



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير الرقم التسلسلي: /..... / 2023

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعة 2023

التخصص: إدارة أعمال

عنوان المذكرة

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات

دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-

إشراف الأستاذة:

- هدى بوحنيك

من إعداد الطالبتين:

- نصيرة مناصر

- ولاء مراحي

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
شفاء حمد	أستاذ محاضر أ	رئيسا
هدى بوحنيك	أستاذ محاضر أ	مشرفا و مقرا
عمر سعيدان	أستاذ محاضر أ	عضوا مناقشا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ الْمَوَدَّعَةَ
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ الْمَوَدَّعَةَ
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ الْمَوَدَّعَةَ

شكر و عرفان

الشكر لله أولا وأخيرا، فله الحمد والمنة، ألا بفضل الله تتم الصالحات

وبعد نتوجه بجزيل الشكر والامتنان وأسمى عبارات التقدير والاحترام للأستاذة المشرفة " بوحنيك هدى" على توجيهاتها ونصائحها المتواصلة وحرصها على إنجاز هذه المذكرة ، نسأل الله أن يجعلها ممن قال فيه النبي صلى الله عليه وسلم : "من لا يشكر الناس لا يشكر الله".

كما لا ننسى جميع الأساتذة الذين لم يخلوا علينا بنصائحهم و إرشاداتهم القيمة وأعضاء لجنة المناقشة بتفضلهم بقبول مناقشة المذكرة وإثراء مضمونها

كما نتقدم بالشكر إلى كل موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-لتعاونهم معنا وتقديم البيانات الضرورية للدراسة والمعلومات القيمة وحسن المعاملة طيلة فترة التربص.

وشكرنا موجه إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد و لو بكلمة طيبة جزاهم الله عنا خير الجزاء.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرfan
V- II	فهرس المحتويات
VII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الجداول
XI	الملاحق
أ - د	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة
02	تمهيد
03	المبحث الأول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية
03	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
03	أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية
04	ثانياً: مبادئ الإدارة الإلكترونية
05	ثالثاً: أهمية الإدارة الإلكترونية
06	رابعاً: أهداف الإدارة الإلكترونية
07	المطلب الثاني: التحول إلى الإدارة الإلكترونية
08	أولاً: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية
09	ثانياً: عناصر الإدارة الإلكترونية
11	ثالثاً: وظائف الإدارة الإلكترونية
14	المطلب الثالث: تطبيق الإدارة الإلكترونية
14	أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية
15	ثانياً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
18	ثالثاً: تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية
21	المبحث الثاني: مدخل إلى جودة الخدمات
21	المطلب الأول: مفهوم الجودة
21	أولاً: تعريف الجودة

22	ثانيا: أهمية الجودة
24	ثالثا: أهداف الجودة
25	رابعا: دعائم الجودة
26	خامسا: العوامل المؤثرة في الجودة
27	المطلب الثاني: مفهوم الخدمة
27	أولا: تعريف الخدمة
28	ثانيا: خصائص الخدمة
30	ثالثا: أهمية الخدمة
31	رابعا: تصنيفات الخدمة
33	خامسا: طرق تقديم الخدمة
34	المطلب الثالث: عموميات حول جودة الخدمات
34	أولا: مفهوم جودة الخدمات
38	ثانيا: أبعاد جودة الخدمات
41	ثالثا: خطوات تحقيق جودة الخدمات
44	رابعا: نماذج قياس جودة الخدمات
47	المطلب الرابع: تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة
48	أولا: مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية
49	ثانيا: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية
51	ثالثا: الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة
53	رابعا: أهمية ودور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الخدمة
54	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
54	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
54	أولا: دراسة حماد مختار (2007)
55	ثانيا: دراسة عبد الله بن سعيد آل دحوان (2008)
55	ثالثا: دراسة رانيا هدار (2017\2018)
56	رابعا: دراسة مولود حواس و رابح حمودي (2013)
57	خامسا: دراسة نور محي الدين محمد سعد الله (2017)
57	سادسا: دراسة بن أحسن ناصر الدين (2022)
58	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

58	أولاً: دراسة Gapananp mudholkar and mohamed murshed ali al khassi(2020)
59	ثانياً: دراسة (Naif hazam fabwuvays (2020
59	ثالثاً: دراسة (adel al dhuwarhi (2020
60	رابعاً: رسالة ماجستير (husin kabir and theresse cerlsson (2016
60	خامساً: مقال علمي (Tonys,k (2014
60	سادساً: أطروحة دكتوراه (Michel alotaibi (2015
61	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
61	أولاً: أوجه التشابه
61	ثانياً: أوجه الاختلاف
63	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة	
65	تمهيد
66	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر
66	المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر
66	أولاً: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر
66	ثانياً: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر
67	ثالثاً: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر
67	رابعاً: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
68	المطلب الثاني: التعرف على الموقع والهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة-
68	أولاً: موقع المديرية العملية لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة-
68	ثانياً: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر -وكالة تبسة-
73	المطلب الثالث: العروض والخدمات الإلكترونية التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة-
73	أولاً: العروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر -وكالة تبسة-
76	ثانياً: الخدمات التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر -وكالة تبسة-
79	المبحث الثاني: منهجية الدراسة

79	المطلب الأول: نموذج الدراسة
80	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
81	المطلب الثالث: أدوات الدراسة
81	أولاً: أدوات جمع المعلومات
83	ثانياً: اختبار أداة الدراسة
85	ثالثاً: أساليب التحليل الاحصائي المستخدمة
87	المبحث الثالث: عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة
87	المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج الشخصية والوظيفية
87	أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس
88	ثانياً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر
89	ثالثاً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي
90	رابعاً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة
91	خامساً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة
92	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على محاور الدراسة
92	أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة في المحور الأول
95	ثانياً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة في المحور الثاني
100	المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
100	أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي
101	ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية
107	ثالثاً: اختبار الفرضية الرئيسية
109	خلاصة الفصل
111	الخاتمة العامة
117	قائمة المراجع
125	الملاحق
	الملخص

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
10	عناصر الإدارة الإلكترونية	01
17	متطلبات الإدارة الإلكترونية	02
21	تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية	03
27	العوامل المؤثرة في الجودة	04
32	تصنيفات الخدمات	05
35	جودة الخدمات	06
36	جودة في الخدمات	07
41	أبعاد جودة الخدمة	08
46	الفجوة الشكلية	09
49	التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمات الإلكترونية	10
72	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر -وكالة تبسة-	11
79	نموذج الدراسة	12
88	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	13
89	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	14
90	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	15
91	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة	16
92	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة	17

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
49	الأبعاد المقترحة لجودة الخدمات الإلكترونية	01
80	تداول الاستبيان	02
82	توزيع عبارات الاستبيان على محاور الدراسة	03
83	معايير تحديد الاتجاه	04
84	معامل الارتباط بيرسون بين كل محور وآخر	05
84	قيمة معامل الثبات ألف كرو نباخ لمحاور الاستبانة	06
87	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	07
88	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	08
89	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	09
90	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة	10
91	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة	11
93	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الإدارة الإلكترونية	12
96	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاستجابة	13
97	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الملموسية	14
98	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد التعاطف	15
99	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاعتمادية	16
100	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الثقة	17
101	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	18
102	نتائج الفرضية الفرعية الأولى	19
103	نتائج الفرضية الفرعية الثانية	20
104	نتائج الفرضية الفرعية الثالثة	21
105	نتائج الفرضية الفرعية الرابعة	22
106	نتائج الفرضية الفرعية الخامسة	23
107	نتائج الفرضية الرئيسية	24

الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
125	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر-وكالة تبسة-	01
126	استمارة الاستبيان	02
131	قائمة الأساتذة المحكمين	03
132	مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS	04

المقدمة العامة

تمهيد

أدت التطورات المتسارعة والمتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المعاصرة والمتجددة الى إحداث تغييرات على كافة المستويات، والتي أثرت بشكل واضح في كيفية سير الأعمال الإدارية والتنظيمية، مما جعل المنظمات اليوم تواجه تحديات كبيرة تفرضها بيئة الأعمال وتجبرها على ضرورة التكيف معها.

فبرزت مفاهيم جديدة كالإدارة الإلكترونية أو الحوكمة الإلكترونية تسعى الى تزويد الزبائن والمنظمات بالمعلومات والخدمات الإلكترونية بكفاءة، حيث أصبح استخدام الإدارة الإلكترونية أمرا ضروريا من أجل تقديم خدمات ذات جودة.

ونظرا لأهمية الخدمة قامت مؤسسة اتصالات الجزائر بعدة اصلاحات لتحقيق الجودة في خدماتها وهذا ما مع هو حاصل اليوم من تغييرات تكنولوجية، وهذا ما تسعى إليه مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة- من خلال التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتهدف هذه الإصلاحات الى تعزيز مساهمة الإدارة الإلكترونية في توفير خدمات الكترونية ذات جودة لمختلف زبائنها.

أولا: اشكالية الدراسة

مما سبق ذكره يمكن طرح اشكالية الدراسة كما يلي:

كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات، وما واقع ذلك في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-؟

ثانيا: التساؤلات الفرعية

لمعالجة الإشكالية السابقة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية وما هي مبادئها؟
- فيما تتمثل عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية؟
- إلى ماذا يشير مفهوم جودة الخدمات وما هي أبعادها؟



- إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر
-وكالة تبسة-؟

ثالثا: أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من كونها تحاول تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق جودة الخدمات بالمؤسسات الاقتصادية، هذا قصد مواكبة التغيرات والتطورات الحاصلة في ميدان الاتصالات، الأمر الذي يقتضي عليها تعزيز مكانتها بين باقي المؤسسات الاقتصادية، وذلك من خلال إثبات أهميتها ودورها الفعال في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية.

رابعا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق ما يلي:

- معرفة مدى توفر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-؛
- ابراز تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة؛
- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء عينة الدراسة حول محاور الدراسة وفقا لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية؛
- معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-.

خامسا: فرضيات الدراسة

نصت الفرضية الرئيسية على أنه:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-".

وتفرعت الى ما يلي :

- **الفرضية الفرعية الأولى:** "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-".
- **الفرضية الفرعية الثانية:** "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-".
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-".
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-".
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الثقة في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-".

سادسا: حدود الدراسة

- **الحدود الزمنية:** طبقت الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023/2022 .
- **الحدود المكانية:** تمثلت في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة- كونها مكان إجراء الدراسة.

سابعا: منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع المعلومات عن موضوع الدراسة والرجوع إلى مصادرها من كتب ومذكرات في الجانب النظري، وتم استخدام منهج دراسة الحالة وذلك بإسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة- وتسلط الضوء على واقع دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات من خلال الاعتماد على أداة الاستبيان.

ثامنا: هيكلية الدراسة

سيتم تقسيم هذه الدراسة الى جزئين جزء نظري وجزء تطبيق بالشكل الموالي:

الفصل الأول: سيتم التعرض في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث متعلقة بمتغيري الدراسة والدراسات السابقة بعنوان الأدبيات النظرية للدراسة، حيث تناول المبحث الأول أساسيات حول الإدارة الإلكترونية وقد تم التطرق فيه إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية وعناصرها، ووظائفها، ومتطلبات تطبيقها، والتحديات التي تواجهها، أما المبحث الثاني فقد تم التطرق فيه إلى مفهوم جودة الخدمات من خلال مفهوم الجودة ومفهوم الخدمة، بينما تم التعرض في المبحث الثالث إلى الدراسات السابقة العربية والأجنبية والمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

الفصل الثاني: سيتم فيه التطرق إلى الدراسة التطبيقية لتجسيد الجانب النظري المحدد في الفصل السابق بعنوان الأدبيات التطبيقية للدراسة وسوف يخصص له ثلاث مباحث، حيث سيعرض المبحث الأول تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، وقد تم تطرق فيه لتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر وكذلك مهامها وأهدافها، وهيكلها التنظيمي، والخدمات والعروض الإلكترونية التي تقدمها، وتضمن المبحث الثاني منهجية الدراسة، أما المبحث الثالث كان بعنوان عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة.

المفصل الأول: الأدبيات

النظرية للدراسة

تمهيد

في ظل التحولات الجديدة وظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح لزاما على منظمات الأعمال انتهاز التكنولوجيا والتكيف معها وكيفية توظيفها في ممارسة أنشطتها الأمر الذي دفع المنظمات إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم للإدارة المعاصرة ومطلب حتمي للمنظمات، بغية استحداث وتطوير أعمالها، ولا ينتهي الأمر بمجرد تبنيها بل يستلزم على المنظمات تحقيق الجودة في الخدمات لتسهيل خدماتها المقدمة وكسب رضا أكبر قدر من العملاء، وللتعرف على هذه المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات سيتم تقسيم الفصل إلى ما يلي:

المبحث الأول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية؛

المبحث الثاني: مدخل إلى جودة الخدمات؛

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية

نظرا للتطور الكبير في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات، بدأت المؤسسات في استخدام أحدث الابتكارات التكنولوجية في المجال الإداري بغية تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن، مما أدى إلى ظهور مفهوم مصطلح يطلق عليه الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوما جديدا ظهر نتيجة العديد من الأسباب والدوافع و التحدي المتزايد أمام المؤسسات من أجل تحسين مستوى أعمالها وجودة خدماتها، من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات.

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

هناك عدة تعاريف يمكن ذكر أهمها في الآتي:

- تعرف الإدارة الإلكترونية "بأنها الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد".¹
- "الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى اجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سابقا".²
- "أنها عملية إدارية قائمة على الامكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط، توجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".³

¹ فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار البداية، الاردن، 2012، ص 15.

² علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 32.

³ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار البازوري، الاردن، 2009، ص 127.

- كما يقصد بالإدارة الإلكترونية "جميع عمليات التحول إلى أداء تلك الأعمال المؤسسية إلكترونياً عن طريق إعادة هيكلة أداء تلك الأعمال بما يحقق التطور في الأداء، والاقتصادية، المرنة وحسن استغلال الموارد".¹

- "أنها منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات أو النشرات الإلكترونية أو الفاكس".²

* وبالتالي فالإدارة الإلكترونية عبارة عن عملية إدارية شاملة تسعى إلى تحويل العمل اليدوي و الأنشطة والمهام إلى إلكتروني باستخدام وسائل وتقنيات متطورة بهدف تنفيذ الأعمال وإنجاز المعاملات وتبسيط الإجراءات وتقديم الخدمات وتحقيق الأهداف المرجوة.

ثانياً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي:³

- 1- **تقديم أحسن الخدمات:** وهذا يتطلب خلق بيئة عمل مهيأة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- 2- **التركيز على النتائج:** بمعنى أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع وأن تحقيق فوائد للجمهور تتماثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
- 3- **تخفيض التكاليف:** أي أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء.
- 4- **التغيير المستمر:** وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين إثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا المواطن أو بقصد التفوق في التنافس.

¹ طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، الطبعة الأولى، دار السحاب، القاهرة، 2007، ص 72-73.

² محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، 2009، ص 25.

³ بوعمامة مريم وبوهدة شهرزاد، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مجلة الأكاديمية للبحوث والعلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 02، 2020، ص 110.

5- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: لكي يتمكن المواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية بسهولة وإتمام الإجراءات البسيطة.¹

*وبذلك يمكن القول أن مبادئ الإدارة الإلكترونية المذكورة سلفا ساهمت في تطور التقنيات التكنولوجية المعتمدة عليها وهذا باعتماد استراتيجية إدارية غايتها التوظيف الأفضل للموارد المعلوماتية في إطار إلكتروني حديث.

ثالثا : أهمية الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية من احدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات والتقنيات الحديثة، وأصبحت تمثل الاتجاه الحديث في الإدارة المعاصرة، من أجل تحسين أعمال المؤسسات وتحويلها إلى مؤسسات إلكترونية وبالتالي فالإدارة الإلكترونية تتمثل أهميتها فيما يلي:²

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ما ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين ومنها اختصار وقت تنفيذ إنجاز ينعكس المعاملات الإدارية المختلفة؛

-تسهيل اجراء الاتصال بين المصالح المختلفة داخل المؤسسات و كذلك مع المؤسسات الأخرى؛

-الدقة والموضوعية في إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛

-تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة؛

-كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين، حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.³

وقد أوضح (DAFT) بأن أهمية الإدارة الإلكترونية يمكن تحديدها بالآتي:⁴

-المساعدة في اتخاذ القرار وتقديم المعلومات بشكل مستمر و بسرعة لمتخذي القرار؛

¹ عمار بوحوش، نظرية الإدارة الحديثة في القرن 21، دار المغرب الاسلامي، بيروت، 2006، ص 189.

² عيدوني كافية وبن حجوبة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، 2017، ص ص 223-224.

³ ماجد عبد الله ثابت القدسي، متطلبات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لشؤون الأفراد بوزارة الداخلية في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة غير منشورة، جامعة صنعاء، 2015، ص 30.

⁴ Daf + I richad, management, 6th ed ,Thomson south-western, usa ,2003 ,p 14

-تخفيض تكاليف الخدمة وجودتها؛

-تطوير مهارات الأفراد العاملين وزيادة كفاءتهم باستخدام برامج تدريبية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات؛

-سرعة الوصول إلى الوثائق والمعلومات بوجود نظام متكامل في أي وقت وأي مكان.

رابعاً: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والمؤسسات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل يمكن عرضها فيما يلي¹:

-تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات؛

-زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات؛

-استيعاب عدد كبير من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخلص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطربهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة؛

-إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات لأحد العملاء؛

-القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل والتخصص به؛

-إلغاء عامل المكان أي أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الفيديو "كونفرانس" ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة؛

-إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل والاجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

¹ فداء محمود حامد، مرجع سبق ذكره، ص ص 9-92.

*إضافة إلى بعض الأهداف الأخرى وتتمثل في ما يلي¹:

- إدارة الملفات بدلا من حفظها؛
- استعراض المحتويات بدلا من القراءة؛
- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها؛
- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر و الوارد؛
- الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات؛
- الإنجازات بدلا من المتابعة؛
- اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة؛
- التجهيز الناجح في الاجتماعات.

المطلب الثاني: التحول إلى الإدارة الإلكترونية

في ظل التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات وتطور نظم المعلومات، أصبحت الإدارة التقليدية بعملياتها ووسائلها عاجزة عن جعل المؤسسات قادرة على البقاء والمنافسة، لذا استخدمت الإدارة الحديثة في مجال عملها التكنولوجيا والتقنيات الحديثة من أجل تحقيق التقدم والنجاح والتطور.

أولاً: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

هناك العديد من المبررات والدواعي التي تدفع المؤسسات إلى السعي نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية يمكن تلخيصها في النقاط التالية²:

1- دوافع الزمن: كثيرا ما كان الزمن عقبة كبرى أمام الشركات والمؤسسات لخوض مضمار المنافسة عالميا أو محليا، حيث تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تقنياتها وتطبيقاتها بوصفها المطلب الأول لإلغاء أسباب بطء الحركة والانطلاق إلى آفاق الابداع التقني الذي يقدم حولا لاختصار الوقت.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص ص 39-40 .

² منال محمد الوكيل، تأثير الإدارة الإلكترونية على القرارات الابداعية في المنظمات الحكومية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الازهر، العدد 16، 2016، ص ص 643-644.

2- تطور أساليب الحاسب الآلي وتطبيقاته: لقد نجحت التطبيقات التقنية بالفعل في تحقيق إنجازات لم تكون متصورة من قبل، فأصبحت الآلات تتخذ كثيرا من القرارات بناء على برامج إلكترونية تم تحميلها والتعامل معها من قبل الأفراد عبر مجموعة من الأوامر التي يسجلها الفرد عبر لوحة المفاتيح الخاصة بحاسوب يتوجه إليه الأفراد.

3- تطور الاتصالات: في ظل الاتصالات الإلكترونية وجدت الإدارة نفسها في قلب الحدث العالمي وعلى اتصال مباشر بأطرافه، مما يجعلها مطمئنة إلى صواب قراراتها وإجراءاتها مما يضعها على المحك على القرار العالمي بخصوص ما تنفذه من قرارات أو تنفذه من معاملات.

4- التطوع إلى التقنية: لم تعد الاجيال الحديثة تتقبل فكرة الاصطفاف بالأوراق والملفات بالآلاف أمام شبك موظف الإدارة المحلية، فقد شاعت الثقافة الإلكترونية وانتشرت بين فئات المجتمع.

5- أزمة القطاع العام: كانت الخصخصة أول الخطوات التي يسعى القطاع العام إلى التخفيف من الأعباء الإدارية وغرس ثقافة الترشيح في الوقت والموارد التي تتسرب في ظل عدم قدرة جهة الإدارة على السيطرة، بيد أن بعض الإدارات الخدمية التي لا يمكن خصصتها وجدت نفسها في مواجهة مباشرة ومقارنة غير منصفة مع إدارات مؤسسات القطاع الخاص التي وضعت قدمها في أرض التقنية واعتبرتها سبيلا للسيطرة على مواردها وضبط عملية العمل بها مما يمكنها من إعطاء قرارات صحيحة لموارد الإدارة الفعلية.

لقد أصبحت التقنية عاملا موضوعيا للترشيح في ظل الفكر الإداري الحديث، ترشيح النفقات أو ترشيح الأيدي العاملة الزائدة وتوجيهها إلى مواقع أخرى في حاجة إليها، كذلك أصبحت التقنية ملاذ لتلك الإدارات للتخلص من الصفوف الطويلة للمواطنين الذي يضع تلك الإدارات وموظفيها في ضغط مستمر وحرر كبير أمام الفئات المستهدفة فكانت التقنية البديل الأمثل.¹

6- القرية الكونية: أصبح مصطلح القرية الكونية من البديهيات وأحد بدائل اصطلاح العولمة وهي في مجملها تغيرات تشير إلى حالة من اختزال المسافة، الزمن، وسرعة تبادل المعلومات والأداء، وسهولة تبادلها عبر العالم.

¹ قويدر بورقية ورحمة مجدة حسابية، بوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال، المؤتمر الدولي الأول الافتراضي، الجزائر، 2020، ص 10-09 .

إذ أن هذا الواقع الجديد الذي لم يكن إلا خيالاً أو حلماً في الماضي، وضع العالم أمام فكرة الحصول على جميع التفاصيل في كل مكان وفي الوقت نفسه دون بذل جهد يذكر، فثمة نسخة أخرى طبق الأصل من العالم يمكن الاطلاع عليها والدخول إلى عالمها، بكبسة زر أو نقرة على أحد المفاتيح.¹

7- **الحوار والتواصل:** الرغبة الجمعية للمجتمعات المعاصرة على الحوار الحضاري على نحو إجتماعي بين الشعوب شكلت عنصر دفع الجهات الإدارية إلى تطبيق التطبيقات التقنية بوصفها نافذة تطل منها على العالم ويتواصل انسانيًا، معلوماتيًا وإداريًا بقدراتها وبوصفها أداة تواصل إلى جانب أنها أداة إنتاج.

8- **الدوافع السياسية:** كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية، أحد العوامل الدافعة من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها، فقد ساهمت الثورات بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان وتوجيه الانظمة لشعبها لكسب الثقة.²

ثانياً: عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من عنصر أساسي ويكمن في العنصر البشري بالإضافة إلى العناصر والأدوات الفنية والتمثلة في أجهزة الحاسب الآلي وما يتعلق بها.

فالإدارة الإلكترونية وثورة المعلومات هي صنعة الامتزاج الجيد لثلاثية: الأجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين، الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.³

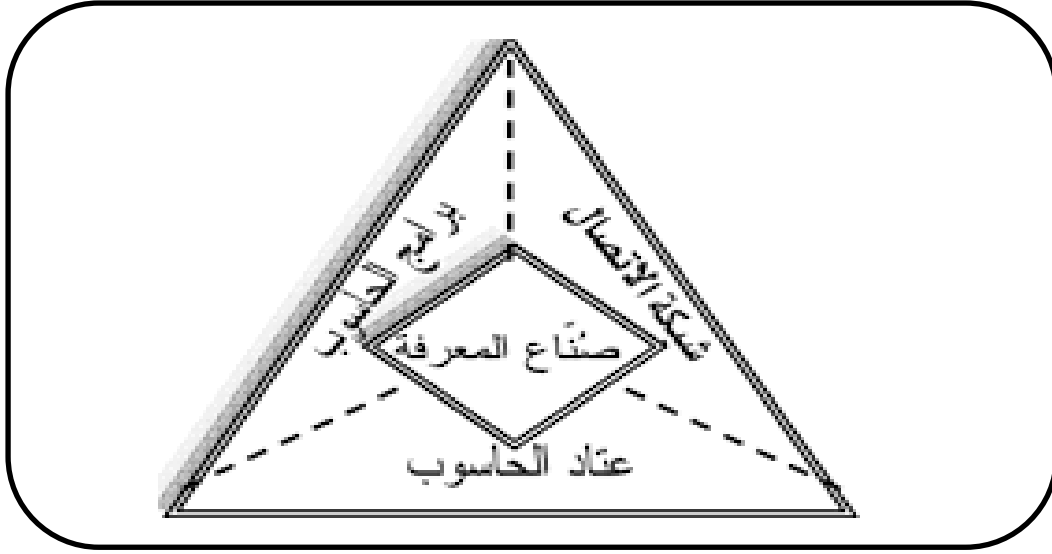
كما هو موضح في الشكل الآتي:

¹ حسين محمد حسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، عمان، 2010، ص 111.

² حسين محمد حسن، نفس المرجع السابق، ص، ص 115-116.

³ زين يونس و حفوطة الامير عبد الامير، اسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، حوليات جامعة قلمة للعلوم الانسانية، العدد 23، 2018، ص 378.

الشكل رقم (01) عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد الدين غالب، الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 2005، ص 24.

ويمكن تلخيص عناصر الإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹

1- **الأجهزة والمعدات:(عتاد الحاسوب):** وتتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2- **البرمجيات (البرمجيات):** هي مجموعة الأوامر والتعليمات المعدة من قبل الإنسان والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما أو العمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين مثل البريد الإلكتروني والبرامج المحاسبية.

3- **شبكات الاتصال:** هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي للشبكات المتمثلة في الإنترنت، الإكسترنات، والشبكة الأم المتمثلة في الإنترنت، وبواسطتها تتم بناء روابط اتصالية مباشرة وفورية مع الموردين، الموزعين، الشركاء، العملاء أو مراكز البحث، تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع واحد.

4- **صناع المعرفة:** وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية ويتكون من القيادات الرقمية المديرين والمحللون للموارد المعرفية أو رأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة

¹ سعد الدين غالب، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر، عمان، الاردن، 2010، ص ص 12-14.

التعاقد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.¹

ثالثا: وظائف الإدارة الإلكترونية

يتطلب التحول من العمل وفقا للأسلوب التقليدي إلى العمل وفق الأسلوب بالإدارة الإلكترونية إعادة هندسة كل النظم المعمول به في المؤسسات التقليدية ويسفر ذلك عن تغيير الوظائف التقليدية للتسيير، حيث تتحول إلى الوظائف الإلكترونية، وسيتم استعراض أبرز وظائف الإدارة الإلكترونية.²

1- التخطيط الإلكتروني: هو نتيجة للتطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا المعلومات والتنافسية العالمية، أصبح تخطيط يتم بأكثر فعالية وقادرا على مواكبة مختلف المستجدات وتطورات عبر اعتماد المزايا الإلكترونية، وأصبح يعرف بالتخطيط الإلكتروني الذي يعني تحديد ما يراد عمله أنيا ومستقبلا بالاعتماد على تدفق معلومات هائل من داخل المؤسسة وخارجها، وبالتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الاسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة، ووفقا للخطط طويلة الامدادات مرونة عالية وتجزئة واضحة وسهلة للخطط آنية وقصيرة الامد.

2- التنظيم الإلكتروني: يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، وفي ظل التغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادرة على مسايرة مختلف المستجدات، هناك تغييرات توافق مع إعادة التنظيم للمنظمات والمؤسسات في ظل الشبكة العالمية وثورة الاتصالات والمعلومات وهي كما يلي³:

أ-التنظيم شبكي مقابل أشكال التنظيم التقليدي، حيث يتسم التنظيم الشبكي بكونه تنظيما مرنا للاتصال والتعاون بين الأفراد؛

¹ لحد محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، اطروحة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، 2018-2019، ص 27.

² رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الإزمة العمومية في الجزائر، اطروحة الدكتوراه في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، جامعته باتنة، 2017-2018، ص 42.

³ رانية هدار، نفس المرجع السابق، ص 43.

ب- أن الإنترنت تحقق التشبيك الفائق والواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وتؤدي إلى التواصل الآني؛

ج- أن الإنترنت تؤدي إلى تغييرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير وعميق على التنظيم.

3- التوجيه الإلكتروني: يعتبر دور القيادة أساسيا في عملية التوجيه ويرجع ذلك إلى الدور الذي يؤديه العنصر البشري في المؤسسة من حيث المحافظة عليها ونجاحها، وذلك من خلال ما يقوم به القائد من بث روح التعامل وتوجيه الجهود من أجل تحقيق الأهداف، لذلك يعتمد التطبيق الكفاء والفعال للتوجيه الإلكتروني بالمؤسسات المعاصرة إلى وجود القيادات الإلكترونية .

تتمثل القيادات الإلكترونية في الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث والتطوير والمعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي للمؤسسة، ساعية للتعلم بصفة مستمرة فالنغير المتسارع في مجال التكنولوجيا يجعل القائد الإلكتروني ذا قدرة على تحسين أبعاد التطور والعمل على توظيف مزاياه، كما يتسم بحس الوقت لأن القائد الإلكتروني قائد زمني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة، لأن الإنترنت تتيح وتوفر القدرة على تصريف الأعمال في أي وقت في الليل وبالنهار وفي أي جزء من العالم، كما تتميز بكونها قيادة حس الطوارئ فهو ما يدفع بالقائد الإلكتروني كي يكون متطورا وحذرا مستعملا مواردها البشرية والإلكترونية خاص أمام السرعة في علم التكنولوجيا التي تقضي ذلك.

4- اتخاذ القرار الإلكتروني: تهدف الإدارة الإلكترونية إلى الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنها شبكة الحاسوب لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها في المؤسسة لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة، حيث أن جودة القرار تتوقف على ما يتاح لمتخذه من بيانات كما يؤثر ذلك على درجة التأكد التي يتخذ بها القرار، وبحكم هذه البيانات لا تكون جاهزة أو معدة في معظم الأحيان بل يتطلب للحصول عليها إنفاق المال والجهد والوقت، ويظهر اسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية إتخاذ القرار فيما يلي:¹

1- سرعة الحصول على بيانات دقيقة؛

¹ رانية هدار، مرجع سبق ذكره، ص 44.

ب- صحة وتكامل المعلومات؛

ج- مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات عن طريق التقارير الإحصائية؛

د- دعم القدرة على تحديد البدائل المختلفة وتقويم كل بديل.

5- الرقابة الإلكترونية: تعتبر الرقابة مجموعة من العمليات والأساليب التي يتم بمقتضاها التحقق من أن الأداء يتم على النحو الذي حددته الأهداف والمعايير الموضوعية، فالرقابة بهذا المعنى تتضمن عمليات تنسيق الأداء وتنخلله، ثم تعقبه نحو تحقيق ما رسم له من أهداف، ومعايير وقياس درجة نجاح الأداء الفعلي في تحقيق الأهداف والمعايير بغرض تقويمه وتصحيحه، فهي الفعل أو العمل الموجه نحو جعل العمليات متطابقة مع المقاييس والغايات التي سبق وأن عينت.

أما في العصر الحديث مع تطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات، فقط حصل تغيير جذري من الرقابة التقليدية إلى الرقابة الإلكترونية، حيث هذه الأخيرة تمثل أكثر قدرة على معرفة التغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول، وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت إلى المسؤولين عن التنفيذ وبالتالي إلغاء الفجوة الزمنية وتحقيق الرقابة المستمرة ومن المزايا المهمة في تطبيق الرقابة الإلكترونية تتمثل في ما يلي¹:

أ- سهولة وصول المعلومات وتقنين الدخول عليها؛

ب- نشر اللوائح والإجراءات الخاصة بالخدمات الإدارية و تقويمها إلكترونياً؛

ج- تحديد المسؤولية بالتعرف على متخذي القرار والقدرة على المحاسبة عند ارتكاب الأخطاء؛

د- إتاحة قنوات اتصال متعددة لتبادل المعلومة؛

هـ- التأكد من إنهاء الخدمات الإلكترونية عبر الشبكة بوضع معلومات كاملة عن الإجراءات الإدارية ومتطلباتها مما يسهل عملية المتابعة؛

¹ بهول خيرة، مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، اطروحة الدكتوراه، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة وتسيير المؤسسة، جامعة تيسمسيلت، 2021-2022، ص 42.

و-إمكانية وضع مشاريع القوانين والأنظمة على المواقع الإلكترونية مما يسهل معرفتها من كافة أطراف الخدمة؛

ي-تعزيز مبدأ المحاسبة المساءلة الإدارية.

المطلب الثالث: تطبيق الإدارة الإلكترونية

أصبح التطبيق الإدارة الإلكترونية من أولويات المؤسسات من أجل مسايرة التقدم الحاصل، ونتيجة هذا التغيير فقط إنتقل العمل الإداري مستفيدا من تكنولوجيا المعلومات الإدارية من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة.

أولا: خصائص الإدارة الإلكترونية

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العادية وتنعكس هذه الخصائص بشكل مباشر على المؤسسات التي تمارس الإدارة الإلكترونية ومن أبرزها مايلي: ¹

-أنها عملية إدارية وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد أو رسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات استراتيجية وعملية الرقابة عليها؛

-عدم وجود علاقة مباشرة بين المتعاملين، حيث توجد أثناء التعامل في شبكات الاتصال الإلكترونية؛

-محاولة إعادة هيكلة الإدارات العمومية التقليدية لتحسين الأداء المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة لانجاز المعاملات وفق لتطور مفهوم الإدارة الإلكترونية؛

- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة بالإدارات العمومية؛

-تخفيض الأعباء على المواطنين ؛

-تخفيض الجهد وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات؛

¹ بوعمامة مريم وبوهدة شهرزاد، مرجع سبق ذكره ، ص ص 110-111.

- استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في أداء الأعمال الإلكترونية؛
 - القضاء على الهرمية والبيروقراطية في التنظيم وتبسيط إجراءات وتكاليف العمل؛
 - الإستجابة السريعة والفورية لمتطلبات طالبي الخدمة ومؤسسات الأعمال من خلال التفاعل والاتصال المباشر فيما بينهم إلكترونياً وانخفاض أوقات إنجاز العمل؛
 - تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها تنظيم غير جامد، فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة؛¹
 - السرعة في تحقيق الأهداف حيث تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إمكان تحقيق أهداف المؤسسة بسرعة عالية من خلال الاعتماد على الوسائل الإلكترونية الحديثة؛
 - تحسين العمليات الأساسية من خلال إعادة تصميمها للعمل بكفاءة أعلى.²
- إضافة إلى الخصائص التالية:³

- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا ورق حيث عوضت الوسائل الإلكترونية الورق فيما يخص طلب الوثائق للحصول على البيانات ومعالجتها؛
- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا مكان حيث يمكن الاستفادة من مختلف خدمات المؤسسات الإدارية المقدمة إلكترونياً في أي مكان عند الحاجة إليها.

ثانياً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يتطلب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وتطبيق هذه الأخيرة، العديد من المتطلبات الجوهرية والمتكاملة يجب توافرها في كل إدارة من أجل إتاحة إدارة إلكترونية ناجحة يمكن توضيحها كما يلي:

¹ سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 07، 2014، ص 216 .
² عروبة رشيد وآخرون، واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 10، العدد 37، 2014، ص 117،
³ عطوي سميرة وعيساوي نادية، الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 14، 2017، ص 275.

1- **البنية التحتية:** التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات (السلكية واللاسلكية) والبيانات بمستوى عالي يمكنها من تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

2- **توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة:** للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية بحيث تنحصر هذه الوسائل في الكمبيوتر، الإنترنت والهاتف الشبكي الخليوي، وغيرها من الأجهزة وبأسعار معقولة، فهي تعتمد على نظم معلوماتية قوية تساعد في إتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت و بأقل التكاليف وذلك بشبكات الحاسب، الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنانت.¹

3- **يد عاملة مؤهلة وذات كفاءة في تكنولوجيا المعلوماتية:** تتطلب الإدارة الإلكترونية الحديثة يد عاملة مدربة على تكنولوجيات الحديثة، وذلك بواسطة معاهد وجامعات أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة.²

4- **توافر مستوى مناسب من التمويل:** يمكن التمويل من الحكومة من استخدام برامج تسهيل إجراء صياغة دورية وتدريب الكوادر والموظفين، والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات، ومواكبة أي تطور في الإدارة الإلكترونية.³

5- **توافر الإرادة السياسية:** تعمل النظم على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل، وتتولى الإشراف على تطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها.⁴

6- **التدريبات وبناء القدرات:** وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الإلكترونية بشكل سليم، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد ومراكز تدريب مخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الحكومة الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها للموظفين للمواطنين أيضاً وبنفس الطريقة السابقة.¹

¹ رحباوي عبد الرحيم وقاسي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2017، ص 108.

² ناصر طاهر وكمال معيوف، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة النماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، 2019، ص 23.

³ ناصر طاهر وكمال معيوف، نفس المرجع ، ص 24.

⁴ مجد بن فوزي الغامدي، الإدارة الإلكترونية، شبكة الالوكة، قسم الكتب، 2021، ص 25، نقلا عن www.alukah.net

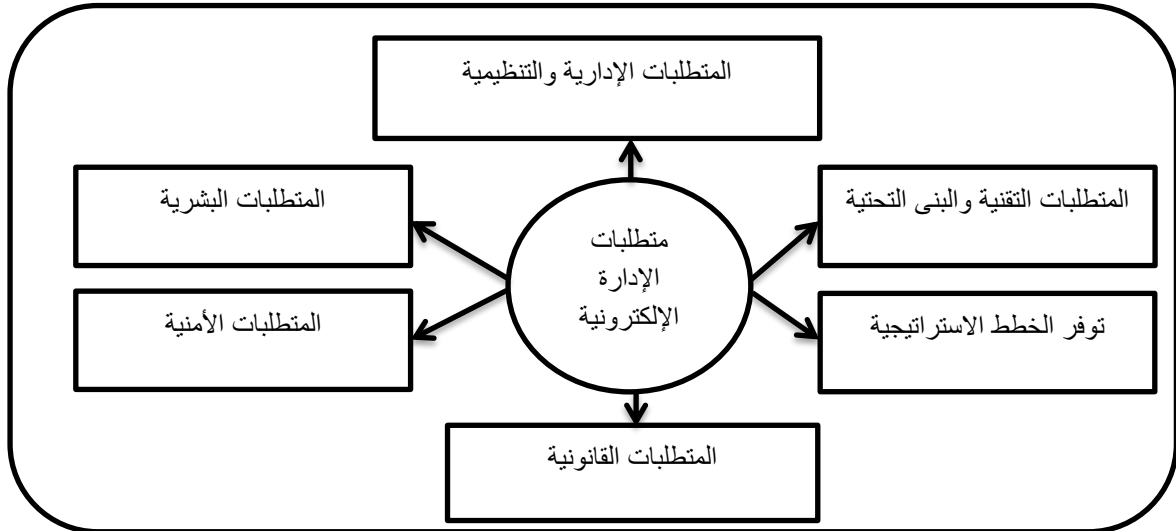
7- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج: لاستخدام الحكومة الإلكترونية وإبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشترك في هذه الحملة جميع وسائل الاعلام من إذاعة وتلفزيون وصحف، والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

8- توافر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية: على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية، ولصون الأرشيف الإلكتروني من أية عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد.

9- وجود التشريعات والنصوص القانونية: التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية و تضي عليه المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.²

ويمثل الشكل الموالي متطلبات الإدارة الإلكترونية :

الشكل رقم (02) متطلبات الإدارة الإلكترونية



المصدر: ابراهيم فقيد وبغداد بنين، الإدارة الإلكترونية مفاهيم أساسية و متطلبات التطبيق (قراءة في بعض الدراسات السابقة)، الريادة لاقتصاديات الاعمال، العدد 04، 2018، ص 148.

¹ محمد بن فوزي الغامدي، نفس المرجع؛ ص24.

² نعيمة خضير، واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الطموح والتحديات، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، العدد01، 2017، ص 62.

ثالثاً: تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة، تبعاً لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة ويمكن ذكرها في النقاط التالية¹ :

التحديات الإدارية: ترجع إلى الأسباب الآتية:

- ضعف التخطيط والتنسيق لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الإدارة العليا؛
- عدم القيام بالتغيرات الهيكلية والتنظيمية من إضافة أو دمج الأدوات أو التقسيمات؛
- الرؤية الضبابية وغياب الرؤية الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها؛
- محاولة التمسك بمبادئ وأساليب الإدارة التقليدية والاعتماد عليها من قبل المستويات الإدارية والتنظيمية؛
- مقاومة التغيير من قبل العاملين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

2- التحديات السياسية والقانونية : وتشمل هذه المعوقات ما يلي:²

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقل نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي؛
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزة الإلكترونية وترقيته؛

¹ مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، 2021، ص 22.

² عبد الله بن معيوف البعيد، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة، الرياض، 1434، ص 82.

-عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمركبيها؛

-إضافة الى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني حجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانون يؤدي إلى التحقق من هوية العميل وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية .

3- التحديات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول النقاط الموالية:¹

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول؛
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والإستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية؛
- ضعف المواد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الإنترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد؛
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

4- التحديات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي:²

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة في ظل التحول للإدارة الإلكترونية؛
- الفقر وانخفاض الدخل الفرد أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية؛

¹ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، اطروحة دكتوراه، تخصص إدارة اعمال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم

الاجتماعية، 2015-2016، ص ص 79-80 .

² مفيد مصطفى عبيد، مرجع سبق ذكره، ص 23.

-تزايد الفوارق الإجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه(فئات تمتلك أجهزة ومعدات وأخرى تفتقدها) مما أدى إلى زيادة حدة التفرق أو ضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية؛

-إشكالية البطالة التي يمكن إن تتجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا من خسارة منصبه؛

-قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت.

5- التحديات الأمنية: تتمثل هذه التحديات في الآتي:

-التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا عما يمكن أن يؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الإلكترونية، وهي يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان .

- أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاثة عناصر أساسية وهي:

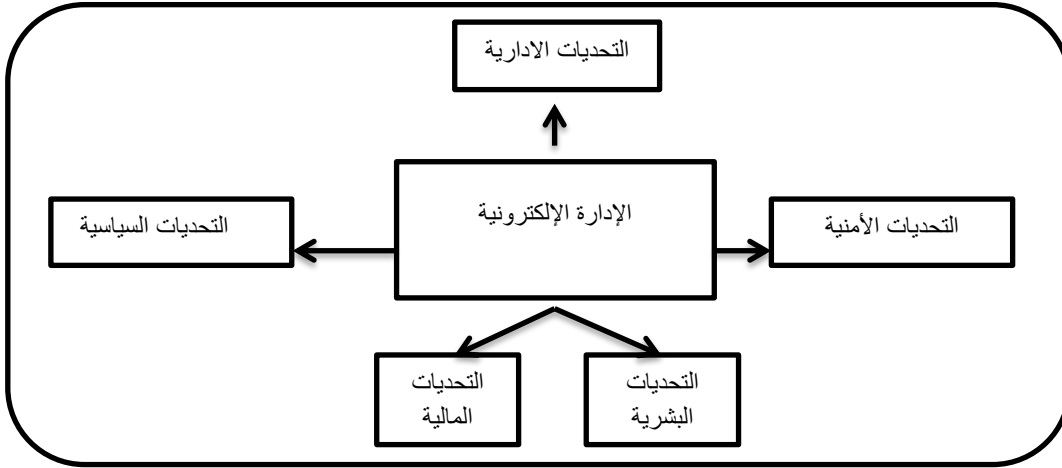
- **العنصر المادي:** من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.

- **العنصر التقني:** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.

- **العنصر البشري:** بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.

ويوضح الشكل الموالي تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

الشكل رقم (03) تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: مدخل إلى جودة الخدمات

في ظل التغيرات والتحديات والتطورات التي يشهدها العالم الحالي، تسعى الكثير من المؤسسات للإرتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها لمستفيديها حتى تصل لدرجة التميز لضمان تحقيقها، يستوجب على المؤسسة رسم الاستراتيجيات، ووضع خطط وتكوين فرق عمل مؤهلة، وتسخير الوسائل والأساليب والإمكانيات من أجل تحسين مستوى خدمتها وأدائها والوصول إلى الجودة المطلوبة.

المطلب الأول: مفهوم الجودة

تعتبر الجودة سلاحاً استراتيجياً بالنسبة للمؤسسة، ذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها لذلك أصبح من الضروري تبنيها من أجل صمود أمام المتغيرات الحاصلة.

أولاً: تعريف الجودة

هناك العديد من التعريفات لهذا المفهوم سيتم ذكر أهمها فيما يلي:

- تعرف الجودة بأنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص الرئيسية التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة أو هي المظاهر و الخصائص الكلية للمنتج (سلعة أو خدمة) التي تكون قادرة على اشباع حاجات الزبون".¹

- أنها "مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج التي تؤثر قابليتها على إرضاء المستهلك المحددة والواضحة والضمنية وتشير الحاجات الضمنية إلى إرضاء المستهلك".²

- "تقديم جميع الأداءات اللازمة للعميل والتي ينتظر منها أن تشبع و تلبى رغباته وحاجاته وفق سعر تنافسي ووفق الطرق والأساليب التي تناسبه أي بمعنى الدقة و الإتقان والتفوق في خدمة العميل".³

- كما أنها "تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات و متطلبات محددة أو معروفة ضمناً".⁴

من خلال ما تقدم ما يمكن قول أن الجودة هي عبارة عن مجموعة من المميزات والصفات والخصائص التي يتمتع بها منتج أو خدمة والتي تميزه عن باقي المنتجات أو الخدمات في الحصول على رضا العميل واقتناعه بها.

ثانياً: أهمية الجودة

للجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة والمستهلكين إذ تعتبر الجودة أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على المنتجات بالمؤسسة لذلك في الجودة هامة لثلاث أطراف رئيسية هي:⁵

1- المنظمة : تظهر أهمية الجودة في النقاط التالية:

¹ شذى حسن عيد وفردوس محمود عباس، دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 56، العراق، 2018، ص 230.

² زين بونس و حفوطة الامير عيد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 380.

³ مراد محبوب ومبارك قرقيب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار الاردن، 2016، ص 46.

⁴ اسامه خيري، التميز التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الراية، الاردن، 2014، ص 143.

⁵ عمار مجد و زهير يناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات، رسالة ماجستير تخصص إدارة اعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018-2019، ص ص 52-53.

- الصورة العامة وسمعة المنظمة في السوق: تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، وذلك من خلال علاقاتها مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم في تقديم منتجات تلبي رغبات عملاء المؤسسة فعدم الاهتمام بالجودة يؤدي إلى تدمير سمعة المؤسسة.

- درجة الثقة في منتجاتها: أي يجب على المؤسسة تصميم وتصنيع منتجات جيدة للعملاء، فسوء التصنيع والتصميم قد يؤدي إلى وقوع حوادث لمستعملي هذه المنتجات مما يتسبب في مسائل قانونية للمؤسسة، كوقوع حوادث سير بسبب سوء تصميم وتصنيع نظام المكابح.

- مستوى الإنتاجية: الجودة السيئة تؤثر سلبا على الإنتاجية أي أن خلال إنتاج سلع معينة غير قابلة للتسويق بالإضافة إلى تكاليف الإصلاح .

- التكلفة : أي أن ضعف مستوى الجودة يؤدي إلى زيادة تكاليف المؤسسة من خلال زيادة المرفوضات بالإضافة إلى تكاليف فقدان العملاء.

- الأنظمة والتشريعات الدولية : عدم الإلتزام بمعايير الجودة الخاصة بالمنتجات يحول دون دخول المؤسسة، وبالتالي عدم قدرتها على مواجهة منافسيها في هذه الأسواق، مما يؤدي إلى فقدان جزء من حصتها السوقية.

- زيادة الأرباح والحصصة السوقية: تحقيق الجودة الجيدة والتحسين المستمر لها سوف يؤدي إلى جذب أكبر عدد من العملاء، أي زيادة حصتها السوقية وبالتالي تخفيض التكاليف وزيادة ربحية المؤسسة.

2- العملاء: تتضح أهمية الجودة بالنسبة للعملاء من خلال عنصرين هما:

- الرضا : لا يمكن لأي مؤسسة أن تستمر ما لم تستطيع في تقديم منتجات جيدة ترضي وتلبي رغبات وحاجات العملاء.

- الوفاء: ضمان وفاء العميل الحالي يكلف خمس مرات من اكتساب عميل جديد ف ضمان وفاء العملاء لا يتحقق إلا من خلال تقديم سلع ولا خدمات تلبي رغباتهم وحاجاتهم.

3- العمال: تتمثل أهمية الجودة بالنسبة للعمال في الأوجه التالية:

- دعم نشاط كل فرد: تحسين جودة العمل يعد عاملاً هاماً لرفع فعالية الأداء من خلال تحسين ظروف العمل مما يساهم في تحسين أداء كل فرد في المنظمة، وبالتالي تحسين الإنتاجية ورفع مستوى الجودة.

- المساهمة في تنسيق عملية التسيير: فالتسيير يهدف إلى تنشيط وتحفيز فريق العمل لإرضاء العملاء بصفة دائمة.

- التناسق والترابط: إن سياسة الجودة تقترح أسلوباً جديداً للعمل في المنشآت الحديثة والمتمثل في تطوير شبكات الاتصال الأفقي بين مختلف الأقسام من خلال العلاقة (المورد العميل) والمشاركة في حل مشكلات العميل.

ثالثاً: أهداف الجودة

إن جودة المنتج أو الخدمة تتوقف على قدرتها على تحقيق مجموعة من الأهداف وبشكل عام هناك نوعان من الأهداف:

1- أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء العملاء.¹

2- أهداف تحسين الجودة: وهي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر، ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي:

- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع؛

- أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة وتتناول حاجات العملاء والمنافسة؛

- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط؛

¹ بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة الميثاقية لسكندة، مذكره ماجستير تخصص علوم التسيير، فرع تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2007 - 2006، ص9.

-أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل؛

-أهداف الأداء للعاملين وتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.¹

رابعاً: دعائم الجودة

هناك دعامتين أساسيتين للجودة لا يمكن لها أن تتحقق دون توافرها معا ويمكن إظهارهما كالتالي²:

1- جودة تصميم المنتج: يقصد بها هنا تحديد خصائص معينة للمنتج تجعله قادرا على توفير اشباع معين وتقديم خدمة مطلوبة، وقد يختلف التصميم بالنسبة للمنتج، حيث يعكس كل تصميم مستوى جودة معين يتناسب مع أوجه استخدام المنتج ومعايير المشتري في تقديمها.

وتتمثل العناصر التي ينطوي عليها تصميم المنتجات في توصيف الجودة وحدود التجاوز، وسيلة القياس، طريقة الصيانة، تعديل الصيانة.

2- جودة التنفيذ: يقصد بها تلك الطريقة التي يؤدي إلى انتاج منتجات وفق المواصفات التي يحددها التصميم وتعتبر جودة التنفيذ على عنصرين أساسيين:

-إمكانية النظام الإنتاجي لإنتاج المنتج وفق المواصفات الموضوعية؛

-إمكانية قيام النظام بضبط الجودة لاكتشاف الانحرافات والتعرف على درجة مطابقة المنتج ضمن الحدود المسموح بها، وتتوقف إمكانية نظام الضبط على عدد من العناصر منها:

- مدى توافر الأجهزة ،حيث أصبحت العديد من المنتجات تعتمد على الأجهزة الدقيقة والأدوات الحديثة في فحص وضبط جودتها؛

-مدى توافر الخبرات المدربة على استخدام الأجهزة الحديثة واستقراء نتائجها وفهم مدلولها وأشعار أخطائها؛

¹ نور محي الدين ومحمد سعد الله ، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة ميدانية للبنك الإسلامي السوداني ،بنك الادخار والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة سندی، السودان، 2017، ص 22.

² قاسم نايف علوان المحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، 2006، ص ص 37-38.

- مدى إمكانية الاعتماد على الأساليب الإحصائية في اختيار العينات العشوائية؛
- درجة الاهتمام بالجوانب الإجرائية الأمر الذي يمكننا من تحديد معايير الجودة ومقارنة المواصفات الفعلية بالمعايير الموضوعية؛
- تحديد الإنحرافات حيث تذهب جميع الجهود السابقة هباء ما لم يتم بناء على اتخاذ الإجراء.

خامسا: العوامل المؤثرة في الجودة

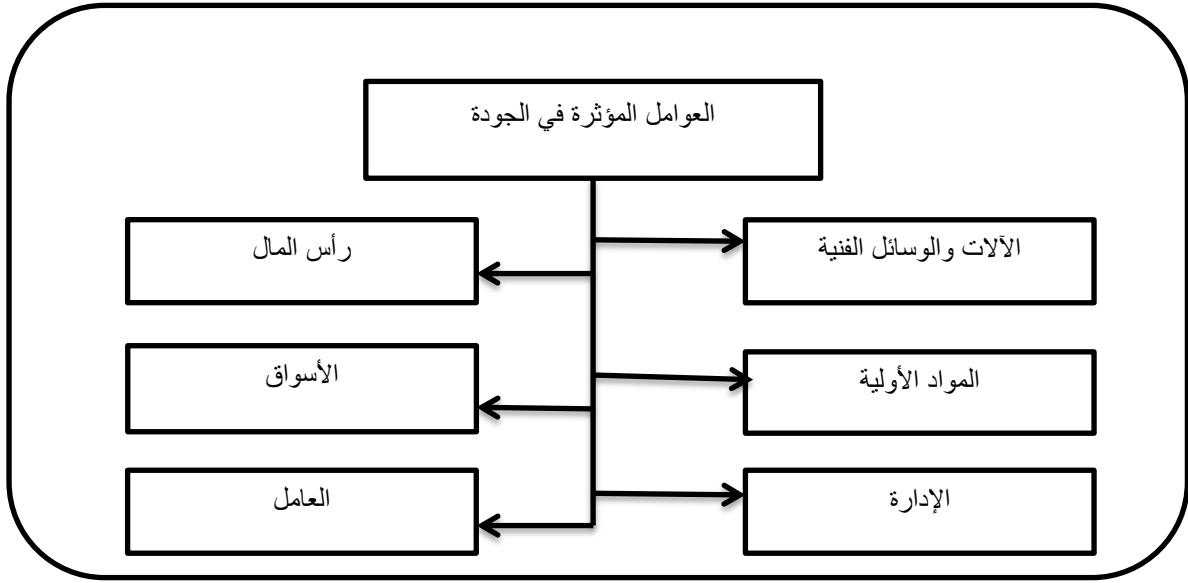
توجد عدة عوامل تؤثر في الجودة وهي موضحة من خلال العناصر الآتية:¹

- 1- **الأسواق:** اذا لم يكن هناك أسواق فإنه لا تكن هناك منتجات، ومن ثم لن يكون الاهتمام بالجودة وأساليبها، ولكي يحتل المنتج موقعا مناسباً في الأسواق فلا بد أن يكون ذو جودة عالية تضمن له الاستقرار في الأسواق.
- 2- **العامل:** أدى التقدم في وسائل الإنتاج التي نشأت الحاجة في وجود نوع من التخصص العالي المتميز بالمهارة والخبرة لمواكبة التقدم وتحقيق الجودة في الأداء.
- 3 - **رأس المال:** أدت زيادة التنافس في الأسواق إلى تقسيم فرص الربح بين المنتجين والحصول على المعدات الحديثة للارتقاء بمستوى الجودة ولهذا يتطلب الكثير من الإستثمار رؤوس الأموال لتغطية تكاليف الإنتاج.
- 4- **الإدارة:** إن وجود نظام إداري كفاء مبني على أنظمة معلوماتية فعالة يساهم بدرجة كبيرة في ضبط الجودة وتوضيح مسؤوليتها في المتابعة والمراقبة.
- 5- **المواد الأولية:** نتيجة لزيادة تكلفة الإنتاج والمتطلبات الخاصة للوصول إلى جودة عالية يؤدي إلى الوصول الى الكثير من المواد الصناعية التي تفي بالاحتياجات المطلوبة، أصبح من الممكن الآن اختيار جودة المواد الأولية لاستخدام الكثير من المواد الحديثة ولم تقتصر العملية على الفحص بل تعدد ذلك إلى المتابعة.

¹ لكل مجد، مرجع سبق ذكره، ص ص 54-55.

6- الآلات والوسائل الفنية: أدت الزيادة في الطلب على المنتجات إلى اختراع الماكينات الخاصة التي تلبي احتياجات المؤسسات، ولقد ساعدت هذه الأخيرة للوصول إلى الدقة ومن ثم الجودة المرتفعة.

الشكل رقم (04) العوامل المؤثرة في الجودة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على لكل مجد، الإدارة الإلكترونية واثارها في تحقيق الجودة الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2018 -2019، ص ص 54-55.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة

يعد موضوع الخدمات من الموضوعات التي عرفت اهتماما واسعا من قبل العديد من الباحثين المتخصصين في هذا المجال، حيث يسعى الجميع إلى تحقيقها فهي تعتبر وسيلة هامة لتلبية متطلبات المجتمع.

أولا: تعريف الخدمة

تعددت تعريف الخدمة ومن أهمها:

تعرف الخدمة على أنها "عبارة عن نشاط أو طريقة أو عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل اشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد".¹

يقصد بالخدمة أنها "عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر، حيث يكون شكل أساسي غير ملموس ولا ينتج عنه ملكية أي شيء وإن إنتاجه يمكن أو لا يمكن أن يرتبط بالسلعة المادية".²

أنها "منتجات غير ملموسة تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات الزبون وتحقق له منفعة".³ الأنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية بين الطرفين وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس مع عدم إمكانية نقل ملكيتها لشخص آخر".⁴

"عملية تتكون من مجموعة من الأنشطة الغير ملموسة والمزايا التي يقدمها أحد الأطراف إلى الطرف الآخر".⁵

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الخدمة هي عبارة عن نشاط غير ملموس يقدمه أحد الأطراف إلى طرف آخر من أجل اشباع حاجاته ورغباته.

ثانيا: خصائص الخدمة

إن الخدمة بطبيعتها غير ملموسة بالإضافة إلى هذه الخاصية هناك عدة خصائص تتميز الخدمة أهمها :

1- اللاملموسية: إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة أن الخدمة غير ملموسة، بمعنى أن ليس لها وجود مادي أبعد من أنها تنتج أو تحضر ثم تستهلك أو يتم الانتفاع منها عند الحاجة إليها، ومن ناحية العملية فإن عملية الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد.

¹ حميد الطائي وبشير العلق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العملية، الأردن، 2006، ص 16.

² رعد حسن الصرن ، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق، عمان، 2007، ص 62.

³ قشي حبيبة، أثر أسلوب التوجه بالمريض على تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية،

تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019-2020، ص 55.

⁴ بوعمامة مريم وبوهدة شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص 120.

⁵Marhanat hemma ، pour masoud amoo pour ,mona ahniadi parkhaneh ,the quality of sevice and its importance in service organization, Arabian journal of business and management review, vol3, October, 2013, p34 .

ويترب عن ذلك خاصية فرعية أخرى وهي صعوبة معاينة أو تجربة الخدمة قبل شرائها، بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادراً على إصدار قرارات وأحكام مستندة عن تقييم محسوس، ولتغلب على هذه الصعوبة وتحويل حالة عدم اللاملموسية إلى ملموسية يلجأ مسوقو الخدمة إلى إضافة أشياء أو رموز ملموسة للتعبير عن جودة الخدمة، مثل الاهتمام بالبيئة المادية التي تقدم من خلالها الخدمة، والاهتمام بالتصميم الداخلي والخارجي المطعم، وإيلاء عناية بديكورات صالون تجميل مثلاً.

وقد يترب عن لاملموسية الخدمات العديد من النتائج:

- أن الخدمة تعتبر مستهلكة لحظة إنتاجها بمعنى صعوبة تخزين الخدمة قياساً بالسلعة؛
- استحالة المقارنة بين الخدمات لاختيار أفضلها كما هو الحال في السلع وبالتالي فإن عملية الفحص والمقارنة لا تتم إلا بعد شراء الخدمة وليس قبلها.¹
- 2- **التلازمية:** تعني بالتلازمية تلازم "عملية الإنتاج والاستهلاك" وتشير هذه الخاصية إلى أن معظم الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت وأنها تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والزبون.
- 3- **عدم تجانس الخدمة:** تعني هذه الخاصية عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، إذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين مقدم الخدمة والزبون ومكان وزمان تقديمها، وكفاءة وسلوك مقدمي الخدمات وفقاً لظروف معينة.
- 4- **الملكية:** تعني الملكية "أن الخدمة لا تمتلك وتنتقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الانفاق عليها" وتشير هذه الخاصية إلى أنه غالباً ما لا يكون هناك إمتلاك لشيء غير ملموس لكونه يستهلك مباشرة.
- 5- **عدم القدرة على التخزين:** نظراً لأن الخدمة هي أداء أو جهد وليس شيئاً مادياً ملموساً فإنه يستحيل تخزينها لخلق ما يعرف بالصفة الزمنية كما هو الحال في السلع المادية، وبعبارة أخرى فإنه لا

¹ حميد الطائي و بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار البازوري العملية، الأردن، 2008، ص40.

يمكن تخزين الخدمة في وقت لا طلب فيه عليها إلى وقت يوجد فيه طلب عليها ، في حين يمكن بالطبع تخزين المعدات والأجهزة المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة.

- **صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب الزبون:** يواجه الزبون صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة ومراد هذا يرجع إلى أن الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل الزبون مع مقدم الخدمة وبخبرة الزبون نفسه.¹

ثالثا: أهمية الخدمة

ازدادت أهمية الخدمات في الوقت الحاضر بمقارنة بما كانت عليه في السابق وذلك لعدة أسباب وهي² :

-زيادة عدد العاملين في القطاع، حيث أشارت التقارير إلى أن هذه القطاع كان يستحوذ على حوالي 25% من مجموع القوى العاملة في العالم وذلك عام 1965 ثم ارتفعت نسبة 35%؛

-الزيادة في أعداد السلعة التي تحتاج إلى خدمات؛

-الزيادة في درجة تعقيد السلع مثل الكمبيوتر والإنترنت وأنظمة الأمان؛

-الزيادة في عدد السلع التي تطلب خدمات متخصصة كالصيانة والتصليح والتهيئة؛

-زيادة أوقات الفراغ والخلو من العمل وذلك بسبب زيادة استخدام ظاهرة التشغيل الآلي الذي قلل من أيام استخدام العطل الأسبوعية؛

-إرتفاع مستويات الدخل في الكثير من دول العالم حيث جعلت هذه الدخل الإضافية الإنفاق على الكثير من الخدمات أمرا ممكنا وميسورا؛

-التغيرات في بيئة الأعمال وكذلك المستهلك الأخير زادت من أهمية الخدمات في الوقت الحاضر عما كان عليه الأمر في السابق.

¹ صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون - دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات-، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2007-2008، ص ص 5- 6.

² عبد الرزاق حميدي، أثر إدارة الجودة الشاملة في تطوير تنافسية البنوك، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014-2013، ص ص 180-181.

رابعاً: تصنيفات الخدمة

توجد أنواع عديدة من الخدمات والتي يمكن تصنيفها حسب معايير محددة وهي كما يلي¹:

1- **من حيث الاعتمادية:** تتنوع الخدمات حسب اعتمادها إما على المعدات أو على الأفراد وحسب أدائها من قبل عمال ماهرون أو غير ماهرون، وبالتالي يتأثر الطلب على الخدمة بالطريقة التي يتم تقديمها بها.

2- **حسب الزبون:** حيث يمكن تصنيفها إلى خدمات المستهلكين والتي تقدم لإشباع حاجات الشخصية وحاجات المنشآت والتي تقدم لتلبية حاجات منظمات الأعمال.

3- **حسب مشاركة الزبون والمستفيد:** حيث يتطلب حضور الزبون ومشاركته للحصول على الخدمة مثل المطاعم والعلاج والسياحة وغيرها، بينما لا تتطلب خدمات أخرى ذلك.

4- **حسب دوافع مقدم الخدمة:** حيث تصنف إلى خدمات غير ربحية وهي التي تقدم من قبل مجموعة من الأفراد أو المؤسسات إلى مختلف أفراد المجتمع ليس بدافع الربح، وخدمات ربحية والتي تقدم بدافع الحصول على الربح.

5- **حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمة:** وهي خدمات مهنية كخدمات الأطباء والمحامين وغيرها، وخدمات غير مهنية مثل خدمات الحراسة ومواقف السيارات.

6- **خدمات حسب درجة كثافة العمالة:** وتنقسم إلى خدمات كثيفة العمال وهي التي تعتمد على العمال بدرجة كبيرة في تقديمها، وخدمات كثيفة الآلة والتي تعتمد بشكل كبير على الآلات في تقديمها.

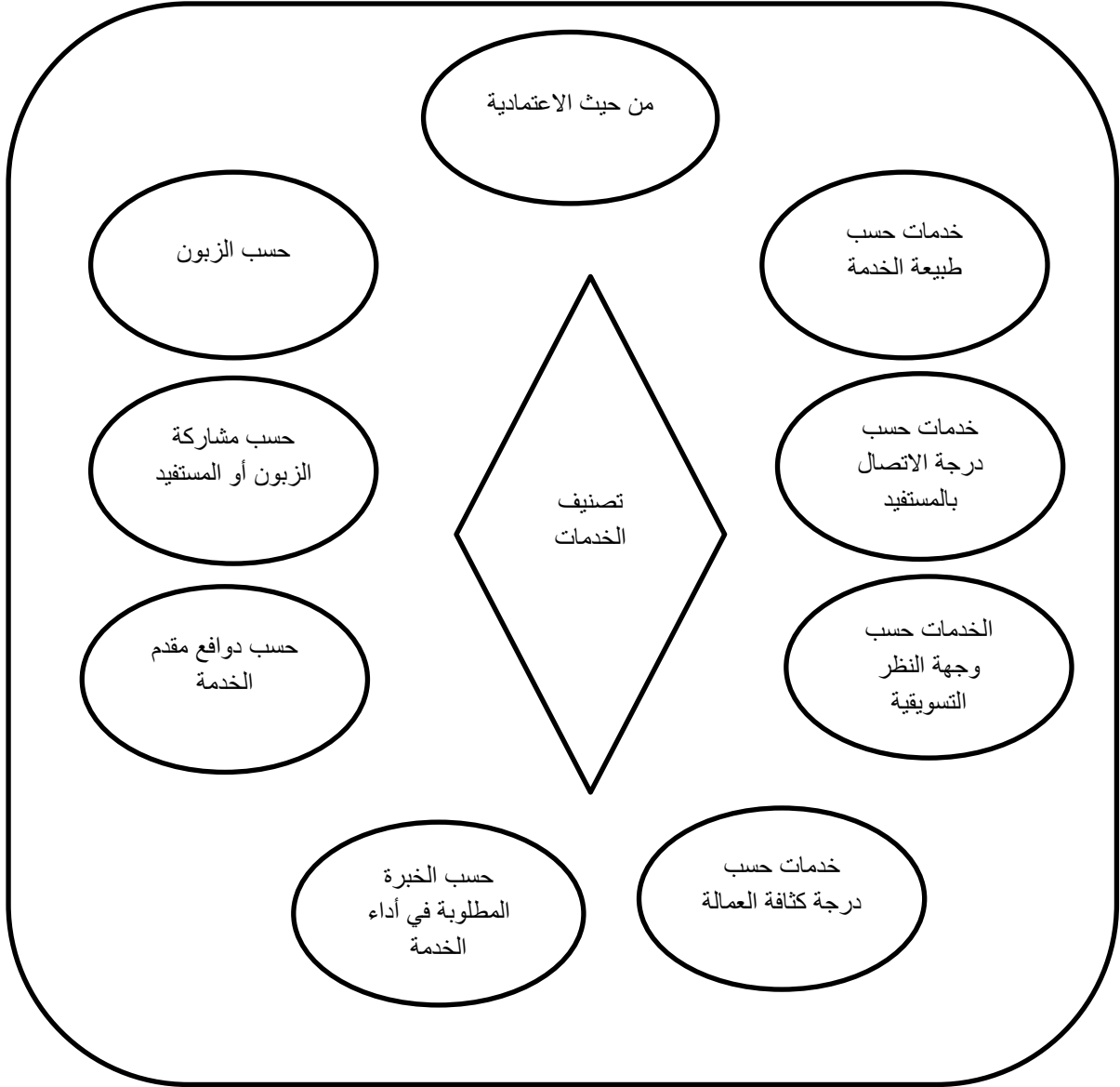
7- **خدمات حسب درجة الاتصال بالمستفيد:** وتنقسم إلى خدمات ذات اتصال شخصي مباشر ووجود العميل هنا أثناء الحصول على الخدمة ضروري، وخدمات ذات اتصال منخفض وهي لا تتطلب وجود العميل أثناء تقديمها كالتسويق عبر الإنترنت.

8- **الخدمات حسب وجهة النظر التسويقية:** وتنقسم إلى خدمات سهلة المنال ويحصل عليها الزبون بشكل سهل، وخدمات خاصة كحراسات لبعض الأشخاص.

¹ عقبة نواف و راغب علاونة، واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلطنت من وجهة متلقي الخدمة، رسالة ماجستير في التنمية المستدامة، غير منشورة، معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس، فلسطين، 2019، ص 12.

9- خدمات حسب طبيعة الخدمة: وتنقسم إلى خدمات ضرورية مثل الصحة والتعليم، وخدمات كمالية مثل التسلية والترفيه.

شكل رقم (05) تصنيفات الخدمات



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على عقبة نواف وراغب علاونة، واقع جودة الخدمات الحكومية في مدينة سلقت من وجهة نظر

متلقي الخدمة، رسالة ماجستير في التنمية المستدامة، غير منشورة، معهد التنمية المستدامة، جامعه القدس، فلسطين، 2019، ص 12.

خامسا: طرق تقديم الخدمة

تأخذ طرق تقديم الخدمة أشكالا مختلفة ولعل أكثرها اتساعا وانتشارا الأنواع التالية:¹

1- طريقة الخدمة الباردة: تتسم هذه الخدمة بأنها تعتمد أساليب وإجراءات سيئة في تقديم الخدمة للعملاء، إضافة إلى التعاملات غير الجيدة، وتواجه مواقف وسلوكيات غير مناسبة من العملاء أنفسهم جراء السلوكيات الغير مقبولة من قبل مقدمي الخدمات، لذلك تكون الخدمة غير مريحة وغير متناسقة في الجانب الاجرائي، أما الجانب الشخصي فتمتاز بأنها غير واضحة وعادة ما تكون باردة وغير شفافة وتتسم بعدم الاكتراث للعملاء إذ يمتنعون عن هذه الخدمة ولا يرغبون بها.

2- طريقة المصنع للخدمة : إن هذه الطريقة تمتاز عادة بارتفاع الاهتمام بالجانب الاجرائي في تقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي فيتسم بانخفاض أهميته، أما فيما يخص الجانب الاجرائي فإنها تأتي في الوقت المناسب تكون منتظمة ومناسبة وتقدم صورة موحدة لجميع العملاء من الجانب الشخصي، تمتاز بعدم الشفافية وتقدم صورة باردة وغير مرغوبة من قبل العملاء.

3- طريقة الحديقة الوردية للخدمة: تتميز هذه الطريقة في تقديم الخدمة للعملاء بالاهتمام الكبير بالجانب الشخصي مع انخفاض ملحوظ بالمستوى الاجرائي الذي تكون فيه الخدمة بطيئة عادة وغير متناسقة، أما الجانب الشخصي فتمتاز الخدمة بأنها جذابة وملفتة للنظر وبإبرة وسليمة في سبل تقديمها ومرغوبة من قبل العملاء.

4- طريقة جودة وخدمة العميل: تتميز هذه الطريقة عادة بارتفاع الجوانب المتعلقة بكل من الاتجاهين الاجرائي والشخصي وتعد من أفضل الطرق التي يتم استخدامها في تقديم الخدمة فتتسم هذه الطريقة من الناحية الإجرائية بأنها منتظمة متناسقة عادة، وتقدم صور موحدة للعملاء، أما على المستوى الشخصي فتكون سبل تقديم الخدمة جذابة وملفتة للنظر.

ولكن رغم الاختلاف في طرق تقديم الخدمة فإن الهدف الأساسي هو تحقيق رغبات العملاء والوصول إلى جودة الخدمات المتقدمة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة الخدمية.

¹ فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2011-2012، ص ص 40-41.

المطلب الثالث: عموميات حول جودة الخدمات

أصبح الاهتمام بجودة الخدمات في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمة أو الزبون كليهما، فهي تعتبر أداة فعالة لتحقيق التحسن المستمر لجميع أوجه عمليات الخدمة فهي تعني المساواة من حيث حصول الجميع على نصيب متساوي من الخدمة.

أولاً: مفهوم جودة الخدمات

إن إعطاء مفهوم للجودة في ظل مجال الخدمات يعتبر أمراً جديداً صعباً مقارنة بالمجال السلعي كون الخدمة لا تتصف بالديمومة وصعوبة القياس.

1: تعريف جودة الخدمات

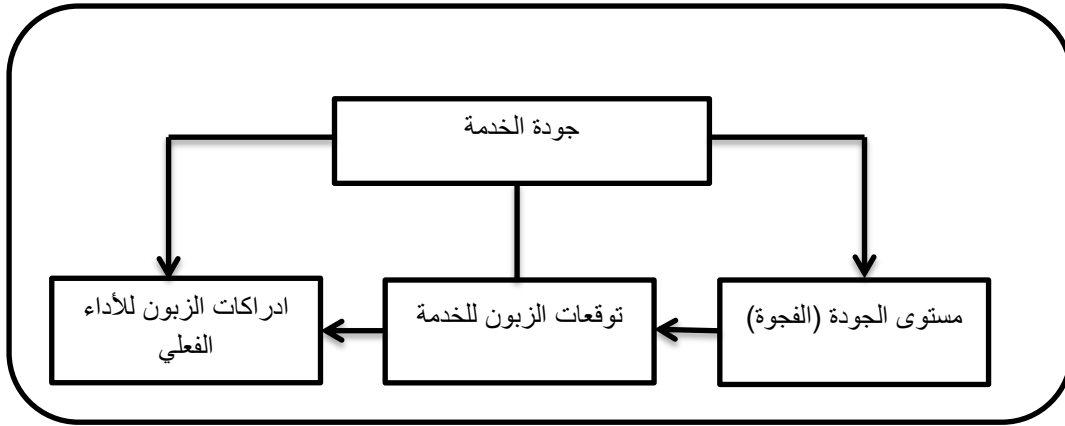
من بين التعاريف الخاصة بجودة الخدمات ما يلي:

- "مصطلح جودة الخدمة عبارة عن إتحاد لكلمتين مختلفتين الخدمة والجودة، الخدمة تعني أي نشاط أو منفعة يمكن تقديمها أحد الأطراف لطرف آخر والتي تكون غير ملموسة بشكل أساسي ولا تؤدي إلى ملكية أي شيء، أصبحت الجودة معترف بها كأداة استراتيجية لتحقيق الكفاءة التشغيلية الأولى والأفضل".
- وبالتالي "تعني جودة الخدمة قدرة مقدم الخدمة على إرضاء العميل بطريقة فعالة يمكن من خلالها تحسين أداء الأعمال في قطاع الخدمات وتعتبر أيضاً جودة عنصراً مهماً لنجاح الأعمال".¹
- كما أنها "حكم المستهلك (شكل من أشكال المواقف) الذي له نتيجة تستند إلى مقارنات يجربها المستهلكون بين توقعاتهم وتصوراتهم لأداء الخدمة الفعلية".²

¹ N. Ramya , A , Kousalya, K, Dharaniprya, service quality and dimensions, EPRA, international journal of research and development, (IJRD), volume4, issue2, February 2019, p1.

² Anthony summaya , kusnasey, service quality and customer satisfaction: empirical evidence from the ghanaran public service, europium journal of business and management, vol 6, N 6, 2014, p 174.

الشكل رقم (06) جودة الخدمات



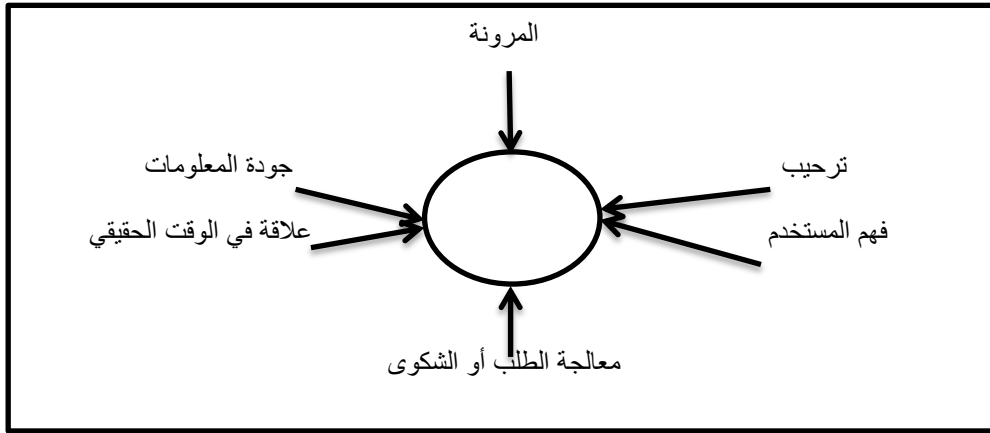
المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، 2006، ص 90.

وعرف JAQUE HEROVITZ جودة الخدمة على أنها " مستوى التمييز الذي اختارته المؤسسة لتحقيقه من أجل ارضاء عملائها المستهدفين، وهي في نفس الوقت مدى امتثالها لها كما أنها الرضا العام الذي أظهره الجميع للخدمات الأساسية التي تقدمها المؤسسة للعملاء، والتي تحدد مستوى الأداء".

جودة الخدمة هي " تقديم وتوفير ودعم خدمة ما بعد البيع المرتبطة بالخدمة الرئيسية بطريقة البعد البشري الذي يكون في كل لحظة من الخدمة، لذا فإن جودة الخدمة هي الفرق بين الخدمة المتوقعة العرض الفعلي ويكون الإختلاف سلبيا عندما يكون العرض أقل من المتوقع ويكون ايجابيا عندما يكون أكبر من أو يساوي التوقعات".¹

¹ Gnelraïlia hana, l'impact de la qualité des service sur la satisfaction des client dans les entreprises algériennes, sciences de gestion, université du 8mai 45, Guelma, 2013-2014, p30.

الشكل رقم (07) جودة في الخدمات



المصدر: nGelraillia hana, **l'impact de la qualité des service sur la satisfaction des client dans les entreprises algériennes**, sciences de gestion, université du 8mai 45, Guelma, 2013/2014, p30.

ويقصد بجودة الخدمة "بأنها جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة. أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها".

وبالتالي فجودة الخدمة هي مفهوم يشير إلى المقارنة بين توقعات العميل عند الخدمة مع الأداء الفعلي المقدم من طرف المؤسسة، فالعميل يشتري الخدمات استجابة لاحتياجات محددة ويكون لدى العميل توقع مثالي للخدمة التي يريد الحصول عليها.¹

2- أهمية جودة الخدمات :

ازداد الاهتمام بجودة الخدمات في الوقت الحاضر ويرجع ذلك العديد من الأسباب ومن أبرزها:²

أ- نمو مجال الخدمة: حيث تزايدت في الآونة الأخيرة إعداد المؤسسات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات أكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ، فعلى سبيل المثال نجد أن

¹ مولود حواس ورايح حمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق رضا المستهلك، مجلة أداء المؤسسات التجارية، العدد 03، 2013، ص 148.

² أيوب محمود مجد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 18، 2020، ص ص 77-78.

نصف مؤسسات الأعمال في الوقت الحاضر يتعلق نشاطها بالخدمات بالإضافة إلى نمو مؤسسات المتصلة بالخدمات لا تزال تتوسع بشكل مستمر.

ب- **زيادة حدة المنافسة:** إذ من المعلوم أن بقاء المؤسسات وديمومتها يعتمد بشكل أساسي على إمكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه توافر جودة الخدمة في منتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسية عديدة.

ج- **المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** حيث أصبحت المؤسسات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر، مما يعني أنها لم تعد تهدف فقط إلى جذب الزبائن والعملاء ولكن يجب عليهم أن تحافظ على هؤلاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول إلى ذلك الهدف.

د- **السعر لفهم العملاء:** دائما تسعى منظمات الأعمال إلى فهم طبيعة عملائها ومعاملتهم بصورة جيدة، حيث أن البعض من العملاء غالبا ما يكرهون التفاعل مع تلك المنظمات التي تركز فقط على الخدمة إذ لا يكفي تقديم منتجات ذات سعر وجودة معقولة بدون توافر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

3- أهداف جودة الخدمات:

يرى Venugopal and regbe أن أهداف جودة الخدمة تتمثل فيما يلي:¹

-المحافظة على الإتساق في تقديم الخدمة وتحقيق النتائج المرجوة من أول مرة.

-تلبية توقعات الزبائن المتزايدة من خلال إدخال الخدمات الجديدة وتعزيز القائم منها.

إضافة إلى الأهداف الآتية :

1- **خفض التكاليف:** إن جودة الخدمة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة، ومنها يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

¹ رقل مؤيد عبد الحميد ورعد عدنان رؤوف، دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون، مجلة تنمية الرافدين، مجلد 37، العدد 119، 2018، ص

2- **تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للزبون:** الإجراءات وضعت من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للزبون قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها، وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة في كثير من الأحيان ما تؤثر سلباً على الزبون.

3- **تحقيق الجودة:** وذلك بتطوير المنتجات بحسب رغبة الزبون، وأن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي إلى زيادة الوقت لأداء وإنجاز وزيادة أعمال المراقبة، وبالتالي زيادة شكوى المستفيدين من هذه الخدمات.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمات

تعتبر الجودة محصلة لمجموعة من الأبعاد فقد أشار WATER بأن الجودة تبدأ من معرفة ما يحتاجه المستهلك وتحديد الأبعاد التي يمكن الاعتماد عليها في تصميم المنتج (السلعة والخدمة) الذي يرضيه.¹

وبذلك ظهرت طرائق جديدة في التفكير من أجل خدمة المستهلكين، وتشير الدراسات والأبحاث التي تم إجراؤها في مجال جودة الخدمات إلى تقييم جودة الخدمة من خلال الأبعاد التالية²:

1- **الوثوق بها والثبات:** ويشير هذا المكون إلى القدرة على أداء الخدمة بشكل موثوق فيه، وكذلك أدائها بدرجة من الثقة والثبات أو التماثل ويعد ذلك المعيار على أداء الخدمة بشكل سليم أول مرة، وقد لوحظ أن ذلك المكون كان واحد من أكثر مكونات جودة الخدمة أهمية بالنسبة للعملاء.

2- **الثقة:** ويشير هذا إلى امتلاك الموظفين للمعرفة وحسب المعاملة، وكذلك قدرتهم على بعث الثقة في نفوس المستفيدين من الخدمة، ويؤكد هذا المكون على ضرورة وجود موظفين ماهرين يمكنهم معاملة العملاء بشكل متميز ويكون لديهم القدرة على جعل العملاء يشعرون بالثقة في المنظمة التي يمثلونها.

3- **المصداقية:** وتعني توافر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة من خلال مراعاة مصالح واحتياجات العملاء.

¹ محمد عبد العظيم أبو النجا، **التسويق المتقدم**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص 111.

² فليسي ليندة، **مرجع سيق نكره**، ص ص: 45-46.

4- **الاعتمادية:** يقصد بها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمات المتفقة عليها بشكل دقيق ويعتمد عليه.

5- **التعاطف:** ويعني هذا العناية بالعملاء وإعطاء كل منهم الاهتمام الكافي بصورة شخصية، وينطوي ذلك على ضرورة أن يعرف موظفو المؤسسة كل عميل باسمه، وأن يقوم بإجراء إضافة دائمة معهم، وأن يكون لديهم معرفة تفصيلية بحاجاتهم ومتطلباتهم الخاصة بالشكل الذي يظهر مدى تعاطف الموظف مع عميله وعمق علاقته به.

6- **الأمان:** هو يعني الهام المعاملين بمهام وظائفهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من الأخطاء.

7- **الجوانب الملموسة:** ويثير ذلك إلى الدليل المادي حيث تنطوي الخدمة على بعض المكونات أو الأجزاء الملموسة مثل التسهيلات المادية، التجهيزات والآلات المستخدمة في أدائها للعميل وكانت تلاحظ ذلك في الأدوات والتجهيزات التي تتوافر في عيادة الطبيب.

8- **إمكانية الوصول:** والتي تشير إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة والاتصال بهم عند اللزوم.

9- **الاستجابة:** وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات وسائل تقديم الخدمة، فمثلا ما هو مدى إستعداد ورغبة المؤسسة في تقديم المساعدة للزبائن أو حل مشاكلهم.

10- **كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة:** والتي تعني امتلاك الأفراد مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء.

ويقول Lehitnen and lehitnen أن الجودة في مجال الخدمات تتجسد في ثلاثة أبعاد أساسية وهي :

1- **الجودة المادية:** والتي تتعلق بالبيئة المحيط بتقديم الخدمة.

2- **جودة المنظمة:** والتي تتعلق بصورة منظمة الخدمة والانطباع الذهني عنها.

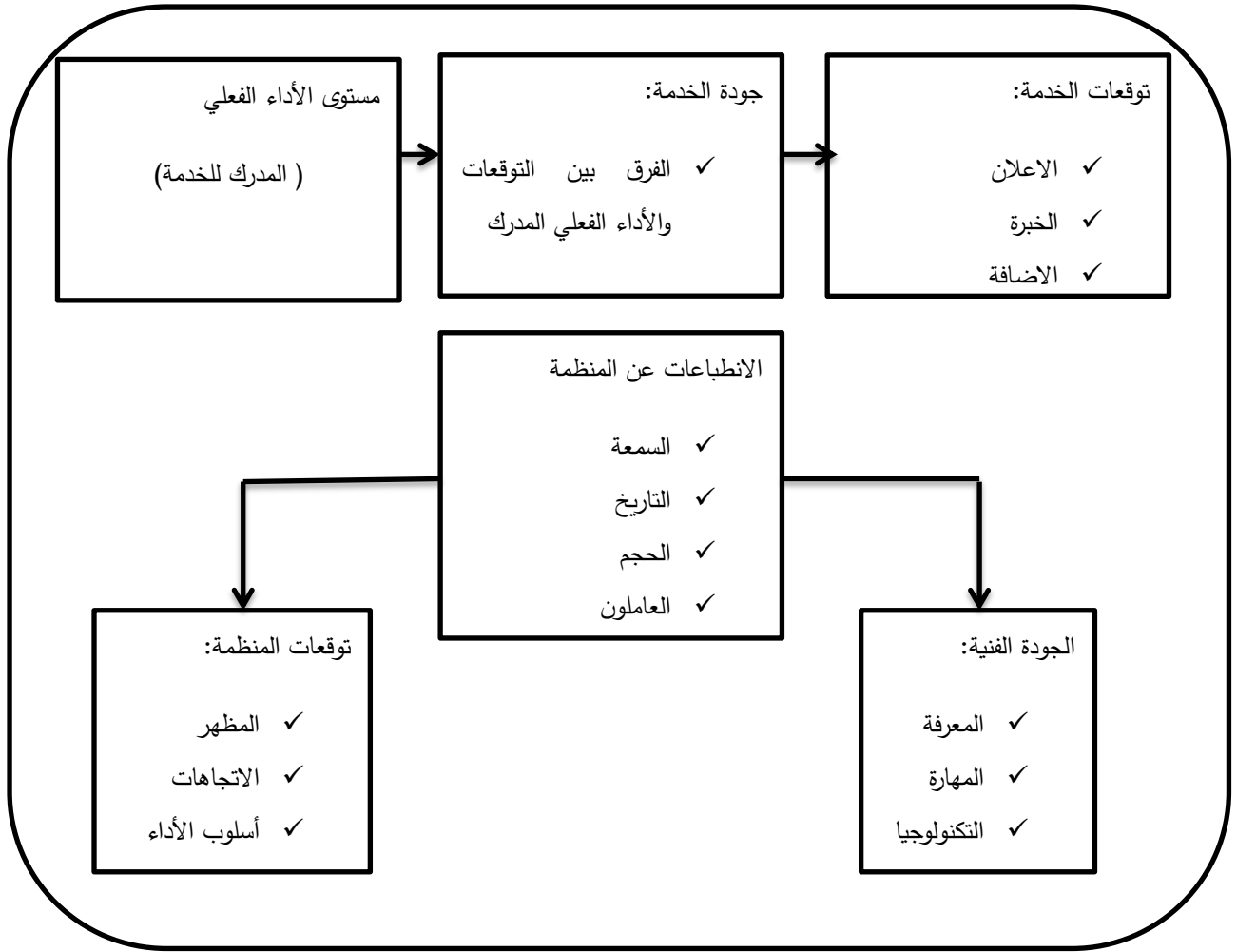
3- **الجودة التفاعلية:** والتي تمثل نتائج عملية للخدمة.

وفي تصنيف آخر للباحثين فقسيمها عن جودة الخدمات نجد أنهما يميزان بين جودة العمليات والتي يحكم عليها الزبون أثناء تأدية الخدمة، وبين جودة المخرجات والتي يحكم عليها الزبون بعد الأداء الفعلي للخدمة.

ومن ناحية أخرى يميز البعض الآخر بين ثلاث أبعاد مختلفة للجودة، وهي الجودة النفسية والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال ما الذي يتم تقديمه؟ والجودة الوظيفية التي يمكن التمييز عنها بالسؤال كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟ أما الجانب الثالث من أبعاد الجودة فيطلق عليه الصورة الذهنية للمنظمة، والتي تعكس انطباعات الزبائن عن المنظمة والتي تتوقف بدورها عن تقييم الزبائن للجوانب النفسية والوظيفية للخدمة ويؤكد Richandon and robinson المدخل الأخير في تحديد أبعاد جودة الخدمات.¹

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 92-93.

الشكل رقم (08) أبعاد جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، 2006، ص 99.

ثالثاً: خطوات تحقيق جودة الخدمات

إن عملية تحقيق جودة الخدمة تأتي من خلال إتباع العديد من الخطوات نذكر أهمها كما يلي :

1- الخطوة الأولى: إظهار المواقف الايجابية اتجاه الآخرين

في البداية يمكن تعريف الموقف بأنه حالة ذهنية تؤثر عليها المشاعر وميول الفكر والتصرف، وفي للموقف يظهر الشخص هو الذي يتحصل عليه بالمقابل، وتشير الدراسات إلى أن معظم العاملين في مجال الخدمة الزبون يرجع فشلهم إلى مواقف اتجاه الآخرين وعدم اظهارهم للمواقف الايجابية بالنسبة لجميع من يتعاملون معهم، كما أن الموقف الذي يظهره الموظف للآخرين يعتمد في الأساس

على الطريقة التي ينظر بها الموظف إلى وظيفته ويقاس موقف الموظف نحو الآخرين من خلال عدة معايير أهمها :

-مدى الاهتمام من بمساعدة الآخرين؛

-الإبتسامة والإيجابية نحو الجميع؛

-الإيجابية نحو الآخرين حتى في الأيام والمواقف الصعبة؛

-الشعور بشكل أفضل عند تحقيق جودة الخدمة في العمل؛

-الشعور بالسعادة عند تقديم الخدمة الراقية؛

-الإيجابية والإبتعاد عن السلبية في مواجهة الناس الذي يصعب التعامل معهم.

2- الخطوة الثانية: تحديد حاجات الزبون

-جعل الزبون هو الرئيس (الاهتمام الأول للمؤسسة وهو الزبون)؛

-إدراك المتطلبات الزمنية لجودة الخدمة العميل (إن معرفة متطلبات التوقيت في تقديم الخدمة يعتبر من الامور الضرورية لتقديم خدمات ذات جودة، ويتطلب الاتصال الشخصي مع الزبون البدء بتحتيته خلال ثواني، واكمال الأعمال الورقية الخاصة من خلال دقيقة على الأكثر، ولابد من إخبار الزبون عن أي سبب للتأخير في الإنجاز، كذلك من الضروري الرد على المكالمات الهاتفية للزبون من رنة واحدة مثلا)؛

-فهم الحاجات الإنسانية كالحاجة للشعور بالترحيب والشعور بالراحة والحاجة لتلقي العون والمساعدة والحاجة للالتزام...الخ؛

-توقع حاجات الزبائن مسبقا وتوفير تلك الخدمات للزبون دون أن يسأل عنها؛

-يقظة الموظف ولطفه ويتم هذا من خلال دراسة الزبون وفهمه من خلال الشفافية، بمعنى أن يعي الموظف الإشارات اللفظية وغير اللفظية التي يبحث بها الزبون أن يتقمص دور الزبون، بمعنى أن يحل مكان الزبون ويرى ماذا يرغب هذا الزبون.

3- الخطوة الثالثة: العمل على توفير حاجات الزبائن

-تأدية كافة المهام والواجبات التي تتطلب وظيفة لكل موظفاً، وهذه الخدمات المقدمة لا بد أن تمتاز بتوجهها نحو الناس أكثر من الأشياء ويكون فيها نوعاً من التفاعل الشخصي، والإبتعاد عن التعقيد وأن تكون متكيفة لخدمة حاجات الزبون ورجباته، وأن يمتاز الشخص الذي يقدم الخدمة بالحصول على التدريب والتعليم والمهارات المناسبة؛

-القيام بتأدية الواجبات المساندة الهامة: وهي الواجبات المشتركة بين عامل وعاملين آخرين، إذ أن تقديم المساعدة والقيام بمشاركتهم يشكل جانبا مهما للوصول إلى جودة الخدمة ومن الأمثلة ترتيب الملفات واستقبال مكالمات الهاتفية؛

-الإتصال عن طريق إرسال رسائل واضحة إلى الزبائن والمشرفين والزملاء العاملين؛

-ممارسة مهارة الترويج الفعال عن طريق زيادة الوعي بالخدمات المتوفرة لدى الموظفين، شرح ملامح تلك الخدمات وقيام الموظفين بوصف مزايا وفوائد تلك الخدمات؛

-العمل على مواصلة تقديم الخدمة الجيدة للزبائن عند حدوث أمر غير متوقع؛

-الأحداث الغير المتوقعة تؤدي إلى خلق أعباء اضافية على قدرات الموظف وتحد من قدراته على تقديم خدمة جيدة للزبون ويتطلب الأمر التنبؤ لذلك لتلك الأحداث وتطوير خطط طارئة لمواجهتها من أجل استمرار في تقديم خدمات ذات جودة للزبائن.

4- الخطوة الرابعة:

-التأكد من أن الزبائن يسعدون للتعامل مع المؤسسة مرة أخرى؛¹

-العمل على العناية والاهتمام بشكاوى والزبائن وهذا يتطلب الإصغاء إلى الشكاوي، وإشعار الزبائن بأن هذه الشكاوي قد سمعت بشكل جيد وصحيح، وكذلك ضرورة تقدير مشاعر الزبون وإمتصاص غضبه واستياؤه وخيبه أمله؛

¹ بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون - دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلية- سطنيف، رسالة ماجستير، جامعة سعد دحلب، البلدة، الجزائر، 2013، ص ص 41-43.

- كذلك شرح الإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة هذه الشكاوي، وفي النهاية لابد من قيام الموظف المسؤول بتقديم الشكر للزبون نتيجة قيامه بعرض الشكاوي؛

- الإستعداد لمعالجة أكثر الشكاوي العامة بالصورة صحيحة: على المسؤولين التعرف على الشكاوي العامة وما الذي يجب أن تقوله عندما تقدم شكاوي من قبل الزبائن؛

- أن يعرف الموظف كيفية كسب الزبائن الذين يصعب التعامل معهم إلى جانب المؤسسة.

رابعاً: نماذج قياس جودة الخدمات:

تسعى المؤسسات الخدمية إلى تقديم خدمات في مستوى توقعات زبائنها لأن ذلك يعتبر شرط أساسي لبلوغ رضاه وبقائهم، وبما أن للخدمات خصوصية تميزه عن السلع بإعتبارها ذات طبيعة غير ملموسة، فإن قياس جودتها خاصة من وجهة نظر الزبون يعتبر شرط أساسي لنجاح المؤسسة الخدمية وفيما يلي أهم النماذج المستخدمة لقياس جودة الخدمة.

1- نموذج الجودة التقنية والوظيفية: يعتبر "Gronroos" سنة 1984 من الباحثين الأوائل الذين حاولوا تفسير وقياس مفهوم الجودة فقد حدد الباحث ثلاث مكونات لجودة الخدمة، الجودة التقنية الجودة الوظيفية والصورة.

- **تشير الجودة التقنية:** إلى جودة ما تحصل عليه الزبون بالفعل، كنتيجة لتفاعله مع صورة الخدمة، ويعتبر مهم بالنسبة له ولتقييم جودة الخدمة.

- **تعكس الجودة الوظيفية:** الكيفية التي تحصل بها الزبون على الجودة التقنية (أي عملية التفاعل مع مقابلة الخدمة) يعتبر هذا المكون أيضاً مهما لتكوين نظرة عن الخدمة التي تحصل عليها المستهلك.

- **تعتبر الصورة:** كنتيجة لكيفية تصور المستهلك للمؤسسة، حيث يتم بنائها أساساً بواسطة كل من الجودة التقنية والجودة الوظيفية، إضافة إلى عوامل أخرى كالتقاليد الأيدولوجية، اتصالات الكلمة المنطوقة أو داخلية كالإعلان التسعير والعلاقات العامة.

علاوة على ما سبق أقر Gronroos سنة 1984 بأن الجودة الوظيفية تعتبر المكون الأهم لجودة الخدمة مقارنة بالجودة التقنية، بينما تعتمد صورة المؤسسة الخدمية أكثر على التفاعلات بين البائع والمشتري واتصالات الكلمة المنطوقة مقارنة بأنشطة التسويق التقليدية.

2- نموذج SERVQUAL:

يعتبر نموذج servqual من أكثر النماذج الشهرة و استخداما لقياس جودة الخدمة المطور من قبل كل من parasuraman من وآخرون سنة 1985-1988 (teeroovengadum) وآخرون سنة 2016 .

بالإستناد على الأدبيات السابقة والقيام بالعديد من مقابلات مجموعات التركيز توصل parasuraman وآخرون سنة 1985 بأن جودة الخدمة المدركة من قبل المستهلك تتزيد عن مقارنة بين ما يجب على المؤسسات الخدمية تقديمه، وإدراكاته لأداء المؤسسات الموردة للخدمة.

قام parasuraman وآخرون سنة 1985 بتطوير نموذج جودة الخدمة إستنادا إلى تحليل خمسة أنواع من الفجوات جاءت على النحو الآتي :

- الفجوة الأولى: تحدث نتيجة الفرق بين توقعات المستهلك وإدراكات الإدارة لتلك التوقعات (عدم المعرفة بما يتوقعه المستهلك).

- الفجوة الثانية: تحدث بين إدراكات الإدارة لتوقعات المستهلك ومواصفات جودة الخدمة (معايير جودة الخدمة غير ملائمة) .

- الفجوة الثالثة: تمثل الفرق بين مواصفات جودة الخدمة والخدمة المقدمة بالفعل (فجوة أداء الخدمة).

- الفجوة الرابعة: تمثل الفرق بين تسليم الخدمة والمعلومات المقدمة للمستهلك عبر الاتصالات التسويقية (مدى مطابقة الوعود لما هو مقدم بالفعل).

- الفجوة الخامسة: الفرق بين توقعات وإدراكات المستهلك للخدمة، وتعتمد هذه الفجوة على حجم واتجاه الفجوات الأربعة السابقة بمورد الخدمة.

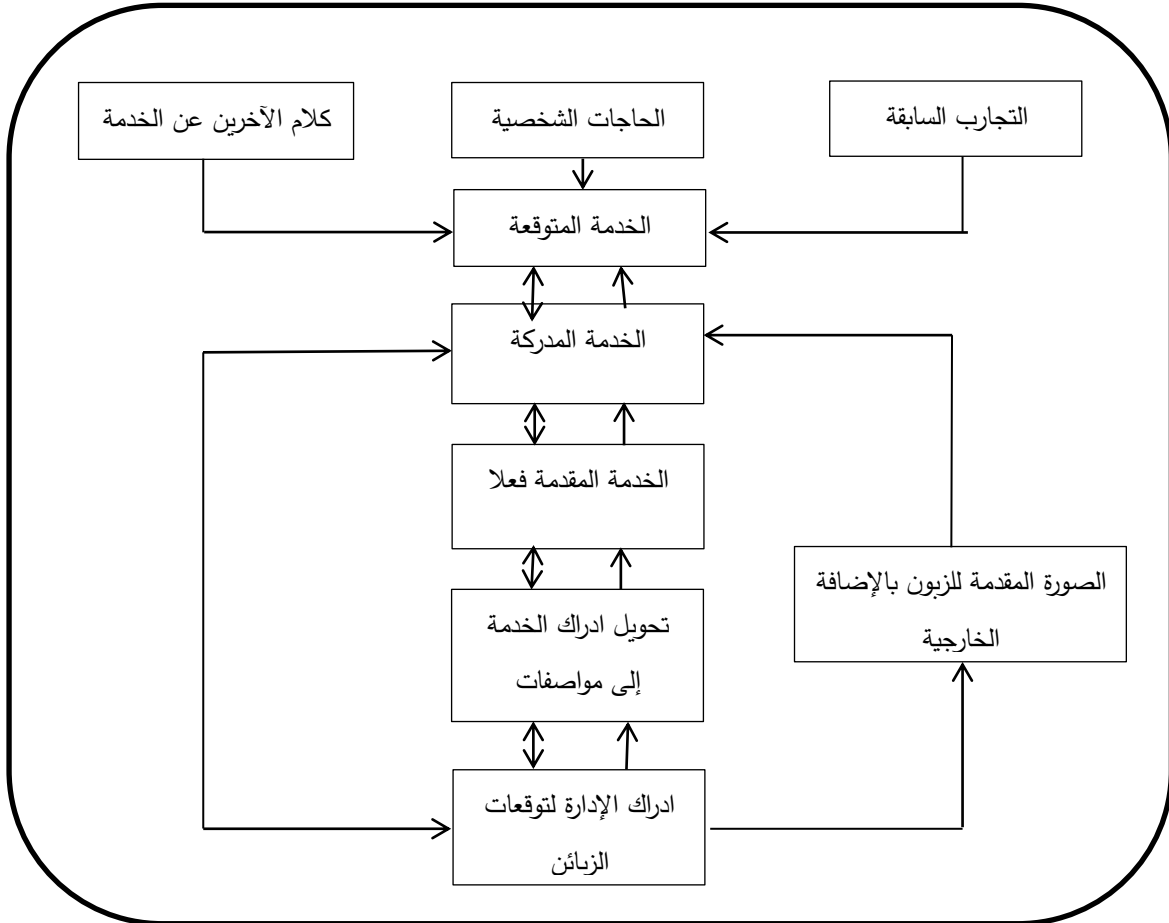
3- نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF"

من بين الأسئلة التي حاول كل من "cornin" و "Taylor" 1992 كيفية قياس جودة الخدمة. وعلاقته هذه الأخيرة بكل من الرضا ونوايا الشراء، أثبت الباحثين أن أفضل أداة لقياس الجودة تتمثل في قياس الأداء الفعلي من خلال نموذج أطلق عليه تسميه servper ، أظهرت نتائج دراسة التجريبية أن قياس جودة الخدمة بواسطة الأداء الفعلي أفضل بكثير من نموذج servquat المقترح من قبل parasuraman وآخرون سنة 1988 من نواحي عدة أهمها :

-قياسا جودة الخدمة شبيه بقياس موقف المستهلك؛

-عدد بنود أقل لنموذج servperf (22 بندا) لأن القياس يتم مرة واحدة فقط.

الشكل رقم (09) الفجوة الشكلية



المصدر: Keith jonn mason, evaluation of « AIRQUAL » scale for measuring airline service quality

and its effect on consumer satisfaction and loyalty, PHD thesis, Cranfield university, 2015, p25.

4- النموذج المركب لجودة الخدمة :

طور النموذج المركب للجودة للخدمة *synthétise model of service qualité* من قبل كل من bogourcz وآخرون سنة 1990 بالاستناد إلى نموذجي *servqual* و *servperf* أعتبرها هؤلاء الباحثين فجوة جودة الخدمة قد تتشكل حتى وإن لم يجرب المستهلك فعليا الخدمة لكنه يمتلك معلومات حولها عن طريق إضافة الكلمة المنطوقة، الإعلان وغيرها من عناصر مزيج الاتصال التسويقي لهذا فحسب bogourcz وآخرون سنة 1990 أي النموذج لجودة الخدمة عليه أن يشمل قياس الفجوة بين إدراكات الزبون المتحصلة لجودة الخدمة المقدمة وإدراكات الزبون الفعلي لجودة الخدمة بعد تجربتها.

5- نموذج جودة الخدمة العمومية

اعتبر *sabadie* بأن على نماذج جودة الخدمة أن تأخذ بعين الاعتبار خصوصية الخدمات العمومية، بإعتبار مستخدم تلك الخدمات عبارة عن زبون ومواطن في نفس الوقت. استنادا إلى فكرة العدالة في العلوم الاجتماعية والجودة المدركة في أعمال تسويق واقتراح *sabadie* نموذج شامل لجودة الخدمة العمومية *public service qualité* ضم مجموعة من الأبعاد :

- نموذج الزبون: يضم 17 بندا موزعة على الأبعاد الموائية: الملموسية، الموثوقية، العلاقات إمكانية، الوصول.

- النموذج القانوني: يضم 15 بندا موزعة على الأبعاد التالية: الشفافية، إدارة الشكاوي، المشاركة، المساواة في المعاملة.¹

المطلب الرابع: تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة

أصبحت الإدارة الإلكترونية واقعا ملموسا تفرض تقديم خدمات بالشكل الإلكتروني لفائدة مجموعة من مواطنين أو موظفين وفق العديد من الإجراءات والتقنيات، وهذا لضمان خدمات أفضل للمصلحة العامة وكسب رضا الجميع، حيث تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها.

¹ بن قنور عابد وشارف نور الدين، تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المنشورة في المجلات العلمية الجزائرية، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2021، ص ص 81-86.

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية

قدمت الإدارة الإلكترونية حلة جديدة لقطاع الخدمات، حيث باشرت في انتقالها من الطابع التقليدي إلى الطابع الإلكتروني.

تعرف جودة الخدمات الإلكترونية على أنها "تحقيق كفاءة التنقل على الشبكة وزيادة حجم البيانات المقدمة مع المحافظة على السلوك المنسق للخصائص".¹

يعرف كل من زيثامل وباسمان وبيري جودة الخدمات الإلكترونية على أنها "درجة تسهيل موقع ويب لعمليات التخزين، الشراء، التسليم للمنتجات والخدمات".²

تعرف جودة الخدمات الإلكترونية على أنها "خدمات معلوماتية عبر المواقع الإلكترونية وتقدم بواسطة الإرتباط الشبكي والخدمات المتصلة بها".³

وعليه يمكن القول أن جودة الخدمات الإلكترونية تتعلق بكل ما من شأنه تحقيق رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم ومدى مطابقتها لتوقعاتهم وتبرز هنا أهمية جودة المواقع الإلكترونية الذي يمكن من خلاله الوصول إلى أغلب الخدمات الإلكترونية.

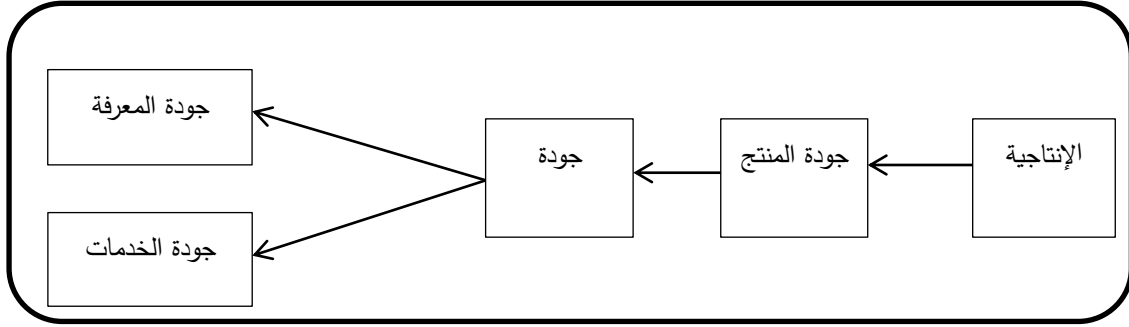
ويوضح الشكل الموالي التطور نحو جودة الخدمة وجودة الخدمات الإلكترونية :

¹ بن قدور عابد وشارف نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 64.

² نفس المرجع، ص 64.

³ لكل مجد، مرجع سبق ذكره، ص 118.

الشكل رقم (10) التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمات الإلكترونية



المصدر: لكل محمد، الإدارة الإلكترونية واثرها في تحقيق جودة الخدمة العموميةطروحة دكتوراه تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018 2019، ص 118.

ثانيا: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

بالاعتماد على مجموعة من النماذج لباحثين ومفكرين تم إنشاء هذا النموذج المقترح لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية كما يلي :

الجدول رقم (01) الأبعاد المقترحة لجودة الخدمات الإلكترونية

المكونات الرئيسية	الأبعاد والخصائص
موقع الويب: أنه مجموعة من صفحات الويب المترابطة مع بعض ارتباطا تشعبيا لتغطية موضوع متكامل معين.	-جمالية و وظيفة التصميم؛ -الموثوقية؛ -سهولة الوصول و الاستعمال؛ -التنظيم الداخلي للضمانات الرئيسية والفرعية للموقع؛ -الصور والبيانات والأشكال و الحركات ذات العلاقة بفرض و موضوعات وخدمات الموقع؛ -توفر الصلات بين المواقع الأخرى - تعدد اللغات.
جودة البرمجيات: إن البرمجة هي تعليمات تسيطر على عملية نظام	-قابلية الصيانة: هل يمكن تثبيتها؛

<p>-المرونة: هل أستطيع أن أغيرها؛</p> <p>-الصواب: هل هي تقوم بما هو مطلوب القيام به؛</p> <p>-المعولية: هل تقوم بما هو مطلوب القيام كل مرة لما هو صحيح؛</p> <p>-قابلية الاستخدام: هل هي مصممة من أجل المستفيد؛</p> <p>-قابلية النقل: هل يمكن استخدامها على آلة أخرى؛</p> <p>-قابلية إعادة الاستخدام: هل يمكن إعادة استخدامها كلياً أو جزئياً؛</p> <p>-قابلية التشغيل البيئي: هل يمكن للبرمجة أن تعمل وتتداخل مع نظام آخر؛</p>	<p>الحاسوب والبرمجيات نوعان : برمجة النظام وهي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب ،وبرمجيات التطبيق وهي التي تهتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين، تحدد جودتها بالأبعاد الثمانية المقابلة.</p>
<p>-الشكل (الوضوح، الوسائط المحددة، ومستوى التفصيل)؛</p> <p>-موثوقية ودقة المعلومات؛</p> <p>-شراء التنوع وزبونية المعلومات (الذكاء الإلكتروني)؛</p> <p>-أرشفة المعلومات السابقة؛</p> <p>-الإحالة إلى مصادر ومواقع موثقة؛</p> <p>-تحديد المعلومات مع تحديد تاريخ التحديث الأخير؛</p> <p>-درجة الصلة بالخدمة أو موضوع المواقع.</p>	<p>جودة المعلومات: يمكن تحديدها من خلال الأبعاد المقابلة.</p>
<p>-خيارات الخدمة المتعددة؛</p>	<p>جودة وتنوع الخدمات الإلكترونية</p>

<p>-تجديد عروض الخدمة باستمرار؛</p> <p>-توفر محرك بحث؛</p> <p>-الصلات بالمواقع المتعددة ذات العلاقة بكل خدمة مقدمة؛</p> <p>- الاتصال و الاستجابة.</p>	
<p>-التأكد على الثقة و المصداقية؛</p> <p>-السياسة وقواعد الخصوصية؛</p> <p>-المضادات للفيروسات والبريد المزعج و غيرها؛</p> <p>-أمن المعلومات ؛</p> <p>-المراجعة الأخلاقية الدورية؛</p>	<p>الأخلاقيات الإلكترونية: هي مجموعه المبادئ التي تحكم تصرفات الأفراد والشركات على الشبكة العالمية، ولا تشك في أن الخدمات الإلكترونية حتى ولو كانت مجانية لا يمكن أن تقدم بدون قدر ملائم من المصداقية والثقل والنزاهة في التعامل.</p>

المصدر: نوي طه حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، 2018، ص 133.

ثالثاً: الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة

جاء مصطلح الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين الخدمة، وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية للدلالة على استخدام نتائج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءاتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الإستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها، في توسيع قائمة المستفيدين من الخدمة من حيث هو وفترة هذه الخدمة وتحسين أساليب تقديمها عبر طرق غير تقليدية (الإلكترونية) تمكن من الإطلاع على الخدمة وإكمال تبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها فترشيد الخدمة يدفع

إلى اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملات.¹

ومن هنا يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أفاق ترشيد الخدمة يركز على وجود تحقيق العناصر التالية:²

1- مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة ومختلف في اسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة للمواطنين وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقتهم بمؤسسات الخدمة العامة.

2- تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

3- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث تعتمد على تقنية الشباك الوحيدة للأنشطة الإدارية وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخير.

4- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتها، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

5- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة مما يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات الأنشطة والمهام من خلال النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإبقاء المعاملات ولا فرصة للاستثمار بخدمات جهات دون أخرى فالمصلحة العامة ما دامت الخدمة عامة، فالانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى

¹ راجعي بو عبد الله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية انموذجا)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، 2020، ص ص 202.

² عزلاني ووداد وبيكار حنان، البلدية الإلكترونية وأفاق تحسين الخدمة العمومية (بلدية دبي الإلكترونية انموذجا)، مداخلة في إطار ملتقى الوطني الأول حول: التسيير المحلي بين إشكاليات التحويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قلمة، الجزائر، 2016، ص ص 45-46.

بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطن، ومن ثم الوصول إلى سرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر فيتم ذلك بتوفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل العديد من المشاكل.

رابعاً: أهمية ودور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الخدمة

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في توفير الخدمة عن بعد وفي أسرع وقت ممكن بتكلفة أقل، كما تعتبر منفذ الولوج إلى الإدارة بالإضافة إلى أنها تلغي جانب كبير من العلاقات السيئة بين الإدارة والمواطن، فتخفيف الشكليات يحدد من سوء العلاقة بينهما من حيث تقديم الخدمات، الإدارة الإلكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح والشفافية وهذا يقلل من ظاهرة البيروقراطية، كما أنها تساهم في تحديد دقيق وواضح للإجراءات الإدارية وتعمل على أن لا تكون مبهمة فهي تلعب دوراً في تحسين الخدمة العمومية من خلال ما يلي¹ :

- تقليل الضغوطات على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص آجال الانتظار؛
- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل؛
- احلال الوثائق الإلكترونية بدلا للوثائق الورقية؛
- استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات بسهولة ويسر؛
- التقليل من طوابير الإنتظار وتحقيق مبدأ الشفافية الكاملة للحصول على الخدمة؛
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى والتي تفرضها المنظمات العصرية في معاملتها كمنظمة الطيران الدولية التي فرضت تعميم استعمال جواز السفر الإلكتروني في كل دول العالم؛
- التشجيع على نشر التعامل بالحاسب الآلي وسط المجتمع ومحو الأمية المعلوماتية، وإيجاد بيئة عمل أفضل وتنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي؛

¹ بوعامة مريم وبوهدة شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص ص 116-117.

-تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بانشغالات المواطنين أو وضع قيود تنفيذ السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية؛

-ومن الأمور التطويرية التي سعت إليها الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتسيير أمورهم وتوفير عناء التنقل عنهم لإنهاء معاملاتهم وذلك في إطار تقريب الإدارة من المواطن؛

-التمتية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية؛

-تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن في مختلف المجالات وتجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن؛

-تطبيق الإدارة الإلكترونية يعالج مشكلة الحفظ والتوثيق وهذا يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تم تناول موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات من خلال العديد من الدراسات والبحوث وهذا من قبل عدد معتبر من الباحثين عبر المذكرات والمقالات العلمية، حيث يتضمن هذا المبحث التعريف ببعض الدراسات الأكاديمية التي سبق وتعرضت لمتغيرات الدراسة وفقاً للتالي :

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

نال مفهوم الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات اهتمام العديد من الباحثين حول العالم، وذلك بغرض بتقديم مفاهيم واسعة تتعلق بهما، ويتم من خلال هذا المطلب عرض الدراسات السابقة المرتبطة بهما

أولاً: دراسة حصاد مختار (2007): تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بن يوسف بن خدة

هدفت الدراسة إلى توضيح وإبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على دوام السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء موظفيه، حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التجديد ومواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة من خلال توفير

النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التمتية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي :

- هناك قصورا واضحا في التعرف على قدرات ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للمواقع بما يمكن المواطن العربي على الإفادة الكاملة منها.

- وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية فيما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات تركت آثارا واضحة في عدد المواقع الخاصة بكل حكومة عربية وفي فجوى ومضمون ومحتوى هذه المواقع .

- عدم الادراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الإلكترونية في العالم العربي .

ثانيا: دراسة عبد الله بن سعيد آل دحوان (2008): دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك سعود الرياض

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قيام إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية وزيادة تثقيف العاملين بالجانب الثقافي الإلكتروني اللازم وتوفير المتطلبات التنظيمية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- أن أفراد الدراسة غير موافقين على قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجيل وينبع دورها في زياده تثقيف العاملين بالثقافة الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- أسهمت إدارة التطوير الإداري في وجود دليل لإجراء الاستخدام الإدارة الإلكترونية.

- أسهمت إدارة التطوير الإداري في النماذج المستخدمة في العمل لكي تتلاءم مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

ثالثا: دراسة رانية هدار (2017 / 2018): دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، اطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخص الإدارة العامة والتنمية المحلية

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري شامل عن الإدارة الإلكترونية يستفاد منه علميا وعمليا، ويكون هذا الإطار نقطة الانطلاق نحو البحث في امكانية تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في

الجزائر بصفة عامة ومصالحة الحالة المدنية بباتنة بصفة خاصة من خلال تحديد طبيعة مصطلح الإدارة الإلكترونية كمفهوم وكمارسة، والأكثر من ذلك رفع الوعي بشأنها فيما يتعلق بالمتطلبات الضرورية لإرساء دعائمها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها بشكل كامل وفعلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

-يشمل مشروع الجزائر الإلكترونية استراتيجية وطنية ضخمة بعيدة المدى بأهداف غاية في الأهمية ورؤية حكومية جديدة لتسيير المنظمات العمومية.

-الخدمات الإلكترونية المستحدثة في مختلف القطاعات الحكومية كمظهر من مظاهر الإدارة الإلكترونية تبدو متدنية ومتواضعة للغاية من حيث العدد والجودة.

-نتائج تجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية.

رابعاً: دراسة مولود حواس و رابح حمودي (2013): أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية

هدفت الدراسة إلى البحث في أهمية جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر (WTA) لخدمات الهاتف النقال في تحقيق ولاء زبائنها في ولاية البويرة، حيث استندت الدراسة إلى نموذج قياس الأداء الفعلي « $servper f$ » لقياس مستوى الجودة المدركة، واتباع أسلوب الاستقصاء في قياس مستوى الولاء. وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبيان الذي صمم حسب متطلبات الدراسة بشكل أربعة أجزاء وتم توسيع 400 قائمة استبيان على مشتركى خدمات (wta) في ولاية البويرة وقد أمكن جمع 373 استبيان صالحة للتحليل الاحصائي بما يعادل نسبة استجابة قدرت ب 85.75%، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي :

-جودة الخدمات تتحدد من خلال قياس أبعاد الجودة الأساسية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف) بالإضافة إلى بعد جوهر الخدمة، والتي يمكن قياسها من خلال نموذج الفجوات أو نموذج قياس الأداء الفعلي؛

-تختلف درجات اهتمام بأبعاد الجودة. إذ أشارت النتائج إلى أن مشتركى خدمات الهاتف النقال يولون الأهمية الكبرى بجوهر الخدمة ليلها في المرتبة الثانية بعد الموثوقية، ومن ثم على التوالي بعد التعاطف، الاستجابة، الاعتمادية، وفي المرتبة الأخيرة بعد الملموسية؛

-أهمية تقديم خدمات تلبية رغبات المستهلك وتتجاوز توقعاته من خلال التحسين المستمر في مستوى تلك الخدمات وذلك من خلال ترسيخ ثقافة الجودة في المؤسسات الخدمية واستخدامها حسب الأهمية التي يوليها المستهلك لأبعادها وذلك بما يعزز ولائه للمؤسسة.

خامسا: دراسة نور محي الدين و محمد سعد الله (2017): جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، رسالة ماجستير للعلوم في إدارة الأعمال، جامعة سندی السودان

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على مفهوم جودة الخدمات وأبعادها ورضا الزبائن إضافة إلى قياس تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم، إلى جانب توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد إدارة البنك في قياس جودة ما تقدمه من خدمات، وتحديد أهم الأبعاد التي يوليها الزبائن أهمية نسبية عالية خاصة عند تقييمهم لجودة تلك الخدمات، وذلك لمعرفة أولوية التطوير عند الحاجة إليها، وتوضيح مدى تأثير جودة خدمة البنك على رضا زبائنه ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي :

-الخدمة التي يقدمها البنك تلبية حاجات الزبائن؛

-سيتم الرد الفوري على استفسارات وشكاوي الزبون بالبنك؛

-يضع البنك مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا؛

-يتمتع مقدمي الخدمة بالمصداقية في تقديم الخدمة للزبون والبنك؛

-سلوك مقدمي الخدمة يشعر الزبائن بالثقة.

سادسا: دراسة بن أحسن ناصر الدين (2022) : تقييم ابعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة استقصائية لعينة من زبائن بنك الخليج الجزائر -وكالة قالمة- ،مجلة الدراسات الاقتصادية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم عينة من الزبائن نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية من طرف بنك الخليج-وكالة قالمة- حيث تم طرح التساؤل الرئيسي الآتي: كيف تقييم عينة من زبائن بنك الخليج-وكالة قالمة- أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لهم.

إضافة إلى ابراز النقائص المتعلقة بالممارسات المصرفية الإلكترونية المقدمة والتعرف على واقع جودة الخدمات المصرفية في بنك الخليج ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي :

-إن تطبيق مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية يفرض ضرورة التعاون بين المؤسسة والزبون حيث لا بد أن توفر المؤسسة الإمكانيات اللازمة لتقديم الخدمة إلكترونيا، كما ينبغي أن يكون لدى الزبون ثقافة إلكترونية؛

-يعتمد المستفيد من الخدمة الإلكترونية في تقييم جودتها على معايير مختلفة تتمثل في: الاستجابة، الاعتمادية، سهولة الاستخدام، تصميم الموقع الإلكتروني، الخصوصية (السرية والأمان) التعاطف؛

-تشجيع العملاء على استخدام الخدمات الإلكترونية المختلفة بالإضافة إلى خدمة الصراف الآلي عن طريق تقديم حوافز وسياسات تشجيعية مناسبة للعملاء تتوافق مع الخدمات الإلكترونية دون الخدمات التقليدية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

تعددت الدراسات الأجنبية حول موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات ويمكن توضيح ابرز هذه الدراسات فيما يلي :

أولا: دراسة : Gapananp mudholkar and mohamed murshed ali al khassi (2020), the role of electronic management in improring adminstrative performance

الهدف من هذه الدراسة فتح المجال للإداريين للتحرك نحن وتبني فكرة تطوير العمل الإداري ونشر الوعي بأهمية الأنظمة الإدارية الإلكترونية وتزويد المكتبات بدراسة علمية عن الإدارة الإلكترونية، وأنظمتها وتقديم التوصيات والمقترحات للإدارة العليا بوزارة التربية والتعليم حول الأهمية التي توصلت

إليها الإدارة الإلكترونية والدور الذي تلعبه في تقديم وتسهيل الخدمات على جميع مستويات الإدارة بوزارة التربية والتعليم.

وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الإداري وتساعد أنظمة الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات الإدارية إضافة إلى أن أنظمة الإدارة الإلكترونية تساعد في تقليل الاستخدام من الأوراق واستبدالها بالأرشفة الإلكترونية.

ثانيا دراسة: Naif hezam fabwuvays(2020), the effect of electronic management practices on improving the level of medical services saudi hospitals

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في أثر توظيف ممارسات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء وجودة الخدمات الطبية في المستشفيات السعودية في ظل أزمة كورونا وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ضمان الوصول السريع للمعلومات والمعرفة مقارنة بالمنافسين الآخرين وتبادل المعرفة بأفضل شكل وتجنب التكاليف الإضافية، إضافة إلى تعظيم الربحية، إضافة إلى تحسين علاقات مع العملاء وأيضاً وجود أثر ايجابي لتوظيف الإدارة الإلكترونية على الأداء وجودة الخدمات الطبية في المستشفيات السعودية.

ثالثاً دراسة: Adel al dhuwarhi (2020), degree of electronic management use among public school principal and its relationship to the quality of administration work in al khobar

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام مديري المدارس أو الحكومية للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة العمل الإداري في المخبر، حيث تم استخدام 38 مديراً.

وقد توصلت هذه الدراسة للحاجة إلى التحسين المستمر في أداء العمل من خلال زيادة الوعي بأهمية استخدام أجهزة الكمبيوتر وبرامج تطبيقاتها، زيادة التواصل الإداري بين الموظفين والمستويات الإدارية بالإضافة إلى إجراء المزيد من التدريب المستمر على استخدام أجهزة الكمبيوتر الإلكترونية.

رابعاً: رسالة ماجستير: Husin kabir and therese cerlsson (2016), service quality expectation perccept, perception and satifaction about service

هدفت هذه الدراسة إلى التحليل والبحث حول دور جودة الخدمة في خلق رضا العملاء وترديد معرفة الفجوة بين التوقعات والتصورات من خلال وجهة نظر العملاء.

وقد توصلت هذه الدراسة أن هناك فجوة بين التوقعات والتصورات حول جودة الخدمة، مما يعني أن العملاء غير راضين تماماً عن جودة الخدمة، لدى العملاء أعلى التصورات والتوقعات حول معرفة سلوك العملاء، لديهم أعلى التصورات حول الجوانب المادية.

خامساً: مقال علمي: Tonys,k (2014), service quality and customer satisfaction enpiricel evidence

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين مؤشر جودة الخدمة وأبعاد الخدمة (أي توقعات العملاء وتصوراتهم) ورضاء العملاء.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه عندما يحصل العملاء على ما يتوقعونه ويتصورونه، فإنهم يميلون إلى الشعور بالرضا في الخدمة المقدمة أكثر من شعورهم برضا مما يتوقعونه ويتصورونه، ومن المهم أن تسعى المنظمات إلى ربط الحاجة بالرضا كم محرك و محدد لرضاء لعملاء، و ليس مجرد تقديم خدمة.

سادساً: أطروحة دكتوراه: Michel alotaibi(2015), evaluation of « AIRQUAL » scale for measuring airline service quality and its effect on customer satisfaction and layalty

تهدف هذه الدراسة إلى تأكيد وتقييم التحقق من صحة مقياس «AIRQUAL» مع تحديد أبعادها إضافة إلى التحقيق في تأثير جودة الخدمة على العملاء على ولاء الموقف في صناعة الطيران ، وأيضاً لفحص تأثير جودة الخدمة على الكلام الشفهي في شركة الطيران ودراسة تأثير جودة الخدمة على سلوك الشكوى في صناعة الطيران، وقد توصلت الدراسة إلى أن انخفاض ولاء العملاء وزيادة توقعات العملاء أدى إلى تحديات لشركات للتوصل لطرق فريدة لتحسين جودة خدماتهم.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

إن أغلب الدراسات السابقة قد تناولت متغيري الدراسة بصفة مستقلة عكس الدراسة الحالية التي جمعت بين متغيري الدراسة وهما الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات. وفيما يلي توضيح لأهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أولاً: أوجه التشابه

-تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة على تسليط الضوء على كل من مفهومي الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في المؤسسات الخدمية (مستشفيات، بنوك، شركات اتصال) فهناك دراسات ركزت على توضيح العلاقة والدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات وأخرى ركزت على الإلكترونية كمتغير مستقل أما البعض الآخر على دور و أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك.

-تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من خلال التركيز على إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على العاملين وتنقيتهم بالجانب الإلكتروني؛

-سعت الدراسة الحالية والدراسات السابقة لتحقيق من دور جودة الخدمة في خلق رضا العملاء؛

-اهتمام جميع الدراسات سواء كانت العربية أو الأجنبية بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.

ثانياً: أوجه الاختلاف

- تميزت الدراسة الحالية عن دراسة السابقة بأنها ربطت بين مفهومي الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات من خلال بيان أثر أبعاد جودة الخدمات المختارة (الاعتمادية، الملموسية، الثقافة، التعاطف، الاستجابة) في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة- حيث تم اللجوء إلى أداة الاستبيان لجمع البيانات إضافة إلى التباين في حجم العينة.

- إن الدراسات السابقة لم تتطرق إلى موضوع الدراسة وإنما كل دراسة تطرقت إلى جزء من هذه الدراسة وربطها بمتغير آخر كدراسة حصاد مختار (2007) التي تتمثل في إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على دوام السير الحسن للمرفق العام على أداء موظفيه، ودراسة نور محي الدين محمد سعد

الله (2017) التي تتمثل في تسليط الضوء على مفهوم جودة الخدمات وأبعادها ورضا الزبائن، بالإضافة إلى قياس تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم.

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل، وبعد الإلمام بالجوانب المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات فالإدارة الإلكترونية هي عملية الاستغناء عن المعاملات الورقية وسرعة إنجازها لهذه المعاملات وكسر الحواجز البيروقراطية لتلبية رغبات المواطنين للحصول على خدمات سهلة وسريعة ذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه.

ولكي تتمكن المنظمات من كسب ولاء عملائها يجب أن تحقق الجودة في خدماتها، فجودة الخدمات تعتبر مقياساً بالدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة من قبل المنظمات التي تنتهج الإدارة الإلكترونية في خدماتها، وهي تعبر عن التميز الذي اختارت المنظمة تحقيقه من أجل إرضاء عملائها المستهدفين، وللتفصيل في علاقة الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات سيتطرق إلى هذا بشكل ميداني في الجانب التطبيقي.



المفصل الثاني: الأدبيات
التطبيقية للدراسة

تمهيد

يأتي هذا الفصل كتكملة للدراسة النظرية حول موضوع البحث، فبعد أن تم التطرق في الفصل النظري إلى المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات وأثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات، وجب اختبار العلاقة ميدانيا لإثراء البحث العلمي وإعطاء صورة صحيحة عن الموضوع، لذا وجب إسقاط هذه المفاهيم على أحد المؤسسات الجزائرية، إذ وقع الاختيار على مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة- لتكون ميدانيا لتطبيق الدراسة.

لذا سيتم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-؛

المبحث الثاني: منهجية الدراسة؛

المبحث الثالث: عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

سيتناول هذا المبحث التعريف بميدان الدراسة التطبيقية والمتمثل في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة- ، والتي تعتبر من بين المؤسسات الاقتصادية ذات الطابع الخدماتي والتي تسعى بدورها إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع أنشطتها من أجل تحسين أدائها.

المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر من أهم المؤسسات التي تساهم في دفع عجلة التنمية في الجزائر وخلق الثروة، الأمر الذي يستلزم عليها توفير تجهيزات تكنولوجية متطورة من أجل تحقيق أهدافها.

أولاً: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر

نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر بموجب المرسوم رقم 03/2000 المؤرخ في 5 أوت 2001 في إطار الإصلاحات التي مست قطاع البريد والمواصلات والتي أدت إلى تقسيم البريد والمواصلات إلى قسمين هما بريد الجزائر واتصالات الجزائر وتعتبر مؤسسة اقتصادية بدأت مزاوله نشاطها في 01 جانفي 2003 وهي من الناحية القانونية عبارة عن شركة ذات أسهم برأس مال قدرة 115.000.000.000.000 مقيمة في سجل تجاري برقم B0018083 02 وتشمل 48 وحدة موزعة عبر التراب الوطني تقوم بتقديم مجموعة من المنتجات الخدمية بشكل طبيعي أو معنوي.¹

ثانياً: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم SPA تنشط في مجال الاتصالات السلكية ولا السلكية والهاتف الثابت والإنترنت بالجزائر، تأسست وفق القانون 03/2000 والمؤرخ في 5 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 1 مارس 2001 الذي ينص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم اتصالات الجزائر.

¹ اعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف المديرية العملية لاتصالات الجزائر-وكالة تبسة-

كما تمتلك الشركة شركات فرعية مساهمة فيها: موبيليس المتخصصة في الهاتف النقال و"ALGERIA TELECOM SATELLITE" والمتخصصة في الاتصالات الفضائية.¹

ثالثا: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر

تتمثل مهام مؤسسة اتصالات الجزائر في² :

- تسويق خدمات المؤسسة لكي تمكنها من نقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والبيانات الرقمية والإعلام السمعي والبصري؛
- تعمل على تطوير وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- العمل على رقمنة المجتمع والاقتصاد من خلال تحقيق المزيد من التقدم الرقمي؛
- تلبية احتياجات ومتطلبات الزبائن وإرضائهم، مع المساهمة في تحقيق رفاهيتهم وراحتهم؛
- الحرص على توفير الخدمة والمسؤولية لدى موظفي المؤسسة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات في جميع مشغلي الشبكات مع التغطية الجغرافية لربوع الوطن.

رابعا: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتمثلة في³:

-الجودة؛

-الفعالية؛

-نوعية الخدمات.

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتهها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر إضافة إلى عدة أهداف أخرى تتمثل في :

-تطوير الشبكة الوطنية للاتصالات السلكية و اللاسلكية وضمان توصيل هذه الخدمات بالجودة والسرعة الفائقة؛

¹ الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر : www.algeriatelecom.dz تاريخ الاطلاع عليه 2023 /04/04 على الساعة 15:30

² المرجع نفسه

³ الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر : www.algeriatelecom.dz تاريخ الاطلاع عليه 2023 /04/04 على الساعة 15:52

-إنشاء وتشغيل قاعدة الاتصالات وإدارة جميع أوجه الترابط الشبكي بين البنوك والمؤسسات المالية الإدارية عبر الوطن؛

- رفع نوعية ونطاق الخدمات المقدمة للوصول لثقة العميل وخدمته بشكل متميز بما يسمح للمؤسسة من رفع قدرتها ومكانتها التنافسية.

-تقديم خدمات المساعدة التقنية.

المطلب الثاني: التعرف على الموقع والهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة-

للتعرف على المديرية العملية لاتصالات الجزائر المتواجدة على مستوى ولاية تبسة سيتم التطرق لموقع المديرية وتقديم هيكلها التنظيمي.

أولاً: موقع المديرية العملية لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة-

مديرية اتصالات الجزائر مؤسسة اقتصادية ذات طابع تجاري خدمي، تعمل على توفير وتسهيل المبادلات والاتصالات بين أفراد المجتمع من خلال خدمات الهاتف الثابت والإنترنت يقع مقرها في وسط مدينة تبسة، حيث توظف المديرية العملية وحدة تبسة حوالي 142 موظف في مختلف المستويات الإدارية بما فيهم العاملين على مستوى المصالح التقنية، وكذلك الموظفين بالوكالات التجارية التابعة للمديرية وعددها (08) متواجدة في أحياء مختلفة على مستوى المدينة، حيث تنشط المديرية العملية وحدة تبسة ضمن شبكة التوزيع التابعة للإدارة المركزية للجزائر العاصمة والإدارة المحلية بباتنة، وهي التي تشرف على نشاطاتها التي تمارسها في موقعها الجغرافي الخاص بولاية تبسة.¹

ثانياً: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر -وكالة تبسة-

يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار الذي يوزع ويحدد المهام والمسؤوليات داخل المديرية على اختلاف مسؤوليات الأفراد.

¹ اعتماداً على المعلومات المقدمة من طرف المديرية العملية لاتصالات الجزائر-وكالة تبسة.

وفي ما يلي توصيف للهيكل التنظيمي للمؤسسة¹ :

1 -قسم الموارد البشرية:

يندرج تحت هذا القسم كل من المصالح التالية:

- مصلحة المسار المهني: مهمتها متابعة أjour الموظفين والتسيير الإداري لكل من الإجازات والعقوبات.

- مصلحة تسيير التكوين: يقوم بتنظيم الدورة التكوينية، واستقبال الطلبة المترشحين من الجامعات ومراكز التكوين ومتابعة الاتفاقيات مع مؤسسات التكوين.

- مصلحة العلاقات الاجتماعية: تنظم العلاقات بين الموظفين مع بعضهم بعض من جهة وبين الموظفين والإدارة من جهة أخرى.

2 -القسم المالي :

يتكون القسم المالي من المصالح التالية:

- مصلحة الميزانية: تهتم بإعداد الميزانيات السنوية.

- مصلحة المحاسبة: تقوم بتسجيل مبيعات المؤسسة بشكل يومي.

-مصلحة الخزينة: تحرص على تمويل المؤسسة بالأموال اللازمة عند الحاجة.

4-القسم التجاري :

ويضم هذا القسم المصالح التالية :

- مصلحة المبيعات: تحرص على توفير الخدمات على مستوى كل الوكالات بالكميات المطلوبة وبالجودة العالية.

- مصلحة العلاقات العامة مع الزبائن: تهتم هذه المصلحة بالاستماع وتنظيم الاتفاقيات مع الزبائن غير طبيعيين "المؤسسات".

¹ اعتمادا على المعلومات المقدمة من قسم الموارد البشرية لاتصالات الجزائر-وكالة تبسة.

- مصلحة المنازعات: تهتم بحالات عدم تسديد من قبل الزبائن وتصحيح الأخطاء في الفواتير.

4 -القسم التقني:

ويتكون من المصالح التالية :

- مصلحة صيانة واستغلال التجهيزات: تهتم بصيانة التجهيزات من الكوابل وأجهزة الإعلام الآلي... إلخ .

- مصلحة الهندسة والتخطيط: مهمتها الأساسية هي تهيئة المواقع من خلال فتح وكالات جديدة أو فروع جديدة ودراسة مخططات الشبكات.

- مصلحة الصيانة واستغلال الشبكات: مهمتها الأساسية ضمان الاستغلال الحسن لشبكات وصيانتها.

- مصلحة التركيب والتوزيع: تعمل على توصيل شبكة الإنترنت والهاتف الثابت لمختلف الزبائن.

- الهياكل القاعدية: تهتم بمتابعة حقيقة التوسعات في الشبكات وضمان بناء المشاريع الجديدة للتوسع.

- مصلحة شبكات المؤسسة: تهتم بتوفير شبكة للتواصل بين الموظفين داخل المديرية.

- مصلحة المراكز التقنية: هي المسؤولة عن إرسال الفرق لتصليح الأعطال.

- مصلحة رئيس المشاريع: وهي المسؤولة عن التكنولوجيا الجديدة التي تسمح بتقديم خدمة ذات جودة عالية من التقنية عن طريق الألياف البصرية.

5 -قسم الممتلكات والوسائل:

تتمثل مصالحه في:

- مصلحة المشتريات: توفر للمؤسسة احتياجاتها من الأوراق، أجهزة الإعلام الآلي، الكوابل... إلخ.

- مصلحة الامداد والوسائل: هي المسؤولة عن متابعة تسيير المخزون وتوفير احتياجات مختلف الأقسام والمصالح من الأوراق، أجهزة الإعلام الآلي والمكاتب... إلخ.

6 - مكتب الشؤون القانونية:

تتمثل أهم مهام هذا الوقت في معالجة القضايا بأنواعها سواء كانت بين العمال داخل المؤسسة أو بين المؤسسة وغيرها من المتعاملين الخارجين، وتعمل أيضا على تمثيل المؤسسة أمام مختلف الجهات القضائية والتصريح بالحوادث لدى شركة التأمين، المشاركة في تحديد الاتفاقيات والتصديق على الصفقات بالإضافة على تحصيل مختلف الديون من الزبائن عن طريق رفع الشكاوي أمام الجهات القضائية .

7- الخلايا

وتضم ثلاث خلايا وهي :

- **خلية النظافة والأمن:** وتتمثل مهامها في الحرص على تنظيم الأمن الداخلي للمؤسسة وكذا الاهتمام بجانب النظافة.

- **خلية الاتصال:** تهتم بجانب الاتصال الداخلي والخارجي من إعطاء تصريحات للصحافة وتقديم المعلومات عند طرح خدمة جديدة للسوق والرد على المقالات.

- **مكتب مراقبة التسيير "خلية لوحة القيادة":** مهمتها الأساسية تقسيم أعمال كل من الأقسام والمصالح داخل المؤسسة والمقارنة بين ما تم التخطيط له وما تم تنفيذه واكتشاف الانحرافات وإيجاد حلول لها.

8 -قاعدة نظام المعلومات:

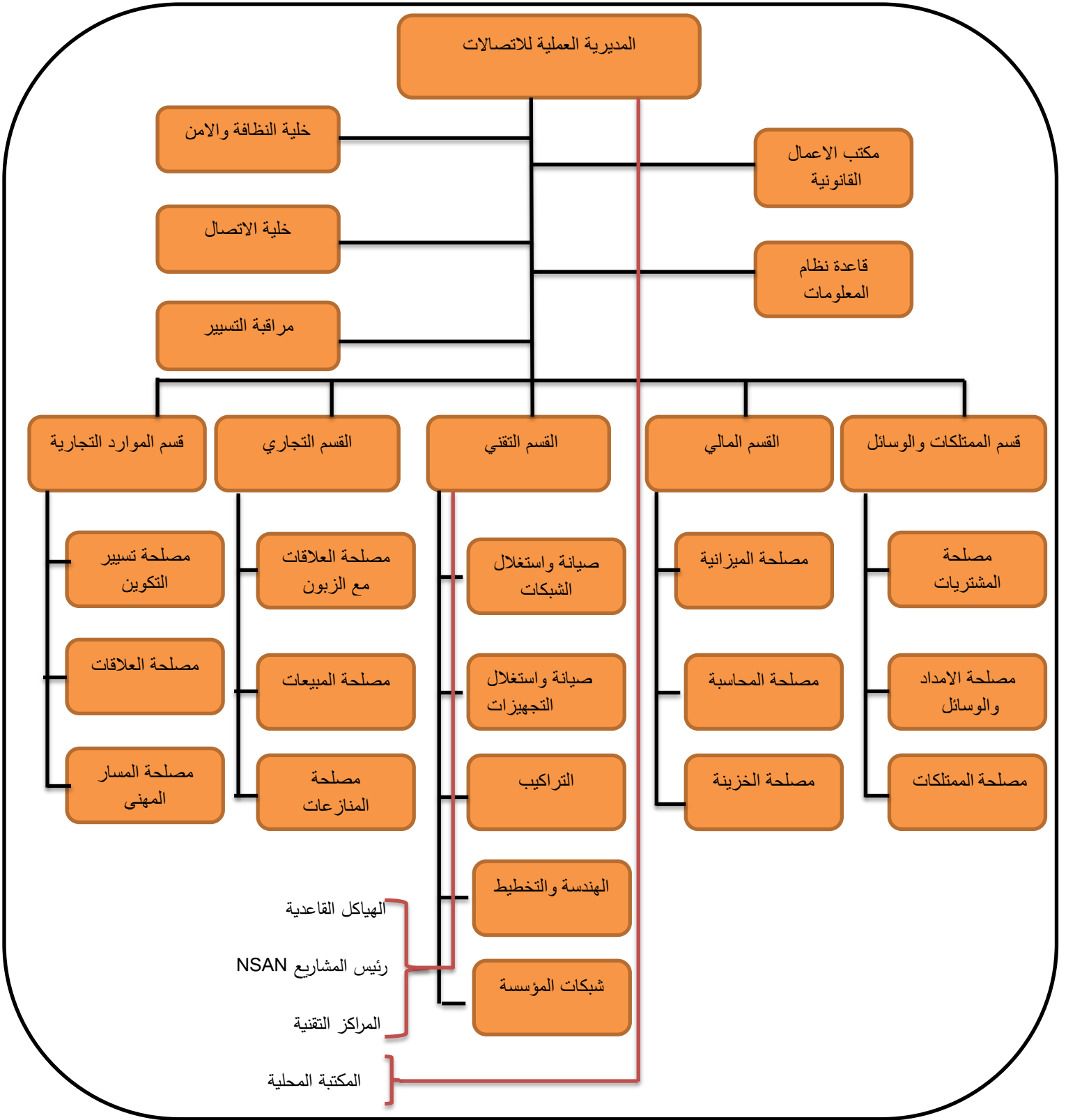
يتم على مستوى هذه القاعدة تصميم البرامج للمديرية والعمل على صيانتها.

9 -التفتيش المحلي:

تتمثل مهام هذه الهيئة في تقديم مختلف التقارير للهيئات العليا، وكذا المراقبة المفاجئة للنفقات المهنية والرصيد البنكي للمديرية.

ومن خلال ما سبق يمكن توضيح الهيكل للمديرية العملية لاتصالات الجزائر-وكالة تبسة- من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (11) الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر -وكالة تبسة-



المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على الملحق رقم (01)

المطلب الثالث: العروض والخدمات الإلكترونية التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة-

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تحسين علاقاتها مع زبائنهم، من خلال تلبية رغباتهم للحفاظ على ولائهم الدائم لذا تقوم بتقديم عروض وخدمات ذات جودة عالية.

أولاً: العروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر-وكالة تبسة-

من أهم العروض التي تقدمها المديرية العملية في مجال الهاتف الثابت والإنترنت تتمثل في ما يلي:¹

-1 عروض الهاتف الثابت: تتمثل عروض الهاتف الثابت في :

أ- عروض مقدمة للخواص :

عرض أيوم فيكس (Idoom fixe) تعرض اتصالات الجزائر وتمنح شبكة اتصالات مثالية وتضمن العمومية، وتغطيها الجغرافية التي تسع كامل التراب الوطني.

كما يظهر هذا العرض في صيغة جديدة IDOOM FAMILY .

ب: عروض مقدمة للمهنيين

إضافة إلى عرض أيوم فيكس (idoom fixe) المفضل تقدم اتصالات الجزائر عروض أخرى تتمثل في :

- المكالمات بالفيديو **Visionphonie Pro**: وهذا من أجل عقد اجتماعات بين الموظفين والمدراء عن بعد، حيث أنه وبفضل خدمة المكالمات عبر الفيديو Visionphonie Pro اتصالات الجزائر لن يكون هناك داعي لاستدعاء الموظفين من أجل عقد الاجتماعات، حيث تمنح اتصالات الجزائر فرصة تنظيم المؤتمرات عبر الفيديو فيما بين الهياكل المنتشرة عبر التراب الوطني تشمل خدمة المكالمات عبر الفيديو Visionphonie Pro لاتصالات الجزائر :

¹الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر: www.algeriatelecom.dz تاريخ الاطلاع عليه 2023/04/06 على الساعة 21:20

- خدمة المكالمات عبر الفيديو (الهاتف المزدوج بجهاز تصوير): عبارة عن جهاز تقني يعمل بواسطة بروتوكول إنترنت.

- الصوت عبر بروتوكول الإنترنت Voip: يسمح بإجراء مكالمات بالصوت والصورة، وهو مجهز بكاميرا تقوم بإرسال الفيديو والشاشة تمكنكم من رؤية الشخص الذي تتصلون به.

- شبكة إنترنت عالية التدفق: يعد برنامج المكالمات عبر الفيديو Visionphonie Pro عرضاً مزدوجاً إذ إنه يحتاج إلى شبكة إنترنت سرعة تدفق لا تقل عن 2 ميغا بايت في الثانية.

- عرض IDOOM FIBRE TELEPHONIE:

تقترح اتصالات الجزائر عرضاً للهاتف مرفقاً بعرض الإنترنت idoom fibre وذلك بأفضل الأسعار المعمول بها في السوق سعياً منها دائماً لتلبية احتياجات مختلف زبائننا، حيث تطلق اتصالات الجزائر تشكيلة عروضها الجديدة للإنترنت والهاتف الموجهة للمهنيين في إطار الشبكة الجديدة للألياف البصرية المتمثلة في الألياف البصرية في المنزل (FTTH) الألياف البصرية إلى المبنى (FTTB) الألياف البصرية إلى الرصيف¹(FTTC)

2 - عروض الإنترنت

أ- عروض مقدمة للخواص تتمثل فيما يلي² :

- عروض IDOOM ADSL: التسعيرة الجديدة لتدفق الإنترنت 4 ميغا ولا ميغا، حيث أصبحت التسعيرة الجديدة لتدفق الإنترنت 4 ميغا محددة بمبلغ 2599 دج/ للشهر عوض 3200 دج / الشهر في حين إنا تسعيرة الجديدة لتدفق الإنترنت 8 ميغا فقد أصبحت محددة بمبلغ 3599 دج/ للشهر عوض 5000 دج/للشهر وهذا اعتباراً من 01 ديسمبر 2019.

تقترح اتصالات الجزائر عروض إنترنت بتدفقات عالية تتماشى مع احتياجات الزبائن وصيغ اشتراكات تتراوح سرعة تدفقاتها ما بين 2 و 20 ميغا بايت/ الثانية بالإضافة إلى العديد من الخدمات المجانية.

¹ الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر : www.algeriatelecom.dz تاريخ الاطلاع عليه 08/04/2023 على الساعة 21:23
²الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر : www.algeriatelecom.dz تاريخ الاطلاع عليه 08/04/2023 على الساعة 21:24

- عرض **IDOOM 4G LITE**: ظهرت تكنولوجيا الجيل الرابع سنة 2015 بفضل هذا العرض يمكن الاستفادة من الإنترنت على التدفق دون الحاجة إلى الهاتف النقال أو الأسلاك.

ب- عروض مقدمة للمهنيين:

إضافة إلى العروض السابقة المقدمة من طرف الخواص IDOOM 4G LTEI IDOOM ADSL IDOOM FIBRE تقدم إضافة الجزائر عروض أخرى تتمثل في ما يلي¹:

- عروض الـ **WIMAX**: تقني التشغيل البيئي في جميع أنحاء العالم من أجل الوصول إلى (المسكرويف)، وهو معيار إضافة اللاسلكية يستعمل اليوم في غالب الأحيان كوسيلة إرسال ووصول إلى الإنترنت ذات التدفق السريع، استنادا إلى معيار إرسال راديو 80216 الموافق عليه سنة 2011 من قبل المنظمة الدولية للتوحيد القياسي.

- عرض **FTTX**: هي حل للنفاذ إلى شبكة الجيل الجديد الذي يعتمد على استعمال الاليف البصرية تنشر إلى آخر كيلومتر لتوفير خدمات النطاق العريض وهي 10 مرات أو حتى 100 مرة أسرع من الحلول التقليدية من نوع ADSL .

- عرض الشبكة المتعددة للخدمات **RMS**: شبكة جديدة لتحويل المعطيات ذات السعة الكبيرة هي من النوع IP /MPLS من مزايا عرض RMS إن رابط المواقع على شبكة RMS يوفر ما يلي :

-التدفق العالي؛

-خدمة موثوقة؛

-جودة الخدم ؛

-الأمن التكيف والمرونة؛

-خدمات جديدة (الصوتية عبر بروتوكول الإنترنت والفيديو).

-عرض المؤتمرات عن بعد: تضع اتصالات الجزائر تحت التصرف زبائنها قاعات وحقائب مجهزة بالفيديو موزعة عبر التراب الوطني تسمح لهم بالقيام باجتماعات وتجمعات عن بعد عن طريق الفيديو ما بين عدة مواقع وطنية ودولية.

¹الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر : www.algeriatelecom.dz تاريخ الاطلاع عليه 06/04/2023 على الساعة 21:41

- العرض الكامل مؤسستي: يتمثل العرض الكامل مؤسستي في منح صالات إنترنت متخصصة للشبكة متعددة الخدمات RMS للزبائن "المؤسسات" مؤمنة من قبل نفاذ وهو WIMAX أو ADSL وهو خدمة إيواء لمواقع الواب.

- عرض محترف: هذا العرض موجه لأصحاب المهن الحرة المحامون المحاسبون والأطباء وإلى المؤسسات الصغيرة جدا (TPE) المطاعم الوجبات السريعة وكالات السفر والسياحة.

ثانيا: الخدمات التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة-

تقدم المديرية العملية لاتصالات الجزائر العديد من الخدمات ولمختلف الفئات وتتمثل فيما يلي :

1 - الخدمات الموجهة نحو الخواص: ¹

هناك عدة خدمات تقدمها المديرية للخواص تمثل في :

أ - خدمة التعبئة الإلكترونية: هي عبارة عن خدمة تسمح للزبائن بدفع اشتراك الإنترنت الخاص بهم وفواتيرهم الهاتفية عبر الإنترنت، وذلك عبر الموقع الإلكتروني أو فضاء الزبون الخاص بهم أو استعمال التطبيق " Myldoom " أو البطاقة الذهبية أو البطاقة البنكية أو بواسطة تطبيق أو "Baridimob" أو "Wim pay" البنك الوطني الجزائري.

ب- خدمة (IDOOMLY)التعبئة الاحتياطية: هي عبارة عن خدمة تسمح للزبائن الخواص ADSL أو Fibre بإعادة تفعيل حساب الإنترنت لمدة 96 ساعة إضافية، وذلك في حالة انقضاء صلاحية اشتراكهم في ساعة متأخرة من الليل، أو خلال عطلة نهاية الأسبوع أو الأعياد حتى يمكن تفعيل خدمة التعبئة الاحتياطية عبر التطبيق المحمول (My Idoom) وكذا عبر تطبيق فضاء الزبون لاتصالات الجزائر .

ج- خدمة تبليغ الفواتير عبر الرسائل النصية القصيرة: حيث تضع اتصالات الجزائر تحت تصرف زبائنها الخواص خدمة "تبليغ الفواتير الهاتفية عبر الرسائل النصية القصيرة" تعلمهم من خلالها بمبلغ فواتيرهم الهاتفية إضافة إلى آخر أجل لتسديدها .

¹الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر : www.algeriatelecom.dz تاريخ الاطلاع عليه 2023 /04/06 على الساعة 14:00

د -خدمة الفاتورة الإلكترونية: هي عبارة عن خدمة تسمح للزبائن بتلقي الفواتير الهاتفية عبر البريد الإلكتروني إضافة إلى الفاتورة الكلاسيكية وهكذا فإنه يتسنى للزبون تسديد فاتورته على مستوى الوكالة التجارية أو من خلال استعمال الدفع الإلكتروني، وللاستفادة من هذه الخدمة ما على الزبون سوى إضافة عنوان بريده الإلكتروني عبر فضاء الزبون الشخصي .

هـ - خدمة فضاء الزبون: تضع اتصالات الجزائر خدمة فضاء الزبون الذي يمكن الزبائن من الاطلاع على عروضهم، اشتراكاتهم لخدمة الهاتف الثابت وكذا الاطلاع على اشتراكات الإنترنت لخدمة " IDOOM ADSL " أو خدمة "IDOOM FIBRE" أو خدمة "IDOOM 4G LTE"

و- خدمة **Dzair Play**: هي عبارة عن خدمة تسمح للزبائن الاستفادة مجانا من فيديوهات حسب الطلب "Dzair Play" والاستمتاع بمشاهدة محتويات جزائرية ثرية ومتنوعة عبر الإنترنت، وبشكل غير محدود، أفلام، وثائقيات، برنامج مخصص للأطفال من تنشيط عمو يزيد، مستجدات اتصالات الجزائر .

2 -خدمات موجهة نحو المهنيين :

هنالك عدد خدمات تقدمها المديرية للمهنيين تتمثل في ¹ :

أ -الأحداث حسب طلب: تقترح اتصالات الجزائر خدماتها لمنظمي الأحداث والمحاضرات والمؤتمرات للاستفادة من تشكيلة واسعة من الخدمات التي توفر الاتصال بالإنترنت والبث المستمر، إضافة إلى التحاضر المرئي عن بعد حسب الطلب بدون الاستثمار في المعدات .

حيث تتضمن باقة عرض "الأحداث حسب طلب" ما يلي :

-خط إنترنت مؤقت؛

-جهاز توجيه؛

-مبدل للشبكة؛

-حل الواي فاي Solution Wifi؛

-المساعدة التقنية؛

¹الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر : www.algeriatelecom.dz تاريخ الاطلاع عليه 2023 /04/06 على الساعة 15:00

-حقائب التحاضر المرئي عن بعد التي تضمن بث محتوى الفيديو والصوت عبر مواقع أخرى للتحاضر المرئي عن بعد؛

-البث المستمر للمحاضرة (تسجيل المحاضرة)؛

-حل 4G LTE.

ب -باقات عرض **ANTI DDOS**: تقترح اتصالات الجزائر باقات مختلفة لمكافحة هجمات حجب الخدمة "DDOS" التي تتيح التصدي لهذه الهجمات التي تحجب الخدمة من أجل ضمان حماية مثلى.

ج- عرض الأمن السيبراني: علاوة على الحلول الأمنية، تقترح اتصالات الجزائر خدمات الأمن السيبراني المخصصة لحماية البيئة المعلوماتية والبيانات المهنية، حيث يتكفل الخبراء بالمرافقة وتزويد زبائنها المهنيين بالخبرة في مجال التأطير وضبط الإعدادات، من أجل حماية مواردهم من الهجمات السيبرانية والتهديدات الناجمة عن الإنترنت أو التي تتم عبر الإنترنت .

د- المؤتمرات عن بعد: تضع اتصالات الجزائر تحت تصرف زبائنها المهنيين قاعات وحقائب مجهزة بالفيديو موزع عبر التراب الوطني تسمح لهم بالقيام باجتماعات وتجمعات وتكوينات عن بعد عن طريق الفيديو ما بين عدة مواقع وطنية ودولية .

هـ- تصميم المواقع الإلكترونية: تقترح اتصالات الجزائر خدماتها من أجل إنشاء وتصميم المواقع الإلكترونية سواء كانت ثابتة أو ديناميكية أو تفاعلية بعد رصد الاحتياجات وتقييم الأهداف يتم تخصيص فريق من مبرمجي ومصممي المواقع الإلكترونية الذي يعمل باستمرار مع الزبون على إقامة علاقة تواصل نوعية حول شبكة الإنترنت .

و- إيواء المواقع الإلكترونية: إيواء المواقع الإلكترونية (Web hosting) على أرضيات مشتركة لاتصالات الجزائر أو عبر موزعات خاصة، حيث تقترح اتصالات الجزائر على زبائنها المهنيين خدمة إيواء المواقع الإلكترونية المهنية على موزعات عالية الأداء وذات شهرة عالمية متصلة بشبكة الإنترنت عبر وصلات ذات تدفق عالي.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

تتعلق الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية بإعداد نموذج وأداة الدراسة وتحديد عينة و مجتمع الدراسة واختيار أسلوب المعالجة الإحصائية لبياناتها.

المطلب الأول: نموذج الدراسة

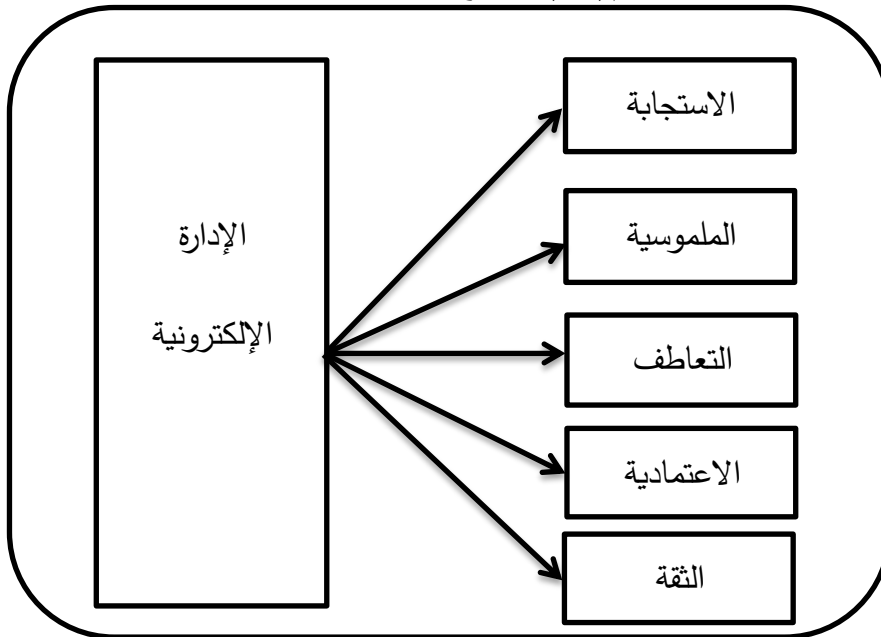
تشمل دراسة البحث على المتغيرات التالية:¹

المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية،

المتغير التابع: جودة الخدمات (الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الاعتمادية، الثقة).

ويمكن عرض تلك المتغيرات من خلال:

الشكل رقم(12) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

¹ الملحق رقم (02): يوضح مضمون الاستبيان

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل المجتمع الدراسة في جميع الموظفين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بما فيها العمال على مستوى وكالاتها التجارية، الموزعة عبر بلدية تبسة والبالغ عددها 8 وكالات وقد بلغ إجمالي حجم المجتمع 142 عامل سنة (2023) حسب مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة.¹

حيث استهدفت الدراسة عينة قدرت في 50 عاملا وقد تم توزيع الاستبيانات عليهم وتم استرداد 50 استبانة وبالتالي يصبح عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل 50 استبانة أي بنسبة 100 % من الاستبيانات الموزعة.

الجدول رقم (02) تداول الاستبيان

الاستبيانات	العدد	النسبة
الموزعة	50	%100
التي لم يتم استرجاعها	00	00
غير صالحة للتحليل	00	00
المسترجعة والصالحة للتحليل	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن عدد الاستبيانات الموزعة قدرت ب 50 استبانة بالنسبة إلى مجتمع الدراسة الذي قدر ب 142 عاملا حيث يلاحظ أن عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل قدرت ب 50 استبانة بنسبة 100% وهي نسبة مقبولة جدا لأغراض البحث العلمي.

¹ اعتمادا على المعلومات المقدمة من قسم الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر تبسة.

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

بهدف إتمام إجراءات الدراسة وتحقيق أهدافها، تم الإعتماد على الأدوات اللازمة لذلك والمتمثلة في الاستبيان والوثائق والسجلات من أجل الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة.

أولاً: أدوات جمع المعلومات

تم استخدام مجموعة من الأدوات بهدف جمع البيانات اللازمة للدراسة

1- الوثائق والسجلات: بغرض إتمام عملية البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة التي تتعلق بالهيكل التنظيمي وعدد العاملين بالمؤسسة والوكالات التابعة لها.

2- استمارة الاستبيان: باعتبار استمارة الاستبيان من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات تم الاستعانة بها في جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات، وهي شكل من أشكال الاتصال الشخصي التي يتم بموجبها توجيه الرسالة أو الأسئلة مباشرة إلى الفرد أو مجموعة من الأفراد على أن تكون الأسئلة وثيقة الصلة بموضوع البحث، وأن تخدم أهداف البحث بشكل دقيق¹ حيث اشتملت على جزأين أساسيين²:

- الجزء الأول: حيث يتعلق الجزء الأول من الاستبيان بالبيانات الشخصية المتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية).

- الجزء الثاني: حيث يتعلق الجزء الثاني من الاستبيان بمتغيرات الدراسة والتي اشتملت على جزأين أساسيين وهما: الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، وقد عدت العبارات ب34 عبارة وفي ما يلي يتم توضيح متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير.

¹ أحمد اسماعيل المعاني وآخرون، أساليب البحث العلمي والاحصاء: كيف تكتب بحثاً علمياً؟، ط1، دار اثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص: 108.

² الملحق رقم (02)

الجدول رقم (03) توزيع عبارات الاستبيان على محاور الدراسة

عدد الفقرات	محاور الدراسة
15	الإدارة الإلكترونية
19	4 الاستجابة
	4 الملموسية
	5 التعاطف
	4 الاعتمادية
	2 الثقة
34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الاستبيان

و قد تم اختيار مقياس لكارتر الخماسي لقياس استجابات مجتمع الدراسة لفقرات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(04) معايير تحديد الاتجاه

المتوسط المرجح	[1.79 -1]	[2.59-1.80]	[3.39-2.60]	[4.19-3.40]	[5 -4.20]
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: بوقفلول الهادي، تحليل البيانات باستخدام SPSS، ندوة علمية بجامعة باجي مختار، عنابة، 2013، ص24.

ثانيا: اختبار أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج يجب اختبار أداة الدراسة وذلك من حيث مدى صدق وثبات العبارات التي شملتها الاستبانة حتى تكون نتائج أكثر واقعية وذات مصداقية.

1- صدق أداة الدراسة

يقصد بذلك قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وصفت لقياسها، ولشمولها لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على محكمين¹ من أساتذة مختصين في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير -جامعة تبسة-، بناء على ذلك تم تعديل بعض العبارات لتخرج في صورتها النهائية.

¹ الملحق رقم (03): يوضح قائمة الأساتذة المحكمين

الجدول رقم (05) معامل الارتباط بيرسون بين كل محور وآخر

المحور الثاني	المحور الأول	المحاور
0,585	1	معامل ارتباط بيرسون المحور الأول
1	0,585	معامل ارتباط بيرسون المحور الثاني

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS26.

يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الارتباط بيرسون بين كل محور وآخر موجبة مما يضيفي درجة صدق جميع عبارات المحاور .

2- ثبات أداة الدراسة

بعد التصميم النهائي لأداة الدراسة والتأكد من صدقها الظاهري يتم التأكد من مدى التجانس الداخلي لها، ولمعرفة مدى اتساق عبارات الاستبيان تم حساب معامل ألف كرو نباخ والمتمثل في الجدول التالي :

الجدول رقم (06) قيمة معامل الثبات ألف كرو نباخ لمحاور الاستبانة

اسم المتغير	رقم الفقرة	معامل الثبات ألف كرو نباخ
الإدارة الإلكترونية	من الفقرة 01 الى الفقرة 15	0,949
جودة الخدمات	من الفقرة 16 الى الفقرة 19	0,948
	من الفقرة 20 الى الفقرة 23	0,948
	من الفقرة 24 الى الفقرة 28	0,949
	من الفقرة 29 الى الفقرة 32	0,948
	من الفقرة 33 الى الفقرة 34	0,948

المجموع	من الفقرة 01 الى الفقرة 34	0,951
---------	----------------------------	-------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات الكلي ألف كرو نباخ يساوي 0.951 أي أنه أكبر من 0.6 وبنسبة 95.1% هذا يدل على صدق وثبات أداة الدراسة وبالتالي يمكن اعتماد استمارة الاستبيان لإجراء الدراسة.

ثالثاً: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

يستخدم الباحثون في دراستهم العديد من الأساليب والطرق الإحصائية في تحليل المعلومات، ولقد استخدمنا بعضاً من هذه الأساليب في دراستنا، وسوف يتطرق لها للإجابة على عبارات الدراسة واختبار الفرضيات، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)¹ في معالجة البيانات احصائياً وقصد الاجابة عن عبارات الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية على النحو التالي :

1- معامل ألف كرو نباخ (cronbach's ALPHA): تم استخدامه للتأكد من ثبات أداة الدراسة وعليه يمكن الوثوق في نتائج الدراسة ويعبر عنه بالمعادلة التالية :

حيث:

a: يمثل ألف كرو نباخ

n: يمثل عدد الاسئلة

Vt: يمثل التباين في مجموع محاور الاستمارة

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور

$$a = \frac{n}{n - 1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt}\right)$$

¹ SPSS : statistical package for social sciences

2- التكرارات والنسب المئوية:

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع العينة وتحسب بقسمة عدد التكرارات الموافقة لعبارة ما على عدد أفراد العينة.

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرارات المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}}$$

3- معامل الارتباط البسيط بيرسون (pearson): يستخدم معامل الارتباط بيرسون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها¹، يتم استخدامه لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة وتحسب بالقانون الموالي:

$$R_{xy} = \frac{\sum (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{(N - 1)S_x \times S_y}$$

4- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري :

تم حسابها لتحديد استجابات متغيرات الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر احصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويحسب بالقانون الموالي:²

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum (X_i - \bar{X})^2}}{N}$$

5- الانحدار الخطي البسيط:

يبحث الانحدار في العلاقة بين المتغير المستقلة X_i والمتغير التابع Y_i من خلال بناء معادلة تستخدم للتنبؤ أو التفسير أو التقدير أو للتحكم أو السيطرة³، أي يستخدم لاختبار الفرضيات أي يحل أحد المتغيرات، المتغير التابع متأثر بعامل آخر أو أكثر من عامل مستقل وقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات.

6- اختبار التوزيع الطبيعي (simple kolmogrov-smirnov) :

¹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2007، ص 169.
² محمد شامل بهاء الدين فتحي، الاحصاء بلا معاناة مع التطبيقات باستخدام SPSS، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، 1426، ص 46.
³ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، مرجع سابق، ص 183.

أستخدم لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، لأن إجراء بعض الاختبارات الإحصائية يتطلب أن يكون توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي.

المبحث الثالث: عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة

يتناول هذا المبحث عرض وتفسير وتحليل لنتائج الدراسة لتقييم دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -.

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج الشخصية و الوظيفية

سيتم تحليل متغيرات الدراسة الشخصية الوظيفية من حيث متغير الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة والوظيفة

أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

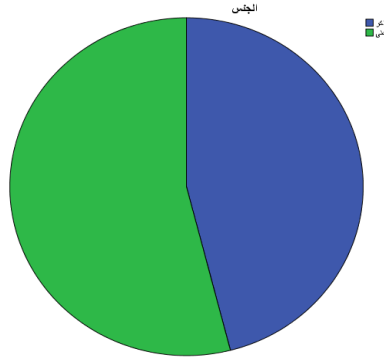
الجدول رقم(07) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة %	التكرار	التوزيع	البيانات
46%	23	ذكر	الجنس
54%	27	أنثى	
100%	50		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS26

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة الذكور قدرت ب 46% حيث بلغ عددهم 23 عامل في حين سجلت الإناث نسبة 54% بعدد قدره 27 عاملة مقارنة بنسبة الذكور، والملاحظ أن الفئة الغالبة في عينة الدراسة هي فئة الإناث وذلك يعود أساساً لطبيعة نشاط المؤسسة سيما طبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة في الوكالات و الشكل التالي يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الجنس .

الشكل رقم (13) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

ثانيا: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

الجدول رقم (08) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

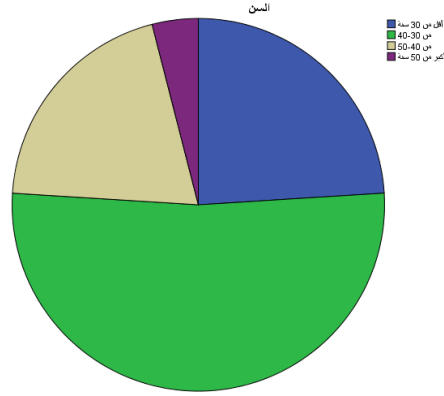
البيانات	التوزيع	التكرار	النسبة %
العمر	أقل من 30 سنة	12	24%
	من 30 إلى 40 سنة	26	52%
	من 41 إلى 50 سنة	10	20%
	أكبر من 50 سنة	2	4%
المجموع		50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يوضح الجدول أعلاه أن معظم أفراد مجتمع الدراسة تجاوزوا العقد الثالث من العمر، وجاءت النسبة الأكبر منها من فئة (30 إلى 40 سنة) بنسبة 52%، وهذا يفسر أن أغلبية عمال المؤسسة من الفئة العمرية المتوسطة القدرة على تحمل أعباء العمل، تليها نسبة 24% للذين تراوحت أعمارهم أقل من 30 سنة، وسجلت نسبة 20% من الذين تتراوح أعمارهم من (41 إلى 50 سنة)، وفي الأخير سجلت

نسبة 4% أصحاب الأكبر من 50 سنة، والشكل التالي يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

الشكل رقم (14) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

ثالثاً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

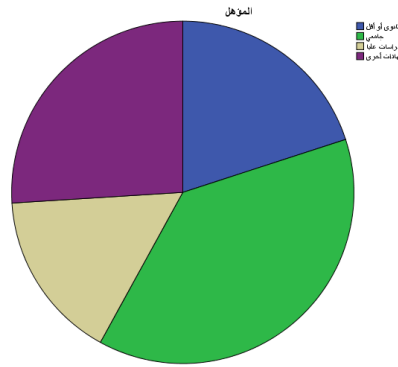
الجدول رقم (09) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	البيان
20%	10	ثانوي أو أقل
38%	19	جامعي
16%	08	دراسات عليا
26%	13	شهادات أخرى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة من الجامعيين بنسبة 38% وهذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة التي تتشط في مجال الاتصالات، تليها نسبة 26% من أصحاب الشهادات الأخرى، وأتت نسبة 20% لأصحاب مستوى ثانوي أو أقل، واحتلت المرتبة الأخيرة فئة الدراسات العليا بنسبة 16%، والشكل الموالي يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي .

الشكل رقم (15) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

رابعاً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة

الجدول رقم (10) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير الخبرة

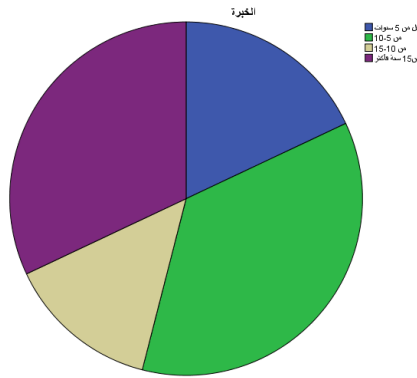
البيانات	التوزيع	التكرار	النسبة %
الخبرة	أقل من 5 سنوات	09	18%
	من 5 الى 10 سنوات	18	36%
	من 11 الى 15 سنة	07	14%
	أكبر من 15 سنة	16	32%

المجموع	50	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يتضح من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من العينة المدروسة كانت من ذوي الخبرة من 05 الى 10 سنوات بنسبة 36% ، وتليها نسبة أصحاب الخبرة المهنية للفئة الأكبر من 15 سنة بنسبة 32%، تليها فئة الأقل من 05 سنوات بنسبة 18%، وتليها أخيرا نسبة أصحاب الخبرة المهنية للفئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 14%، والشكل التالي يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الخبرة .

الشكل رقم(16) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

خامسا: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة

الجدول رقم(11) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة

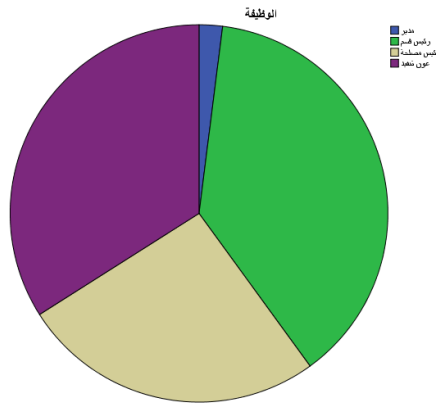
البيانات	التوزيع	التكرار	النسبة %
الوظيفة	مدير	01	%02
	رئيس قسم	19	%38
	رئيس مصلحة	13	%26
	عون تنفيذ	17	%34

المجموع	50	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 38% من عينة الدراسة كانت من فئة رؤساء الأقسام وهذا ما يتلاءم مع أهداف الدراسة لكثرة المهام والأنشطة في تلك المستويات، تليها فئة عون تنفيذ بنسبة 34%، ثم تأتي فئة رئيس مصلحة بنسبة 26%، وتأتي في المرتبة الأخيرة فئة مدير بنسبة 02% . والشكل الموالي يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة .

الشكل رقم (17) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على محاور الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض البيانات الأساسية، والتي تتمثل في إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة في المحور الأول

يتناول هذا الجزء تحليل عبارات محور الإدارة الإلكترونية (المتغير المستقل)، من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.¹

¹ الملحق رقم (04): برنامج مخرجات SPSS26

الجدول رقم(12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
1	تقيم المؤسسة ندوات لتعريف العاملين بأهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية	4,62	0,854	مرتفع جدا	1
2	تساهم الإدارة الإلكترونية في وصول القرارات والتعليمات الجديدة فور صدورها	4,58	0,537	مرتفع جدا	2
3	تستخدم المؤسسة تقنيات وتجهيزات حديثة لتقديم خدماتها	4,28	0,671	مرتفع جدا	3
4	تمتاز خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بالوضوح والدقة وسهولة الاستخدام	4,12	0,824	مرتفع	6
5	يتم توفير الحماية الأمنية والسرية في المؤسسة للمعلومات الإلكترونية	4,18	0,940	مرتفع	5
6	تساعد الإدارة الإلكترونية على تقليل الجهد الزمني والعمل المبدول من جانب العاملين	4,10	0,974	مرتفع	8
7	تحلي المؤسسة بالشفافية في القيام بأعمالها يعزز وفاء استمرارية التعامل معها	4,08	0,829	مرتفع	9
8	تساعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إتاحة الوقت للعاملين لأداء مسؤولياتهم	3,98	0,769	مرتفع	11
9	تكلفة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة مرتفعة	3,90	1,03	مرتفع	12

10	مرتفع	0,876	4,08	بإمكان الزبائن الاستفادة من الخدمات دون الحاجة إلى الانتقال إلى مؤسسة اتصالات الجزائر	10
13	مرتفع	0,872	3,88	يتم التواصل مع مختلف فروع المؤسسة إلكترونيا	11
4	مرتفع جدا	0,852	4,26	يساهم استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقريب الإدارة من الزبون	12
7	مرتفع	0,798	4,12	تمتلك المؤسسة شبكة إلكترونية إنترانات خاصة بها -الإنترنت- .	13
15	مرتفع	0,953	3,78	تمتلك المؤسسة شبكة إلكترونية خارجية خاصة (EXTRANET) بها تستخدم لتنفيذ عملياتها مع زبائنها	14
14	مرتفع	1,08	3,80	يساهم موقع المؤسسة الموجودة على شبكة الإنترنت في عرض وتوفير المعلومات وبالتالي تسهيل وترشيد الخدمات	15
		0,543	4,11	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الإدارة الإلكترونية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يلاحظ من الجدول أعلاه أنه تم قياس محور الإدارة الإلكترونية (المتغير المستقل) من خلال 15 عبارة، حيث كانت إجابات أفراد العينة على هذا المحور تتجه بشكل عام نحو درجة موافق بشدة حيث سجل متوسط حسابي بقيمة (4.11) أي بدرجة مرتفع جدا حسب مقياس لكارث الخماسي، وانحراف معياري (0.543)، أما الاتجاه العام للعينة بخصوص العبارات (1 - 2 - 3 - 12) تتجه نحو درجة موافق بشدة وهذا لأن مؤسسة اتصالات الجزائر تقوم بندوات لتعريف العاملين بأهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، حيث أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في وصول القرارات والتعليمات فور صدورها، كما أن المؤسسة تستخدم تقنيات حديثة وتجهيزات حديثة من أجل تقديم خدماتها بشكل أفضل، ومن

أهم أسباب انتهاج مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة- للإدارة الإلكترونية هو تقريب الإدارة من الزبون، أما الاتجاه العام للعينة بخصوص باقي العبارات (4- 5- 6- 7- 8- 9- 10- 11 - 13- 14- 15) تتجه نحو درجة موافق مما يدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة- تمتاز خدماتها بالوضوح والدقة وسهولة الاستخدام، إلى جانب توفيرها للحماية الأمنية والسرية لمعلوماتها الإلكترونية، كما أن الإدارة الإلكترونية تساعد على تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين. كما تتحلى المؤسسة بالشفافية في القيام بأعمالها مما يعزز ولاء استمرارية تعامل الزبائن معها، كما تساعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إتاحة الوقت للعاملين كما تمكن الزبائن من الاستفادة من الخدمات دون الحاجة إلى الانتقال إلى المؤسسة، بالإضافة إلى تسهيل التواصل مع مختلف فروع المؤسسة إلكترونياً وذلك لامتلاكها شبكة إلكترونية إنترنت خاصة بها يطلق عليها (EXTRANET) من أجل تنفيذ عملياتها مع زبائنها، كما أن موقع المؤسسة موجود على شبكة الأنترنت يقوم بتوفير المعلومات وبالتالي ترشيد الخدمات، لذلك فإن تكلفة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة- تكون مرتفعة نظراً لأهميتها.

ثانياً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة في المحور الثاني

يتناول هذا الجزء تحليل لعبارات محور جودة الخدمات (المتغير التابع) بأبعاده، من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.¹

¹ الملحق رقم (04): برنامج مخرجات SPSS26

1- نتائج اجابات أفراد العينة على البعد الأول (الاستجابة)

الجدول رقم (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاستجابة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
1	توفر العدد الكافي من الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر	3,94	1,09	مرتفع	3
2	تستغرق فترة الانتظار للحصول على الخدمة وقتا قصيرا	3,88	0,895	مرتفع	4
3	هناك سرية في الرد على شكاوي الزبائن	4,02	1,07	مرتفع	1
4	إعلام الزبائن بموعد انجاز الخدمة	3,94	1,07	مرتفع	2
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاستجابة		3,94	0,915		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه تم قياس بعد الاستجابة من خلال 4 عبارات حيث أن إجابات أفراد العينة على هذا البعد تتجه بشكل عام نحو درجة موافق، حيث سجل متوسط حسابي بقيمة (3.94) أي بدرجة مرتفع حسب مقياس لكارث الخماسي المستخدم، وانحراف معياري بقيمة (0.915)، أما الاتجاه العام للعينة بخصوص العبارات (1- 2- 3- 4) تتجه نحو درجة موافق، هذا لأن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر العدد الكافي من الموظفين من أجل القيام بجميع أعمالها، كما أن فترة انتظار الحصول على الخدمة تكون قصيرة، كما أن هناك سرية في الرد على شكاوي الزبائن بالإضافة إلى أن المؤسسة تعلم زبائنهم بموعد انجاز الخدمة.

2- نتائج إجابات أفراد العينة على البعد الثاني (الملموسية)

الجدول رقم(14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الملموسية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
1	المظهر الخارجي لمؤسسة اتصالات الجزائر يتلاءم مع نوع الخدمة المقدمة	3,88	1,08	مرتفع	3
2	سهل التصميم الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر الاتصال مع مقدمي الخدمة	3,84	1,21	مرتفع	4
3	يعتني مقدمي الخدمة بمظهرهم الخارجي	3,98	1,11	مرتفع	2
4	تتميز قاعات الانتظار بالاتساع والنظافة	4,02	1,09	مرتفع	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الملموسية	3,93	1,06		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه تم قياس بعد الملموسية من خلال 4 عبارات، حيث أن إجابات أفراد العينة على هذا البعد تتجه بشكل عام نحو درجة موافق، حيث سجل متوسط حسابي بقيمة (3.93) أي بدرجة مرتفع حسب مقياس لكارث الخماسي، وانحراف معياري بمقدار (1.06)، أما الاتجاه العام للعينة بخصوص العبارات (1- 2- 3- 4) تتجه نحو درجة موافق، وهذا لأن المظهر الخارجي لمؤسسة اتصالات الجزائر يتلاءم مع نوع الخدمة التي تقدمها، كذلك سهل التصميم الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة- الاتصال مع مقدمي الخدمة بالإضافة أن مقدمي الخدمة في المؤسسة يعتنون بمظهرهم الخارجي، كما أن قاعات الانتظار في المؤسسة تتميز بالاتساع والنظافة.

3- نتائج إجابات أفراد العينة على البعد الثالث (التعاطف)

الجدول رقم(15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد التعاطف

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
1	أوقات عمل مؤسسة اتصالات الجزائر مناسبة	4,48	0,862	مرتفع جدا	1
2	يمنح مقدم الخدمة ردودا سريعة على استفسارات الزبائن	4,28	0,833	مرتفع جدا	2
3	توفر مؤسسة اتصالات الجزائر لزبائنها لوحات ارشادية تبين إمكانية الحصول على الخدمة	3,94	0,818	مرتفع	5
4	يحرص مقدم الخدمات على تقديم النصائح للزبائن	3,98	0,891	مرتفع	3
5	تعلم مؤسسة اتصالات الجزائر زبائنها بخدماتها الجديدة	3,96	0,946	مرتفع	4
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التعاطف		4,12	0,764		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه تم قياس بعد التعاطف من خلال 5 عبارات حيث أن إجابات أفراد العينة على هذا البعد تتجه بشكل عام نحو درجة موافق بشدة، حيث سجل متوسط حسابي بقيمة (4,12) أي بدرجة مرتفع جدا حسب مقياس لكارث الخماسي، وبانحراف معياري مقداره (0.764)، أما الاتجاه العام للعينة بخصوص العبارتين (1-2) تتجه نحو درجة موافق بشدة وهذا لأن مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة- تكون أوقات العمل فيها مناسبة لجميع العاملين، كما يمنح مقدمي الخدمات ردود سريعة على استفسارات زبائنهم، أما الاتجاه العام بخصوص باقي العبارات (3-4-5) تتجه نحو درجة موافق مما يدل أن بعد التعاطف يعتبر عنصرا مهما داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

4- نتائج إجابات أفراد العينة على البعد الرابع (الاعتمادية)

الجدول رقم (16) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاعتمادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
1	تحرص المؤسسة على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى	3,96	1,02	مرتفع	1
2	تحظى المؤسسة بثقة الزبائن المستفيدين من خدماتها المقدمة	3,64	1,12	مرتفع	4
3	تحرص المؤسسة على تقديم خدماتها في الأجل المحدد	3,64	1,20	مرتفع	3
4	تقدم المؤسسة الخدمات للزبائن بدرجة عالية من الدقة	3,70	1,18	مرتفع	2
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاعتمادية		3,73	1,05		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه تم قياس بعد الاعتمادية من خلال 4 عبارات حيث أن إجابات أفراد العينة على هذا البعد تتجه بشكل عام نحو درجة موافق حيث سجل متوسط حسابي بقيمة (3.73) أي بدرجة مرتفع حسب مقياس لكارتر الخماسي وانحراف معياري قيمته (1.05)، أما الاتجاه العام للعينة بخصوص العبارات (1- 2 -3 -4) تتجه نحو درجة موافق وهذا لأن مؤسسة اتصالات الجزائر تحرص على تقديم خدماتها بالشكل صحيح ومن المرة الأولى وتكون الخدمات المقدمة ذات درجة عالية من الدقة من أجل أن تحظى بثقة زبائنهم، بالإضافة إلى حرصها على تقديم خدماتها في الأجل المحدد.

5- نتائج إجابات أفراد العينة على البعد الخامس (الثقة)

الجدول رقم (17) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الثقة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
1	تحافظ المؤسسة على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن مع امكانية الحصول عليها عند طلبها من الزبون	3,88	1,09	مرتفع	1
2	تحظى المؤسسة بسمعة جيدة لدى الزبائن	3,86	0,903	مرتفع	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الثقة	3,87	0,957		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه تم قياس بعد الثقة من خلال عبارتين، حيث أن إجابات أفراد العينة على هذا البعد تتجه بشكل عام نحو درجة موافق، حيث سجل متوسط حسابي بقيمة (3.87) أي بدرجة مرتفع حسب مقياس لكارتر الخماسي المستخدم، وبانحراف معياري قيمته (0.957)، أما الاتجاه العام للعينة بخصوص العبارتين (1-2) تتجه نحو درجة موافق، أي أن مؤسسة اتصالات الجزائر تحافظ على سرية المعلومات الخاصة بزبائننا وهذا من أجل أن تحظى بسمعة جيدة لديهم ومن أجل كسب ثقتهم.

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة الفرعية والتي تندرج ضمن الفرضية الرئيسية وهذا لمعرفة ما إذا كانت الإدارة الإلكترونية تؤثر على جودة الخدمات (الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الاعتمادية، الثقة) والتي تسمح بالإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار مدى صحة الفرضيات.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات تم إجراء اختبار كلمجروف - سمرنوف (Kolmogorov smirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى اتباع البيانات التوزيع الطبيعي (Distribution Normal) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستمارات وجمعها من قبل أفراد العينة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الموالي:

جدول رقم (18) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

محتوى المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة sig	محاور الاستبيان
الإدارة الإلكترونية	1,131	0,155	المحور الأول
جودة الخدمات	1,133	0,153	المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة بكل محور أكبر من 0.05 أي أن (sig>0.05)، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

من أجل اختبار الفرضيات الفرعية يتم الاعتماد على نتائج الانحدار الخطي البسيط $Y = \alpha X + \beta$ والذي يستخدم لدراسة إمكانية وجود أثر للمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) على المتغير التابع (جودة الخدمات)، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) لمعرفة طبيعة الأثر سواء كان طردي أو عكسي عند مستوى الدلالة 0.05، كما تم الاستناد إلى معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة التغير في المتغير المستقل، إلى جانب ذلك تم اعتماد مستوى الدلالة عند تحديد ما إذا كانت فرضية الدراسة محققة أم لا.

1- نتائج الفرضية الفرعية الأولى

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-.

الجدول رقم(19) نتائج الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار β	معامل الانحدار α	معامل الارتباط Person	معامل التحديد R^2	قيمة t	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
الإدارة الإلكترونية	الاستجابة	0,231	0,947	0,831	0,691	10,353	107,188	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يوضح الجدول رقم(19) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط $Y=0,947X+0,231$ الذي أستخدم لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على الاستجابة في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة معدل الانحدار (0,947) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0,831) ايجابي، وهو ارتباط جيد، وهذه المعاملات -معامل الانحدار والارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل أن الإدارة الإلكترونية تتحقق من خلال بعد الاستجابة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R^2 بلغت (0,691) مما يعني أن نسبة (69,1%) من المتغيرات في الإدارة الإلكترونية تعود للاستجابة في المؤسسة وما تبقى من متغيرات تعود الى متغيرات أخرى، وقد أظهر اختبار (F) أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة بلغ (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05 وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-.

2- نتائج الفرضية الفرعية الثانية

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-.

جدول رقم(20) نتائج الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار β	معامل الانحدار α	معامل الارتباط Person	معامل التحديد R^2	قيمة t	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
الإدارة الإلكترونية	الملموسية	-0,450	1,117	0,841	0,707	10,755	115,573	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يوضح الجدول رقم(20) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط $Y=1,117x+(-0,450)$ الذي أستخدم لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة معدل الانحدار (1,117) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0,841) ايجابي، وهو ارتباط جيد، وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن الإدارة الإلكترونية تتحقق من خلال بعد الملموسية، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R^2 بلغت (0,707) مما يعني أن نسبة (70,7%) من المتغيرات في الإدارة الإلكترونية تعود للملموسية في المؤسسة وما تبقى من متغيرات تعود الى متغيرات أخرى، وقد أظهر اختبار (F) أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة بلغ (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05 وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-.

3- نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-.

جدول رقم(21) نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار β	معامل الانحدار α	معامل الارتباط Person	معامل التحديد R^2	قيمة t	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
الإدارة الإلكترونية	التعاطف	1,154	0,758	0,797	0,635	9,136	83,462	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يوضح الجدول رقم(21) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط $Y=0,758x+1,154$ الذي أستخدم لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة معدل الانحدار (0,758) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0,797) ايجابي، وهو ارتباط جيد، وهذه المعاملات -معامل الانحدار والارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل أن الإدارة الإلكترونية تتحقق من خلال بعد التعاطف، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R^2 بلغت (0,635) مما يعني أن نسبة (63,5%) من المتغيرات في الإدارة الإلكترونية تعود للتعاطف في المؤسسة وما تبقى من متغيرات تعود الى متغيرات أخرى، وقد أظهر اختبار (F) أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما

أن مستوى الدلالة بلغ (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05 وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-.

3- نتائج الفرضية الفرعية الرابعة

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-.

جدول رقم(22) نتائج الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة t	القيمة المحسوبة	مستوى الدلالة
		β	α	Person	R^2		F	sig
الإدارة الإلكترونية	الاعتمادية	-0,729	1,138	0,866	0,866	12,015	144,35	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يوضح الجدول رقم(22) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط $Y=1,138x+(-0,729)$ الذي استخدم لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة معدل الانحدار (1,138) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0,866) ايجابي، وهو ارتباط جيد، وهذه المعاملات -معامل الانحدار والارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل أن الإدارة الإلكترونية تتحقق من خلال بعد الاعتمادية، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R^2 بلغت (0,866) مما يعني أن نسبة

(86,6%) من المتغيرات في الإدارة الإلكترونية تعود للاعتمادية في المؤسسة وما تبقى من متغيرات تعود الى متغيرات أخرى، وقد أظهر اختبار (F) أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة بلغ (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05 وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-.

3- نتائج الفرضية الفرعية الخامسة

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الثقة في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الثقة في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-.

جدول رقم(23) نتائج الفرضية الفرعية الخامسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار β	معامل الانحدار α	معامل الارتباط Person	معامل التحديد R^2	قيمة t	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
الإدارة الإلكترونية	الثقة	-0,206	1,038	0,872	0,872	12,328	151,973	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يوضح الجدول رقم(23) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط $Y=1,038x+(-0,206)$ الذي أستخدم لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على بعد الثقة في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة معدل الانحدار (1,039) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0,872) ايجابي، وهو ارتباط جيد، وهذه المعاملات -معامل الانحدار والارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 وهذا ما

أوضحه اختبار (T) وهذا دليل أن الإدارة الإلكترونية تتحقق من خلال بعد الثقة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R^2 بلغت (0,872) مما يعني أن نسبة (87,2%) من المتغيرات في الإدارة الإلكترونية تعود للثقة في المؤسسة وما تبقى من متغيرات تعود الى متغيرات أخرى، وقد أظهر اختبار (F) أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة بلغ (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05 وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على بعد الثقة في مؤسسة اتصالات الجزائر-تبسة-.

ثالثاً: اختبار الفرضية الرئيسية

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-.

جدول رقم (24) نتائج الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار β	معامل الانحدار α	معامل الارتباط Person	معامل التحديد R^2	قيمة t	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
الإدارة الإلكترونية	جودة الخدمات	2,565	0,396	0,585	0,343	5,002	25,023	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26

يعرض الجدول رقم (24) نتائج تحليل الانحدار الخط البسيط الذي تم الاستناد له لمعرفة فيما إذا كانت هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة الانحدار (0,396)، في حين بلغ معامل ارتباط بين المتغيرين (0,585) وهو ارتباط

ايجابي، وهذه المعاملات -معامل الانحدار والارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ وهذا ما اوضحه إختبار (T) وهذا دليل على أن جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة يتحقق من خلال الإدارة الإلكترونية التي تطبقها المؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R^2 بلغت (0,343) مما يعني أن نسبة (43,3%) من التغيرات في جودة الخدمات تعود للإدارة الإلكترونية المطبقة داخل المؤسسة وما تبقى من تغيرات يرجع الى متغيرات أخرى، وقد أظهر الاختبار (F) أن نموذج الانحدار بشكل علم ذو دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية (0,05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0,05)$ للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-.

ويمكن كتابة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:

$$Y=0,396x+2,565 \text{ ، حيث أن:}$$

X: الإدارة الإلكترونية،

Y: جودة الخدمات.

وبالتالي من خلال نتائج التحليل الاحصائي تم برهنة أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-.

خلاصة الفصل

لقد تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة- كمحل للدراسة، حيث تم التوقف على واقع الإدارة الإلكترونية بها من خلال دراسة مدى تأثيرها على جودة الخدمات من خلال إجراء دراسة إحصائية لآراء عينة عشوائية تقدر بـ 50 عامل، وهذا عن طريق جمع البيانات والمعلومات باستخدام الاستبيان من خلال اختبار الفرضيات ومناقشة تحليل نتائج الدراسة التطبيقية تم التوصل الى وجود أثر للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة- بما يوافق الفرضية الرئيسية.

الخاتمة العامة

تعد الإدارة الإلكترونية من أهم العوامل التي أحدثت ثورة حقيقية في عالم الإدارة، من خلال ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تبسيط الاجراءات الإدارية بأقل تكلفة وأسرع وقت، لذلك أصبح هدف المؤسسات الخدماتية في وقتنا الحاضر ليس فقط تحقيق الربح، بل العديد من الأهداف من بينها تحقيق الجودة في خدماتها في ظل التطورات التكنولوجية التي أدت الى تحول أسلوب تقديم الخدمات من شكلها التقليدي الى تقديم خدمات الكترونية ذات جودة عالية موجبة لزبون ملبية لأدق رغباته وحاجاته وتطلعاته.

إذ تعد الجودة احدى المتطلبات الأساسية التي يعتمد عليها الزبون في اختياره للخدمة وخاصة الخدمة الإلكترونية، فعلى المؤسسات أن تدرك ضرورة تقديم خدمات الكترونية ذات جودة عالية من أجل أن تحافظ على عملائها وهذا هو المعيار الوحيد الذي يميزها عن باقي المؤسسات.

من خلال دراستنا حول دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات التي انطلقت من خمسة فرضيات وقمنا بإجرائها ميدانيا في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، تبين لنا ادخال الإدارة الإلكترونية في مجال عملها من خلال التطوير الإداري وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية.

أولاً: اختبار الفرضيات

من خلال ما تم التطرق له توصلنا الى ما يلي:

-تم قبول الفرضية الأولى إذ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة عند مستوى الدلالة 0,000 وهو أقل من 0,05؛

-تم قبول الفرضية الثانية إذ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية عند مستوى الدلالة 0,000 وهو أقل من 0,05؛

-تم قبول الفرضية الثالثة إذ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف عند مستوى الدلالة 0,000 وهو أقل من 0,05؛

-تم قبول الفرضية الرابعة إذ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية عند مستوى الدلالة 0,000 وهو أقل من 0,05؛

-تم قبول الفرضية الخامسة إذ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الثقة عند مستوى الدلالة 0,000 وهو أقل من 0,05؛

-تم قبول الفرضية الرئيسية إذ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0,000 وهو أقل من 0,05.

ثانياً: نتائج الدراسة

يمكن توضيح نتائج الدراسة كما يلي

1- النتائج النظرية

-تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم الركائز الأساسية التي يعتمد عليها في المؤسسات الاقتصادية والخدماتية في القيام بمختلف خدماتها.

-إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات له منافع كثيرة تتمثل في تقليل استخدام الورق وبالتالي تطوير مهارات العاملين باستخدام برامج تدريبية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات.

-يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال في تحقيق جودة خدمات لدى المؤسسة الأمر الذي يعكس ردود فعل ايجابية من قبل الزبائن على تلك الخدمات.

-تعتبر جودة الخدمات من المتطلبات الأساسية التي يعتمد عليها الزبون بالدرجة الأولى في اختياره الخدمة.

-تمثل جودة الخدمات عنصراً مهماً في الربط بين المؤسسة والزبون.

-لتحقيق جودة الخدمات لابد من توفير أبعاد كالاستجابة والاعتمادية والملموسية... الخ.

-تعتبر جودة الخدمات عن انطباع الزبون عن الخدمة المقدمة ما إذا كانت ملبية لتوقعاته أو تجاوزت تلك التوقعات.

-لتحقيق جودة الخدمة الإلكترونية يجب توفر أبعاد كالموثوقية، قابلية الاستخدام، المرونة... الخ.

2- النتائج التطبيقية

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحقيق جودة الخدمات على مستوى المؤسسة، حيث تتحقق جودة الخدمات من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة أنشطة المؤسسة.

- من خلال تحليل ودراسة البيانات الشخصية والوظيفية تبين تنوع في المجال العمري لأفراد العينة مع وجود عامل الخبرة في المؤسسة محل الدراسة، كما أنها تعتمد على كفاءات متنوعة في تقلد مناصب المسؤولية مما ينعكس ايجابيا على مستوى الأداء، وبالتالي تحسين الكفاءة وتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة.

-كانت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول الإدارة الإلكترونية مرتفعة مما يشير الى تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام تقنيات وتجهيزات حديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-.

-كانت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات مرتفعة مما يشير الى تحقيق جودة الخدمات من خلال أبعادها، حيث تقدم المؤسسة محل الدراسة خدماتها بشكل دقيق وتحرص على بعث الثقة في نفوس المستفيدين من الخدمة ومراعاة مصالح واحتياجات العملاء.

-من خلال تحليل الاحصاءات المتعلقة بنشاطات المؤسسة وكذا نتائج الاستبيان المعتمد في الدراسة الإحصائية تم التوصل الى وجود أثر للإدارة الإلكترونية على تحقيق جودة الخدمات.

-يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، بمعامل ارتباط (R :0,831) وهو مرتفع ويجابي وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بتحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخير.

-يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، بمعامل ارتباط (R :0,841) وهو مرتفع ويجابي ، وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تتوفر على التجهيزات و الآلات و التسهيلات المادية .

-يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-، بمعامل ارتباط (R :0,797) وهو مرتفع وإيجابي وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تظهر تعاطفا في علاقتها بالعملاء .

-يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، بعامل ارتباط (R :0,866) وهو مرتفع وإيجابي وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تؤدي الخدمات المتفق عليها بشكل دقيق ويعتمد عليه .

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإدارة الإلكترونية على بعد الثقة في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-، بمعامل ارتباط (R :0,872) وهو مرتفع وإيجابي وهذا يعني قدرة المؤسسة محل الدراسة على بعث الثقة في نفوس المستخدمين من الخدمة.

ثالثا: التوصيات والاقتراحات

-ضرورة وضع استراتيجية مناسبة لدمج الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات خاصة المؤسسات الاقتصادية وذات الطابع الخدماتي.

-خلق ثقافة الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة من خلال توفير جميع الوسائل التكنولوجية.

-ضرورة عقد ندوات بشكل مستمر داخل المؤسسة لبيان أهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

-ضرورة اهتمام المؤسسة والزبون بتحويل خدماتها من الأسلوب القديم الى الأسلوب الإلكتروني لمواكبة التغيرات التكنولوجية.

-الاستجابة لطلبات الزبائن واعلامهم بمواعيد انجاز الخدمة.

-الحرص على تقديم الخدمات للزبون في الوقت المحدد.

-محاولة تحسين جودة الخدمة باستمرار من خلال تطوير طرق تقديمها.

-التعمق في اثار موضوع الدراسة من قبل الباحثين في المستقبل نظرا لأهميته وحدثته.

رابعا: أفاق الدراسة

تقترح بعض الدراسات المكملة لهذه الدراسة والمتمثلة في:

-أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي.

-دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية.

-دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة تسجيلات الحالة المدنية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

❖ الكتب

- 1) أحمد اسماعيل المعاني وآخرون، أساليب البحث العلمي: كيف تكتب بحثاً علمياً؟، ط1، دار
اثرء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 2) أسامة خيرى، التميز التنظيمى، الطبعة الأولى، دار الراية، الأردن، 2014.
- 3) حسين محمد حسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، الطبعة الأولى،
مؤسسة الوراق، عمان، 2010.
- 4) حميد الطائي و بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العملية، الأردن، 2008.
- 5) حميد الطائي وبشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العملية، الأردن، 2006.
- 6) رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق، عمان، 2007.
- 7) سعد الدين غالب، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الاولى، دار اليازوري للنشرة، عمان، الأردن،
2010.
- 8) طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، الطبعة الاولى، دار السحاب،
القاهرة، 2007.
- 9) عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الاحصائي، دار الشروق
للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2007.
- 10) عبد الله بن معيوف البعيد، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة، الرياض،
1434.
- 11) علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
- 12) عمار بوحوش، نظرية الإدارة الحديثة في القرن 21، دار المغرب الاسلامي، بيروت،
2006.
- 13) فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار البداية، الاردن، 2012.
- 14) قاسم نايف وعلوان المحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، 2006.
- 15) محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، 2009.

16) محمد شامل بهاء الدين فتحي، الإحصاء بلا معاناة مع التطبيقات باستخدام SPSS، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، 1426.

17) محمد عبد العظيم أبو النجا، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008.

18) مراد محبوب ومبارك قرقب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار الاردن، 2016 .

19) نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري، الاردن، 2009.

❖ الاطروحات والرسائل المذكرات

1) بهول خيرة، مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، اطروحة

الدكتوراه ، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخص إدارة وتسيير المؤسسة، جامعة تيسمسيلت، 2021-2022.

2) بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون - دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات

الجزائر في مدينة العلمة- سطيف، رسالة ماجستير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2013.

3) بوغان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة

الميثائية لسكيدة، مذكره ماجستير تخصص علوم التسيير، فرع تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2007 - 2006.

4) رانية الهدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الازمة العمومية في الجزائر، اطروحة

الدكتوراه في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، جامعه باتنة، 2017-2018.

5) صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون - دراسة حالة مؤسسة البريد

والمواصلات-، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2007-2008.

6) عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، اطروحة دكتوراه، تخصص إدارة

اعمال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2015-2016.

- (7) عبد الرزاق حميدي، أثر إدارة الجودة الشاملة في تطوير تنافسية البنوك، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2013-2014.
- (8) عقبة نواف و راغب علاونة، واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سيلقت من وجهة متلقي الخدمة، رسالة ماجستير في التنمية المستدامة، غير منشورة، معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس، فلسطين، 2019.
- (9) عمار محمد و زهير يناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات، رسالة ماجستير تخصص إدارة اعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018-2019.
- (10) فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2011-2012 .
- (11) قشي حبيبة، أثر أسلوب التوجه بالمريض على تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019-2020.
- (12) لكحل محمد، الإدارة الإلكترونية واثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، اطروحة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعه الجزائر 3 ، 2018-2019.
- (13) ماجد عبد الله ثابت القدسي، متطلبات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لشؤون الأفراد بوزارة الداخلية في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة غير منشوره، جامعة صنعاء، 2015.
- (14) مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، 2021

15) نور محي الدين ومحمد سعد الله ، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة ميدانية للبنك الإسلامي السوداني، وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة سندی، السودان، 2017.

❖ المجالات

(1) أيوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 18، 2020.

(2) بن قدور عابد وشارف نور الدين، تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المنشورة في المجالات العلمية الجزائرية، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف، الجزائر، 2021.

(3) بوعمامة مريم وبوهدة شهرزاد، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مجلة الأكاديمية للبحوث والعلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 02، 2020.

(4) رابحي بو عبد الله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية انموذجا)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، 2020.

(5) رحباوي عبد الرحيم وقاسي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 201، ص 108.

(6) رفل مؤيد عبد الحميد ورعد عدنان رؤوف، دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون، مجلة تنمية الرافدين، مجلد 37، العدد 119، 2018.

(7) زين يونس و حفوطة الامير عبد الامير، اسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، حوليات جامعة قالمة للعلوم الانسانية، العدد 23، 2018.

(8) زين يونس و حفوطة الأمير عبد القادر، اسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاقتصادية والإنسانية، العدد 23، المجلد الأول، الجزائر، 2018.

(9) سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 07، 2014.

- 10) شذى حسن عبد وفردوس محمود عباس، دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 56، العراق، 2018.
- 11) عروبة رشيد وآخرون، واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 10، العدد 37، 2014.
- 12) عطوي سميرة و عيساوي نادية، الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 14، 2017.
- 13) عيدوني كافية وبن حجوبة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، 2017.
- 14) منال محمد الوكيل، تأثير الإدارة الإلكترونية على القرارات الابداعية في المنظمات الحكومية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد 16، 2016.
- 15) مولود حواس و رابح حمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق رضا المستهلك، مجلة أداء المؤسسات التجارية، العدد 03، 2013.
- 16) ناصر طاهر وكمال معيوف، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة النماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، 2019.
- 17) نعيمة خضير، واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الطموح والتحديات، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، العدد 01، 2017.

❖ المؤتمرات

- 1) عزلاني و داد و بكار حنان، البلدية الإلكترونية وأفاق تحسين الخدمة العمومية (بلدية دبي الإلكترونية نموذجا)، مداخلة في إطار ملتقى الوطني الأول حول: التسيير المحلي بين إشكاليات التحويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قلمة، الجزائر، 2016.
- 2) قويدر بورقية ورحمة مجدة حصباية، دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال، المؤتمر الدولي الأول الافتراضي، الجزائر، 2020 .

❖ المواقع الإلكترونية

- 1) محمد بن فوزي الغامدي، الإدارة الإلكترونية، شبكة الالوكة، قسم الكتب، 2021، ص 25،
نقلت عن www.alukah.net
2) الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر www.algeriatelecom.dz

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

❖ الاطروحات والمذكرات

- 1) Keith jonn mason, **evalnation of « AIRQUAL » scale for measiring
airline service quality and its effection constomer satisfaction ans
loyalty**, PHD thesis, cranfiecd university, 2015.

❖ المجلات

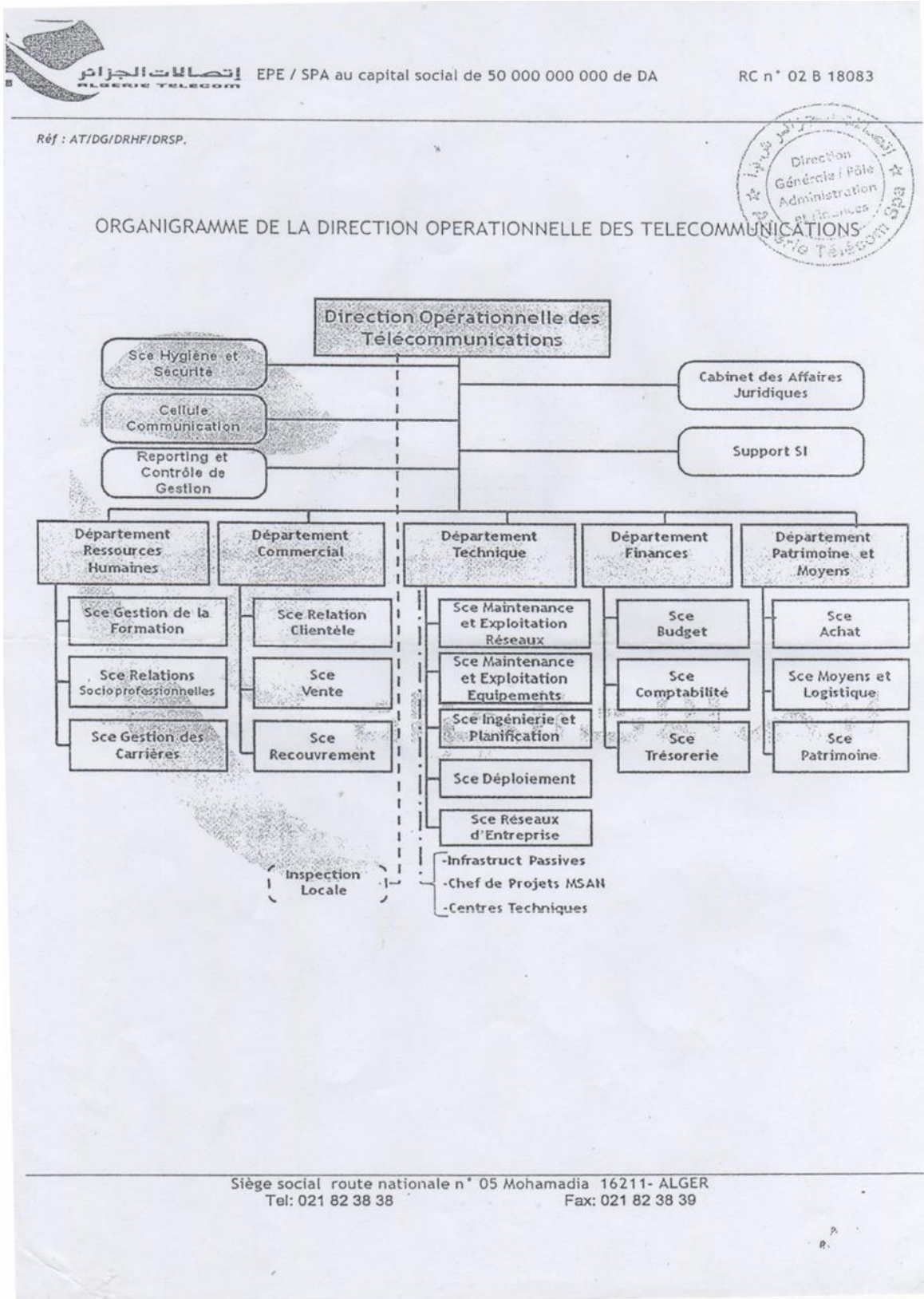
- 1) Anthony summaya , kusunasey, **service quality and customer
satisfaction: empirical evidence from the ghanaran public service**,
europium journal of business and management, vol 6, N 6, 2014.
- 2) Gnebraibia hana, **l'impact de la qualité des service sur la
satisfaction des client dans les entreprises algériennes**, sciences
de gestion, université du 8mai 45, Guelma, 2013–2014.
- 3) Marhanat hemmat. **pour ;masoud amoo pour ; mona ahmadi ;
parkhaneh ; the quality of sevice and its importance in service
organization**, Arabian journal of bussness and management review,
vol3, October, 2013 .
- 4) N. Ramya , A , Kousalya, K, Dharaniprya, **service quality and
dimensions, EPRA, international journal of research and
development**,(IJRD), volume4, issue2, February 2019.

❖ المواقع الالكترونية

- 1) Daft + I richad, management 6th ed Thomson south-western, usa
.2003

الملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة -



الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي . تبسة .

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير التخصص: إدارة الاعمال

استبيان موجه لإنجاز موضوع ماستر بعنوان : دور الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمات " دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-

بعد واجب التحية يشرفنا أن نضع بين ايديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص : ادارة أعمال بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات " دراسة حالة: شركة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة- , ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نرجو منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة؛ حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجابتكم؛ مع العلم أن الأجوبة ستكون سرية وتستخدم لأغراض البحث فقط. وفي الأخير تقبلوا منا فائق عبارات التقدير والاحترام.

اشراف الاستاذة

من اعداد الطالبتين

د. بوحنيك هدى

مناصر نصيرة

مراحي ولاء

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يرجى وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة:

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 30 سنة 30-40 سنة 41-50 سنة أكبر من 50 سنة

المؤهل العلمي: ليسانس ماجستير أو ماجستير دكتوراه شهادات أخرى

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات 5-10 سنة 11-15 سنة 15 سنة فأكثر

الوظيفة الحالية: مدير رئيس قسم رئيس مصلحة عون تنفيذي

الجزء الثاني؛ متغيرات الدراسة

الرجاء وضع العلامة (X) في المربع الذي يعبر عن اجابتك

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية					
1	تقيم المؤسسة ندوات لتعريف العاملين بأهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية					
2	تساهم الإدارة الإلكترونية في وصول القرارات والتعليمات الجديدة فور صدورها					
3	تستخدم المؤسسة تقنيات وتجهيزات حديثة لتقديم خدماتها					
4	تكلفة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة مرتفعة تمتاز خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بالوضوح والدقة وسهولة الاستخدام					
5	يتم توفير الحماية الأمنية والسرية في المؤسسة للمعلومات الإلكترونية					
6	تساعد الإدارة الإلكترونية على تقليل الجهد الزمني والعملية المبذول من جانب العاملين					

					7	تحلي المؤسسة بالشفافية في القيام بأعمالها يعزز وفاء استمرارية التعامل معها
					8	تساعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال في اتاحة الوقت للعاملين لأداء مسؤولياتهم
					9	تكلفة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة مرتفعة
					10	بإمكان الزبائن الاستفادة من الخدمات دون الحاجة إلى الانتقال إلى مؤسسة اتصالات الجزائر
					11	يتم التواصل مع مختلف فروع المؤسسة إلكترونيا
					12	يساهم استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة من تقريب الإدارة من الزبون
					13	تمتلك المؤسسة شبكة الكترونية انترانات خاصة بها -الإنترنت -
					14	تمتلك المؤسسة شبكة الكترونية خارجية خاصة () بها تستخدم لتنفيذ عملياتها مع زبائنها
					15	يساهم موقع المؤسسة الموجود على شبكة الانترنت في عرض وتوفير المعلومات وبالتالي تسهيل وترشيد الخدمات

المحور الثاني : جودة الخدمات

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	الاستجابة توفر العدد الكافي من الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر					
2	تستغرق فترة الانتظار للحصول على الخدمة وقتا قصيرا					
3	هناك سرية في الرد على شكاوي الزبائن					
4	اعلام الزبائن بموعد انجاز الخدمة					
1	الموسمية المظهر الخارجي لمؤسسة اتصالات الجزائر يتلاءم مع نوع الخدمة المقدمة					
2	سهل التصميم الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر الاتصال مع مقدمي الخدمة					
3	يعتني مقدمي الخدمة بمظهرهم الخارجي					
4	تتميز قاعات الانتظار بالاتساع والنظافة					
1	أوقات عمل مؤسسة اتصالات الجزائر مناسبة					
2	يمنح مقدم الخدمة ردودا سريعة على استفسارات الزبائن					
3	توفر مؤسسة اتصالات الجزائر لزيائتها لوحات ارشادية تبين إمكانية الحصول على الخدمة					
4	يحرص مقدم الخدمات على تقديم النصائح للزبائن					

					تعلم مؤسسة اتصالات الجزائر زبائنها بخدماتها الجديدة		5
					تحرص المؤسسة على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى	الإقامة	1
					تحظى المؤسسة بثقة الزبائن المستفيدين من خدماتها المقدمة في الأجل المحدد		2
					تحرص المؤسسة على تقديم خدماتها في الأجل المحدد		3
					تقدم المؤسسة الخدمات للزبائن بدرجة عالية من الدقة		4
					تحافظ المؤسسة على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن مع إمكانية الحصول عند طلبها من الزبون	الزبون	1
					تحظى المؤسسة بسمعة جيدة لدى الزبائن		2

الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة العلمية	الأستاذ	الرقم
أستاذ محاضر أ قسم علوم الاقتصادية	ملاح وئام	01
أستاذ محاضر أ قسم علوم التجارية	حفناوي أمال	02
أستاذ محاضر أ قسم علوم التسيير	براجي صباح	03

الملحق رقم (04) : نتائج مخرجات برنامج SPSS26

الجنس

	Frequency	Percent
Valid ذكر	23	46,0
أنثى	27	54,0
Total	50	100,0

السن

	Frequency	Percent
Valid أقل من 30 سنة	12	24,0
من 30-40	26	52,0
من 41-50	10	20,0
أكبر من 50 سنة	2	4,0
Total	50	100,0

المؤهل

	Frequency	Percent
Valid ثانوي أو أقل	10	20,0
جامعي	19	38,0
دراسات عليا	8	16,0
شهادات أخرى	13	26,0
Total	50	100,0

الوظيفة

	Frequency	Percent
Valid مدير	1	2,0
رئيس قسم	19	38,0
رئيس مصلحة	13	26,0
عون تنفيذ	17	34,0
Total	50	100,0

الخبرة

	Frequency	Percent
Valid أقل من 5 سنوات	9	18,0
من 5-10	18	36,0
من 11-15	7	14,0
من 15 سنة فأكثر	16	32,0
Total	50	100,0

x1

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	1	2,0
غير موافق	2	4,0
موافق	9	18,0
موافق تماما	38	76,0
Total	50	100,0

x2

	Frequency	Percent
Valid محايد	1	2,0
موافق	19	38,0
موافق تماما	30	60,0
Total	50	100,0

x3

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	1	2,0
محايد	3	6,0
موافق	27	54,0
موافق تماما	19	38,0
Total	50	100,0

x4

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	1	2,0
غير موافق	2	4,0
محايد	2	4,0
موافق	30	60,0
موافق تماما	15	30,0
Total	50	100,0

x5

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	2	4,0
غير موافق	1	2,0
محايد	3	6,0
موافق	24	48,0
موافق تماما	20	40,0
Total	50	100,0

x6

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	1	2,0
غير موافق	3	6,0
محايد	6	12,0
موافق	20	40,0
موافق تماما	20	40,0
Total	50	100,0

x7

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	3	6,0
محايد	6	12,0
موافق	25	50,0
موافق تماما	16	32,0
Total	50	100,0

x8

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	4	8,0
محايد	3	6,0
موافق	33	66,0
موافق تماما	10	20,0
Total	50	100,0

x9

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	8	16,0
محايد	5	10,0
موافق	21	42,0
موافق تماما	16	32,0
Total	50	100,0

x10

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	4	8,0
محايد	5	10,0
موافق	24	48,0
موافق تماما	17	34,0
Total	50	100,0

x11

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	5	10,0
محايد	7	14,0
موافق	27	54,0
موافق تماما	11	22,0
Total	50	100,0

x12

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	2	4,0
محايد	7	14,0
موافق	17	34,0
موافق تماما	24	48,0
Total	50	100,0

x13

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	2	4,0
محايد	7	14,0
موافق	24	48,0
موافق تماما	17	34,0
Total	50	100,0

x14

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	2	4,0
غير موافق	2	4,0
محايد	11	22,0
موافق	25	50,0
موافق تماما	10	20,0
Total	50	100,0

x15

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	2	4,0
غير موافق	5	10,0
محايد	8	16,0
موافق	21	42,0
موافق تماما	14	28,0
Total	50	100,0

a1

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	8	16,0
محايد	7	14,0
موافق	15	30,0
موافق تماما	20	40,0
Total	50	100,0

a2

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	6	12,0
محايد	5	10,0
موافق	28	56,0
موافق تماما	11	22,0
Total	50	100,0

a3

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	2	4,0
غير موافق	4	8,0
محايد	4	8,0
موافق	21	42,0
موافق تماما	19	38,0
Total	50	100,0

a4

		Frequency	Percent
Valid	غير موافق تماما	2	4,0
	غير موافق	4	8,0
	محايد	6	12,0
	موافق	21	42,0
	موافق تماما	17	34,0
	Total		50

b1

		Frequency	Percent
Valid	غير موافق تماما	3	6,0
	غير موافق	2	4,0
	محايد	8	16,0
	موافق	22	44,0
	موافق تماما	15	30,0
	Total		50

b2

		Frequency	Percent
Valid	غير موافق تماما	3	6,0
	غير موافق	5	10,0
	محايد	8	16,0
	موافق	15	30,0
	موافق تماما	19	38,0
	Total		50

b3

		Frequency	Percent
Valid	غير موافق تماما	3	6,0
	غير موافق	3	6,0
	محايد	4	8,0
	موافق	22	44,0
	موافق تماما	18	36,0
	Total		50

b4

		Frequency	Percent
Valid	غير موافق تماما	2	4,0
	غير موافق	4	8,0
	محايد	5	10,0
	موافق	19	38,0
	موافق تماما	20	40,0
	Total		50

c3

		Frequency	Percent
Valid	غير موافق	3	6,0
	محايد	9	18,0
	موافق	26	52,0
	موافق تماما	12	24,0
	Total		50

c2

		Frequency	Percent
Valid	غير موافق	3	6,0
	محايد	3	6,0
	موافق	21	42,0
	موافق تماما	23	46,0
	Total		50

c1

		Frequency	Percent
Valid	غير موافق	3	6,0
	محايد	3	6,0
	موافق	11	22,0
	موافق تماما	33	66,0
Total		50	100,0

c4

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	4	8,0
محايد	8	16,0
موافق	23	46,0
موافق تماما	15	30,0
Total	50	100,0

c5

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	7	14,0
محايد	2	4,0
موافق	27	54,0
موافق تماما	14	28,0
Total	50	100,0

d1

	Frequency	Percent
Valid غير موافق	8	16,0
محايد	3	6,0
موافق	22	44,0
موافق تماما	17	34,0
Total	50	100,0

d2

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	3	6,0
غير موافق	7	14,0
محايد	4	8,0
موافق	27	54,0
موافق تماما	9	18,0
Total	50	100,0

d3

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	5	10,0
غير موافق	3	6,0
محايد	9	18,0
موافق	21	42,0
موافق تماما	12	24,0
Total	50	100,0

d4

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	4	8,0
غير موافق	4	8,0
محايد	8	16,0
موافق	21	42,0
موافق تماما	13	26,0
Total	50	100,0

e1

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	2	4,0
غير موافق	4	8,0
محايد	9	18,0
موافق	18	36,0
موافق تماما	17	34,0
Total	50	100,0

e2

	Frequency	Percent
Valid غير موافق تماما	1	2,0
غير موافق	2	4,0
محايد	12	24,0
موافق	23	46,0
موافق تماما	12	24,0
Total	50	100,0

جدول التوزيع الطبيعي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	الإدارة الإلكترونية	الاستجابة	الملموسية	التعاطف	الاعتمادية	الثقة
Kolmogorov-Smirnov Z	1,131	1,611	1,365	1,496	1,691	1,513
Asymp. Sig. (2-tailed)	,155	,011	,048	,023	,007	,021

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	جودة الخدمات
Kolmogorov-Smirnov Z	1,133
Asymp. Sig. (2-tailed)	,153

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

الانحراف المعياري

Statistics

	الجنس	السن	المؤهل	الخبرة	الوظيفة	x1	x2
المتوسط الحسابي	1,5400	2,0400	2,4800	2,6000	2,9200	4,6200	4,5800
الانحراف المعياري	,50346	,78142	1,09246	1,12486	,89989	,85452	,53795

Statistics

	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9
المتوسط الحسابي	4,2800	4,1200	4,1800	4,1000	4,0800	3,9800	3,9000
الانحراف المعياري	,67128	,82413	,94091	,97416	,82906	,76904	1,03510

Statistics

	x10	x11	x12	x13	x14	x15	a1
المتوسط الحسابي	4,0800	3,8800	4,2600	4,1200	3,7800	3,8000	3,9400
الانحراف المعياري	,87691	,87225	,85261	,79898	,95383	1,08797	1,09563

Statistics

	a2	a3	a4	b1	b2	b3	b4
المتوسط الحسابي	3,8800	4,0200	3,9400	3,8800	3,8400	3,9800	4,0200
الانحراف المعياري	,89534	1,07836	1,07684	1,08119	1,21823	1,11557	1,09712

Statistics

	c1	c2	c3	c4	c5	d1	d2
المتوسط الحسابي	4,4800	4,2800	3,9400	3,9800	3,9600	3,9600	3,6400
الانحراف المعياري	,86284	,83397	,81841	,89191	,94675	1,02936	1,12050

Statistics

	d3	d4	e1	e2	الإدارة الإلكترونية	الاستجابة	الملموسية
المتوسط الحسابي	3,6400	3,7000	3,8800	3,8600	4,1173	3,9450	3,9300
الانحراف المعياري	1,20814	1,18235	1,09991	,90373	,54303	,91514	1,06670

Statistics

	التعاطف	الاعتمادية	الثقة	جودة الخدمات
المتوسط الحسابي	4,1280	3,7350	3,8700	3,9216
الانحراف المعياري	,76426	1,05513	,95730	,80297

معامل بيرسون

Correlations

		الإدارة الإلكترونية	الاستجابة	الملموسية	التعاطف	الاعتمادية
الإدارة الإلكترونية	Pearson Correlation	1	,683**	,629**	,294*	,329*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,039	,020
	N	50	50	50	50	50
الاستجابة	Pearson Correlation	,683**	1	,875**	,534**	,513**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
الملموسية	Pearson Correlation	,629**	,875**	1	,477**	,568**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
التعاطف	Pearson Correlation	,294*	,534**	,477**	1	,719**
	Sig. (2-tailed)	,039	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
الاعتمادية	Pearson Correlation	,329*	,513**	,568**	,719**	1
	Sig. (2-tailed)	,020	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50
الثقة	Pearson Correlation	,504**	,562**	,568**	,709**	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
جودة الخدمات	Pearson Correlation	,585**	,831**	,841**	,797**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50

Correlations

		الثقة	جودة الخدمات
الإدارة الإلكترونية	Pearson Correlation	,504	,585**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	50	50
الاستجابة	Pearson Correlation	,562**	,831
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	50	50
الملموسية	Pearson Correlation	,568**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	50	50
التعاطف	Pearson Correlation	,709*	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	50	50
الاعتمادية	Pearson Correlation	,834*	,866**

معامل الفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,951	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الإدارة الإلكترونية	171,6896	570,795	,783	,949
الاستجابة	171,8619	554,612	,834	,948
الملموسية	171,8769	548,504	,836	,948
التعاطف	171,6789	565,655	,692	,949
الاعتمادية	172,0719	553,122	,749	,948
الثقة	171,9369	554,201	,805	,948
جودة الخدمات	171,8853	554,946	,947	,948

الفرضية الرئيسية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,585 ^a	,343	,329	,44483

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4,951	1	4,951	25,023	,000 ^b

Residual	9,498	48	,198		
Total	14,449	49			

a. Dependent Variable: الإدارة الإلكترونية

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,565	,317		8,099	,000
	جودة الخدمات	,396	,079	,585	5,002	,000

a. Dependent Variable: الإدارة الإلكترونية

الفرضيات الفرعية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,831 ^a	,691	,684	,51423

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28,344	1	28,344	107,188	,000 ^b
	Residual	12,693	48	,264		
	Total	41,036	49			

a. Dependent Variable: الاستجابة

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

oefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,231	,366		,630	,532
	جودة الخدمات	,947	,091	,831	10,353	,000

a. Dependent Variable: الاستجابة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,841 ^a	,707	,701	,58365

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,404	1	39,404	115,673	,000 ^b
	Residual	16,351	48	,341		
	Total	55,755	49			

a. Dependent Variable: الملموسية

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,450	,415		-1,082	,285
	جودة الخدمات	1,117	,104	,841	10,755	,000

a. Dependent Variable: الملموسية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 ^a	,635	,627	,46660

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,171	1	18,171	83,462	,000 ^b
	Residual	10,450	48	,218		
	Total	28,621	49			

a. Dependent Variable: التعاطف

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,154	,332		3,474	,001
	جودة الخدمات	,758	,083	,797	9,136	,000

a. Dependent Variable: التعاطف

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,866 ^a	,750	,745	,53254

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40,939	1	40,939	144,356	,000 ^b
	Residual	13,613	48	,284		
	Total	54,551	49			

a. Dependent Variable: الاعتمادية

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,729	,379		-1,923	,060
	جودة الخدمات	1,138	,095	,866	12,015	,000

a. Dependent Variable: الاعتمادية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,872 ^a	,760	,755	,47387

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34,126	1	34,126	151,973	,000 ^b
	Residual	10,779	48	,225		
	Total	44,905	49			

a. Dependent Variable: الثقة

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمات

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-,206	,337		-,610	,545
	جودة الخدمات	1,039	,084	,872	12,328	,000

a. Dependent Variable: الثقة

المخلص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل على جودة الخدمات كمتغير تابع لدى عينة من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، حيث تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية، وتم توزيع 50 استبيان على أفراد مجتمع العينة، وبعد عملية جمع الاستبيانات تم معالجتها إحصائيا بواسطة برنامج (SPSS)، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، كما بينت النتائج أن كل أبعاد جودة الخدمات (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الثقة) مطبقة داخل المؤسسة محل الدراسة بنسب متقاربة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات، جودة الخدمة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات.

Abstract :

This study aimed to identify the effect of electronic management as an independent variable on the quality of services as a dependent variable for a sample of workers in the Algeria Telecom Corporation - Tebessa Agency -, where the random sample method was relied upon, and 50 questionnaires were distributed to the members of the sample community, and after the process of collecting questionnaires, they were processed statistically by the program(SPSS) program the study reached a set of results, the most important of which is the presence of a statistically significant effect at a significant level of 0.05 for electronic management on the quality of services in the Algeria Telecom Corporation - Tebessa Agency -, the results also showed that all dimensions of service quality (responsiveness , tangibility, reliability, empathy, trust) are applied within the institution under study in close proportions.

Keywords: electronic management, service quality, electronic service quality, information technology