

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة

دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية

م.م. بان قاسم جواد

جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المستخلص

تهدف الدراسة إلى معرفة اثر جودة الإستمارة الإلكترونية المقدمة من قبل الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية في رضى متلقي الخدمة وذلك من خلال قياس البحث لابعاد المتغيرات التوضيحية واثرها على المتغير التابع، ولكي يحقق البحث هدفه تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات وكان مجتمع الدراسة جميع طلبة المرحلة الاولى لكلية ادارة اعمال المعلوماتية في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبلغ حجم العينة (53) مفردة، وتم استرجاع (48) استبانة كان منها (45) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة (84.9%) من الاستبانات الموزعة، وتم تحليل البيانات باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

- 1- إن تصورات المبحوثين لجودة الخدمة الالكترونية جاءت مرتفعة.
- 2- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الالكترونية بابعادها (الاعتمادية، الثقة والامان، توفير الكلفة المادية، توفير الوقت، توفير الجهد، الشفافية) في رضى متلقي الخدمة.

المقدمة:

في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وفي بيئة سريعة التغيير لم يعد امامنا الا ان نواكب العصر بما يخدم مجتمعاتنا ونبحث كل ما هو جديد وصالح للتطبيق ونلاحظ أن الأعمال الإلكترونية من حيث الجوهر هي أعمال خدمات إلكترونية لهذا فأن التطور في جودة الخدمات يقدم في الأعمال التقليدية تساعد على فهم جودة الخدمات الإلكترونية أو ما نسميه إختصارا الجودة الإلكترونية .

أن هذا البحث تركز على جودة الخدمات الإلكترونية وتقدم محاولة علمية منهجية من أجل فهم هذه الجودة ومتطلباتها في ضوء التطور الكبير الذي حصل في مجال الجودة في المجالين المادي والإلكتروني . لهذا فإن الهدف من هذا البحث هو تقديم رؤية واضحة

لجودة الخدمات الإلكترونية وعناصرها ومن اجل رفق الباحثين والعاملين في هذا المجال بمعلومات للسير قدما للوصول الى معايير ممكن الاستفادة منها في جميع المواقع الخدمية لنيل رضى متلقي الخدمة. لذا سنحاول في هذا البحث التعرف على اهمية استخدام نظام معلومات ضبط الجودة في تحقيق التفوق للمنظمات في ضوء اربعة مباحث : ركز المبحث الاول على منهجية البحث في حين ركز المبحث الثاني على الجانب النظري ، وجاء المبحث الثالث لعرض النتائج، فضلاً عن اختبار الفرضية الرئيسية التي انطلق منها البحث، التوصيات التي توصل اليها البحث .

المبحث الاول

1. منهجية البحث

تعد منهجية البحث وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من البحث، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات البحث المتعلقة بموضوع البحث ، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها . حيث تناول هذا الجزء من البحث وصفا للمنهج المتبع ، كما اعتمد البحث على استبانة تم تطويرها من خلال الاطلاع على عدد من البحوث والدراسات في هذا المجال، ومدى صدقها وثباتها. كما يتضمن، وينتهي بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج. وسيتم في هذا المبحث التعرف على مشكلة البحث واهميته واهم الاهداف التي يسعى الى تحقيقها ، فضلاً عن تحديد الفرضية الرئيسية التي انطلق منها البحث واهم الادوات المستخدمة في جمع وتحليل بيانات البحث.

اولاً : مشكلة البحث

لقد تزايدت اهمية الخدمات الالكترونية التي تصب في خدمة المستهلك في الآونة الاخيرة نتيجة المنافسة الشديدة التي تعيش ضمنها المنظمات والمؤسسات الحكومية التي تهدف بالاضافة الى خفض التكاليف واختصار الزمن الى نيل رضى المستهلك، الامر الذي تطلب منها الاعتماد على معايير جودة للوصول الى ذلك ، ومسالة القبول المركزي واستمارة القبول التي يتم توزيعها من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وما يترتب على ذلك من جهد ووقت واموال كانت تصرف في السابق. فان من المؤكد ان استخدام التكنولوجيا بالطريقة الصحيحة سيوفر كل ذلك، وفي بحثنا هذا يكون هناك سؤال مهم هو :

- هل جودة الاستمارة الإلكترونية نالت رضى المستفيدين من الخدمة؟

ثانياً: أهمية البحث:

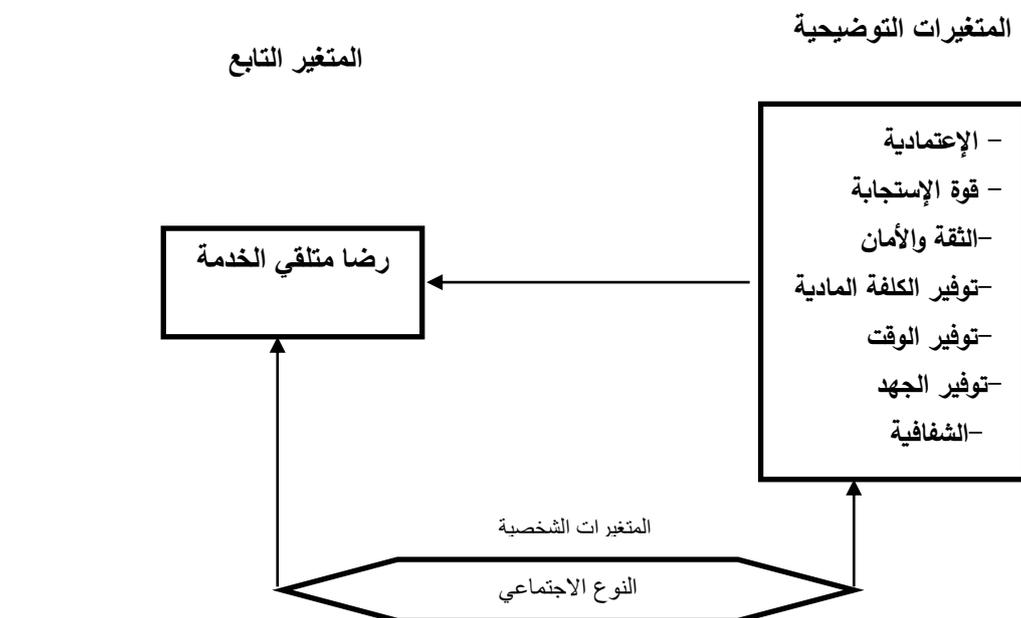
أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحسابات
والمعلوماتية م.م. بان قاسم جواد

تكمن أهمية هذا البحث في أهمية تطبيق معايير الجودة للوصول الى رضى المستفيد من الخدمة بالإضافة الى قلة وجود دراسات سابقة حول موضوع البحث وتتجلى هذه الأهمية بتقديم الحلول والمقترحات للهيئة او اي مؤسسة اخرى لديها خدمات إلكترونية ووضعها موضع التنفيذ، وبالتالي تساعدنا على البقاء والاستمرار بالعمل في ظل البيئة التنافسية التي تعمل ضمنها. فضلاً عن محاولة الباحثة التعرف على واقع وأهمية المتغيرات المبحوثة في المنظمة المبحوثة في ضوء اجابات افراد العينة المبحوثة .

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف البحث الى تقديم اضافة نظرية متواضعة الى المكتبة العراقية بصورة خاصة والباحثين في كل مكان، فيما يتعلق بالمتغيرات المبحوثة، وتأتي الأهمية من حيث الوصول إلى جودة الخدمة بأبعادها المختلفة من أجل ارضى المستخدمين. وعليه هدف البحث إلى إلقاء الضوء على جودة الخدمات الإلكترونية وأهميته في المؤسسات العراقية تحديداً ، لقد سعى البحث نحو تغطية الاجابة عن سؤال البحث للوصول الى نتيجة للخروج بجملته من الاستنتاجات والتوصيات التي من شأنها تعزيز المعرفة في المجال المبحوث لتستطيع المؤسسات التعليمية وغيرها الوقوف عندها .

رابعاً: نموذج البحث:



شكل (1) نموذج الدراسة (المصدر: من إعداد الباحثة)

خامساً : فرضية البحث

ينطلق البحث من فرضية رئيسة تنص على : " لا توجد علاقة ارتباط وتاثير ذات
دلاله معنوية بين جودة الخدمات الالكترونية ورضى متلقي الخدمة " .
سادساً : أسلوب البحث :

بناء على طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها فقد استخدمت الباحثة المنهج
الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا
ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً ، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة
من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة ، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول
إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، حيث
اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر والتي تتمثل في الكتب والمراجع
العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة ومواقع
الإنترنت المختلفة التي تناولت موضوع البحث، كما اعتمدت الباحثة لمعالجة الجوانب التحليلية
لموضوع البحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة للبحث، طورت خصيصاً لهذا
الغرض، ووزعت على نخبة من المحكمين.

سابعاً: مجتمع وعينة البحث :

مجتمع البحث يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي تدرسها الباحثة ، وبناء على مشكلة
البحث وأهدافها فإن المجتمع المستهدف هم طلاب المرحلة الاولى في كافة الجامعات ولكبر حجم
العينة ولصعوبة احتساب العدد الكلي للمستفيدين تم اختيار عينة عشوائية وهي جامعة تكنولوجيا
المعلومات والاتصالات كلية ادارة اعمال المعلوماتية وكان عدد طلاب المرحلة الاولى (53) في
قسمي ادارة اعمال المعلوماتية وادارة نظم المعلومات.

ثامناً: أداة البحث :

تتكون استبانة البحث من سبعة مجالات بواقع (31 فقرة) والمعنية بالبحث والتي تتكون في
كل مجال كما يأتي : **الإعتمادية** وهي تشمل القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة بثقة ودقة
وثبات وتتكون من (5) فقرات ، **الثقة والأمان**: وهي القدرة على خلق الثقة بين المستفيدين وان
يشعروا بالأمان عند إجراء الخدمة إلكترونياً (4) فقرات ، **توفير الكلفة المادية** : وهو إمكانية
الخدمة في تقليل الكلفة ماقرنةً مع التكلفة المادية لنفس الخدمة بالطريقة التقليدية (4) فقرات .
توفير الوقت: وهي إمكانية توفير الوقت اللازم لانجاز معاملة حكومية بطريقة إلكترونية
مقارنة مع اداء نفس الخدمة بالطريقة التقليدية (4) فقرات. **توفير الجهد**: مقدار الطاقة
البدنية والذهنية التي يبذلها المستفيد لإنجاز معاملة إلكترونياً مقارنة مع إنجازها بطريق

تقليدية (4) فقرات ، الشفافية: وتعني عدم التحيز والموضوعية في تقديم الخدمة (4) فقرات ،
رضى متلقي الخدمة: درجة قبول وميل متلقي الخدمة للطريقة المستخدمة لتقديم الخدمة (6)
فقرات، تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان بحسب جدول (1)
:

جدول (1): درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	موافق تماماً	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجة	5	4	3	2	1

تاسعاً: صدق الاستبانة :

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين كان أولهما صدق الاستبانة من خلال المحكمين إذ تمَّ عرض أداة البحث في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (5) أعضاء من التدريسين المتخصصين والذين قاموا بتحكيم أداة البحث، وقد طلبت الباحثة من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات البحث الأساسية، هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة البحث، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية ، والطريقة الثانية هي صدق المقياس الذي يتضمن الاتساق الداخلي Internal Validity.

عاشراً: ثبات الاداة :

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وبذلك تم استخراج معامل الإتساق الداخلي لأداة البحث، بالإعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل متغير من متغيرات البحث، وكانت قيم معامل الثبات مرتفعة تراوحت بين (0.689-0.815) وتدلل على الثبات والاتساق بين فقرات الأداة. وبين الجدول رقم (2) قيم معامل الثبات.

جدول (2) : معامل الاتساق الداخلي لكل متغير من متغيرات البحث

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحسابات
والمعلوماتية م.م. بان قاسم جواد

ت	المتغير	البعد	الفقرات	كرونباخ ألفا
1.	المتغيرات التوضيحية	الاعتمادية Reliability	5-1	0,815
2.	(جودة الخدمة الإلكترونية)	الثقة والامان Confidence and safety	9-6	0,763
3.		توفير الكلفة المادية Providing financial cost	13-10	0,745
4.		توفير الوقت Time saving	17-14	0,736
5.		توفير الجهد saving Effort	21-18	0,724
6.		الشفافية Transparency	25-22	0,729
7.		المتغير التابع	رضى متلقي الخدمة Satisfaction of service recipients	31-26

الحادي عشر: الأدوات الإحصائية المستخدمة في البحث:

للإجابة عن سؤال واختبار فرضية البحث، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) (Statistical Package for Social Sciences) وتشمل مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة، اعتماداً على التكرارات والنسب المئوية، ومن أجل الإجابة عن سؤال البحث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل الإنحدار (Regression Analysis) وذلك للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية البحث.

المبحث الثاني : الجانب النظري

سيتم في هذا المبحث التعرف على مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية والخدمة العامة، وتوضيح مفهوم رضى المستفيد من الخدمة الإلكترونية وماذا تعني بالإضافة الى تعريف الاستمارة موضوع البحث.

1.2 جودة الخدمات العامة:

1.1.2 مفهوم الخدمة العامة:

وهي تلك الخدمات التي تقدم من قبل اجهزة الدولة (الاجهزة الحكومية) وفق أساليب وإجراءات واضحة ومبسطة تؤدي الى انجاز نوعي وسريع وفق إطار تعاوني، ومتلقي الخدمة هم جميع الجهات سواء كانوا افراداً ام مؤسسات، التي تستفيد من الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية بطريقة مباشرة او غير مباشرة سواء عند القدوم للمؤسسة ام من خلال وسائل اخرى مثل الهاتف او الانترنت (العنزى، 2005).

والخدمة هي نشاط او عمل ينجز من اجل غرض معين وقد يكون استشارة طبية او محاضرة او عملاً محاسبياً الى غيرها من الخدمات، لذا فان الخدمة نشاط معنوي او سلعة متغيرة وغير نمطية في الاغلب ولانها تنتج وتستهلك في نفس الوقت وتتطلب تفاعلاً واتصلاً بالمستفيد، وان ملكيتها لا تتغير ولا تنتقل، ولا يمكن اعادة بيعها ولا تخزين ولكن نظام تقديم الخدمة يمكن ان ينقل او يصدر، وتتصف الخدمة المميزة بانها غير ملموسة، عدم قابليتها للفصل غير قابلة للتخزين، مع الاتصال بالمستفيد (عبود، 1997).

وتعتبر الخدمات على قدر كبير من الاهمية لما لها من دور كبير في الحياة اليومية ففي الدول الصناعية وخلال العقود الماضية اصبح قطاع الخدمات في مقدمة الانشطة الاقتصادية، وهذا دليل واضح على اهمية الخدمات ودورها في الحياة اليومية للأفراد (معلا ، 1998).

2.1.2 مفهوم الجودة:

الجودة كمصطلح يقصد بها " طبيعة الشيء او الشخص ودرجة صلاحه " وهي لا تعني الأفضل او الأحسن دوماً وانما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه (غنية ،العربي ، 2003 ، 477) . ويعرف قاموس Webster الجودة على انها مصطلح عام قابل للتطبيق على أية صفة او خاصية منفردة او شاملة، و يعد مدخل ادارة الجودة من المداخل الادارية التي حققت نجاحات كبيرة لمواجهة العديد من المتغيرات الدولية ،فهي ثقافة الوحدة التي تتادي بالالتزام الكلي برضى الزبون واقناعه من خلال التحسين والابتكار المستمر في جميع مجالات العمل ،(Logothetis,1997,1) ويتم ذلك من خلال مقاييس موجود مقدما لانتاج السلعة او تقديم الخدمة وايجاد صفة التميز فيهما فالجودة بمعناها العام هي انتاج الوحدة الاقتصادية لسلعة او تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعات وتحقيق الرضى والسعادة لديهم كما تعني التطوير والتحسين المستمر لاداء الوحدة بهدف تقديم سلع او خدمات تتصف بالجودة العالية وبما يتفق أو يفوق تطلعات الزبائن (محمد ، 2013 ، 597).

ان الجودة الموجهة للزبون تشير الى الاستجابة الافضل لحاجات وتوقعات الزبون بما يحقق رضى الزبون ومن ثم ولائه لها، ووفق هذا الاتجاه الذي قدمه جوزيف جوران (Juran,1999) حيث الجودة هي الملائمة للاستعمال، ووضع فيما بعد تعريفين للجودة، الاول ان الجودة هي خصائص المنتج التي تفي باحتياجات الزبون وتحقق رضائه، والثاني الجودة هي التحرر او الخلو من العيوب او الاخطاء، وضمن هذا التعريف ياتي تعريف الجودة لجوران الذي

اكتسب شعبية في ادبيات ادارة الجودة اي الجودة وعي الملائمة للاستعمال او الغرض ، وبهذا الترتيب يحدد جوران نقطة البدء باحتياجات الزبون (التعريف الاول) لينتهي بتحقيق ذلك من خلال المنتج الذي يخلو من العيوب والاختفاء (التعريف الثاني).
والملائمة للاستخدام يقصد بها معرفة حاجات المستهلك وتحديدتها من خلال: (جودة التصميم، جودة المطابقة، الاتاحة).

وهذا يعني ان التطور في مفهوم الجودة من التركيز على الانتاج والنظام التشغيلي الى التركيز على الزبون يأخذ شكل علاقة التبادل المشترك والتطور المتكامل.

2.2 جودة الخدمة:

تعدُّ جودة الخدمة من الاساسيات التي تسبق رضى العملاء، وفي المقابل فان رضى العملاء يؤثر على القرارات المستقبلية للعميل وادراكه، وان جودة الخدمة تعدُّ شرطاً اساسياً لاشباع رغبة العميل والاحتفاظ به (أبو معمر، 2005).

ان مفهوم جودة الخدمة يستخدم ليشير الى اشياء عدة حيث نجد بعض المديرين يستخدم المفهوم ليعني به كيف يتم التعامل مع العميل، في حين ينظر اليها البعض الاخر كحصيلة كلية وليس كجزء يتعلق بنقاط الاتصال بالمستفيد (OECD,2000)، وعلى اساس مقارنة بين المنتج والخدمة يمكن ان تطرح جودة الخدمة كأبعاد وسمات تميزها عن ابعاد وسمات جودة المنتج، لقد حدد دفيد جارفن ثمانية ابعاد للمنتج هي: الاداء، التعمير، مطابقة المواصفات، السمات، الجودة المتصورة، الاعتمادية، قابلية الخدمة والجمالية، وحدد باراسورامان (Parasuraman,1985) ابعاد جودة الخدمة في : الملموسات ، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والامان، والتقصص العاطفي.

ويرى باراسيرمان ان جودة الخدمة هي المحدد الرئيس لرضى متلقي الخدمة، فجودة الخدمات هي التي تقابل الحاجات الحقيقية في الوقت الصحيح للزبون، وقد عرفت بانها الدرجة التي تلبي بينها الخدمة توقعات العميل (العنزي،2009).

وهناك عناصر رئيسية تدخل في اختبار جودة الخدمات وهي المطابقة للهدف، درجة الاستجابة، المطابقة للمواصفات، ويمكن ان تصنف الجودة حسب عناصرها الرئيسية في نظام الجودة إلى ثلاثة أنواع (Anoop, 1994):

1. جودة المستهلك: وتبين ما اذا كانت الخدمة تعطي المستهلكين ما يريدون، اي ماذا يريد المستهلك من الخدمة بشكل فردي او جماعي وتقاس النتائج من خلال مستعملي الخدمة انفسهم.

2. جودة مهنية: وتبين ما إذا كانت الخدمة تقابل حاجات المستهلك كما هي محددة من قبل المهنيين، وفيما إذا كانت الاجراءات المهنية والمعايير التي تعتقد بانها تحقق النتائج المرغوبة وترتبط بالاسلوب والاجراءات الصحيحة لمقابلة حاجات المستهلكين.

3. جودة العملية او الادارة: وتشمل تصميم وتشغيل عملية الخدمة لاستعمال موارد في اكثر الطرق كفاءة ولمقابلة متطلبات المستهلك، اي انها ترتبط بفعالية وانتاجية استخدام الموارد لمتابعة تلك الحاجات والمتطلبات كما ربط التونين (Altonen, 1999) مفهوم الجودة بالاهداف في استمرارية وقابلية قياس ما يتم احرازه من اهداف حددت مسبقاً وينظر الى تحسين الجودة على انها حلقة تبدأ بتعريف المشكلة ووضع الاهداف وقياس وتغيير.

3.2. مفهوم الرضى عن الخدمة:

هو عبارة عن مشاعر تعبر عن السعادة الناتجة من مقارنة المواطن بين الخدمات المقدمة وتوقعاتهم عنها، والمواطن يكون في حالة استياء وخيبة امل عندما يعجز الاداء عن تخطي التوقعات، وفي حال التطابق بين الاداء والتوقعات فان المواطن يشعر بالرضى ويكون في حالة رضى عال عندما يتجاوز الاداء التوقعات (Hoffman & Baston, 1997).

وبذلك نجد ان مقارنة الزبائن بين توقعاتهم فيما يتعلق بجودة الخدمة المقدمة واداء الخدمة فعلا ينتج عنه حكم الزبائن بالرضى او عدمه وبالتالي فان مستوى جودة الخدمات التي تكون اعلى من توقعات الزبائن يتحقق الرضى والعكس صحيح، فالرضى يستند على مستوى الجودة المدركة من قبل الزبائن ومن اشباع حاجاتهم.

4.2. الخدمات الإلكترونية:

نتيجة التأثير القوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع نواحي الحياة بما فيها الخدمات الحكومية نشأت فكرة الخدمات الإلكترونية بحيث اصبحت مؤسسات الدولة تواجه تحديات التكنولوجيا وضرورة الاستفادة المثلى منها.

ان الخدمات الإلكترونية تعني انجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت ووفق ضروريات امنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام التكنولوجيا لتحسين وتدبير الشؤون العامة (مراد، 2004).

5.2. الاستثمار الإلكترونية للقبول المركزي:

تعد الاستثمار الإلكترونية للقبول المركزي وهي محور بحثنا هذا، والتي تم تصميمها واعدادها من قبل الهيئة العراقية للحسابات والمعلوماتية بالاتفاق مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التربية، كخدمة الكترونية اطلقتها الوزارة للقبول المركزي في الجامعات والمعاهد للسنة الدراسية 2011-2012، والتي تمّ التقديم عبرها مباشرة من خلال المواقع الإلكترونية

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحاسبات
والمعلوماتية م.م. بان قاسم جواد

www.istimara1.org و www.istimara2.org و www.istimara3.org أو من خلال روابط لهذه المواقع الموجودة على الصفحة الرئيسية لموقع الوزارة الالكتروني الرسمي ، وموقع الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية www.icci.edu.iq ، فضلا عن المواقع الالكترونية للجامعات العراقية، وتمكن من خلالها جميع طلبتنا الاعزاء من خريجي مرحلة السادس الاعدادي من الجلوس في مقاعدهم في الجامعات العراقية كلاً بحسب استحقاقه وفق معدله ودروس المفاضلة بالاضافة الى خطة استيعاب كل جامعة للعام الذي يتم القبول فيه، ومن الجدير بالذكر ان هذا المشروع من المشاريع الفعالة التي تقدم خدمة كبيرة للطلاب والمجتمع حيث تتركز فوائد مشروع الاستمارة الالكترونية بالنقاط الاتية:

1. الدقة بالاداء حيث ان الطالب لا يحتاج الى كتابة ولا لصق ولا وضع علامة صح بخط اليد المختلف من طالب لآخر .
2. عدم قبول الاخطاء الاملائية التي كان الطالب يقع فيها بقصد او بدون قصد كذلك تجنب حالات الخدش والشطب وحالات اللصق الخاطئة وصعوبة قراءة الكتاب.
3. سهولة التعديل وسهولة الاستخدام.
4. اضافة تقنية التشفير للبيانات المخزونة في قاعدة البيانات لمنع الاستفاد من البيانات في حالة الاختراق او التطفل او السرقة لها.
5. توفير الوقت وذلك لان الطالب لن يحتاج الوقت للذهاب واستلام الاستمارة من مراكز التسليم والارشاد.
6. توفير المال الذي كان يهدر في طباعة دليل الطالب بالاضافة الى استمارات التقديم والموظفين العاملين على ادخال المعلومات الى غيرها من المصاريف.

الاسم الرياضي للطالب		مجموع درجاته	الجنس	الفرع	المدرسة
ت	الرمز	0	ذكر	ادبي	ثانوية الرائد للبنين
1	100				اسم الكلية او المعهد
2	113				هذا الرمز خاص بالفرع العلمي فقط
3					لا يوجد كلية او معهد بهذا الرمز
4					
5					
6					
7					

شكل (2): الاستمارة الالكترونية للقبول المركزي

المبحث الثالث: عرض النتائج ومناقشتها

1. خصائص عينة البحث

جدول (3): النسبة المئوية لعينة البحث من الذكور والاناث

النسبة المئوية %	العدد	فئات المتغير	المتغير
44,4	20	ذكر	النوع الاجتماعي
55,6	25	أنثى	

يُبين الجدول رقم (3) أنّ عدد الاناث يزيد على عدد الذكور بشكل بسيط حيث بلغت نسبة الذكور (44,4) من مجموع أفراد عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة الإناث (55,6).

2. عرض النتائج

تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات، التي تشمل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لابعاد البحث، والفقرات المكونة لكل بعد، وقد تم مراعاة أنّ تدرج المقياس المستخدم في البحث كما يلي: موافق تماماً (5)، موافق (4)، موافق بدرجة متوسطة (3)، غير موافق (2)، غير موافق تماماً (1). واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصل إليها البحث، سيتم التعامل معها على النحو الآتي:

مُرْتَفِع	مُتَوَسِّط	مُنْخَفِض
(3.5 فما فوق)	(3.49-2.5)	(2.49 فأقل)

وبناءً على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) فيكون مستوى تصورات المبحوثين مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على الفقرات، أمّا إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (3.49-2.5) فإنّ مستوى التصورات متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.49) فيكون مستوى التصورات منخفضاً.

3. الاجابة عن سؤال الدراسة:

جودة الاستمارة الإلكترونية نالت رضى المستفيدين من الخدمة ؟

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو جودة الخدمة الالكترونية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
5-1	الاعتمادية	3,520	0,630	6	مرتفع
11-6	الثقة والامان	3,922	0,837	3	مرتفع
16-12	توفير الكلفة المادية	4,339	0,733	1	مرتفع
21-17	توفير الوقت	3,900	0,735	4	مرتفع
26-22	توفير الجهد	4,178	0,935	2	مرتفع
31-27	الشفافية	3,806	0,877	5	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3,944	0,791	-	مرتفع

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحسابات
والمعلوماتية م.م. بان قاسم جواد

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول (4) إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد المتغيرات التوضيحية المكونة لجودة الخدمة الالكترونية وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,944) وانحراف معياري (0,791) وهذا يدل على جودة الخدمات الالكترونية، واحتل بعد توفير الكلفة المادية بمتوسط حسابي (4,339) المرتبة الاولى ويدل على اهميته في جودة الخدمة من حيث تقليل المصاريف التي كانت تصرف مسبقاً من اجل ملء استمارة التقديم وبين ما وفرته الاستمارة الالكترونية من انعدام المصاريف باستثناء الاشتراك في خدمة الانترنت او استخدام مقاهي الانترنت المنتشرة في جميع انحاء العراق وباسعار بسيطة مقارنة بما كان يصرف من مواصلات وغيرها للوصول الى العاصمة او لاقرب مركز في المحافظة وسعر دليل الطالب والاستمارة الى غير ذلك مما وفرته الاستمارة الالكترونية، اما في المرتبة الاخيرة فقد جاء بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي مرتفع ايضاً (3,520) ويدل على راي المبحوثين بتحقيق الاعتمادية من سهولة اسخدام واطمئنان فهي تلبي خدمته كما كان يتوقع.

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو الاعتمادية.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1	احتاج الى من يساعدني في ملء الإستمارة الالكترونية.	3,511	1,487	4	مرتفع
2	ملء الاستمارة الالكترونية سهل.	3,6	1,031	3	مرتفع
3	الفترة الزمنية المحددة لملء الاستمارة الالكترونية كافية.	3,844	1,127	1	مرتفع
4	اتمكن من تصحيح الأخطاء التي قد اقع فيها أثناء ملء الاستمارة الالكترونية.	3,8	1,307	2	مرتفع
5	انا مطمئن للنتائج التي تظهر بعد ملء الاستمارة الالكترونية نتيجة خبرة السنوات السابقة.	2,844	1,205	5	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	3,52	1,232	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (الاعتمادية) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,52) وانحراف معياري (1,232) مما يشير الى ان الاستمارة الالكترونية تمتاز بالموثوقية والاعتمادية من حيث تمكن الطالب في ملئها بالاضافة الى سهولتها وامكانية التصحيح ببسر وسهولة اذا تطلب الامر ذلك، وقد احتلت الفقرة (3) الفترة الزمنية المحددة لملء الاستمارة الالكترونية كافية المرتبة الاولى ويشير ذلك ان المدة الزمنية التي حددتها الوزارة في ادخال المعلومات من قبل الطلاب كانت كافية رغم الامكانيات المحدودة من حيث حجم الخوادم (Servers) والزخم الذي يولده في حال كانت المدة غير كافية مما يضطر جميع الطلبة ادخال البيانات في مدة غير كافية يؤدي الى اضعاف جودة الخدمة، وجاءت الفقرة (1) احتاج الى من يساعدني في ملء الإستمارة الالكترونية في المرتبة الاخيرة مما يشير الى ان هناك بعض الطلبة يحتاجون الى مساعدة من هم اكبر منهم سناً لتلافي وقوع الخطأ لانها تمثل تحديداً المصير بالنسبة اليه.

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحسابات
والمعلوماتية م.م. بان قاسم جواد

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو الثقة والامان

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
6	تمنحك الاستمارة الإلكترونية الثقة.	3,867	1,236	3	مرتفع
7	أشعر بالامان بتعاملي مع الإستمارة الإلكترونية.	3,667	1,206	4	مرتفع
8	توفر الإستمارة الإلكترونية معلومات كافية عن الخدمة المقدمة.	3,911	1,040	2	مرتفع
9	تتسم الإستمارة الإلكترونية بالوضوح.	4,244	0.857	1	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3,922	1,085	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (الثقة والامان) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,922) وانحراف معياري (1,085) مما يشير الى ان الاستمارة الإلكترونية قد حققت الثقة والامان التي تطمح اليه الخدمة، وجاءت الفقرة (9) تتسم الإستمارة الإلكترونية بالوضوح بالمرتبة الاولى للدلالة على مدى وضوح شكل الاستمارة من حيث المظهر العام بالاضافة الى عملية اختيار الكليات والمعاهد مما يتيح للطالب سهولة بالتعامل معها لان لو كان عكس ذلك لما تمكن الطالب من الحصول على الخدمة وهو مطمئن البال، اما الفقرة (7) أشعر بالامان بتعاملي مع الإستمارة الإلكترونية جاءت بالمرتبة الرابعة وتشير الى ان بعض المبحوثين لم يكن لديهم الشعور الكافي بالامان وينتج ذلك بالتأكيد لما يمتلكه من انطباع حول امكانية الخطأ التي قد تحدث نتيجة انقطاع التيار الكهربائي او الاختراق من قبل جهات معينة لمواقع مختلفة نتيجة ما يسمعه من حوله وبالطبع يعتبر شعوراً طبيعياً لكنه ليس ذا تأثير كبير وانما يعتمد على مدى وعي المبحوث ومدى الافصاح من خلال وسائل الاعلام المرئية والصوتية لتطمين المستفيدين لم تكن كافية.

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو توفير الكلفة المادية.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
10	تمنحك الإستمارة الإلكترونية من الحصول على معلومات كافية عن الخدمة بأقل ما يمكن من التكاليف.	4,333	1	3	مرتفع
11	تعتبر الإستمارة الإلكترونية أقل تكلفة في تقديم الخدمة من الوسائل التقليدية التي كانت معتمدة في الماضي.	4,378	0,912	2	مرتفع
12	تسهل الإستمارة الإلكترونية في خفض مصاريف الإنتقال من وإلى الوزارة لمتابعة إجراءات الحصول على الخدمة.	4,511	1,036	1	مرتفع
13	تمتاز الإستمارة الإلكترونية في تقليل كلفة تقديم الخدمة.	4,133	0,894	4	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4,339	0,961	-	مرتفع

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحسابات
والمعلوماتية م.م. بان قاسم جواد

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (توفير الكلفة المادية) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (4,339) وانحراف معياري (0,961) مما يشير الى ان الاستثمار الإلكتروني قد وفرت بنسبة كبيرة جدا التكاليف التي كانت ستصرف في حال اعتماد الطريقة السابقة في القبول المركزي والتي تتمثل مصاريفها منذ بداية توزيع الاستثمارات الورقية المطبوعة بجودة مكلفة واللواصق ودليل الطالب التي كانت تطبع في مطابع دول الجوار مما تكلف الوزارة وبلتالي الدولة مبالغ طائلة ناهيك عن ان الطالب الواحد من الممكن ان يستهلك اكثر من استمارة نتيجة الخطا واعداد المحاولة وبالتالي ستكون هناك مصاريف اضافية من قبل الوزارة بطبع اعداد اكبر من العدد المطلوب ومن جهة ثانية تحمل ذوي الطالب تكاليف شراء الاستمارة، هذا من جانب ومن جانب اخر هناك مصاريف المراكز التي ستقوم باستلام الاستثمارات من الطلبة من قبل موظفين بساعات اضافية وكذلك الحال اثناء ادخال المعلومات الى الحاسوب من خلال مجموعة من الموظفين يعملون بنظام الوجبات باجور مما يزيد من تكلفة الخدمة، كل ما تم ذكره انفاً انتهى بظهور استمارة التقديم الإلكتروني التي وفرت وبشكل ملحوظ جدا التكاليف من الطرفين (الجهة التي توفر الخدمة ممثلة بوزارة التعليم، ومتلقي الخدمة ممثلة بالطلبة وذويهم)، وجاءت الفقرة (12) تسهم الإستمارة الإلكترونية في خفض مصاريف الإنتقال من وإلى الوزارة لمتابعة إجراءات الحصول على الخدمة بالمرتبة الاولى لان الطالب ليس بحاجة الى الذهاب الى اي مكان في حال توفر الانترنت لديه في المنزل ولا يخفى على الجميع ان اغلبية الاسر العراقية تمتلك خدمة الانترنت في المنزل رغم ارتفاع الاشتراك الشهري ولكن شركات الاتصال الان في تنافس من اجل خفض التكاليف.

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو توفير الوقت.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
14	تسهم الإستمارة الإلكترونية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة.	4,267	0,939	1	مرتفع
15	تتميز الإستمارة الإلكترونية في حصولك عليها في وقت محدد.	3,956	1,043	3	مرتفع
16	أحتاج الى وقت إضافي لمراجعة الهيئة للإستفسار عن جاهزية الخدمة.	3,4	1,321	4	مرتفع
17	تسهم الإستمارة الإلكترونية في تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة.	3,978	1,097	2	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3,9	1,100	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (8) إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (توفير الوقت) قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,9) وانحراف معياري (1,100) مما يشير الى

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحسابات
والمعلوماتية م.م. بان قاسم جواد

ان الاستثمار الإلكتروني قد اسهمت في توفير الوقت وهو عامل مهم من اجل تحقيق جودة الخدمة، واحتلت الفقرة (14) تسهم الإستثمار الإلكتروني في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة المرتبة الاولى بمتوسط حسابي مرتفع (4,267) مما يدل على ان الاستثمار الإلكتروني قد وفرت الوقت اللازم للحصول على الخدمة وهو امر واقع فلو عدنا الى الوراء قبل استخدام الخدمة الإلكترونية وما استهلكته تلك الفترة من هدر للوقت قبل توزيع الاستثمارات على الطلبة ولغاية اعلان نتائج القبول المركزي فاننا سنجد انها بالتأكيد قد وفرت وقتاً كبيراً على مستوى الوزارة وعلى مستوى المستفيدين، ونالت الفقرة (16) أحتاج الى وقت إضافي لمراجعة الهيئة للإستفسار عن جاهزية الخدمة المرتبة الاخيرة والتي توضح بان الوقت كان كافياً نوعاً ما لدى بعضهم اما بعضهم الاخر كان يتطلب منه الامر الاستفسار من الهيئة عن جاهزية الخدمة، وكما ذكرنا سابقاً فان هذا السبب يعود الى الوعي لدى الطلبة وذويهم، مما يتطلب التركيز على ذلك من خلال وسائل الاعلام في تلك الفترة.

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو توفير الجهد.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
18	تتسم الإستثمار الإلكتروني بالوضوح.	4,222	1,042	2	مرتفع
19	تسهم الإستثمار الإلكتروني في توفير الجهد اللازم للحصول على الخدمة.	4,022	1,196	4	مرتفع
20	أدت تغطية الإستثمار الإلكتروني لجميع محافظات العراق إلى توفير الجهد.	4,311	0,972	1	مرتفع
21	تسهم الإستثمار الإلكتروني في خفض عدد مرات المراجعة للهيئة.	4,156	1,242	3	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4,178	1,113	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (9) إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (توفير الجهد) قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (4,178) وانحراف معياري (1,113) مما يدل على انها وفرت قدر كبير من الجهد ورفعت عنه كاهل الانتقال بين اماكن مختلفة من اجل الحصول على الخدمة، ونالت الفقرة (2) أدت تغطية الإستثمار الإلكتروني لجميع محافظات العراق إلى توفير الجهد المرتبة الاولى اي ان جميع الطلبة في انحاء العراق قد وصلتهم الاستثمارات إلكترونياً دون الحاجة الى تكلف عناء السفر او الانتقال من اجل ملء الاستثمار وهذا يدل ايضا على مدى انتشار خدمة الانترنت وجاهزيتها لتأدية الخدمة بالكفاءة المرجوة.

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحسابات
والمعلوماتية م.م. بان قاسم جواد

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو الشفافية.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
22	يسهل توفر البيانات عن الإستمارة إلكترونياً.	3,978	1,033	1	مرتفع
23	تتصف المعلومات والنتائج حول أداء الخدمة إلكترونياً بالشفافية.	3,844	1,065	2	مرتفع
24	تتصف المعلومات حول أداء الخدمة إلكترونياً بالدقة.	3,667	1,148	4	مرتفع
25	تتصف المعلومات حول أداء الخدمة إلكترونياً بالمصداقية.	3,733	1,136	3	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3,806	1,096	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (الشفافية) قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,806) وانحراف معياري (1,096) ويشير هذا الى سهولة توفر المعلومات ومدى مصداقيتها ودقة الاستمارة الالكترونية من وجهة نظر المبحوثين وهو مؤشر جيد جداً حيث يدل على ان الاستمارة الالكترونية لايمكن التلاعب بها من اجل شخص معين وان نتائجها جاءت وفق معايير حددتها الوزارة من حيث معدل الطالب ودروس المفاضلة كل بحسب استحقاقه، ونالت الفقرة (22) يسهل توفر البيانات عن الإستمارة إلكترونياً المرتبة الاولى والتي تبين لنا ان الباحثين تمكنوا من الحصول على البيانات والاستفسارات إلكترونياً وبسهولة ويسر وهذا من اهم متطلبات جودة الخدمات التي نطمح لها.

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو رضى متلقي الخدمة.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
26	انا راضي عن الإستمارة المقدمة إلكترونياً.	3,889	1,247	3	مرتفع
27	أنا متنع بالنتائج المقدمة إلكترونياً.	3,467	1,179	6	متوسط
28	تليي المعلومات التي أحصل عليها من الموقع الإلكتروني للإستمارة الإلكترونية الحاجة المطلوبة.	3,622	1,007	5	مرتفع
29	تمتاز الإستمارة الإلكترونية التي حصلت عليها بالجودة العالية.	3,689	1,083	4	مرتفع
30	تقديم الإستمارة إلكترونياً أفضل من الطرق التقليدية السابقة.	4,2	1,057	2	مرتفع
31	أعتقد بضرورة التوسع نحو تقديم الخدمات إلكترونياً.	4,444	1,035	1	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3,822	1,101	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد المتغير التابع (رضى متلقي الخدمة) قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,822) وانحراف معياري

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحسابات
والمعلوماتية م.م. بان قاسم جواد

(1,101) وتشير هذه النتائج الى رضى المبحوثين عن الخدمة من حيث رضه بالنتائج التي نتجت عنها وجودتها وبانها افضل بكثير من الطرق التقليدية وانها لبت الحاجة التي وضعت من اجلها، ونالت الفقرة (31) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4,444) أعتقد بضرورة التوسع نحو تقديم الخدمات إلكترونياً وتشير الى ان نتيجة رضى المبحوثين فانهم يطمحون بان تكون جميع الخدمات التي تقدم للطلبة تكون الكترونياً لما حققتهم لكم الاستمارة الالكترونية من فائدة كبيرة اهمها عدم التنقل والحصول عليها في اي وقت خلال مدة التقديم وخصوصاً ونحن نمر في ظروف امنية صعب تتطلب قدر الامكان الحد من التنقل الى غير ذلك مما امتازت به الاستمارة الالكترونية من مميزات نالت رضى متلقي الخدمة.

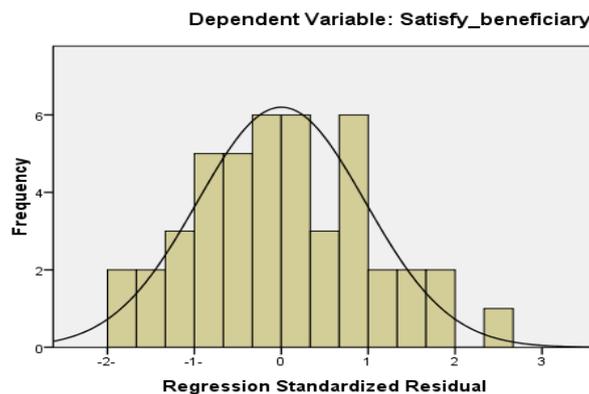
اختبار فرضية البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الالكترونية بابعادها (الاعتمادية، الثقة والامان، توفير الكلفة المادية، توفير الوقت، توفير الجهد، الشفافية) في رضى متلقي الخدمة .

جدول (12) : نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية البحث

المتغير التابع	المصدر	قيمة R	قيمة معامل التحديد R ²	قيمة المعدل R	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى دلالة F
رضى متلقي الخدمة	الانحدار	0.897	0.805	0.774	22.802	6	3.800	*26.157	2.10	0.000
	الخطأ				5.521	38	0.145			
	المجموع				28.323	44				

*ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)



شكل (3) الانحدار الخطي العام

يوضح الجدول رقم (12) صلاحية النموذج لاختبار فرضية البحث ، وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الالكترونية

بإبعادها(الاعتمادية، الثقة والامان، توفير الكلفة المادية، توفير الوقت، توفير الجهد، الشفافية) في رضى متلقي الخدمة ، اعتمادا على معنوية قيمة (ف) المحسوبة البالغة (26.157) عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، حيث إن أبعاد المتغيرات التوضيحية تفسر (80.5%) من التباين في المتغير التابع (رضى متلقي الخدمة) وهذا يعني اننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تؤكد وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لجودة الخدمات الالكترونية بمتغيراتها التوضيحية (الاعتمادية، الثقة والامان، توفير الكلفة المادية، توفير الوقت، توفير الجهد، الشفافية) في رضى متلقي الخدمة

4. التوصيات:

في ضوء ما تقدم فإنّ الباحثة تقدم التوصيات الآتية:

1. المضي قدماً في تحويل جميع الخدمات من الورقية الى الالكترونية التي تقدم للطلبة بشكل خاص من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والمتمثلة كذلك بالخدمات التي تقدمها الجامعات والخدمات التي تقدم للمواطنين بشكل عام في كافة الوزارات من اجل نيل رضى المستفيد.
2. يجب ان تكون الخدمات المقدمة الجديدة غير صماء بمعنى ان تكون تفاعلية كاملة تلبية طلب المستفيدين كما هو الحال في الاستمارة الالكترونية.
3. التركيز على نشر الوعي باهمية استخدام الخدمات الالكترونية واشعار المواطن بالطمأنينة في استخدامها من خلال وسائل الاعلام الكثيرة والمنتشرة ولجميع ابناء المجتمع.
4. اقامة الندوات والمؤتمرات حول مستجدات الخدمات الالكترونية من اجل الوصول الى مستويات اعلى لرضى المستفيد.
5. التركيز على بعد الاعتمادية ومن خلال الابعاد التي اشار اليها البحث لتطوير الاستمارة الالكترونية.
6. دعم الدولة لشركة الاتصالات من اجل تحقيق التنافس بين شركات الاتصال لتقليل كلف الانترنت باسعار مناسبة لتشجيع ابناء المجتمع على الحصول على الخدمة الكترونياً بدلا من الطرق التقليدية.

المصادر

أولاً: المصادر العربية:

1. أبو معمر، فارس محمود (2005)، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الانسانية، المجلد الثالث عشر، العدد الاول، ص: 77-105.
2. عبود، نجم (1997)، ادارة الخدمة : المراجعة والاتجاهات الحديثة، الادارة العامة، المجلد 37، العدد 2، ص: 263-269.
3. العنزي، عوض خلف (2005)، ادارة جودة الخدمات العامة: المفاهيم واساليب التطوير، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.
4. العنزي، فرحان بن فيحان (2009)، اثر جودة نظم المعلومات الادارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية:دراسة ميدانية على الاجهزة الحكومية في منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.
5. غنية ،العربي ،كري ،عاقلي فضيلة ،2013، ضمان جودة التعليم العالي العربي وبعض التجارب العالمية الناجحة (تجربة الجزائر)، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي جامعة الزيتونة،للفترة 2-2013/4/4.
6. المجالي، رائد، 2009، أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في اجهزة الخدمة المدنية على رضى متلقي الخدمة، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الكرك.
7. محمد ،عبد اللطيف مصلح ،2013، مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي اليمني ،المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي جامعة الزيتونة،للفترة 2-2013/4/4.
8. مراد، عبد الفتاح (2004)، الحكومة الالكترونية والرقمية.
9. معلا، ناجي زيب (1998) ، فياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية في الاردن: دراسة ميدانية، مجلة دراسات الجامعة الاردنية، 25(2)، عمان، ص: 128-156.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

1. Aaltonen Sinikka, Elli(1999) , client- oriented quality assessment within municipal social services, **The International Journal of social welfare**, Vol.8, Issue 2, P.132.
2. Anoop Patrel, (1994), Quality assurance (BS 5750) in social services department , **The International Journal of Public Sector Management**, Vol.7, No.2, PP.4-5.
3. Juran and A.B.Godfrey (1999): **Juran's Quality Handbook, McGraw-Hill, New York,pp2-1 and 2.**
4. Logothetis ,N,1997,Managing for Total Quality from Deming to Taguchi ,I, ed, New Delhi, prentice-Hall of India .
5. OECD (2000): **The Service Economy, Paris, p41.**
6. Parasuman A. et al. (1985): A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research, **Journal of E-Service quality**, Engineering Management,Vol (52), Issue (4), pp461-477.