

الإدارة الإلكترونية وأثرها على الجودة الشاملة دراسة ميدانية عن الشركة العامة للكهرباء

د. عمار المبروك الأشقر
كلية الاقتصاد العجيلات - جامعة الزاوية
amar40573@gmail.com

د. بشير الأصفر
كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة وادي الشاطئ
alasar2001@gmail.com

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، أيضاً التعرف على مدى تطبيق الجودة الشاملة بالشركة، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الملائم لطبيعة هذه الدراسة وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة والكتب والدوريات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالشركة العامة للكهرباء، بمدينة طرابلس.

الكلمات الدالة: الإدارة الإلكترونية، الجودة الشاملة.

1- الاطار العام للدراسة

1.1. مقدمة:

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات، التي من أهمها التزامم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية (نجم، 2004: 35) وبالتالي فإن توظيف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات يعمل على تقديم الخدمات بجودة عالية؛ لذا تسعى العديد من المؤسسات إلى الارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل إلى درجة التميز، الذي يعد هدفاً يتناقى إليه، حيث تقوم المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للمواطن، كما أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المواطن من الخدمة لدرجة الامتياز، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا المواطن هاجساً للمؤسسات ومحور اهتمامها، والتعرف إلى حاجاته وتقديم خدمات تحقق

رضاه، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مكّنت المستفيد من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته، وهذا ما عزز الرغبة لدى غالبية المؤسسات الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة للمواطن (الأغا، 2012: 3-4)

يتطلب تطبيق الجودة الشاملة، مقومات معينة في كافة البنى التنظيمية والإدارية والاجتماعية داخل المنظمة وخارجها، بحيث توفر المناخ المناسب لإمكانية التطبيق، فلا بد من توفر القناة التامة لدى الإدارة العليا بأهمية هذا المفهوم وجعل الجودة في مقدمة استراتيجيات الإدارة العليا، والعمل على نشر هذه القناة، كما تتطلب قادة قادرين على توجيه الأفراد، وليس هناك منظمة أحرزت تقدماً ضمن مفهوم الجودة الشاملة، دون قيادة ذات قدرة إدارية عالية الكفاءة. لقد أصبح واضحاً أن جودة الخدمات أمر ملحاً يواجه المؤسسات المختلفة، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة، وإنما تسعى الإدارة للاهتمام بشكاوى المواطنين، واقتراحاتهم ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة وتحسينها والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها (الدريس، 2006: 37)

وبناء عليه؛ تعد الإدارة الإلكترونية ثورة في عالم الإدارة الحديثة ودراساتها، وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في الشركة العامة للكهرباء من الموضوعات المهمة التي لا بد من إلقاء الضوء عليها؛ وذلك لأن التحول نحو استخدام الإدارة الإلكترونية لم يعد خياراً، بل بات حاجة ملحة للتكيف مع متغيرات العصر، ومع عجلة التطور؛ وعليه وجد الباحث من الأهمية بمكان دراسة دور الإدارة الإلكترونية في الشركة العامة للكهرباء وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث تبلور إحساس الباحثان بمشكلة الدراسة الحالية، في ضوء نتائج الدراسات السابقة التي تشير إلى أهمية الاهتمام بدور الإدارة الإلكترونية، وكمثال في مكتب خدمات العجيلات.

2.1 مشكلة الدراسة:

تعد الإدارة الإلكترونية شبكة داخلية للتواصل ونقل المعلومات بين كل الإدارات، وتعتمد على أسلوب الإدارات الحديثة لتحقيق الاستغلال الأمثل للوقت والجهد والمال، وإن الكثير من المشاكل الإدارية ترجع إلى نظم العمل والبرامج المتبعة والعديد من الإجراءات في المنظمة، ويمكن حل هذه المشاكل في إتباع نظم إدارية حديثة، تسهم في تحسين أداء المنظمة، تتسارع مؤخراً العديد من المنظمات في استخدام الإدارة الإلكترونية للرفع من مستوى أدائها ومواكبة التغيرات وتوفير الوقت والجهد والتكلفة بحيث يتم تقديم الخدمات بشكل أفضل، وبكل يسر وسهولة.

من خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحثان للشركة العامة للكهرباء ومقابلته للمسؤولين والموظفين، أتضح أن هناك الكثير من المشكلات المتعلقة بالجودة والافتقار إلى التميز في تقديم خدماتها فقد تبين عدم وجود أنظمة واضحة لتحسين الجودة والامتياز، لذلك فإن تطبيق الجودة الشاملة

داخل الشركة العامة للكهرباء أصبح مطلباً أساسياً في مواجهة التحديات والمتغيرات المستقبلية والتعامل معها بالتحسين المستمر بمستوى الخدمات ومواجهة احتياجات ومتطلبات العملاء لتقديم أفضل مستويات الخدمة التي تلبي احتياجاتهم وتطلعاتهم من خلال أتباع طرق وأساليب إدارية لإدارة الأنشطة المختلفة وتحقيق رضاهم بجهود الإدارة العليا ومشاركة جميع العاملين ذلك من خلال تغيير الأنماط التقليدية في الإدارة .

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي : ما أثر الإدارة الالكترونية على الجودة الشاملة بالشركة العامة للكهرباء ؟

3.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية (المادية-البشرية-التقنية-القانونية)
2. معرفة ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالشركة.
3. تحديد أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى إدارة الجودة الشاملة بالشركة.
4. الوصول لمجموعة من النتائج وعدد من التوصيات تساعد متخذي القرار بالمنظمة محل الدراسة لتطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين خدماتها

4.1 فرضيات الدراسة:

تعتمد الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الالكترونية على الجودة الشاملة بالشركة.

5.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على الإدارة الالكترونية وأثرها على الجودة الشاملة، وبيان ضرورة الاهتمام بها من الإدارة العليا، مما يساعد على التوصل إلى أفضل السبل التي تمكن من تطوير وتحسين أداء الإدارة وصولاً إلى تحقيق فاعلية المنظمة ويمكن تقسيم الأهمية إلى ما يأتي:

1 – الأهمية العلمية: إثراء المكتبة العلمية بموضوع بفيد الباحثان في التعرف على الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تفعيل الجودة الشاملة، وتمكن الباحثان من تطوير مهاراته الفكرية والعلمية في مجال الإدارة وزيادة معلوماته وتأهليه علمياً، للخوض في مجالات العلم المختلفة.

2 – الأهمية العملية: تبرز الأهمية العملية في التركيز على مشكلة واقعية، ألا وهي تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها على الجودة الشاملة داخل الشركة العامة للكهرباء وإيجاد الحلول العلمية لهذه المشكلة.

3 – الأهمية بالنسبة للمجتمع: تمكن في تسليط الضوء على مدى توافر مقومات تطبيق واستخدام التقنيات الحديثة في الشركة العامة للكهرباء، وما يصاحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات والخدمات المقدمة حالياً، ومستحدثة مستقبلاً، وذلك بتطبيق التقنية تحقياً للتميز والارتقاء لكافة الأعمال، ورفع مستوى جودة الخدمات، وإنجاز المعاملات الالكترونية، وتوفير الوقت والجهد والمال.

6.1 منهجية الدراسة:

أعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الملائم لطبيعة هذه الدراسة وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة والكتب والدوريات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ولقد صمم الباحثان قائمة استبانة بناءً على أهداف وفرضيات الدراسة لاستخلاص النتائج، والخروج بمجموعة من التوصيات.

7.1 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين (الاداريين) بالشركة العامة للكهرباء بمدينة العجيلات والبالغ عددهم (64) موظف، حيث يتضمن مجتمع الدراسة مختلف المستويات الوظيفية داخل الشركة بالمقر الإداري بمكتب خدمات العجيلات .

7.2 عينة الدراسة : ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تم الاعتماد على طريقة المسح الشامل وبذلك تم توزيع استمارة الاستبيان المعد لهذا الغرض على جميع الاداريين بالشركة العامة للكهرباء العجيلات .

8.1 حدود الدراسة:

1.8.1 حدود الموضوع: تقتصر الدراسة على الإدارة الالكترونية وأثرها على الجودة الشاملة ولم تتناول غيره من المواضيع الأخرى

2.8.1 الحدود البشرية والمكانية: على الاداريين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة العجيلات.

3.8.1 الحدود الزمنية: تمت الدراسة خلال الربع الأخير لسنة 2022م.

9.1 الدراسات السابقة:

1.9.1 الدراسات المحلية:

دراسة (سالم، 2021 م)، بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الجبل الغربي - كلية العلوم بالزنتان / ليبيا) دراسة وصفية. " هدفت الدراسة التعرف والكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الجبل الغربي -كلية العلوم بالزنتان، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي

التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالجامعة، واستخدم الباحث أسلوب أخذ آراء وأجوبة الأساتذة والموظفين في الجامعة، وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن هناك ضعفًا في البنية التحتية والإمكانيات المادية التي تساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية في الجامعة، بالإضافة إلى قلة الكوادر المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات للعمل داخل الجامعة، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وزيادة المخصصات المالية في مجال تقنيات المعلومات، بالإضافة إلى تنفيذ برامج تدريبية لموظفي الجامعة في مجال الإدارة الإلكترونية.

دراسة (جبريل، 2020 م)، بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة) ليبيا، هدفت الدراسة التعرف إلى أهم المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة من وجهة نظر العاملين، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتك □ ون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة، بلغ تعدادها (89) عاملاً، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية جاء متوسطاً، وأن أكثر معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية هي المعوقات البشرية، وأوصت الدراسة بضرورة وضع التشريعات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ونشر الوعي بمفهوم وأهمية الإدارة الإلكترونية.

2.9.1 الدراسات العربية :

دراسة (القحطاني، 2011 م) ، بعنوان " تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة. " هدفت الدراسة التعرف إلى واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المستفيدين من خدمات الجوازات بمدينة جدة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من عينة من المستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة خلال فترة إجراء الدراسة عام 2011 ، وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن المديرية العامة للجوازات تقدم العديد من الخدمات الإلكترونية بشكل تام أو بصورة شبيهة الخدمة الإلكترونية، وأوصت الدراسة باتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة الانعكاسات السلبية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات، ومراجعة تكاليف الحصول على الخدمة إلكترونياً.

دراسة (جعفر، 2014) : بعنوان أثر الإدارة الإلكترونية إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة في دائرة تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم والتكنولوجيا ، بغداد، هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص إمكانيات الوزارة المادية والفنية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتشخيص قوة تطبيق مبادئ الجودة

الشاملة داخل الوزارة المبحوثة، تحديد وجود علاقة بين متطلبات الإدارة الالكترونية وإدارة الجودة الشاملة، التعرف على تأثير متطلبات الإدارة الالكترونية، في تبني فلسفة الجودة في الوزارة، استخدم منهج دراسة الحالة الذي يقوم على جمع بيانات ومعلومات شاملة عن حالة فردية واحدة أو عدد محدود من الحالات وذلك بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة، ويتم جمع البيانات في هذا الأسلوب بوسائل متعددة منها المقابلة الشخصية والاستبيان والوثائق ويستخدم دراسة الحالة ككل للدراسات المسحية، وقد أوصت هذه الدراسة بتوفير المخصصات المالية اللازمة، تشجيع الكفاءات البشرية، الاستفادة من تجارب الدول السابقة، كما أوصت الدراسة باستخدام الإدارة الالكترونية في دوائر الوزارة للتوصل إلى تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الإدارة ككل، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: دوراً لإدارة الإدارة الالكترونية في تبني فلسفة الجودة الشاملة، والتزام الإدارة العليا بدعم الإدارة الالكترونية، والعمل على خلق بيئة مناسبة لتطبيق وتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية اللازمة للعمل داخل الوزارة .

3.9.1 الدراسات الاجنبية :

دراسة (Tokdemir , Pacin , Kurfal and Arifo , How acceptable is the use of e-government services in Turkey : 2017)

"مدى قبول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا." هدفت الدراسة التعرف إلى العوامل التي تلعب دوراً أساسياً في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا، واعتمدت الدراسة المنهج المسحي في جمع البيانات، من خلال استخدام نموذج قياس مدى قبول التكنولوجيا، وتكون مجتمع الدراسة من عينة تعدادها (529) فرداً، وقد أظهرت نتائج الدراسة قبول المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية مع توفر الظروف المناسبة لتطبيقها، وتوفر الثقة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بتحسين وتعميم خدمات الحكومة الإلكترونية، والتعرف إلى احتياجات المواطنين المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المقدمة.

دراسة (Hssnan , 2014) عنوان "Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Functions"

"مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية." هدفت الدراسة التعرف إلى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية في جامعة جدارا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من (50) عاملاً، واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات والبرامج اللازمة وصناعة المعرفة) يساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأوصت كذلك بضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة

الإلكترونية، وأن استخدام الإدارة الإلكترونية يساهم بدرجة كبيرة في التغلب على معوقات العمل الإداري.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

وبناء على ما تقدم يتبين أن الدراسات السابقة، توصلت إلى أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية يوفر سهولة متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وإدارتها، وكأنها وحدة مركزية أو تقليل أجه الصرف الناجمة عن متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة، وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المنظمة يعزز بدوره تطبيق العلوم والتكنولوجيا كما توصلت إلى أن هناك بعض العقبات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية، من أبرزها الأمية الإلكترونية وقلة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الوعي العام، بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات .

أهم ما يميز هذه الدراسة:

عما سبقها من الدراسات السابقة، في أنها تبحث عن مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتعرف على مدى جدية الإدارة في تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحديد أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة والتي يتم توفيرها للمنظمة، وكل العمليات التي تتم في التنظيم، والدرجة التي يتم فيها تلبية حاجات العميل في الوقت الحاضر والمستقبل.

2. الاطار النظري للدراسة:

1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يشير المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية على أنها " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني، عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، ويرجع السبب في ظهور تطبيق الإدارة الإلكترونية بهذا الشكل الواسع إلى الإنجازات الهائلة في صناعة الحاسب وبرمجياته المختلفة، وثورة الاتصالات وشبكة الانترنت وظهور أدوات تطوير نظم المعلومات، نظم إدارة قواعد البيانات وكثرة الشركات والمؤسسات التي تخصصت في تطوير البرمجيات الجاهزة والتي لها علاقة مع الإدارة الإلكترونية" (السالمي، 2006:32) .

عرف الإدارة الإلكترونية بأنها " تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وكذلك التبادل الإلكتروني للبيانات، وهي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة، مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية، وأية وسائل الكترونية أخرى " (عامر، 2007:24) .

في حين ركز تعريف نجم للإدارة الإلكترونية، على الإمكانيات، وعرفها بأنها: العملية الإدارية القائمة

على الإمكانيات المتميزة للإنترنت، وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية، للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة " (نجم، 2004:128) .

تعريف الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية: هي جمع أكبر عدد من المواقع الإدارية المتباعدة في شبكة اتصال إلكتروني سلكية أو لاسلكية محددة، وهي جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات من الحواسيب والشبكات، إلى أجهزة إدخال المعلومات اللاسلكية لتستخدم الأمور الإدارية اليومية (المفرجي، 2007:12) .

الإدارة الإلكترونية: وهي عملية يمكن جميع مهام وأنشطة المنظمة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين وإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً (السالمي، 2004:135) .

كما عرفها (غنيم، 2004:30)، تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من الاعتماد على استخدام الوسائل العادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر. العادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهدافاً كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل، نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولية:

1. تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية، وفي خلال 24 ساعة يومياً وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
2. تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
3. استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء، تبقى محدودة وتلزمهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
4. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة، أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما ينهي أنار العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

5. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات (إبراهيم، 2010: 50).

مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

إن مفهوم الجودة الشاملة، من أحدث المفاهيم الإدارية الحديثة التي ساعدت في رفع روح التنافس بين الشركات والمصانع، والخدمات وذلك لوعي المستهلكين في اختيار السلعة أو الخدمة ذات الجودة العالية وبالسعر المناسب، وأدى ذلك إلى محاولة الإدارة في المؤسسات المختلفة، إلى تبني المفاهيم من الأفكار والمبادئ التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة لتحقيق أفضل أداء ممكن وتلبية لمتطلبات العميل (السامرائي، 2012: 49)

ويضيف (عشاوي، 2013)، إن مفهوم الجودة عموماً متعدد الجوانب، بحيث لا يمكن حصره في دائرة ضيقة بل يأخذ أبعاداً مختلفة تشتمل على مفاهيم فنية وإدارية وسلوكية واجتماعية وغيرها، ويعد مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، ففلسفتها تقوم على مجموعة من المبادئ التي بتبنيها يمكن الوصول إلى أفضل أداء ممكن فهي فلسفة إدارية ومدخل استراتيجي ووسيلة لإدارة التغيير تهدف إلى نقل المنظمات من أنماط التفكير التقليدي إلى أنماط تفكير وممارسات تتلاءم مع البيئة والمتطلبات المعاصرة من خلال العنصر البشري بتحريك مواهبهم وقدراتهم بهدف التحسين المستمر . ويضيف (محمود، جاسم، 2013، 156) بأن المفاهيم المتعلقة بالجودة وإدارتها تختلف تبعاً للميول والاتجاهات والأفكار الخاصة بالباحثين والمنظرين في مجالها، بينما يرى (العضاضي، 2013: 142) أنه وإن تشابهت تعاريف إدارة الجودة الشاملة إلا أنها تختلف حسب النظر للأبعاد المهمة التي يرى أنها تحقق الجودة الشاملة.

وبالتالي تعد إدارة الجودة الشاملة ضرورة إدارية لا بد منها لقيادة المؤسسات تتركز في إشباع حاجات المستفيدين والمجتمع، وتحقيق للمؤسسة التطور والنمو الذي يساعدها في تحقيق أهدافها في النمو والتميز وهي كذلك مجموعة من المواصفات التي تحقق النجاح المتواصل (الناصر، 2012: 285).

اهداف إدارة الجودة الشاملة:

- يذكر (عليما، 2007: 26) بأن أهداف إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي التعليمي تشمل:
- ضبط وتطوير النظام الإداري بالمدرسة نتيجة لتوصيف الأدوار والمسئوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي وحسب قدراته ومستواه.
 - الارتقاء بمستوي الطلاب الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي باعتبارهم أحد مخرجات النظام التعليمي.
 - تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين ورفع مستوي الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب

المستمر.

- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام المدرسي .
 - تطوير الهيكلية الإدارية للمدرسة بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية، وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.
 - رفع مستوى الوعي لدى الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية.
 - النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم مع الأخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين والمشاركين من أجل التطوير والتحسين للوصول إلى مخرجات تعليمية ملائمة ذات صيغة تنافسية.
 - زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي.
- كما ذكر (الاحمدي، 2006) ان اهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم تتمثل في :

- 1- تحسين أداء وإرضاء الطالب.
- 2- زيادة الثقة لدى الطالب.
- 3- تحسين مركز المدرسة وتعظيم دورها في المجتمع.
- 4- تنمية الموارد البشرية.
- 5- تخفيض القلق والمنازعات بين العاملين في المدرسة.
- 6- الحفاظ على القيم الأخلاقية.
- 7- معالجة الأخطاء بطريقة علمية.
- 8- زيادة فاعلية العملية التعليمية.

الجانب العملي

منهجية الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لوصف الظاهرة وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما تم جمع البيانات اللازمة باستخدام المصادر الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع والدوريات، بالإضافة إلى المصادر الأولية من خلال أداة الاستبانة الذي طور لهذا الغرض لجمع البيانات، واستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وتفسيرها للوصول

إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين بالشركة العامة للكهرباء -بمكتب خدمات العجيلات والبالغ عددهم (64) موظف، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم إجراء دراسة المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع وتم توزيع الإستبانة على جميع أفراد العينة (64)، استرجع منها (52)، استبانة وعند فحصها أتضح وجود (13) منها غير صالحة للتحليل لعدم استكمال بياناتها، وبذلك أصبح عدد الاستبانة التي تم استخدامها في تحليل البيانات (39) إستبانة.

مصادر وأداة جمع البيانات:

المصادر الأولية. استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لقياس متغيرات الدراسة التي تتعلق بأبعاد الإدارة الإلكترونية وأثرها على الجودة الشاملة، ولقد تم تحديد الأوزان لإجابات أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخماسي وتكون الأوزان على النحو التالي .

جدول (1) مقياس الدراسة المعتمد الخماسي

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

إن أداة القياس المستخدمة في الدراسة قسمت إلى ثلاثة أجزاء على النحو التالي .

معلومات عامة. تتضمن معلومات شخصية عن المستهدفين بالدراسة تتعلق (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

معلومات تتعلق بمدى تطبيق الإدارة الإلكترونية. ويتضمن ثلاث أبعاد لكل بعد (10) عبارات.

معلومات تتعلق بمدى تطبيق الجودة الشاملة. وتتضمن (10) عبارات.

المصادر الثانوية. جمعت المصادر الثانوية من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، والتي تمثلت في المراجع والكتب ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

أولاً: صدق أداة الدراسة. قام الباحثان بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال.

الصدق الظاهر. عرضت الإستبانة علي (3) محكمين مختصين في المجال، وتم إجراء التعديلات وتصميمها بصورتها النهائية الحالية وفق ملاحظاتهم بما يحقق الصدق الظاهر.

صدق المقياس (الاتساق الداخلي). صدق الاتساق الداخلي والمقصود به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الإستبيان مع المتغير الذي تنتمي إليه العبارة، فقد تم حساب الأتساق الداخلي للإستبانة من

خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتغير والدرجة الكلية للمتغير نفسه، والموضحة في الجداول التالية.

جدول رقم (2) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي
لمحور مدي تطبيق الادارة الالكترونية.

معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات لمحور مدي تطبيق الادارة الالكترونية والدرجة الكلية لها.			
ت	العبارات	معامل الارتباط	Sig.
1	تدعم الإدارة العليا تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.	.818**	.000
2	العاملين بالشركة لديهم وعي بأهمية الإدارة الإلكترونية.	.817**	.000
3	يتوفر لدى الشركة شبكات اتصال حديثة وموقع على شبكة الانترنت.	.750**	.000
4	يوجد تكامل وربط بين أنظمة الحاسب الألي داخل الشركة.	.840**	.000
5	يتوفر نظام حديث وفعال لأمن المعلومات بالشركة.	.791**	.000
6	يتوفر بالشركة كوادر مؤهلة قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	.673**	.000
7	الدورات التدريبية بالشركة عن الإدارة الإلكترونية كافية.	.788**	.000
8	ترصد الادارة العليا ميزانية كافية لدعم الإدارة الإلكترونية.	.757**	.000
9	تتوفر شبكة انترنت في جميع الاقسام والمكاتب الادارية بالشركة.	.814**	.000
10	وجود التشريعات والقوانين التي تضمن تطبيق الإدارة الإلكترونية.	.740**	.000
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

يوضح الجدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات لمحور مدي تطبيق الادارة الالكترونية والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.

جدول رقم (3) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لمحور
مدي تطبيق الجودة الشاملة.

معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات لمحور مدي تطبيق الجودة الشاملة والدرجة الكلية لها.			
ت	العبارات	معامل الارتباط	Sig.
1	تدعم الادارة العليا تطبيق الجودة الشاملة بالشركة.	.698**	.000
2	تتوفر الموارد المالية اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بالشركة.	.675**	.000
3	تحرص الادارة العليا على خلق المناخ التنظيمي الملانم لتطبيق الجودة الشاملة بالشركة.	.722**	.000
4	تقوم الادارة العليا بتحفيز فرق العمل.	.689**	.000
5	تضع ادارة الشركة خططا للتطوير والتحسين المستمر للجودة.	.721**	.000

6	يشارك الموظفين في وضع الخطط المستقبلية لتحسين المستمر.	.684**	.000
7	يشارك الموظفون في اتخاذ القرارات الادارية المتعلقة بالجودة.	.743**	.000
8	تتماشى رسالة الشركة مع المتغيرات البيئية.	.766**	.000
9	لدى الادارة العليا بالشركة خطة استراتيجية محددة لتطبيق الجودة الشاملة	.652**	.000
10	تهتم الادارة العليا بوضع خطط تدريبية تساهم في تنمية قدرات الموظفين بالشركة	.776**	.000
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

يبين الجدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور تطبيق الجودة الشاملة والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.

الصدق البنائي. يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، وبين مدى ارتباط كل متغير من متغيرات الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الإستبيان والمبينة بالجدول رقم (2،3) أي أن جميع معاملات الارتباط لجميع متغيرات الإستبيان دالة إحصائية وبذلك يعتبر جميع المتغيرات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً : ثبات اداة القياس. يقصد بثبات أداة القياس هي أن تعطي الإستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ولقد تحقق من ثبات أداة القياس من خلال اختبار مقياس (الفا كرو نباخ) وتعتبر النسبة الموضحة الجدول رقم (4) عالية ومقبولة لأغراض الدراسة.

جدول رقم (4) نتائج اختبار الفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغيرات	عدد العبارات	الثبات
القيمة الكلية لمحور تطبيق الادارة الالكترونية.	10	.712
القيمة الكلية لمحور مدى تطبيق الجودة الشاملة	10	.765
القيمة الكلية للاستبيان	20	.801

أساليب المعالجة الإحصائية .

استخدم الباحثان نظام SPSS .V22 لاستخراج النتائج الإحصائية لتحليل البيانات وهي

التكرارات والنسبة المئوية. لوصف عينة الدراسة.

معامل ارتباط بيرسون. لتحديد صدق الأداة، وطبيعة العلاقة بين مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على مدى تطبيق الجودة الشاملة.

معامل الثبات (الفاكرو نباخ)، لتحديد معامل ثبات المقياس.

استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. بين مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على مدى تطبيق الجودة الشاملة.

اختبار الانحدار الخطي البسيط. لاختبار الفرضيات.

عرض البيانات.

أولاً: وصف خصائص الدراسة

الجدول رقم (5) يبين التكرارات والنسب المئوية لإفراد العينة حسب الجنس

ت	الجنس	العدد	النسبة
1	ذكر	27	69.2%
2	أنثى	12	30.7%
	المجموع	39	100%

يتضح من الجدول رقم (5) أن معظم أفراد العينة كانوا من فئة الذكور حيث بلغت نسبتهم (69.2%) من عينة الدراسة في حين بلغت نسبة الإناث (30.7%)، وهذا يدل على أن الاغلبية من فئة الذكور وذلك لطبيعة عملهم بالشركة العامة للكهرباء مكتب خدمات العجيلات وما يتطلبه من زيارات ميدانية الى منازل المواطنين.

الجدول رقم (6) يبين التكرارات والنسب المئوية لإفراد العينة حسب العمر.

ت	العمر	العدد	النسبة
1	أقل من 30 سنة	8	20.6%
2	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	14	35.8%
3	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	10	25.7%
4	من 50 سنة إلى أقل من 60 سنة	7	17.9%
5	من 60 سنة فأكثر	0	0%
	المجموع	39	100%

نلاحظ من الجدول رقم (6) أن اكبر نسبة من الفئة العمرية كانت في الفئة من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، وكانت النسبة (35.8%) من حجم عينة الدراسة.

الجدول رقم (7) يبين التكرارات والنسب المئوية لإفراد العينة حسب الخبرة في العمل

ت	الخبرة في العمل	العدد	النسبة
1	أقل من 5 سنوات	5	12.8%
2	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	9	23.1%
3	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	14	35.9%
4	من 15 سنة فأكثر	11	28.2%
	المجموع	39	100%

يتضح من الجدول رقم (7) أن النسبة الكبرى كانت في عدد سنوات الخبرة في العمل هي من فئة أقل من 5 سنوات حيث بلغت نسبتهم (46.8%) من حجم عينة الدراسة.

الجدول رقم (8) يبين التكرارات والنسب المئوية لإفراد العينة حسب المؤهل العلمي

ت	الدرجة العلمية	العدد	النسبة
1	دبلوم متوسط	12	30.8%
2	دبلوم عالي	18	46.1%
3	بكالوريوس	9	23.1%
4	ماجستير	0	0%
المجموع			100%

يوضح الجدول رقم (8) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي ونلاحظ أن اغلبية أفراد العينة من حملة مؤهل دبلوم عالي حيث يمتلكون أكثر من (46.1%) من إجمالي عينة الدراسة.

الجدول رقم (9) يبين التكرارات والنسب المئوية لإفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

ت	المسمى الوظيفي	العدد	النسبة
1	مدير إدارة	2	5.1%
2	رئيس قسم	4	10.3%
3	موظف	33	84.6%
المجموع			100%

يتضح من الجدول رقم (9) أن النسبة الكبرى كانت في المسمى الوظيفي هي من فئة الموظفين حيث بلغت نسبتهم (84.6%) من حجم عينة الدراسة.

ثانياً : تحليل البيانات

تحليل مستوي متغيرات مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على مدى تطبيق الجودة الشاملة. للتعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على مدى تطبيق الجودة الشاملة. تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة، ليكون مؤشراً على ذلك، وتم تحديد خمس مستويات لدرجة الممارسة المبينة بالجدول رقم (10)، بناء على المعادة التالية.

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الدرجة الاعلى في المقياس} - \text{الدرجة الادنى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}}$$

جدول رقم (10) مستويات درجة الممارسة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على مدى تطبيق الجودة الشاملة.

ت	المستويات	درجة الممارسة
1	من 1 إلى أقل من 1.80	منخفضة جداً
2	من 1.81 إلى أقل من 2.60	منخفضة
3	من 2.61 إلى أقل من 3.40	متوسطة
4	من 3.41 إلى أقل من 4.20	مرتفعة
5	من 4.21 إلى أقل من 5	مرتفعة جداً

جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات محور مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	تدعم الإدارة العليا تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.	4.05	1.379	مرتفعة	2
2	العاملين بالشركة لديهم وعي بأهمية الإدارة الإلكترونية.	3.56	1.246	مرتفعة	3
3	يتوفر لدى الشركة شبكات اتصال حديثة وموقع على شبكة الانترنت.	2.58	1.303	منخفضة	7
4	يوجد تكامل وربط بين أنظمة الحاسب الآلي داخل الشركة.	2.72	1.131	متوسطة	6
5	يتوفر نظام حديث وفعال لآمن المعلومات بالشركة.	3.42	980.	مرتفعة	4
6	يتوفر بالشركة كوادر مؤهلة قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	2.25	1.724	منخفضة	9
7	الدورات التدريبية بالشركة عن الإدارة الإلكترونية كافية.	1.90	1.379	منخفضة	10
8	ترصد الإدارة العليا ميزانية كافية لدعم الإدارة الإلكترونية.	2.44	1.246	منخفضة	8
9	تتوفر شبكة انترنت في جميع الاقسام والمكاتب الإدارية بالشركة.	3.19	1.303	متوسطة	5
10	وجود التشريعات والقوانين التي تضمن تطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.11	1.131	مرتفعة	1
	المتوسط والانحراف المعياري العام	3.02	1.108	متوسطة	

ينضح من الجدول رقم (11) بأن نتائج التحليل الأخصائي الوصفي فيما يتعلق بمحور مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية، فقد جاءت بدرجة ممارسة متوسطة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (3.02)، وبانحراف معياري قدرة (1.108).

جدول (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات محور مدى تطبيق الجودة الشاملة.

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	تدعم الإدارة العليا تطبيق الجودة الشاملة بالشركة.	4.11	1.177	مرتفعة	1
2	تتوفر الموارد المالية اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة بالشركة.	2.69	1.181	متوسطة	4
3	تحرص الإدارة العليا على خلق المناخ التنظيمي الملائم لتطبيق الجودة الشاملة بالشركة.	3.77	1.717	مرتفعة	2
4	تقوم الإدارة العليا بتحفيز فرق العمل.	2.37	.963	منخفضة	7
5	تضع إدارة الشركة خططاً للتطوير والتحسين المستمر للجودة.	2.84	1.265	متوسطة	3
6	يشارك الموظفون في وضع الخطط المستقبلية لتحسين المستمر	1.96	1060	منخفضة	10
7	يشارك الموظفون في اتخاذ القرارات الإدارية	2.45	1.177	منخفضة	6

المتعلقة بالجودة.			
8	تتماشى رسالة الشركة مع المتغيرات البيئية.	2.61	1.181
9	لدى الإدارة العليا بالشركة خطة استراتيجية محددة لتطبيق الجودة الشاملة	2.33	.717
10	تهتم الإدارة العليا بوضع خطط تدريبية تساهم في تنمية قدرات الموظفين بالشركة	2.12	.963
المتوسط والانحراف المعياري العام		2.72	.582
متوسطة			

ينضح من الجدول رقم (12) بان نتائج التحليل الاحصائي الوصفي فيما يتعلق لمحور مدى تطبيق الجودة الشاملة، فقد جاءت بدرجة ممارسة متوسطة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.72)، وانحراف معياري قدرة 582

اختبار الفرضية الرئيسية.

وقد تم إعادة صياغتها في صور احصائية بحيث تكون:

الفرضية الصفرية H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تطبيق الجودة الشاملة.

الفرضية البديلة H_1 يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تطبيق الجودة الشاملة.

جدول رقم (13) تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تطبيق الجودة الشاملة.

البيانات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوي الدلالة
العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تطبيق الجودة الشاملة	.586	.343	.630	2.852	.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (13) دراسة الأثر بين تطبيق الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل، و تطبيق الجودة الشاملة كمتغير تابع حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (2.852)) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05%) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهي (يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تطبيق الجودة الشاملة)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة معنوية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تطبيق الجودة الشاملة. أي أنه كلما

كانت إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية متاحة زاد ذلك من تطبيق الجودة الشاملة.

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

بعد استخدام الاساليب الاحصائية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية.

انخفاض مستوى معرفة وأدراك العاملين باستخدام الإدارة الإلكترونية.

يتضح من التحليل الاحصائي قلة وجود دورات تدريبية تخصصية للموظفين عن الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة.

1. الضعف في مدى توفر متطلبات الادارة الإلكترونية مما يؤثر سلباً على تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالشركة.

2. يتضح ايضاً عدم اشراك الموظفين من قبل الإدارة العليا في عملية اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بعملية الجودة.

3. كما يتضح من التحليل الاحصائي عدم تحفيز فرق العمل من قبل الإدارة العليا سواء كان ذلك بالحوافز المادية أو الحوافز المعنوية.

4. عدم وجود شبكات اتصال حديثة داخل مكتب خدمات العجالات قيد الدراسة.

5. وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة معنوية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تطبيق الجودة الشاملة. أي أنه كلما كانت إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية متاحة زاد ذلك من تطبيق الجودة الشاملة.

ثانياً: التوصيات.

بعد عرض وسرد وتحليل أهم نتائج الدراسة، فإن الدراسة توصي بعدد من التوصيات أهمها:

يجب على إدارة الشركة الاهتمام بالموظفين وتقديم الدورات التدريبية لهم باستمرار عن أهمية الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة وتكون هذه الدورات تخصصية.

الاهتمام بالإدارة الإلكترونية لأنها تحسن من سير العمل وتطويره وجودته باستمرار.

يجب على إدارة الشركة مشاركة كافة العاملين بالشركة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بالجودة الشاملة.

تشكيل فرق عمل من داخل الشركة تعمل على توفير متطلبات الادارة الإلكترونية.

وضع خطط واليات لتنفيذ برامج الجودة الشاملة باستخدام الادارة الإلكترونية.

ضرورة منح الحوافز المادية والمعنوية وتشجيع فرق العمل بالشركة لما له من أهمية لدى الموظف لتقديم أفضل الخدمات.

ضرورة إدخال شبكات واجهزة حديثة داخل المكاتب حتى يتسنى للموظفين القيام بالأعمال المكلفين بها داخل المكتب قيد الدراسة.

ضرورة توفير الميزانيات الكافية لمكاتب الخدمات لإعداد الخطط للرفع من الإدارة الإلكترونية وذلك للوصول إلى الجودة الشاملة.

المراجع:

اولا : الكتب

1. إبراهيم، خالد ممدوح، (2010)، الإدارة الإلكترونية" ، الدار الجامعية، ط 1 .
2. إدريس ، ثابت عبد الرحمن، (2006) ، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية – مفاهيم اساسية وطرق القياس والتقييم ، الدار الجامعية ، القاهرة ، مصر
3. السالمي، علاء عبد الرزاق،(2006) " الإدارة الإلكترونية" ، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان .
4. المفرجي، عادل حرحوش، أحمد صالح، بيدأ البيساني،(2007)، الإدارة الإلكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، القاهرة، دار المعارف ، ط 1 .
5. عامر، طارق عبد الرؤوف، (2007) ، " الإدارة الإلكترونية" ، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة .
6. نجم عبود نجم،(2004)، الإدارة الإلكترونية" ، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض .
7. السامرائي، مهدي وآخرون، (2012)، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الذاكرة للنشر والتوزيع، ط2 .
8. عليمات، صالح ناصر(2007)إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية،" التطبيقات ومقترحات التطوير. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

ثانياً : المجالات والدوريات

1. عيشاوي، أحمد (2013)، إدارة الجودة الشاملة TQM السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز، مجلة أداء المؤسسات .

2. محمود، ناجي، جاسم، ياسين (2013)، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت دراسة تحليلية، المجلة العربية .

3. العضاضي، سعيد (2012)، تطبيق نموذج إداري لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وقائع المؤتمر العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي ، الجامعة الخليجية، البحرين .

4. الناصر، علاء (2013)، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات ومعاهد بغداد من وجهة نظر مدراء وحدات ضمان الجودة وتقويم الأداء، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، جامعة بغداد، العراق .

جبريل ، وائل محمد (2020) " معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بادارة الخدمات الصحية درنة ليبيا "

المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي ، المجلد (8) ، العدد (1) "

ثالثاً : الرسائل العلمية

الآغا ، محمد احمد (2012) " درجة توظيف الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة و علاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة " ، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين .

. الأحمدى ،حميد محمد (2006)،"متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارات التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية ،رسالة دكتوراه غير منشورة ،كلية التربية ،جامعة الأزهر، 1427هـ. \.

سالم ، احمد سالم ، (2021) " معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة الجبل الغربي – كلية العلوم بالزنتان ليبيا ، رسالة ماجستير ، جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية ، جاوه الشرقية ، اندونيسيا.

القحطاني ، سعيد (2011)" تطبيقات الادارة الالكترونية وانعكاساتها على المستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف للعلوم الامنية ، الرياض ، السعودية .

عروج ، جعفر (2014)" درجة تطبيق الادارة الالكترونية في مدارس وكالة الغوث في الضفة الغربية وسبل الارتقاء بها من وجه نظر الاداريين " رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، القدس ، فلسطين .

رابعاً : المراجع الاجنبية :

1-Rawash. N. Hassan, (2014) , " Electronic Management's Contribution

to the Development of Managerial Functions ". Academic Research

International Vol. 5 (5) September , P. 213-225.

- Tokdemir , G , Pacin , Y , Kurfal , M , & Arifo. (2017). Adoption of
egovernment

services in Turkey. Computers in Human Behavior , (66).

168-178.