



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا



اثر تطبيق نظام الخدمات الالكترونية على رضا العاملين في القطاع الصحي
دراسة علي
القمسيون الطبي القومي السوداني

**The impact of the implementing of the electronic services system
on employees satisfaction in health sector**

Case study:

Sudanese National Medical Council

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في ادارة الجودة والامتياز

إعداد الطالبة : سوهنده عوض علي حسن

إشراف دكتور: بدر القاسم بلة محمد

1440هـ- 2019م



الاستهلال

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا)

صدق الله العظيم
الاسراء اية 58

قال الله تعالى :

﴿ يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا
الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾

سورة المجادلة

الإهداء

إلى روح أبي الطاهر إلى من وهبني الحياة والأمل والنظافة على شغفه الاطلاع والمعرفة ولم تمله
الدينى ليرى ثمار حصدي.

إلى من أَرْضَعْتَنِي الحُبَّ والعِزَّان. إلى القلب الناصع البياض (والديتي
الحيبة).

إلى من كانوا لي سندا بعد فراق والدي (اخوتي واخواتي)

إلى الزملاء والزميلات، الذين لم يَخَرُوا جهداً في مدِّي بالمعلومات
والبيانات.

أهدي إليكم رسالة الماجستير.

داعياً المولى - سبحانه وتعالى - أن تُكَلَّلَ بالنجاح والقبول من جانب أعضاء
لجنة المناقشة المُبَجِّلِينَ.

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعانني علي أداء هذا الواجب ووفقني إلى
انجاز هذا البحث
اتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على انجاز هذا
البحث وفي تذليل ما واجهني من صعوبات، وخص بالذكر الأستاذ المشرف
دكتور : بدر القاسم بلة محمد
الذي لم يبخل علي بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوناً لي في إتمام هذا البحث.

ولا يفوتني أن نشكر كل موظفي القمسيون الطبي

كما اتقدم بالشكر إلى زملائي في الدراسة وخص بالشكر كذلك الي المغفور له بأذن الله
دكتور عباس عبد الغفور

المستخلص

هدفت الدراسة الي معرفة اثر تطبيق نظام الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين بالقسميون الطبي القومي السوداني واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، كما استخدمت الدراسة الإستبانة كأداة لجمع البيانات ، وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالقسمون الطبي السوداني وعددهم (75) موظف، وتم توزيع الاستبانة علي جميع الموظفين وكان عدد التالف (10) استبانة تم توزيعها علي الموظفين وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة الي أن اثر تطبيق نظام الخدمات الالكترونية بأبعاده يساعد في زيادة رضا العاملين في المؤسسة ومن هذه الابعاد (سهولة الاستخدام، والسرية والامان ، وتوفير الوقت) حيث وجدت ان معيار توفير الزمن في الخدمات الالكترونية يؤثر علي رضا العاملين في القسميون الطبي وكذلك وجدت ان معيار سهولة استخدام الخدمات الالكترونية يؤثر علي رضا العاملين في القسميون الطبي ومنها تبين ان هنالك اثر لجودة الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين في القسميون الطبي .

واوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتطبيق مفهوم الخدمات الالكترونية في القطاع الصحي والخدمي والمصرفي وضرورة تبني القطاعات الاخرى تطبيق وتطوير نظام الخدمات الالكترونية .

Abstract

The study aimed to finding out the impact of implementation the electronic services system to the satisfaction of the Sudanese National Medical employees. The study followed the analytical descriptive method. The researcher used the questionnaire as a data collection tool. The study population represented the Sudanese medical employees of **75** employees. The total number of employees was **65** and the data were analyzed using SPSS. The study concluded that the implementation of the dimensions of the electronic services system its helps to increase the satisfaction of employees in the organization and from these dimensions (ease to use, confidentiality, safety and time-saving), where I found that the criterion of saving time in electronic services affects the satisfaction of employees in the medical board. The ease to use of electronic services affects the satisfaction of employees in the medical board, and it shows that there is an impact on the quality of e-services on the satisfaction of medical staff. The study recommended increasing the interest in applying the concept of electronic services in the health, service and banking sectors and the need to adopt other sectors to implement and develop the electronic services system.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	الإستهلال
	الإهداء
	شكر وعرفان
	المستخلص
	Abstract
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
الفصل الاول منهجية البحث	
1	المقدمة
2	مشكلة البحث
4	أهمية البحث
5	أهداف البحث
5	انموذج الدراسة
6	فرضيات الدراسة
6	منهجية الدراسة
6	مصادر البحث
6	حدود البحث
الفصل الثاني ادبيات البحث	
7	المبحث الاول : الخدمات الالكترونية
7	مقدمة
7	الخدمة
8	الخدمة الالكترونية
9	مفهوم الخدمة الالكترونية
10	ابعاد الخدمة الالكترونية

10	مراحل تطور ابعاد الجودة
14	المبحث الثاني : رضا العاملين
14	مقدمة
15	مفهوم الرضا الوظيفي
16	الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي
16	أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين
الفصل الثالث الدراسة الميدانية	
18	مقدمة
18	القسمون الطبي القومي
18	نظام الخدمات الالكترونية في القسميون الطبي
19	الهدف من انشاء نظام الخدمات الالكترونية
20	الهيكل التنظيمي للقسميون الطبي القومي
الفصل الرابع اجراءات الدراسة الميدانية وتحليل البيانات	
21	المبحث الاول: اجراءات الدراسة الميدانية
21	اولاً: مجتمع وعينة الدراسة
27	ثانياً: اداة الدراسة
27	ثالثاً: صدق وثبات الاستبانة
28	رابعاً: الطرق الاحصائية المستخدمة في الدراسة
29	المبحث الثاني : عرض وتحليل البيانات
29	تمهيد
40	فروض البحث
42	مناقشة النتائج
الفصل الخامس النتائج والتوصيات	
44	مقدمة
44	اولاً: النتائج
44	ثانياً : التوصيات

45	جوانب القصور في الدراسة
45	مقترحات لبحوث مستقبلية
46	المراجع
الملاحق	
49	الاستبانة

قائمة الجداول

رقم الصفحة	مخنوان الجدول	رقم الجدول
21	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير النوع	(1-4)
22	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر	(2-4)
23	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المؤهل العلمي	(3-4)
24	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير التخصص العلمي	(4-4)
25	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المسمى الوظيفي	(5-4)
26	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير عدد سنوات الخبرة	(6-4)
28	صدق وثبات الاستبانة	(7-4)
29	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمحور سهولة الاستخدام	(8-4)
31	يوضح المقاييس الاحصائية لمحور سهولة الاستخدام	(9-4)
32	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمحور توفير الوقت	(10-4)
33	يوضح المقاييس الاحصائية لمحور توفير الوقت	(11-4)
34	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمحور السرية والامان	(12-4)
35	يوضح المقاييس الاحصائية لمحور السرية والامان	(13-4)
37	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمحور رضا العاملين	(14-4)
38	يوضح المقاييس الاحصائية لمحور رضا العاملين	(15-4)
40	الفرضية الرئيسية	(16-4)
40	الفرضية الفرعية الاولى	(17-4)
41	الفرضية الفرعية الثانية	(18-4)
41	الفرضية الفرعية الثالثة	(19-4)

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
5	انموذج الدراسة	(1-1)
20	الشكل الهيكل التنظيمي للقسميون الطبي	(1-3)
21	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير النوع	(1-4)
22	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر	(2-4)
23	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المؤهل العلمي	(3-4)
24	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير التخصص العلمي	(4-4)
25	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المسمى الوظيفي	(5-4)
26	يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير عدد سنوات الخبرة	(6-4)

الباب الاول

منهجية البحث

المقدمة :

يناقش هذا الفصل خلفية الدراسة التي نتحدث عن تطبيق مفهوم الخدمات الالكترونية في القطاع الصحي وبالخصوص في القمسيون الطبي القومي وكيف يمكن ان يساعد المنظمات في تعزيز وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين ، كما يغطي الفصل مشكلة البحث ، اهمية البحث وأهداف البحث و نموذج الدراسة وفرضيات الدراسة و حدود البحث ومصادر البحث و منهجية الدراسة .

لقد شهد العالم في القرن الحادي والعشرين تحديات كبيرة، تمثلت في انتشار تقنية المعلومات، ومشكلة الانترنت ،وكذلك بروز منظمات المواصفات العالمية. هذا التطور جعل الدول ومنشآت الأعمال تسعى للاهتمام بجودة المنتجات والخدمات التي تقوم بإنتاجها وتقديمها لعملائها في ظل البيئة التنافسية الناجمة عن اقتصاد السوق، حيث يتطلب تحقيق ذلك أن تتبنى المنظمات معايير جودة لمنتجاتها بما يميزها عن غيرها من الشركات المنافسة لها. ولتحقيق كافة الغايات السابقة، ونظراً لأهمية هذا الجانب اخترنا أن نتحدث عنه بإسهاب في هذا .

يُعدُّ الرِّضا الوظيفي موضوعاً إدارياً مهماً في المنظمات الخاصة والحكومية، وذلك لارتباطه بموضوع الأداء، والإنتاجية، والولاء التنظيمي. ورغم وضوح موضوع الرضا الوظيفي من الناحية النظرية، فإن ارتباطه بكثير من المتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة يجعله موضوعاً متغيراً لا يمكن التوصل لنتائج حوله من دراسات تطبيقية قليلة. لذا فعلى الباحثين أن يحاولوا، بصورة مستمرة، اكتشاف متغيرات جديدة تؤثر فيه، وترتبط به. ومما لاشك فيه أن تلك المتغيرات ترتبط بطبيعة المنظمة، ونوعية نشاطاتها وأهدافها، وطبيعة العاملين وتركيباتهم فيها. كما أنه من الضروري، وبسبب تباين المتغيرات التي ترتبط بالرضا الوظيفي، إجراء دراسات مقارنة بين المنظمات التي تتشابه في طبيعة عملها، وتختلف في أشياء أخرى.

وتبذل جمهورية السودان كل الجهد لتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات ولتنفيذ الخطط الاستراتيجية والتحول من الحكومة الإلكترونية إلى الذكية، رغم التحديات الماثلة مثل توفير الخدمات الإلكترونية في ربوع السودان وهو قطر واسع، ونشر ثقافة المعلوماتية بين المجتمع ، وتوحيد المفاهيم لمشروع الحكومة الإلكترونية بين مؤسسات الدولة وفي هذا الاطار سعت وزارة الصحة الاتحادية الي تطبيق نظام المعاملات الالكتروني لتسهيل خدمات الجمهور في عدة مؤسسات صحيه ومنها القمسيون الطبي القومي.

مشكلة البحث:

يمكن الوقوف على أهم الدراسات والبحوث المتعلقة بالخدمات الالكترونية ورضا العاملين في العالمين العربي والغربي حيث قامت الباحثتان (رفاه لعلوح ورهام زين العابدين 2016) الي التعرف علي اثر جودة الخدمات المصرفية علي رضا العملاء في البنوك التجارية بمدينة نابلس وخلصت الدراسة الي ان مستوي الجودة الكلية للخدمات الالكترونية المصرفية تختلف من بعد لآخر فنجدها في ابعاد الامان والثقة والجوانب المادية الملموسة مرتفعة جدا وبالمقابل لم تعط نفس الاهتمام للجوانب التطبيقية كالاستجابة لرغبات العملاء ومساعدتهم . في حين ان دراسة (سند، 2015) التي كانت بعنوان اثر جودة خدمات البنك العربي الاسلامي الدولي علي رضا العملاء فقد هدفت الي قياس مستوي رضا العاملين في جامعة الزرقاء عن جودة الخدمات التي يقدمها البنك العربي الاسلامي الدولي فرع جامعة الزرقاء وذلك من خلال التعرف علي دور سمات جودة الخدمات (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان والتعاطف) في تحقيق رضا العاملين و. توصلت الدراسة الي استنتاج بان تقييم افراد عينة الدراسة لسمات جودة خدمات البنك العربي الاسلامي الدولي كانت مرتفعة وتعد هذه السمات ذات اهمية واضحة في رضا الزبائن واوصت بضرورة اهتمام البنك بسمة تعاطف موظفي البنك مع الزبائن كونها قد حصلت علي المرتبة الاخيرة في سلم تقييم افراد عينة الدراسة.

وقام الباحث (عبود، 2014) في دراسته الي قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات وهدفت الدراسة إلى قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية (الملموسية، والإعتمادية، والأمان، وسرعة الإستجابة، والإهتمام)، في عدد من المصارف بمدينة بغداد ، وذلك للكشف عن الفجوات بين المدركات وتوقعات الزبائن لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها المصارف من وجهة نظر الزبائن وأشارت النتائج أن كل أبعاد وعناصر جودة الخدمة المصرفية فيه فرق بين الخدمة المقدمة والتي يدركها الزبون وبين الخدمة التي يتوقعها، وأن هناك إختلافات في درجة الأهمية والترتيب التي يوليها الزبائن للأبعاد التي تسموا بها جودة الخدمة المصرفية في المصارف المبحوثة. وأن الثقافة العامة في جودة الخدمة لم تأخذ مداها لدى الكثير من الإدارات حيث يتم التركيز على مؤشرات الربحية والكسب دون النظر الي رضا الزبائن، واوصت الدراسة بضرورة رفع الوعي لدى العاملين في المصارف بما يعزز ثقافة جودة الخدمة والتعرف على أبعادها وأليات تطبيقها، وضرورة التعاون مع الجامعات والمراكز البحثية من أجل تعزيز الجوانب .

اما (الحديد واخرون، 2014) فقد قامو بدراسة العوامل المؤثرة علي ولاء العملاء في القطاع المصرفي وكذلك لم تتطرق الي القطاع الصحي حيث هدفت الي تحديد اثر القيمة المدركة والثقة علي ولاء

العملاء في البنوك الاردنية وتوصلت الي وجود تأثير للعوامل المستقلة والمتمثلة في (ثقة العميل بالبنك والقيمة المدركة لدي العميل) علي المتغير التابع (ولاء العميل) واوصت الدراسة بضرورة بناء جسور الثقة بين البنوك والعملاء، وضرورة توفر الدافعية والرغبة الصادقة وتوضيحية موظفي البنك للوصول الي تحقيق الرضا للعملاء والذي سينعكس على ثقة العميل بالبنك.

اما بالنسبة للدراسات الاجنبية فقد كانت كالاتي :

قام كل من (Hadji & Degoulet،2016) إلى تقييم نظم تكنولوجيا المعلومات في مستشفى جامعة بومبيدو في باريس، حيث تم اختيار خمسة أبعاد وهي جودة نظام المعلومات السريرية، والفائدة المدركة، وتأكيد التوقعات، ورضا المستخدمين، و الاستمرارية . وتوصلت الي أن نوعية نظام المعلومات السريرية هي المحدد الرئيسي للرضا واستمرارية الاستخدام وخلصت الدراسة إلى أن استخدام نظام المعلومات السريرية ذات مغزى، وقد أوصت هذه الدراسة على أهمية جودة نظام المعلومات السريرية في الرضا واستمرارية الاستخدام والتي يمكن أن تسهل الجهود اللازمة للتقييم بشكل دائم ومستمر .

وتحدث (Tsao،2016) في دراسته الي معرفة كيفية تأثير جودة مواقع التسوق على خلق قيمة للعميل وتعزيز الولاء بين العملاء في تايوان، فضلا عن تأثيرات معتدلة من تجربة التسوق عبر الإنترنت خبرة التسوق . وقد بينت النتائج أن جودة النظام وجودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير إيجابي كبير على القيمة المتصورة للعلاقة بين المستهلك و البائع أي أن القيمة المتصورة للعلاقة بين المستهلك و البائع لها تأثير إيجابي كبير على الولاء عبر الإنترنت .وقد أوصت الدراسة مديري الموقع لتبني تجربة التسوق على الانترنت من المستهلكين كمتغير تجزئة السوق وذلك لتعزيز جودة الموقع، وزيادة القيمة المتصورة للعلاقة بين البائع او المستهلك، وكسب ولاء المستهلك .

ونلاحظ من خلال مراجعة الدراسات السابقة ان اغلبها قد تطرقت الي دراسة اثر الخدمات الالكترونية في رضا الزبائن في القطاع المصرفي ولم يتم التطرق لدراسة اثر الخدمات الالكترونية في رضا العاملين في القطاع الصحي وغير معروف للباحثة وجود دراسات مشابهة في السودان ، وعليه فان هذه الدراسة تهدف الي دراسة اثر تطبيق الخدمات الالكترونية في رضا العاملين في القمسيون الطبي في السودان.

لذلك تلخصت مشكلة البحث في السؤال التالي :

هل هنالك اثر لجودة الخدمات او الحكومة الالكترونية علي رضا العاملين ؟

و يندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما اثر معيار سهولة استخدام الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين في القمسيون الطبي؟
2. ما اثر معيار توفير الزمن في الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين في القمسيون الطبي؟
3. ما اثر معيار السرية والامان في الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين في القمسيون الطبي؟

أهمية البحث :

تتبع اهمية الدراسة في توضيح اثر تطبيق مفهوم الخدمات الالكترونية في تحقيق رضا العاملين في القمسيون الطبي القومي السوداني وايضا مساعدة الادارة والعاملين علي الاطلاع علي نتائج الدراسة التي ستساعدهم في التعرف علي اثر الخدمات الالكترونية واستخدامها في التعرف علي مدي الرضا للعاملين وايضا تتضح اهميتها من انها محاولة تقييم رضا العاملين بصفحة خاصة وازافة علمية جديدة قد تسهم في اثراء المكتبة بصفة عامة.

وكذلك تكمن اهمية هذا البحث في توضيح اثر تطبيق الخدمات والحكومة الالكترونية على رضا

العاملين وذلك من خلال الاتي :

- الكشف عن النقاط الأساسية في معايير جودة الخدمات الإلكترونية الواجب أخذها في الاعتبار مستقبلاً للتكيف مع التطورات المستقبلية ومواكبتها بحيث يسهل علي القمسيون الطبي والعاملين للتحويل من التعامل بالاسلوب التقليدي الي الاسلوب الالكتروني الذي اضحي في فهم العاملين للتعاملات الالكترونية وكيفية الاستفادة منها.
- تعد الخدمات الإلكترونية وجودتها توجهاً عالمياً يتسم بالتنامي ومحل إهتمام للمؤسسات، فضلاً عن كونها أداة فاعلة في تقليل كلف جمع المعلومات واستثمار الوقت وتحقيق الرضا للعاملين.
- تقديم نتائج علمية جديدة حول أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العاملين في القمسيون الطبي في السودان
- خفض دورة الوقت المرتبطة بإنتاج وتوصيل الخدمات .
- تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني .

- غياب المستندات الورقية للخدمات الإلكترونية .

أهداف البحث:

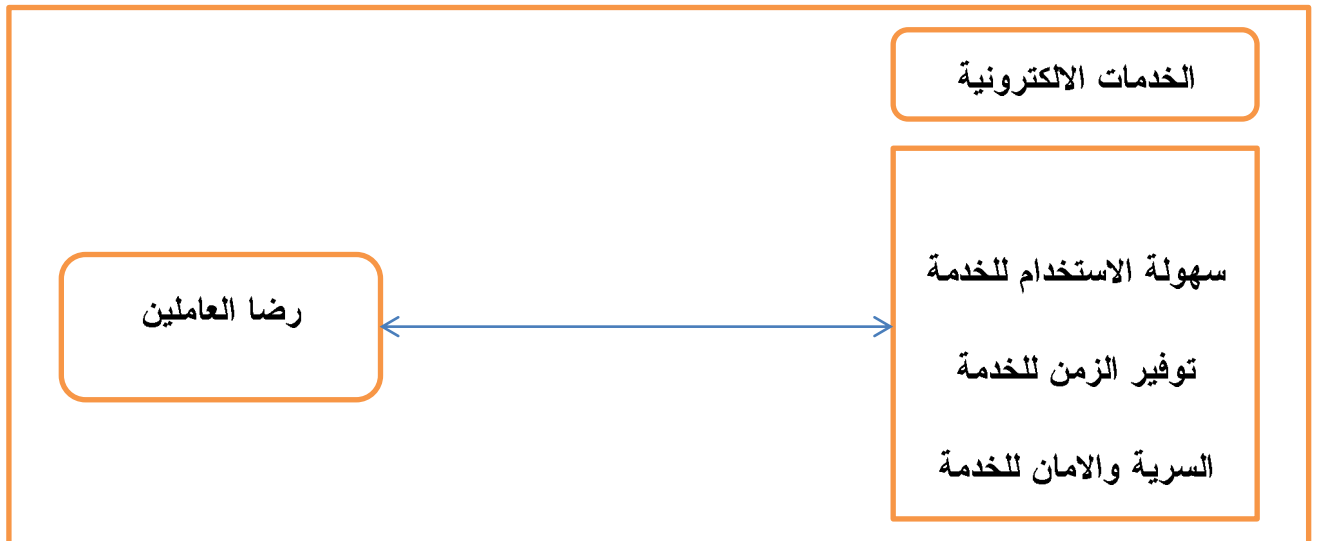
يتلخص الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الإستخدام، توفير الوقت، السرية والأمان) على رضا العاملين في القمسيون الطبي السوداني ، وينبثق من هذا الهدف الاهداف الفرعية التالية :

- استعراض مفهومي الخدمات الالكترونية ورضا العاملين
- التعرف علي اثر تطبيق الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين
- التعرف علي اثر كل من سهولة إستخدام هذه الخدمات وتوفير الوقت، السرية والأمان علي رضا العاملين
- الوقوف على هذه التجربة وتطوير نظام الخدمات الالكترونيه في القمسيون الطبي.

انموذج الدراسة :

يتكون انموذج الدراسة من متغيرين رئيسيين الاول معايير الخدمات الالكترونية وتتكون من (سهولة الاستخدام ، توفير الزمن ، السرية والامان) والمتغير الثاني رضا العاملين بجميع مكوناته. ويمكن توضيح الانموذج كما يلي :

شكل (1-1) انموذج الدراسة



المصدر اعداد الدارسة 2018م

فرضيات الدراسة :

في ضوء هدف البحث وانموذجه يمكن صياغة فرضية اساسية هي :

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات الالكترونية ورضا العاملين

وتشتق منها الفرضيات الفرعية التالية :

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين سهولة الاستخدام للخدمة ورضا العاملين.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفير الزمن للخدمة ورضا العاملين.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين السرية والامان للخدمة ورضا العاملين.

منهجية الدراسة :

استخدم الباحث المنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة والمنهج الاستنباطي لتحديد محاور الدراسة وصياغة الفرضيات والمنهج الاستقرائي المعتمد علي المصادر الميدانية لاختبار الفرضيات والمنهج الوصفي التحليلي بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

مصادر البحث :

يعتمد البحث علي المصادر الاولية والثانوية الاتية :

الاولية : الاستبانة كاداة اساسية لجمع المعلومات.

الثانوية : المراجع والبحوث والمجلات والدراسات السابقة التي تفيد البحث ونتائج الاستبيان .

حدود البحث :

الحدود المكانية : جمهورية السودان القمسيون الطبي القومي ولاية الخرطوم.

الحدود البشرية: جميع العاملين بالقمسيون الطبي القومي بولاية الخرطوم.

الحدود الزمانية : فبراير 2018 حتي اكتوبر 2018.

الباب الثاني

ادبيات البحث

المبحث الاول : الخدمات الالكترونية

مقدمة:

يهدف هذا المبحث إلى تقديم المفاهيم المرتبطة بموضوع الخدمات الالكترونية وتعريفها من حيث أهميتها وابعادها ومراحل تطورها وأهم النظريات التي تطرقت لها.

وتشير معطيات القرن الواحد والعشرين إلى أن الحضارة الإنسانية تمر بعصر جديد يعرف بعصر المعرفة، والذي يركز على دعامة أساسية هي المعلوماتية والتي شكلت السمة المميزة لهذا العصر، وحولت هذا العالم الواسع إلى حجرة إلكترونية صغيرة رغم التدفق الهائل للمعلومات في جميع المجالات، والتضخم الكبير جدا في النتاج الفكري للبشرية والحاجة الملحة لتبادل كميات كبيرة من هذه المعلومات وضرورة انتقالها في كثير من الأحيان عبر مسافات بعيدة. (عصام مطر، 2008)

وفي خضم هذه التطورات العلمية والتقنية التي يشهدها العصر كان لا بد للمؤسسات ومراكز المعلومات الرسمية والخاصة بمختلف أوجه نشاطها واهتماماتها، أن تبادر بوضع الخطط، وترسم السياسات اللازمة لتطوير نظم المعلومات، والاتصالات، وترتبط بشبكات المعلومات الوطنية، والعالمية، و الاهتمام بإعداد وتهيئة الكوادر الفنية، والمتخصصة في مجال المعلومات، وشبكاتها، ونظم الاتصالات لتأمين الحصول على مواطني قدم لها في هذه الثورة التكنولوجية، وتأمين خدمات معلوماتية سريعة، ومتطورة لمنتمسيها، ومن هنا كان لا بد من العزوف عن فكرة الإدارة التقليدية، والاتجاه إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية. (عصام مطر، 2008)

الخدمة :

تعرف الخدمة في اللغة العربية على أنها تقديم المساعدة أو المنحة، أو توفير عناية لجهة مُحدّدة أو لعموم الناس، ويعني مفهوم الخدمة إصطلاحا قيام الإنسان بنشاط ما، لصالح غيره من الافراد أو الجمهور، ويختلف تعريف الخدمة بحسب نوعها، وتنقسم الخدمات إلى عدّة أقسام، وذلك

بناء على معايير عديدة، كالمقابل الماديّ ، وطبيعة المجال الذي تُقدم خلاله الخدمة، وطبيعة القائمين عليها.(الزامل واخرون،2012م)

وقد قدم الكثير من الكتاب في مجال الإدارة تعاريف متعددة فمثلا فقد عرفها(Lovelock&Wirtz ، 2014) بأنها : اي فعل أو أداء يقدمه طرف لطرف اخر ، وقد تكون عملية تقديم الخدمة مرتبطة بمنتج مادي، والأداء مؤقت، وفي كثير من الأحيان طبيعتها غير ملموسة، وعادة لا تؤدي إلى ملكية نتيجة عوامل إنتاجها أما (Kotler&ex.el,2011) فقد عرفها بأنها :أي نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الطرفين للآخر، وهي غير ملموسة أساسا ولا تؤدي إلى ملكية أي شيء.(مؤمن الحلبي، 2017)

الخدمة الالكترونية:

ان تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية ، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية اساسية من التكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة وشفافية ، وقد اختلفت الاراء حول تعريف الحكومة الالكترونية نورد منها ما يلي:

فقد عرفها الهوش : بانها عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الافضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات (الهوش، 2006)

كما وقد قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوماً للحكومة الالكترونية : هو بانها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات ، مما يوفر مزيداً من الشفافية وادارة اكثر كفاءة للمؤسسات .(زكي، 2009)

ومن وجهه نظر الباحثة فان الحكومة الالكترونية تعني : استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتديبر الشؤون العامة ، ويتمثل في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية

سواء بين الجهات الحكومية او بين المتعاملين معها ، بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات امنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة.

مفهوم الخدمة الالكترونية

ان مفهوم الخدمات الإلكترونية بصفة عامة يتثل في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات ، ومن الصعب إيجاد تعريف دقيق نظراً إلى وجود عدة تعريفات مختلفة من قبل الباحثين لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ولكن على الرغم من هذا الاختلاف إلا أنهم متفقون على دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية (Goldman, 2017)

والخدمة الالكترونية تعتبر شكلا من اشكال الخدمة الزاتية التي يتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه، فبدلا من تقديم الطلب الي الزبون من خلف المكتب او التحدث الي شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات او استفسارات يتم الحصول علي الخدمة عن طريق التفاعل الالي والمتبادل بين طالب الخدمة ومقدمها من خلال وسيط (التكنولوجيا) لذلك من المهم ان يكون تصميم الخدمة الالكترونية يلائم رغبات وتوقعات المستخدم (العميل). (محمد الصريفي، 2007)

ومن الصعب توفير التعريف الدقيق للخدمة الالكترونية لذلك قدم الباحثون تعريفات مختلفة لوصف الخدمة الالكترونية ، وعلى الرغم من التعريفات المختلفة فإنه يمكن القول بأنهم جميعا متفقون حول دور التكنولوجيا في تسهيل تقديم الخدمات وتسريعها.

وتعرف الخدمات الإلكترونية بأنها: لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، بمعنى لقاء بين مقدم الخدمة (أي شركة) والمستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية، نظر لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية، وخدمة العملاء فيها ذاتية (O’Cass & Carlson, 2010)

ابعاد الخدمة الإلكترونية :

تعتمد جودة الخدمة على: (الاعتمادية، والأمان، والتعاطف، والاستجابة، والمستلزمات المادية) والعمل على معالجة الفجوات، والتغلب عليها، وذلك من خلال التعرف إليها، ورسم استراتيجيات لمعالجة فجوة جودة الخدمة، وذلك من خلال اجراء البحوث، والدراسات، وجمع المعلومات عما يرغب العميل الحصول عليه، وتشجيع عاملي الخط الأمامي في المصارف. إن إدارة البنك الناجحة عليها أن تسعى إلى توفير مستلزمات تنفيذ أبعاد جودة الخدمة عند تقديم الخدمات المصرفية، وأن تعمل على تحفيز العاملين، ودفعهم إلى العمل على سد الفجوة من خلال الأداء الجيد، والاستجابة السريعة لطلبات الضيوف، وفهم المشاكل التي يواجهونها والتعرف إلى الاعتراضات، وتقديم جميع التسهيلات المناسبة لهم، والوفاء بالوعود التي قطعت لهم (الجبلي، 2007)

مراحل تطور ابعاد الجودة :

يرى كل من (parasuraman& Zeithml,1990) ان لجودة الخدمة ثلاثة أبعاداً تتمثل في:

- الجودة المادية: التي تضم المظاهر المادية للخدمة، مثل التجهيزات والمباني.
- جودة المنظمة: التي تتعلق بصورة المنظمة لدى العملاء.
- الجودة التفاعلية: الناتجة عن التفاعل بين موظفي المكاتب الأمامية والعملاء بالإضافة إلى التفاعل فيما بين العملاء، كما ميز الباحثون أنفسهم بين الجودة المرتبطة بعملية تقديم الخدمة، الجودة المرتبطة بمخرجات الخدمة. (رفاه ورهايم، 2016)

ويرى المطورون، أن المستفيدين يحكمون على جودة الخدمة من خلال مقارنة أداء الخدمة التي يتلقونها، مع الخدمة التي يتوقعون الحصول عليها، وأن المعايير الوحيدة التي يُعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك المعايير التي يحددها الزبائن المستفيدين من الخدمة، حيث تم تحديد ، عشرة أبعاد لجودة الخدمة، وذلك من خلال الدراسة التي قام بها (Parasuraman, and Berry) (1985, Zeithmal) ونذكر منها:

1. الاعتمادية : وهي تشير إلى قدرة المنظمة على أداء الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الأولى، ودقة الإنجاز للخدمة المطلوبة بشكل يُعتمد عليه، ووفاء المنظمة بوعودها أيضا.

2. قابلية الوصول : إمكانية الوصول للخدمة بسهولة ومدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان، وإمكانية الحصول عليها دون إنتظار، وسهولة الإتصال بين الزبون ومقدم الخدمة.
3. الامان : ويعني هل أن الخدمة خالية من الخطورة والمخاطرة والمجازفة والشك، ويتضمن الأمن المادي والمالي والمحافظة على خصوصية الزبائن.
4. سرعة الاستجابة : مستوى استعداد ورغبة مزود الخدمة في تقديم الخدمة المطلوبة للزبون، ومساعدة في حل مشاكله المحددة، ضمن الإطار الزمني المناسب وبشكل سريع.
5. درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد : كم من الوقت والجهد يحتاج مورد الخدمة، لفهم حاجات ومتطلبات الزبون.
6. الإتصالات : وتعني التواصل بين مقدم الخدم(الموظف) والزبون بلغة سهلة وبسيطة، اولقد ه ر على الاستماع للزبون وتنوي ره حول تفاصيل الخدمة المقدمة، وكيفية معالجة المشاكل حال وقوعها.

وفي دراسة (Zeithaml et al, 2002) واتي بدات بتصور لتقديم خدمات ذات جودة عالية من خلال المواقع على شبكة الإنترنت، وتأطير ومناقشة المعايير أو الأبعاد التي يستخدمها المستهلكين لتقييم جودة الخدمة الإلكترونية، أشارت الدراسات السابقة إجمالاً، إلى أن جودة الخدمات الإلكترونية هي بناء متعدد الأبعاد، وعلى الرغم من أن مضمون ما يشكل جودة الخدمات الإلكترونية يختلف عبر الدراسات ، فقد أظهرت جهود القياسات الموجودة في تلك الدراسات، المقارنة بين جودة الخدمة التقليدية وجودة الخدمات الإلكترونية، وتبين أن بعض أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مشابهة لتلك التي في جودة الخدمات التقليدية، والبعض الآخر جديد كلياً أو تكون من مجموعات جديدة من السمات الفريدة في سياق المواقع على شبكة الإنترنت. لذا سيتم الإعتماد علي نموذج يسمى بنموذج (E-SERVQUAL) وهو نموذج يستخدم في قياس جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسات عامة وفي تجارة التجزئة الإلكترونية خاصة. (Zeithaml, et. al. 2002)

ومن خلال دراسة اثر جودة الخدمات الالكترونية كمتغير مستغل وبابعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت ، والسرية والامان) وكذلك رضا العاملين كمتغير تابع وتشمل الخدمات الإلكترونية على أبعاد عديدة لقياس جودتها، وفيما يلي تعريفات لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية المستخدمة في هذه الدراسة وهي:

1. سهولة الاستخدام (Ease Of Use) هي: التوافق في قدرة موقع البنك لتكون الخدمة بسيطة وسهولة الاستخدام (Hamadi، 2010)

تشير سهولة الاستخدام إلى: سهولة الوصول واستخدام موقع البنك على الإنترنت من حيث البحث والتنقل والتعامل، وتتعلق بسهولة استخدام الموقع وتنظيم وهيكلية المحتوى على الإنترنت، التي تجعل من الموقع سهل المتابعة مع أقل جهد، وبالتالي فإن إمكانية تعلم وفهم واجهات المستخدم، تحتاج إلى النظر فيها من قبل المصرفيين بحيث يكونوا العملاء قادرين على استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بفعالية وكفاءة وترضيهم . (Dhurup, et..al, 2014)

وتعرف سهولة الاستخدام بأنها: سهولة تصفح الموقع وتقديم الطلبات و اكتمال المعاملات والوصول للتعليمات،(عودة، 2012)

2. توفير الوقت Save of time : وهو رغبة كثير من المستخدمين بالحصول علي خدمات سريعة ومريحة (الطائي والعلاق، 2009)

كما يعرف توفير الوقت بانه: النتيجة المرجوة التالية بعد تنفيذ العملية والخاصة بسرعة تنفيذ واجراء المعاملات (Meuter et. Al, 2000)

وكذلك يعني توفير الوقت الحصول علي تحديث للمعلومات كلما كان ذلك ضروريا في اقصر وقت ممكن . (Moghadam, & Kaboly، 2015)

واشار (Auta، 2010) ان عامل الوقت (Time factor) هو أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية ويعتبر ميزة لجودة الخدمة التي يحصل عليها العملاء، وأن توفير الوقت مهم للتأثير في تفضيل العاملين لإستخدام الخدمات الإلكترونية ، ويقترح على المؤسسات أن تجعل المعلومات عن المنتجات والخدمات متاحة على الموقع لجميع العاملين.

3. السرية والامان (Privacy and Security):

السرية هي : الي اي درجة الخدمة او الموقع امن ويحمي العاملين او المستخدمين (Hongxiu, & Reima 2007) وكذلك هي الدرجة التي عندها يدرك المستخدم أن معلوماته الشخصية محمية (Hamadi, 2010)

وأن هناك ضرورة لاستخدام برمجيات خاصة للحفاظ على سرية وخصوصية التعاملات التجارية الإلكترونية، لأن السرية والخصوصية تعد من التحديات التي تعوق وتؤثر على تقبل بعض الزبائن لفكرة التسوق عبر الإنترنت، خاصة وأن عملية التبادل الإلكتروني تحتاج إلى الحصول على بعض البيانات من الزبائن مثل الاسم، والجنسية، والعنوان، وطريقة السداد، وغيرها، (الأشهب، 2015) اما الامان فيستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالامان والثقة في الخدمة المقدمة ، ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المؤسسة أو استخدامها (الضمور، 2005،

والأمان هو " :هل الخدمة خالية من الخطورة والمخاطر والشك"، (الطائي وآخرون، 2013)

المبحث الثاني : رضا العاملين

مقدمة:

يهدف هذا المبحث إلى تقديم وعرض المفاهيم المرتبطة بموضوع الرضا الوظيفي وتعريفها من حيث أهميتها ، وعناصرها، وأهم النظريات التي تطرقت لها.

قد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة، حيث أن النفس البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو إما أن يكون راضياً عن عمله وإما أن يكون غير راضي عن هذا العمل.

وتتبع أهمية الرضا الوظيفي من ارتباطه بقضايا العمل بصفة عامة، وقضايا تصميم الوظائف والأداء بصفة خاصة. فمن أهداف تصميم الوظيفة هو إيجاد فرص للأفراد لتحقيق مستويات عالية من الأداء ومستويات عالية من الرضا الوظيفي. ولارتباط الرضا الوظيفي بالأداء فإننا نحتاج إلى أن نعرف المقصود بالأداء الوظيفي، فهو نوعية المهام وكميتها المنجزة بواسطة الأفراد أو المجموعات في أماكن العمل. فالأداء، كما يقال دائماً، هو الخط الأحمر بالنسبة للأفراد في مكان العمل، فهو من أعمدة الإنتاجية التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، (العكش والحسين 2005)

الرضا:

يعتبر الرضا المحور الأساسي ونقطة الارتكاز في التخطيط للأنشطة المختلفة لجميع الشركات والمؤسسات الناجحة على اختلاف أنواعها، حيث ان رضا العميل هو درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتوجات التي تلبي حاجاته ورغباته ومقارنة توقعاته مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة فهنا تكون مشاعر العميل اما بالفرح أو الأستياء بعد شارة المنتج وتجربة الخدمة والمقارنة بين الأداء الفعلي للمنتج والتوقعات. (مؤمن الحلبي، 2017)

ان العناصر المهمة للوظيفة التي يمكن أن تؤثر علي رضا الشخص بوظيفته تتضمن:

- الرضا عن المرتب والحوافز المادي.
- الرضا عن المهام التي تتضمنها الوظيفة.
- الرضا عن العلاقة مع الرؤساء.
- الرضا عن العلاقة مع زملاء.
- الرضا عن توفير المتطلبات التي تحتاجها الوظيفة.
- الرضا عن بيئة ومكان العمل. (العكش والحسين ،2005)

مفهوم الرضا الوظيفي

الرضا في مصطلح علم النفس هو ما يتضح من بعض المتغيرات المتعددة التي لها علاقة بالرضا الوظيفي ومفهومة وهي متغيرات متنوعة، كما أن مفهوم الرضا الوظيفي لا يدل عليه تعريف بذاته فهو متعدد المعاني، ومن المعاني ما يشير إلى مفهوم الرضا في الحياة بصيغ متعددة ومنتوعة وهي تدعونا إلى التفكير المتأنى حول موضوع الرضا .

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة وفي تعريف آخر يشير بلوك إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق. (جمال محمد مرسي،2003)

الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

1. أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين
2. أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
3. أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
4. أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
5. هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج (سيد غازي، 1998)

أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين

عوامل الرضا الوظيفي الخاصة بالفرد:

1. حاجات الفرد:

حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الإشباع المناسب توفر في مقابلة الرضا المناسب.

- اتفاق العمل مع قيم الفرد: توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.
- الشعور باحترام الذات: فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة الدائرة في المجتمع، وبالتالي يمكن أن يتم إشباع لهذه الحاجة (الشعور باحترام الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي للدائرة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا.
- خصائص شخصية الفرد وظروفه: والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكاءه ومدى ولاءه وانتمائه للدائرة وعمره الزمني وتجاربه ودخله الشهري ومدى

ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي عن الرضا (احمد عاشور، 1982)

2. محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دوراً هاماً في تحديد الرضا لوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي (صلاح عبد الباقي، 2004).

3. عوامل خاصة بالأداء:

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

- ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتواءم مع الأهداف المحددة.
- إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للدائرة بالنسبة للآخرين.

4. مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر.

الباب الثالث

الدراسة الميدانية

مقدمة :

يناقش هذا الباب الدراسة الميدانية المتمثلة في القمسيون الطبي القومة وتاريخ تأسيسه والهيكل التنظيمي للقمسين الطبي.

القمسون الطبي القومي :

أنشئ القمسيون الطبي القومي في يناير من عام 1963. وصدر قانون القمسيون الطبي القومي في عام 1973، أعقب ذلك اصدار اللائحة في عام 1974 . وصدر قانون القمسيون الطبي القومي الذي بموجبه ألغى قانون 1973 وتبع فنيا واداريا لوزير الصحة الاتحادية في عام 2008 الذي أقر أن تكون أعمال القمسيون الطبي القومي في شكل لجان يكونها السيد / رئيس القمسيون الطبي من الاطباء وصدرت لائحة القمسيون الطبي عام 2012م . يتمتع القمسيون الطبي القومي بشخصيته الاعتبارية المستقلة إدارياً ومالياً.

نظام الخدمات الالكترونية في القمسيون الطبي:

يعد من الانظمة الالكترونية الكبيرة وذلك لتقديمه لأكثر من (25) خمسة وعشرين خدمة مقدمة عن طريق الويب ما يتيح الفرصة للمواطن من التقديم من أي مكان وزمان ومتابعة اجراءاته ، تشمل جميع خدمات القمسيون الطبي القومي مع ربطه بالجهات ذات الصلة

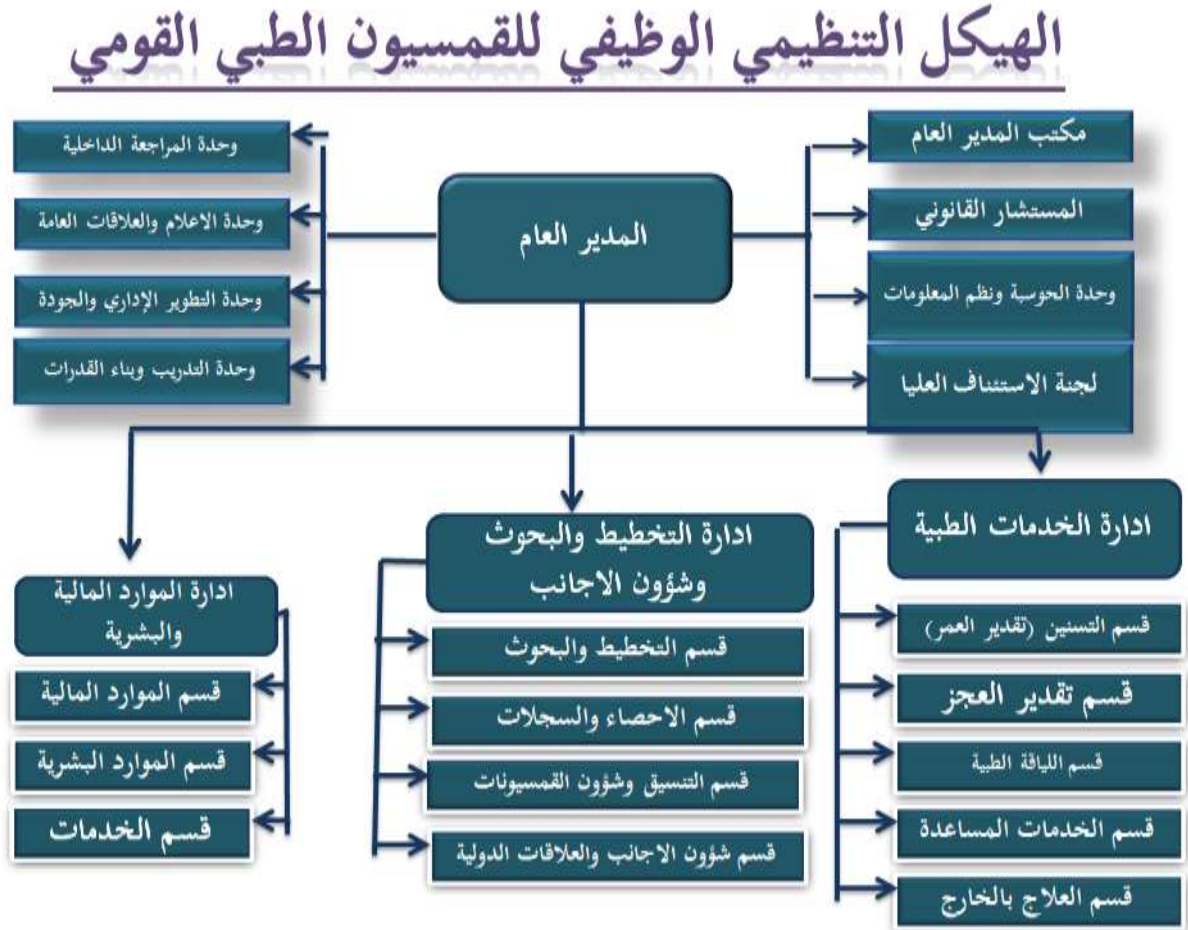
الهدف من انشاء نظام الخدمات الالكترونية

يهدف نظام الخدمات في القمسيون الطبي الي :

- الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين عبر التقديم الإلكتروني (الحكومة الالكترونية).
- انشاء قاعدة بيانات للقمسيون الطبي القومي والقمسيون في الولايات مما يساعد على حفظ و ارشفة واسترجاع الوثائق الحكومية بسهولة.
- امن المعلومات حيث يوفر النظام بيئة امنة لتبادل المعلومات بين الجهات ذات الصلة.
- التوقيع الالكتروني زاد من موثوقية المستندات وسهولة التأكد من صحتها.
- توفير خدمات القمسيون الطبي في أي وقت ومكان وباقل جهد و اقل تكلفة و اقل زمن.
- سرعة القيام بالإجراءات و التخلص من صفوف الانتظار.
- تحقيق التطلع العام في التقنية.

الهيكل التنظيمي للقسم الطبي القومي :

الشكل (3-1) الهيكل التنظيمي للقسم الطبي



المصدر القمسيون الطبي القومي السوداني 2018

الباب الرابع

اجراءات الدراسة الميدانية وتحليل البيانات

المبحث الاول: اجراءات الدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث اجراءات تحليل الدراسة الميدانية تحت العناوين التالية:

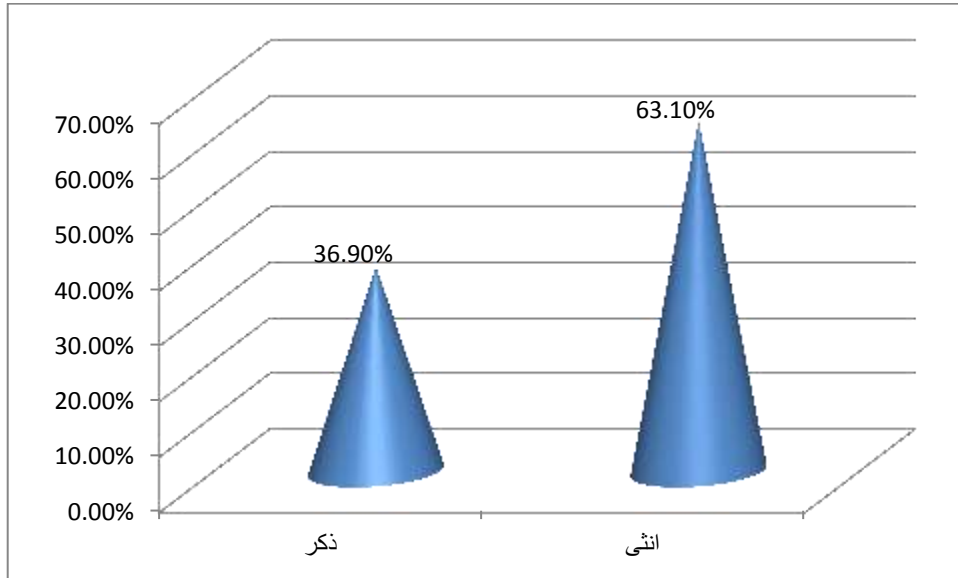
اولاً: مجتمع وعينة الدراسة

جدول رقم (1-4) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير النوع

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	24	36.9%
انثى	41	63.1%
المجموع	65	100.0%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018

شكل رقم (1-4) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير النوع



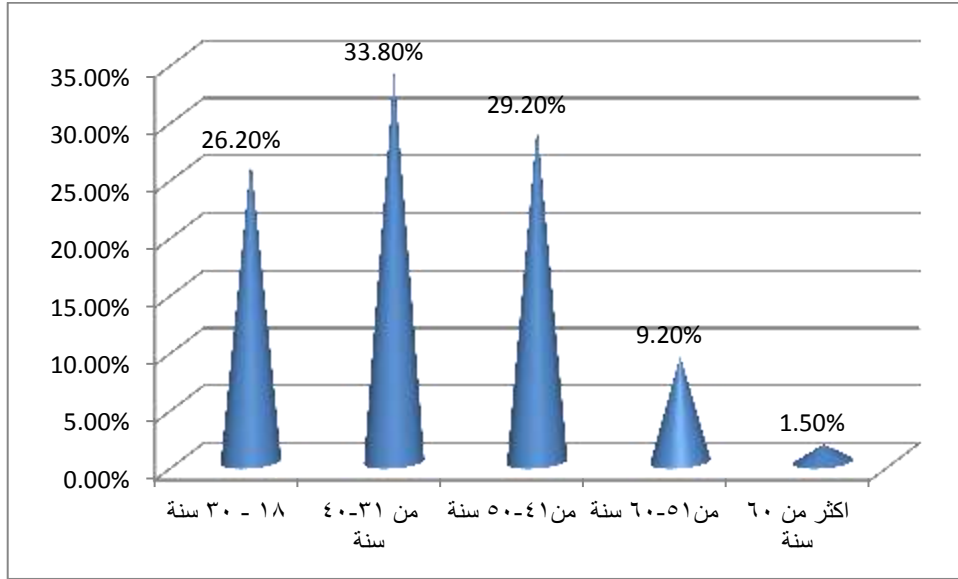
يتبين من الجدول اعلاه ان التوزيع النسبي لمتغير النوع كالاتي: ذكر بنسبة (36.9%) وانثى بنسبة (63.1%).

جدول رقم (2-4) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر

نوع المؤهل	التكرارات	النسبة المئوية
18 - 30 سنة	17	26.2%
من 31-40 سنة	22	33.8%
من 41-50 سنة	19	29.2%
من 51-60 سنة	6	9.2%
اكثر من 60 سنة	1	1.5%
المجموع	65	100.0%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018

شكل رقم (2-4) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر



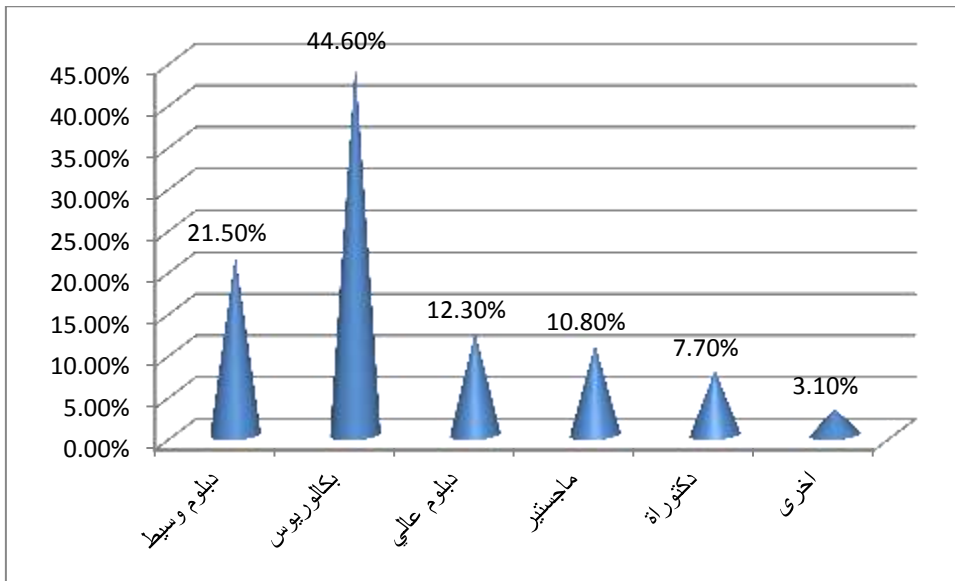
يتبين من الجدول اعلاه ان التوزيع النسبي لمتغير العمر كالاتي: 18 - 30 سنة بنسبة (26.2%) و من 30-40 سنة بنسبة (33.8%) و من 41-50 سنة بنسبة (29.2%) و من 51-60 سنة بنسبة (9.2%) واكثر من 60 سنة بنسبة (1.5%).

جدول رقم (3-4) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المؤهل العلمي

نوع المؤهل	التكرارات	النسبة المئوية
دبلوم وسيت	14	21.5%
بكالوريوس	29	44.6%
دبلوم عالي	8	12.3%
ماجستير	7	10.8%
دكتورة	5	7.7%
اخرى	2	3.1%
المجموع	65	100.0%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018

شكل رقم (3-4) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المؤهل العلمي



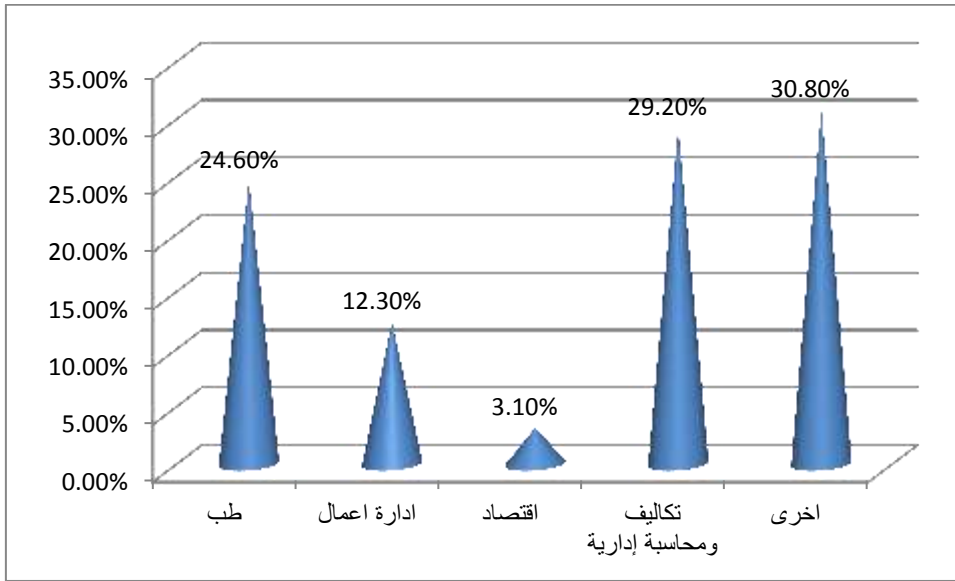
يتبين من الجدول اعلاه ان التوزيع النسبي لمتغير نوع المؤهل العلمي كالاتي: دبلوم وسيت بنسبة (21.5%) وبكالوريوس بنسبة (44.6%) و دبلوم عالي بنسبة (12.3%) و ماجستير بنسبة (10.8%) ودكتورة بنسبة (7.7%) واخرى بنسبة (3.1%).

جدول رقم (4-4) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
طب	16	24.6%
ادارة اعمال	8	12.3%
اقتصاد	2	3.1%
تكاليف ومحاسبة إدارية	19	29.2%
اخرى	20	30.8%
المجموع	65	100.0%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018

شكل رقم (4-4) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير التخصص العلمي



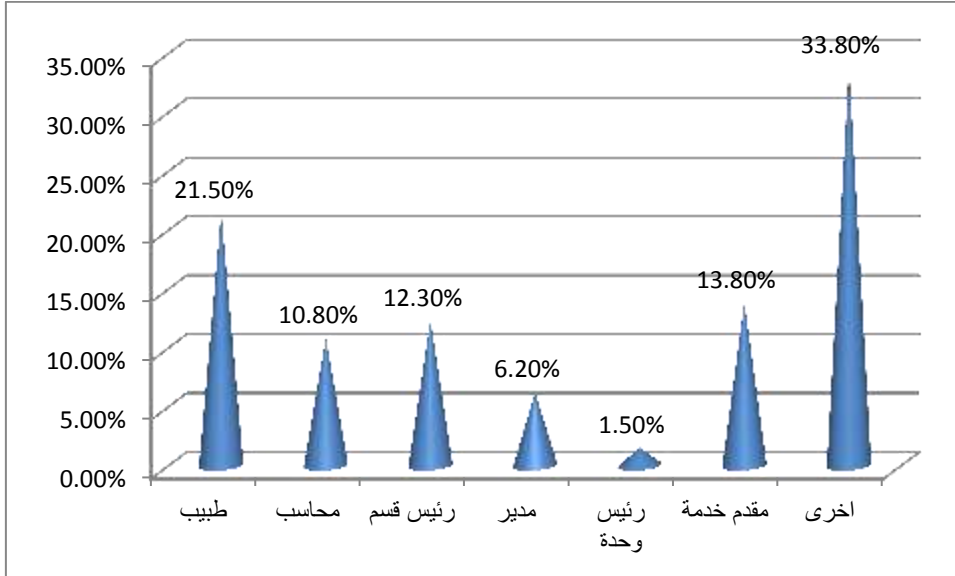
يتبين من الجدول اعلاه ان التوزيع النسبي لمتغير نوع التخصص العلمي كالآتي: طبيبنسبة (24.6%) و ادارة اعمال بنسبة (12.3%) و اقتصاد بنسبة (3.1%) و تكاليف ومحاسبة إدارية بنسبة (29.2%) واخرى بنسبة (30.8%).

جدول رقم (4-5) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية
طبيب	14	21.5%
محاسب	7	10.8%
رئيس قسم	8	12.3%
مدير	4	6.2%
رئيس وحدة	1	1.5%
مقدم خدمة	9	13.8%
اخرى	22	33.8%
المجموع	65	100.0%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018

شكل رقم (4-5) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المسمى الوظيفي



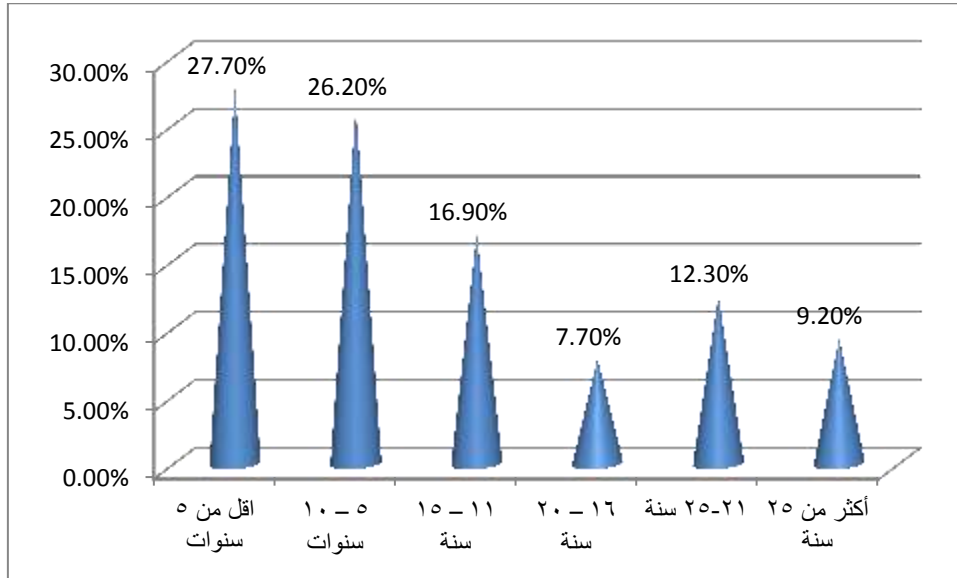
يتبين من الجدول اعلاه ان التوزيع النسبي لمتغير المسمى الوظيفي كالاتي: طبيب بنسبة (21.5%) ومحاسب بنسبة (10.8%) ورئيس قسم بنسبة (12.3%) ومدير بنسبة (6.2%) ورئيس وحدة بنسبة (1.5%) ومقدم خدمة بنسبة (13.8%) واخرى بنسبة (33.8%).

جدول رقم (4-6) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	18	27.7%
5 - 10 سنوات	17	26.2%
11 - 15 سنة	11	16.9%
16 - 20 سنة	5	7.7%
21-25 سنة	8	12.3%
أكثر من 25 سنة	6	9.2%
المجموع	65	100.0%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018

شكل رقم (4-6) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير عدد سنوات الخبرة



يتبين من الجدول اعلاه ان التوزيع النسبي لمتغير عدد سنوات الخبرة كالاتي: أقل من 5 سنوات بنسبة (27.7%) و 5 - 10 سنوات بنسبة (26.2%) و 11 - 15 سنة بنسبة (16.9%) و 16 - 20 سنة بنسبة (7.7%) و 21-25 سنة بنسبة (12.3%) وأكثر من 25 سنة بنسبة (9.2%).

ثانياً: اداة الدراسة

استخدم الباحث اداة الاستبانة لجمع البيانات الاولية من عينة الدراسة حيث قام بتصميم الاستبانة من جزئين رئيسين يتكون الجزء الاول من البيانات العامة عن العينة مثل النوع والعمر والمؤهل العلمي والتخصص العلمي وسنوات الخبرة ويتكون الجزء الثاني من البيانات الاساسية مقسمة على محاور الدراسة الرئيسية.

لكل محور من محاور الاستبانة عدد من العبارات وكل من المبحوثين الاجابة عليها وعرض الاستبانة بعد تصحيحه على المشرف وعلى عدد من المحكمين للتأكد من دقة العبارات وصلاحيته لتحقيق اهداف البحث وتوافق الباحث بالملاحظات التي ابرزها وتعديل بعض العبارات حزفاً او اضافة او صياغة ومن ثم اصبحت الاستبانة في شكلها النهائي (ملحق رقم 1)

ثالثاً: صدق وثبات الاستبانة:

الثبات يعني ان تعطي الاستبانة نتائج متقاربة او نفس النتائج اذا اعيد تطبيقها اكثر من مرة في نفس الظروف وللتحقق من ذلك تم توزيع (30) استمارة لعينة استطلاعية عن طريق الاتساق الداخلي (الفكرونباخ) ولقد كان معامل ألفا كرونباخ = (0.83) وهو معامل ثبات عال يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للدراسة ومعامل الصدق هو الجزر التربيعي لمعامل الثبات فابالتالي هو (0.91) وهذا يدل على ان هنالك صدق عال للمقياس وصالح للدراسة مما يؤكد دقة الاستبانة وتمتعها بالثقة والقبول لما ستخرج به هذه الدراسة من نتائج.

طريقة ألفا كرونباخ :

حيث تم حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ الموضحة فيما يلي:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{N}{N - 1} \frac{\text{تباين الدرجات الكلية}}{\text{تباين الدرجات الكلية}}$$

حيث $N =$ عدد عبارات القائمة.

جدول (4-7) صدق وثبات الاستبانة

الصدق	الثبات	المحاور	الرقم
0.93	0.87	سهولة الاستخدام	1
0.91	0.83	توفير الوقت	2
0.96	0.93	السرية والامان	3
0.95	0.91	رضا العاملين	4
0.97	0.94	الاستبيان	

رابعاً: الطرق الاحصائية المستخدمة في الدراسة:
اعدتمد الباحث على عدد من الطرق الاحصائية منها

- (1) الجداول التكرارية
- (2) النسب المئوية.
- (3) الأشكال البيانية.
- (4) الوسيط
- (5) اختبار مربع كاي
- (6) معامل الفاكرونباخ

المبحث الثاني : عرض وتحليل البيانات:

تمهيد :

لتحليل البيانات الخاصة بالاستبانة استخدم الباحث البرنامج الجاهز للتحليل الإحصائي (SPSS) (Statistical product and Service Solutions) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد قام الباحث باستعراض كل عبارة أو مجموعة عبارات في جدول يوضح عدد الاستجابات والنسب المئوية لكل إجابة لتحليل إجابات الاستبانة. ولتحليل المعلومات والبيانات التي حصلت عليها الدراسة من خلال الاستبانة تم إدخال هذه البيانات في جهاز الحاسب الآلي ثم طبقت عليها مجموعة من المعالجات الإحصائية وحسب ما توضحه الجداول التالية.

جدول رقم (4-8) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمحور سهولة الاستخدام

م	العبارة	درجة التحقق			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	يعتبر استخدام الخدمة الإلكترونية سهل	32	25	7	1
		49.2	38.5	10.8	1.5
2	يساعدني استخدام الخدمات الإلكترونية على إنجاز كافة المهام المطلوبة	34	22	7	1
		52.3	33.8	10.8	1.5
3	يمكنني الوصول لحسابي بطريق سهلة	36	23	4	2
		55.4	35.4	6.2	3.1
4	نافذة الخدمة الإلكترونية مفهومة وسهلة الاستخدام	34	21	9	1
		52.3	32.3	13.8	1.5
5	تتميز اللغة المستخدمة في برنامج الخدمة الإلكترونية بالوضوح	38	24	3	0
		58.5	36.9	4.6	0.0
6	من السهل التسجيل والدخول على البوابة الإلكترونية	35	25	4	1
		53.8	38.5	6.2	1.5

اعداد الدراسة 2018

يتبين من الجدول رقم (4-8) ان التوزيع التكراري والنسبي لأجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص المحور اعلاه ماييلي:

يعتبر استخدام الخدمة الإلكترونية سهل تبين ان (32) فرداً وبنسبة (49.2%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (25) فرداً وبنسبة (38.5%) اجابوا اوافق و(7) فرداً وبنسبة (10.8%) اجابوا محايد و(1) فرداً وبنسبة (1.5%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

يساعدني استخدام الخدمات الإلكترونية على إنجاز كافة المهام المطلوبة تبين ان (34) فرداً وبنسبة (52.3%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (22) فرداً وبنسبة (33.8%) اجابوا اوافق و(7) فرداً وبنسبة (10.8%) اجابوا محايد و(1) فرداً وبنسبة (1.5%) اجابوا لا اوافق و(1) فرداً وبنسبة (1.5%) اجابوا لا اوافق بشدة.

يمكنني الوصول لحسابي بطريق سهلة تبين ان (36) فرداً وبنسبة (55.4%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (23) فرداً وبنسبة (35.4%) اجابوا اوافق و(4) فرداً وبنسبة (6.2%) اجابوا محايد و(2) فرداً وبنسبة (3.1%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

نافذة الخدمة الالكترونية مفهومة وسهلة الاستخدام تبين ان (34) فرداً وبنسبة (52.3%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (21) فرداً وبنسبة (32.3%) اجابوا اوافق و(9) فرداً وبنسبة (13.8%) اجابوا محايد و(1) فرداً وبنسبة (1.5%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

تتميز اللغة المستخدمة في برنامج الخدمة الإلكترونية بالوضوح تبين ان (38) فرداً وبنسبة (58.5%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (24) فرداً وبنسبة (36.9%) اجابوا اوافق و(3) فرداً وبنسبة (4.6%) اجابوا محايد و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

من السهل التسجيل والدخول على البوابة الإلكترونية تبين ان (35) فرداً وبنسبة (53.8%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (25) فرداً وبنسبة (38.5%) اجابوا اوافق و(25) فرداً وبنسبة (38.5%) اجابوا محايد و(4) فرداً وبنسبة (6.2%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

الجدول رقم (4-9) يوضح المقاييس الاحصائية لمحور سهولة الاستخدام

م	العبارة	درجة التحقق			
		درجة القياس	الوسيط	القيمة المعنوية	مربع كاي
1	يعتبر استخدام الخدمة الإلكترونية سهل	اوفاق بشدة	5.00	0.000	39.55
2	يساعدني استخدام الخدمات الإلكترونية على إنجاز كافة المهام المطلوبة	اوفاق بشدة	5.00	0.000	65.07
3	يمكنني الوصول لحسابي بطريق سهلة	اوفاق بشدة	5.00	0.000	48.53
4	نافذة الخدمة الإلكترونية مفهومة وسهلة الاستخدام	اوفاق بشدة	5.00	0.000	38.32
5	تتميز اللغة المستخدمة في برنامج الخدمة الإلكترونية بالوضوح	اوفاق بشدة	5.00	0.000	28.64
6	من السهل التسجيل والدخول على البوابة الإلكترونية	اوفاق بشدة	5.00	0.000	49.89

المصدر اعداد الباحثة 2018

الجدول رقم (4-9) أعلاه يوضح نتيجة اختبار مربع كأي فبالنسبة للعبارة:

يعتبر استخدام الخدمة الإلكترونية سهل حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (39.55) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوفاق بشدة.

يساعدني استخدام الخدمات الإلكترونية على إنجاز كافة المهام المطلوبة حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (65.07) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوفاق بشدة.

يمكنني الوصول لحسابي بطريق سهلة حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (48.53) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

نافذة الخدمة الالكترونية مفهومة وسهلة الاستخدام حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (38.32) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

تتميز اللغة المستخدمة في برنامج الخدمة الإلكترونية بالوضوح حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (28.64) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

من السهل التسجيل والدخول على البوابة الإلكترونية حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (49.89) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

جدول رقم (4-10) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمحور توفير الوقت

م	العبارة	درجة التحقق			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	استخدام الخدمة الإلكترونية يوفر الوقت	34	10	12	7
		52.3	15.4	18.5	10.8
2	أستطيع الحصول على الخدمات الإلكترونية دون تأخير	24	16	13	10
		36.9	24.6	20.0	15.4
3	استطيع ان احصل على الخدمة من أول مرة	18	17	22	8
		27.7	26.2	33.8	12.3
4	هناك استجابة فورية لطلب المستخدم	22	24	13	6
		33.8	36.9	20.0	9.2

المصدر اعداد الباحثة 2018

يتبين من الجدول رقم (4-10) ان التوزيع التكراري والنسبي لأجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص المحور اعلاه ماييلي:

استخدام الخدمة الإلكترونية يوفر الوقت تبين ان (34) فرداً وبنسبة (52.3%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (10) فرداً وبنسبة (15.4%) اجابوا اوافق و(12) فرداً وبنسبة (18.5%) اجابوا محايد و(7) فرداً وبنسبة (10.8%) اجابوا لا اوافق و(2) فرداً وبنسبة (3.1%) اجابوا لا اوافق بشدة.

أستطيع الحصول على الخدمات الإلكترونية دون تأخير تبين ان (24) فرداً وبنسبة (36.9%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (16) فرداً وبنسبة (24.6%) اجابوا اوافق و(13) فرداً وبنسبة (20.0%) اجابوا محايد و(10) فرداً وبنسبة (15.4%) اجابوا لا اوافق و(2) فرداً وبنسبة (3.1%) اجابوا لا اوافق بشدة.

استطيع ان احصل على الخدمة من أول مرة تبين ان (18) فرداً وبنسبة (27.7%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (17) فرداً وبنسبة (26.2%) اجابوا اوافق و(22) فرداً وبنسبة (33.8%) اجابوا محايد و(8) فرداً وبنسبة (12.3%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

هناك استجابة فورية لطلب المستخدم تبين ان (22) فرداً وبنسبة (33.8%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (24) فرداً وبنسبة (36.9%) اجابوا اوافق و(13) فرداً وبنسبة (20.0%) اجابوا محايد و(6) فرداً وبنسبة (9.2%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

الجدول رقم (4-11) يوضح المقاييس الاحصائية لمحور توفير الوقت

م	العبرة	درجة التحقق		
		مربع كاي	درجات الحرية	القيمة المعنوية
درجة القياس	الوسيط	القياس	القياس	القياس
1	استخدام الخدمة الإلكترونية يوفر الوقت	46.76	4	0.000
2	أستطيع الحصول على الخدمات الإلكترونية دون تأخير	20.00	4	0.000
3	استطيع ان احصل على الخدمة من أول مرة	13.84	3	0.000
4	هناك استجابة فورية لطلب المستخدم	19.69	3	0.000

الجدول رقم (4-11) أعلاه يوضح نتيجة اختبار مربع كأي فبالنسبة للعبارة:

استخدام الخدمة الإلكترونية يوفر الوقت حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (46.76) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

أستطيع الحصول على الخدمات الإلكترونية دون تأخير حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (20.00) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق.

استطيع ان احصل على الخدمة من أول مرة حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (13.84) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق.

هناك استجابة فورية لطلب المستخدم حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (19.69) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق.

م	العبارة	درجة التحقق			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	يوفر لي النظام السرية التامة اثناء عملي	20	25	10	9
		30.8	38.5	15.4	13.8
2	يحتفظ النظام بسجلات استخدام الخدمة ليتمكن الرجوع اليها بسهولة	37	22	3	3
		56.9	33.8	4.6	4.6
3	اشعر بالامان عند استخدامي الخدمة الالكترونية	25	19	10	11
		38.5	29.2	15.4	16.9
4	الخدمة الالكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتي	24	23	6	11
		36.9	35.4	9.2	16.9

يتبين من الجدول رقم (4-12) ان التوزيع التكراري والنسبي لأجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص المحور اعلاه مايلي:

يوفر لي النظام السرية التامة اثناء عملي تبين ان (20) فرداً وبنسبة (30.8%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (25) فرداً وبنسبة (38.5%) اجابوا اوافق و(10) فرداً وبنسبة (15.4%) اجابوا محايد و(9) فرداً وبنسبة (13.8%) اجابوا لا اوافق و(1) فرداً وبنسبة (1.5%) اجابوا لا اوافق بشدة.

يحتفظ النظام بسجلات استخدام الخدمة ليتمكن الرجوع اليها بسهولة تبين ان (37) فرداً وبنسبة (56.9%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (22) فرداً وبنسبة (33.8%) اجابوا اوافق و(3) فرداً وبنسبة (4.6%) اجابوا محايد و(3) فرداً وبنسبة (4.6%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

اشعر بالامان عند استخدامي الخدمة الالكترونية تبين ان (25) فرداً وبنسبة (38.5%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (19) فرداً وبنسبة (29.2%) اجابوا اوافق و(10) فرداً وبنسبة (15.4%) اجابوا محايد و(11) فرداً وبنسبة (16.9%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

الخدمة الالكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتي تبين ان (24) فرداً وبنسبة (36.9%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (23) فرداً وبنسبة (35.4%) اجابوا اوافق و(6) فرداً وبنسبة (9.2%) اجابوا محايد و(11) فرداً وبنسبة (16.9%) اجابوا لا اوافق و(1) فرداً وبنسبة (1.5%) اجابوا لا اوافق بشدة.

الجدول رقم (4-13) يوضح المقاييس الاحصائية لمحور السرية والامان

م	العبارة	درجة التحقق			
		مربع كاي	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الوسيط
1	يوفر لي النظام السرية التامة اثناء عملي	27.84	4	0.000	4.00
2	يحتفظ النظام بسجلات استخدام الخدمة ليتمكن الرجوع اليها بسهولة	50.13	3	0.000	5.00
3	اشعر بالامان عند استخدامي الخدمة الالكترونية	19.27	3	0.000	4.00
4	الخدمة الالكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتي	32.15	4	0.000	4.00

المصدر اعداد الدارسة 2018

الجدول رقم (4-13) أعلاه يوضح نتيجة اختبار مربع كأي بالنسبة للعبارة:

يوفر لي النظام السرية التامة اثناء عملي حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (27.84) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق.

يحتفظ النظام بسجلات استخدام الخدمة ليتمكن الرجوع اليها بسهولة حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (50.13) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

اشعر بالامان عند استخدامي الخدمة الالكترونية حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (19.27) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق.

الخدمة الالكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتي حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (32.15) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق.

جدول رقم (4-14) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمحور رضا العاملين

م	العبارة	درجة التحقق			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	ساعدني استخدام الخدمات الالكترونية في تنفيذ احتياجات العملاء	32	25	8	0
		49.2	38.5	12.3	0.0
2	اشعر بالرضا لاستخدامي الخدمات الالكترونية	31	24	8	2
		47.7	36.9	12.3	3.1
3	ساعدني استخدام الخدمات الالكترونية في تطوير العمل	38	22	5	0
		58.5	33.8	7.7	0.0
4	لدي رضا مطلق عن اللغة المستخدمة في النظام	33	21	9	2
		50.8	32.3	13.8	3.1
5	تسرني تجربة استخدام الخدمات الالكترونية	34	21	9	1
		52.3	32.3	13.8	1.5
6	ساعدني استخدام الخدمة الالكترونية في اختصار الجهد	33	19	12	1
		50.8	29.2	18.5	1.5

المصدر اعداد الدارسة 2018

يتبين من الجدول رقم (4-14) ان التوزيع التكراري والنسبي لأجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص المحور اعلاه مايلي:

ساعدني استخدام الخدمات الالكترونية في تنفيذ احتياجات العملاء تبين ان (32) فرداً وبنسبة (49.2%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (25) فرداً وبنسبة (38.5%) اجابوا اوافق و(8) فرداً وبنسبة (12.3%) اجابوا محايد و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

اشعر بالرضا لاستخدامي الخدمات الالكترونية تبين ان (31) فرداً وبنسبة (47.7%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (24) فرداً وبنسبة (36.9%) اجابوا اوافق و(8) فرداً وبنسبة (12.3%) اجابوا محايد و(2) فرداً وبنسبة (3.1%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

ساعدني استخدام الخدمات الالكترونية في تطوير العمل تبين ان (38) فرداً وبنسبة (58.5%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (22) فرداً وبنسبة (33.8%) اجابوا اوافق و(5) فرداً وبنسبة (7.7%) اجابوا

محايد و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

لدي رضا مطلق عن اللغة المستخدمة في النظام تبين ان (33) فرداً وبنسبة (50.8%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (21) فرداً وبنسبة (32.3%) اجابوا اوافق و(9) فرداً وبنسبة (13.8%) اجابوا محايد و(2) فرداً وبنسبة (3.1%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة. تسرني تجربة استخدام الخدمات الالكترونية تبين ان (34) فرداً وبنسبة (52.3%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (21) فرداً وبنسبة (32.3%) اجابوا اوافق و(9) فرداً وبنسبة (13.8%) اجابوا محايد و(1) فرداً وبنسبة (1.5%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة. ساعدني استخدام الخدمة الالكترونية في اختصار الجهد تبين ان (33) فرداً وبنسبة (50.8%) اجابوا اوافق بشدة، بينما (19) فرداً وبنسبة (29.2%) اجابوا اوافق و(12) فرداً وبنسبة (18.5%) اجابوا محايد و(1) فرداً وبنسبة (1.5%) اجابوا لا اوافق و(0) فرداً وبنسبة (0.0%) اجابوا لا اوافق بشدة.

الجدول رقم (4-15) يوضح المقاييس الاحصائية لمحور رضا العاملين

م	العبارة	درجة التحقق			
		مربع كاي	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الوسيط
			درجة القياس		
1	ساعدني استخدام الخدمات الالكترونية في تنفيذ احتياجات العملاء	19.50	2	0.000	4.00
2	اشعر بالرضا لاستخدامي الخدمات الالكترونية	25.69	3	0.000	4.00
3	ساعدني استخدام الخدمات الالكترونية في تطوير العمل	13.88	2	0.000	5.00
4	لدي رضا مطلق عن اللغة المستخدمة في النظام	21.23	3	0.000	5.00
5	تسرني تجربة استخدام الخدمات الالكترونية	27.69	3	0.000	5.00
6	ساعدني استخدام الخدمة الالكترونية في اختصار الجهد	28.76	3	0.000	5.00

الجدول رقم (4-15) أعلاه يوضح نتيجة اختبار مربع كأي فبالنسبة للعبارة:

ساعدني استخدام الخدمات الالكترونية في تنفيذ احتياجات العملاء حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (19.50) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق.

اشعر بالرضا لاستخدامي الخدمات الالكترونية حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (25.69) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق.

ساعدني استخدام الخدمات الالكترونية في تطوير العمل حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (13.88) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

لدي رضا مطلق عن اللغة المستخدمة في النظام حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (21.23) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

تسرتني تجربة استخدام الخدمات الالكترونية حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (27.69) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

ساعدني استخدام الخدمة الالكترونية في اختصار الجهد حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (28.76) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء عينة الدراسة لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

فروض البحث :-

تتكون فروض البحث من الاتى:

1/ هل هناك اثر لجودة الخدمات او الحكومة الالكترونية علي رضا العاملين

جدول (4-16) الفرضية الرئيسية

الدلالة الاحصائية	القيمة المعنوية	درجات الحرية	مربع كاي	الوسيط	الحجم
دالة احصائية	0.000	4	35.12	5.0	65

يتبين من الجدول اعلاه ان قيمة اختبار مربع كاي هي (35.12) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من القيمة الاحتمالية (0.05) وبوسيط (5.0) هذا يعني ان هناك اثر لجودة الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

2/ ما اثر معيار سهولة استخدام الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين في القمسيون الطبي

جدول (4-17) الفرضية الفرعية الاولى

الدلالة الاحصائية	القيمة المعنوية	درجات الحرية	مربع كاي	الوسيط	الحجم
دالة احصائياً	0.000	4	44.12	4.0	65

يتبين من الجدول اعلاه ان قيمة اختبار مربع كاي هي (44.12) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من القيمة الاحتمالية (0.05) وبوسيط (4.0) هذا يعني ان معيار سهولة استخدام الخدمات الالكترونية يؤثر علي رضا العاملين في القمسيون الطبي وذلك لصالح الذين اجابوا اوافق

3/ ما اثر معيار توفير الزمن في الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين في القمسيون الطبي

جدول (4-18) الفرضية الفرعية الثانية

الحجم	الوسيط	مربع كاي	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الاحصائية
65	4.0	48.79	4	0.000	دالة احصائياً

يتبين من الجدول اعلاه ان قيمة اختبار مربع كاي هي (48.79) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من القيمة الاحتمالية (0.05) وبوسيط (4.0) هذا يعني ان معيار توفير الزمن في الخدمات الالكترونية يؤثر علي رضا العاملين في القمسيون الطبي وذلك لصالح الذين اجابوا اوافق

4/ ما اثر معيار السرية والامان في الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين في القمسيون الطبي

جدول (4-19) الفرضية الفرعية الثالثة

الحجم	الوسيط	مربع كاي	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الاحصائية
65	5.0	55.16	4	0.000	دالة احصائياً

يتبين من الجدول اعلاه ان قيمة اختبار مربع كاي هي (55.16) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من القيمة الاحتمالية (0.05) وبوسيط (5.0) هذا يعني ان معيار السرية والامان في الخدمات الالكترونية يؤثر علي رضا العاملين في القمسيون الطبي وذلك لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

مناقشة النتائج :

يتبين لنا بعد تحليل الاستبانة ومعرفة النتائج انا هنالك عدة تشابهات واختلافات بين نتائج هذه الدراسة والدراسات السابقة التي تم توضيحها في مشكلة هذا البحث ونستعرضها كما يلي :

الفرضيه الاساسية:

هل هنالك اثر لجودة الخدمات او الحكومه الالكترونيه علي رضا العاملين .
وجود اثر ذي دلالة احصائية لجودة الخدمات الالكترونيه علي رضا العاملين بالقمسيون الطبي تتفق مع دراسة(حمدي،2010)والتي توصلت لوجود اثر ايجابي واضح لجودة الخدمات الالكترونيه علي الرضا والالتزام وان لعامل الرضا اثر ايجابي مباشر علي التزام العملاء، وايضا توافقت مع دراسة(Taso,2016,) في دراسته الي معرفة كيفية تأثير جودة مواقع التسوق علي خلق قيمة للعميل وتعزيز الولاء بين العملاء.وقد بينت النتائج ان جودة النظام وجودة الخدمة الالكترونيه لها تاثير ايجابي كبير علي القيمة المتصوره للعلاقة بين المستهلك والبائع أي ان القيمة المتصوره للعلاقة بين المستهلك والبائع لها تاثير ايجابي كبير علي الولاء عبر الانترنت.

الفرضيه الفرعيه الاولی:

ما اثر سهولة استخدام الخدمات الالكترونيه علي رضا العاملين في القمسيون الطبي

نتيجة هذه الفرضيه كان مرتفعا وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Agrawal, et.al.2014) والتي بينت ان سهولة الاستخدام اثر واضح علي رضا الزبائن.

أثر معيار توفير الزمن في الخدمات الإلكترونية علي رضا العاملين.

وجود اثر لتوفير الزمن علي رضا العاملين في القمسيون الطبي هذه النتيجة تتفق مع دراسة(Kaboly&Moghadam,2015) التي توصلت إلي ان مؤشر توفير الوقت من وجهة نظر العملاء اعلي من المتوسط كما انه يؤثر علي الرضا.

الفرضيه الفرعيه الثالثه:

ما اثر معيار السريه والامان في الخدمات الإلكترونيه علي رضا العاملين في

القسميون الطبي

معيار السريه والأمان كان مرتفعا وهذه النتيجة تتوافق مع نتيجة الباحث (الردايد،2011).التي بينت أن السريه لها اثر مباشر علي الثقه لجوده العلاقه بين الزبائن والبنوك عند البنوك الاجنبيه.وتوافقت ايضا مع دراسة(رفاه لعلوح ورهام زين العابدين،2016) هدفت الي التعرف علي اثر جوده الخدمات المصرفيه علي رضا العملاء في البنوك التجاربه بمدينة نابلس وخلصت الدراسة الي ان مستوي الجوده الكليه للخدمات المصرفيه في ابعاد الامان والثقه والجوانب الماديه الملموسه مرتفعه جدا.

الباب الخامس

النتائج والتوصيات

مقدمة :

يحتوي هذا الفصل علي مناقشة النتائج والتوصيات التي اوصت بها الدراسة وجوانب القصور وبعض المقترحات لبحوث مستقبلية

اولا: النتائج

توصلت الباحثة الي النتائج الاتية:

1. ان معيار السرية والامان في الخدمات الالكترونية يؤثر علي رضا العاملين في القمسيون الطبي وذلك لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.
2. ان معيار توفير الزمن في الخدمات الالكترونية يؤثر علي رضا العاملين في القمسيون الطبي وذلك لصالح الذين اجابوا اوافق
3. ان معيار سهولة استخدام الخدمات الالكترونية يؤثر علي رضا العاملين في القمسيون الطبي وذلك لصالح الذين اجابوا اوافق

ومما سبق وجد ان:

هنالك اثر لجودة الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين لصالح الذين اجابوا اوافق بشدة.

ثانيا : التوصيات:

اوصت الدراسة بعدة توصيات هي

1. زيادة الاهتمام بتطبيق مفهوم الخدمات الالكترونية في القطاع الصحي والخدمي والمصرفي
2. ضرورة تبني القطاعات الاخرى تطبيق وتطوير نظام الخدمات الالكترونية

جوانب القصور في الدراسة:

1. اختصرت الدراسة علي ابعاد محددة من ابعاد جودة الخدمات الالكترونية ولم تتطرق لبقية الابعاد .
2. اختصرت الدراسة علي القطاع الصحي المتمثل في القمسيون الطبي في الخرطوم.
3. شملت الدراسة القطاع الصحي ولم تتحدث عن القطاعات الخري كالخدمية والمصرفية مما يحد من امكانية تعميم نتائج الدراسة.

مقترحات لبحوث مستقبلية :

1. اجراء دراسات اخري تشمل الابعاد التي لم تتطرق لها الدراسة.
2. اجراء دراسات تشمل القطاعات الخدمية والتعليمية والمصرفية.

المراجع:

اولا : المراجع العربية:

1. احمد صقر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات، القاهرة، دار النهضة، 1982، ص140.
2. الأشهب، نوال عبدالكريم (2015) التجارة الإلكترونية، ط، 4 ، عمان :دار أمجد للنشر والتوزيع.
3. جمال محمد مرسي، الرضا الوظيفي، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص21.
4. حجازي ، عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية ونظمها القانونية ، دار الفكر للنشر ، 2004
5. حلوز، فاطمة، والضمور، هاني(2012). أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الاردنية"، دراسات العلوم الادارية ، 30 (64-47)
6. الرفاعي ، د .سحر قدوري ، بحث عن الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، بحث منشور في مجلة اقتصاديات افريقيا ، العدد السابع ، 2009 (الموقع الالكتروني [www. Sahar_2009aa@yahoo.com](http://www.Sahar_2009aa@yahoo.com))
7. الزامل، أحمد، وجرادات، ناصر عريقات، أوحد، فوطة، سحر (2012م) تسويق الخدمات المصرفية. ط 1. عمان :إثراء للنشر والتوزيع.
8. زكي ، ايمان عبد المحسن ، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، بحوث ودراسات ، مصر ، 20،
9. سيد محمد غازي، إدارة الصراعات التنظيمية كأحد العوامل المحددة لكفاءة الإدارة العليا في المنظمة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول، 1998م، ص231.
10. صلاح الدين محمد عبد الباقي، الرضا الوظيفي في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004م، ص321 .
11. الضمور، هاني (2005) تسويق الخدمات، ط 3، عمان :دار وائل للنشر .
12. الطائي، حميد، العلق، بشير (2009) تسويق الخدمات، كتاب محكم علمي أ، الطبعة العربية، عمان :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
13. الطائي، حميد، والصميدعي، محمود، والعلق، بشير، والقرم، إيهاب (2013) التسويق الحديث، مدخل شامل، الطبعة العربية، عمان :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
14. عبد الوهاب ، سمير ، الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الادوار الجديدة للحكومة ، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الحكم المحلي والبلديات في ظل الادوار الجديدة للحكومة والمنعقد في الاسكندرية ، مصر ، 2008،

15. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزارطية، 2008، ص 34.
16. عودة، إيمان سمير (2012) " العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الإلكترونية وسمعة الجامعات دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
17. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، الطبعة الأولى، ص 17.
18. محمود ، محمد فتحي ، الحكومة الإلكترونية الشروع المبكر .. ورقه عمل مقدمة الى المؤتمر السنوي للعام السابع للابداع والتجديد في الادارة ، المقام في الدار البيضاء في المملكة العربية المغربية ، الادارة العربية وتحقيق اهداف التنمية في الالفية الثالثة ، منشورات المنظمة العربية الادارية ، مصر ، 200،
19. الهوش ، ابو بكر محمود ، الحكومة الإلكترونية الواقع والافاق ، الطبعة الاولى ، مجموعة النيل العربية للنشر ، القاهرة ، 2006 .

ثانيا : المراجع الاجنبية :

1. <https://hrdiscussion.com/hr17020.htm>
2. Carlson, J. and O'Cass, A. (2010). Exploring the relationships between eservice equality, satisfaction, attitudes and behaviours in content-driven eservice web sites. *Journal of Services Marketing*, 24(2), 112-127.
3. Elisha Menson Auta, (2010), "E-banking in Developing Economy: Empirical Evidence from Nhgaria", *Journal of applied quantitative methods*, (2)5, 212-222
4. Hamdi, C. (2010), "The Impact of Quality of Online Banking on Customer Commitment", *IBIMA Publishing, Communications of the IBIMA*, (2010), 1-8.

5. Jessica Santos. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions"Managing Service Quality. An International Journal, 13(3), 233-246.
6. Li. Hongxiu and Suomi, Reima. (2007), "Evaluating Electronic Service Quality: A Transaction Process Based Evaluation Model", In Remenyi, Dan (editor) *Proceedings of ECIME, The European Conference on Information Management and Evaluation, Montpellier, 331 - 340.*
7. Lovelock, Christopher and Wirtz, Jochen. (2004) *Servicees marketing, People, Technology, Strategy.* (5th edition). USA: Pearson Education International
8. Manilall Dhurup, Jhalukpreya Surujlal, Ephraim Redda. (2014) "Customer Perceptions of Online Banking Service Quality" *Mediterranean Journal of Social Sciences, MC SER Publishing, Rome-Italy, 5(2), 587-594*
9. Meuter, M.L., Ostrom, A.L., Roundtree, R.I., &Bitner, M.J. (2000). *Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters. Journal of Marketing, 64, 50-64.*
10. Moghadam, S. R. & Kaboly, M. R (2015), " Analysing Electronic Service Quality from Customer Point of View in Telecommunications Company of Esfahan", *International Journal of Life Science and Engineering, 1(2) 39-44*
11. Zeithaml V, Parasuraman A. *Service quality.* Cambridge: Marketing Science Institute; 1990
12. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Malhotra, A., (2002). "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge", *Journal of the Academy of Marketing Science. 30(4), 362-375.*



ملحق رقم (1)
بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
استمارة استبيان



التاريخ 2018/11/7م

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إن هذا الاستبيان معد لغرض الحصول على البيانات التي تتعلق بالجانب الميداني للبحث (التكميلي) لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة الشاملة والامتياز

بعنوان:

اثر تطبيق نظام الخدمات الالكترونية علي رضا العاملين في القطاع الصحي
(دراسة حالة) القمسيون الطبي القومي

أرجومن كريم سيادتكم ملء الاستبيان المرفق علما بأن هذه البيانات تستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

ولكم جزيل الشكر

الدارسة

البيانات الاساسية :

1. النوع:

ذكر () انثي ()

2. العمر:

30-18سنة () 31 - 40 سنة () 41 - 50 سنة ()

51 - 60 سنة () 60-65سنة ()

3. المؤهل العلمي:

دبلوم وسيط () بكالوريوس () دبلوم عالي ()

ماجستير () دكتوراة ()

4. التخصص العلمي:

طب () إدارة أعمال () اقتصاد () تكاليف ومحاسبة إدارية ()

أخرى ()

5. المسمى الوظيفي:

طبيب () محاسب () رئيس قسم () مدير ()

رئيس وحدة () مقدم خدمة () اخري:.....

6. سنوات الخبرة

5 سنوات فأقل () 6 - 10سنوات () 11 - 15 سنة () 20-

16سنة () 21-25 سنة () أكثر من 25 سنة ()

المحور الاول :

ابعاد جودة الخدمة الالكترونية (سهولة الاستخدام ، توفير الوقت ، السرية والامان)

لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	العبارات
• سهولة الاستخدام					
					1. يعتبر استخدام الخدمة الإلكترونية سهل.
					2. يساعدني استخدام الخدمات الإلكترونية على إنجاز كافة المهام المطلوبة.
					3. يمكنني الوصول لحسابي بطريق سهلة
					4. نافذة الخدمة الالكترونية مفهومة وسهلة الاستخدام.
					5. تتميز اللغة المستخدمة في برنامج الخدمة الإلكترونية بالوضوح.
					6. من السهل التسجيل والدخول على البوابة الإلكترونية.
• توفير الوقت					
					1. استخدام الخدمة الإلكترونية يوفر الوقت.
					2. أستطيع الحصول على الخدمات الإلكترونية دون تأخير.
					3. أستطيع ان احصل على الخدمة من أول مرة.
					4. هناك استجابة فورية لطلب المستخدم.

لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	العبارات
					1. يوفر لي النظام السرية التامة اثناء عملي
					2. يحتفظ النظام بسجلات استخدام الخدمة ليمكن الرجوع اليها بسهولة
					3. اشعر بالامان عند استخدامي الخدمة الالكترونية
					4. الخدمة الالكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتي

المحور الثاني :

● رضا العاملين

لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق ق	اوافق بشدة	العبارات
					1.ساعدني استخدام الخدمات الالكترونية في تنفيذ احتياجات العملاء.
					2.اشعر بالرضا لاستخدامي الخدمات الالكترونية
					3.ساعدني استخدام الخدمات الالكترونية في تطوير العمل
					4.لدي رضا مطلق عن اللغة المستخدمة في النظام
					5.تسرتني تجربة استخدام الخدمات الالكترونية.
					6.ساعدني استخدام الخدمة الالكترونية في اختصار الجهد