



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم تسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير

فرع علوم تسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:



دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل

الأستاذ المشرف:

أ.د. كمال ديدة

من إعداد الطلبة:

✓ فاروق عمrani

✓ سهيلة اسماعيلية

✓ خديجة النوي

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ: 05/06/2023

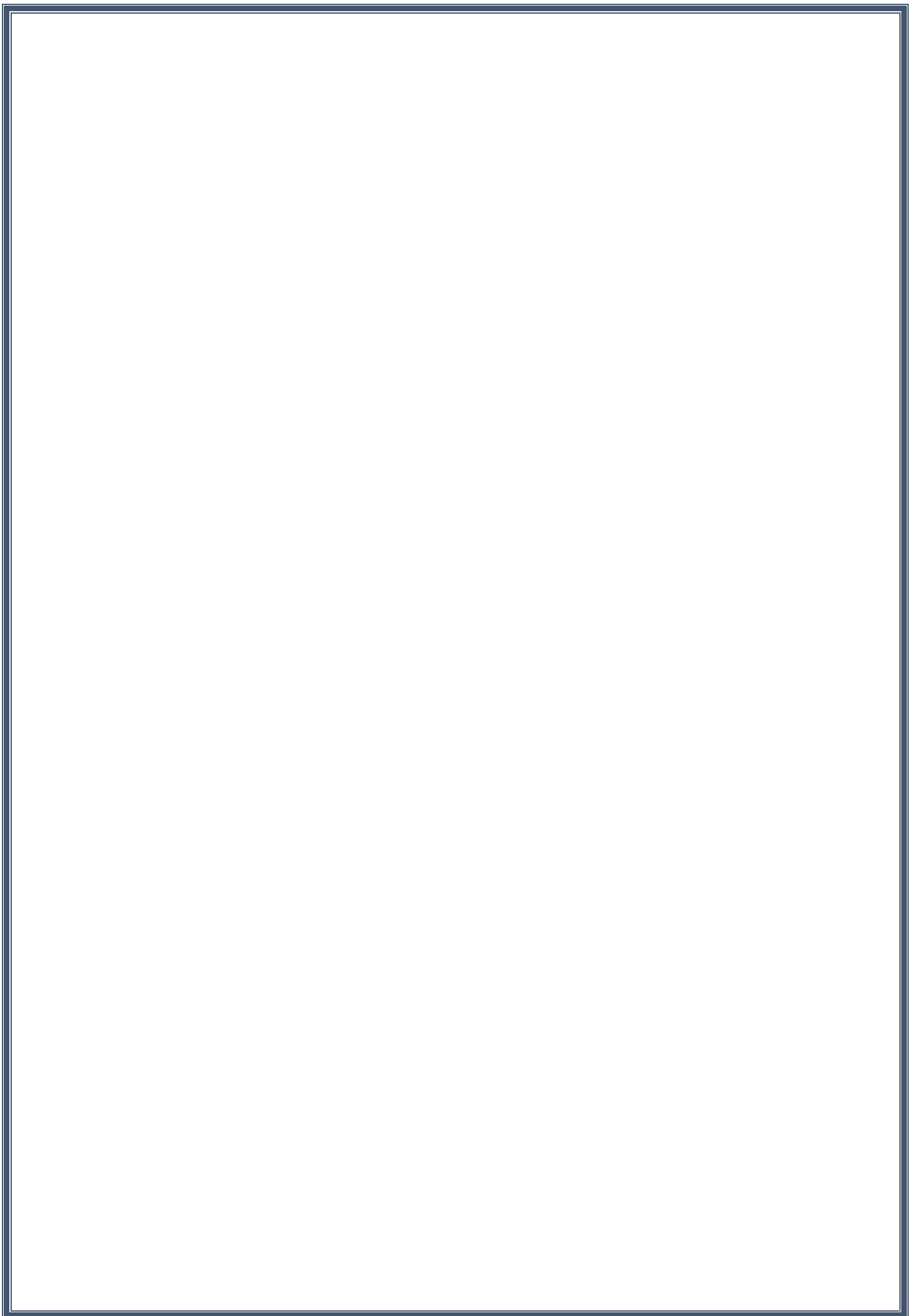
أمام اللجنة المكونة من السادة:

❖ الدكتور/ عززي خليفة رئيس اللجنة

❖ الدكتور/ عززي امين مناقش

❖ الدكتور/ ديدة كمال مشرف

السنة الجامعية: 2023/2022





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم تسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير

فرع علوم تسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:



دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل

الأستاذ المشرف:

أ.د. كمال ديدة

من إعداد الطلبة:

✓ فاروق عمrani

✓ سهيلة اسماعيلية

✓ خديجة النوي

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ: 05/06/2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

❖ الدكتور/ عززي خليفة رئيس اللجنة

❖ الدكتور/ عززي امين مناقش

❖ الدكتور/ ديدة كمال مشرف

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

اهدي تخرج هذا الى من علمني العطاء من الله ان يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار " والدى العزيز " والى ملاكي في الحياة والى معنى الحب والحنان والتفاني والى بسمة الحياة وسر نجاحي اغلى الحبايب " امي الحبيبة " والى من له الفضل الكبير في تشجيعي وتحفيزي ومن منة تعلمت المثابرة والاجتهاد والى من بوجودهم اكتسبت قوة ومحبة لا حدود لها والى من عرفت معهم معنى الحياة " اخوتي واخواتي " والى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء والى من برفقتهم في دروب الحياة السعيدة والخزينة سرت والى من كانوا معي على طريق النجاح والخير " أصدقائي الأعزاء " بتوفيق من الله .

وبدعاء من الام لم يبق سوى خطوات قليلة ل لأتماء مسيرتي الدراسية، شكرا لكل من مد لي يد العون اهدي تخرجي هذا لروحك الطيبة بأبي اسال الله التوفيق لي ولكم.

خديجة

الإهداء

اهدي تخرجي هذا الى روح والدي الغالي رحمه الله الى الغالية امي حفظها الله ورزقني برها ورضاها الى زوجتي وابنائي الأعزاء. قصي، معنز بالله، انفال، شهد.

الي جميع اخواتي وزملائي واحبتي وكل من ساندني ولو بكلمة طيبة. واسأل الله التوفيق لي ولكم.

فاروق

الإهداء

اهدي تخرجي هذا الى من كافحا من اجل وصولي الى "ابي الغالي"، الى "امي الحبيبة" حفظهما الله
ورعاهما الى "اخواتي واخوتي" الى صديقاتي (سماح، امانى) وزميلاتي في لإقامة الجامعة.
الى كل من علمني حرفا، الى كل من ساهم في عملنا هذا حتى بكلمة طيبة. واسأل الله التوفيق لي
ولكم.

سهيلة

شكر وعرهان

بسم الله الرحمن الرحيم

ان الحمد والشكر لله نحمده ونشكره الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل، راجلين ان يتقبله منا قبولاً حسناً، ونسأل الله العظيم رب العرش العظيم خير العمل وخير العلم ينفعنا وينفع غيرنا به.

وفي البداية وعلى قاعدة من شكر لله شكر العبد وللإعتراف بالجميل يطيب لنا ان نتوجه بأفضل الامتنان والتقدير وأسمى عبارات الشكر والثناء الى الأستاذ المشرف "ديدة كمال" الذي تكرم بقبول الإشراف على تأطيرنا، ولما قدمته لنا من توجيهات وملاحظات ونصائح علمية قيمة، وكذا حرصه الدائم والدؤوب على إتمام هذا العمل.

كما نتقدم الجزيل الشكر وعظيم الامتنان للسادة الافاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، وأنا على يقين انهم سيضيفوا من علمهم الوافر ليزيدوا من قيمة هذه المذكورة من خلال خبراتهم وملاحظاتهم القيمة.

كما لا يفوتنا بالذكر، شكر وتقدير كل من قدم لنا مساعدة خلال مرحلة اعداد هذه المذكورة، ونتوجه أيضاً بالتحية والشكر الى كافة أساتذة قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وكذلك ندين بالشكر لكل الموظفين.

فلجميع هؤلاء خالص التحية والعرهان والشكر والحمد لله من قبل ومن بعد وبفضله تتم الصالحات.

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في الوكالة الوطنية للتشغيل من وجهة نظر موظفيها، وهذا من خلال تسليط الضوء على بعض عناصر الإدارة الالكترونية (أجهزة الحاسوب وملحقاتها، البرمجيات وقواعد البيانات، شبكات الاتصال، الكوادر البشرية) ودورها في تحقيق اهم ابعاد جودة الخدمات، وقصد تحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتقديم حوصلة عن مفاهيم متغيرات الدراسة، واداة المقابلة لعينة من مسؤولي الوكالة، والاستبانة لعينة عشوائية من عمال الوكالة الوطنية للتشغيل تقدر بـ 209 عامل على مستوى كامل التراب الوطني.

وقد تم التوصل الى جملة من النتائج أهمها انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في الوكالة الوطنية للتشغيل

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، جودة الخدمات، الوكالة الوطنية للتشغيل

Abstract :

This study aimed to investigate the role of e-management in enhancing service quality at the National Employment Agency, as perceived by its employees. This was accomplished by shedding light on various elements of e-management, including computer hardware and peripherals, software and databases, communication networks, and human resources, and examining their contribution to key dimensions of service quality. To achieve these objectives, a descriptive approach was adopted to provide an overview of the study variables. Interviews were conducted with a sample of agency officials, and a questionnaire was administered to a random sample of 209 workers from the National Employment Agency across the entire country. The findings revealed significant evidence of the impact of e-management elements on improving service quality at the National Employment Agency.

Keywords : e-management, service quality, National Employment Agency.

I	ملخص
I	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
10	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
3	المطلب الأول: نشأة ومراحل تطور الإدارة الالكترونية
3	الفرع الأول: نشأة الإدارة الالكترونية
4	الفرع الثاني: مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة التكنولوجية:
7	المطلب الثاني: تعريف وأهمية الإدارة الالكترونية
7	الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية:
8	الفرع الثاني: أهمية الإدارة الالكترونية
9	المطلب الثالث: خصائص وأهداف الإدارة الالكترونية
9	الفرع الأول: خصائص الإدارة الالكترونية:
10	الفرع الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية
11	المطلب الرابع: عناصر ومبادئ الإدارة الالكترونية
11	الفرع الأول: عناصر الإدارة الالكترونية
12	الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الالكترونية:
13	المطلب الخامس: وظائف الإدارة الالكترونية ومراحل تطبيقها
13	الفرع الأول: وظائف الإدارة الالكترونية:
14	الفرع الثاني: مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية:

16.....	المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمات:
16.....	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات:
16.....	الفرع الأول: مفهوم الجودة:Quality:
16.....	الفرع الثاني: مفهوم الخدمات.....
17.....	الفرع الثالث: جودة الخدمات.....
17.....	المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمات وأهدافها:
17.....	الفرع الأول: أهمية جودة الخدمات.....
18.....	الفرع الثاني: أهداف جودة الخدمات:
19.....	المطلب الثالث: أبعاد ونماذج جودة الخدمات.....
19.....	الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمات:
21.....	الفرع الثاني: نماذج تقييم جودة الخدمات:
23.....	المطلب الرابع: جودة الخدمات في ظل الإدارة الالكترونية.....
23.....	الفرع الأول: الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات:
24.....	الفرع الثاني: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات:
25.....	المبحث الثالث: الدراسات السابقة.....
25.....	المطلب الأول: استعراض الدراسات السابقة.....
25.....	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية.....
29.....	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الاجنبية.....
31.....	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.....
31.....	الفرع الأول: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة.....
32.....	الفرع الثاني: الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة.....
33.....	الفرع الثالث: جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:
34.....	خلاصة للفصل الاول.....
36.....	تمهيد:
37.....	المبحث الأول: طرق وإجراءات الدراسة.....

37.....	المطلب الأول: طريقة وادوات الدراسة.....
37.....	الفرع الاول: طريقة الدراسة.....
39.....	الفرع الثاني: ادوات الدراسة.....
51.....	المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل.....
51.....	الفرع الاول: نبذة عن الوكالة الوطنية للتشغيل:.....
54.....	الفرع الثاني: واقع الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل.....
63.....	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.....
63.....	المطلب الأول: عرض نتائج المقابلة.....
63.....	الفرع الأول: عرض وتحليل النتائج حسب المحور الأول:.....
65.....	الفرع الثاني: عرض وتحليل النتائج حسب المحور الثاني:.....
66.....	المطلب الثاني: عرض نتائج الاستبيان.....
66.....	الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالمحور المستقل الإدارة الالكترونية.....
69.....	الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالمحور التابع جودة الخدمات.....
72.....	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة.....
83.....	خلاصة الفصل الثاني:.....
85.....	الخاتمة:.....
88.....	قائمة المصادر والمراجع.....
96.....	الملاحق.....

قائمة الجداول

- الجدول رقم (1-1): المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية 6
- الجدول رقم (1-2): المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية 6
- الجدول رقم (2-2): مقياس ليكارت الثلاثي وقيم المتوسط الحسابي 42
- الجدول رقم (3-2): معامل الثبات للمؤسسة العمومية باستخدام طريقة ألف كرونباخ 43
- الجدول رقم (4-2): خصائص العينة من حيث متغير الجنس 43
- الجدول رقم (4-2): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية 44
- الجدول رقم (7-2): توزيع عينة الدراسة حسب الرتب الوظيفية 47
- الجدول رقم (8-2): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل 48
- الجدول رقم (9-2): توزيع العينة حسب مكان العمل 49
- الجدول رقم (10-2): توزيع عينة الدراسة حسب مناطق العمل 49
- الجدول رقم (11-2): إجابات المستجوبين محل الدراسة حول المحور الأول للمقابلة 63
- الجدول رقم (12-2): إجابات المستجوبين محل الدراسة حول المحور الثاني للمقابلة 65
- جدول رقم (13-2): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد أجهزة الحاسوب ولواحقها في مجال الإدارة الالكترونية 66
- جدول رقم (14-2): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد البرمجيات وقواعد البيانات في مجال الإدارة الالكترونية 67
- جدول رقم (15-2): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد شبكات الاتصال في مجال الإدارة الالكترونية 68
- جدول رقم (17-2): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية في مجال جودة الخدمات 69
- جدول رقم (19-2): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد الثقة والتوكيد في مجال جودة الخدمات 70
- جدول رقم (20-2): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد التعاطف في مجال جودة الخدمات 71
- جدول رقم (21-2): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد الملموسية في مجال جودة الخدمات 72
- الجدول رقم (23-2): اختبار T للعينة المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل 75
- الجدول رقم (24-2): اختبار T للعينة المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة في الوكالة الوطنية للتشغيل 76
- جدول رقم: (25-2): ملخص مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة (الفرضية الفرعية الثالثة) 77
- جدول رقم: (26-2): ملخص مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة (الفرضية الفرعية الرابعة) 78
- جدول رقم: (27-2): ملخص مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة (الفرضية الفرعية الخامسة) 80
- جدول رقم: (28-2): ملخص مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة (الفرضية الفرعية السادسة) 81

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (I-01): تطور الإدارة الالكترونية 4
- الشكل رقم (I-02): عناصر الإدارة الالكترونية 12
- الشكل (II-1) : يمثل نسب خصائص العينة من حيث متغير الجنس 44
- الشكل (II-2): يمثل نسب خصائص العينة من حيث الفئة العمرية 45
- الشكل (II-4): يمثل نسب عينة الدراسة حسب الرتب الوظيفية 47
- الشكل رقم (II-6) : يمثل نسب العينة حسب مكان العمل 50
- الشكل رقم (II-7): الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل 52

قائمة الملاحق

97 ملحق رقم 01: دليل المقابلة.....
98 الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين.....
99 الملحق رقم 03: استمارة الاستبيان.....
100 الملحق رقم 04: مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.....

مقدمة

توطئة

يعتبر التطور الهائل في مجال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال من اهم ما ميز العالم في السنوات الأخيرة، فعن طريق الانترنت ونتيجة للتطورات المتلاحقة تمكنت الدول وخاصة المتطورة منها من تسريع عمليات التنمية التي مست الفرد والمجتمع، من خلال إعادة هيكلة الأنظمة والقطاعات وتحويل بعض نشاطات الحياة من تقليدية الى نشاطات الكترونية متطورة.

نتيجة للتطور الأخير انبثق مصطلح الإدارة الالكترونية في علم الإدارة، فهي من احدث مدارس علوم التسيير حيث تعتمد على الإمكانيات المتميزة للانترنت والتطور التكنولوجي للأجهزة والمعدات، وقد جاءت كرد فعل واقعي على استخدام تطبيقات وبرمجيات الاعلام الالي في مجال الخدمات العامة، لتطوير سبل العمل التقليدية الى أخرى أكثر مرونة وفعالية من ناحية، وتقليص التكلفة وتوفير الوقت والجهد من ناحية أخرى، وكذلك استخدام اخر ما توصل اليه الانسان من تكنولوجيايات الاعلام والاتصال والانترنت وشبكات العمل الداخلية في انجاز العديد من الوظائف، وهذا بتطوير العمليات والخدمات بطريقة التشبيك الالكتروني، معتمدة في ذلك على عدد من الخصائص التي تتمتع بها كالتفاعل الاني والدائم وعدم التقيد بأماكن العمل، وهذا لمستوى التطور التكنولوجي الذي وصلت اليه.

والجزائر من بين الدول التي تسعى الى سعيا حثيثا لتطوير وبناء مجتمع يعتمد على المعرفة وقوة المعلومة والتكنولوجية الحديثة، من خلال عصرنه كل القطاعات وخاصة قطاع الخدمات، والتحول من الأنشطة التقليدية الى الأنشطة التكنولوجية، وهذا ما ظهر جليا في الإدارة الجزائرية، فقد اتجهت الكثير من المؤسسات والهيئات الى تبني الإدارة الالكترونية كخيار من اجل الرفع من مستوى الأداء وتحسين جودة وفعالية خدماتها، كقطاع العدالة والتعليم العالي وهيئات الجماعات المحلية والضمان الاجتماعي والتقاعد، والوكالة الوطنية للتشغيل احدى هاته المؤسسات التي سايرت هذا التطور واعتمدت نهج الإدارة الالكترونية من النهوض بمستوى خدماتها.

وفي هذه الدراسة سنحاول توضيح بعض المفاهيم الخاصة بالإدارة الالكترونية وجودة الخدمات ومعرفة مدى وحجم تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل وارتباطها بتحسين جودة خدماتها، وعلى ضوء ما تقدم يمكننا ان نطرح التساؤل الرئيسي الآتي:

1. الإشكالية:

ما مدى دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في الوكالة الوطنية للتشغيل؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي، أسئلة فرعية تسمح بالوصول الى نتائج تخدم دراستنا وهي:

- ما هو مستوي تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل؟
- هل الخدمات المقدمة من الوكالة الوطنية للتشغيل تمتاز بالجودة؟
- هل يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب وملحقاتها كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل؟
- هل يوجد إثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل؟
- هل يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل؟
- هل يوجد إثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل؟

2. فرضيات الدراسة:

استناد الى إشكالية الدراسة تم صياغة فرضيات تتماشى مع موضوع الدراسة والتي سيجري اختبارها واستخلاص النتائج والتوصيات من خلالها، ولهذا تنطلق الدراسة من الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

يوجد إثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: هناك مستوي عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل

الفرضية الثانية: تمتاز الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بدرجة عالية من الجودة

الفرضية الثالثة: يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب وملحقاتها كعنصر من عناصر الإدارة

الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل.

الفرضية الرابعة: يوجد إثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في

تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل.

الفرضية الخامسة: يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في

تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل.

الفرضية السادسة: يوجد إثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية كعنصر الإدارة الالكترونية في تحسين

جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل.

3. مبررات اختيار الموضوع:

ان البحث في أي موضوع تكون له اسباب ومبررات معينة، نذكر منها:

- اسباب ذاتية:
- الميول الشخصي لدراسة موضوع تأثير الإدارة الالكترونية في الخدمات العمومية.
- ابراز المؤسسة محل الدراسة كنموذج لتطبيق الإدارة الالكترونية
- أسباب موضوعية:
- حداثة الموضوع، فهو أحد اهم المواضيع في الوقت الراهن خاصة بعد جائحة كورونا 19
- نشر الوعي بأهمية الادارة الالكترونية لدى المؤسسات الجزائرية كسبيل للتطور

4. اهداف الدراسة:

نسعى من خلال موضوع الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات.
- تحديد مفاهيم متغيرات الدراسة وما بينهما من ارتباط.
- تقديم توصيات للمؤسسة من خلال النتائج المتحصل عليها.

5. أهمية الدراسة:

ان أهمية هذه الدراسة تندرج في محاولة توضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية والاستفادة التطبيقية المتحصل عليها، من اجل مساعدة المؤسسة محل الدراسة على تطبيق أفضل الإدارة الالكترونية التي تؤذي بدورها الى تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين.

6. حدود الدراسة:

من اجل الإحاطة بإشكاليه الدراسة وفهم جوانبها المختلفة والتوصل الى نتائج موضوعية تم تحديدها كالآتي:

- الحدود الزمنية: أنجزت هذه الدراسة التطبيقية خلال الفترة الممتدة من شهر مارس الى شهر ماي سنة 2023.

- الحدود المكانية: حيث أجريت الدراسة في الوكالة الوطنية التشغيل.

- الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة عمال الوكالة الوطنية للتشغيل

- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة متغيرين اساسين يتمثل الأول في الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل وبأبعاده: أجهزة الحاسوب ولواحقها، البرمجيات وقواعد المعطيات، شبكات الاتصال، الكوادر البشرية، والمتغير التابع جودة الخدمات

7. المنهج والأدوات المستخدمة:

على حسب طبيعة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الدراسة في الجزء النظري، ام الدراسة التطبيقية تم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بعينة الدراسة وذلك باستخدام الاستبانة والملاحظة والمقابلة تم تبويب وتحليل هذه البيانات باستخدام أدوات إحصائية.

8. صعوبات البحث:

- صعوبة اجراء مقابلات مع بعض المسؤولين

- صعوبة استجابة العمال مع الاستبيان بما في ذلك صعوبة إعطاء أهمية عند الاجابة.

9. هيكل الدراسة:

من اجل الإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم دراستنا الى فصلين، حيث ان الفصل الأول تناول الادبيات النظرية والتطبيقية، وقد تم التطرق فيه الى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تناول الأساسيات حول الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني: تمحور حول مفهوم وابعاد جودة الخدمات

المبحث الثالث: تم فيه استعراض ومناقشة بعض الدراسات السابقة

اما في الفصل الثاني فقد تناولنا فيه الدراسة الميدانية حول الوكالة الوطنية للتشغيل وقسمناه الى ثلاث مباحث

المبحث الأول: كان حول طريقة الدراسة وواقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة

المبحث الثاني: وقد خصصناه لأدوات الدراسة المقابلة والاستبيان

المبحث الثالث: تم فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الأول:

الادبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

أدى التطور السريع لتقنيات الاتصال وتبادل المعلومات، في ظل الجهود المتزايدة من اجل القضاء على بيروقراطية الإدارة، والتحسين من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، ظهر نمط جديد من الإدارة والذي اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو الإدارة الإلكترونية.

إن تبني المنظمات لمشروع الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التحول الجذري من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة، ولتحقيق هذا التحول لابد من توفير وسائل ومعدات حديثة وضرورية وموارد بشرية ذات كفاءة عالية، ومما لا شك فيه وانه نتيجة لهذا التحول ستكون هناك تغيرات على طرق وسلاسل العمل ومنه الى جودة مخرجات تلك المنظمات من سلع وخدمات.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها وخصائصها ضمن المبحث الأول كذلك سنقوم بتوضيح مفهوم جودة الخدمات وأهميتها ومبادئها في المبحث الثاني كما سنتطرق إلى عرض الدراسات السابقة المتعلقة بمحاور الدراسة والتعليق عليها من خلال المبحث الثالث وقد كان تقسيم الفصل كالآتي:

المبحث الأول: ماهية الادارة الالكترونية

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمات

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

نظرا للتطور الكبير في كافة المجالات تكنولوجيا المعلومات بدأت المؤسسات في استخدام أحدث الابتكارات التكنولوجية في المجال الإداري من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية، مما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الالكترونية وفي هذا المبحث سنعرض الجوانب المرتبطة بهذا المفهوم ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من نشأة وأهمية وأهداف وما تتسم به الإدارة الالكترونية من خصائص وعناصر ومتطلبات تطبيقها.

المطلب الأول: نشأة ومراحل تطور الإدارة الالكترونية

الفرع الأول: نشأة الإدارة الالكترونية

يعيش العالم اليوم أغنى حقب الحضارة والتطور وسط تطورات التقنية المتسارعة في عالم المعلوماتية والاتصالات، التي تعد المحرك الأول لمهارات التنمية في المجتمع وخاصة الاقتصاد والإدارة العلم الديناميكي الذي يحرك العالم اليوم، فمقياس تطور الشعوب اليوم مرهون بتطور أساليب الإدارة ونجاحها في هذه المجتمعات وميدان تنافس الشركات والمؤسسات يتوقف على مدى قوة أساليب إدارتها التي تثبت نجاحها في السوق وفي وجه الشركات المنافسة.¹

فقد بدأ استخدام تقنيات الحاسبات والمعلومات في القرن العشرين عام 1900م، ابتداء من التلغراف والراديو والهواتف والتلفزيون إلى الحاسوب والبرمجيات ثم الأقمار الصناعية والتقنيات الرقمية ثم شبكات المعلومات.

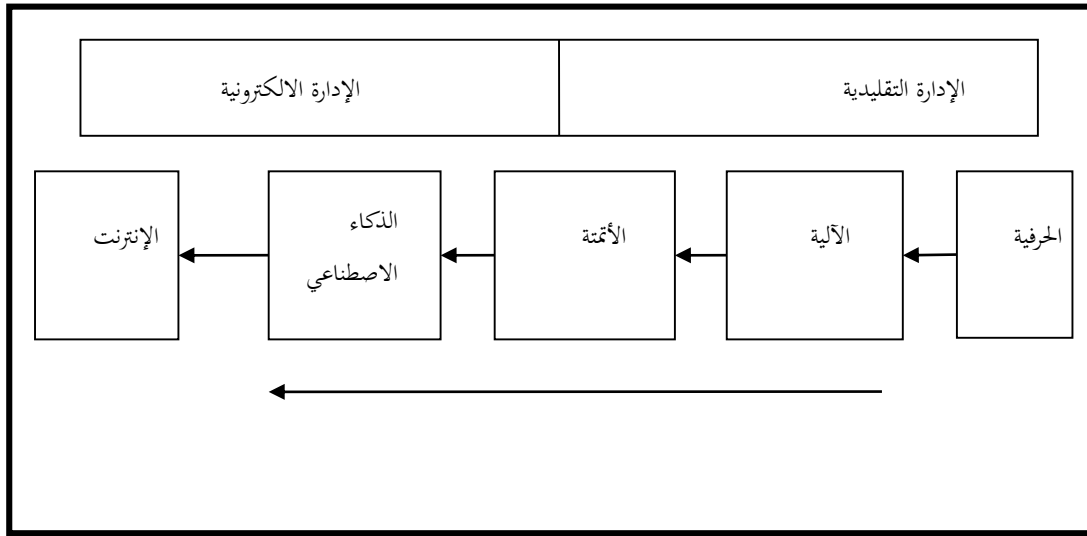
وقد سبقت أتمتة المكاتب وجود الحاسوب بأكثر من عقدين من الزمن وعرفت الإدارة بعض أنماط استخدام الآلات في ربط دوائرها منها آلات الهاتف، والفاكس، والحفظ الآلي، والميكروفيلم، وغيرها، لكن الثورة الحقيقية لتطوير الإدارة ارتبطت بقوة ببداية ظهور الحاسوب الذي كان نقلة كبرى، فعرفت الإدارة أنماط جديدة في تدبير شؤونها عبر الرقابة الرقمية بالحاسوب، والتصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب، ثم التصنيع المتكامل بالحاسوب وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات، وغيرها من الأنماط التي لم يكن الحاسوب بديلا للعنصر البشري في إدارتها فحسب، بل حل محل المديرين لإصدار التوجيهات من خلال برامج تم تحميلها على الحاسوب، وأصبح خيارا للإدارة الطموحة التي أكدت حجم الإنجاز الذي يمكن أن تحققه في ظل الاعتماد على هذه التقنية.

وكانت البداية الحقيقية للإدارة الالكترونية سنة 1960 في مكينة المكاتب عند ابتكار شركة IBM مصطلح معالج الكلمات التي يتم طباعتها آليا، وكان ذلك سبب شيوعي مصطلح إدارة المكاتب الآلية، وتوالت التطورات وظهرت

¹ د. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، الإدارة الإلكترونية مدخل إل الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013، ص 55.

معها الأشرطة المغنطة وأجهزة التخزين على الشريط المغنط وطابعته وأنظمة للتسجيل والحفظ الجديدة بمساحات كبيرة جدا كاحتواء أسطوانة ليزرية على كمية بيانات لوزارة أو هيئة تتضمن عدد كبير من أصول الملفات الورقية، وتوالت التحديثات للتقنية التي يتم استخدامها فبدأ ظهور لفظ الإدارة الإلكترونية التي تقوم على الاستفادة من تطبيقات تقنيات الحسابات والبرمجيات ونظم الاتصالات والاستغناء أو التقليل م المعاملات الورقية لإحلال المكتب الإلكتروني لتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات يتم معالجتها بصورة آلية.¹

الشكل رقم (01-I): تطور الإدارة الإلكترونية



المصدر: د. طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2018، ص 26.

الفرع الثاني: مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة التكنولوجية:

لقد أثبتت أساليب الإدارة التقليدية أنها أصبحت عاجزة على الاستجابة لمعايير السرعة والجودة في ظل المجتمع الرقمي وتكنولوجيا المعلومات، لذلك كان لابد من الانتقال نحو تحديث الإدارة وأتمته الوظائف عبر توظيف أساليب العمل الإلكتروني، غير أن هذا التحول لا يتم فجأة إذ يجب الانتقال التدريجي من خلال تهيئة البيئة التنظيمية لتقبل سلسلة التغيرات التكيفية لمسايرة التقدم العلمي والإداري عبر صياغة استراتيجية فعالة تتولى القيادة العليا شرحها لموظفي المؤسسة والبيئة الخارجية التي يتفاعل معها التنظيم والرقابة تنفيذيا حيث لابد من القضاء على الأمية الإلكترونية ومقاومة التغيير وزرع ثقافة إلكترونية بقيمة التغيرات المتبناة لتعزيز المزايا التنافسية للتنظيم والحفاظ على وجوده.²

ولذلك تمر عملية تحديث الإدارة بثلاث مراحل هي:

¹ د. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، مرجع سابق، ص (64-65).

² زينب قريوة، الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية دراسة ميدانية بديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة، مذكرة ماجستير، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2016، ص 38.

1- **مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:**¹ حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية ومحاولة تنميتها وتطويرها ، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية ، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته ، وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين ، أو مباطلة ، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي ، أو عبر الأوكشاك ، الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية ، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة ، وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

2- **مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل:** وتعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي فيما بعد وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل وخدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل ودون أي مشاكل و بحيث أنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستمارات وغير ذلك وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الالكترونية بحيث يستطيع كبار التجار والإداريين والمتعاملين والقادرين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الالكترونية لأن هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للإنترنت متوسط كما من الطبيعي أن تكون التعرف في هذه المرحلة أكثر كلفة من الهاتف والفاكس لذلك فإن الميسورين وما فوق هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا².

مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة : وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية قد وصل إلى مستوى عال (حوالي 25% الى 30% من عدد الشعب) وتوفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأوكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضاً معقولة ورخيصة ما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد ، وأقل كلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة) ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها³.

¹ عيان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص 70.

² د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص 95.

³ د. فداء حامد، الإدارة الالكترونية (الأسس النظرية والتطبيقية)، دار ومكتبة الكندي للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015، ص (244-245).

الجدول رقم (1-1): المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة التكنولوجية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة، والمراسلات الورقية	شبكات الاتصال الإلكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد على الاستغلال أمثل للإمكانيات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف
التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف	إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جدا
الوثوقية	أقل وثوقية بسبب عدم توافر نظم الحماية للبيانات	وثوقية عالية بسبب توافر نظم الحماية للبيانات
الجودة	جودة أقل	جودة عالية جدا

المصدر: إيمان حسن مصطفى خلوف، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمدبرات، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة تربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2010، ص 14.

الجدول رقم (1-02): المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

الخصائص	الإدارة التقليدية	الإدارة التكنولوجية
التنظيم	بناء هرمي معقد	وجود شبكة الانترنت وإنشاء البنية المؤسساتية على أساس من التعاون
الموارد	الاعتماد على الأصول المادية	الاعتماد على رأس المال الفكري وأساليب العمل المرنة
الخدمات	تتسم بالطرق التقليدية	التجديد في الخدمات المقدمة عبر قنوات متعددة للتكنولوجيا والمعلومات.
نطاق العمل	محلي	علمي
سرعة الاستجابة	تتطلب مدة طويلة لضعف الترابط بين المصالح والإدارات.	مدة قصيرة نتيجة سهولة الإجراءات.
مستوى البيروقراطية	عال	منخفض
الإستراتيجية	الإدارة هي الأساس	الزبون هو الأساس
القيادة	متسلطة	استشارية

المصدر: عبد العزيز سلمى عشيبة، نور الإدارة الإلكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر، مذكرة دكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية والتنمية الإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، 2019، ص 33.

المطلب الثاني: تعريف وأهمية الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية:

ترجع فكرة الإدارة الإلكترونية إلى عقد السبعينات من القرن المنصرم وقد تزامن ظهور وتداول مفهوم الإدارة الإلكترونية مع التوسع باستخدام الشبكة العالمية (الانترنت) ، التي سمحت للمهتمين بإدارة بعض الأنشطة وأداء بعض الممارسات عبر ومن خلال الشبكة العالمية، وأفضل التجارب في الإدارة الإلكترونية بدأت في الولايات الإلكترونية، ومن ثم في الدول الأوروبية.¹

ومن أجل إزاحة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية وتوضيحه أكثر نعرض التعاريف التالية:

تعرف الإدارة الإلكترونية بشكلها العام بأنها وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية. وكذلك تعرف بأنها " تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.²

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: " تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية، أو الإجراءات المعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تتخذ بسرعة عالية ودقة متناهية".

كما عرفها البنك الدولي: " مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني.³

وأنها إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة مختلفة عن الممارسات الحياتية في الدولة من بشرية اجتماعية والاقتصادية والإنتاجية التطوير الداخلي بها وبهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية.⁴

وتعني الانتقال من الإدارة التقليدية الكلاسيكية إلى إدارة عصر التكنولوجيا، وهذا امتدادا للتطور التكنولوجي الحاصل في الإدارة، وإلى تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية إلى أعمال وخدمات تكنولوجية باستخدام الإنترنت

¹ إلهام شيلي، واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 01، 2019، ص 469.

² حدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص 25.

³ حسين يمينه، الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية، مذكرة ماستر، تخصص التنظيم والعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2016، ص 26.

⁴ سماعيل ربيعة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020، ص (07).

وتقنيات المعلومات والاتصالات، وهذا كله يؤدي إلى تسهيل العمليات الإدارية وما يضمنه من نجاح تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية وزيادة كفاءة وفعالية تطوير العمل الإداري داخل المؤسسة.¹

تعرف الإدارة الإلكترونية بشكلها العام بأنها وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية. وكذلك تعرف بأنها " تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.²

تعرف أيضا بأنها: قدرة القطاع الحكومي على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية وامن المعلومات المتنقلة (في أي وقت وأي مكان).³

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية من إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات والتقنيات الحديثة، وأصبحت تمثل الاتجاه الحديث في الإدارة المعاصرة، حيث يشهد العالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كافة التقنيات الحديثة، من أجل تجويد أعمال المؤسسات وتحويلها إلى مؤسسات إلكترونية، توظف شبكة الحاسب الآلي والتطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في إنجاز كافة أعمالها ومهامها ومعاملاتها الإدارية،⁴ فتتجسد أهمية الإدارة الإلكترونية في:

- تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية.
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.
- إيجاد فرص جديدة للعمل الحر.⁵
- تسهيل النمو والقدرة على المنافسة، (مشاريع الصغيرة والمتوسطة).
- تطوير بني تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئي الاتصال والحوسبة.

¹ ريفي بوخالفة، القيادة الإدارية وعلاقتها بمهارات الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماستر، تخصص التنظيم والعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2022، ص 11.

² د. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2017، ص 121.

³ خليفي صفاء، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التأمين، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 2019، ص 04.

⁴ محمد بن فوزي الغامدي، الإدارة الإلكترونية، مكتبة فهد الوطنية للنشر، 1443 هـ، ص 18.

⁵ بوصاع نجمة، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماستر، تخصص تسيير وتنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017، ص 53.

— الابتكار والريادة في الأعمال.¹

— تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.

— القضاء على البيروقراطية، والروتين الذي يوجد في الإدارة التقليدية.²

المطلب الثالث: خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية:

تعتبر المرونة الفائقة والتحرر البالغ من قيود الزمان والمكان هي السمة الأولى والرئيسية للإدارة الإلكترونية والتي تسهم في تكوين باقي السمات المميزة لها. وتتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

— إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.

— إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.³

— إدارة بلا زمان: حيث تعمل وتستمر 24 ساعة متواصلة وبالتالي فإن فكرة الميل والصفيف والشتاء هي أفكار لم يعد ليا مكان في العالم الإلكتروني الرقمي الجديد.⁴

— إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية والتي تعتمد على صناع معرفة.⁵

— تتميز بالابتكار والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.

— التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات.⁶

— السرعة والوضوح: حيث تعمل الإدارة الإلكترونية على كسر الحواجز والعقبات البيروقراطية، من خلال القضاء على المشاكل المرتبطة بالأوراق من إنجاز، نسخ، حفظ وإرسال، وهذه الأمور ليست من نسج الخيال بقدر ما

¹ محمد بن سعيد بن عريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة، مذكرة ماستر، تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 33.

² إيمان فراح، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الحكم الراشد، مذكرة ماستر، تخصص سياسات عامة مقارنة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016، ص 31.

³ محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية تطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2012، ص (20-21).

⁴ بونابيث وسيلة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظف، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2017، ص 57.

⁵ محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007، ص 21.

⁶ بوخلط محمد الأزهر، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمة لخضر، الوادي، 2020، ص 5.

هي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية في ظل الإدارات التقليدية، التي عجزت عن تغيير هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح بالإمكان تجاوزها عن طريق سيطرة الإدارة الإلكترونية على معلوماته أو معاملاتها، وأيضاً ضمان سرعة إنجاز هذه المعاملات، إرسالها واستقبالها.

— **المرونة:** الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة، يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها أن تستجيب بسرعة للأحداث وتتجاوب معها، متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، ما يعين الإدارة على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية عدة أهداف منها:

- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.¹
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بما مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد².
- تخفيض التكاليف: يتطلب التحول للإدارة الإلكترونية عند الانطلاق القيام باستثمارات معتبرة قصد دفع عملية التحول، غير أن ذلك سيمكن من تخفيض التكاليف لاسيما تكلفة العمالة واللوازم الإدارية والورق.
- تسمح الإدارة الإلكترونية بتحقيق الفعالية بما يمكن من الرفع في إنتاجية المؤسسة الإدارية.³
- محاولة تجاوز الأخطاء: من خلال تزويد الموظف في الإدارة بجهاز الكمبيوتر المدعم بالبرمجيات اللازمة وقاعدة البيانات اللازمة، وهذا يعطي نتائج يقينية في العمل، ويتيح سهولة كبيرة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد والمؤسسات، بالإضافة إلى تزويد الإدارة بنظم معلومات من شأنها اختصار الكثير من الإجراءات.
- تحقيق الشفافية: تتيح الإدارة الإلكترونية للمتعاملين معها معرفة في أي مستوى يتم معالجة معاملاتهم، وما هي المراحل التي تمر بها المعاملات في طريقها للمعالجة وهل توجد معوقات لذلك أم لا. يكون ذلك من خلال

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص 73.

² رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004، ص 04.

³ عيساوي نادية و د. عطوي سميرة، الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 14، 2017، ص 274.

– الدخول على الموقع الإلكتروني والولوج إلى الحساب الخاص وتتبع المعاملات بشكل مباشر، حيث لا يوجد شيء يتم إخفاؤه لأنه لا توجد ضرورة لذلك أصلاً.¹

المطلب الرابع: عناصر ومبادئ الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية

– **الحواسيب وملحقاتها:** وجب على الإدارة قبل بدأ عملية تطبيق التقنية في إدارتها أن تكون متأكدة أن لديها ما يتطلب من قدرة المالية على توفير العدد اللازم من أجهزة الحاسوب الواجبة لتشغيل البرامج الإدارية المنظمة لها، مع ضمان المواصفات الواجب توافرها في تلك الأجهزة (حسب طبيعة عمل الإدارة).²

– **البرامج والشبكات:** تعني البرامج الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات. تضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية وقواعد البيانات. أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج تخطيط موارد المشروع، برامج إدارة المشروعات وغيرها.

أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت الإكسترنات، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية.³

– **الأنظمة والتشريعات:** هي الضوابط اللازمة لتنفيذ أعمال الإدارة الإلكترونية، والسيطرة على التجاوزات غير المرغوبة.

– **الأنظمة الداعمة:** ويقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية، والضوابط التي تحكم هذا المشروع ويستمد منها صلاحيته واستمراريته وتشمل الأنظمة السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها.⁴

– **صناع المعرفة:** يعتبر العنصر البشري هو العنصر المرسل للمعلومات والمستقبل لها ورأس المال الحقيقي للمنظمة والمتمثل في الخبراء والمتخصصين وصناع المعرفة والذين يمثلون البيئة الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية،

¹ بوالريحان فاروق، نحو إدارة إلكترونية متكاملة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 48، المجلد 4، 2014، ص 136.

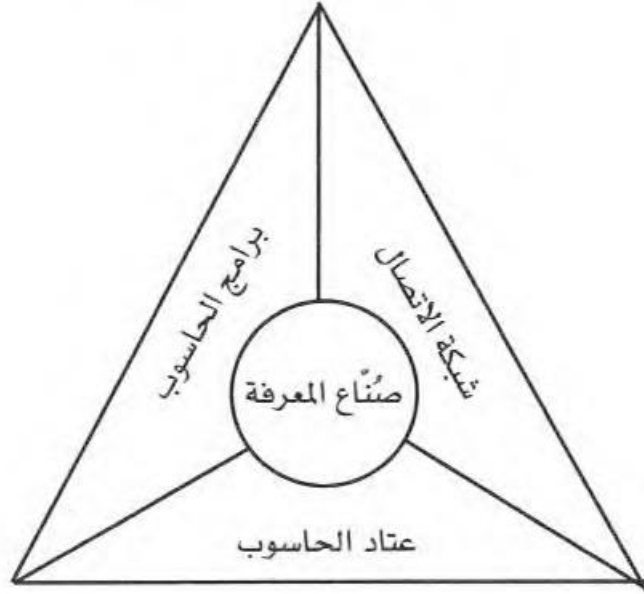
² محمد بارس، الإدارة الإلكترونية كمدخل استراتيجي لتحسين الأداء الوظيفي في المنظمات، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، 2022، ص 25.

³ د. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، 2005، ص 24.

⁴ د. عائشة بنت أحمد الحسيني، أشر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد 10، 2013، ص 60.

وعليه يجب أن يكون العنصر البشري مؤهل ومدرب فنيا من خلال الدورات التدريبية الحديثة في مجاله، حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة والتعامل معها واستغلال إمكانياته لصالح المنظمة وبيئة العمل، وكذلك يكون حافزاً للابتكار والبحث عن المعلومات من خلال ما هو متاح والقدرة على التعامل مع المستفيدين والتواصل معهم وتلبية رغباتهم واستفساراتهم.¹

الشكل رقم (I-02): عناصر الإدارة الالكترونية



المصدر: د. سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 23.

الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الالكترونية:

تتمثل مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

– تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: **Citizen Oriented** وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة².

¹ نادية إبراهيم السيد هندي، الإدارة الالكترونية وأشكالها التداخلية بينها وبين الحكومة الالكترونية، أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، جامعة الإسكندرية، 2017، ص 114.

² بوكرى جيلالي، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2016، ص 52.

– التركيز على النتائج **Resulted Oriented**: حيث ينصب عملها على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وتحقيق فوائد تتمثل في تخفيف العبء من حيث الجهد، المال والوقت، وكذا توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.¹

– سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

– التغيير المستمر: وهذا المبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد ترقية الزبائن أو بالتفوق في مجال المنافسة.²

– تخفيض التكاليف: وهذا بمبدأ يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة وينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.³

المطلب الخامس: وظائف الإدارة الإلكترونية ومراحل تطبيقها

الفرع الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية:

– وظيفة التخطيط: التخطيط الإلكتروني يعتمد على التركيز بصيغة أساسية استخدام الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية حيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها ويعتمد التخطيط الإلكتروني أيضا في ظل الثروة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كمنظم دعم القرار ونظم الخبرة، ونظم الشبكات الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل.⁴

– وظيفة التنظيم: يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ. ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر

¹ قاسمي حورية، دور الإدارة الإلكترونية في حماية المعلومات لدى الإدارات العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، بالمدينة، 2021، ص 09.

² عطوي خليصة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات العمومية، مذكرة ماستر، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019، ص 36.

³ إيمان ايت مهدي، تسيير الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد ملين دباغين، سطيف، 2018، ص 36.

⁴ بلجيج شهنيلز، الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق، جامعة لمسيلة، 2013، ص 87.

كفاءة وفعالية وقادر على مساندة مختلف المستجدات، حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف بـ " التنظيم الإلكتروني"¹.

— **وظيفة التوجيه:** يعتمد التطبيق الكفء والفعال للتوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة على وجود " القيادات الإلكترونية" والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف لديناميكية أو العمل على تحقيقها. وهذا ولا بد أن يكون هؤلاء القادة مبتكرون ولديهم الاستعدادات الكاملة لتحمل كل المخاطر التي تتعرض لها منظماتهم عند التعامل بالنظم الإلكترونية، كما لا بد عليهم أيضا من تفهم الحاجة إلى ضرورة وجود فرد ما مسئول عن كل الجهود المبذولة سواء كان ذلك بالنسبة للتكاليف التي يتم تحملها أو الوقت الذي يتم بذل النشاط فيه. ولا بد أن تكون هذه القيادات أيضا قادرة على التعامل مع مواقع المنظمات على شبكات الاتصالات الإلكترونية، وإن يتوفر لدى كل منها حب العمل والمقدرة على التعامل الفعال بطريقة الإلكترونية مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة.²

— **وظيفة الرقابة:** إذا كانت الرقابة التقليدية تتركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمرقبة الآتية من خلال شبكة المؤسسة، والشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف، أو الخطأ، وعملية تصحيحية، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين، والعاملين، الموردين والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء بين الإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية.³

الفرع الثاني: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

عندما نتخذ قرارا أوليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتنا لا بد من التأكد من عدة أمور أهمها الحاجة الفعلية لهذه الإدارة وهل الكلفة التي سوف تصرف عليها موازية للخدمات التي سوف تقدمها وهل تتوفر لدينا العناصر الأساسية لإنجاح هذه الإدارة، إلى غير ذلك من التساؤلات التي تتطلب الإجابة عليها ولذلك لا بد من القيام بالخطوات التالية :

¹ د. موسى عبد الناصر، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، كلية العلوم والتكنولوجيا، بسكرة، العدد 9، 2011، ص 94.

² د. راكز علي محمود الزعاري، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2019، ص (38-39).

³ بلجيلح شاهيناز، مرجع سابق، ص 89.

إعداد الدراسة الأولية: لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات و تحديد البدائل المختلفة و جعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية حيث يصل الفريق إلى إحدى من القرارات التالية: تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وجود تكنولوجيا معلومات سابقة و لكن تحتاج إلى تطوير، ينسجم مع آخر التطورات الحديثة و استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الإلكترونية، عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها غير اقتصادية.¹

- **وضع خطة التنفيذ:** عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.
- **تحديد المصادر:** التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.²
- **تحديد المسؤولية:** عند تنفيذ الخطة، لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة إليها.³
- **متابعة التقدم التكنولوجي:** نظرا للتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات الإدارية ولغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال فإن هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة العناصر التي لها علاقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.⁴

¹ رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص الإدارة العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2018، ص 60.

² د. جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 43.

³ د. جلال فاروق أحمد الأسناوي، الإدارة الإلكترونية، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الجزائر، 2020، ص 48.

⁴ رانية هدار، مرجع سابق، ص 61.

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمات:

ركزت معظم الدراسات السابقة في دراستها في مجال الجودة عن جودة السلع المادية دون الجودة الخدمات في حين أن الدراسات الحالية ركزت عن الجودة في جميع المجالات وخاصة المجال الخدمي، إذ أن جميع المنظمات تسعى إلى الجودة في تقديم خدماتها لوجوده منافسة كبيرة في الأسواق كذلك من اجل كسب رضا العميل وكذلك ولاء زبائنها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات:

أصبح مصطلح الجودة يلزم جميع خدمات المنظمات دون وقت سابق وهذا أدى إلى ظهور مصطلح "جودة الخدمات والذي يربط بين أبعاد الجودة مع أبعاد الخدمة، خصائص للوصول إلى ما يتوقعه العميل تجاه الخدمة التي يريد الحصول عليها.

الفرع الأول: مفهوم الجودة: Quality:

يعرف مفهوم الجودة لغويا على أنها أصل الفعل الثلاثي (جاد) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة، وجودة أي صار جيدا.

ويعرفها قاموس: oxford أنها درجة التميز أو الأفضلية ويرى feign Baum (1991) الجودة بأنها المزيج الكلي لخصائص السلعة، أو الهندسة والتصنيع والصيانة والذي من خلاله ستلبي السلعة أو الخدمة في الاستعمال توقعات العميل.¹

عرفها ويلسون (1995) أنها القدرة على إشباع حاجة المستفيدين أو المستفيدين من أول مرة وفي كل مرة.²

الفرع الثاني: مفهوم الخدمات

الخدمات هي عمل موجه بشكل ما لتلبية حاجات أو رغبات الأشخاص حسب الذوق أو الطلب وتكون الخدمة مادية ومعنوية.

عرفها د. فتحي محمد مصلحي: عمل مفيد يستهدف تحسين نوعية الحياة للفرد والمجتمع وينتج غالبا سلعا غير مادية، لأنه غالبا يقدم خبره ومهارة فئات مدربه وعمليا إلى عامة الشعب والى هيئات وشركات محلية أو إقليمية أو عالمية.

¹ هناء محمود القيسي، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2014، ص 26.

² د. محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص 88.

وحسب كرو فروس: هي عبارة عن أنشطة تدرك بالحواس وقابلة للنشاط وتقدمها شركات أو مؤسسات معينة مختصة بتلك الخدمات.¹

الفرع الثالث: جودة الخدمات

ليس من السهل إعطاء تعريف دقيق لجودة الخدمات وعلى ذلك سيتم عرض مجموعتين من التعاريف:

عرفها: pavasnv mama (1985) أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

عرفها حميد الطائي: بأنها قياس مدى تطابق مستوى الجودة المقدمة الجودة الفعلية أو الجودة المدركة من قبل العميل مع توقعات العميل. الجودة المتوقعة.

عرفها gv omvoos: على أنها نتيجة تقييم يقارن فيها العميل توقعاته بمستوى الخدمة المقدمة لها.²

ومن خلال التعارف السابقة يمكن القول أن جودة الخدمات هي الفرق بين الخدمة المتوقع الحصول عليها والخدمة المقدمة أي أنها الفجوة بين ما هو متوقع وما تم تقديمه.

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمات وأهدافها:

الفرع الأول: أهمية جودة الخدمات

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

- نمو مجال الخدمة: حيث تزايد في الآونة الأخيرة اعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات أكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ.
- زيادة حدة المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد شكل أساسي على إمكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة.
- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: حيث أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر، ما يعني أنها لم تعد تهدف فقط إلى

¹ د. مازن عبد الرحمن الهبي، جغرافيا الخدمات ومفاهيم، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013، ص 18.

² سهام مخلوف، دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة الخدمات، النقل الحضري الجماعي المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة نموذجاً أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص اقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2020، ص(26-25).

جذب الزبائن والعملاء ولكن المحافظة عليهم لاستمرار وجودها في التنافس السوقي ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف.

- السعي لفهم العملاء: دائما ما تسعى منظمات الأعمال إلى فهم طبيعة عملاءها ومعاملتهم بصورة جيدة 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.¹

الفرع الثاني: أهداف جودة الخدمات:

توجد عدة أهداف من تطبيق جودة الخدمات في المنظمات نذكر منها:

- انخفاض شكاوى الزبائن والمستهلكين لجودة السلع والخدمات المقدمة لهم.
- زيادة المبيعات، الحصة السوقية والأرباح.
- زيادة الإنتاجية وتحسين نوعيتها.
- تحقيق الفاعلية وأداء الأنشطة بسبب تخفيض المخزون.
- تخفيض الأخطاء، تخفيض مدة التسليم وتخفيض التكاليف.
- تحسين الاتصال والتعاون بين وحدات وأقسام المنظمة.

كما يمكن تلخيص أهم أهداف الجودة في التالي:

- خفض التكاليف: تعمل الجودة على خفض التكاليف وذلك من خلال العمل على تقليل الأخطاء وتذليل العقبات أمام العمليات الصحيحة.
- الاقتصاد في الوقت: وذلك من خلال القضاء على العمليات والوظائف التي تعمل في صالح نقل الإجراءات الإدارية.
- تحقيق الجودة: تعمل الجودة بجميع أبعادها على تحسين صورة المؤسسات وبالتالي تحقيق الأرباح والحفاظ على الاستمرارية.²

¹ أيوب محمود محمد، إثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، دراسة تطبيقية على عينة من مشتركين شركة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الثامن عشر، العراق، 2020، ص (77-78).
² راجح الوائلي، إثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، قطاع العدالة نموذج أطروحة دكتوراه ن علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019، ص (157-158).

المطلب الثالث: أبعاد ونماذج جودة الخدمات

الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمات:

تناولت الدراسات الكثير من الأبعاد وسنقوم بشرح بعض الأبعاد التي اتفقت عليها معظم الدراسات وتناولها بشكل متكرر:

— **الاستجابة:** تعرف الاستجابة بأنها الإرادة لمساعدة العملاء وتزويده فوراً بالخدمة ويركز هذا البعد على المجاملة واللفظ، والأصل هو التعامل مع طلبات العملاء سواء كانت الأسئلة، الشكاوى أو المشاكل التي يمكن أن يقع فيها العميل.

— **التعاطف:** معاملة العملاء بشكل فردي، وهي أن يعمل المصرف على أن يشعر العميل بنوع من التميز في المعاملة مقارنة بالعملاء الآخرين، ويكون جوهر التفاعل العاطفي هو الوصول للعميل من خلال علاقة شخصية، وبأن العميل هو فريد وخاص.¹

— **الملموسية:** تعني الدليل المادي للخدمة ويتم التعرف على الملموسية بسهولة من خلال الزي الرسمي لموظفي المنظمة، وتوفير المكان المناسب للموظفين حتى يتمكنوا من تقديم خدمة جيدة للزبون في الوقت المناسب، فمن الضروري أن تمتلك المنظمة المظاهر الملموسة الجيدة كتوفير أماكن الاستراحة التي تليق بشخصية الزبون فضلاً عن التصميم الجيد للمصرف والذي سيكون عامل جذب للزبون كونه يعبر عن طبيعة الخدمات التي يقدمها العاملون في المصرف.

— **الاعتمادية:** وتعني القدرة على تنفيذ الوعود للخدمة بكل ثقة ودقة. وقد تتضمن الاعتمادية خمسة متغيرات هي وفاء بالتزاماتها التي وعدت بها زبائنها، اهتمامها بكل مشكلاتهم، حرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، التزامها بتقديم خدماتها لزبائنها في الوقت الذي وعدت فيه واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء، وأن مسؤولية المنظمات الخدمية لا تقل أهمية عن مسؤولية منتجي السلع في مواجهة أي مشكلة يتعرض لها الزبون مثل اعتماد المبالغة في الإعلانات عن الخدمات التي ستقدمها، وأن إيفاء هذه المنظمات بما وعدت به زبائنها سيعكس مدى قدرتها على تنفيذ هذه الوعود، وبالتالي كسب ثقة زبائنها.²

¹ كمال مولوح، محمد طلحة، الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، مداخلة للملتقى العلمي الدولي الرابع، حول مصرقة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية، لمدينة، بجاية، ص 06.

² راحيل يحي إبراهيم، تأثير جودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 124، العراق، 2020، ص 68.

- الأمان: هي المصدقية والأمانة التي تمتاز بها المنظمة عند تقديم الخدمات للزبون وأن هذا البعد يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، إي هل أن الخدمة خالية من المخاطر والشك؟ مثال على ذلك: درجة الأمان المترتبة على استخدام الزبون للصراف الآلي وعلى هذا الأساس فإن الزبون يحاول تركيز تعاملاته مع المصرف الذي يوفر له الحماية والأمان في التعاملات المصرفية، مما يتطلب قيام إدارة المصرف في بناء علاقات ثقة مع الزبائن لكسب ولائهم.¹
- بعد سهولة الاستخدام: ترتبط سهولة الاستخدام بدرجة السهولة التي يمكن للعميل التنقل من خلالها لموقع الويب ودرجة تنظيم الموقع وبنيته وذلك سهولة إتمام المعاملات عبر الانترنت.²
- حسب تصنيف آخر لأبعاد جودة الخدمات:
- الثقة في الأداء: وهذه الثقة تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة.³
- الاستمرارية: وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.
- المضمون الذاتي للخدمة: ويتمثل في المهارات التي أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.⁴
- المطابقة: وبمعنى تحقيق التجانس بين تطلعات الزبائن والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة.
- الأدوات: وقد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع الزبون بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة، وهنا لتعميق الشعور المادي للزبون في حصول على الخدمة.
- التوقيت: ويمثل في محاولة تحقيق رغبة الزبون في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده. أي كم ينتظر الزبون من وقت لتقديم الخدمة.⁵

¹ راحيل يحي إبراهيم، مرجع سابق، ص 69.

² george n. kemyon .kabirc .sen ,the perception of quality, lamaaversity ,Beaumont tx usa .springer London Heidelberg new York Dordrecht ,2015 ,p215 of221

³ سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، قسم علوم تجارية، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص 13.

⁴ سميحة بلحسن، مرجع سابق، ص 14.

⁵ سنوسي حنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العميل، مذكرة ماستر، تخصص التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017، ص 13.

- **الفهم والإدراك:** ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات العميل وموائمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي للعميل وسهولة التعرف عليه.
- **الاتصالات:** يعني دوام إمداد العملاء بالمعلومات، ومخاطبة العميل باللغة التي يفهمها وتعلق بقدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للعميل، والدور الذي يجب على العميل أن يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة، فهل ثم إعلام العميل بالشكل الكامل عما يجب عليه القيام به، هل تم إعلام وتثقيف العميل عن الأضرار التي يمكن أن تلحق به إذا لم يلتزم بما هو مطلوب منه، هل تم التأكد من أن العميل قد فهم ما هو مطلوب منه، هل كانت عملية الاتصال واضحة.¹

الفرع الثاني: نماذج تقييم جودة الخدمات:

نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة²: ويعرف هذا النموذج باسم (Servperf) وتعني أداء الخدمة، وتتكون من العبارتين service : الخدمة و performance الأداء، وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج بأنها اتجاهها يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه "تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة"، يقوم نموذج الاتجاهات على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط، ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل مع المؤسسة. وفي ظل هذا النموذج فيه لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل أيضاً على عمليات تصميم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهذا ما يزيد في صعوبة تطبيقه، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للمستفيد. وتتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج الافتراضات التالية:

- بناء على خبرة العميل السابقة المتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع المؤسسة، فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقوده إلى مراجعة المستوى الأول للجودة.
- إن الخبرات المتعاقبة مع المؤسسة ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة، وبالتالي فإن تقييم العميل لمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها العميل فيما يتعمق بجودة الخدمة، وهكذا فإن رضا العميل عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة، له آراء مساعدة في تشكيل إدراكات العميل للجودة.

¹ مداح عرابي الحاج، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية باستخدام نموذج Servqual، الملتقى الدولي الأول بعنوان الاقتصاد الإسلامي، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بقرطاج، 2011، ص 10.

² د. أمل محمد حسن البدوي، استخراج نموذج الإدراكات والتوقعات servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أجا الحضرية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 184، 2019، ص (21-22).

ووفقا لتايلور وكرونين (1992)، فإن مفهوم نموذج الأداء الفعلي servpere يعزز الحلول التشغيلية للنموذج

السابق نموذج الفجوات servqual, فيحسن من موثوقية وصلاحية الدراسة الاستقصائية.¹

نموذج الفجوة:²

بدأت أبحاث الثلاثي الأمريكي بيرري، زيثامل وباراسورامون بدراسة مشهورة سنة 1905 لبحث مكونات جودة الخدمة ووضع نموذج لها. دراسات قياس جودة الخدمة التي جاءت بعد ذلك تأثرت في معظمها بهذا النموذج والمقياس والكتابات اللاحقة للثلاثي الشهير، والذي سنرمز له اختصارا (PZB) في بداية عملهم قام هذا الفريق الأمريكي بدراسة نوعية استكشافية، هدف الدراسة كان فهم أفضل لطبيعة جودة الخدمة من وجهة نظر كل من الإدارة والمستهلك، من أجل تحديد أسباب مشاكل الجودة واقتراح استراتيجيات حلها. المؤسسات المستهدفة كانت أربع مؤسسات معروفة في الولايات المتحدة، كل من قطاع خدمي مختلف: البنوك، بطاقات الائتمان، السمسرة والتصلية. الغرض من التنوع هو تمثيل التنوع في محددات الجودة. الباحثون قاموا بأربعة عشر مقابلة معمقة (من ساعة إلى ساعتين) مع منفذين، مدراء تسويق ومدراء مصالح العلاقة مع الزبائن ومدراء تنفيذيين. المقابلات تضمنت نفس المجموعة من الأسئلة المفتوحة: ما هي الجودة حسب الزبون؟ ما هي الخطوات المتبعة لتحسين الجودة؟ ما هي مشاكل رفع الجودة؟ الباحثون رتبوا أيضا اثني عشر مجموعة نقاش متجانسة من حيث العمر والجنس، ثلاثة من كل قطاع. المشاركون ناقشوا تجاربهم وآراءهم بصفة عامة دون تسمية مؤسسات معينة. المؤسسات الأربع المشاركة في الدراسة لم تعلن.

بناء على نتائج هذه المقابلات ومجموعات النقاش، واستنادا إلى مبدأ التأكيد / النفي لأولفر، والذي يعتبر أن الزبون يقيم جودة الخدمة المقدمة له بمقارنتها مع توقعاته التي تكونت لديه. بناء على هذا الأساس المزوج بين الأدبيات السابقة والبحث الميداني، بنا بيرري وزملاؤه نموذجا مفاهيمها يعرف جودة الخدمة على أساس خمس فجوات، أهمها الفجوة بين الأداء الذي يتوقعه الزبون من مؤسسات القطاع عموما والأداء الفعلي للمؤسسة المدروسة. الأداء عالي الجودة حسب هذا النموذج (PZB, 1985) هو الذي يفاجئ الزبون، أو يفوق توقعاته، ومن هنا تأتي المعادلة:

$$\text{الجودة} = \text{الإدراكات} - \text{التوقعات}.$$

¹ ms. Madhumita banerjee(mukherjee) impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty, the university of burdwan in partial fulfillment of the requirements for the doctor of philosophy in tourism management , june 2016, p33

² بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، رسالة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2014، ص (54،56).

بالإضافة للفجوة بين إدراكات وتوقعات الزبون، توصل الكتاب الثلاثة إلى أربع فجوات أخرى افترضوا أنها تؤثر في النهاية على تقييم الزبون للجودة:

- **الفجوة 1:** الفرق بين توقعات الزبون وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات، حيث ظهر أن بعض توقعات الزبائن قد لا تدركها الإدارة أو لا تدرك أهميتها الصحيحة لدى الزبون.
- **الفجوة 2:** الفرق الناشئ عند ترجمة الإدارة لتوقعات الزبون كما تدركها إلى مواصفات، حيث ظهر من المقابلات مع المسيرين استحالة ترجمة كل توقعات الزبائن إلى مواصفات لأسباب مثل تذبذب الطلب أو عدم انتظامه أو عدم توفر اليد العاملة المدربة أو حتى نقص التزام المسيرين.
- **الفجوة 3:** الفرق بين المواصفات المحددة للجودة وبين الأداء الفعلي، فوضع توجيهات بالخدمة لا يعني أنها ستطبق دائما باستمرار، مديري المؤسسات أعربوا عن تباين أداء العاملين.
- **الفجوة 4:** الفرق بين الأداء الفعلي وبين مستوى الجودة المروج. المبالغة في الصورة المسوقة عن الخدمة يرفع توقعات الزبون وبالتالي ينخفض تقييم الزبون عندما لا تتم تلبية تلك التوقعات. الفرق ينشأ أيضا عن إغفال المؤسسات أحيانا إظهار الجهد الذي تبذله ويبدله العاملون لتلبية رغبات الزبون. إطلاع الزبائن على هذه الجهود يمكن أن يرفع بعض الأفكار المسبقة أو المغلوطة ويحسن تقييمهم للخدمة.

المطلب الرابع: جودة الخدمات في ظل الإدارة الالكترونية

الفرع الأول: الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات:

تعتبر الإدارة الالكترونية كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لتقديم الخدمة وتقريب العميل من الإدارة وتأمين الرفاهية التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية أفراد المجتمع، وبفضل استخدام الانترنت أصبح بإمكان العامل أو المواطن الحصول على الخدمات الالكترونية دون أي اتصال مادي مع مزود الخدمة وأصبح من السهل القيام بعمليات استشارة والحصول على عدد كبير من المعلومات، واستلام الطلبات وبناء علاقة كبيرة بين المنظمة وعملائها في وقت وجيز لذا يجب على المنظمة بصفة عامة والخدمية بصفة خاصة التحكم الجيد في هذه التكنولوجيا وتطوير مختلف المهام والأنشطة التي تقدمها، وذلك من اجل تحسين جودة الخدمات المقدمة وتخفيض التكاليف، وتنمية العلاقة بين المنظمة والعملاء والتعرف أكثر على رغباتهم وتطلعاتهم.¹

¹ شافية شرايط، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، تخصص عمل وتنظيم، قسم علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2016، ص 79.

الفرع الثاني: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات:

يبرز أثر التطبيق الإدارة الالكترونية من خلال تصميم الخدمات باستخدام الحاسوب بدلا من أساليب التصميم التقليدية، وهذا بفضل العديد من البرمجيات الجاهزة للقيام بهذه المهام.¹

تأثير الإدارة الالكترونية على تكريس مبدأ المساواة بين المستفيدين: أن نظام ومنهج الإدارة الالكترونية يجعل من جميع المواطنين المتساوين أمام المؤسسات الخدمية في إتباع إجراءات الحصول على الخدمات، والمساواة المقصودة هنا ليست المساواة المطلقة والتامة بين كل الأفراد والتي يطلق عليها المساواة الرياضية والحسابية، فهذا لا يمكن تحقيقه لان الناس متفاوتون في المواهب ومختلفون في القدرات، وإنما المراد من المساواة في هذه الحالة المساواة القانونية والتي تنص على وجود معاملة وانتفاع الفرد بصورة متساوية مع باقي أفراد جلدته، دون اللجوء إلى مراكز الأفراد أو قيامهم أو عاداتهم أو طائفاتهم.

تأثير الإدارة الالكترونية على تسهيل عمل موظف الخدمات: إن نظام ومنهج الإدارة الالكترونية يساعد في تكريس الشفافية وحب العمل، وذلك بتقسيم العمل والرقابة الإدارية، بالإضافة إلى عنصر التنظيم الذي تفتقده معظم الإدارات اليوم.²

— استخدام الإدارة الالكترونية يسهل المعاملات اليومية للأفراد: إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمرا حتميا يفرد نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية وهو أمر دعا الكثير منى الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة الالكترونية بغرض انجاز وإيصال خدماتها إلى المواطنين والمستفيدين كافة. وفي نظام الإدارة الالكترونية يعمل الموظفون على تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها من خلال: التغلب على مشكل البيروقراطية، استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى تقليص البيروقراطية والتخفيف من الروتين.³

¹ شافية شرايط، مرجع سابق، نفس الصفحة.

² مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2021، ص 52.

³ رابح الوافي، مرجع سابق، ص 182.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت الى موضوع الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات وتناولته من عدة زوايا، وقد تنوعت هاته الدراسات بين العربية والأجنبية، وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملاحظاتها، مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية. ونود أن نشير إلى أن الدراسات التي سوف يتم استعراضها قد تم إنجازها في العشرية الأخيرة وشملت جملة من الأقطار والبلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي.

المطلب الأول: استعراض الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة سليم محمد، سعدون عبد الكريم (2022) بعنوان أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية . دراسة حالة بلدية الرابطة برج بوغريج. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة تخصص تسيير عمومي.

هدفت الدراسة الى معرفة دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة لبلدية الرابطة برج بوغريج، من وجهة نظر موظفيها وتمثلت عينه الدراسة في عينه عشوائية من موظفي بلدي الرابطة برج بوغريج (95 موظف) وذلك باستخدام أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات وفق المنهج الوصفي التحليلي. وتحصلت الدراسة على عدة نتائج من أهمها:

وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية المدروسة (بعد الأجهزة والبرامج، بعد أنظمة المعلومات الإدارية، بعد قواعد البيانات، بعد البرامج المستخدمة) على جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة.

2- دراسة مشري مبروكة (2022) بعنوان أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الادارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات البنكية، دراسة حالة الوكالات التابعة للمديرية الجهوية في البنك الخارجي الجزائري بورقلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة علوم التسيير جامعة غرداية.

هدفت الدراسة الى معرفة أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الادارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات البنكية لدى العاملين بالوكالات التابعة للمديرية الجهوية للبنك الخارجي بولاية ورقلة لتحديد مستوى تطبيق الادارة

الإلكترونية ومستوى الفروقات بين أفراد العينة. حيث تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات على عينة عشوائية من 88 عامل وتم الاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSSV22 لمعالجة البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي.

وتحصلت الدراسة على عدة نتائج من أهمها:

— إن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات وجودة الخدمات البنكية مرتفع بالوكالات التابعة للمديرية العمومية للبنك الخارجي الجزائري ولاية ورقلة من وجهة نظر العاملين به.

— إن تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات البنكية تربطها علاقة طردية قوية بالوكالات التابعة للمديرية العمومية للبنك الخارجي بولاية ورقلة.

— توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبين اجابات العينة المدروسة حول الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات البنكية تعزى لمتغير العمر ودورات تدريبية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

3- دراسة عبد الناصر محمد سيد احمد (2022) بعنوان تقييم ممارسات الادارة الالكترونية على المؤسسات الحكومية لفي محافظتي القاهرة والجيزة، مقال، المجلة العلمية للبحوث والدراسات العلمية، جامعة حلوان، المجلد 36، العدد 3، القاهرة، ص 415-458.

هدفت هاته الدراسة إلى تقييم ممارسات الادارة الالكترونية في بعض المؤسسات الحكومية في مصر بمعرفة دورها في تطوير العملية الادارية وتحديد فوائد ممارستها، مع رصد معوقات ممارسته الادارة الالكترونية في المؤسسات في الحكومية والعمل على تقديم حلول لتغلب عليها.

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على الاعمال الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات الصحية بالإضافة الى التعرف على تجربة إستونيا الناجحة في مجال الصحة الالكترونية مع الكشف عن واقع استخدام الاعمال الالكترونية في الخدمات الصحية في الجزائر.

وقد تم جمع المعلومات في هاته الدراسة عن طريق البحث والاستقصاء والمسح المكتبي وفق المنهج الوصفي وعليه فقد خلصت الى ان اعتماد تقنيات الاعمال الالكترونية في المؤسسات الصحية ساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات الصحية حيث كان لها دور فعال في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة ونوعية الخدمات الصحية مع الاستخدام الامثل للموارد في القطاع الصحي، اما فيما يخص واقع الصحة الالكترونية في الجزائر فهي لا تزال في بداياتها وعليها الاستفادة من التجارب الرائدة في هذا المجال كتجربة استونيا الناجحة لتتمكن من تحسين الخدمات الصحية.

4- دراسة عامر بوعكاز (2021) تطبيق الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية والريفية لولاية الجلفة، اطروحة الدكتوراه، تخصص ادارة المنظمات، جامعة الجلفة

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر تطبيق الادارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في الجمع الجهوي للاستغلال للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بالجلفة ولتحقيق الاهداف المرجوة اجريت هذه الدراسة وفق المنهج الوصفي التحليلي وعن طريق الاستبانة، حيث تم توزيعه على عينة متكونة من 101 موظف من موظفي البنك.

وتحصلت الدراسة على عدة نتائج من أهمها:

وجود ارتباط قوي وموجب بين كل بعد من ابعاد الادارة الالكترونية بصفة منفردة وجودة الخدمات المصرفية.

5- بوخلط محمد الأزهر وآخرون (2020) دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية دراسة حالة دائرة تماسين وبلدة عمر وتماسين ورقلة الجزائر، مذكرة ماستر . تخصص إدارة أعمال جامعة الوادي.

هدفت هاته الدراسة الى التعرف على مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تسليط الضوء على بعض متطلبات الإدارة الالكترونية تحقيق أهم ابتعاد جودة الخدمات وبيان اثر الادارة الالكترونية عي تحسين جودة الخدمات العمومية . وذلك بأجراء دراسة ميدانية لدائرة تماسين و لبلدتين التابعتين لها وعن طريق تصميم استبيان و توزيعه على 50 موظف من موظفي المؤسسة وفق المنهج الوصفي التحليلي.

خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمات العمومية في المؤسسات الجزائرية.

6- لعربي غويني، عشة فاطمة، (2018)، الأعمال الالكترونية في المؤسسات الصحية ودورها في تحسين الخدمات الصحية (تجربة استونيا مع قراءة واقع الجزائر)، مقال، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 01، العدد 02، جامعة الاغواط، ص 23-39.

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على الاعمال الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات الصحية بالإضافة الى التعرف على تجربة إستونيا الناجحة في مجال الصحة الالكترونية مع الكشف عن واقع استخدام الاعمال الالكترونية في الخدمات الصحية في الجزائر.

وقد تم جمع المعلومات في هاته الدراسة عن طريق البحث والاستقصاء والمسح المكتبي وفق المنهج الوصفي وعليه فقد خلصت الى ان اعتماد تقنيات الاعمال الالكترونية في المؤسسات الصحية ساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات الصحية حيث كان لها دور فعال في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة ونوعية الخدمات الصحية مع الاستخدام الامثل للموارد في القطاع الصحي، اما فيما يخص واقع الصحة الالكترونية في الجزائر فهي لا تزال في بداياتها وعليها الاستفادة من التجارب الرائدة في هذا المجال كتجربة استونيا الناجحة لتتمكن من تحسين الخدمات الصحية.

7- افنان بنت أنور حكيمي، عصام احمد عيسوي(2022)، واقع الإدارة الالكترونية لمشروع شركة أرامكو السعودية الثقافي: مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي "إثراء"، مقال، مجلة بيبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، المجلد 4، العدد 1، ص 82-117، جامعة تبسة.

هدفت هذه الدراسة الى وصف الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المستخدمة في مركز الملك عبد العزيز الثقافي من خلال الإجابة عن مدى كفاءتها في هذا المركز، وقد تم إنجازها وفق المنهج الوصفي التحليلي وهذا بالاعتماد على أدوات الدراسة التالية:

- المقابلات الشخصية مع بعض مسؤولي المركز.
 - استبانة 150 عامل كعينة عشوائية من مجتمع الدراسة والمتمثل في عمال المركز الثقافي العالمي إثراء.
- وتحصلت الدراسة على عدة نتائج من أهمها:
- الموافقة وتتمين ممارسات وآليات الإدارة الالكترونية المطبقة حاليا في مركز إثراء.
 - كان لتطبيق الإدارة الالكترونية في المركز اثار إيجابية على جودة الخدمات والمعلومات في معظم الأحيان.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الاجنبية

1- Neringa Vilkaite-Vaitone, Carolina Povilaitiene (2022) الإدارة الالكترونية كمغير

لقواعد اللعبة على مستوى الإدارة العامة المحلية، مقال، مجلة الاقتصاديات، منصة MDPI، سويسرا.

Neringa Vilkaite-Vaitone, Carolina Povilaitiene, E-Management as a Game Changer in Local Public Administration, article, Economics Journal 10 : 180, MDPI, Switzer land, 2022

تهدف هذه الدراسة إلى القاء نظرة متفحصة حول تطور الإدارة في مؤسسات القطاع العام في دولة ليتوانيا ومراحل تحولها من الإدارة التقليدية الى اعتماد أسس الإدارة الالكترونية، واقتراح بعض التوصيات والحلول للمشاكل الإدارية المنبثقة عن التحول.

قامت الباحثتين بإجراء مقابلات مع بعض مسؤولي الإدارة العامة المحلية في ليتوانيا وبالأخص البلديات من اجل جمع المعلومات واستقصاء الحقائق وفق المنهج الوصفي.

وفي النتيجة توصلت الدراسة الى ان الإدارة الالكترونية في الإدارات العامة محل الدراسة لم يتم تطبيقها الا استثناء الى غاية انتشار جائحة كورونا في ليتوانيا وفي العالم ككل ابتداء من 2020، وهذا بسبب نقص وضعف التشريعات التي تنظمها واستقرار أماكن العمل وبالتالي غياب الدافع لاعتمادها.

ومن النتائج أيضا وانه ورغم التطور الحاصل على مستوى الإدارة في الوقت الحالي إلى أن الإدارة الالكترونية لا يتم التعامل معها كبديل، لكن كخيار وحيد ممكن.

2- دراسة حمادي خليف، جمال الدين زيادي(2020)، "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي: دراسة

تطبيقية في الشركات التونسية، مقال، مجلة أكاديمي العالم في الإدارة، الهند."

Hamadi Khelif, Jameleddine Ziadi, The Impact of E-Management on Organizational Performance : An Empirical Study in Tunisian Firms, article, World Academics Journal of Management, Vol.8, Issue.3, ISROSET, india, 2020, pp.31-37

هدفت الدراسة الى التعرف على الإدارة الالكترونية واساسياتها كطبيعتها ومكوناتها والأسباب الدافعة للتحول اليها بشكل عام، والى التحقق من مدى تأثيرها على الأداء التنظيمي المتوقع في الشركات التونسية.

وقد تم جمع البيانات عن طريق استبيان 155 مدير الكتروني لشركات تونسية نشطة وهي حصيلة الاستبيانات المستقبلية من 310 مرسله، وقد تم تحليلها احصائيا وفق المنهج الوصفي.

وتحصلت الدراسة على عدة نتائج من أهمها:

- الممارسة الجيدة للإدارة الإلكترونية تجعل من الممكن تحسين أداء الشركة بشكل واضح.
 - نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الشركة يتطلب استثمارات ضخمة (بنى تحتية تكنولوجية وبرمجيات، شبكات، أنظمة حماية سيبرانية...)، وهو أمر لا غنى عنه في جميع المؤسسات الحديثة.
 - اعتماد نهج الإدارة الإلكترونية يؤثر إيجابيا على الأداء التنظيمي للشركات التونسية محل الدراسة.
- 3- دراسة محمد السعداني (2020)، "التحقق من مدى تأثير الإدارة الإلكترونية من أداء خدمة العملاء، مقال، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، الإمارات العربية المتحدة".

Mohammed A. Elsaadani, Investigating the Effect of E-management on Customer Service Performance, article, AAU Journal of Business and Law, Vol. 3, Issue. 2, al Ain université, uae, 2020, pp 6-25

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء خدمة العملاء في مجموعة من منظمات الأعمال في الإسكندرية (مصر)، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات عن طريق أداة الاستبيان، فقد تم جمع 226 استبياناً لمؤسسات نشطة على مستوى مدينة الإسكندرية حسب دليل وزارة التجارة والصناعة المصرية لسنة 2018.

أظهر تحليل البيانات التي تم جمعها أن قابلية تطبيق واعتماد الإدارة الإلكترونية يساهم في ذلك بشكل إيجابي على أداء خدمة العملاء، حيث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وأداء خدمة العملاء في الشركات محل الدراسة.

- 4- "دراسة Andrew maranga kerandi (2015)، الحكومة الإلكترونية وتحول الإدارة العامة في البلدان النامية دراسة حالة لهيئة الإيرادات في كينيا، أطروحة دكتوراه، جامعة أوتاوا كندا".

Andrew Maranga Kerandi, E-government and the Transformation of Public Administration in Developing Countries: A Case Study of the Kenya Revenue Authority, PhD thesis, University of Ottawa, Ontario, Canada, 2015

وقد هدفت إلى دراسة ووصف القوى التحويلية للحكومة الإلكترونية من خلال التركيز على استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال لتحويل الإدارة العامة وتطويرها في هيئة عمومية معينة، واختار الباحث القيام بدراسة ميدانية على هيئة الإيرادات في دولة كينيا.

لذلك تم استخدام اداتين لجمع البيانات؛ اجراء مقابلات مع مسؤولي الإدارة العليا للمؤسسة محل الدراسة، وملاحظة ومراجعة المستندات التي تم الحصول عليها من الهيئة العامة للإيرادات الكينية ومن مصادر خارجية عامة أخرى، وهذا وفق المنهج الوصفي التحليلي.

وتحصلت الدراسة على عدة نتائج من أهمها:

على الرغم من أن استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال كان لها بعض الآثار ايجابية على هيئة الإيرادات الكينية، الا ان التغييرات التي تم إجراؤها حتى الآن لا يمكن وصفها بأنها تحويلية وتطويرية للإدارة العامة.

في حين شهدت مصلحة تنظيم الموارد البشرية تحسينات كبيرة في الأداء من حيث الإيرادات، إلا أنها لم تدمج عملياتها بالكامل أو تغير هيكلها التنظيمي لتحقيق الكفاءة المتلى أو تغير السلوك التنظيمي والثقافة التنظيمية لموظفيها بطرق تعمل على تحسين عملياتها أو تعزيزها صورتها العامة.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

الفرع الأول: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة

— اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك الا وهو معرفة ودراسة الإدارة الالكترونية واساسياتها وربطها بمتغير اخر، فمنهم من حاول دراسة دور وأثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات العمومية أو البنكية كدراسة بوعكاز(2021) وبوخلط(2020)، سليم محمد(2022)، واطافة متغير ثالث كالثقافة التنظيمية في دراسة مشري (2022).

وهناك من ربطها بمتغير آخر كالأداء التنظيمي في دراسة خليف وزيايدي (2020) او أداء خدمة العملاء في دراسة السعداني(2020).

أما دراسة غويني وعشة (2018) فقد هدفت الى دراسة دور الاعمال الالكترونية كوجه من أوجه الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية ولكن في قالب مقارنة بين تجربة دولة استونيا وواقع الجزائر. وفي بقية الدراسات فقد اهتمت بواقع ومستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في بعض المجالات والمنظمات المدروسة وقياس مدى فعاليتها وقدرتها التغييرية والتحويلية.

— من حيث العينات المختارة للدراسة فقد اتفقت معظم الدراسات في اختيار عمال المؤسسات محل الدراسة لاستبيان آرائهم، ما عدا دراستي خليف وزيايدي (2020) والسعداني (2020) والتي طبقت على عينة من مدراء ومسؤولي مؤسسات وشركات تم اختيارهم حسب حيز جغرافي معين.

- استخدمت معظم الدراسات السابقة أداة الاستبانة لجمع البيانات في حين ان دراسة حكيمي وعيسوي (2022) قد استعانت بمقابلة بعض مسؤولي المركز الثقافي (محل الدراسة) كاده إضافية عن الاستبانة لإثراء وجهات النظر.
- اما باقي الدراسات فقد استغنت عن استخدام الاستبانة واستعانت بأدوات أخرى، ففي دراسة غويني وعشة (2018) استخدمت تقنية المسح المكتبي وتحليل الدراسات السابقة، وكذلك دراسة KERANDI (2015) الذي فضل فيها الباحث استخدام مقابلة مسؤولي الهيئة كأداة لجمع البيانات فضلا عن مراجعة وتحليل مستنداتها
- أما دراسة Vilkaite-Vaitone and Povilaitiene (2022) فقد اكتفت بمقابلة مسؤولي البلديات والإدارات المحلية في دولة ليتوانيا كوسيلة لجمع البيانات.
- وظفت جميع الدراسات السابقة المنهج الوصفي لتوافقه مع هذا النوع من الدراسات في مجال الإدارة والاقتصاد.
- اختلفت دراسة غويني وعشة (2018) عن بقية الدراسات لتناولها مشكلة الدراسة من الجانب النظري فقط بتحليل وجمع المعلومات من الدراسات السابقة مع اعتماد طريقة المقارنة بين دولتين من اجل توضيح العلاقة بين المتغيرين.

الفرع الثاني: الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة

- من خلال عرض ابراز وجوه الاتفاق والاختلاف من الدراسات السابقة التي تم تناولها؛ نشير الى ان الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الأساسي وهو الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل وهدفها العام والمتمثل في البحث عن مدى تأثير الإدارة الالكترونية في المنظمات والمؤسسات كسبيل للنجاحة التنظيمية والاقتصادية، الا انها تختلف عنها في عدة جوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية:
- تضمنت هاته الدراسة ربط تطبيق الإدارة الالكترونية بتحسين جودة الخدمات كمتغير تابع، لما للجودة عامة وجودة الخدمات خاصة دور بارز في التميز التنافسي لمنظمات الاعمال من جهة، ولصعوبة متابعة وقياس جودة الخدمات مقارنة بجودة السلع والمنتجات الملموسة من جهة أخرى.
- استخدمت هاته الدراسة مدخلين بحثيين؛ الكمي والكيفي، لتكوين فكرة دقيقة عن إشكالية الدراسة

- تعددت أدوات هاته الدراسة حيث شملت الاستبانة والمقابلة والملاحظة وذلك لجمع أكبر حجم من البيانات ومن كل الجوانب ومن وجهات نظر مختلفة.
- ربط مشكلة الدراسة بمؤسسة الوكالة الوطنية للتشغيل والتي شهدت تطورا ملحوظا في الجانب المعلوماتي والتكنولوجي في الآونة الأخيرة وخاصة في 2022 و2023 مع بداية العمل بمشروع منحة البطالة بأساليب ونظم حديثة.

ومن العرض السابق تتضح ان الدراسة الحالية عاجلت فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات" وشمول عينتها لعمال الوكالة الوطنية للتشغيل كدراسة حالة، وتعدد ادواتها بين الملاحظة والمقابلة والاستبانة واستخدامها للمنهج الوصفي التحليلي.

الفرع الثالث: جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

عبر دراسة ومناقشة الدراسات السابقة استفدنا منها كثيرا في اعداد الدراسة الحالية، حيث حاولنا ان نوظف الكثير من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق لإشكالية الدراسة ومعالجتها بشكل شمولي، وفيما يلي أبرز جوانب هاته الاستفادة العلمية:

- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول الى صياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم بـ: "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات - دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل".
- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول الى المنهج والطريقة الملائمة لهذه الدراسة.
- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في تحديد هيكل الدراسة واثراء الجانب النظري
- وظفت الدراسة الحالية توصيات ومقترحات الدراسات السابقة في دعم إشكالية واهمية الدراسة خاصة دراسة بوخلط والآخرون (2020) ودراسة محمد وسعدون (2022).
- استفادت الدراسة الحالية من دراسة مشري(2022) ودراسة بوعكاز(2021) ودراسة kerandi(2015) في صياغة الاستبيان والمقابلة.

خلاصة للفصل الاول

من خلال ما تطرقنا إليه من شرح للمصطلحين الادارة الالكترونية وجودة الخدمات في هذا الفصل يمكننا الجزم أن إدخال التقنيات الحديثة في نقل المعلومات والاتصالات أحدث ثورة حقيقية في الإدارة، وهذا ما نعتبره من أهم أهداف الإدارة الالكترونية، إذ أن المنظمات استخدمت أسلوب الإدارة الالكترونية لمحو الأنماط الادارية التقليدية والانتقال إلى الإدارة الذكية الرقمية، فقد أدى استخدام الحواسيب وشبكات الاتصال لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض، إلى تسهيل الحصول على المعلومات وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، ومنه تحقيق أهدافها وتحقيق مبدأ الجودة في الخدمات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

لقد تطرقنا في الفصل النظري لأهم النقاط حول موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، ولتسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع قمنا بإجراء دراسة ميدانية لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في الوكالة الوطنية للتشغيل، ففي هذا الفصل سنتطرق الى الطريقة والمنهجية المستخدمة في الجانب الميداني للدراسة وكذا مختلف الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، وعن استعمال الأدوات الإحصائية لمعالجة البيانات المجمعة وخاصة برنامج الاحصائي spss وسيتم عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها، مع محاولة إعطاء صورة عن واقع الإدارة الإلكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل

وقد قسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: طرق وإجراءات الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: طرق وإجراءات الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث الى طريقة وإجراءات الدراسة بما فيها منهجية الدراسة ومصادر المعلومات والبيانات، مع تحديد مجتمع وعينة الدراسة، على ان نبين واقع استخدام الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل، مع اخذ فكرة عن المؤسسة

المطلب الأول: طريقة وادوات الدراسة

الفرع الاول: طريقة الدراسة

أولاً: منهجية الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي من اجل بناء الجزء النظري لمتغيري الدراسة الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات والعلاقة بينهما، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي من تشخيص وتحليل الإشكالية والفرضيات في الجزء التطبيقي

ثانياً: مصادر جمع البيانات

هنا سنتحدث عن المصادر التي تم الاعتماد عليها في جمع المعلومات والبيانات سواء في الفصل النظري او في الدراسة الميدانية وسنقسمها الى قسمين

✓ **مصادر ثانوية:** اتجهنا في معالجة الادبيات النظرية للمتغيرين الى مصادر ثانوية متمثلة في المسح المكتبي للمراجع والكتب ذات العلاقة والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت نفس الدراسة وكذا البحث في مواقع الانترنت

✓ **مصادر أولية:** اعتمدنا في المصادر الرئيسية على أكثر من ثلاث مصادر:

أ- **الملاحظة العلمية:** عن طريق ملاحظة سيرورة العمل في ميدان الدراسة تم التعرف على هياكل ومصالح الوكالة، واستكشاف ظروف وأساليب العمل وبالتالي تكوين رؤية حول واقع الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل، وخاصة ان أحد الباحثين في الدراسة ينتمي الى المؤسسة وهو إطار ضمن طاقمها مما سهل علينا استخلاص المعلومات

ب- **المقابلة:** تم اجراء بعض المقابلات مع بعض مسؤولي وخبراء الوكالة بالاعتماد على الهاتف وعن طريق البريد الالكتروني، وقد تم اختيارهم بناء على كفاءتهم وخبرتهم في العمل والمستوى الوظيفي والعلمي

ت- الاستبيان: نظر لمحدودية المعلومات الناتجة عن المقابلة تم التوجه الى أكثر الأدوات استعمالا في الدراسات التطبيقية، فقد تم تصميم استمارة استبيان الكتروني وتوزيعه على عمال الوكالة من اجل استقصاء آرائهم توجهاتهم حول متغيرات الدراسة

ثالثا: متغيرات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار مجموعة من عناصر الإدارة الإلكترونية كأبعاد المتغير مستقل وربطها بأبعاد جودة الخدمات كمتغير تابع ويمكن توضيحها فيما يلي:

• المتغير المستقل:

يتمثل المتغير المستقل في الإدارة الإلكترونية وعناصرها كمتغيرات مستقلة وهي: الحاسوب ولواحقه، البرمجيات، شبكات الاتصال، الكوادر البشرية

• المتغير التابع:

تتمثل المتغيرات التابعة في ابعاد جودة الخدمات وقد تم التركيز على خمس ابعاد وهي الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والتوكيد، التعاطف والملموسية

رابعا: مجتمع الدراسة:

بما ان المؤسسة محل الدراسة هو الوكالة الوطنية للتشغيل فقد تم حصر وتحديد مجتمع الدراسة في عمال الوكالة والمقدر عددهم ب: 4923 عامل موزعون على كامل هياكل الوكالة عبر التراب الوطني

الجدول رقم (1-2): تصنيف عمال الوكالة الوطنية للتشغيل حسب الجنس والوظيفة

الوظيفة				الجنس	
عون تنفيذ	عون تحكم	إطار	إطار سامي	اناث	ذكور
783	829	1992	1319	1735	3188
4923				4923	

الفرع الثاني: ادوات الدراسة

اولا: المقابلة

تم اختيار أداة المقابلة من اجل جمع بعض البيانات والمعلومات وهذا بطرح بعض الأسئلة على مجموعة من إطارات الوكالة الوطنية للتشغيل وقد تم استعمال تقنيتي الهاتف والبريد الالكتروني للتواصل مع افراد العينة ربحا للوقت ونظرا لبعد المسافات

✓ **عينة الدراسة:** تتألف عينة الدراسة الخاصة بالمقابلة من مجموعة من مسؤولي واطارات الوكالة تم اختيارهم بطريقة قصدية لارتباطهم الوثيق بمتغيرات الدراسة حسب اعتقادنا، وبالتالي فالعينة هنا غير عشوائية تنوعت وظائف وأماكن عملهم وتتكون من 4 خبراء

مدير فرعي مكلف بتسيير ومتابعة أجهزة التشغيل (مديرية فرعية تابعة للمديرية مركزية لضبط وتنظيم سوق الشغل)

رئيس فرع ولائي للتشغيل لولاية ام البواقي

رئيس ملحقة محلية للتشغيل قمار ولاية الوادي

رئيسة الملحقة المحلية للتشغيل بعين عبيد ولاية قسنطينة

وقد تم اختيارهم بصفتهم الأشخاص الاكفأ والأمثل من وجهة نظرنا للإجابة على اسئلتنا، من حيث الخبرة وميدان العمل ومستواهم العلمي والتعليمي وطبيعة مناصبهم، في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بدراستنا التطبيقية بصفة عامة وبعينة الدراسة بصفة خاصة، قصد الوصول الى اهداف الدراسة

✓ **تصميم دليل المقابلة:**

تمت الاستعانة في هاته الدراسة بالمقابلة نصف موجهة؛ حيث تم تحديد مجموعة من الأسئلة ل طرحها مع ترك حرية الإجابة دون حصرها في اجابات معدة للاختيار.

وبناء ان على بعض الدراسات السابقة واستشارة المشرف تم تحديد الشروط التالية من اجل صياغة أسئلة المقابلة لبناء أسئلة واضحة ودقيقة:

- مراعاة التسلسل المنطقي للأسئلة
- يجب ان تكون صياغة الفقرات واضحة وتحاشي الأسئلة المبهمة

- تجنب ازدواجية المعنى للفقرة

وعليه تمت هيكلة دليل المقابلة كالتالي:

مقدمة تمهيدية: لتوضيح موضوع الدراسة والحث على المساهمة في نجاحها مع التذكير انه الاتصال هاتفيا بكل

مستجيب من اجل التحضير المسبق

بيانات وظيفية: تخص المنصب المشغول واقدمية العمل

وبعدها تم تقسيم الأسئلة الى محورين اساسين

المحور الأول: المتطلبات الاساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية

المحور الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المقدمة من الوكالة

بعد اكتمال التصميم النهائي لدليل المقابلة (انظر الملحق) وتحديد مجموعة الخبراء، تم الاتصال بهم هاتفيا ثم ارسال

النموذج عبر البريد الالكتروني، وفي الجزء الموالي سيتم عرض الردود مع تحليلها تحليلا تقليديا

ثانيا: الاستبيان

ونظر لقلّة البيانات الكمية التي تحصلنا عليها من خلال أداة المقابلة قمنا بتدعيم الدراسة بأداة الاستبيان لمعالجة

مشكلة الدراسة، فقمنا باستخدام الاستبيان الإلكتروني لجمع البيانات، والذي تم تصميمه وتوزيعه على عمال الوكالة

الوطنية للتشغيل عن طريق البريد الإلكتروني المهني وباستعمال مختلف وسائل التواصل الاجتماعي للوصول الى اكبر

عدد ممكن من العمال، وقد أجاب عليه 209 عاملا كعينة عشوائية، تم تحليلها بواسطة برنامج التحليل الإحصائي

spss 22 وذلك لملاءمتها خصائص العينة وللتحقق من صحة الفرضيات الموضوعية للدراسة.

✓ بناء وتصميم الاستبيان:

قمنا بإعداد أداة الدراسة لمعرفة "دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات لدى عمال الوكالة الوطنية

للتشغيل " وقد اتبعنا الخطوات التالية لبناء الاستبيان:

- الاطلاع على بعض الأدبيات والدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء

الاستبيان وصياغة فقراته.

- استشارة الأستاذ المشرف وبعض الأساتذة الآخرين في تحديد محاور الاستبيان وفقراته.
 - تحديد المحاور الرئيسية التي يشملها الاستبيان، وتحديد الفقرات التي تمس كل محور من المحاور.
- من خلال آراء المحكمين وتوجيهات الأستاذ المشرف تم تعديل بعض فقرات الاستبيان بالحذف والإضافة، ليستقر في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق.
- وقد تم تصميم الاستبيان على النحو التالي:
- القسم الأول: ويضم الخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخدمة).
 - القسم الثاني: يضم 36 عبارة تمثل محاور الدراسة ويتكون من محورين:
- المحور الأول: ويتعلق بالمتغير المستقل المتمثل في الادارة الالكترونية يشير إلى 16 عبارة وقد تم اختيار لأربعة متغيرات (أبعاد) تتمثل في:
- البعد الأول: أجهزة الحاسوب ولواحقه
 - البعد الثاني: البرمجيات وقواعد البيانات
 - البعد الثالث: شبكات الاتصال
 - البعد الرابع: الكوادر البشرية
- أما فيما يخص المحور الثاني الذي يضم المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات يشير إلى 20 عبارة فيتكون من خمس متغيرات (أبعاد) متمثلة فيما يلي:
- البعد الأول: الاعتمادية
 - البعد الثاني: الاستجابة
 - البعد الثالث: الثقة والتوكيد
 - البعد الرابع: التعاطف
 - البعد الخامس: الملموسية
- كما اعتمدنا مقياس " ليكارت الثلاثي " ذو ثلاث درجات لتقييم إجابات الموظفين بالمؤسسة، ويوضح الجدول أدناه ترميز وقيم المتوسط الحسابي لكل اتجاه:

الجدول رقم (2-2): مقياس ليكارت الثلاثي وقيم المتوسط الحسابي

التقييم	موافق	محايد	غير موافق
الترتيب	3	2	1
المجال	2.35 - 3	1.67- 2.34	1 - 1.66
الدرجة	مرتفعة	متوسطة	ضعيفة

✓ صدق وثبات الأداة:

لقد تم اخضاع الاستبيان لعدد من الاختبارات للتأكد من صحته وثباته مستخدمين في ذلك:

- تحكيمه من طرف محكمين مختصين في هذا الموضوع (الصدق الظاهري)
- إضافة إلى الاختبارات اللازمة لتحقيق من الصدق والثبات (معامل الفا كرونباخ)

صدق المحكمين:

- لمعرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان تم عرضها على الأستاذ المشرف.
- عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من الأساتذة كما هو موضح بالملحق والاستعانة بأرائهم من اجل التصحيح والتعديل على الاستبيان
- صياغة العبارات بشكل ملائم وواضح لتظهر بشكل نهائي.

صدق وثبات الاستبيان عن طريق معامل الفا كرونباخ:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، ويعرف معامل الثبات بأنه استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، حيث أنه يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإن لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون تساوي الصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمته تساوي واحد صحيح، وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات ضعيفا وكلما اقترب من الواحد كان ثباتا مرتفعا، أما عن معامل الصدق فيحسب رياضيا بالجذر التربيعي لمعامل الثبات، ويجب ان يكون اكبر من 0.5.

والجدول التالي يبين معاملات الثبات وصدق لمختلف محاور الدراسة:

الجدول رقم (2-3): معامل الثبات للمؤسسة العمومية باستخدام طريقة ألف كرونباخ

معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحاور محتوى	محاور الاستبيان
0.93	0.878	16	الإدارة الإلكترونية	المحور الأول
0.96	0.926	20	جودة الخدمات	المحور الثاني
0.97	0.946	36		مجموع المحاور

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات

من الجدول نلاحظ أن معامل ألف كرونباخ يصل إلى 94.6%، حيث يعتبر ذو مستوى عالي الثقة والثبات وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها إذا قمنا بتوزيع الاستبيان على أفراد العينة مرة أخرى.

ومعامل الصدق أيضا مرتفع (أكبر من 0.5)

✓ عينة الدراسة:

تتألف عينة الدراسة مستخدمى الوكالة الوطنية للتشغيل ولقد تم اختيارها بطريقة عشوائية، بحجم 209 عاملا، للإجابة عن استمارة الاستبيان، وتم توزيعه إلكترونيا عبر مختلف وسائل الاتصال، وكانت خصائصها كالآتي:

● خصائص العينة حسب الجنس:

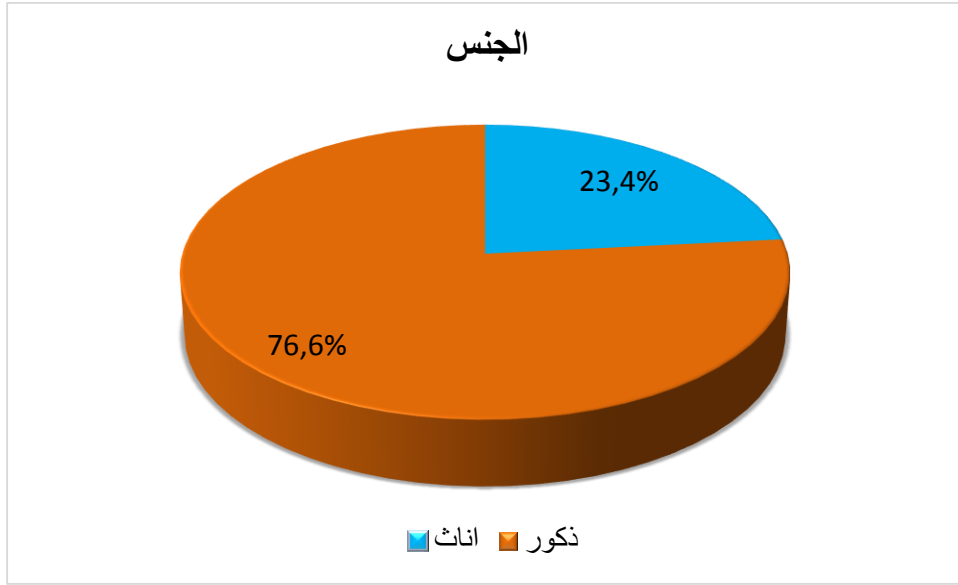
ويمكن إظهارها من خلال الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم (2-4): خصائص العينة من حيث متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
76,6%	160	ذكر
23,4%	49	انثى
100%	209	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

الشكل (1-II) : يمثل نسب خصائص العينة من حيث متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل البياني يتضح لنا، أن نسبة العاملين الذكور أكبر من نسبة الإناث حيث بلغت نسبتهم 76.5% وبلغت نسبة الإناث 23.4%، وهذا ما يعكس الواقع في المؤسسة فغالبية العمال ذكور.

• خصائص العينة حسب العمر:

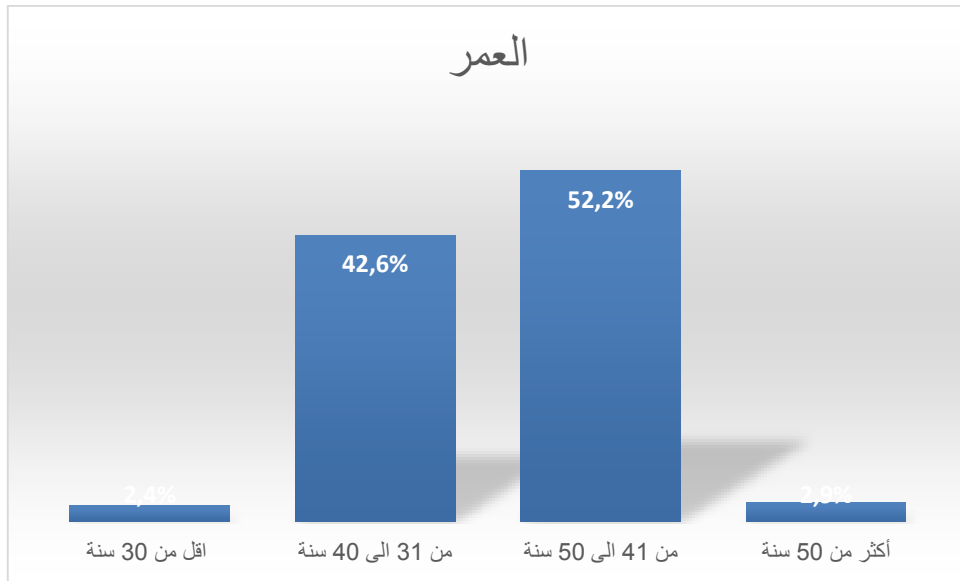
ويمكن إظهارها من خلال الجدول والشكل التاليين:

الجدول (2-4): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	5	2,4%
من 31 الى 40 سنة	89	42,6%
من 41 الى 50 سنة	109	52,2%
أكثر من 50 سنة	6	2,9%
المجموع	209	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

الشكل (2-II): يمثل نسب خصائص العينة من حيث الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل البياني نلاحظ أن، الفئة العمرية الأكبر كانت من 41 إلى 50 سنة بنسبة 52.2%، ثم تليها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 42.6%، وتليها نسبة 2.9% للفئة العمرية أكثر من 50 سنة ونلاحظ أن أقل نسبة كانت للفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة 2.4%، وهذا يعني أن الوكالة الوطنية للتشغيل تشغل فئة الشباب أكثر من الفئات الأخرى (الكهول....) وهذا يدل على أن الوكالة تستخدم التوظيف الخارجي في استقطاب موظفيها وهذه ما تشير إليه النسبة المرتفعة لفئة الشباب الحاملين للشهادات العليا.

• خصائص العينة حسب المستوى التعليمي:

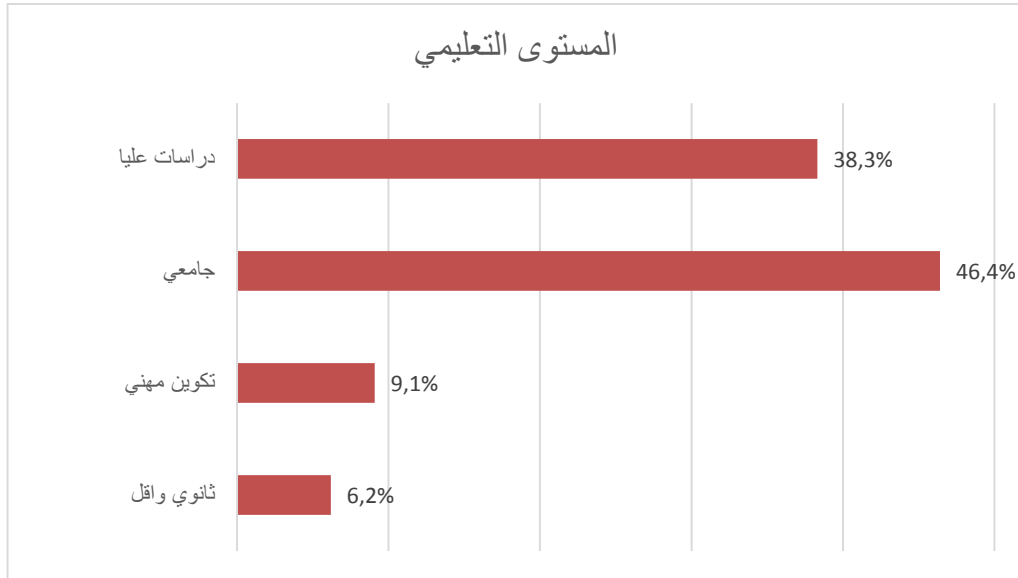
ويمكن توضيحها من خلال الجدول والشكل التاليين:

الجدول (2-6): توزيع العينة حسب المستوى العلمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
6,2%	13	ثانوي واقل
9,1%	19	تكوين مهني
46,4%	97	جامعي
38,3%	80	دراسات عليا
100%	209	المجموع

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

الشكل رقم (3-II): يمثل نسب عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل البياني يتضح لنا توزيع نسب العينة حسب المستوى التعليمي حيث نلاحظ أن الفئة الأكبر هم العمال الذين يمتلكون شهادات جامعية بنسبة 46.4 % من النسبة الكلية للعينة، أما الدراسات العليا فقد كانت بنسبة 38.3% من النسبة الكلية للعينة، وقد كان للتكوين المهني الترتيب الثالث حيث بلغت نسبته 9.1%، وكان الترتيب الأخير للمستوى الثانوي فأقل بنسبة 6.2 % من النسبة الكلية للعينة، وهذا ما يدل على أن الوكالة توظف العمال ذو الكفاءات العليا وهذا يعني أن المستوى الأكاديمي للعمال جيد داخل المؤسسة فطبيعة المؤسسة تتطلب كفاءات لتسيير البرمجيات التقنية المعتمدة في التسيير و كذلك الامر بالنسبة لحاملي الشهادات الأخرى ويمثلون خريجي مراكز التكوين المهني.

• خصائص العينة حسب الوظيفة:

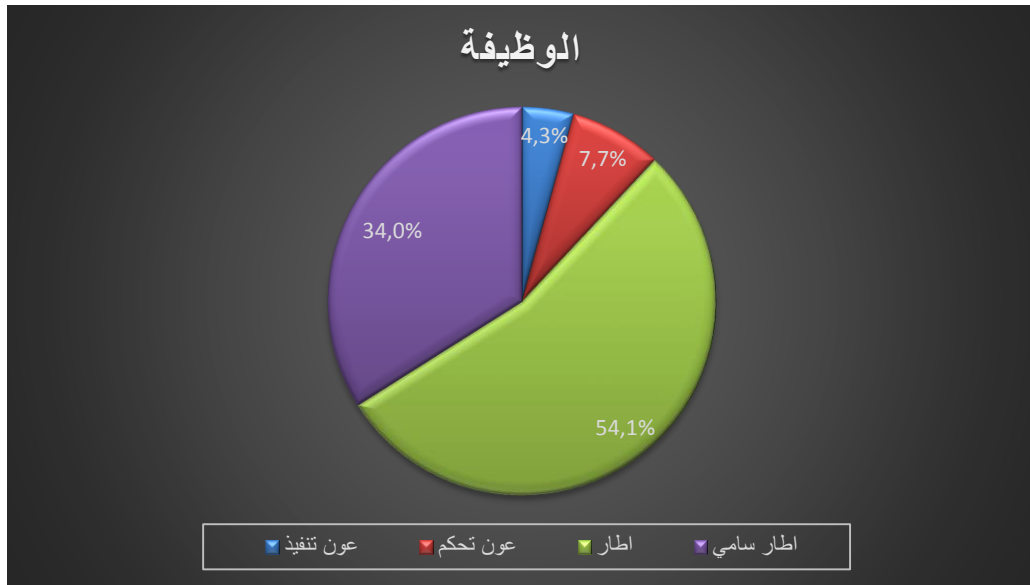
ويمكننا شرحها من خلال الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة حسب الرتب الوظيفية

الوظيفة	التكرار	النسبة
عون تنفيذ	9	4,3%
عون تحكم	16	7,7%
إطار	113	54,1%
إطار سامي	71	34,0%
المجموع	209	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

الشكل (II-4): يمثل نسب عينة الدراسة حسب الرتب الوظيفية



من خلال الجدول والشكل البياني نلاحظ أن ، نسبة الرتبة إطار تمثل أكثر من النصف الكلي للعينة بنسبة 54.1% ، تليها الرتبة إطار سامي بنسبة 34% ، ثم تليها الرتبة عون تحكم بنسبة 7.7% ، لتكون أقل نسبة لفئة الرتبة عون تنفيذ بنسبة 4.3% من النسبة الكلية للعينة ، من خلال الشكل نستنتج أن الدراسة ركزت على الفئات الشاغلة لرتب إطار وإطار سامي وهذا راجع أن هذه الإطارات هي التي تقوم بالنشاط الرئيسي للمؤسسة فهم من يقومون بمهام الاستشارة في التشغيل و يدل هذا على أن نشاط المؤسسة يتطلب التعامل مع الأجهزة والتكنولوجيا الحديثة وهذا ما أشار إليه جدول المستوى التعليمي فإن أكثر المناصب تأطيرا يشغلها حاملي الشهادات الجامعية وهذا ما يتناسب مع طبيعة سياسة التوظيف في المؤسسة.

• خصائص العينة حسب الأقدمية في العمل:

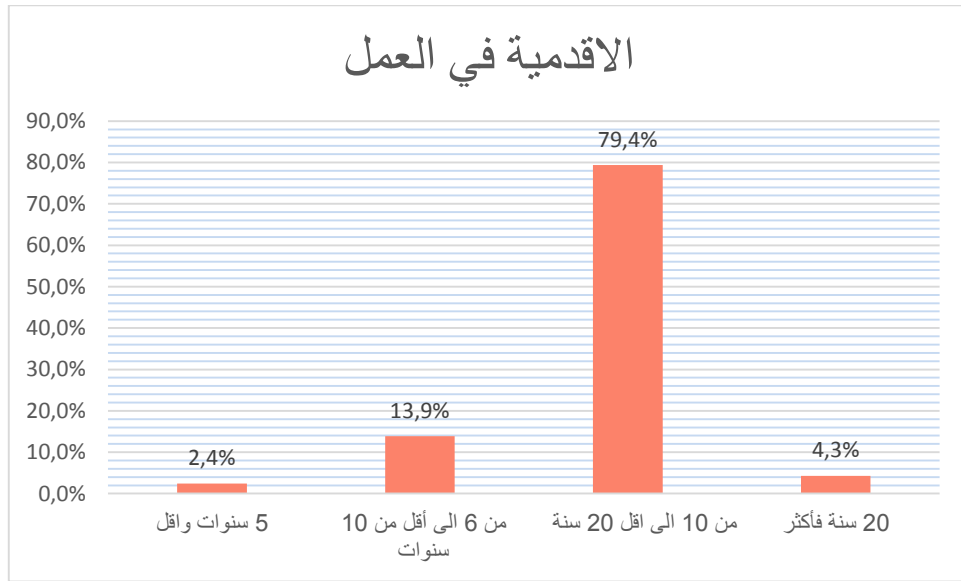
ويمكن توضيح هذه الخصائص من خلال الجدول والشكل أدناه:

الجدول (8-2): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار	اقدمية العمل
2,4%	5	5 سنوات و اقل
13,9%	29	من 6 الى أقل من 10 سنوات
79,4%	166	من 10 الى أقل 20 سنة
4,3%	9	20 سنة فأكثر
100%	209	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

الشكل رقم (5-II): يمثل نسب العينة حسب الاقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل البياني يتضح لنا أن الفئة من 10 إلى 20 سنة أقدمية هي الأكثر نسبة، وقدرت بـ 79.4%، وتليها الفئة من 6 إلى أقل من 10 سنوات التي قدرت نسبتها بـ 13.9%، ثم الفئة من 20 سنة فأكثر قدرت نسبتها بـ 4.3% من نسبة الاقدمية ونلاحظ أن أقل نسبة كانت للفئة من 5 سنوات فأقل وقدرت بـ 2.4%، من خلال الشكل يمكننا القول أن أفراد العينة قضوا فترة لا بأس بها في المؤسسة وهذا يدل على مدى معرفتهم بها ومدى خبرتهم في عملهم كما يدل ذلك مصداقية إجاباتهم على فقرات الاستبيان.

• خصائص العينة حسب مكان العمل (الولاية):

ويمكن شرح هذه الخصائص من خلال الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم (2-9): توزيع العينة حسب مكان العمل

النسبة	التكرار	المناطق
16,7%	35	الوسط
17,7%	37	الغرب
22,5%	47	الشرق
43,1%	90	الجنوب
100,0%	209	المجموع

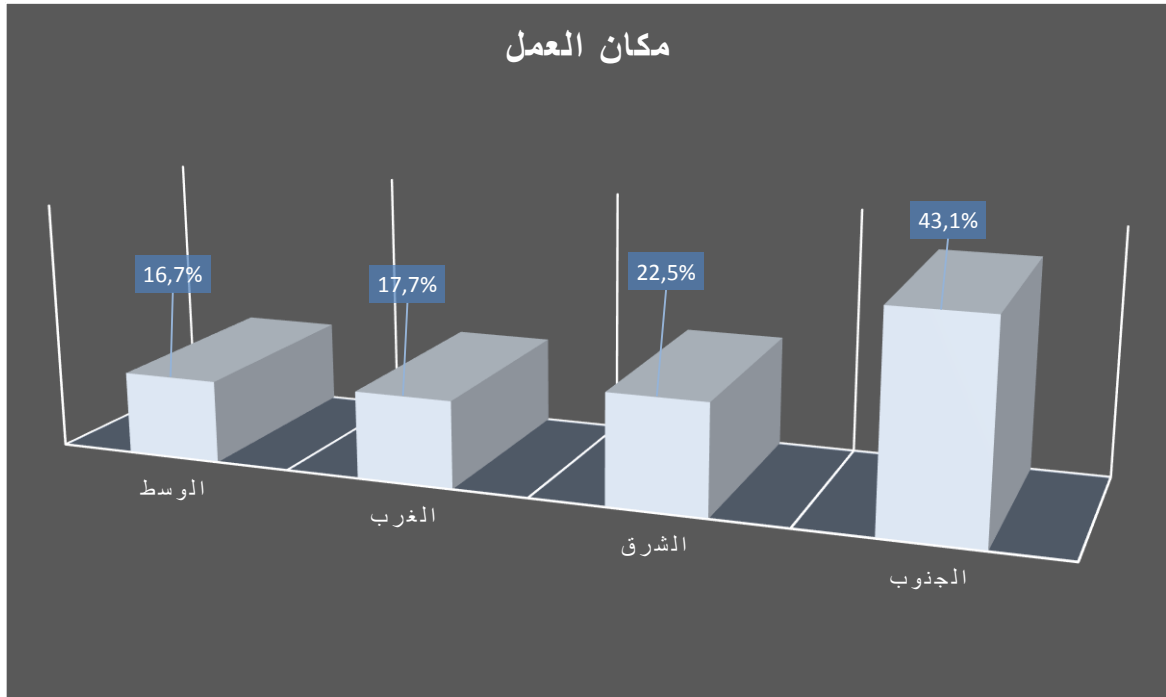
المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

الجدول رقم (2-10): توزيع عينة الدراسة حسب مناطق العمل

التكرار	المناطق	الولايات
35	الوسط	الجزائر، بومرداس، تيبازة، تيزي وزوو، البلدية، المدينة الجلفة، بجاية، البويرة.
37	الغرب	وهران، عين تموشنت، تيسمسيلت، الشلف، غليزان، البيض، النعام، تلمسان، تيارت، مستغانم، سعيدة معسكر، عين الدفلى.
47	الشرق	سوق، اهراس، قسنطينة، تبسة، باتنة، خنشلة، أم البواقي، سطيف، عنابة، سكيكدة، قالمة، المسيلة، برج بوعرييج.
90	الجنوب	بسكرة، الوادي، المغير، ورقلة، اليزي، تقرت، أولاد جلال، غرداية، المنيع، تمنراست، عين صالح، ادرار تيميمون، بشار، تندوف، الاغواط.
209		المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

الشكل رقم (II-6) : يمثل نسب العينة حسب مكان العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن، أكبر نسبة لعمال العينة من منطقة الجنوب وقدرت ب 43.1%، كما نلاحظ أن العينة التي تمثل نسبتها أكبر نسبة بعد الجنوب كانت لمنطقة الشرق وقدرت ب 22.5%، وتليها منطقة الغرب وقدرت نسبتها ب 17.7% من نسبة العينة، ثم تليها منطقة الوسط وقدرت نسبتها ب 16.7% من نسبة العينة وكانت أقل نسبة، وعليه يمكننا القول إن عينة الدراسة شملت مختلف مناطق وجهات الوطن وهذا يعكس كافة آراء المجتمع الكلي للدراسة.

ثالثا: الأدوات المستخدمة في المعالجة الإحصائية

اعتمدنا في دراستنا بشكل أساسي عن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في إصداره رقم 22 spss في تحليل ومعالجة و البيانات، وبرنامج microsoft excel للمساعدة في تفريغ ونقل البيانات التي حصلنا عليها من إجابات الاستبيان الموزعة على العينة، ومن ضمن الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

- التوزيع التكراري والنسب المئوية المستخدمة لوصف خصائص عينة ومجتمع الدراسة.
- معامل الصدق والثبات الفاكرونيباخ
- الانحرافات المعيارية.

- المتوسط الحسابي .
- اختبار ستودنت (t-test).
- تحليل التباين الاحادي.
- معامل الارتباط ومعامل التفسير

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل

الفرع الاول: نبذة عن الوكالة الوطنية للتشغيل:

سنتطرق في هذا المبحث الى تقديم شامل للوكالة الوطنية للتشغيل وأبرز صور الإدارة الالكترونية على مستواها، فالوكالة هي المرفق العمومي الوحيد للتشغيل، فهي الوريث الشرعي للديوان الوطني لليد العاملة والذي تم إنشاؤه بعد استقلال الجزائر في نوفمبر 1962 وتمت تغيير تسميته الى الوكالة الوطنية للتشغيل ابتداء من 1990.

وقصد عصرة المؤسسة وترقية خدماتها تم تغيير طابعها القانوني والمالي من اجل دفعها أكثر للتطور واستخدام أحدث تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وبالتالي التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية

أولا: تعريف المؤسسة

هي عبارة عن مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تخضع لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 77-06 المؤرخ في 2006/02/18 والذي يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها، وسيرها، كما تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وهي تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي

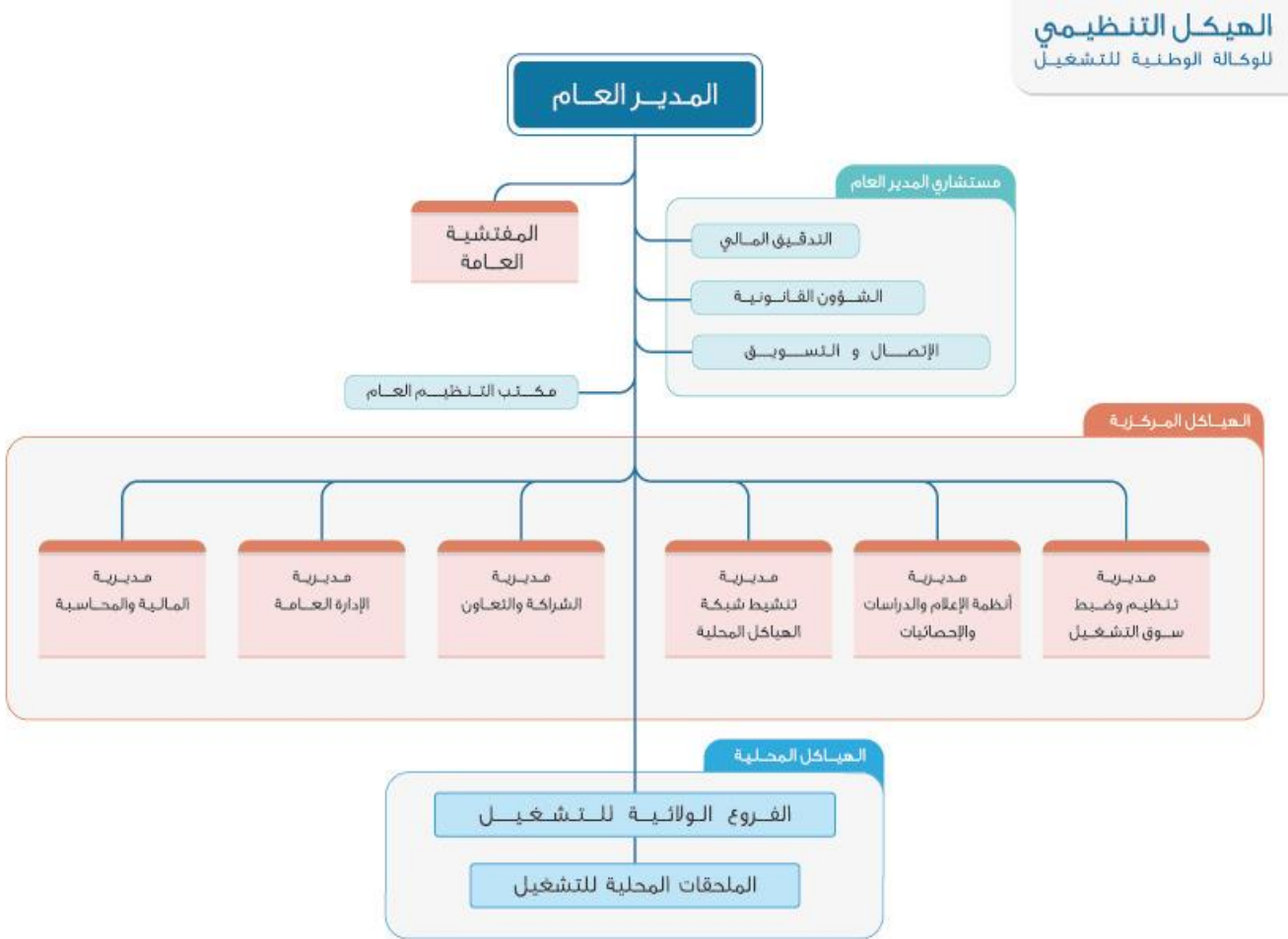
كما تتولى الوكالة الوطنية للتشغيل مهمة المرفق العمومي للتنصيب في إطار سياسة تنمية التشغيل والتوازن الجهوي ومكافحة البطالة.¹

¹ المرسوم التنفيذي رقم 77-06 المؤرخ في 19 محرم عام 1427 هـ الموافق ل 18 فبراير 2006، يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيرها الجريدة الرسمية، العدد 09 سنة 2006

ثانيا: الهيكل التنظيمي الوكالة الوطنية للتشغيل

تتألف الوكالة الوطنية للتشغيل من عدة مصالح وهيكل مثلما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (II-7): الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل



المصدر: الموقع الالكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل www.anem.dz تم الاطلاع عليه يوم 2023/04/27

ثالثا: مهام الوكالة الوطنية للتشغيل

تمارس الوكالة الوطنية للتشغيل مهامها في إطار سياسة التشغيل المقررة من طرف الحكومة، بمقتضى اللرسوم التنفيذي رقم 06-77 المؤرخ في 18 فيفري 2006 والمعدل والمتمم في المرسوم التنفيذي رقم 19-140 المؤرخ 19 أفريل 2019 والذي يحدد مهامها، تنظيمها وتسييرها، وبموجب المرسوم تتولى الوكالة المهام الآتية:

✓ تنظيم معرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطويرها وضمان ذلك وتكلف بهذه الصفة على

الخصوص بما يأتي:

- وضع منظومة إعلامية تسمح بالاطلاع بكيفية دقيقة ومنتظمة وحقيقية على تقلبات سوق التشغيل واليد العاملة والاحتياجات من الكفاءات
- القيام بكل تحليل وخبرة في مجال التشغيل واليد العاملة
- القيام بكل دراسة وتحقيق لهما صلة بأداء مهمتها.
- تطوير أدوات وأليات تسمح بتنمية وظيفة رصد سوق التشغيل وتقييمها.
- ✓ جمع عروض وطلبات العمل ووضعها في علاقة فيها بينما، وتكلف بهذه الصفة بما يأتي:
- ضمان استقبال طالبي العمل واعلامهم وتوجيههم وتنصيبهم
- القيام بالبحث عن عروض العمل لدى الهيئات المستخدمة وجمعها .
- تنظيم المقاصة (المقاربة والموافقة) بين عروض وطلبات العمل على المستوى الوطني والجهوي والمحلي.
- تشجيع الحركة الجغرافية والمهنية لطالبي العمل بتنظيم وتسيير المساعدات الخاصة للموجهة لتنظيم حركات البد العاملة طبقا للتنظيم المعمول به، بالمشاركة مع المؤسسات والهيئات المعنية في تطبيق عمليات التحويل المهني أو التكوين التكميلي الخاص بتكيف مؤهلات طالبي العمل مع متطلبات عروض العمل المتوفرة
- المشاركة في تنظيم وتنفيذ البرامج الخاصة بالتشغيل التي تقررها الدولة والجماعات المحلية وكل مؤسسة معنية وإعلامها بتسيير البرامج المذكورة أعلاه وإنجازها
- البحث عن كل الفرص التي تسمح بتنصيب العمال الجزائريين في الخارج.
- تطوير مناهج تسيير سوق التشغيل وأدوات التدخل على عرض وطلب التشغيل وتقييمها
- ضمان عمليات التكوين في مجال الاستشارة في التشغيل وتسيير سوق العمل
- إبرام الاتفاقيات مع الهيئات المعتمدة للتنصيب والبلديات المكلفة بنشاطات التنصيب.
- إبرام الاتفاقيات مع الهيئات المستخدمة قصد مساعدتها وارشادها في تحديد احتياجاتها من الكفاءات¹
- ✓ متابعة مدى تنفيذ الهيئات المستخدمة للالتزامات فيما يخص توظيف اليد العاملة الوطنية في إطار الموافقات المبدئية لتشغيل اليد العاملة الأجنبية الممنوحة من الإدارة المركزية المكلفة بالتشغيل
- ✓ ضمان تطبيق التدابير الناجمة عن الاتفاقيات والاتفاقات الدولية في مجال التشغيل فيما يخصها
- ✓ ضمان تطبيق تدابير الرقابة المنبثقة عن أحكام القانون رقم 1904 المؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1425 الموافق لـ 25 ديسمبر 2004 المتعلق بتنصيب العمال ومراقبة التشغيل فيما يخصها.

- ✓ المساهمة في اعداد وتحيين المدونة الجزائرية للمهن والوظائف بالاتصال مع جميع قطاعات النشاط
- ✓ تطوير الشراكة مع الهيئات الخاصة المعتمدة للتنصيب¹

الفرع الثاني: واقع الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل

أولاً: البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية

من اجل إرساء أسس الإدارة الالكترونية وفرت الوكالة الوطنية للتشغيل اهم المتطلبات المادية والبشرية، وعملت على تطويرها وتنميتها للزيادة من كفاءتها

➤ من حيث المورد البشري

3311 إطار وإطار سامي أي بمعدل 67 % من اجمالي العمال (4923 عامل)، منهم 98 مهندس في الاعلام الالي و167 تقني سامي اعلام الي موزعين على كامل هياكل الوكالة مهمتهم برمجة وتطوير أنظمة المعلومات والمنصات والمواقع الالكترونية وتطبيقات الحاسوب والهواتف الذكية، متابعة وصيانة قواعد البيانات وبرامج الحماية وأجهزة الحاسوب وملحقاتها

➤ من حيث أجهزة الاعلام الالي ولواحقها:

توفر الوكالة للقيام بأعمالها على أكمل وجه أكثر من 4200 جهاز حاسوب مكتبي و350 حاسوب محمول وحوالي 2900 جهاز ملحق كالات الطباعة والنسخ والمسح الضوئي موزعة على كل هياكل الوكالة.

دون ان ننسى أجهزة العرض المرئي والسمعي كأجهزة عرض البيانات data show وأجهزة التلفزيون، والتي تستخدمها الوكالة لتقديم خدماتها والمشاركة في الملتقيات والتظاهرات المحلية والوطنية وبأحدث التقنيات، بالإضافة الى كاميرات الوب والميكروفونات لعقد الاجتماعات والدورات التكوينية عن بعد وخاصة بعد تفشي جائحة كورونا

المرسوم التنفيذي رقم 19-140 المؤرخ في 23 شعبان عام 1440 هـ الموافق ل 19 افريل 2019 يعدل ويضم المرسوم التنفيذي رقم 06-77 المؤرخ في 19 محرم عام 1427 هـ الموافق ل 18 فبراير 2006 الذي يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيورها، الجريدة الرسمية، العدد 29، 2019، 1

➤ من حيث شبكات الاتصال

ترتبط المديرية العامة بالجزائر العاصمة بالشبكة المحلية للفروع الولائية (58) والملاحق المحلية (248) عبر كامل التراب الوطني بشبكة داخلية 'انترنت' تعتمد على الالياف البصرية، وحوالي 2000 جهاز من أجهزة التوزيع والتشفير وحماية الشبكات، بالإضافة الى تزويد كل هياكل الوكالة الوطنية للتشغيل بشبكة الانترنت عالية التدفق

➤ من حيث قواعد حفظ البيانات

من اجل حماية وحفظ البيانات والمعلومات استحدثت الوكالة الوطنية للتشغيل مركزا متطورا لحفظ البيانات data center على مستوى المديرية العامة مربوط بشبكة الهياكل المحلية الموزعة على كامل التراب الوطني، مع اخر احتياطي مهياً لاسترجاع البيانات في حالات الكوارث.

ثانيا: أنظمة المعلومات التسييرية:

نحاول هنا وبإيجاز إعطاء صورة عن اهم أنظمة المعلومات المستعملة في تسيير عمل الوكالة

➤ النظام المعلوماتي الوسيط:

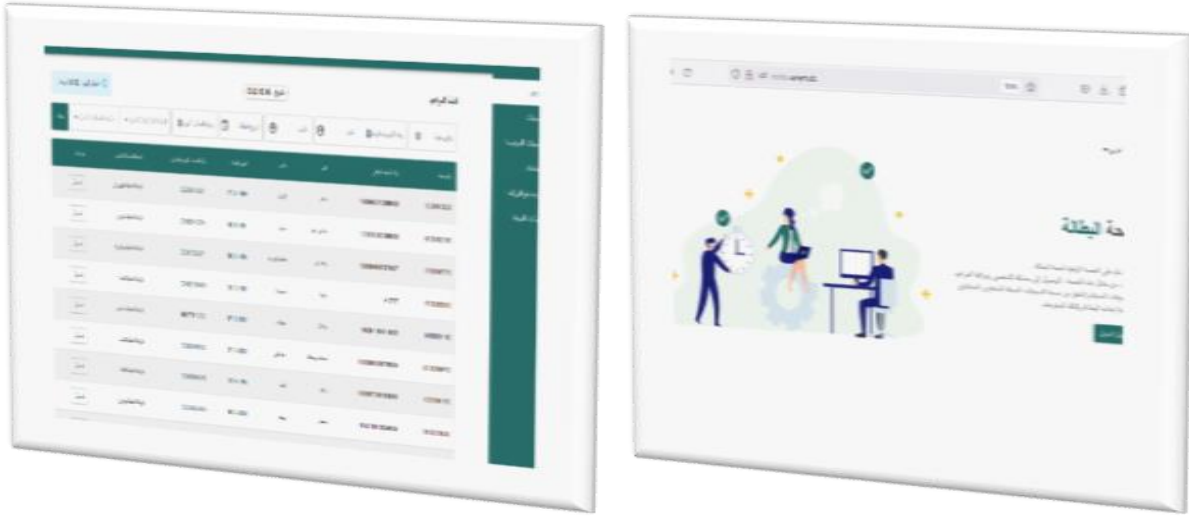
The screenshot shows the ANEM website dashboard. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Gestion des Demandes', 'Gestion des Offres', 'Gestion de la Prospection', and 'Validation'. The user's name 'Alem EL MEGHAIER' and 'far.amrani' are visible in the top right corner. The main content area is divided into several sections:

- Statistics:**
 - 11790 Demandes valides
 - 256 Demandes en instance d'annulation
 - 205 Orientations en cours
 - 16 Offres disponibles
 - 759 Demandeurs à valider
 - 1 Employeurs à valider
- Actions fréquentes:**
 - Ajouter un demandeur
- Liens utiles:**
 - Vérifier les bénéficiaires DAIP
 - Consulter le portail Etat civil
 - Portail MTESS
 - Consultation Miclat et organismes Sectoriels

The logo 'WASSIT' is displayed in the center of the dashboard. At the bottom, there is a footer with the text: 'ANEM © Wassit - 1.6.0' and 'Une nouvelle version Wassit 1.5.0 est mise à votre service, afin de consulter les différents changements apportés, nous vous prions de consulter document accessible via le lien suivant : <http://3amal/Referent>'.

هو نظام معلومات استحدثت من اجل معالجة طلبات وعروض العمل بفعالية وسرعة وبأكثر شفافية يهدف هذا النظام إلى تسهيل عملية الوساطة والمقاربة بين متطلبات عروض العمل وكفاءات ورغبات طالبي العمل وهذا بالاستعانة بالمدونة الجزائرية وللمهن والشغل

➤ منصة منحة البطالة:



هي منصة رقمية انشأتها الوكالة الوطنية للتشغيل من اجل التسيير المحكم لمنحة البطالة ويمكن تقسيمها الى منصتين: منصة خارجية مخصصة لطالبي العمل الراغبين في الاستفادة من المنحة حيث تسمح لهم بالتسجيل الاولي وتحديد موعد من اجل استكمال اجراءات الاستفادة على مستوى الملاحق.

وأخرى داخلية مخصصة لإطارات الوكالة من اجل معالجة طلبات المستفيدين من المنحة ومتابعة وتحديث وضعياتهم العائلية والمهنية وبالاستعانة بروابط المراقبة المرتبطة بقواعد البيانات الخاصة بصناديق الضمان الاجتماعي والتقاعد والحالة المدنية وقاعدة بيانات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للطلبة progress

➤ النظام المعلوماتي المساعد في اتخاذ القرارات

**Système d'Information décisionnel
SID**

يهدف هذا النظام الى تحسين أداء وفعالية مسؤولي الوكالة من حيث اتخاذ القرارات، وهذا بتوفير وتحليل الاحصائيات الدورية والانية عن مختلف نشاطات الوكالة وكلا حسب موقعه واختصاصه

Type	Nom	Description	Taille	Date de modification	Modifié par
1	Demande Disponible	...	0 o	11 mai 2023 07:00:39	ANEMFjobrunner
2	Offres Emploi classiques	...	0 o	10 mai 2023 07:00:18	ANEMFjobrunner
3	Placement classique	...	0 o	10 mai 2023 22:00:05	ANEMFjobrunner
4	Orientations Classiques	...	0 o	10 mai 2023 07:00:18	ANEMFjobrunner
5	Contrats Vivants DAP	...	0 o	11 mai 2023 08:00:08	ANEMFjobrunner
6	Contrats Vivants CFA	...	0 o	11 mai 2023 08:00:08	ANEMFjobrunner
7	Permanence	...	0 o	10 mai 2023 19:39:18	ANEMFjobrunner
8	OFFRES COLLECTEES	...	0 o	30 avr 2023 14:38:59	ANEMFBOUCHOURKA
9	Demandeurs En Formation	...	0 o	30 avr 2023 14:39:10	ANEMFBOUCHOURKA
	ALLOCATION CHOMAGE	...	409,64 Ko	11 mai 2023 15:49:25	ANEMFjobrunner
	ALLOCATION CHOMAGE BRQ	...	386,27 Ko	11 mai 2023 15:46:14	ANEMFBOUCHOURKA
	contrats vivants et permanes	...	352,69 Ko	11 mai 2023 12:06:42	ANEMFjobrunner
	Dashboard FORSAT	...	1,20 Mo	7 mai 2023 15:03:35	ANEMFjobrunner
	DASHBOARD SURV FORMATION	...	208,37 Ko	11 mai 2023 15:39:19	ANEMFjobrunner
	Demander Disponible	...	748,99 Ko	11 mai 2023 15:22:47	ANEMFjobrunner
	Demander En ligne DAP	...	104,05 Ko	7 mai 2023 14:06:15	ANEMFjobrunner
	Matières Delivrées	...	1,30 Mo	11 mai 2023 14:56:11	ANEMFjobrunner
	MISEL	...	143,59 Ko	10 mai 2023 11:28:49	ANEMFBOUCHOURKA

➤ نظام تسيير الموارد البشرية

TASYIR

هو نظام يربط مديرية الإدارة العامة بالفروع الولائية والملاحق المحلية ويعمل على المساعدة في تسيير الموارد البشرية للوكالة حيث يقوم بـ:

- يبين توزيع العمال على مصالح العمل
ويحدد المهام الموكلة إليهم

- متابعة وضعيتهم الإدارية (الانتداب، العطل السنوية والعطل المرضية ...)
- متابعة وتحديد المردودية الفردية والجماعية للعمال

Matricule	Nom & Prénom	Age	Poste	Cat/Sec (Ech)	Structures	Date recrutement
10004111	BEN ATALLAH MOHAMMED SAID - بن عطاء الله - Président ALEM DJAMAA	44ans	Chef d'Usine	18/5 (4)	ALEM DJAMAA	12/12/2011
10004091	BAOUIA AMOR - بوابية Amor -	37ans	Conseiller Principal A L'Emploi N2	18/4 (4)	ALEM DJAMAA	12/12/2011
10001310	BENAOUDA DJAMEL EDDINE - بن عودة جمال - التن	43ans	Conseiller Principal A L'Emploi N2	18/4 (4)	ALEM DJAMAA	07/08/2008
10001285	FACI DJENNAT - فاسي جنت -	21/04/1980	Conseiller Principal A L'Emploi N1	18/2x38* 41116	ALEM DJAMAA	07/04/2008
10001283	FELDEL ABDELKRIM - فضل عبد الكريم -	44ans	Conseiller Principal A L'Emploi N1	18/2 (4)	ALEM DJAMAA	07/08/2008
10001308	GUENOUNI HOUCHEM - قواسي هو شيم - [En Congé annuel jusqu'au 20/03/2012]	41ans	Conseiller Principal A L'Emploi N1	18/2 (4)	ALEM DJAMAA	07/04/2008
10001908	BENABSA FAROUK - بن عيسى فاروق -	43ans	Conseiller A L'Emploi N1	16/6 (4)	ALEM DJAMAA	08/02/2009
10002272	BENFERHAT SAMIR - بن فرحات سامير -	44ans	Conseiller A L'Emploi N1	16/6 (4)	ALEM DJAMAA	16/10/2009
10005488	MLOUDI RACHID - ملودي رشيد -	43ans	Conseiller A L'Emploi N1	16/6 (4)	ALEM DJAMAA	23/03/2013
10005425	BENAMOR KAMEL - بن عمر كمال - [En Congé annuel jusqu'au 20/03/2012]	40ans	T.S En Informatique N2	15/1 (4)	ALEM DJAMAA	24/03/2013
10002514	HABIBIA FARIDA - حبيبية فريدة -	33ans	T.S En Informatique N1	14/2 (4)	ALEM DJAMAA	04/11/2009
10002287	BOUHANA LAZHAR - بو حنة لاجر -	40ans	Assistant A L'Emploi N1	12/1 (4)	ALEM DJAMAA	08/11/2009
10005574	BOUKHALFA ZOUBIR - بوكحالة زوبر -	44ans	Assistant A L'Emploi N1	12/1 (4)	ALEM DJAMAA	31/12/2012
		45ans	Gardeur	9/3 (4)	ALEM DJAMAA	03/12/2009

منصة تأهيل

هذه المنصة مخصصة لتوجيه المستفيدين من منحة البطالة الى التكوين المهني ومتابعة تسجيلهم من خلال تحديد تخصصاتهم وكذا المدة الزمنية المخصصة لكل دورة التكوينية

Nom complet	Email	Statut	Sex
Shen LAROU	slarou@alem.dz	ANEM Directeur Générale	♀
Sahb Eddine OAHF	SOAHF@alem.dz	ANEM Directeur Générale	♀
BLAOUER Fatma	F.BLAOUER@alem.dz	ANEM Directeur Générale	♀
var_DG var_DG	var_DG@alem.dz	ANEM Directeur Générale	♀
Azedine GARAOU	A.GARAOU@alem.dz	ANEM Directeur Générale	♀
Merveine AL MARO	M.ALMARO@alem.dz	ANEM Directeur Générale	♀
aven.elouad aven.elouad	aven.elouad@alem.dz	Aven E. OUSD	ANEM
ANEM Board DG	elouadDG@alem.dz	Aven E. OUSD	ANEM

ثالثا: الخدمات عن بعد

➤ تطبيقات الهواتف الذكية

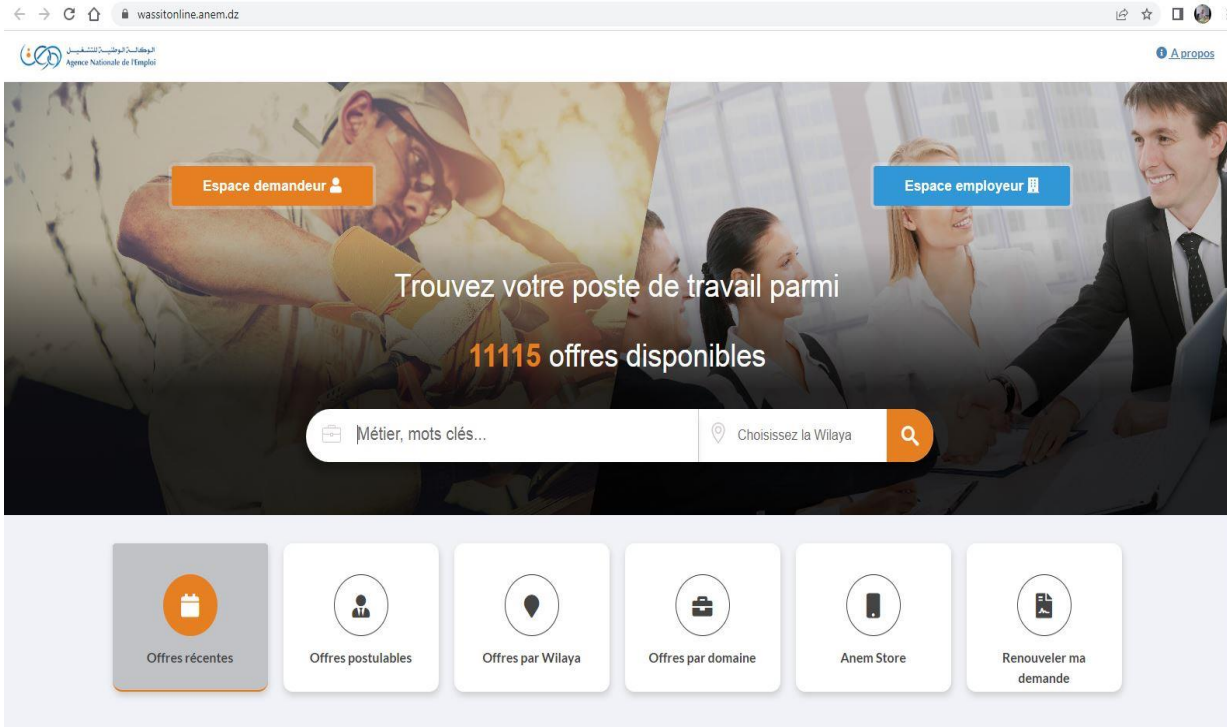
تطبيقات الجوال

		
<h4>Mon Offre</h4> <p>تطبيق مخصص بشكل أساسي للباحثين عن عمل يسمح لهم بالبحث عن عرض عمل يطابق ملفهم الشخصي</p> <p>يسمح لك بالبحث الشامل والمتعدد المعايير حول مجموعة محتويات العروض و يضمن الاستجابة السريعة.</p>	<h4>Mon Agence</h4> <p>يسمح لك بالعثور على أقرب ملحق لموقعك ومشاركة خط مسارك مع وسائل الاتصال الخاصة بك.</p>	<h4>NAME</h4> <p>يسمح لصاحب العمل والباحث عن عمل بتحديد الكفاءة المطلوبة للمهنة عند إنشاء عرض العمل، وكتابة السيرة الذاتية وبالتالي يسهل عملية التوظيف والبحث عن عمل...</p>

هي مجموعة من تطبيقات الهواتف قامت الوكالة بإنشاءها وتوفيرها على مستوى متجر قوقل للتطبيقات من

اجل السماح لعملائها بالاستفادة من خدماتها عن بعد

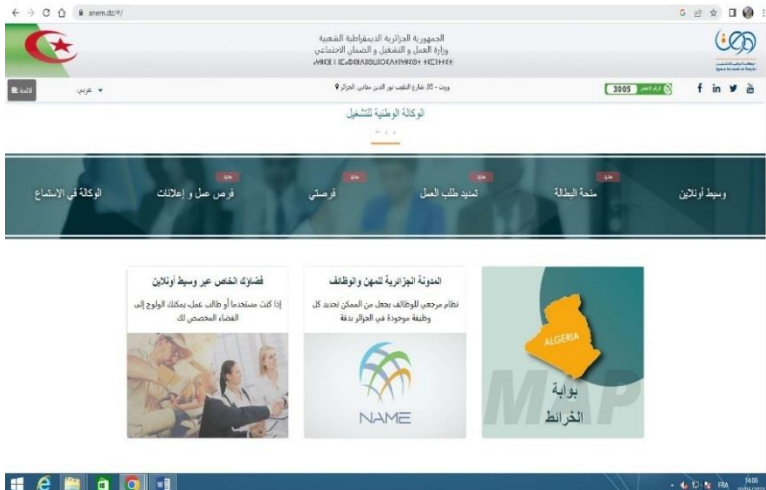
وسيط عبر الخط wassitonline



يهدف الى دعم طالبي العمل في العثور على مناصب عمل تتوافق مع مؤهلاتهم المهنية وكذا دعم المستخدمين في بحثهم عن الكفاءات والمهارات المطلوبة ويسهل الوصول الى المعلومة عبر فضاء المستخدم (انشاء وتحديث الحساب، تسهيل إيداع العروض والمهام ذات الصلة) وفضاء طالب العمل (انشاء وتحديث الملمح المهني لطالب العمل، معاينة متعددة المعايير لأحدث عروض العمل) في أي وقت وفي أي مكان مع جودة المعلومة وحداثتها.

الموقع الإلكتروني للوكالة www.anem.dz

يتيح لزائريه كل المعلومات المرتبطة بالوكالة الوطنية للتشغيل، مهامها وخدماتها، احصائيات سوق الشغل، المدونة الجزائرية للمهن والشغل.



وبعض الروابط السريعة لبعض الخيارات كتمديد طلب العمل او منحة البطالة

رابعاً: تكنولوجيايات الاعلام والاتصال:

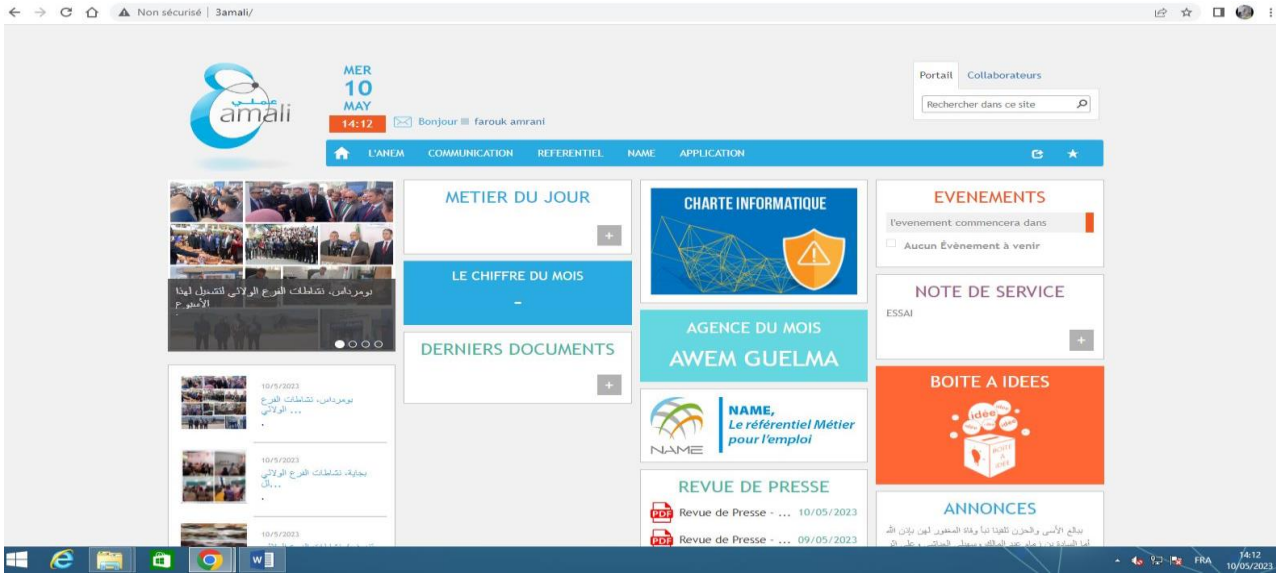
تعتمد الوكالة على بعض تقنيات الاعلام والاتصال الحديثة داخليا بين العمال والمصالح والفروع، وخارجيا مع عملائها كالمؤسسات والهيئات وطالبي العمل

➤ بوابة عملي portail 3amali

ربطتها الوكالة الوطنية للتشغيل بشبكة الاتصال الداخلية وهي تساعد على تبادل المعلومات والاتصال الفعال داخل الوكالة بحيث أنها تتيح للمستخدمين وبسهولة إمكانية إنتاج وبث المعلومات .وتتكون من فضاءين متكاملين للتبادل هما :

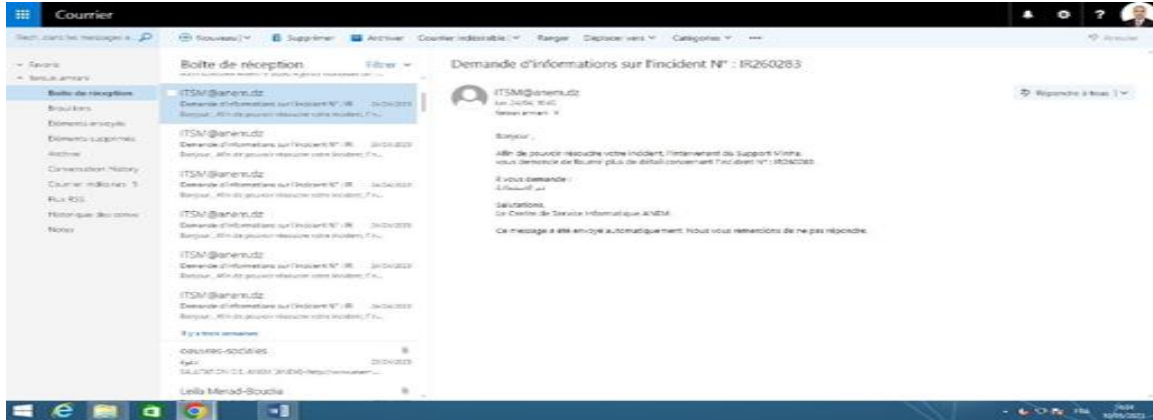
-فضاء لنشر المعلومات.

-فضاء للعمل المشترك موجه لفرق العمل



➤ البريد الالكتروني المهني Outlook:

هي خدمة متوفرة عبر شبكة الانترنت او الانترنت وباي جهاز حاسوب او هاتف وهذا لضمان توفرها في أي مكان او زمان، وتمثل وظيفتها الأساسية في ضمان تسيير المراسلات داخل الوكالة وشبكتها عبر كامل التراب الوطني، وبمجرد دخولها حيز الخدمة تراجع الاستعمال الورقي كثيرا في التراسل



➤ مركز النداء 3005

تم استحداث مركز للنداء على مستوى خلية الاصغاء بهدف استقبال عرائض المواطنين سواء طالبي العمل أو المستخدمين عن طريق الرقم الأخضر 3005 والرد عليها من خلال تقديم التوجيهات والإرشادات اللازمة لهم، وضمان أحسن تكفل ممكن لتلبية طلباتهم وفق التنظيم والإمكانات المتاحة.

➤ الفيسبوك:

من اجل التواصل مع طالبي العمل واطفاء شفافية أكثر على معالجة العروض، تم انشاء صفحة على موقع الفيسبوك للتواصل الاجتماعي للوكالة الوطنية للتشغيل وصفحات أخرى لكل فرع ولائي يسيرها مختصين تم تكوينهم وتكليفهم بتسييرها حسب نظم وأساليب محددة وموحدة، بحيث يتم من خلال هاته الصفحات:

- نشر عروض العمل فور استقبالها
- نشر قوائم طالبي العمل بعد انتقائهم ومقاربتهم مع عروض العمل عن طريق البرنامج المعلوماتي وسيط مع التحفظ عن نشر معلوماتهم الشخصية
- نشر ما يتعلق بنشاط مرافقة طالبي العمل، والنشاطات الإعلامية والتظاهرات التي تشارك فيها



➤ خدمة الرسائل القصيرة مرسال



أطلقت مؤخرا الوكالة الوطنية للتشغيل خدمة الرسائل النصية القصيرة الجديدة " مرسال " وهذا في إطار رقمنة الخدمات المقدمة من طرف الوكالة وسعيا منها لتطوير الخدمة المتعددة القنوات وتقديم خدمات ذات نوعية لمرتفقيها وتسهيل الإجراءات لمنتسبي وطالبي العمل المسجلين بوكالات التشغيل، أين تضمن لهم هذه الخدمة الإشعار الآلي بتجديد طلب العمل قبل نهاية صلاحيته ب 10 أيام وكما تضمن أيضا خدمة الاستدعاء اليا من أجل التوجيه في عروض العمل، والإشعار بجميع الفعاليات الجديدة والمتعلقة بالمستخدمين وطالبي العمل.

تعتبر هذه الخدمة قيمة مضافة الى الوكالة الوطنية للتشغيل، فهي بالإضافة الى انها سهلت عملية التواصل بينها وبين المنتسبين لها، فقد ضمنت سرعة نشر المعلومة وتقليص مدة معالجة عروض العمل وضمان صلاحية طلبات العمل وتنظيم التدفق في الوكالات وتعزيز أكثر للشفافية ومراقبة مدى احترام الإجراءات

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض نتائج المقابلة

بالاعتماد على التحليل التقليدي للمقابلات، تم اعداد جدول شامل وملخص لجميع أجوبة الخبراء وهذا ما سمح لنا بتحديد أوجه التشابه والاختلاف بين اجوبتهم وتحديد نظرتنا الشخصية لأقوالهم وآرائهم

ونسنتعرض كل محور من محاور الدراسة على حدا

الفرع الأول: عرض وتحليل النتائج حسب المحور الأول:

تم تفرغ الإجابات المرتبطة بالمحور الأول من أسئلة المقابلة (المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية)

الجدول رقم(2-11): إجابات المستجوبين محل الدراسة حول المحور الأول للمقابلة

المستجوب الرابع (17 سنة خبرة)	المستجوب الثالث (15 سنة خبرة)	المستجوب الثاني (13 سنة خبرة)	المستجوب الأول (19 سنة خبرة)	المستجوبين أسئلة المقابلة
العدد غير كافي بحكم التفاوت بين الهياكل، اما التواصل مقبول الى حد ما	نعم نعتبر ان عدد العمال يتناسب مع الإدارة الالكترونية، التواصل بين التقنيين والاداريين متوسط	نعم للمورد البشري وتقييم التواصل جيد	يجب تكوين الإداريين بصفة مستمرة لمواكبة كل المستجدات والتقنيات الجديدة في مجال الإدارة الإلكترونية، ويجب وضع فريق يمثل همزة وصل بين التقنيين والإداريين من جهة لدراسة وتحليل طلبات الإداريين وتحويلها الى لغة يفهما التقنيين لتجسيدها تقنيا، ومن جهة أخرى لضبط عملية التواصل بين الفئتين	هل تعتبر المورد البشري الحالي كاف لتطبيق الإدارة الالكترونية؟ وكيف تقيم التواصل بين التقنيين والاداريين؟
لا تعتبر الاحداث ولا يمكن اعتبارها ملائمة كبنية تحتية	الأجهزة المعلوماتية والالكترونية المتوفرة مقبولة لكن ليست الاحداث. وتعتبر ملائمة كبنية تحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية	نعم	تتوفر الوكالة على DATA CENTRE جد متطور لكن أجهزة الإعلام الآلي عبر الشبكة يجب	هل تتوفر الوكالة على أحدث الأجهزة المعلوماتية والالكترونية؟ وهل تعتبرها ملائمة كبنية تحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية؟

			تحديثها لضمان عروض خدماتية نوعية لمرتفقي الوكالة	
نعم	نعم	نعم	حسب الحاجة وحسب الإمكانيات المالية	هل يتم تحديث وتطوير أنظمة المعلومات والتطبيقات باستمرار؟
نسعى لتحقيق الأفضل	بشكل متوسط	نعم	نعم	هل تحقق شبكة الاتصال الداخلية للوكالة "انترانات" المرنة والأمان في نقل المعلومات؟
7	6	9	6	من سلم 1 الى 10، كيف تقييم تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة؟

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على إجابات الخبراء ودليل المقابلة

أولا نلاحظ من الأجوبة ان هناك من استفاض في الإجابة وهناك من كانت اجابته مقتضبة

اتفقت تقييمات جل الخبراء على ان تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة فوق المتوسط رغم اختلاف نظرهم من حيث توفر المتطلبات الأساسية لتطبيقها، فبالنسبة للمورد البشري اعتبر المستجوبين ان عددهم كاف اجمالا مع التحفظ على التوزيع الغير متكافئ في أماكن العمل وتفاوت المهارات التقنية لذا يجب برمجة دورات تكوينية مواكبة للتحويل الى الإدارة الالكترونية وتزيد من وعي العمال لأهمية هذا التحول

اما بخصوص الأجهزة والمعدات المعلوماتية والالكترونية والبرمجيات وشبكات الاتصال فرغم اختلافهم على حداتها وعلى فعاليتها الا انها تعتبر ملائمة كبنية تحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية وخاصة في مجال قواعد البيانات فالوكالة تتوفر على مركز تجميع بيانات data center يعتبر الاحداث

ووجب التنويه الى ان بعض الاختلافات في الآراء ترجع الى الاختلاف في مجال وأماكن العمل، وحسب حاجة المصالح التي يشتغلون بها

الفرع الثاني: عرض وتحليل النتائج حسب المحور الثاني:

تم تفرغ الإجابات المرتبطة بالمحور الثاني من أسئلة المقابلة (أثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المقدمة من الوكالة)

الجدول رقم (2-12): إجابات المستجوبين محل الدراسة حول المحور الثاني للمقابلة

المستجوبين أسئلة المقابلة	المستجوب الأول (19 سنة خبرة)	المستجوب الثاني (13 سنة خبرة)	المستجوب الثالث (15 سنة خبرة)	المستجوب الرابع (17 سنة خبرة)
تساهم الإدارة الالكترونية في الوكالة في تقديم خدماتها بفعالية وكفاءة؟	نعم	اختصار الوقت، الفاعلية، عدم الاعتماد على الوثائق الورقية، التحكم في الوافدين، سرعة تبادل المعلومات	نعم	نعم
هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية والمصادقية والمساواة في تقديم الخدمات لمختلف مرفقي الوكالة؟	نعم الى حد بعيد	نعم	نعم وبشكل كبير	نعم
تطبيق الوكالة للإدارة الالكترونية عزز من ثقة المتعاملين فيها وهذا لقلة الأخطاء والحفاظة على خصوصيتهم؟	منذ استخدام منهج الإدارة الإلكترونية ثقة المتعاملين مع الوكالة في وتيرة متصاعدة	نعم	نعم	نعم
هل سمح تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ بقاء وديمومة تقديم الخدمة على مدار 24 ساعة؟ وقلل من التوافد على مقراتها؟	بالنسبة للخدمات عن بعد نعم وقد قللت من أعداد مرفقي الوكالة	نعم	نعم وبشكل كبير	نعم
من الاثار الإيجابية للإدارة الالكترونية: فصل المهام والزيادة في حجم وسرعة تبادل المعلومات بين إدارات الوكالة، هل تؤيد ذلك؟ وهل ساهمت في القضاء على روتين العمل لديهم؟	نعم لكن يجب وضع بروتوكول خاص في مجال فصل المهام، أما فيما يخص سرعة تبادل المعلومات نعم كما ساهمت في القضاء التدريجي على روتين العمل	نعم	نعم وبشكل كبير	بشكل متوسط

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على إجابات الخبراء ودليل المقابلة

اثبتت إجابات المستجوبين في المحور الثاني على انه هناك اثر إيجابي للإدارة الالكترونية على نوعية وجودة الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل، فقد اتفق الخبراء على ان الإدارة الالكترونية ساهمت في محاربة كل الظواهر السلبية كالمحسوبية والرشوة وتفعيل مبدأ الشفافية والمصادقية من خلال اعتماد الوكالة على نظام معلوماتي (الوسيط) لمعالجة عروض العمل بطريقة الية، كما صبت جل الإجابات على المساهمة الفعلية للإدارة الالكترونية في سرعة وحجم تبادل المعلومات وتقليل الأخطاء والحفاظ على خصوصية مرتفقي الوكالة، مما له فضل في تعزيز ثقة المتعاملين في المؤسسة وشعورهم بالأمان معها، مع تقليل التوافد العام على هياكل المؤسسة والاكتفاء بالخدمات المقدمة عن بعد وعلى مدار 24 ساعة

وبالتالي نستنتج من حوصلة اراء الخبراء المختارين كعينة للدراسة ان الوكالة يجب عليها الاهتمام أكثر بالمتطلبات الأساسية للإدارة الالكترونية وخاصة بعد لمس الاثار الإيجابية للتحويل الى الإدارة الالكترونية على جودة خدماتها.

المطلب الثاني: عرض نتائج الاستبيان

حتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جداول وبوبت الإجابات على حسب تسلسل الأسئلة في الاستبيان، ثم حساب تكرارات الإجابات المختلفة وما تعلق منها من النسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية.

الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالمحور المستقل الإدارة الالكترونية

أولاً: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الأول: أجهزة الحاسوب ولواحقها في مجال الإدارة الالكترونية

جدول رقم (2-13): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد أجهزة الحاسوب ولواحقها في مجال الإدارة الالكترونية

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تسعى الوكالة الى توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاتها لجميع مصالحها	2.59	0.74	عالي
02	يتم تحديث اجهزة الحاسوب وملحقاتها بصفة دورية	2.15	0.88	متوسط
03	في حالة وجود عطب تتم صيانة اجهزة الحواسيب او ملحقاتها بشكل سريع	2.18	0.88	متوسط
04	تستطيع الوكالة التخلي عن الاعمال الورقية والتحول بشكل كلي الى النظام الالكتروني	2.70	0.63	عالي
	بعد أجهزة الحاسوب ولواحقها في مجال الإدارة الالكترونية	2.40	0.57	عالي

المصدر: من اعداد الطلبة من مخرجات SPSS

من الجدول رقم يتضح ان المتوسط الحسابي العام لإجابات افراد العينة محل الدراسة حول بعد أجهزة الحاسوب وملحقاتها يقدر بـ 2.40 وهو في درجة عالية مما يدل على ان هناك توفر لأجهزة الحاسوب وملحقاتها بشكل جيد؛

وهو ما يظهر في العبارات رقم (01) و (04) بمتوسط حسابي يقدر ب (2.59) و (2.70) على التوالي بدرجات عالية مع انحرافات معيارية تقدر (0.74) و (0.63) مما يدل على توفير الوكالة العدد الكافي لأجهزة الاعلام الالي والمعدات الملحقه لجميع المصالح من اجل السير الحسن للإدارة الالكترونية على مستوى المؤسسة اما فيما يخص العبارتين رقم (02) و (03) فجاءت متوسطاتهم الحسابية على النحو التالي (2.15) و (2.18) على التوالي اي بدرجة متوسطة وبانحراف معياري قدره (0.88) و (0.88)، وهذا يدل على انه هناك تحفظا نوعا ما على تحديث وصيانة الأجهزة المعلوماتية وهذا راجع للموارد المالية.

ثانيا: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثاني: البرمجيات وقواعد البيانات في مجال الإدارة الالكترونية

جدول رقم (2-14): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد البرمجيات وقواعد البيانات في مجال الإدارة الالكترونية

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
05	البرمجيات المستخدمة ساعدت وبشكل كبير في فصل المهام	2.67	0.65	عالي
06	البرمجيات المستخدمة تعمل بصورة متكاملة مما سهل عملية تبادل المعلومات	2.73	0.62	عالي
07	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها	2.86	0.48	عالي
08	تسعى الوكالة للحفاظ على امن المعلومات بالاعتماد على برامج الحماية	2.81	0.51	عالي
	بعد البرمجيات وقواعد البيانات في مجال الإدارة الالكترونية	2.76	0.43	عالي

المصدر: من اعداد الطلبة من مخرجات spss

يظهر من الجدول السابق ان اتجاهات عينة الدراسة مرتفعة وبدرجة عالية في جميع العبارات المتعلقة ببعد البرمجيات وقواعد البيانات حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد (2.76) والانحراف المعياري (0.43) وهذا ما يؤكد رضا وموافقة اغلبية افراد العينة على فعالية ومساهمة البرمجيات وقواعد البيانات في سرعة استرجاع وتبادل المعلومات وما فيها من اثار إيجابية على تطبيق الإدارة الالكترونية وهذا ما دل عليه المتوسطات الحسابية لكل العبارات (01) و (02) و (03) و (04) حيث كانت على التوالي (2.67) (2.73) (2.86) (2.81) بدرجات عالية وانحرافات معيارية (0.65) (0.62) (0.48) (0.51)

ثالثا: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: شبكات الاتصال في مجال الإدارة الالكترونية

جدول رقم (2-15): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد شبكات الاتصال في مجال الإدارة الالكترونية

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
09	تتوفر الوكالة على تدفق عالي من الانترنت يسهل عملية الاتصال	2.26	0.85	متوسط
10	تمتلك الوكالة موقع الكتروني على شبكة الانترنت يساعدها في توجيه انشطتها والتفاعل مع متعاملها	2.77	0.57	عالي
11	تساعد شبكة العمل الداخلية في سرعة انجاز الاعمال	2.69	0.64	عالي
12	تحقق شبكات الاتصال التي تعتمد على الوكالة المرونة والامان في نقل المعلومات	2.76	0.57	عالي
	بعد شبكات الاتصال في مجال الإدارة الالكترونية	2.61	0.47	عالي

المصدر: من اعداد الطلبة من مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا: قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات للعمال ضمن عينة الدراسة حول شبكات الاتصال تقدر ب (2.61) أي أكبر من (2.35) وهو في مستوى عالي يدل على موافقة افراد العينة على ان الوكالة تتوفر على شبكة اتصال داخلية تضمن انجاز الاعمال والنشاطات الإدارية وبالتحديد ذات الطابع الالكتروني بأكثر سرعة ومرونة، مع توفير تدفق عالي للأنترنت من اجل متابعة تقديم الخدمات عن بعد

فما عدا العبارة رقم (09) والتي كان متوسطها الحسابي بدرجة متوسطة (2.26) وانحرافها المعياري (0.85)، اما باقي العبارات فكانت متوسطاتها الحسابية عالية (2.77) (2.69) (2.76) والانحراف المعياري (0.57) (0.64) (0.57)

رابعا: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الرابع: الكوادر البشرية في مجال الإدارة الالكترونية

جدول رقم (2-16): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد الكوادر البشرية في مجال الإدارة الالكترونية

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
13	تعمل الوكالة على استقطاب اصحاب الخبرات في مجال العمل الإلكتروني	2.31	0.73	متوسط
14	لدى الوكالة كوادر بشرية مؤهلة لتطوير البرمجيات المستخدمة	2.81	0.46	عالي
15	يتم اقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات قدرات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	2.19	0.87	متوسط
16	تطور الوكالة في الآونة الأخيرة يؤكد جهودها المستمرة للتحويل الى الادارة الالكترونية	2.83	0.46	عالي

عالي	0.47	2.53	بعد الكوادر البشرية في مجال الإدارة الالكترونية
------	------	------	---

المصدر: من اعداد الطلبة من مخرجات SPSS

من الجدول رقم يتضح ان المتوسط الحسابي العام لإجابات افراد العينة محل الدراسة حول بعد الكوادر البشرية يقدر ب(2.53) وهو في درجة عالية مما يدل على كفاءة المورد البشري في مجال الإدارة الالكترونية، وهو ما يظهر في العبارات رقم (14) و (16) بمتوسط حسابي يقدر ب (2.81) و (2.83) على التوالي بدرجات عالية مع انحرافات معيارية تقدر (0.46) و (0.46) مما يدل على توفر الوكالة على إطارات وخبراء مؤهلة لتقديم الإضافة خاصة في مجال الاعلام الالي والبرمجيات

اما فيما يخص العبارتين رقم (13) و (15) فجاءت متوسطاتهم الحسابية على النحو التالي (2.31) و (2.19) على التوالي اي بدرجة متوسطة وانحراف معياري قدره (0.73) و (0.84)، وهذا يدل على انه هناك قلة من العمال لم يستفيدوا من دورات تدريبية، وجب متابعتها

الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالمحور التابع جودة الخدمات

أولاً: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الأول: الاعتمادية في مجال جودة الخدمات

جدول رقم (2-17): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية في مجال جودة الخدمات

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
17	تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمعاملتها في موعدها المحدد دون تأخير	2.63	0.65	عالي
18	تراعي الوكالة شكاوى المتعاملين وتعمل على حل مشاكلهم	2.65	0.65	عالي
19	تقوم الوكالة دائما باطلاع العملاء على خدماتها الجديدة التي تطلقها	2.85	0.44	عالي
20	تطور الوكالة سجلات دقيقة ومنظمة يمكن الاستعانة بها بسرعة وسهولة	2.52	0.65	عالي
	بعد الاعتمادية في مجال جودة الخدمات	2.66	0.44	عالي

المصدر: من اعداد الطلبة من مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق ان اتجاهات عينة الدراسة مرتفعة وبدرجة عالية في جميع العبارات المتعلقة ببعدها الاعتمادية حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد (2.66) والانحراف المعياري (0.44) وهذا ما يؤكد وموافقة اغلبية افراد العينة على الوكالة تلتزم بتقديم خدماتها في اوقاتها دون تأخير مع مراعاة شكاوي واحتجاجات متعاملتها عن طريق خلية للإصغاء، وأيضا بدورها الإعلامي خاصة فيما تعلق بالخدمات والاحداث المستجدة

وكان المتوسط الحسابي لكل العبارات في هذا البعد أكثر من (2.35)، أي انها كلها بدرجة مرتفعة دون استثناء

ثانيا: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثاني: الاستجابة في مجال جودة الخدمات

جدول رقم (2-18): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد الاستجابة في مجال جودة الخدمات

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
21	تقدم الوكالة خدماتها بشكل فوري لمعاملها	2.69	0.60	عالي
22	يخصص المسؤولون في الوكالة الوقت الكافي لمقابلة المتعاملين	2.61	0.64	عالي
23	يتم الرد على انشغالات المتعاملين دون تمييز	2.75	0.57	عالي
24	هناك استعداد دائم لمساعدة العملاء وتوجيههم	2.83	0.46	عالي
بعد الاستجابة في مجال جودة الخدمات				
		2.72	0.47	عالي

المصدر: من اعداد الطلبة من مخرجات SPSS

كل الاتجاهات المرصودة لعبارات هذا البعد (الاستجابة) كانت إيجابية بدرجة مرتفعة حيث كان المتوسط الحسابي العام للبعد هو (2.72) وانحرافه المعياري يقدر بـ(0.47) والمتوسطات الحسابية للعبارات (21) (22) (23) (24) مرتفعة كلها: (2.69) (2.61) (2.75) (2.83) وهذا ما يدل على موافقة اغلبية افراد عينة الدراسة على ان الوكالة تستجيب لعملائها بالمساعدة والتوجيه والاستماع الى انشغالاتهم والرد عليها دون تمييز، كما انها تقدم خدماتها بشكل فوري مما يعزز من جودة ومردودية خدماتها

ثالثا: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: الثقة والتوكيد في مجال جودة الخدمات

جدول رقم (2-19): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد الثقة والتوكيد في مجال جودة الخدمات

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
25	تحرص الوكالة على خصوصية وسرية معلومات العملاء	2.88	0.40	عالي
26	سلوكنا الذي نظهره في عملنا يغرس الثقة في نفوس المتعاملين	2.73	0.56	عالي
27	تتميز الوكالة بالأمان وقلة الاخطاء في المعاملات	2.50	0.71	عالي
28	نتجاوب مع عملائنا بشكل فوري في حالة نقص بعض الوثائق	2.65	0.63	عالي
بعد الثقة والتوكيد في مجال جودة الخدمات				
		2.68	0.43	عالي

المصدر: من اعداد الطلبة من مخرجات SPSS

لا يختلف هذا البعد عن البعدين السابقين من حيث النتائج، فقد وافق أيضا اغلبية افراد الدراسة على ان خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل تمتاز بالثقة والتوكيد من خلال حرصها على خصوصية وسرية معلومات العملاء وقلة الأخطاء في المعاملات، ومن خلال التجاوب مع مرتفقي الوكالة حتى مع أي نقص في الوثائق مما عزز حسبهم ثقة العملاء في الوكالة

وقد كان مقدار المتوسط الحسابي للبعد هو (2.68) مع انحراف معياري بمقدار (0.43)

رابعا: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الرابع: التعاطف في مجال جودة الخدمات

جدول رقم (2-20): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد التعاطف في مجال جودة الخدمات

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
29	تحرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها	2.82	0.49	عالي
30	يولي عمال الوكالة اهتماما خاصا بكل متعامل	2.71	0.59	عالي
31	يتسم عمال الوكالة باللباقة وحسن المعاملة مع العملاء	2.69	0.57	عالي
32	تتم الوكالة باقتراحات متعاملها لتحسين الخدمات	2.54	0.70	عالي
	بعد التعاطف في مجال جودة الخدمات	2.68	0.46	عالي

المصدر: من اعداد الطلبة من مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان كل العبارات (29) (30) (31) (32) متوسطها الحسابي مرتفع وذو درجة عالية (2.82) (2.71) (2.69) (2.54) على التوالي وبانحراف معياري (0.49) (0.59) (0.57) (0.70)، وبالتالي فالمتوسط العام للبعد الرابع (2.68) مرتفعا أيضا وهذا دلالة على توافق كل العمال المستجوبين في الاستبيان كعينة دراسة عبروا عن رضاهم عن خدمات الوكالة واقتراحها بالتعاطف كبعد من ابعاد جودة الخدمات، فالعمل حسبهم يلقي الجانب اللامادي للخدمة كالا احترام وحسن المعاملة والاهتمام الخاص، وتحرص الوكالة على تلبية احتياجاته والاخذ باقتراحاته.

خامسا: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الخامس: الملموسية في مجال جودة الخدمات

جدول رقم (2-21): نتائج اراء عينة الدراسة حول بعد الملموسية في مجال جودة الخدمات

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
33	تولي ادارة الوكالة اهتماما كبيرا بالمظهر العام للموظفين وأماكن العمل	2.29	0.82	متوسط
34	تعتمد الوكالة على التقنيات الحديثة لتقديم خدماتها	2.78	0.53	عالي
35	لا يبدي متعملي الوكالة اي انطباع سيء تجاه وسائل الراحة والمرافق والقاعات التي توفرها	2.11	0.80	متوسط
36	تحرص ادارة الوكالة على تقديم خدماتها بصورة مميزة تختلف عن مثيلاتها من المؤسسات النشطة في ميدان التشغيل والحماية الاجتماعية	2.71	0.59	عالي
	بعد الملموسية في مجال جودة الخدمات	2.47	0.51	عالي

المصدر: من اعداد الطلبة من مخرجات SPSS

لم تتوافق كل العبارات الأربعة في هذا البعد على درجة واحدة، فالعبارتين (33) و (35) كانت بدرجة متوسطة (2.29) و (2.11) على التوالي وبانحراف معياري (0.82) و (0.80)، والعبارتين (34) و (36) بدرجة عالية تقدر متوسطاتهما الحسابية بـ (2.78) و (2.71)، لكن في المجمل كان المتوسط الحسابي العام لبعد الملموسية مرتفع ويقدر بـ 2.47 وبانحراف معياري 0.51 أي بدرجة عالية تدل على موافقة اغلب المستجوبين لملموسية الخدمات المقدمة من الوكالة من حيث التميز والاختلاف والحدثة، مع بعض التحفظ على الشكل العام لمقرات وهيكل الوكالة و وسائل الراحة المتوفرة للعملاء

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

أولاً: شرح الأدوات الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة

من اجل اختبار الفرضيات والرد على إشكالية الدراسة: "ما مدى دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل والتي تدرس العلاقة بين متغير مستقل (الإدارة الالكترونية) والمتغير التابع (جودة الخدمات) نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط لكشف عن وجود علاقة بين المتغيرين، وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع حيث نعلم على:

معامل الارتباط بيرسون **R**: يستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة الخطية بين المتغيرين وتكون قيمة معامل الارتباط بين 1- إلى 1+ فالإشارة تدل اتجاه العلاقة اما موجبة فتكون علاقة طردية او سالبة فتكون علاقة عكسية والقيمة تدل قوة العلاقة

اقل من 0.3 ضعيفة - ما بين 0.3 و 0.7 متوسطة - من 0.7 الى 1 قوية (بغض النظر عن الإشارة)
اختبار F (F-test): يمكن معرفة المعنوية أو الدلالة الإحصائية للعلاقة المدروسة من خلال قيمة sig المرافقة لاختبار F

فإذا كانت قيمة sig أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية
 - **معامل الانحدار** (b_0, b_1) : من خلاله تتم معرفة قيمة الزيادة في المتغير التابع عند زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل حيث: المتغير التابع = $b_0 + (b_1)$ المتغير المستقل + قيمة الخطأ العشوائي
 B_0 : مقدار الثابت ومعامل

B_1 : يمثل القيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل
 - **اختبار T (T-test)** ويستخدم لاختبار معنوية تأثير المتغير المستقل في التابع، بكلمة أخرى يستخدم للتحقق من معنوية معاملات (b_0, b_1) لنموذج الانحدار وهذا بمقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى الدلالة 0.05 حيث إذا كانت قيمة sig أقل من 0.05 فإن معامل الانحدار (b_0, b_1) يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة.

- **ومعامل التفسير R^2** : ويعتبر مقياس لجودة العلاقة المدروسة، وهو مربع معامل الارتباط بيرسون وكلما اقتربت قيمة معامل التفسير من 100% دل ذلك على جودة العلاقة المدروسة وهو يمثل أيضا النسبة المئوية للتباين (المساهمة) التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغير المستقل في التغيرات التي تؤدي إلى تحسين المتغير التابع، وتقع قيمة R^2 بين: $0 \leq R^2 \leq 1$

ويمكن التعبير عن مجالات التفسير بين المتغيرين بناء على احصائية R^2 وفق معيار كوهن

$0.01 \leq R^2 \leq 0.29$ درجة التفسير ضعيفة، ونسبة المئوية للتفسير اقل من 29%

$0.30 \leq R^2 \leq 0.49$ درجة التفسير متوسطة، ونسبة المئوية للتفسير من 30% الى 49%

$0.50 \leq R^2$ درجة التفسير مرتفعة، ونسبة المئوية للتفسير أكبر من او يساوي 50%

وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات:

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

الفرضية الاحصائية:

✓ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ للإدارة الالكترونية

في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

✓ الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ للإدارة الالكترونية في

تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

جدول رقم: (22-2): ملخص مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة (الفرضية الرئيسية)

معنوية العلاقة بين متغيرين		معنوية التأثير بين متغيرين		دراسة العلاقة بين المتغيرات	
قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG	معامل الارتباط (R)	معامل الارتباط (R ²)	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
343.146	0.000	0.790	0.624	18.524	0.000
المتغير المستقل	المتغير التابع				
الإدارة الالكترونية	جودة الخدمات				
قيمة الثابت B ₀ =0.456					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد:

معنوية العلاقة بين متغيرين: من اختبار (test-F) نجد قيمة F المحسوبة بلغت 343.146 وقيمة SIG = 0.000 المصاحبة لقيمة F وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0.05

معنوية التأثير بين المتغيرين: من اختبار (test-T) نجد قيمة T المحسوبة بلغت 18.524 وقيمة SIG = 0.000 المصاحبة لقيمة T وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية H₀ ونقبل الفرضية البديلة H₁:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 ≥ α) للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

تفسير العلاقة بين المتغيرين من حيث الاتجاه والقيمة: تبعا لقيمة معامل الارتباط بيرسون R = 0.790 وهو موجب وأكبر من 0.7 بمعنى ان العلاقة طردية قوية بين المتغيرين، أي كلما ازداد مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية يقابله زيادة في درجات تحسن جودة الخدمات في الوكالة الوطنية للتشغيل

تفسير نسبة المساهمة (التباين) بين المتغيرين: من خلال معامل التفسير R² = 0.624 نجد ان الإدارة الالكترونية تفسر او تحدد 62.4% من التغييرات التي تحدث في جودة الخدمات بالوكالة وفقا لآراء العمال المستجوبين وهي نسبة تفسير مرتفعة حسب معيار كوهن لان R² أكبر من او يساوي 0.5

تفسير قيمة التأثير بين المتغيرين (معامل الانحدار): بما ان قيمة معامل الانحدار B₁ = 0.803 فانه كلما كانت زيادة في مستوى الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجة تحسين جودة الخدمات بالوكالة محل الدراسة بقيمة 0.803

ووفقا لنموذج الانحدار الخطي البسيط ومن اجل قياس درجة التحسن في جودة الخدمات مستقبلا جراء الزيادة في مستويات تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل نستخدم المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمات} = 0.456 + (\text{الإدارة الالكترونية}) \cdot 0.803$$

ثالثا: اختبار الفرضيات الفرعية

* اختبار الفرضية الفرعية الاولى

نص الفرضية: هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل بعد ما قمنا بعرض النتائج الوصفية للاستبيان وخاصة المحور الأول الإدارة الالكترونية، ومن اجل اختبار هاته الفرضية اعتمدنا على اختبار T للعينة البسيطة One Simple T Test عند مستوى دلالة اقل من 5% حيث نم صياغتها احصائيا كما يلي:

✓ الفرضية الصفرية H_0 : ليس هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$

✓ الفرضية البديلة H_1 : هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$

تذكير بالمتوسط الحسابي لكل اتجاه في الاستبيان المعتد على ليكارت الثلاثي

مستوى ضعيف: $1 \leq \bar{x} \leq 1.66$ ، مستوى متوسط: $1.67 \leq \bar{x} \leq 2.34$ ، مستوى عالي $2.35 \leq \bar{x} \leq 3$

الجدول رقم (23-2): اختبار T للعينة المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل

One simple statistics			محور الإدارة الالكترونية
الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.032	0.46	2.83	
One simple T test			
درجة المعنوية SIG	درجة الحرية DF	قيمة T	
0.000	208	25.836	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين النتائج الوصفية لمحور الإدارة الالكترونية حيث مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل مرتفع وعالي (المتوسط الحسابي 2.83)، ونتائج اختبار T للعينة البسيطة حيث قيمة $T = 25.836$ ودرجة المعنوية $SIG = 0.000$ اقل من $(0.05 \geq \alpha)$

وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1

هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$

* اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: تمتاز الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بدرجة عالية من الجودة

بعد ما قمنا بعرض النتائج الوصفية للاستبيان والخاصة بالمحور الثاني جودة الخدمات، ومن اجل اختبار هاته الفرضية اعتمدنا على اختبار T للعينة البسيطة One Simple T Test عند مستوى دلالة اقل من 5% حيث نم صياغتها احصائيا كما يلي:

✓ الفرضية الصفرية H_0 : لا تمتاز الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بدرجة عالية من الجودة عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$

✓ الفرضية البديلة H_1 : تمتاز الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بدرجة عالية من الجودة عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$

✚ تذكير بالمتوسط الحسابي لكل اتجاه في الاستبيان المعتد على ليكارت الثلاثي

مستوى ضعيف: $1 \leq \bar{x} \leq 1.66$ ، مستوى متوسط: $1.67 \leq \bar{x} \leq 2.34$ ، مستوى عالي $2.35 \leq \bar{x} \leq 3$

الجدول رقم (24-2): اختبار T للعينة المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة في الوكالة الوطنية للتشغيل

One simple statistics			محور جودة الخدمات
الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.027	0.39	2.64	
One simple T test			
درجة المعنوية SIG	درجة الحرية DF	قيمة T	
0.000	208	23.572	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين النتائج الوصفية لمحور الإدارة الالكترونية حيث مستوى جودة الخدمات المقدمة في الوكالة الوطنية للتشغيل مرتفع وعالي (المتوسط الحسابي 2.64)، ونتائج اختبار T للعينة البسيطة حيث قيمة $T = 23.572$ ودرجة المعنوية $SIG = 0.000$ اقل من $(0.05 \geq \alpha)$

وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1

تمتاز الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بدرجة عالية من الجودة عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$

* اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب وملحقاتها كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل
لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:
الفرضية الاحصائية:

✓ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لأجهزة الحاسوب

وملحقاتها كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

✓ الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لأجهزة الحاسوب وملحقاتها كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل جدول رقم: (25-2): ملخص مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة (الفرضية الفرعية الثالثة)

دراسة العلاقة بين المتغيرات		معنوية العلاقة بين متغيرين				معنوية التأثير بين متغيرين	
المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG	معامل الارتباط (R)	معامل الارتباط (R^2)	معامل الانحدار قيمة B_1	قيمة T المحسوبة
أجهزة الحاسوب ولواحقها	جودة الخدمات	77.347	0.000	0.522	0.272	1.801	8.795
قيمة الثابت $B_0 = 35.614$							

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد:

معنوية العلاقة بين متغيرين: من اختبار (test-F) نجد قيمة F المحسوبة بلغت 77.347 وقيمة $SIG = 0.000$ المصاحبة لقيمة F وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين أجهزة الحاسوب ولواحقها وجودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0.05

معنوية التأثير بين المتغيرين: من اختبار (test-T) نجد قيمة T المحسوبة بلغت 8.795 وقيمة $SIG = 0.000$ المصاحبة لقيمة T وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين أجهزة الحاسوب ولواحقها وجودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0.05

وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لأجهزة الحاسوب وملحقاتها كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

تفسير العلاقة بين المتغيرين من حيث الاتجاه والقيمة: تبعا لقيمة معامل الارتباط بيرسون $R = 0.522$ وهو موجب وما بين 0.3 و 0.7 بمعنى ان العلاقة طردية متوسطة بين المتغيرين، أي كلما ازداد حجم أجهزة الحاسوب ولواحقها في الوكالة الوطنية للتشغيل يقابله زيادة في درجات تحسن جودة الخدمات

تفسير نسبة المساهمة (التباين) بين المتغيرين: من خلال معامل التفسير $R^2 = 0.272$ نجد ان أجهزة الحاسوب ولواحقها تفسر او تحدد 27.2% من التغييرات التي تحدث في جودة الخدمات بالوكالة وفقا لآراء العمال المستجوبين وهي نسبة تفسير متوسطة حسب معيار كوهن لان R^2 محصور بين $(0.30 \leq R^2 \leq 0.49)$

تفسير قيمة التأثير بين المتغيرين (معامل الانحدار): بما ان قيمة معامل الانحدار $B_1 = 1.801$ فانه كلما كانت زيادة في أجهزة الحاسوب وملحقاتها كمتغير مستقل بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجة تحسين جودة الخدمات بالوكالة محل الدراسة بقيمة 1.801

ووفقا لنموذج الانحدار الخطي البسيط ومن اجل قياس درجة التحسن في جودة الخدمات مستقبلا جراء الزيادة في حجم الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها في الوكالة نستخدم المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمات} = 35.614 + (\text{أجهزة الحاسوب وملحقاتها}) \times 1.801$$

* اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

الفرضية الاحصائية:

✓ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ للبرمجيات وقواعد

البيانات كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

✓ الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ للبرمجيات وقواعد البيانات

كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

جدول رقم: (26-2): ملخص مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة (الفرضية الفرعية الرابعة)

دراسة العلاقة بين المتغيرات		معنوية العلاقة بين متغيرين				معنوية التأثير بين متغيرين		
المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG	معامل الارتباط (R)	معامل الارتباط (R ²)	معامل الانحدار قيمة B ₁	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
البرمجيات وقواعد البيانات	جودة الخدمات	209.997	0.000	0.710	0.504	3.216	17.491	0.000
قيمة الثابت $B_0 = 6.966$								

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد:

معنوية العلاقة بين متغيرين: من اختبار (test-F) نجد قيمة F المحسوبة بلغت 209.997 وقيمة SIG =

0.000 المصاحبة لقيمة F وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود علاقة ذات دلالة

إحصائية بين المتغيرين البرمجيات وقواعد البيانات وجودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0.05

معنوية التأثير بين المتغيرين: من اختبار (test-T) نجد قيمة T المحسوبة بلغت 14.491 وقيمة SIG = 0.000 المصاحبة لقيمة T وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين البرمجيات وقواعد البيانات وجودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0.05

وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ للبرمجيات وقواعد البيانات كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

تفسير العلاقة بين المتغيرين من حيث الاتجاه والقيمة: تبعا لقيمة معامل الارتباط بيرسون $R = 0.710$ وهو موجب وأكبر من 0.7 بمعنى ان العلاقة طردية قوية بين المتغيرين، أي كلما ازداد استخدام البرمجيات وقواعد البيانات او حداتها يقابله زيادة في درجات تحسن جودة الخدمات في الوكالة الوطنية للتشغيل

تفسير نسبة المساهمة (التباين) بين المتغيرين: من خلال معامل التفسير $R^2 = 0.504$ نجد ان البرمجيات وقواعد البيانات تفسر او تحدد 50.4% من التغييرات التي تحدث في جودة الخدمات بالوكالة وفقا لآراء العمال المستجوبين وهي نسبة تفسير مرتفعة حسب معيار كوهن لان R^2 أكبر من او يساوي 0.5

تفسير قيمة التأثير بين المتغيرين (معامل الانحدار): بما ان قيمة معامل الانحدار $B1 = 3.216$ فانه كلما كانت زيادة في البرمجيات وقواعد البيانات كمتغير مستقل بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجة تحسين جودة الخدمات بالوكالة محل الدراسة بقيمة 3.216

ووفقا لنموذج الانحدار الخطي البسيط ومن اجل قياس درجة التحسن في جودة الخدمات مستقبلا جراء الزيادة في استخدام او تحديث البرمجيات او في حجم قواعد البيانات في الوكالة نستخدم المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمات} = 17.331 + (\text{البرمجيات وقواعد البيانات}) \cdot 1.801$$

* اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

الفرضية الاحصائية:

✓ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لشبكات الاتصال

كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

✓ الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لشبكات الاتصال كعنصر

من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

جدول رقم: (27-2): ملخص مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة (الفرضية الفرعية الخامسة)

معنوية العلاقة بين متغيرين		معنوية التأثير بين متغيرين		معنوية العلاقة بين متغيرين		دراسة العلاقة بين المتغيرات	
مستوى المعنوية SIG	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار قيمة B ₁	معامل الارتباط (R ²)	معامل الارتباط (R)	مستوى المعنوية SIG	قيمة F المحسوبة	المتغير المستقل
0.000	13.889	2.873	0.482	0.695	0.000	192.899	المتغير التابع
							شبكات الاتصال
قيمة الثابت B ₀ =22.856							

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد:

معنوية العلاقة بين متغيرين: من اختبار (test-F) نجد قيمة F المحسوبة بلغت 192.899 وقيمة SIG = 0.000 المصاحبة لقيمة F وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين شبكات الاتصال وجودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0.05

معنوية التأثير بين المتغيرين: من اختبار (test-T) نجد قيمة T المحسوبة بلغت 13.889 وقيمة SIG = 0.000 المصاحبة لقيمة T وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين شبكات الاتصال وجودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0.05

وعليه نرفض الفرضية الصفرية H₀ ونقبل الفرضية البديلة H₁:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 ≥ α) لشبكات الاتصال كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

تفسير العلاقة بين المتغيرين من حيث الاتجاه والقيمة: تبعا لقيمة معامل الارتباط بيرسون R=0.695 وهو موجب وما بين 0.3 و 0.7 بمعنى ان العلاقة طردية متوسطة بين المتغيرين، أي كلما ازداد حجم شبكات الاتصال في الوكالة الوطنية للتشغيل يقابله زيادة في درجات تحسن جودة الخدمات

تفسير نسبة المساهمة (التباين) بين المتغيرين: من خلال معامل التفسير R²= 0.482 نجد ان شبكات الاتصال تفسر او تحدد 48.2% من التغيرات التي تحدث في جودة الخدمات بالوكالة وفقا لآراء العمال المستجوبين وهي نسبة تفسير متوسطة حسب معيار كوهن لان R² محصور بين (0.30 ≤ R² ≤ 0.49)

تفسير قيمة التأثير بين المتغيرين (معامل الانحدار): بما ان قيمة معامل الانحدار B₁= 2.873 فانه كلما كانت زيادة في شبكات الاتصال كمتغير مستقل بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجة تحسين جودة الخدمات بالوكالة محل الدراسة بقيمة 2.873

ووفقا لنموذج الانحدار الخطي البسيط ومن اجل قياس درجة التحسن في جودة الخدمات مستقبلا جراء الزيادة في حجم شبكات الاتصال في الوكالة نستخدم المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمات} = 22.856 + (\text{شبكات الاتصال}) \cdot 2.873$$

* اختبار الفرضية الفرعية السادسة

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:
الفرضية الاحصائية:

✓ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ للكوادر البشرية

كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

✓ الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ للكوادر البشرية كعنصر

من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

جدول رقم: (28-2): ملخص مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة (الفرضية الفرعية السادسة)

دراسة العلاقة بين المتغيرات		معنوية العلاقة بين متغيرين					معنوية التأثير بين متغيرين	
المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية SIG	معامل الارتباط (R)	معامل الارتباط (R ²)	معامل الانحدار قيمة B ₁	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
الكوادر البشرية	جودة الخدمات	192.604	0.000	0.694	0.482	2.889	13.878	0.000
قيمة الثابت B ₀ = 23.655								

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد:

معنوية العلاقة بين متغيرين: من اختبار (test-F) نجد قيمة F المحسوبة بلغت 192.604 وقيمة SIG =

0.000 المصاحبة لقيمة F وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود علاقة ذات دلالة

إحصائية بين المتغيرين الكوادر البشرية وجودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0.05

معنوية التأثير بين المتغيرين: من اختبار (test-T) نجد قيمة T المحسوبة بلغت 13.878 وقيمة SIG =

0.000 المصاحبة لقيمة T وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين

المتغيرين الكوادر البشرية وجودة الخدمات عند مستوى الدلالة 0.05

وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للكوادر البشرية كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

تفسير العلاقة بين المتغيرين من حيث الاتجاه والقيمة: تبعا لقيمة معامل الارتباط بيرسون $R=0.694$ وهو موجب وما بين 0.3 و 0.7 بمعنى ان العلاقة طردية متوسطة بين المتغيرين، أي كلما ازداد عدد او كفاءة الكوادر البشرية في الوكالة الوطنية للتشغيل يقابله زيادة في درجات تحسن جودة الخدمات

تفسير نسبة المساهمة (التباين) بين المتغيرين: من خلال معامل التفسير $R^2 = 0.482$ نجد ان الكوادر البشرية تفسر او تحدد 48.2% من التغييرات التي تحدث في جودة الخدمات بالوكالة وفقا لآراء العمال المستجوبين وهي نسبة تفسير متوسطة حسب معيار كوهن لان R^2 محصور بين $(0.30 \leq R^2 \leq 0.49)$

تفسير قيمة التأثير بين المتغيرين (معامل الانحدار): بما ان قيمة معامل الانحدار $B_1 = 2.889$ فانه كلما كانت زيادة في حجم او كفاءة الكوادر البشرية كمتغير مستقل بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجة تحسين جودة الخدمات بالوكالة محل الدراسة بقيمة 2.889

ووفقا لنموذج الانحدار الخطي البسيط ومن اجل قياس درجة التحسن في جودة الخدمات مستقبلا جراء الزيادة في حجم الكوادر البشرية في الوكالة نستخدم المعادلة التالية:

جودة الخدمات = $23.655 + (الكوادر البشرية) \times 2.889$

خلاصة الفصل الثاني:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للوكالة الوطنية التشغيل حول دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات حيث حاولنا تشكيل صورة عن واقع الإدارة الالكترونية في الوكالة من متطلبات مادية وبشرية من اجل تطوير أنظمتها المعلوماتية لتقديم اجود الخدمات، وأيضا معالجة وتحليل المعلومات التي تم جمعها من مقابلة بعض المسؤولين واستبيان عينة من العمال، وقد تم استخدام نماذج وأدوات إحصائية للرد على اشكالية الدراسة واختبار الفرضيات وقد كانت هذه اهم النتائج:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل
 - هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل
 - تمتاز الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بدرجة عالية من الجودة
 - تتوفر الوكالة على بنية تحتية جيدة من اجل تبني مشروع الادارة الالكترونية
 - يوجد لدى الوكالة الوطنية للتشغيل برمجيات وتطبيقات حديثة للتعامل مع مترفقيها.
- من خلال تحليل خصائص العينة توصلنا إلى أن الوكالة تستقطب وتوظف الإطارات وأصحاب الكفاءات والخبرات أكثر.

خاتمة

الخاتمة:

يعد تبني المؤسسات والهياكل الجزائرية للإدارة الالكترونية بوابة لبناء مشروع الحكومة الالكترونية والرقمية، كونها تساهم في تطوير العمل الاداري باستخدام الأساليب والتقنيات الحديثة في تنفيذ نشاطاتها، وهذا ما سينعكس بالضرورة على جودة الخدمات المقدمة لعملائها، ويرفع من مستوى تفاعل الفرد معها.

فعالية المنظمات الحديثة تضع تحقيق الجودة كأهم أهدافها، ويمكن للإدارة الالكترونية ان تكون الوسيلة الاقدر للوصول الى هاته الغاية، اذ انها تتوفر على العديد من المزايا منها: سرعة الإنجاز وريح الوقت والخفض من الجهد والتكاليف، وهذا ما لا توفره الإدارة التقليدية.

وبعد التطرق لدراستنا التي هدفت إلى تقييم مستوى تطبيق الادارة الالكترونية ومدى فعاليتها في تحقيق جودة الخدمات أو تحسينها. إذا أننا أسقطنا الأسس النظرية للدراسة على واقع الوكالة الوطنية للتشغيل من حيث تطبيق الادارة الالكترونية وجودة خدماتها وقد أسفرت دراستنا على مجموعة من النتائج أهمها:

- الادارة الالكترونية اوجدت حالة من التفاعل الالكتروني بين الوكالة ومتعاملها مما قلل من التوافد ورفع من مستوى الأداء للوكالة والاستفادة للعملاء
- الادارة الالكترونية تتميز باختصار الوقت والجهد وقلّة التكلفة مقارنة بالإدارة التقليدية.
- تسمح الادارة الالكترونية بتسهيل الاجراءات وتقليل الأعباء، ومثال ذلك الاستفادة من منحة البطالة عن طريق المنصة الالكترونية.
- تطور المستوى التعليمي لعمال الوكالة جراء الاستقطاب الممنهج للخبرات وحاملي الشهادات الجامعية
- تطبق الوكالة الوطنية للتشغيل الادارة الالكترونية بشكل عالي لتوافرها على بنية تحتية ممتازة وعتاد يمكنها من تطبيق الادارة الالكترونية.
- تقوم الوكالة بتقديم دورات تدريبية لعمالها من أجل تحسين مهاراتهم وتطوير قدراتهم.
- تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة سمح بديمومة الخدمة من حيث الزمان والمكان
- تحرص الوكالة على الشفافية والنزاهة في تقديم العمل، وهذا ما تضمنه وبنسبه كبيرة الإدارة الالكترونية والرقمنة

اختبار الفرضيات:

للإجابة عن إشكالية الدراسة تم طرح بعض الفرضيات، وقد تم جمع البيانات واخضاعها للمعالجة والمناقشة من اجل اختبار تلك الفرضيات وقد كانت النتائج كالآتي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل حيث ان جودة الخدمات = $0.456 +$ (الإدارة الالكترونية) 0.803 وهذا راجع لتوفر عناصر الإدارة الالكترونية
- هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل حسب وجهة نظر العمال وعند متوسط يقدر 2.83
- تمتاز الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بدرجة عالية من الجودة حسب وجهة نظر العمال وعند متوسط يقدر 2.64
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب وملحقاتها كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل حيث ان جودة الخدمات = $35.614 +$ (أجهزة الحاسوب وملحقاتها) 1.801 وبالتالي الزيادة في عددها او تحديثها للرفع من ادائها
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل حيث ان جودة الخدمات = $17.331 +$ (البرمجيات وقواعد البيانات) * 1.801 لذا يجب العمل دائما على تحديثها والرفع من حجم قواعد البيانات لتستطيع استيعاب الكم الهائل من المعلومات والمتوقع تداولها مستقبلا
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل حيث ان جودة الخدمات = $22.856 +$ (شبكات الاتصال) 2.873 ومنه يجب توسعتها وزيادة قدرتها على نقل المعلومات
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل حيث ان جودة الخدمات = $23.655 +$ (الكوادر البشرية) 2.889 لذا يجب تطوير وتنمية هاته الطاقات البشرية لتتقدم بالإضافة وتتأثر بالضرورة وحسب الفرضية جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة

التوصيات:

بعد الدراسة الميدانية لدور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات واسقاطه على الوكالة الوطنية للتشغيل ارتأينا طرح البعض من التوصيات من شأنها المساعدة في زيادة فاعلية الادارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة:

- ضرورة المحافظة على البنية التحتية المساعدة على تطبيق الادارة الالكترونية وتطويرها.
- ضرورة العمل على تحديث والتطوير الدائم للتقنيات والبرمجيات المعتمدة في التسيير.
- نشر الوعي لدى العمال بأهمية التحول من الادارة التقليدية إلى الادارة الالكترونية.
- العمل على تشجيع العمال بتطبيق الادارة الالكترونية بتقديم بعض التحفيزات لهم.
- استغلال الادارة الالكترونية أكثر في التقليل من العقبات والاجراءات الروتينية.
- نشر ثقافة الادارة الالكترونية ومواكبة تطورات الرقمنة لدى مرتفقي الوكالة.

أفاق الدراسة:

يمكن طرح بعض المواضيع التي من شأنها أن تكون دراسات مستقبلية أو امتداد للدراسة الحالية:

- أثر جودة الخدمات في زيادة القدرة التنافسية
- دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات
- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبادئ الحوكمة وخاصة مبدأ الشفافية ومبدأ المساواة
- دور الإدارة الالكترونية في الرفع من تنافسية المؤسسات الصغيرة والناشئة.

قائمة المصادر والمراجع

بالغة العربية:

الكتب:

1. جلال فاروق احمد الاسناوي، الإدارة الالكترونية، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
2. جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الالكترونية، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
3. حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.
4. د. راكز على محمود الزعاري، الإدارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2019.
5. د. عمر احمد أبو هاشم الشريف، الإدارة الالكترونية مدخل الى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013.
6. د. فداء حامد، الإدارة الالكترونية (الأسس النظرية والتطبيقية) دار ومكتبة الكندي للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأول، عمان، 2015.
7. رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء ن القاهرة، 2004.
8. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، 2005.
9. مازن عبد الرحمن الهيني، جغرافيا الخدمات ومفاهيم، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013.
10. محمد بن فوزي الغامدي، الإدارة الالكترونية، مكتبة فهد الوطنية للنشر، الرياض، 2021.
11. محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
12. محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013.
13. محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007.
14. محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية، تطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2012.
15. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011.

16. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2017.
17. هناء محمود القيسي، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي . دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2014.

المذكرات والاطروحات:

1. ايمان ايت مهدي، تسيير الموارد البشرية في ظل الإدارة الالكترونية، أطروحة دكتوراه، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد ملين دباغين، سطيف، 2018.
2. ايمان فراج، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الحكم الراشد، مذكرة ماستر، تخصص سياسات عامة مقارنة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، 2016.
3. بلجيلح شاهناز، الإدارة الالكترونية، وترشيد الإدارة العامة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق، جامعة لمسيلا، 2013.
4. بوثابت وسيلة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الموظف، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم لاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2017.
5. بوخلط محمد الازهر، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات، في المؤسسات العمومية، مذكرة ماستر تخصص إدارة اعمل، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمة لخضر، الوادي، 2009.
6. بوزكري جيلالي، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة اعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2016.
7. بوعاص نجمة، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الالكترونية، مذكرة ماستر، تخصص تسيير وتنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، 2017.
8. بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2014.
9. خليفني صفاء، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات التامين، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدينة، 2019.

10. خمسين يسمينه، الإدارة الالكترونية والفعالية التنظيمية، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2016.
11. رابح الواني، إثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، قطاع العدالة نموذج أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2019.
12. رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص الإدارة العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة باتنة، 2018.
13. ريغي بوخالف، القيادة الإدارية وعلاقتها بمهارات الأداة الالكترونية، مذكرة ماستر، تخصص التنظيم والعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2022.
14. زينب قريوة، الإدارة الالكترونية والفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2016.
15. سليم محمد، سعدون عبد الكريم، أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2022.
16. سماعلي ربيعة، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مريح، ورقلة، 2020.
17. سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، قسم علوم تجارية، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مريح، ورقلة، 2012.
18. سنوسي حنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العميل، مذكرة ماستر، تخصص التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017.
19. سهام مخلوف، دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة الخدمات، النقل الحضري اقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2020.
20. شافية شرايط، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، تخصص عمل وتنظيم، قسم علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2016.
21. عامر بوعكاز، تطبيق الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة الدكتوراه، تخصص ادارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، 2021.

22. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.
23. عطوي خليفه، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات العمومية، مذكرة ماستر، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019.
24. قاسيمي حورية، دور الإدارة الإلكترونية في حماية المعلومات لدى الإدارات العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، بالمدينة، 2021.
25. مبروكة مشري، أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الادارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات البنكية، أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2022.
26. محمد بارس، الإدارة الإلكترونية كمدخل استراتيجي لتحسين الأداء الوظيفي في المنظمات، مذكرة ماستر، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمة، 2022.
27. محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، مذكرة ماجستير، تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.
28. مداح عرابي الحاج، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية باستخدام نموذج، الملتقى الدولي بعنوان الاقتصاد الإسلامي، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي، بغرداية، 2011.
29. مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الازهر، غزة، 2021.
30. نادية إبراهيم السيد هندي، الإدارة الإلكترونية واشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات الاقتصادية السياسية، جامعة الإسكندرية، 2017.

1. الهام شيلي، واقع تطبيق وظائف الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية، المجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12 ن العدد 01، 2019.
2. امل محمد حسن البدوي، ابتهاج سعيد علي القحطاني، استخدام نموذج الادراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليم بمدارس التعليم العام بمدينة ابها الحضرية، مجلة كلية التربية، العدد 184، جامعة الازهر، مصر، 2019.
3. افنان بنت أنور حكيمي، عصام احمد عيسوي، واقع الإدارة الالكترونية لمشروع شركة أرامكو السعودية الثقافي: مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي "إثراء"، مجلة بيبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، جامعة تبسة، المجلد 4، العدد 1، الجزائر، 2022.
4. أيوب محمود محمد، إثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، دراسة تطبيقية على عينة من مشتركين شركة ايرث لينك، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 18، العراق، 2020.
5. بو الريحان فاروق، نحو إدارة الالكترونية متكاملة، مجلة العلوم الإنسانية ن العدد 48، المجلد 1، 2014.
6. د. عائشة بنت احمد الحسيني، إثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي، المجلة العلنية لقطاع العمليات التجارية، جامعة الازهر، العدد 10، مصر، 2013.
7. عبد الناصر محمد سيد احمد، تقييم ممارسات الادارة الالكترونية على المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة، المجلة العلمية للبحوث والدراسات العلمية، جامعة حلوان، المجلد 36، العدد 3، القاهرة، 2022.
8. لعربي غويبي، عشة فاطمة، الأعمال الالكترونية في المؤسسات الصحية ودورها في تحسين الخدمات الصحية (تجربة استونيا مع قراءة واقع الجزائر)، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 01، العدد 02، جامعة الاغواط، 2018.
9. د. موسي عبد الناصر، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، كلية العلوم والتكنولوجيا، بسكرة، العدد 9، 2011.
10. كمال مولوج، محمد طلحة، الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، مداخلة لملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 2011.

11. راحيل يحي إبراهيم، تأثير جودة الخدمات في إدارة علاقات الزبون، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 124، العراق، 2020.

12. عيساوي نادية، د. عطوي سميرة، الإدارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 14، 2017.

النصوص التشريعية والتنظيمية:

1. المرسوم التنفيذي رقم 77-06 المؤرخ في 19 محرم عام 1427 هـ الموافق ل 18 فبراير 2006، يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيورها الجريدة الرسمية، العدد 09 سنة 2006
2. المرسوم التنفيذي رقم 19-140 المؤرخ في 23 شعبان عام 1440 هـ الموافق ل 19 افريل 2019 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 77-06 المؤرخ في 19 محرم عام 1427 هـ الموافق ل 18 فبراير 2006 الذي يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيورها، الجريدة الرسمية، العدد 29، 2019.

المواقع الالكترونية:

موقع الوكالة الوطنية للتشغيل www.anem.dz

المراجع باللغة الأجنبية:

1. geore n. kemyon. kabric. Sen, the perception of quality, lamaaversity, Beaumont tx usa. springer London Heidelberg New York dorecht,2015, p215of221.
2. anew marring a kerandi, e-government and the transformation of public administration in developing countries. a case study of the kenta revenue authority, university if Ottawa, Ontario, Canada ,2015.
3. Ms. Madhumita Banerjee (Mukherjee) impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty, the University of Burden in partial fulfillment of the requillments for the doctor of philosophy in tourism management, June 2016, p33. .
4. Mohammed a. elsaadani, investigating the effect of e-management on customer service performance, article, aau journal of business and law, vol, 2, al ain universite, uae, 2020, p6-25.
5. hamadi khelif, jameleddine ziadi, Impact of e-management on on organizational performance. an empirical study in Tunisian firms, article, world academics gornal if management, vol.8. Issue. 3, locoest, indie ,2020, pp.31-37.

6. neringa vilmaite- vaitone, Carolina povilaitiene, e-management as a game chanher in local public administration, article, economies journal 10 :180, mdpl, switzer land, 2022.

الملاحق

ملحق رقم 01: دليل المقابلة

مقابلة في إطار البحث العلمي

سيدي الفاضل، سيدي الفاضلة، بغرض تحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في اعداد مذكرة تخرج لشهادة الماستر في علوم التسيير تحت عنوان: " دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل " وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم إعداد نموذج هاته المقابلة الموجه لبعض مسؤولي الوكالة الوطنية للتشغيل.

لذا فضلا وليس امرا ارجوا من سيادتكم المساهمة بالإجابة على هذه الأسئلة حسب وجهة نظركم:

بيانات وظيفية:
ما طبيعة المنصب الذي تشغلونه؟
اقدمية العمل بالوكالة (بالسنوات)؟
المحور الأول: المتطلبات الاساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية
1- هل تعتبر المورد البشري الحالي كاف لتطبيق الإدارة الالكترونية؟ وكيف تقيم التواصل بين التقنيين والاداريين؟
2- هل تتوفر الوكالة على أحدث الأجهزة المعلوماتية والالكترونية؟ وهل تعتبرها ملائمة كبنية تحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية؟
3- هل يتم تحديث وتطوير أنظمة المعلومات والتطبيقات باستمرار؟
4- هل تحقق شبكة الاتصال الداخلية للوكالة "انترانات" المرونة والأمان في نقل المعلومات؟
5- من سلم 1 الى 10، كيف تقيم تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة؟
المحور الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المقدمة من الوكالة؟

1-	تساهم الإدارة الإلكترونية في الوكالة في تقديم خدماتها بفعالية وكفاءة
2-	هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية والمصداقية والمساواة في تقديم الخدمات لمختلف مرفقي الوكالة؟
3-	تطبيق الوكالة للإدارة الإلكترونية عزز من ثقة المتعاملين فيها وهذا لقلّة الأخطاء والمحافظة على خصوصيتهم؟
4-	هل سمح تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ بقاء وديمومة تقديم الخدمة على مدار 24 ساعة؟ وقلل من التوافد على مقراتها؟
5-	من الآثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية: فصل المهام والزيادة في حجم وسرعة تبادل المعلومات بين إدارات الوكالة، هل تؤيد ذلك؟ وهل ساهمت في القضاء على روتين العمل لديهم؟

الشكر موصول لسيادتكم على المساهمة في إنجاح هذه الدراسة

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين

الاستاذ	الرتبة	الجامعة
كمال ديدة	أستاذ محاضر - أ	جامعة الوادي
عواطف عيشوش	أستاذ محاضر - أ	جامعة الوادي
محمد رشدي سلطاني	أستاذ محاضر - أ	جامعة بسكرة

الملاحق

الملحق رقم 03: استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر – الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيان

اخي الفاضل اختي الفاضلة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته تحية طيبة وبعد:

يسرني ان اتقدم اليكم بفائق الاحترام والتقدير، والفت عنايتكم الكريمة ان هذا الاستبيان، قد اعد بهدف الحصول على البيانات الخاصة بالجانب الميداني لإعداد مذكرة ماستر في علوم التسيير حول:

"دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات -دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل-"

ونظرا لأهمية مشاركتكم في تحقيق الهدف العلمي، نأمل منكم التكرم بالإجابة على اسئلة الاستبيان بكل موضوعية ودقة، كما نحيطكم علما ان جميع اجاباتكم لن تستخدم الا لغرض البحث العلمي فقط ودون الاشارة الى شخصكم الكريم

اشكر لكم حسن تعاونكم وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

تحت اشراف الدكتور: ديدة كمال

الطالبة: فاروق عمراني

اسماعيلية سهيلة

النوى خديجة

الجزء الاول: البيانات الشخصية والوظيفية

ضع علامة (x) في المكان المناسب

الجنس:	ذكر	انثى		
العمر:	أقل من 31	من 31 الى أقل من 41 سنة	من 41 الى أقل من 51 سنة	50 سنة فأكثر
المستوى التعليمي:	ثانوي وأقل	تكوين مهني	جامعي	دراسات عليا
الوظيفة	عون تنفيذ	عون تحكم	إطار	إطار سامي
عدد سنوات العمل:	أقل من 6 سنوات	من 6 الى أقل من 10 سنوات	من 10 الى أقل من 20 سنة	20 سنة فأكثر
مكان العمل (الولاية):			

الجزء الثاني: محاور الدراسة

تفضلوا بوضع علامة (x) في المكان التي تعبر عن وجهة نظرهم

المحور الاول: الادارة الالكترونية			
01	02	موافق	محايد
تسعى الوكالة الى توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحها	يتم تحديث اجهزة الحاسوب وملحقاتها بصفة دورية	غير موافق	غير موافق

الملاحق

			03	في حالة وجود عطب تتم صيانة اجهزة الحواسيب او ملحقاتها بشكل سريع
			04	تستطيع الوكالة التخلي عن الاعمال الورقية والتحول بشكل كلي الى النظام الالكتروني
غير موافق	محايد	موافق	البرمجيات وقواعد البيانات	
			05	البرمجيات المستخدمة ساعدت وبشكل كبير في فصل المهام
			06	البرمجيات المستخدمة تعمل بصورة متكاملة مما سهل عملية تبادل المعلومات
			07	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها
			08	تسعى الوكالة للحفاظ على امن المعلومات بالاعتماد على برامج الحماية
غير موافق	محايد	موافق	شبكات الاتصال	
			09	تتوفر الوكالة على تدفق عالي من الانترنت يسهل عملية الاتصال
			10	تمتلك الوكالة موقع الكتروني على شبكة الانترنت يساعدها في توجيه انشطتها والتفاعل مع متعاملها
			11	تساعد شبكة العمل الداخلية في سرعة انجاز الاعمال
			12	تحقق شبكات الاتصال التي تعتمد على الوكالة المرونة والامن في نقل المعلومات
غير موافق	محايد	موافق	الكوادر البشرية	
			13	تعمل الوكالة على استقطاب اصحاب الخبرات في مجال العمل الإلكتروني
			14	لدى الوكالة كوادر بشرية مؤهلة لتطوير البرمجيات المستخدمة
			15	يتم اقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات قدرات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا
			16	تطور الوكالة في الآونة الأخيرة يؤكد جهودها المستمرة للتحويل الى الادارة الالكترونية
المحور الثاني: جودة الخدمات				
			الاعتمادية	
غير موافق	محايد	موافق	17	تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمتعاملها في موعدها المحدد دون تأخير
			18	تراعى الوكالة شكاوى المتعاملين وتعمل على حل مشاكلهم
			19	تقوم الوكالة دائما باطلاع العملاء على خدماتها الجديدة التي تطلقها
			20	تطور الوكالة سجلات دقيقة ومنظمة يمكن الاستعانة بها بسرعة وسهولة
غير موافق	محايد	موافق	الاستجابة	
			21	تقدم الوكالة خدماتها بشكل فوري لمتعاملها
			22	يخصص المسؤولين في الوكالة الوقت الكافي لمقابلة المتعاملين
			23	يتم الرد على انشغالات المتعاملين دون تمييز
			24	هناك استعداد دائم لمساعدة العملاء وتوجيههم

الملاحق

		موافق	محايد	غير موافق	الثقة والتوكيد
					25 تحرص الوكالة على خصوصية وسرية معلومات العملاء
					26 سلوكنا الذي نظهره في عملنا يغرس الثقة في نفوس المتعاملين
					27 تتميز الوكالة بالأمان وقلة الأخطاء في المعاملات
					28 نتجاوب مع عملائنا بشكل فوري في حالة نقص بعض الوثائق
		موافق	محايد	غير موافق	التعاطف
					29 تحرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها
					30 يولي عمال الوكالة اهتماما خاصا بكل متعامل
					31 يتسم عمال الوكالة باللباقة وحسن المعاملة مع العملاء
					32 تهتم الوكالة باقتراحات متعاملها لتحسين الخدمات
		موافق	محايد	غير موافق	الملموسية
					33 تولي ادارة الوكالة اهتماما كبيرا بالمظهر العام للموظفين وأماكن العمل
					34 تعتمد الوكالة على التقنيات الحديثة لتقديم خدماتها
					35 لا يبدي متعملي الوكالة اي انطباع سيء تجاه وسائل الراحة والمرافق والقاعات التي توفرها
					36 تحرص ادارة الوكالة على تقديم خدماتها بصورة مميزة تختلف عن مثيلاتها من المؤسسات النشطة في ميدان التشغيل والحماية الاجتماعية

الملحق رقم 04: مخرجات البرنامج الاحصائي spss

الثبات الكلي للاستبيان (الفا كرونباخ)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	209	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	209	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	36

الثبات الخاص بمحاور الدراسة (الفا كرونباخ)
الثبات الخاص بالإدارة الإلكترونية

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	209	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	209	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	16

الثبات الخاص بجودة الخدمات

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	209	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	209	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	20

```
FREQUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003
VAR00004 VAR00005
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

الخصائص الوصفية العينة (النسب والتكرارات)

Frequencies
Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	160	76.6	76.6	76.6
	أنثى	49	23.4	23.4	100.0
	Total	209	100.0	100.0	

العمر:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30واقل	5	2.4	2.4	2.4
	من 31 الى 40 سنة	89	42.6	42.6	45.0
	من 41 الى 50 سنة	109	52.2	52.2	97.1
	أكثر من 50 سنة	6	2.9	2.9	100.0
	Total	209	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي و اقل	13	6.2	6.2	6.2
	تكوين مهني	19	9.1	9.1	15.3
	جامعي	97	46.4	46.4	61.7
	دراسات عليا	80	38.3	38.3	100.0
	Total	209	100.0	100.0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عون تنفيذ	9	4.3	4.3	4.3
	عون تحكم	16	7.7	7.7	12.0
	إطار	113	54.1	54.1	66.0
	إطار سامي	71	34.0	34.0	100.0
	Total	209	100.0	100.0	

عدد سنوات العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5 سنوات و اقل	5	2.4	2.4	2.4
من 6 الى 10 سنوات	29	13.9	13.9	16.3
من 11 الى 20 سنة	166	79.4	79.4	95.7
أكثر من 20 سنة	9	4.3	4.3	100.0
Total	209	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=ج1 ج2 ج3 ج4 ج5
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحاور
 محور الإدارة الالكترونية (بعد أجهزة الحاسوب وملحقاتها)

Statistics

	1-تسعى الوكالة الى توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحة	2-يتم تحديث اجهزة الحاسوب وملحقاتها بصفة دورية	3-في حالة وجود عطب تتم صيانة اجهزة الحواسيب او ملحقاتها بشكل سريع دون تماطل	4-تستطيع الوكالة التخلي عن الاعمال الورقية والتحول بشكل كلي الى النظام الالكتروني	اجهزة
N Valid	209	209	209	209	209
Missing	0	0	0	0	0
Mean	2.59	2.15	2.18	2.70	2.4055
Std. Deviation	.742	.889	.880	.636	.57469

Frequency Table

1-تسعى الوكالة الى توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحة

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	32	15.3	15.3	15.3
محايد	21	10.0	10.0	25.4
موافق	156	74.6	74.6	100.0
Total	209	100.0	100.0	

2- يتم تحديث اجهزة الحاسوب وملحقاتها بصفة دورية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	69	33.0	33.0	33.0
محايد	40	19.1	19.1	52.2
موافق	100	47.8	47.8	100.0
Total	209	100.0	100.0	

3- في حالة وجود عطب تتم صيانة اجهزة الحواسيب او ملحقاتها بشكل سريع دون تماطل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	65	31.1	31.1	31.1
محايد	41	19.6	19.6	50.7
موافق	103	49.3	49.3	100.0
Total	209	100.0	100.0	

4- تستطيع الوكالة التخلي عن الاعمال الورقية والتحول بشكل كلي الى النظام الالكتروني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	20	9.6	9.6	9.6
محايد	23	11.0	11.0	20.6
موافق	166	79.4	79.4	100.0
Total	209	100.0	100.0	

اجهزة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	9	4.3	4.3	4.3
1.25	5	2.4	2.4	6.7
1.50	16	7.7	7.7	14.4
1.75	6	2.9	2.9	17.2
2.00	22	10.5	10.5	27.8
2.25	21	10.0	10.0	37.8
2.50	40	19.1	19.1	56.9
2.75	33	15.8	15.8	72.7
3.00	57	27.3	27.3	100.0
Total	209	100.0	100.0	

محور الإدارة الالكترونية (بعد البرمجيات وقواعد البيانات)

Statistics

	5-البرمجيات المستخدمة ساعدت وبشكل كبير في فصل المهام وتحديد الصلاحيات	6-البرمجيات المستخدمة تعمل بصورة متكاملة مما سهل عملية تبادل المعلومات وسرع من اداء العمليات	7-تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها	8-توفر الوكالة برامج الحماية من الاخطار الالكترونية للحفاظ على امن المعلومات	برمجيات
N Valid	209	209	209	209	209
Missing	0	0	0	0	0
Mean	2.67	2.73	2.86	2.81	2.7679
Std. Deviation	.650	.624	.489	.511	.43782

Frequency Table

5-البرمجيات المستخدمة ساعدت وبشكل كبير في فصل المهام وتحديد الصلاحيات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	21	10.0	10.0	10.0
محاييد	26	12.4	12.4	22.5
موافق	162	77.5	77.5	100.0
Total	209	100.0	100.0	

6-البرمجيات المستخدمة تعمل بصورة متكاملة مما سهل عملية تبادل المعلومات وسرع

من اداء العمليات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	20	9.6	9.6	9.6
محاييد	16	7.7	7.7	17.2
موافق	173	82.8	82.8	100.0
Total	209	100.0	100.0	

7-تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	12	5.7	5.7	5.7
محاييد	6	2.9	2.9	8.6
موافق	191	91.4	91.4	100.0
Total	209	100.0	100.0	

8-توفر الوكالة برامج الحماية من الاخطار الالكترونية للحفاظ على امن المعلومات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	11	5.3	5.3	5.3
محايد موافق	18	8.6	8.6	13.9
موافق	180	86.1	86.1	100.0
Total	209	100.0	100.0	

برمجيات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	5	2.4	2.4	2.4
1.50	5	2.4	2.4	4.8
1.75	2	1.0	1.0	5.7
2.00	5	2.4	2.4	8.1
2.25	8	3.8	3.8	12.0
2.50	23	11.0	11.0	23.0
2.75	24	11.5	11.5	34.4
3.00	137	65.6	65.6	100.0
Total	209	100.0	100.0	

محور الإدارة الالكترونية (بعد شبكات الاتصال)

FREQUENCIES VARIABLES=ج9 ج10 ج11 ج12 شبكات
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Statistics

	9تتوفر الوكالة على تدفق عالي من الانترنت يسهل عملية الاتصال والسرعة في انجاز الاعمال	10-تمتلك الوكالة موقع الكتروني على شبكة الانترنت يتيح لها انجاز اعمالها وتوجيه انشطتها والتفاعل مع متعاملليها	11-تعتمد الوكالة على شبكة العمل الداخلية	12-تحقق شبكات الاتصال التي تعتمد عليها الوكالة المرونة والامان في نقل المعلومات والسرعة في انجاز الاعمال	شبكات
N Valid	209	209	209	209	209
Missing	0	0	0	0	0
Mean	2.26	2.77	2.69	2.76	2.6184
Std. Deviation	.856	.578	.646	.574	.47979

Frequency Table

9- تتوفر الوكالة على تدفق عالي من الانترنت يسهل عملية الاتصال والسرعة في انجاز الاعمال

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	56	26.8	26.8	26.8
محاييد موافق	42	20.1	20.1	46.9
موافق	111	53.1	53.1	100.0
Total	209	100.0	100.0	

10- تمتلك الوكالة موقع الكتروني على شبكة الانترنت يتيح لها انجاز اعمالها وتوجيه انشطتها والتفاعل مع متعاملها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	16	7.7	7.7	7.7
محاييد موافق	17	8.1	8.1	15.8
موافق	176	84.2	84.2	100.0
Total	209	100.0	100.0	

11- تعتمد الوكالة على شبكة العمل الداخلية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	21	10.0	10.0	10.0
محاييد موافق	23	11.0	11.0	21.1
موافق	165	78.9	78.9	100.0
Total	209	100.0	100.0	

12- تحقق شبكات الاتصال التي تعتمد عليها الوكالة المرونة والامان في نقل المعلومات والسرعة في انجاز الاعمال

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	15	7.2	7.2	7.2
محاييد موافق	21	10.0	10.0	17.2
موافق	173	82.8	82.8	100.0
Total	209	100.0	100.0	

شبيكات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	1.9	1.9	1.9
1.25	1	.5	.5	2.4
1.50	7	3.3	3.3	5.7
1.75	5	2.4	2.4	8.1
2.00	17	8.1	8.1	16.3
2.25	13	6.2	6.2	22.5
2.50	38	18.2	18.2	40.7
2.75	30	14.4	14.4	55.0
3.00	94	45.0	45.0	100.0
Total	209	100.0	100.0	

محور الإدارة الإلكترونية (بعد الكوادر البشرية)

FREQUENCIES VARIABLES=ج13 ج14 ج15 ج16 الكوادر
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Statistics

	الكوادر	16-تعامل الوكالة يؤكد جهودها المستمرة للتحويل الى الادارة الالكترونية	15-يتم اقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات قدرات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	14-لدى الوكالة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة اجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة	13-تعامل الوكالة على استقطاب اصحاب الخبرات في مجال العمل الإلكتروني
N Valid	209	209	209	209	209
Missing	0	0	0	0	0
Mean	2.31	2.83	2.19	2.81	2.5347
Std. Deviation	.736	.466	.871	.462	.47692

Frequency Table

13- تعمل الوكالة على استقطاب اصحاب الخبرات في مجال العمل الإلكتروني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	34	16.3	16.3	16.3
محايد موافق	76	36.4	36.4	52.6
موافق	99	47.4	47.4	100.0
Total	209	100.0	100.0	

14- لدى الوكالة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	6	2.9	2.9	2.9
محايد موافق	28	13.4	13.4	16.3
موافق	175	83.7	83.7	100.0
Total	209	100.0	100.0	

15- يتم اقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات قدرات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	63	30.1	30.1	30.1
محايد موافق	44	21.1	21.1	51.2
موافق	102	48.8	48.8	100.0
Total	209	100.0	100.0	

16- تعامل الوكالة يؤكد جهودها المستمرة للتحويل الى الادارة الالكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	8	3.8	3.8	3.8
محايد موافق	19	9.1	9.1	12.9
موافق	182	87.1	87.1	100.0
Total	209	100.0	100.0	

الكوادر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	1.9	1.9	1.9
1.25	2	1.0	1.0	2.9
1.50	6	2.9	2.9	5.7
1.75	8	3.8	3.8	9.6
2.00	18	8.6	8.6	18.2
2.25	25	12.0	12.0	30.1
2.50	39	18.7	18.7	48.8
2.75	42	20.1	20.1	68.9
3.00	65	31.1	31.1	100.0
Total	209	100.0	100.0	

محور جودة الخدمات (بعد الاعتمادية)

Statistics

	17-تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمتعاملها في موعدها المحدد دون تأخير	18-تراعي الوكالة شكاوى وانشغالات المتعاملين وتعمل على حل مشاكلهم والاجابة على استفساراتهم بكل صدق	19-تقوم الوكالة دائما باطلاع العملاء على خدماتها الجديدة التي تطلقها	20-تمتلك وتطور الوكالة سجلات دقيقة ومنظمة يمكن الاستعانة بها بسرعة وسهولة	الاعتمادية
N Valid	209	209	209	209	209
Missing	0	0	0	0	0
Mean	2.63	2.65	2.85	2.52	2.6615
Std. Deviation	.653	.657	.445	.658	.44187

Frequency Table

17-تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمتعاملها في موعدها المحدد دون تأخير

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	20	9.6	9.6	9.6
محاييد	37	17.7	17.7	27.3
موافق	152	72.7	72.7	100.0
Total	209	100.0	100.0	

18-تراعي الوكالة شكاوى وانشغالات المتعاملين وتعمل على حل مشاكلهم والاجابة على استفساراتهم بكل صدق

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	21	10.0	10.0	10.0
محاييد	32	15.3	15.3	25.4
موافق	156	74.6	74.6	100.0
Total	209	100.0	100.0	

19-تقوم الوكالة دائما باطلاع العملاء على خدماتها الجديدة التي تطلقها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	7	3.3	3.3	3.3
محاييد	18	8.6	8.6	12.0
موافق	184	88.0	88.0	100.0
Total	209	100.0	100.0	

20-تمتلك وتطور الوكالة سجلات دقيقة ومنظمة يمكن الاستعانة بها بسرعة وسهولة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	19	9.1	9.1	9.1
محاييد	62	29.7	29.7	38.8
موافق	128	61.2	61.2	100.0
Total	209	100.0	100.0	

الاعتمادية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	1.4	1.4	1.4
1.50	5	2.4	2.4	3.8
1.75	8	3.8	3.8	7.7
2.00	9	4.3	4.3	12.0
2.25	18	8.6	8.6	20.6
2.50	28	13.4	13.4	34.0
2.75	43	20.6	20.6	54.5
3.00	95	45.5	45.5	100.0
Total	209	100.0	100.0	

محور جودة الخدمات (بعد الاستجابة)

COMPUTE الاستجابة=MEAN(ج21 to ج24) .

EXECUTE .

FREQUENCIES VARIABLES=الاستجابة ج21 ج22 ج23 ج24

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS .

Statistics

	21-تقدم الوكالة خدماتها بشكل فوري وحسب المواعيد المتفق عليها مع متعاملها	22-يخصص المسؤولين في الوكالة الوقت الكافي لمقابلة المتعاملين ان رغبوا في ذلك	23-يتم الرد على طلبات وانشغالات المتعاملين دون تمييز ودون تأخير	24-هناك استعداد دائم لمساعدة العملاء وتوجيههم	الاستجابة
N Valid	209	209	209	209	209
Missing	0	0	0	0	0
Mean	2.69	2.61	2.75	2.83	2.7225
Std. Deviation	.606	.642	.576	.466	.47360

Frequency Table

21-تقدم الوكالة خدماتها بشكل فوري وحسب المواعيد المتفق عليها مع متعاملها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	16	7.7	7.7	7.7
محاييد	32	15.3	15.3	23.0
موافق	161	77.0	77.0	100.0
Total	209	100.0	100.0	

22-يخصص المسؤولون في الوكالة الوقت الكافي لمقابلة المتعاملين ان رغبوا في ذلك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	18	8.6	8.6	8.6
محاييد	45	21.5	21.5	30.1
موافق	146	69.9	69.9	100.0
Total	209	100.0	100.0	

23-يتم الرد على طلبات وانشغالات المتعاملين دون تمييز ودون تأخير

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	15	7.2	7.2	7.2
محاييد	22	10.5	10.5	17.7
موافق	172	82.3	82.3	100.0
Total	209	100.0	100.0	

24-هناك استعداد دائم لمساعدة العملاء وتوجيههم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	8	3.8	3.8	3.8
محاييد	19	9.1	9.1	12.9
موافق	182	87.1	87.1	100.0
Total	209	100.0	100.0	

الاستجابة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	6	2.9	2.9	2.9
1.25	3	1.4	1.4	4.3
1.50	2	1.0	1.0	5.3
1.75	3	1.4	1.4	6.7
2.00	7	3.3	3.3	10.0
2.25	10	4.8	4.8	14.8
2.50	23	11.0	11.0	25.8
2.75	32	15.3	15.3	41.1
3.00	123	58.9	58.9	100.0
Total	209	100.0	100.0	

محور جودة الخدمات (بعد الثقة والتوكيد)

COMPUTE الثقة = MEAN(ج25 to ج28).
EXECUTE

Statistics

	25-تحرص الوكالة على خصوصية وسرية معلومات العملاء وتتميز بالأمان وقلة الأخطاء في المعاملات	26-نحاول كجزء من المؤسسة على غرس الثقة في نفوس المتعاملين من خلال سلوكنا الذي نظهره في عملنا	27-نقوم بإنجاز المهام الموكلة الينا بكل دقة وتركيز	28-نتجاوب مع عملائنا بشكل فوري في حالة نقص او ضياع بعض الوثائق او الابلاغ عن مشكلة	الثقة
N Valid	209	209	209	209	209
Missing	0	0	0	0	0
Mean	2.88	2.73	2.50	2.65	2.6890
Std. Deviation	.409	.561	.715	.634	.43597

Frequency Table

25- تحرص الوكالة على خصوصية وسرية معلومات العملاء وتتميز بالأمان وقلة الأخطاء في المعاملات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	6	2.9	2.9	2.9
محايد موافق	14	6.7	6.7	9.6
موافق	189	90.4	90.4	100.0
Total	209	100.0	100.0	

26- نحاول كجزء من المؤسسة على غرس الثقة في نفوس المتعاملين من خلال سلوكنا الذي نظهره في عملنا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	12	5.7	5.7	5.7
محايد موافق	33	15.8	15.8	21.5
موافق	164	78.5	78.5	100.0
Total	209	100.0	100.0	

27- نقوم بإنجاز المهام الموكلة الينا بكل دقة وتركيز

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	27	12.9	12.9	12.9
محايد موافق	50	23.9	23.9	36.8
موافق	132	63.2	63.2	100.0
Total	209	100.0	100.0	

28- نتجاوب مع عملائنا بشكل فوري في حالة نقص او ضياع بعض الوثائق او الإبلاغ عن مشكلة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	18	8.6	8.6	8.6
محايد موافق	37	17.7	17.7	26.3
موافق	154	73.7	73.7	100.0
Total	209	100.0	100.0	

الثقة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	1.4	1.4	1.4
	1.25	2	1.0	1.0	2.4
	1.50	3	1.4	1.4	3.8
	1.75	4	1.9	1.9	5.7
	2.00	10	4.8	4.8	10.5
	2.25	15	7.2	7.2	17.7
	2.50	32	15.3	15.3	33.0
	2.75	35	16.7	16.7	49.8
	3.00	105	50.2	50.2	100.0
Total		209	100.0	100.0	

محور جودة الخدمات (بعد التعاطف)

Statistics

		29-تحرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها	30-يولي عمال الوكالة اهتماما خاصا بكل متعامل	31-يتسم عمال الوكالة باللباقة وحسن المعاملة مع العملاء	32-تهتم الوكالة باقتراحات متعاملاتها لتحسين الخدمات	التعاطف
N	Valid	209	209	209	209	209
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	2.82	2.71	2.69	2.54	2.6890
	Std. Deviation	.496	.592	.575	.700	.46789

Frequency Table

29-تحرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	10	4.8	4.8	4.8
	محايد	18	8.6	8.6	13.4
	موافق	181	86.6	86.6	100.0
Total		209	100.0	100.0	

30- يولي عمال الوكالة اهتماما خاصا بكل متعامل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	15	7.2	7.2	7.2
محايد	30	14.4	14.4	21.5
موافق	164	78.5	78.5	100.0
Total	209	100.0	100.0	

31- يتسم عمال الوكالة باللباقة وحسن المعاملة مع العملاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	12	5.7	5.7	5.7
محايد	41	19.6	19.6	25.4
موافق	156	74.6	74.6	100.0
Total	209	100.0	100.0	

32- تهتم الوكالة باقتراحات متعاملها لتحسين الخدمات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	25	12.0	12.0	12.0
محايد	47	22.5	22.5	34.4
موافق	137	65.6	65.6	100.0
Total	209	100.0	100.0	

التعاطف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	7	3.3	3.3	3.3
1.25	1	.5	.5	3.8
1.50	1	.5	.5	4.3
1.75	5	2.4	2.4	6.7
2.00	8	3.8	3.8	10.5
2.25	14	6.7	6.7	17.2
2.50	24	11.5	11.5	28.7
2.75	44	21.1	21.1	49.8
3.00	105	50.2	50.2	100.0
Total	209	100.0	100.0	

محور جودة الخدمات (بعد الملموسية)

COMPUTE الملموسية=MEAN(ج33 to ج36) .
EXECUTE .
FREQUENCIES VARIABLES=ج33 ج34 ج35 ج36 الملموسية
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS .

Frequencies

Statistics

	الملموسية	تختلف	مميزة وملموسة	خدماتها بصورة	الوكالة على تقديم	36-تحرص ادارة	اي انطباع سيء	35-لا يبدي	متعاملي الوكالة	34-يوجد لدى	الوكالة اجهزة	وتقنيات حديثة	لتقديم وعرض	خدماتها	33-تولي ادارة	الوكالة اهتماما	كبيرا بمظهر	الموظفين وكذا	الشكل العام	لهياكلها ومقراتها	
N Valid	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2.29	2.78	2.11	2.71	2.4737	2.4737	2.4737	2.11	2.71	2.78	2.78	2.78	2.78	2.78	2.29	2.29	2.29	2.29	2.29	2.29	2.29
Std. Deviation	.823	.534	.806	.593	.51530	.51530	.51530	.806	.593	.534	.534	.534	.534	.534	.823	.823	.823	.823	.823	.823	.823

Frequency Table

33-تولي ادارة الوكالة اهتماما كبيرا بمظهر الموظفين وكذا الشكل العام لهياكلها ومقراتها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	49	23.4	23.4	23.4
محايد	51	24.4	24.4	47.8
موافق	109	52.2	52.2	100.0
Total	209	100.0	100.0	

34-يوجد لدى الوكالة اجهزة وتقنيات حديثة لتقديم وعرض خدماتها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	12	5.7	5.7	5.7
محايد	21	10.0	10.0	15.8
موافق	176	84.2	84.2	100.0
Total	209	100.0	100.0	

35- لا يبدي متعاملي الوكالة اي انطباع سيء تجاه وسائل الراحة والمرافق والقاعات التي توفرها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	57	27.3	27.3	27.3
محاييد موافق	71	34.0	34.0	61.2
موافق	81	38.8	38.8	100.0
Total	209	100.0	100.0	

36- تحرص ادارة الوكالة على تقديم خدماتها بصورة مميزة وملموسة تختلف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	15	7.2	7.2	7.2
محاييد موافق	31	14.8	14.8	22.0
موافق	163	78.0	78.0	100.0
Total	209	100.0	100.0	

الملموسية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	6	2.9	2.9	2.9
1.25	5	2.4	2.4	5.3
1.50	1	.5	.5	5.7
1.75	16	7.7	7.7	13.4
2.00	21	10.0	10.0	23.4
2.25	22	10.5	10.5	34.0
2.50	45	21.5	21.5	55.5
2.75	31	14.8	14.8	70.3
3.00	62	29.7	29.7	100.0
Total	209	100.0	100.0	

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	محور2b	.	Enter

a. Dependent Variable: محور1

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790a	.624	.622	.24812

a. Predictors: (Constant), محور2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.125	1	21.125	343.146	.000b
	Residual	12.744	207	.062		
	Total	33.869	208			

a. Dependent Variable: محور1

b. Predictors: (Constant), محور2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.456	.116		3.931	.000
	محور2	.803	.043	.790	18.524	.000

a. Dependent Variable: محور1

الفرضية الفرعية رقم 01:
هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1-تسعى الوكالة الى توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاتها لجميع مصالحه	209	2.59	.742	.051
2-يتم تحديث اجهزة الحاسوب وملحقاتها بصفة دورية	209	2.15	.889	.061
3-في حالة وجود عطب تتم صيانة اجهزة الحواسيب او ملحقاتها بشكل سريع دون تماطل	209	2.18	.880	.061
4-تستطيع الوكالة التخلي عن الاعمال الورقية والتحول بشكل كلي الى النظام الالكتروني	209	2.70	.636	.044
5-البرمجيات المستخدمة ساعدت وبشكل كبير في فصل المهام وتحديد الصلاحيات	209	2.67	.650	.045
6-البرمجيات المستخدمة تعمل بصورة متكاملة مما سهل عملية تبادل المعلومات وسرع من اداء العمليات	209	2.73	.624	.043
7-تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها	209	2.86	.489	.034
8-توفر الوكالة برامج الحماية من الاخطار الالكترونية للحفاظ على امن المعلومات	209	2.81	.511	.035
9-تتوفر الوكالة على تدفق عالي من الانترنت يسهل عملية الاتصال والسرعة في انجاز الاعمال	209	2.26	.856	.059
10-تمتلك الوكالة موقع الكتروني على شبكة الانترنت يتيح لها انجاز اعمالها وتوجيه انشطتها والتفاعل مع متعاملينا	209	2.77	.578	.040
11-تعتمد الوكالة على شبكة العمل الداخلية	209	2.69	.646	.045
12-تحقق شبكات الاتصال التي تعتمدها الوكالة المرونة والامان في نقل المعلومات والسرعة في انجاز الاعمال	209	2.76	.574	.040
13-تعمل الوكالة على استقطاب اصحاب الخبرات في مجال العمل الإلكتروني	209	2.31	.736	.051
14-لدى الوكالة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة اجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة	209	2.81	.462	.032
15-يتم اقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات قدرات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	209	2.19	.871	.060
16-تعامل الوكالة يؤكد جهودها المستمرة للتحويل الى الادارة الالكترونية	209	2.83	.466	.032

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1-تسعى الوكالة الى توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحة	11.564	208	.000	.593	.49	.69
2-يتم تحديث اجهزة الحاسوب وملحقاتها بصفة دورية	2.412	208	.017	.148	.03	.27
3-في حالة وجود عطب تتم صيانة اجهزة الحواسيب او ملحقاتها بشكل سريع دون تماطل	2.987	208	.003	.182	.06	.30
4-تستطيع الوكالة التخلي عن الاعمال الورقية والتحول بشكل كلي الى النظام الالكتروني	15.891	208	.000	.699	.61	.79
5-البرمجيات المستخدمة ساعدت وبشكل كبير في فصل المهام وتحديد الصلاحيات	15.005	208	.000	.675	.59	.76
6-البرمجيات المستخدمة تعمل بصورة متكاملة مما سهل عملية تبادل المعلومات وسرع من اداء العمليات	16.960	208	.000	.732	.65	.82
7-تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها	25.331	208	.000	.856	.79	.92
8-توفر الوكالة برامج الحماية من الاخطار الالكترونية للحفاظ على امن المعلومات	22.870	208	.000	.809	.74	.88
9-تتوفر الوكالة على تدفق عالي من الانترنت يسهل عملية الاتصال والسرعة في انجاز الاعمال	4.443	208	.000	.263	.15	.38
10-تمتلك الوكالة موقع الكتروني على شبكة الانترنت يتيح لها انجاز اعمالها وتوجيه انشطتها والتفاعل مع متعاملبيها	19.145	208	.000	.766	.69	.84
11-تعتمد الوكالة على شبكة العمل الداخلية	15.421	208	.000	.689	.60	.78
12-تحقق شبكات الاتصال التي تعتمد عليها الوكالة المرونة والامان في نقل المعلومات والسرعة في انجاز الاعمال	19.037	208	.000	.756	.68	.83
13-تعمل الوكالة على استقطاب اصحاب الخبرات في مجال العمل الإلكتروني	6.106	208	.000	.311	.21	.41
14-لدى الوكالة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة اجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة	25.318	208	.000	.809	.75	.87

15- يتم اقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات قدرات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	3.098	208	.002	.187	.07	.31
16- تعامل الوكالة يؤكد جهودها المستمرة للتحويل الى الادارة الالكترونية	25.836	208	.000	.833	.77	.90

الفرضية الفرعية رقم 02:

تمتاز الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بدرجة عالية من الجودة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
17- تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمتعاملاتها في مواعيد المحدد دون تأخير	209	2.63	.653	.045
18- تراعي الوكالة شكاوى وانشغالات المتعاملين وتعمل على حل مشاكلهم والاجابة على استفساراتهم بكل صدق	209	2.65	.657	.045
19- تقوم الوكالة دائما باطلاع العملاء على خدماتها الجديدة التي تطلقها	209	2.85	.445	.031
20- تمتلك وتطور الوكالة سجلات دقيقة ومنظمة يمكن الاستعانة بها بسرعة وسهولة	209	2.52	.658	.046
21- تقدم الوكالة خدماتها بشكل فوري وحسب المواعيد المتفق عليها مع متعاملاتها	209	2.69	.606	.042
22- يخصص المسؤولون في الوكالة الوقت الكافي لمقابلة المتعاملين ان رغبوا في ذلك	209	2.61	.642	.044
23- يتم الرد على طلبات وانشغالات المتعاملين دون تمييز ودون تأخير	209	2.75	.576	.040
24- هناك استعداد دائم لمساعدة العملاء وتوجيههم	209	2.83	.466	.032
25- تحرص الوكالة على خصوصية وسرية معلومات العملاء وتتميز بالأمان وقلة الاخطاء في المعاملات	209	2.88	.409	.028
26- نحاول كجزء من المؤسسة على غرس الثقة في نفوس المتعاملين من خلال سلوكنا الذي نظهره في عملنا	209	2.73	.561	.039
27- نقوم بإنجاز المهام الموكلة الينا بكل دقة وتركيز	209	2.50	.715	.049
28- نتجاوب مع عملائنا بشكل فوري في حالة نقص او ضياع بعض الوثائق او الابلاغ عن مشكلة	209	2.65	.634	.044
29- تحرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها	209	2.82	.496	.034
30- يولي عمال الوكالة اهتماما خاصا بكل متعامل	209	2.71	.592	.041
31- يتسم عمال الوكالة باللباقة وحسن المعاملة مع العملاء	209	2.69	.575	.040
32- تهتم الوكالة باقتراحات متعاملاتها لتحسين الخدمات	209	2.54	.700	.048
33- تولي ادارة الوكالة اهتماما كبيرا بمظهر الموظفين وكذا الشكل العام لهياكلها ومقراتها	209	2.29	.823	.057
34- يوجد لدى الوكالة اجهزة وتقنيات حديثة لتقديم وعرض خدماتها	209	2.78	.534	.037

الملاحق

35- لا يبدي متعاملي الوكالة اي انطباع سيء تجاه وسائل الراحة والمرافق والقاعات التي توفرها	209	2.11	.806	.056
36- تحرص ادارة الوكالة على تقديم خدماتها بصورة مميزة وملموسة تختلف	209	2.71	.593	.041
محور 2	209	2.6471	.39688	.02745

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
17-تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها لمتعاملها في موعدها المحدد دون تأخير	13.987	208	.000	.632	.54	.72
18-تراعي الوكالة شكاوى وانشغالات المتعاملين وتعمل على حل مشاكلهم والاجابة على استفساراتهم بكل صدق	14.212	208	.000	.646	.56	.74
19-تقوم الوكالة دائما باطلاع العملاء على خدماتها الجديدة التي تطلقها	27.543	208	.000	.847	.79	.91
20-تمتلك وتطور الوكالة سجلات دقيقة ومنظمة يمكن الاستعانة بها بسرعة وسهولة	11.452	208	.000	.522	.43	.61
21-تقدم الوكالة خدماتها بشكل فوري وحسب المواعيد المتفق عليها مع متعاملها	16.549	208	.000	.694	.61	.78
22-يخصص المسؤولين في الوكالة الوقت الكافي لمقابلة المتعاملين ان رغبوا في ذلك	13.801	208	.000	.612	.52	.70
23-يتم الرد على طلبات وانشغالات المتعاملين دون تمييز ودون تأخير	18.847	208	.000	.751	.67	.83
24-هناك استعداد دائم لمساعدة العملاء وتوجيههم	25.836	208	.000	.833	.77	.90
25-تحرص الوكالة على خصوصية وسرية معلومات العملاء وتتميز بالأمان وقلة الاخطاء في المعاملات	30.962	208	.000	.876	.82	.93
26-نحاول كجزء من المؤسسة على غرس الثقة في نفوس المتعاملين من خلال سلوكنا الذي نظهره في عملنا	18.743	208	.000	.727	.65	.80
27-نقوم بإنجاز المهام الموكلة البنا بكل دقة وتركيز	10.162	208	.000	.502	.40	.60
28-نتجاوب مع عملائنا بشكل فوري في حالة نقص او ضياع بعض الوثائق او الابلاغ عن مشكلة	14.847	208	.000	.651	.56	.74
29-تحرص الوكالة عل تلبية احتياجات عملائها	23.866	208	.000	.818	.75	.89

30- يولي عمال الوكالة اهتماما خاصا بكل متعامل	17.424	208	.000	.713	.63	.79
31- يتسم عمال الوكالة باللباقة وحسن المعاملة مع العملاء	17.321	208	.000	.689	.61	.77
32- تهتم الوكالة باقتراحات متعاملها لتحسين الخدمات	11.064	208	.000	.536	.44	.63
33- تولي ادارة الوكالة اهتماما كبيرا بمظهر الموظفين وكذا الشكل العام لهيكلها ومقراتها	5.045	208	.000	.287	.17	.40
34- يوجد لدى الوكالة اجهزة وتقنيات حديثة لتقديم وعرض خدماتها	21.244	208	.000	.785	.71	.86
35- لا يبدي متعاملي الوكالة اي انطباع سيء تجاه وسائل الراحة والمرافق والقاعات التي توفرها	2.059	208	.041	.115	.00	.22
36- تحرص ادارة الوكالة على تقديم خدماتها بصورة مميزة وملموسة تختلف محور 2	17.257	208	.000	.708	.63	.79
	23.572	208	.000	.64713	.5930	.7013

الفرضية الفرعية رقم 03:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب وملحقاتها كعنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

Variables Entered/Removed^a

Mod el	Variables Entered	Variables Removed	Metho d
1	1 اجهزة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الخدمات 2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Mod el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	.272	.268	6.78890

a. Predictors: (Constant), اجهزة 1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3564.862	1	3564.862	77.347	.000 ^b
	Residual	9540.449	207	46.089		
	Total	13105.311	208			

a. Dependent Variable: الخدمات²

b. Predictors: (Constant), اجهزة¹

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35.614	2.026		17.583	.000
	اجهزة ¹	1.801	.205	.522	8.795	.000

a. Dependent Variable: الخدمات²

الفرضية الفرعية رقم 04:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات كعنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	1 البرمجيات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الخدمات²

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	.504	.501	5.60605

a. Predictors: (Constant), البرمجيات¹

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6599.749	1	6599.749	209.997	.000 ^b
	Residual	6505.562	207	31.428		
	Total	13105.311	208			

a. Dependent Variable: الخدمات²

b. Predictors: (Constant), البرمجيات¹

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.331	2.488		6.966	.000
	البرمجيات ¹	3.216	.222	.710	14.491	.000

a. Dependent Variable: الخدمات²

الفرضية الفرعية رقم 03:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	شبكات ^{1b}	.	Enter

a. Dependent Variable: الخدمات²

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.482	.480	5.72464

a. Predictors: (Constant), شبكات¹

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6321.600	1	6321.600	192.899	.000 ^b
	Residual	6783.711	207	32.772		
	Total	13105.311	208			

a. Dependent Variable: الخدمات²

b. Predictors: (Constant), شبكات¹

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.856	2.202		10.379	.000
	شبكات ¹	2.873	.207	.695	13.889	.000

a. Dependent Variable: الخدمات²

الفرضية الفرعية رقم 03:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية كعنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية للتشغيل

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	1 ^b الكوادر	.	Enter

a. Dependent Variable: الخدمات²

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.482	.479	5.72676

a. Predictors: (Constant), الكوادر¹

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6316.586	1	6316.586	192.604	.000 ^b
	Residual	6788.725	207	32.796		
	Total	13105.311	208			

a. Dependent Variable: الخدمات²

b. Predictors: (Constant), الكوادر¹

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.655	2.147		11.017	.000
	الكوادر ¹	2.889	.208	.694	13.878	.000

a. Dependent Variable: الخدمات²