

أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية

The impact of implementing governance principles on the quality of services in the Palestinian Ministry of Telecommunications and Information Technology

بهاء أبو عواد¹، سهير الشوملي²، مرام سالم³

¹ جامعة فلسطين التقنية خضوري، b.aboawwad@ptuk.edu.ps

² جامعة فلسطين التقنية خضوري، s.shumali@ptuk.edu.ps

³ جامعة فلسطين التقنية خضوري، masalem9191@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/01/06

تاريخ القبول: 2021/10/10

تاريخ الاستلام: 2021/07/19

ملخص: تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، واستخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي لإجراء هذه الدراسة وتكونت عينة الدراسة من 226 موظفا وموظفة، وتوصلت الدراسة الى ان تطبيق مبادئ الحوكمة له تأثير مباشر وإيجابي على جودة الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

الكلمات المفتاحية: مبادئ الحوكمة، جودة الخدمات،

Abstract: This study aims to identify the extent of the impact of applying the governance principles on the quality of services in the Palestinian Ministry of Communications and Information Technology. The researchers used the descriptive and analytical approach to conduct this study. The study sample consisted of 226 male and female employees. The study concluded that the application of governance principles has a direct and positive impact on the quality of Services provided by the Palestinian Ministry of Communications and Information Technology

Keywords: quality of services , governance principles .

Jel Codes: I34 ، L84

1. مقدمة :

يعتبر قطاع الاتصالات في اي دولة من دول العالم من اهم القطاعات التي تساهم في تنمية وتطور تلك الدول، فلا تكنولوجيا بدون اتصالات ذات جودة عالية، فمن المهم ان تتبنى شركات الاتصالات والهيئات الرقابية عليها مثل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات افضل الأدوات الادارية والتنظيمية لضمان تحسين جودة الاداء والخدمات المقدمة (عبدالحق، 2017). ويعد قطاع الاتصالات في فلسطين حديث الهيكلية نسبيا ويعتمد في ادائه على تعاون مشترك بين شركات الاتصالات والجهة الرقابية (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) ومتلقي الخدمة (العملاء)، وفي ظل الظروف الاستثنائية التي تعيشها فلسطين من تحكم الاحتلال الاسرائيلي بقدرة شركات الاتصالات في فلسطين على استخدام الترددات الهوائية او مد الشبكات للخطوط الارضية، هناك اختلاف عام على مدى جودة هذه الخدمات، وكما هو معلوم جاءت الحوكمة في القطاع العام كإحدى اساليب الادارة الحديثة لتؤكد على مشاركة جميع الاطراف المعنية لتحقيق أكبر قدر ممكن من الرفاهية للمجتمع،

الاشكالية: بناء على ما سبق تتضح معالم الاشكالية التي يتم طرحها كالتالي:

ما أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا

المعلومات الفلسطينية.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: H0- لا يوجد أثر لتطبيق مبادئ الحوكمة بأبعادها (المشاركة، سيادة القانون، الشفافية، التجاوب، التوافق، الكفاءة والفعالية، والمساءلة) على جودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، درجة الامان، ودرجة التعاطف) في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية على النحو التالي:

H01 : لا يوجد أثر لتطبيق مبادئ الحوكمة على توافر الجوانب المادية الملموسة في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

H02: لا يوجد أثر لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة الاعتمادية في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

H03: لا يوجد أثر لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة الاستجابة في الخدمات المقدمة من قبل وزارة

الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

H04: لا يوجد أثر لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة الامان في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

H05: لا يوجد أثر لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة التعاطف مع العملاء في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس الى قياس مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية والتعرف على مدى تأثير تطبيقها على جودة الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية ومن ثم وضع الية مناسبة لتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

منهجية الدراسة:

في هذه الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وذلك عن طريق جمع البيانات من مصادرها الاولية كالكتب والمجالات والدراسات السابقة وتصميم استبيان تشمل متغيرات الدراسة كأداة لجمع البيانات الثانوية ومن ثم فحص هذه البيانات وتحليلها من أجل التحقق من فروض الدراسة.

2. اجراءات الدراسة:

1.2 المصطلحات الاجرائية:

الحوكمة: "الطريقة الخاصة بإجازة وممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والادارية بقصد تحقيق ادارة افضل للشؤون العمومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور" (نزيهة، 2020).

المشاركة: "تعد المشاركة حجر الاساس في منظومة الحوكمة، وتبدأ من عمل القادة والموظفين جنباً الى جنب لخدمة المواطنين وتوفير كافة الخدمات لهم، ويمكن ان تكون المشاركة مباشرة او من خلال مؤسسات شرعية تمثل الاطراف المختلفة" (احمد وحسام الدين، 2014).

الشفافية: وهي "الوضوح في التعاملات بين متلقي الخدمة من جهة ومزودها ومنظمها من جهة اخرى، وذلك من حيث وضوح الاجراءات والتعليمات والالتزامات وسياسات التسعير وكل ما يتعلق بالخدمة" (عاد، دويس، فوزية، غوارومنية ، 2018).

المساءلة: وذلك "بتحديد اوجه التقصير من مزودي الخدمة سواء من خلال التقصير في الاداء او تقديم خدمة لا تتوافق مع ما تم الاتفاق عليه مع الجهات الرقابية او متلقي هذه الخدمة، والعمل

على محاسبة المقصرين وتصويب الخطأ" (احمد وحسام الدين، 2014).

سيادة القانون: هو "وجود هياكل قانونية عادلة يتم فرضها بشكل نزيه، بحيث تتضمن حماية كاملة لحقوق المواطنين" (بعبوش وليماء، 2019).

التجاوب: "تتطلب الحوكمة التجاوب مع متطلبات جميع الشرائح ضمن اطر زمنية معقولة ومحددة" (نزيمية، 2020).

التوافق: "التعامل بوساطة مع المصالح المختلفة، بحيث تؤدي الى توافق اعم واشمل لمجموع الفئات في المنظمة" (بعبوش وليماء، 2019).

الكفاءة والفعالية: "استخدام افضل الموارد المتاحة واستثمارها، باقل تكاليف واقل جهد وبأعلى جودة" (نزيمية، 2020).

الملموسية: وتمثل "الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل المباني والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين... الخ" (صايح، 2018).

الاعتمادية: وتعبر عن "قدرة المنظمة من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه كذلك تعبر عن مدى وفائها بالتزاماتها تجاه العميل" (صايح، 2018).

الاستجابة: وهي "القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاوهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المنظمة التي يتعاملون معها، إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب" (صايح، 2018).

الأمان: وهو "الاطمئنان من قبل العملاء بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي" (صايح, 2018).

التعاطف: وهو "إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته" (صايح, 2018).

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية: يشمل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

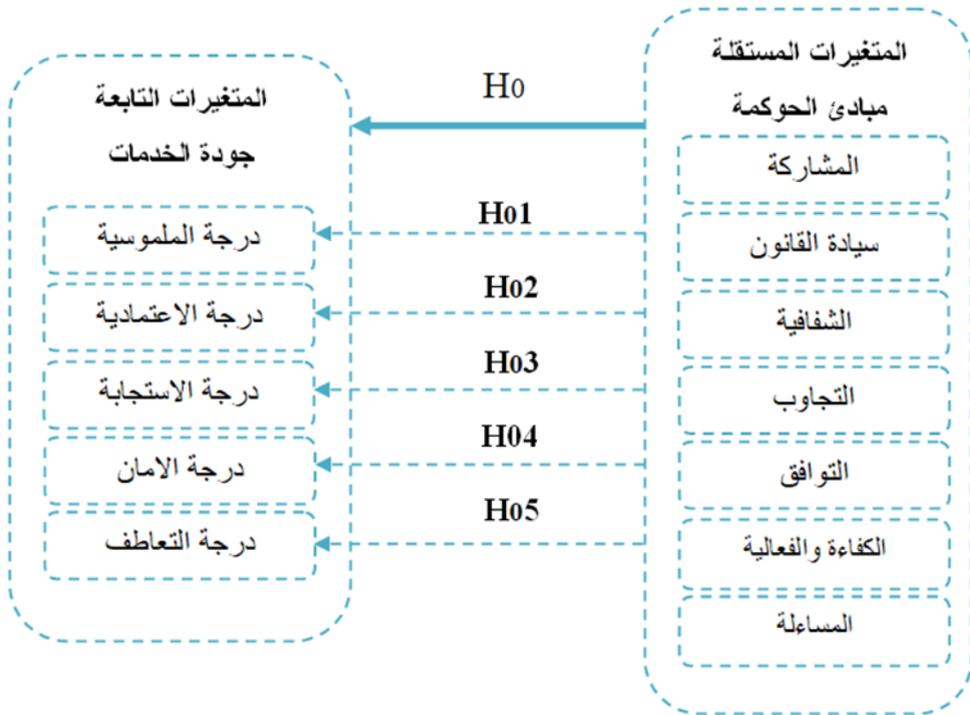
الفلسطينية كل من وزارة الاتصالات الفلسطينية، شركة الاتصالات الفلسطينية، شركتنا جوال والوطنية، وشركات خدمات الانترنت.

2.2 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: جميع العاملين في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية ويبلغ عددهم 548 موظفة وموظفة (PSBC, 2021)، وبلغت عينة الدراسة حسب 226 موظفا وموظفة (Sakaran, 2003).

3.2 انموذج الدراسة:

الشكل 1: " النموذج المستخدم في الدراسة ويظهر فيه المتغيرات والفرضيات "



المصدر: (UNDP, 2017)، (معاش.2019)

4.2 أداة الدراسة:

استخدم الباحثون الاستبانة أداة للدراسة، وقد قاموا بتطويرها كأداة لجمع بيانات الدراسة، وذلك وفقاً للخطوات الآتية:

-مراجعة الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، وأهدافها، ومجالاتها، وتطبيقاتها، والعمل بها.

-مراجعة الأبحاث والدراسات ذات العلاقة بعنوان الدراسة.

وقد تكونت أداة الدراسة من ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: وهو عبارة عن 4 اسئلة تتعلق بالمعلومات الشخصية عن افراد عينة الدراسة

الجزء الثاني: وهو عبارة عن 35 سؤال موضوعي تتعلق بمجال الحوكمة في القطاع العام (المشاركة، سيادة القانون، الشفافية، التجاوب، التوافق، الكفاءة والفعالية، المساءلة).

الجزء الثالث: وهو عبارة عن 25 سؤال موضوعي يتعلق بمجال جودة الخدمة (درجة الملموسية، درجة الاعتمادية، درجة الاستجابة، درجة الامان، درجة التعاطف).

لقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي والمتدرج بالاعتماد على الدراسات السابقة الذي يعتبر من المقاييس الاكثر شيوعا حيث يطلب فيه من المستجوب أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على الخيارات المحددة، بحيث يكون كما يلي: (5: موافق بشدة)، (4: موافق)، (3: محايد)، (2: غير موافق) و أخيرا (1: غير موافق بشدة).

1.4.2 صدق الأداة

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في تخصص إدارة الاعمال والادارة العامة. وقد طلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة عليها، أو تعديل صياغتها، أو حذفها لعدم أهميتها، أو إضافة فقرات جديدة، ولقد تم الأخذ برأي أغلبية أعضاء لجنة المحكمين في عملية التحكيم، وبذلك يكون قد تحقق صدق المحتوى للاستبانة، وأصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية

2.4.2 ثبات الاداة

لقد تم استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha الموضح في الجدول رقم (1) حيث يبين معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها.

(الجدول 1 معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة)

المتغير	عدد الفقرات	معامل كرونباخ الفا
المشاركة	5	0.810
سيادة القانون	5	0.788
الشفافية	5	0.786
التجاوب	5	0.799
التوافق	5	0.809
الكفاءة والفعالية	5	0.804
المساءلة	5	0.783
درجة الملموسية	5	0.813
درجة الاعتمادية	5	0.788
درجة الاستجابة	5	0.789
درجة الامان	5	0.809
درجة التعاطف	5	0.782
الدرجة الكلية	60	0.814

المصدر: (اعداد الباحثون من برنامج Spssv22)

يتضح من الجدول رقم 3.1 أن الثبات المجالات الاستبانة تراوح بين (0.782 - 0.813) في حين بلغ الثبات الكلي (0.814) ما يجعلها قابلة ومناسبة لأغراض البحث العلمي كما هو موصى به للدراسات الاقتصادية والإنسانية بحسب (George, 2003)، مما يعني ان ثبات أداة الدراسة مقبول علميا.

3. التحليل الوصفي للدراسة:

1.3 معدل الاستجابات على أداة الدراسة:

تمثلت طريقة توزيع الاستبيان في التوجه الشخصي لعينة الدراسة المكونة من موظفي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، بحيث تم توزيع الاستبيان على عينة

قصيدة مكونة من 250 موظف من مجتمع الدراسة المكون من 548 موظفا وموظفة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، وبعد انتهاء عملية الجمع تم الحصول على 224 استبانة بواقع 89.6% من مجتمع البحث الأصلي، وهذه النسبة تعد كافية جدا وممثلة لمجتمع البحث، (الجدول رقم (2) يظهر الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
(الجدول 2 خصائص افراد العينة الديموغرافية)

النسبة	التكرار	خصائص افراد عينة الدراسة
الجنس		
75.89%	170	ذكر
24.11%	54	انثى
المؤهل العلمي		
17.41%	39	دبلوم
63.84%	143	بكالوريوس
18.75%	42	ماجستير فأعلى
الخبرة العملية		
20.98%	47	اقل من خمس سنوات
57.59%	129	5-10 سنوات
21.43%	48	اكثر من 10 سنوات
المستوى الوظيفي		
5.36%	17	مدير عام
18.30%	41	مدير دائرة
27.23%	61	رئيس قسم
49.11%	110	موظف

المصدر: (اعداد الباحثون من برنامج Spssv22)

يتضح من الجدول رقم 4.1 اعلاه ان (75.89%) من افراد العينة ذكور وان (24.11%) منهم اناث، وكان اغلب افراد العينة ممن يحملون شهادة البكالوريوس بنسبة (63.84%) ومن يحملون شهادة الماجستير فأعلى كانت نسبتهم (18.75%) ومن يحملون شهادة الدبلوم نسبتهم (17.41%)، اما الخبرة العملية لأفراد العينة فقد توزعت (21.43%) لديهم خبرة اكثر من 10 سنوات، و (57.59%) لهم خبرة ما بين 5-10 سنوات، وما تبقى (20.98%) لديهم خبرة اقل من خمس سنوات، اما المستوى الوظيفي فقد تورعت عينة الدراسة بنسبة (49.11%) موظف، و (27.23%) رئيس قسم، و (18.3%) مدير دائرة، وما نسبته (5.36%) مدير عام.

2.3 التحليل الاولي للبيانات

الغرض من التحليل الاولي للبيانات هو التأكد من مدى ملاءمة بيانات الدراسة للطرق الاحصائية التي سوف تستخدمها الدراسة في اختبار فرضيات الدراسة. وللتأكد من ثبات المقياس تم حساب الاتساق الداخلي للاداة المستخدمة وصلاحيتها من خلال اختبار معامل كرومباخ ألفا **Chronbach Alpha**، حيث تراوحت درجات الثبات لكل فقرة من فقرات المقياس ما بين (0.891-0.965)، وهذه النتيجة توضح ان الاستبانة توضح ان الاستبانة تتصف بدرجة عالية من الثبات وانها صالحة للاستخدام في البحث العلمي بالاضافة انه قد تم احتساب قيمة الالتواء والتفرطح **Skewness and Kurtosis** للبيانات واللذان يدلان على التوزيع الاعتدالي والطبيعي للبيانات المستخدمة، وتشير النتائج الى عدم وجود اي انحرافات تذكر في البيانات، حيث ان قيمة الالتواء والتفرطح تراوحت ما بين (-2 و +2) وهو المعيار المسموح به من قبل الاحصائيين، والجدول التالي يوضح هذه النتائج:

(لجدول 3 قيم كرومباخ ألفو وقيم ال Skewness وال Kortosis لمتغيرات الدراسة)

درجة	درجة	درجة	درجة	درجة	الحوكمة	
التعاطف	الامان	الاستجابة	الاعتمادية	الملموسية		
0.932	0.912	0.959	0.965	0.891	0.955	Chronbach Alpha
-0.677	0.689	-0.683	-0.608	-0.596	-0.812	Skewness
-0.278	0.476	-0.494	-0.804	-0.646	-0.165	Kurtosis

4. نتائج تحليل بيانات الدراسة:

يقسم التحليل باستخدام برنامج التحليل الاحصائي المتقدم **Smart-PLS3** الى جزئين رئيسيين وهما:

تحليل النموذج القياسي (النموذج الخارجي) **Measurement Model** وهو ذلك الجزء من نموذج المعادلة الهيكلية، والذي يتعامل مع متغيرات الدراسة ومؤشراتها حيث يحدد العلاقات بين المتغيرات المشاهدة (المؤشرات او الاسئلة) والمتغيرات غير المشاهدة (الكامنة)، كما أنه أيضا يصف صدق وثبات المتغيرات المشاهدة.

تحليل النموذج الهيكلية (النموذج الداخلي) **Structural Model** وهو النموذج الداخلي الذي يوضح العلاقات السببية الموجودة بين متغيرات الدراسة، حيث انه يوضح طبيعة العلاقة

بين العوامل المستقلة والتابعة، وكذلك يبين نسبة الأثر ومعامل التفسير لكل من العوامل المستقلة في العامل التابع. ومن خلال نتائج النموذج الهيكلي يمكن توضيح نتائج فرضيات الدراسة وقيمة العلاقات وشارتها (موجبة او سالبة).

بناءً على المراحل الأساسية للتحليل الاحصائي من خلال برنامج Smart-PLS3 فان تحليل البيانات سيتم على مرحلتين لكي يتم التأكد اولاً من ان البيانات التي تم جمعها قد اجتازت معايير النموذج ال قياسي Measurement Model، وثانياً يتم تقييم النموذج الهيكلي Structural Model وذلك من اجل الوصول الى نتائج الفرضيات وتحقيق اهداف هذه الدراسة

1.4 تحليل النموذج القياسي (النموذج الخارجي Measurement Model)

يقسم تحليل النموذج القياسي Measurement Model الى قسمين رئيسيين هما:

الصدق التقاربي Convergent validity

الصدق التمايزي Discriminant validity

تتمثل إحدى المزايا الأساسية لبرنامج (Smart-PLS3) في قدرته على تقدير الصدق البنائي للمقاييس. ويشير الصدق البنائي إلى الدرجة التي تعكس بها عناصر مقياس البناء النظري والمفاهيمي الذي صممت لقياسه. ويتم التحقق من الصدق البنائي للمقياس من خلال اختبار توافر كلا من الصدق التقاربي، والصدق التمايزي لذات المقياس. وفيما يلي نتائج اختبار كلا النوعين من الصدق.

تحليل الصدق التقاربي للمقاييس Convergent validity

يشير الصدق التقاربي Convergent Validity إلى درجة اتساق العناصر المستخدمة لقياس المفهوم مع بعضها البعض. ووفقاً لما أشار إليه Hair Jr, Hult, Ringle, and Sarstedt (2016) فإن تقدير الصدق التقاربي يتم من خلال ثلاثة معايير هي: (A) الاتساق الداخلي - التشبعات Factor Loading، (B) ثبات المقياس Reliability - الموثوقية المركبة Composite Reliability (CR)، (C) متوسط التباين المفسر (Average Variance Extracted (AVE).

وفي الجدول 4 توضيحاً للمعايير المعتمدة علمياً لقبول عناصر الصدق التقاربي:

(لجدول 4 معايير قبول عناصر الصدق التقاربي)

المعايير	القيم المعتمدة
----------	----------------

يجب أن تكون قيمة التشبعات Factor loading لكل الاسئلة أكبر من 0.70 بحسب (Hair Jr et al., 2016).	الاتساق الداخلي Factor loading
يجب أن تكون قيم الموثوقية المركبة CR أكبر من 0.70 لتجسيد التناسق الداخلي بين مؤشرات العام وذلك بحسب (Hair Jr et al., 2016).	الموثوقية المركبة Composite Reliability (CR)
يجب ان تكون قيم التباين المفسر (AVE) أكبر من 0.50 لتجسد بنجاح جميع أسئلة العامل في قياسه وذلك بحسب (Hair Jr et al., 2016).	متوسط التباين المفسر Average Variance Extracted (AVE)

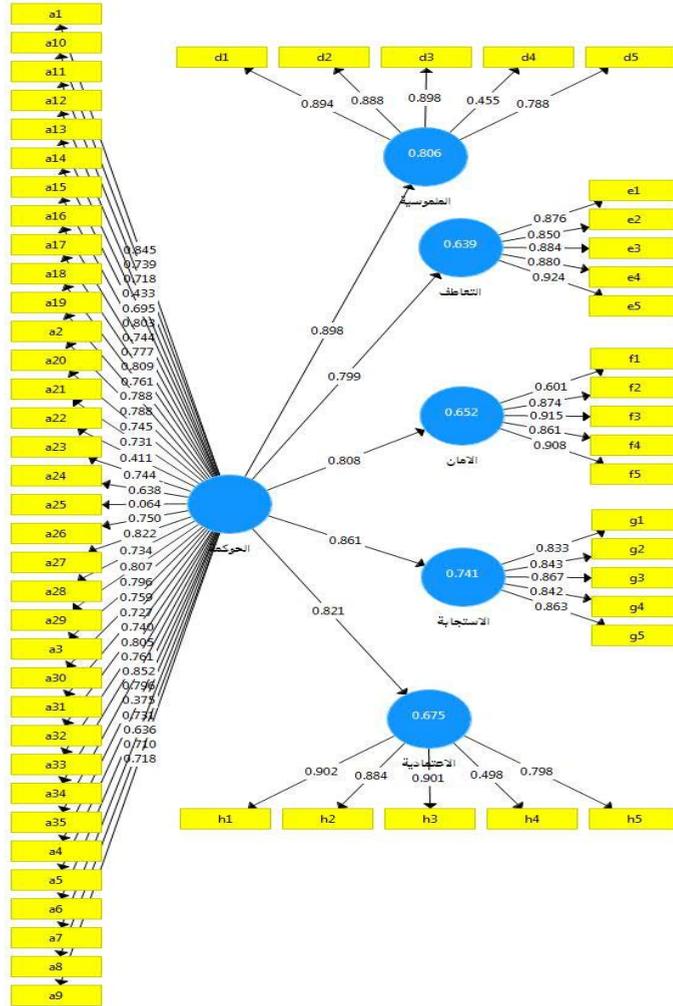
يظهر الشكل رقم 2 نتائج تحليل النموذج القياسي Measurement Model كما اظهرها

برنامج Smart-PLS3.

- الاتساق الداخلي - التشبعات Factor Loading :

يتم تقدير الاتساق الداخلي لنموذج الدراسة من خلال اختبار تشبعات الأسئلة (الفقرات) لجميع الابعاد. وللتحقق من الصدق التقاربي لنموذج الدراسة، يتم تقييم صدق النموذج من خلال قياس تشبعات فقرات نموذج الدراسة (Factor loading) حيث تشير النتائج في الجدول رقم 5 والشكل رقم 2 الى قيم تشبعات Factor Loadings العبارات (الأسئلة) لجميع عوامل الدراسة.

الشكل 2: " النموذج القياسي ويظهر قيم التشبعات قبل الحذف "



من خلال الشكل رقم 2، يتبين أن أداة الدراسة اشتملت على 60 سؤال وعند القيام باختبار الاتساق الداخلي -التشعبات تبين انه يستوجب حذف الفقرات (A5, A7, A12, A13, A24, A25, A22) من متغير الحكومة، وحذف (D4) من بعد درجة الملموسية، وحذف (F1) من

بعد

درجة الامان، وحذف (H4) من بعد درجة الاعتمادية وذلك لان قيمها اقل من 0.70.

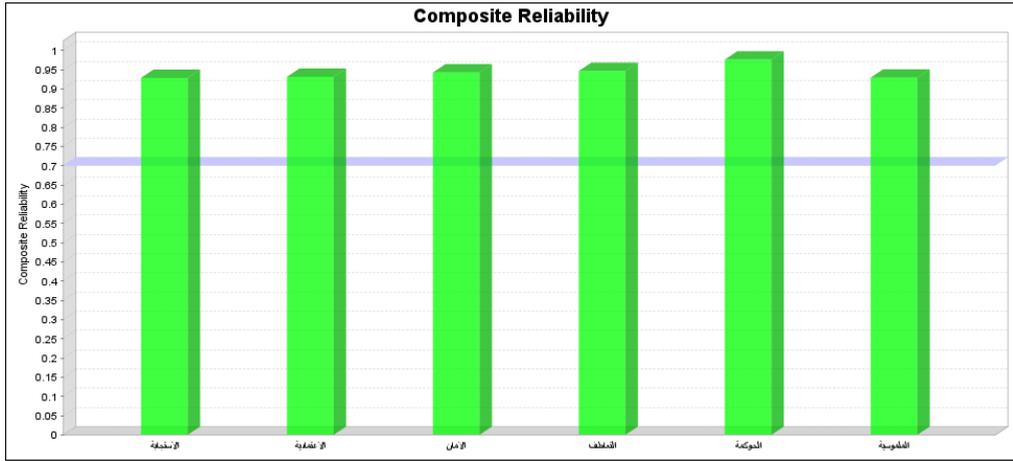
- ثبات المقياس الموثوقية المركبة Composite Reliability .

يقيس معيار الموثوقية المركبة مجموع أحمال العامل المتغير الكامنة بالنسبة إلى مجموع أحمال العامل زائد تباين الخطأ ويجب أن تكون القيمة الموصى بها 0.7 فما فوق بحسب Hair Jr et al., 2016. ويمكن توضيح نتائج ثبات مقياس الموثوقية المركبة Composite Reliability (CR) في الجدول رقم 5 والشكل رقم 3 التالي:

(لجدول 5 نتائج الموثوقية المركبة CR)

المتغير	Composite Reliability (CR) الموثوقية المركبة
الحوكمة	0.976
درجة الاستجابة	0.929
درجة الاعتمادية	0.931
درجة الامان	0.943
درجة التعاطف	0.947
درجة الملموسية	0.929

الشكل 3: " الموثوقية المركبة CR"



تشير نتائج مقياس الموثوقية المركبة CR أن جميع القيم أكبر من 0.70 كما في الجدول رقم 4.16 والشكل رقم 4.2، ويمكن القول ان مقياس الموثوقية المركبة قد تحقق، أي ان مستوى الاتساق الداخلي بين عوامل الدراسة يعتبر عالي وذلك بحسب (Hair Jr et al., 2016).

- متوسط التباين المفسر (Average Variance Extracted (AVE)

يعتبر مقياس متوسط التباين المفسر AVE من أشهر المقاييس الشائعة لإثبات صحة التقارب على مستوى النموذج البنائي. ويعرف هذا المقياس بأنه القيمة المتوسطة الكبرى للتحملات المربعة للمؤشرات المرتبطة بالعامل، أي مجموع التحميلات المربعة مقسوماً على عدد المؤشرات (الأسئلة) .

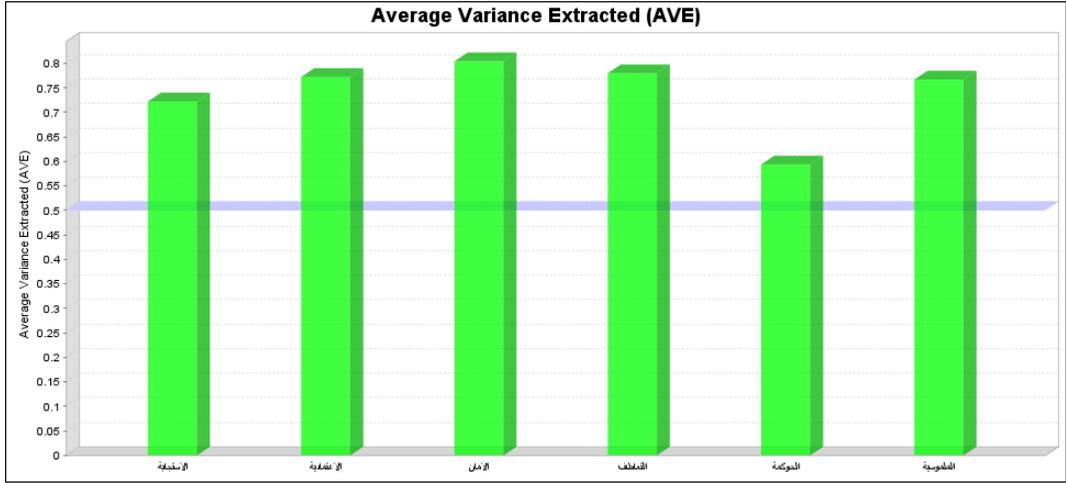
وباستخدام المنطق نفسه المستخدم في المؤشرات الفردية تشير قيمة AVE البالغة 0.50 أو أكثر الى البناء (العامل) يفسر في المتوسط أكثر من نصف التباين في مؤشرات. وعلى النقيض من ذلك، تشير القيمة AVE التي تقل عن 0.50 الى انه في المتوسط لا يزال هناك تباين أكبر في خطأ العناصر بدلا من التباين المفسر في البناء. وفيما يتعلق بنتائج متوسط التباين المفسر (Average Variance Extracted (AVE) فهي كما في الجدول رقم 6 والشكل رقم 4 التالي:

(لجدول 6 نتائج متوسط التباين المفسر AVE)

المتغير	Average Variance Extracted (AVE) متوسط التباين المفسر
الحوكمة	0.594
درجة الاستجابة	0.722

0.773	درجة الاعتمادية
0.804	درجة الامان
0.780	درجة التعاطف
0.767	درجة الملموسية

الشكل 4: " التباين المفسر AVE " المتوسط



تشير نتائج متوسط التباين المفسر Average Variance Extracted كما في الجدول رقم 6 والشكل رقم 4 فإن جميع القيم تجاوزت المعيار الموصى به. أي أن معيار متوسط التباين المفسر قد تحقق أي انه يوجد توافق بين أسئلة العامل مع بعضها البعض.

الصدق التمايزي Discriminant Validity

يشير معيار الصدق التمايزي Discriminant Validity إلى درجة تباعد المتغيرات عن بعضها البعض او بمعنى اخر أن كل متغير يمثل نفسه ولا يمثل غيره من المتغيرات وذلك من اجل التأكد من ان المتغيرات المستخدمة غير مكررة. تم استخدام معيار Fornell and Larcker (1981) وحتى يكون هناك صدق تمايزي لأداة الدراسة يجب ان يكون معيار Fornell-Larcker لكل متغير من متغيرات الدراسة أكبر ما يمكن مقارنة ببقية المتغيرات، أي أن المتغير يمثل نفسه أكثر من تمثيله لبقية المتغيرات، وبالتالي لا يكون هناك تداخل بين متغيرات الدراسة. الجدول رقم 7 يوضح انه لا يوجد تداخل بالتالي معيار الصدق التمايزي لأداة الدراسة محقق.

(جدول 7 نتائج متوسط التباين المفسر AVE)

درجة الملموسية	الحوكمة	درجة التعاطف	درجة الامان	درجة الاعتمادية	درجة الاستجابة	
					0.850	درجة الاستجابة
				0.879	0.820	درجة الاعتمادية
			0.897	0.648	0.723	درجة الامان
		0.883	0.542	0.656	0.589	درجة التعاطف
	0.899	0.792	0.806	0.824	0.824	الحوكمة
0.876	0.771	0.777	0.658	0.861	0.801	درجة الملموسية

2.4 تحليل النموذج الهيكلي (النموذج الداخلي) Structural Model

بعد قبول نتائج مقاييس الصدق التقاربي والتمييزي للنموذج القياسي، فإن الخطوة التالية تتناول تقييم نتائج النموذج الهيكلي. وهذا ينطوي على دراسة القدرات التنبؤية للنموذج والعلاقات بين متغيرات الدراسة، ولقد تم اختبار مجموعة من المعايير ينبغي استخدامها لتقييم النموذج الهيكلي، وتتضمن المعايير الأساسية لاختبار النموذج الهيكلي ما يلي:

(A) معامل التفسير. R^2 coefficient of determination, (B) حجم التأثير Effect size f^2 ، (C) اختبار الفرضيات.

- معامل التفسير: R^2

معامل التفسير (معامل التحديد) يعتبر المقياس الأكثر شيوعاً لتقييم النموذج الهيكلي وهو المعروف بقيمة R^2 ، ويمثل هذا المعامل مقياساً للقوة التنبؤية للنموذج ويحسب على أنه الترابط التربيعي بين القيم الفعلية والتنبؤية الخاصة بالنموذج الهيكلي. بالاعتماد على النموذج القياسي في الجدول رقم 8 ادناه يبين نتائج معامل التفسير R^2 حيث اظهرت النتيجة ان جودة الخدمات (درجة الملموسية، درجة التعاطف، درجة الامان، درجة الاستجابة، ودرجة الاعتمادية) تم تفسيرها من قبل المتغير المستقل (الحوكمة) كما هو مبين في الجدول التالي:

(لجدول 8 نتائج معامل التفسير R^2)

النتيجة	R^2	المتغير
كبيرة	0.918	جودة الخدمات
كبيرة	0.746	درجة الاستجابة
كبيرة	0.680	درجة الاعتمادية

درجة الامان	0.649	كبيرة
درجة التعاطف	0.627	كبيرة
درجة الملموسية	0.809	كبيرة

- حجم الأثر f^2 للمتغيرات الخارجية Effect size

فيما يتعلق بقيم حجم الأثر f^2 ، يظهر الجدول رقم 9 نتائج حجم الأثر f^2 والذي بدوره يشرح قدرة كل متغير مستقل على تفسير المتغير التابع، ويتبين من نتائج التحليل ان حجم الاثر للحوكمة على جودة الخدمات التي تقدمها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية كان كبيرة وبلغ (0.641)

(لجدول 9 نتائج حجم الأثر f^2)

النتيجة	حجم الأثر f^2	المتغير
أثر كبير	0.641	جودة الخدمات

اختبار الفرضيات

بعد التأكد من قيم كل من معامل التفسير R^2 وحجم الأثر f^2 ، تم اختبار فرضيات الدراسة وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول 10:

(لجدول 10 نتائج اختبار فرضيات الدراسة)

النتيجة	P-value	T-value	قيمة الارتباط	الفرضية	الرقم
مقبولة (معنوية)	0.000	110.843	0.958	الحوكمة ← جودة الخدمات	H0
مقبولة (معنوية)	0.000	63.362	0.875	الحوكمة ← درجة الملموسية	H01
مقبولة (معنوية)	0.000	25.136	0.921	الحوكمة ← درجة الاعتمادية	H02
مقبولة (معنوية)	0.000	32.270	0.918	الحوكمة ← درجة الاستجابة	H03
مقبولة (معنوية)	0.000	26.054	0.812	الحوكمة ← درجة الامان	H04

مقبولة (معنوية)	0.000	25.508	0.808	الحوكمة ← درجة التعاطف	H05
--------------------	-------	--------	-------	------------------------	-----

* معنوية عند ($\alpha \leq 0.01$) ** معنوية عند ($\alpha \leq 0.05$)

H0: لا يوجد اثر لتطبيق مبادئ الحوكمة بأبعادها (المشاركة، سيادة القانون، الشفافية، التجاوب، التوافق، الكفاءة والفعالية، والمساءلة) على جودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، درجة الامان، ودرجة التعاطف) في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية .

يتبين من الجدول رقم 10 ان قيمة $t = 110.843$ معنوية عند مستوى دلالة $0.01 \leq p = 0.000$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق مبادئ الحوكمة بأبعادها (المشاركة، سيادة القانون، الشفافية، التجاوب، التوافق، الكفاءة والفعالية، والمساءلة) على جودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، درجة الامان، ودرجة التعاطف) في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، وان درجة الارتباط ايجابية كبيرة تساوي (0.958).

H01: لا يوجد اثر لتطبيق مبادئ الحوكمة على توافر الجوانب المادية الملموسة في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية .

يتبين من الجدول رقم 10 ان قيمة $t = 63.362$ معنوية عند مستوى دلالة $0.01 \leq p = 0.000$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق مبادئ الحوكمة على توافر الجوانب المادية الملموسة في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، وان درجة الارتباط ايجابية كبيرة تساوي (0.875).

H02: لا يوجد اثر لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة الاعتمادية في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية .

يتبين من الجدول رقم 10 ان قيمة $t = 25.136$ معنوية عند مستوى دلالة $0.01 \leq p = 0.000$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة الاعتمادية في

الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، وان درجة الارتباط الايجابية كبيرة تساوي (0.921).

H03: لا يوجد اثر لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة الاستجابة في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

يتبين من الجدول رقم 10 ان قيمة $t = 32.270$ معنوية عند مستوى دلالة $0.01 \leq p = 0.000$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة الاستجابة في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، وان درجة الارتباط الايجابية كبيرة تساوي (0.918).

H04: لا يوجد اثر لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة الامان في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية .

يتبين من الجدول 10 ان قيمة $t = 26.054$ معنوية عند مستوى دلالة $0.01 \leq p = 0.000$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة الامان في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، وان درجة الارتباط الايجابية كبيرة تساوي (0.812).

H05: لا يوجد اثر ذو دلالة لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة التعاطف مع العملاء في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية .

يتبين من الجدول رقم 10 ان قيمة $t = 25.508$ معنوية عند مستوى دلالة $0.01 \leq p = 0.000$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق مبادئ الحوكمة على درجة التعاطف مع العملاء في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، وان درجة الارتباط الايجابية كبيرة تساوي (0.808).

5. الخاتمة

تبلغ الدرجة الكلية لمعيار جودة الخدمة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية (3.368) وهذه الدرجة من التطبيق متوسطة وذلك من وجهة نظر موظفي الوزارة. كما أن تطبيق مبادئ الحوكمة له تأثير مباشر وايجابي على جودة الخدمات المقدمة من قبل وزارة

الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية ويوصي الباحثون بضرورة اعتماد الوزارة على مبدأ الحوار مع الموظفين والاختذ باقتراحاتهم وذلك من اجل تحسين اليات العمل بالوزارة وتدعيم عملية صنع القرار فيها. كما أن على الوزارة زيادة الشفافية فيما يتعلق بوضوح المعايير والإجراءات المتبعة في الترقيات داخل الوزارة وان تراعي الشفافية في التطبيق الكامل للأنظمة والقوانين على الموظفين فيها بالإضافة الى العمل على تطوير برامج تدريبية جديدة للموظفين لديها وتأهيلهم وذلك من اجل رفع كفاءتهم من اجل تقديم أفضل خدمة ممكن وتحقيق حاجات المراجعين في الوزارة.

5. قائمة المراجع:

1. بعبوشي، و لمياء. (2019). مدى مساهمة مبادئ الحوكمة في تحسين جودة الخدمات التعليمية الجامعية دراسة ميدانية جامعة محمد بوضياف بالمسيلة (رسالة دكتوراه، جامعة المسيلة).
2. صايح، ج. ج. خ. (2018). اثر تطبيق مبادئ الحوكمة في الاداء المؤسسي في جمعية الهلال الاحمر الفلسطيني. (رسالة ماجستير)، جامعة القدس، فلسطين .
3. عبد الحق، س. (2017). أثر تطبيق مبادئ الحوكمة في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية. (رسالة ماجستير)، جامعة محمد بوضياف، الجزائر .
4. عاد، دويس، فوزية، غوار، ومنية. (2018). دور تطبيق مبادئ حوكمة الشركات في تحقيق جودة التقارير المالية دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات-ولاية الوادي.
5. مقيدش، ونزهة. (2020). دور مبادئ الحوكمة في تحقيق الجودة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر هيئة التدريس: دراسة استقصائية على عينة من الأساتذة (رسالة دكتوراه).
6. محمد أحمد، وحسام الدين. (2014). دور المعلومات المحاسبية في تطبيق مبادئ حوكمة الشركات بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات المحدودة (سوداتل) (رسالة دكتوراه، جامعة شندي).
7. معاش، رمضان. (2019). أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء (رسالة دكتوراه، جامعة المسيلة).
8. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (MTIT)، 2020.

<https://www.mtit.pna.ps/Site/Articles>

9. Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): Sage publications.
10. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.