



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

الموضوع

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

"وكالة عين تموشنت"

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

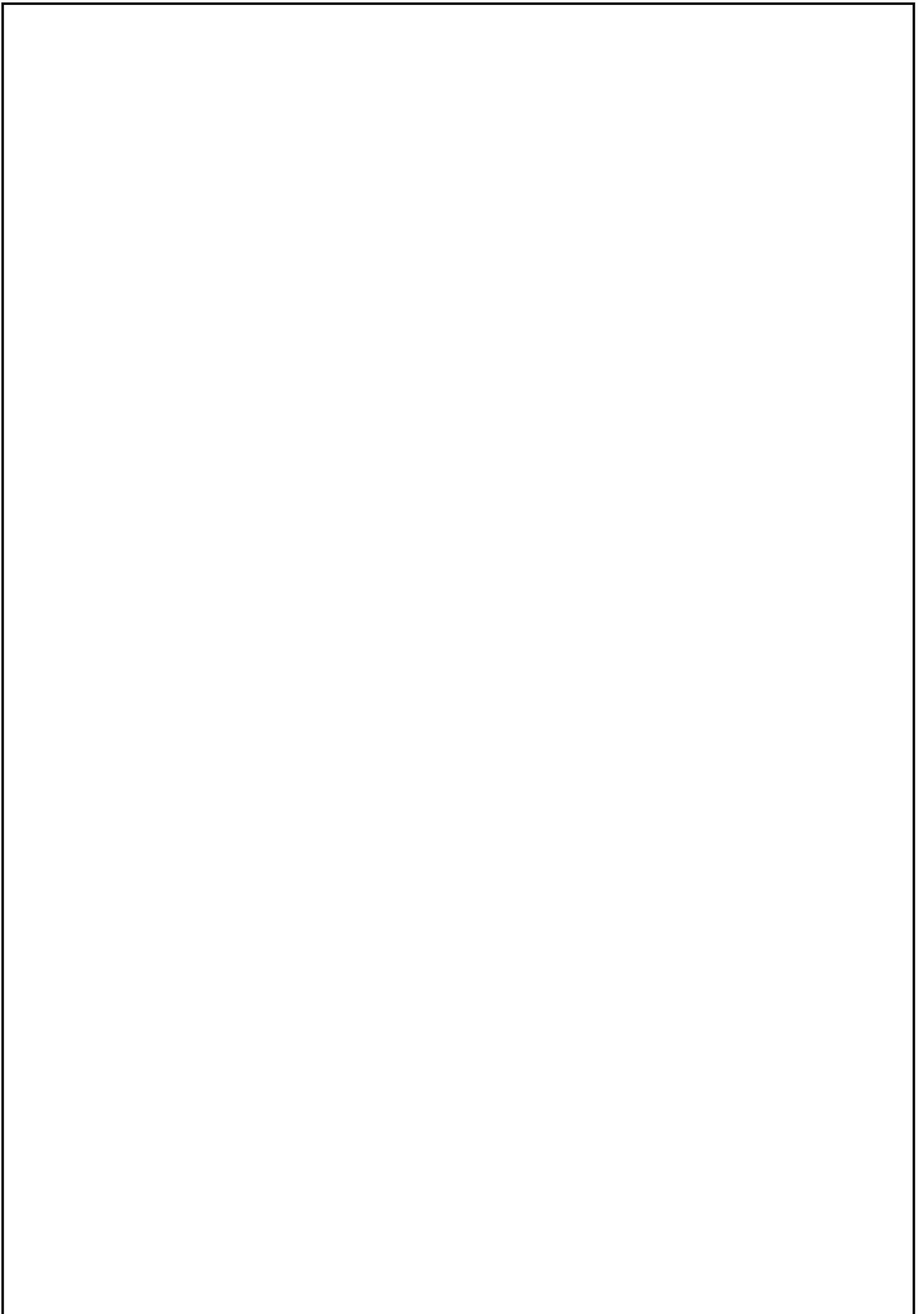
إعداد الطالب :

كرارمة محمد أمين

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا	غلاي نسيمة	: الأستاذ (ة): الاسم واللقب
مشرفا	مراد إسماعيل	: الأستاذ (ة): الاسم واللقب
ممتحنا	مخلوف سليمة	: الأستاذ (ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية 2023/2022



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، الحمد لله الذي نورنا بنور العقل نورنا بنور العقل وأهدانا إلى طريق المعرفة ، ويسر لنا العسر ووفقنا لإتمام هذا العمل ، فله الحمد حتى يرضى وله الشكر بعد الرضى والصلاة والسلام على خير الورى محمد رسول الله .

نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه ومعلوماته القيمة وتسخير له لوقته الثمين رغم الانشغالات الملزم بها ، فكان بمثابة يد العون .

كما نتوجه بالشكر إلى عائلتي على دعمهم المستمر لي لبلوغي أعلى المراتب.

وأشكر كذلك عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت على مساعدتهم لي .

وأخيرا اللهم إنا نشهدك بأننا قد بدلنا ما يسرت لنا من جهد ، فإن كنا قد وفقنا من عندك فمن عندك وإن كنا قد أخطئنا أو قصرنا فمن أنفسنا ، اللهم اجعل عملنا هذا مقبولا وسعينا مرضيا مشكورا ، وأخر دعوانا الحمد لله رب العالمين.

إهداء

الحمد لله عز وجل الذي وفقنا الذي وفقني في إتمام هذا البحث العلمي والذي أهمني الصحة والعافية والعزيمة فالحمد لله كثيرا ، إن كان الإهداء يعبر عن الوفاء والإهداء.

إلى أصحاب السيرة العطرة و الفكر المستنير ، اللذان كان لهم الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما .

إلى كل إخوتي ، من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب .

إلى الأستاذ المشرف د . "مراد إسماعيل " الذي لم يتوانى في تقديم المساعدة والتوجيه طيلة فترة إعداد المذكرة

إلى كافة زملائي وزميلاتي ، من كانوا معي على طريق النجاح و الخير أهدي خرجي إلى شخصيات التي ساعدتني وأخذت بيدي للوصول إلى هذا المكان لن أذكرهم يكفي أنهم يتسمون حين يعرفون أنهم المقصودون إلى كل من أسعدهم تخرجي.

إلى كل من مهدوا الطريق أمامي للوصول إلى هذه المرتبة العلمية .

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها الأربعة (عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصال، صناع المعرفة) في تحسين جودة الخدمات حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان الذي استهدف موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء حيث تم توزيع الاستبيان على عينة قدرها 50 مفردة ليتم استرجاعها كاملة دون استبعاد أي منها، ولتحليل بيانات الاستبيان أستخدم الباحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية . SPSS 20.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت محل الدراسة هو متوسط .

أما بالنسبة لمستوى جودة الخدمات بالصندوق محل الدراسة فوجد أنه مستوى قريب من الجيد

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية، الجودة، الخدمات، جودة الخدمات، عتاد الحاسوب

، البرمجيات، شبكات الاتصال، صناع المعرفة.

Summary

This study aimed to determine the role of electronic management in its four dimensions (computer hardware, software, communication networks, knowledge creators) in improving service quality. The researcher followed the descriptive-analytical method, and data was collected using a questionnaire targeting employees of the National Fund for Social Insurance for Wage Earners. The questionnaire was distributed to a sample of 50 individuals, and all responses were collected without excluding any of them. The researcher used the statistical package for social sciences, SPSS 20, to analyze the questionnaire data.

The study found a number of results, the most important of which is that the level of implementation of electronic management at the National Fund for Social Insurance for Wage Earners Agency in Ain Temouchent, the location of the study, is average. As for the level of service quality at the studied institution, it was found to be close to good.

Keywords: électronique management, quality, services, service quality, computer hardware, Software, communication networks, knowledge makers .

المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الإهداء
	شكر والتقدير
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة عامة
الصفحة	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
	تمهيد:
2	المبحث الأول: الدراسات السابقة
2	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
2	الفرع الأول: الدراسات السابقة جزائرية
3	الفرع الثاني: دراسات سابقة في بلدان عربية
4	المطلب الثاني: دراسات السابقة باللغة الأجنبية
6	المطلب الثالث : مقارنة الدراسات السابقة
7	مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية
8	المبحث الثاني : أساسيات حول الإدارة الإلكترونية
9	المطلب الأول : نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها
9	الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية
10	الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية
11	الفرع الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية
12	المطلب الثاني: وظائف ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وخصائصها
12	الفرع الأول : وظائف الإدارة الإلكترونية

قائمة المحتويات

14	الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
16	الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية
16	المطلب الثالث: عناصر ومبادئ الإدارة الإلكترونية
16	الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية
17	الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية
18	المبحث الثالث: عموميات حول جودة الخدمات
18	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات
18	الفرع الأول: تعريف الجودة
19	الفرع الثاني: تعريف الخدمة
20	الفرع الثالث: تعريف جودة الخدمة
22	الفرع الرابع: أهمية جودة الخدمة
23	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة ومقاييسها
23	الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمة
25	الفرع الثاني: مقاييس جودة الخدمات
26	المطلب الثالث: مستويات جودة الخدمة
28	علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمة
29	خلاصة الفصل:
الصفحة	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
32	تمهيد:
33	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة
33	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
33	الفرع الأول: التعريف بالوكالة
33	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة
34	المطلب الثاني: مهام وتمويلات الصندوق
34	الفرع الأول: مهام الصندوق

قائمة المحتويات

35	الفرع الثاني: تمويلات الصندوق
36	المطلب الثالث: نماذج لتطبيقات الإدارة الإلكترونية بالوكالة
41	المبحث الثاني: منهجية وأدوات الدراسة
41	المطلب الأول: المناهج أدوات وأساليب الدراسة
41	الفرع الأول: منهج الدراسة
41	الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات
43	الفرع الثالث: الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة
43	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
43	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
43	الفرع الثاني: عينة الدراسة
44	المطلب الثالث: إختبار الصدق وثبات ادات الدراسة
44	الفرع الأول: إختبار ثبات أدوات الدراسة
44	الفرع الثاني: إختبار صدق أدوات الدراسة
48	المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات
48	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج محور البيانات
48	الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج محور البيانات الشخصية
51	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محور البيانات الموضوعية
55	المطلب الثاني اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج
55	الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى
62	الفرع الثاني : العلاقة الارتباطية بين أبعاد الإلكترونية وجودة الخدمات
66	خلاصة الفصل:
70	الخاتمة :
70	النتائج:
71	التوصيات:
76	قائمة المراجع:
77	الملاحق:

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
4	العناصر المتدخلة في التخطيط الالكتروني	1:1
5	العناصر المتدخلة في التنظيم الالكتروني	2:1
35	توزيع نسب الاشتراكات	1:2
42	سلم لديكارت الخماسي	2:2
43	طول الخلايا على مقياس لديكارت الخماسي	3:2
44	توزيع أفراد عينة الدراسة	4:2
45	معامل ألفا كرونباخ	5:2
46	معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول	6:2
47	معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني	7:2
48	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	8:2
49	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	9:2
49	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرا المستوى التعليمي	10:2
50	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	11:2
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الاول	12:2
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الثاني	13:2
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الثالث	14:2
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الرابع	15:2
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني	16:2
55	نتائج تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية الأولى	17:2
57	مجالات معامل التحديد	18:2
58	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الاولى	19:2
59	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية	20:2
60	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	21:2
61	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	22:2
63	نتائج إرتباط معامل بيرسون بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة	23:2

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
د	متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة	1:1
14	مفهوم جودة الخدمات	2:1
16	أبعاد جودة الخدمات	3:1
20	مستويات جودة الخدمات	4:1
36	شبكة CNAS	5:2
37	نظام الشفاء	6:2
38	نظام SIGAS	7:2
39	تعليمة تجديد الملف	8:2
40	عملية معالجة البطاقة داخل النظام	9:2

فهرس الأشكال

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
77	نمذج الاستبيان المستخدم في الدراسة	1:2
79	المهكل التنظيمي الخاص بالوكالة CNAS	2:2

المقدمة

نتج عن التقدم العلمي والتكنولوجي وانتشار شبكة الانترنت ظهور عدة تأثيرات على نمط عمل الأنظمة الإدارية، حيث تحولت الخدمة التقليدية إلى شكل حديث يعتمد على بعد التكنولوجي، وإعادة صياغة الخدمة وجعلها قائما أساسا على الحديثة المشاحنة وبالتالي المرور إلى عصنة الإدارة.

فالإدارة الإلكترونية أفرزت مجموعة من التعديلات على مفهوم الخدمات التي تؤدي في الأخير إلى نهاية الإدارة التقليدية، فتجديد هذه الأخيرة يتيح الكثير من فرص النجاح والثقة في إنجاز المهام وتقديم الخدمة وفي الأخير يمثل قفزة نوعية في نموذج جودة الخدمة.

فبالرغم من أن مصطلح الجودة أنشأ لغرض تحسين المنتج والسلع، إلا أن هذا المفهوم وصل إلى المؤسسات الخدمية للارتقاء بالجودة في الخدمات، فأصبح بالإمكان الاعتماد على ركائز التسيير الحديث للوصول إلى جودة الخدمات ومن بين أهم هذه الركائز هي الإدارة الإلكترونية فهي منتهج إداري حديث يحرص على إخراج المؤسسات من حيز الأسلوب البيروقراطي لتستغل في ذلك التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتوازي مع مفهوم الجودة.

1- طرح الإشكالية:

تواجه المؤسسات الحديثة على اختلاف أصنافها ومنها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مجموعة من التحديات والتغيرات، ونتيجة لهذه التحولات أصبحت الإدارة الإلكترونية هي المصدر المهم في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات، إذ تمثل جودة الخدمات أحد المفاهيم الهامة في ظل عصنة المؤسسات، فأصبحت المؤسسات ملزمة على العمل بها وإدخالها في برامجها للاعتراف بها واعتمادها في تحسين جودة الخدمات في ظل التطور الإلكتروني والرفع من مستوى جودة الخدمة، مما سبق ذكره يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت؟
ويندمج ضمن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهية الإدارة الإلكترونية؟.
- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟.
- ما المقصود بتحسين جودة الخدمات؟ .
- ما هي علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمات؟ .

2-فرضيات الدراسة:

-الفرضية البحثية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعملاء الأجراء، وكالة عين تموشنت.

-الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر لبعء عتاد الحاسوب على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت.
- يوجد أثر لبعء البرمجيات على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت.
- يوجد أثر لبعء شبكات الاتصال على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء وكالة عين تموشنت.
- يوجد أثر لبعء صناع المعرفة على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت.

➤ الفرضية البحثية الثانية :

- يوجد علاقة إرتباط بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات بالصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعملاء الأجراء، وكالة عين تموشنت.

3-أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- توضيح العناصر والمصطلحات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وإظهار ايجابياتها .
- التطرق إلى مفاهيم النظرية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات .
- توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات.

4-أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في متغيراتها وهما: الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات،

وهذه الأهمية توضح دور الإدارة الإلكترونية عند تحسين جودة الخدمات، وأن الإدارة الإلكترونية هي أسلوب إداري حيث ومتطور والذي يعتبر موضوع الساعة.

5- حدود الدراسة:

- ✓ الإطار الموضوعي: تم التطرق إلى متغيرين وهما: الإدارة الإلكترونية ، جودة الخدمات
- ✓ الإطار المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت.
- ✓ الإطار الزمني: تمثلت فترة الدراسة من بداية فيفري إلى غاية نهاية شهر ماي ،

6- المنهج والأدوات المستخدمة:

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي وفقا لمعطيات التي تم جمعها، حيث تم في هذا المنهج جمع البيانات وإجراء التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج المطلوبة، كما تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من عينة البحث.

7-أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- المكانة التي تحتلها الإدارة الإلكترونية ودور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمات.
- وجود صلة قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.
- الإدارة الإلكترونية موضوع حديث.

8-صعوبات الدراسة:

- ✓ تداخل بين بعض المفاهيم مما صعب الفرقة بينهم.
- ✓ قلة المراجع التي تجمع بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات .
- ✓ صعوبة في استرجاع الاستبيان .

9-هيكل الدراسة: تم تقسيم الدراسة كما يلي:

❖ الفصل الأول: يعالج الإطار النظري والمفاهيم لكل من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، في

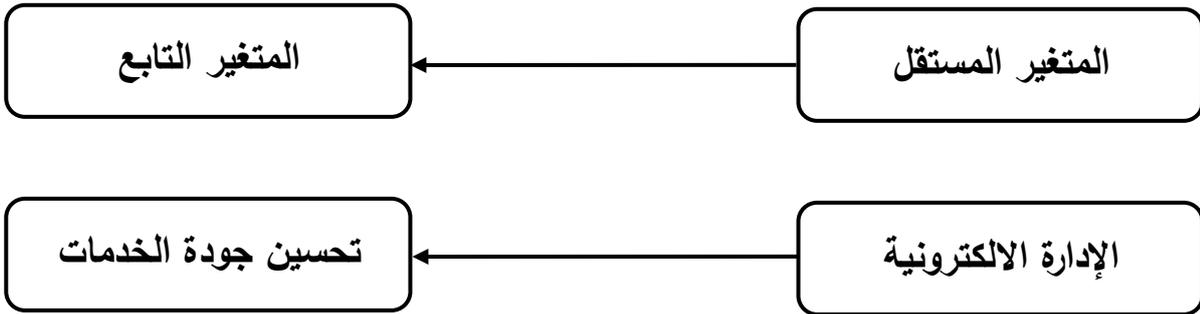
المبحث الأول تم التطرق إلى كل من نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية ووظائفها ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وخصائصها وكذلك تم تطرق إلى مبادئ وعناصر إدارة الإلكترونية وأهميتها، كما تناولنا مبحث يضم جودة الخدمات من خلال الإحاطة بمفهوم الجودة ومفهوم الخدمة ومفهوم جودة الخدمات، بالإضافة إلى أبعاد ومقاييس جودة الخدمات، وأهمية ومستويات جودة الخدمات، كما تطرقنا في آخر نقطة إلى علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمات، وتم التطرق أيضا في المبحث الثالث إلى الدراسات السابقة لهذا الموضوع وتوضيح الفرق بينها وبين الدراسة الحالية.

❖ **الفصل الثاني:** يتضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية الخاصة بهذا الموضوع، حيث تناولنا فيه تعريف المؤسسة محل الدراسة، منهجية وأدوات الدراسة، إضافة إلى نتائج واختبار الفرضيات.

10- نموذج الدراسة:

يمكن توضيح متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة حسب الشكل الآتي:

الشكل رقم 01: متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة



المصدر : من إعداد الطالب

الفصل الأول

الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

تمهيد

تتعلق الإدارة الإلكترونية بالاستخدام المتكامل لتقنيات الاتصال والمعلومات لتحسين إدارة العمليات وتحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات. وتستخدم الإدارة الإلكترونية أدوات وتقنيات مثل الانترنت والهواتف الذكية وتقنيات الذكاء الاصطناعي وغيرها لتحسين العمليات الإدارية والخدمية.

تجمع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات على تحسين الخدمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية وبجودة عالية للمستخدمين، فالإدارة الإلكترونية تعمل على تعزيز جودة الخدمات من خلال تبسيط إجراءات العمل والعمليات وتعزيز التواصل مع العملاء، وعليه في هذا الفصل سنقوم بإبراز مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، ولتوضيح الموضوع أكثر تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

المبحث الأول: الدراسات السابقة

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية

المبحث الثالث: جودة الخدمات

المبحث الأول: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنتطرق إلى تحليل بعض الدراسات التي تطرقت إلى متغيرات الدراسة، ومنه سنحاول القيام بعرض موجز لأهم الدراسات والقيام بعملية المقارنة بينهما وبين الدراسة الحالية .

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

سنخصص هذا المطلب للدراسات العلمية العربية والتي درست هذا الموضوع.

الفرع الأول: الدراسات جزائرية

❖ دراسة (بوعنان نورالدين 2007): بعنوان جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، وهي مذكرة

مكاملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة .

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة المدركة ورضا العملاء، والتأكيد على أهمية الجودة المقدمة كمصدر للميزة التنافسية في ظل الانفتاح على السوق العالمي، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع، وتوصل إلى مجموعة من النتائج منها :

✓ عملاء المؤسسة المينائية لسكيكدة أن الإدراك الفعلي للخدمة المينائية المقدمة يتميز بالضعف في أغلب مظاهره وهذا ما يعكس الانطباع السلبي حول مستوى الخدمة .

✓ عملية الاتصال بين المؤسسة المينائية وعملائها ضعيفة.

ويرجع سبب ضعف هذه الخدمة إلى :

- العملاء غير موافقين على ثمن الخدمة المقدمة .
- عملاء وموظفي المؤسسة المينائية لا يراعون الوقت الخاص بتقديم الخدمة.

❖ دراسة :عشور عبد الكريم : دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة

الأمريكية والجزائر ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،تخصص ديموقراطية والرشادة ،جامعة متنوري ،قسنطينة ،الجزائر ، 2010/2009.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية كألية في ترشيد الخدمة العمومية بإتباع تطبيقات النموذج الأمريكي، فهو يعتبر مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا، حيث في هذا المبحث اعتمد الباحث في

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

دراسته على عدد من المناهج وهي : المنهج الوصفي التحليلي ومنهج تحليل المضمون ،ومنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي ،فتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها :

- إن الإدارة الإلكترونية تؤثر على نمط الخدمة العمومية من خلال الآليات المتمثلة في المعدات التكنولوجية والتقنية وشبكات الأنترنت .
- الإدارة الإلكترونية هي خيار جديد يحتاج إلى إعادة النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية ،والتحول للروابط الافتراضية للرفع من سرعة الاستجابة وتحسين الفعالية لدى الأجهزة الحكومية ،عند تأدية الخدمة العمومية .
- الجزائر بحاجة إلى قواعد أمنية لتأمين معاملاتها الإلكترونية ،وكذلك لحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية ، وخاصة جانب الخدمة المالية .

❖ دراسة : (ناصر طهار ، كمال معيوف 2019): تطرقت هذه الدراسة إلى مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ،فتم القيام بدراسة ميدانية على عينة من ممثلي الخدمات الضريبية بالمديرية العامة للضرائب (فرع شلف) ، اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وتم توزيعه على عينة مكونة من (46) مفردة ، من بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة : هناك أثر معنوي لتطبيق المديرية العامة للضرائب (شلف) للإدارة الإلكترونية بأبعاد جودة خدماتها (الاعتمادية ،الضمان ،الاستجابة ،التعاطف ،الأشياء الملموسة) .

الفرع الثاني : دراسات في الدول العربية

❖ دراسة : (سميرة مطر المسعودي) : بعنوان معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية وتتمثل هذه المعيقات في (المعيقات الإدارية والتقنية والبشرية المعوقات المالية) وإبراز الآليات والحلول للتغلب على هذه المعوقات في نظر مديري وموظفي الموارد البشرية .

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المسحي ،والاستعانة بالإستبانة كأداة لجمع المعلومات ومن بين الأساليب الإحصائية التي استعملت (المتوسطات الحسابية ،الانحرافات المعيارية ،ومعامل الارتباط بيرسون) .

كما أوضحت نتائج الدراسة إلى وجود معوقات إدارية تتمثل في :

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

- غياب الدورات التكوينية والتدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية ، ونقص عامل التحفيز المادي والمعنوي للعمل بتقنيات الإلكترونية .
 - غياب الثقة لدى موظفي الموارد البشرية ، في العامل الإلكتروني .
 - غياب الدعم المادي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات ونقص الحصص المالية لبرامج التدريب وتكوين الموظفين .
- من بين التوصيات التي توصلت إليها الدراسة مايلي:
- زيادة عدد الدورات التدريبية والتكوينية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية .
 - الرفع من حصص الدعم المالي الخاص بالمحاضرات والبحوث والتكوين والتدريب الخاص بموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية .

❖ دراسة : ألفار، محمد حامد حامد (2017):هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المدركة للوحدات المحلية المقدمة إلكترونيا ، تم الاعتماد في هذه الدراسة على عينتين وهما عينة العاملين في مراكز معلومات محافظي القاهرة والمنوفية ،وعينة المواطنين المستفيدين من الخدمات في في المحافظتين محل الدراسة ،فتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

هناك تأثير للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المدركة للوحدات المحلية المقدمة إلكترونيا ،فالأبعاد الأكثر تأثيرا هي: البوابة الإلكترونية ،المتطلبات الإدارية ،والمطلبات البشرية ثم المتطلبات التشريعية والقانونية ثم تليه متطلبات تقنية المعلومات ،فتم التوصل إلى أن الأبعاد الأكثر تأثيرا للمراكز التكنولوجية هي المتطلبات الإدارية والبشرية ثم تليها المتطلبات القانونية والتشريعية .

المطلب الثاني: دراسات الأجنبية

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى الدراسات العلمية السابقة والتي كانت بالغة الأجنبية.

■ (دراسة 2001ALAN): بعنوان إدخال الموظفين في الشبكات الإلكترونية

(العريشي ،122،2008)

تطرت هذه الدراسة إلى المبادلات الرئيسية للحكومة الإلكترونية حول العالم لفهم إمكانية توفير الخدمات الحكومية على شبكات الأنترنت ، كما أوضحت الدراسة أن الخمسة سنوات الماضية شهدت تطور كبير في تقديم الخدمات الحكومية عبر الشبكة .توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

- الحكومة الإلكترونية ليس مجرد وضع خدمات على الشبكة بل إلزام الهيئات والمؤسسات الحكومية على مراجعة خدماتها وإعادة التنظيم والتدقيق فيها قبل عرضها على الشبكة
- إن نسبة 15% من فوائد الحكومة الإلكترونية مصدرها الحلول التقنية أما نسبة 85 تأتي من إنسيابية تقديم الخدمات.
- اعتماد الحكومة الإلكترونية يتطلب مجهود لغرض زيادة انتشار استخدام الأنترنت.
- تشجيع موظفي الحكومة على التغيير .

■ دراسة West2002 بعنوان: الحكومة الإلكترونية المدنية جامعة براون بالولايات المتحدة الأمريكية هدف الدراسة إلى تقديم عرض لمستوى التحديث السنوي الثاني لمواقع انترنت المؤسسة الحكومية في 80 مدينة بأمريكا والتعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى كافة سكان المدن:

نتائج هذه الدراسة:

- عملت المدن الخطوات الرئيسة نحو وضع المعلومات والخدمات على الشبكة. هناك زيادة كبيرة في عدد المواقع حيث بلغ 1527 موقع حكومي. يعرض % 49 من مواقع الخدمات القابلة للتنفيذ على الشبكة، تماما عن نسبة 25% في العام الماضي.

■ دراسة (راجي سوارى وسون ميست 2011) (بوعبد الله 14، 2014)، بعنوان: إدراكات المستهلكين عن جودة الخدمة في مكاتب البريد، دراسة هندية قامت على مقاومة مكاتب البريد في مقاطعتين هنديةتين :

تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات حيث تم الحصول على 300 إستمارة مقبولة . في هذا الاستبيان تم استخدام أبعاد مقياس SERVPER وأبعاد أخرى: الرفاه (حالة المقاعد، والازدحام). بعد الأمان (الأمان عند حمل النقود، سرعة الاستجابة على الشكاوي...) استخدام السهل للخدمات (معرفة الخدمات المتاحة، المعلومات المتوفرة في المكاتب ، وتسهيل عملية الحصول على المعلومة من طرف العاملين...).

■ دراسة 2014 Amel Attoura et Christian Longhi بعنوان _ تطوير الإدارة الإلكترونية في البلديات الفرنسية.

هدف الدراسة إلى معرفة مساهمة ترقية الإدارة الإلكترونية المحلية في البلديات الفرنسية ، وإثبات أهمية التخلي عن الوسائل التقليدية في الخدمات الإدارية في الإدارة الإلكترونية. وأهم نتيجة توصلت إليها الدراسة هي:

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

نتائج التحليل البسيط القواعد البيانات في إطار هذه الدراسة على اكتشاف مستويات مختلف البلديات التي تستلزم طرق مختلفة لتعليق الإدارة الإلكترونية فيها.

فئة قليلة من البلديات التي تخلت على الخدمات الإدارية التقليدية وهي الأكثر تطور تقع في المناطق الحضرية البلديات التي لم تشارك في التحلي من النفط التقليدية في تقديم الخدمات بعض النظر كبرها هي بلديات صناعية ، قليلة الكتابة صحفة في المجال الاقتصادي الاجتماعي

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة

في هذا المطلب سوف نقوم بمقارنة الدراسات العلمية المتطرق إليها :

أولاً: التعقيب على الدراسات السابقة

استعرضنا ثمانية (10) دراسات سابقة :

● 3: جزائرية

● 3: عربية

● 4: أجنبية

❖ الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات معا دراسة (عشور عبد الكريم) ، دراسة (ناصر طهار وكمال معيوف) ودراسة (محمد حامد حامد 2017) هذه الدراسات تناولت المتغيرين معا، وتم تناول الموضوع في قطاعات مختلفة ومن عدة جوانب.

❖ أما الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية متغير أول نجد دراسة (سميرة مطر المسعودي).

❖ أما الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات متغير واحد نجد دراسة (Alan) التي درست جودة الخدمات متغير واحد.

❖ أما الدراسات التي تطرقت إلى موضوع جودة الخدمات كمتغير واحد نجد دراسة (بوعنان نورالدين 2007)، ودراسة (حاتم غازي شعشاعة 2004)، (Alan)

❖ أما الدراسات التي تطرقت إلى موضوع جودة الخدمة كمتغير ثاني . نجد دراسة (راجي سواري وسو ميست 2011)، التي درست موضوع جودة الخدمة كمتغير ثاني.

❖ أما الدراسات التي شملت المتغيرين معا. دراسة (عشور عبد الكريم)، (ناصر طهار وكمال معيوف) ، (محمد حامد حامد 2017).

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

في هذه الدراسات أي موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات أخذ قسط كبير للباحثين رغم أغلبية الدراسات إلى الموضوع بشكل منفصل ،وقد تبين من خلال استعراض لهذه الدراسات السابقة أوجه الاختلاف والتشابه بين هذه الدراسات والدراسة الحالية .

تنوع الدراسات الجزائرية والأجنبية والعربية حيث يختلفان من حيث الموضوعات والمنهج الذي استخدمته كل دراسة ونوع العينة ومجتمع الدراسة :

(1) **الاختلاف من حيث المنهج** : اعتمد الباحث "بوعنان نورالدين " على المنهج الوصفي التحليلي ،اما الباحث "عشور عبدالكريم" إتبع في دراسته منهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة ،أما دراسة "سميرة" مطر المسعودي " وظفت المنهج الوصفي المسحي ،أما دراسة "بوعنان نورالدين " وظف المنهج الوصفي التحليلي .

(2) **الاختلاف من حيث الهدف** : هدفت دراسة "بوعنان نورالدين" ،إلى التوصل لبعض النتائج التي بإمكانها المساهمة في تحسين جودة الخدمة كما هدفت دراسة "حاتم غازي شعشاعة" ، إلى التطرق إلى تأثير بعض المتغيرات على تقييم العملاء للخدمة المقدمة .

(3) **من حيث التصنيف** تم الاعتماد على المذكرات والمجلات.

(4) **من حيث أداة الدراسة** : وجدنا أن بعض الدراسات السابقة اعتمدت على أداة الاستبيان لجمع المعلومات (دراسة ناصر طهاركمال معيوف , سميرة مطر المسعودي , راجيسواري سونميسيت). أما الدراسات المتبقية اعتمدت على الملاحظة .

(5) **من حدود الدراسة**: وجدنا أن بعض الدراسات انحصرت في الفترة مابين 2001 و 2019. تم إجراء هذه الدراسات في بيئات مختلفة بعضها جزائري والبعض الأخر عربي ،والبعض الأخر في بيئات أجنبية .

مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية:

هذه الدراسات مختلفة مع الدراسة الحالية من حيث العينة ومجتمع الدراسة .وبعض الدراسات السابقة المذكورة تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المتبع والأداة المستخدمة (الاستبيان)

أغلبية الدراسات تم إجرائها في مؤسسات عمومية وهو ما يتشابه مع دراستنا الحالية التي اخترنا إجرائها بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ،وكالة عين تموشنت .

ما يميز الدراسة الحالية أنها تطرقت إلى موضوع حديث وعصري وهو "دور الإدارة الإلكترونية في

تجسين جودة الخدمات" .

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

الاستفادة من الدراسات السابقة : زيادة وإثراء الإطار النظري معرفة الأسلوب الإحصائي المناسب ،مقارنة النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية

لا يمكن فهم المقصود بالإدارة الإلكترونية دون التطرق لأهم المفاهيم الخاصة بها ، لهذا سنقوم في هذا المبحث بالتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية مع توضيح بعض النقاط وذكر بعض العناصر الخاصة بها والتي سنتناولها في هذا المبحث.

المطلب الأول : نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية و أهميتها

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى نشأة الإدارة الإلكترونية ثم التطرق إلى مفهومها.

الفرع الأول : نشأة الإدارة الإلكترونية

بدأ مشروع إنشاء الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية في فترة الرئيس "كلينتون" وكانت بداية تطبيق الفكرة عام 1995 حين بدأت هيئة "البريد المركزي" في ولاية فلوريدا تطبيقها على إدارتها .

وإن بروز الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي والسريع للتجارة الإلكترونية والإنشاء الواسع لشبكة الانترنت ، وترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية الحكومات وتوجيهها نحو الشفافية في العمل وتعميق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الرقمية من أجل خدمة أهداف التنمية ، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية هي من مفاهيم الثورة الرقمية التي تؤدي إلى عصر المعرفة.¹

وتعود نشأة الإدارة الإلكترونية إلى التحول الجذري للعمل بأنماط مختلفة بعدما كانت تعتمد على تطبيقات الحاسوب التي تستخدم لغرض إحصائي والبعض الآخر يستخدم للمساعدة التقنية لتحقيق النتائج النهائية.

وكانت أول دولة عربية طبقت الإدارة الإلكترونية هي الإمارات العربية المتحدة منذ عام 2001 وبعدها برزت بعد مدة قريبة وبنمط جزئي في العالم العربي بعض الجهات الحكومية (كوزارة المالية الأردنية ، وجامعة الملك عبد العزيز بالسعودية).²

¹ ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية ،معهد الإدارة العامة ،2005، ص03.

² عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ،2008، ص23.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

الفرع الثاني : مفهوم الإدارة الإلكترونية

- يعرفها "سعد غالب ياسين" : هي عملية ممارسة بالوسائل الإلكترونية لتحقيق الدقة والسرعة، فهي الإدارة التي تمارس عناصرها (المكونات المادية والمحتويات والبرامج...) ووظائفها (التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والقيادة الإلكترونية و الرقابة الإلكترونية) وفقاً للمتطلبات المواكبة والاستعمال الكفء.¹
- ومفهوم آخر : فالإدارة الإلكترونية هي منهج يقوم على الاستخدام الواعي لتقنيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأعمال الإدارية وتقديم الخدمة في عصر العولمة.²
- كما يعرفها "محمد سمير أحمد" : استخدام مزيج من تكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء والبحث عن آلية متقدمة لتبادل ونقل المعلومة بين المنظمة والعملاء الآخرون.³
- فالإدارة الإلكترونية هي عملية تحويل جميع الوظائف والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة و بدقة مع تفادي العمل بالورق.⁴
- ويعرفها آخرون: أنها مدخل للإدارة المعاصرة التي تعمل على إستيعاب والاعتماد على البنية التحتية لتقنيات المعلومات في ممارسة الوظائف والعمليات الأساسية الإدارية إلكترونياً في منظمات إلكترونية تستخدم البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات.⁵
- وتعرفها منظمة "التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي" : بأنها "استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالخصوص الانترنت لتحقيق إدارة أفضل".⁶
- واستنتاجاً لما سبقاً فالإدارة الإلكترونية هي المدخل الحديث الذي يسعى إلى تجديد المنظمات باستخدام التكنولوجيا فاستخدام شبكة الانترنت يعطي قدر من الشفافية في ممارسة الأعمال وإدارة الأنشطة الداخلية والخارجية وتقديمها للعملاء في الوقت المناسب وبأقل تكلفة.

¹أفاشي علال، عشير جيلالي، أهمية الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية في سياق قواعد قانونية منظمة، مجلة دراسات القانونية، العدد 02، جامعة ربحي فارس المدينة، 24 جوان 2021، ص.ص 87-86.

²حسين هلاي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص.ص 75.

³محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان 2009، ص.ص 24.

⁴عبدالله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، عمان الأردن، دار المعزز للنشر والتوزيع 2015، ص.ص 205.

⁵عمر أحمد أبوهاشم الشريف، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، عمان الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع 2013، ص.ص 64.

⁶عصام عبدالفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2008، ص.ص 23.

الفرع الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحسين وظائف المؤسسة وتطويرها من خلال إدماج تكنولوجيا المعلومات على مستوى الإدارة وتنجلى فيما يلي :

- استخدام التكنولوجيا المعاصرة يساهم في تطوير وعصرنه الإدارة بشكل عام.
- تعمل الإدارة الإلكترونية على إزاحة تعقيدات العمل اليومية.
- إتاحة وإظهار البيانات والمعلومات لمتخذي القرار في الوقت المناسب وبسرعة.
- خفض حجم الملفات والأوراق مما يؤدي إلى تقليل تكاليف التشغيل.
- جمع البيانات من مصدرها الأصلي وبنمط موحد.
- الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تواصل أفضل وارتباط قوي بين إدارات مؤسسة واحدة لتقديم خدمة أفضل.
- توفر المعلومات وبالتالي تقلص معوقات اتخاذ القرار.
- تهدف إلى تحسين الأداء في مرافق الخدمة الإدارية.
- تحافظ على حقوق العاملين من خلال الإبداع والابتكار .
- تحافظ على حقوق العاملين من خلال الإبداع والابتكار¹.

¹ ريجي مصطفى عليان ، الإدارة الإلكترونية (متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المختصون في الإدارة العامة ، وإدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية في جامعة البلقاء التقليدية)،مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد (17) ، العدد 02، عمان الأردن ،نوفمبر 2011،ص202ص203.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

المطلب الثاني : وظائف ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وخصائصها

ستتطرق من خلال هذا المطلب إلى تبيان وظائف الإدارة الإلكترونية مع متطلباتها ثم الانتقال إلى ذكر

الخصائص:

الفرع الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية

تشمل الإدارة الإلكترونية على مجموعة من الوظائف الأساسية المهمة في الإصلاح الإداري والتغيير الجذري

نذكرها فيما يلي :

-التخطيط الإلكتروني : إن عملية التخطيط الإلكتروني هي عملية ديناميكية للأهداف طويلة المدى والمرنة

وقابلة للتجديد والتطوير المستمر مع مرور الوقت ،فالبيئة الرقمية تتميز بسرعة التغيير عبر شبكات محلية ودولية مما

يحقق قدرة على الوصول إلى أفكار جديدة وخدمات وهذا ما يعطي ميزة تنافسية وأفضلية لعملية التخطيط

الإلكتروني . والجدول التالي توضح أهم العناصر المتداخلة في التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي وكذا

التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني

الجدول رقم (1-1) : الفرق بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي

التخطيط الإلكتروني	التخطيط التقليدي	
خطط عديدة لاستجابة لجميع الظروف.	خطة واحدة توجه أعمال واتجاه المؤسسة .	عدد الخطط
خطة مرنة من أجل الاستجابة الديناميكية . للتغيرات	ملتزم بالخطة ضروري لكل المستويات . للتنسيق ووحدة الاتجاه.	المرونة
الخطة تركز على الأسواق المتغيرة و الزبائن و حاجياتهم الآنية و المحتملة	.خطة تركز فقط على قدرات المؤسسة	التركيز
تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة .	.تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة	المخاطرة
المخططون هم المبادرون من مدراء العاملون .	.المدراء يخططون و العاملون ينفذون	المخطط

المصدر: خرشوش أميرة ،جعفري شهرزاد ،تطبيقات الإدارة الإلكترونية في قطاع الأعمال ،مذكرة مقدمة ضمن

متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي ،قسم الحقوق ،تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية

،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2022/2021،ص13،ص14.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

الجدول رقم(1:2) التالي يوضح الفرق بين التنظيم التقليدي و التنظيم الالكتروني :

التنظيم الإلكتروني	التنظيم التقليدي	
- تنظيم شبكي ومشروعي قائم على فرق العمل الجماعية و أفقي غير محدد.	- التنظيم عمودي وقائم على وحدات ثابتة و محددة.	الهيكل التنظيمي
- قائم على أساس تحالفات داخلية و خارجية و فريق عمل.	- قائم على أساس الوحدات و الأقسام .	التقسيم الإداري
السلطة في الوحدات الاستشارية وسلسلة الأوامر في الوحدات مستقلة.	- السلطة خطية و الرئيس واحد يسمى المدير الفردي.	سلسلة الأوامر
-سياسة مرنة . -جداول عمل مرنة.	-التعليمات حرفية . -جداول العمل قياسية و منجزة من قبل .	الرسمية
-تعدد مراكز السلطة ولا مركزية الوحدات مستقلة	-مركزية السلطة في القمة ولا مركزية السلطة موزعة	مركزية ولا مركزية

المصدر: خرشوش أميرة ،جعفري شهرزاد ،تطبيقات الإدارة الإلكترونية في قطاع الأعمال ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي ،قسم الحقوق ،تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة العربي بن مهدي أم البواقي 2022/2021،ص15.

-التنظيم الإلكتروني : يرى الدكتور "نجم عبود" أن من مكونات التنظيم التي طرأ عليها انتقال من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني ، من خلال ظهور الهيكل التنظيمي حيث يقوم على مجموعة من الوحدات الثابتة ، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ، إلى تشكيل تنظيم يسمى بالتنظيم المصفوفات يقوم على مبدأ الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي ، وبالتالي يصبح التقسيم الإداري يقوم على مبدأ الفرق والانتقال إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية ¹.

-الرقابة الإلكترونية : تسمح الرقابة الإلكترونية بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة مما يعطي لها إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحرافات و الأخطاء وعملية التصحيح فهي عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحرافات من خلال تدقيق المعلومات بين المديرين و العاملين فالجميع يعمل على في الوقت نفسه

¹نجم عبود نجم ،الإدارة الإلكترونية ،الإستراتيجيات والوظائف والمشكلات ،دار المريخ للنشر ،المملكة العربية السعودية ،2004،ص247.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية و الولاء الإلكترونية سواء بين العاملين و الإدارة أو بين المستخدمين و الإدارة مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراب من الرقابة القائمة على الثقة.¹

- القيادة الإلكترونية : أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية و التحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث قفزة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية والتي تنقسم إلى 3 أنواع:

*** القيادة التقنية للعملية :** تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت و تتسم بزيادة توفير المعلومات و تحسين جودتها إضافته إلى سرعة الحصول عليها وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات و تمكن القائد الإلكتروني من امتلاك القدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة و البرمجيات و الشبكات و التطبيقات إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة ألا وهي سرعة الحركة والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

*** القيادة البشرية الناعمة :** إن طرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالزاد المعرفي وحسن التعامل مع الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم و تتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة و الوصول إلى السوق والتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

*** القيادة الذاتية :** تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات التي يجب للقائد أن يتصف بها ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على إنجاز المهمات و الرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.²

الفرع الثاني : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يستلزم جملة من المتطلبات لأحداث تغيير واسع على مستوى نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة من بين هذه المتطلبات نذكر مايلي :

*** المتطلبات التقنية :** تتمثل في توفير البيئة التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة لاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد.³

¹ محمد بن عبدالعزيز الضائي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات، مدينة الرياض ص27.

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية 2004، ص260.

³ سوسي عبد الناصر، أحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث العدد

2011، 09، جامعة ورقلة الجزائر ص91.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

***المتطلبات المالية :** إن مشروع الإدارة الإلكترونية يعد من المشاريع الكبيرة والتي تتطلب أموال لضمان الاستمرار والنجاح والوصول إلى الهدف المسطر ،بداية بتغيير البنية التحتية وتوفير أجهزة والأدوات اللازمة لتحديثها من فترة لآخره وتكوين العنصر البشري بصورة مستمرة .¹

***المتطلبات الإدارية :** إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب إحداث تغيير في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب ،وتكون متناسبة مع مبادئ الإدارة الإلكترونية عن طريق إنشاء إدارات حديثة مع توفير الظروف المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة سريعة وأدق وتتم عملية الانتقال بالتدرج.²

***المتطلبات البشرية :** إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يستوجب توفر عنصري بشري كفى ومؤهل ويتقبل نمط الإدارة الإلكترونية ، ويعي أهدافها للوفاء بتطبيقها والإمام بأساليب العمل بالوسائل التقنية المعاصرة عن طريق انتقاء الكفاءات وتدريبهم بصورة جيدة للعمل بتقنية المعلومات كما يوجد مجموعة من المتطلبات البشرية نجزها فيما يلي :

-إيجاد أنظمة فعالة للحفاظ على العنصر البشري وتحفيزه.

-استقطاب الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجة.³

***المتطلبات الأمنية :** إن المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية تنحصر في حماية وضمان أمن المعلومة أي يقصد بها تأمين المعلومات وتوفير الحماية الكافية للموارد المستخدمة لمعالجة المعلومات بتأمين المنشأة والعاملين ووسائل المستخدمة فيها بإتباع مجموعة من الإجراءات ووسائل الحماية لضمان أمن المعلومة .⁴ ولتوفر الأمن المعلوماتي يجب توفر العناصر التالية :

● **التوثيق:** أي القيام بعملية تحقيق للمستخدم والتأكد من أن الأطراف المشاركة هم نفس الأشخاص

المعنيون بالعمل دون وجود دخلاء .

● **التصديق:** السماح بالوصول إلى المعلومات الإلكترونية للأشخاص المحددين فقط عن طريق الرقم

المستخدم السري.⁵

¹ محمد الصيرفي الإدارة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي ط1، 2006 الإسكندرية (مصر) ص76.

² إيهاب خميس أحمد المسير ، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية (الرياض) السعودية 2007، ص30.

³ العلاق بشير عباس ، التسويق الإلكتروني ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ،الأردن، 2010، ص37.

⁴ داوود أحسن الظاهر، الحاسوب وأمن المعلومات ،معهد الإدارة العامة ،دون طبعة (الرياض السعودية)، 2001، ص14.

⁵ بكرى سعد الحاج ، العمل إلكترونيا ومسألة أمن المعلومات ،مجلة الفيصل (309)الرياض السعودية ، 2002 ص08.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

الفرع الثالث : خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص الأساسية التابعة لها ننجزها فيما يلي :

-إدارة بلا ورق : وتتمثل في الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسالة الصوتية وأنظمة تطبيقها للمتابعة الآلية.¹

-إدارة بلا مكان : حيث تتمثل في الهاتف المحمول والعمل عن بعد، بحيث تكون مواقع الإدارة متاحة عبر الانترنت وأن توصيل شبكات الانترنت لا يتطلب مباني كبيرة لإستيعاب حجم موظفيها، إنما هي عبارة عن مكان صغير محدود يكفي فقط لإستيعاب الحاسوب وملحقاته .

-إدارة بلا زمان : تعمل 24 ساعة باستمرار، ففكرة الليل والنهار أصبحت من الماضي ولم تعد تصلح في العالم الجديد.²

-السرعة والوضوح : إن المعينات الإدارية التي كانت من قبل أصبحت تتلاشى بفعل التحول إلى النمط الإلكتروني ، والعمل بالإدارة الإلكترونية ييسر من الوصول إلى المعلومة بصفة سريعة وأكثر وضوح.

-المرونة: تتميز الإدارة الإلكترونية بالمرونة بفعل التقنيات والاستجابة السريعة للطلبات مما يستلزم على الإدارة تقديم عدد أوفر من الخدمات التي لم تكن متاحة من قبل .

-السرية والخصوص: تعتبر سرية وخصوص المعلومة أمر مهم للإدارة من أجل سن برامج تمكنها من تظليل البيانات الهامة وتجنب إتاحتها.

-الرقابة المباشرة : إن خاصية الرقابة مهمة في المؤسسات فبإمكان المراقبة يتم تتبع المواقع عبر الكاميرات والشاشات ، وبهذا أصبح للإدارة القدرة على ضمان المعلومة وتصحيحها في الوقت اللازم.³

المطلب الثالث: مبادئ وعناصر الإدارة الإلكترونية

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى مجموعة من مبادئ الإدارة الإلكترونية وعناصرها و نوجزها كما يلي :

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

¹ بن عبد الرحمان حمزة ، دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ اخلاقيات العمل بالمؤسسة ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع و المناجمت ، جامعة الجزائر 02 ، الجزائر ، 2019-2020، ص55.

² طارق عبدالرؤوف عامر، دار السحاب للنشر والتوزيع ، ط1، القاهرة مصر 2007، ص18.

³ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحث، قدمت في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، أيام 1-4 نوفمبر، 2009، ص21.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

يرى الأستاذ الدكتور "عمار بوحوش" أن من مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي :

-تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: إن الاهتمام بخدمة المواطن تتطلب خلق بيئة عمل تتوفر على التنوع في المهارات والكفاءات، وتهيئتها لغرض استخدام تكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على مشكلة فيتم تحليلها وتشخيصها وانتقاء المعلومة التي تصب في جوهر الموضوع.

-التركيز على النتائج: ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على فكرة تحويل الفكرة إلى نتيجة مجسدة في الواقع وبالتالي تحقيق فائدة للجمهور المتمثلة في تقليل المعبي عن المواطن.

-سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي توفر تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل وأماكن العمل لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

-تخفيض التكاليف: إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وخلق منافسين جدد يساهمون في تقديم خدمة بأسعار زهيدة وبالتالي تقلل التكلفة.

-التغير المستمر : إن التغير المستمر مبدأ أساسي ،فهو يسعى بصورة منتظمة لتحسين وإثراء ما هو موجود والرفع من مستوى الأداء من أجل كسب رضا الزبون .¹

الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية

يرى سعد غالب ياسين أن الإدارة الإلكترونية تتكون من 3عناصر أساسية وهي (عتاد الحاسوب ، البرمجيات ،شبكات الاتصالات ، صناع المعرفة) نوجزها فيما يلي :

-عتاد الحاسوب: وتشمل المكونات المادية للحاسوب وأنظمتها والشبكات وملحقاته.

-البرمجيات : وهي تنقسم إلى فئتين رئيسيتين وهما برامج وتطبيقات النظام والتي تضم برامج تطبيقات العامة ومستعرضات الويب... وبرامج البريد الإلكتروني، أما برامج التطبيقات الخاصة تتمثل في برنامج المحاسبة وحزم البرامج المالية ، وبرنامج التجارة الإلكترونية وبرنامج إدارة المشروعات.

-شبكات الاتصال : تتمثل في كل من الانترنت ،والأنترانات ،و الإكسترنات.

-صناع المعرفة : فهي تمثل القيادة الرقمية من مدراء ومحللو الموارد المعرفية ، والرأس المال الفكري داخل المؤسسة ويتولى صناعة المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من ناحية التغيير طرق التفكير للوصول إلى ثقافة المعرفة الحديثة .¹

¹عمار بوحوش ،نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ،بيروت دار الغرب الإسلامي ،2006،ص191.

المبحث الثالث :عموميات حول جودة الخدمات

سنتناول من خلال هذا المبحث عموميات حول جودة الخدمات مع التطرق إلى أهم الأبعاد والمستويات الخاصة بجودة الخدمات والتي سننجزها في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى مفهوم الجودة و التطرق إلى مفهوم الخدمة ثم تعريف جودة الخدمات:

الفرع الأول : تعريف الجودة

لقد تعددت تعريفات الجودة باختلاف النظرة اليها ومفهومها في حد ذاته من بين التعاريف نذكر ما يلي:

✓ تعرف الجودة على أنها الدرجة التي تلي بها مجموعة من الخصائص هي كامنة في المنتج أو العملية أو النظام وتتعلق بأحد المتطلبات و المتطلب هو احتياج أو توقع.²

✓ وتعرف أيضا على أنها توفر خصائص في المنتج تشبع احتياجات و توقعات العميل المعلنة والغير المعلنة.³

✓ وبمفهوم آخر أن الجودة تشمل جزئين وهما الجودة الفعلية و الجودة المدركة فالجودة الفعلية تشير إلى التميز التقني في المنتج الذي يمكن تعريفه وقياسه أما الجودة المدركة تشير إلى الحكم النهائي للعميل على التمييز الكلي للمنتج.⁴

✓ كما تعرف على أنها تقديم المؤسسة لخدمة ذات مستوى متميز ويكون قادر من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لهم من خلال المقاييس الموضوعية.⁵

¹ سعد غالب ياسين ،الإدارة الإلكترونية، عمان الأردن ،دار اليازوري العلمية ،للتنشر والتوزيع ،2010،ص32 .

² اسماعيل ابراهيم القزاز، تدقيق أنظمة الجودة، ط1، دار دجلة، عمان، 2010، ص09.

³ أحمد سيد مصطفى، ادارة الجودة الشاملة و اللايزو 9000، ط1، القاهرة، 2008، ص 15.

⁴ محمد الخرشوم و سليمان علي ، أثر الفرق المدرك والجودة المدركة على ولاء المستهلك، مجلة جامعة دمشق، 2011، ص 72.

⁵ عمر وصفي عقيلي، المنهجية الكاملة لادارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2001، ص17.

من خلال التعاريف الموضوعية سابقا نستنتج ما يلي :

✓ أن الجودة هي مجموعة من السمات المنتج أو الخدمة أو النظام الذي يرضي توقعات العملاء و احتياجاتهم بطريقة تتفق مع طريقتهم وهذا الأخير هو السبب في الحصول المنظمة على ميزة تنافسية من خلال مواكبة التطورات التي تحدث .

الفرع الثاني: تعريف الخدمة

- عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق : "بأنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها من المنتج إلى المستعمل ، ولا يمكن تخزينها أو نقلها وتتسم بالسرعة ، مما يصعب أحيانا معرفتها أو امتلاكها .¹
 - تعرف الخدمة : بأنها المخرجات الغير الملموسة التي يتم تقديمها للمستخدم من الخدمة .²
 - كما يعرفها إيهاب وإبراهيم : على أنها جهد أو نشاط أو نوع من الأداء ، وتتميز بأنها غير ملموسة ولا يمكن نقل ملكيتها للزبون .³
 - اعتبر "P.Kotler" : الخدمة أنها أي نشاط أو إجراءات تمكن الطرف أن يقدم الخدمة لطرف آخر وتكون غير ملموسة ، ولا يمكن للمستخدم من الخدمة امتلاكها⁴ .
 - كما عرفت الخدمة بأنها إنتاج لمنفعة غير ملموسة أساسا ، فهي بحد ذاتها عنصر جوهري من منتج ملموس ، يتم من خلالها أي شكل من أشكال التبادل لتلبية رغبات وحاجيات مشخصة لدى العميل أو المستخدم .⁵
- ومن خلال التعاريف السابقة:تعرف الخدمة بأنها منتج غير ملموس يتعامل بها في أسواق معينة ،فهي تهدف بالأساس إلى تلبية وإشباع حاجات المستهلك ،وتساهم في جلب الراحة والطمأنينة وبالتالي تحقق نوع من الاستقرار ،على مستوى الفرد أو الجماعة.

¹ نظام موسى سويدان ، شفيق إبراهيم حداد ، التسويق مفاهيم معاصرة ، دار حامد للنشر والتوزيع ، ط 1 عمان 2006 ، ص 36.

² فريد كورتيل ، تسويق الخدمات ، دار كنوز المعرفة ، الأردن ، 2009 ، ص 65.

³ إيهاب نظمي إبراهيم ، علي القاضي ، التسويق المصرفي ، ط 1 ، دار الكتاب الجامعي ، الإمارات العربية المتحدة ، 2013 ، ص 88.

⁴ Dubioskotler marketing management, 12eme edition, Pearson education, France ,p456 .

⁵ بشير عباس العلاق ، وحميد الطائي ، تسويق الخدمات ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان 2007 ، ص 36.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

الفرع الثالث: تعريف جودة الخدمة

- يعرفها "Crosby": بأنها توافق الخدمة مع المواصفات، وبالتالي يكون العميل راضياً عندما تتوافق خصائص الخدمة مع المواصفات هي مجموعة من العوامل أو الميزات أو الخصائص التي يجب أن تكون موجودة في منتج أو خدمة معينة من أجل تلبية حاجة السوق.¹
- يعرفها "المكتب القومي للتنمية الاقتصادية" ببريطانيا «NEDO»: هي مجموعة من العوامل أو الميزات أو الخصائص التي يجب أن تكون موجودة في منتج أو خدمة معينة من أجل تلبية حاجة السوق.²
- جودة الخدمة: هي الجودة التي تشمل كلا من أبعاد البرنامج والشخصية، كأبعاد لتقديم خدمة عالية الجودة. تتجاوز قدرات المنافسين.³
- تعرف جودة الخدمة: بأنها النظام الذي تتبناه إحدى المنظمات لتقديم الخدمات المناسبة، ويحتوي على عناصر أساسية مثل المتطلبات البشرية والتقنية والمادية ، ويتوافق مع احتياجات ورغبات الدافع ويساعد على مواجهة المشكلات والعقبات المفروضة على تقديم الخدمة. في الوقت والمكان المناسبين.⁴
- تشير جودة الخدمة أيضاً إلى "جودة الخدمة المقدمة ، سواء كانت متوقعة أو متصورة ، أي الجودة المتوقعة أو التي حققها العملاء في الممارسة العملية ، والتي تعد المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه ، وتعتبر مقياساً ل الرغبة في تحسين الخدمة هي الأولوية الرئيسية للمنظمة على مستوى النوعية الخدمة ومن خلال هذا التعريف ترتب مستويات جودة المنتج الخدمي إلى ثلاث مستويات :
- جودة الخدمة المتوقعة: وتعرف بأنها "تمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة وتعتمد على احتياجات العميل وخبراته و خبراته السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
- جودة الخدمة الفعلية: تنعكس في المستوى الفعلي لأداء الخدمة ، إنها الجودة التي يشعر بها العملاء في عملية الحصول على الخدمة فعلياً.

¹ توفيق محمد عبد المحسن الوزن، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر العربي و دار النهضة العربية، مصر، 2006

² Bruncher.JC, **SAV du service qpres vente au service client, collection fonction de lentreprise**, edition DUNOD, paris, 2011

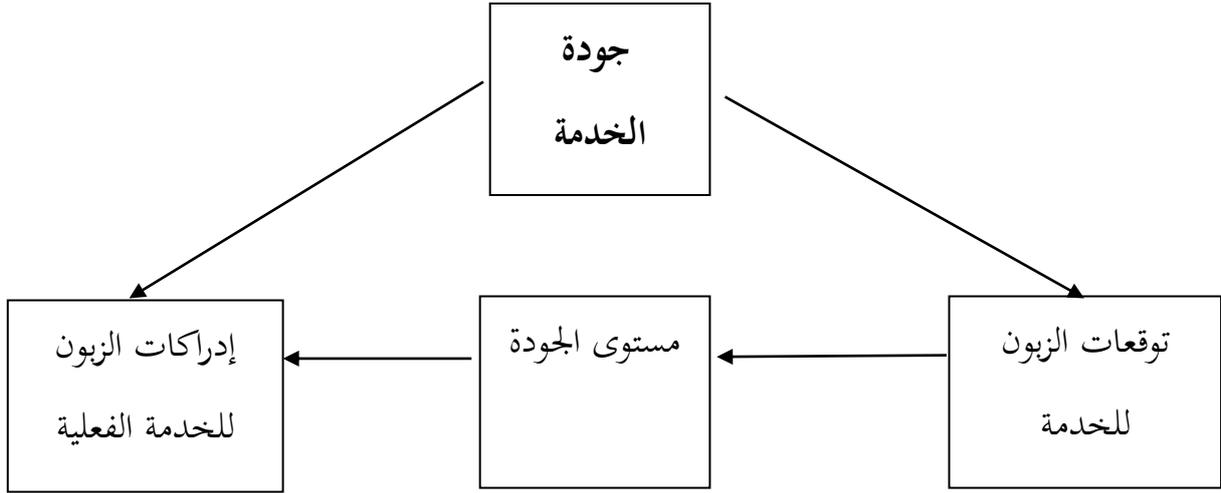
³ مليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، كلية العلوم التجارية و التسيير، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، الجزائر، 2008/2007، ص28.

⁴ ساجت كاظم الحسين، عليوي، عبد الناصر، عبد الرضا، عباس ليلي جميل، أثر جودة الخدمات المصرفية في تعزيز رضى الزبون، دراسة استطلاعية لأراء العاملين في مصرف الرافدين، فرع قرطبة الكويت، جامعة تكريت كلية الادارة و الاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، مجلد 16، ص49.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

-جودة الخدمة المدركة: هي الجودة التي يدركها العملاء عندما يقارنون الجودة المتوقعة بجودة المتمرس.¹
ومنه نستنتج أن جودة الخدمة هي التقييم العام للخدمة من خلال مقارنة توقعات العملاء مع الأداء الفعّال والشكل الموالي يوضح مفهوم جودة خدمة.

الشكل رقم 1:1: يوضح مفهوم جودة الخدمات



المصدر: محمد فوزي سالم عابدين، قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2006، ص 51.

يتضح من الشكل: أنه إذا توافقت إدراكات العملاء مع توقعاتهم له فإنهم سوف يكونون راضين عن الخدمة أما إذا فاقت التوقعات أو تجاوزتها فإن الخدمة ستكون مميزة.
أما إذا تحقق العكس و هو أن الخدمة الفعلية لم ترتقي إلى مستوى التوقعات أو تجاوزت التوقعات فإن الإدراكات الفعلية للخدمة تصبح رديئة.

¹عبد القادر بريش، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ديوان المطبوعات الجامعية، العدد الثالث، الجزائر، ديسمبر 2005، ص 258.

الفرع الرابع: أهمية جودة الخدمة

لجودة الخدمة أهمية استراتيجية سواء على مستوى الزبائن أو مستوى المؤسسات على اختلاف أنشطتها إذ أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية وتكمن هذه الأهمية في ما يلي:

-سمعة المؤسسة : تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ان تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع المواصفات قياسية محددة تساهم وتعزز الثقة للزبون .

-تخفيض التكاليف وزيادة حصة السوق : تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص للاكتشاف الأخطاء لتجنب كلفة اضافية.

-زيادة المنافسة : تزايد عدد المؤسسات الخدمية يؤدي الى وجود منافسة شديدة فان الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

-تنمية رضا العملاء : العملاء يبحثون عن معاملة جيدة و يكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة دون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.¹

¹ Marchant et Hemmet M.A(vol 3, n3,2013) the quality service and its importance in service organization, arbian journal of business and management, review, OMAN, chapter 34

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

المطلب الثاني : أبعاد جودة الخدمات ومقاييسها

سنعالج في هذا المطلب أبعاد الخاصة بجودة الخدمات مع توضيح مستوياتها:

الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمات

تشمل جودة الخدمة مجموعة من الأبعاد نذكر منها ما يلي :

- **الاستجابة:** تفاعل مقدم الخدمة مع الزبون أو المستهلك اشعاره بأهميته و الحرص على رضاه عند تقديم الخدمة له .¹
- **التعاطف:** معاملة الزبائن كأفراد بشكل شخصي وأن يعمل العميل على تقديم الخدمة لزبونه من خلال انتباه خاص له و أن جوهر التفاعل العاطفي هو الوصول للزبون من خلال علاقة شخصية وجودة الخدمة عند الفرد تكون من دقة العمل وضبطه ومصداقيته بين الطرفين و التعريف بكل المخرجات الصغيرة و الكبيرة .²
- **الأمان :** تستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان و الثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها.
- **الجدارة :** مدى استعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله .
- **الاعتمادية :** تشير الى قدرة المقدم على أداء أو انجاز الخدمة بالشكل الجيد و الدقيق وبشكل يعتمد عليه .³
- **المعاملة اللطيفة :** أي أن المستفيد يهمله الكيفية و الأسلوب الذي يتبعه مقدم الخدمة عند تقديمه لهذه الخدمة فالأسلوب اللطيف و الكلمة الطيبة و المعاملة الحسنة لها وقع كبير في نفس المستفيد و تؤثر على تقييمه لجودة الخدمة .⁴
- **الاتصال :** أي أن العملاء يتوقعون أن توفر لهم المؤسسة كافة المعلومات المتعلقة بالخدمة .
- **الأشياء الملموسة :** تشمل كل ما يتعلق بالأشياء المادية المتاحة للمؤسسة (المعدات ووسائل الاتصال...)

¹ شاكر أحمد صالح و خالد بن محمد الصريمي، الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر ناشرون ز موزعون، عمان ، الاردن، 2015، ص81.

² نزار عبد المجيد البرواري و لحسن عبد الله باشيوة، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011، ص ص554.

³ محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار النشر المسير والتوزيع، عمان، 2010، ص 22.

⁴ جاي ككاندامبولي وآخرون، إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة و وقت الفراغ، تعريب السرور علي ابراهيم سرور، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية، 2007، ص155.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

- **سهولة الوصول للخدمة** : نقصد بهذا البعد توفى الخدمة للزبون في المكان والزمان الذي يريده وتكون هذه الخدمة خالية من العوائق و توفير لها الوسيلة التي تسهل الحصول عليها .
 - **المعرفة وتفهم الزبون** : و هي قدرة فهم مقدم الخدمة للاحتياجات الزبون وتزويده بالخدمة وفق توقعاته وبالشكل الذي يطلبه فيجب على المؤسسة بذل جهد لفهم حاجيات الزبون .¹
- وبعد فترة وجيزة توصل الباحثون "**Berry et Parasuramann et Zeithaml**" اختصار هذه الأبعاد إلى خمسة أبعاد و اتفقوا على أنها تحدد كيفية تقييم الزبائن لمعلوماتهم حول الخدمة نذكرها فيما يلي :
- **الاعتمادية** : هذا البعد ثابت وتتجلى أهميته في تحديد إدراكات جودة الخدمة بسبب ارتباطه بمؤهلات مقدم الخدمة فيهتم هذا البعد بمدى قدرات ومهارات مقدم الخدمة .
 - **الاستجابة** : هي مدى توفر الخدمة في الوقت والمكان المناسبين مع إظهار الرغبة في المساعدة في الحين ويركز هذا البعد على مظهر المجاملة و احترام العملاء و القدرة على تقديم الخدمة بمرونة .
 - **الثقة والمصداقية** : فالثقة والمصداقية في المعاملة أمر مهم من أجل اطمئنان العميل عند طلبه للخدمة فيرفع من فرص كسبه للزبون وهذا البعد يجسد قدرات ومستوى المعرفة التي يملكها مقدم الخدمة .
 - **التعاطف** : ويعني الاهتمام الشخصي بالزبون والعناية به قبل مقدمي الخدمة فيصبحون يركزون على فهم طبيعة الزبون وحاجاته ويكسبون رضاه .²
 - **الأشياء الملموسة** : تعتبر جزء مهم في تعزيز ثقة الزبون بالخدمة وتتكون الأشياء الملموسة أساسا من مظهر العاملين ومعلوماتهم وكيفية استخدامهم للوسائل الممنوحة لهم .³

والشكل الموالي يوضح أبعاد جودة الخدمات :

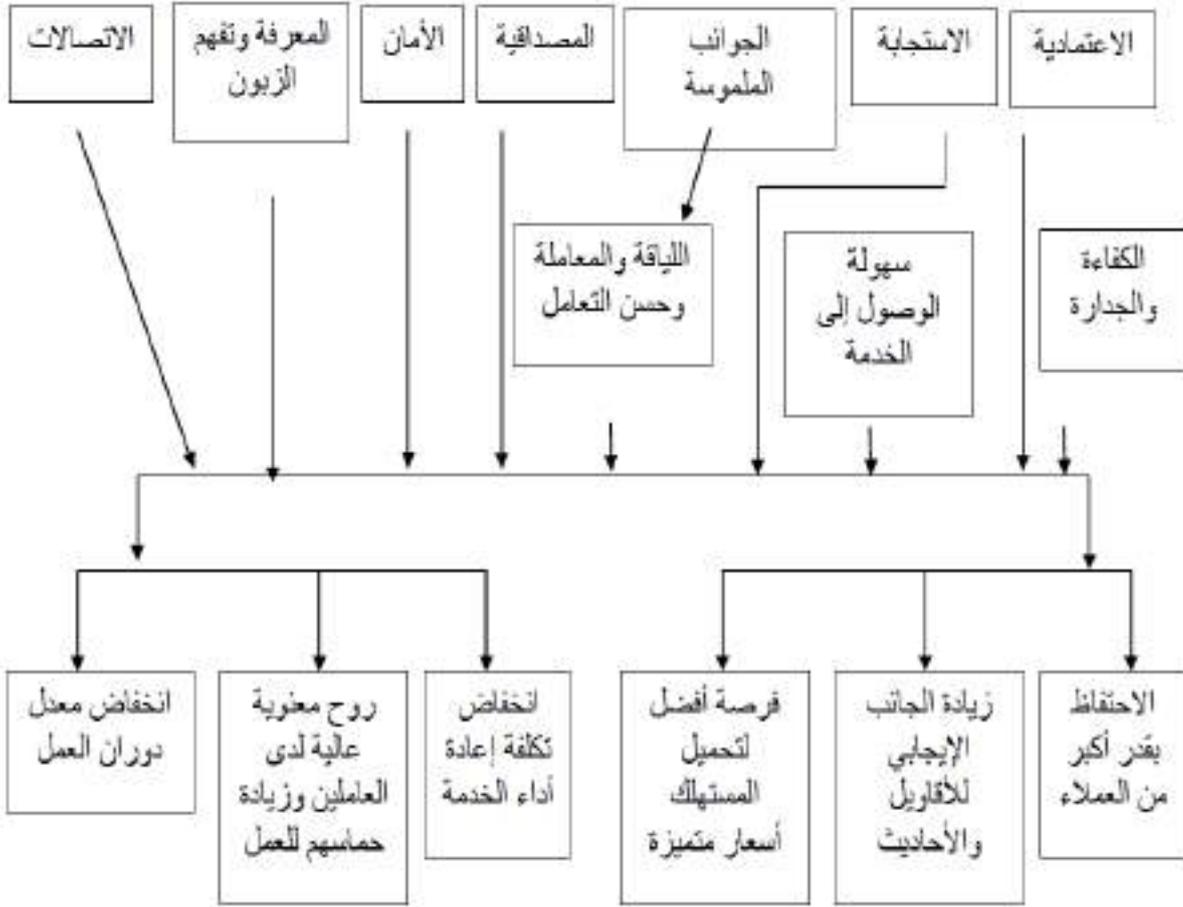
¹ Zeithmal valerie Aet leonard L Berry et **parasuraman communication and control processes in delivery of service quality journal of marketing** 1985 p 45.

² Kother et b dubios et **autre marketing management** 13eme edition pearson education France 2009 p 472.

³ Pride william m and ferrel o **marketing basic concept and decision** 5end edition houghton muffin company 2006 ,p332.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

الشكل الموالي رقم 1:2 يوضح أبعاد جودة الخدمات:



المصدر : محمد صالح الحناوي، وإسماعيل السيد، قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، ط2 ، 2004،

ص18

الفرع الثاني : مقاييس جودة الخدمات

من بين الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات نذكر ما يلي :

- مقياس عدد الشكاوي : تعتبر الشكاوي التي يتقدم بها الزبون مقياس مهم ويدل على أن الخدمات المقدمة له

لا تتطابق مع رغبته أو ادراكه و المستوى الذي يريد الحصول عليه , ويمكن لهذا المقياس المنظمات من اتخاذ برامج

الازمة لتجنب المشاكل وتحسين مستوى جودة الخدمة .¹

¹ يسري السيد يوسف، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مجلة البحوث التجارية، العدد01، القاهرة، مصر، 2002، ص408

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

- مقياس الرضا : هو مقياس شائع يستعمل لقياس اتجاه الزبون نحو جودة الخدمة المقدمة له وخاصة بعد حصوله على هذه الخدمة يقوم بطرح أسئلة التي تبين للمؤسسات طبيعة شعوره نحو الخدمة المقدمة له، فتقوم المنظمة من اتخاذ استراتيجية تتلاءم مع احتياجات الزبائن، تحقق لهم الرضا.¹

- مقياس الأداء الفعلي: تعني أداء الخدمة وهي كلمة مركبة من مصطلحين للخدمة "Service" والأداء "Performance"

برز هذا النموذج باسم "Servperf" سنة 1992 نتيجة الدراسات التي قام بها كل من " Taylor et Cronin" وتعرف الجودة في اطار هذا النموذج مفهوم اتجاهيا يرتبط بادراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة له², ويركز هذا النموذج على الأداء الفعلي للخدمة بالمعادلة التالية :³

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

-مقياس الجودة المهنية : تقييم جودة الخدمة من منظور الزبون جزء مهم من اجراءات الجودة وبناء على ذلك المقاييس الجودة المهنية يتناول قدرة المنظمات الخدمة على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الاستعمال الإيجابي للموارد المتاحة.⁴

المطلب الثالث : مستويات جودة الخدمة

الفرع الأول : مستويات جودة الخدمات

يعتمد مستوى الجودة على ذلك الاختلاف في احتياجات العملاء اتجاه الخدمة وتصورهم للجودة بعد استعمال الخدمة و الفوائد المتوقعة فمستوى الجودة يتحدد عن طريق المقارنة بين الخدمة المتوقعة و ادراك الخدمة الفعلية وتمثل هذه المستويات في ما يلي :

✓ **الجودة المتوقعة من قبل الزبائن** : يلعب مستوى جودة الخدمة و التوقعات التي يريدونها من الخدمة

دورا حيويا في الحكم على الخدمة المقدمة لهم ومن هنا نميز بين ثلاث مستويات رئيسية :

❖ **الخدمة المرغوبة** :هي التوقع المثالي و الذي يعكس ما يرغب أو يتمنى العميل الحصول عليه.

¹ تسيير العجامة، التسويق المصرفي، ط01، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص344.

² ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الادارية، المجلد25، العدد02، الجامعة الاردنية، جوان1998، ص360.

³ قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، د.ط، دار الشروق، عمان، الأردن، 2006، ص104.

⁴ نفس المرجع السابق، ص105

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

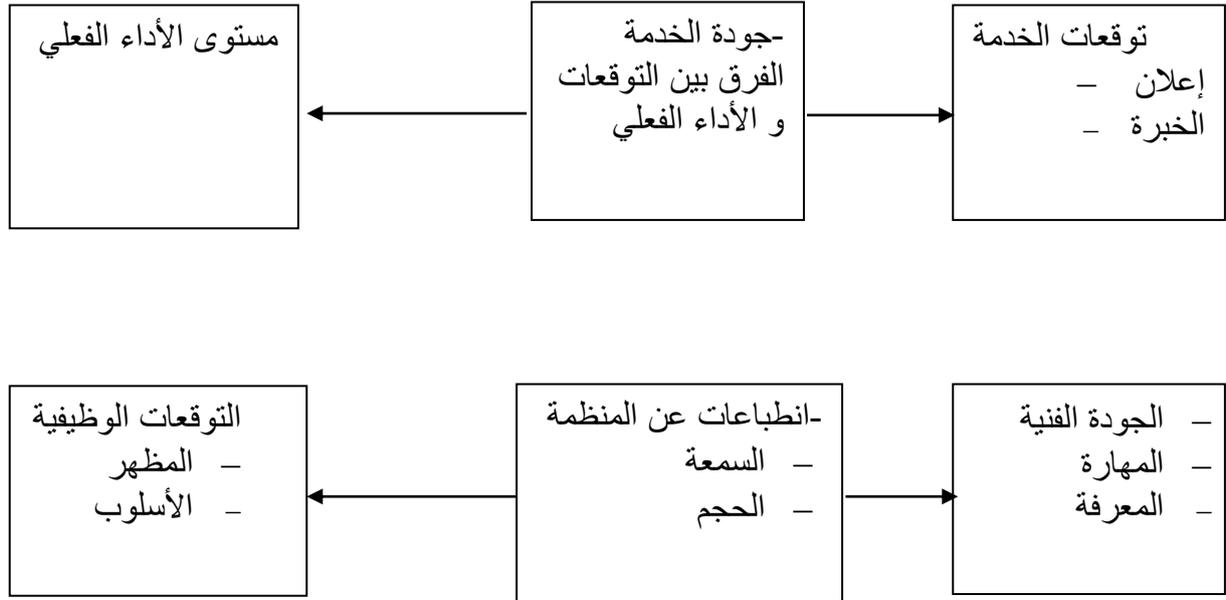
❖ الخدمة الملائمة : هذا المستوى يعكس ما يمكن أن يقبله العميل ويعتبره كافيا لأنه يمثل الجزء الذي يمكن أن يتخلى عنه العميل .

❖ ما بين الخدمة المرغوبة و الخدمة الملائمة : من المتوقع أن تختلف الخدمة المقدمة من موقع الى آخر وتعكس مجموعة من الأداء قد لا يزعج العملاء أو يقودهم الى الحكم على مستوى الخدمة أنها غير مقبولة

❖ الجودة التقنية : هي المنهجية التي تتم فيها عملية تحويل الجودة الفنية الى المستخدمين من الخدمة.¹

❖ الجودة الفنية : هي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل مقدمي الخدمة و التي تخضع للمعايير النوعية للخدمة المقدمة.²

الشكل رقم 1:3 يبين مستويات جودة الخدمات



المصدر: قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة جودة الخدمات (مفاهيم، عمليات و تطبيقات)، ط1، دار الشروق، عمان، الأردن، 2006، ص96.

¹ وفاء بلعابد، جودة الخدمات الفندقية وتأثيرها على رضی الزبائن، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علوم التسيير، تخصص اقتصاد و تسيير سياحي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة جيجل، 2012، ص40.

² صيام وليد، قياس معدلات النمو في مؤشرات أداء بورصة عمان بعد تحديثها وإدخال نظام التداول الإلكتروني، ورقة عمل مقدمة لمناخ العمل المالي الاستثماري، جامعة اليرموك، الأردن، 2002، ص 83.

الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات

الفرع الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمات

إن تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن عن طريق تحسين الخدمة وتكثيفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فرقمته الخدمة يعني إنشاء قاعدة تضم معلومات عن الخدمات الحكومية إضافة إلى نماذج لتأدية الخدمة بالشكل المطلوب، فهي تركز على شبكة الأنترنت مع توفير بيئة قانونية وأمنية ومالية لبناء أنظمة معلومات متكاملة.¹

فتؤثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سيرورة الخدمة العمومية أي يعني مؤسسات الدولة مستمرة في تقديم الخدمات بشكل مستمر دون انقطاع، حيث يترتب التأثير على هذا المبدأ من طرف الإدارة الإلكترونية في فتح مكاتب الموظفين بصورة إلكترونية مستمرة دون انقطاع الخدمة.

إذ يمكن للموظف من داخل بيته وخارج أوقات العمل أن يؤدي الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها وبالتالي يقلل من التعرض لوجود الموظف الفعلي إلا في الحالة و الحالة النادرة.²

إن الإدارة الإلكترونية هي نمط عصري حديث، فهي أداة مهمة لتقديم الخدمات وجلب المواطن أو العميل من الإدارة، وتأمين الرفاهية التي لا بد توفيرها لأفراد المجتمع.

ويتضح أثر اعتماد الإدارة الإلكترونية من خلال صياغة الخدمة باستخدام الكمبيوتر اعتماداً على التطبيقات والبرمجيات الجاهزة للقيام بهذه العملية.

وبفضل توفر شبكة الاتصال والانترنت أصبح العميل والمواطن يحصل على الخدمة الإلكترونية، والقيام بعمليات استشارة، واستلام الطلبات بين المنظمة والمحيط الخارجي دون عناء أو تنقل.

فلا بد على المؤسسات والمنظمات توسيع نشر الشبكة التكنولوجية وعصرنه الأنشطة التي تقدمها، من أجل الرفع من مستوى جودة الخدمة المقدمة وتقليل التكلفة وبناء علاقة قوية بين المنظمة والمحيط الخارجي، والتعرف على رغبات وتطلعات العملاء.³

¹علاء عبد الرزاق محمد السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان 2005، ص 26

² مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة سطيف 2007، ص 73.

³ شافية شرايط، كريمة بوشملة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص عمل وتنظيم، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2015/2016، ص 79.

خلاصة الفصل

من خلال ماتم تناوله في هذا الفصل ، يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية لها فائدة كبيرة لما حققته من أهداف فقد قامت بتغيير مجموعة من المصطلحات وأخذت مكان إستراتيجي لها داخل المؤسسات والمنظمات ، ذلك لما تحتويه من خصائص تجعلها مواكبة للتطورات التكنولوجية ، فهي تقضي على الفساد والعراقيل الإدارية باعتمادها على قواعد المعلومات والأجهزة التي لا تعرف الخطأ والسريعة ، ومنه توصلنا إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمات عن طريق المعاملات التي تقوم بها والتي تتسم بالليونة والسرعة في العمل ، وبذلك يمكننا القول أن معظم المؤسسات تتجه لتعميم الإدارة الإلكترونية حتى تصبح قاعدة أساسية تعتمد عليها لغرض تحسين مستوى جودة خدماتها لكسب رضا العملاء وتسهيل الأعمال المنجزة .

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

تمهيد

بعد أن تطرقنا في الجانب النظري لمختلف النقاط المتعلقة بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات ، سنسلط الضوء في هذا الفصل للجانب التطبيقي لاختبار ومعرفة مدى مطابقة القواعد والنظرية والمفاهيم مع الجانب التطبيقي ، وأيضاً القيام بتحليل الدراسة التطبيقية التي أجريت على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت ، فهو بمثابة الإسقاط الميداني لما تم التطرق إليه في الفصل الأول النظري وذلك بالإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها فتم تقسيم الفصل كالتالي :

المبحث الأول : التعريف بميدان الدراسة .

المبحث الثاني : منهجية وأدوات الدراسة .

المبحث الثالث : عرض النتائج وتحليلها واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى التعرف على المؤسسة محل الدراسة والهيكل التنظيمي الخاص بها إضافة إلى عرض بعض التطبيقات الإلكترونية الخاصة بالوكالة في مهامها كون أن عين الدراسة شملت الموظفين

المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

سنتناول في هذا المطلب لمحة عامة حول الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت والذي هو محل الدراسة وكذا الهيكل التنظيمي الخاص به.

-أولاً: التعريف بالوكالة أنشأ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت في أكتوبر 1986 بعد التقسيم الإداري لسنة 1984، يقع ب 11 شارع مغني صنديد فاطمة بلدية عين تموشنت مصنف في الدرجة الثالثة (حسب عدد المستخدمين، وعدد العمال واداءات المصرح بهم، ونسبة التحصيلات) يتم مراجعة معايير التصنيف كل خمس سنوات.

-ثانياً: الهيكل التنظيمي الخاص للوكالة :تنوعت المديريات في الوكالة إلى :

1)المديرية الفرعية للأداءات مسؤولة عن: رصد إدارة استحقاقات التأمين الاجتماعي لحوادث العمل والأمراض المهنية، ودفوع المدفوعات الشركاء المتعاقدين .

2)المديرية الفرعية للتحصيل ومنازعات التحصيل مسؤولة عن: تسجيل أصحاب العمل، وتسجيل العاملين بأجر المنتسبين إلى الضمان الاجتماعي .

3)المديرية الفرعية للمراقبة الطبية مسؤولة عن : مراقبة المتقاعدين، وإقامة الفحوصات الطبية بناء على طلب خدمات الاستحقاق.

4)المديرية الفرعية للعمليات المالية المسؤولة عن: مسك حسابات الوكالة، ضمان التنفيذ والتسليم للعمليات المالية وأنظمتها وفقاً للقوانين المعمول بها.

5)المديرية الفرعية للأنظمة الإعلامية مسؤولة عن : ضمان صيانة أجهزة الكمبيوتر وتقديم المساعدة الفنية للموظفين، ضمان أمن تكنولوجيا المعلومات .

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

6)المديرية الفرعية للموارد البشرية والموارد المادية وإنجازات الأرشيف والأموال مسؤولة عن:ضمان عمليات التوريد الخاصة بالوكالة من حيث المستلزمات والأثاث ومواد التشغيل ،ضمان إدارة الموارد البشرية في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمات التعاقدية المعمول بها.

المطلب الثاني : مهام وتمويلات الصندوق

تتولى الوكالة الولائية التابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ،تحت سلطة المدير في تنظيم وتنسيق ومراقبة نشاطات فروع المؤسسات أو الإدارات المهام التالية :

أولاً: مهام الصندوق

- تتولى الوكالة الولائية التابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ، تحت سلطة المدير المهام الآتية :
- ضمان خدمة الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل و الأمراض المهنية وكذا الأداءات العائلية .
- ضمان تحصيل الاشتراكات ومراقبة التزامات المكلفين والقيام، فيما يخصهم ، بعمليات المنازعات في التحصيل .
- ضمان تسيير الهياكل ذات الطابع الصحي والاجتماعي التابعة لاختصاصها .
- مسك محاسبة الوكالة وتنفيذ العمليات المالية وتنسيقها .
- ضمان الإصغاء الاجتماعي وتنفيذ النشاطات الإعلامية والاتصالية الموكلة لها.
- توظيف وتنفيذ واستغلال ل برامج الإعلام الآلي المطورة من قبل المديرية العامة .
- ضمان تسيير الموارد البشرية والمادية للوكالة وتنفيذ الاستثمارات الموكلة لها.
- ممارسة المراقبة الطبية
- تجميع الإحصائيات وضمان تسيير الرصيد الوثائقي .

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

ثانيا : تمويلات الصندوق

تتمثل مداخيل الصندوق في الاشتراكات المدفوعة من المستخدمين والعمال إذ تساعد هذه الاشتراكات في تمويل مجموع الأداءات المتمثلة في التأمينات ،حيث يعتمد نظام الضمان الاجتماعي الجزائري على مصدر واحد للتمويل وهو:

-التمويل عن طريق الاشتراكات :

تأتي كيفية تمويل منظومة الضمان الاجتماعي مباشرة من طابعها المهني ،تشكل مصادر التمويل أساسا من الاشتراكات التي يدفعها أصحاب العمل للعمال .
تأتي نسبة الاشتراك الوحيد للعمال الأجراء 35 % من الأجر الخاضع للاشتراك كما هو منصوص عليه قانونا .
كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-1) يوضح توزيع النسبة الاشتراك على النحو التالي :

الفروع	الحصة التي يتكفل بها المستخدم %	الحصة التي يتكفل بها العامل %	حصة صندوق الخدمات الإجتماعية %	المجموع %
التأمينات الإجتماعية	11.50%	10.5%	-	13%
حوادث العمل و الأمراض المهنية	1.25%	-	-	1.25%
التقاعد	11%	6.75%	0.5%	18.25%
التأمين عن البطالة	1%	0.5%	-	1.5%
التقاعد المسبق	0.25%	0.25%	-	0.5%
المجموع	25%	9%	0.5%	34.50%

المصدر : وثائق مقدمة من طرف الوكالة محل الدراسة (CNAS)

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

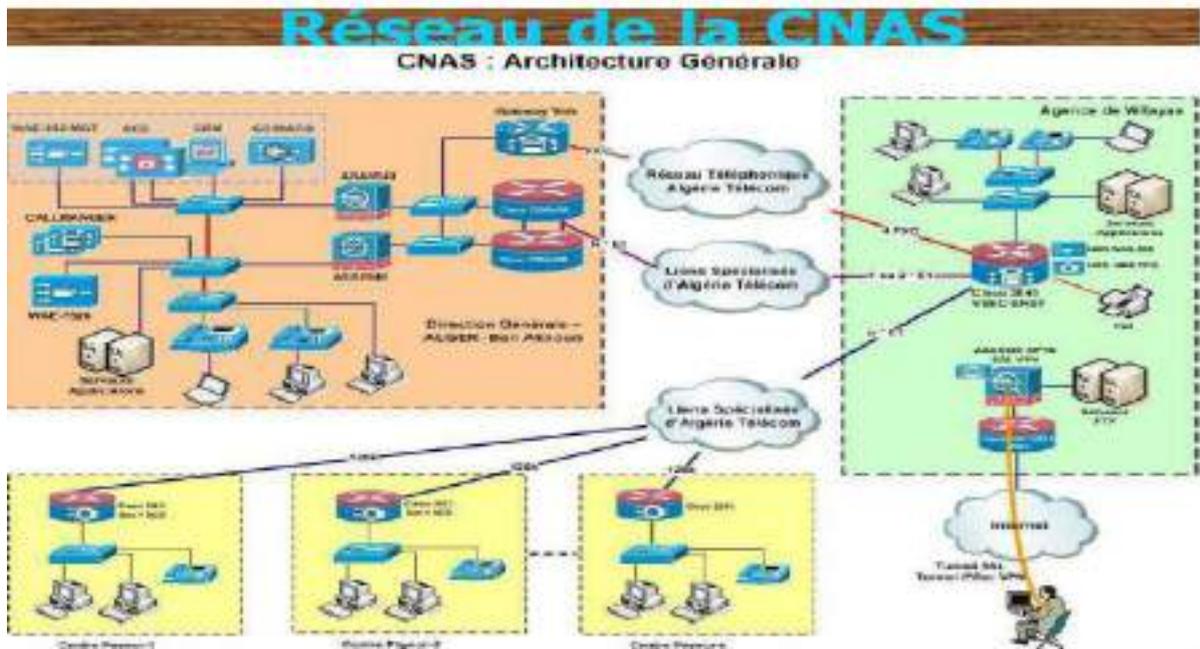
المطلب الثالث : نماذج لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في الوكالة (عين تموشنت)

في هذا المطلب سنسلط الضوء على أهم البرامج والتطبيقات المتاحة للموظفين بالوكالة كون أن عينة الدراسة شملت موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت:

الشكل الموالي: يوضح شبكة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ويوضح كيفية

ربط مختلف الوكالات الولائية , بالشبكة كما هو موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم (1-2) : يوضح شبكة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء.



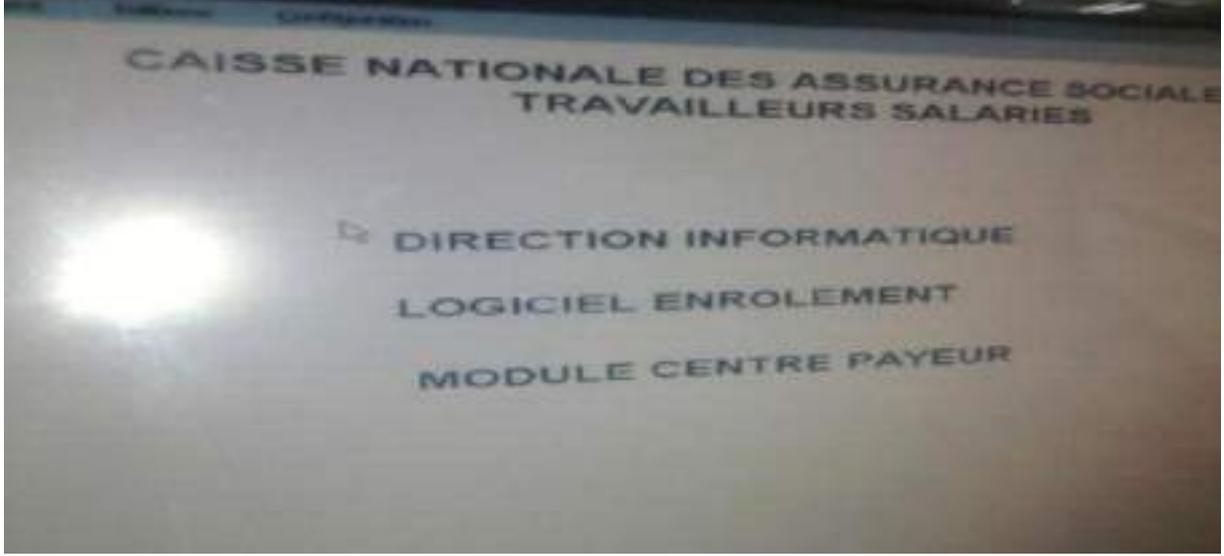
المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة محل الدراسة (CNAS)

أ: نظام الشفاء

الشفاء يتم إطلاق نظام الشفاء في أبريل 2010 إذ يضع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تحت تصرف المؤمنين لهم اجتماعيا بطاقة تأمين جديدة بطاقة إلكترونية "الشفاء" حيث تسمح لهم هذه البطاقة بالحصول على مستحقاتهم بسرعة وسهولة دون أن يدعوا طلبا أو يقدمون ورقة علاج لدى الصالح المختصة. والاستمرار بالاستفادة بنظام الدفع من قبل الغير دون تقديم دفترهم , الشكل الموالي يوضح نظام الشفاء :

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الشكل رقم (2-2) : يوضح نظام الشفاء



المصدر : وثائق مقدمة من طرف الوكالة محل الدراسة (CNAS)

يتم أولاً دفع ملف البطاقة على مستوى المراكز حيث يعتبر الملف المعلومة المقدمة للمدقق وسوف يتم معالجتها ومراقبتها بثلاث أنظمة مرجعية لنظام المعلومات لبطاقة الشفاء وهي :

CART A PUCE

وهو يحمل ثلاث تعليمات :

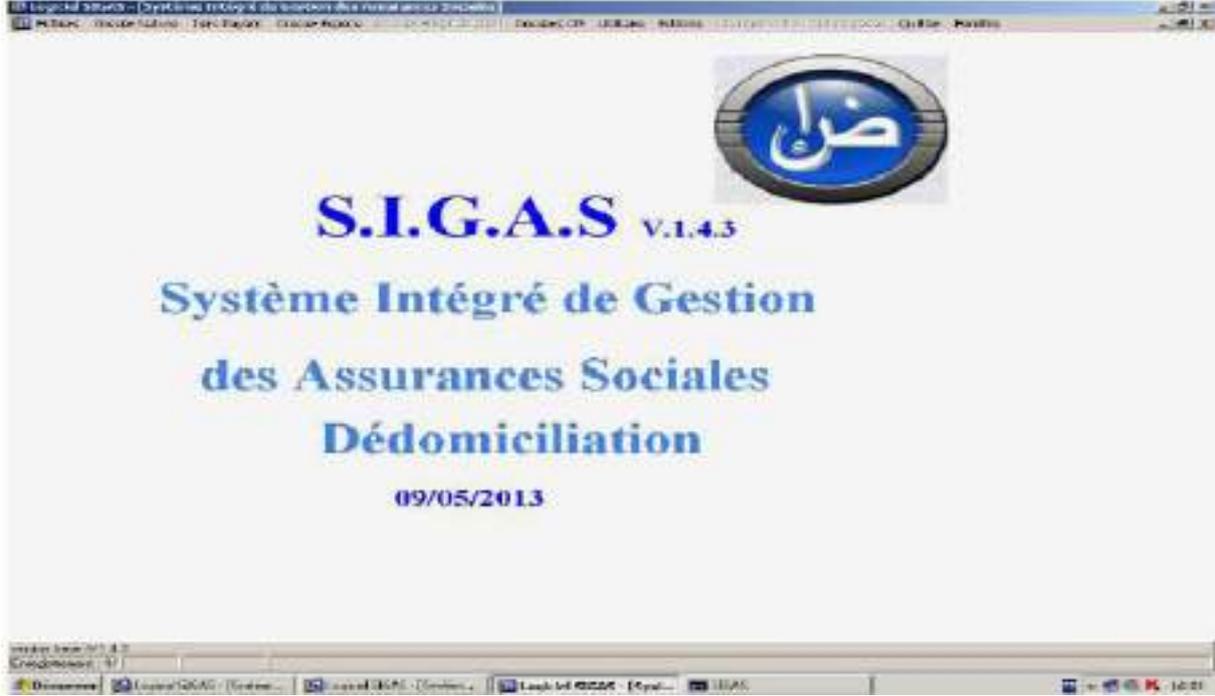
✍ **ملف المؤمن** : وفي هذه التعليمات يتم إدخال رقم التسجيل المؤمن ، ومراقبة معلومات المؤمن ، كما يتم مراقبة إلى أي مركز تابع هذا المؤمن ومراجعة الحقوق التابعة له .

✍ **تقديم** : وفي هذه التعليمات يتم إستقبال الملف وتثبيته في البرنامج ، كما يتم إستدعاء المؤمن أي نقل المعلومات عبر البرنامج إلى المراكز (الوكالة الولائية) التي بدورها ترسل المعلومة إلى المركز الأم بالجزائر حتى تقوم بإعداد بطاقة المؤمن في فترة تتراوح ما بين 30 يوم إلى 60 يوم .

✍ **تحويل** : وفي هذه التعليمات يتم البحث عن المركز الذي يتبع له المؤمن من أحد الفروع التابعة للمركز .

الشكل الموالي يوضح نظام SIGAS:

الشكل رقم (2-3): نظام SIGAS.



المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة محل الدراسة (CNAS)

يعتبر **SIGAS** النظام الأشمل بل هو النظام المعتمد في المؤسسة فهو نظام ضبط وحماية داخل المؤسسة ، حيث أنه نظام مبرمج من قبل الخبراء بحيث لا يمكن للمعلومات الدخول بواسطة هذا النظام ، وفي حين دخول هذه المعلومات سوف تعالج من قبل النظام والذي بدوره سوف يراقب من النظام العام الموجود على مستوى مركز الأم (عين تموشنت - الجزائر) ، كما أنه يستطيع هذا النظم ضبط عمل كل موظف داخ المؤسسة فهو أداة تدقيق للمعلومات وعمل الموظفين داخل مؤسسة الضمان الإجتماعي.

وهذا البرنامج هو أساس تثبيت المعلومات حيث يجب تثبيت كل معلومة في برنامج SIGAS حتى يسهل مراجعتها في حين لزم الأمر، ومن ثم سوف يتم الدخول إلى التعليلة FICHIER ASSURE أي تعليلة تجديد الملف بالنسبة إلى البرنامج حتى تتبع عملية مراجعة المعلومات التي تم إدخالها في البرنامج الأول .CART A PUCE

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الشكل الموالي يوضح عملية معالجة البطاقة داخل النظام

يسمح هذا النظام بمراجعة المعلومات الموجودة داخل البطاقة ، يمكن بواسطته تنشيط البطاقة وتثبيت معلوماتها إن كانت تحمل نفس المعلومات هذا المؤمن ، كما يمكن توقيف البطاقة لفترة نظرا لبعض الأسباب مثل نهاية الفترة الزمنية للبطاقة ولا يمكن معالجة هذه المعلومات إلا بتوفر ثلاث أدوات أساسية للقيام بهذه العملية وهي : القارئ (lecteur)، المفتاح (tokan)، بطاقة الشفاء .

الشكل رقم (2-5) : عملية معالجة البطاقة داخل النظام

The screenshot displays a web application interface for health card management. At the top, there is a header with the text 'Caisse Nationale de la Sécurité Sociale des Travailleurs Salariés' and 'المنشأة الوطنية للتأمينات الاجتماعية'. Below the header, there is a user profile section for 'ABDELKADER' with fields for 'Nom', 'Prénoms', 'Date de naissance', and 'Sexe'. There are also buttons for 'Activer' and 'Désactiver'. Below the profile section, there is a 'Carte de santé' section with fields for 'Nom', 'Prénoms', 'Date de naissance', and 'Sexe'. The interface is in Arabic and has a light blue and yellow color scheme.

المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة محل الدراسة (CNAS)

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحديث الاطار المنهجي للدراسة التطبيقية. والمتعلق بدور الادارة الالكترونية بتحسين جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت.

المطلب الأول: منهج وأدوات جمع البيانات

سننظر في هذا المطلب الى المنهج المتبع في الدراسة وادوات الدراسة المستعملة في جمع البيانات.

أولاً: منهج الدراسة.

المنهج عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات المتبعة من طرف الباحث تهدف الى تحقيق بحثه⁵⁶، فالمنهج المطبق في الدراسة يرتبط بطبيعة الموضوع المراد دراسته والاشكالية المطروحة، ومرتبطة بالفرضيات التي تم تقديمها لمعالجة الموضوع من اجل تحقيق اهداف هذه الدراسة والبرهان على فرضياتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي ينطبق مع موضوع الدراسة والذي يتسم بانه شكل من اشكال الوصف والتحليل والتغيير العلمي. من خلال جمع المعلومات النظرية والمعطيات الميدانية وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة⁵⁷. حيث أنه يحاول وصف وتقييم دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات من خلال الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت.

ثانياً: أدوات جمع البيانات.

من بين الأدوات التي تم استخدامها في جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة هي: الاستبيان.

أ- الاستبيان: يعتبر الاداة الاكثر ملائمة لتحقيق اهداف هذه الدراسة فهو مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، ويهدف إلى :

- التعرف على اتجاه افراد العينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال شبكات الاتصال بالوكالة محل الدراسة.

- التعرف على اتجاه افراد العينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال شبكات الاتصال بالوكالة محل الدراسة.

⁵⁶ رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دارعياش للطباعة والنشر، ط4، بوزريعة- الجزائر، 2012، ص16.

⁵⁷ رشيد زرواتي أدوات ومنهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية دار المدى للطباعة والنشر والتوزيع ط1، عين مليلة، الجزائر 2007 ص87.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

- التعرف على اتجاه افراد العينة المدروسة حول تطبيق الادارة الالكترونية في مجال البرمجيات وعتاد الحاسوب بالوكالة محل الدراسة.

ب-تصميم الاستبيان: بناء على الدراسات التي تطرقت لموضوع دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات فتم تصميم الاستبيان الذي يتكون من:

○ القسم الأول: المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة الذي يشمل (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية (عدد سنوات الخدمة)

○ القسم الثاني: يشمل المتغيرات الأساسية للدراسة وهي أسئلة موجهة للعينة للإجابة عنها وفق سلم ليكارت الخماسي لاختبار الفرضيات والاجابة على اشكالية الدراسة كالتالي:

الجدول:رقم(2-2)سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: اعداد الطالب

فتم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي كالتالي:

- حساب المدى: $4=1-5$

- طول الخلية: $0.8= 5/4 = 5/(1-5)$

- الحد الاعلى للخلية: طول الخلية + اقل قيمة في المقياس. وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في

الجدول التالي:

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الجدول رقم (2-3) يوضح طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي

4.2-5	3.4-4.2	2.6-3.4	1.8-2.6	1-1.8	المتوسط الحسابي
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المستوى

المصدر: اعداد الطالب.

ثالثا: الأساليب والبرامج الاحصائية المستخدمة في الدراسة.

لتحليل البيانات قمنا باستخدام برنامج (SPSS) وتم الاعتماد على الاساليب الاحصائية التالية:

- معامل الفاكرونباخ (alpha cronbach) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- المتوسط الحسابي (Mean) لمعرفة درجة موافقة على الاسئلة.
- الانحراف المعياري للتعرف على درجة تشتت اجابات افراد عينة الدراسة.
- معامل سوبرمان لمعرفة مستوى الارتباط الاحصائي بين المتغيرين.
- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة صدق الاتساق الداخلي لعبارات الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب إجابات أفراد عينة الدراسة.
- الانحدار الخطي البسيط والذي يستخدم لمعرفة مدى تأثير متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

ستتطرق من خلال هذا المطلب الى مجتمع الدراسة الميدانية والعينة المستهدفة للدراسة.

أولا: مجتمع الدراسة.

يعرف مجتمع الدراسة بانه مجموعة عناصر لها خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من

العناصر الاخرى، والتي يجرى عليها البحث الاول او التقصي.⁵⁸

وفيما يخص دراستنا فقد تمثل مجتمع الدراسة في موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

الاجراء وكالة عين تيموشنت.

ثانيا: عينة الدراسة

58 مورييس أنجرس منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة صحراوي بوزيد واخرون دار القصة للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر 2004، ص298.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

يعرف موريس أنجرس العينة أنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين⁵⁹. أما عينة الدراسة فجدول التالي يبين كل التفاصيل حول الاستبيانات الموزعة المسترجعة والمستبعدة والقابلة للتحليل.

الجدول رقم (2-4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة

عدد الموظفين	الاستبيانات
50	الاستبيانات الموزعة
50	الاستبيانات المسترجعة
0	الاستبيانات المستبعدة
50	الاستبيانات المقبولة

المصدر: إعداد الطالب.

المطلب الثالث : اختبار صدق وثبات اداة الدراسة.

يقصد بصدق اداة الدراسة ما ادى كانت تعكس محتوى متغيرات الدراسة وقياس ذلك بفعالية، اما الثبات يقصد به اختبار الدقة التي تقيس بها الاداة وهذه المتغيرات، اي درجة استقرار النتائج وثباتها.

أولاً: اختبار ثبات أداة الدراسة.

لقياس درجة ثبات الاستبيان يتم استخدام طريقة الفاكرونباخ، حتى يتمتع الاستبيان بالثبات لابد أن يكون معامل الفاكرونباخ يساوي المعدل المطلوب (0.7) او اكبر منه، وكلما كان معامل الثبات يقترب من 1 كلما كان الاستبيان يتمتع بثبات أكبر.

أما لهذه الدراسة ومن أجل التحقق من ثبات الاستبيان تم حساب قيمة معامل الفاكرونباخ، والنتيجة موضحة في الجدول التالي:

59 موريس أنجرس، نفس المرجع السابق، ص301.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الجدول رقم (2-5) يوضح معامل الفاكرونباخ (alpha cronbach)

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ
الإدارة الالكترونية	1	3	0.801
	2	3	0.825
	3	3	0.592
	4	4	0.660
جودة الخدمات	5	10	0.860
المجموع الكلي			0,90

المصدر : من اعداد الطالب اعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم (2:4) ان معامل الثبات للاستبيان بلغ **0.90** وهي قيمة **مرتفعة**

والتي تدل على ثبات أسئلة الاستبيان وصلاحيته في تحليل البيانات.

ثانيا: اختبار صدق اداة الدراسة.

1) **الصدق الظاهري (للمحكمين):** تم التأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق المحتوى وعرضه على مجموعة من المحكمين لا يداؤ آرائهم وملاحظتهم وبناء عليها وعلى اقتراحاتهم. التي تركزت في مجملها على تعديل وصياغة بعض العبارات من حيث البناء واللغة، وبذلك قمنا بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين ليكون الاستبيان في صيغته النهائية.

2) **المدى البياني(صدق الاتساق الداخلي):** للتأكد من صدق الاتساق الداخلي بين كل عبارة والمحور الخاص بها. تم حساب معامل الارتباط بيرسون الذي يستخدم في حالة البيانات الكمية و يأخذ قيمة بين (1) و (-1). اما الاشارة لتحديد طبيعة العلاقة الطردية (موجبة) ام عكسية(سالبة)، كما هو موضح في الجدولين الآتيين:

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الجدول رقم (2-6) يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الاول

المحاور	الابعاد	رقم العبارات	معامل الارتباط بيرسون
الادارة الالكترونية	البعد الأول	1	0.801
		2	0.824
		3	0.754
	البعد الثاني	4	0.848
		5	0.914
		6	0.821
	البعد الثالث	7	0.738
		8	0.859
		9	0.652
	البعد الرابع	10	0.764
		11	0.753
		12	0.799
الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة (0.01)			

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

من خلال الجدول رقم (2:5) يتضح ان جميع عبارات المحور الاول الادارة الالكترونية كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي اليه كما ان جميع العبارات كانت دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخليين عبارات المحاور.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الجدول رقم (2-7) يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني

المحاور	رقم العبارات	معامل الارتباط بيرسون
جودة الخدمات	13	0.638
	14	0.605
	15	0.819
	16	0.654
	17	0.779
	18	0.756
	19	0.605
	20	0.693
	21	0.819
	22	0.515
الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة(0.01)		

المصدر: اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج (SPSS)

من خلال الجدول رقم (2:6) يتضح ان جميع عبارات المحور الثاني (جودة الخدمات) كانت لديها علاقة ارتباط (موجب) بينها وبين المحور الذي تنتمي اليه، وان جميع العبارات كانت دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) ومنه يمكن القول أن عبارات المحور الثاني ذات (ذات اتساق داخلي).

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

المبحث الثالث : اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

سيتم من خلال هذا المبحث عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالمحاور الدراسة، وكذلك اختبار الفرضيات المبنية عليها الدراسة .

المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج محور البيانات

من خلال هذا المطلب سيتم تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة، بالاعتماد على البيانات الشخصية والموضوعية الموجودة في الاستبيان.

أولاً : عرض وتحليل نتائج محور البيانات الشخصية .

في هذا العنصر ستقوم بتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات المتطرق إليها في الاستبيان الموزع عليهم.

أ: تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول التالي يوضح توزيع خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن .:

المتغيرات	المستوى	العدد	النسبة المئوية
السن	اقل من 30 سنة	4	8%
	من 30 الى 39 سنة	16	32%
	من 40 الى 49 سنة	20	40%
	اكثر من 50 سنة	10	20%
	المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والشكل المرفق أن نسبة الموظفين الذي سنهم أقل من 30 سنة بلغت 8% وهي (الأضعف)، تليها نسبة الموظفين الذي يتراوح سنهم من (39-39) والتي بلغت (32%)، ثم تليها نسبة الموظفين الذي يتراوح سنهم من (40-49 سنة)، التي بلغت (40%)، ثم تليها نسبة الموظفين الذي يزيد سنهم عن (50 سنة) والتي بلغت (20%)،. ومنه يمكننا القول أن معظم الموظفين من فئة الكهول .

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

ب- تحليل خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس : كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-9) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس .

المتغيرات	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	26	%52
	أنثى	24	%48
	المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول والشكل المرفق معه أن الطابع (الذكوري) هو الغالب على أفراد العينة ،وهي الفكرة السائدة في التوظيف أي أن ميل (الذكور .)لجانب التوظيف (مرتفع) .عكس الإناث .

ج- تحليل خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

يوضح الجدول التالي توزيع خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (2-10):توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي .

المتغيرات	المستوى	العدد	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ثانوي اواقل	7	%14
	جامعي	37	%74
	دراسات عليا	6	%12
	المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والشكل المرفق معه أن عدد الموظفين ذو مستوى (جامعي)بلغ عددهم(37) في العينة أي بالنسبة (74%)، ثم يليه الموظفين ذو المستوى (ثانوي أو أقل)والذي بلغ عددهم(7)أي بنسبة (14%) ،وأخيرا ليه الموظفين أصحاب الدراسات العليا الذي بلغ عددهم (6). بنسبة12% مما يدل على أن الوكالة محل الدراسة تستقطب الموظفين ذو مستوى جامعي .

د- تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية :

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

يوضح الجدول التالي توزيع خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية .

الجدول رقم (2-11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية .

المتغيرات	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الأقدمية	أقل من 5 سنوات	4	8%
	من 5 إلى 10 سنوات	11	22%
	أكثر من 10 سنوات	35	70%
	المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والشكل المرفق معه أن عدد الموظفين اللذين لديهم (أكثر من 10 سنوات) بلغ عددهم (35) في العينة أي بنسبة (70%)، ثم يليه الموظفين اللذين تتراوح خبرتهم (من 5 إلى 10 سنوات) والذي بلغ عددهم (11) أي بنسبة (22%)، وأخيرا الموظفين اللذين لديهم (أقل من 5 سنوات خبرة) الذي بلغ عددهم (4). بنسبة 8%، مما يدل على أن الموظفين بالوكالة يتميزون بالخبرة المهنية.

ثانيا :عرض وتحليل نتائج محور البيانات الموضوعية .

أ- عرض وتحليل نتائج المحور الأول:

سيتم من خلال هذا المطلب عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الخاصة بالأبعاد الجزئية لهذا المحور، من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss. لحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات.

1- عرض وتحليل نتائج البعد الجزئي الأول: سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل إجابات أفراد عينة على العبارات الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة "عتاد الحاسوب" .

الجدول رقم (2-12) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الأول.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	يتوفر بالصندوق أجهزة حاسوب ذات التقنية الحديثة.	1.50	0.255	غير موافق بشدة	3
02	عدد أجهزة الحاسوب تتناسب مع الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمة	1.52	0.377	غير موافق بشدة	2
03	يعمل الصندوق على تحويل الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحاسوب	1.80	0.490	غير موافق بشدة	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للبعد الأول	1.606	0.230	غير موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا البعد بلغ (1.61) بانحراف معياري قدره (0.230)، وكان اتجاه الإجابة في هذا البعد نحو "غير موافق بشدة". مما يدل على أن الوكالة محل الدراسة غير مهتمة بالجانب العتاد رغم تبنيها نمط الإدارة الإلكترونية.

2- عرض وتحليل نتائج البعد الجزئي الثاني : الجدول الموالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة "بالبرمجيات".

الجدول رقم (2-13) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الثاني

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	يتوفر بالصندوق البرامج والتطبيقات الحاسوبية الجاهزة.	1.52	0.377	غير موافق بشدة	3
02	يتم تحديث البرامج المستحدثة باستمرار.	1.62	0.526	غير موافق بشدة	1
03	يحرص الصندوق على تبنى كل ما هو جديد في التطبيقات والبرامج.	1.54	0.335	غير موافق بشدة	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للبعد الثاني	1.560	0.306	غ- موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا البعد بلغ (1.560) بانحراف معياري قدره (0.306)، وكان اتجاه أفراد عينة الدراسة لهذا البعد " غير موافق بشدة"، وهذا يدل على الوكالة محل الدراسة لها نقص في البرمجيات .

3- عرض وتحليل نتائج البعد الجزئي الثالث: الجدول الموالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة "بشبكات الاتصال".

الجدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الثالث .

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	يعمل الصندوق على توفير شبكة داخلية من الحواسيب متصلة مع بعضها البعض.	1.46	0.253	غير موافق بشدة	2
02	يسعى الصندوق إلى زيادة فعالية شبكات الانترنت بشكل دوري	1.84	0.790	غير موافق	1
03	لدى الصندوق موقع إلكتروني يوفر فيه الخدمات الإلكترونية	1.32	0.263	غير موافق بشدة	3
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للبعد الثالث	1.540	0.240	غير موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا البعد بلغ (1.540) بانحراف معياري قدره (0.240)، وكان اتجاه الإجابة في هذا البعد نحو " غير موافق بشدة ". وهذا يدل على هناك نقص في شبكات الإتصال بالوكالة محل الدراسة وليست مهتمة بهذا الجانب

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

4- عرض وتحليل نتائج البعد الرابع :الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة "صناع المعرفة "

الجدول رقم (2-15) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الرابع.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
1	عدد الموظفين كافي لتطبيق الإدارة الإلكترونية	0.90	0.500	غير موافق بشدة	3
2	يضم الصندوق عنصر بشري مؤهل في مجال تكنولوجيا المعلومات.	1.94	0.507	غير موافق	2
3	سياسة التوظيف المتبعة من قبل الصندوق تعمل على استقطاب الكفاءات	2.34	0.678	غير موافق	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للبعد الرابع	2.060	0.334	غير موافق	

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا البعد بلغ 2.060 بانحراف معياري قدره (0.334)، وكان اتجاه إجابة في هذا البعد نحو "غير موافق"، مما يدل على أن الموظفين بالوكالة محل الدراسة غير متمكنين، وكذلك سياسة التوظيف المنتهجة ليست مدروسة.

ثالثا : عرض وتحليل نتائج المحور الثاني:

يوضح الجدول الآتي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة "بجودة الخدمات " بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الجدول رقم (2-16) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الثاني

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
13	يتوفر لدى الصندوق أنظمة توثيق وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.	1.960	0.774	غير موافق	1
14	يعتمد مقدم الخدمة بالصندوق أساليب إلكترونية حديثة في تقديم الخدمة.	1.660	0.311	غير موافق	3
15	الاستعداد التام لموظفي الصندوق لمساعدة المؤمن له	1.460	0.253	غير موافق بشدة	7
16	يقوم الصندوق بإطلاع المؤمن له بالخدمات الجديدة التي يطلقها	1.380	0.240	غير موافق بشدة	9
17	يتعامل الصندوق مع المعلومات الخاصة بالمؤمن له بسرية.	1.440	0.251	غير موافق بشدة	8
18	يعمل الصندوق بمبدأ شخصنة الأفراد (كل فرد و معلوماته الخاصة محفوظة في قاعدة بيانات).	1.300	0.214	غير موافق بشدة	10
19	إدارة الصندوق تهتم بمظهر موظفيها والشكل الداخلي للصندوق.	1.620	0.404	غير موافق بشدة	4
20	يعتمد الصندوق على أجهزة حديثة في عملية تقديم الخدمة.	1.560	0.292	غير موافق بشدة	5
21	يتعامل مقدمو الخدمة الإدارية للصندوق مع المؤمن له بطريقة محترمة .	1.480	0.459	غير موافق بشدة	6
22	يتم تقدير ظروف المؤمن له والتعاطف معه	1.840	0.459	غير موافق	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للمحور الثاني	1.570	0.146	غير موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا المحور بلغ (1.570) بانحراف معياري قدره (0.146) وكان اتجاه الإجابة في هذا المحور نحو " غير موافق بشدة " مما يوضح أن جودة الخدمة التي تقدمها الوكالة محل الدراسة ليست في المستوى المتوقع أو المطلوب.

المطلب الثاني : اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

بعد تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمحاور الرئيسية للدراسة في المطلب السابق، سيتم من خلال هذا المطلب التأكد من فرضيات الدراسة التي تم اعتمادها ، ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها.

• أولاً: اختبار الفرضية الأولى

يوجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوي 5%.

❖ الفرضية الصفريية H_0 : لا يوجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمات

بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوي 5%.

❖ الفرضية البديلة H_1 : يوجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمات

بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوي 5%.

للإجابة على الفرضية الأولى لابد من التأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية ، ويتم ذلك من

خلال استخدام تحليل التباين للانحدار (Analyse of variance)، حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-17): نتائج تحليل انحدار الفرضية الرئيسية الأولى.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R deux	f المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.540	1	4.540	0.635	0.403	32.404	0.00
الخطأ	6.725	48	0.140				
الإجمالي	11.264	49	-				

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة (0.05)، ودرجة الحرية (1،50) = 4.00.

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق نلاحظ أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (32.404)، كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب (0.00)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كما بلغ التحديد (0.403)، وهو ما يعني أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي والمتمثل في الإدارة الإلكترونية في هذا النموذج يفسر مقداره (% 40.3) من التباين في المتغير التابع والمتمثل في "جودة الخدمات" وهي قوة تفسيرية متوسطة، مما يدل على أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية ككل على تحسين جودة الخدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الأولى، وقبل الإجابة عن الفرضية الرئيسية سيتم الإجابة عن الفرضيات الفرعية.

1) اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

○ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعدها عتاد الحاسوب على جودة الخدمات

بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.

○ الفرضية البديلة H_1 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعدها عتاد الحاسوب على جودة الخدمات

بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.

لإثبات الفرضية المذكورة أعلاه تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، وأيضا تحليل الانحدار الخطي البسيط

للكشف عن وجود ارتباط بين المتغيرات وكذلك عن مدى مساهمة ودور المتغير الفرعي الأول (عتاد الحاسوب)

في تحسين جودة الخدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت وذلك من

خلال معامل التحديد (التفسير R^2): وهو محصور بين (0) (أدنى قيمة) و(1) (أعلى قيمة)، حيث يكشف

عن النسبة التي يساهم بها المتغير المستقل في المتغير التابع. وبالنسبة لمجالات معامل التحديد فيوضح الجدول

التالي ذلك:

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الجدول رقم (2-18): مجالات معامل التحديد.

مجالات معامل التحديد R2	من 0 إلى 0.33	من 0.334 إلى 0.666	من 0.667 إلى 1
دور عتاد الحاسوب في تحسين جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت	منخفض	متوسط	مرتفع
النسبة المؤوية	أقل من 33.3%	من 33.4 إلى 66.6%	أكثر من 66.7%

المصدر : من إعداد الطالب

أما بالنسبة للفرضيات الموضوعية فيتم قبولها كالتالي :

❖ قبول الفرضية الصفرية H_0 إذا كانت قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة

0.05 أو قيمة مستوى دلالة Sig أكبر من 0.05.

❖ قبول الفرضية البديلة H_1 إذا كانت قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة

0.05 أو قيمة مستوى دلالة غير موافق sig أصغر من 0.05.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الجدول الموالي يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول رقم (2-19): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

المعنوية الجزئية المعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار		
مستوى الدلالة Sig	T	B	R2	R	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	
0.961	0.050	0.09	الثابت	0.630	0.794	0.000	81.887
0.000	9.049	0.944	لبعد عتاد الحاسوب				

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات برنامج الإحصائي spss.

✓ قيمة F الجدولية (4.00) عند مستوى الدلالة (0.05)، ودرجة الحرية (1،50).

✓ حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 1 - 2 = 1 / عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 50 - 2 = 48

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير الفرعي الأول والمتغير التابع قد بلغ (0.749) وهو ارتباط طردي (قوي) بمستوى دلالة (0.000)، وهو (اقل) من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، أما بالنسبة لقيمة F المحسوبة قد بلغت (81.887) وهي (أكبر) من قيمة F الجدولية (4.00)، مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين .

بالنسبة لمعامل التحديد R2 بلغت (0.630) وهذا يعني أن للإدارة الإلكترونية علاقة تأثير إيجابية في مجال عتاد الحاسوب تفسر وتساهم ب(60.3%) من التغيرات التي تحدث في مستوى جودة جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت، وهي هي قدرة تفسيرية (متوسطة) والباقي (39.7%). والباقي راجع لعوامل أخرى.

كما نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الانحدار B للمتغير الفرعي الأول بلغت (0.944)، وهذا معناه زيادة وحدة واحدة في مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في مجال عتاد الحاسوب يؤدي إلى الزيادة المتغير التابع بقيمة (0.944).

انطلاقاً من نتائج التحليل السابق نرفض الفرضية (H0) ونقبل الفرضية (H1.) والتي تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية في مجال الإدارة الإلكترونية لبعدها عتاد الحاسوب على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

2-اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعده برمجيات على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.
- الفرضية البديلة H_1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعده برمجيات على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.

الجدول رقم (2-20): نتائج تحليل الانحدار البسيط الفرضية الفرعية الثانية

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة Sig	T	B	الثابت	R2	R	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة
0.212	-1.266	-0.268	الثابت	0.621	0.788	0.000	78.530
0.000	8.862	1.081	لبعده البرمجيات				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

✓ قيمة F الجدولية (4.00) عند مستوى الدلالة (0.05)، ودرجة الحرية (1,50)

✓ حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 1 - 2 = 1 / عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 50 - 2 = 48

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير الفرعي الثاني والمتغير التابع قد بلغ (0.788) وهو ارتباط طردي (قوي) بمستوى دلالة (0.000)، وهو (اقل) من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، أما بالنسبة لقيمة F المحسوبة قد بلغت (78.530) وهي (أكبر من قيمة F الجدولية (4.00)، مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين .

بالنسبة لمعامل التحديد R^2 بلغت (0.621) وهذا يعني أن للإدارة الإلكترونية علاقة تأثير إيجابية في مجال البرمجيات تفسر وتساهم ب (62.1%) من التغيرات التي تحدث في مستوى جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت، وهي هي قدرة تفسيرية (متوسطة) والباقي (37.9%).

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

كما نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الانحدار B للمتغير الفرعي الثاني بلغت (1.081)، وهذا معناه زيادة وحدة واحدة في مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في مجال البرمجيات يؤدي إلى الزيادة المتغير التابع بقيمة (1.081).

انطلاقاً من نتائج التحليل السابق نرفض الفرضية (H0) ونقبل الفرضية (H1) والتي تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية في مجال الإدارة الإلكترونية البرمجيات على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.

3-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

- ✓ الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده شبكات الاتصال على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.
 - ✓ الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده شبكات الاتصال على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.
- الجدول رقم (21-2): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة .

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة Sig	T	B	الثابت	R2	R	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة
0.447	-0.722	-0.129	الثابت	0.659	0.812	0.000	92.755
0.000	9.631	0.986	شبكات الاتصال				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

- قيمة F الجدولية (4.00) عند مستوى الدلالة (0.05)، ودرجة الحرية (1،50).
 - حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 1 - 2 = 1 / عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 50 - 2 = 48
- من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير الفرعي الثالث والمتغير التابع قد بلغ (0.812) وهو ارتباط طردي (قوي). بمستوى دلالة (0.00)، وهو (أقل) من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، أما بالنسبة لقيمة F المحسوبة قد بلغت (92.755) وهي (أكبر) من قيمة F الجدولية (4.00)، مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين .

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

بالنسبة لمعامل التحديد R2 بلغت (0.659) وهذا يعني أن للإدارة الإلكترونية علاقة تأثير إيجابية في مجال شبكات الاتصال تفسر وتساهم ب(65.9%) من التغيرات التي تحدث في مستوى جودة جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت، وهي هي قدرة تفسيرية (متوسطة) والباقي (34.1%).

كما نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الانحدار B للمتغير الفرعي الثالث بلغت (0.986)، وهذا معناه بزيادة وحدة واحدة في مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في مجال شبكات الاتصال يؤدي إلى الزيادة المتغير التابع بقيمة (0.986).

انطلاقاً من نتائج التحليل السابق نرفض الفرضية (H0) ونقبل الفرضية (H1) والتي تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية الإدارة الإلكترونية في مجال شبكات الاتصال على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.
4) اختبار الفرضية الفرعية الرابعة .

❖ الفرضية الصفرية H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها صناعات المعرفة (العنصر البشري) على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.

❖ الفرضية البديلة H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها صناعات المعرفة (العنصر البشري) على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.

الجدول رقم (2-22): نتائج تحليل الانحدار البسيط لإخبار الفرضية الفرعية الرابعة

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار		
مستوى الدلالة Sig	T	B		R2	R	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة
0.143	1.488	0.388	الثابت	0.475	0.689	0.000	43,426
0.000	6.59	0.988	صناعات المعرفة				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

- قيمة F الجدولية (4.00) عند مستوى الدلالة (0.05)، ودرجة الحرية (1,50).
- حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 1 - 2 = 1 / عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 50 - 2 = 48

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير الفرعي الرابع والمتغير التابع قد بلغ (0.689) وهو ارتباط طردي (قوي) بمستوى دلالة (0.000)، وهو (أقل) من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، أما بالنسبة لقيمة F المحسوبة قد بلغت (42.426) وهي (أكبر) من قيمة F الجدولية (4.00)، مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين .

بالنسبة لمعامل التحديد R² بلغت (0.475) وهذا يعني أن للإدارة الإلكترونية علاقة تأثير إيجابية في مجال **صناع المعرفة** تفسر وتساهم ب(47.5%) من التغيرات التي تحدث في مستوى جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت، وهي قدرة تفسيرية (متوسطة) والباقي (52.5%).

كما نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الانحدار B للمتغير الفرعي الثاني بلغت (0.988)، وهذا معناه زيادة وحدة واحدة في مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في مجال **صناع المعرفة** يؤدي إلى الزيادة المتغير التابع بقيمة (0.988).

انطلاقاً من نتائج التحليل السابق نرفض الفرضية (H0) ونقبل الفرضية (H1) والتي تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية الإدارة الإلكترونية في مجال **صناع المعرفة** على جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 5%.

الفرع الثاني : العلاقة الارتباطية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات .

الفرضية البحثية الثانية :

توجد علاقة ارتباط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.

الفرضيات:

الفرضية الأولى:

■ الفرضية H0: لا توجد علاقة ارتباط بين بعد **عتاد الحاسوب** وجودة الخدمات. بالصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة عين تموشنت.

■ الفرضية H1: توجد علاقة ارتباط بين بعد **عتاد الحاسوب** وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة عين تموشنت.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الفرضية الثانية :

الفرضية **H0**: لا توجد علاقة ارتباط بين بعد شبكات الاتصال وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

الفرضية **H1**: توجد علاقة ارتباط بين بعد شبكات الاتصال وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

الفرضية الثالثة:

الفرضية **H0**: لا توجد علاقة ارتباط بين بعد البرمجيات وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

الفرضية **H1**: توجد علاقة ارتباط بين بعد البرمجيات وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

الفرضية الرابعة:

الفرضية **H0**: لا توجد علاقة ارتباط بين بعد صناعات المعرفة وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

الفرضية **H1**: توجد علاقة ارتباط بين بعد صناعات المعرفة وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

الجدول الموالي يوضح نتائج معامل بيرسون بين جميع أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.

الجدول رقم (2-23): يوضح نتائج ارتباط معامل بيرسون بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.

عبارات الفرضية	نتائج معامل بيرسون
بعد عتاد الحاسوب وجودة الخدمة	0,774
بعد البرمجيات وجودة الخدمة	0,788
بعد شبكات الاتصال وجودة الخدمة	0,812
بعد صناعات المعرفة وجودة الخدمة	0,689

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

❖ تحليل الفرضية الأولى :

يتضح لنا من خلا الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون للبعد الأول "عتاد الحاسوب" الخاص بالمتغير الأول (الإدارة الإلكترونية) مع المتغير الثاني جودة الخدمة دالة على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين عبارات عتاد الحاسوب وجودة الخدمة والتي بلغت **0,774**، أي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (**0,01**) وهذا يعد مؤشر على صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول للمتغير الأول "الإدارة الإلكترونية" مع عبارات المتغير الثاني "جودة الخدمات".

ومنه نقبل الفرضية **H1** والتي تنص على وجود علاقة ارتباط بين بعد عتاد الحاسوب وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

❖ تحليل الفرضية الثانية :

يتضح لنا من خلا الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون للبعد الثاني "البرمجيات" الخاص بالمتغير الأول (الإدارة الإلكترونية) مع المتغير الثاني جودة الخدمة دالة على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين عبارات البرمجيات وجودة الخدمة والتي بلغت **0,788**، أي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (**0,01**) وهذا يعد مؤشر على صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني للمتغير الأول "الإدارة الإلكترونية" مع عبارات المتغير الثاني "جودة الخدمات".

ومنه نقبل الفرضية **H1**: والتي تنص على وجود علاقة ارتباط بين بعد البرمجيات وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

❖ تحليل الفرضية الثالثة :

يتضح لنا من خلا الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون للبعد الثالث «شبكات الاتصال» الخاص بالمتغير الأول (الإدارة الإلكترونية) مع المتغير الثاني جودة الخدمة دالة على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين عبارات شبكات الاتصال وجودة الخدمة والتي بلغت **0,812**، أي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (**0,01**) وهذا يعد مؤشر على صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث للمتغير الأول "الإدارة الإلكترونية" مع عبارات المتغير الثاني "جودة الخدمات".

ومنه نقبل الفرضية **H1**: والتي تنص على وجود علاقة ارتباط بين بعد شبكات الاتصال وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

❖ تحليل الفرضية الرابعة :

يتضح لنا من خلا الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون للبعد الرابع "صناع المعرفة" الخاص بالمتغير الأول (الإدارة الإلكترونية) مع المتغير الثاني جودة الخدمة دالة على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين عبارات شبكات الاتصال وجودة الخدمة والتي بلغت **0,689** أي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (**0,01**) وهذا يعد مؤشر على صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث للمتغير الأول "الإدارة الإلكترونية" مع عبارات المتغير الثاني "جودة الخدمات".

ومنه نقبل الفرضية H1: والتي تنص على وجود علاقة ارتباط بين بعد صناع المعرفة وجودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة عين تموشنت.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية التي تم القيام بها على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت، وبعد تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة، أظهرت النتائج التي تم التوصل إليها أن تجاه أفراد عينة الدراسة حول دورة الإدارة الالكترونية في الوكالة محل الدراسة ذات مستوى (متوسط) .

رغم الاهتمام الذي توليه الوكالة للإدارة الالكترونية سواء في توفير الاهتمام الذي توليه الوكالة للإدارة الالكترونية سواء في توفير العتاد التقنية الحديثة وكذا البرمجيات وشبكات الاتصال واستقطاب العنصر البشري الكفاء و المؤهل (صناع المعرفة)، إلا انه (يبقى غير كافي)، مما أوضحت النتائج وجود مستوى (مقبول) لجودة الخدمة بالوكالة محل الدراسة، حيث كانت إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور (جودة الخدمات) (بالموافق)، بالإضافة إلى ذلك أكدت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) تبرز مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت محل الدراسة كما توصلنا إلى إن هناك اثر (ايجابي) ذو دلالة إحصائية لدور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة عين تموشنت.

الخاتمة

الخاتمة

بعد تطرقنا في دراستنا هذه الى بعض المفاهيم في الجانب النظري والمتعلقة بالإدارة الالكترونية وجودة الخدمات، وبعد القيام بالدراسة الميدانية وعرض وتحليل البيانات التي تم تجميعها من ميدان الدراسة لاختبار الفرضيات والإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية. فتوصلنا إلى أن للإدارة الالكترونية أهمية بالغة في تحسين جودة الخدمات، حيث انها تكسب المؤسسات قوة وتعزز من ثقتها و تمنحها فرص جديدة لمواكبة التطور الحاصل في جميع المجالات .

تعد الإدارة الالكترونية من أهم العوامل التي أحدثت ثورة حقيقة في عالم الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنمية السلوك الإبداعي والتحكم التكنولوجي للموظفين ، بما يسهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسريع عملية صنع القرار بأسرع وقت وبأقل تكلفة وتمكين الإدارة من التخطيط بكفاءة وفاعلية. وقد أصبح المعيار الوحيد الذي يميز المنظمات عن غيرها هو الخدمة الميزة للعملاء، فعلى المؤسسات أن تركز على العميل بشكل رئيسي، وأن تحافظ على العميل، ويجب على المؤسسات تبني إستراتيجية للتنبؤ والتفهم بالنسبة لرغبات واحتياجات العميل والتأكد على أنها في المستوى الذي يتوقعه العميل، وبالتالي مدى قدرتها على توفير خدمات ذات تحظى برضا العميل.

فالإدارة الالكترونية يمكن أن تشمل كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي مؤسسة، والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة، وتقديم جودة خدمات وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر. ومن خلال دراستنا حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التي انطلقت من أربعة فرضيات وقمنا بإجرائها ميدانيا بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت، تبين لنا العمل بالإدارة الإلكترونية بالوكالة محل الدراسة ضعيفا نسبيا ،وأن جودة الخدمة المقدمة من طرف الوكالة محل الدراسة ليست في المستوى المطلوب أو المعهود .

وانطلاقا من النتائج المتوصل إليها سوف نعرض بعض النتائج المتوصل إليها وتقديم بعض التوصيات :

أ)النتائج :

- ✚ يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ,وكالة عين تموشنت غير كافي وضعيف من حيث الوسائل والتقنيات المتوفرة .
- ✚ الأعمال المنجزة يوميا بالنمط الإلكتروني لاترقى للمستوى المعهود .

- ✚ لاتزال بعض الأعمال اليومية بالوكالة محل الدراسة تنجز تقليديا .
- ✚ يتم تسجيل الحضور اليومي للموظفين آليا .
- ✚ وإن هذه النتائج المتوصل إليها سواء على المستوى التطبيقي أو النظري يمكن الإستفادة منها للرفع من مستوى جودة الخدمة بالوكالة وتعزيز نشر افدارة الإلكترونية .

ب) التوصيات :

- ✚ زيادة الاهتمام بالإدارة الإلكترونية فهي الأداة الأساسية لتحسين جودة الخدمات.
- ✚ عقد دورات تكوينية وتدريبية لصالح الموظفين لتسهيل إستخدامهم للوسائط الإلكترونية .
- ✚ إنشاء شبكة داخلية خاصة بالوكالة محل الدراسة لتسهيل عملية الإتصال بين المستخدمين .
- ✚ العمل على توفير المزيد من التقنيات الحديثة .
- ✚ إستقطاب العنصر البشري المؤهل وذو مستوى .

ج) أفاق الدراسة:

قائمة المراجع

أ: قائمة المراجع باللغة العربية

أولا: الكتب

- 1) العلاق بشير عباس، التسويق الإلكتروني، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 2) أحمد سيد مصطفى، ادارة الجودة الشاملة و الاليزو 9000، كلية التجارة جامعة الزقازيق، ط1، القاهرة، 2008
- 3) إيهاب نظمي إبراهيم، علي القاضي، التسويق المصرفي، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2013 .
- 4) اسماعيل ابراهيم القزاز، تدقيق أنظمة الجودة، ط1، دار دجلة، عمان، 2010.
- 5) بكري سعد الحاج، العمل إلكترونيًا ومسألة أمن المعلومات، مجلة الفيصل (309) الرياض السعودية، 2002،
- 6) بشير عباس العلاق، وحميد الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان 2007 .
- 7) تسيير العجارمة، التسويق المصرفي، ط01، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص344
- 8) توفيق محمد عبد المحسن الوزن ، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر العربي و دار النهضة العربية، مصر، 2006.
- 9) جاي ككاندامبولي وآخرون، إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة و وقت الفراغ، تعريب السرور ابراهيم سرور، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية، 2007
- 10) حسين هلالى وآخرون، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.
- 11) داوود أحسن الطاهر، الحاسوب وأمن المعلومات، معهد الإدارة العامة، دون طبعة (الرياض السعودية)، 2001،
- 12) رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دارعياش للطباعة والنشر، ط4، بوزريعة- الجزائر 2012
- 13) سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، عمان الأردن، دار اليازوري العلمية، للنشر والتوزيع، ص32، 2010 . شاكرا أحمد صالح و خالد بن محمد الصريمي، الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر ناشرون موزعون، عمان ، الاردن، 2015.

- 14) طارق عبدالرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة مصر، 2007.
- 15) علاء عبد الرزاق محمد السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان 2005
- 16) عمر وصفي عقيلي، المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2001.
- 17) عبدالله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، عمان الأردن، دار المعتز للنشر والتوزيع 2015.
- 18) عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، غزة-المكتبة المركزية، بيروت لبنان، دار الغرب الإسلامي، 2006.
- 19) عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 20) عمر أحمد أبوهاشم الشريف، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، عمان الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع 2013.
- 21) عمر وصفي عقيلي، المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2001.
- 22) فريد كورتيل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة، الأردن، 2009 .
- 23) قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، الأردن، 2006
- 24) محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي ط1، 2006، الإسكندرية (مصر) .
- 25) محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان 2009.
- 26) موريس أنجرس منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة صحراوي بوزيد واخرون دار القصبه للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر 2004.
- 27) محمد بن عبدالعزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مدينة الرياض، السعودية، 2006.
- 28) محمد صالح الحناوي، وإسماعيل السيد، قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، ط2، 2004
- 29) محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار النشر المسير والتوزيع، عمان، 2010

- 30) نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجيات والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004.
- 31) نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية 2004.
- 32) نزار عبد المجيد البرواري و الحسن عبد الله باشيوة، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011.
- 33) نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1 عمان 2006 .
- 34) ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.
- ثانيا: المجالات
- 1) إيهاب خميس أحمد المسير ، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية (الرياض) السعودية ، 2007.
- 2) ربحي مصطفى عليان ، الإدارة الإلكترونية (متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المختصون في الإدارة العامة ، وإدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية في جامعة البلقاء التقليدية)، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد (17) ، العدد 02، عمان الأردن ، نوفمبر 2011.
- 3) ساجت كاظم الحسين، عليوي، عبد الناصر، عبد الرضا، عباس ليلي جميل، أثر جودة الخدمات المصرفية في تعزيز رضى الزبون، دراسة استطلاعية لأراء العاملين في مصرف الرافدين، فرع قرطبة الكويت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 49، كلية الادارة و الاقتصاد، العدد 49، جامعة تكريت العراق، مارس 2020، ص.ص. 216-231.
- 4) سوسي عبد الناصر، أحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث العدد 09، 2011، جامعة ورقلة الجزائر.
- 5) عبد القادر بريش، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد الثالث، الجزائر، ديسمبر 2005.
- 6) قاشي علال، عشير جيلالي ، أهمية الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية في سياق قواعد قانونية منظمة، مجلة دراسات القانونية، العدد، 02 جامعة ربحي فارس المدية، جوان، 2021.

7) محمد الخرشوم و سليمان علي ، أثر الفرق المدرك والجودة المدركة على ولاء المستهلك، مجلة جامعة دمشق، 2011 .

8) ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الادارية ، المجلد25، العدد02، الجامعة الاردنية، جوان1998.

9) يسري السيد يوسف، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مجلة البحوث التجارية، العدد01، القاهرة، مصر، 2002.

ثالثا: المدخلات

1) حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحث، قدمت في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، أيام 1-4 نوفمبر، 2009.

2) صيام وليد، قياس معدلات النمو في مؤشرات أداء بورصة عمان بعد تحديثها وإدخال نظام التداول الإلكتروني، ورقة عمل مقدمة لمناخ العمل المالي الاستثماري، جامعة اليرموك، الأردن، 2002 .

رابعا : الأطروحات والمذكرات

1) بن عبد الرحمان حمزة ، دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ اخلاقيات العمل بالمؤسسة ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع و المناجمت ، جامعة الجزائر 02 ، الجزائر ، 2019-2020.

2) خرشوش أميرة ، جعفري شهرزاد ، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في قطاع الأعمال ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، قسم الحقوق ، تخصص قانون الأعمال ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2021/2022.

3) شافية شراييط ، كريمة بوشملة ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص عمل وتنظيم ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ، 2015/2016 .

4) محمد فوزي سالم عابدين ، قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2006.

5) مختار حماد ، تأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة سطيف 2007.

6) مليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير، كلية العلوم التجارية و التسيير، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، الجزائر، 2007/2008.

- 7) مختار حماد, تأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية , مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية , كلية العلوم السياسية والإعلام , جامعة سطيف 2007.
- 8) محمد بن عبد العزيز الصافي , مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض , مذكرة ماجستير , قسم العلوم الإدارية , جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية , الرياض , 2006.
- 9) وفاء بلعابد, جودة الخدمات الفندقية وتأثيرها على رضى الزبائن , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علوم التسيير , تخصص اقتصاد و تسيير سياحي , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير , جامعة جيجل , 2012.

ب: المراجع باللغة الأجنبية

- 1) Bruncher.JC, SAV du service qpres vente au service client, collection fonction de l'entreprise, edition DUNOD, paris, 2011
- Dubioskotler marketing management, 12eme edition, Pearson education, France
- 3) Marchant et Hemmet M.A (vol 3, n3, 2013 the quality service and its importance in service organization, arbian journal of business and management, review, OMAN, chapter 34
- 4) Zeithmal valerie Aet leonard L Berry et parasuraman communication and control processes in delivery of service quality journal of marketing

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة بلحاج بوشعيب- عين تموشنت

الأخ الفاضل .../الأخت الفاضلة ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لغرض إجراء دراسة علمية حول موضوع:

"دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات"، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت، وذلك استكمالاً لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، تهدف هذه الدراسة إلى إطلاع آراء الموظفين حول كيفية مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات .

يرجى من حضرتكم تعبئة هذه الاستمارة كاملة بتحديد إجاباتكم الموافقة لرأيكم ، علماً أن هذه المعلومات التي ستلونها بها يتم التعامل معها باهتمام وسرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط. لكم منا خالص الاحترام والتقدير

أولاً: البيانات الشخصية

أ : الجنس

 أنثى ذكر

ب: السن

 من 40 إلى 49 سنة من 30 إلى 39 أقل من 30 سنة أكثر من 50 سنة

ج: المستوى التعليمي :

 دراسات عليا جامعي ثانوي أو أقل

د: الأقدمية (عدد سنوات الخدمة)

 أكثر من 10 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أقل من 5 سنوات

المحور الأول : الإدارة الإلكترونية

سلم القياس				العبارات	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية
					(1) : عتاد الحاسوب
					1 يتوفر بالصندوق أجهزة حاسوب ذات التقنية الحديثة.
					2 عدد أجهزة الحاسوب تتناسب مع الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمة.
					3 يعمل الصندوق على تحويل الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحاسوب.
					(2) البرامج والتطبيقات
					4 يتوفر بالصندوق البرامج والتطبيقات الحاسوبية الجاهزة.
					5 يتم تحديث البرامج المستحدثة باستمرار.
					6 يحرص الصندوق على تبني كل ما هو جديد في التطبيقات والبرامج.
					(3) : شبكات الاتصال
					7 يعمل الصندوق على توفير شبكة داخلية من الحواسيب متصلة مع بعضها البعض.
					8 يسعى الصندوق إلى زيادة فعالية شبكات الانترنت بشكل دوري.
					9 لدى الصندوق موقع إلكتروني يوفر فيه الخدمات الإلكترونية
					(4) : صناع المعرفة
					10 عدد الموظفين كافي لتطبيق الإدارة الإلكترونية .
					11 يضم الصندوق عنصر بشري مؤهل في مجال تكنولوجيا المعلومات.
					12 سياسة التوظيف المتبعة من قبل الصندوق تعمل على استقطاب الكفاءات

المحور الثاني: جودة الخدمات

الرقم	العبارات	سلم القياس			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	يتوفر لدى الصندوق أنظمة توثيق وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.				
2	يعتمد مقدم الخدمة بالصندوق أساليب إلكترونية حديثة في تقديم الخدمة.				
3	الاستعداد التام لموظفي الصندوق لمساعدة المؤمن له				
4	يقوم الصندوق بإطلاع المؤمن له بالخدمات الجديدة التي يطلقها.				
5	يتعامل الصندوق مع المعلومات الخاصة بالمؤمن له بسرية.				
6	يعمل الصندوق بمبدأ شخصنة الأفراد (كل فرد و معلوماته الخاصة محفوظة في قاعدة بيانات).				
7	إدارة الصندوق تتم بمظهر موظفيها والشكل الداخلي للصندوق.				
8	يعتمد الصندوق على أجهزة حديثة في عملية تقديم الخدمة.				
9	يتعامل مقدمو الخدمة الإدارية للصندوق مع المؤمن له بطريقة محترمة .				
10	يتم تقدير ظروف المؤمن له والتعاطف معه				

المدير

الملاحق

أمانة المديرية

خلية الامن الداخلي

خلية الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية

خلية المنازعات و الشؤون القانونية

خلية الإصغاء الاجتماعي والإعلام الألي

خلية المراقبة الداخلية

خلية الإحصائيات و التوثيق

المديرية الفرعية للأنظمة الإعلامية

المديرية الفرعية للعمليات المالية

المديرية الفرعية للأدعاءات

المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل المادية و

المديرية الفرعية لمراقبة العمل

المديرية الفرعية للتحصيل و المنازعات

غرفة العمليات

قسم المحاسبة و المالية

أمانة المديرية الفرعية

أمانة المديرية الفرعية

أمانة المراقبة الطبية

مصلحة الترقيم

قاعة الاستغلال

مصلحة الحوالات

قسم الأدعاءات

مصلحة الانجازات و التبرير

الأمانة الطبية على مستوى الهيئات

مصلحة الاشتراكات

قاعة الإستغلال والصيانة

مصلحة الميزانية و المالية

مصلحة الإتفاقيات

قسم الوسائل العامة

مسؤول إداري لمراقبة الطبية

طبيب مستشار

مصلحة مراقبة أرباب العمل

مصلحة المحاسبة و الأدعاءات

مصلحة المراقبة

مصلحة تسيير الاملاك

مصلحة الارشيف

مصلحة التعاضدية

مصلحة الدفع

قسم الموارد البشرية

مصلحة الدفع الفوري

مصلحة الموارد البشرية

مصلحة الاحصاء

مصلحة الأخطار الكبرى

مصلحة المنح العائلية

مصلحة التحصيل و المنازعات

