

جامعة ابن خلدون-تيارت
University Ibn Khaldoun of Tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences
قسم علم النفس والفلسفة والأورطفونيا
and Speech Therapy ، Philosophy ، Department of Psychology

M

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.
تخصص علم النفس العمل

العنوان

الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر- تيارت -

إشراف:

د. عمارة الجيلالي

إعداد:

شريف رتيبة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر -ب-	بكاي عبد المجيد
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر -أ-	عمارة الجيلالي
مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	بلمجاهد خيرة

الموسم الجامعي: 2025/2024

شكر و تقدير

الحمد لله الذي بنوره تستنير الطرقات وبفضله تتساقط عوائق الترح، وتثمر المحاولات الحمد لله عدد ماخط بالقلم وعدد ما نطق بالحروف وعدد ما تردد صدى العلم في أروقة الزمن ان هذا المنجز لم يكن يوماً طريقاً مفروشا بالسهل، بل كان محطاً للكدر، ومنبتقا من عزيمة لا تهادن التعب عمل تلوه عمل، وسهر يتبعه سهر ونبض امن ان النور لا يستحق الا ببذل ومجاهدة ومن منبر الامتتان الذي يفيض من قلبي أقدم أسمى آيات الشكر والعرفان لرب لطيف كريم، سدد خطاي، وكان رفيقي في لحظات التي كادت تنهكني

ثم إلى أستاذي الفاضل [الدكتور عمارة الجليلي]

إلى من حمل أمانة العلم بصدق، وأدى رسالته بتفانٍ ونُبل، أرفع أسمى آيات الشكر والتقدير، مقرونة بامنتان لا يُحصى.

لقد كنت خلال هذه الرحلة العلمية النور الذي أضاء الطريق، والعقل الذي وجّه، والقلب الذي شجّع، فما كان لهذا العمل أن يرى النور لولا إشرافك الحكيم، وصبرك الكريم، وتوجيهك السديد. شكراً لك على ما منحني من وقتك الثمين، وعلى ما غرست فيّ من قيم البحث، ودقة المنهج، وسمو الهدف.

لك منّي كل الاحترام والعرفان، ودعائي الصادق أن يكتب الله لك أجر العلم النافع، ويزيدك رفعة وفضلاً.

الى والدي الكريمين

الى من علماني ان الحلم لا يطال الا بارتفاع الهمة وان العطاء لا يثمر الا من ارض طيبة

الى اخوتي الأعزاء

من كانوا لصوتي صدى ولقوتي ظهرا، ولضعفي مرفأ امان... الى من اقتسموا معي أعباء هذا الطريق وكانوا لي الوطن حين شعرت بالغرابة بين الأهداف

ولا يفوتني ان ازجي شكري الجزيل لأساتذتي الافاضل من كانوا قبسا في طريقي، ومن أشعلوا في فكري

شغف المعرفة، وزرعوا في داخلي حب السؤال قبل الإجابة

لكم مني كل الوفاء، فأنتم بعد الله صناع النور

ثم الى زملائي رفقاء الدرب الذين شاركوني النضال والامل والمواقف التي لا تنسى، أقول: أنتم أجمل

فصول هذه المرحلة وأغلي محطاتها

وأخيرا، اسال الله ان يبارك هذا المنجز وان يجعله لي ولمن أحب سببا في الخير والتوفيق

فله الحمد أولا واخرا، وظاهرا وباطنا، وهو نعم المولى ونعم النصير

الاهداء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفاً بالتسهيلات، لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه اهدي هذا النجاح **لنفسي** الطموحة أولاً ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح ثم الى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية، دمت لي سنداً لا عمر له

ويكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

اهدي تخرجي وثمره جهدي وحصاد ما زرعتة سنينا طيلة في سبيل العلم الى..
انيسة العمر وحببية الروح وأعظم نعم الله علي التي ضمت اسمي بدعواتها في ليلها ونهارها واضاعت بالحب دري وانارت باللطف والود طريقي وكانت لي سحابا ماطرا بالحب والبذل والعطاء وكانت سببا بعد الله فيما انا عليه الان..

(امي الحبيبة)

والى من أكرمني الله به وجعله من بين صفوف الرجال أبا لي وزادني به شرفا وعلوا واعتزازا

(ابي)

والى النور الذي شع ضياءه على قلبي ودربي وحياتي، من سقوا الفؤاد دوما بكلماتهم وعطاياهم السخية بوجودهم استشعرت معنى ان يكون للمرء وجهة يستمد منها بهجته وشغاف الحياة وايقنت معهم أنني حظيت بخير اخوة ورفاق وسند..

(ضلعي الثابت وامان ايامي اخواني)

والى من زهرت بهن ايامي، وكانوا عوناً وسنداً في هذا الطريق، رفيقات الدرب، من شاركوني لحظات التعب والفرح لكن مني كل الامتنان والمحبة

(اخوات القلب وصديقات العمر)

الى من امنوا بقدراتي وراهنوا على نجاحي وكانوا لأحلامي سنداً ولآمالي عوناً ولحياتي انسا وسرورا ونورا

(الى أعظم عائلة الى نعيمي ونعمتي)

وأخيرا وليس اخرا من قال انا لها "نالها" وانا لها وان ابت رغما عنها اتيت بها، ما كنت لأفعل لولا توفيق من الله ها هو اليوم العظيم هنا، اليوم الذي أجريت سنوات الدراسة الشاقة حاملة فيها حتى توالت بمنته وكرمه لفرحة التمام، الحمد لله الذي به خيرا واملا واغرقتني سرورا وفرحا ينسيني مشقتي.. فالحمد لله شكرا وحبا وامنتانا على البدء والختام

"واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين"

فهرس المحتويات

.....	شكر وتقدير
.....	الاهداء
.....	فهرس المحتويات
.....	فهرس الجداول
.....	فهرس الأشكال
.....	ملخص الدراسة
1.....	مقدمة

الفصل الأول: تقديم الدراسة

4.....	1- الإشكالية
6.....	2- الفرضيات
7.....	3- أسباب اختيار الموضوع:
8.....	4- أهداف الدراسة:
8.....	5- أهمية الدراسة
8.....	6- المفاهيم الإجرائية:

الفصل الثاني: الإبعاد النظرية للدراسة

أولاً: الإدارة الالكترونية

11.....	تمهيد
12.....	1- التطور التاريخي للإدارة الالكترونية:
14.....	2- تعريف الإدارة الالكترونية
15.....	3- المفاهيم المرتبطة بالإدارة الالكترونية:
16.....	4- أهداف الإدارة الالكترونية
18.....	5- مجالات الإدارة الالكترونية
19.....	6- خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية
21.....	7- خصائص الإدارة الالكترونية
21.....	8- متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

9- أبعاد الإدارة الإلكترونية: 23

10- عناصر الإدارة الإلكترونية: 24

ثانيا: جودة الخدمات

1- تعريف جودة الخدمات 27

2- أهداف جودة الخدمات 29

3- أبعاد جودة الخدمات 30

4- أهمية الاهتمام بجودة الخدمات 32

5- قياس جودة الخدمة: 33

6- تقييم جودة الخدمات 34

7- العوامل المؤثرة على جودة الخدمات 35

خلاصة..... 37

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد 39

1- منهج الدراسة: 39

2- مجتمع الدراسة 39

3- الدراسة الإستطلاعية: 39

5- الدراسة الأساسية: 48

عينة الدراسة الأساسية: 48

6- الأساليب الإحصائية: 49

الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

أولا: عرض نتائج الدراسة 52

1- عرض نتائج الفرضية الأولى 52

2- عرض نتائج الفرضية الثانية 53

3- عرض نتائج الفرضية الثالثة 53

4- عرض نتائج الفرضية الرابعة 54

5- عرض نتائج الفرضية العامة 54

55	ثانيا: مناقشة الفرضيات :
55	1- مناقشة الفرضية الجزئية الأولى:
56	2- مناقشة الفرضية الجزئية الثانية:
56	3- مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:
57	4- مناقشة الفرضية الجزئية الرابعة:
58	5- مناقشة الفرضية العامة
59	ثالثا: استنتاج عام
62	خاتمة
62	توصيات
65	قائمة المراجع
.....	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
.1	تطور الإدارة الالكترونية	13
.2	توزيع العينة للدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	40
.3	توزيع العينة للدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	41
.4	صدق الاتساق الداخلي لبعء التخطيط الالكتروني	43
.5	صدق الاتساق الداخلي لبعء القيادة الالكترونية	44
.6	صدق الاتساق الداخلي لبعء استخدام التكنولوجيات الحديثة	45
.7	صدق الاتساق الداخلي لبعء انطباعات الزبائن ومشتري مؤسسة اتصالات الجزائر	46
.8	صدق الاتساق الداخلي لبعء مدى وعي الزبائن بالخدمات الرقمية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر	46
.9	صدق الاتساق الداخلي لبعء ثقة الزبائن في الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر	47
.10	العينة للدراسة الاساسية حسب متغير الجنس	48
.11	العينة للدراسة الاساسية حسب متغير السن	49
.12	ثبات أدوات الدراسة	49
.13	نتائج التساؤل الاستكشافي التالي: ما مستوى جودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر	52
.14	نتائج الفرضية الأولى	52
.15	نتائج الفرضية الثانية	53
.16	نتائج الفرضية الثالثة	53
.17	نتائج الفرضية الرابعة	54

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
18	أهداف الادارة الالكترونية	.1
20	خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية	.2
32	أبعاد جودة الخدمة	.3

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة الإدارة الالكترونية بجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وقد تم استخدام المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج الدراسة، وتكونت غينة الدراسة من 79 موظف شملت موظفين من مؤسسة اتصالات الجزائر بتيارت تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ولجمع المعلومات تم الاعتماد على استبيانين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات كأدوات الدراسة، وعليه أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الالكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الالكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيات الحديثة وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- مستوى جودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر متوسط.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية؛ جودة الخدمات؛ مؤسسة اتصالات الجزائر

Abstract

The study aimed to know the relationship of electronic management to the quality of services at the Algeria Telecom Corporation. The descriptive approach was used to reach the results of the study. The study consisted of 79 employees, including employees from the Algeria Telecom Corporation in Tiaret, who were selected randomly

To collect information, electronic management and service quality questionnaire tools were relied upon as a means of reaching the following results:

- There is a significant correlation between electronic management and the quality of services at Algeria Telecom.
- There is a significant correlation between electronic planning and the quality of services at Algeria Telecom.
- There is a significant correlation between electronic organization and the quality of services at Algeria Telecom.
- There is a statistically significant correlation between electronic driving and the quality of services at Algeria Telecom.
- There is a significant correlation between the use of modern technologies and the quality of services at Algeria Telecom.
- The level of quality of services at Algeria Telecom is average.

Keywords: electronic administration; quality of services; Algeria Telecom Corporation

مقدمة

مقدمة

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبحت المؤسسات ملزمة بمواكبة هذه التحولات من أجل تحسين أدائها وتلبية حاجات ومتطلبات الزبائن المتزايدة. وقد أفرز هذا الواقع مفهومًا حديثًا في تسيير المؤسسات، يتمثل في الإدارة الإلكترونية، والتي تُعد نقلة نوعية من الأساليب التقليدية إلى أساليب حديثة تعتمد على الأنظمة الرقمية في تنفيذ المهام وتقديم الخدمات.

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا مذهلاً في مجالات التكنولوجيا والاتصال، ما أدى إلى تغيرات عميقة في أساليب الإدارة والحوكمة على مستوى المؤسسات العامة والخاصة. وأصبح من غير الممكن الاستمرار في العمل بالطرق التقليدية في ظل بيئة تتميز بالسرعة، وتعدد مصادر المعرفة، وارتفاع سقف تطلعات المستفيدين. وفي هذا السياق، برز مفهوم الإدارة الإلكترونية كأحد الأساليب الحديثة التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية في تسيير العمليات الإدارية واتخاذ القرارات وتنظيم الموارد، بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام.

لقد أصبح اعتماد الإدارة الإلكترونية أمرًا ضروريًا لتحقيق الكفاءة والسرعة والدقة في العمل الإداري، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة، سواء في المؤسسات العمومية أو الخاصة. وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على تقليص الوقت والجهد، وتوفير الشفافية، وتحسين التفاعل بين المؤسسة وجمهورها.

وفي هذا السياق، برزت مؤسسة اتصالات الجزائر كواحدة من أهم المؤسسات الوطنية التي تبنت هذا النمط الإداري، من خلال إدخال العديد من التطبيقات التكنولوجية الحديثة في مختلف مصالحها، بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن. وعليه، فإن دراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في هذه المؤسسة، تمثل خطوة أساسية لفهم مدى نجاعة هذا التحول الرقمي في تحسين الأداء وتلبية توقعات الزبائن.

إن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد استخدام لأجهزة الحاسوب أو برمجيات بسيطة، بل هي فلسفة متكاملة تقوم على توظيف أدوات التكنولوجيا الحديثة في خدمة العمليات الإدارية بهدف تحقيق الكفاءة والشفافية والفعالية. ومن أبرز أهدافها تحسين جودة الخدمات المقدمة

للجمهور، من خلال تسريع وتيرة المعالجة، وتسهيل الإجراءات، وتوفير الوقت والجهد على حد سواء بالنسبة للمؤسسة والمتعاملين معها.

وتعتبر جودة الخدمات من أبرز مؤشرات نجاح المؤسسات في الوقت الراهن، حيث أضحت مطلبًا أساسيًا للمواطن والمؤسسة على حد سواء. فكلما ارتفعت جودة الخدمات، زاد رضا العملاء، وتحققت الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. ومن هنا، بات من الضروري دراسة العوامل المؤثرة على جودة الخدمات، وفي مقدمتها الإدارة الإلكترونية باعتبارها إحدى أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة.

وفي الجزائر، تسعى المؤسسات العمومية إلى تحسين أدائها من خلال تحديث أساليب تسييرها. ومن بين هذه المؤسسات، نجد مؤسسة اتصالات الجزائر التي تبنت في السنوات الأخيرة سلسلة من الإجراءات الرامية إلى رقمنة خدماتها وتبني أنظمة إلكترونية في المعاملات الداخلية والخارجية. ويُعد هذا التحول فرصة لدراسة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين، خاصة في ظل التحديات التقنية والتنظيمية التي تواجهها.

بناءً على ما سبق، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر، من خلال تحليل مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء المؤسسي، وتحقيق رضا الزبائن، وكشف نقاط القوة والضعف في التجربة الرقمية للمؤسسة.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- الفرضيات
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- المفاهيم الإجرائية

1- الإشكالية

تسعى اليوم المؤسسات إلى الالتحاق بالتسارع التكنولوجي. والمعلوماتي في العالم، وهذا لما له من إيجابيات في تحسين وتطوير الخدمات الإدارية، والذي أثار تأثيرا جذريا في سياسة ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية كذلك إن ما يشهده اليوم العالم من تغيرات وتطور في جميع المجالات، وهذا ساهم في زيادة حدة المنافسة في مختلف القطاعات، وزيادة الضغوطات على المؤسسات، مما وجب عليها تغيير المبادئ والمفاهيم الكلاسيكية التي اعتادت المؤسسات اعتمادها واعتناق الاستراتيجيات والمناهج الجديدة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة والتقنيات الإلكترونية. لكي تسير شؤونها، وتتحدى هذه الاستراتيجيات في ما يسمى بالإدارة الإلكترونية التي هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتنوعة كشبكة إنترنت والاترنت، وشبكات الأعمال الإدارية. بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة فاعلية أداء الإدارة.

وعليه ظهرت الإدارة الإلكترونية كرد فعل لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي. في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر فعالية ومرونة من جهة، ومن جهة الاستفادة من ثورة المعلومات والمنجزات التي حققتها في توفير الوقت والجهد والتكلفة. ولقد أشارت جهود الباحثين في مجال البحوث الإدارية والبحوث في علم النفس العمل والتنظيم. إلى أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية من خلال تقليل من مشكلة العمل والأزمات وسهولة وصول المعلومة ومنه نجد دراسة بوزكري الجيلالي (2016) حول الادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وافاق بالمؤسسات الجزائرية اجريت هذه الدراسة على 345 عامل ولقد توصل الى ان مؤسسات الجزائرية مازالت متأخرة في تطبيق الادارة الالكترونية رغم وعي موظفيها بفوائد تطبيقها وهذا ما يؤكد وجود وعي بالإدارة الإلكترونية، إلا أن تطبيقها من طرف الإدارة لا زال متأخرا، في حين نجد كذلك دراسات أخرى أبرزت أهمية الإدارة الإلكترونية، بحيث نجد دراسة بهجة العمالي (2021) التي اظهرت إن استخدام الحاسوب ولواحقه يبسط من عمليات والمهام ويسهل طريقة العمل داخل المؤسسة، وأيضا أشار في نتائجها تساهم في تطوير الأفراد عن طريق تدريبهم، وأيضا دراسة رحاوي عبد الكريم (2017) دراسة بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد (2020) حول أثر استخدام الإدارة الإلكترونية

على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية أجريت الدراسة بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية، فقد شملت الدراسة عينة قصدية قدرت بـ (50) زبون هدفت إلى إبراز دراسة مدى تأثير استخدام الإلكترونيات على جودة وترقية الخدمات في المؤسسات العمومية، خلصت إلى جملة من النتائج أهمها أن توظيف الإدارة الإلكترونية ساهم في زيادة فعالية الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات العمومية وتطبيق مبدأ الإدارة الإلكترونية يعزز تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة لعصرنة القطاع العمومي، وأيضا دراسة زرقين سلمى (2022-2023) حول الإدارة الإلكترونية في تطوير المنظمة الجزائرية ببلدية بسكرة أنموذجا، هدفت الدراسة للكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تطوير المنظمة الجزائرية، طبقت الدراسة على (31) موظف بالمصلحة و(365) زبون ، كما استعملت الباحثة الاستبيان الالكتروني بلغ عدده (26340)، وخلصت الدراسة بنتائج أهمها: تلعب الإدارة الإلكترونية دورا متوسطا في تحقيق التطوير التنظيمي عند مستوى الدلالة (0.05) في ظل الموظفين (زبون) بمصلحة التنظيم ببلدية بسكرة.

ومن خلال ما سبق نؤكد على ان الإدارة الإلكترونية لديها اهمية بالغة وحتمية تطبيقها في الوقت الحالي اصبح ضروريا وهذا لما لها دور في تحديث معاملات إدارية وهذا من أجل تحسين الاداء أي كلما وفرت المؤسسة آليات حديثة وسريعة، كلما سهل ذلك اداء العاملين بحيث أن الإدارة الإلكترونية تقتصر لنا الوقت والجهد فمثلا، بدلا من نقل التعليمات الإدارية ورقيا، الذي يكلف المؤسسة الجهد والوقت، الآن ينقل عبر ما يسمى بالانترنات وهي شبكة داخلية معلوماتية تسهل نقل المعلومة بسرعة وسرية تامة وهذا كله ينعكس على ما تقدمه المؤسسات من خدمات، للوصول إلى جودة الخدمات.

بحيث تعتبر جودة الخدمات هي تقديم منتج أو خدمة أو سلعة وفق معايير تضمن رضا المستهلك. أي الاعتماد على كل الوسائل والمعدات والمعايير التي تحقق الجودة. ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال إتباع المعايير العالمية. وتفرضها التنافسية ما بين المؤسسات. فنجد أن الزبون يبحث دائما على منتج أو خدمة ذو جودة، ولا تتمثل الجودة في وقتنا الحالي في الشكل والمضمون فقط، بل فرضت التكنولوجيا الآن إلى ما يسمى جودة الوصول إلى المنتج، أي أن الجودة أصبحت متعلقة بتكنولوجيا المعلومات التي هي من أهم وسائل التسويق. لقد أشار الباحثون إلى دور الإدارة الإلكترونية. في تحقيق جودة الخدمات،

أو بمفهوم آخر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات، من بين هذه الدراسات نجد دراسة أوسليمان سمية (2022) حول استراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمينات في الجزائر وأجريت الدراسة في شركة أكسا للتأمينات على عينة قدرة بـ (150) عامل والتي أبرزت نتائجها أنه توجد علاقة طردية بين جودة الخدمات والميزة التنافسية للمؤسسة حيث كلما كانت الجودة مرتفعة كلما أهلها لامتلاك ميزة تنافسية ذات مرتبة مرتفعة، وأيضا دراسة محمد هرماس (2015) حول الحوافز بالجودة في مجال الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائي بالجلفة، أجريت الدراسة على عينة قدرت بـ (123) ممرض، ومن نتائج الدراسة أهمها عدم رضا أفراد العينة على مستوى أداء لجنة الخدمات الإجتماعية من شأنه أن يؤثر على جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف الممرضين، وأيضا دراسة محمد حسن محمود الغارباوي (2014) حول الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة حيث كانت دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية - الشق المدني في قطاع غزة، أجريت الدراسة على عينة قدرت بـ (200) من مقدمي الخدمات العاملين في الوزارة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: مستو الخدمة التي يقدمها الشق المدني بالوزارة للمواطنين ذو جودة كبيرة بلغت نسبتها (77.89%) وتعبر عن حالة رضا عالية عنها قبل العاملين.

ومن خلال ذلك نستنتج أن لتحقيق الخدمة لا بد من تحقيق ما يسمى بجودة الأداء. إي ان فعالية الاعداء داخل المؤسسة. يحقق فعالية جودة الخدمات وبالتالي تبني الإدارة الإلكترونية ليس لغرض منه فقط تحسين الأداء أو نظام العمل بل ينعكس ذلك على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة وسمعتها مع الزبون وعليه. ارتأينا إلى دراسة الإدارة الإلكترونية وربطها بمتغير جودة الخدمات من خلال دراسة ميدانية. في مؤسسة إتصالات الجزائر بوكالة تيارت، وعليه نطرح الإشكال الآتي:

- هل يوجد علاقة ارتباطية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة

اتصالات الجزائر؟

2- الفرضيات

الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الالكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الالكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيات الحديثة وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر

3- أسباب اختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب الذاتية والموضوعية التي دفعتنا إلى إختيار موضوع دراستنا ويمكننا حصرها فيما يلي:

3-1- الأسباب الذاتية:

- الرغبة الذاتية والميل الشخصي للبحث في موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات بحكم له ارتباط بتخصص علم النفس العمل والتنظيم.

- الفضول العلمي لمعرفة أبعاد الدراة الالكترونية وجودة الخدمات السائد في مؤسسة اتصالات الجزائر بتيارت.

- الإرادة للتطلع على الموضوع من الناحية النظرية والتطبيقية .

3-2- المبررات الموضوعية:

بالنسبة للأسباب الموضوعية يمكن إيجازها فيما يلي:

- موضوع الادارة الالكترونية موضوع غني ورغم العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع مازال هذا الموضوع من المواضيع الحديثة ويمكن التوسع أكثر في دراسته والبحث أكثر فيه.

- إلتسام الموضوع بالجدية والإثارة والأهمية ومن القضايا الدافعة للنقاش.
- يعتبر هذا الموضوع من المواضيع ذات أهمية كبيرة في مجال علم النفس خصوصا علم النفس العمل والتنظيم كونه يمثل إستراتيجية تساعد المؤسسة على البقاء والاستمرار.

4- أهداف الدراسة:

- معرفة العلاقة بين التخطيط الالكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- معرفة العلاقة بين التنظيم الالكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- معرفة العلاقة بين القيادة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- معرفة العلاقة بين استخدام التكنولوجيات الحديثة وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

5- أهمية الدراسة

- التعرف على المفهومين المهنيين المهمين الإدارة الالكترونية وعلاقتها في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسة الاتصالات الجزائر بتيارت.
- تكمن أهمية الدراسة في أصالتها، من خلال دراسة لإدارة الالكترونية وعلاقتها في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسة الاتصالات الجزائر بتيارت لدى فئة الموظفين.
- وتكمن أهمية الدراسة الحالية في أنها تسلط الضوء على موضوعات مهمة في ميدان علم النفس العمل والتنظيم، إذ قد تساهم هذه الدراسة في التوصل إلى الفهم بطبيعة الموضوع.

6- المفاهيم الإجرائية:

- **الإدارة الالكترونية:** يشير تعريف الادارة الالكترونية إلى استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات باستخدام أدوات وتقنيات الالكترونية في عمليات الإدارة وإدارة المشاريع داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.
- **جودة الخدمات:** هي مقياس لمدى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة. وتتأثر جودة الخدمة بعدة عوامل منها: كفاءة وفاعلية الموظفين، سرعة استجابة المؤسسة، جودة المنتجات والخدمات، التواصل مع العملاء، احترام حقوق العميل لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

الفصل الثاني: الأبعاد النظرية للدراسة

تمهيد

➤ أولاً: الإدارة الإلكترونية

➤ ثانياً: جودة الخدمات

خلاصة

أولاً: الإدارة الإلكترونية

- 1- التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية.
- 2- تعريف الإدارة الإلكترونية.
- 3- المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية.
- 4- أهداف الإدارة الإلكترونية.
- 5- مجالات الإدارة الإلكترونية.
- 6- خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 7- خصائص الإدارة الإلكترونية.
- 8- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 9- أبعاد الإدارة الإلكترونية.
- 10- عناصر الإدارة الإلكترونية.

تمهيد

تعد الإدارة الإلكترونية من أهم التحولات الحديثة التي ساهمت في تطوير أساليب العمل داخل المؤسسات، حيث تعتمد على استخدام التكنولوجيا في إدارة العمليات والخدمات، مما يسهم في تحسين الكفاءة وتوفير الوقت والجهد. ويتناول هذا الفصل مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطورها التاريخي، إضافةً إلى خصائصها وأهدافها وأهم عناصرها، مع التركيز على دورها في تحسين جودة الخدمات.

أما جودة الخدمات فهي عنصر أساسي في تحقيق رضا العملاء وتعزيز أداء المؤسسات، إذ تتأثر بعدة عوامل مثل الكفاءة التشغيلية، والتفاعل مع العملاء، والتكنولوجيا المستخدمة. يناقش هذا الفصل تعريف الجودة وأهدافها، إضافةً إلى أهمية الاهتمام بها وطرق قياسها وتقييمها، مع تسليط الضوء على تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات وتطوير أساليب تقديمها.

1- التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية:

يرى الباحثون أن بدايات الإدارة الإلكترونية كانت منذ سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أول دليل على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م عندما أنتجت الشركة جهاز الطابعة المختار، الذي أطلق عليه اسم شريط ممغنت، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنت وبالإمكان طباعة هذه الرسالة ثم استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن طبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهداً كبيراً وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم، وتوالت بعد ذلك العديد من التقنيات في المجال الإداري، حيث تم تطبيقها في المؤسسات على اختلافها بغية تحقيق العديد من الأهداف بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء. (عمروش، 2021: 114).

ويشير الباحث نجم إلى أنه من خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصين في الإدارة مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداءً بالمدارس الكلاسيكية، ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالي ظهور العديد من المدارس الإدارية الأخرى، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية.

تعد الإدارة الإلكترونية من أحدث الممارسات في مجال الإدارة، حيث تعتمد بشكل أساسي على استخدام الإنترنت وشبكات الاتصال الحديثة لتنفيذ أعمالها ووظائفها المختلفة، مثل التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة الإلكترونية. ومن منظور التطورات الإدارية، يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية امتداداً طبيعياً للمدارس الإدارية السابقة. فقد ساهمت هذه التطورات في الإدارة في تعزيز الفكر الإداري وتقديم أساليب أكثر كفاءة وفاعلية.

وقد أظهرت الدراسات أن المدارس الإدارية شهدت تحولات متتالية على مدى أكثر من قرن، ما أدى إلى بروز مفهوم الإدارة الإلكترونية كمرحلة متقدمة في تطور النظريات الإدارية.

يوضح الجدول التالي (رقم 01) هذه المراحل الزمنية لتطور المدارس الإدارية: (قانة؛ تالية، 2021: 61).

جدول رقم (01) تطور الإدارة الإلكترونية

سنة البداية	المدارس الإدارية
1890	المدرسة الإدارية
1940	المدرسة السلوكية
1951	المدخل الكمي
1961	مدرسة النظم
1967	المدرسة الموقفية
نهاية التسعينات	منطقة التعلم
1995	الإدارة الإلكترونية

يعتقد البعض أن الإدارة الإلكترونية ظهرت مع انتشار الإنترنت، حيث كان استخدامها في البداية يقتصر على الجوانب التجارية وبعض الشؤون العامة، ثم توسع ليشمل الأغراض العسكرية والأمنية. كما تشير بعض الدراسات إلى أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية برز مع توجه الحكومات إلى تبني التكنولوجيا الحديثة والرقمية لتعزيز كفاءة الإدارة ورفع جودتها.

ومع تطور الفكر الإداري، أصبحت الإدارة أكثر شمولاً ولم تعد محدودة بنطاق معين، حيث تداخلت مع مختلف العلوم مثل نظريات التسيير والتطوير والعلاقات الإنسانية. كما أنها لم تعد تعتمد على الأساليب التقليدية فقط، بل شهدت تحولاً تدريجياً نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية، بدءاً من مرحلة التجريب وصولاً إلى مرحلة الاعتماد الفعلي. وقد شكل مفهوم "منظمة التعلم" محطة أساسية في مسار تطور الإدارة، مما ساهم في ظهور الإدارة الإلكترونية كمرحلة متقدمة في الفكر الإداري.

مما سبق يمكن أن نستنتج أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية حتمية أملتتها التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا الحديثة، وكذلك بطء وعي الإدارة التقليدية وعدم قدرتها على مسايرة التطورات. والإدارة الإلكترونية تتيح لنا ميزات وإيجابيات لا نجدها في الإدارة التقليدية سواء على مستوى الحفظ أو التكاليف، المكان، الحماية... إلخ.

2- تعريف الإدارة الإلكترونية

تعددت تعاريفها، فعرفها نجم عبود نجم بأنها: "هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة". (لخضر، 2016: 243).

يعرف الشيكري أيوب (2019): "هي أسلوب حديث يعتمد على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات من أجل تسهيل النشاط الإداري، وذلك عن طريق تحويل العمل الإداري التقليدي إلى إدارة معاصرة تعتمد على تكنولوجيات حديثة، بغرض تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الخدمات". (أيوب، 2019: 285).

يعرفها وهيبة غربي (2019): هي استخدام كافة التقنيات الحديثة من نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى إنجازها بسهولة ويسر ودقة عالية وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات". وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال. (وهيبة، 2019: 195).

هي استراتيجية إدارية في عصر المعلومات تهدف إلى الاستخدام الأمثل للموارد المعلوماتية ضمن إطار إلكتروني حديث، مع الأخذ في الاعتبار التشغيل الفعال للموارد البشرية والمادية، واستخدام الأساليب الإلكترونية لتحقيق الكفاءة في توجيه الجهود وإنفاق الأموال لتحقيق الأهداف المنشودة من قبل المنظمة المعنية. (Naif, 2020 : 04).

نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على الشركات ومجالات عملها وعلى الإدارة وإستراتيجيتها ووظائفها. والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق ... إلخ. (حسين، 2010: 114-115).

تشير الإدارة الإلكترونية إلى توظيف مختلف الأساليب الإدارية لضمان نجاح خطة الأعمال الإلكترونية الخاصة بالمشروع وتحقيق أهدافها. ويتم ذلك من خلال استخدام الوسائل والأنظمة والبرامج التكنولوجية المناسبة لإدارة المشروع بطريقة رقمية، مما يسهم في تحقيق الأهداف

المرجوة لخطة الأعمال الإلكترونية (E-Business Plan) على نطاق واسع. (ربحي، 2015: 28).

3- المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية:

- **الأعمال الإلكترونية:** هي الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال باستخدام الصلات الإلكترونية مع الأطراف الأخرى مثل العاملين المديرين الموردين والشراء) بكفاءة وفاعلية من اجل تحقيق أهدافها.

- **الحكومة الإلكترونية:** هي أتمتة التعامل لتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة بعضها ببعض أو بينها وبين القطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية، أو بينها وبين المواطنين، محققة بذلك انخفاضا كبيرا في أوقات انجاز المعاملات وتكلفتها، في تسليم مبسط للخدمات إلى المواطنين باستخدام الوسائل الإلكترونية، كما تشمل تمكين المنظمات الخلوية المختلفة من انجاز أعمالها الكترونيا دون العودة في مهمات كثيرة إلى المراكز القيادية العليا.

- **التجارة الإلكترونية:** هي شكل من أشكال التعاملات التجارية التي تتم الكترونيا عبر شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) أو بين الشركات والحكومات وتشمل التجارة الخارجية التجارة الداخلية، ويمكن للتجارة الإلكترونية أن تقوم بوظائف في عمليات التبادل التجاري من بينها الإعلان والمفاوضات وتسوية المدفوعات والحسابات وفتح الامتيازات والترخيص وإعطاء أوامر البيع والشراء والتبادل لبعض السلع والخدمات. (قوارح، 2018: 119-120).

- **التسويق الإلكتروني:** يُعدّ التسويق الإلكتروني أحد أبرز وأهم أنشطة التجارة الإلكترونية التي تُمارَس عبر الإنترنت، حيث يُمثل وظيفة تسويقية تهدف إلى تنفيذ العمليات التنظيمية المتعلقة بتبادل واقتناء المنتجات من قِبَل المستهلكين. (العديلي، 2015: 11).

ويتم ذلك باستخدام أدوات واستراتيجيات محددة لتحقيق المنافع المطلوبة لجميع الأطراف المشاركة في العملية التسويقية. وتتم هذه العمليات ضمن بيئة ديناميكية متغيرة، ويُطلق على هذا المفهوم اسم **Internet Based Marketing** ، وهو يُشير إلى اعتماد الإنترنت كأداة رئيسية في تنفيذ مختلف الأنشطة التسويقية، مثل الإعلان، والبيع، والتوزيع، والترويج، بالإضافة إلى أبحاث السوق وتصميم المنتجات الجديدة واستراتيجيات التسعير.

- **البيئة الإلكترونية:** تعرف البيئة الإلكترونية على أنها ذلك المحتوى من الأحداث والمتغيرات والظروف والقضايا السابقة في فلك المنظمة، وما يقصد بالبيئة الإلكترونية هو

كل ما موجود على شكل رقمي أو شكل الإلكتروني من بيانات ومعلومات ولكي يتم تحقيق ذلك لابد من وجود وسط لنقل البيانات والمعلومات سواء أكان سلكيا أو لاسلكيا كالانترنت والانترنت والأكسترنانت.

4- أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها: (حامد، 2015: 228-229).

- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم 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 المتعلقة بأحد العملاء.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- إلغاء عامل المكان إذ 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 أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- ومن الواضح أن الهدف من تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الشؤون الإدارية هو: (توفيق، 2007: 32).

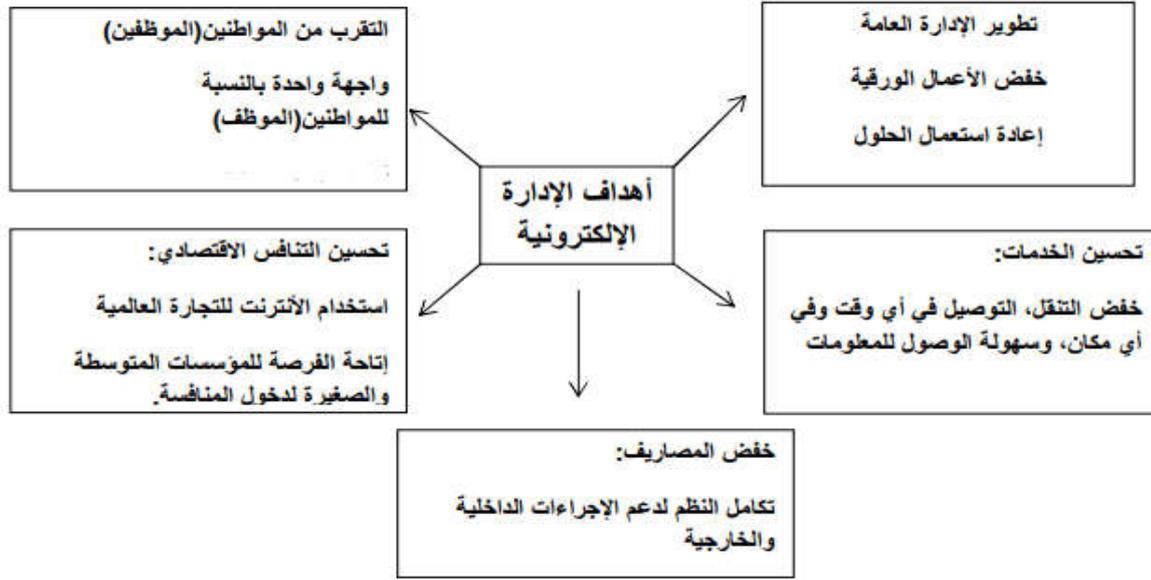
- تقليص دورة العمل وسرعتها.

- الحفاظ المنظم وسرعة استرجاع المعلومات.

- تنظيم الملفات وتقليل الأخطاء.
- تنظيم المكاتب بطريقة علمية.
- تقليص الأعمال الورقية.
- تفعيل إدارة الذات والوقت
- تبسيط إجراءات العمل.

كما تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف وزيادة قدرة الأقسام على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف التطوير، ونذكر منها ما يلي:

- تطوير الإدارة بشكل عام من خلال استخدام التقنيات الرقمية الحديثة فيما يخص الحلول والأنظمة.
- مكافحة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومي.
- توفير المعلومات والبيانات لصناع القرار بطريقة مناسبة وفي الوقت المناسب، مع رفع مستوى عمليات الرقابة. (Gajan ; Murshed, 2020 : 43).
- تقليل تكاليف التشغيل عبر تقليص عدد الملفات والخزائن المستخدمة لحفظها، وتقليل كمية الأوراق المستخدمة، وإنجاز المعاملات بسرعة أكبر.
- تحسين التواصل وتعزيز الترابط بين أقسام المؤسسة الواحدة.
- إدارة ومتابعة المقرات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية متكاملة.



شكل رقم (01) يوضح أهداف الإدارة الإلكترونية

المرجع: (بوزكري، 2015-2016: 60)

5- مجالات الإدارة الإلكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية مجالات مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها، ومن تلك الأنماط ما يلي: (حافظ؛ عباس، 2013: 257).

- **الحكومة الإلكترونية:** تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية بشفافية عالية.

- **التجارة الإلكترونية:** التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات التجارية عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة، ومثال على ذلك البطاقات البنكية ولخدماتها في العمليات التجارية وتعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق ظهر للإدارة الإلكترونية. (حافظ؛ عباس، 2013: 257).

- **الصحة الإلكترونية:** تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل الكترونية، فالمرضى يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت. (حافظ؛ عباس، 2013: 257).

- **التعليم الإلكتروني:** في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء الدراسة والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الإنترنت.

- **النشر الإلكتروني:** من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والإطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية. (حافظ؛ عباس، 2013: 258).

تشتمل مجالات الإدارة الإلكترونية العديد من القطاعات التي تستفيد من التكنولوجيا الرقمية لتحسين الكفاءة والشفافية. من أبرز هذه المجالات الحكومة الإلكترونية، التي تهدف إلى تسهيل تقديم الخدمات العامة وتقليل الإجراءات الروتينية عبر الوسائل الرقمية. كما تشمل التجارة الإلكترونية، التي تعزز عمليات البيع والشراء عبر الإنترنت، مما يسهم في تحقيق التنمية الاقتصادية. بالإضافة إلى ذلك، هناك الإدارة المالية الإلكترونية التي تشمل المعاملات المصرفية الرقمية والدفع الإلكتروني، والتعليم الإلكتروني الذي يوفر وسائل تعليمية حديثة عن بُعد، والصحة الإلكترونية التي تسهم في تحسين الخدمات الطبية من خلال السجلات الرقمية والتطبيب عن بُعد. تسهم هذه المجالات مجتمعة في تحسين الأداء الإداري وزيادة الفعالية في مختلف القطاعات.

6- خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وتتمثل خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية في:

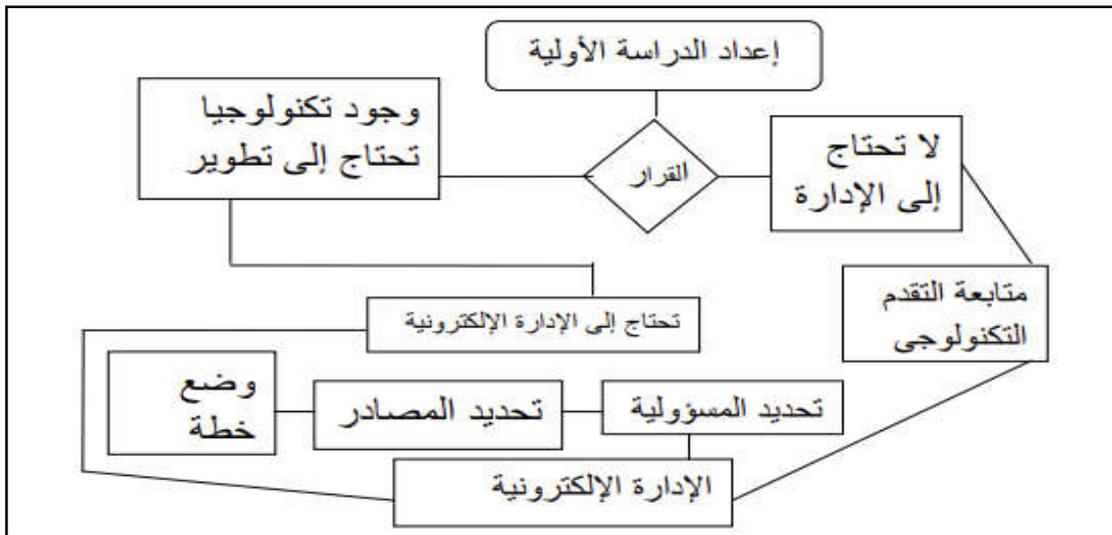
1- إعداد الدراسة الأولية وتسنلزم تشكيل فريق عمل يظم متخصصين في الإدارة المعلوماتية.
2- وضع خطة التنفيذ بمجرد موافقة الإدارة العليا في المنظمة أو المؤسسة على الموافقة على تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها لابد من إعداد خطة محكمة متكاملة وموصل لكل مرحلة من مراحل التنفيذ ولكل متطلبات كل مرحلة.

3- تحديد المصادر التي تدعم الخطة: كالكوادر البشرية المؤهلة التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات وهو ما يمكن إجماله في تحديد البنية التحتية. (حسين، 2014: 214-215).

4- توفير الوسائل الإلكترونية الضرورية للاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية، والتي تتيح التواصل عبرها، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة. كما يجب توفير إمكانية الاتصال بالشبكة المالية الداخلية في البلاد بأسعار مناسبة لضمان سهولة الوصول إليها من قبل الجميع.

5- ضرورة وجود عدد كافٍ من مزودي خدمة الإنترنت، مع التأكيد على أن تكون التكلفة في حدود معقولة لتوسيع نطاق الاستفادة منها. يساهم ذلك في تسهيل التفاعل مع الإدارة الإلكترونية عبر الإنترنت، مما يختصر الوقت ويقلل التكاليف.

6- تأهيل وتدريب الكوادر البشرية، وذلك من خلال إقامة برامج تدريبية لجميع الإداريين والموظفين المعنيين. يتضمن التدريب كيفية استخدام أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات، بالإضافة إلى أسس التعامل مع البيانات والمعلومات الإلكترونية. يساهم هذا في تحقيق الكفاءة في إدارة الخدمات الإلكترونية، مما يعزز من جودة الخدمة ويسهل استخدامها من قبل المستفيدين والإداريين.



شكل رقم (02) يوضح خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية المرجع. (سليمة بن حسين).

وعليه تتطلب عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة خطوات أساسية لضمان نجاحها وفعاليتها. تبدأ بتحليل الوضع الحالي لتحديد الاحتياجات والتحديات التي تواجه الإدارة التقليدية. يلي ذلك وضع خطة استراتيجية تتضمن الأهداف والتقنيات المطلوبة لتنفيذ التحول الرقمي. بعد ذلك، يتم تطوير البنية التحتية الرقمية، مثل أنظمة الحوسبة السحابية وقواعد البيانات وشبكات الاتصال. ثم تأتي مرحلة تدريب الكوادر البشرية لضمان قدرتهم على التعامل مع التقنيات

الحديثة بكفاءة. يليها إطلاق الخدمات الإلكترونية بشكل تدريجي، مع التركيز على تحسين تجربة المستخدم. وأخيراً، يتم تقييم الأداء وتطويره باستمرار لضمان تحقيق الأهداف المرجوة والاستجابة لأي تحديات قد تطرأ خلال التنفيذ.

7- خصائص الإدارة الإلكترونية

من أهم ما يميز الإدارة الإلكترونية أنها تقلل بشكل كبير الاعتماد على أشياء كثيرة ذات كلفة عالية كانت تعتمد عليها الإدارة التقليدية من أبرزها الورق والحدود المكانية والزمانية وكثرة العاملين وضخامة المباني وغيرها من الأمور التي تعيق السرعة والدقة في الأداء، ومن أهم خصائص الإدارة الإلكترونية نبرزها في النقاط التالية:

- إدارة الملفات بدلاً من حفظها.
- الاعتماد على الوثائق الإلكترونية بدلاً من الورقية حيث سهولة التعديل عليها والسرعة في استرجاعها.
- توفير إمكانية حضور المؤتمرات عن بعد دون الحاجة للانتقال إلى مقر الاجتماع.
- توفر البريد الإلكتروني كبديل سريع وفعال عن الصادر والوارد.
- توفر المتابعة الإلكترونية لسير الأعمال وبالتالي توفر المزيد من الوقت والجهد والتكلفة. (بن سعيد، 2008: 25-26).

8- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية هدفاً ووسيلة من أهداف ووسائل الإدارة الناجحة، لذلك ينبغي توفر متطلبات لتتأغم الإدارة الإلكترونية مع مضمون الإدارة الحديثة، وهذه المتطلبات تتمثل في:

- صياغة الأهداف وتبدأ من تحديد واضح مفصل للأهداف، لغرض تقديم الأنشطة والأعمال والخدمات إلكترونية بنوعية عالية، لذا تشتق أهداف الإدارة الإلكترونية من الأهداف الاستراتيجية للمدرسة، واعتماداً على نوع وطبيعة النشاط المستهدف، ونوع وطبيعة الخدمة المقدمة، وتضع المدرسة أهدافها بحيث تكون واقعية وقابلة للقياس، مع الأخذ بالحسبان متغيرات مثل القدرات التنظيمية الموجودة، والموارد المالية لتقرر بعد ذلك مراحل تطوير أهدافها، ومداخل تنفيذها.

- تصميم النظم وتطويرها تقوم الإدارة المدرسية في هذه المرحلة بمجموعة من الأنشطة التي تساعد في تصميم الأنظمة والبرامج الملائمة للخدمات الإلكترونية وتطويرها، وبما يحقق أهداف المدرسة، وتلك الأنشطة تقوم بربط الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية بأنشطة المدرسة، وعملياتها، فضلاً عن تحديد أنماط تبادل البيانات والمعلومات داخل المدرسة، وبين المدرسة والجهات الأخرى التي تتعامل معها.

- التقييم: يرتبط التقييم بالخطوات السابقة، ولاسيما تطبيق الإدارة الإلكترونية، إذ يتم في هذه المرحلة التأكد من مدى تحقيق مجموعة الأهداف والأعراض الموضوعية، فضلاً عن التأكد من أن الأنشطة الإلكترونية للمدرسة قد تطابقت مع ما هو مخطط لها، وعليه تحتاج مرحلة التقييم إلى وضع أدوات لقياس الإنجاز الحالي للإدارة الإلكترونية، وتحديد المعايير المستهدفة، لتحديد حجم الفجوة في الأداء الإلكتروني.

- المتطلبات الفنية والإدارية والتنظيمية يرتبط تطور تطبيق الإدارة الإلكترونية بتوافر مجموعة من المتطلبات الضرورية واللازمة لهذا التطور، إن هذه المتطلبات التي يجب توافرها لتحقيق الإدارة الإلكترونية يمكن تصنيفها إلى نوعين هما: المتطلبات الفنية، والمتطلبات الإدارية والتنظيمية. (إبراهيم، 2022: 11-12).

وعليه نستنتج أن يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير بنية تحتية تقنية متطورة تشمل شبكات اتصال حديثة، وأنظمة برمجية متكاملة، وأجهزة حاسوب متقدمة. كما يعد تأهيل الموارد البشرية من المتطلبات الأساسية، حيث يجب تدريب الموظفين على استخدام الأدوات الرقمية وإدارة البيانات بكفاءة. إضافة إلى ذلك، يحتاج التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلى إطار قانوني يدعم التحول الرقمي، من خلال سياسات واضحة لحماية البيانات وضمان الأمان السيبراني. كما أن نشر ثقافة التغيير داخل المؤسسات وتحفيز الأفراد على تبني الأساليب الحديثة في العمل يساهم في تعزيز نجاح الإدارة الإلكترونية. وعليه، فإن توافر هذه المتطلبات يسهل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات، وزيادة سرعة الأداء، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز الشفافية والحوكمة الرشيدة.

9- أبعاد الإدارة الإلكترونية:

- **التخطيط الإلكتروني:** ويعرف التخطيط بمفهومه التقليدي بأنه الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف المنشأة العامة والأهداف التفصيلية للإدارة ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها، بينما التخطيط الإلكتروني **e-planing** فهو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية والقصيرة الأجل وتكون قابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة. (زرقي، تاويريت، 2022: 311).

- **تعريف القيادة الإلكترونية:** يمكن تعريف القيادة الإلكترونية على أنها عملية تعتمد على التكنولوجيا لتوجيه الأفراد وإدارة فرق العمل، ولا تقتصر فقط على الجانب التقني، فتعتبر بأنها نوع من القيادة التي تستند إلى التفاعل الاجتماعي، مما يساعد في توليد الأفكار والمعتقدات وتوجيه الأفراد لتحقيق الأهداف التنظيمية. (العجلان، 2018: 43).

- **التنظيم الإلكتروني:** يعرف التنظيم بأنه عملية تنسيق الجهود البشرية في أي منظمة لإمكان تنفيذ السياسات المرسومة بأقل تكلفة ممكنة، فهو الإطار الذي يتم بموجبه ترتيب جهود الأفراد وتنسيقها نحو تحقيق أهداف معينة تسعى المنظمة إلى تحقيقها. لذا فالتنظيم هو الأكثر ارتباطاً بالمكان فهو تحديد الأعمال وتوزيعها على الأفراد في سبيل الوصول إلى الهدف. (زرقي، تاويريت، 2022: 311).

- **الرقابة الإلكترونية:** تعرف الرقابة كوظيفة من وظائف الإدارة بأنها عملية التأكد من أن ما تم التخطيط له هو ما تم تنفيذه وكشف الانحرافات وتصحيحها إن وجدت للوصول إلى الأهداف المحددة مسبقاً.. أما الرقابة في ظل الإدارة الإلكترونية فهي عملية مستمرة للكشف عن الانحرافات من خلال تدفق المعلومات والربط الشبكي بين المسيرين، والعاملين والموردين والمستهلكين، فهي رقابة فورية تعتمد على الشبكة الداخلية للمؤسسة لتقلص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه ومتابعة مختلف العمليات والأنشطة واتخاذ القرارات وتصحيح الأخطاء. (زرقي، تاويريت، 2022: 311).

تتجلى أبعاد الإدارة الإلكترونية في عدة جوانب أساسية تسهم في تطوير الأداء الإداري وتعزيز كفاءته. يشمل البعد التكنولوجي توفير البنية التحتية الرقمية، مثل أنظمة المعلومات المتكاملة، وشبكات الاتصال الحديثة، والأمن السيبراني لضمان حماية البيانات. أما البعد التنظيمي، فيرتبط بإعادة هيكلة العمليات الإدارية وتحديث اللوائح والتشريعات لتتلاءم مع

متطلبات التحول الرقمي. بينما يركز البعد البشري على تأهيل الموارد البشرية وتطوير مهاراتها الرقمية لضمان الاستخدام الفعال للتقنيات الحديثة. من جهة أخرى، يتناول البعد الاقتصادي تأثير الإدارة الإلكترونية على تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة كفاءة الموارد، في حين يعزز البعد الاجتماعي التفاعل بين الأفراد والمؤسسات من خلال تحسين جودة الخدمات وتسهيل الوصول إليها. إن تحقيق التكامل بين هذه الأبعاد يضمن نجاح الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري وتحقيق التنمية المستدامة.

10- عناصر الإدارة الإلكترونية: (ساحي، 2021: 218-219)

الإدارة الإلكترونية منظومة تفاعلية وتكاملية وعلى هذا الأساس كانت المنظومة تتكون من مجموعة من عناصر وهي تحدد كما يلي:

- المعلوماتية: تعد عنصر مستحدث ساد مختلف المجالات بكل قوة، فنقاس المعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات وهي تتميز بجملة من الخصائص مثلًا التوقيت بحيث أنها ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة للمستفيد، أما الدقة فهي درجة خلو المعلومات من الأخطاء بنوعها الصريحة والضمنية الملائمة والمرونة.

- الاتصالية: هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة والوحدات الإدارية داخل أي منظمة وأجهزتها الفرعية والمديرية المختلفة ويمكن تصنيفها إلى نوعين: الوسائط السلكية وهي تستخدم في نقل المعلومات والبيانات وتتكون من الأسلاك المحورية **Coaxial Gable** والأسلاك المزدوجة **turisted pair wire** أخيرا الأسلاك الألياف الضوئية **Fiberoptics** ، أما الوسائط اللاسلكية فهي تستخدم موجات الأثير في نقل البيانات.

- الخدماتية: وهو هدف ينبغي أن تقدمه المنظمات التي تسيطر على تطبيق الإلكترونيات في أداء أعمالها بأسرع وقت.

وعليه أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لتحديث الأنظمة الإدارية وتعزيز كفاءتها، فهي تمثل نقلة نوعية من الأساليب التقليدية إلى آليات حديثة تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصال، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات، تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص.

- تقليل المشكلات الناتجة عن تفاعل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير متزن المزاج.

- توفير فرص مرنة لتقديم الخدمات للطلاب عبر الحاسب الآلي.
 - الإدارة الإلكترونية ليست بديلاً عن الحكومة التقليدية، بل تعمل على تعزيز كفاءتها وتحسين أدائها.
 - توفير إدارة فعالة تضمن تنظيم البريد الإلكتروني، والأرشيف الرقمي، والوسائط السمعية البصرية، إلى جانب أنظمة المتابعة الآلية. (فداء، 2015: 195).
- تتألف الإدارة الإلكترونية من عدة عناصر أساسية تضمن نجاحها وفعاليتها، حيث تمثل البنية التحتية التكنولوجية الأساس الذي تعتمد عليه، من خلال توفير الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال اللازمة. كما يعد تأهيل الموارد البشرية عنصراً محورياً، إذ يتطلب وجود كوادر مدربة على استخدام التكنولوجيا الرقمية بكفاءة. إلى جانب ذلك، يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إطار قانوني وتنظيمي يحدد القوانين والتشريعات التي تنظم العمليات الإلكترونية وتحمي البيانات من المخاطر. كما تلعب النظم والبرامج الإلكترونية دوراً مهماً في تسهيل العمليات الإدارية، مثل أنظمة إدارة المعلومات والتخطيط الإلكتروني والرقابة الذكية.

ثانيا: جودة الخدمات

- 1- تعريف جودة الخدمات
- 2- أهداف جودة الخدمات
- 3- أبعاد جودة الخدمات
- 4- أهمية الاهتمام بجودة الخدمات
- 5- قياس جودة الخدمة:
- 6- تقييم جودة الخدمات
- 7- العوامل المؤثرة على جودة الخدمات

1- تعريف جودة الخدمات

1-1- مفهوم الجودة

يشير مفهوم الجودة إلى طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته، وهو مصطلح مشتق من الكلمة اللاتينية "Qualities"، وقد تعددت تعريفات الجودة منها:

- الجودة (Quality) هي: كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) التي يقصد

منها "طبيعة الشيء؛ والشخص ودرجة صلاحه"، وللجودة تعريفات كثيرة إلا أن هناك

بعض التعريفات اختلفت حسب كل باحث ونجد:

- تعريف آرموند فيجنوم: هي ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة

والصناعة والصيانة الذي يمكن بدوره تلبية حاجات العميل ورغباته. تعريف الجمعية

الأمريكية لرقابة الجودة - - (trol - - American society for quality con)

ASQC الجودة هي السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها

على الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية. (عرفه، 2014: 01).

- "كما عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها: "أداء العمل الصحيح بشكل صحيح

من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستهلك في معرفة مدى تحسين الأداء".

(جباري، 2018: 655).

1-2- تعريف الخدمة

تأتي كلمة الخدمة "Service" من الكلمة اللاتينية **Servus**، والتي تعني العبد، ولكنها لا

تعني ضمناً علاقة هيمنة، فهي ببساطة الاستماع إلى العميل للحفاظ على العلاقة القائمة

على الاحترام المتبادل. (مرزوقي، 2023: 583).

"فحسب فيليب كوتلر الخدمة عبارة عن: "نشاط أو خدمة خاضعة للتبادل غير الملموس، لا

تسمح بأي انتقال للملكية لأن تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون". (قنطري؛

بوباكور، 2011: 83).

فقد عرفتها الجمعية الأمريكية للخدمات على أنها: "مجموعة من النشاطات أو المنافع التي

تُعرض للبيع، أو يتم عرضها على أنها ترتبط بسلعة معينة". (أيوب، 2020: 75).

ووفقاً لـ Langlois و Tocquer، فإن "الخدمة هي تجربة زمنية يعيشها العميل أثناء تفاعله مع

موظفي المؤسسة أو مادتها الدقيقة. يبدو من خلال هذا التعريف أن أي تجربة يقوم بها

العميل مع الموظفين في المؤسسة أو يدعمها المادي (Support physique) في لحظة معينة، يعتبر بمثابة خدمة. (مرزوقي، 2023: 583).

1-3- تعريف جودة الخدمات

اختلفت تعريفات جودة الخدمة بسبب صعوبة تحديد خصائصها والعوامل المؤثرة فيها، مما يجعل عملية قياسها معقدة. ومع ذلك، تُشير بعض التعريفات إلى أن جودة الخدمة تتمثل في الفارق بين توقعات العملاء للخدمة (الخدمة المتوقعة) وما يتلقونه بالفعل (الخدمة الفعلية). يوضح تشانغ (2008) أن مفهوم جودة الخدمة يجب أن يُنظر إليه بشكل أساسي من منظور العميل، نظرًا لاختلاف القيم والمعايير والظروف التي يعتمد عليها التقييم. (Husain ; Carlsson, 2010 : 14).

عرفت جودة الخدمة على أنها: تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية. ويشير هذا التعريف إلى أن جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين البعد الإجرائي والبعد الشخصي، مما يستوجب ضرورة الاهتمام بهذين الجانبين في تقديم الخدمة". (بختاوي، 2017: 149).

يعرّف Gaither (1996) جودة الخدمة بأنها تتحدد بناءً على إدراك العملاء لها ومدى توافقها مع توقعاتهم. فعندما تتطابق جودة الخدمة المقدمة مع توقعات العميل. (قرن، بلقرع، 2011: 153).

فإنه يعتبرها ذات جودة عالية. أما إذا تجاوزت الجودة المقدمة توقعاته، فإن ذلك يعزز من مستوى رضاه، في المقابل إذا كانت جودة الخدمة أقل من توقعاته فإنه يشعر بعدم الرضا، مما ينعكس سلباً على تقييمه لجودتها.

يرى باراسورامان وزيثامل وبيري (1990) أن جودة الخدمة تُعد إدراكًا خارجيًا يعتمد على تجربة العميل مع الخدمة التي تلقاها أثناء التفاعل مع مزود الخدمة. (Husain ; Carlsson, 2010 : 14).

ويمكن تعريف جودة الخدمة على أنها الانطباع العام للمستهلكين حول الخدمة. كما يوضح Zeitham و Bitne (2009) أن جودة الخدمة هي تصور العميل للعنصر الخدمي في المنتج، وهي أيضًا عامل مهم في تحقيق رضا العملاء. (yeni ; yasir, 2018: 679).

ووفقاً لدراسة كومرا (2008)، فإن جودة الخدمة لا تقتصر فقط على المنتج أو الخدمة النهائية، بل تمتد أيضاً إلى عمليات الإنتاج والتسليم، مما يجعل مشاركة الموظفين في إعادة تصميم العمليات والالتزام بها أمراً ضرورياً لإنتاج منتجات أو خدمات سياحية نهائية ذات جودة عالية. (Husain ; Carlsson, 2010 : 14).

تعرف جودة الخدمة بأنها مقياس لمدى توافق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء، فهي تمثل تقييماً لمستوى الخدمة المتوقعة، وتُعد أداة أساسية تعتمد عليها المؤسسات لتعزيز علاقاتها مع العملاء والحفاظ عليها بشكل مستدام.

2- أهداف جودة الخدمات

وهناك نوعان من أهداف الجودة وهما: 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. وأهداف تحسين الجودة؛ وهي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر.

ومن هنا يمكن تصنيف أهداف جودة الخدمات بنوعيتها إلى خمس فئات هي: (المطير، 2010: 17)

- 1 - أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.
 - 2- أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة ويتناول حاجات العملاء والمنافسة.
 - 3- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.
 - 4- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
 - 5- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.
- وتتوقف جودة المنتج أو الخدمة على احتوائهما جملة من الخصائص يتم التعبير عنها في شكل مواصفات إذ تم احترامها يتحقق التطابق مع متطلبات العميل المعلنة والضمنية، ويمكن تصنيف هذه المواصفات إلى المتطلبات الأساسية للجودة.

3- أبعاد جودة الخدمات

لقد تعرضت معظم الكتابات التي تناولت موضوع جودة الخدمة إلى الأبعاد التي يبني على أساسها العملاء توقعاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة إليهم، إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو العناصر الأساسية التي تتكون منها كل بعد. فعلى سبيل المثال حدد **Gronroos** ثلاثة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة وهي: (أوسليمان، 2021-2022: 39).

1. البعد الأول الجودة الفنية للخدمة، وهي مرتبطة بالنتيجة التي يحصل عليها العميل من الخدمة، وهي تجيب عن سؤال: "ماذا حصل العميل؟".
 2. البعد الثاني يتعلق بالجودة النوعية أو المعرفة وهي متعلقة بالوسيلة التي تم بها تقديم الخدمة، أي أنها تجيب عن سؤال: "كيف تم تقديم الخدمة للزبون؟".
 3. البعد الثالث لجودة الخدمة فيطلق عليه الصورة الذهنية للمنظمة، والذي يعكس انطباعات الزبائن عن المنظمة ويتوقف إلى حد كبير على تقييم الزبائن للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة.
- ويعد القصور في أحد المدخلين عامل الفرق على التوصل إلى مقياس كما يمكن استخدامه في قياس الأبعاد والعناصر المتعلقة بجودة الخدمة والتركيز على الجانب التطويري والافتقار إلى التطبيق العملي لهذا المدخل.
- حسب تصنيف (Lehtinen and Lehtinen's (1982، يرى أن جودة الخدمة تشمل ثلاث أبعاد تتمثل في: (مرازقة؛ سيهام، 2017: 389).
- جودة المؤسسة: ويتضمن هذا البعد الصورة الذهنية للمؤسسة لدى العملاء.
- الجودة المادية: وتشمل الجوانب المادية للخدمة مثل المعدات والموارد.
- الجودة التفاعلية: وهي الجودة الناتجة عن التفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء، والتفاعل فيما بين العملاء.

وفي هذا السياق، حدد (Berry and Parasuraman) خمسة أبعاد أساسية من بين العشرة المذكورة كمقاييس لجودة الخدمات أطلق عليه اسم مقياس «Servqual» حيث أثبت كفاءة عالية في المجال العملي، ولذلك سوف يتم الاعتماد على تلك الأبعاد الخمسة في إنجاز الجانب الميداني لهذه الدراسة. وهذه الأبعاد هي: (مرازقة، 2017: 389).

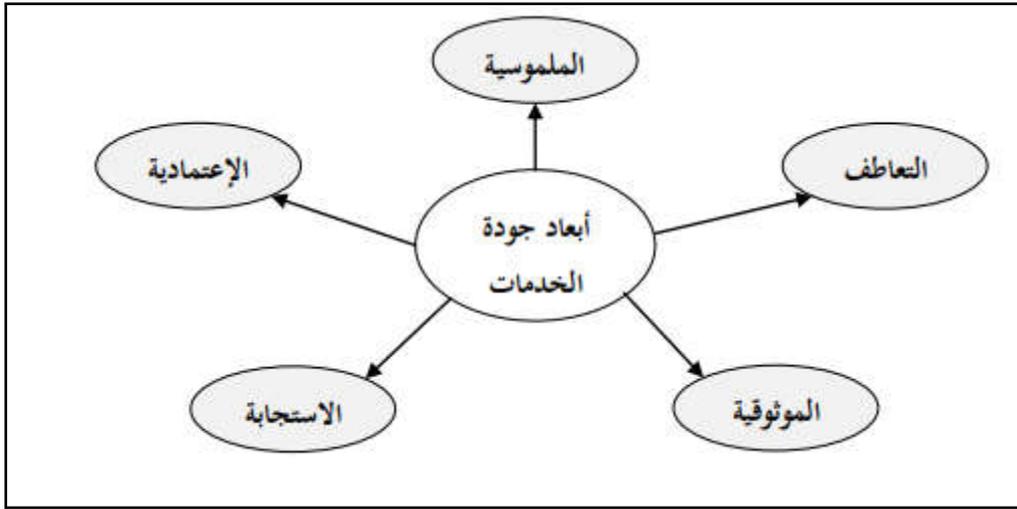
- الإعتمادية (Reliability): تعرف بأنها القدرة على أداء الخدمة بشكل موثوق ودقيق، في العموم تشير إلى وفاء المؤسسات بوعودها المتعلقة بالتسليم، وتقديم الخدمة، وحل المشكلات، والتسعير. ويفضل الموظفين التعامل مع المؤسسات التي تقدم الخدمة. وتعتبر الإعتمادية عنصراً مهماً في إدراك جودة الخدمة من قبل العملاء وولائهم. ومن ثم، تحتاج المؤسسات إلى أن تكون على دراية بتوقعات العملاء بشأن الموثوقية. (N.Ramya; 2019: 40)

- الملموسية: تشمل الجوانب الملموسة والعاملة مثل مباني وتقنيات الحديثة المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية للأبنية، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الموظفين... إلخ. (مراد؛ عبدوس، 2017: 04).

- الاستجابة (Responsiveness): تشير الاستجابة إلى الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة. يركز هذا البعد على الموقف والسرعة في التعامل مع طلبات العملاء، وأسئلتهم، وشكاواهم، ومشكلاتهم. كما يركز على الالتزام بالمواعيد، والحضور، والالتزام المهني، وما إلى ذلك من قبل الموظفين أو الطاقم. (N.Ramya; 2019: 40)

- الأمان (الضمان): وهو شمول الاطمئنان النفسي والمادي اتجاه الخدمة المقدمة. (بن عيشاوي، 2014: 384).

- التعاطف: التي تعني المعاملة المهنية، والاحترام المتبادل، والشفافية، والألفة، كل هذا يقوي انطباعه حول مستوى جودة الخدمة. (بن عيشاوي، 2014: 384).



شكل رقم (03) يمثل أبعاد جودة الخدمة

(مولود؛ محمودي، 2013: 148)

4- أهمية الاهتمام بجودة الخدمات

- تتعدد الأسباب التي تجعل المؤسسات تسعفي الاهتمام في تقديم خدمات عالية الجودة، ومنها:
- زيادة توقعات العملاء: ارتفعت توقعات العملاء بشكل عام مقارنة بالماضي. وتعود هذه الزيادة إلى عدة عوامل مثل ارتفاع مستوى الوعي والمعرفة لدى العملاء، حملات التسويق التي تقوم بها المنظمات، وأداء المنافسين في السوق.
- (Marhamat and All, 2013: 36).
- التوجه الاقتصادي: أصبحت الشركات الخدمية الحديثة تركز على تقديم خدمات متميزة، مع تقليل تكاليف التشغيل وتعزيز الإنتاجية (الدويك، 2018: 11)، وذلك بدلاً من الاعتماد على تسعير الخدمات بأسعار مرتفعة فقط.
 - نشاط المنافسين: يسعى المنافسون بشكل مستمر إلى تحسين خدماتهم وطريقة تقديمها للعملاء (Marhamat and All, 2013: 36)، مما يؤدي إلى تغييرات مستمرة في الأسواق وزيادة حصتهم السوقية. هذا يدفع الشركات الأخرى إلى اتخاذ خطوات لتحسين جودة خدماتها في محاولة للبقاء في المنافسة.

- نمو مجال الخدمة: شهدت الفترة الأخيرة زيادة في عدد الشركات التي تقدم الخدمات للمؤسسات المختلفة (الدويك، 2018: 11)، حيث تستمر هذه الخدمات في النمو والتطور بشكل متزايد.
 - العوامل البيئية: تتعرض المنظمات للضغط لتقديم خدمات عالية الجودة نتيجة لعوامل قانونية، سياسية، اقتصادية، اجتماعية وثقافية (Marhamat and All, 2013:36)، كما أن انتشار الإنترنت اليوم يسمح للعملاء بالحصول بسهولة على معلومات من جميع أنحاء العالم.
 - زيادة المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سيؤدي إلى ظهور منافسة متجددة (الدويك، 2018: 11)، مما يجعل الاعتماد على جودة الخدمة عاملاً حاسماً في تحديد مكانة تلك المؤسسات في السوق.
 - تحقيق التوازن: يجب على المؤسسات أن توازن بين تقليل التكاليف وضمان رضا العملاء، لأن تقديم خدمة ذات جودة عالية يساعد في بناء قاعدة عملاء مستدامة، مما يسهم في استقرار ونمو المؤسسة على المدى الطويل. (الدويك، 2018: 11).
- حيث تكمن أهمية الاهتمام بجودة الخدمات في دورها الحاسم في تحقيق رضا العملاء، وتعزيز سمعة المؤسسة، وزيادة قدرتها التنافسية في السوق. فالخدمات عالية الجودة تؤدي إلى كسب ثقة العملاء، مما يساهم في ولائهم واستمرار تعاملهم مع المؤسسة. كما أن الجودة تساهم في تقليل الأخطاء وتحسين الكفاءة التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية. إضافةً إلى ذلك، يساعد التركيز على الجودة في التكيف مع التغيرات السوقية وتلبية احتياجات العملاء المتزايدة، مما يعزز فرص النمو والنجاح المستدام للمؤسسة.
- 5- قياس جودة الخدمة:**
- لا شك أن جودة الخدمة تعكس انطباع المستهلك أو شعوره تجاه الخدمة التي تلقاها سابقاً. وقد تباينت آراء الباحثين حول العوامل المؤثرة في هذا الشعور وطرق قياسه، مما أدى إلى ظهور أساليب متعددة لتقييم جودة الخدمة. وعلى الرغم من اتفاق هذه الأساليب على أن قياس الجودة يعتمد أساساً على منظور المستهلك، إلا أنها تختلف في منهجية التطبيق، كما أثارَت نقاشاً واسعاً حول الأبعاد التي تدخل في عملية قياس جودة الخدمة. (كامل، 2022: 28).

يعد قياس جودة الخدمات من التحديات التي لا يمكن إنجازها بنفس سهولة قياس جودة المنتجات، وذلك بسبب الطبيعة غير الملموسة للخدمات، وقد تناولت العديد من الدراسات منهجيات مختلفة لقياس جودة الخدمات، مستندةً إلى عدة نماذج ومداخل تحليلية، وفيما يلي سنعرض بعضاً منها: (الحساوي؛ الصنات، 2022: 190-191).

أ- **قياس عدد الشكاوى:** يُعبّر عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة زمنية معينة عن مستوى جودة الخدمة ومدى توافقها مع تطلعات العميل واحتياجاته.

ب- **مقياس الرضا:** يُعتبر هذا المقياس من أكثر الأساليب استخداماً وانتشاراً في تقييم توجهات العملاء نحو جودة الخدمات. يساعد هذا المدخل المؤسسات على تحسين خدماتها بما يتماشى مع توقعات العملاء، مما يساهم في تحقيق رضاهم.

ج- **مقياس الفجوة: (SERVQUAL)** يركز هذا المقياس على مقارنة توقعات العملاء للخدمة المقدمة مع إدراكهم الفعلي لها، حيث يتم تحديد الفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة من منظور العميل.

د- **مقياس الأداء الفعلي:** يُعد هذا المقياس نموذجاً مطوراً عن مقياس الفجوة، حيث يركز بشكل أساسي على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، مما يتيح تقييمها مباشرة استناداً إلى آراء العملاء. ويتميز هذا المقياس بسهولة استخدامه وبساطته مقارنةً بمقياس الفجوة، مما يجعله أداة فعالة لقياس جودة الخدمات.

وعليه يتم قياس جودة الخدمة لضمان تلبية توقعات العملاء وتحقيق رضاهم، وذلك عبر الأساليب المذكورة، كما تعتمد المؤسسات على استبيانات رضا العملاء، وتحليل الشكاوى، والمؤشرات الكمية مثل سرعة الاستجابة ومعدلات الأخطاء، مما يساعد في تحسين الخدمات وتطويرها وفقاً لاحتياجات العملاء.

6- تقييم جودة الخدمات

أصبحت جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات أمراً ضرورياً وحتمياً، خاصة مع تزايد احتياجات وتوقعات الأفراد بشأن مستوى الخدمة المقدمة، إضافة إلى تنامي قدرة المؤسسات على تحقيق هذه التطلعات، بناءً على ذلك تبنت المؤسسات الحديثة مفهوم "التوجه نحو العميل" الذي يقوم على فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم بشكل دقيق.

وفي هذا السياق يعتمد تقييم الجودة على مدى إدراك العميل للخصائص الفعلية للخدمة وأبعادها المختلفة، وهو ما يعرف بجودة الإدراك الحسي، حتى تكون عملية تقييم جودة الخدمة فعالة، يجب أن تعتمد على منظور العميل نفسه، حيث تعود أهمية ذلك إلى عدة عوامل أبرزها: (أوسليمان، 2021-2022: 46-47).

1- عدم امتلاك المؤسسات معرفة دقيقة بالمعايير والمؤشرات التي يعتمدها العملاء عند اختيار الخدمة وتقييمها.

2- قد تواجه إدارة المؤسسات صعوبة في تحديد الأساليب التي يعتمد عليها العملاء في تقييم الأداء الفعلي للخدمة.

3- قد تفتقر المؤسسات إلى الإدراك الحقيقي بأن احتياجات العملاء وتوقعاتهم تتطور باستمرار، استجابةً للتحسينات التي تطرأ على الخدمات المقدمة سواء من قبلها أو من قبل مؤسسات منافسة، مما قد يؤدي إلى تقديم خدمات تعتقد المنظمة أنها مناسبة بينما لا تلبي فعلياً متطلبات العملاء.

4- في بعض الحالات قد تعجز المؤسسات بسبب محدودية إمكانياتها، عن تحديد احتياجات عملائها وفهم توقعاتهم أو تقييم مدى رضاهم عن الأداء، مما ينعكس سلباً على قدرتها في قياس جودة خدماتها بدقة.

يعد تقييم جودة الخدمات ضرورياً لضمان تحسين الأداء، حيث يتم ذلك من خلال مقارنة التوقعات بالتجربة الفعلية، كما يساعد التقييم في تحديد نقاط القوة والضعف، مما يعزز تطوير الخدمات ورفع جودتها بكفاءة.

7- العوامل المؤثرة على جودة الخدمات

- عناصر الخدمة: قام الباحثان Zeithaml and Bitner بتحديد العوامل الأساسية التي تؤثر على إدراك العملاء لجودة الخدمة المقدمة لهم. وتتمثل هذه العوامل في ثلاثة عناصر رئيسية: العمليات، والعنصر البشري، والمكونات المادية للخدمة. (مسالته، 2017: 132).

- تفاعل العميل مع مقدمي الخدمة: يُعد هذا العنصر محورياً نظراً للعلاقة المباشرة بين مقدمي الخدمة والعملاء. إذ يؤثر أداء مقدمي الخدمة، وقدرتهم على تلبية احتياجات العملاء، بشكل مباشر على إدراكهم لجودة الخدمة المقدمة. كما أن جودة الخدمة

تتعرض من خلال سلسلة التفاعلات بين الطرفين، مما يبرز أهمية المهارات والقدرات التي يمتلكها موظفو المؤسسة في التعامل مع عملائها. (مسالته، 2017: 132).

- **الصورة الذهنية للعملاء عن الخدمة المقدمة:** تشكل الصورة الذهنية لدى العملاء عاملاً أساسياً في توقعاتهم لجودة الخدمة، حيث تتكون هذه الصورة من المعلومات التي يحصلون عليها عبر تفاعلهم المباشر مع مقدمي الخدمة، إضافة إلى الاتصالات الخارجية، سواء من خلال الحملات التسويقية أو التوصيات الشخصية. كما تتأثر الصورة الذهنية بالجوانب الثقافية واللغوية للعملاء، مما يجعلها تلعب دوراً أساسياً في تشكيل انطباعهم العام عن المؤسسة. وبالتالي، يؤثر هذا الانطباع بشكل كبير على تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة.

- **تسعير الخدمة:** يمثل السعر عنصراً جوهرياً في تقييم جودة الخدمة، حيث يرتبط بقرار العملاء بشأن مدى تناسبه مع القيمة التي يحصلون عليها. لذلك، فإن السعر لا يحدد فقط التكلفة المالية، بل يساهم أيضاً في تشكيل إدراك العميل لمستوى الخدمة، مما يجعله أحد العوامل المؤثرة على تقييمه العام لجودتها. (مسالته، 2017: 133).

وعليه ينظر إلى المنافسة لتحسين جودة الخدمة على أنها مسألة إستراتيجية رئيسية للمنظمات العاملة في قطاع الخدمات، تمتلك المؤسسات التي تتمتع بمستوى عالٍ من جودة الخدمة مستوى أعلى من رضا العملاء، مما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة. (Nedjavad; Gilaninia, 2016: 24).

وعليه تتأثر جودة الخدمات بعدة عوامل التي تعزز الكفاءة والدقة، كما يلعب التواصل الفعال مع العملاء دوراً أساسياً في تحسين تجربتهم وتعزيز ثقتهم بالمؤسسة.

خلاصة

يستعرض هذا الفصل مفهوم الإدارة الإلكترونية حيث وضحنا تطورها التاريخي وخصائصها وأهدافها في تعزيز كفاءة المؤسسات، مع التركيز على عناصرها الأساسية ودورها في تحسين الأداء. كما تطرقنا إلى مفهوم جودة الخدمات، موضحا أهميتها في تحقيق رضا العملاء والتميز المؤسسي، مع استعراض طرق قياسها وتقييمها والعوامل المؤثرة فيها. حيث يساهم التحول الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتسريع الإجراءات، وتعزيز الاستجابة لمتطلبات العملاء، مما ينعكس إيجابا على جودة الخدمات المقدمة.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- 1- منهج الدراسة
- 2- مجتمع الدراسة
- 3- الدراسة الإستطلاعية
- 5- الدراسة الأساسية
- 6- الأساليب الإحصائية

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية حلقة وصل بين الجانب النظري وما سيتم تناوله في الجانب التطبيقي، أي أن البحث العلمي يقتضي دراسة ميدانية يقوم بها الباحث بخطوات منهجية صحيحة، كونها تشكل أهم عناصر هذا البحث للتأكد من صحة الفرضيات والوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية.

1- منهج الدراسة:

يعتبر المنهج مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث للخروج بفرضيات صحيحة.

ومن خلال هذا سأحاول الوقوف على علاقة الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بتيارت، لأنه يصف الظاهرة وينسجم مع معطيات الدراسة وتحتاج إلى تفسير وتحليل وكشف العلاقة بين عناصرها وبين مختلف متغيرات.

فالمنهج الوصفي هو عبارة عن طريق الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة، وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

2- مجتمع الدراسة

تعد مرحلة اختيار العينة أهم الخطوات الأساسية في الإجراءات المنهجية، وذلك لارتباطها بمسألة المصادقية والموضوعية، بحيث يبلغ مجتمع الدراسة 234 موظف موزعين على مختلف المصالح والأقسام في مؤسسة اتصالات الجزائر بتيارت (مصلحة تسيير الموارد البشرية).

3- الدراسة الإستطلاعية:

تعد الدراسة الإستطلاعية من أهم الخطوات التي ينبغي أن يتبعها الباحث أثناء إجراء الدراسة الميدانية فهي تقي الباحث من الوقوع في الأخطاء خلال الدراسة الأساسية.

3-1 أهداف الدراسة الإستطلاعية :

– التعرف على الظاهرة المراد دراستها وجمع البيانات عنها.

– التعرف على مجتمع ومكان الدراسة.

- التأكد من إمكانية تطبيق أداة الدراسة في الدراسة الأساسية.
- فحص الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

3-2- حدود الدراسة الإستطلاعية :

- **الحدود الزمانية :** تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من 23 مارس الى 30 مارس 2025.

- **الحدود المكانية :** تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بمؤسسة اتصالات الجزائر بتيارت

تعريف المؤسسة:

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والانترنت. تأسست وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر".

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم" برأسمال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B 001808302

- **الحدود البشرية:** تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة تقدر ب 40 من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بتيارت المتمثلين في فئة الإداريين.

3-3- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية :

جدول رقم (02) توزيع العينة للدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس:

الاختيارات	التكرار	النسبة %
ذكور	25	62.5%
الإناث	15	37.5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول ان عدد الذكور قدر بـ 25 بنسبة مئوية 62.5% اما عدد الاناث قدر بـ 15 بنسبة مئوية 37.5% في الدراسة الاستطلاعية وهذا ما يدل على ان نسبة الذكور تغلب نسبة الاناث في الدراسة الاستطلاعية.

جدول رقم (03) توزيع العينة للدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن:

الاختيارات	التكرار	النسبة %
36-21	27	67.5%
51-37	9	22.5%
57-52	4	10%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول ان فئة 36-21 قدرت بـ 27 وبنسبة مئوية 67.5% وفئة قدرت بـ 51-37 وبنسبة مئوية 22.5% اما فئة 57-52 قدرت بـ 4 وبنسبة مئوية 10% فبالتالي نلاحظ ان نسبة 36-21 كانت الأكثر انتشارا في المؤسسة.

2-3- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

الاستبيان:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان الإدارة الالكترونية واستبيان جودة الخدمات بحيث تم بناء أدوات الدراسة من طرف الباحثة

استبيان الإدارة الالكترونية:

بعد الاطلاع على التراث الادبي المتعلق بموضوع الدراسة من مفاهيم وابعاد والتي تشمل الدراسات السابقة والكتب والمقالات والتقارير وبعض المقاييس المشابهة والنظريات، تم تحديد ابعاد وفقرات الاستبيان لتعكس مشكلة الدراسة وفرضياتها اضافة الدراسات التي تم الاعتماد عليها في بناء الاستبيان، وتم صياغة الاستبيان الذي يكشف عن ابعاد الإدارة الالكترونية مكون من 4 أبعاد و24 فقرة كما هي موضوعة في الملحق رقم () ينقسم الاستبيان الى محورين:

– **القسم الأول:** يمثل المعلومات الشخصية المتعلقة بالموظف.

– **القسم الثاني:** يتكون من مجموعة فقرات حسب كل بعد الموزعة على النحو التالي:

ابعاد الإدارة الالكترونية:

- التخطيط الالكتروني: 6 فقرات
- التنظيم الالكتروني: 6 فقرات
- القيادة الالكترونية: 5 فقرات
- استخدام التكنولوجيات الحديثة: 7 فقرات انظر الملحق رقم (02)

استبيان جودة الخدمات

تمت صياغة هذا الاستبيان لمعرفة جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر الى زبائنها، مكون من 3 ابعاد و 14 فقرة كما هي موضوعة في الملحق رقم (02) وينقسم الاستبيان إلى محورين

القسم الأول: يمثل المعلومات الشخصية المتعلقة بالزبون

القسم الثاني: يتكون من مجموعة فقرات حسب كل بعد الموزعة على النحو التالي:

ابعاد جودة الخدمات:

- انطباعات الزبائن ومشاركي مؤسسة اتصالات الجزائر: 5 فقرات.
- مدى وعي الزبائن بالخدمات الرقمية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر: 4 فقرات.
- ثقة الزبائن في الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر: 5 فقرات.

وصف الاستبيان وأبعاده

للتحقق من صلاحية أدوات الدراسة وفعاليتها للقياس تم معالجتها من خلال خضوعها على الخصائص السيكومترية التالية:

- الخصائص السيكومترية

صدق الاتساق الظاهري:

تم التحقق من صدق الأداة بعرضها على مجموعة الأساتذة محكمين في جامعة ابن خلدون تيارت كان عددهم (5) أساتذة في تخصص علم النفس العمل والتنظيم بغرض معرفة ما اذا كانت عبارات الاستبيان واضحة من حيث الصياغة اللغوية والتأكد من صلاحيتها لقياس ما وضعت من اجله كما هو موضح في الملحق رقم (02)

تم توزيع الاستبيان على 05 أساتذة محكمين في التخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

صدق الاتساق الداخلي:

هو تحليل احصائي من خلال العلاقة بين الفقرة مع البعد وعلاقة البعد مع الدرجة الكلية.

حيث قامت الباحثة بأجراء صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات من خلال تطبيقهم على مكونة من 40 عامل للتأكد من مدى ارتباط الفقرات مع البعد والدرجة الكلية وأيضاً ارتباط البعد مع الدرجة الكلية ولقد استخدمت الباحثة البرنامج الاحصائي spss صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الإدارة الالكترونية

جدول رقم (04) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعد التخطيط الالكتروني

العبارات	علاقة العبارة بالبعد	علاقة البعد مع الدرجة الكلية
1	**0.61	**0.85
2	**0.79	
3	**0.90	
4	**0.78	
5	**0.83	
6	**0.63	

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح علاقة الفقرة بالبعد وعلاقة البعد بالدرجة الكلية حيث نجد جميع العبارات دالة احصائياً عند مستوى دلالة 0.01 وهذا حسب معامل ارتباط بيرسون للفقرة، مما يدل على صدق العبارات والبعد وهذا ما يؤكد على صلاحيته.

جدول رقم (05) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعء التنظيم الالكتروني

العبارات	علاقة العبارة بالبعء	علاقة البعء مع الدرجة الكلية
7	**0.74	**0.92
8	**0.69	
9	**0.79	
10	**0.82	
11	**0.84	
12	**0.86	

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح علاقة الفقرة بالبعء وعلاقة البعء بالدرجة الكلية حيث نجد جميع العبارات دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على صدق العبارات والبعء وهذا ما يؤكد على صلاحيته.

جدول رقم (06) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعء القيادة الالكترونية

العبارات	علاقة العبارة بالبعء	علاقة البعء مع الدرجة الكلية
1	**0.83	**0.82
2	**0.75	
3	**0.82	
4	**0.67	
5	**0.76	

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح علاقة الفقرة بالبعء وعلاقة البعء بالدرجة الكلية حيث نجد جميع العبارات دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على صدق العبارات والبعء وهذا ما يؤكد على صلاحيته.

جدول رقم (07) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعء استخدام التكنولوجيات الحديثة

العبارات	علاقة العبارة بالبعء	علاقة البعء مع الدرجة الكلية
1	**0.63	**0.89
2	**0.69	
3	**0.81	
4	**0.73	
5	**0.85	
6	**0.85	
7	**0.63	

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح علاقة الفقرة بالبعء وعلاقة البعء بالدرجة الكلية حيث نجد جميع العبارات دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على صدق العبارات والبعء وهذا ما يؤكد على صلاحيته.

ثبات استبيان الإدارة الالكترونية

ثبات الاستبيان بطريقة الفاكرونباخ

قيمة الفاكرونباخ	البعء
0.84	بعء التخطيط الالكتروني
0.88	بعء التنظيم الالكتروني
0.82	بعء القيادة الالكترونية
0.85	بعء استخدام التكنولوجيات الحديثة
0.94	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة الفاكرونباخ للأبعاد ومجموع الأبعاد مرتفعة مما يدل على ثبات الاستبيان وصلاحيته للقياس

الثبات بطريقة التجزئة

قوتمان	سبيرمان
0.88	0.88

يشير ذلك إلى أن الثبات (reliability) بحسب طريقتي "سيبرمان" و"قومان" متساوي و يبلغ 0.88، مما يدل على درجة عالية من الثبات في الأداة المستخدمة.

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان جودة الخدمات

جدول رقم (08) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعده انطباعات الزبائن ومشتري مؤسسة اتصالات الجزائر

العبارات	علاقة العبارة بالبعد	علاقة البعد مع الدرجة الكلية
1	**0.62	**0.72
2	**0.50	
3	**0.46	
4	**0.69	
5	**0.50	

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح علاقة الفقرة بالبعد وعلاقة البعد بالدرجة الكلية حيث نجد جميع العبارات دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على صدق العبارات والبعده وهذا ما يؤكد على صلاحيته.

جدول رقم (09) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعده مدى وعي الزبائن بالخدمات الرقمية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر

العبارات	علاقة العبارة بالبعد	علاقة البعد مع الدرجة الكلية
6	**0.31	**0.57
7	**0.57	
8	**0.65	
9	**0.55	

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح علاقة الفقرة بالبعد وعلاقة البعد بالدرجة الكلية حيث نجد جميع العبارات دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على صدق العبارات والبعده وهذا ما يؤكد على صلاحيته.

جدول رقم (10) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعء ثقة الزبائن في الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر

العبارات	معامل ارتباط العبارة بالبعء	معامل ارتباط البعء بالدرجة الكلية
1	**0.61	**0.69
2	**0.42	
3	**0.52	
4	**0.69	
5	**0.69	

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح علاقة الفقرة بالبعء وعلاقة البعء بالدرجة الكلية حيث نجد جميع العبارات دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على صدق العبارات والبعء وهذا ما يؤكد على صلاحيته.

ثبات استبيان جودة الخدمات

ثبات الاستبيان بطريقة الفاكرونباخ

قيمة الفاكرونباخ	البعء
0.45	بعء انطباعات الزبائن ومشتركي مؤسسة اتصالات الجزائر
0.62	لبعء مدى وعي الزبائن بالخدمات الرقمية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر
0.54	بعء ثقة الزبائن في الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر

يوضح الجدول نتائج ثبات استبيان جودة الخدمات لمؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام طريقة "ألفا كرونباخ"، حيث نجد ان جميع الابعاد تتمتع بدرجة من الثبات مما يؤكد على ثبات الاستبيان وصلاحيته للقياس.

ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة

سبيرمان براون	قوتمان
0.54	0.54

تشير نتائج الجدول إلى ثبات الاستبيان باستخدام طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Method)، من خلال معاملي سبيرمان-براون (Spearman-Brown) وغوتيمان (Guttman)، وقد حصل كل منهما على نفس القيمة وهي 0.54 ، وبالتالي يتمتع الاستبيان بمستوى من الثبات.

5- الدراسة الأساسية:

بعد التحقق من الخصائص السيكومترية لادوات الدراسة وصلاحيتها للقياس وبعد إخراجها في صيغتها النهائية تم تطبيقها في الدراسة الأساسية :

حدود الدراسة الأساسية

- الحدود الزمانية: بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية تم تطبيق الدراسة الأساسية التي امتدت من 6 افريل الى غاية 20 افريل 2025 بمؤسسة اتصالات الجزائر.

- الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية ولاية تيارت

عينة الدراسة الأساسية:

تم اجراء الدراسة الأساسية من خلال تطبيق أدوات الدراسة على عينة قوامها 79 عامل اختيرو بطريقة عشوائية.

خصائص عينة الدراسة الأساسية:

جدول رقم (11) يوضح العينة للدراسة الاساسية حسب متغير الجنس:

النسبة %	التكرار	
54.4%	43	ذكور
45.6%	36	اناث
100%	79	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان عدد الذكور قدر ب43 بنسبة مئوية 54.4% اما عدد الاناث قدر ب 36 بنسبة مئوية 45.6% في الدراسة الأساسية وهذا ما يدل على ان نسبة الذكور تغلب نسبة الاناث في الدراسة الأساسية.

جدول رقم (12) يوضح العينة للدراسة الأساسية حسب متغير السن:

النسبة	التكرار	
43%	34	35-23
38%	30	47-36
19%	15	59-48
100%	79	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان فئة 35-23 قدرت ب 34 وبنسبة مئوية 34% وفئة 47-36 قدرت ب 30 وبنسبة مئوية 38% اما فئة 59-48 قدرت ب 15 وبنسبة مئوية 19% فبالتالي نلاحظ ان نسبة 35-23 كانت الأكثر انتشارا في المؤسسة. ثبات أدوات الدراسة الأساسية:

جدول رقم (13) يوضح ثبات أدوات الدراسة

الفا كرونباخ	
0.92	الإدارة الالكترونية
0.50	جودة الخدمات

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة الفا كرونباخ لكل من استبيان الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات يتتبعان بدرجة من الثبات مما يؤكد على صلاحية أدوات الدراسة على عينة الدراسة الأساسية.

6- الأساليب الإحصائية:

تعتبر الأساليب الإحصائية من اهم وسائل تحليل البيانات الخام الى نتائج ذات معنى والتي تساعدنا في تحليل وتفسير موضوع الدراسة ثم الحكم عليها بكل موضوعية واعتمدنا في هذه الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية:

- برنامج spss: اعتمدنا على حزمة برنامج spss وهي من الأساليب الإحصائية وتعد نتائجها اكثر دقة من أي أسلوب اخر، اذا تم حساب وتحصلنا على نتائج صحيحة ودقيقة من خلال جداول ترجمت فيما بعد وفسرت نتائجها على ضوء فرضيات الدراسة معامل الارتباط.

- بيرسون: لتحديد صدق الاتساق الداخلي لاداة الدراسة والتحقق من الفرضيات.

- معامل الارتباط (الفاكرونباخ): لتحديد معامل الثبات
- النسب المئوية: لوصف خصائص افراد مجتمع الدراسة
- المتوسط الحسابي: هو من مقاييس النزعة المركزية وأكثرها شيوعا الهدف من حسابه معرفة متوسط درجات افراد العينة
- الانحراف المعياري: ويعتبر من مقاييس التشتت وهو يقوم بجوهره على حساب انحرافات الدرجات عن متوسطها ومعادلته كالاتي:

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات

أولاً: عرض نتائج الدراسة

- 1- عرض نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض نتائج الفرضية الثالثة
- 4- عرض نتائج الفرضية الرابعة
- 5- عرض نتائج الفرضية العامة

ثانياً: مناقشة الفرضيات:

- 1- مناقشة الفرضية الجزئية الأولى:
- 2- مناقشة الفرضية الجزئية الثانية:
- 3- مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:
- 4- مناقشة الفرضية الجزئية الرابعة
- 5- مناقشة الفرضية العامة

ثالثاً: استنتاج عام

أولاً: عرض نتائج الدراسة

جدول رقم (14) يوضح نتائج التساؤل الاستكشافي التالي: ما مستوى جودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر

المجالات	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	جودة الخدمات
23.32-14	28	2.53	26.86	
-23.34				
32.66				
42-32.67				

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لجودة الخدمات يقدر ب 26.86 وبمقارنتها بالمتوسط الفرضي نجده اقل منه مما يدل على ان جودة الخدمات غير مرتفعة وبمقارنتها بالمجالات نجده ينحصر بين مجال 32.66-23.34 الذي يمثل المجال المتوسط وعليه نقول ان مستوى جودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر متوسط

1- عرض نتائج الفرضية الأولى

جدول رقم (15) يوضح نتائج الفرضية الأولى

مستوى دلالة	قيمة بيرسون	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
0.01	**0.85	2.71	26.65	التخطيط الالكتروني
		2.53	26.86	جودة الخدمات

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي التخطيط الالكتروني يقدر ب 26.65 والانحراف المعياري يقدر ب 2.71 بحيث يقدر المتوسط الحسابي لجودة الخدمات ب 26.86 والانحراف المعياري يقدر ب 2.53 وبحساب معامل الارتباط بيرسون ما بين المتغيرين الذي قدرت قيمته ب 0.85 عند مستوى دلالة 0.01، وهي قيمة دالة احصائيا تأكد على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية ما بين متغيرات الفرضية.

2- عرض نتائج الفرضية الثانية

جدول رقم (16) يوضح نتائج الفرضية الثانية

مستوى دلالة	قيمة بيرسون	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
0.01	0.92**	2.98	26.41	التنظيم الالكتروني
		2.53	26.86	جودة الخدمات

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي للتنظيم الالكتروني يقدر ب 26.41 والانحراف المعياري يقدر ب 2.98 بحيث يقدر المتوسط الحسابي لجودة الخدمات ب 26.86 والانحراف المعياري يقدر ب 2.53 وبحساب معامل الارتباط بيرسون ما بين المتغيرين الذي قدرت قيمته ب 0.92 عند مستوى دلالة 0.01 ، وهي قيمة دالة احصائيا تأكد على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية ما بين متغيرات الفرضية.

3- عرض نتائج الفرضية الثالثة

جدول رقم (17) يوضح نتائج الفرضية الثالثة

مستوى دلالة	قيمة بيرسون	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
0.01	**0.81	2.84	21.64	القيادة الالكترونية
		2.53	26.86	جودة الخدمات

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي للتنظيم الالكتروني يقدر ب 21.64 والانحراف المعياري يقدر ب 2.84 بحيث يقدر المتوسط الحسابي لجودة الخدمات ب 26.86 والانحراف المعياري يقدر ب 2.53 وبحساب معامل الارتباط بيرسون ما بين المتغيرين الذي قدرت قيمته ب 0.81 عند مستوى دلالة 0.01، وهي قيمة دالة احصائيا تأكد على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية ما بين متغيرات الفرضية.

4- عرض نتائج الفرضية الرابعة

جدول رقم (18) يوضح نتائج الفرضية الرابعة:

مستوى دلالة	قيمة بيرسون	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
0.01	**0.80	3.53	31.59	استخدام التكنولوجيات الحديثة
		2.53	26.86	جودة الخدمات

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي للتنظيم الالكتروني يقدر بـ 31.59 والانحراف المعياري يقدر بـ 3.53 بحيث يقدر المتوسط الحسابي لجودة الخدمات بـ 26.86 والانحراف المعياري يقدر بـ 2.53 وبحساب معامل الارتباط بيرسون ما بين المتغيرين الذي قدرت قيمته بـ 0.80 عند مستوى دلالة 0.01، وهي قيمة دالة احصائيا تأكد على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية ما بين متغيرات الفرضية.

5- عرض نتائج الفرضية العامة

جدول رقم (19) يوضح نتائج الفرضية العامة

مستوى دلالة	قيمة بيرسون	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
0.01	0.99	10.29	106.31	الدارة الالكترونية
		2.53	26.86	جودة الخدمات

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي للدارة الالكترونية يقدر بـ 106.31 والانحراف المعياري يقدر بـ 10.29 بحيث يقدر المتوسط الحسابي لجودة الخدمات بـ 26.86 والانحراف المعياري يقدر بـ 2.53 وبحساب معامل الارتباط بيرسون ما بين المتغيرين الذي قدرت قيمته بـ 0.99 عند مستوى دلالة 0.01، وهي قيمة دالة احصائيا تأكد على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية ما بين متغيرات الفرضية.

ثانيا: مناقشة الفرضيات :

1- مناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

نص الفرضية : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الإلكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

انطلاقا من النتائج المتحصل عليها في جدول رقم (15) الذي يوضح العلاقة بين التخطيط الإلكتروني وجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة ومن خلال معامل الارتباط بيرسون للعلاقة ما بين المتغيرات حيث قدر بيرسون ب 0.85 عند مستوى دلالة 0.01 وهي قيمة دالة احصائيا تؤكد على تحقق العلاقة وبالتالي نقبل الفرضية القائلة توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الإلكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وبالتالي نتأكد ان للتخطيط في الإدارة الإلكترونية دور في جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة أي الاستراتيجية التي تتبناها مؤسسة اتصالات الجزائر في عملية التخطيط ورسم سياستها بهدف تحقيق أهدافها العامة والخاصة ومن خلال ما سبق يتضح لنا ان المؤسسة لديها رؤيا في تحسين جودة خدماتها ورجوعا الى مستوى جودة الخدمات حسب استجابة الزبون انها متوسطة أي ان التخطيط لإدارة الإلكترونية وتبني سياسة الرقمنة والتحول الرقمي يآثر تدريجيا في ارتفاع مستوى الخدمات ولقد اشارت عدة دراسات الى العلاقة ما بين التخطيط وجودة الخدمات ومن بين هذه الدراسات من بينها نجد (وائل محم ثابت، 2022)، حول اثر مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات دراسة مقارنة، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات، وأيضا دراسة (يوسفي وآخرون، 2019) أجريت هذه الدراسة على مؤسسات اتصالات مغاربية، وأثبتت وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين اعتماد التخطيط الإلكتروني وتحسين جودة الخدمات، خاصة في ما يتعلق بسرعة تقديم الخدمة ودقتها، وأشارت النتائج إلى أن استخدام البرمجيات المتخصصة في جدولة العمل ومعالجة الشكاوى أدى إلى رفع مستوى الاستجابة والرضا لدى الزبائن.

2- مناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها في جدول رقم (16) الذي يوضح العلاقة بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة ومن خلال معامل الارتباط بيرسون للعلاقة ما بين المتغيرات حيث قدر بيرسون ب 0.92 عند مستوى دلالة 0.01 وهي قيمة دالة إحصائياً تؤكد على تحقق العلاقة وبالتالي نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وبالتالي نتأكد ان التنظيم في الإدارة الإلكترونية دور في جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة أي الاستراتيجية التي تتبناها مؤسسة اتصالات الجزائر في عملية التنظيم ورسم سياستها بهدف تحقيق أهدافها العامة والخاصة ومن خلال ما سبق يتضح لنا ان المؤسسة لديها رؤياً من خلال تحسين جودة خدماتها وهذا من خلال تنظيم إدارتها الإلكترونية ولقد اشارت عدة دراسات الى العلاقة ما بين التخطيط وجودة الخدمات ومن بين هذه الدراسات من بينها نجد دراسة (زروقي وبلعيد، 2021) حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن التنظيم الإلكتروني يؤدي إلى تحسين التنسيق بين الوحدات الداخلية، وتسريع عملية اتخاذ القرار داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، دراسة (بن ناصر، 2020) بينت أن التنظيم الإلكتروني يسهم في تقليص البيروقراطية وتحسين مرونة المؤسسة، ما يسمح بتقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفعالية. في حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، تم ربط التنظيم الإلكتروني بتحسين خدمة الشكاوى الإلكترونية وجدولة تدخلات الصيانة.

3- مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإلكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها في جدول رقم (17) الذي يوضح العلاقة بين القيادة الالكترونية وجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة ومن خلال معامل الارتباط بيرسون للعلاقة ما بين المتغيرين حيث قدر بيرسون ب 0.81 عند مستوى دلالة 0.01 وهي قيمة دالة احصائياً تؤكد على تحقق العلاقة وبالتالي نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وبالتالي نتأكد ان للتخطيط في الإدارة الالكترونية دور في جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة أي الاستراتيجية التي تتبناها مؤسسة اتصالات الجزائر في عملية القيادة ورسم سياستها بهدف تحقيق أهدافها العامة والخاصة ومن خلال ما سبق يتضح لنا ان المؤسسة لديها رؤيا من خلال تحسين جودة خدماتها وهذا من خلال قيادة ادارتها الالكترونية ولقد اشارت عدة دراسات الى العلاقة ما بين القيادة وجودة الخدمات ومن بين هذه الدراسات من بينها نجد دراسة موسى عبد النور (2019) حول القيادة الالكترونية ودورها في تجسين جودة أداء الخدمات المؤسساتية على عينة 120 مبحوثاً بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، توصلت نتائج الدراسة الى انه توجد علاقة عكسية طردية ضعيفة بين القيادة الالكترونية وجودة الخدمات المؤسساتية، هذا وقد توافقت دراساتنا مع دراسة (لطرش ورفيق، 2021) توصلت النتائج إلى أن المدراء الذين يستعملون البريد الإلكتروني، المنصات الرقمية، وتقنيات الاتصال عن بعد في إدارة الفرق قد حققوا استجابة أسرع للزبائن، وتحسناً في معالجة الشكاوى، كما أظهرت الدراسة أن القيادة الإلكترونية حسّنت التنسيق بين الأقسام وأدت إلى رفع جودة الخدمة في جوانب السرعة والدقة والاعتمادية.

4- مناقشة الفرضية الجزئية الرابعة

نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيات الحديثة وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها في جدول رقم (18) الذي يوضح العلاقة بين استخدام التكنولوجيات الحديثة وجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة ومن خلال معامل الارتباط بيرسون للعلاقة ما بين المتغيرات حيث قدر بيرسون ب 0.80 عند مستوى دلالة 0.01 وهي قيمة دالة احصائياً تؤكد على تحقق العلاقة وبالتالي نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة

ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيات الحديثة وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وبالتالي نتأكد ان استخدام التكنولوجيات الحديثة في الإدارة الالكترونية دور في جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة أي الاستراتيجية التي تتبناها مؤسسة اتصالات الجزائر في عملية استخدام التكنولوجيات الحديثة ورسم سياستها بهدف تحقيق أهدافها العامة والخاصة ومن خلال ما سبق يتضح لنا ان المؤسسة لديها رؤيا من خلال تحسين جودة خدماتها وهذا من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة لإدارتها الالكترونية ولقد اشارت عدة دراسات الى العلاقة ما بين التخطيط وجودة الخدمات ومن بين هذه الدراسات من بينها نجد أشارت العديد من الدراسات إلى أن استخدام التكنولوجيات الحديثة أصبح عاملاً حاسماً في تحسين جودة الخدمات، خاصة في المؤسسات الخدمية الكبرى مثل مؤسسة اتصالات الجزائر. فقد بيّنت دراسة بوشنافة (2020) أن إدماج نظم المعلومات والتطبيقات الرقمية ساهم بشكل ملموس في تقليص وقت تقديم الخدمة، وتحسين سرعة الاستجابة، ودقة المعالجة، مما أدى إلى رفع مستوى رضا الزبائن. كما خلصت دراسة عبو (2021) إلى أن اعتماد المؤسسة على تقنيات الفوترة الإلكترونية وخدمات الدفع عن بُعد ساعد في تبسيط الإجراءات وتوفير تجربة خدمية أكثر فاعلية. وأكدت نتائج الدراستين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيات الحديثة وتحسن جودة الخدمات، مما يدعم الفرضية المطروحة ويوضح أن جودة الخدمة ليست فقط مرتبطة بعوامل بشرية أو تنظيمية، بل تتأثر أيضاً بمستوى توظيف الأدوات الرقمية الحديثة.

5- مناقشة الفرضية العامة

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها من الجداول رقم (15)، (16)، (17)، (18) التي تؤكد تحقق الفرضيات الجزئية من خلال ربط العلاقة ما بين ابعاد الإدارة الالكترونية المتمثلة في التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، القيادة الالكترونية واستخدام التكنولوجيات الحديثة وعلاقتها مع جودة الخدمات التي أوضحت النتائج عل تحقق العلاقة في ما بينها أي ان مؤشرات الإدارة الالكترونية تساهم في جودة الخدمات ورجوعاً الى النتائج المتحصل عليها في جدول رقم (19)، قدر المتوسط الحسابي للإدارة الالكترونية بـ 106.31 وانحراف معياري قدر بـ 10.29، ومتوسط حسابي لجودة الخدمات قدر بـ 26.86 وانحراف معياري قدر بـ 2.53 وللتحقق من الفرضية تم حساب معامل الارتباط

بيرسون قدر ب 0.99 وهي قيمة دالة احصائيا تؤكد على وجود علاقة قوية دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 وعليه نقبل الفرضية القائلة انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية ما بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر، وهذه العلاقة قوية الال ان مساهمتها في تحقيق الجودة متوسطة وهذا ما تؤكدته نتائج الجدول رقم (14) الذي يوضح يوجد مستوى متوسط من الخدمات حسب استجابات زبائن اتصالات الجزائر، وهنا نتأكد ان للإدارة الالكترونية أهمية بالغة ليس في تطبيقها فقط بل كذلك في رسم قواعدها الأساسية من خلال التكوين والتخطيط والترويج لها لكي لا تبقى اجراء إداريا فقط وتحقق لنا جودة الخدمات ولقد اشارت عدة دراسات من بينها دراسة عيشور وإيمان آيت مهدي (2018). وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات مؤسسة اتصالات الجزائر من وجهة نظر متعاملها، لأن الإدارة الالكترونية لها دور فعال في تحقيق أبعاد خدمة الجودة وقد توافقت مع دراستنا الحالية، وأيضاً دراسة بوعمامة مريم وبوهدة شهرزاد (2020) استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية وتوصلت الدراسة إلى أن توظيف الإدارة الالكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية وأيضاً تعزز في تطبيق مبدأ الجودة الشاملة لعصرنة القطاع العمومية.

وعليه فإن الفرضية التي تقول أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر، وبالتالي نتأكد ان الإدارة الالكترونية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن أكثر وتحسين الخدمة،

ثالثاً: استنتاج عام

استنادا الى ما تطرقنا اليه في دراستنا بشقيها النظري والتطبيقي ومن خلال عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها في ضوء تساؤلات الدراسة مع المعطيات النظرية، يتضح أن الدراسة توصلت إلى النتائج التالية

التخطيط للإدارة الالكترونية يساهم في التنظيم والتخطيط الجيد للموارد البشرية ومختلف العمليات الإدارية بحيث الاعتماد على المنصات والشبكات الاتصالية الالكترونية

التي تساهم في نقل المعلومة بسرعة ودقة ،و التنظيم الالكتروني الذي يعتبر كذلك من المؤشرات الإدارة الالكترونية الذي يساهم في التنظيم الإداري والتقني لمختلف العمليات الإدارية والتقني لمختلف العمليات الإدارية، ونجد كذلك القيادة الالكترونية التي تساعد المشرفين والمدراء في الرقابة الإدارية ومتابعة العمال ويساعد في تحقيق التقييم الفعال للموارد البشرية، كما يساهم استخدام التكنولوجيات الحديثة في تحقيق المرئية وصورة المؤسسة للزبون وتقريب الزبون لمختلف الخدمات الي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر وهذا ما ركزنا عليه في دراستنا حي توصلنا عليه في النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الالكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الالكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيات الحديثة وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- مستوى جودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر متوسط.

خاتمة

خاتمة

في ختام هذا البحث، الذي تناول موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر، تبين أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية لم يعد خياراً، بل ضرورة تفرضها المتغيرات التكنولوجية والاحتياجات المتزايدة للمواطنين لخدمات فعالة وذات جودة. وقد ركزت الدراسة على أربعة أبعاد أساسية تمثل ركائز الإدارة الإلكترونية، وهي: التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، واستخدام التكنولوجيات الحديثة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين هذه الأبعاد وبين مستوى جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسة. فكلما ارتفع مستوى التخطيط الإلكتروني المحكم، والتنظيم الإداري الرقمي، ومهارات القيادة الإلكترونية، والاستثمار الفعال في التكنولوجيات الحديثة، انعكس ذلك بشكل مباشر على تحسين الكفاءة، تقليص الوقت والتكاليف، وزيادة رضا الزبائن.

وعليه، فإن مؤسسة اتصالات الجزائر مطالبة بمواصلة تبني أسس الإدارة الإلكترونية بشكل شامل، والعمل على تطوير البنية التحتية الرقمية وتأهيل الموارد البشرية، بما يعزز من جودة الخدمات ويواكب متطلبات التحول الرقمي في القطاع العمومي.

توصيات

بالنسبة الى المؤسسة:

- ينبغي على مؤسسة اتصالات الجزائر الاستثمار بشكل أكبر في تحديث البنية التحتية التكنولوجية (الحوادم، الشبكات، البرمجيات) لضمان فعالية الإدارة الإلكترونية واستمراريتها.
- ضرورة تنظيم دورات تكوينية مستمرة لفائدة الموظفين في مجال استخدام نظم الإدارة الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة، لرفع مستوى الكفاءة والاحترافية.
- العمل على ربط مختلف الأقسام والوظائف داخل المؤسسة بأنظمة رقمية موحدة لضمان التنسيق التلقائي وتقليل التكرار والأخطاء في المعالجة.
- إنشاء آليات إلكترونية لتقييم رضا الزبائن بصفة دورية، والاستفادة من ملاحظاتهم في تحسين جودة الخدمات.

- ضرورة تبني معايير دولية في الإدارة الإلكترونية مثل ISO 9001 و ISO 27001 لضمان جودة الخدمة وأمن المعلومات.
- مراجعة تصميم واجهات التطبيقات والمواقع الرسمية لتكون أكثر سهولة ووضوحًا للمستخدمين، بما يضمن تجربة مستخدم إيجابية.
- وضع مؤشرات أداء رقمية لمتابعة مدى فاعلية الإدارة الإلكترونية وأثرها المباشر على جودة الخدمات، والعمل على تطويرها بانتظام.

بالنسبة للعمال:

- العمل على تطوير المهارات الرقمية لمواكبة متطلبات الإدارة الإلكترونية.
- الانخراط الإيجابي في تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة.
- الاستخدام الفعّال للتكنولوجيا بما يسهم في تحسين جودة الخدمات.
- تشجيع روح التعاون والمبادرة في بيئة العمل الرقمية.

على مستوى الهيئات الرسمية:

- دعم المؤسسات العمومية، كاتصالات الجزائر، في مشاريع التحول الرقمي من خلال تمويل البرامج التقنية والتكوينية.
- سنّ تشريعات واضحة تواكب تطورات الإدارة الإلكترونية وتضمن فعالية تطبيقها.
- تعزيز التنسيق بين مختلف القطاعات لتوحيد الجهود نحو رقمنة الخدمات العمومية.
- متابعة وتقييم أداء المؤسسات في مجال الإدارة الإلكترونية وربطه بمؤشرات جودة الخدمة.
- تشجيع البحث العلمي والدراسات التطبيقية في مجال الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات

قائمة المراجع

قائمة المراجع

- إبراهيم محمد إبراهيم عوضي. (2022). علاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالأداء الإداري "دراسة على الموظفين في مدرّيات التربية والتعليم في محافظة الخليل". رسالة مقدّمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي. جامعة الخليل.
- ألاء بنت سالم بن عبد المحسن الحساوي؛ الجوهرة بنت إبراهيم الصنات (2022). درجة جودة الخدمات الطلابية المقدّمة في جامعة الملك عبد العزيز. المجلة العربية للنشر العلمي. المجلد 2. العدد 49. جامعة الملك عبد العزيز.
- أم الخير قوارح. (2018). مفاهيم عامة حول الادارة الالكترونية. مجلة المجتمع والرياضة. المجلد 1. العدد 1. جامعة الشهيد حمة لخضر.
- أوسليمان سمية (2021-2022). إستراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية التنافسية لشركات التأمين في الجزائر: دراسة شركة أكسا للتأمينات. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث "ل.م.د." تخصص موارد البشرية. كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية. جامعة الجزائر 339
- أيوب محمود محمد (2020). أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون دراسة تطبيقية على عينة من مشتركى شركة ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة أربيل. المجلة العلمية للنشر العلمي. العدد 18. جامعة زاخو.
- بختاوي فاطيمة الزهراء (2017). تقييم الزبائن لجودة الخدمات المقدّمة من طرف مؤسسة أوريدو بوكالة سعيدة. مجلة نور للدراسات الاقتصادية. مجلد 03. العدد 04. جامعة الطاهر مولاي سعيدة.
- بن عيشاوي أحمد (2014) قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال من طرف المؤسسات الثلاث: 'موبليس، جيزيو أوريدو) بمدينة ورقلة جنوب الجزائر. مجلة الباحث. العدد 14. جامعة قاصدي مرياح. ورقلة. 384
- بوزكري جيلالي (2015-2016). الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق. أطروحة مقدّمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص إدارة الأعمال والتسويق. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر 3.

- حسين مصطقى هلال وآخرون. (2010). الإدارة الإلكترونية. (ط1) دار السحاب للنشر والتوزيع. القاهرة.
- دخيل الله غنام المطير (2010). اثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن -دراسة تحليلية على عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دول الكويت. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- الدويك أنيسة (2018). مستوى جودة خدمات المقدمة من شركات المساعدة الفلسطينية وسبل تطورها. رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير. كلية الدراسات العليا. جامعة الخليل.
- رابحي لخضر. (2016). الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية. مجلة الدراسات القانونية والسياسية. المجلد2. العدد3. جامعة عمار تليجي. الأغواط.
- رحي مصطفى عليان (2015). البيئة الإلكترونية. (ط2). دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان.
- زوليخة قنطري؛ فارس بوباكور (2011). جودة الخدمات: حول بعض المفاهيم. مجلة الاقتصاد الصناعي. المجلد1. العدد1.
- سلمى زرقين، نور الدين تاويريريت. (2022). مستوى تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية ببلدية بسكرة. مجلة علوم الإنسان والمجتمع. المجلد11. العدد02. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
- سليمة بن حسين. (2014). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية. المجلد04. العدد07. جامعة الجزائر 03.
- الشيكر أيوب. (2019). الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات. المجلد8. العدد1. جامعة لونييسي علي.
- عبد الرحمان توفيق. (2007). الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية. (ط2). مركز الخبرات المهنية للإدارة. القاهرة.
- عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس. (2013). نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة. دار غيداء للنشر والتوزيع. عمان.

- عبد بن سعيد آل دحوان. (2008). دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية. دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع. رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة العامة. قسم الإدارة. جامعة الملك سعود.
- عجلان محمد العجلان (2018). القيادة الالكترونية -منهج علمي مقترح-. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. المجلد. العدد9. معهد الإدارة العامة. الرياض
- عجلان محمد العجلان (2018). القيادة الالكترونية -منهج علمي مقترح-. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. المجلد. العدد9. معهد الإدارة العامة. الرياض
- علي أحمد عرفه (2014). جودة الخدمات الصحية. (ط1). مركز تعريب العلوم الصحية. الكويت.
- عيسى مرارقة؛ سيهاك مخلوف (2017). أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل. مجلة الاقتصاد الصناعي. المجلد1. العدد12. جامعة باتنة 1.
- فادية جباري (2018). أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء (دراسة حالة الوكالة A التابعة للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين Saa تلمسان خلال الفترة "2014-2015"). مجلة الحقيقة. المجلد16. العدد4. جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان.
- فداء حامد (2015). الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية. (ط1). دار الكندي للنشر والتوزيع. عمان.
- فداء حامد. (2015). الادارة الالكترونية الأسس والنظرية التطبيقية. (ط1). دار الكندي للنشر والتوزيع. عمان.
- فريدة بن عمروش، حكيمة جاب الله. (2021). الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية: دراسة في الآليات والأبعاد. مجلة علوم الإنسان والمجتمع. المجلد 10. العدد02. جامعة الجزائر 03.
- فوزية ساهي. (2021). الإدارة الإلكترونية: قراءة نظرية في المفهوم والأبعاد. مجلة التغير الاجتماعي. المجلد6. العدد1. جامعة لونيس يعلي. البليدة2.
- قانة حسين؛ شني تالية (2021) الإدارة الالكترونية مفهوم جديد ومنهج معاصر في مجال الإدارة. مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي. المجلد05. العدد02. جامعة الجزائر3.

- قرن خيرة؛ بلقرع فاطنة (2011). تسيير جودة الخدمات. مجلة دفاتر اقتصادية. المجلد2. العدد1. جامعة الجلفة.
- مبروك العديلي (2015). الستويق الالكتروني. دار أمجد للنشر والتوزيع. عمان.
- محمود كامل عبد الفتاح الدرابيع (2022). الحكومة الالكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة. رسالة ماجستير في الإدارة العامة. كلية الدراسات العليا. جامعة الخليل.
- مراد إسماعيل؛ عبدوس عبد العزيز (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (ServerPerf) مجلة البشائر الاقتصادية. المجلد3. العدد1. المركز الجامعي لعين تموشنت.
- مرزوقي عبد المؤمن (2023). دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبائن: دراسة ميدانية على مستوى المؤسسة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية في ولاية باتنة. مجلة البشائر الاقتصادية. المجلد9. العدد1. جامعة باتنة 1.
- مسالمة سفيان (2017). الأساليب التسويقية لقياس جودة أداء الخدمات التأمينية باستعمال النماذج السلوكية من وجهة نظر العميل -دراسة ميدانية بمؤسسة أكسا للتأمينات بمدينة سطيف-. مجلة العوم الاقتصادية وعلوم التسيير. العدد17. جامعة سطيف.
- مولود حواس، رابح محمودي. (2013)، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 03، جامعة البويرة.
- وهيبة غربي. (2022). الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها على المجتمع. مجلة علوم الإنسان والمجتمع. المجلد11. العدد2. جامعة محمد خيضر. بسكرة.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- Gajananp.Mudholkar & Mohammed Murshed Ali Al-Khasi (2020). The Role of Electronic Management in Improving Administrative Performance. Journal of Business and Management. Volume 22, N 12. University, Nanded,,
- Marhamathemat Poorand All (2013).THE QUALITY OF SERVICE AND ITS IMPORTANCE IN SERVICE ORGANIZATIONS.Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter).Vol. 3.No.3. University,Rasht Branch, Rasht, Iran

Maryam Nedjavad; shahram Gilaninia (2016). THE ROLE OF SERVICE QUALITY IN ORGANIZATIONS. Arabian Journal of Business and Management Review. Vol5. No7. Azad University

Md.hussainkabir and Therese Carlsson (2010).Service Quality - Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland - A case study.Masters Program in International Management 15 ECTS. Master thesis in Business Administration. Gotland University

N. Ramya & all (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. EPRA International Journal of Research and Development. Volum4. Issue2. T.N, India

Naif hezam F Alruwayz (2020). The effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals. Multi-knowledge Electronic Comprehensive Journal For Education And Science. N: 36 Amman, Jordan.

Yenisusilowati; yasie (2018). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction Toward Word of Mouth Intention. Atlantis press.Advances in Economics, Business and Management Research. Volume 64. Universitasnegeri Padang, Padang, Indonesia

الملاحق

الملحق الأول: قائمة المحكمين

مؤسسة الانتماء	الصفة	الاسم واللقب
جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ تعليم العالي	بن موسى سمير
جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ محاضر أ	لصفر رضا
جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ محاضر	بلعربي عادل عبد الرحمان
جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ محاضر	قرينعي أحمد
جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذة محاضر	أوبراهم ويزة

الملحق الثاني: الاستبيان قبل التعديل

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية



استمارة استبيان

سيدتي. سيدي: تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد إمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية حول: الإدارة الإلكترونية وعلاقتها في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر

وعليه نرجو منكم تخصيص بعضا من وقتكم الثمين، والتكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذا استبيان. وسنكون شاكرين لكم على هذا الدعم، و نعلمكم أن الهدف من هذا الاستبيان هو إثراء البحث العلمي في هذا المجال فقط، لذلك فالمعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض علمية بحتة، كما أنها ستحظى بكامل العناية و السرية، لذا نرجو من سيادتكم قراءة العبارات بدقة و الإجابة عنها (دون ذكر الاسم) بموضوعية لما في ذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها هذا البحث .

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

- تحت اشراف

- من اعداد الطلبة :

د. عمارة

- شريف رتيبة .

الجيلالي .

السنة الجامعية : 2024 / 2025

يرجى وضع علامة (+) عند كل اختيار:

(1) البيانات الشخصية :

- الجنس : ذكر أنثى

- السن :

- المستوى التعليمي : دون مستوى ابتدائي متوسط لثانوي معي

- الحالة المهنية : موظف بطال طالب

- مدة الاشتراك : ()

س	المحور (1)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	انطباعات الزبائن و مشتركي مؤسسة البريد و المواصلات	- أجد سهولة في الوصول إلى الخدمات الرقمية.					
2		- استخدم الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بكل سهولة.					
3		- أتحصل على الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بسرعة.					
4		- يمكنني الاطلاع على معلوماتي الخاصة من خلال الخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسة.					
5		- أجد بعض المشاكل خلال استخدامي للخدمات الرقمية.					
س	المحور (2)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	مدى وعي الزبائن بالخدمات الرقمية التي تقدمها مؤسسة البريد و المواصلات	- استخدم خدمات الانترنت التي توفرها مؤسسة اتصالات الجزائر.					
2		- استخدم تطبيقات اتصالات الجزائر عبر هاتفي الذكي .					
3		- لدي حساب فضاء الزبون المخصص لمؤسسة اتصالات الجزائر.					
4		- استخدم البرامج الالكترونية التي توفرها المؤسسة في إرسال المراسلات و طلب الوثائق .					
س	المحور (3)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

					- اشعر بالأمان عند استخدامي للخدمات الرقمية التي توفرها مؤسسة اتصالات الجزائر.	ثقة الزبائن في الخدمات الرقمية لمؤسسة البريد و المواصلات	1
					- استخدم الخدمات الرقمية في تعاملاتي عوضا عن الخدمات التقليدية .		2
					- أصبحت أكثر اطمئنانا باستخدامي للخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر .		3
					- اشعر أنه يوجد خطر يهدد الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر خاصة بما يتعلق بالسرقة الالكترونية .		4
					- المخاطر التي تهدد استخدام الخدمات الرقمية تفوق الفوائد المحتملة منها .		5



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

تخصص: اتصال



استمارة استبيان

سيدتي. سيدي: تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد تقرير تربص لنيل شهادة الليسانس حول: دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الخدمة الرقمية ، دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات -تيارت.

وعليه نرجو منكم تخصيص بعضا من وقتكم الثمين، والتكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذا استبيان. وسنكون شاكرين لكم على هذا الدعم , و نعلمكم أن الهدف من هذا الاستبيان هو إثراء البحث العلمي في هذا المجال فقط، لذلك فالمعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض علمية بحتة , كما أنها ستحظى بكامل العناية و السرية , لذا نرجو من سيادتكم قراءة العبارات بدقة و الإجابة عنها (دون ذكر الاسم) بموضوعية لما في ذلك من اثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها هذا البحث .

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

- تحت اشراف

- من اعداد الطلبة :

د. عمارة

- كيف أمينة .

الجيلالي .

- خماس أمينة .

السنة الجامعية : 2023 / 2024

يرجى وضع علامة (+) عند كل اختيار:

(1) البيانات الشخصية :

- الجنس : ذكر انث

- السن :

- المستوى التعليمي : دون مستوى ابتد متو ل بوي معي

- الحالة المهنية : موظف بطال طال

- مدة الاشتراك : ()

س	المحور (1)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	انطباعات الزبائن ومشتري مؤسسة البريد و المواصلات	- أجد سهولة في الوصول إلى الخدمات الرقمية.					
2		- استخدم الخدمات الرقمية لمؤسسة البريد و المواصلات بكل سهولة.					
3		- أتحصل على الخدمات الرقمية لمؤسسة البريد و المواصلات بسرعة.					
4		- يمكنني الاطلاع على معلوماتي الخاصة من خلال الخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسة.					
5		- أجد بعض المشاكل خلال استخدامي للخدمات الرقمية.					
س	المحور (2)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	مدى وعي الزبائن بالخدمات الرقمية التي تقدمها مؤسسة البريد و المواصلات	- استخدم خدمات الانترنت التي توفرها مؤسسة البريد و المواصلات .					
2		- استخدم تطبيق بريدي موب عبره اتفي الذكي .					
3		- لدي حساب CCP المخصص للبريد و المواصلات .					
4		- استخدم البرامج الالكترونية التي توفرها المؤسسة في إرسال المراسلات و طلب الوثائق .					
س	المحور (3)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	الرقمية	- اشعر بالأمان عند استخدامي للخدمات الرقمية التي توفرها مؤسسة البريد					

					والمواصلات .	
					- استخدم الخدمات الرقمية في تعاملاتي المالية عوضا عن الخدمات التقليدية .	2
					- أصبحت أكثر اطمئنانا على أموالني باستخدامي للخدمات الرقمية للبريد و المواصلات .	3
					- اشعر أنه يوجد خطر يهدد الخدمات الرقمية للبريد و المواصلات خاصة بما يتعلق بالسرقة الالكترونية .	4
					- المخاطر التي تهدد استخدام الخدمات الرقمية تفوق الفوائد المحتملة منها .	5



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

تخصص: اتصال



استمارة استبيان

سيدتي. سيدتي: تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد تقرير تربص لنيل شهادة الليسانس حول: دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الخدمة الرقمية ، دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات -تيارت.

وعليه نرجو منكم تخصيص بعضا من وقتكم الثمين، والتكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذا استبيان. وسنكون شاكرين لكم على هذا الدعم , و نعلمكم أن الهدف من هذا الاستبيان هو إثراء البحث العلمي في هذا المجال فقط، لذلك فالمعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض علمية بحتة , كما أنها ستحظى بكامل العناية و السرية , لذا نرجو من سيادتكم قراءة العبارات بدقة و الإجابة عنها (دون ذكر الاسم) بموضوعية لما في ذلك من اثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها هذا البحث .

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

- تحت اشراف

- من اعداد الطلبة :

د. عمارة

- كيف أمينة .

الجيلالي .

- خماس أمينة .

السنة الجامعية : 2023 / 2024

يرجى وضع علامة (+) عند كل اختيار:

(1) البيانات الشخصية :

- الجنس : ذكر انث

- السن :

- المستوى التعليمي : دون مستوى ابتد متو ل بوي معي

- الحالة المهنية : موظف بطال طال

- مدة الاشتراك : ()

س	المحور (1)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	انطباعات الزبائن ومشتري مؤسسة البريد و المواصلات	- أجد سهولة في الوصول إلى الخدمات الرقمية.					
2		- استخدم الخدمات الرقمية لمؤسسة البريد و المواصلات بكل سهولة.					
3		- أتحصل على الخدمات الرقمية لمؤسسة البريد و المواصلات بسرعة.					
4		- يمكنني الاطلاع على معلوماتي الخاصة من خلال الخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسة.					
5		- أجد بعض المشاكل خلال استخدامي للخدمات الرقمية.					
س	المحور (2)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	مدى وعي الزبائن بالخدمات الرقمية التي تقدمها مؤسسة البريد و المواصلات	- استخدم خدمات الانترنت التي توفرها مؤسسة البريد و المواصلات .					
2		- استخدم تطبيق بريدي موب عبره اتفي الذكي .					
3		- لدي حساب CCP المخصص للبريد و المواصلات .					
4		- استخدم البرامج الالكترونية التي توفرها المؤسسة في إرسال المراسلات و طلب الوثائق .					
س	المحور (3)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	الرقمية	- اشعر بالأمان عند استخدامي للخدمات الرقمية التي توفرها مؤسسة البريد					

					والمواصلات .	
					- استخدم الخدمات الرقمية في تعاملاتي المالية عوضا عن الخدمات التقليدية .	2
					- أصبحت أكثر اطمئنانا على أموالني باستخدامي للخدمات الرقمية للبريد و المواصلات .	3
					- اشعر أنه يوجد خطر يهدد الخدمات الرقمية للبريد و المواصلات خاصة بما يتعلق بالسرقة الالكترونية .	4
					- المخاطر التي تهدد استخدام الخدمات الرقمية تفوق الفوائد المحتملة منها .	5



الملحق رقم (03) الاستبيان بعد التعديل

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية



استمارة استبيان

سيدتي. سيدي: تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية حول: الإدارة الالكترونية وعلاقتها في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر

وعليه نرجو منكم تخصيص بعضا من وقتكم الثمين، والتكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذا استبيان. وسنكون شاكرين لكم على هذا الدعم، ونعلمكم أن الهدف من هذا الاستبيان هو إثراء البحث العلمي في هذا المجال فقط، لذلك فالمعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض علمية بحثية، كما أنها ستحظى بكامل العناية والسرية، لذا نرجو من سيادتكم قراءة العبارات بدقة والإجابة عنها (دون ذكر الاسم) بموضوعية لما في ذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها هذا البحث .

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

- تحت اشراف

د. عمارة

- من اعداد الطلبة :

- شريف رتيبة .

الجيلالي .

السنة الجامعية : 2024-2025

يرجى وضع علامة (+) عند كل اختيار:

(1) البيانات الشخصية :

- الجنس : ذكر انثى

- السن :

س	البعد (1)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	التخطيط الإلكتروني	تستخدم المؤسسة أجهزة الحاسوب وملحقاته للتخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة.					
2		البرامج الإلكترونية التي تعتمد عليها المؤسسة توفر الوقت والجهد للعاملين.					
3		شبكات الاتصال الإلكترونية داخل المؤسسة تساعد على اطلاع الموظفين بالخطط السنوية والفصلية.					
4		تسعى المؤسسة إلى التنسيق مع الجهات المختصة من أجل تدريب عمالها على استخدام التكنولوجيات المتطورة					
5		تستخدم المؤسسة أنظمة الرقمنة في إعداد ميزانيتها السنوية.					
6		ترسم المؤسسة خططها التنظيمية للموظفين عبر قاعدة بيانات يمكن الوصول إليها من طرف العامل					
س	البعد (2)	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	التنظيم الإلكتروني	تساهم استخدام المؤسسة لأجهزة الحاسوب وملحقاته في حفظ الملفات الإدارية من خلال الأرشفة الإلكترونية.					
2		ترتكز المؤسسة على برامجيات ومواقع إلكترونية تسهل من المراسلات الإدارية المختلفة .					
3		مكنت شبكة الاتصال الرقمية الداخلية من تحقيق أسلوب التنظيم الإداري دون أوراق .					
4		-استخدم البرامج الإلكترونية التي توفرها المؤسسة في إرسال المراسلات و طلب الوثائق .					
5		حققت الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة سرعة في تنفيذ					

					الأعمال وتقليص الأخطاء.		
					ساهمت الرقمنة داخل المؤسسة في إعداد بنك معطيات للعمليات الإدارية والتي تسمى بالأرشيف الرقمي.	6	
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارات	س	البعد (3)
					ساعد النظام الإلكتروني في خفض من البيروقراطية داخل المؤسسة.	1	القيادة الإلكترونية.
					اعتماد المؤسسة على البرامج الرقمية. مكن العمال من تحليل البيانات بسرعة واتخاذ القرارات المناسبة.	2	
					سهلت شبكة الاتصال الداخلية إمكانية الاتصال المستمرين المسؤولين والموظفين وتسهيل القرارات.	3	
					استخدام تكنولوجيا المعلومات أثر في التقليل من الصراعات والنزاعات داخل المؤسسة.	4	
					ساهمت الرقمنة الإدارية في تفعيل القرارات الإدارية السليمة، من خلال. توفير المعلومات الدقيقة والسريعة.	5	
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارات	س	البعد (4)
					تستخدم المؤسسة أجهزة الحاسوب ولواحقه في جميع هياكلها.	1	استخدام التكنولوجيا الحديثة
					خصصت المؤسسة موقع إلكتروني خاص بانشغالات العمال واحتياجاتهم الإدارية (شهادة العمل والعطل المرضي...)	2	
					تخصص المؤسسة موقع إلكتروني خاص بالمحيط الخارجي متمثل في الزبون.	3	
					تعتمد المؤسسة على شبكة انترنات في عملياتها الإدارية.	4	

					تعتمد المؤسسة على الإنترنت في اتصاله مع المحيط الخارجي.	5
					تستخدم المؤسسة برامج إلكترونية خلال بناء سياستها التخطيطية.	6
					تسهل المؤسسة على مواكبة تطورات التكنولوجيا الحديثة.	7

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية



استمارة استبيان

سيدتي. سيدي: تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية حول: الإدارة الالكترونية وعلاقتها في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر

وعليه نرجو منكم تخصيص بعضا من وقتكم الثمين، والتكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذا استبيان. وسنكون شاكرين لكم على هذا الدعم، و نعلمكم أن الهدف من هذا الاستبيان هو إثراء البحث العلمي في هذا المجال فقط، لذلك فالمعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض علمية بحتة، كما أنها ستحظى بكامل العناية و السرية، لذا نرجو من سيادتكم قراءة العبارات بدقة و الإجابة عنها (دون ذكر الاسم) بموضوعية لما في ذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها هذا البحث .

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

- تحت اشراف

د. عمارة

- من اعداد الطلبة :

- شريف رتيبة .

الجيلالي .

السنة الجامعية : 2023 / 2024

يرجى وضع علامة (+) عند كل اختيار:

(1) البيانات الشخصية :

- الجنس : ذكر أنثى

- السن :

- المستوى التعليمي : دون مستوى ابتدائي متوسط لثانوي معي

- الحالة المهنية : موظف بطال طالب

- مدة الاشتراك : ()

س	المحور (1)	العبارات	نعم	احيانا	لا
1	انطباعات الزبائن ومشتركي مؤسسة اتصالات الجزائر	- أجد سهولة في الوصول إلى الخدمات الرقمية.			
2		- استخدم الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بكل سهولة.			
3		- أتحصل على الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بسرعة.			
4		- يمكنني الاطلاع على معلوماتي الخاصة من خلال الخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسة.			
5		- أجد بعض المشاكل خلال استخدامي للخدمات الرقمية.			
س	المحور (2)	العبارات	نعم	احيانا	لا
1	مدى وحي الزبائن بالخدمات الرقمية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر	- استخدم خدمات الانترنت التي توفرها مؤسسة اتصالات الجزائر.			
2		- استخدم تطبيقات اتصالات الجزائر عبر هاتفي الذكي.			
3		- لدي حساب فضاء الزبون المخصص لمؤسسة اتصالات الجزائر.			
4		- استخدم البرامج الالكترونية التي توفرها المؤسسة في إرسال المراسلات وطلب الوثائق.			
س	المحور (3)	العبارات	نعم	احيانا	لا

			- اشعر بالأمان عند استخدامي للخدمات الرقمية التي توفرها مؤسسة اتصالات الجزائر.	ثقة الزبائن في الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر	1
			- استخدم الخدمات الرقمية في تعاملاتي عوضا عن الخدمات التقليدية.		2
			- أصبحت أكثر اطمئنانا باستخدامي للخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر.		3
			- اشعر أنه يوجد خطر يهدد الخدمات الرقمية لمؤسسة اتصالات الجزائر خاصة بما يتعلق بالسرقة الالكترونية.		4
			- المخاطر التي تهدد استخدام الخدمات الرقمية تفوق الفوائد المحتملة منها.		5

الملحق رقم 04 مخرجات spss

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة الإدارة الالكترونية بجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وقد تم استخدام المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 79 موظف شملت موظفين من مؤسسة اتصالات الجزائر بتيارت تم اختيارهم بطريقة عشوائية ولجمع المعلومات تم الاعتماد على ادوات استبيان الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات كوسيلة من أجل الوصول إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الالكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الالكتروني وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الالكترونية وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيات الحديثة وجودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- مستوى جودة الخدمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر متوسط.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية؛ جودة الخدمات؛ مؤسسة اتصالات الجزائر

Abstract

The study aimed to know the relationship of electronic management to the quality of services at the Algeria Telecom Corporation. The descriptive approach was used to reach the results of the study. The study consisted of 79 employees, including employees from the Algeria Telecom Corporation in Tiaret, who were selected randomly

To collect information, electronic management and service quality questionnaire tools were relied upon as a means of reaching the following results:

- There is a significant correlation between electronic management and the quality of services at Algeria Telecom.
- There is a significant correlation between electronic planning and the quality of services at Algeria Telecom.
- There is a significant correlation between electronic organization and the quality of services at Algeria Telecom.
- There is a statistically significant correlation between electronic driving and the quality of services at Algeria Telecom.
- There is a significant correlation between the use of modern technologies and the quality of services at Algeria Telecom.
- The level of quality of services at Algeria Telecom is average.

Keywords: electronic administration; quality of services; Algeria Telecom Corporation
