



## تقنيات الاعمال الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمة في المؤسسات الصحية

أ.م.د. حاكم احسوني الميالي

الباحث يحيى حبيب شنين

كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الكوفة

DOI: <https://doi.org/10.36322/jksc.v1i71.14773>

الملخص:

تهدف الدراسة الى إظهار أثر تطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية كمتغير مستقل بإبعادها (البنى التحتية الإلكترونية, تطبيق نظم الأعمال الإلكترونية للمستشفى, نظم المعلومات الصحية), في جودة الخدمة كمتغير معتمد من خلال أبعادها (المعولية , الوقت , الاستجابة , التأكيد), وبالنظر لأهمية الموضوع في القطاع الصحي وتأثيره في حياة معظم الناس , لذلك أجري البحث في (3) مستشفيات حكومية في محافظة النجف الاشرف إذ تم استطلاع آراء عينة مكونة من (200) من الأفراد العاملين في المؤسسات الصحية, وتم ذلك عن طريق الاستبانة كأداة رئيسة في الحصول على البيانات والمعلومات وأيضاً المقابلات الشخصية وكذلك المصادر والمراجع العربية والأجنبية أما الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة هي (البرنامج الإحصائي (SPSS.V.20, Amos.v.20) مثل التوزيع الطبيعي, التحليل العاملي, نمذجة المعادلة الهيكلية, اختبار فرضيات الفروق لاستخراج النتائج. الكلمات المفتاحية: تقنيات الأعمال الإلكترونية, جودة الخدمة.

### Abstract:

The study aims to show the impact of applying e-business technologies as an independent variable through its dimensions (electronic infrastructure, application of hospital e-business systems, health information systems), on the quality of service as a dependent variable through its dimensions (reliability, time, responsiveness, confirmation),

and given the importance of the topic in The health sector and its impact on the lives of most people. Therefore, the research was conducted in 3 government hospitals in the Al-Najaf Governorate, where the opinions of a sample of (200) individuals working in health institutions were surveyed. This was done using a questionnaire as a main tool in obtaining data and information. And also personal interviews, as well as Arab and foreign sources and references. The statistical methods used in the study are (the statistical program (SPSS.V.20) and (Amos.v.20), such as normal distribution, factor analysis, structural equation modeling, and testing differences hypotheses to extract results.

**Keywords: e-business technologies, service quality**

#### المقدمة:

من الشائع جداً تطبيق النماذج الاحصائية على البيانات المتحصلة مع تحليل بيانات وسائل الاعلام الاجتماعية أو من خلال تقنيات الأعمال باعتماد الانترنت وأدواته الحديثة سواء من خلال محرك البحث (Google), ومن خلال ذلك يضيف المعنيين التنبؤ بنماذج محددة الى ثلاثة انواع وهي نماذج (علامات التنبؤ, نماذج المسح, والنماذج الاحصائية والكمية) مما يجعلها أدوات مساعدة للوصول الى تحقيق الجودة (Jennife et al.,2019:35). ولاسيما عندما تكون هناك استفادة من تقنيات الأعمال مثل قدرات تكنولوجيا الانترنت والتركيز عليها أو تطوير الاساليب والممارسات الفعالة التي تزيد الجودة في الاستثمار مستويات مخفضة للجهد والتكلفة (Berkley, 1994:111).

**المبحث الاول: منهجية البحث والدراسات السابقة:**

**أولاً: منهجية البحث:**

## 1 - المشكلة المعرفية:

يختلف مفهوم الخدمة وتحديد مواصفاتها من شخص لآخر، ولا يوجد اتفاق محدد بشأنها كونها مفهوم معقد وينحصر مفهوم جودة الخدمة بالمتعاملين مع المنظمة ومدى تقييمهم لخدماتها وتوافر الرضا عنها (Miklos et al., 2019:2). وركز (Hooghiemstra et al., 2009 : 13) على مبادئ التقنيات الحديثة والتكنولوجيا المتطورة لتلافي الفساد الأخلاقي المتمثل بغش الإدارة . فقد اكدت دراسة ( Clay, 2000 ) على وجوب تمتع الموظفين بالكفاءات التكنولوجية كونها تؤثر في التغير والتطور في العمل والمنظمات. كما يؤكد ذلك ( Wayne et al., 2016; Yoshiyuki, 2013) على أن العلاقة بين استهلاك وإنتاج المجتمع تغيرت بتأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات، وأن الامتثال لها ضروري لبناء النظم الإدارية سواء للمستهلكين او للمنتجين .

## 2 - المشكلة التطبيقية للدراسة :

لكي يكون هناك تفهم للمشاكل في جودة الخدمة غالباً تُعتبر جودة الخدمة اداة تنافسية قوية لا تمثل الخدمة فقط في المؤسسات، ولكنها تميل الى تطبيقها في جميع انشطتها لرفع قدرتهم التنافسية ( Nar mina, 2016:1). كما تواجه المؤسسات مشكلة اخرى تتمثل بقدرتها على تطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية، فضلاً على أن التطبيق الناجح لتقنيات الأعمال الإلكترونية يعود عليها بالكثير من مزايا التحسين في زيادة الأرباح للمؤسسة (Ang et al., 2012:368). ومن الأهداف الرئيسة للمنظمات تبني اعتماد الأعمال الإلكترونية للمؤسسات من اجل البقاء وبسبب البنية التنافسية للعولمة، فضلاً عن تقديم خدمات ذات جودة بين المؤسسات (Alghamdi , 2016) . عليه يبحث الزبائن كل يوم عن جودة خدمة تلبي رغباتهم ولكن الزبائن غير راضين فيما يمكن ان يحصلوا لجودة خدمات افضل (6:2010 , Therese et al). كما ينبغي على المنظمات من تلبية حاجة الزبائن بالشكل الذي يُلبي طموحاتهم , وعليه تعمل المنظمات على زيادة كفاءة وفاعلية الانشطة من خلال استخدام الوسائل التقنية الحديثة مثل الانترنت (Pantea et al ., 2018:272).



### 3 - هدف البحث:

يتمركز هدف الدراسة الحالية (تقنيات الاعمال الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمة في المؤسسات الصحية) وتبرز عنها المهام التالية :

1 - التعرف على أهمية تقنيات الأعمال الإلكترونية في المؤسسات الصحية.

2 - تسليط الضوء على تأثير تقنيات الأعمال الإلكترونية في جودة الخدمة.

4 - أهمية البحث :

1 - الأهمية المعرفية: وتتضمن

ب- توجد آثار إيجابية لأهمية دراسة تقنيات الأعمال الإلكترونية, حيث يلعب تطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية دوراً هاماً في تقليل الكلف وإنجاز الأعمال بدقة وبسرعة في ظل التقدم التكنولوجي والعلمي والمنافسة الحاصلة بين المنظمات لغرض الحصول على الحصة السوقية الأكبر, وأن هناك ندرة في مستوى البيئة العربية في مجال دراسات تطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية .

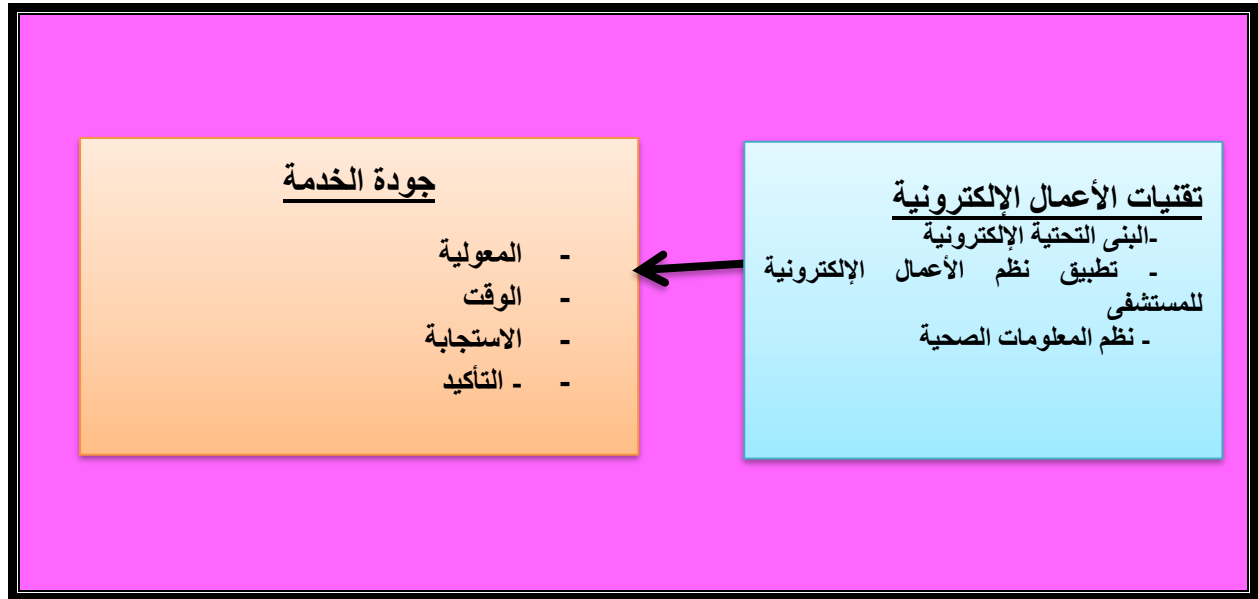
ج - تتناول هذه الدراسة أحد الموضوعات المهمة والتي تتمثل بجودة الخدمة, حيث تعتبر مقياس لمدى تطاق الخدمة مع الزبون, ولأجل الوصول للميزة التنافسية العالية وزيادة ربحية المنظمات فعليه تحاول المنظمات الى تقديم خدمات ذات جودة عالية تتال رضا الزبون. ولذلك فأن هذه الدراسة تُعد إضافة حقيقية في مجالات البحوث التطبيقية ورغد المكتبات العربية والدراسات المتخصصة في مجال اطار جودة الخدمة .

2- الأهمية التطبيقية: وتتضمن

ب- إن المؤسسات في الدول لعربية تولي اهتماماً بدراسة تقنيات الأعمال الإلكترونية لأن المؤسسات في هذه الدول تعمل على تطبيق تقنيات الأعمال الالكترونية, وذلك لأهميتها في الاقتصاد الوطني, ويرجع ذلك لأهمية هذه التقنيات في التنافس الذي يشهده العالم اليوم, ولذلك تعد هذه الدراسة مهمة لغرض تطبيقها في القطاع الصحي العراقي والعربي.



ج- يأتي الاهتمام بدراسة جودة الخدمة من قبل المؤسسات وذلك لأهميتها في الاقتصاد , فضلاً على ذلك تعمل المؤسسات في الدول العربية بهذا الاتجاه, ولذلك فإن الدول العربية تولي اهتماماً بهذه الدراسة .  
٥ : مخطط الدراسة :



المصدر: إعداد الباحث

الشكل (١): مخطط الدراسة الفرضي

٦: فرضيات الدراسة:

1- الفرضية الرئيسية الثالثة

يوجد أثر ذات دلالة معنوية لتقنيات الأعمال الإلكترونية على جودة الخدمة على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية عينة الدراسة.



ينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

أ- الفرضية الفرعية الاولى :

يوجد أثر ذات دلالة احصائية للبنى التحتية الإلكترونية على جودة الخدمة على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية .

ب- الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظم الأعمال الإلكترونية للمستشفى على جودة الخدمة على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية .

ج- الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذات دلالة احصائية لنظم المعلومات الصحية على جودة الخدمة على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية .

٧: مقاييس الدراسة :

أن استبانة الدراسة تم تصميمها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي وتأخذ التدرج (أتفق بشدة, أتفق, محايد ,لا أتفق , لا أتفق بشدة) , وذلك لمعرفة قياس الاستجابة لعينة الدراسة وقياس متغيرات الدراسة والجدول (٢) يوضح مقاييس الدراسة وكالاتي:

الجدول (٢): مقاييس الدراسة الحالية

متغيرات الدراسة	الابعاد	عدد الفقرات	المقياس المعتمد
تقنيات الأعمال الإلكترونية	البنى التحتية الإلكترونية	7	(الذنبات, 2014)
	تطبيق نظم الأعمال الإلكترونية للمستشفى	7	
	نظم المعلومات الصحية	6	
جودة الخدمة	المعولية	6	(الدليمي, 2005)
	الوقت	5	

	6	الاستجابة
	5	التأكيد

المصدر: إعداد الباحث.

#### ٨: مجتمع وعينة البحث:

قام الباحث باختيار مجتمع البحث وذلك لغرض تحقيق ما يسعى اليه ويطمح في تحقيقه وهذا جانب مهم في الإيفاء لمتطلبات الجانب التطبيقي للبحث، حيث أعتمد على المؤسسات الصحية وهي (مستشفى الزهراء التعليمي، مستشفى الحكيم العام، مستشفى الفرات الأوسط)، والتي تعد قطاعات هامة في تقديم الخدمات الصحية الى الناس، وأن مجتمع الدراسة يتألف من الاختصاصات (الطبي، الصحي، الفني، الإداري)، حيث تم توزيع (217) استبانة وتم استرداد (200) استبانة صالحة للاستخدام في الدراسة وبذلك تكون النسبة (92%) من مجموع الاستمارات الكلي، حيث كانت (10) استمارات غير صالحة للتحليل الاحصائي و(7) لم تسترد خلال عملية جمع البيانات، شملت عينة الدراسة (3) مستشفيات هي (مستشفى الزهراء التعليمي حيث تم توزيع 86 استبانة من مجتمع الموظفين البالغ عددهم ١٣٠ موظف، مستشفى الحكيم العام حيث تم توزيع 68 استبانة من مجتمع الموظفين البالغ عددهم ١١٥ موظف، مستشفى الفرات الأوسط حيث تم توزيع 46 استبانة من مجتمع الموظفين البالغ عددهم ٨٠ موظف). والجدول التالي يوضح نسبة استجابة العينة :

الجدول (٣) يوضح نسبة استجابة العينة

حجم المجتمع	عدد الاستمارات الموزعة	الاستمارات الغير صالحة للتحليل الاحصائي	الاستمارات التي لم تسترد خلال عملية جمع البيانات	نسبة الاستجابة
٣٢٥	٢١٧	١٠	٧	٩٢%

الجدول من اعداد الباحث



٩: وصف أفراد العينة: يتم وصف أفراد العينة وكما في الجدول (٤) التالي :

الجدول (٤): وصف عينة الدراسة

ت	المتغيرات	توزيع الخاصية	العدد	النسبة المئوية
1	النوع الاجتماعي	ذكر	110	%55
		أنثى	90	%45
		المجموع	200	%100
2	الفئات العمرية	25 سنة فأقل	12	%6
		30-26 سنة	40	%20
		35 - 31 سنة	84	%42
		40 - 36 سنة	26	%13
		45 - 41 سنة	22	%11
		50 - 46 سنة	14	%7
		51 سنة فأكثر	2	%1
		المجموع	200	%100
3	التخصص	طبي	84	%42
		صحي	54	%27
		فني	16	%8
		اداري	46	%23
		المجموع	200	%100
4	عدد سنوات الخدمة الوظيفية	اقل من 5 سنوات	14	%7
		6 - 10 سنة	56	%28
		11 - 15 سنة	60	%30
		16 - 20 سنة	36	%18





22	11%	21- 25 سنة			
12	6%	26- فأكثر			
200	100%	المجموع			
84	42%	دبلوم			
88	44%	بكالوريوس			
14	7%	دبلوم عالي			
8	4%	ماجستير			
6	3%	دكتوراه			
200	100%	المجموع			

المصدر: إعداد الباحث استناداً لاستمارة الاستبانة

نلاحظ من الجدول أعلاه توزيع افراد العينة حسب البيانات الشخصية لهم حيث يكون مجموع الذكور (110) والانات (90) من مجموع (200) فرداً، في حين أن أعلى فئة عمرية كانت الفئة المتوسطة ( 31- 35 ) سنة (84) فرداً وأقل فئة عمرية (51) فما فوق 2 فرداً، في حين سجل اعلى تخصص لأفراد العينة هو التخصص الطبي ( 84 ) فرداً وقل تخصص من حجم العينة هو الفني (16) فرداً، بينما بلغت اعلى نسبة لسنوات الخدمة عند افراد العينة بالمدة ( 11- 15 ) سنة بعدد (60) فردا وقل مدة خدمة لأفراد العينة هي (26) فأكثر بعدد (12) فرداً، وسجل اعلى تحصيل دراسي لأفراد العينة لشهادة البكالوريوس بعدد (88) فرداً يليه الدبلوم (84) فرداً وأدنى نسبة لشهادة الدكتوراه (6) فرداً .

ثانياً: الدراسات السابقة:

1	دراسة (الذنيبات ,معاذ يوسف:2014 )
عنوان الدراسة	المستشفيات السعودية ومدى تبنيتها لتقنيات الأعمال الإلكترونية الفاعلة : دراسة تطبيقية في المستشفيات العاملة لمنطقة مكة المكرمة



هدف الدراسة	هذه الدراسة تهدف الى كيفية تطبيق المستشفيات السعودية لتقنيات الأعمال الإلكترونية
نوع الدراسة	ميدانية
البرنامج الاحصائي	SPSS
المجتمع وعينة الدراسة	تم تصميم استبانة حيث وزعت على ( 65 ) مستشفى وقد تم اختيار مدير تقنية المعلومات في المستشفى حيث يمثل المعاينة وذلك لكونه مؤهل علما
أهم نتائج الدراسة	<p>❖ أن تبني تقنيات الأعمال الإلكترونية كان منخفضاً في المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة السعودية اما المستشفيات الحكومية والاهلية الغير تابعة لوزارة الصحة السعودية فكان تطبيق تقنية الأعمال الإلكترونية مرتفعاً</p> <p>❖ هناك بعض المعوقات التي تمنع تطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية ومنه هذه المعوقات (البشرية والمالية والتقنية)</p>
الاستفادة من الدراسة	<p>✓ تدعيم البناء المعرفي للباحث</p> <p>✓ الاعتماد على استمارة الاستبيان</p>
2	دراسة (العواسا, صالح ابراهيم سليمان:2018)
عنوان الدراسة	أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية دراسة تطبيقية في دائرة الجمارك الاردنية
هدف الدراسة	قام الباحث بالتعرف على اثر الأعمال الإلكترونية الجمركية في الاهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الاردنية ومدى تفاعل الجمارك الاردنية مع التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الجمركية
نوع الدراسة	ميدانية
البرنامج الاحصائي	SPSS
المجتمع وعينة الدراسة	أن الباحث قام باختيار وحدة المعاينة من جميع مدراء الادارة العليا وموظفي المعلومات والاتصالات في ادارة الجمارك الاردنية التي يبلغ عددها ( 115) مفردة, حيث استخدم الباحث اسلوب الحصر الشامل لأفراد مجتمع الدراسة

(a) أن العلاقة تكون قوية بين الأعمال الإلكترونية الجمركية والأهداف الاستراتيجية (b) يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية في الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية	أهم نتائج الدراسة
(a) الاهتمام بموضوع الأعمال الإلكترونية (b) الاستفادة من استمارة الاستبيان	الاستفادة من الدراسة

دراسة ( الدليمي ,رضاء حازم محمد يحيى , 2005 )	1
أثر التفكير بأعاده هندسة الأعمال على جودة الخدمة الصحية في التطبيق على مستشفى السلام العام والخنساء في الموصل	عنوان الدراسة
أن هذه الدراسة توضح العلاقة بين بعد إعادة هندسة أعمال المستشفيات وبين بعد جودة الخدمات الصحية	هدف الدراسة
ميدانية	نوع الدراسة
SPSS	البرنامج الاحصائي
تم توزيع (50) استمارة استبانة على مستشفى السلام العام في الموصل والمسترجعة كانت (45) ,وتم توزيع ( 40 ) استمارة استبانة على مستشفى الخنساء التعليمي والمسترجعة كانت ( 35 )	المجتمع وعينة الدراسة
أ- اهتمام إدارة المستشفى بضرورة وضع خطط عملية لتطوير وأجراء مراجعة شاملة للخدمات التي تقدمها للمرضى ب- تبسيط الاجراءات ووضع خطة دائمية لأعاده توزيع واستخدام الموارد وتحرر المستشفى من الروتين ت- تقديم الدعم المادي والمعنوي للموارد البشرية	أهم نتائج الدراسة
أ- درس موضوع جودة الخدمة ب- الاعتماد على استمارة الاستبيان	الاستفادة من الدراسة



## المبحث الثاني: الجانب النظري:

أولاً: مفهوم وأبعاد تقنيات الأعمال الإلكترونية:

عرف (Laudon et al 2006:22). تقنيات الأعمال الإلكترونية بأنها أسلوب متكامل سهل وأمن في القيام بالأعمال التجارية وتبسيط الإجراءات التي تتحكم بالأعمال التشغيلية والتي جعلت تقنيات الانترنت ممكنة اما ابعاد تقنيات الاعمال الالكترونية فهي :

1 - البنى التحتية الإلكترونية: يصف Gabriel et al.(2017:2) البنى التحتية الالكترونية بانها خدمة وشبكة توفر خدمات الاتصالات والتحكم في جميع انحاء العالم.

2 - تطبيق نظم الأعمال الإلكترونية للمستشفى: أوضح Yang et al.(2019:3) أن تطبيق نظم الأعمال الإلكترونية عبارة عن مجموعة من التقنيات والمعدات والادوات التي تستخدمها الشركة لأفراد الأعمال التجارية عبر الانترنت ,أن هذه الانظمة تساعد الشركة على التواصل مع الزبائن ومعالجة الطلبات وإدارة المعلومات ,على سبيل المثال احد أنظمة الأعمال الإلكترونية هو متجر بيع بالتجزئة حيث يمكن للزبائن شراء المنتجات عبر الانترنت .

3 -نظم المعلومات الصحية: أوضح ( 2 : 2019). Ayanlade et al بأن نظم المعلومات الصحية التي تُستخدم في ادارة الرعاية الصحية يتم التحكم بها بواسطة عاملين وهما سهولة الاستخدام المدركة والفائدة المتصورة , أن استخدام نظم المعلومات الصحية يعمل على تحسين إدارة وظيفة الرعاية الصحية وتغير سهولة الاستخدام المدركة الى المستوى الذي تعتمد عليه التكنولوجيا .

ثانياً: مفهوم وأبعاد جودة الخدمة :

أوضح Qureshi et al.(2016:41) أن مفهوم جودة الخدمة يُعد من الامور الهامة في نجاح عمل المنظمات, وذلك لتلبية رغبات الزبائن ,أن رضا الزبائن وأدامه علاقات طويلة الأجل يُعد من الأمور الهامة لبقاء المنظمات ,أن التسابق بين المنظمات يجعلها تولي اهتماماً بجودة الخدمة وذلك لبقائها حيث تقوم بتلبية كافة المتطلبات للزبائن وبمستوى عالي .



اما ابعاد جودة الخدمة هي :

#### 1- المعولية:

ويُعرف (Stephanie et al. 2019:2) المعولية على أنها إنجاز الخدمة المقدمة الى الزبون بدقة عالية

#### 2 - الوقت :

يعرف (Heizer et al. 2001:187) بأن الوقت يعد عاملاً جداً مهم بالخدمات الصحية ،أن تقديم الخدمات بالوقت المناسب والسرعة الممكنة يعني تحقيق هدف المنظمة الصحية بصورة خاصة، وطالبي الخدمة بصورة عامة .

#### ٣ - الاستجابة:

وأفاد أن جودة الخدمة تُعزز من خلال الاستجابة ,وعلى سبيل المثال يتم مساعدة المستفيدين في الوقت المناسب بتقديم الخدمات التي يطلبونها, ويجب أن يستجيب الموظفون بشكل مناسب عند طلب الخدمة بشكل سريع لأن هذا الامر يتعلق برضا الزبون والذي ينعكس بدوره على تحقيق الفائدة للمنظمة بولاء الزبون للمنظمة حيث تتال الخدمات المقدمة رضا الزبون ( Omar et al.,2016:387).

#### 4- التأكيد:

وأشار (Peter et al. 1994:260) الى قيام الكوادر الصحية بالحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى وجعلهم يشعرون بالطمأنينة والأمان ,وأيضاً يشعر المرضى بالراحة النفسية ,وفي هذا الصدد تقوم المستشفى بتقديم الدعم للكوادر الصحية عند تقديم الخدمات عالية الجودة والتي تتال رضا الزبائن .

#### المبحث الثالث: الاطار العملي:

أولاً: وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها والتحليل الأولي للنتائج



# ١: تحليل اراء العينة المبحوثة لمتغير تقنيات الاعمال الالكترونية

تختصر هذه الفقرة على تحليل استجابة العينة المبحوثة فيما يخص متغير (تقنيات الاعمال الالكترونية) بالاعتماد على البرامج المناسبة لاستخراج قيم المؤشرات الاحصائية المتمثلة ب(الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية) لاستجابة العينة المبحوثة , اذ يوضح الجدول (٢١) النتائج ذات الصلة بكل فقرة من فقرات متغير (تقنيات الاعمال الالكترونية), التي من خلالها يمكن تشخيص الانسجام او التجانس في استجابات العينة لكل بعد من ابعاد التي تم قياس المتغير المذكور من خلالها .

جدول (٢١) التحليل الوصف الاحصائي لمتغير تقنيات الاعمال الالكترونية

ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
فقرات بعد البنى التحتية الالكترونية						
1	i29	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.2300	1.02585
2	i30	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.2650	1.04894
3	i31	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.1950	.95474
4	i32	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.2900	.92204
5	i33	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.3700	.82857
٦	i34	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.3650	.94139
٧	i35	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.3400	.96387
ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
فقرات بعد تطبيق نظام الاعمال الالكترونية للمستشفى						
1	i36	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.3000	.86820



.86495	3.1600	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i37	2
.98887	3.2050	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i38	3
1.00251	3.1000	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i39	4
1.02618	3.1650	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i40	5
1.00871	3.2400	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i41	٦
.90169	3.3550	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i42	٧
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الوسط الفرضي	الحد الأقصى	الحد الأدنى	الترميز	ت
فقرات بعد نظام المعلومات الصحية						
.91311	3.4800	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i43	1
.99283	3.1850	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i44	2
.99829	3.2200	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i45	3
.92639	3.1900	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i46	4
1.02382	3.2050	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i47	5
1.03165	3.3550	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i48	٦

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS.V.20.

جدول (٢٢) الوصف الاحصائي لمتغير تقنيات الاعمال الالكترونية

ترتيب الابعاد	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الحد الاعلى	الحد الادنى	الابعاد المستقلة	ت
1	0.6587	0.955	3.293	٥.٠٠	١.٠٠	البنى التحتية الالكترونية	1
3	0.6435	0.951	3.217	٥.٠٠	١.٠٠	تطبيق نظام الاعمال الالكترونية	2
2	0.6545	0.981	3.272	٥.٠٠	١.٠٠	نظم المعلومات الصحية	3

	0.6522	0.962	3.260	٥.٠٠	١.٠٠	اجمالي تقنيات الاعمال الالكترونية
--	--------	-------	-------	------	------	-----------------------------------

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS.V.20.

يبين الجدول (٢٢) نتائج التحليل الاحصائي الاولي لاستجابة العينة المبحوثة على فقرات وابعاد متغير ( تقنيات الاعمال الالكترونية) بالاعتماد على المؤشرات الإحصائية ذات الصلة والمتمثلة بـ (الوسط الحسابي, الانحراف المعياري والنسبة المئوية), اذ يتبين ان الاستجابة كانت مقبولة نوعاً ما وبدلالة قيمة الوسط الحسابي التي بلغت (3.26) وبانحراف معياري بلغ ( 0.96) الذي يفسر مدى انحراف القيم عن وسطها الحسابي, وبنسبة مئوية بلغت ( 0.65), اما على مستوى الابعاد التي تم قياس المتغير من خلالها فقد كانت قيم المؤشرات الإحصائية أعلاه كما يأتي:

١. جاء بعد (البنى التحتية الالكترونية) بالترتيب الأول كونه حقق أعلى استجابة بين الابعاد الاخرى وتفق الوسط الفرضي كونها بلغت (3.29) وبانحراف معياري (0.95) وبنسبة مئوية بلغت (0.65), وعلى مستويات الفقرات الفرعية التي تم قياس البعد من خلالها جاءت الفقرة (i33) بالترتيب الأعلى وبوسط حسابي بلغ (3.37) وبانحراف معياري (0.82), فيما حصلت الفقرات الأخرى على أوساط حسابية مقبولة كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ (٣).

٢. انخفض مستوى الاستجابة لبعد (تطبيق نظام الاعمال الالكترونية) بشكل طفيف مقارنة بالابعاد الاخرى في أعلاه ليكون بالترتيب الثالث والاخير نتيجة تحقيق وسط حسابي (3.21) وبانحراف معياري (0.95) وبنسبة مئوية بلغت (0.64) , اما المعدلات المتحققة على مستوى كل فقرة من الفقرات التي تم قياس البعد من خلالها فقد كانت الاستجابة مقبولة لجميع الفقرات كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ (٣), الا ان الفقرة (i42) حققت أعلى استجابة وبمعدل (3.35) وبانحراف معياري ( 0.90).

٤. اخيرا جاء بعد (نظم المعلومات الصحية) بالترتيب الثاني بين الابعاد الأخرى كونه حقق استجابة بمعدل (3.27) وبانحراف معياري (0.98) في حين بلغت النسبة المئوية (0.65) , اما مستوى



الاستجابة لل فقرات الفرعية للبعد فقد كانت جميعها مقبولة وتغوق الوسط الفرضي وبمعدلات متقاربة نوعاً ما الا ان الفقرة (i43) حققت اعلى استجابة وبمعدل ( 3.48) وبانحراف معياري ( 0.91) .

٢: تحليل اراء العينة المبحوثة لمتغير جودة الخدمة

تختصر هذه الفقرة على تحليل استجابة العينة المبحوثة فيما يخص متغير (جودة الخدمة) بالاعتماد على البرامج المناسبة لاستخراج قيم المؤشرات الاحصائية المتمثلة ب(الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية) لاستجابة العينة المبحوثة , اذ يوضح الجدول ( ٢٣ ) النتائج ذات الصلة بكل فقرة من فقرات متغير (جودة الخدمة), التي من خلالها يمكن تشخيص الانسجام او التجانس في استجابات العينة لكل بعد من ابعاد التي تم قياس المتغير المذكور من خلالها.

جدول (٢٣) التحليل الوصف الاحصائي لمتغير جودة الخدمة

ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
						فقرات بعد المعولية
1	i49	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.3850	1.00089
2	i50	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.2500	.99117
3	i51	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.4200	1.08141
4	i52	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.4550	.96051
5	i53	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.4850	.89092
6	i54	١.٠٠	٥.٠٠	٣.٠٠	3.4050	.93022
ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
						فقرات بعد الوقت



1.02428	3.3100	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i55	1
.96178	3.1400	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i56	2
.94788	3.2362	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i57	3
.96646	3.2750	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i58	4
1.03350	3.3350	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i59	٥
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الوسط الفرضي	الحد الأقصى	الحد الأدنى	الترميز	ت
فقرات بعد الاستجابة						
.93614	3.3050	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i60	1
1.04165	3.4800	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i61	2
1.01188	3.4650	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i62	3
.98449	3.4250	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i63	4
.95339	3.3400	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i64	٥
.98608	3.2500	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i65	٦
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الوسط الفرضي	الحد الأقصى	الحد الأدنى	الترميز	ت
فقرات بعد التأكيد						
1.00331	3.2200	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i66	1
1.02844	3.2400	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i67	2
.93915	3.3200	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i68	3
1.15750	3.6300	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i69	4
1.13906	3.5950	٣.٠٠	٥.٠٠	١.٠٠	i70	٥

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS.V.20.

جدول (٢٤) الوصف الاحصائي لمتغير جودة الخدمة

ت	الابعاد المستقلة	الحد الأدنى	الحد الأعلى	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الابعاد
1	المعولية	١.٠٠	٥.٠٠	3.4	0.975	0.68	1
2	الوقت	١.٠٠	٥.٠٠	3.259	0.986	0.651	4
3	الاستجابة	١.٠٠	٥.٠٠	3.377	0.985	0.675	3
4	التأكيد	١.٠٠	٥.٠٠	3.401	1.053	0.68	2
	اجمالي جودة الخدمة	١.٠٠	٥.٠٠	3.359	0.999	0.671	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS.V.20.

يبين الجدول (٢٤) نتائج التحليل الاحصائي الاول لاستجابة العينة المبحوثة على فقرات وابعاد متغير ( جودة الخدمة) بالاعتماد على المؤشرات الإحصائية ذات الصلة والمتمثلة بـ (الوسط الحسابي, الانحراف المعياري والنسبة المئوية), اذ يتبين ان الاستجابة كانت مقبولة نوعاً ما وبدلالة قيمة الوسط الحسابي التي بلغت (3.35) وبانحراف معياري بلغ ( 0.99) الذي يفسر مدى انحراف القيم عن وسطها الحسابي, وبنسبة مئوية بلغت (0.67), اما على مستوى الابعاد التي تم قياس المتغير من خلالها فقد كانت قيم المؤشرات الإحصائية أعلاه كما يأتي:

١. حقق بعد (المعولية) أعلى استجابة بين الابعاد الاخرى وتفوق الوسط الفرضي كونها بلغت (3.40) وبانحراف معياري (0.97) وبنسبة مئوية بلغت (0.68) مما جعلت البعد بالترتيب الأول, وعلى مستويات الفقرات الفرعية التي تم قياس البعد من خلالها جاءت الفقرة (i53) بالترتيب الأعلى وبوسط حسابي بلغ (3.48) وبانحراف معياري ( 0.89), فيما حصلت الفقرات الأخرى على أوساط حسابية مقبولة كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ ( ٣).



٢. فيما حقق بعد (الوقت) ادنى استجابة جعلته بالترتيب الرابع والأخير بين الابعاد الأخرى كونه حقق وسط حسابي قدره (3.25) وبانحراف معياري (0.98) اما النسبة المئوية فقد بلغت (0.65), في حين كانت المعدلات المتحققة على مستوى الفقرات الفرعية التي تم قياس البعد من خلالها جاءت الفقرة (i59) بالترتيب الأعلى وبوسط حسابي بلغ (3.33) وبانحراف معياري (1.03), فيما حصلت الفقرات الأخرى على أوساط حسابية مقبولة كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ (٣).

٣. ارتفع مستوى الاستجابة لبعد (الاستجابة) بشكل طفيف مقارنة بالبعد أعلاه ليكون بالترتيب الثالث نتيجة تحقيق وسط حسابي (3.37) وبانحراف معياري (0.98) وبنسبة مئوية بلغت (0.67) , اما المعدلات المتحققة على مستوى كل فقرة من الفقرات التي تم قياس البعد من خلالها فقد كانت الاستجابة مقبولة لجميع الفقرات كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ (٣), الا ان الفقرة الفقرة (i61) حققت اعلى استجابة وبمعدل (3.48) وبانحراف معياري (1.04).

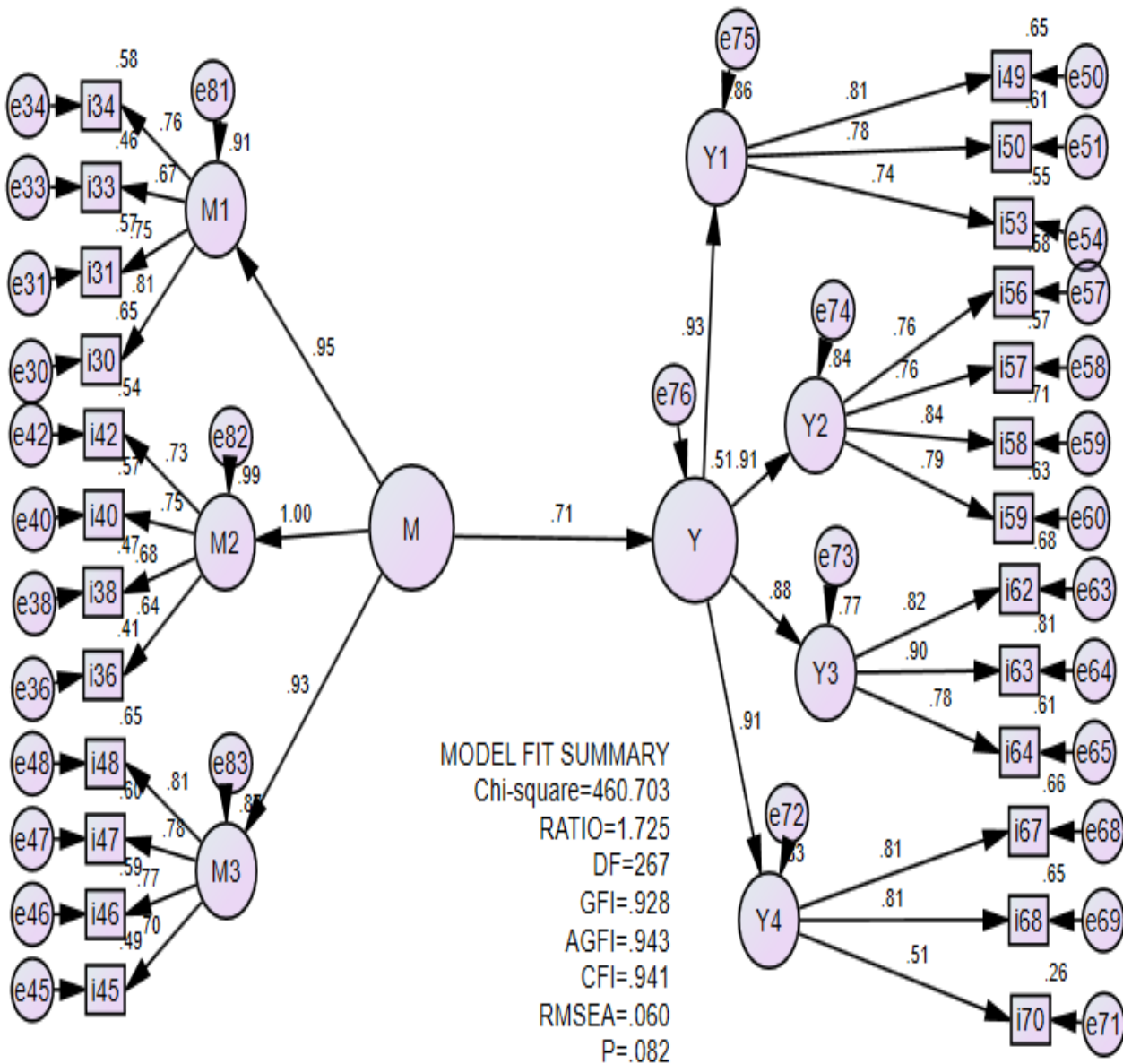
٤. اخيرا جاء بعد (التأكيد) بالترتيب الثاني بين الابعاد الأخرى كونه حقق استجابة بمعدل (3.40) وبانحراف معياري (1.05) أي اعلى انحراف معياري متحقق مما يدل على انحراف واضح للقيم عن وسطها الحسابي, في حين بلغت النسبة المئوية (0.68) , اما مستوى الاستجابة للفقرات الفرعية للبعد فقد كانت جميعها مقبولة وتنفوق الوسط الفرضي الا ان الفقرة (i69) حققت اعلى استجابة وبمعدل (3.63) وبانحراف معياري (0.96) .

ثانياً: تحليل علاقات التأثير لفرضيات الدراسة

اولاً: الفرضية الرئيسة الثالثة: يفترض الباحث بوجود علاقة تأثير معنوية وموجبة لتقنيات الاعمال الالكترونية في جودة الخدمة , وبذلك يفترض ان جودة الخدمة هي دالة حقيقية للمتغير المستقل تقنيات الاعمال الالكترونية , وسيتم اختبار الانحدار البسيط بين المتغيرين باستخدام البرنامج الاحصائي (Amos v.20) وسيتم التعرف على علاقة التأثير من خلال التقديرات (Estimate) التي سيتم احتسابها وللتعرف على معنويتها سيتم قبولها اذا كانت مستوى المعنوية المتحققة اقل من (٠.٠٥) او مقارنة



(C.R) مع قيمتها الجدولية البالغة (١.٩٦) فاذا كانت اكبر تقبل الفرضية والعكس بالعكس, فضلا عن التعرف على مدى تفسير المتغير المستقل (تقنيات الاعمال الالكترونية) من المتغير التابع (جودة الخدمة) واختبار معنويتها من خلال مقارنة (f) المحسوبة بجدولتها البالغة (٤.٠٠), والنتائج كما في الشكل (٢٩) والجدول (٣٦):





الشكل (٢٩) علاقة تأثير تقنيات الاعمال الالكترونية في جودة الخدمة  
المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (AMOS.20)  
الجدول (٣٦) نتائج علاقة تأثير تقنيات الاعمال الالكترونية في جودة الخدمة

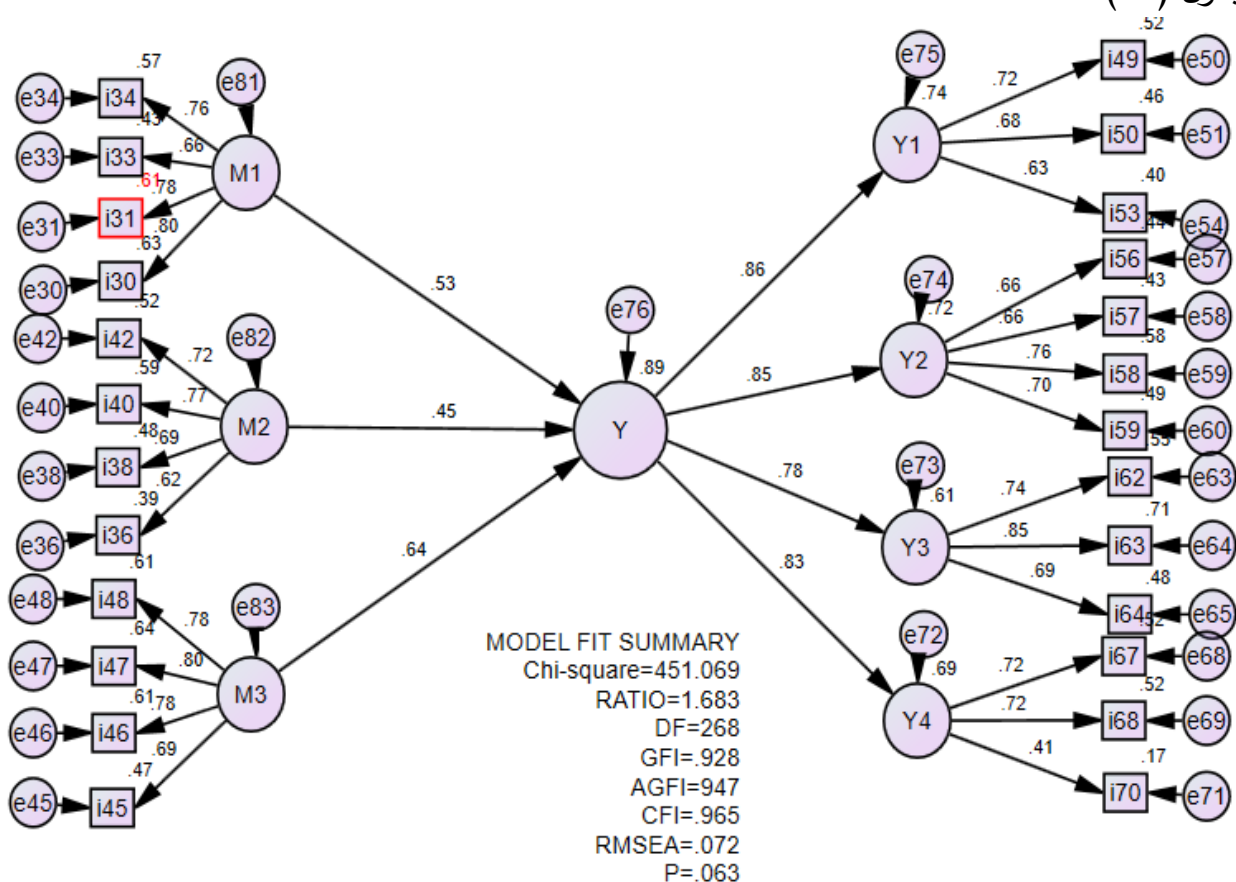
جودة الخدمة						المتغير التابع
P.Value	F	R <sup>2</sup>	C.R.	S.E.	التقديرات Estimate	المتغير الوسيط
مستوى المعنوية	المحسوبة		المحسوبة	الخطأ المعياري		
0.000	١٩٩.٠١	٠.٥٠	7.930	0.089	0.71	تقنيات الاعمال الالكترونية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (AMOS.20)

حسب نتائج الشكل (٢٩) والجدول (٣٦) اظهر تان لتقنيات الاعمال الالكترونية تأثير في جودة الخدمة وقد بلغت (٠.٧١) وهي ايجابية أي عند زيادة تقنيات الاعمال الالكترونية ستزداد جودة الخدمة بنسبة (٠.٧١)، كما انها معنوية لان مستوى المعنوية كانت اقل من (٠.٠٥)، وان تقنيات الاعمال الالكترونية تفسر بنسبة (٠.٥٠) من التباين الحاصل في جودة الخدمة وهي معنوية لان قيمة (F) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤.٠٠)، وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية على مستوى هذه الدراسة. اختبار الفرضيات الفرعية: يفترض الباحث بوجود علاقة تأثير معنوية وموجبة لأبعاد تقنيات الاعمال الالكترونية (البنى التحتية الالكترونية، تطبيق نظم الاعمال الالكترونية، نظم المعلومات الصحية) في جودة الخدمة ، وبذلك يفترض ان جودة الخدمة هي دالة حقيقية لأبعاد المتغير الوسيط تقنيات الاعمال الالكترونية ، وسيتم اختبار الانحدار المتعدد بين المتغيرين باستخدام البرنامج الاحصائي ( Amos ٧.20) وسيتم التعرف على علاقة التأثير من خلال التقديرات (Estimate) التي سيتم احتسابها وللتعرف على معنويتها سيتم قبولها اذا كانت مستوى المعنوية المتحققة اقل من (٠.٠٥) او مقارنة (C.R) مع قيمتها الجدولية البالغة (١.٩٦) فاذا كانت اكبر تقبل الفرضية والعكس بالعكس، فضلا عن التعرف على



مدى تفسير ابعاد المتغير المستقل (تقنيات الاعمال الالكترونية ) من المتغير التابع (جودة الخدمة ) واختبار معنويتها من خلال مقارنة (f) المحسوبة بجداولتها البالغة (٤.٠٠)، والنتائج كما في الشكل (٣٠) والجدول (٣٧):



الشكل (٣٠) علاقة تأثير ابعاد تقنيات الاعمال الالكترونية في جودة الخدمة  
 المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (AMOS.20)



الجدول (٣٧) نتائج علاقة تأثير ابعاد تقنيات الاعمال الالكترونية في جودة الخدمة

جودة الخدمة						المتغير الوسيط
P.Value	F	R <sup>2</sup>	C.R.	S.E.	التقديرات	المتغير المستقل
مستوى المعنوية	المحسوبة		المحسوبة	الخطأ المعياري	Estimate	
0.000	٣٥١.٣٣	٠.٨٩	6.937	0.076	0.53	البنى التحتية الالكترونية
٠.٠٠٠			4.803	0.094	٠.٤٥	تطبيق نظم الاعمال الالكترونية
٠.٠٠٠			7.223	0.089	٠.٦٤	نظم المعلومات الصحية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (AMOS.20)

حسب نتائج الشكل (٣٠) والجدول (٣٧) سيتم اختبار الفرضيات الفرعية وهي كالآتي:

١. الفرضية الفرعية الاولى: تم افتراض وجود علاقة تأثير معنوي وموجب للبنى التحتية الالكترونية في جودة الخدمة, وحسب نتائج الشكل (٣٠) والجدول (٣٧) اظهرت ان للبنى التحتية الالكترونية تأثير في جودة الخدمة وقد بلغت (٠.٥٣) وهي ايجابية أي عند زيادة البنى التحتية الالكترونية ستزداد جودة الخدمة بنسبة (٠.٥٣), كما انها معنوية لان مستوى المعنوية المتحققة قد بلغت (٠.٠٠٠) وهي كانت اقل من (٠.٠٥), وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية على مستوى هذه الدراسة.

٢. الفرضية الفرعية الثانية: تم افتراض وجود علاقة تأثير معنوي وموجب لتطبيق نظم الاعمال الالكترونية في جودة الخدمة, وحسب نتائج الشكل (٣٠) والجدول (٣٧) اظهرت ان لتطبيق نظم الاعمال الالكترونية تأثير في جودة الخدمة وقد بلغت (٠.٤٥) وهي ايجابية أي عند زيادة تطبيق نظم الاعمال الالكترونية ستزداد جودة الخدمة بنسبة (٠.٤٥), كما انها معنوية لان مستوى المعنوية المتحققة قد بلغت (٠.٠٠٠) وهي كانت اقل من (٠.٠٥), وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية على مستوى هذه الدراسة.

٣. الفرضية الفرعية الثالثة: تم افتراض وجود علاقة تأثير معنوي وموجب لنظم المعلومات الصحية في جودة الخدمة, وحسب نتائج الشكل (٣٠) والجدول (٣٧) اظهرت ان لنظم المعلومات الصحية تأثير في جودة الخدمة وقد بلغت (٠.٦٤) وهي ايجابية أي عند زيادة نظم المعلومات الصحية ستزداد جودة الخدمة بنسبة (٠.٦٤), كما انها معنوية لان مستوى المعنوية المتحققة قد بلغت (٠.٠٠٠) وهي كانت اقل من (٠.٠٥), وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية على مستوى هذه الدراسة.

#### المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

١ - تمتاز تقنيات الأعمال الإلكترونية بأنها تعمل على تحسين إجراءات الأعمال وأنشطتها التي تزيد من منافع المساهمين للمنظمات ,وتكون تقنيات الأعمال الإلكترونية متكاملة من حيث الاجراءات والتكنولوجيا التي تطلبها الأعمال للوصول بها الى العالمية .

٢ - من خلال التحليل الإحصائي توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المستشفيات المبحوثة على مستوى تقنيات الأعمال الإلكترونية ويستخدم التحليل التمييزي في الكشف عن الفروق وترتيب المستشفيات حيث جاءت مستشفى الزهراء أولاً تليها مستشفى الحكيم ثم مستشفى الفرات الأوسط.

٣ - من خلال التحليل الإحصائي وجد أنه يوجد تأثير معنوي دال احصائياً لتقنيات الأعمال الإلكترونية على جودة الخدمة على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية قيد الدراسة .

٤ - تعتبر مواكبة التغييرات التكنولوجية أحد الركائز الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها لتحسين ربحية المؤسسات ,وذلك من خلال جودة الخدمة المقدمة للزبون مما يزيد واكتساب المنظمة للسمعة الجيدة .

٥ - تتأثر جودة الخدمة بتطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية قيد الدراسة.

ثانياً: التوصيات:

- ١ - ضرورة أشاعه روح العمل الإلكتروني للأفراد العاملين ,وأيضاً تدريبهم وتهيئتهم في تفعيل التحول نحو تطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية .
- ٢ - توصي الدراسة بوضع خطة استراتيجية في عملية التحول نحو تطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية.
- ٣ - يجب على إدارة المستشفيات قيد الدراسة توفير اللقاءات والندوات والدورات التدريبية خصوصاً خارج البلد وخاصة البلدان التي سبقت التطور لهذا المجال .
- ٤ - توصي الدراسة بضرورة اهتمام إدارة المستشفيات قيد الدراسة بالاستعداد لمساعدة المرضى وتقديم خدمات حقيقية وسريعة في تعزيز بعد الاستجابة لجودة الخدمات المقدمة .
- ٥- يقع على عاتق إدارة المستشفيات قيد الدراسة من توعية الأفراد العاملين في المستشفيات بأهمية معايير جودة الخدمة وذلك بإدخالهم دورات تدريبية والتي تؤدي الى زيادة مهاراتهم .
- ٦ - يجب أن تكون الكوادر التمريضية والخدمية بالعدد الكافي وذلك لضمان سرعة الاستجابة وتلبية حاجة المرضى .

### المراجع:

- ١- الدليمي , رضاء حازم محمد يحيى . (٢٠٠٥) . التفكير بإعادة هندسة الأعمال وأثره في جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على مستشفى السلام العام والخنساء في الموصل , رسالة ماجستير , غير منشورة جامعة الموصل , كلية الادارة والاقتصاد.
- ٢- العواسا, صالح ابراهيم سليمان,(٢٠١٨). أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية:,المجلة الاردنية في ادارة الاعمال ,المجلد ١٤,العدد٣, ٢٠١٨.
- ٣- الذنيبات، معاذ يوسف ( ٢٠١٤ ), مدى تبني المستشفيات السعودية لتقنيات الأعمال الإلكترونية الفاعلة: دراسة تطبيقية على المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة، المجلة الأردنية .٥٦٨- في إدارة الأعمال، المجلد ١٠ ( العدد (٤)، ص ٥٣٣.

4- Stevenson ,William J.(2005). Operations Management, 8th.ed McGraw ,Hill , New York.

- 5–** Cephus K. Nyandoro.(2016). Factors affecting ICT Acceptance and Use of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Kenya, Doctoral dissertation in Business Administration.
- 6–** Clay. M. (2000). Technology Competencies of Beginning Employee: Challenge and Opportunity for Employee Preparation Programs”. DissertatioAbstracts International , 55 (5), 1244A.
- 7–** Maha Alghamdi.(2016). Relationships between transformational leadership, job satisfaction, and quality of academic service, Doctoral dissertation, Pepperdine University,U.S.A.
- 8–** Md.Hussain Kabir & Therese Carlsson .(2010). Service Quality Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland – A case study Master thesis in Business Administration,p.6.
- 9–** Narmina Vazirova.(2016). Measuring Service Quality in Higher Education: A Study of Post-Graduate Students in Northern Cyprus, Graduate Institutedegree of Master of Science in Tourism Management Tourism Management,P.1.
- 10–** Ang, S.K. and Husain, W. (2012). A Study on Implication of Adopting E-Business Technology by SMEs. Proceedings of the ICCIT 2012 1st Taibah UniversityBusiness on Large Firms. Journal of International Business Disciplines, 2 (3): 48–61.
- 11–** B.J. Berkley & A. Gupta .(1994). Improving Service Quality with Information Technology, International Journal of Inormation Management (1994), 14 (109–121).
- 12–** Hooghiemstra, R. & van Manen, J. (2009). Supervisory Directors and Ethical Dilemmas, European Management JournalVolume 20, Issue 1, , P: 1–9.

- 13**– Miklos Pakurar & Hossam Haddad & Janos Nagy & Jozsef Popp 4& and Judit Olah .(2019). The Service Quality Dimensions that Affect CustomerSatisfaction in the Jordanian Banking Sector, article Sustainability journal 11(1113),p.1–24.
- 14**– PanteaForoudi&SurakshaGupta&UthayasankarSivarajah&AmandaBroderick.(2018).Inv estigating the effects of smart technology on customer dynamics and customer experience,Journal Computers in Human Behavior 80(2018),271–282.
- 15**– Rahim Hussain& Amjad Al Nasser& Yomna K. Hussain.(2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE–based airline: An empirical investigation, Journal of Air Transport Management 42 (2015) 167e175.
- 16**– Golovinsky.E.(2006). Real–time Application Quality–of–Service Monitoring (RAQMON) Framework, Request for Comments Romascanu Category: Standards Track Avaya.
- 17**– Jennifer J. Xu& Michael J. Shaw& Ming Fan.(2019). The Ecosystem of e– Business:Technologies, 17th Workshop on e–Business, WeB 2018 Santa Clara, CA, USA, December 12, 2018 Revised Selected Papers,p.35.
- 18**– Li, Lin. (2010).Internal Quality Management in Service Organizations: a theoretical approach. Karlstad Business School Handelshögskolan vid Karlstads universitet.
- 19**– Mikalef, P& Batenburg, R.( 2011) . Determinants of IT Adoption Ihospital IT Maturity Surveyed in anEuropean Context. In the Proceedings of the International Conference on Health Informatics, Rome,Italy., 26–29 January.
- 20**– Yoshiyuki nakura & Masakazu oaashi. (2013). The impact of IT technology on the quality management organization in Japan , Graduate school of Policy Studies, Chuo University, 742–1 Higashinakano,Tokyo,192–0393,Japan.

- 21**– Heizer j&Rander B.(2001).operation management,6th ed prentice Hall.
- 22**– Gabriel Lukac&, Tomas Sabol & Martin Tomasek & Karol Furdik .(2017). A process–oriented service infrastructure for networked enterprises, journal Electronic Commerce Research and Applications 21 (2017) ,1–16.
- 23**– Omar Ghazy Aziz.(2018). Institutional quality and FDI inflows in Arab economies, journal finance research letters , Volume 25, June 2018, Pages 111–123.
- 24**– Peter P.M.Harteloh&Frank W.S.M.Verheggen.(1994). Quality assurance in health care. From a traditional towards a modern approach,journal Health Policy, Volume 27, Issue 3, March 1994, Pages 261–270.
- 25**– Stephanie Noble & Dustin Scheinost & Todd Constable .(2019). A decade of test–retest reliability of functional connectivity: A systematic review and meta–analysis,journal Neurolmage 203(2019),116157.
- 26**– YangZhaoa &Stephanvon Delftb&AnnaMorgan&ThomasbTrevorBuckb.(2019). The evolution of platform business models: Exploring competitive battles in the world of platforms, Available online 13 July 2019, 101892.