



جامعة الجيلاي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة اعمال

العنوان

الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة

دراسة حالة: مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف

الأستاذة المشرفة:

اعداد الطالبة:

الدكتورة قسول فاطمة الزهرة

سعد سعود زوليخة

لجنة المناقشة:

رئيسا جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة

الأستاذ/ الدكتور فرحول ميلود

مشرفا جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة

الأستاذة/ الدكتورة: قسول فاطمة الزهرة

مناقشا جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة

الأستاذة/ الدكتورة بكدي مليكة

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

الاهداء

بعد الصلاة والسلام على خير الانام سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة
والسلام

اهدي أسمى تحياتي وعباراتي

الى

كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية
اساتذتي الكرام جميعا من الابتدائية وحتى الجامعة

الى

مصدر الأمان وراحة البال الى الذي حلم بهذا اليوم
فكان له ذلك الى من افتخر به والدي العزيز

رحمة الله عليه

الى روح القلب ونبض الحنان الى من غرست في نفسي روح

المثابرة الى أعظم انسانة في حياتي الى والدتي الحبيبة

الى كل اخوتي واخواتي وافراد العائلة كلهم صغيرا وكبيرا

الى كل زملائي وزميلاتي وكل من التقيت بهم في مشوار حياتي

الدراسية الى اعز الناس على قلبي اهدي هذا العمل المتواضع

زوليخة

شكر وعرفان

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي، والذي ألهمنا

الصحة والعافية والعزيمة فالحمد لله حمدا كثيرا

ونتقدم بالشكر الجزيل وكل التقدير والاحترام لأستاذة الدكتور المشرفة

"فسول فاطمة الزهراء" على كل ما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمة

ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبه المختلفة كما نتقدم بالشكر

الجزيل لكل أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الاقتصادية قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال بدون استثناء على وقوفهم الى جانبنا طوال مشوارنا

الدراسي بجامعة الجبالي بونعامة بنخميس مليانة

لكم مني تحية وخالصه وطيبة ملؤها التقدير والاحترام كما أوجه تقدير

وعرفان من نوع خاص الى كافة الزملاء والزميلات الذين قدموا لنا المساعدة

مهما كانت طبيعتها والى كل من قدم لنا تشجيعا لمواصلة مسيرتنا الدراسية

الشكر والتقدير أيضا لكل موظفي وموظفات إدارة جامعة الجبالي بونعامة

على حسن معاملتهم واستقبالهم

شكرا لكم جميعا.....

زوليخة



ملخص:

اصبحت الادارة الالكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات، من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي الحاصل في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولقد كان للإدارة الالكترونية دورا هاما في تحسين جودة الخدمات بجميع انواعها، وذلك من خلال سرعة التنفيذ، الاتقان والدقة، والتقليل من حدوث الاخطاء والفعالية في تقديم الخدمة، اضافة الى تخفيض الاجراءات في انجاز المعاملات والتكاليف مما ادى الى سهولة الاتصال بين المؤسسات وزبائنها وايضا تسهيل المعاملات الادارية على المستوى الداخلي للمؤسسات.

وقصد ضمان خدمة الادارة الالكترونية لابد من نشر ثقافة الكترونية للخدمات المقدمة من طرف المؤسسة لدى زبائنها ومع المؤسسات الاخرى، واعادة البنية التحتية لهذه الاخيرة وفق ما يتلاءم مع البيئة العصرية.

حيث تهدف هذه الدراسة الى البحث في مختلف جوانب الادارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات، وحاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم خصائص الادارة الالكترونية وابعادها وتطبيقاتها التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات كالاتصالات، الشبكات وقواعد البيانات والاجهزة والبرامج، مع توفير شبكة الانترنت باعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها المؤسسات في تقديم خدماتها من خلال مواقعها الالكترونية وهي من أكثر التكنولوجيات التي تلجا اليها، وقد اجريت الدراسة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، تحسين جودة الخدمة.

SUMMARY:

Electronique management has become the back one of modern societies ; it is an impérative necessity that must be sought to bé applied in all institutions ;in order to keep pace with techological progress in the field of communications and information technologie ; and the électronique management has played an important rôle in improving the quality of services of all kinds ; through the speed of implémentation ; proficiency and accuracy ; reducing the occurrence of errons and effectiveness in providing the service ; in addition to reducing procédures in completing transactions and costs ; which led to easy communication between institutions.And its customers and also facilitate administrative transactions at the internal level of institutions.

In order to ensure the électronique administration service ; it is necessary to spread an électronique culture of the services provided by the institution to its customers and with other institutions ; and to restore the infrastructure of the latter in accordance with what is compatible with the modern environnement.

Where this study aims to research the various aspects of electronic management and its role in improving the quality of service provided by institutions ; and we have tried through this study to shed light on the most important characteristics of electronic management and its dimensions and applications that depend on information technologies such as communications ; networks and databases and devices and software ; with the provision of the Internet as the most important means adopted by institutions in providing their websites ; and it is one of the most used technologies ; and the study was conducted in an institution and its derivatives in Chlef.

Key words: Electronic management ; Improve the quality of service.

فهرس المحتويات

الصفحة	البيان
	الاهداء
	شكر وعرهان
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
	فهرس الملاحق
أ - و	مقدمة عامة
الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية	
8	تمهيد
9	المبحث الأول: عموميات حول الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة
9	المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
9	أولاً: مفهوم الإدارة الالكترونية
10	ثانياً: اهداف الإدارة الالكترونية
11	ثالثاً: أهمية الإدارة الالكترونية
11	رابعاً: خصائص الإدارة الالكترونية
12	خامساً: ابعاد الإدارة الالكترونية
15	المطلب الثاني: أسباب التحول الى الإدارة الالكترونية والتحديات التي تواجه تطبيقها
15	أولاً: أسباب التحول الى الإدارة الالكترونية
15	ثانياً: التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية
16	المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمة
16	أولاً: مفهوم جودة الخدمة
18	ثانياً: أهمية جودة الخدمة
19	ثالثاً: ابعاد جودة الخدمة
20	رابعاً: مستويات جودة الخدمة
20	المطلب الرابع: مؤشرات تقييم جودة الخدمة

23	المبحث الثاني: علاقة الإدارة الالكترونية بتحسين جودة الخدمة
23	المطلب الأول: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على معيار الاعتمادية والملموسية في جودة الخدمة
24	المطلب الثاني: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على معيار الاستجابة والامان في جودة الخدمة
25	المطلب الثالث: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على فعالية وكفاءة المنظمات
26	المطلب الرابع: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على افاق ترشيد الخدمة
27	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
27	المطلب الأول: الدراسات السابقة بالعربية
29	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
31	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة (مقارنة)
36	خلاصة الفصل
الفصل الثاني	
دراسة حالة: مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
39	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف
43	المطلب الثاني: الاطار المنهجي للدراسة
46	المطلب الثالث: وصف وتشخيص عينة الدراسة
52	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها واختبار فرضيات الدراسة
52	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى (عرض النتائج ومناقشتها)
59	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (عرض النتائج ومناقشتها)
64	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة (عرض النتائج ومناقشتها)
68	خلاصة الفصل
70	خاتمة
74	قائمة المصادر والمراجع
78	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
32-31	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة المحلية	1
34-33	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة الأجنبية	2
45	مقياس ليكارت الخماسي	3
46	توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر	4
47	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	5
48	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	6
49	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	7
50	توزيع افراد عينة الدراسة حسب عدد الدورات التكوينية في مجال الإدارة الالكترونية	8
52	توزيع افراد عينة الدراسة حسب توفر الأجهزة والبرامج	9
53	توفر المؤسسة على قواعد بيانات تتميز بالأمان والسرية	10
54	مدى تلقي الموظفين تدريباً أو تكويناً	11
55	مدى توفر موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة	12
56	مدى توفر الإمكانيات المالية والبشرية والتقنية	13
59	مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الاعتمادية في جودة الخدمة	14
60	مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الملموسية في جودة الخدمة	15
61	مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الاستجابة في جودة الخدمة	16
62	مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الامان في جودة الخدمة	17
63	مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معايير تحسين جودة الخدمة	18
64	التحديات التي تواجه تحقيق جودة الخدمة	19
65	التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية	20

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
14	ابعاد الإدارة الالكترونية	1
18	الشكل التوضيحي لجودة الخدمة	2
47	الدوائر النسبية لتوزيع افراد العينة حسب العمر	3
48	الدوائر النسبية لتوزيع افراد العينة حسب الجنس	4
49	الدوائر النسبية لتوزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	5
50	الدوائر النسبية لتوزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	6
51	الدوائر النسبية لتوزيع افراد العينة حسب عدد الدورات التكوينية	7
53	توفر الأجهزة والبرامج	8
54	توفر قواعد البيانات في المؤسسة تتميز بالأمان والسرية	9
55	مدى تلقي الموظفين لدورات تدريبية	10
56	توفر المؤسسة على موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة	11
57	مدى توفر الإمكانيات المالية والبشرية والتقنية	12

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
78	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف	1
81-79	الاستبيان	2

مقدمة

لقد شهد العالم تطورات سريعة في عدة قطاعات في نهاية القرن العشرين، وذلك نتيجة للانفجار المعرفي، وثورة المعلومات والاتصالات، حيث ادى التطور السريع في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى تغيير جذري في كيفية ممارسة المؤسسة لمهامها، بما يتناسب مع تغيرات التكنولوجيا المتسارعة في بيئة الاعمال، فقد اصبح العالم يعيش ثورة معلوماتية ساهمت بشكل كبير في انجاز الاعمال وتقديم الخدمات بطريقة الكترونية باستخدام الحاسوب وشبكات الاتصال، وهو ما ساهم في كسر حاجز الزمن والمسافة، ورفع درجة الشفافية والتقليل من انماط العمل التقليدية وتحويلها الى انماط الكترونية لتواكب التقدم الحاصل، والتخلص من التعقيدات والبيروقراطية وكثرة الاوراق التي فرضها الاسلوب الاداري التقليدي، وهذا التغير ادى الى ظهور الادارة الالكترونية التي تعتبر من ابرز التطبيقات الادارية التي ظهرت خلال السنوات الماضية، فهي جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الالى في تقديم الخدمات، لتطوير طرق العمل التقليدية الى طرق أكثر مرونة وفعالية، بالإضافة الى توفير الوقت والجهد والتكلفة، وتعزيز التواصل بين المؤسسات وزبائننا.

كل هذه التطورات جعلت المؤسسات في مواجهة مع تحديات جديدة تفرض نفسها، تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة، وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية على وجه الخصوص نظرا للتأخر في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي الاليات الضرورية للاستفادة من هذه التقنيات.

و على غرار دول العالم توجهت الجزائر نحو التحول الى عصنة المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، بهدف ترقية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة، لذا اصبحت اغلب المؤسسات الجزائرية سواءا اقتصادية أو ادارية تعتمد على اساليب واجراءات متطورة تقوم على استخدام التطبيقات الالكترونية والتكنولوجيا الرقمية الحديثة بهدف عصنة اجهزتها، وذلك بالاعتماد على شبكات الاتصال، الانترنت من أجل التحول التدريجي من الانشطة التقليدية الى الالكترونية، حيث ان اغلب المؤسسات كانت تعاني من اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية مما جعلها تنتقل من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية، فأصبحت هذه الاخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية انجاز التعاملات بطريقة الكترونية.

ومن خلال ما سبق يمكننا صياغة الاشكالية الرئيسية التالية:

" ما هو واقع تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت و مشتقاته بالشلف ؟ و اين يكمن دورها في تحسين جودة الخدمة ؟ " .



وانطلاقاً من الاشكالية الرئيسية يمكن ان نطرح الاسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل تمتلك مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف الامكانيات المالية والبشرية والتقنية لتطبيق الادارة الالكترونية؟
 - 2- الى اي مدى تساهم الادارة الالكترونية في تحسين معايير جودة الخدمة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف؟
 - 3- هل توجد تحديات تواجه تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف؟
- فرضيات الدراسة:**

من أجل الاجابة على الاشكالية المطروحة والاسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- 1- توجد امكانيات مالية، بشرية وتقنية لتطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.
 - 2- تساهم الادارة الالكترونية في تحسين معايير جودة الخدمة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.
- يمكننا ادراج تحت هذه الفرضية الرئيسية فرضيات فرعية كما يلي:

- أ- تساهم الادارة الالكترونية في تطبيق معيار الاعتمادية في جودة الخدمة.
 - ب- تساهم الادارة الالكترونية في تطبيق معيار الملموسية في جودة الخدمة.
 - ج- تساهم الادارة الالكترونية في تطبيق معيار الاستجابة في جودة الخدمة.
 - د- تساهم الادارة الالكترونية في تطبيق معيار الامان في جودة الخدمة.
- 3- توجد تحديات تواجه تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

اسباب اختيار الموضوع:

ان اختيار اي موضوع للبحث لابد ان تكون له اسباب ومبررات معينة لاختياره، وهي التي جعلتنا نتناول موضوع الادارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة ويمكننا حصر هذه الاسباب فيما يلي:

أ- الاسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي بهذا الموضوع كون الباحثة موظفة بإحدى الادارات العمومية، ولاحظت مدى تأثير تطبيق الادارة الالكترونية على الخدمات المقدمة من طرف الادارات وانعكاسها على جودة خدماتها المقدمة، فأرادت بذلك تعميمه ودراسته في مؤسسة اقتصادية للاستفادة أكثر من هذا الموضوع.
- كما ان موضوع الادارة الالكترونية يتناسب مع تخصص الطالبة في الماستر: تخصص ادارة اعمال.

ب- الاسباب الموضوعية:

- الأهمية البالغة التي يكتسبها موضوع الادارة الالكترونية وعلاقته المباشرة بتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف اغلبية المؤسسات في واقعا المعاش.

- اهتمام العديد من البحوث العلمية الحديثة بهذا الموضوع وارتباطه المباشر بالتطور الحاصل في الواقع ومواكبة التطورات التكنولوجية.

- قلة الدراسات والبحوث المتعلقة بالإدارة الالكترونية وعلاقتها أو دورها في تحسين جودة الخدمة وخاصة في مؤسسة اقتصادية لأنه موضوع جديد فأغلبيتها تناولته في مؤسسة عمومية.

أهداف الدراسة:

كل بحث علمي يسعى الى تحقيق اهداف معينة في الجانب النظري، وايضا في الجانب التطبيقي، ومن خلال دراستنا هذه التي تخص الادارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة فهي تهدف لتحقيق العديد من الاهداف نذكر منها:

1- ضبط ماهية الادارة الالكترونية وجودة الخدمة وتبيين العلاقة التي تربطهما.

2- تحديد ابعاد الادارة الالكترونية وخصائصها ومدى تأثير تطبيق الادارة الالكترونية على مؤشرات تقييم جودة الخدمة.

3- دور الادارة الالكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة والتحديات التي تواجه تطبيقها من خلال الدراسة الميدانية بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

أهمية الدراسة:

ان التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي حدث مؤخرا ادى الى التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية مما ادى الى احداث تغييرات كثيرة في مجال المؤسسات العمومية والاقتصادية بصفة عامة، والعمل على تحسين جودة خدماتها المقدمة، ومن هذا المنطلق تكمن أهمية الموضوع والمتمثلة في:

أ- الأهمية العلمية: ان موضوع الادارة الالكترونية له أهمية علمية فهو يعتبر موضوع جديد ظهر مؤخرا في القرن العشرين، وهو يقوم بمعالجة الادارة الالكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمة في المؤسسات والادارات، ولهذا فهو يفتقر الى الدراسات والبحوث التي تتحدث في هذا المجال، وبالتالي نحن نحاول توضيح فحوى هذا الموضوع ومدى

تأثيره على جودة الخدمة في المؤسسات، وابرز دور الادارة الالكترونية في تحديث اساليب واجراءات الاجهزة الادارية من خلال ترشيد تكاليف الخدمات وتقديمها بجودة ومهارة وتقنية عالية.

ب- الأهمية العملية: ان موضوع الادارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف يكتسي أهمية بالغة باعتبار ان المؤسسات الاقتصادية لديها دور فعال في القيام بعجلة الاقتصاد في الدول النامية، وذلك من خلال تحقيق جودة عالية في الخدمات المقدمة، ومن أجل تلبية حاجيات ورغبات المتعاملين معها، وتحقيق مبيعات وارياح عالية، وهذا ما جعل تطوير اساليبها بمثابة الية جديدة و متميزة في تقديم خدمات ذات جودة عالية، وايضا تكييف جميع الطرق والوسائل لتقديمها.

حدود الدراسة:

لقد وضعنا مجموعة من الحدود حتى يبقى تركيزنا محصور داخل إطار الدراسة وتتمثل في الحدود في: المصطلحات، المكان، وزمان الدراسة.

1- مصطلحات الدراسة: درستنا ركزت على مصطلحين مهمين هما:

أ- الادارة الالكترونية: وهي المتغير المستقل في الدراسة ويمكن القول انها عبارة عن طريقة حديثة يعتمد

عليها في تنفيذ كل الاعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الافراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية وتتمثل في البريد الالكتروني، والتحويلات الالكترونية، والتبادل الالكتروني للمستندات، أو الفاكس أو النشرات والانترنت.... الخ.

ب- جودة الخدمة: هي عبارة عن متغير تابع وهي درجة قياس توافق الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة مع توقعات المستفيد أو متلقي الخدمة بما يحقق رضاه ويشبع حاجاته.

2- زمان الدراسة: حدد المدى الزمني بثلاثة أشهر (03 أشهر) ابتداء من شهر فيفري الى غاية شهر أفريل 2022.

3- مكان الدراسة: أجريت الدراسة الميدانية للموضوع بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

منهج الدراسة:

اعتمدنا لدراسة الموضوع وانجاز هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال وصف وتحليل موضوع الادارة الالكترونية من حيث المفهوم، الاهداف، الأهمية، الخصائص والابعاد، وايضا استعراض مفهوم جودة الخدمة، اهميتها، ابعادها ومستوياتها ومؤشراتها، وتطرقنا ايضا الى علاقة الادارة الالكترونية بتحسين جودة الخدمة.



اما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة واستعملنا المنهج الاحصائي، أي جمع البيانات ومعالجتها احصائيا كما اعتمدنا على الادوات العلمية من أجل الحصول على المعلومات وتحليلها ومن أبرز هذه الادوات نذكر ما يلي:

- **المسح المكتبي:** وهو عبارة عن الاطلاع على المراجع والمصادر المختلفة التي لها صلة مباشرة وغير مباشرة بالموضوع " الادارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة " .

- **الاستبيان:** وهي الاداة الاساسية في بحثنا فهو يعطي الحرية لكل فرد في ابداء رايه في هذا الموضوع.

صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا عدة صعوبات اثناء اعداد هذا البحث وتمثلت هذه الصعوبات في:

- قلة المراجع والدراسات العلمية بحيث لا توجد كتب وبحوث علمية عديدة تناولت هذا الموضوع وهذا نظرا لحدائته.

- ايضا من ناحية الجانب التطبيقي واجهنا صعوبة في الحصول على المعلومات وجمعها بسبب انه موضوع جديد، وبالتالي عدم تمكن اغلبية المبحوثين من تحديد مضمونه وفائدته.

تقسيمات الدراسة:

وتتمثل في وضع خطة للبحث وهيكلته فلقد قمنا بتقسيم هذا البحث الى فصلين: فصل للجانب النظري وفصل للجانب التطبيقي.

في الفصل الاول: تناولنا الجانب النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة، وكذا الاديات التطبيقية الخاصة بالدراسات السابقة، حيث قمنا بتقسيمه الى ثلاثة مباحث، ولقد عالجنا في المبحث الاول: مفهوم الادارة الالكترونية، من خلال تعريف الادارة الالكترونية، اهدافها، اهميتها، خصائصها وابعادها، ثم تطرقنا الى اسباب التحول الى الادارة الالكترونية والتحديات التي تواجه تطبيقها، وعالجنا ايضا في هذا المبحث المتغير التابع لهذه الدراسة وهي ماهية جودة الخدمة، من خلال التعرف على تعريف جودة الخدمة، اهميتها، ابعادها ومستويات جودة الخدمة وفي الاخير تطرقنا الى مؤشرات تقييم جودة الخدمة.

اما في المبحث الثاني: تطرقنا الى توضيح العلاقة بين الادارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة، وذلك من حيث معايير جودة الخدمة عن طريق تبين أثر تطبيق الادارة الالكترونية على معيار الاعتمادية، معيار الاستجابة، فعالية وكفاءة المنظمة، وعلى افاق ترشيد الخدمة.

واخيرا المبحث الثالث: تطرقنا الى الدراسات السابقة التي تناولت المواضيع القريبة لموضوع الادارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة، والمتشابهة معه من حيث العنوان والمضمون، سواءا من الدراسات العربية أو الاجنبية، حتى يتسنى لنا في الاخير مقارنة دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة المتشابهة مع هذا الموضوع.

الفصل الثاني: ويمثل الجانب التطبيقي للدراسة والمتمثل في دراسة الحالة، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

فالمبحث الاول: قمنا بتناول الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة، وذلك من خلال التعريف بالمؤسسة وهيكلها التنظيمي، ثم الإطار المنهجي للدراسة، واخيرا وصف وتشخيص عينة الدراسة.

أما المبحث الثاني: تناولنا عرض النتائج واختبار الفرضيات الرئيسية وتحليل النتائج المتحصل عليها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

في ظل التقدم العلمي والتطور التكنولوجي وانتشار الثقافة الالكترونية وتطور الحاسوب وتطبيقاته، وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وظهور شبكات الانترنت، سارعت دول العالم الى ادخال هذه التقنيات والتكنولوجيا الجديدة على المؤسسات العمومية والاقتصادية على حد سواء بهدف التخلص من الادارة التقليدية واستبدالها بالإدارة الالكترونية، من أجل اعطاء جودة عالية للخدمات المقدمة من طرف هذه المؤسسات عن طريق تحسين اساليب انتاجها والطرق التي يتك تقديمها عليها.

وقد قسمنا هذا الفصل الى ثلاث مباحث:

- المبحث الاول: عموميات حول الادارة الالكترونية وجودة الخدمة.
- المبحث الثاني: علاقة الادارة الالكترونية بتحسين جودة الخدمة.
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: عموميات حول الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة

يعد تبني مشروع الإدارة الإلكترونية خياراً للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة، ولكي يحدث هذا التحول لابد من توفير الوسائل والعناصر، وكذا المورد البشري الكفاء، وتوفير المتطلبات الضرورية سيؤدي إلى التأثير على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات بصفة عامة.

وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث تبين مفهوم الإدارة الإلكترونية، أهدافها، أهميتها، خصائصها، وأسباب التحول إليها والتحديات التي تواجه تطبيقها، وسنتطرق أيضاً إلى مفهوم جودة الخدمة، أهميتها خصائصها، إبعادها ومؤشرات تقييم جودة الخدمة.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

لقد سعت العديد من دول العالم الولوج إلى العالم الإلكتروني عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف تقديم وإيصال المعلومات والخدمات الكترونياً في كافة المجالات، حيث إن أغلب المعاملات الإدارية بدأت تأخذ منحى جديد يتسم بالشفافية والسرعة والدقة، عن طريق ما يسمى بالإدارة الإلكترونية.

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

لقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية بالاهتمام الواسع والذي انعكس إيجاباً على وجود عدة تعريفات لهذا المفهوم من بينها ما يلي:

- الإدارة الإلكترونية هي: " الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت والاكسترنات والانترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الوصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعادلة عالية " ¹.

- كما عرفها الدكتور السالمي على أنها: " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً " ².

- وهي أيضاً حسب تعريف الدكتور عبد الحميد المغربي: " قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل " ³.

¹- د، سحر قدوري، "الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة"، مجلة المنصور، العدد 14، خاص، الجزء الأول، الجامعة المستنصرية ص من: 157 إلى 175، 2016، ص 157.

²- علاء عبد الرزاق السالمي، السليطي، " الإدارة الإلكترونية "، د، ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 32.

³- الدكتور عبد الحميد المغربي، "الإدارة الإلكترونية، المدخل المعاصر لفعالية العمل الإداري"، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد السابع،

- وجاء في تعريف اخر على انها: " ميكنة جميع مهام وانشطة المؤسسة الادارية بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول لتحقيق اهداف الادارة الجديدة في التقليل من استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات، تكون ادارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقا".¹

- وتعرف الادارة الالكترونية على انها: " استراتيجية ادارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات افضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال امثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة".²

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الادارة الالكترونية بانها: " تنسيق جهود الموظفين والعاملين في إطار مؤسسي للوصول الى الاهداف المحددة سلفا باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بشكل واعي للاستفادة من مزاياها وذلك للوصول الى مراكز ريادية في إطار نشاطها".

ثانيا: اهداف الادارة الالكترونية

هناك مجموعة من الاهداف التي تسعى اليها المنظمات من استخدام الادارة الالكترونية اهمها:³

- 1- ترشيد الوقت اللازم في ادارة المعاملات الادارية واستثماره في تطوير خدمات الادارة
- 2- ضمان دقة المعلومات الادارية بفعل ثبات اداء النظام الالكتروني وكفاءة نظام الحفظ فيه.
- 3- ربط مصالح المنظمة بوسائل اتصال الكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها بالجهات الادارية في المنظمات الاخرى.
- 4- التخلص من حدة البيروقراطية وتبسيط الاجراءات داخل المنظمات.
- 5- الحد من الاعباء الادارية في كالتخلي عن الورق وما يتبعه من عيوب في الحفظ والتوثيق.
- 6- ترشيد الايدي العاملة وفرز الافراد غير الفاعلين.
- 7- ضمان السرية والخصوصية للمعلومات المهمة في ظل توفر انظمة منع الاختراق.
- 8- ضمان عدم تكرار المعلومات والاجراءات سواء بالخطأ أو بالقصد بنية التلاعب والوصول الى وتيرة ثابتة ومستقرة لأداء عمل المنظمات وتجاوز حالة العاملين النفسية أو الصحية أو المزاجية التي تؤثر على جودة الخدمة.

¹ - عمر احمد أبو هاشم الشريف وآخرون، الادارة الالكترونية مدخل الى الادارة التعليمية الحديثة، دار المناهج، للنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة الاولى 2013، ص 63.

² - ناصر طهار وكمال معيوف، " مساهمات الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية " دراسة حالة المديرية العامة للضرائب، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، مجلة 3، جامعة الشلف، ديسمبر 2019، ص 20.

³ - اسيا سليمان نبش، واقع الادارة الالكترونية بالمؤسسة الاقتصادية ودورها في تطوير العمل الاداري، دراسة المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الانابيب سكيكدة، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال، جامعة 20 اوت 1955 كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2014، ص 17.

- 9- تركيز اتخاذ القرار في نقاط العمل ودعمها بالثقة اللازمة مع توافر ميزة التقييم والمراجعة والتصحيح شكل مستمر .
10- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية في تقديم الخدمة وبالتالي تحقيق الثقة.

ثالثا: أهمية الإدارة الإلكترونية

ان اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الادارية لم يأتي من فراغ بل هناك أهمية كبيرة حصلت كنتيجة لها، فوجد الدول تتسابق لتطبيق الادارة الالكترونية في مؤسساتها وتكمن اهميتها فيما يلي: ¹

- 1- تغير نمط اسلوب الادارة التقليدية البيروقراطية الجامدة الى اسلوب الالكتروني المرن للخروج من مشكلات التقليدية بالتوجه نحو الادارة الالكترونية.
- 2- تخفيض تكاليف الانتاج وزيادة ربحية المنظمة.
- 3- اتساع نطاق المنظمات التي تتعامل فيها المنظمة.
- 4- اسهام الادارة الالكترونية في القضاء على التعامل الورقي.
- 5- رفع الكفاءة تحسين الخدمات ودعم الاقتصاد الوطني.
- 6- تساعد في تعزيز مبادا الشفافية والمساءلة في المنطقة.
- 7- تحسين جودة الانتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبون.
- 8- استخدام عوامل الانتاج وتنسيقها بأفضل الطرق بحيث تؤدي الى أكبر انتاج ممكن بأقل التكاليف الممكنة.

رابعا: خصائص الإدارة الإلكترونية

تمتلك الإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص والتي تميزها عن الإدارة التقليدية وهي الميزة الأساسية والجوهرية التي تجعل الدول تسعى الى تطبيق الادارة الالكترونية في منظماتها وفيما يأتي سنستعرض أهم هذه الخصائص:

- 1- **التشبيك الفائق:** وهذا التشبيك يعمل في إطار تعظيم امكانيات الشبكة وفق قانون متكالف الذي يقوم على ان القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع امكانيات عدد المشاركين فيها. ²
- 2- **التفاعل الانني على مدار الساعة هنا وفي كل مكان:** هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما انه يعمل وفق قاعدة 24 سا/ اليوم و7 ايام في الاسبوع مما يوفر امكانية التعامل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين والموجودين في أي مكان في العالم ببسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة. ³

¹ - شيلي الهام، دور الادارة الالكترونية في تطوير الاداء التنظيمي، رسالة دكتوراه مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم، تخصص علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2020، ص 11.

² - صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الادارة الالكترونية، ط1، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، 2014، ص 8.

³ - نجم عبود نجم، الادارة والمعرفة الالكترونية، د، ط، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص 159.

- 3- السرعة الفائقة للموارد، العمل عن بعد وبلا حدود: سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء حيث يستغرق ارسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الالكتروني حوالي 15 ثا، فالسمة الاساسية للأعمال أو العمل الالكتروني هي امكانية العمل بلا حدود وهذه السمة تؤدي بنا بدون شك الى تطوير نظرة الادارة الى نفسها والى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم الهائل والمرن.¹
- 4- الرقابة المباشرة والصادقة: من خصائص الادارة الالكترونية ايضا هي متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية، بحيث بوسعها التسلط على كل بقعة من مواقعها الادارية، وكذلك على منافذها واجهتها التي يتعامل بها الجمهور، ويصبح للإدارة الاداة المضمونة الصادقة التي تقوم بها انشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن اسلوب المتابعة بالتقارير والمذكرات.²
- 5- السرية والخصوصية: وتكون السرية في المعلومات عن طريق ما تملكه الادارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم اتاحتها للذين لا يملكون كلمة المرور.³
- 6- زيادة الاتقان: تطوير الادارة، وعصرنتها والتغيير التنظيمي باعتماد الادارة الالكترونية تمثل منعرجا حاسما وتحولا كبيرا في شكل المهام والانشطة الادارية التقليدية، وتتطوي على مزايا اهمها المعالجة الفورية للطلبات.⁴

خامسا: ابعاد الادارة الالكترونية

تطبيق الادارة الالكترونية تحتاج الى عناصر اساسية تترجم الاعمال الالكترونية وتتمثل فيما يلي:

اجهزة الحاسوب، الشبكات، البرمجيات، والنظم، قواعد البيانات، الكوادر البشرية أو الخبراء والمختصين الذين يمثلون لبنة الانسانية والوظيفية لمنظومة الادارة الالكترونية ويمكن شرح هذه العناصر باختصار.

- 1- **أجهزة الحاسوب ولواحقها:** يجب على كل مؤسسة السعي وراء امتلاك احدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:⁵
- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
 - ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية والبرمجيات نظم المعلومات.

1 - المرجع نفسه، ص 160.

2 - حسين بن محمد الحسن، الادارة الالكترونية، بين النظرية والتطبيق المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو اداء متميز في القطاع الحكومي المحور الثاني التوجهات والاساليب الحديثة، من 01 الى 4 نوفمبر 2009، ص 21.

3 - المرجع نفسه، ص 21.

4 - عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة 2010، ص 18.

5 - يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية الالكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، غزة فلسطين 2009، ص 37.

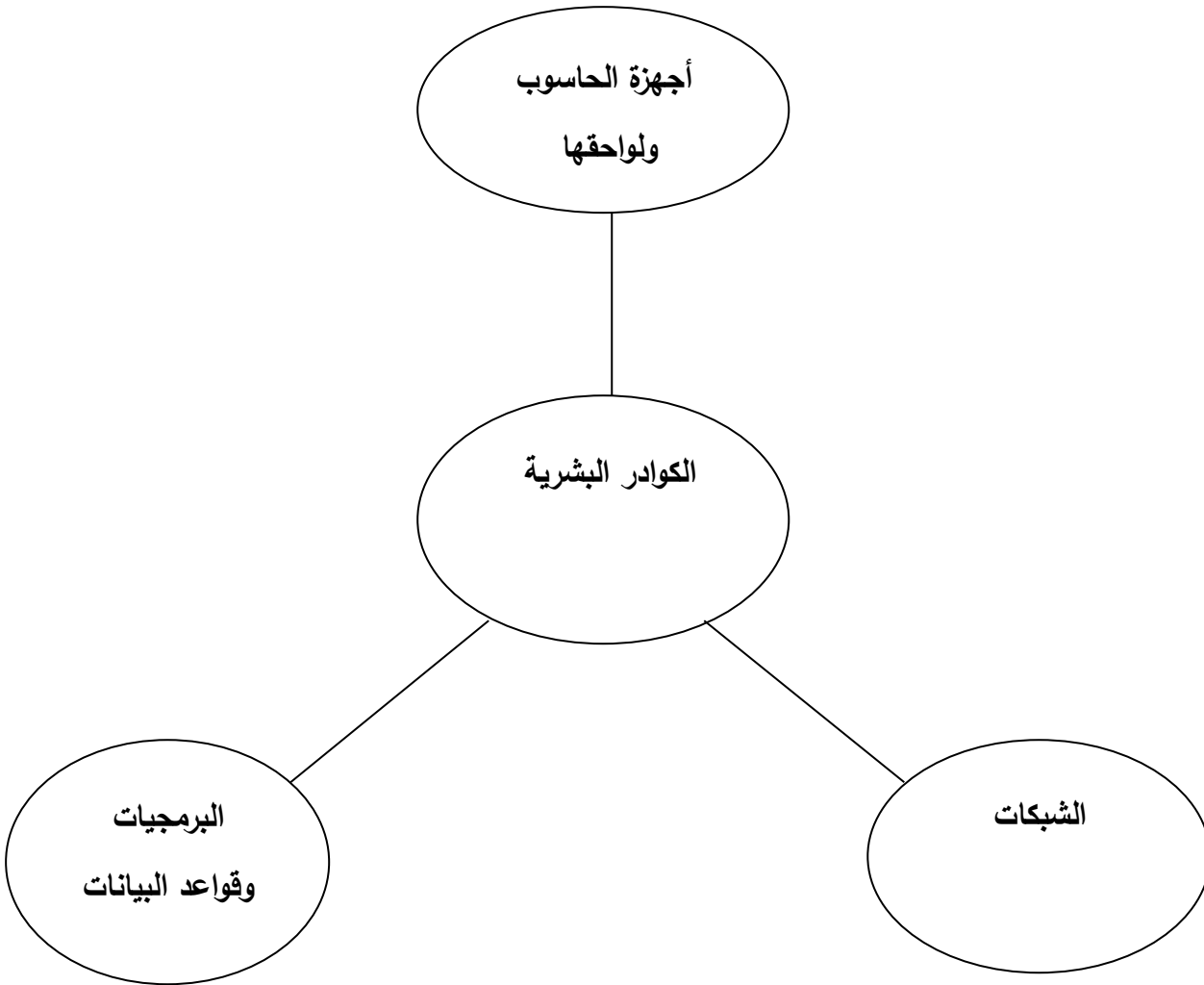
- 2- **الشبكات:** الوصلات الالكترونية الممتدة عبر النسيج الاتصال الانترنت *internet*، الاكسترانت *Extranet*، وشبكة الانترنت *Internet*، التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها الالكترونية.¹
- 3- **البرمجيات وقواعد البيانات:**
- أ- **البرمجيات:** البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الالي والاستفادة من امكانياته المختلفة أو عمليات تفصيلية تسيطر عمليات نظام الحاسوب، والبرمجيات نوعان:²
- **برمجيات النظام:** تدير وتراقب أنشطة الحاسوب.
 - **برمجيات التطبيق:** تهتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين.
- ب- **قواعد البيانات:** هي مجموعة من العناصر والبيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية حيث تتكون من جدول أو عدة جداول ويتكون الجدول من سجل أو أكثر ويتكون السجل من حقل أو أكثر ويكتب بلغة برمجية معينة.
- 4- **الكوادر البشرية:**³ أو صناع المعرفة وهم العنصر الالهم في منظومة الادارة الالكترونية من مديرين ومحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة ويتولى صناع المعرفة ادارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الادارة الالكترونية من جهة، وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول الى ثقافة المعرفة من جهة اخرى. وعليه يمكن القول ان الادارة الالكترونية هي التي تمارس عناصرها الاساسية (البرامج، المكونات المادية، الشبكات وصناع المعرفة) وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفاء والفعال لنظم ادوات تكنولوجيا المعلومات.

1 - سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 25.

2 - نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص ص 309 - 310.

3 - موسى عبد الناصر ومحمد القريشي، مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة - الجزائر ، مجلة الباحث العدد 09 ، 2011 ، ص 90.

شكل رقم 01: يوضح ابعاد الادارة الالكترونية



المصدر: موسى عبد الناصر ومحمد القريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة - الجزائر، مجلة الباحث العدد 09 ، 2011 ، ص 90 .

من الشكل يتضح لنا أن الكوادر البشرية هي محور وقلب وبنية الإدارة الإلكترونية، فهي من تستخدم وتوظف وتطور باقي العناصر، وهي تنتقي وتختار الأنسب من البرامج والأجهزة.

ويتضح لنا أيضا أن عناصر الإدارة الإلكترونية ليست مستقلة عن بعضها البعض، بل هي متفاعلة وتتأثر فيما بينها، فمثلا كفاءة ونوعية الأجهزة الحاسوبية تؤثر على باقي العناصر وقدرتها على اداء وظائفها الإلكترونية.

المطلب الثاني: أسباب التحول للإدارة الالكترونية والتحديات التي تواجه تطبيقها.

لقد أدى التحول إلى الإدارة الالكترونية إلى مواجهة عدة تحديات في تطبيقها داخل المنظمات، وعليه سنتطرق فيما يلي إلى أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية والتحديات التي واجهت تطبيقها.

أولاً: أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية

إن التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات، وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الالكتروني في النقاط التالية:¹

- 1- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- 2- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- 3- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- 4- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- 5- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين.
- 6- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- 7- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل المؤسسة تسعى للتنافس.
- 8- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

ثانياً: التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية

ان الادارة الالكترونية ظهرت نتيجة التطورات السريعة في مجال تقنيات المعلومات، ولذلك فهي تعتبر قيد التجارب، ولا بد من وجود مشاكل ومعوقات تقف امام تطبيقها، واهم هذه المعوقات هي:

- 1- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الاداريين الذين يمتلكون قرار ادخال هذه التكنولوجيا مما يؤدي الى عدم تطبيق هذه الادارة الحديثة.
- 2- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل عدم تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسساتها.
- 3- ارتفاع اسعار بعض الاجهزة والبرمجيات الحديثة.
- 4- اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها.
- 5- مازالت العديد من الآلات والاجهزة غير قادرة على الاتصال مع الحاسوب.
- 6- عدم وجود وعي معلوماتي حاسوبي عند المواطنين وهذا يشكل عائقا كبيرا في تطبيق الادارة الالكترونية.

¹ - رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، د، د، ن 2010، ص 35.

- 7- نظام الادارة الالكترونية يحتاج الى ساعات خزينة كبيرة جدا لغرض خزن الرسومات والوثائق والبيانات باختلاف انواعها، وهذا يشكل عائق كبير في تطور الادارة، ورغم ظهور القرص الليزر والفيديو بسعته الواسعة، وقد يوفر هذا القرص جزءا من الحل لهذه المشكلة.¹
- 8- الرؤية الضبابية للإدارة الالكترونية وعدم استيعاب اهدافها.
- 9- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الاداري.
- 10- النظرة السلبية لمفهوم الادارة الالكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.
- 11- غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة.²
- 12- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- 13- ضعف الموارد المالية المخصصة للمشاريع الادارة الالكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامجها.³

المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمة

نظرا للدور المهم الذي تلعبه جودة الخدمة في تصميم منتج وتسويقه هذا ما ادى الى تغيير جذري في طريقة واسلوب اداء الافراد والمؤسسات لأعمالهم، حيث لهتمت الشركات بالأنترنت والخدمات الالكترونية لقياس جودة الخدمة وفق المعايير العلمية الصحيحة في سبيل تلبية رغبات الزبون وتحقيق الولاء لعملائها نظرا لكثرة المؤسسات المنافسة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية وبجودة عالية.

اولا: مفهوم جودة الخدمة

تعبر جودة الخدمة أحد أهم العوامل الاساسية التي تسعى اليها جميع منظمات الاعمال بسبب التنافس الكبير بين المنشآت الصناعية والسعي الى كسب ولاء الزبون من خلال تقديم أفضل الخدمات وهذا ما سنعرفه عن طريق التطرق الى التعاريف التالية لجودة الخدمة:

- 1- **مصطلح الجودة:** يعد من المصطلحات الحديثة نوعا ما في علم الادارة والذي يشير الى: " قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن أو حتى تلك التي تزيد من توقعاتهم فهي تعبر عن التوافق والاعتمادية مع السوق بغض النظر عن الاختلاف في التكلفة ".⁴

1 - علاء عبد الرازق السالمي، مرجع سابق، ص ص 237-238.

2 - محمد سمير احمد، الادارة الالكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان الاردن، ط1 2009، ص 74.

3 - عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص ص 38-39.

4 - ابو النصر مدحت محمد، ادارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، ط1، مطبعة النيل العربية، القاهرة، 2008، ص 21.

2- مصطلح الخدمة: فقد عرفتھا الجمعية الامريكية للخدمات على انها: " مجموعة من النشاطات أو المنافع التي التي تعرض للبيع أو يتم عرضها على انها ترتبط بسلعة معينة ".¹

وفيما يتعلق بجودة الخدمة فلم يتفق العلماء والباحثين في مجال الادارة على تحديد تعريف معين وخاص بجودة الخدمة نذكر من هذه التعاريف ما يلي:

1- منهم من عرفها بانها: " عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الاشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة بمعنى ان تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات لذا فان الذي يحكم جودة الخدمة هو الطرف المستفيد منها بشكل فعلي ".²

2- وقد عرفت جودة الخدمة أيضا على أنها: " مستوى متعادل للصفات التي تتميز بها الخدمة على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء فهي مجموعة الصفات التي تحدد إمكانية إشباع حاجات العملاء من خلال جودة الخدمة المقدمة، وتكون من مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة".³

3- وعرفها اخرون بانها: " هي المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة لتلبية حاجات معينة، وهي أشياء مختلفة تتفق مع محيط الافراد والتي تتمحور حول خلو المنتج من العيوب والاطء بما يطابق توقعات الزبون، اذ ان مفتاح النجاح لأي مؤسسة هما كان مجال عملها أو طبيعة النشاط الذي تؤديه هو تقديم منتجات ذات جودة عالية سواء كانت سلعة أو خدمة وما يرتبط بهما من ارضاء للعملاء ".⁴

4- كما تم تعريفها على انها: " درجة قياس توافق الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة مع توقعات المستفيد أو متلقي الخدمة بما يحقق رضاه ويشبع حاجاته".⁵

5- وعرفت ايضا بانها: " مؤشر قياس رضا المستفيدين الذين تلقوا الخدمة، نسبة الى ما كانوا يتوقعونه قبل تلقي الخدمة، وما ينتج عنه من تغذية راجعة ".⁶

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج بان مفهوم جودة الخدمة هو عبارة عن: " تحقيق توقعات وامال وتلبية احتياجات المستفيدين أي بمعنى اخر هي: " النتيجة التي تعبر عن مدى ملائمة الخدمة التي تقدمها

1 - المسعودي، حيدر علي، ادارة تكاليف الجودة استراتيجيا، ط2، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2010، ص 31.

2 - Kotler.p 1997 principales of marketing services ; édition prentice hall ;p224.

3 - مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، ط1، دار صفاء للنشر، الأردن 2009، ص297.

4 - عبد القادر واخرون، جودة الخدمة واثرها على ولاء العملاء، دراسة تطبيقية على بعض المصارف السودانية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية،

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2016، ص 22.

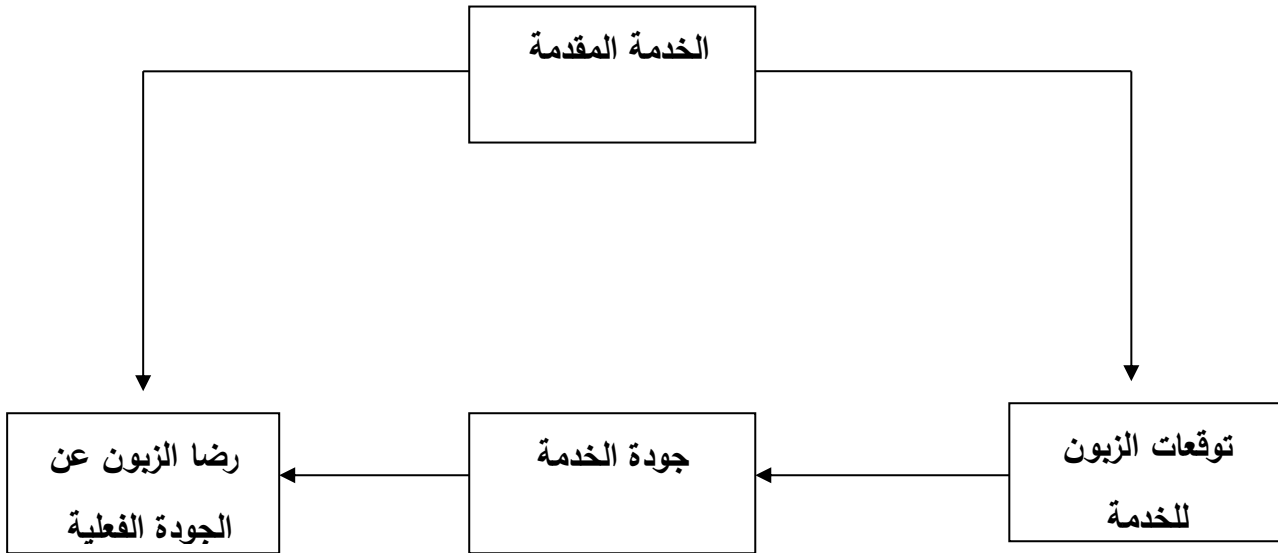
5 - ابوسعدة احمد، دور البيانات الضخمة في تحسين جودة الخدمات، دراسة حالة الجامعة الاسلامية بغزة رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة

فلسطين 2019، ص 68.

6 - ابو نحل زاهي، أثر المرونة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر المنتفع الداخلي، دراسة حالة ميدانية في المشافي الغير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الازهر، غزة، فلسطين 2020، ص 52.

المنظمة مع ما يتوقعه المستفيد أو الزبون ما ينتظره من مستوى لخدمات المنظمة فهي تمثل معياراً لقياس مدى تطابق نوع الخدمة مع ما يرتضيه العملاء أو المستفيدين بما يحقق الرضا لديهم ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التوضيحي التالي لجودة الخدمة.

الشكل رقم 02: الشكل التوضيحي لجودة الخدمة



المصدر : ايوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، دراسة تطبيقية على عينة من مشركي شركة ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة اربيل، رسالة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، جامعة زاخو، كلية ادارة الاعمال، العراق 2020، ص 76.

ثانياً: أهمية جودة الخدمة

ازداد الاهتمام بجودة الخدمات في الوقت الحاضر ويرجع ذلك الى العديد من الاسباب ومن ابرزها ما يلي: ¹

1- نمو مجال الخدمة: حيث تزايدت في الآونة الاخيرة اعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقييم الخدمات أكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ، فعلى سبيل المثال نجد ان نصف منظمات الاعمال في الوقت الحاضر يتعلق نشاطها بالخدمات، بالإضافة الى ان نمو المنظمات المتصلة بالخدمات لا تزال تتوسع بشكل مستمر.

¹ - الطائي يوسف حجيم واخرون، نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية، ط1، دار اليازوردي العلمية للنشر، الاردن 2009، ص ص 48-49.

2- **زيادة حدة المنافسة:** اذ من المعلوم ان بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل اساسي على امكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه فان توافر جودة الخدمة في المنتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسية عديدة.

3- **المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** حيث اصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر، ما يعني انها لم تعد تهدف فقط الى جذب الزبائن والعملاء الجدد، ولكن يجب عليها أن تحافظ على هؤلاء العملاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف.

4- **السعي لفهم العملاء:** دائما ما تسعى منظمات الأعمال إلى فهم طبيعة عملائها ومعاملتهم بصورة جيدة، حيث أن البعض من العملاء غالبا ما يكرهون التعامل مع تلك المنظمات التي تركز فقط على الخدمة إذ لا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

ثالثا: ابعاد جودة الخدمة

تناولت العديد من الدراسات ابعاد جودة الخدمة حيث تعددت اراء العلماء والباحثين في هذا المجال ولذا سنتناول بعض الابعاد التي اتفقت عليها معظم الدراسات وتناولتها بشكل متكرر وهي كما يلي:

1- **الاعتمادية:** وتعني قدرة مزود الخدمة أي قدرة المنظمة على انجاز واداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه، اذ ان الطرف المستفيد أو العميل يتطلع الى مزود الخدمة بان يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والانجاز وان يعتمد على المزود في هذا المجال لذا فان الاعتمادية تعني قدرة المنظمة على الوفاء بالتزامها من خلال تقديم خدمة جيدة في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة.¹

2- **الاستجابة:** وهي قدرة المنظمة أو مزود الخدمة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للزبائن من خلال المرونة في التعامل والاجراءات والوسائل المتبعة في تقديم الخدمات وتتمثل في قدرة المنظمة على سرعة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات والمبادرات التي يقدمها الزبائن بصدر رحب والعمل على تلبية احتياجاتهم قدر الامكان.

3- **الامان والموثوقية:** ويعني المام العاملين بوظائفهم واتقانها بالشكل الذي يمكنهم من تقديم خدمات خالية من اية مخاطر من شأنها ان تسبب مخاطر لدى المستفيدين من الخدمة مما يزيد من ثقة الزبون في الحصول على خدمة خالية من الخطأ أو الخطر المادي والمعنوي.²

¹ - Loureiro ; B. the importance of quality satisfaction ; Trust ; and Image in Relation to Rural Tourist Loyalty Journal of travel and Tourism Marketing.2008.P249.

² - لقمان بثينة، تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن، دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات وبريد نينوى، مجلة تنمية الرافدين، العدد 109، 2012 مجلد 34، ص 37.

4- **التعاطف:** وهو ابداء روح الصداقة والحرص على الزبون والسعي على اشعاره بمدى اهميته لدى المنظمة من خلال الاصغاء الى الاقتراحات التي يقدمها بشأن تطوير الخدمة وتلبية احتياجاته.¹

5- **الكفاءة والقدرة:** وهي المهارة والقدرة على اداء الخدمة والتي تستمد من توافر المعلومات الكافية من قبل القائمين على تقديم الخدمة والمأمهم بكافة الظروف المحيطة بالعمل وطبيعته وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق افضل خدمة للزبون.

رابعا: مستويات جودة الخدمة

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة وهي على النحو التالي:²

- 1- **الجودة التي يتوقعها المستفيد:** والتي تمثل مستوى جودة الخدمات التي يرى المستفيدون وجوب توافرها.
- 2- **الجودة المدركة:** وهي ما تدركه ادارة المؤسسة في نوعية الخدمة التي تقدمها لمستفيديها والتي تعتقد بانها ستشبع حاجاتهم و رغباتهم بمستوى عال.
- 3- **الجودة الفعلية:** وهي التي تؤدي بها الخدمة وتعبّر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام اساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي المستفيدين.
- 4- **الجودة الفنية:** وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل مقدمي الخدمة، والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.
- 5- **الجودة المرجوة للمستفيدين:** أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن ان تحصل عليه المؤسسة من مستفيديها عند تلقّيهم لتلك الخدمات.³

المطلب الرابع: مؤشرات تقييم جودة الخدمة

عكف الباحثين في مجال دراسة جودة الخدمة على ايجاد المؤشرات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة إليهم، وهذا للاطلاع على مستواها وعلى ما تتطلبه من تحسينات لكسب رضى الزبائن وولائهم، وبعد بذل مجهودات كبيرة في الدراسات قاموا بتحديد أهم المؤشرات المعتمدة في الحكم على جودة الخدمة وتتمثل هذه المؤشرات فيما يلي:

- 1 - عبد الامير شياع، أثر عناصر ابعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة الميترية، المجلد 3، العدد 10، 2016، ص 95.
- 2 - سالم محمد عبود، قياس ابعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات، مجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد 6، العدد 1، 2014، ص 110.
- 3 - الكركي وسام، جودة الخدمات المصرفية واثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الاداريين والزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين 2010، ص ص 24-25.

1- الاعتمادية: هي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة، أي ان تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة فالزبون يتوقع ان تقدم له خدمة دقيقة، من حيث الالتزام بالوقت والاداء كما تم وعده من قبل بالإضافة الى اعتماده على مقدم الخدمة في ادائها.

2- مدى امكانية وتوفر الحصول على الخدمة: وتتعلق بمدى قدرة ومحاولة المؤسسة في تقديم الخدمة، في الوقت الذي يريده الزبون وكذلك توفرها في المكان الذي يرغب فيه، بالإضافة الى حصوله على الخدمة متى طلبها كذلك وقت انتظار الزبون للحصول على الخدمة وسهولة الوصول الى مكان تقديم الخدمة.¹

3- الامان: وهي درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي شعور الزبون بالراحة والاطمئنان الى المعلومات التي يأخذها وعدم استخدام الفاظ ومصطلحات لا يفهمها وكذلك شعوره بالثقة، والمهم ايضا شعوره بان العاملين اكفاء لهذه الخدمة، وهذا كله يوفر الشعور بالأمان لدى العاملين.

4- الثقة والمصادقية: وتمثل درجة الثقة التي يضعها الزبون في مقدم الخدمة أي انه لا بد من توفر مصداقية لدى مقدم الخدمة، والتزامه بالوعود التي يقدمها، وتشير الى امتلاك الموظفين المعرفة وحسن المعاملة.

وكذلك قدرتهم على بعث الثقة في نفوس المستفيدين من الخدمة ويؤكد هذا العنصر ضرورة وجود موظفين ماهرين ويمكنهم معاملة الزبائن بشكل متميز، ويكون لديهم القدرة على جعل هؤلاء الزبائن يشعرون بالثقة في المنظمة التي يتعاملون معها.

وبشير هذا المعيار الى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات الزبون وتحديدتها ومما يزيد القدرة بالرعاية والعناية بالزبون، بمعنى اخر كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات الزبون ويفهم مشاعره وتعاطفه معه.

5- الاستجابة: تتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للزبون بشكل دائم، وقدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج اليها الزبون، الى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة، عند تقديم الخدمة للزبون ومدى جاهزيته لذلك.

6- الكفاءة: وتتعلق بكفاءة وجدارة مقدمي الخدمة من حيث مهاراتهم وقدراتهم على التحليل والاستنتاج والمعرفة التي تمكنهم من اداء مهامهم بشكل جيد، فالزبون عادة ما يلجا الى معرفة الشهادات العلمية ومصادرها، والخبرات العلمية للتعامل مع مقدمي الخدمة لأنه يفضل تلقي الخدمة من اشخاص ذوي مستويات عالية ومصادر معتمدة رسمياً.²

ان كفاءة مقدمي الخدمة تؤدي للوصول الى فعالية المنظمات العمومية (الوصول الى تحقيق أكبر قدر من اهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب مناسب مع البيئة المحيطة).

¹ - هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، ط2، عمان الاردن، 2005، ص 443.

² - هاني حامد الضمور، نفس المرجع، ص 444.

7- الجوانب الملموسة: ويشير الى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية، مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وادوات ووسائل الاتصال معهم، ففي كثير من الاحيان يلجا الزبون الى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية، المرافقة للخدمة، المظهر الداخلي للمؤسسة وتصميمها، وديكورها لخلق جو مريح للزبون.

8- الاتصالات: وتتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للزبون، والدور الذي يجب ان يلعبه الزبون للحصول على الخدمة المطلوبة، فيجب اعلام الزبون بما يجب عليه القيام به، وشرح الاضرار التي يمكن ان تلحقه اذا لم يحترم ما طلب منه، والمشاكل التي يمكن ان تحدث اثناء تقديم الخدمة، وكيفية تجنبها لذلك فلا بد من ان تكون عملية الاتصال بالزبون واضحة بالاعتماد على طرق ملائمة لذلك، حسب مستوى وثقافة الزبون، والتأكد من وصول الرسالة بشكل مفهوم وواضح.¹

¹ - هاني حامد الضمور، مرجع نفسه، ص 445.

المبحث الثاني: علاقة الإدارة الالكترونية بتحسين جودة الخدمة

ان تطبيق الادارة الالكترونية في المنظمات، يهدف الى تطوير وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف مختلف المؤسسات العمومية والاقتصادية، لذلك تعتبر الادارة الالكترونية اداة ونموذج لتحسين جودة الخدمة في المؤسسة، فهناك علاقة بين الادارة الالكترونية ومؤشرات تقييم جودة الخدمة، والممثلة في معايير جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية وغيرها)، وفي هذا المبحث سنحاول التطرق الى هذه العلاقة من خلال معايير جودة الخدمة.

المطلب الأول: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على معيار الاعتمادية والملموسية في جودة الخدمة

ان تطبيق الادارة الالكترونية يسمح بخلق مجموعة من المزايا تسمح بتحسين جودة الخدمة، من بين هذه المزايا الدقة في تنفيذ المعاملات وتقديم الخدمة، الوضوح، المصادقية، مظهر المؤسسة، مظهر العاملين، توفير أدوات وتجهيزات مادية وهذه العناصر سنتعرف عليها في هذا المطلب كالاتي: ¹

أولاً: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على معيار الاعتمادية في جودة الخدمة

يظهر تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة بالاعتماد على معيار الاعتمادية فيما يلي:

1- الدقة: تشير الدقة حسب نموذج الادارة الالكترونية الى انجاز الاعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال انظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحدد من الاخطاء الادارية، وجميع التجاوزات اثناء القيام بالخدمة.

2- سهولة الرقابة ووضوح الخدمة: انطلاقا من توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كامل، في اداء الخدمات، يؤدي ذلك الى امكانية الرقابة على كافة جزئيات المهام والانشطة، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، اذ لا مجال لإخفاء المعاملات.

3- المصادقية: ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات، يتطلب الاعتماد على طاقات بشرية لها كفاءات ومهارات عالية.

من خلال التدريب المستمر والمتواصل على اخر التكنولوجيات والمعلومات والاتصال، مما يسمح بتقليل الاخطاء اثناء اداء المهام، وتقديم خدمات دقيقة وواضحة.

ان الدقة ووضوح الخدمة وسهولة الرقابة والمصادقية يمثلون العناصر الاساسية للأداء الصادق والسليم من طرف مقدمي الخدمة.

وبالتالي يزيد من مصداقية المنظمات لدى الزبائن من جهة، ويزيد من تحسين صورة المنظمات من جهة اخرى.

ثانياً: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على معيار الملموسية في جودة الخدمة

ويشير هذا المعيار الى التسهيلات المادية المتاحة، لدى المؤسسة، مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي كثير من الأحيان يلجا الزبون الى الحكم على جودة الخدمة، من خلال الخصائص

¹ - عاشور عبد الكريم، مرجع سابق نفسه، ص 64.

الشكلية، المرافقة للخدمة، المظهر الداخلي للمؤسسة وتصميمها، وديكورها لخلق جو مريح للزبون ونختصرها في النقاط التالية: ¹

- حداثة وجاذبية مظهر المؤسسة.

- مظهر العاملين.

- تسهيلات مادية، توفر أدوات وتجهيزات مادية تساعد على تسهيل تقديم الخدمة.

المطلب الثاني: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على معيار الاستجابة والامان في جودة الخدمة

أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على معيار الاستجابة في جودة الخدمة سيكون من خلال زيادة الاهتمام بالزبون، والسرعة في تنفيذ المعاملات وزيادة الثقة أما بالنسبة لمعيار الأمان فيتمثل في الاطمئنان بان الخدمة المقدمة للمستفيد خالية من الأخطاء أو الشك فيها، وتشمل كل من الاطمئنان النفسي والمادي وهذا ما سنتناوله في هذا المطلب.

أولاً: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على معيار الاستجابة في جودة الخدمة

ويظهر تأثير الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة بالاعتماد على معيار الاستجابة في النقاط التالية:

1- الإدارة الالكترونية والاهتمام بالزبون:

ان استخدام الإدارة الالكترونية، يعزز من زيادة اهتمام المؤسسة بالزبون وهو المستفيد من الخدمة، من خلال التعرف أكثر على احتياجاتهم والتعرف على آرائهم في نوعية الخدمات المقدمة، ومراسلة المؤسسة مباشرة عبر البريد الالكتروني، في حالة عدم تحقيق رضاه، أو من أجل الاجابة على التساؤلات، بخصوص خدمة معينة وبالتالي يزيد شعور الزبون باهتمام المؤسسة به.²

2- السرعة في تنفيذ المعاملات وتقديم الخدمة:

ان اعتماد تكنولوجيا الاعلام والاتصال (اجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال المختلفة)، تسمح بسرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب واحتياجات الزبائن وتتضمن سرعة الاستجابة ايضاً لسرعة الرد على شكاوى الزبائن في حالة وقوع اخطاء في تقديم الخدمة وعدم فهم الزبون لطبيعة وكيفية تقديم الخدمة.

3- الثقة:

ان استخدام الإدارة الالكترونية يزيد من ثقة الزبائن في المنظمة، من خلال ضمان الحصول على الخدمة في الموعد المحدد وبسرعة.

¹ - هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص 446.

² - عاشور عبد الكريم، مرجع سابق ص 64.

كما ان الاعتماد على موارد بشرية لها كفاءات ومهارات عالية يقلل بنسبة كبيرة من الاخطاء التي يمكن ان تحدث اثناء تنفيذ المعاملات المختلفة في تقديم الخدمة، مما يزيد من ثقة المستفيدين من الخدمة.

ثانيا: أثر تطبيق الادارة الالكترونية على معيار الامان في جودة الخدمة

يتوقف نجاح الخدمات الالكترونية بشكل كبير على مدى تحقق معايير امن المعلومات والتعاملات الالكترونية واحترام خصوصيات جميع الأطراف، ويظهر تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على معيار الأمان في تحسين جودة الخدمة فيما يلي: ¹

1- معايير الامن: تشمل جميع المعايير التي تضمن تعاملات الكترونية امنة ومنها:

- امن التعاملات المالية والحماية من القرصنة.
- امن العمليات والمعلومات المستخدمة والخدمات المقدمة للحصول على ثقة العملاء.
- استخدام المضادات للفيروسات.

2- خصوصية المعلومات الشخصية المستخدمة والخدمات المقدمة

- عرض المعلومات والخدمات المقدمة عبر الموقع الالكتروني مع مراعاة خصوصيات كل عميل من خلال: استخدام النماذج الالكترونية المصممة خصيصا لمراعاة هذه الخصوصيات.
- جمع المعلومات عن احتياجات وتفضيلات العملاء ووضعهم الاجتماعي والاقتصادي وغيرها من المعلومات التي تساعد على تقديم خدمات الكترونية تراعي خصوصيات العملاء.
- إيصال المعلومات الصحيحة وتقديم الخدمة المناسبة للشخص المناسب وفي الوقت المناسب.

المطلب الثالث: أثر تطبيق الادارة الالكترونية على كفاءة وفعالية المنظمات

لقد اصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات الكترونية في مجال الخدمات يحقق مزايا عديدة، بحيث تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة مع تسجيل السرعة في انجاز المهام، واداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على تلبية رغبات الزبائن، كما تؤدي الى انخفاض نسبة الاخطاء في اداء وتقديم الخدمة بسبب الدقة في الانجاز والتي تتميز بها الانشطة الالكترونية، وكذا توفير الوقت واختصاره بشكل ينهي العديد من مشاكل التعقيد الاداري والمرض البيروقراطي، وذلك من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من ادوات المعالجة والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.

¹ - بوعشة مبارك ونادية بوراس، تحسين الخدمات الالكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد

لذلك فالتوجه للخدمات الالكترونية وجعلها بالقرب من المواطن والزبائن والشركاء، يمكن الادارة الالكترونية من تسهيل توصيل الخدمة بشكل افضل للمستخدم واقامة روابط اقتصادية مع المشروعات التجارية، وكذا توفير ادارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية.¹

المطلب الرابع: أثر تطبيق الادارة الالكترونية على افاق ترشيد الخدمة

ترشيد الخدمة يدفع الى ضرورة اعتماد مبدا عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة ادارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن الانتقال الى ادارة اخرى لمتابعة معاملاته.

و من هنا يمكننا القول ان أثر تطبيق الادارة الالكترونية على ترشيد الخدمة يركز على وجوب تحقيق العناصر التالية:²

1- مردودية الخدمة: حيث يتعلق بمدى مردودية مشاريع الخدمة ومختلف اسهاماتها في اعادة ترتيب الخدمة المقدمة للعملاء، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي، وهل حقيقة تم التوصل الى كسب رضا المواطنين، وثقته بمؤسسات الخدمة.

2- تقليص التكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ تتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة.

3- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: وتتمثل في ربح الوقت ودفع الادارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

4- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الادارة الالكترونية للخدمات الى انجاز الاعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال انظمة معالجة معلوماتها بشكل يحد من الاخطاء الادارية ويمنع التجاوزات اثناء تقديم الخدمة.

5- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في اداء الخدمة، مما يؤدي ذلك الى امكانية المحاسبة على جزئيات الانشطة والمهام، من خلال النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، اذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهة دون اخرى.

فالانتقال الى الخدمات الالكترونية يؤدي الى بناء الثقة بين المنظمات والعملاء، ومن ثم الوصول الى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي الى حل العديد من المشاكل.

¹ - عاشور عبد الكريم، مرجع سابق نفسه، ص 64.

² - For the second year in rew ; us a ronks ; in the arab countries ; e ; gov ; applications ; eall ;dubai ;issue.n° 02 dec ; 2003 ; P 02.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

لقد تعددت الدراسات والبحوث التي تطرقت الى الادارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، ولكن نحن قمنا باختيار البعض من تلك الدراسات والاهم منها والتي اعتبرناها انها أقرب الى الموضوع الذي نعالجه بشكل كبير.

المطلب الاول: الدراسات السابقة بالعربية

اولا: حورية قارطي، مداوي، 2016 " دراسة أثر الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر " دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مقال، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشلف، الجزائر.

هذه الدراسة ركزت على مدى تأثير الادارة الالكترونية في تحسين جودة خدمة جواز السفر البيومتري عن طريق ابعادها كلها الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التوكيد والتعاطف.

حيث طرحت الاشكالية التالية: " ما مدى تأثير الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية على جودة خدمة استخراج جواز سفر البيومتري في الجزائر؟ "

من خلال تحليل نتائج الدراسة التي قامت بها الباحثين توصلت الى الاستنتاجات والنتائج التالية:

- توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الاعتمادية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مما ادى الى القول بان مصالح الجماعات المحلية البلدية والدائرة، لا تفي بالمواعيد المقدمة لاستلام وتسليم جوازات السفر.

- توجد علاقة قوية بين استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الاستجابة أي الموظفين يقومون بالرد على استفسارات المواطنين.

- توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد توكيد الجودة.

- توجد علاقة طردية قوية بين استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الملموسية.

ومن أهم الاقتراحات والتوصيات التي قدمتها الدراسة هي:

- اهتمام مصالح الجماعات المحلية بالمواطنين والتعامل معهم باحترافية وذلك حتى يكتسبوا ثقتهم ونشر الوعي بينهم من أجل استخدام الليات وتقنيات الادارة الالكترونية في الادارة العمومية.

- لابد من تدريب العاملين على الليات الادارة الالكترونية وذلك قبل ان ترسخ هذا المشروع وتطبيقه وحتى يتمكن العاملين من التعامل مع هذه التقنيات بكل احترافية وبالتالي تقديم الخدمات بجودة عالية.

- حتى تتمكن مصالح الخدمة العمومية من تطبيق الإدارة الإلكترونية لابد ان تقوم باستخدام الليات ووسائل تتناسب مع قدرة العاملين وذلك بغية تقديم جودة عالية.

ثانياً: دراسة عبد العزيز رحابي وأمال عباس 2017 بعنوان " دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية الزرقاء تبسة " مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة العربي التبسي بتبسة.

هدفت هذه الدراسة الى الوصول الى مدى فعالية الادارة الالكترونية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث حاولت ان تظهر لنا أثر الادارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية، فسلطت الضوء على أهم المفاهيم المرتبطة بالإدارة الالكترونية وجودة الخدمات العمومية.

وطرحت هذه الدراسة الاشكالية التالية: " ما مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية الزرقاء؟"

ومن خلال تحليل النتائج توصل الباحثان الى ما يلي:

- الادارة الالكترونية تعد فرصة للارتقاء بالإدارات العمومية وتحسين جودة خدماتها وكسب ثقة المواطن من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات.

- ساهمت الادارة الالكترونية في الاستجابة الفعلية لمتطلبات المواطنين وذلك من خلال اختصار الاجراءات وريح الوقت، وتوفير الخدمات في شكلها الالكتروني عند الطلب.

- على الرغم من توفير المتطلبات الاساسية لتطبيق الادارة الالكترونية، الا ان هناك صعوبات يعاني منها نمط التحول للإدارة الالكترونية، وفي مقدمتها مخاطر امن المعلومات الالكترونية.

- يتم الحكم على جودة الخدمة العمومية المقدمة من خلال مبادئ وابعاد جودة الخدمات.

- تساهم نماذج قياس جودة الخدمة نموذج الشكاوى، ورضا الزبون، ونموذج الفجوة، ونموذج الاداء في الحكم على جودة الخدمات المقدمة.

ومن أهم توصيات الدراسة نذكر ما يلي:

- محاولة القضاء على مشكل الامية الالكترونية ونشر الثقافة الرقمية من خلال توفير لكل مواطن الاشتراك في شبكة الانترنت.

- دعم وتشجيع الموظفين على تطبيق برامج الادارة الالكترونية.

- زيادة مراكز تقديم الخدمة للتقليل من طوابير الانتظار.

- بناء ثقافة مجتمعية جديدة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثالثا: عمر حمداني ويوسف خشوش 2019 بعنوان " دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية جندل " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ادارة اعمال، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر.

لقد عمدت هذه الدراسة الى البحث في مختلف جوانب الإدارة الالكترونية التي أصبحت تمثل محور اهتمام جميع المؤسسات وخاصة الإدارية منها، فنجدها قد تطرقت الى أهمية الإدارة الالكترونية من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات المؤسسة من أجل زيادة فاعليتها والارتقاء بخدماتها.

وعليه نجد الباحثين قد طرحا الإشكالية التالية: " ما تأثير الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في بلدية جندل؟".

وبعد التحليل والمناقشة توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- اثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة.
- اثبتت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة محل الدراسة وكذا وجود علاقة ضعيفة بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية.
- ومن أهم التوصيات المقدمة في هذه الدراسة ما يلي:
- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمات العامة.
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفين المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة.
- ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى الموظفين وتوليد الامن لاستخدام هذه التكنولوجيا.
- محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ونشر الثقافة المعلوماتية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

أولا: دراسة **Amel ahoura ; Christian longhi 2014** بعنوان: " تطوير الإدارة الالكترونية في البلديات الفرنسية، مجلة جغرافيا اقتصادية، اجتماعية، مقال 2014، العدد 16، متاحة على العنوان الالكتروني:

- 1. Page - /<http: / w w w.carin.info / revue: geographie – economie – societe – 2014.5 htm >.

لقد كان الهدف من هذه الدراسة ما يلي:

- معرفة مساهمة ترقية الإدارة الالكترونية المحلية في البلديات الفرنسية.
- اثبات أهمية الخلي عن الوسائل التقليدية في الخدمات الإدارية عن طريق التوجه نحو الإدارة الالكترونية.

ومن ثم تم طرح إشكالية لهذه الدراسة كالاتي: " اقتراح تحليل لاستراتيجية تطوير الخدمات الإدارية الالكترونية في البلديات الأكثر من 10 ألف نسمة " .

وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- كشفت نتائج التحليل البسيط لقواعد البيانات في إطار هذه الدراسة على اكتشاف مستويات مختلف البلديات التي تستلزم طرق مختلفة لتطبيق الإدارة الالكترونية فيها.

- الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمستخدمين تؤثر على مدى استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

- حجم كثافة السكان هي الدافع لتبني الإدارة الالكترونية من أجل تحسين خدماتها.

- البنية السياسية والخصائص الاقتصادية والاجتماعية هي الدافع لتبني الإدارة الالكترونية من أجل تحسين خدماتها. ومن أهم التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة:

- البلديات الواقعة في الأرياف والضواحي هي البلديات المدعوة لاستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال من أجل تحسين الخدمات والتخلي على الممارسات التقليدية.

ثانيا: دراسة **Liang Ma et Yueping Zheng 2019** بعنوان " أداء الإدارة الالكترونية على مستوى الوطني ورضا المواطنين في تحليل مستويات متعددة في دول أوروبية "، المجلة الدولية في العلوم الإدارية، مقال 2019، العدد 98 Vol 3/2019 متاحة على العنوان الالكتروني:

- < http: // www.cairn.info / revue – internationale – des – sciences – administratives – , < 2019-3-pages-523.htm> .

هدفت هذه الدراسة الى:

- معرفة طريقة علمية للعلاقة بين الأداء الموضوعي من جهة ووجهة نظر المواطنين من جهة أخرى (المستفيد من الخدمة).

- حيث طرحت الإشكالية التالية: " هل الموظفين راضون عن الإدارة الالكترونية حيثما تكون في اعلى ترتيب؟ واسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

- عرض الخدمات في الإدارة الالكترونية متناسق جزئيا مع الطلب من قبل المستفيدين من الخدمة.

- يرى المواطنين ان فوائد الإدارة الالكترونية مرتبطة بشكل أساسي مع استخدامات الانترنت.

- تظهر النتائج التجريبية ان الأداء الموضوعي للإدارة الالكترونية تتماشى جزئيا مع رضا المواطنين والفوائد التي يتصورونها.

- يمكن ان تكون المعايير في كل مكان فيها الإدارة الالكترونية مؤشرات موثوقة لرضا المواطنين.

- رضا المواطنين بالإدارة الالكترونية غير مرتبط بمدى مشاركتهم في هذه الإدارة.

- أهمية الإدارة الالكترونية بالنسبة للمواطنين هي التي تربطهم بخدماتها.

- يهتم المواطن باستخدامات خدمات الإدارة الالكترونية أكثر من اهتمامهم بالإعلانات.

- وجود ترابط إيجابي بين الإدارة الالكترونية ورضا الزبائن.

ومن أهم توصيات هذه الدراسة نذكر ما يلي:

- يجب على السلطات العمومية ان تعمل على إعطاء اهتمام كبير بتطوير الخدمات عبر الخط بهدف تحسين جودة خدماتها.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

أولاً: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة المحلية

يمكننا اجراء مقارنة بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة المحلية من خلال الجدول الاتي:

جدول رقم: 01 يبين مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة المحلية

الدراسة الأولى	الدراسة الثانية	الدراسة الثالثة	الدراسة الحالية	
عنوان الدراسة	دراسة أثر الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر	دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية الزرقاء تبسة "	دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية جندل	الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف
الاطار الزمني	2016	2017	2019	2022
الاطار المكاني	بلديات ودوائر الجزائر	بلدية الزرقاء	بلدية جندل	مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف
هدف الدراسة	اظهار مدى تأثير الادارة الالكترونية في تحسين جودة خدمة، جواز السفر البيومتری عن طريق	اظهار مدى تأثير الادارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية من	اظهار أهمية استخدام الإدارة الالكترونية من حيث تكنولوجيا	اظهار مدى تأثير تطبيق الادارة الالكترونية على مؤشرات تقييم جودة الخدمة ودورها في تحقيق

	<p>إبعادها كلها الاستجابية، الاعتمادية، الملموسية، التوكيد والتعاطف.</p>	<p>خلال تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال.</p>	<p>المعلومات في تقديم خدمات المؤسسة وزيادة فاعليتها والارتقاء بخدماتها.</p>	<p>معاييرها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابية والأمان).</p>
<p>نتائج الدراسة</p>	<p>- توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الاعتمادية والتوكيد لجودة الخدمة. - توجد علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الالكترونية وبعد الاستجابية والملموسية.</p>	<p>- الادارة الالكترونية تعد فرصة للارتقاء بالإدارات العمومية. - الادارة الالكترونية ساهمت في الاستجابية الفعلية لمتطلبات المواطنين. - امن المعلومات الالكترونية يعرقل الإدارة للتحويل الى الإدارة الالكترونية.</p>	<p>- وجود مستوى عالي في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية. - وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية. - وجود علاقة ضعيفة بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية.</p>	<p>- وجود مستوى متوسط في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بحيث لم يتم تعميمها بعد على كل مصالح المؤسسة. - توجد علاقة نوعا ما جيدة بين استخدام الإدارة الالكترونية وابعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابية، والأمان). - ساهمت الإدارة الالكترونية بشكل مباشر في تحسين معايير جودة الخدمة المقدمة للزبائن من طرف المؤسسة.</p>

المصدر: من اعداد الطالبة انطلاقا من الدراسات السابقة المحلية.

ومن خلال هذا الجدول يتبين لنا أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة المحلية ونستطيع تلخيصها فيما يلي:

1- أوجه الاختلاف: لقد اختلفت دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة المحلية في الإطار الزمني والمكاني للموضوع محل الدراسة، وأيضا عينة الدراسة في الدراسات السابقة اقتصر على المصالح البيومترية لبلدية أو دائرة بينما عينة موضوع دراستنا هي مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف وهي مؤسسة اقتصادية بجميع مصالحها.

- في الدراسة الأولى: يوجد اختلاف في المتغير التابع، كما انها تناولت تأثير الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة استخراج جواز سفر البيومتري، بينما في دراستنا الحالية تناولنا تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على معايير جودة الخدمة بصفة عامة وفي كامل مصالح المؤسسة ودورها في تحسين جودة الخدمة ككل.

- في الدراسة الثانية: طريقة الدراسة سلطت هذه الاخيرة الضوء على متطلبات الإدارة الالكترونية (البنية الشبكية والمقومات التقنية والبشرية)، ودورها في تحسين جودة الخدمات عن طريق مبادئ وابعاد جودة الخدمة العمومية، أما في دراستنا سلطنا الضوء على خصائص الإدارة الالكترونية وابعادها أو عناصرها وأسباب التحول الى الإدارة الالكترونية والتحديات التي تواجه تطبيقها، ودورها في تحسين جودة الخدمة من خلال اظهار مدى تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على معايير جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية والأمان والكفاءة).

- في الدراسة الثالثة: في هذه الدراسة قاما الباحثين بدراسة ابعاد الإدارة الالكترونية والمتمثلة في (الأجهزة والبرامج، نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة) ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية، أما في دراستنا الحالية درسنا ابعاد الإدارة الالكترونية والمتمثلة في (أجهزة الحاسوب ولواحقها، الشبكات، البرمجيات وقواعد البيانات، والكوادر البشرية) ودورها في تحسين جودة الخدمة بالاعتماد على أهم معايير جودة الخدمة.

2- أوجه التشابه: لقد تشابهت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة المحلية جميعا في المتغير المستقل وأيضا تشابهت دراستنا مع الدراسة الثانية والثالثة من حيث العنوان.

ثانيا: موقع الدراسة الحالية من الدراستين السابقتين الاجنبيتين

يمكننا اجراء مقارنة بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة المحلية من خلال الجدول الاتي:

جدول رقم: 02 يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات الأجنبية

الدراسة الحالية	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	
الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف	أداء الحكومة الالكترونية على نطاق واسع التحليل ورضا المواطن تحليل متعدد المستويات في البلدان الأوروبية	تطوير الحكومة الالكترونية في البلديات الفرنسية	عنوان الدراسة
2022	2019	2014	الاطار الزمني
مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف	مجموعة من الدول الاوربية	البلديات الفرنسية	الاطار المكاني

<p>معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة عن طريق مؤشرات تقييم جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة والأمان)</p>	<p>معرفة طريقة علمية للعلاقة بين الأداء الموضوعي ووجهة نظر المواطنين</p>	<p>معرفة مساهمة ترقية الإدارة الالكترونية المحلية في البلديات الفرنسية</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>- وجود مستوى متوسط في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بحيث لم يتم تعميمها بعد على كل مصالح المؤسسة. - توجد علاقة نوعا ما جيدة بين استخدام الإدارة الالكترونية وابعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية والأمان). - ساهمت الإدارة الالكترونية بشكل مباشر في تحسين معايير جودة الخدمة المقدمة للزبائن من طرف المؤسسة.</p>	<p>- عرض الخدمات في الإدارة الالكترونية متناسق جزئيا مع الطلب من قبل المستفيدين. - الإدارة الالكترونية مرتبطة بشكل أساسي مع استخدامات الانترنت. - الأداء الموضوعي للإدارة الالكترونية تتماشى جزئيا مع رضا المواطنين. - وجود ترابط إيجابي بين الإدارة الالكترونية ورضا الزبائن.</p>	<p>- اكتشاف مستويات مختلف البلديات التي تحتاج تطبيق الإدارة الالكترونية. - حجم وكثافة السكان هي الدافع لتبني الإدارة الالكترونية لتحسين خدماتها.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

المصدر: من اعداد الطالبة انطلاقا من الدراساتين الاجنبيتين السابقتين.

ومن خلال هذا الجدول يتبين لنا أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات الاجنبية ونستطيع تلخيصها فيما يلي:

1- أوجه الاختلاف: لقد اختلفت دراستنا الحالية عن الدراسات الأجنبية فيما يلي:

- هناك اختلاف بين الدراسة الحالية والدراستين الاجنبيتين في الإطار الزمني والمكاني، وأيضا عينة الدراسة.
- في الدراسة الأولى: اختلفت على دراستنا الحالية من حيث انها تناولت موضوع الحكومة الالكترونية وعملها على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، أما دراستنا الحالية فقد تناولت الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين

جودة الخدمة، فالدراسة الأجنبية الأولى شملت مجموعة من البلديات ودراستها ككل، أما دراستنا فأجريت في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، عن طريق دراسة كافة مصالحها ومعرفة الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

- **في الدراسة الثانية:** اختلفت دراستنا الحالية عن الدراسة الأجنبية الثانية في المتغير التابع حيث تناولت دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطن في مجموعة الدول الأوروبية، أما دراستنا الحالية تناولت الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف وهي مؤسسة اقتصادية.

2- أوجه التشابه: لقد تشابهت دراستنا الحالية مع الدراستين الاجنبيتين في المتغير المستقل.

خلاصة الفصل الاول:

استنتجنا من خلال دراستنا لهذا الفصل ان الإدارة الالكترونية هي عبارة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وشبكات الاتصال، قواعد البيانات، البرمجيات، والانترنت في المنظمات سواء كانت إدارية أو اقتصادية، ويتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية مجموعة من الإمكانيات يجب توفرها في المؤسسة مهما كان نوعها ونشاطها، وتتمثل هذه الإمكانيات في (الإمكانيات الإدارية، المادية، المالية والبشرية).

وتوصلنا الى ان تطبيق الإدارة الالكترونية من شأنه ان يمنح المنظمات مزايا خاصة في تقديم خدماتها، ويمكن ان نختصرها في (سرعة تنفيذ الخدمة، الدقة وتقليل الأخطاء، تقليل التكاليف والجهد والوقت)، حيث تسمح للمنظمة بالوصول الى الجودة العالية في تقديم خدماتها لزيائنها، وهذا من شأنه ان يلبي متطلبات الزبون في وقت قياسي وبجودة عالية، ولتحسين جودة الخدمة في أي منظمة لابد من العمل على تحسين معايير الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة والأمان وتحقيق الكفاءة اللازمة لتقديم الخدمة في صورة ملائمة، ثم توصلنا الى ان هناك علاقة بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة، حيث ان الإدارة الالكترونية تؤثر تأثيرا إيجابيا على جودة الخدمة، وينعكس ذلك على تقديم الخدمات، ودقة معاملاتها مع الزبون، ودرجة كفاءتها وفعاليتها والتزامها ومصداقيتها.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

في هذا الفصل سنحاول الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، وذلك عن طريق التعريف بالمؤسسة قيد الدراسة، والتطرق الى أهم مصالحها وخصائصها، وأيضاً ذكر الخصائص التي تتميز بها عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، وبعد ذلك نقوم بتحليل الاستبيان، وأخيراً عرض النتائج المتوصل إليها بعد اجراء اختبار الفرضيات، ولبلوغ كل هذا قسمنا هذا الفصل الى مبحثين كما يلي:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

- المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

في هذا المبحث قمنا بإعطاء بطاقة تعريف لمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف وكذا هيكلها التنظيمي، كما تطرقنا أيضا الى وصف منهج الدراسة، وأساليب جمع البيانات والأدوات التي تم استخدامها في الدراسة، وطريقة اعدادها.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف

أولاً: نشأة وتعريف المؤسسة

1- **تعريف المؤسسة:** أنشئت مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بموجب المرسوم رقم 325 - 82 المؤرخ في 1982/10/30 أثار إعادة هيكلة الشركة الوطنية لمواد البناء (S.N.M.C)، مقرها الاجتماعي بحي الحمادية طريق وهران - الشلف، تحصلت المؤسسة على شهادة الايزو ISO 9001 اصدار 2000 من طرف AFAQ ACERT الفرنسية سنة 2003، ثم اعيد تقييمها في أبريل 2006 من طرف AFAQ AFNOR الدولي الذي سمح بتجديدها سنة 2009، وفي جوان 2009 قام بتجديدها 3 سنوات أخرى.¹

2- **نشأة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف:** مرت مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بعدة مراحل حتى اكتسبت الصفة التي هي عليها حاليا وتتمثل هذه المراحل في:

- الدراسة الأولى لإنشاء المصنع منذ سنة 1967، ولم يلقى المشروع الموافقة الا في سنة 1975، حيث تم منح مهام انجاز آنذاك الى ثلاثة شركات يابانية هي (كوزاكي، هيفي، اند وستري).²

- استأنفت الاعمال سنة 1981 تحت اسم المؤسسة الوطنية لمواد البناء (S.N.M.C) وهي المؤسسة الاقتصادية الوحيدة في المنطقة، تم تغيير اسمها الى المؤسسة العمومية للإسمنت ومشتقاته (E.C.D.E).

- تم هيكلتها بمقتضى المرسوم الوزاري رقم 325 - 82 الصادر بتاريخ 30 أكتوبر 1982.

- في سنة 1989 أصبحت مستقلة وعمومية ذات الطابع صناعي وتجاري.

3- رأسمالها وممتلكاتها:

أ- **رأسمالها:** استقر رأسمالها في سنة 2007 بـ: 6.241.000.000.00 دج.

ب- **ممتلكاتها:** تمتلك مؤسسة الاسمنت ومشتقاته مصنع الاسمنت ومشتقاته بوادي سلي بقدرة إنتاجية تقدر بـ: 02 مليون طن سنويا، وأراضي ومحلات SNVISI سابقا بوادي سلي، ونقاط بيع الاسمنت (مخازن) في وادي سمار، تمنراست، عين صالح وتيميمون، أراضي TECHNO BETON سابقا بوادي سلي.

¹ - شعشوع احمد، دور التحليل المالي في اتخاذ قرارات الاستثمار، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميله 2021/2020، ص 222.

² - عيادي عبد القادر، دور واهمية نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ قرارات التمويل، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة حسيبة بن بوعلي، 2008/2007، ص 121.

4- موقع المؤسسة: تقع وحدة الإنتاج في المنطقة الصناعية بوادي سلي، أما المقر المديرية العامة للمؤسسة يقع في الحمادية.

5- مساحة المؤسسة: تتربع مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف على مساحة تقدر بحوالي 40 هكتار وتتكون من اتجاهين للإنتاج يقدر بـ: 3.000 طن في اليوم من الاسمنت النشوي CLINKER.

6- قدرتها الإنتاجية:

- CLINKER: 02 مليون طن سنويا.

- الاسمنت: 2.2 مليون طن سنويا.

7- المواد الأولية المستعملة في صناعة الاسمنت:¹

- الكلس: بمنطقة سيدي العروسي، باستهلاك يقدر بـ: 3.334.113.00 دج طن / سنويا.

- الصلصل: منطقة جبل معز بأولاد بن عبد القادر باستهلاك يقدر بـ: 635.069.00 طن / سنويا.

- الرمل: منطقة سيدي عامر الشطية، باستهلاك يقدر بـ: 175.470.00 طن / سنويا.

- الجبس: منطقة بوزغاية طريق تنس، باستهلاك يقدر بـ: 80.500.00 طن / سنويا.

8- طبيعة نشاطها: تنتج مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف مادة الكلنكر والاسمنت، حيث تمثل قدرة انتاجها لمادة الكلنكر بـ: 1.880.000.00 طن / سنويا، ومنتج الاسمنت بـ: 2.000.000.00 طن/سنويا.

وتحتوي على خطين للإنتاج مزودين بفرنين (الفرن 1 و 2)، أما التسليم فيجري شحن الاسمنت على شكل أكياس (بالشاحنات)، أو اكياس بالمقطورات، اسمنت سائب (شاحنات بالصهاريج، مقطورات الصهاريج).

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

يتكون الهيكل التنظيمي لمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف من المديرية العامة الكائن مقرها الاجتماعي بحي الحمادية بالشلف، ومديرية العمليات التي تتواجد بالمنطقة الصناعية بوادي سلي بالشلف.

1- المديرية العامة: وتشتمل على:

- المدير العام: هو من يقوم بوضع الخطط واتخاذ القرارات في المؤسسة والاشراف على مختلف مصالح المؤسسة.

- الأمانة العامة: مهمتها استقبال البريد الوارد وارسال البريد الصادر من والى المؤسسة، وترتيب الوثائق وتنظيمها.

- المساعدين: مساعدة المدير العام في وضع الخطط السنوية والاشراف على مختلف المصالح والاستشارة.

¹ - احمد شعشوع، أطروحة دكتوراه، مرجع سابق، ص 227.

- المكلف بالاتصال والاعلام: يقوم بعملية الاشهار للمؤسسة وتنظيم ملتقيات تشاورية مع العمال والإطارات، البحث عن حلول للمشاكل مع العمال.

- المكلف بالتدقيق: مراقبة ومتابعة تطبيق الإجراءات الإدارية المعمول بها، مراقبة مدى احترام إجراءات العمل.

2- مديرية التنظيم والتخطيط والتطوير: تتكون من:

أ- دائرة التخطيط ومراقبة التسيير: تقوم بـ:

- جمع الاحصائيات من مختلف مصالح المؤسسة.

- جمع المعطيات الإحصائية ومراقبة التسيير.

- اصدار الخطط ومختلف الميزانيات التقديرية.

- اعداد التقارير المختلفة الخاصة بسير النشاط.

ب- دائرة الاعلام الالي: تقوم بـ:

- البرمجة المعلوماتية وصيانة جهاز المعلوماتية.

- تأهيل مستعملي الاعلام الالي حول البرمجة بالتسيير.

ج - مديرية التطوير: تقوم بـ:

- الاشراف على الجودة في مجال صناعة الاسمنت.

- تكوين الأطارات والعمال.

- المراقبة الدائمة للمنتج من طرف المخبر.

- انشاء أحدث الوسائل والتجهيزات والتقنيات في صناعة الاسمنت عن طريق التعاون مع الشركات الأجنبية.

د- دائرة الدراسات والمتابعة: تقوم بـ:

- البحث والتطوير التقني للمنتجات.

- رفع تقنيات الأداء التكنولوجي في العمل والإنتاج.

- تجديد التجهيزات الإنتاج والتأثير في جودته عن طريق توسيع المصنع.

03- المديرية المالية والمحاسبية: تتكون من:

أ- دائرة المالية: تتكون من:

- مصلحة الشراء الخارجي ومصلحة الخزينة وخطية المتابعة الميزانية.

- تقوم بتسيير السيولة المالية للمؤسسة.

- تحليل الموازنة المالية السنوية واصدار التقارير الدورية لنشاط الدائرة.

ب- دائرة المحاسبة:

- اصدار الموازنات وكل القوائم والجداول المحاسبية.

- تحديد النتائج التحليلية المتعلقة بالاستغلال.

- تحديد سعر التكلفة للوحدة المنتجة ومراقبة تغييرها.
- 4- مديرية الموارد البشرية: تتكون من:
 - دائرة تسيير المستخدمين: تتابع كل العمليات الخاصة بتسيير ملفات الموظفين (توظيف، ترقية، منح، علاوات، اجازات، عطل، عزل، تقاعد... الخ).
 - دائرة الوسائل العامة.
 - دائرة التنظيم والمنازعات.
- تعمل هذه المديرية أيضا على تسيير ملفات الإدارية الخاصة بتكوين العمال في مجال صناعة الاسمنت.
- 5- المديرية التجارية: تقوم بـ:
 - بيع وتسويق منتجات المؤسسة.
 - اعداد برنامج المبيعات.
 - معالجة طلبات الشراء.
 - اعداد ومراقبة الفواتير.
 - تسوية وضعية الزبائن وتحليل المبيعات.
- 6- مديرية الأسواق والتمويل: وتقوم بـ:
 - تتبع القوى البيعية للمؤسسة مقارنة بالمؤسسات المنافسة.
 - دراسة الطلبات المرتقبة وتحليل السوق.
 - توفير قطع غيار الإنتاج والصيانة.
- 7- مسؤول إدارة الجودة والبيئة:
 - ضمان الحفاظ على شهادة المطابقة الدولية.
 - تجسيد مراحل الحصول على شهادة المواصفات القياسية البيئية.
 - مراقبة متطلبات جودة السلع المقدمة.
 - توفير كل متطلبات الأداء الجيد من كفاءات وتنظيم مرن ونظام معلومات فعال.
- 8- تنظيم وإدارة اقسام مديرية المصنع: تقوم بـ:
 - ضمان الامن الصناعي للمصنع.
 - الاشراف على قسمي الإنتاج والصيانة.
- 9- مديرية الامن الصناعي: تقوم بـ:
 - تنسيق المراقبة والاشراف وتنشيط مجموع نشاطات الامن الصناعي والحفاظ على البيئة.
 - تحسيس العمال بضرورة اتباع كل النصائح المقدمة والمرتبطة بالانضباط والحيطه والحذر في مختلف مواقع العمل.
 - التأكد من جاهزية وسائل الإنتاج والوقاية من الحوادث في كل مرحلة من مراحل التشغيل.

- التوعية المستمرة للعمال وغرس ثقافة الوقاية الصناعية.
- اعداد احصائيات دورية من حوادث العمل والحرائق وتحليلها من أجل التقليل منها، ورسم سياسة وقائية لتفاديها نهائياً.

10- قسم الاستغلال (الانتاج): يشرف ويراقب على الدوائر التالية:

- دائرة تصنيع الكلنكر، دائرة تصنيع الاسمنت الصناعي، دائرة المحاجر.
- اعداد وتحضير البرنامج الشهري والسنوي للإنتاج والسهر على تنفيذه.
- المتابعة والمراقبة اليومية لسيرورة العملية الإنتاجية وتدفق الإنتاج، والتأكد من جودته وتدارك الانحرافات.

11- المديرية التقنية: تضم كل من قسم الصيانة وقسم المفجرات الجديدة وتعمل على:

- تسيير ومراقبة نشاط دائرة الميكانيك، دائرة الورشات التقنية، دائرة المراقبة والمناهج والضبط الكهربائي.

المطلب الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

1- منهج الدراسة: لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، وهو بدوره يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وذلك من خلال " وصفها وصفا دقيقا كيف وكما" ، و أيضا المنهج التحليلي من خلال تحليل البيانات.

كما يمكننا اعتباره طريقة للموضوع المراد دراسته وذلك من خلال " منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على اشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها ".¹

فقد استخدمنا هذا المنهج من أجل وصف وتحليل الإجابات والمعلومات، التي تحصلنا عليها، قصد الحصول على نتائج علمية، وتفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة بهدف استخلاص الحقائق التي تساهم في اثراء الموضوع بمعلومات إضافية جديدة للتوضيح.

واعتمدنا أيضا في دراستنا على منهج دراسة الحالة، ويمكننا تعريف هذا المنهج على انه: " وسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية يمكن تعميم نتائجها على الحالات الأخرى المتشابهة أو الاستفادة من نتائجها على حالات أخرى، شرط ان تكون الحالة مشابهة أو ممثلة للمجتمع الذي يراد تعميم الحكم عليه وبحيث تستخدم أدوات قياس موضوعية ".

ويمكن اعتباره انه: " المنهج الذي يقوم على جمع البيانات والمعلومات عن الوضع الحالي للحالة المدروسة وكذا عن ماضيها وعلاقتها من أجل فهم أعمق للمجتمع الذي تمثله ".

¹ - امين ساعتي، تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس ثم الماجستير ثم الدكتوراه، دون بلد النشر، المركز السعودي للدراسات الاستراتيجية ط 1، 1991، ص 75.

ولقد اعتمدناه في دراستنا لأننا سنقوم بدراسة مؤسسة اقتصادية وهي مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف بكافة مصالحتها، وتبيين دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدماتها المقدمة الإدارية والإنتاجية، وللوصول الى هذه البيانات والمعلومات استعملنا المصادر التالية:

أ- المصادر الأولية: وهي المصادر التي استعملناها في جمع البيانات الأولية عن طريق استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، وقد صممناها خصيصا للوصول الى هذا الغرض.

ب- المصادر الثانوية: وهي التي استعملناها في معالجة الإطار النظري للبحث، وتتمثل في الكتب والأبحاث العلمية، والدراسات السابقة، والبحث والمطالعة في مواضيع تناولت تقريبا نفس الدراسة.

2- عينة الدراسة: يمكن تعريفها على انها: " مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن العناصر الأخرى، والتي يجرى عليها البحث أو التقصي ".¹

ونقصد بها الدراسة الشاملة لجميع افراد وحدات المجتمع محل الدراسة، ويتكون من الموظفين الإداريين لمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، وهنا اعتمدنا على أسلوب الحصر الشامل في طريقتنا، بمعنى اخضاع جميع افراد المجتمع للدراسة، عن طريق اختيار بعض المصالح في المؤسسة والذين يتعاملون بالإدارة الالكترونية في مهامهم الإدارية والمتكونة من 30 موظف، وقمنا بتوزيع استمارة الاستبيان عليهم من خلال زيارة ميدانية لأفراد عينة البحث، وبعدها استرجعنا 30 استمارة خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام.

3- أدوات جمع البيانات: أنه لا يخفى علينا ان عملية جمع البيانات يحتاج الى ووسائل وطرق وأساليب يجب ان يستعملها الباحث من أجل الحصول على هذه البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز البحث.

ولهذا السبب قمنا في دراستنا باستخدام تقنية الاستبيان من أجل جمع البيانات والمعطيات الخاصة بالظاهرة، وذلك لان عملية جمع البيانات لها أهمية بالغة في العمل الذي يقوم به الباحث، وهي من أهم مراحل القيام بالبحث العلمي، لأنه يضيف شيئا من الموضوعية والدقة اللازمة على أي دراسة علمية، وبواسطتها يستطيع الباحث الوصول الى كشف أهم النقاط التي تحيط بالظاهرة المدروسة.

و عليه يمكن تعريف الاستبيان على انه: " وسيلة للحصول على إجابات على عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملا الاستمارة بنفسه ".²

4- استمارة الاستبيان: لقد قمنا في هذه الاستمارة بطرح مجموعة من الأسئلة لها علاقة بالموضوع وبمصالح مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، وقسمنا هذه الأسئلة الى فرعين:

الفرع الأول: وخصصناه للمعلومات الشخصية لعينة الدراسة، وتتمثل في:

¹ - موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، بوزيد صحراوي واخرون، الجزائر، دار القصبية، ط 2، 2006، ص 184.

² - يحيى إسماعيل نيهان، مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، عمان دار يافا للنشر والتوزيع، ط1، 2009، ص 220.

- الجنس.
- السن.
- المستوى التعليمي.
- الخبرة المهنية.
- عدد دورات التكوين أو التدريب.

الفرع الثاني: تناول ستة (06) محاور كما يلي:

- المحور الأول: إمكانيات تطبيق الإدارة الالكترونية ويحتوي على 05 فقرات من الأسئلة.
- المحور الثاني: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطبيق معيار الاعتمادية في جودة الخدمة ويتكون من 04 فقرات.

المحور الثالث: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطبيق معيار الملموسية في جودة الخدمة ويتكون من 04 فقرات.

المحور الرابع: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطبيق معيار الاستجابة في جودة الخدمة ويتكون من 04 فقرات.

المحور الخامس: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطبيق معيار الامان في جودة الخدمة ويتكون من 04 فقرات.

المحور السادس: التحديات التي تواجه تطبيق الادرة الالكترونية وتحقيق جودة الخدمة ويتكون من 04 فقرات.

ولقد قمنا باستعمال شكل مقياس ليكارت الخماسي في بعض المحاور المذكورة في الاستمارة وفق الجدول الاتي:

جدول رقم 03 يبين شكل مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	التقييم
1	غير موافق بشدة
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبة.

5- الأدوات الإحصائية:

من أجل الوصول الى أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها قمنا باللجوء الى برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية باختصار SPSS، وعليه يمكننا ذكر مجموعة من الأساليب الإحصائية والتي تم استخدامها في هذه الدراسة وهي كالآتي:

أ - مقياس ليكارت الخماسي: ولقد استعملنا هذا الأسلوب في عملية التحليل، من أجل تحديد افراد عينة الدراسة عن طريق وضع مجال $0.80 = 5 / 4 = 5 / 1_5$

5 _ 4.20	4.19 _ 3.40	3.39 _ 2.60	2.59 _ 1.80	1.79 _ 1	مجال المتوسط الحسابي
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	اتجاه الإجابة

ب- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، الدوائر النسبية، من أجل وصف عينة الدراسة.

ج- النسب المئوية والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض درجة الموافقة على كل فقرة من فقرات الاستبيان، وهذا ما سيفيدنا في ترتيب الفقرات وذلك حسب الفقرة الأعلى متوسط.

د- الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت أو تركيز إجابات افراد العينة الخاضعة للبحث.

المطلب الثالث: وصف وتشخيص عينة الدراسة

سوف نقوم في هذا المطلب بعملية تحليل الفرع الأول من استمارة الاستبيان، والمتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وذلك عن طريق متغيرات (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية وعدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية).

1- العمر:

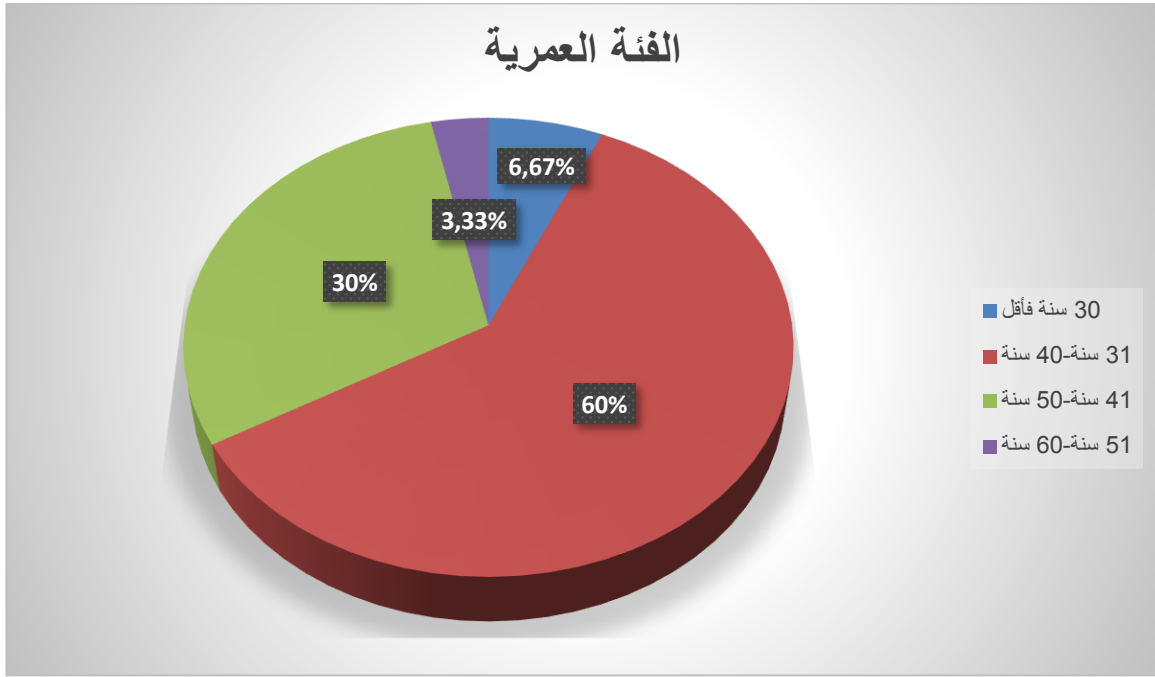
أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل نتائج هذا الاستبيان فيما يلي:

جدول رقم: 04 يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة العمرية
6.67 %	2	30 سنة فأقل
60 %	18	31 سنة - 40 سنة
30 %	9	41 سنة - 50 سنة
3.33 %	01	51 سنة - 60 سنة
100 %	30	- المجموع:

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفريغ الاستمارات باستخدام SPSS.

الشكل رقم: 03 الدوائر النسبية لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر.



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على تفريغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم 04 والشكل رقم 03، نلاحظ ان النسبة الأعلى كانت الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 31 - 40 سنة بنسبة 60 %، ثم تليها الفئة العمرية من 41 - 50 سنة بنسبة 30 %، وبعدها تأتي الفئة 30 سنة فأقل بنسبة 6.67 % وأخيرا الفئة العمرية من 51 - 60 سنة بنسبة 3.33 %، وهذه النتائج تدل على ان هناك تنوع في الفئة العمرية أو اعمار افراد عينة الدراسة من جهة، ومن جهة أخرى نجد ان اغلبية الموظفين من افراد العينة سنهم 40 سنة فأقل بنسبة 60 %، أي معظمهم شباب وهذا انما يدل على ان مؤسسة الاسمنت ومشتقاته تعتمد على موارد بشرية من فئة الشباب بمعنى التركيز على موظفين في مقتبل العمر.

2- الجنس:

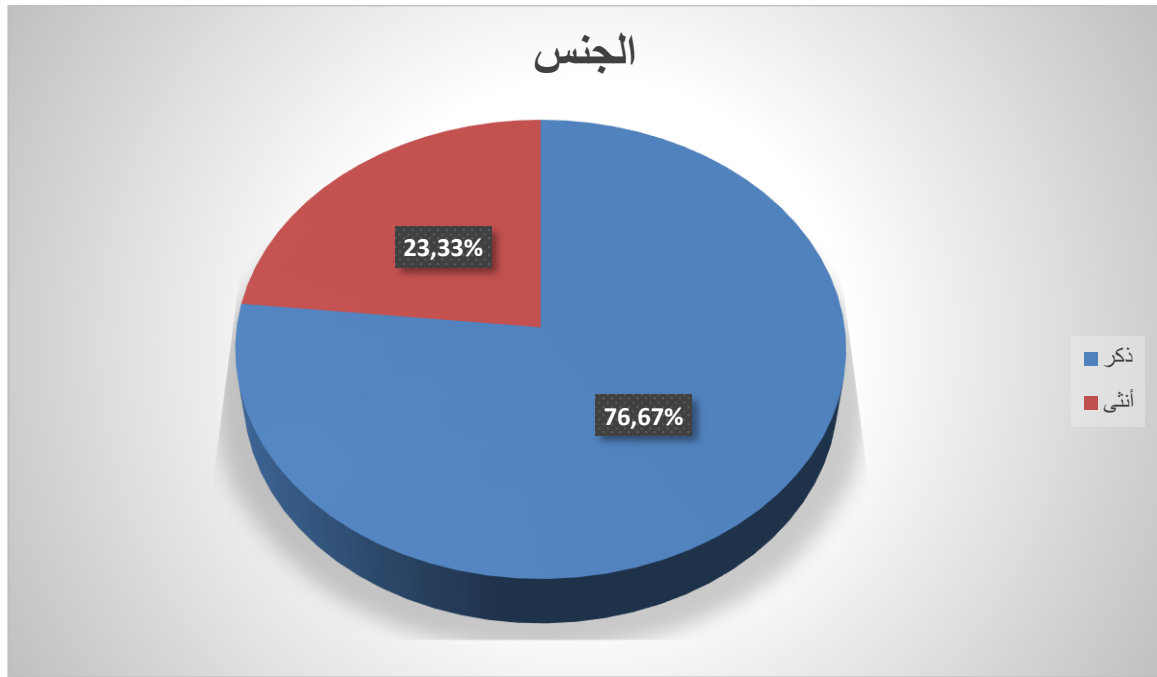
أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل في النتائج الموضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم: 05 يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
- ذكر	23	% 76.67
- انثى	07	% 23.33
- المجموع:	30	% 100

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على تفريغ الاستمارات باستخدام SPSS.

الشكل رقم: 04 يمثل الدوائر النسبية لتوزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبة عن طريق تفرغ الاستبيانات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم 05 والشكل رقم 04، نلاحظ ان في النسبة الأكبر في الموظفين افراد عينة الدراسة تعود الى الرجال بنسبة 76.67 %، أما بالنسبة للعنصر النسوي فتمثل نسبة 23.33 %، وهذا ما يدل على ان مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف تعتمد في توظيفها على الرجال أكثر من النساء وهذا راجع لطبيعة نشاطها والمخاطر التي تحيط بعملية انتاجها، لذا نجد ان اغلبية موظفيها رجال.

3- المستوى التعليمي:

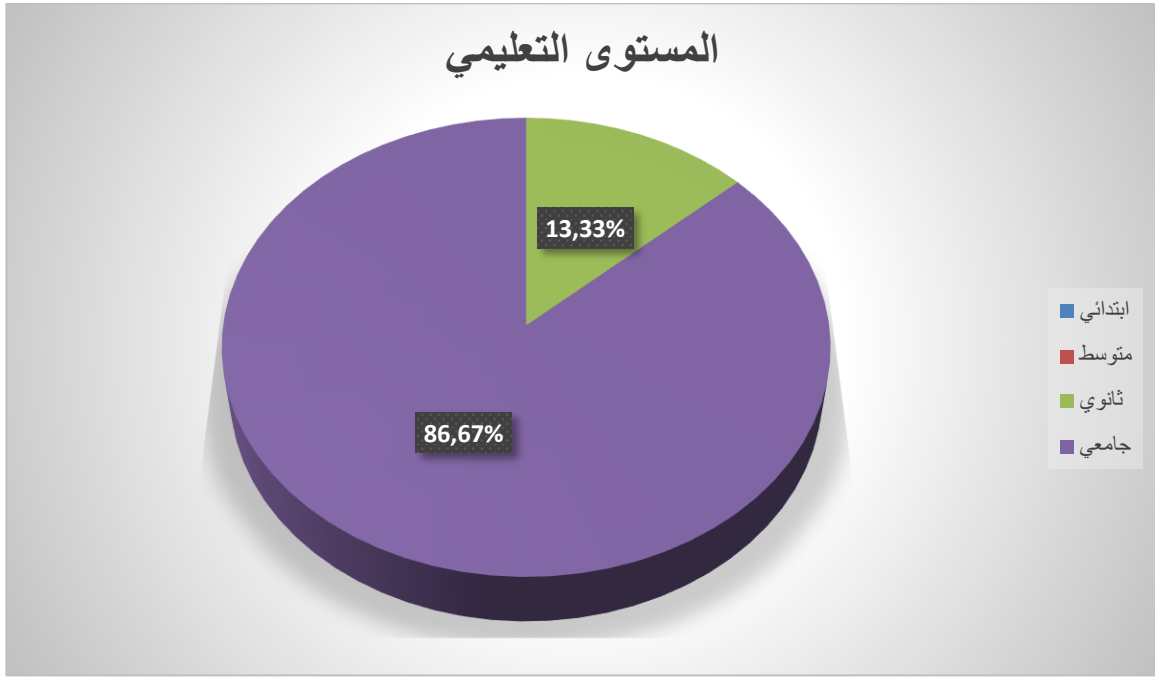
أ - عرض نتائج الاستبيان: والمبينة في الجدول التالي:

جدول رقم 06 يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
- ابتدائي	00	%00
- متوسط	00	%00
- ثانوي	04	%13.33
- جامعي	26	%86.67
- المجموع:	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

الشكل رقم: 05 يوضح الدوائر النسبية لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد من الطالبة، اعتمادا على تفريغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم 06 واشكل رقم 05 تبين ان أكبر نسبة في المستوى التعليمي بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف هو المستوى الجامعي بنسبة 86.67 %، ويليه ال*مستوى الثانوي بنسبة 13.33، ثم المستوى المتوسط بنسبة 00 %، وأخيرا المستوى الابتدائي بنسبة 00 %، وهذا يدل ان اغلبية موظفي المؤسسة يمتلكون مستوى تعليمي عالي، مما ينعكس على تحسين جودة الخدمة المقدمة مما يساعد على تبني الإدارة الالكترونية بسهولة والقدرة العالية على استخدام التكنولوجيا الحديثة من أجهزة، برمجيات وقواعد بيانات وشبكات...الخ.

4- الخبرة المهنية:

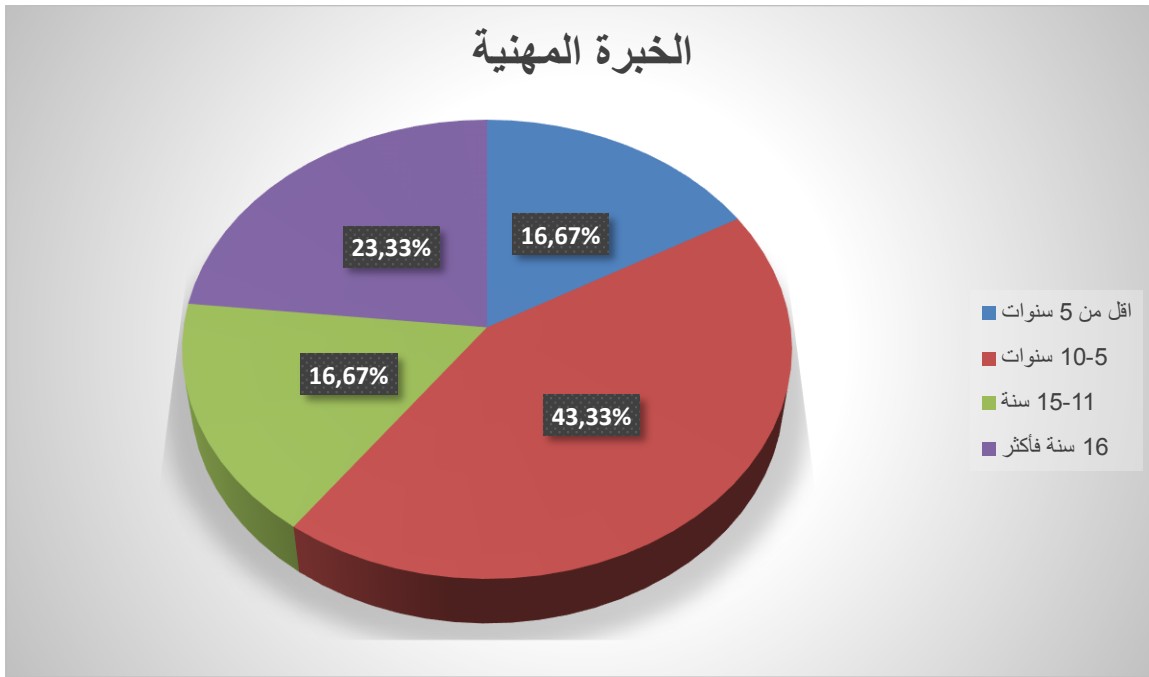
أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل في النتائج الموضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم 07 يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
- اقل من 05 سنوات	05	%16.67
- 5-10 سنوات	13	%43.33
- 11-15 سنة	05	%16.67
- 16 سنة فاكثر	07	%23.33
المجموع:	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفريغ الاستمارات باستخدام SPSS.

الشكل رقم 06 يمثل الدوائر النسبية لتوزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفريغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 07 والشكل رقم 06 والمتعلق بتوزيع افراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية، ان اغلبية الموظفين لديهم خبرة مهنية 10 سنوات فاقل بنسبة 43.33 % وهذا ما يفسر ان هذه المؤسسة تعتمد على توظيف كفاءات جديدة ذات مستوى تعليمي عالي، أي التجديد المستمر للإطارات، ثم تأتي بعد ذلك فئة الموظفين ذوي خبرة مهنية أكثر من 16 سنة بنسبة 23.33 %، تليهم أصحاب الخبرة المهنية من 11-15 سنة بنسبة 16.67 %، وفي الأخير خبرة مهنية اقل من 05 سنوات بنسبة 16.67 %.

5- عدد الدورات التكوينية في مجال الإدارة الالكترونية:

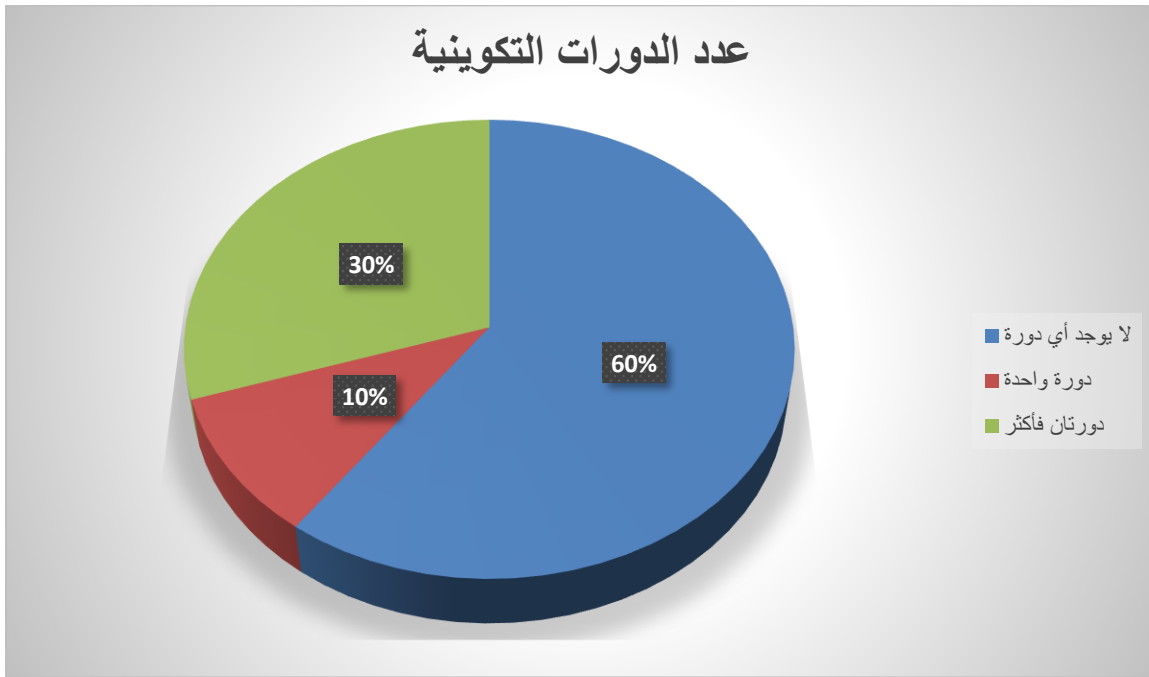
أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل في النتائج الموضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم 08 يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب عدد الدورات التكوينية في مجال الإدارة الالكترونية

عدد الدورات التكوينية	التكرار	النسبة المئوية
- لا يوجد أي دورة	18	60%
- دورة واحدة	03	10%
- دورتان فأكثر	09	30%
المجموع:	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفريغ الاستمارات باستخدام SPSS.

الشكل رقم 07 يمثل الدوائر النسبية لتوزيع افراد العينة حسب عدد الدورات التكوينية



المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستثمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال ما جاء في الجدول رقم 08 والشكل رقم 07 الذي يمثل افراد عينة الدراسة حسب عدد الدورات التكوينية التي تم القيام بها في مجال الإدارة الالكترونية، نلاحظ ان تقريبا معظم افراد عينة الدراسة لم يستفيدوا من دورات تكوينية في مجال الإدارة الالكترونية بنسبة 60 %، وهذا راجع للسياسة التي اعتمدها المؤسسة في تكوين الموظفين، بحيث عملت على اختيار موظف من كل مصلحة أو اثنين وتكوينه في مجال الإدارة الالكترونية وتكليفه بتدريب الموظفين الاخرين الذين يعملون تحت مسؤوليته على استعمال الخدمة الالكترونية والاشراف عليهم، ولهذا نجد عدد الموظفين المدربين تقدر نسبتهم ب: 10 % دورة واحدة و 30 % دورتان حيث انها اعتمدت هذا الأسلوب مؤقت الى حين تدريب جميع الموظفين تدريجيا في المستقبل.

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها واختبار فرضيات الدراسة

في هذا المبحث سنقوم بعملية تحليل نتائج الاستبيان المتعلق بمتغيرات الدراسة والمتمثلة في المتغير المستقل الإدارة الالكترونية، والمتغير التابع تحسين جودة الخدمة وهذا بالاعتماد على وجهة نظر افراد عينة الدراسة والمتمثلين في الموظفين إضافة الى مدير مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، وذلك من خلال المقابلة التي اجريناها معهم وعلى هذا الأساس يمكننا تقديم النتائج التي توصلنا اليها عن طريق اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى (عرض النتائج ومناقشتها)

في هذا المطلب سنحاول الإجابة على الفرضية المطروحة التالية:

H0- لا توجد إمكانيات مالية، بشرية وتقنية للتحويل الى الإدارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

H1- توجد إمكانيات مالية، بشرية وتقنية للتحويل الى الإدارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

هذه الفرضية يمكننا الإجابة عليها من خلال تحليل نتائج أسئلة الاستبيان، والتي تحتوي على العبارات التالية:

1- من حيث توفير الأجهزة والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة:

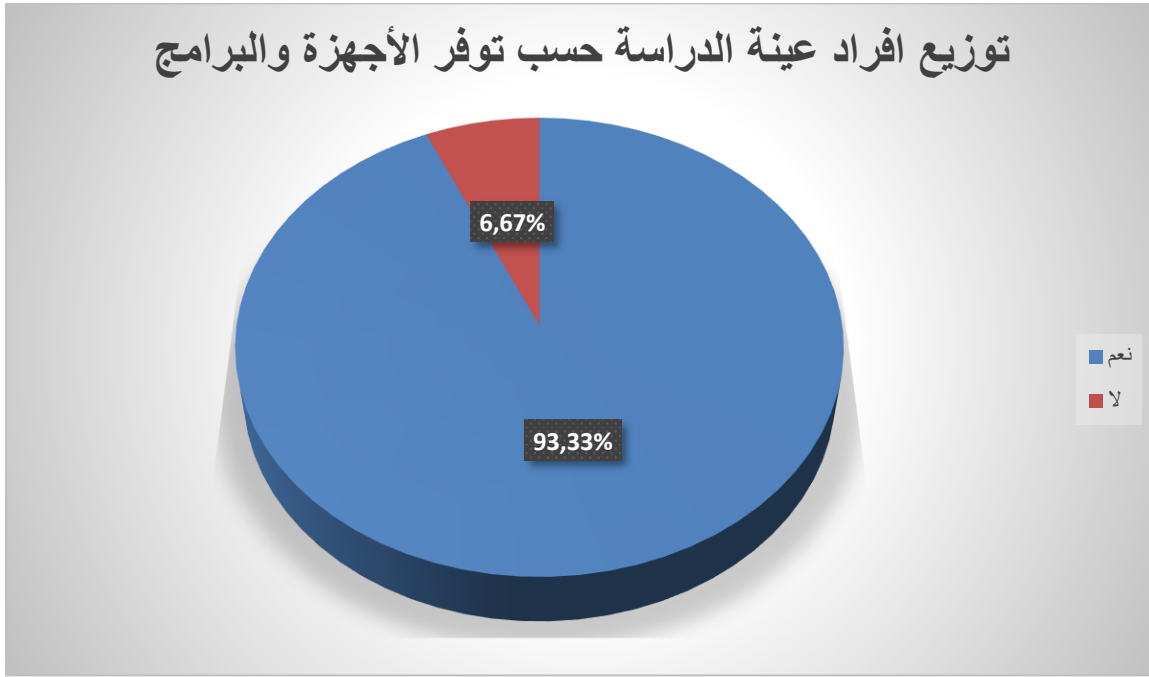
أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل في النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم 09 يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب توفر الأجهزة والبرامج

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
- نعم	28	93.33%
- لا	02	6.67%
المجموع:	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

الشكل رقم 08 يبين توفير الأجهزة والبرامج



المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

لاحظنا من خلال إجابات عينة الدراسة التي تم بحثها حول توفري الأجهزة والبرامج اللازمة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، من أجل التحول نحو إدارة الكترونية كاملة ومتطورة.

حيث انه لا يخفى عليكم ان الأجهزة والبرامج هي العنصر الأساسي لتطبيق الإدارة الالكترونية، واتضح لنا انها متوفرة وبشكل كافي لكنها قديمة وغير متطورة، ومن هنا لاحظنا انه لا بد من توفير الإمكانيات المادية اللازمة التي تساعد على تطبيق الإدارة الالكترونية بشكل فعل من أجل تعميمها على كافة مصالح المؤسسة، وهذا ما لمسناه عند القيام بدراستنا الميدانية، وهو نقص في الأجهزة الحديثة والمتطورة التي تواكب التكنولوجيا الحديثة.

2- من حيث توفير قواعد البيانات تتميز بالأمان وسرية المعلومات في المؤسسة:

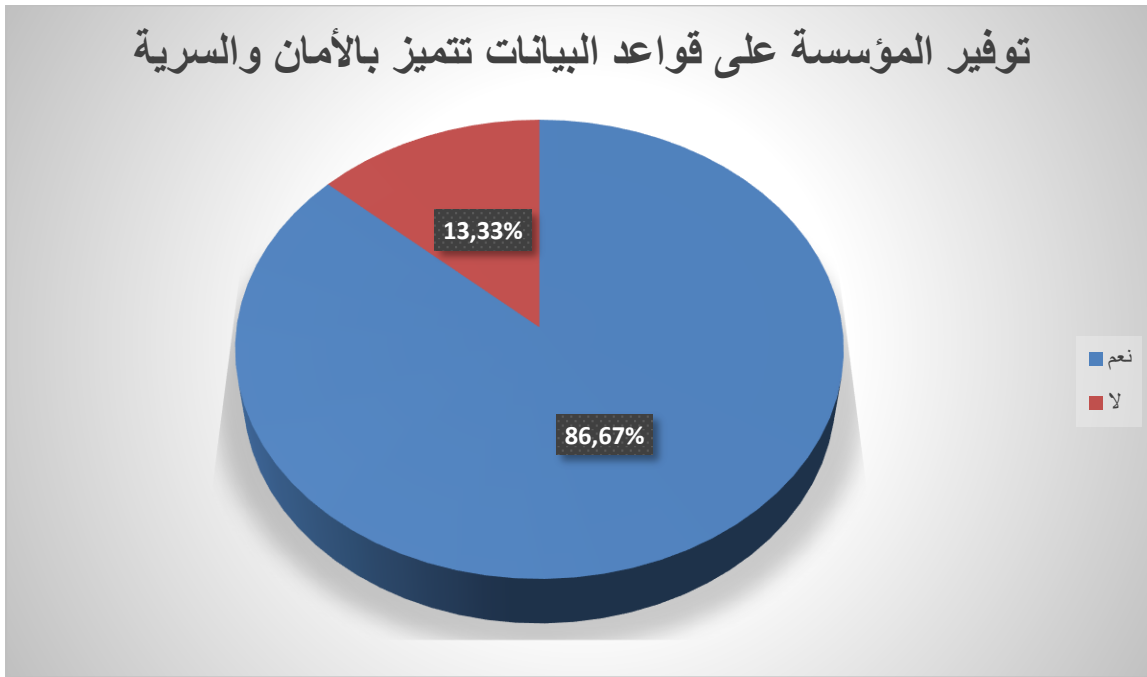
أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل في النتائج الموضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم 10 يمثل توفير المؤسسة على قواعد البيانات تتميز بالأمان والسرية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
- نعم	26	86.67 %
- لا	04	13.33 %
المجموع:	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

الشكل رقم 09 يوضح توفير قواعد البيانات في المؤسسة تتميز بالأمان والسرية



المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

نلاحظ من الجدول رقم 10 والشكل رقم 09 ان افراد عينة الدراسة المبحوثين في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، يرون ان المؤسسة قامت بتوفير قاعدة بيانات تتميز بالأمان وسرية المعلومات بنسبة 86.67 %، وهذا لمنع الدخول اليها وتزوير المعلومات والبيانات وحمايتها من القرصنة، اذ نجد كل جهاز في كل مصلحة يحمل كلمة السر الخاصة بالموظف من أجل تشغيل الدخول الى قاعدة البيانات، بحيث ل يمكن الولوج الى هذه الأخيرة الا من طرف الموظفين بكل مصلحة عبر شبكة الأنترنت باسم المستعمل والرقم، أو كلمة السر وهذا ما لاحظناه من خلال دراستنا الميدانية، كل الأجهزة تتوفر على أنظمة للحماية من مختلف الفيروسات، الانتهاكات والقرصنة.

3- من حيث تلقي الموظفين في المؤسسة تدريباً أو تكويناً في مجال الإدارة الالكترونية

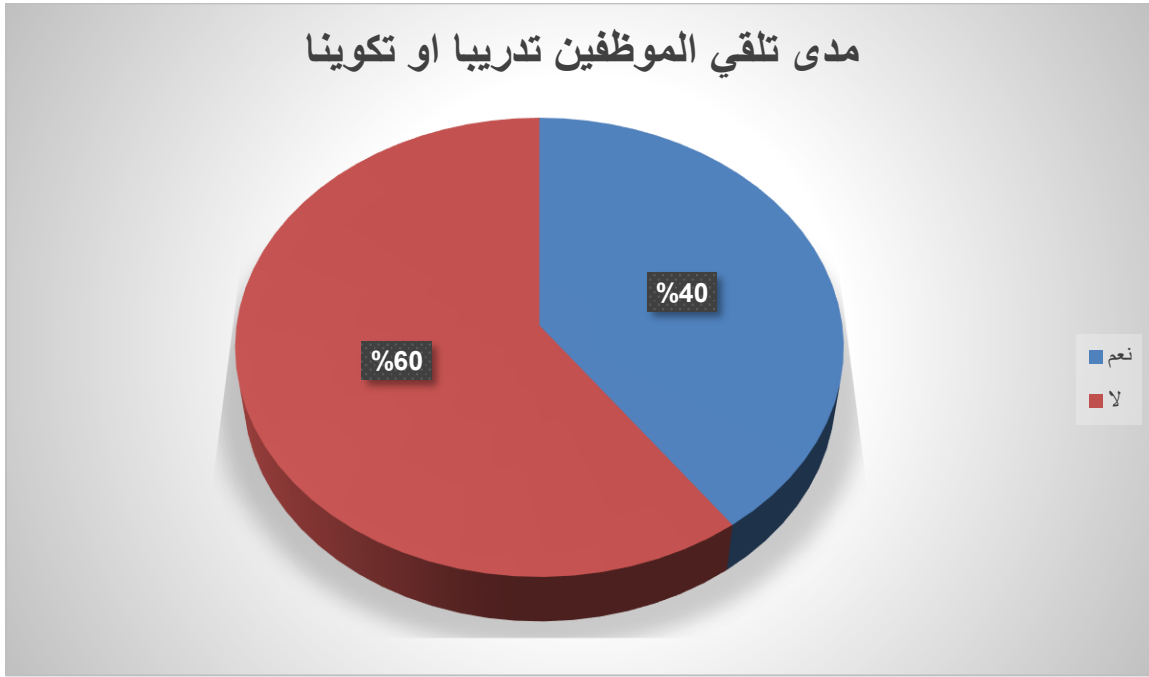
أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل في النتائج الموضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم 11 يمثل مدى تلقي الموظفين تدريباً أو تكويناً

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
- نعم	12	40 %
- لا	18	60 %
المجموع:	30	100 %

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

الشكل رقم 10 يبين مدى تلقي الموظفين لدورات تدريبية



المصدر: من اعداد الطالبة، اعتماداً على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

يتضح من الجدول رقم 11 والشكل رقم 10 ان الموظفين الذين تلقوا تدريباً في مجال الإدارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف قدروا بنسبة 40 %، أما الذين لم يتلقوا تدريباً فهم بنسبة 60 % وهذا راجع الى اعتماد المؤسسة على المسؤولين ورؤساء المصالح والفروع مبدئياً لتلقي تدريباً أو تكويناً في مجال الإدارة الالكترونية، ثم تعميمه على سائر الموظفين فيما بعد تدريجياً، وهذا من أجل تسهيل عملية التحول الى الإدارة الالكترونية في المؤسسة، ونجد ان الموظفين المدربين تلقوا تدريباً اقله 07 أيام واكثره سنة كاملة، ومن هذا المنطلق نقول ان العنصر البشري المتمكن والمؤهل له دور فعال في تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة في المؤسسة.

4- من حيث توفير موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة

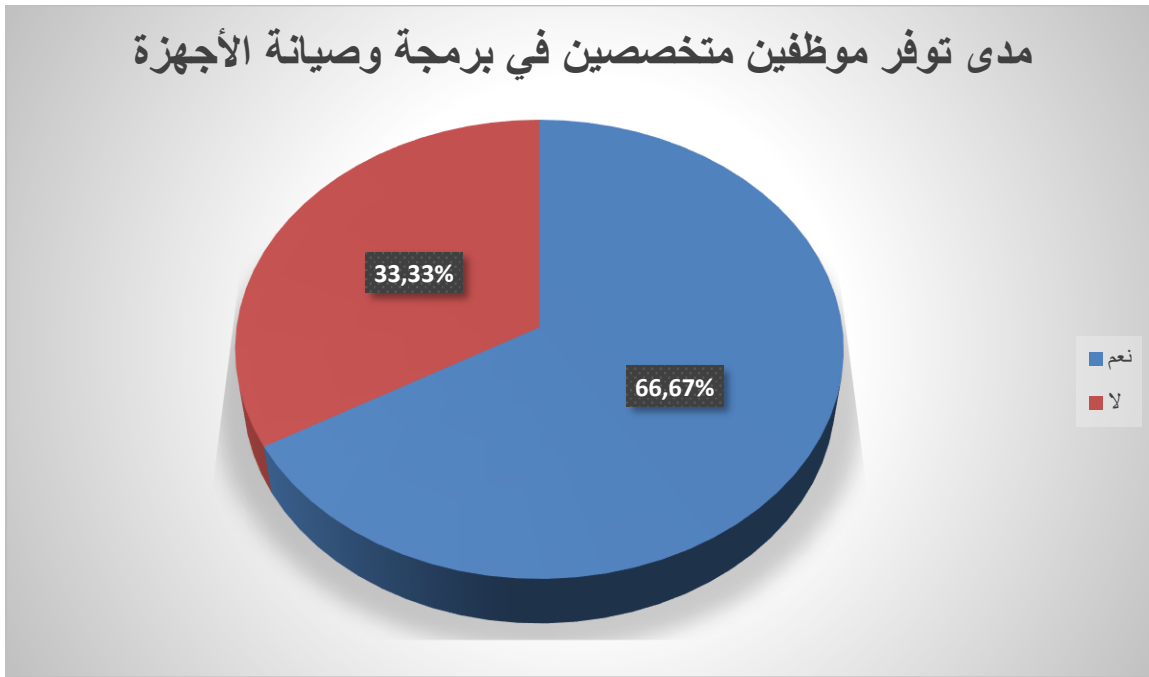
أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل في النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم 12 يمثل مدى توفر موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
- نعم	20	66.67 %
- لا	10	33.33 %
المجموع:	30	100 %

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتماداً على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

الشكل رقم 11 يوضح توفر المؤسسة على موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة



المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

يوضح الجدول رقم 12 والشكل رقم 11 ان نسبة 66.67 % من افراد عينة الدراسة أي 20 موظف من الباحثين يرون انه يوجد موظفين متخصصين في برمجة الأجهزة بصفة دورية وصيانتها، بمعنى انه في حالة تعطل الأجهزة يمكن معالجة أي اختلالات تقنية، وهذا ما لاحظناه من خلال زيارتنا الميدانية للمؤسسة محل الدراسة، اذ انها تتوفر على مصلحة خاصة بالإعلام الالي تتوفر على تقنيين ومهندسين في الاعلام الالي مدربين على تصليح وصيانة أجهزة الاعلام الالي والأجهزة الالكترونية في حال تعطلها، فيما يرى 10 موظفين بنسبة 33.33 % انه لا يوجد موظفين متخصصين بشكل كافي لبرمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية لتصليح الاعطاب التي تحدث في اقل وقت ممكن.

5- مدى توفير المؤسسة للإمكانيات المالية والبشرية والتقنية من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية

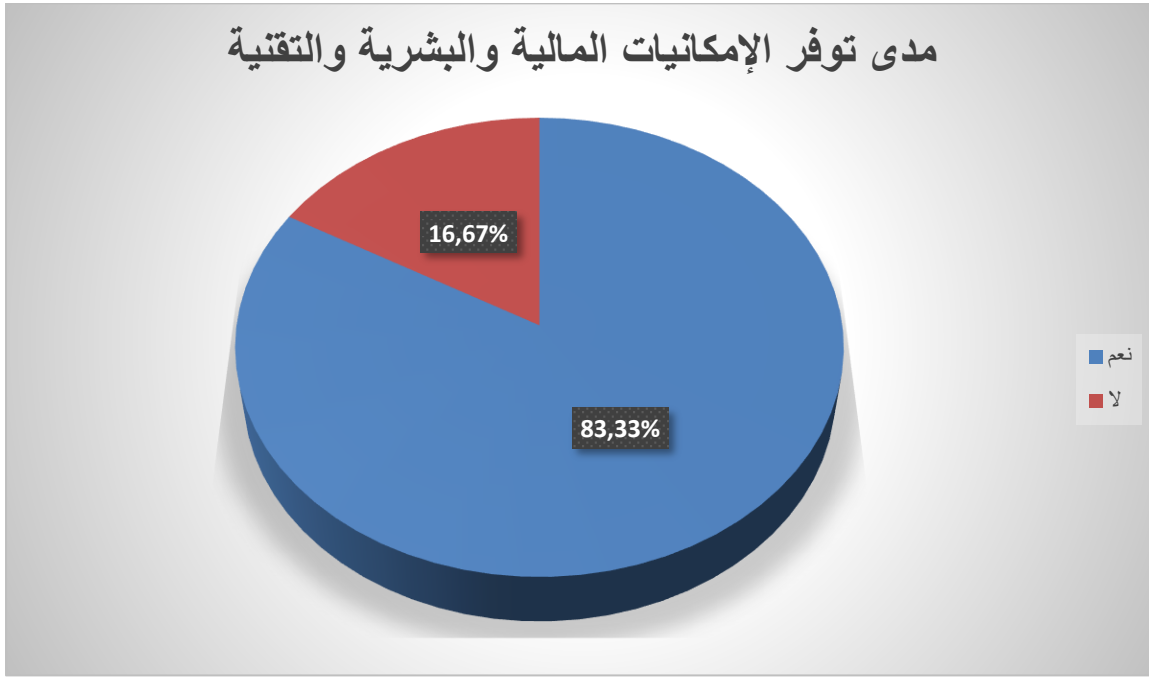
أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل في النتائج الموضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم 13 يمثل مدى توفر الإمكانيات المالية والبشرية والتقنية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
- نعم	25	83.33 %
- لا	05	16.67 %
المجموع:	30	100 %

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

الشكل رقم 12 يوضح مدى توفر الإمكانيات المالية والبشرية والتقنية



المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم 13 والشكل رقم 12 نلاحظ ان نسبة 83.33% من افراد العينة أي ما يعادل 25 من الموظفين يرون ان الشروط المالية، البشرية والتقنية كافية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة، أما 05 من الموظفين من افراد العينة أي بنسبة 16.67% يرون ان الشروط المالية والبشرية والتقنية غير كافية لتطبيق الإدارة الالكترونية، علما ان هذه الإمكانيات وتوفرها في أي مؤسسة وبشكل كافي هو شرط أساسي للتحويل الى الإدارة الالكترونية كالموارد البشرية المؤهلة، التجهيزات المادية الحديثة والمتطورة، والموارد المالية الكافية لشراء الأجهزة والبرامج، وتكوين الموظفين، فكل هذه العناصر هي أساسية في المساعدة على تطبيق واستخدام الإدارة الالكترونية وغياب أي عنصر من هذه العناصر من شأنه ان يعطل المؤسسة على القيام بمهامها، دون ان نغفل عنصر أساسي وهو الزبون الذي تقدم اليه الخدمة، حيث لابد ان تكون له درجة كافية من الوعي والثقافة للتعامل مع الخدمة الالكترونية.

استنتاجات:

من خلال هذا المطلب قمنا بتحليل الأسئلة الخاصة بعينة افراد الدراسة وهم موظفي مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، واتضح لنا عن طريق إجابات افراد العينة ما يلي:

1- المؤسسة قامت بتوفير الأجهزة والبرامج اللازمة من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية وتعميمها على كافة مصالحها، والتحول الى استخدام الخدمة الالكترونية تدريجيا واستعمالها للقيام بكافة مهامها الإدارية والإنتاجية.

2- تتوفر كل مصلحة في المؤسسة على قاعدة بيانات تتميز بالأمان والسرية في المعلومات والبيانات.

3- لقد اعتمدت المؤسسة سياسة خاصة لتدريب الموظفين وتكوينهم في مجال الإدارة الالكترونية، حيث قامت باختيار موظف أو مسؤول من كل دائرة أو مصلحة في المؤسسة لقيام بتدريبه من أجل التعامل مع الخدمات الالكترونية شرط ان تعتم في المستقبل على كافة الموظفين بدون استثناء.

4- مبدئيا لاحظنا ان المؤسسة تتوفر على مصلحة خاصة بالإعلام الالي، أي وجود موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة والبرامج في حال تعطلها وفي اقل وقت ممكن حتى لا تتأخر في تقديم خدماتها.

5- لاحظنا ان الشروط المالية والبشرية والتقنية كافية لتطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

وعليه ومن خلال النتائج السابقة تبين لنا صحة الفرضية الرئيسية الأولى " توجد إمكانات مالية وبشرية وتقنية للتحول الى الإدارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف ".

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (عرض النتائج ومناقشتها)

H0 - لا تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين معايير جودة الخدمة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف ؟

H1 - تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين معايير جودة الخدمة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف .

هذه الفرضية سنجيب عليها من خلال اختبار الفرضيات الفرعية الآتية:

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H0 - لا تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الاعتمادية في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف؟

H1 - تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الاعتمادية في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف .

أ- عرض نتائج الاستبيان:

ومن أجل اختبار هذه الفرضية لابد من القيام بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم 14 يوضح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الاعتمادية في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف .

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
- الوفاء بالوعد في الاجل المحدد	4.22	1.072	موافق بشدة
- تقديم معلومات دقيقة وصحيحة (تقليل الاخطاء)	3.82	0.447	موافق
- توفير الجهد والوقت (كفاءة مقدمي الخدمة)	4.42	0.921	موافق بشدة
- توفير أنظمة لإنجاز الاعمال (احترام المواعيد)	4.05	0.316	موافق
- جميع فقرات المحور الثاني	4.12 (82.40%)	0.689	موافق

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم 14 نلاحظ المتوسط الحسابي للفقرة الأولى و الفقرة الثالثة، يوافق درجة الموافقة الشديدة اما

بقية الفقرات تبين درجة الموافقة ، جميع فقرات المحور الثاني لها متوسط حسابي 4.12 و نسبة 82.40 % تبين

درجة الموافقة و انحراف معياري 0.689 و هو اقل من 1 الصحيح يدل على تركيز الإجابات و عدم تشتتها .

و من خلال النتائج السابقة يتبين لنا ان الإدارة الالكترونية تساهم في تحقيق معيار الاعتمادية في جودة الخدمة

بمؤسسة الاسمنت و مشتقاته بالشلف و هذا يثبت صحة الفرضية " تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار

الاعتمادية في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف " .

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H0 - لا تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الملموسية في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف؟

H1 - تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الملموسية في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

أ- عرض نتائج الاستبيان:

ومن أجل اختبار هذه الفرضية نقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم 15 يوضح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الملموسية في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
- تتوفر أدوات وتجهيزات مادية (تسهيل الخدمة)	4.02	0.447	موافق
- تتوفر موارد بشرية ذات مهارات عالية	4.33	0.948	موافق بشدة
- تحديث المؤسسة من خلال الأجهزة والبرامج	4.16	0.921	موافق
- تتوفر شبكة اتصال	4.08	0.974	موافق
- جميع فقرات المحور الثالث	4.14 (82.80 %)	0.822	موافق

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفريغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم 15 نلاحظ المتوسط الحسابي للفقرة الثانية، يوافق درجة الموافقة الشديدة اما بقية الفقرات تبين درجة الموافقة ، جميع فقرات المحور الثالث لها متوسط حسابي 4.14 و نسبة 82.80 % تبين درجة الموافقة و انحراف معياري 0.822 و هو اقل من 1 الصحيح يدل على تركيز الإجابات و عدم تشتتها . و من خلال النتائج السابقة يتبين لنا ان الإدارة الالكترونية تساهم في تحقيق معيار الملموسية في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت و مشتقاته بالشلف و هذا يثبت صحة الفرضية " تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الملموسية في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف " .

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H0 - لا تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الاستجابة في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف؟
 H1 - تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الاستجابة في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.
 أ- عرض نتائج الاستبيان:

ومن أجل اختبار هذه الفرضية نقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم 16 يوضح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الاستجابة في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
- سرعة التنفيذ في المعاملات وتقديم الخدمة	3.92	0.447	موافق
- اعلام الزبائن بأجال الوفاء بالخدمة	3.82	0.707	موافق
- تقديم الخدمة للزبون في أي وقت	4.06	0.707	موافق
- سرعة الأداء وتجنب الأخطاء من طرف مقدم الخدمة	3.72	0.632	موافق
- جميع فقرات المحور الرابع	3.88 (77.60%)	0.623	موافق

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفريغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم 16 نلاحظ ان المتوسط الحسابي لجميع الفقرات ينتمي الى المجال (3.40 - 4.19) و تعني درجة الموافقة لهذه الفقرات بنسبة 77.60 % و بانحراف معياري 0.623 و هو اقل من 1 الصحيح و هذا انما يدل على تركيز الإجابات و عدم تشتتها .

و من خلال النتائج السابقة يتبين لنا ان الإدارة الالكترونية تساهم في تحقيق معيار الاستجابة و هذا ما يثبت لنا صحة الفرضية أي : " تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الاستجابة في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت و مشتقاته بالشلف " .

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

- H0 - لا تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الامان في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف ؟
 H1 - تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الامان في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.
 أ- عرض نتائج الاستبيان:

ومن أجل اختبار هذه الفرضية نقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم 17 يوضح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الامان في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
- توجد متطلبات امنية لتطبيق الإدارة الالكترونية	4.02	0.547	موافق
- يوجد نظام معلومات متعلق بالإدارة الالكترونية	4.19	0.316	موافق
- نظام الإدارة محمي بشكل فعال (القرصنة)	4.18	0.447	موافق
- يتم تحيين المعلومات بشكل دوري	4.09	1.516	موافق
- جميع فقرات المحور الخامس	4.12 (82.40 %)	0.706	موافق

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتماداً على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم 17 نلاحظ ان المتوسط الحسابي لجميع الفقرات ينتمي الى المجال (3.40 - 4.19) و تعني درجة الموافقة لهذه الفقرات بنسبة 82.40 % و بانحراف معياري 0.706 و هو اقل من 1 الصحيح و هذا انما يدل على تركيز الإجابات و عدم تشتتها .

و من خلال النتائج السابقة يتبين لنا ان الإدارة الالكترونية تساهم في تحقيق معيار الامان و هذا ما يثبت لنا صحة الفرضية أي : " تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الامان في جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت و مشتقاته بالشلف " .

وبعد اختبار جميع الفرضيات الفرعية والمنفردة من الفرضية الرئيسية الثانية سنتناول الان اختبار هذه الفرضية بمعاييرها الأربعة كما يلي:

H0 - لا تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين معايير جودة الخدمة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف ؟

H1 - تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين معايير جودة الخدمة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

أ- عرض نتائج الاستبيان:

سنوضح جميع نتائج المحاور التابعة لهذه الفرضية من خلال نتائج الاستبيان، فهي التي ستظهر لنا مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين معايير جودة الخدمة والمتمثلة في الاعتمادية - الملموسية - الاستجابة - الأمان، وهذا من خلال حساب المتوسط الحسابي لكل محور على حدى وكذا الانحراف المعياري فتحصلنا على النتائج المبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم 18 يوضح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معايير تحسين جودة الخدمة من خلال نتائج المحاور 2-3-4-5 من الاستبيان

المحور	المتوسط الحسابي و النسب المئوية	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
- مساهمة الادارة الالكترونية في تحقيق معيار الاعتمادية.	4.12 (82.40 %)	0.689	موافق
- مساهمة الادارة الالكترونية في تحقيق معيار الملموسية.	4.14 (82.80 %)	0.822	موافق
- مساهمة الادارة الالكترونية في تحقيق معيار الاستجابة.	3.88 (77.60 %)	0.623	موافق
- مساهمة الادارة الالكترونية في تحقيق معيار الأمان.	4.12 (82.40 %)	0.706	موافق
الإدارة الالكترونية وتحقيق معايير جودة الخدمة	4.06 (81.30 %)	0.710	موافق

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم 18 نلاحظ ان اعل قيمة في المتوسط الحسابي كانت في المحور الثالث : مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الملموسية ب : 4.14 بنسبة 82.80 % و انحراف معياري 0.822 و هو اقل من 1 الصحيح يدل على تركيز الإجابات و عدم تشتتها ، يوافق درجة الموافقة و هذا يعني ان تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة الاسمنت و مشتقاته بالشلف يساهم في تحقيق معيار الملموسية و ذلك اكبر من مساهمتها في تحقيق المعايير الأخرى ، فمساهمتها في تحقيق معيار الاعتمادية و الأمان كانت عالية بمتوسط حسابي 4.12 و انحراف معياري 0.689 و 0.706 عل التوالي و بنسبة مئوية 82.40 % ، بينما مساهمتها في تحقيق معيار الاستجابة هو أيضا عالي بمتوسط حسابي 3.88 و بنسبة 77.60 % و انحراف معياري 0.623 و هذا يدل على درجة الموافقة .

اذن كانت قيمة المتوسط الحسابي لمساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق جميع معايير جودة الخدمة (الاعتمادية - الملموسية - الاستجابة - الأمان) هو 4.06 بنسبة 81.30% و انحراف معياري 0.710 و هو اقل من 1 الصحيح يدل على تركيز الإجابات و عدم تشتتها .

و تعني درجة الموافقة و منه نستنتج ان مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة في مؤسسة الاسمنت و مشتقاته بالشلف هي بدرجة عالية ، و هذا يثبت صحة الفرضية الرئيسية الثانية : " تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة بمؤسسة الاسمنت و مشتقاته بالشلف " .

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة (عرض النتائج ومناقشتها)

H0 - لا توجد تحديات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف ؟

H1 - توجد تحديات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف.

يمكننا الإجابة على هذه الفرضية عن طريق تحليل نتائج الإجابة على أسئلة الاستبيان التالية:

1- التحديات التي تحول دون تحقيق جودة الخدمة:

أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل في نتائج الاستبيان والموضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم 19 يمثل التحديات التي تواجه تحقيق جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة

التحديات	التكرار		النسبة المئوية	
	نعم	لا	نعم	لا
مهنية	05	25	%16.67	%83.33
تقنية	21	09	%70	%30
مالية	00	30	%00	%100
بشرية	07	23	%23.33	%76.67
			30	المجموع
			المجموع	100%

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول لاحظنا ان افراد العينة الذين اجابوا بـ: نعم حول العوائق التقنية عددهم 21 بنسبة 70% في حين عدد الذين اجابوا بـ: لا عددهم 09 بنسبة 30%، أما العوائق البشرية فعدد افراد العينة الذين اجابوا بـ: نعم 07 موظفين بنسبة 23.33%، وعدد الموظفين الذين اجابوا بـ: لا 23 موظف بنسبة 76.67%، أما بالنسبة للعوائق المهنية فنجد ان عدد الموظفين الذين اجابوا بـ: نعم عددهم 05 بنسبة 16.67%، والذين اجابوا بـ: لا عددهم 25 بنسبة 83.33%، بالنسبة لعوائق المالية كل افراد عينة الدراسة اجابوا بـ: لا وعددهم 30 موظف وهذا انما يدل على الحالة المالية الجيدة للمؤسسة محل الدراسة حيث انها لا تعاني من العجز المالي في ميزانيتها ومداخلها مرتفعة،

ومن هذا المنطلق نستنتج ان المؤسسة تعاني بالدرجة الأولى من العوائق التقنية ربما نتيجة للأجهزة والحواسيب القديمة وتعطلها وصيانتها بشكل مستمر وهذا ما يؤثر سلبيا على جودة الخدمة، وتقديمها في المواعيد المحدد وفي الوقت المناسب أما العائق البشري والمهني فنلاحظ انه ليس له تأثير كبير على المؤسسة، وعليه على المؤسسة التركيز على التقنيات الحديثة والتكنولوجيا المتطورة لأنها تعتبر محور أساسي في تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة.

2- التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية:

أ- عرض نتائج الاستبيان: وتتمثل في نتائج الاستبيان المتحصل عليها من خلال إجابات افراد عينة الدراسة والموضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم 20 يمثل التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة

التحديات	التكرار		النسبة المئوية		المجموع
	نعم	لا	نعم	لا	
بشرية	08	22	%26.67	%73.33	30
اقتصادية	01	29	%3.33	%96.67	
تقنية	23	07	%76.67	%23.33	
إدارية	08	22	%26.67	%73.33	
امنية	00	30	%00	%100	

المصدر: من اعداد الطالبة، اعتمادا على تفرغ الاستمارات باستخدام SPSS.

ب- تحليل النتائج ومناقشتها:

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان الإدارة الالكترونية تواجهها تحديات تقنية بالدرجة الأولى وبنسبة كبيرة من افراد عينة الدراسة والذين قدر عددهم 23 موظف بنسبة 76.67 % اجابوا ب: نعم بينما 07 موظفين اجابوا ب: لا بنسبة 23.33 %، وتليها التحديات البشرية والإدارية بالتساوي حيث قدر عدد افراد العينة الذين اجابوا ب: نعم 08 موظفين بنسبة 26.67 %، بينما عدد الافراد الذين اجابوا ب: لا هم 22 موظف بنسبة 73.33 %، ثم تأتي التحديات الاقتصادية بنسبة 3.33 % اجابوا ب: نعم وعددهم 01 موظف أما الافراد الذين اجابوا ب: لا 29 موظف بنسبة 96.67 %، وفي التحديات الأمنية نجد ان كل افراد العينة قد اجابوا ب: لا بنسبة 100 % أي بمعنى ان المؤسسة محل الدراسة لا تعاني من عوائق أمنية تهدد امن وسلامة ملفاتها ومعلوماتها السرية، وهي محمية بشكل كافي من الانتهاكات والفيروسات والقرصنة، عن طريق كلمة السر أو اسم مستخدم ولا يمكن اختراقها بسهولة أو الاطلاع عليها، ومن هذا التحليل نستنتج ان أكبر التحديات التي تواجه المؤسسة هي العوائق التقنية والتي من شأنها ان تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية دون ان ننسى العوائق البشرية والإدارية ولكن بنسبة قليلة جدا، وعليه حتى تستطيع

المؤسسة التحول كليا الى مجال الإدارة الالكترونية لابد ان تعالج المشاكل التقنية التي تعاني منها المؤسسة وتبحث عن الخلل وتعالجه.

3- مدى تأثير تحول المؤسسة الى الإدارة الالكترونية على الزبائن الذين يتعاملون معها والموظفين:

عند قيامنا بعملية الدراسة الميدانية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، ومن خلال بحثنا لأفراد عينة الدراسة فقد التمسنا في اجاباتهم عدم فهم معظم الموظفين لمصطلح الإدارة الالكترونية والفائدة التي تعود عليهم من استعمالها بالرغم من ان هذه المؤسسة قد شرعت في استخدام الإدارة الالكترونية في العديد من مصالحها وهي بصدد تعميمها على كافة المصالح في المؤسسة، من أجل تسهيل المهام على الموظفين والسرعة في تقديم الخدمات، وربما هذا راجع لعدم تلقيهم تكوين في هذا المجال وربما هذا من شأنه ان يعيق التحول الى الإدارة الالكترونية بسرعة، ولكن من جهة أخرى التمسنا قابلية شديدة وفضول كبير في ممارسة الخدمات الالكترونية ربما هذا يعود الى المستوى التعليمي الجامعي لأغلبية الموظفين، أما بالنسبة للزبائن اغلبيتهم لم يتقبلوا التعامل مع المؤسسة بواسطة الخدمات الالكترونية ويفضلون التعامل بشكل مباشر مع المؤسسة لاقتناء خدماتهم، والتواجد فيها بشكل شخصي رغم ان المؤسسة لديها مواقع الكترونية خاصة بالزبائن والموردين يمكن لهم التعامل معها من خلالها، قد يعود هذا الى عدم الثقة بعد في التعاملات الالكترونية وهذا ما يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية.

4- أهم الحلول التي تم اقتراحها من افراد عينة الدراسة، والتي من شأنها ان تقلل من العراقيل والتحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية:

من خلال عملية سبر الآراء التي قمنا بها لأفراد عينة الدراسة حول المشاكل والعوائق المختلفة التي تواجه المؤسسة عند التحول الى الإدارة الالكترونية، وتعميق تطبيقها وتجسيدها بشكل جيد يعود بالفائدة على المؤسسة وخدماتها الإدارية والإنتاجية والذي من شأنه ان يقدم خدمات ذات جودة عالية وبكفاءة وفعالية لا نظير لها، لاحظنا ان اغلبية الموظفين افراد العينة تركز على توفير الإمكانيات اللازمة من أجل التحول الى الإدارة الالكترونية وحتى لا تمثل هذه الأخيرة عائقا امامها تم اقتراح بعض الحلول من طرفهم تتمثل فيما يلي:

- لابد من تهيئة البيئة المناسبة للموظفين قبل التحول للإدارة الالكترونية.
- توفير متطلبات الإدارة الالكترونية كالبنية التحتية، تزويد كافة مصالح المؤسسة بخدمة الانترنت.
- توفير الوسائل الالكترونية اللازمة والأجهزة والبرامج المتطورة والحديثة.
- توظيف الكفاءات البشرية والمهارات المتخصصة لاستخدام تقنيات المعلومات.
- نشر الوعي الالكتروني للموظفين والزبائن على حد سواء.

- لابد من تأهيل الموظفين وتكثيف الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية وتعميمها على كافة الموظفين في المؤسسة.

ومن خلال إجابات افراد عينة الدراسة والمسؤولين في المؤسسة اتضح لنا انه توجد تحديات تحول دون التحول الكامل للإدارة الالكترونية وبالتالي تحققت الفرضية الرئيسية الثالثة " توجد تحديات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف " .

خلاصة الفصل الثاني:

في هذا الفصل ركزنا على الدراسة الميدانية والتي كانت بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف وبكافة مصالحتها، وكان الهدف منها تبين دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة وذلك من خلال تبين مدى تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على معايير جودة الخدمة الا وهي الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة والأمان، وأيضا اظهر أهم التحديات والعوائق التي تواجه المؤسسة للتحويل الى تطبيق الإدارة الالكترونية، وقمنا بعرض شامل لكافة امكانياتها المتوفرة لديها والتي من شأنها ان تعيق الخدمة الالكترونية، وتوضيح كل هذه المعلومات عن المؤسسة وجمعها وتحليلها وعرض نتائج دراستنا الميدانية اقتصرنا على 30 استبيان صالح للتحليل الاحصائي، وبعدها قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية كالاستعانة ببرنامج SPSS من أجل اختبار فرضيات الدراسة، وبعدها قمنا بتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة.

خاتمة

تعتبر الإدارة الإلكترونية في الوقت الراهن بمثابة نقطة تحول كبرى في مجال تكنولوجيا المعلومات، فأصبحت ضرورة حتمية مفروضة على كافة المؤسسات الجزائرية سواء كانت عامة أو خاصة، عمومية أو اقتصادية من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في المجتمعات المتطورة، بسبب انفجار الثورة المعلوماتية وانتشار تكنولوجيا الاعلام والاتصال في كافة التعاملات اليومية بين دول العالم، فقد بات من الضروري لما يحصل من تطورات ان تنتقل جميع المؤسسات من الإدارة التقليدية الورقية الى الإدارة الإلكترونية، بدل تقديم خدمة ورقية تقدم خدماتها الإلكترونية، والانتقال من الاتصال المباشر مع المنظمات الى التواصل الافتراضي عبر شبكات الاتصال الإلكترونية المختلفة، لما هذه الأخيرة من مزايا عديدة في تقديم الخدمة كسرعة الاستجابة وزيادة فعالية المنظمات، وتوفير الجهد والوقت، الدقة والجودة في تقديم الخدمة وسهولة انجاز المعاملات، وهذا ما يبين لنا مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في معايير جودة الخدمة وبالتالي التأثير في الخدمة نفسها وتحسينها وتقديمها بجودة وكفاءة عالية للزبون وبالمواصفات المرجوة من أجل تحقيق رغباته.

وعند قيامنا بالدراسة الميدانية بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف توصلنا الى نتائج متعددة من خلال الإجابات المقدمة من طرف افراد عينة الدراسة وعلى أساسها قدمنا اقتراحات وتوصيات.

أولاً: نتائج الدراسة:

بعد انتهائنا من دراسة موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة من الجانب النظري، والدراسة الميدانية التي كانت على مستوى مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف بمختلف مصالحها حيث اظهرنا مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة من خلال معاييرها المتمثلة في الاعتمادية - الاستجابة - الملموسية والأمان، ومن خلال اختبار فرضيات الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:

1- ان التحول الى الإدارة الإلكترونية يستلزم توفير إمكانيات مادية وبشرية وتقنية، بالنسبة للإمكانيات المادية توفير الأجهزة والبرامج المتطورة، أما الامكانيات البشرية فنقصد بها الكوادر البشرية ذات الكفاءات والمهارات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، بالإضافة الى الإمكانيات التقنية والإدارية ودورها في تحقيق كفاءة وفعالية المنظمات وهذا ما يؤكد لنا الفرضية الرئيسية الأولى " هل توجد إمكانيات مادية وبشرية وتقنية للتحول الى الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف ".

2- ان الإدارة الإلكترونية تؤثر بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن، ويظهر ذلك جليا في سرعة الاستجابة للطلبات المقدمة والدقة المتناهية في تقديم الخدمة، والسرعة في تنفيذ جميع الاعمال من خلال توفير الجهد والوقت والتكلفة أيضا، وهذا من شأنه ان يزيد في فعالية المنظمات وهذا ما اثبتناه من خلال دراستنا لمعايير تحسين جودة الخدمة وعلاقتها بتطبيق الإدارة الإلكترونية وتحصلنا على النتائج التالية:

- تحسين جودة الخدمة يعتمد على معيار الاعتمادية الذي يساهم في انجاز الاعمال في اقل وقت وجهد ممكن، ويقلل من الأخطاء ويقدم خدمات دقيقة خالية من العيوب، احترام المواعيد وتسليم الطلبات للزبائن في وقتها، وهذا يؤكد لنا صحة الفرضية الفرعية الأولى.

- تحسين جودة الخدمة يعتمد على معيار الملموسية، بمعنى توجد تجهيزات مادية لتطبيق الإدارة الالكترونية مثل: شبكات الاتصال، الحواسيب الحديثة والمتطورة، البرمجيات، قواعد البيانات، أنظمة معلوماتية إضافة الى الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية والمهارات في استخدام البرمجيات والحواسيب وشبكات الاتصال، وهذا ما يؤكد لنا صحة الفرضية الفرعية الثانية.

- تحسين جودة الخدمة يعتمد على معيار الاستجابة، فالإدارة الالكترونية من خلال هذا المعيار تساهم في زيادة الشعور بالحماس لدى مقدم الخدمة، حيث يقوم هذا الأخير بإرشاد وتوجيه الزبائن وتحفيزهم من خلال المواقع الالكترونية الخاصة بالمؤسسة على اقتناء الطلبات عن بعد ودون تحمل عناء الاتصال المباشر مع المؤسسة، وهذا ما يؤكد لنا صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

- تحسين جودة الخدمة يعتمد على معيار الأمان، نظام المؤسسة محمي بشكل فعال ولديها نظام معلومات ذو كفاءة عالية، وتقوم بتحيين المعلومات بشكل دوري بالإضافة الى السرية في المعلومات باستخدام كلمة السر في كل قاعدة بيانات وحمايته الأجهزة من الفيروسات وقرصنة المعلومات والانتهاكات، وهذا ما يؤكد لنا صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

ومن خلال النتائج المتوصل اليها في الفرضيات الفرعية الأربعة نستنتج صحة الفرضية الرئيسية الثانية " تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين معايير جودة الخدمة في مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف ".

3- ان التحول الى الإدارة الالكترونية يواجه مشاكل وتحديات من شأنها ان تحول دون الانتقال من الإدارة التقليدية الورقية الى الإدارة الالكترونية، ومن بين هذه التحديات ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، عدم تدريب كل الموظفين في مجال الإدارة الالكترونية حتى ننمي لديهم الرغبة في التعامل مع نظام الرقمنة، عدم توفير الأجهزة والحواسيب والبرمجيات المتطورة والحديثة لتسهيل تقديم الخدمات الالكترونية، وعدم اقتناع الزبائن بالتواصل مع المؤسسة لتقديم طلباتهم عبر مواقع الخدمات الالكترونية الخاصة بها وذلك بسبب انعدام الثقة بالعمليات الالكترونية وانتشار الامية الرقمية، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية الثالثة " توجد تحديات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية".

ثانيا: التوصيات

وبناء على كل التحليلات السابقة والنتائج المتحصل عليها يمكننا تقديم التوصيات التالية:

1- توفير الإمكانيات المادية، المالية، البشرية والتقنية من أجل تسهيل التحول الى الإدارة الالكترونية لأنها هي الركيزة الأساسية لنجاح المؤسسة في تبني نظام الإدارة الالكترونية.

- 2- يجب توفير أجهزة ومعدات وبرامج وقواعد بيانات ملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وتحديثها وتطويرها باستمرار من أجل مواكبة التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 3- القيام بتدريبات دورية في مجال استخدام الإدارة الالكترونية وتحفيزهم على تبني نظام الرقمنة، ونشر الوعي والثقافة الالكترونية لديهم، وتعميم التدريبات على كافة الموظفين من أجل القضاء على الامية الرقمية.
- 4- تعميم التعامل بالإدارة الالكترونية على كافة مصالح المؤسسة من أجل توحيد الأنظمة الإدارية وتسهيل التعاملات بين المصالح وتسريع المهام الإدارية والخدمات الإنتاجية، عن طريق الوصول الى المعلومات التي يحتاجها الموظفين بسهولة ودون التنقل الى مصالح أخرى للحصول عليها أو اللجوء الى الأرشيف مما يوفر الجهد والوقت.
- 5- ضرورة تحفيز الزبائن على التعامل مع المؤسسة عبر المواقع الالكترونية للمؤسسة من أجل تقديم طلباتهم دون تكبد عناء التنقل الى المؤسسة لطلبها، والقضاء شعور الخوف لديهم من استعمال هذه الخدمة عن طريق تطوير وتحسين نوعية الخدمات المقدمة باستمرار والاستماع الى رغباتهم ومتطلباتهم.
- 6- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال الإدارة الالكترونية، عن طريق فتح مواقع الكترونية للتواصل مع المؤسسات الأجنبية الناجحة في هذا المجال والاستفادة من خبراتها، والقيام بالمشاركة في ندوات ودورات دولية في مجال الإدارة الالكترونية ودورها في الوصول الى جودة الخدمة وتحسينها.
- 7- القيام بندوات وأيام مفتوحة للموظفين والزبائن من أجل تعريفهم بأسلوب الإدارة الالكترونية وكيفية استخدامها، وتنظيم ملتقيات مع مؤسسات أخرى سبق لها التعامل بها.

ثالثا: افاق الدراسة

- في نهاية بحثنا نرجو ان تكون المواضيع المستقبلية التي نتناول هذه الدراسة تقوم بالتوسع أكثر في هذا المجال من أجل اثراء هذا الموضوع الذي يعتبر جديد في مجال الإدارة في الجزائر ونفترح كمواضيع للدراسة ما يلي:
- واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر .
 - دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الاقتصادية.
 - تأثير الإدارة الالكترونية في المعاملات الإدارية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

المراجع باللغة العربية :

- الكتب :

- 1- أبو النصر مدحت محمد ، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات ، ط1 ، مطبعة النيل العربية ، القاهرة 2008 .
- 2- الطائي يوسف حجيم و اخرون ، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية ، ط1 دار اليازوردي العلمية للنشر ، الأردن ، 2009 .
- 3- المسعودي حيدر علي ، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا ، ط2، دار اليازوردي العلمية للنشر و التوزيع ،الأردن ، 2010 .
- 4- رافت رضوان ، الإدارة الالكترونية ، رئيس مركز المعلومات و اتخاذ القرار ، د، د، ن ، 2010 .
- 5- سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية ، الإدارة العامة للطباعة و النشر، معهد الإدارة العامة ، الرياض المملكة العربية السعودية .
- 6- صفاء فتوح جمعة ، مسؤولية الموظف العام في اطار تطبيق نظام الإدارة الالكترونية ، ط1 ، دار الفكر و القانون للنشر و التوزيع ، المنصورة ، 2014 .
- 7- علاء عبد الرزاق السالمي ، السليطي ، الإدارة الالكترونية ، د، ط، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2008 .
- 8- عمر احمد أبو هاشم الشريف و اخرون ، الإدارة الالكترونية مدخل الى الإدارة التعليمية الحديثة ، دار المناهج ، للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2013 .
- 9- هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، ط2 ، عمان الأردن، 2005 .
- 10- محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية ، دار الميسرة للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، ط1، 2009 .
- 11- مصطفى عليان ، أسس التسويق المعاصر ، ط1، دار صفاء للنشر ، الأردن ، 2009 .
- 12- موريس انجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، بوزيد صحراوي و اخرون ، الجزائر ، دار القصبة ، ط2 ، 2006 .
- 13- نجم عبود نجم ، الإدارة و المعرفة الالكترونية ، د ، ط ، دار اليازوردي العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن، 2009 .
- 14- يحي إسماعيل نبهان ، مناهج البحث العلمي بين النظرية و التطبيق ، عمان دار يافا للنشر و التوزيع ، ط1، 2009 .

- الرسائل العلمية :

- 1- أبو سعدة احمد ، دور البيانات الضخمة في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين ، 2019 .
- 2- ابو نحل زاهي ، اثر المرونة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر المنتفع الداخلي، دراسة حالة ميدانية في المشافي الغير الحكومية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، جامعة الازهر ، غزة ، فلسطين 2020 .
- 3- اسيا سليمان نبش ، واقع الادارة الالكترونية بالمؤسسة الاقتصادية و دورها في تطوير العمل الاداري ، دراسة المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الانابيب سكيكدة ، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال ، جامعة 20 اوت 1955 كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية و علوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، 2014 .
- 4- الكركي وسام، جودة الخدمات المصرفية واثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الاداريين والزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين 2010 .
- 5- امين ساعتى، تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس ثم الماجستير ثم الدكتوراه، دون بلد النشر، المركز السعودية للدراسات الاستراتيجية ط 1، 1991 .
- 6- ايوب محمود محمد ، اثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون ، دراسة تطبيقية على عينة من مشتركى شركة ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة اربيل ، رسالة ماجستير ، تخصص ادارة اعمال ، جامعة زاخو ، كلية ادارة الاعمال ، العراق 2020 .
- 7- شعشوع احمد، دور التحليل المالي في اتخاذ قرارات الاستثمار، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة 2021/2020
- 8- شيلي الهام ، دور الادارة الالكترونية في تطوير الاداء التنظيمي ، رسالة دكتوراه مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم، تخصص علوم التسيير، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، 2020 .
- 9- عاشور عبد الكريم ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر ، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة ، جامعة منتوري ، قسنطينة 2010 .
- 10- عبد القادر و اخرون ، جودة الخدمة و اثرها على ولاء العملاء، دراسة تطبيقية على بعض المصارف السودانية ، رسالة ماجستير في العلوم التجارية ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا 2016 .
- 11- عيادي عبد القادر، دور واهمية نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ قرارات التمويل، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة حسيبة بن بوعلي، 2008/2007 .
- 12- يوسف محمد يوسف أبو أمونه ، واقع إدارة الموارد البشرية الالكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية ، قطاع غزة ، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية ، كلية الدراسات العليا ، غزة فلسطين 2009.

- الملتقيات :

1- حسين بن محمد الحسن ، الإدارة الالكترونية ، بين النظرية و التطبيق ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي المحور الثاني ، التوجهات و الأساليب الحديثة ، 2009 .

- المجلات :

1- بوعشة مبارك و نادية بوراس ، تحسين الخدمات الالكترونية بالاعتماد على معايير الجودة ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، العدد 3 .

2- سالم محمد عبود ، قياس ابعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات ، مجلة العراقية لبحوث السوق و حماية المستهلك ، المجلد 6 ، العدد 1 ، 2014 .

3- سحر قدوري ، الإدارة الالكترونية و إمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مجلة المنصور ، العدد 14 خاص ، الجزء الأول ، الجامعة المستنصرية 2016 .

4- عبد الأمير شياع ، اثر عناصر ابعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية ، مجلة الإدارة و الاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، المجلد 3 ، العدد 10 ، 2016 .

5- عبد الحميد المغربي ، الإدارة الالكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل الاداري ، مجلة التعليم الالكتروني ، العدد السابع ، 2011 .

6- موسى عبد الناصر و محمد القرشي ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة - الجزائر ، مجلة الباحث العدد 09 ، 2011 .

7- ناصر طهار و كمال معيوف ، مساهمات الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ، دراسة حالة المديرية العامة للضرائب ، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة ، مجلة 3 ، جامعة الشلف ديسمبر 2019 .

المراجع باللغة الأجنبية:

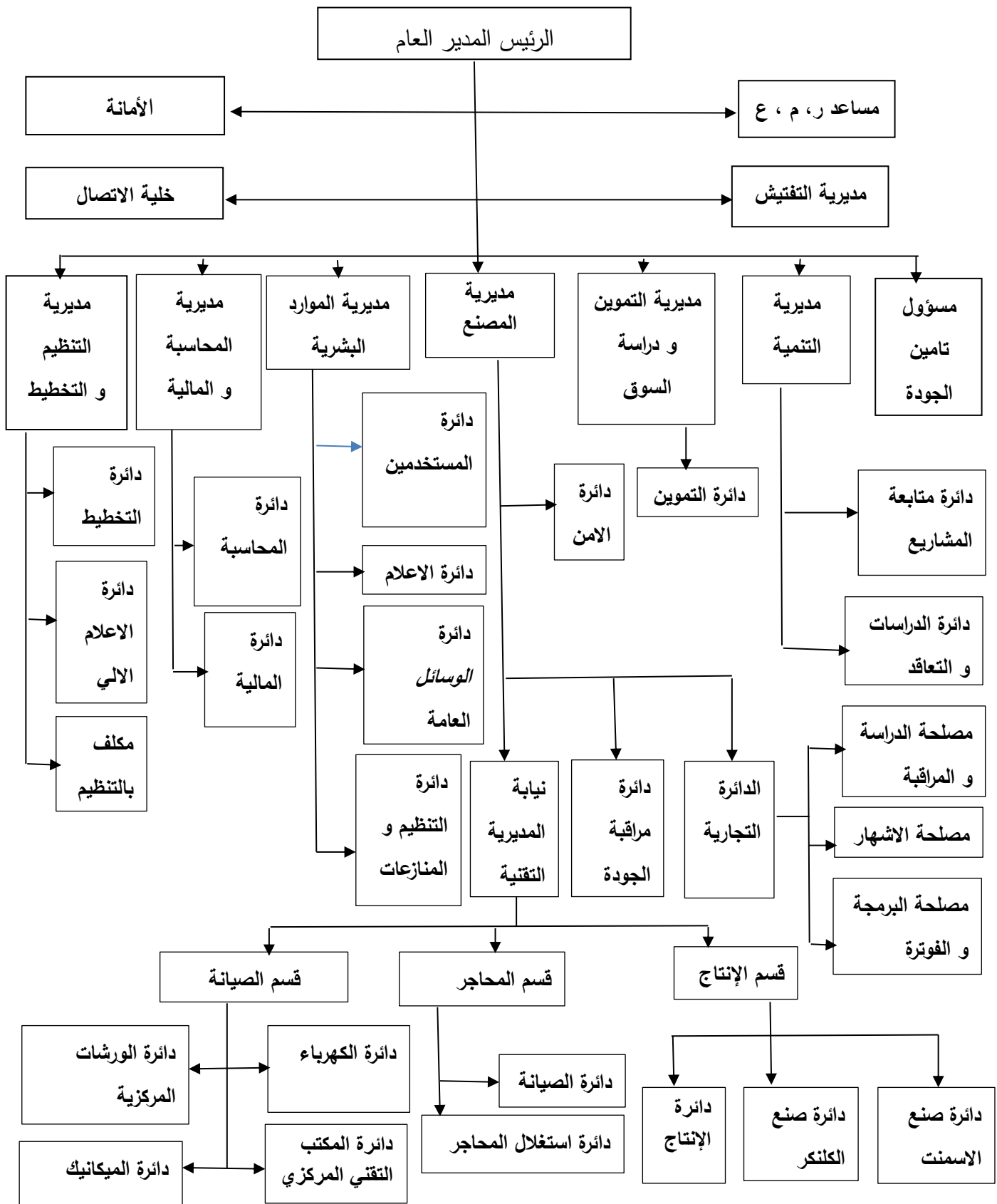
1- Kotler.p 1997 principales of marketing services ; édition prentice hall.

2- Loureiro ; B. the importance of quality satisfaction ; Trust ; and Image in Relation to Rural Tourist Loyalty Journal of travel and Tourism Marketing.2008.

3- For the second year in rew ; us a ronks ; in the arab countries ; e ; gov ; applications ; eall ;dubai ;issue.n° 02 dec ; 2003 .

الملاحق

الهيكل التنظيمي لمؤسسة الاسمنت و مشتقاته بالشلف



الملحق رقم 02 : محاور الاستبيان (دراسة حالة : 30 عينة بمؤسسة الاسمنت و مشتقاته بالشلف)

القسم الأول : البيانات الشخصية

- 1- السن : اقل من 30 سنة من 30-40 من 41-50 أكثر من 50
- 2- الجنس : ذكر أنثى
- 3- المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4- الخبرة المهنية : اقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات من 11-15 سنة أكثر من 16 سنة
- 5- عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية ؟
لا توجد أي دورة دورة واحدة دورتان فأكثر

القسم الثاني

المحور الأول : إمكانيات تطبيق الإدارة الالكترونية

- 1- هل تم توفير الأجهزة و البرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية ؟
نعم لا
- 2- هل لدى المؤسسة قواعد بيانات تتميز بالأمان و سرية المعلومات ؟ نعم لا
- 3- هل تلقيت تدريباً أو تكويناً في مجال الإدارة الالكترونية ؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة نعم ماهي مدة التكوين أو التربص ؟
- 4- هل يوجد لديكم موظفين متخصصين في برمجة و صيانة الأجهزة بصفة دورية ؟ نعم لا
- 5- هل ترى أن الشروط المالية و البشرية و التقنية كافية لتطبيق الإدارة الالكترونية ؟ نعم لا

المحور الثاني : الإدارة الالكترونية و معيار الاعتمادية في جودة الخدمة

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
- الوفاء بالوعد في الأجل المحدد					
- تقديم معلومات دقيقة و صحيحة (تقليل الأخطاء)					
- توفير الجهد و الوقت (كفاءة مقدمي الخدمة)					
- توفير أنظمة لإنجاز الأعمال (احترام المواعيد)					

المحور الثالث : الإدارة الالكترونية و معيار الملموسية في جودة الخدمة

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
- توفير أدوات و تجهيزات مادية (تسهيل الخدمة)					
- توفير موارد بشرية متخصصة ذات مهارات عالية					
- تحديث المؤسسة من خلال الأجهزة و البرامج					
- تتوفر شبكة اتصال					

المحور الرابع : الإدارة الالكترونية و معيار الاستجابة في جودة الخدمة

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
- سرعة التنفيذ في المعاملات و تقديم الخدمة					
- إعلام الزبائن بأجال الوفاء بالخدمة					
- تقديم الخدمة للزبون في أي وقت					
- سرعة الأداء و تجنب الأخطاء من طرف مقدم الخدمة					

المحور الخامس : الإدارة الالكترونية و معيار الأمان في جودة الخدمة

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
- توجد متطلبات أمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية					
- يوجد نظام معلومات متعلق بالإدارة الالكترونية					
- نظام الإدارة محمي بشكل فعال					
- يتم تحيين المعلومات بشكل دوري					

المحور السادس : تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية

1- ماهي التحديات التي تحول دون تحقيق جودة الخدمة ؟

- مهنية : نعم لا
- تقنية : نعم لا
- مالية : نعم لا
- بشرية : نعم لا

2- ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ؟

- بشرية : نعم لا
- تقنية : نعم لا
- أمنية : نعم لا
- إدارية : نعم لا
- اقتصادية : نعم لا

3- هل تلمسون عدم رغبة الزبون في التعامل مع الإدارة الالكترونية ؟

4- ما هي الحلول التي تراها مناسبة للتقليل من العراقيل التي تواجه الإدارة الالكترونية حسب رأيك؟