

المتطلبات التقنية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية
دراسة تشخيصية لآراء عينة من القيادات الإدارية في شركة كلمات
للاتصالات في محافظة كركوك

م . د . سوسن إبراهيم رجب العكدي
المعهد التقني كركوك

The technical requirements of the shift towards
electronic
A diagnostic study to the opinions of a sample of
administrative le management aders in the words of
company communications in Kirkuk province

Lec. Dr. Sawsan Ibrahim Rajab
Technical Institutes of Kirkuk

تاريخ قبول النشر ٢٠١٥/٦/١٧

تاريخ استلام البحث ٢٠١٥/٤/١٥

المستخلص:

يهتم البحث بتشخيص المتطلبات التقنية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في شركة كلمات للاتصالات في محافظة كركوك، بهدف بيان مدى إدراك هؤلاء العاملين لهذه المتطلبات وأثرها في عملية التحويل من الأسلوب التقليدي للإدارة نحو الأسلوب الحديث والمتمثل بالإدارة الإلكترونية.

تم استخدام استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض، وزعت على (٤٠) فرداً من العاملين في مكاتب شركة كلمات للاتصالات في محافظة كركوك، ولغرض اختبار فرضيات البحث استخدمت أساليب إحصائية تمثلت بالأوساط الحسابية المرجحة، والوزن المطلوب، لمعرفة وتشخيص طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث. وتمخض عن البحث مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات والتي نتمنى ان تسهم في توفير الأسس التي تعد منطلقاً للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية في منظمات الاعمال بكافة أنواعها واختصاصاتها .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، أهداف الإدارة الإلكترونية، ابعاد الإدارة الإلكترونية، متطلبات الإدارة الإلكترونية.

Abstract:

Find cares diagnosis of the technical requirements for the shift towards electronic management of employees in the words of company communications in the province of Kirkuk , in order to realize the extent of these workers to these requirements and their impact on the process of transformation of the traditional method of management style towards the goal of modern management and electronic.

Was used form questionnaire prepared for this purpose, and distributed to the (40) members of the staff in the offices of Kalimat Telecom in the province of Kirkuk, and for the purpose of testing the hypotheses used statistical methods represented by the media arithmetic weighted, and desired weight, to see and diagnose the nature of the relationship between the variables of the research.

Search resulted in a set of conclusions and recommendations which we hope to contribute to the provision of the bases, which is the starting point for a shift towards electronic management in business organizations of all kinds and competence.

Key words: electronic management, electronic management targets, the dimensions of electronic management, electronic management requirements.

المقدمة:

حظي موضوع الإدارة الالكترونية باهتمام الكتاب الإداريين، باعتباره احد ثمار التقدم العلمي والتطور التقني. اذ استمت ثرة المعلومات وتقنيات الاتصالات بإيجاد أسلوب حديث لإدارة حديثة تختلف اختلافا كليا عن الإدارة التقليدية المتعارف عليها في جميع منظمات الاعمال، تقوم فلسفة هذا الأسلوب الحديث على مبدأ التغيير والتي تفرض على منظمات الاعمال ضرورة التفكير الإبداعي لموائمة استراتيجياتها وسياساتها وعملياتها مع هذه التقنيات الحديثة، وكيفية تحقيق أقصى استفادة ممكنة منها، وبما يسهم تحقيق أهداف المنظمة وغاياتها.

لقد وفرت الإدارة الالكترونية لمنظمات الاعمال سبلا سهلت وبسطت من خلالها إجراءات العمل الإداري، كما رشدت وقومت الوظائف والعمليات الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وتحفيز، ورقابة، واتخاذ قرار. فضلا عن الاستثمار الصحيح لجميع موارد المنظمة وإمكاناتها، والتي بمجموعها حطمت قيودا كانت تفرضها الإجراءات التقليدية للعمل الإداري على المنظمة وأعطتها سمة تفوقت وتميزت بموجبها عن غيرها من المنظمات التي مازالت تعتمد الأسلوب التقليدي في الإدارة، تحديدا في وقتنا الحالي الذي تتميز فيه بيئة الأعمال بتغيرات سريعة من شأنها التأثير في أداء المنظمات وبالتالي تحقيق أهدافها، عليه ولأجل بلوغ البحث مراميه جرى تقسيمه إلى أربعة محاور وكالاتي:

المحور الأول/ منهجية البحث**المحور الثاني/ الإدارة الالكترونية مفاهيم أساسية****المحور الثالث/ وصف وتشخيص متغيرات البحث المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات****المحور الأول/ منهجية البحث****مشكلة البحث**

بعد إجراء زيارة استطلاعية أولية إلى شركة كلمات للاتصالات بمكاتبها كافة في محافظة كركوك، اتضح إن المشكلة الأساسية للشركة المبحوثة تتمحور حول ضعف إدراك العاملين فيها للمتطلبات التقنية اللازمة للتحويل نحو الإدارة الالكترونية، واتساقا مع ما تقدم يمكن صياغة مشكلة هذا البحث على شكل السؤال التالي:

(ما مدى توفر المتطلبات التقنية الأساسية اللازمة للتحويل نحو الإدارة الالكترونية في شركة كلمات، وما هو مستوى إدراك العاملين فبالشركة لها؟).

أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من أهمية الإدارة الالكترونية ودورها في تعزيز أداء المنظمات، وبالتالي يمكن تلخيص أهمية البحث بما يلي:

- ١- يعد هذا البحث جهدا علميا بسيطا في موضوع الإدارة الالكترونية وهو من المواضيع الحديثة في مجال شركات الاتصالات في محافظة كركوك نأمل إثراء المكتبة العلمية به.
- ٢- التعريف بالمتطلبات التقنية الأساسية للإدارة الالكترونية السائدة في شركة كلمات للاتصالات في محافظة كركوك.

أهداف البحث

في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميته، فإن هدف البحث الأساس ينصب على تشخيص المتطلبات التقنية الأساسية اللازمة للتحويل نحو الإدارة الالكترونية في شركة كلمات للاتصالات في محافظة كركوك، ومدى إدراك العاملين في هذه الشركة لهذه المتطلبات، فضلا عن تحقيق الأهداف الآتية:

- ١- التعريف بمفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها.
- ٢- التعرف على المتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية السائدة في منظمات الاتصالات بعامة والمنظمة المبحوثة بخاصة.
- ٣- تقديم مجموعة من المقترحات وذلك اعتمادا على النتائج المستمدة من تحليل البيانات والمعلومات بغية وضع البحث موضع التنفيذ.

فرضيات البحث

وتماشيا مع أهداف البحث تم اعتماد فرضية رئيسة مفادها:
"لا يمتلك الأفراد المبحوثين في شركة كلمات للاتصالات إدراكا كافيا ورؤية واضحة ومعرفة دقيقة بالمتطلبات التقنية الأساسية اللازمة للتحويل نحو الإدارة الالكترونية السائدة في شركتهم".

عينة ومجتمع البحث

تناول البحث بالعرض والتحليل القيادات الإدارية في شركة كلمات للاتصالات في محافظة كركوك، وقد جرى اختيار عينة مقصودة منهم، وتم توزيع (٤٠) استمارة استبيان، وتم استرداد جميع الاستمارات وبذلك أصبح حجم العينة (٤٠).

أساليب جمع البيانات

بغية الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإسناد أهداف البحث لتساهم في اختبار الفرضيات وإثباتها، فقد اعتمد لتغطية الجانب النظري على العديد من المصادر التي تمثلت بالمراجع العلمية من الكتب والمجلات والدراسات والاطاريح ذات الصلة، سواء المتوفرة منها داخل المكتبة أو خارجها ومن خلال شبكة الانترنت، وفي الجانب الميداني تم استخدام الوسائل الآتية في جمع البيانات المطلوبة للبحث.

١- المقابلات الشخصية: ممثلة بالسيد مدير الفرع الرئيس للشركة في المحافظة ومعاونته، والسادة رؤساء الأقسام والأنشطة الرئيسية والبالغ عددهم (٥) أفراد في ذات الفرع، وقد أجريت المقابلات في الفترة الممتدة من ٢/١-٢/١٥/٢٠١٥.

٢ - المشاهدات الميدانية.

٣- الإستبانة، تم تطوير استبانته خاصة لتشخيص المتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية السائدة في شركة كلمات للاتصالات في محافظة كركوك، أما لمستوى الإجابة فقد تم اعتماد مقياس (likert) الثلاثي في استمارة الإستبانة والمرتب بالتدرج من عبارة اتفق التي أخذت الوزن (٣) وصولاً إلى عبارة لا اتفق التي أخذت الوزن (١ صحيح) وبمدى استجابة (١ - ٣) وبوسط حسابي قدرة (٢) ، واشتملت الاستمارة على جزئيين، تضمن الأول معلومات تعريفية عن الأفراد المبحوثين، فيما تضمن الجزء الثاني المقاييس الخاصة بموضوع البحث.

أساليب التحليل الإحصائي

تم اعتماد عدد من الأساليب الإحصائية التي أسهمت في اختبار فرضيات البحث، ومنها التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات المرجحة، والوزن المطلوب كونها أدوات وصف وتشخيص لمتغيرات البحث.

حدود البحث

١. الحدود العلمية: يتحدد البحث علمياً بما جاء بأهدافه.
٢. الحدود المكانية: ينحصر البحث في شركة كلمات للاتصالات والتي تم اختيارها كعينة للدراسة وهي إحدى شركات الاتصالات للهواتف النقالة العاملة في مدينة كركوك.
٢. الحدود البشرية: تتركز الحدود البشرية للدراسة على الأفراد العاملين في مقر الشركة الرئيس ومكاتبه الفرعية في محافظة كركوك، إذ بلغ مجموع العينة ككل (٤٠) فرداً، وهم من العاملين ذوي الاختصاصات الإدارية والهندسية.

وصف المنظمة المبحوثة والأفراد المبحوثين.

أ_ المنظمة المبحوثة

شركة كلمات للاتصالات شركة خاصة مقفلة، أسست في العام ٢٠٠٦ من قبل فريق من الرواد في مجال الاتصالات اللاسلكية والاتصالات العالمية، حيث الخبرة في تصميم النظم وتصنيع وإدارة الشبكات اللاسلكية، والإمكانيات العالمية والمحلية الهندسية المتوفرة لتنفيذ مشروع توريد واستثمار وإدارة شبكة اتصالات هاتفية لاسلكية ثابتة على مستوى دولة العراق من حيث القابلية للعمل وقابلية الصيانة الدائمة ودمج

الشبكة مع شبكة الاتصالات الأرضية والنقالة المتواجدة والمستقبلية، والاستعداد للخدمات التي سوف تظهر مستقبلا. يقع مكتب الشركة الرئيس في العراق، وتنتشر مكاتبها في المحافظات العراقية الكبرى، فضلا عن دولة الكويت والمملكة المتحدة.

ب_ وصف الأفراد المبحوثين

تم توزيع (٤٠) استمارة استبيان على القيادات الإدارية وهم الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة، وقد شملت الاستبانة الأفراد من ذوي الاختصاصات الهندسية والرادارية حصرا وذلك وفقا لرغبة إدارة الشركة المبحوثة في المحافظة، وتماشيا مع رأيها الخاص بعدم تماس هذه الفئة بموضوع البحث، من حيث الفكرة والمضمون. وتم استرجاع استمارات الاستبانة بالكامل وبمعدل استجابة ١٠٠%، ويوضح الجدول (١) سمات الأفراد المبحوثين في الشركة المبحوثة من خلال تأشير الآتي:

١- تشير المعطيات إلى توزيع الأفراد المبحوثين وفقا للجنس إلى ان نسبة الذكور (٧٠%) إلى النساء (٣٠%)، ويتفق هذا مع طبيعة بعض اعمال المنظمة المبحوثة والتي تتوافق مع الذكور أكثر من الإناث وتحديدا في المجالات الهندسية والفنية المتمثلة بنصب الأبراج وصيانتها ومتابعتها.

٢- فيما يخص الفئة العمرية ظهر إن الفئة (٢٦-٣٥) قد حققت أعلى نسبة، إذ بلغت (٥٥%)، وبدل هذا على اعتماد المنظمة المبحوثة (الشركة) على الطاقات الشابة وهذا جزء من سياسته في التوظيف الموجه نحو الشباب بعد هم طاقات وقدرات حيوية ينبغي توظيفها بالاتجاه الصحيح، فضلا عن مسؤولية الشركة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه ومن اجل هو ذلك بامتصاص البطالة وتوفير فرص عمل للشباب. وجاءت بالمرتبة الثانية الفئة العمرية (٣٦ - ٤٥) ونسبة (٣٠%)، فيما جاءت الفئة (٤٦ - ٥٥) ونسبة (٥%) وهو اقل معدل بين الفئات العمرية الأخرى.

٣- فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فان (٧٠%) من الأفراد المبحوثين من حملة شهادة البكالوريوس، و (٥%) من حملة شهادة الماجستير، و (٢٥%) من حملة الدبلوم الفني. ولم تشير المعطيات إلى وجود من هم أعلى وقل مما حدد من حملة الشهادات وفق الفئات المذكورة.

٤- فيما يخص مدة الخدمة في الشركة المبحوثة فان (٤٥%) من الافراد لمبحوثين كانوا من الفئة (٦-٨)، وثلاثها الفئة (٣-٥) إذ بلغت نسبتها (٣٥%)، في حين بلغت نسبة الفئة (٢ فاقل) (٢٠%)، مما يدل على ان اغلب العاملين هم ممن بدءا بالعمل مع الشركة منذ تأسيسها في المحافظة ومازال مستمرا بالخدمة فيها.

جدول رقم (١)

خصائص الأفراد المبحوثين في الشركة المبحوثة

| توزيع الأفراد المبحوثين وفقا للجنس | | | | | | | | | |
|--|-----|-----------|----|-----------|----|-----------|------|----------|-----|
| المجموع | | إناث | | ذكور | | | | | |
| | | العدد | % | العدد | % | | | | |
| | | ٤٠ | 30 | 12 | 70 | | | | |
| ١٠٠ | | | | | | | | | |
| توزيع الأفراد المبحوثين وفقا للعمر | | | | | | | | | |
| المجموع | | ٤٦ - ٥٥ | | ٣٦ - ٤٥ | | ٢٦ - ٣٥ | | ٢٥ فأقل | |
| العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| ٤٠ | ١٠٠ | ٢ | ٥ | ١٢ | ٣٠ | ٢٢ | ٥٥ | ٤ | ١٠ |
| توزيع الأفراد المبحوثين وفقا للمؤهل العلمي | | | | | | | | | |
| المجموع | | ماجستير | | بكالوريوس | | دبلوم فني | | | |
| العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | | |
| ٤٠ | ١٠٠ | ٢ | ٥ | ٢٨ | ٧٠ | ١٠ | ٢٥ | | |
| توزيع الأفراد المبحوثين وفقا لمدة الخدمة (سنة) | | | | | | | | | |
| المجموع | | ٦ - ٨ | | ٣ - ٥ | | ٢ فأقل | | | |
| العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | | |
| ٤٠ | ١٠٠ | ١٨ | ٤٥ | ١٤ | ٣٥ | ٨ | ٢٠ | | |
| توزيع الأفراد المبحوثين وفقا للمركز الوظيفي | | | | | | | | | |
| المجموع | | مدير شعبة | | مدير قسم | | نائب مدير | | مدير فرع | |
| العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | | |
| ٤٠ | ١٠٠ | ٢٢ | ٥٥ | ١٢ | ٣٠ | ٥ | ١٢.٥ | ١ | ٢.٥ |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

٥- أما المركز الوظيفي فقد جاءت فئة مدراء الشعب بأعلى نسبة إذ بلغت (٥٥%)، تليهم رؤساء الأقسام (٣٠%)، ومن ثم فئة نواب مدير فرع بنسبة (١٢.٥%)، فيما جاءت فئة مدير فرع بأقل نسبة إذ بلغت (٢.٥%) وذلك لوجود مدير فرع واحد مسؤول عن الشركة في الحافظة.

المحور الثاني/ الإدارة الالكترونية مفاهيم أساسية

مفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها

عرفت الإدارة الالكترونية على أنها "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير" (السلمي، ٢٠٠١، ٣٢٣)، وعرفها (نجم، ٢٠٠٤، ١٢٧) بأنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه ورقابة الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة"، فيما يراها (الطعامنة والعلوش، ٢٠٠٤، ١٠) على أنها "استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات، أو التجارة، أو الإعلان"، وتشير إليها (إيفانز، ٢٠٠٥، ١٣) بأنها "الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت والاكسترنات التي توفر المواقع الالكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين ومنظمات الاعمال بشفافية وكفاءة وبعادلة عالية"، ويعرفها (Kaur et al., 2012, 1) إلى أنها "عدد الآليات التي تحول ما في المكتب من العمليات التقليدية الورقية إلى العمليات الالكترونية، وذلك بهدف إنشاء مكاتب اقل استخداما للورق"، كما عرفها (Battaetal., 2012, 4) "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين عمليات الإدارة والعمل الداخلي للإدارات داخل المنظمة".

ومن مضامين التعاريف أعلاه نرى الآتي:

- ١- منهجية عمل جديدة تعتمد التقنيات الحديثة في العمل الإداري.
 - ٢- تسعى إلى التحول من الإدارة اليدوية إلى إدارة الكترونية متكاملة باعتماد الأتمتة والحاسوب والبرامج والتطبيقات المرافقة له، فضلا عن استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة.
 - ٣- رفع كفاءة الوظائف الإدارية في التخطيط والتنظيم والتحفيز والرقابة بما يجعلها أكثر فاعلية، وأعلى قدرة في تحقيق الأهداف.
 - ٤- توفير المعلومات الدقيقة واللازمة لاتخاذ القرارات بشكل صحيح مع احتساب سرعة التنفيذ وخفض كلف اتخاذ القرار وتبسيط الإجراءات المرافقة له.
- وتأسيسا على ما تقدم يمكن تعريف الإدارة الالكترونية على أنها "استثمار تقنيات المعلومات والاتصالات، واعتمادها في العمليات والإجراءات الرادارية وذلك بهدف تحسين أداء المنظمة ورفع

كفاءتها، وتعزيز فاعليتها في بلوغ ما تصبو إليه من أهداف، وبالشكل الذي يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية بين منظمات الاعمال المنافسة".

وتظهر أهمية الإدارة الالكترونية بوضوح من خلال ما تحققه من ايجابيات لمنظمات الاعمال، والتي تأتي في مقدمتها تبسيط الإجراءات والعمليات الإدارية لمنظمات الاعمال على المستويين الداخلي (داخل المنظمة) والخارجي (علاقة المنظمة مع زبائنها أو علاقتها بالمنظمات الأخرى)، وبما ينعكس إيجاباً على جميع الجهات ذات العلاقة بهذه العملية، فضلاً عن اختصار الوقت اللازم لإتمام الاجراءات الرادارية، وتخفيض الكلف، والترشيد في استخدام موارد المنظمة وتحديد ما يتعلق بالمستلزمات المكتبية الورقية والذي ينعكس إيجاباً في عمل المنظمة، مع الأخذ بنظر الاعتبار ضرورة ضمان الدقة والموضوعية في المعلومات الأساسية اللازمة لصنع قرارات رشيدة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة ومراميها.

وترى (قدوري، ٢٠١٠، ١٦٠) ان أفضل طريقة لتوضيح أهمية العمل بنظام الإدارة الالكترونية تتمثل في توضيح الطريقة التي كانت تعمل بها المنظمات قبل تطبيق الإدارة الالكترونية عندئذ ستتوفر إمكانية معرفة نموذج النظام الإداري المطلوب تحقيقه ومن خلال عقد مقارنة بين النموذجين القديم والحديث سيكون بالمقدور رؤية مدى التغيير وان ننظر للعمل الذي سيتم انجازه من خلال منظور شامل. وفيما يلي جدول (٢) يوضح الخصائص التنظيمية التي يقوم عليها كلا الأنموذجين.

جدول رقم (٢)

المقارنة بين النظام الإداري القديم والحديث

| الخصائص | النموذج القديم | النموذج الحديث |
|--------------------|--|--|
| التنظيم | بناء هرمي به تدرجات معروفة وثابتة للترقي في العمل | وجود شبكة الانترنت وإنشاء البنية التنظيمية على أساس التعاون |
| الأسلوب | التعامل مع الحدث بعد وقوعه | التعامل مع الحدث قبل وقوعه والبحث عن ابتكار طرق جديدة للعمل |
| الموارد | الاعتماد على الصول المادية | الاعتماد على رأس المال الفكري وأساليب العمل المرنة |
| الخدمات | تقدم بالطرق التقليدية ومن خلال الورق وهي مثقلة بالبيروقراطية | تتسم بالتجديد عبر قنوات متعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
| نطاق العمل | محلي | عالمي |
| سرعة الاستجابة | شهور لضعف الترابط بين الإدارات وصعوبة في التعديل | ساعات ومتابعة مستمرة وسهلة جدا |
| مستوى البيروقراطية | عال | منخفض |
| الإستراتيجية | الإدارة هي الأساس | الزبون هو الأساس |
| القيادة | متسلطة | استشارية |

المصدر: قدوري، سحر، (٢٠١٠)، الإدارة الالكترونية وإمكانية تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور/ عدد ١٤، خاص، (الجزء الأول).

وتأسيسا على ما تقدم تتمثل أهمية الإدارة الالكترونية في استخدامها للتقنيات الحديثة والتي تساعد المنظمة على تطوير عملياتها وأنشطتها كافة وبالتالي الارتقاء بمستوى الأداء فيها، وبالشكل الذي يضمن عائديه الفائدة لكلا الطرفين المنظمة والزبون المستفيد من منتجاتها.

أهداف الإدارة الالكترونية وابعادها

وجدت الإدارة لتحقيق الأهداف، وعليه فهي الأساس الذي يتم به ومن خلاله الوصول إلى الغايات التي يروم بلوغها كل من المنظمة ذاتها ، والزبون المستفيد منها، والمجتمع الذي تعمل فيه ومن اجله المنظمة بعامة، وعليه يمكن ان نستعرض العديد من الأهداف التي تسعى الإدارة الالكترونية لتحقيقها وتحديدًا في الإطار الذي تخدم من خلاله زبائنها بالاتي (نجم، ٢٠٠٤، ١٢٣)، (ياسين، ١٤٢٦ هـ، ٤١-٤٥)، (آل دحوان، ٢٠٠٨، ٢٥):

- ١- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- ٢- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- ٣- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- ٤- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- ٥- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارات المختلفة.
- ٦- توظيف تقنية المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة تنظيمية إيجابية لدى العاملين كافة.
- ٧- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- ٨- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- ٩- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة.
- ١٠- توسيع نطاق توزيع المعلومات واتخاذ القرارات بصورة فورية.
- ١١- تحقيق مرونة فعالة في منهجية تنفيذ الأنشطة والعمليات المترابطة فنيا ووظيفيا في داخل المنظمة.
- ١٢- التحرر من قيود البيروقراطية.
- ١٣- الإسهام في ديمقراطية التنظيم من خلال مشاركة المعلومات، وبالتالي إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة العليا والعاملين.

وتأسيسا على ما تقدم من عرض لأهداف الإدارة الالكترونية نرى انها ستسهم في زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة التي تعتمد عليها ، فضلا عن الزيادة الواضحة في انتاجيتها والذي ينعكس إيجابا في تنمية وتطوير العمليات الإدارية في المنظمة. كما ان للتحديث الإداري في منظمات الاعمال أهمية قصوى وذلك لتأثيره في شكل ومظهر المنظمة المستقبلي، فضلا عن إعادة تعريفها للزبون بمنظور وطريقة جديدة، وذلك من خلال هيكلية جديدة للتعاملات الداخلية بين مختلف

عمليات ونشاطات المنظمة، مع ترك فضاء كافي لهذه الإدارات للتعامل مع التوقعات المستقبلية، وتحديدًا ما تتوقعه المنظمة من أزمات والتي يمكن ان تواجهها بالفعل، وكيفية إدارتها لهذه التوقعات والخروج بنتائج ايجابية تعزز من دور المنظمة وأدائها، وهنا تعمل الإدارة الالكترونية على مد الرادارات وكافة العاملين في المنظمة بخدمات متكاملة تسهم في التنبؤ بهذه الأزمات وتوقع حدوثها، وكيفية تفاديها أو إدارتها بإيجابية. ويرى الباحثون ان للإدارة الالكترونية ابعاد اساسية تسهم في تقديم مفهوم دقيق للمنظور الحديث لعملها، وهي (الملحم وخيريك، ٢٠٠٤، ١٢٤)، (قدوري، ٢٠١٠، ١٩)، (Merwe& Van 2010,32)، (Weng& Weiskopf2013,149):

أ- بعد الزبون:

الإدارة الإلكترونية هي منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري التقليدي من إدارة يدوية إلى إدارة مؤتمتة الكترونية تستخدم التقنيات الحديثة، تستند إلى نظام معلومات قوي ودقيق يسهم في صنع القرارات واتخاذها متجاوزًا حاجز الزمن والكلفة والمكان، شاملًا لكل عمليات المنظمة الداخلية والخارجية، يستهدف خدمة الزبون بأعلى درجات الشفافية والنزاهة، ينظر إلى الزبون كقيمة عليا يسعى إليه بأفضل ما يمكن ان تقدمه المنظمة من إمكانيات تسهل له الوصول الفوري والملائم للخدمات التي تقدمها المنظمة في الزمان والمكان المناسب وناقل الكلف الممكنة وبأعلى جودة يمكن ان يتوقعها الزبون، متجاوزًا القيود والحواجز البيروقراطية والإجراءات والسياسات الإدارية والقيود الظرفية باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.

ب- بعد الاعمال

ان اعتماد الإدارة الالكترونية في منظمات الاعمال يسهم في تعزيز الأداء التنظيمي لهذه المنظمات، وذلك للمزايا المتحققة من اعتماده. اذ يمكن للمنظمات المدارة الكترونيا تحقيق العديد من المكاسب والمتمثلة بتخفيض الكلف، وتحسين الانتاجية، والرقابة على المخزون، فضلا عما تقدمه الإدارة الالكترونية من تسهيلات تتمثل بتقليص الروتين، وتبسيط الإجراءات، وسهولة وسرعة التواصل، وتبادل المعلومات، والتعرف على المزايا التنافسية للمنظمات المماثلة وتحديدًا المنافسة لها في السوق، فضلا عن اكتشاف الفرص وسرعة اغتنامها وتحويلها بالي صيغ تمكن المنظمة من تحقيق المزيد من العوائد ذات القيمة العالية لها ولزبونها المستفيد من منتجاتها، وتجنب الخسارة وذلك بالتنبؤ والتوقع واتخاذ الإجراءات المناسبة لتفاديها وتقليل أضرارها. ولغرض تحقيق هذه المكاسب يتطلب وجود بنية تحية راسخة كفاءة وفاعلة، سريعة الاستجابة لمتطلبات كل من المنظمة والزبون على حد سواء، يسهل الوصول إليها الكترونيا ومن

خلال شبكة للخدمات العامة، توفر فرص المشاركة والتنسيق بين المنظمة والزبون، يكون فيها الزبون حليف للمنظمة من خلال ما تقدمه له من خدمات ومنافع ذات صبغة أساسية في حياته.

ت- بعد الدولة

يقع على عاتق الدولة مسؤولية تغيير أدراك الزبون السلبي عن الخدمات العامة وتحديد ذات التماس المباشر مع حياة الزبون، إذ للخدمات العامة مكانة ذهنية سيئة، نتيجة التجارب السابقة الناتجة من تعامل الزبون مع منظمات الاعمال، وتحديد المنظمات ذات الخدمات العامة. وهنا ينبغي على الدولة إعادة بناء جسور التواصل مع الزبون وذلك بغرس الثقة لديه عن خدمات الدولة بعامة والخدمات التي تقدمها منظمات الاعمال ذات التماس المباشر بحياته بخاصة، ولا يكون هذا إلا من خلال انتهاج سياسات إبداعية حديثة موجهة نحو الزبون تروم بناء ثقافة جديدة لديه عن خدمة تلبى حاجاته وترتقي برغباته. وهنا على منظمات الاعمال استغلال الدعم المقدم من الدولة وتحديد ما يتعلق بتوفير شبكة الخدمة الالكترونية العامة التي تسهل وصول الزبون إلى المنظمة وخدماتها دون معاناة أو تأخير، مع الأخذ بنظر الاعتبار العدالة في توفير هذه الخدمة، مراعين بذلك توفر خدمات الشبكة الالكترونية في جميع المناطق التي قد يكون فيها زبون بحاجة لخدمات المنظمة، وهذا يمثل الحد الأدنى من المسؤولية الإدارية لمنظمات الاعمال والدولة تجاه الزبون.

وتأسيساً على ما تقدم نرى ان للإدارة الالكترونية دور كبير في تحقيق جملة من الأهداف ذات البعد الاستراتيجي في المنظمة وزبائنها، ولقيام الإدارة الالكترونية بدورها المطلوب ينبغي تفهم الإدارة الالكترونية ولا يكون هذا إلا من خلال معرفة وتحديد الابعاد الأساسية التي تسهم في تقديم مفهوم دقيق للإدارة الالكترونية ودورها في خدمة المنظمة وزبائنها بأساليب حديثة.

المتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية وسيلة المنظمة للارتقاء، وذلك باعتماد تقانة حديثة متطورة، تتسم بكفاءة الادعاء، وفاعلية الاستجابة، وسرعة التكيف، والمرنة، تمكن المنظمة من تجاوز مشكلاتها التقليدية، فالإدارة الالكترونية وفقاً لما نراه ليست تطبيقات تقانية بحتة، بل هي فلسفة عمل جديدة، تمكن إدارة المنظمة من التحكم بشكل افضل في إدارة عملياتها وأنشطتها، فضلاً عن كونها أداة تحقق للمنظمة التفوق، وتحديدًا فيما يخص التعرف على الفرص والتهديدات التي يمكن ان تواجهها في بيئتها الخارجية، والتعرف على نقاط الضعف والقوة التي يمكن ان تؤثر في أدائها الروتيني لعملياتها اليومية، والتي يمكن ان تكون ذات تأثير كبير في التفوق على منافسيها من المنظمات المناظرة لها في السوق، وبلوغ هذا ينبغي أن تتوافر في المنظمة مجموعة من المتطلبات، والمتطلبات هي العناصر التي ينبغي أن تكون متواجدة في المنظمة والتي تمكنها من

تطبيق الإدارة الالكترونية وإخراجها إلى حيز التنفيذ الفعلي، وتعد المتطلبات التقنية إحدى أهم المتطلبات ذات التأثير الواضح في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية. تعد المتطلبات التقنية بمثابة البنية التحتية التي لا يمكن التحول من الإدارة بالمفهوم والأسلوب التقليدي إلى الإدارة الالكترونية بدونها، وتتمثل في مجموعة من المكونات المادية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الالكترونية (السبيعي، ٢٠٠٥، ٥٤)، (المالك، ٢٠٠٧، ٣٢)، (السالمي والسليطي، ٢٠٠٨، ٣٣٣-٣٣٥)، (العريشي، ٢٠٠٨، ٥٤)، (آل فطيح، ٢٠٠٨، ٢٩)، (الفرجي وآخرون، ٢٠١٠، ١٤٨-١٥٥):

أ- جهاز الحاسوب:

وهو جهاز ذي أنواع وقدرات مختلفة، فضلا عن الأجهزة الملحقة به و/أو المساندة له، والتي تعد ضرورية وملزمة ليتمكن هذا الجهاز من تقديم ما صمم له من خدمات للمستفيد منه، ومنها أجهزة الادخار والخراج والمعالجات بمختلف أنواعها وأحجامها. وعند النظر الى هذا الجهاز والتمتع فيه نرى انه ماكنة صماء تعمل وتشغل بأيدي وعقول بشرية غير معصومة من الخطأ، وما يصدر عن هذا الجهاز من أخطاء فهي بالتالي نتيجة أخطاء المشغل ذاته الذي تولى تشغيل الجهاز واستعماله، لذا كان لزاما على المنظمة ولغرض الاستفادة المثلى من هذا الجهاز اعداد المشغلين، والمبرمجين، ومشرفي الصيانة، وكل من سيكون على صلة بعمل هذا الجهاز، وتحديدًا من يتقن استخدامها ويتحدث بلغتها الخاصة، فهذه الاجهزة على اختلاف قدراتها وتصميماتها إنما هي من نتاج العقل البشري ووليدة ابتكاره فالإنسان هو سيد الماكنة بصفة دائمة وأبدية.

ب- شبكات الحاسوب الآلي:

ظهرت الشبكات كنتيجة طبيعية لتطور الحاسوب الآلي، وزيادة سرعته، وقدراته وإمكاناته مما يسر إمكانية استخدامه من قبل أكثر من مستفيد في ذات الوقت، عن طريق وحدات إدخال مستقلة، مختلفة زمانيا، ومكانيا، وهو الذي يعرف بالاتصال عبر الشبكات، والذي يمكن تعريفه على انه "مجموعة من الحواسيب المترابطة معا بخطوط اتصالات، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل المعلومات فيما بينهم وتبادلها".

وبهذا تعد الشبكات بمثابة العمود الفقري لتنفيذ العمل الالكتروني لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها عبر هذه المواقع المختلفة، وقد اتخذت الشبكات أشكالا وأنواعا مختلفة وذلك وفقا للتطور التقني، والمواصفات المرغوبة لتنفيذ العمليات التي تصمم الشبكة لأجلها، ومن أنواع هذه الشبكات:

١- **الشبكات الخطية (BUS):** وهي من أكثر الأنواع انتشاراً، إذ لا يوجد فيها حاسوب مركزي للسيطرة على عمل الشبكة، وإنما تعتمد وجود سلك (كابل) رئيس يستخدم لتوصيل كل عناصر الشبكة ببعضها البعض.

٢- **الشبكة النجمية (STAR):** وسميت بهذا الاسم من توسط الحاسوب الرئيس، وارتباط الحواسيب الأخرى حوله و به، ويتم من خلال الحاسوب الرئيس المركزي السيطرة على جميع أنواع الاتصالات بين الأجهزة المتصلة.

٣- **الشبكة الحلقية:** وفيها تتصل الحواسيب بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي، بحيث يكون الاتصال في اتجاه واحد، أي انه لا يمكن نقل البيانات إلا في اتجاه واحد.

كما يقدم البناء الشبكي للإدارة الالكترونية تنوعاً من الشبكات الالكترونية تأخذ اشكالا مختلفة، تبعا لطبيعة الإدارة ومستوى جاهزيتها، والتي تشمل غالبا شبكات الانترنت، والإكسترانت، والشبكات المحلية (LAN)، خدمة الاتصال عن بعد، خدمة البريد الالكتروني، خدمة منتديات الحوار، خدمة تبادل الملفات، خدمة المحادثات.

ت- وسائل الاتصال:

وهي عبارة عن الأجهزة المستخدمة للربط بين موقعين أو اكسر، وتعد عنصراً رئيساً في بناء الشبكات لكونها الوسيلة التي تحقق الاتصال بين أجهزة الحاسوب المختلفة، وبالتالي تعد مطلباً مهماً لتطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمة وذلك لارتباطها الوثيق بالشبكات وتقنية الحاسوب الوالي، ومن أهم وسائط الاتصال:

١- **الاتصال السلكي:** وهي الاتصالات التي تتم عبر تقنيات مادية مباشرة ولمموسة ممثلة بالأسلاك والكابلات، والتي يتم فيها نقل المعلومات والبيانات سواء تم الاتصال بإرشادات رقمية او قياسية، وتشمل الخطوط الهاتفية، الكابلات المحورية، الألياف الضوئية.

٢- **الاتصالات اللاسلكية:** والتي تعتمد لبث المعلومات الصوتية والصوتية بواسطة الموجات الكهرومغناطيسية التي لا تحتاج إلى وسط مادي لنقلها، وان تعتمد على خصائصها الفيزيائية والتي يمكن التحكم بها بواسطة جهاز الإرسال. وترجع أهمية هذا النوع من وسائط الاتصال إلى دوره الحيوي في الإدارة الالكترونية، فبدونه لا يمكن الاستفادة من تطبيقات وخدمات الإدارة، ومن ضمن هذا النوع من الاتصال الأقمار الصناعية، والمايكرويف.

وتأسيساً على ما تقدم نرى ان المتطلبات التقنية تعد من العوامل المهمة للتحويل نحو الإدارة الالكترونية وضمان التنفيذ الفعلي لها في عمليات ونشاطات المنظمة، وينبغي الإشارة إلى ان المتطلبات التقنية لا تكفي لوحدها لإنجاح عملية التحول ، إذ ينبغي تقبل الإدارة الالكترونية كمنهج، وفلسفة، وأسلوب عمل، فضلاً عن تقبل هذه التقنيات الحديثة بذاتها، لتتمكن إدارة المنظمة من إعادة بناء ثقافة العمل باتجاه التغيير ونحو التوجه الالكتروني الحديث للإدارة.

المحور الثالث/ وصف وتشخيص متغيرات البحث

يهتم هذا المحور بعرض النتائج الميدانية وتحليلها بعد إجراء المعالجات الإحصائية واستخلاص النتائج ، إذ يتم تشخيص واقع المتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية في الشركة المبحوثة، ولتحقيق ذلك تمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الحاسوبي (SPSS Var-19) لاحتماب التكرارات والنسب المئوية وذلك لتحديد العلاقة البيئية لأبعاد المتغير الواحد واختبار فرضيتي البحث وتحديد إمكانية قبولهما أو رفضهما.

يبين الجدول (٣) نتائج الوصف الإحصائي (التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والمتوسطات المرجحة والأوزان المطلوبة) للمتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية من خلال إجابات الأفراد المبحوثين. وينبغي الإشارة إلى أننا اعتبرنا رأي أفراد العينة ضعيفا إذا كان الوزن المطلوب لاستجابات أفراد العينة يقع دون وزن (٥٠%)، ويعد متوسطا إذا كان الوزن المطلوب لاستجابات أفراد العينة يقع بين (٥٠% - ٧٥%)، ويكون مستوى الإجابة عاليا إذا كان الوزن المطلوب لاستجابات أفراد العينة من (٧٦%) فما فوق. ومن معطيات الجدول (٣) يتبين ما يأتي:

جدول رقم (٣)

وصف وتشخيص متغيرات البحث

| التقييم | الوزن المطلوب % ** | الوسط المرجح * | لا اتفق | غير متأكد | اتفق | الفقرات المُعيرة لكل مقياس | ت | المقاييس |
|---------|-----------------------|-------------------|---------|-----------|------|--|---|---|
| عالي | ٩٢.٥ | ٢.٧٧٥ | ٠ | ٣ | ٣٧ | تمتلك الشركة أجهزة حواسيب ذات قدرات عالية ومواصفات متطورة. | ١ | استجابة الانفراد المبحوثين نحو أجهزة الحواسيب ومستلزماتها |
| متوسط | ٧٥ | ٢.٢٥ | ١ | ٩ | ٣٠ | تهتم الشركة بتوفير كافة الملحقات الضرورية لإتمام عمل الحواسيب بانتظام. | ٢ | |
| عالي | ٨٥ | ٢.٥٥ | ٠ | ٦ | ٣٤ | تعمل الشركة على تغذية حواسيبها بالبرامج المتقدمة التي تتفق وطبيعة عملها. | ٣ | |
| عالي | ٨٢.٥ | ٢.٤٧٥ | ٠ | ٧ | ٣٣ | تقوم الشركة بالصيانة اللازمة على حواسيبها وملحقاتها لضمان كفاءة أدائها. | ٤ | |
| عالي | ٨٣.٧٥ | ٢.٥١٢٥ | | | | المعدل العام | | |
| متوسط | ٧٥ | ٢.٢٥ | ٥ | ٥ | ٣٠ | تمتاز شبكة الشركة بقدرات تقنية أعلى من شبكات الشركات المنافسة لها في المحافظة. | ٥ | |

| المقاييس | ت | الفقرات المُعيرة لكل مقياس | اتفق | غير متأكد | لا اتفق | الوسط المرجح * | الوزن المطلوب % ** | التقييم |
|---|----|---|--|-----------|---------|----------------|--------------------|---------|
| استجابة الأفراد | ٦ | تمتلك الشركة خطة إستراتيجية لنشر بث شبكتها في كافة أرجاء العراق. | ٣٣ | ٧ | ٠ | ٢.٤٧٥ | ٨٢.٥ | عالي |
| | ٧ | توفر شبكة الشركة كافة المتطلبات اللازمة لنقل وتبادل المعلومات بسرعة وسهولة. | ٣١ | ٧ | ٢ | ٢.٣٢٥ | ٧٧.٥ | عالي |
| | ٨ | تعتمد الشركة أكثر من نظام شبكي وبما يخدم متطلبات كافة زبائننا. | ٣٧ | ٣ | ٠ | ٢.٧٧٥ | ٩٢.٥ | عالي |
| | | المعدل العام | | | | ٢.٤٥٦ | ٨١.٨٧٥ | عالي |
| استجابة الأفراد المبحوثين نحو وسائل الاتصال في الشركة | ٩ | ترتبط الشركة بقر صناعي يكفي لتغطية الشبكة لكافة الرجاء العراق. | ٣٦ | ٤ | ٠ | ٢.٧ | ٩٠ | عالي |
| | ١٠ | توفر اتصالات الشركة بالأقمار الصناعية قدرات عالية لنقل المعلومات بأنواعها كافة بين الزبائن المستفيدين من خدماتها. | ٣٢ | ٦ | ٢ | ٢.٤ | ٨٠ | عالي |
| | ١١ | تمتلك الشركة بعدا استراتيجيا لربط خدماتها عبر الأقمار الصناعية بخدمات الشركات المنافسة لها في العراق. | ٤٠ | ٠ | ٠ | ٣.٠٠ | ١٠٠ | عالي |
| | ١٢ | تمتلك الشركة تقنيات أرضية عالية تسهم في تسهيل استقبال وبث المعلومات عبر الأقمار الصناعية. | ٣٧ | ٣ | | ٢.٧٧٥ | ٩٢.٥ | عالي |
| | | المعدل العام | | | | ٢.٧١٨ | ٩٠.٦٢٥ | عالي |
| | | ١٣ | تقوم الشركة بدعم برامجها التدريبية في الاختصاصات كافة. | ٢٨ | ٣ | ٩ | ٢.١ | ٧٠ |
| استجابة الأفراد المبحوثين نحو التعامل مع التقنية | ١٤ | لدى الشركة برامج تدريبية متقدمة للتطبيقات الحديثة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة من قبلها لزبائننا. | ٢٦ | ٧ | ٧ | ١.٩٥ | ٦٥ | متوسط |
| | ١٥ | تمتلك الشركة قدرات بشرية على درجة عالية من المهارة والحرفية في استخدام التقنيات الحديثة وتطبيقاتها. | ٣٥ | ٥ | | ٢.٦٢٥ | ٨٧.٥ | عالي |

| المقاييس | ت | الفقرات المُعيرة لكل مقياس | اتفق | غير متأكد | لا اتفق | الوسط المرجح * | الوزن المطلوب % ** | التقييم |
|--|----|---|------|-----------|---------|----------------|--------------------|---------|
| المعتمدة في الشركة | ١٦ | تقوم الشركة بتفعيل نظام حوافز فعال يتناسب مع المهارات المطلوبة من العاملين. | ١٨ | ٢ | ٢٠ | ١.٣٥ | ٤٥ | ضعيف |
| | | المعدل العام | | | | ٢.٠٠٦ | ٦٦.٨٧٥ | متوسط |
| استجابة الأفراد المبحوثين تجاه الخدمات الالكترونية المقدمة للزبائن | ١٧ | تمتلك الشركة موقعا الكترونيا على شبكة الانترنت. | ٤٠ | ٠ | ٠ | ٣ | ١٠٠ | عالي |
| | ١٨ | توفر الشبكة خدمات الكترونية تسهم في تبسيط واختصار إجراءات تعامل الزبون مع خدماتها. | ٤٠ | ٠ | ٠ | ٣ | ١٠٠ | عالي |
| | ١٩ | تمتلك الشركة مركز معلومات يستجيب لأسئلة الزبائن واستفساراتهم على مدار الساعة. | ٣٢ | ٨ | ٠ | ٢.٤ | ٨٠ | عالي |
| | ٢٠ | تمتلك الشركة آلية لتبادل المعلومات مع مراكز خدمة الزبون والزبون بذاته عبر شبكات الاتصال المختلفة. | ٣١ | ٨ | ١ | ٢.٣٢٥ | ٧٧.٥ | عالي |
| | | المعدل العام | | | | ٢.٦٨١ | ٨٩.٣٧٥ | عالي |

N= 40

• الوسط المرجح = القيم / إجمالي عدد الأفراد المبحوثين

** الوزن المطلوب = الوسط المرجح / الدرجة القصوى * ١٠٠

الدرجة القصوى = ٣ مقياس ليكرت

١- استجابة الأفراد المبحوثين نحو أجهزة الحواسيب ومستلزماتها:

جاءت إجابات الأفراد المبحوثين وفقا لعوامل هذا المتغير عالية تجسد رأيهم حول أهمية وجود أجهزة الحواسيب وملحقاتها ذات المواصفات والقدرات العالية والتي تتفق ومتطلبات العمل ضمن شركة اتصالات تعمل على المستوى القطري والعالمي، كما تبين أهمية البرمجيات التي ينبغي تغذيتها لهذه الأجهزة والتي تعد ضرورية لإتمام العمليات والأنشطة اللازمة لتقديم خدمة متميزة للزبون، وتوافق هذا مع المتوسط العام والبالغ مقداره (٢.٥١٢٥) أي ما نسبته (٨٣.٧٥%)، والذي عكس وجود تجانس مقبول بين آراء المبحوثين حول عوامل هذا المتغير، وتظهر النتائج إن ابرز العوامل التي دعمت ايجابية هذا المتغير هي الفقرة (١) إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٧٥)

أي ما نسبته (٩٢.٥%)، والتي تجسد رأي المستبشرين حول استقصاء آراء الأفراد المبحوثين عن مدى امتلاك الشركة لأجهزة حواسيب ذات قدرات عالية ومواصفات متطورة.

٢- استجابة الأفراد المبحوثين نحو الشبكة المعتمدة من قبل الشركة:

بلغ المتوسط العام للعوامل التي تقيس هذا المتغير (٢.٤٥٦) أي ما نسبته (٨١.٨٧٥%)، والتي تبين أهمية الشبكات الالكترونية كوسط لنقل المعلومات بين المستفيدين من خدمات الاتصالات، فضلا عن كون الشبكة هي عنوان الجودة لدى الزبون المستفيد، إذ يمتلك الزبون صورة ثابتة عن خدمات الشركة مقرونة بجودة شبكتها، إذ يعتمد الزبون في تقييم جودة خدمات الشركة وفقا لنوع الشبكة المعتمدة من قبلها ومدى قوتها وقدرتها على الأداء الكفوء، ويتفق هذا العامل (٨) الذي حصل على أعلى المعدلات من حيث المتوسطات الحسابية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٧٥)، أي ما نسبته (٩٢.٥%)، وهي نسبة عالية تبين رأس المستجيبين للاستبيان حول اهتمام الدارة العليا بالشبكة التي تعتمد عليها لتقديم خدماتها للزبون، وهنا نرى ان الشركة ترى ضرورة اعتماد أكثر من نظام شبكي لتقديم خدمات متنوعة ومتفوقة للزبائن تتنافس الشركات العراقية المناظرة لها في ميدان الاتصالات على مستوى العراق بعامة ومحافظة كركوك بخاصة.

٣- استجابة الأفراد المبحوثين نحو وسائل الاتصال في الشركة:

تشير نتائج آراء المبحوثين حول عوامل هذا المتغير إلى وجود تأييد عالي لأهميته ضمن المتطلبات التقنية اللازمة للتحويل نحو الإدارة الالكترونية، ويدعم هذا الرأي المتوسط العام الذي بلغ (٢.٧١٨) أي ما نسبته (٩٠.٦٢٥%)، وحصل العامل (١١) على أعلى وسط حسابي ضمن هذا المقياس، إذ بلغ الوسط الحسابي (٣) أي بنسبة (١٠٠%) والذي يشير إلى امتلاك الشركة بعدا استراتيجيا لربط خدماتها عبر الأرقام الصناعية بخدمات الشركات المنافسة لها في العراق كنوع من التحالفات والشراكات المستقبلية التي تراها الإدارة العليا للشركة لضمان الحفاظ على حصتها السوقية، فضلا عن كونها أداة تعتمد عليها الشركة لغرض الاستفادة من الفرص المستقبلية بدمج مزاياها مع مزايا شركات أخرى تعمل في ذات الميدان والهدف منها تقديم خدمات متميزة لزون متميز.

٤- استجابة الأفراد المبحوثين نحو التعامل مع التقنية المعتمدة في الشركة:

بلغ المتوسط العام لعوامل هذا المتغير (٢.٠٠٦) أي ما نسبته (٦٦.٨٧٥%)، وقد حصل العامل (١٥) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (٢.٦٢٥) أي ما نسبته (٨٧.٥%)، وحصلت العوامل (١٣، ١٤) على متوسطات حسابية متوسطة إذ بلغت (٢.١، ١.٩٥) على التوالي، أي ما نسبته (٧٠%، ٦٥%) على التوالي. فيما جاء العامل (١٦) بأقل متوسط حسابي ضمن هذا

المتغير إذ بلغ المتوسط العام له (١.٣٥) أي ما نسبته (٤٥%) والذي يشير إلى عدم اتفاق الأفراد الباحثين حول مدى اهتمام الشركة المبحوثة بتفعيل نظام حوافز يتفق والمهارات العالية المطلوبة من العاملين لأداء المهام المناطة إليه والتي تتطلب التعامل مع تقنيات عالية بحرفية عالية.

٥- استجابة الأفراد الباحثين تجاه الخدمات الالكترونية المقدمة للزبائن:

تظهر نتائج تحليل هذا المتغير الارتفاع الواضح في اتفاق الباحثين مع عوامله، ودعم ذلك المتوسط العام والذي بلغ (٢.٦٨١) أي ما نسبته (٨٩.٣٧٥%)، وقد جاءت العوامل (١٨،١٧) بأعلى المتوسطات ضمن هذا المتغير، إذ بلغ المتوسط الحسابي لكل واحدة منها (٣) أي بنسبة (١٠٠%) لكل واحدة منهما وهي نسبة عالية تجسد رأي الأفراد المستبشرين حول الحرص الشديد للشركة على ارتباطها الوثيق والمستمر بزبائنهم من خلال ذات الخدمة المقدمة لهم.

اتساقاً مع النتائج السابقة يمكن توضيح بعض المؤشرات والتي يمكن أن تبني على

ضوئها تحليلاً دقيقاً للمتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية:

١- يعد متغير "وسائل الاتصال" اكسر المتغيرات تأثيراً ضمن المتطلبات التقنية اللازمة للتحويل إلى الإدارة الالكترونية، وبنسبة اتفاق (٩٠.٦٢٥%) من إجمالي الأفراد الباحثين ويعود ذلك إلى امتلاك الإدارة العليا في الشركة المبحوثة بعداً استراتيجياً عن مدى أهمية جودة خدمات الاتصالات وتنوعها في ذهن الزبون، إذ تعد جودة الاتصالات وتنوعها من أولويات اختيار الزبون لشركة الاتصالات التي يرغب في التعامل مع مخرجاتها والاستفادة من خدماتها، فهي نقطة جوهرية في تقييم الزبون لشركات الاتصالات، وعليه تسعى شركات الاتصالات بعامة والشركة المبحوثة بخاصة إلى الاهتمام بعنصر جودة الاتصالات وتنوع خدماتها، ويتضح هذا من خلال الاهتمام العالي بربط الشركة مع قمر صناعي يوفر تغطية كافية لكافة أرجاء العراق، فضلاً عن دعم هذا الربط بمستلزمات مادية أرضية عالية التقنية تسهم في تسهيل استقبال وبت المعلومات عبر هذا القمر بالشكل الذي يمكنها من خدمة كافة زبائنهم بكفاءة عالية.

٢- جاء في المرتبة الثانية من حيث التأثير متغير "الخدمات الالكترونية المقدمة للزبائن" وبنسبة اتفاق بلغت (٨٩.٣٧٥%) من إجمالي الباحثين، ويعود ذلك غالباً حرص الشركة المبحوثة على امتلاكها موقعاً الكترونياً على شبكة الانترنت العالمية يتم من خلالها لترويج لخدماتها، فضلاً عن عدها إحدى البوابات التي توفر من خلاله المعلومات لزبائنهم وتجيب عن أسئلتهم واستفساراتهم، كما يعد أحد وسائلها الحيوية للحصول على المعلومات اللازمة عن آراء الزبائن المستفيدين من خدماتها حول مدى جودة هذه الخدمات وكفاءة الشركة في الأداء، وذلك من

خلال الاستبانات المطروحة على الموقع بشكل دور يحول خدماتها، والتي تعطيل إدارة الشركة مؤشرات عن ماهية الصورة التي يحملها الزبون في ذهنه عنها وعن خدماتها، وكم لديها منحة في هذا الزبون، وكيف يمكن لها الحفاظ على هذا الزبون وعدم فقده للشركات المنافسة في ذات الميدان.

٣- شكل متغير "التعامل مع التقنية المعتمدة في الشركة" المتغير الأقل أهمية في التأثير في المتطلبات التقنية اللازمة للتحويل نحو الإدارة الالكترونية، إذ جاءت نسبة الاتفاق الايجابي (٦٦.٨٧٥%)، وقد حصل العامل (١٥) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (٢.٦٢٥) أي ما نسبته (٨٧.٥%) من إجمالي المبحوثين، ويعود ذلك إلى نقطة مفصلية مهمة والتي تعد احد الأوتاد التي يقف عليها الأداء، إلا وهي الحوافز، إذ يلاحظ من خلال إجابات المستبينين عدم اهتمام الشركة الكافي بتفعيل نظام حوافز يتفق والمهارات العالية المطلوبة من العاملين لأداء المهام المناطة بهم والتي تتطلب التعامل مع تقنيات عالية بحرفية عالية والذي أدى إلى تدني نسبة الاتفاق الايجابي حول تقنية الشركة المعتمدة في تعاملاتها مع زبائننا.

٤- ينبغي الإشارة إلى ان المتغيرات المعتمدة في قياس المتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية جاءت جميعها ايجابية التأثير ، ويعود ذلك إلى ان الشركة المبحوثة قد عملت على اكتساب أفضل التقنيات وأحدثها في مجال الاتصالات، وذلك لتحقيق أفضل قيمة للزبون من خلال تقديم أفضل خدمة تتفق والمواصفات العالمية لخدمات شركات الاتصالات التي تستهدف العالمية، وعليه سعت وبشدة إلى تسخير كافة الجهود المطلوبة للاستفادة من هذه التقنيات المتطورة لتحقيق هذا الهدف، والذي لن يتحقق إلا برضا الزبون عنها من خلال رضاه عن خدماتها ، فالخدمات التي تقدمها على اختلافها وتنوعها مرآة تعكس صورة ادائها ومدى رقيه، كما انها ذات المرآة التي تعكس مدى رضا الزبون عنها، وعليه ينبغي على الشركة امتلاك صورة ايجابية تشعر الزبون بأنه سبب وجودها وهو مصدر قوتها وهو الأساس الذي تستند عليه في بقائها واستمرارها في السوق.

المحور الرابع/ الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

توصلت الباحثة بالي جملة من الاستنتاجات ومن أهمها ما يأتي:

١- تعد الإدارة الالكترونية مطلب مهم فرضته التحولات الحديثة على منظمات الاعمال في عصر التقنيات الرقمية.

- ٢- تعد الإدارة الالكترونية إحدى وسائل المنظمة الفاعلة في الرقابة، إذ نتيجة تعامل الزبون المباشر مع موقع تقدم الخدمة آليا يمكن منع الكثير من السلبيات الناتجة عن الفساد المالي والإداري الذي قد يتسبب فيه بعض العاملين في المنظمة.
- ٣- تستهدف منظمات الاعمال من اعتمادها الإدارة الالكترونية كفلسفة ومنهاج عمل رضا الزبون عن خدماتها، إذ تعد وسيلة المنظمة نحو تقديم خدمات رشيدة، ذات امتيازات عالية، بإجراءات بسيطة مع تسهيلات مغرية تضيف قيمة للزبون وتحقق العديد من المنافع والفوائد للمنظمة في ذات الوقت.
- ٤- للتحول نحو الإدارة الالكترونية وجعلها واقعا عمليا قابلا للتطبيق الفعلي، ينبغي ان تتوفر في المنظمة جملة من المتطلبات، التي تعد الأساس الذي تستند عليه عملية التحول، إذ تعد التقنية أساسا للإدارة الالكترونية، كونها تمثل البنية التحتية التي تؤسس عليها الإدارة الالكترونية وتبنى.
- ٥- أظهرت نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات التي اعتمدت لقياس المتطلبات التقنية اللازمة للتحول نحو الإدارة الالكترونية في الشركة المبحوثة التوجه الايجابي الذي يدل على أهمية ضرورة المتطلبات التقنية كعامل مهم لتحول المنظمة إلى الكترونية العمليات والأنشطة الإدارية في المنظمة، وبالشكل الذي يمكن ان يضيف لها ميزة تعزز من قدراتها التنافسية تجاه المنظمات المنافسة لها في السوق.
- ٦- يعاني نظام الحوافز في الشبكة المبحوثة ضعفا واضحا، إذ لم يلبي النظام المعتمد تطلعات العاملين، ولم يتوافق مع ما يبذلونه من جهود في انجاز اعمالهم.

ثانيا: المقترحات

- في ضوء الاستنتاجات السابقة نرأي تقديم جملة من المقترحات مستهدفين فيها تعزيز الإطار البحثي وكما يأتي:
- ١- ينبغي استثمار الإدراك العالي للمتطلبات التقنية اللازمة للتحول نحو الإدارة الالكترونية في عمليات التحول نحو تقديم خدمات اتصالات أكثر تطورا ضمن الأجيال الجديدة للتقنيات الرقمية.
- ٢- بناء ثقافة عامة وثقافة الكترونية بخاصة تهتم بترسيخ مفهوم وهمية المتطلبات التقنية كضرورة للانتقال والتحول نحو الإدارة الالكترونية، ولغرض الانتقال السليم على الإدارة العليا للشركة ان تضع قيم ومبادئ تتفق وهذا الانتقال، كما وعليها إيصال هذه المبادئ والقيم إلى كافة العاملين لديها لغرض ترجمتها غالى سلوك فعلي ينعكس في تعاملاتهم مع الزبون التثناء العمل.

٣- بناء نظام حوافز فعال يأخذ بنظر الاعتبار العوامل المادية وتأثيراتها الايجابية في نفسية الأفراد العاملين وبالتالي في أدائهم، يلبي هذا النظام حاجات ومتطلبات العاملين ويعمل على تعزيز أدائهم وتمكينهم وتحديد أولئك العاملين الذين يتطلب منهم التعامل مع تقنيات تتطلب مهارات وحرفية عالية.

٤- التأكيد على الشركة المبحوثة تبني نظام وطني للمعلومات يسهم برفد الإدارة العليا بالمعلومات اللازمة لصياغة خطط إستراتيجية تستهدف بناء وتطوير الإدارة الالكترونية، فضلا عن ضرورة وضع آلية لتبادل المعلومات المختلفة بين الشركة والدولة والشركات المناظرة لها في ميدان الاتصالات، بالشكل الذي يعمل على تقديم أفضل الخدمات للزبون.

٥- تحديد نقاط قوة الشركة وتحديدًا في المتطلبات التقنية والعمل على تعزيزها وتقويتها، وتحديد نقاط الضعف والعمل على معالجتها، ولا يكون ذلك إلا من خلال التقييم والمتابعة الدورية المستمرة للبنية التحتية التي تستند عليها المتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية.

المصادر

أولا/ العربية

١- الرسائل والاطاريح

١- آل دحوان، عبد الله بن مسعود، (٢٠٠٨)، "دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع"، رئاسة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك سعود.

٢- آل فطیح، حمد قبلان، (٢٠٠٨)، "دور الإدارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط المنطقة الشرقية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

٣- السبيعي، مناحي عبد الله، (٢٠٠٥)، "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية.

٤- العريشي، محمد بن سعيد محمد، (٢٠٠٨)، "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة ام القرى.

٥- المالك، بدر بن محمد، (٢٠٠٧)، "الابعاد الرادارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية دراسة مسحية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم المنية.

ب- الدوريات

- ١- المفرجي، عادل حرحوش، صالح، احمد علي، البياتي، بيداء ستار، (٢٠١٠)، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس علمية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر.
- ٢- قدوري، سحر، (٢٠١٠)، الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور / عدد ١٤ / خاص / (الجزء الأول)، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية/ الجامعة المستنصرية.

ت- المؤتمرات

- رضوان، رأفت، (٢٠٠٤)، الإدارة الالكترونية والإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة"، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات ودعم القرارات بمجلس الوزراء، القاهرة، مصر.

ث- الكتب

- ١- السالمي، علاء عبد الرزاق، السليطي، خالد إبراهيم، (٢٠٠٨)، "الإدارة الالكترونية" دار وائل للنشر، عمان الأردن.
- ٢- السلمي، علي، (٢٠٠١)، "خواطر في الإدارة المعاصرة" دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
- ٣- الطعامنة، محمد محمود، العلوش، طارق شريف، (٢٠٠٤)، "الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- ٤- الملحم، حسام/ خيربك، عمار، (٢٠٠٤)، "شبكات الانترنت بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات"، دار الرضا للنشر، سوريا.
- ٥- ايفانز، جلوريا، (٢٠٠٥)، "الحكومة الالكترونية"، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- ٦- نجم، نجم عبود، (٢٠٠٤)، الإدارة الالكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)"، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ٧- ياسين، سعد غالب، (١٤٢٦هـ)، " الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"، معهد الإدارة العربية، الرياض، السعودية.

ثانيا/ الأجنبية

A* Dissertation & thesis

Merwe S. Van Der, (2010),The Impact of Electronic Service Quality Dimension on Customer Satisfaction, Research proposal submitted towards partial fulfillment of the requirements for the degree Magister in Business Management, Nelson Mandela Metropolitan University.

B* Journals

- 1-Batta, Mohit,Sethi, Ashwani, Kaur, Rajdeep, (2012),"E- Governance in E-Administration",International Journal of Computing & Business Research, ISSN (Online): 2229-6166.
- 2-Kaur, Inderpreet, Kaur, Kiranjit, Kaur , Parminder, (2012), "Effective E-Administration For Good Governance, International Journal Of Computing & Business Research.
- 3- Weiskopf ,Nicole Gray, Weng, Chunhua, (2013), Methods and dimensions of electronic health record data quality assessment: enabling reuse for clinical research, A scholarly journal of informatics in health and biomedicine, Vol. 20, Issue 1.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

هيئة التعليم التقني

المعهد التقني / كركوك

قسم تقنيات إدارة التسويق

م/ استثمارة استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الاستثمار التي بين أيديكم هي جزء من متطلبات إعداد البحث الموسوم ((المتطلبات التقنية للتحول نحو الإدارة الالكترونية: دراسة تشخيصية لآراء العاملين في شركة كلمات للاتصالات في محافظة كركوك))، وقد جاء تصميم الاستثمار وما تحتوي من أسئلة، بهدف التعرف على مدى إدراك السادة العاملين في شركتكم للمتطلبات التقنية اللازمة للتحول نحو الإدارة الالكترونية. نتقدم بالشكر الجزيل لتعاونكم معنا في تقديم الإجابة الكاملة والدقيقة، إذ إن إجابتكم سوف تسهم في التوصل إلى النتائج الدقيقة التي تعد الأساس الذي يبنى عليها الاستنتاجات والمقترحات التي يمكن تعميمها والاستفادة منها في شركات الاتصالات العاملة في وطننا العزيز مستقبلاً إن شاء الله.

سيدي الفاضل يرجى ملاحظة ما يأتي:

١. إن البحث لا يستهدف كشف نواحي القصور في أداء شركتكم، لذلك لا ضرورة لكتابة الاسم أو التوقيع على الاستثمار التي ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.
٢. ضع علامة على الإجابة المعبرة عن رأيك الصريح.
٣. الباحثة على استعداد للإجابة عن استفساراتكم بشأن أسئلة الاستبانة.

شكراً لتعاونكم

الباحثة

المدرس الدكتور

سوسن إبراهيم رجب العكيدي

أولاً/ البيانات التعريفية

أدناه مجموعة من الفقرات يرجى وضع علامة أو إشارة على الاختيار المعبر عن شخصكم لطفاً.

- الجنس: ذكر () أنثى ()
- العمر (سنة): ٢٥ فأقل () ٣٥-٢٦ () ٤٥-٣٦ ()
- ٤٦ - ٥٥ () ٥٦ فأكثر ()
- المؤهل العلمي: دبلوم فني (معهد) () بكالوريوس () ماجستير ()
- مدة الخدمة (سنة): ٢ فأقل () ٥-٣ () ٨-٦ ()
- المركز الوظيفي: مدير فرع () نائب المدير ()
- مدير قسم () مدير شعبة ()

ثانيا/ المتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية

| المقاييس | ت | الفقرات المُعيرة لكل مقياس | اتفق | غير متأكد | لا اتفق |
|---|---|--|------|-----------|---------|
| استجابة الأفراد المبحوثين نحو أجهزة الحواسيب ومستلزماتها | ١ | تمتلك الشركة أجهزة حواسيب ذات قدرات عالية ومواصفات متطورة. | | | |
| | ٢ | تهتم الشركة بتوفير كافة الملحقات الضرورية لإتمام عمل الحواسيب بانتظام. | | | |
| | ٣ | تعمل الشركة على تغذية حواسيبها بالبرامج المتقدمة التي تتفق وطبيعة عملها. | | | |
| | ٤ | تقوم الشركة بالصيانة اللازمة على حواسيبها وملحقاتها لضمان كفاءة أدائها. | | | |
| استجابة الأفراد المبحوثين نحو الشبكة المعتمدة من قبل الشركة | ٥ | تمتاز شبكة الشركة بقدرات تقنية أعلى من شبكات الشركات المنافسة لها في المحافظة. | | | |
| | ٦ | تمتلك الشركة خطة إستراتيجية لنشر بث شبكتها في كافة أرجاء العراق. | | | |
| | ٧ | توفر شبكة الشركة كافة المتطلبات اللازمة لنقل وتبادل المعلومات بسرعة وسهولة. | | | |
| | ٨ | تعتمد الشركة أكثر من نظام شبكي وبما يخدم متطلبات كافة زبائننا. | | | |
| استجابة | ٩ | ترتبط الشركة بقمر صناعي يكفي لتغطية الشبكة لكافة أرجاء العراق. | | | |

| المقاييس | ت | الفقرات المُعيرة لكل مقياس | اتفق | غير متأكد | لا اتفق |
|---|----|---|------|-----------|---------|
| الأفراد المبحوثين نحو وسائل الاتصال في الشركة | ١٠ | توفر اتصالات الشركة بالأقمار الصناعية قدرات عالية لنقل المعلومات بأنواعها كافة بين الزبائن المستفيدين من خدماتها. | | | |
| | ١١ | تمتلك الشركة بعدا استراتيجيا لربط خدماتها عبر الأقمار الصناعية بخدمات الشركات المنافسة لها في العراق. | | | |
| | ١٢ | تمتلك الشركة تقنيات ارضي عالية تسهم في تسهيل استقبال وبيث المعلومات عبر الأقمار الصناعية. | | | |
| استجابة الأفراد المبحوثين نحو التعامل مع التقنية المعتمدة في الشركة | ١٣ | تقوم الشركة بدعم برامجها التدريبية في الاختصاصات كافة. | | | |
| | ١٤ | لدى الشركة برامج تدريبية متقدمة للتطبيقات الحديثة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة من قبلها لزيائنها. | | | |
| | ١٥ | تمتلك الشركة قدرات بشرية على درجة عالية من المهارة والحرفية في استخدام التقنيات الحديثة وتطبيقاتها. | | | |
| | ١٦ | تقوم الشركة بتفعيل نظام حوافز فعال يتناسب مع المهارات المطلوبة من العاملين. | | | |
| استجابة الأفراد المبحوثين تجاه الخدمات الالكترونية المقدمة للزبائن | ١٧ | تمتلك الشركة موقعا الكترونيا على شبكة الانترنت. | | | |
| | ١٨ | توفر الشبكة خدمات الكترونية تسهم في تبسيط واختصار إجراءات تعامل الزبون مع خدماتها. | | | |
| | ١٩ | تمتلك الشركة مركز معلومات يستجيب لأسئلة الزبائن واستفساراتهم على مدار الساعة. | | | |
| | ٢٠ | تمتلك الشركة آلية لتبادل المعلومات مع مراكز خدمة الزبون والزبون بذاته عبر شبكات الاتصال المختلفة. | | | |