

الاتصالات الرقمية ودورها في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا .

مريم حاتم السويطي

د. سمير سليمان الجمل

جامعة القدس المفتوحة

sameeraljamal@yahoo.com

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها، استخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من (٣٦) من العاملين في البلدية، تم التواصل معهم بشكل الكتروني لتعبئة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى وجود دور مرتفع للاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة، كما تبين أن مستوى وجود الاتصالات الرقمية كان مرتفعاً أيضاً، وأن واقع جودة الخدمة كان مرتفعاً، وجاءت مجالات جودة الخدمة حسب الأهمية: (الملموسية، التعاطف، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة). وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة على الدرجة الكلية وفي مجالات: (الاستجابة، الملموسية، والأمان والثقة). بينما تبين عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة في مجالات: (الاعتمادية والتعاطف). وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا تعزى لمتغيرات: (الجنس، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة). في حين تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفق متغير المؤهل العلمي ولصالح حملة الدبلوم. وخرجت الدراسة بعدة توصيات، منها: (ضرورة العمل على الاستغلال الأمثل للاتصالات الرقمية في تحديث آليات التعامل مع المواطنين في البلدية، وذلك من خلال إنشاء موقع الكتروني لما له من دور في سرعة تقديم الخدمات وإنجازها، ضرورة المحافظة على مستوى متقدم من الاتصالات الرقمية في البلدية، والعمل على إيجاد قسم مختص بالصيانة الفورية والدورية لها، للمحافظة على فعالية هذه الاتصالات بين الإدارة والموظفين، لما له من دور في المحافظة على مستوى مرتفع من جودة الخدمات المقدمة، العمل على إعادة هيكلة البلدية وتوزيع الوظائف بما يتناسب مع الاتصالات الرقمية والتكنولوجيا الحديثة المستخدمة في العمل).

الكلمات المفتاحية: (الاتصالات الرقمية، جودة الخدمة، بلدية بيت عوا).

Digital communication and its role in achieving quality of service in Beit Awa municipality

Dr. Samir Suleiman Al-Jamal Mariam Hatem Al-Sweiti
Al-Quds Open University

Abstract:

The study aimed to identify the role of digital communications in achieving quality of service in Beit Awa municipality from the point of view of its employees. The questionnaire was used to collect data from the study sample consisting of (36) workers in the municipality, they were contacted electronically to fill the questionnaire, and the study reached There is a high role for digital communications in achieving quality of service, It was also found that the level of digital communication was also high, and that the reality of service quality was high, and the areas of quality of service came according to importance: (tangibility, empathy, reliability, responsiveness, safety and trust). The results indicated that there is a statistically significant relationship between digital communication and quality of service at the aggregate level in the areas of (response, tangibility, safety and trust). While it was found that there was no statistically significant relationship between digital communication and quality of service in the areas of (reliability and sympathy). The results indicated that there were no statistically significant differences in the role of digital communications in achieving quality of service in the municipality of Beit Awa due to variables: (gender, job title, and years of service). While it was found that there were statistically significant differences according to the variable of the academic qualification and in favor of the diploma holders. The study came out with several recommendations, including: (The necessity of working on the optimal exploitation of digital communications in updating the mechanisms of dealing with citizens in the municipality, through the establishment of a website because of its role in the speed of delivery and delivery of services, the need to maintain an advanced level of digital communications in the municipality, and work to find a section for maintenance Its immediate and periodic role, in order to maintain the effectiveness of these communications between management and employees, due to its role in maintaining a high level of quality of services provided, work to restructure the municipality and distribute jobs in a way that is compatible with digital communications and modern technology used in the work).

Key words:(digital communication, quality of service, Beit Awa municipality).

المقدمة:

يشهد عالم اليوم تحولاً جذرياً في مختلف النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية. فمع بداية العقد الأخير من القرن العشرين شهد العالم موجة جديدة أطلق عليها "العولمة"، ومع مرور الأيام تزايدت الدعوة لها حيث بدأت ملامح وخصائص هذه الظاهرة تتبلور لتشكّل الهندسة الجديدة لاقتصاد القرن الحادي والعشرين، ولعل أكثر ملامح ومقومات العولمة هو ذلك التقدم المتسارع في تكنولوجيا الاتصال وتقنيات المعلومات، حتى سمي هذا العصر بـ"عصر الثورة الرقمية" (فهييم، ٢٠١٦).

نظراً لاعتماد الإدارة الحديثة حالياً على التقنية المتطورة التي تساعدها على إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيقة وبأقل التكاليف، ويطلق عليها الإدارة الالكترونية الذي أهم عناصرها تقنيات المعلومات التي تتطور بسرعة مذهلة والمفهوم الشائع للإدارة الالكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سابقاً (مرزوقي، ٢٠١٧).

فالحوسبة هي النظم الآلية لتجميع البيانات وفق الغرض من جمعها وتخزينها وإتاحتها واسترجاعها، كما يمكن تعريفها بأنها النظام الذي يقوم على استخدام الحواسيب وبرامجها، وهي تعني استخدام الحواسيب وملحقاتها المادية والبرمجية في تنفيذ الخدمات والإجراءات، التي كانت تنفذ بالاعتماد على الوسائل والأدوات التقليدية، والهدف الأول للمؤسسات كافة، بغض النظر عن تخصصاتها الإدارية والمهنية والموضوعية، هو في تهيئة الوسائل، والأساليب والمعدات، التي تسمح للقاعدة العريضة من المستفيدين، في الوصول السريع والدقيق إلى المعلومات والخدمات أو مصادرها، وكفاءة أي مؤسسة، تعتمد بالدرجة الأساس على قدرتها في اختزال عدد الحلقات أو الخطوات التي يتوجب على المستفيد المرور بها، في سبيل الحصول على الخدمات، وكلما كان وصوله مباشراً، بمعنى الحصول على الخدمة، كان ذلك مؤشراً على كفاءة الخدمة في هذه المؤسسة (العدوان، ٢٠١٦).

أصبحت الممارسات الالكترونية فاعلا رئيسياً في مختلف المجالات، وتغلغت أدوات الاتصال الرقمي في تفاصيل الحياة اليومية، كما اقتحمت مجالات مختلفة، اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، صحية، سياسية وعلمية، وفي ذات الوقت تعاضم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي لعبت دورا رئيسيا في التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الالكترونية، وبفعل ذلك أصبح الاتصال الرقمي حجر الأساس في تسيير العمل وتطوير الأداء بكافة المؤسسات والإدارات، التي تأثرت بذلك وتغيرت هيكلها ومعاملاتها ومعايير أدائها، فاستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات قد صاحبها تغيير واضح في طرق ممارسة الأعمال وفي تخطيط ومراقبة الإنتاج وإعداد الاستراتيجيات، حيث تغيرت المفاهيم والتنظيمات داخل المؤسسة وترك التنظيم الهرمي مكانه للتنظيم الشبكي، وأصبح الهيكل التنظيمي مسطحا وأفقيا، وثم اللجوء إلى العمل التعاوني والمشارك وإدارة المشاريع إلكترونيا خاصة بعد ظهور خدمات البريد الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية (عباس، ٢٠١٧).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

هذه التطورات الحاصلة في الثورة التكنولوجية والاتصالات، جعلت المؤسسات تواجه تحديات كبيرة فالحاجة إلى الاندماج في عالم الأعمال الالكترونية تتطلب تغيرات ديناميكية في جميع النواحي وتفرض ضرورة اعتماد الأدوات التكنولوجية كعنصر محوري جديد وتطبيق الإدارة الالكترونية مع خلق تغيرات ايجابية في محيط العمل لتسهيل الإجراءات وتوفير المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتلاحقة، ومن ذلك ضرورة محافظة المؤسسة على جودة الخدمات التي تقدمها بالاعتماد على الاتصالات الرقمية، وبذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما دور الاتصالات الرقمية

في تحقيق جودة الخدمة المقدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها؟

وينبثق عن التساؤل السابق الأسئلة الفرعية التالية:

س١) ما واقع الاتصالات الرقمية في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين؟

س٢) ما مستوى جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في

بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها؟

س٣) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها؟

س٤) هل يختلف تقييم دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها باختلاف متغيرات: (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟

فرضيات الدراسة:

-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات الرقمية وتحسين جودة الخدمة المقدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقييم دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين باختلاف (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

متغيرات الدراسة:

-المتغير الديموغرافية، وتشمل:

١. الجنس، وله مستويان: (ذكر، أنثى).
٢. المسمى الوظيفي، وله ثلاث مستويات: (مدير، رئيس قسم، موظف).
٣. سنوات الخبرة، ولها ثلاثة مستويات: (أقل من ٥ سنوات، من ٥-١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات).
٤. المؤهل العلمي، وله ثلاثة مستويات: (دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا).

المتغير المستقل: الاتصالات الرقمية في بلدية بيت عوا.

المتغير التابع: جودة الخدمة في بلدية بيت عوا .

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة التعرف إلى:

١. على واقع الاتصالات الرقمية في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها.

٢. واقع جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها؟
٣. التعرف على علاقة بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة في بلدية بيت عوا من حيث (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).
٤. التعرف على الاختلاف في تقييم دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين باختلاف (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال:

١. أهمية موضوع الاتصالات الرقمية، وذلك لما شهدته عملية التحول من النظام اليدوي القديم إلى النظام الإلكتروني وما رافقه من مشكلات في العمل وتقديم الخدمات الأمر الذي يدعو إلى ضرورة التركيز على موضوع الاتصالات الرقمية لتعزيز وزيادة جودة الخدمات المقدمة في البلدية.

٢. أن موضوع الاتصالات الرقمية من الموضوعات الإدارية الحديثة، وبذلك يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في تعزيز الاتصالات الرقمية ودورها في تحسين الجودة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: الاتصالات الرقمية ودورها في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا.

الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الثاني من العام ٢٠١٩/٢٠٢٠.

الحدود المكانية: بلدية بيت عوا.

الحدود البشرية: العاملين في بلدية بيت عوا.

مصطلحات الدراسة:

الاتصالات الرقمية: تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات وإرسالها وتخزينها واسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة (عتروس، ٢٠١٨).

جودة الخدمة: درجة التطابق بين توقعات الزبون وإدراكاته للخدمة مع القدرة على تلبية احتياجاته المعلنة والضمنية والعمل على تجاوزها (بوقريقة، ٢٠٢٠).

بلدية بيت عوا: هيئة محلية تخدم بلدة بيت عوا، وتتبع لوزارة الحكم المحلي.

الإطار النظري

مفهوم الاتصال الرقمي:

هو المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الأفراد في إطار المفاهيم، الإنتاج، التوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية (آدم، ٢٠١٨).

وعرفه (الطائي، ٢٠١٧) بأنه أحد أبعاد ثورة الاتصال الحديثة، التي أحدثت تغييرات عديدة وكبيرة في بنى المجتمعات العربية وهياكلها التنظيمية ولا سيما بعد أن أصبحت المجتمعات محور اهتمام اعلام العولمة والاعلام في الشرق والغرب لأسباب اقتصادية وسياسية وثقافية واجتماعية ودينية... (الخ) (الطائي، ٢٠١٧).

مزايا الاتصال الرقمي:

هناك العديد من المميزات المهمة للاتصال الرقمي والتي أثرت تأثيراً كبيراً في بناء مفهومه ووظائفه وعناصره ومن أهمها (آدم، ٢٠١٨):

١. **التفاعلية:** تعني انتهاء فكرة الاتصال الخطي أو الاتصال في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي وهو ما كان يتسم به الاتصال الجمعي والجماهيري والثقافي اعتماداً على وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية. بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية.

٢. **التنوع:** يشمل نوعين الأول تنوع في أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة وهي الحاسب الشخصي P.C والثاني تنوع المحتوى بالمواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الانترنت .

٣. **التكامل:** حيث يوفر النظام الرقمي للفرد كافة أساليب التعرض والإتاحة ووسائل التخزين في أسلوب متكامل خلال وقت التعرض لشبكة الانترنت ومواقعها المختلفة.

٤. **قابلية التحرك أو الحركية:** حيث تسمح هذه السمة ببث واستقبال المعلومات من أي مكان إلى آخر أثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات وذلك باستخدام عدد من الأجهزة مثل التلفون النقال، تلفون السيارة، التلفزيون المدمج في ساعة اليد وجهاز الفاكس.

٥. **التدويل أو الكونية:** تعني إمكانية تبادل المعلومات بين المستفيدين على كافة المستويات الدولية والعالمية مما أتاح درجة عالية من التواصل العلمي والمعلوماتي بين الأفراد وأضاف ميزات عديدة للتواصل.

خدمات الاتصال الرقمية التي تقدمها شبكة الانترنت:

يمكن تلخيص الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في الآتي (الرحباني، ٢٠١١):

١. **البريد الإلكتروني:** فهو أحد وسائل تبادل الرسائل بين الأفراد أو المنظمات مثل البريد العادي ولكن يتم التبادل والإرسال بسرعة وسهولة وكفاءة وفعالية وأقل ثمناً وموفر للمال والجهد، كما يعتبر أداة اجتماعية للتقارب بين الناس، والإرسال لعدد كبير من المشتركين في آن واحد.

٢. **خدمات تقديم الأخبار:** حيث أصبحت عملية تحرير الأخبار تتم بشكل أكثر مرونة إذ يمكن للمحرر تعديل الخبر والتحكم في عملية التحرير من حيث إضافة كل ما هو جديد وعاجل من أخبار وتخزينها ومسحها واسترجاعها.

٣. **الاتصالات التفاعلية:** مثل (مواقع الدردشة، عقد المؤتمرات الإلكترونية، نقل الصوت عبر الانترنت).

٤. **خدمة التعليم عن بعد:** حيث كان من الطبيعي أن تستجيب المؤسسات التعليمية والمناهج الدراسية لهذا التغيير الذي قفز من تغيير خدمات تعليمية تقليدية إلى خدمات الإلكترونية جسدت تحولاً كبيراً في الفكر التعليمي وطرقه.

سلبيات تكنولوجيا الاتصال الرقمي:

هناك سلبيات لاستخدام الاتصال الرقمي ذكرها الشافعي (٢٠١٩) منها:

١. حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها.
٢. اندماج تكنولوجيا الاتصال في منظومة واحدة، وهو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية.

٣. كل مؤشرات تطور تكنولوجيا الاتصال تشير إلى انعدام أي جهة أو أي سلطة على المنبع أو على التحكم بسير المعلومات المتدفق من الحكومات وأجهزة المخابرات وهذا ما يعود بالسلب على ثقافتنا وتقاليدنا وقيمنا.

٤. إن هذه التكنولوجيات أقل عاطفية واجتماعية وحميمية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير.

٥. التفكيت واللاجماهيرية التي تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد إلى عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة.

٦. تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي، وفرض النموذج الأورو-أمريكي وترسيخ قيم المثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع.

جودة الخدمات:

إن اتساع قطاع الخدمات وزيادة الاستثمارات فيه، ودخول منافسين جدد على الصعيد المحلي والوطني والدولي، أدى بالمدراء إلى إعادة النظر في المفاهيم والممارسات الإدارية المتبعة حيث أصبحت الخدمات ميدان المنافسة الرئيس والأكثر أهمية، كما أن الشركات الصناعية في ظل ظاهرة تمويل الإنتاج وانتشار التصنيع عالمياً أخذت هي الأخرى تركز على الخدمات التي تقدمها وعلى إدارة الخدمة في عملية المنافسة بوصفها مصدراً مهماً للتميز والتفوق (نجم، ٢٠١٠).

وتعرف الخدمة بأنها نشاط أو عمل ينجز من أجل غرض معين، أو هي وظيفة يتم الطلب عليها (نجم، ٢٠١٠).

والجودة: "هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء للخدمة أو هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها" (الحداد، ٢٠٠١).

وعُرفت أيضاً على أنها "مدخل يسعى إلى إحداث تغيير جذري في الثقافة التنظيمية داخل المنظمة وتحويلها من الأسلوب الإداري التقليدي للأسلوب الحديث، الذي يخدم تحقيق مستوى جودة عالية للمنتج أو الخدمة المقدمة. وهذا التغيير يشمل جميع وظائف ومجالات

العمل في المنظمة، معتمداً على العمل الجماعي، والتعاون، والتحسين المستمر للأداء الكلي، لتحقيق النجاح على المدى الطويل، من خلال إرضاء عملاء المنظمة تحديداً" (حمود، ٢٠٠٢) .

أهداف جودة الخدمات:

يرى حمود (٢٠٠٢) أن الجودة في الخدمات تسعى إلى ما يلي:

١. فهم حاجات ورغبات العميل (المستهلك، الجمهور) لتحقيق ما يريده.
٢. توفير الخدمة وفق متطلبات العميل من حيث: (الجودة- التكلفة- الوقت- الاستمرارية)
٣. التكيف مع المتغيرات التقنية، والاقتصادية، والاجتماعية، بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.
٤. توقع احتياجات ورغبات العميل في المستقبل وجعل ذلك عملاً مستمراً.
٥. جذب المزيد من العملاء والمحافظة على العملاء الحاليين.
٦. التميز في الأداء والخدمة عن طريق التطوير والتحسين المستمرين للمنتج أو الخدمة، وجعل الكفاءة الإنتاجية بشكل عام عالية في ظل تخفيض التكلفة إلى أدنى حد ممكن، لكن ليس على حساب الجودة بل من خلال ترشيد الإنفاق.

ابعاد الجودة:

حتى تقدم مؤسسات الخدمات خدمة تتلائم مع توقعات العملاء وتلبي حاجاتهم لا بد من أن تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جودة الخدمة، فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتوافق مع توقعاتهم لذلك فعلى المؤسسة أن تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة الخدمة ما يلي:

١. الاعتمادية: تشير إلى الأداء الدقيق ولى قدرة مورد الخدمة على إنجازها بشكل دقيق وبالوقت المناسب، كما يتضمن مدى الوفاء بالوعود ومراعاة ظروف الشركات الصناعية، ومدى المعرفة التي يتمتع بها مورد الخدمة بأصول العمل، ومد الاحتفاظ بالسجلات والقيود في المنظمة.

٢. الأمان: وهو يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة، أو مقدمها أو كلاهما، مثل درجة الأمان المترتبة عن استئجار شقة أو غرفة في فندق.

٣. التعاطف: وهي درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص والاهتمام بمشاكله، والعمل على إيجاد حلول بطرق إنسانية راقية وبكل ممنونية، وكذلك تشمل سهولة التواصل والاتصال وفهم الزبون، من خلال التعرف على احتياجاته وتوفير الاهتمام الشخصي للزبون، إضافة إلى مدى معرفة وتفهم المواطنين بحاجات الزبائن ومشاكلهم ومطالبهم وإبداء الاهتمام بلها، إضافة إلى مدى مناسبة وملاءمة أوقات عمل الشركة (مغلا، ٢٠٠٧)

٤. الاستجابة: تشمل المبادرة إلى مساعدة العملاء والرد على استفساراتهم والحساسية تجاه العملاء، والسرعة في أداء الخدمة وحل المشكلة التي تواجه المستفيد، إضافة إلى مبادرة مورد الخدمة بالأخبار عن أوقات تقديم الخدمة، والسرعة في الرد على الاستفسارات وتقديم العون والمساعدة المطلوبة (مصطفى، ٢٠٠٣).

٥. الملموسية: ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدواته ووسائل الاتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال خصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية وتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة والمظهر الداخلي وتصميم المحل أو المؤسسة وديكورها لخلق جو مريح للعميل (الضمور، ٢٠٠٨).

وترتكز جودة الخدمات على ثمانية ركائز تحظى بالقبول والإجماع من قبل معظم الباحثين، وهي (الضمور، ٢٠٠٨):

١. التركيز على متلقي الخدمة: ويعني فهم حاجات وتوقعات متلقي الخدمة وتحديدها بشكل مسبق، والقيام بالأنشطة والإجراءات الملائمة لتلبية هذه الحاجات بهدف تحقيق رضا المستهلك

٢. التحسين المستمر: ويتطلب ذلك تحسس المشاكل بشكل مستمر واكتشافها وتحديد أسبابها الحقيقية ومعالجتها.

٣. مشاركة العاملين: ويتطلب ذلك التزام ومشاركة كل موظف في كل أنشطة الجودة كما يتضمن مساءلته عن تحمله لمسؤولية الجودة.

٤. بناء فرق العمل: للتغلب على الحواجز التي تفصل بين الاقسام والأنشطة المختلفة بما يحقق التعاون وروح الفريق لتحسين الجودة والانغماس في أنشطتها.

٥. التركيز على العمليات: ويتضمن ذلك وضع معايير للعمليات والأنشطة لتنميتها قدر الإمكان، ومجالات لرقابة الجودة تركز على الخطوات الرئيسة في إجراءات التنفيذ مما يمنع حدوث الأخطاء في العمليات.

٦. تبني منهجية رقابية وقائية لمنع حدوث الأخطاء ولتحقيق كفاءة العملية الرقابية على الجودة.

٧. التمكين للعاملين: ويتضمن ذلك إعطاء كل عامل ما يحتاجه من الاستقلالية وحرية التصرف للقيام بعمل الشيء الصحيح من المرة الأولى لتحقيق جودة الأداء.

٨. القيادة: ويتضمن هذا البعد قيام الإدارة العليا بلعب دور رئيس في عملية تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة. ويتطلب ذلك توفير أنشطة التدريب لتطبيق الجودة الشاملة والإرشاد والتعليم للتأثير على المرؤوسين وكسب تعاونهم ومشاركتهم الفاعلة في جهود الجودة وأنشطتها.

الدراسات السابقة:

دراسة (حولي، ٢٠١٩) بعنوان "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون"

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء فيما يتعلق بإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتباره أحد الدعائم الأساسية للمنظمات بصفة عامة، والخدمية بصفة خاصة، تم اخذ عينة قوامها (٤٧) من مستخدمي وزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر، استخدم الباحث الاستبانة في جمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى: (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد جودة خدمة الزبون، ووجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أبعاد جودة خدمة الزبون من وجهة نظر (المبحوثين).

دراسة (آدم، ٢٠١٨)، بعنوان "الاتصال الرقمي ودوره في تثقيف الجمهور: دراسة تطبيقية على عينة من مستخدمي الهاتف المحمول بولاية الخرطوم"

هدفت الدراسة لمعرفة مدى مساهمة الهاتف المحمول في تثقيف الجمهور وزيادة المعرفة لديه وكذلك الكشف عن كيفية توظيف الهاتف المحمول في عملية تثقيف الجمهور، ومعرفة مدى اهتمام الجمهور بتكنولوجيا الهاتف المحمول وطرق استخدامه والاستفادة منه في عملية تثقيف الجمهور. حيث اتبع البحث منهج المسح الميداني والتاريخي وتم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها (٢٠٠) مبحوث، حيث توصلت الدراسة للنتائج التالية: (إن استخدام الهاتف المحمول أدى إلى تطوير مهارات التواصل بين أفراد المجتمع لكنه أسهم في ظهور الكثير من المشكلات الاجتماعية التي تصاحب استخدامه، كما أن المعلومات التي تأتي عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول تعتبر معلومات ذات مصداقية قليلة لأنها تخضع في أحيان كثيرة لنفسية المرسل، أن الهاتف المحمول حول الأفراد العاديين إلى مصادر للأخبار والمعلومات من خلال استخدام تقنيات الهاتف للحصول على المعلومات ومن ثم إرسالها كما ساهم في ترقية السلوك الحضري للجمهور).

دراسة (Shehu & Usman, 2019) بعنوان "تأثير تكنولوجيا الاتصالات المعلوماتية على الإنتاجية التنظيمية في صناعة نيجيريا المصرفية"

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير تكنولوجيا الاتصالات المعلوماتية على الإنتاجية التنظيمية في الصناعة المصرفية في نيجيريا. تم استخدام الاستبيان كطريقة لجمع بيانات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٠) من العاملين في المصارف في نيجيريا، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات قيد الدراسة، تشير نتائج الدراسة إلى أن مكونات الأجهزة ومكونات البرامج والشبكات لها تأثير كبير وإيجابي على الإنتاجية التنظيمية في الصناعة المصرفية في نيجيريا.

دراسة (Stanley, 2018) بعنوان "تحسين تقديم الخدمات من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الصناعات التحويلية النيجيرية"

هدفت الدراسة فحص تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تقديم الخدمات في الصناعة التحويلية النيجيرية، اتبعت الدراسة أسلوب المسح المقطعي على عينة مكونة من

(٢٢٥) موظفًا من ست شركات تصنيع، توصلت الدراسة إلى أن أنظمة المؤتمرات عن بعد مجتمع مع التغييرات في سياسات الشركة والدعم يمكن أن تؤدي إلى تخفيضات في السفر والتكاليف ذات الصلة، يعتبر البريد الإلكتروني أهم تطبيق على الانترنت يدعم وسائل الاتصال للموظفين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد الاستعراض السابق للدراسات السابقة العربية والأجنبية توصل الباحثان إلى أن موضوع استخدام الاتصالات الرقمية وما لها من تأثير على جودة الخدمة قد حظي باهتمام الباحثين، حيث تناولت دراسات عديدة تأثير الاتصالات الرقمية على جودة الخدمة مثل دراسة حولي (٢٠١٩)، ودراسة (Stanley, 2018)، وتناولت دراسات أخرى تأثير التكنولوجيا على الإنتاج مثل دراسة (Shehu & Usman, 2019)، كما تناولت بعض الدراسات تأثير الاتصالات الرقمية في تثقيف الجمهور مثل دراسة آدم (٢٠١٨)، وقد استفاد الباحثان من هذه الدراسات في التعرف إلى مجالات الدراسة ومتغيراتها والأساليب الإحصائية في تحليل نتائجها وكذلك في بناء بنود الاستبانة ومجالاتها وفقراتها، كما استفادا من النتائج والتوصيات والمقترحات التي خرجت بها هذه الدراسات. ومن جانب آخر أفاد الباحثان من هذه الدراسات في مجال منهجية البحث وأسلوبه، فقد أسهمت تلك الدراسات بإثراء هذه الدراسة بالخبرات الواردة فيها. ولعل أهم ما يميز هذه الدراسة أنها عنيت بمعرفة واقع الاتصالات الرقمية ودورها في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها، حيث لم يتم تناول هذا الموضوع بهذه الصورة في الدراسات السابقة - على حد علم الباحثان - إضافة إلى تفردا في بحث الاتصالات الرقمية ودورها في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر الاتصالات الرقمية على جودة الخدمة المقدمة في بلدية بيت عوا، من أجل العمل على تحسين جودة الخدمة الهدف المنشود في كل بلدية.

منهج الدراسة: استخدم الباحثان في إنجاز هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لمثل هذا النوع من الدراسات.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من العاملين في بلدية بيت عوا في الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠١٩-٢٠٢٠.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (٣٦) من العاملين في بلدية بيت عوا، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، والجدول (١) يوضح خصائص عينة الدراسة:

جدول (١): خصائص العينة الديموغرافية

المتغير	العدد	النسبة المئوية	القيم الناقصة	المجموع
الجنس				
ذكر	٣٣	٩١,٧%	-	٣٦
أنثى	٣	٨,٣%	-	
المسمى الوظيفي				
مدير	٣	٨,٦%	١	٣٦
رئيس قسم	٤	١١,٤%		
موظف	٢٨	٨٠%		
سنوات الخبرة				
دون ٥ سنوات	٢٥	٧١,٤%	١	٣٦
٥ - ١٠	٦	١٧,١%		
أكثر من ١٠ سنوات	٤	١١,٥%		
المؤهل العلمي				
دبلوم	٦	١٦,٧%	-	٣٦
بكالوريوس	٢٨	٧٧,٨%		
دراسات عليا	٢	٥,٥%		

أداة الدراسة:

قام الباحثان بإعداد استبانة لقياس واقع الاتصالات الرقمية ودورها في بلدية بيت عوا، بالاستناد إلى الأدب التربوي والدراسات السابقة، وقد تكونت الاستبانة من قسمين:

-القسم الأول: ويشمل البيانات الأولية وهي (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

-القسم الثاني: وتكون من (٣٦) فقرة موزعة على ستة مجالات:

المجال الأول: الاتصالات الرقمية في البلدية (١-١٢).

المجال الثاني: جودة الخدمات المقدمة (الاستجابة) (١٣-١٧).

المجال الثالث: جودة الخدمات المقدمة (الملموسية) (١٨-٢٢).

المجال الرابع: جودة الخدمات المقدمة (الاعتمادية) (٢٣-٢٧).

المجال الخامس: جودة الخدمات المقدمة (الأمان والثقة) (٢٨-٣١).

المجال السادس: جودة الخدمات المقدمة (التعاطف) (٣٢-٣٦).

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص، والذين أبدوا بعض الملاحظات حولها، وبناءً عليه تم إخراج الاستبانة لتصبح بشكلها النهائي (٣٦) فقرة.

ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات أداة القياس تم فحص الاتساق الداخلي والثبات لفقرات الاستبانة بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach' alpha)، وذلك وفق الجدول (٢).

جدول (٢) نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة

المقياس	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الدرجة الكلية	٣٦	٣٦	٠,٨٧٠

تشير المعطيات الواردة في الجدول (٢) أن قيمة ثبات أداة الدراسة عند الدرجة الكلية بلغت (٠,٨٧٠)، مما يشير إلى دقة أداة القياس.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام فريق البحث بمراجعتها وذلك تمهيداً لإدخالها للحاسوب، لعمل المعالجة الإحصائية للبيانات، وقد تم إدخالها وذلك بإعطائها أرقاماً معينة، حيث

أعطى كل مستوى من مستويات درجة الموافقة درجة معينة، فأعطيت بدرجة معارض بشدة (١) درجة، معارض (٢) درجة، بدرجة محايد (٣) درجات، موافق (٤) درجات، موافق بشدة (٥) درجات بحيث كلما زادت درجة الاتصالات الرقمية ودورها في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها استخدم فريق البحث برنامج SPSS للمعالجات الإحصائية حيث تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط بيرسون (Person correlation)، اختبار التباين الأحادي (one way analysis of variance)، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا.

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها والتوصيات:

يتناول هذا المبحث عرضاً للنتائج التي توصل إليها الباحثان من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة حول واقع الاتصالات الرقمية ودورها في تحقيق جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في بلدية بيت عوا، وفقاً لتساؤلات الدراسة وفرضياتها، ويمكن تفسير قيمة المتوسط الحسابي للعبارات أو المتوسط العام المرجح للعبارات في أداة الدراسة (الاستبانة) كما يلي:

جدول (٣): دلالة المتوسط الحسابي.

الدلالة	المتوسط الحسابي
منخفض جداً	١,٧٩-١,٠٠
منخفض	٢,٥٩-١,٨٠
متوسط	٣,٣٩-٢,٦٠
مرتفع	٤,١٩-٣,٤٠
مرتفع جداً	٥,٠٠-٤,٢٠

وفي ضوء معالجة بيانات الدراسة إحصائياً توصل الباحثان للنتائج الآتية:
التساؤل الرئيس: ما دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها، ويوضح ذلك الجدول (٤).

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المقياس
مرتفع	٠,٣٤٥	٣,٩٥	دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها

بالنظر إلى الجدول (٤) يتضح أن دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها كان بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (٣,٩٥) مع انحراف معياري (٠,٣٤٥).

إجابات الأسئلة الفرعية:

س١): ما واقع الاتصالات الرقمية في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها؟
للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات لمستوى وجود الاتصالات الرقمية في بلدية بيت عوا مرتبة حسب الأهمية، ويوضح ذلك الجدول (٥):
جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى وجود الاتصالات الرقمية في بلدية بيت عوا ، مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رتبة الفقرة	رقم الفقرة
مرتفعة	٠,٧٧٠	٤,٠٨	يوجد استغلال كامل من قبل الإدارة في البلدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	١	٦
مرتفعة	٠,٧٥٦	٤,٠٠	توفر الاتصالات الرقمية المعلومات الدقيقة لدعم اتخاذ القرار.	٢	١٠
مرتفعة	٠,٦٧٤	٣,٩٤	يتم استخدام أجهزة الهواتف الرقمية لرفع كفاءة نظام الاتصالات.	٣	٢
مرتفعة	٠,٨٩٣	٣,٩٤	تزيد الاتصالات الرقمية الحديثة من المعرفة لدى العاملين.	٤	٥
مرتفعة	٠,٧٢٥	٣,٩٤	يوجد نظام ربط شبكي في البلدية بين جميع الأقسام	٥	٤

			والإدارة.		
مرتفعة	٠,٧٠٨	٣,٨٨	يوجد سنترال مركزي في البلدية لتوزيع الاتصالات بالسرعة المطلوبة.	٦	٣
مرتفعة	٠,٧٢٣	٣,٨٦	يتوفر قنوات الاتصال بين مختلف الإدارات في البلدية.	٧	٨
مرتفعة	٠,٨٧٨	٣,٨٣	يتم ربط جميع أنظمة الهواتف في كل الأقسام.	٨	١
مرتفعة	٠,٨٧٨	٣,٨٣	تحقق الاتصالات الرقمية الرقابة للإدارة العليا.	٩	١١
مرتفعة	١,٠٣	٣,٧٢	توجد صعوبة في نقص الموارد المطلوبة لتطبيق الاتصالات الرقمية.	١٠	١٢
مرتفعة	٠,٨٨٩	٣,٦٩	يتم الاعتماد على الاتصالات الرقمية في حال الحاجة لاتصال سريع.	١١	٩
متوسطة	١,٠١	٣,٢٠	يتطلب تفعيل الاتصالات الرقمية في البلدية إعادة هندسة عمليات الإدارة.	١٢	٧
مرتفعة	٠,٤٦٣	٣,٨٣	الدرجة المطلوبة لواقع الاتصالات الرقمية		

يتضح من الجدول (٥) أن مستوى وجود الاتصالات الرقمية في بلدية بيت عوا جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (٣,٨٣) وانحراف معياري (٠,٤٦٣)، وأن أهم الفقرات كانت الفقرة التي تنص على (يوجد استغلال كامل من قبل الإدارة في البلدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) بمتوسط حسابي (٤,٠٨) وانحراف معياري (٠,٧٧٠)، تلتها الفقرة التي تنص على (توفر الاتصالات الرقمية المعلومات الدقيقة لدعم اتخاذ القرار) بمتوسط حسابي (٤,٠٠) وانحراف معياري (٠,٧٥٦)، تلتها الفقرة التي تنص على (يتم استخدام أجهزة الهواتف الرقمية لرفع كفاءة نظام الاتصالات) بمتوسط حسابي (٣,٩٤) وانحراف معياري (٠,٦٧٤)، والفقرة التي تنص على (تزيد الاتصالات الرقمية الحديثة من المعرفة لدى العاملين) بمتوسط حسابي (٣,٩٤) وانحراف معياري (٠,٨٩٤)، والفقرة التي تنص على (يوجد نظام ربط شبكي في البلدية بين جميع الأقسام والإدارة) بمتوسط حسابي (٣,٩٤) وانحراف معياري (٠,٧٢٥)، تلتها الفقرة التي تنص على (يوجد سنترال مركزي في البلدية لتوزيع الاتصالات بالسرعة المطلوبة) بمتوسط حسابي (٣,٨٨) وانحراف معياري (٠,٧٠٨)، تلتها الفقرة التي تنص على (يتوفر قنوات الاتصال بين مختلف

الإدارات في البلدية) بمتوسط حسابي (٣,٨٦) وانحراف معياري (٠,٧٢٣)، تلتها الفقرة التي تنص على (يتم ربط جميع أنظمة الهواتف في كل الأقسام) بمتوسط حسابي (٣,٨٣) وانحراف معياري (٠,٨٧٨)، والفقرة التي تنص على (تحقق الاتصالات الرقمية الرقابة للإدارة العليا) بمتوسط حسابي (٣,٨٣) وانحراف معياري (٠,٨٧٨)، تلتها الفقرة التي تنص على (توجد صعوبة في نقص الموارد المطلوبة لتطبيق الاتصالات الرقمية) بمتوسط حسابي (٣,٧٣) وانحراف معياري (١,٠٣)، وأخيراً الفقرة التي تنص على (يتم الاعتماد على الاتصالات الرقمية في حال الحاجة لاتصال سريع) بمتوسط حسابي (٣,٦٩) وانحراف معياري (٠,٨٨٩). أما الفقرات الأقل أهمية فكانت الفقرة التي تنص على (يتطلب تفعيل الاتصالات الرقمية في البلدية إعادة هندسة عمليات الإدارة) بمتوسط حسابي (٣,٢٢) وانحراف معياري (١,٠١٧).

س٢) ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في بلدية بيت عوا؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمات المقدمة في بلدية بيت عوا، ويوضح ذلك الجدول (٦)

جدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمة في بلدية بيت عوا، مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجالات جودة الخدمة
مرتفع جدا	٠,٥٥١	٤,٢٣	الملموسية
مرتفع	٠,٤٨١	٤,٠٢	التعاطف
مرتفع	٠,٥١٨	٣,٩٩	الاعتمادية
مرتفع	٠,٥٣١	٣,٩٢	الاستجابة
مرتفع	٠,٤٩٤	٣,٩١	الامان والثقة
مرتفع	٠,٣٤٥	٣,٩٥	الدرجة الكلية لجودة الخدمة

بالنظر إلى جدول (٦) يتبين أن واقع جودة الخدمة في بلدية بيت عوا كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (٣,٩٥) وانحراف معياري (٠,٣٤٥)، وجاءت مجالات جودة الخدمة حسب

الأهمية مجال الملموسية بمتوسط حسابي (٤,٢٣) وانحراف معياري (٠,٥٥١)، تلاه مجال التعاطف بمتوسط حسابي (٤,٠٢) وانحراف معياري (٠,٤٨١) ثم مجال الاعتمادية بمتوسط حسابي (٣,٩٩) وانحراف معياري (٠,٥١٨) تلاه الاستجابة بمتوسط حسابي (٣,٩٢) وانحراف معياري (٠,٥٣١) وفي المرتبة الأخيرة مجال الأمان والثقة بمتوسط حسابي (٣,٩١) وانحراف معياري (٠,٤٩٤) . وفيما يلي عرض لكل مجال من مجالات جودة الخدمة:

- مجال الاستجابة:

جدول (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات (الاستجابة) في بلدية بيت عوا، مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رتبة الفقرة	رقم الفقرة
مرتفعة	٠,٧٨٦	٤,١٩	تلقى شكاوي ومقترحات المستفيدين اهتمام الإدارة والاستجابة الفورية.	١	١٤
مرتفعة	٠,٩١٠	٤,٠٣	أرحب باستفسارات وتساؤلات المستفيدين .	٢	١٧
مرتفعة	٠,٨٧٨	٣,٩٧	يتوفر لدى البلدية العدد الكافي من الموظفين والعمال لتلبية متطلبات العمل.	٣	١٥
مرتفعة	١,٠٣	٣,٧٥	أعطي المواطنين الشعور بالأمان والاطمئنان عند التعامل معهم.	٤	١٦
مرتفعة	٠,٨٥٦	٣,٦٩	أبدي الاستعداد التام لتقديم الخدمة.	٥	١٣

يتضح من الجدول (٧) أن أهم الفقرات كانت الفقرة التي تنص على (تلقى شكاوي ومقترحات المستفيدين اهتمام الإدارة والاستجابة الفورية) بمتوسط حسابي (٤,١٩) وانحراف معياري (٠,٧٨٦)، تلتها الفقرة التي تنص على (أرحب باستفسارات وتساؤلات المستفيدين) بمتوسط حسابي (٤,٠٣) وانحراف معياري (٠,٩١٠)، تلتها الفقرة التي تنص على (يتوفر لدى البلدية العدد الكافي من الموظفين والعمال لتلبية متطلبات العمل) بمتوسط حسابي (٣,٩٧) وانحراف معياري (٠,٨٧٨)، تلتها الفقرة التي تنص على (أعطي المواطنين الشعور بالأمان والاطمئنان عند التعامل معهم) بمتوسط حسابي (٣,٧٥) وانحراف معياري

(١,٠٣)، وأخيراً الفقرة التي تنص على (أبدي الاستعداد التام لتقديم الخدمة) بمتوسط حسابي (٣,٦٩) وانحراف معياري (٠,٨٥٦).

- مجال الملموسية:

جدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات (الملموسية) في بلدية بيت عوا، مرتبة حسب الأهمية

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
٢٢	١	أمتك الخبرة الكافية في مجال عملهم.	٤,٣٦	٠,٧٦٢	مرتفعة جداً
١٨	٢	أستخدم معدات وأدوات حديثة تتلاءم مع مستوى الخدمات المقدمة.	٤,٢٨	٠,٧٠١	مرتفعة
٢١	٣	ألتزم بالقوانين والأنظمة في تقديمهم الخدمة للمستفيدين.	٤,٢٨	٠,٦٥٩	مرتفعة
١٩	٤	أمتلك المهارات اللازمة لأداء عملي.	٤,١٧	٠,٨١١	مرتفعة
٢٠	٥	أمتلك القدرة اللازمة لأداء عملي.	٤,١١	٠,٩٥٠	مرتفعة

بالنظر إلى الجدول (٨) يتبين أن أهم الفقرات كانت الفقرة رقم (٢٢) والتي تنص على (أمتك الخبرة الكافية في مجال عملهم) بمتوسط حسابي (٤,٣٦) وانحراف معياري (٠,٧٦٢)، تلتها الفقرة التي تنص على (أستخدم معدات وأدوات حديثة تتلاءم مع مستوى الخدمات المقدمة) بمتوسط حسابي (٤,٢٨) وانحراف معياري (٠,٧٠١)، والفقرة التي تنص على (ألتزم بالقوانين والأنظمة في تقديمهم الخدمة للمستفيدين) بمتوسط حسابي (٤,٢٨) وانحراف معياري (٠,٦٥٩)، تلتها الفقرة التي تنص على (أمتلك المهارات اللازمة لأداء عملي) بمتوسط حسابي (٤,١٧) وانحراف معياري (٠,٨١١)، وأخيراً الفقرة التي تنص على (أمتلك القدرة اللازمة لأداء عملي) بمتوسط حسابي (٤,١١) وانحراف معياري (٠,٩٥٠).

- مجال الاعتمادية:

جدول (٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات (الاعتمادية) في بلدية بيت عوا، مرتبة حسب الأهمية

الرقم	الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
٢٣	١	أعطي مواعيد محددة لأداء الخدمة.	٤,١١	٠,٦٦٧	مرتفعة
٢٧	٢	أقدم خدمات سريعة وفورية للمستفيدين.	٤,٠٦	٠,٧١٥	مرتفعة
٢٤	٣	تلتزم البلدية بتلبية الخدمات للمستفيدين في مواعيدها المحددة.	٤,٠٣	٠,٧٣٦	مرتفعة
٢٥	٤	تخلو عملية انجاز المعاملات من الأخطاء .	٣,٩٤	٠,٨٢٦	مرتفعة
٢٦	٥	أنجز المعاملات بإتقان.	٣,٥٨	١,٠٥	مرتفعة

بالنظر إلى الجدول (٩) يتبين أن أهم الفقرات كانت الفقرة التي تنص على (أعطي مواعيد محددة لأداء الخدمة) بمتوسط حسابي (٤,١١) وانحراف معياري (٠,٦٦٧)، تلتها الفقرة التي تنص على (أقدم خدمات سريعة وفورية للمستفيدين) بمتوسط حسابي (٤,٠٦) وانحراف معياري (٠,٧١٥)، تلتها الفقرة التي تنص على (تلتزم البلدية بتلبية الخدمات للمستفيدين في مواعيدها المحددة) بمتوسط حسابي (٤,٠٣) وانحراف معياري (٠,٧٣٦)، تلتها الفقرة التي تنص على (تخلو عملية انجاز المعاملات من الأخطاء) بمتوسط حسابي (٣,٩٤) وانحراف معياري (٠,٨٢٦)، وأخيراً الفقرة التي تنص على (أنجز المعاملات بإتقان) بمتوسط حسابي (٣,٥٨) وانحراف معياري (١,٠٥).

- مجال الأمان والثقة:

جدول (١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات (الأمان والثقة) في بلدية بيت عوا، مرتبة حسب الأهمية

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
٣٠	١	يوجد ثقة من قبل المواطنين بالبلدية والخدمة التي يقدمها.	٤,٠٦	٠,٨٩٣	مرتفعة
٢٩	٢	يزيد الشعور بالأمان عند التعامل كفريق مع الآخرين في البلدية.	٣,٩١	٠,٧٤٢	مرتفعة
٢٨	٣	يوجد ثقة بين العاملين في البلدية من حيث دقة النتائج.	٣,٨٦	٠,٨٧٩	مرتفعة
٣١	٤	تدعم الإدارة العاملين للقيام بمهامهم على أفضل وجه.	٣,٨٣	٨٧٨	مرتفعة

بالنظر إلى جدول (١٠) يتبين أن أهم الفقرات كانت الفقرة التي تنص على (يوجد ثقة من قبل المواطنين بالبلدية والخدمة التي يقدمها) بمتوسط حسابي (٤,٠٦) وانحراف معياري (٠,٨٩٣)، تلتها الفقرة التي تنص على (يزيد الشعور بالأمان عند التعامل كفريق مع الآخرين في البلدية) بمتوسط حسابي (٣,٩١) وانحراف معياري (٠,٧٤٢)، تلتها الفقرة التي تنص على (يوجد ثقة بين العاملين في البلدية من حيث دقة النتائج) بمتوسط حسابي (٣,٨٦) وانحراف معياري (٠,٨٧٩)، وأخيراً الفقرة التي تنص على (تدعم الإدارة العاملين للقيام بمهامهم على أفضل وجه) بمتوسط حسابي (٣,٨٣) وانحراف معياري (٠,٨٧٨).

- مجال التعاطف:

جدول (١١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (التعاطف) في بلدية بيت عوا، مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الترتيب	الرقم
مرتفعة جداً	٠,٥٦٦	٤,٢٨	يتم تقديم الخدمة لكل مستفيد حسب القوانين بغض النظر عن العلاقات الشخصية.	١	٣٦
مرتفعة	٠,٧٩١	٤,٠٦	أقوم بتأدية الوظيفة بأمانة عند طلب الخدمة.	٢	٣٥
مرتفعة	٠,٧٣٦	٤,٠٣	تضع البلدية مصلحة المستفيدين في سلم أولوياتها.	٣	٣٣
مرتفعة	٠,٧٥٦	٤,٠٠	أقوم انجاز المعاملات حسب الدور وبالأولوية دون وساطة أو محسوبية.	٤	٣٢
مرتفعة	٠,٨٦٦	٣,٧٨	أستقبل المستفيد بأسلوب ينم عن الاحترام واللباقة بالتعامل.	٥	٣٤

بالنظر إلى جدول (١١) يتبين أن أهم الفقرات كانت الفقرة التي تنص على (يتم تقديم الخدمة لكل مستفيد حسب القوانين بغض النظر عن العلاقات الشخصية) بمتوسط حسابي (٤,٢٨) وانحراف معياري (٠,٥٦٦)، تلتها الفقرة التي تنص على (أقوم بتأدية الوظيفة بأمانة عند طلب الخدمة) بمتوسط حسابي (٤,٠٦) وانحراف معياري (٠,٧٩١)، تلتها الفقرة التي تنص على (تضع البلدية مصلحة المستفيدين في سلم أولوياتها) بمتوسط حسابي (٤,٠٣) وانحراف معياري (٠,٧٣٦)، تلتها الفقرة التي تنص على (أقوم انجاز المعاملات حسب الدور وبالأولوية دون وساطة أو محسوبية) بمتوسط حسابي (٤,٠٠) وانحراف معياري (٠,٧٥٦)، وأخيراً

الفقرة التي تنص على (أستقبل المستفيد بأسلوب ينم عن الاحترام واللباقة بالتعامل) بمتوسط حسابي (٣,٧٨) وانحراف معياري (٠,٨٦٦).

س٣) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$) بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها؟ ويتم فحص هذا السؤال من خلال الفرضية التالية:

-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$) بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها.

جدول(١٢): معامل ارتباط بيرسون لبيان العلاقة بين الاتصالات الرقمية وتحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا 36

N=

**٠,٥٢٧	معامل الارتباط	الاستجابة	الاتصالات الرقمية
٠,٠٠١	الدلالة الإحصائية		
**٠,٣٤٢	معامل الارتباط	الملموسية	الاتصالات الرقمية
٠,٠٤١	الدلالة الإحصائية		
٠,٠٨٩	معامل الارتباط	الاعتمادية	الاتصالات الرقمية
٠,٦٠٦	الدلالة الإحصائية		
**٠,٤٧٦	معامل الارتباط	الأمان والثقة	الاتصالات الرقمية
٠,٠٠٣	الدلالة الإحصائية		
٠,٣١٧	معامل الارتباط	التعاطف	الاتصالات الرقمية
٠,٠٦٠	الدلالة الإحصائية		
**٠,٤٨٩	معامل الارتباط	جودة الخدمة المقدمة	الاتصالات الرقمية
٠,٠٠٢	الدلالة الإحصائية		

بالنظر إلى جدول (١٢) يتبين وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة على الدرجة الكلية وفي مجالات: (الاستجابة، الملموسية، والأمان والثقة)، حيث كانت الدلالة الإحصائية > 0.05 ، لذا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية.

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة على الدرجة الكلية وفي مجالات: (الاستجابة، الملموسية، والأمان والثقة).

في حين تبين عدم وجود ارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة في مجالات: (الاعتمادية، التعاطف)، حيث كانت الدلالة الإحصائية < 0.05 ، لذا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة في مجالات: (الاعتمادية والتعاطف).

س٤) هل يختلف تقييم دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها باختلاف متغيرات: (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟ ويتم فحص هذا السؤال من خلال الفرضية التالية:

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقييم دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين باختلاف (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

-متغير الجنس:

جدول (١٣): نتائج اختبار (ت) للفروق في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا وفق متغير الجنس

المقياس	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدالة الإحصائية
الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة	ذكر	٣٣	٣,٩٧	٠,٣٤٢	٣٤	١,٠٢	٠,٧٦٨
	أنثى	٣	٣,٧٦	٠,٣٩٩			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (١٣) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس، حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية < 0.05 ، وبذلك تقبل الفرضية الصفرية.

-متغير المسمى الوظيفي:

جدول (١٤/أ): الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة وفق متغير المسمى الوظيفي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المسمى الوظيفي
٠,٢٧٨	٣,٣٦٢٠	٣	مدير
٠,٥٠٦	٣,٨١٩	٤	رئيس قسم
٠,٣٥٠	٤,٠٠٦	٢٨	موظف

يبين الجدول رقم (١٤/أ) أن المتوسطات الحسابية لكافة مستويات متغير المسمى الوظيفي متقاربة وهي تشير إلى عدم وجود فروق ظاهرية في دور الاتصالات الرقمية ودورها في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

جدول (١٤/ب): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة وفق متغير المسمى الوظيفي

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة	بين المجموعات	٠,٤٨٤	٢	٠,٢٤٢	٢,٠٩٦	٠,١٤٠
	داخل المجموعات	٣,٦٩٢	٣٢	٠,١١٥		
	المجموع	٤,١٧٦	٣٤			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (١٤/ب) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) للفروق في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في

بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، حيث كانت قيمة الدالة الإحصائية < 0.05 ، وبذلك تقبل الفرضية الصفرية.

-متغير سنوات الخبرة:

جدول (١٥/أ) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة وفق متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من ٥ سنوات	٢٥	٤,٠٢	٠,٢٩٢
٥ - ١٠ سنوات	٦	٣,٧٠	٠,٣٩٩
أكثر من ١٠ سنوات	٤	٣,٩١	٠,٥٢٤

يبين الجدول رقم (١٥/أ) أن المتوسطات الحسابية لكافة مستويات متغير سنوات الخبرة متقاربة مما يشير إلى عدم وجود فروق ظاهرية في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (١٥/ب): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة وفق متغير سنوات الخبرة

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة	بين المجموعات	٠,٥٠٧	٢	٠,٢٥٣	٢,٢١٠	٠,١٢٦
	داخل المجموعات	٣,٦٦٩	٣٢	٠,١١٥		
	المجموع	٤,١٧٦	٣٤			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (١٥/ب) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للفروق في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، حيث كانت قيمة الدالة الإحصائية < 0.05 ، وبذلك تقبل الفرضية الصفرية.

-متغير المؤهل العلمي:

جدول (١٦/أ) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دبلوم	٦	٤,١٩	٠,٣٢١
بكالوريوس	٢٨	٣,٩٣	٠,٣٢٣
دراسات عليا	٢	٣,٥١	٠,٢٩٤

بين الجدول رقم (١٦/أ) أن المتوسطات الحسابية لكافة مستويات متغير المؤهل العلمي متباعدة مما يشير إلى وجود فروق ظاهرية في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي. جدول (١٦/ب): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة وفق متغير المؤهل العلمي

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
الاتصالات الرقمية وتحقيق جودة الخدمة	بين المجموعات	٠,٧٤٦	٢	٠,٣٧٣	٣,٥٩	٠,٠٣٩
	داخل المجموعات	٣,٤٣٢	٣٣	٠,١٠٤		
	المجموع	٤,١٧٨	٣٥			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (١٦/ب) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) للفروق في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، حيث كانت قيمة الدالة الإحصائية $< 0,05$ ، وبذلك تقبل الفرضية البديلة. ولتحديد الفروق تم استخدام اختبار تكي (Tukey) للفروق كما هو موضح في الجدول رقم (١٦/ج) جدول رقم (١٦/ج) اختبار توكي (Tukey) للفروق بين المتغيرات تبعاً للمؤهل العلمي

المتغيرات	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا
دبلوم			* ٠,٦٨٠٥
بكالوريوس			
دراسات عليا	-* ٠,٦٨٠٥		

* يوجد فروق عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)

يظهر من الجدول (١٦/ج) أن الفروق كانت ما بين (دبلوم ودراسات عليا) ولصالح (الدبلوم) بفارق (٠,٦٨٠٥) نقطة.

نتائج الدراسة:

- يوجد للاتصالات الرقمية دور عالي في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا.
- مستوى وجود الاتصالات الرقمية في بلدية بيت عوا مرتفع.
- يوجد استغلال كامل من قبل الإدارة في البلدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- توفر الاتصالات الرقمية المعلومات الدقيقة لدعم اتخاذ القرار.
- يتم استخدام أجهزة الهواتف الرقمية لرفع كفاءة نظام الاتصالات.
- يوجد نظام ربط شبكي في البلدية بين جميع الأقسام والإدارة.
- أن واقع جودة الخدمة في بلدية بيت عوا كان مرتفعا، وجاءت مجالات جودة الخدمة حسب الأهمية مجال الملموسية، التعاطف، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة على الدرجة الكلية وفي مجالات: (الاستجابة، الملموسية، والأمان والثقة).
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات الرقمية وجودة الخدمة في مجالات: (الاعتمادية والتعاطف).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في بلدية بيت عوا من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات: (الجنس، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة). في حين تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في دور الاتصالات الرقمية في تحقيق جودة الخدمة في وفق متغير المؤهل العلمي ولصالح حملة الدبلوم.

توصيات الدراسة:

- ضرورة العمل على الاستغلال الأمثل للاتصالات الرقمية في تحديث آليات التعامل مع المواطنين في البلدية، وذلك من خلال إنشاء موقع الكتروني لما له من دور في سرعة تقديم الخدمات وإنجازها.

-ضرورة المحافظة على مستوى متقدم من الاتصالات الرقمية في البلدية، والعمل على إيجاد قسم مختص بالصيانة الفورية والدورية لها، للمحافظة على فعالية هذه الاتصالات بين الإدارة والموظفين، لما له من دور في المحافظة على مستوى مرتفع من جودة الخدمات المقدمة.

-العمل على إعادة هيكلة البلدية وتوزيع الوظائف بما يتناسب مع الاتصالات الرقمية والتكنولوجيا الحديثة المستخدمة في العمل.

-عمل المزيد من الأبحاث والدراسات للتعرف على معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في البلديات والمجالس القروية.



المراجع:

- آدم، أحمد آدم (٢٠١٨)، الاتصال الرقمي ودوره في تثقيف الجمهور: دراسة تطبيقية على عين من مستخدمي الهاتف المحمول بولاية الخرطوم في الفترة من ٢٠١٥-٢٠١٧، (رسالة دكتوراة غير منشورة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- الحداد، عوض بدير. (٢٠٠١). "تسويق الخدمات المصرفية"، القاهرة: البيان للطباعة والنشر والتوزيع.
- حمود، خضير. (٢٠٠٢). "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، ط١، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- حولي، محمد. (٢٠١٩). "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون"، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد (١)، المجلد (٣).
- الرحباني، عبير. (٢٠١١). "الإعلام الرقمي الإلكتروني"، ط١، عمان: أسامة للنشر والتوزيع.
- الشافعي، صادق عبيس. (٢٠١٩). "أبعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة قسمي التاريخ والجغرافية"، المجلة التربوية، جامعة سوهاج، العدد ٦٨.
- الضمور، هاني حامد. (٢٠٠٨). "تسويق الخدمات"، عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
- الطائي، مصطفى حميد. (٢٠١٧). "الاتصال الرقمي: ومستقبل الهوية في الدراما التلفزيونية العربية"، مجلة الباحث الاعلامي، المجلد ٩، العدد ٣٦، جامعة بغداد.
- عباس، لحر. (٢٠١٧). "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدارة الالكترونية للأعمال دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية العاملة في الجزائر"، أبحاث المؤتمر الدولي المحكم: الإدارة الالكترونية بين الواقع والحتمية، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، جامعة البليدة ٢.
- العدوان، منور. (٢٠١٦). "أثر نظم المعلومات الإدارية علي تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية"، مجلة دراسات، العدد (٤٤).

- فهم، مروة. (٢٠١٦). "عمليات إدارة المعرفة التنظيمية وعلاقتها بكفاءة تطبيق الحكومة الإلكترونية مع التطبيق على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد (١٧)، العدد (٢).
- مرزوقي، وسيلة.(٢٠١٧). "التحول نحو الادارة الالكترونية كأسلوب للتسيير الإداري"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد (٧).
- مصطفى، محمد .(٢٠٠٣). "التسويق الاستراتيجي للخدمات"، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- معلا، ناجي .(٢٠٠٧). "الاصول العلمية للتسويق المصرفي"، عمان: المؤسسة العالمية للتجليد.
- نجم، عبود نجم .(٢٠١٠). "إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت"، ط١، عمان: دار الصفا للنشر والتوزيع.
- Stanley, O.(2018)."Improving Service Delivery Through Information And Communication Technology In The Nigerian Manufacturing Industry", **Journal Of Management Sciences And Technology**, 5 (2)
- Shehu, U, & Usman, B. (2019) Impact Of Information Communication Technology On Organizational Productivity In The Nigeria Banking Industry: Empirical Evidence, **Noble International Journal of Business and Management Research**, Vol. 03, No4.