



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الموضوع

متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة-

مشروع مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

فرع: تسيير المنظمات

تخصص: تسيير الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

عادل بومجان

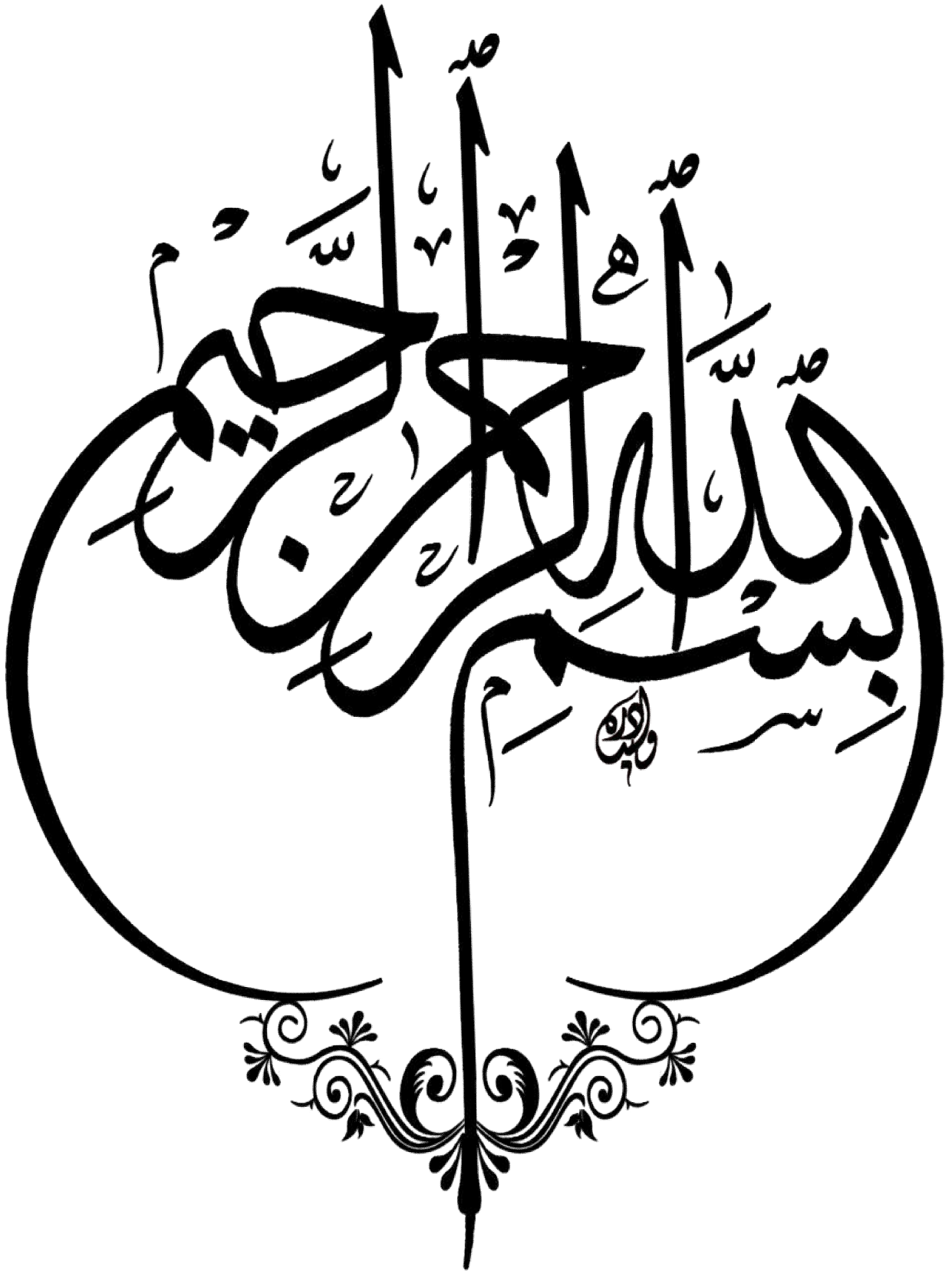
إعداد الطالب:

صلاح الدين طيار

رقم التسجيل	2019.....
تاريخ الإيداع

الموسم الجامعي : 2018 - 2019

قسم علوم التسيير



شكر وعرّفان

الصلاة والسلام على السيد الخلق أجمعين محمد عليه أفضل الصلاة والسلام إلى كل من
ساعدني من قريب أو بعيد خاصة أستاذي المشرف السيد عادل بوجمان الذي لم يينخل عليا
بالنصيحة أو التوجهات ويجعلها في منزل حسناته ويجعله نبراس لكل طالب علم وكل
الموظفين وأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خاصة حساني بشير

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى والدي أبي رحمه الله الذي جعلني رجل يتحمل
المسؤولية وأمي الغالية أدعو الله أن يطيل في عمرها ويملئ حياتها الصحة
والسعادة. وقرة عيني زوجتي العزيزة وأبنائي الأعزاء وائل ونور الهدى وملاك
وأريج وآلاء الرحمان كل أصدقائي وزملائي في العمل خاصة مرابطي إسماعيل
وبلقاسم بن عبد الله رشيد عباس ونعيمي شمس الدين

ملخص:

تناول هذا البحث متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، لهذا الغرض قد قمنا بتوزيع (30) استبانة على عينة عشوائية من الموظفين، وقد تم استرجاع 30 استبانة كاملة وكانت كلها صالحة للدراسة والتحليل الاحصائي. أظهرت هذه الدراسة أنه لا يوجد اهتمام كبير بمتطلبات الإدارة الإلكترونية بكل أبعادها. وهذا راجع لعدم وجود ثقافة ترسخها الكلية برغم وجود بعض المتطلبات فيها، كما بينت النتائج وجود اثر لمتطلبات الإدارة الإلكترونية -على نحو عام- على جودة الخدمة. خلصت الدراسة إلى أن تحسين الجودة المقدمة يقتضي الاهتمام بكل المتطلبات سيما المتطلبات البشرية والامنية، والاهتمام بها من طرف الكلية من خلال جميع أبعادها خاصة توفير دورات تكوينية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، متطلبات الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة المقدمة.

Abstract :

In this study, we discussed the term "Electronic Management Requirements" and tried to explain its effect on quality of service provided by applying to the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences to address the following problems:

The impact of electronic management requirements on quality of service For this purpose we have distributed (30) sample questionnaire to the employees of this college, and 30 full questionnaires have been retrieved and were valid for study. This study showed that there is no great interest in the requirements of electronic management in all its dimensions. This is due to the absence of a culture established by the college despite the existence of some requirements in it. The results also showed a relative effect of the requirements of electronic management on the quality of service. The study concluded that the improvement of quality requires that all requirements must be adopted without exception. Especially the provision of training courses for the use of electronic management.

Keywords: Electronic Management, E-Management Requirements, Quality of Service Provided.



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	بسملة
	شكر وعرفان
	الإهداء
I	الملخص
II	قائمة المحتويات
V-IV	قائمة الجداول والأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة	
09	تمهيد:
10	المبحث الأول: جودة الخدمات
10	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات
10	الفرع الأول: مفهوم الجودة.
10	الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمات.
12	الفرع الثالث: أهمية جودة الخدمات.
12	المطلب الثاني: مستويات جودة الخدمات
13	المطلب الثالث: أبعاد ومعايير جودة الخدمات.
13	الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمات.
15	الفرع الثاني: معايير جودة الخدمات.
15	المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية.
15	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.
16	الفرع الأول: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
16	الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية.
18	المطلب الثاني: الإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
18	الفرع الأول: دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
19	الفرع الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية و مبادئها
19	الفرع الثاني: مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
20	المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالمصطلحات الأخرى.
20	الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية.

21	الفرع الثاني: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.
23	المبحث الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات.
23	المطلب الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
25	المطلب الثاني: تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على العمليات الإدارية.
29	المطلب الثالث: تأثير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة.
31	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة	
33	تمهيد:
34	المبحث الأول: تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة
34	المطلب الأول: نشأة الكلية.
34	الفرع الأول: نبذة تاريخية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير.
34	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للكلية محل الدراسة .
34	الفرع الأول :الهيكل التنظيمي للكلية.
38	المبحث الثاني: منهجية الدراسة.
38	المطلب الأول: أداة البحث، عينة الدراسة.
39	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وصدق وثبات الاستبانة.
41	المبحث الثالث: تقييم متغيرات الدراسة وتفسير النتائج.
41	المطلب الأول: خصائص ووصف عينة الدراسة.
44	المطلب الثاني: عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة .
55	خلاصة الفصل
57	الخاتمة
61	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
41	معاملات الثبات والصدق.	1
41	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.	2
43	اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سمرنوف).	3
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات وفقرات الخاصة بأبعاد متطلبات الإدارة الإلكترونية.	4
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات و فقرات المتغير التابع. الجودة	5
51	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية التي تنص "H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة.	6
51	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار علاقات التأثير لأبعاد المتغير المستقل (متطلبات الإدارية، متطلبات تقنية، متطلبات بشرية، متطلبات مالية، متطلبات أمنية) على جودة الخدمة.	7

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ج	يبين نموذج الدراسة	01
11	يمثل علاقة جودة الخدمة بالأداء الفعلي.	02
13	أبعاد الجودة	03
14	شكل يوضح تطورات المدارس الإدارية.	04
21	عناصر الإدارة الإلكترونية.	05
23	علاقة الإدارة الإلكترونية بالمصطلحات الأخرى.	06
37	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة	07

حقك حقة

منذ بداية القرن الحادي والعشرين وبرز الثورة المعلوماتية، تحول العالم إلى قرية صغيرة وذلك في ظل التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات، ومع سرعة تقدم باستمرار وبشكل أسرع من ذي قبل وفي ظل هذا التقدم العلمي وظهور التقنيات الحديثة الرقمية أو الإلكترونية هذه التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الأعلام والأنصال، أدى بدول العالم إلى الإستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات، بما في ذلك المجال الإداري، والتجاري والإدارة الحكومية حتى تتجه الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ على كل المستويات والتعاملات لكي تتخلص من الإدارة التقليدية، ومن هنا نتأكد بأن إدخال التقنيات المعلومات والاتصالات، هو بتأكيد ثورة حقيقية في الإدارة الحديثة. وتغير أسلوب العمل الإداري ومن هنا نقول الإدارة الإلكترونية، تعني تحول من العمل التقليدي إلى التطبيقات المعلوماتية. بما فيها شبكات الحاسب الآلي، ولربطها بالوحدات التنظيمية مع بعضها البعض لتسهيل الحصول البيانات والمعلومات، وكذلك اتخاذ القرارات الصحيحة، وإنجاز الأعمال وتقديم خدمات ذات جودة وكفاءة للمستفيدين؛ منها وبأقل تكلفة وبسرعة وهو بعبارة أخرى تحويل نمط العمل من الإداري العادي اليدوي إلى نمط إلكتروني، وهذا بطبيعة الحال يترتب عليه فوائد كثيرة مثل السرعة في إنجاز الأعمال، وكذلك التخلص من مشكل البعد الجغرافي والزمني، والمساعدة في إتخاذ القرارات، لوجود توفر الدائم للمعلومات بين يد متخذي القرارات، وكذلك إنشاء بنية تحتية معلوماتية مؤمنة وقوية. مما أدى لاستخدام الإدارة الإلكترونية وما تحتويه من جميع الإستعمالات التكنولوجية، للمعلومات والاتصالات من الحواسيب وشبكات الإتصال، وأجهزة إدخال المعلومات السلكية واللاسلكية، وإستعمال أجهزة الفاكس، من أجل تبسيط إجراءات العمل في المنظمات. مما ينعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمات، للمستفيدين منها بصورة مباشرة بقله الجهد، والوقت والتكلفة لمتلقي الخدمة، وعليه أصبح مستوى جودة الخدمات يعد أحد الأسلحة التنافسية، القوية في تأمين والنمو لمؤسسات الخدمات عموماً، والجامعة على وجه الخصوص والتمثلة في الكلية، حيث أن الأهتمام بتقديم خدمة متميزة للعملاء يحقق ميزة تنافسية فريدة.

1- مشكلة الدراسة:

إن موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة المقدمة أصبح يستحوذان على اهتمام مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات سيما الخدماتية، وذلك لأهميتها في تطوير تلك المؤسسات، لهذا جاءت هذه الدراسة للتعرف على واقع تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة

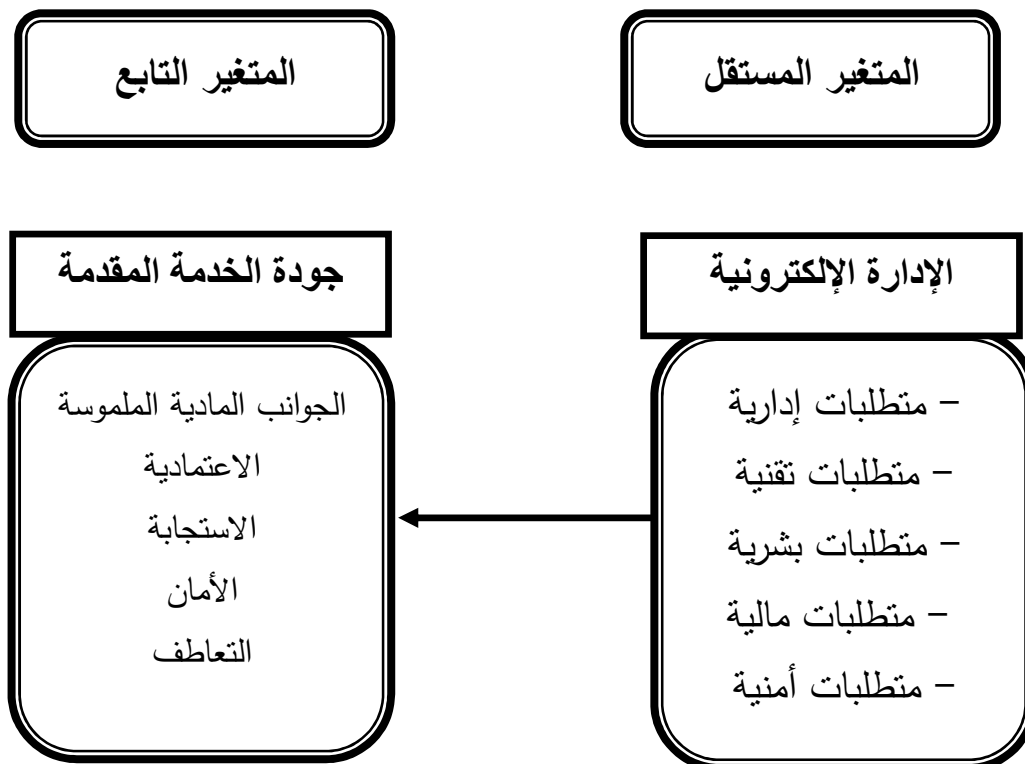
- الخدمة المقدمة في جامعة محمد خيضر - بسكرة - بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - وتأسيسا على ما تقدم نبرز إشكالية دراستنا، والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:
- هل يوجد أثر لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة - ؟
- وفي ضوء الإشكالية السابقة يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:
- ما مستوى تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
 - ما مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل الإداريين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
 - هل يوجد أثر للمتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
 - هل يوجد أثر للمتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة حسب تصورات الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
 - هل يوجد أثر للمتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر عينة المبحوثين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
 - هل يوجد أثر للمتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
 - هل يوجد أثر للمتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة حسب آراء ووجهة نظر المبحوثين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- 2- أهمية الدراسة:**

- يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من الموضوعات الحيوية الحديثة التي نالت اهتمام كبير في الفكر الإداري الحديث لأهميتها في مساعدة المؤسسات في تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد وتكلفة.
- تكمن في إسهام وفي إثراء الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة.
- أهمية الإدارة الإلكترونية وولوجها في العامل الافتراضي والاستفادة من تطبيقاتها.
- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أنها تقدم تحليل لواقع تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير باعتبارها من الكليات الهامة في الجامعة.

- مساهمة هذه الدراسة في التوصل لفهم طبيعة العلاقة بتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة.

3- نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01): يبين نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة.

4- أهداف الدراسة:

- إن أي بحث علمي يسعى لتحقيق أهداف معينة سواء في الجانب النظري أو الجانب التطبيقي ودراستنا هذه، تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف أبرزها:
- معرفة مستوى تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب تصورات المبحوثين.
 - معرفة مستوى جودة الخدمة المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب تصورات المبحوثين.
 - التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

• تقديم عدد من التوصيات التي تكون ذات فائدة للإدارة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

5- فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية وضعنا الفرضيات التالية:

أ- الفرضية الرئيسية:

•"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة".

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

•"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

•"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

•" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

•"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

•"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

6- دوافع اختيار الموضوع:

- التعرف أكثر على الموضوع لأهميته في الوقت المعاصر.
- اقتناعنا بأن الإدارة الإلكترونية لها أثر كبير على مستوى جودة الخدمة.
- الارتباط الوثيق بين متغيري الدراسة ومجال تخصصنا في تسيير الموارد البشرية.
- أهمية المورد البشري داخل المؤسسة.

7- منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، والذي يمكن من خلاله وصف كل المتغيرات الدراسة وصفا كميا وكيفيا، وعلى هذا الأساس فقد تم استخدام أسلوبين رئيسيين في جمع البيانات والمعلومات هما:

- الأسلوب الوصفي: من خلاله تم جمع البيانات الثانوية للبحث وذلك بالاعتماد على العديد من الكتب والرسائل الجامعية والمجلات بغية توضيح مفهوم المتغيرين محل الدراسة.
 - الأسلوب التحليلي: من خلاله تم جمع بيانات، وذلك بتوزيع الاستبانة على جميع مفردات الدراسة والبالغ عددهم (30) وهذا بهدف معرفة تصوراتهم حول محاور الدراسة.
- 8- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة أساسا مهما تبني عليه الدراسات اللاحقة ومصدرا غني لإثراء البحوث وتزويد الباحثين بأفكار جديدة حول مواضيع أبحاثهم ودراساتهم ويعرض فيها من تحليل وتوصيات من هذه الدراسات نذكر ما يلي:

أولا: الدراسات المتعلقة بالإدارة الالكترونية

- 1- دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي (2011) بعنوان: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر، مجلة الباحث، العدد 09.
- هدفت هذه الدراسة إلى:

- 1- توضيح مفهوم الإدارة الالكترونية وما يتعلق بها من مفاهيم نظرية
- 2- تحديد اثر استخدام الإدارة الالكترونية على العمليات الإدارية .
- 3- ولقد خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أبرزها:
 - أن استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات حواجز المكان والزمان
- 4- أن تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال المساهمة الجادة في رفع إنتاجية العاملين، توفير وقت وجهد العاملين، وتقليل التكاليف.
- 5- أن لتطبيق الإدارة الالكترونية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات (تقنية، إدارية، بشرية، مالية، أمنية).



2- دراسة إيهاب خميس احمد الميبر (2007) بعنوان: متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة الداخلية بالوزارة الداخلية في مملكة البحرين، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية.
وهدف هذه الدراسة إلى:

- 1- تحديد سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية.
 - 2- التعرف على كيفية متابعة وتقويم جهود التدريب للتحويل إلى إدارة الكترونية بالإدارة العامة للمرور بالوزارة الداخلية في مملكة البحرين.
 - 3- الوقوف على تباين آراء مفردات البحث نحو متطلبات تنمية الموارد البشرية بالقيادة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، تعزى إلى المتغيرات الوظيفية والشخصية التالية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية.
 - 3- دراسة سعيد معلا العمري (2002) بعنوان: المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية (الرياض).
- وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العامة للموانئ وأهم فوائد ذلك التطبيق وأبرز المعوقات في ذلك، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات

- دراسة عدنان مريزق، " واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير منجمانت، الجزائر 2008/2007، حيث توصل الباحث إلى الاهتمام أكثر بجودة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية وتبني استراتيجيات وسياسات أكثر فاعلية.

- دراسة أسامة الفراج، " تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية للتعليم العالي في سوريا من وجهة نظر المرضى"، حيث توصل الباحث إلى ضرورة الاهتمام أكثر بالمرضى ومحاولة إرضائهم بشتى الطرق.

- دراسة أكرم احمد كويل ، ألاء حبيب الجليل، رياض جميل وهاب، " إمكانية إقامة أسباب جودة الخدمات الصحية '، دراسة ميدانية لمجموعة مختار من المؤسسات الصحية في العراق، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل بالعراق، 2009/2008، أستنتج فيها الباحث انه بالإمكان إقامة أسباب الجودة الصحية بانتهاج سياسات وإستراتيجيات وبرامج خاصة بالمؤسسات الصحية لما لها من خصوصية يكون محورها الأساسي هو المريض.

9-حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بمايلي:

أ- الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة على موظفين وأساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة.

ب-الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة داخل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة.

ج- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني لعام 2018-2019

د- الحدود الموضوعية: تتركز الدراسة الحالية على متطلبات الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة.

10- هيكل الدراسة

لمعالجة هذا الموضوع تماشياً مع متغير في الدراسة المتمثلين متطلبات الإدارة الالكترونية، وكذا جودة الخدمة خصصنا لهذه الدراسة فصلان، منها ارتبط بالجانب النظري والفصل الثاني تعلق بالدراسة الميدانية، بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة لتتوصل في الخاتمة إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية مع تقديم جملة من التوصيات .

الفصل الأول:

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عصرنا الراهن وكذلك النمو المتسارع في المعطيات المعرفية والتقنية وانتشار شبكة الأنترنت إلى تغيير جذري في ممارسة المهام الإدارية، خاصة في إنجاز أعمال هذه المؤسسات ومما وجب على الإدارة الحالية أن تعتمد اعتمادا كبيرا على تكنولوجيا المعلومات، لأن استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة تساعد على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن، بعدما لم تعد الإدارة التقليدية قادرة على الإستجابة لمتغيرات العصر ومتطلباته، ومن هنا تحاول الإدارة الإلكترونية إحداث تغيير جذري من أجل تحسين جودة الخدمات والذي تحقق التميز من ناحية توفير الوقت، الجهد، التكلفة وجودة الخدمات ولهذا أصبح تبني فكرة الإدارة الإلكترونية أمر حتمي وليس مخير أي أنه يجب أستعمال أدواتها في العمل اليومي للموظف من أجل الإستفادة من مزاياها المتعددة كتقليل النفقات وتخفيض وقت إنجاز معاملاتها .

بناء على ما تقدم يتضمن هذا الفصل على ثلاثة مباحث والمتمثلة في:

المبحث الأول: جودة الخدمة؛

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية؛

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمة المقدمة.

المبحث الأول: جودة الخدمة

إن موضوع جودة الخدمة شغل إهتمام العديد من الباحثين والممارسين، وقد تولد عن هذا الإهتمام الكثير من الدراسات تحديد مفهومه، رغم ذلك يبقى يعاني من صعوبة التحديد لهذا سوف نتطرق في المبحث إلى مفهوم جودة الخدمات ومستويات جودة الخدمات وأبعاد ومعايير جودة الخدمات.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة

الفرع الأول: مفهوم الجودة.

عرفتها المنظمة الدولية للتقييس (إيزو) بأنها: "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية ومن خلال جملة الخصائص الرئيسية وتؤكد المواصفة على ضرورة تحديد تلك الحاجات والتوقعات وكيفية إشباعها"¹

"هي درجة التطابق التي تحقق الرغبات وتلبي الاحتياجات للوصول إلى رضا العميل وتحقيق توقعاته"².
"إن الجودة يفترض أن تكون نضاما متكاملًا ومتصلا يهدف إلى تحقيق حد تنافسي والإحتفاظ به بشكل مستمر."³

يعرفها معهد الجودة الفدرالي الأمريكي بأنها "أداة العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الإعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء"⁴.

وهي كذلك المطابقة مع المتطلبات فكما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذات نوعية جيدة

الجودة هي: "القوة الأساسية التي تمكن وراء التفوق في المنافسة، وتشير الجودة إلى القيمة التي يجدها المستخدم النهائي في المنتج أو الخدمة، وبالتالي فإن المنتج أو الخدمة تقدم الجودة إذا ما كانت خصائصها ترضي إحتياجات وتوقعات العميل"⁵.

الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمات.

لقد تعدد تعريف جودة الخدمات ويمكن نذكر بعضها كالآتي:

¹ محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، دار وائل، عمان الأردن، ط1، 2002، ص، 19.

² خالد بن سامي محمد حسين، إدارة الجودة الشاملة جامعة الملك عبد العزيز، على الموقع الإلكتروني: WWW.Kau.edu.sa تاريخ الاطلاع، 04،02، 2019.

³ عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، دار الوراق، عمان، الأردن، 2012

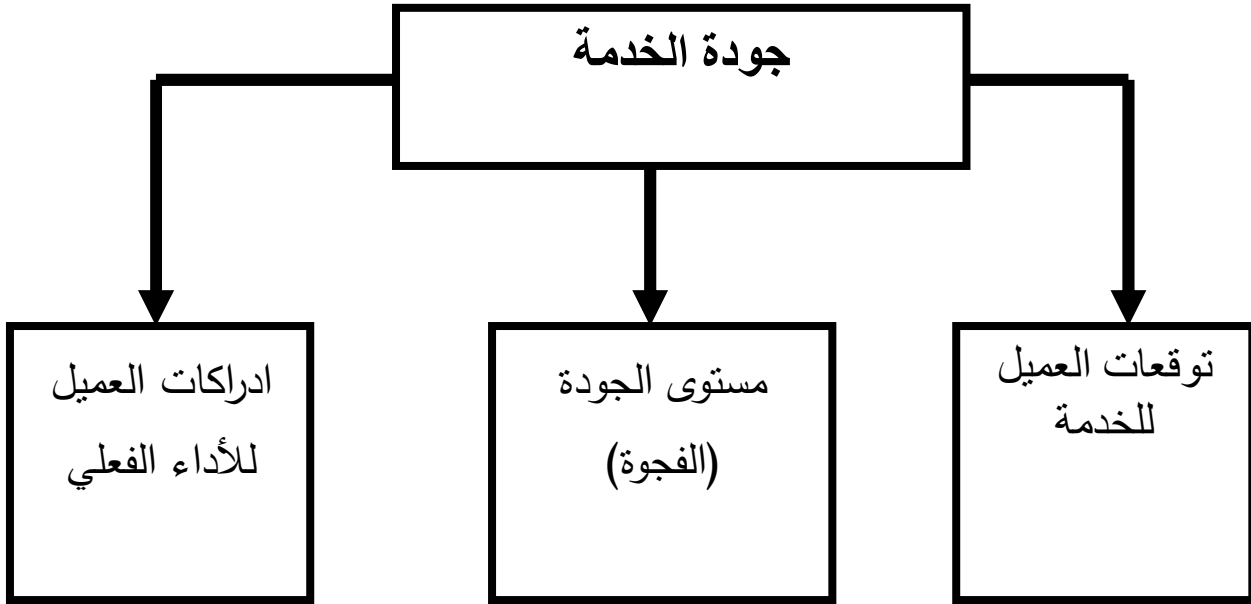
⁴ عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه على إدارة الأعمال قسم التعلم عن بعد المركز الإستشاري البريطاني، الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة 2010، ص.07، على الموقع الإفتراضي: www.Kbahe.co.uk تاريخ الاطلاع 2019/03/05.

⁵ رامي جمال اندراوس وعادل سالم معاينة، الإدارة بالثقة والتمكين، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط1، 2008، ص. 71.

عرفتها باديرو بأنها "مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء ويضيف إن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة".¹

وتعرف كذلك على أنها "توعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحرز الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم الرضاء".²

الشكل رقم (02): يمثل علاقة جودة الخدمة بالأداء الفعلي.



المصدر: عرض بدر الحداد، تسويق الخدمات المصرفية البيان للطباعة والنشر، ط1، 1990، ص، 337.

ويمكن التعبير عن ذلك رياضيا كالتالي:³

جودة الخدمة = إدراك العميل للأداء الفعلي - توقعات العميل لمستوى للأداء وفي ضوء هذه المعادلة بمعنى تصور ثلاث مستويات للخدمة هي:

أ. الخدمة العادلة: وهي تلك الخدمة التي تحقق عندما تساوي إدراك العميل للأداء الخدمة مع التوقعات المسبقة عنها.

ب. الخدمة الرديئة: وهي تلك الخدمة التي تحقق بتحقيق تدني الأداء الفعلي للخدمة على المستويات المتوقعة عنها.

ت. الخدمة المتميزة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو تتجاوز الأداء الفعلي لها توقعات العميل.

¹ قاسم نايف علوان المحياوني، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشورى الأردن، 2006، ص. 52.

² محمود جاسم الصميدي وبشير عباس العلق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج، دون بلد نشر، 2002، ص. 410.

³ فليسي لنده، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المستمر (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس) مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير منظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2011، ص.04.

الفرع الثالث: أهمية جودة الخدمات.

- تحقيق جودة الخدمة لا يعد أمراً لازماً في حد ذاته فحسب بل تعتبر أيضاً من أنجح الطرائق لتحسين الإنتاجية وخفض التكاليف ومحددات إستراتيجياً لبقاء المؤسسة واستمرارها وعليه أهمية جودة الخدمة فيما يلي:
- 1- تحقيق الربح: إن توفير خدمات ترضي العملاء من شأنها أن تزيد من ربحية مؤسسة الخدمات وذلك من خلال تخفيض تكاليف الخطأ وكذلك معالجة الإنحرافات عن العمل ومعالجة وإدارة الشكاوي. كما أن الربح يتحقق من خلال الإحتفاظ بالعمل الذي يساعد على جذب عملاء جدد الأمر الذي يقلل من تكاليف استخدام الوسائل الترويجية وكذلك ترسيخ صورة المؤسسة لدى العملاء من شأنه أن تحقق زيادة في الإرباح.¹
 - 2- الإحتفاظ بالعمالين: إن تحسين أداء العاملين ومهاراتهم وكفاءتهم وإستخدام طاقاتهم الخلاقة ومعاملتهم بأحترام وتقدير يساعد على تقليل معدل دورانهم وتقليل تكاليف تدريبهم وتغيير مؤسسات الخدمة من أكثر المؤسسات التي تهتم بتوجيه عمل موظفيها نحو خدمة العملاء وإرضائهم.
 - 3- الإحتفاظ بالعملاء: لقد أدركت مؤسسات الخدمات أهمية التركيز على العميل باعتباره المحور الرئيسي لنشاطها كما أدركت أهمية الإحتفاظ به للمنافع التي يمكن تجنبها المؤسسة من ذلك فجوة الخدمة تسعى لإبقاء العميل واستمراره في التعامل.²
 - 4- الوصول إلى ولاء العملاء: وذلك من خلال إصراره على التعامل بنفس المؤسسة.
 - 5- خلق صورة إيجابية واسعة للمؤسسة في أذهان العملاء ويعني ترك صورة حسنة لدى العملاء.
 - 6- تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار: بمعنى تقديم الخدمات بوسائل عالية الجودة.
 - 7- الإسهام فيها يعود بالنفع على المجتمع: ويعني ذلك رضا العميل برضا المجتمع ككل.

المطلب الثاني: مستويات جودة الخدمات

- إن جودة الخدمات تصنف ضمن عدة مستويات أو أنواع والتي يمكن إدراجها ضمن تصنيف (PARASURAMAN 1985) هي خمسة مستويات هي كما يلي:
- 1- **الجودة المتوقعة:** وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على ما يحتاجه العميل وخبرته وكذا تجربته السابقة وبالإضافة إلى ذلك ثقافته واتصاله مع الآخرين أي أنها الجودة الواجب توفرها عند أداء الخدمة.³
 - 2- **الجودة المدركة من قبل الإدارة:** وتمثل مدى إدراك البنك لأحتياجات وتوقعات عملائه وتقديم الخدمة المصرفية التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضى العميل والتي تبنى غالباً على تجارب سابقة مع زبائن

¹ سعدية محبوب، علاقة جودة الخدمة برضا العملاء في المؤسسات الصحية (دراسة مقارنة: عيادة الرازي ومصطفى البشير بن ناصر بسكرة)، مذكرة المقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير مؤسسات غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008-2009، ص، 20.

² نفس المرجع، ص، 21.

³ ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، ص 82.

آخرين وبناء على شكاوي واقتراحاتهم أيضا إن وجدت إضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار ما يتوفر في السوق المنافسة من خدمات.¹

3- **الجودة المروجة:** ونقصد بها المعلومات التي تخص الخدمة وكذا خصائصها وتعتمد البنك بتقسيمها والتي يتم نقلها للعملاء من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي وكذا مطبوعات.

4- **الجودة الفعلية المقدمة للعميل:** ونقصد هنا الجودة التي تؤدي بها الخدمة ونعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنك وهي بلا شك تتوقف على مهارات العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد وذلك حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه في العمل.²

5- **الجودة المدركة من طرف العميل:** وهي تقدير الأداء الخدمة الفعلي (الخدمة الفعلية المقدمة له) والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع العميل فمثلا إذ كان يتوقع الحصول على خدمة في مدة (10 دقائق) ويتم تقديمها فعليا له في مدة تزيد عن (15 دقيقة)

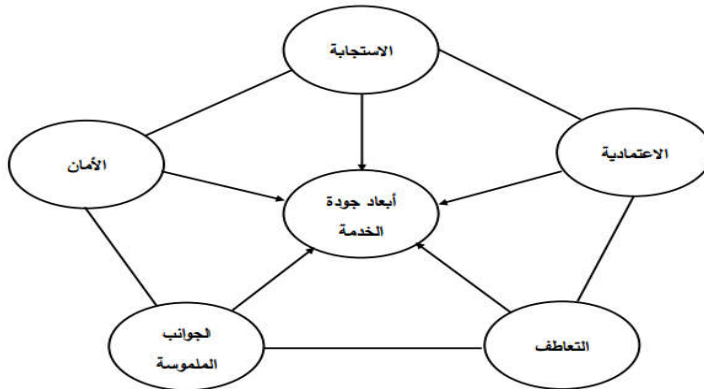
فإن العميل هنا يحكم بإنخفاض جودة الخدمات ويعد هذا النوع من أنواع الجودة الأكثر استحواذا على اهتمام الباحثين وذلك بأعتبره معيار أساسي لإكتساب الميزة التنافسية، من خلال إستخدام حاجات الزبائن وتوقعاتهم كأساس لتصميم الخدمات وكافة نظم البنك.³

المطلب الثالث: أبعاد ومعايير جودة الخدمات.

الخدمات كغيرها من المنتجات لها أبعاد ومعايير تقاس بها جودة تلك الخدمة ويمكن أن نذكر هذه الأبعاد والمعايير كالآتي:

الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمات: هناك عدة أبعاد رئيسية تقاس بها جودة الخدمات نذكرها كما يلي:⁴

الشكل رقم (03) أبعاد الجودة



المصدر: ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 307.

¹ حلوز وفاء، تدعيم الجودة البنكية وتتبعها من خلال ولاء العميل، ص.24.

² بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا العدد 03، بدون تاريخ، ص. 258.

³ حلزون وفاء، مرجع سابق، ص، 24.

⁴ أحمد محمود احمد تسويق الخدمات المصرفية (مدخل نظرية تطبيق)، ص، 110.

1. الأشياء الملموسة: وهي تشمل كل العناصر المادية للخدمة (المقاعد، الكراسي، المعدات، والمكاتب،
 2. المباني... الخ).
 3. الإعتماضية: بمعنى درجة الإعتماد على مورد الخدمة ودقة إنجازه للخدمة المطلوبة.
 4. الإستجابة: سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للعميل من قبل مورد الخدمة.
 5. العهد: معلومات حول القائمين على تقديم الخدمة وقدرتهم على استلهاث الثقة والأمان للعملاء وهناك أيضا من الأبعاد ما يلي:¹
 6. الأمان: وتعني إحساس العميل اتجاه المنظمة والخدمة بالإطمئنان النفسي والجسدي.
 7. التعاطف: ويعني الحرص على إحساس العميل بقيمته ومحاولة مساعدته لتحقيق ذاته من خلال أبداء روح الصداقة وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة وفقا لحاجاته ومتطلباته.
 - وتعرف جودة الخدمات كذلك أبعاد تتعلق برضا العميل وهي كما يلي:²
 8. الأداء: ويعني هذا البعد الخصائص الأساسية في المنتج أو الخدمة مثل: التشطيب النهائي التنافسية... الخ.
 9. الصلاحية (الفترة الزمنية): وتعني مدة بقاء المنتج أو الخدمة.
 10. الخصائص الخاصة: ويشير هذا البعد إلى خصائص إضافة للمنتج أو الخدمة مثل الأمان أو سهولة الإستخدام أو تكنولوجيا عالية .
 11. التوافق: وتعني المدى الذي تستجيب فيه أو كيف يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك والأداء الصحيح من أول مرة وماله من أثر على تحسين وفاعلية العملية التسويقية.
 12. خدمات ما بعد البيع : ويشير هذا البعد إلى بعض أنواع خدمات ما بعد البيع مثل معالجة شكاوي المستهلكين أو التأكد من رضا المستهلك.
- وعادة ما تستخدم أبعاد الأداء والإعتماضية والتوافق والخصائص الخاصة في الحكم، على ملائمة المنتج للإستخدام بواسطة المستهلك ويلاحظ أيضا أن البعد الخاص بالثقة والإعتماضية في الحكم على جودة السلعة أو الخدمة له أهمية خاصة في مفهوم الجودة الحديثة خصوصا في مجال جودة الخدمات خاصة تلك التي تتعلق بحياة المستهلك أو المال... الخ، فغالبا ما يهتم المستهلك بقدرة المنظمة على أداء الخدمة بالشكل الذي دعت به درجة عالية من الصحة والدقة وخلوها من الأخطاء.³

¹ عيشي عبد العالي وشمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الإنسانية العدد1، جوان 2017، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص، 109.

² سونيا محبد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص، 15، 16.

³ نفس المرجع، ص، 16.

الفرع الثاني: معايير جودة الخدمات.

تقاس جودة الخدمة بالاعتماد على مجموعة من المعايير التي تميزها ونذكر أهمها كما يلي:¹

1. الدقة: أن تتم الخدمة بدقة وبدون خطأ لتقدم متوافقة مع رغبة العميل.
2. السرعة: إي تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاجها العميل وفي أقصر وقت ممكن.
3. الأمان: إي ثقة العملاء في عدم تعرضهم لمخاطر أثناء تعاملهم مع مقدمة الخدمة.
4. الإشباع: أي تقديم الخدمة التي تتوافق ورغبات وتطلعات العميل بل تفوقها.
5. الإتصال: إي اهتمام الموظفين بالعملاء ومحاولة فهم جميع رغباتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيةها.
6. الاستمرارية: إي الإستمرار بتقديم الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

تعد الإدارة الإلكترونية نقلة حضارية وثقافية للمجتمعات حيث يتسع نطاق تأثيرها ليشمل كافة الجوانب السياسية والإقتصادية والإجتماعية لذا فإن تقييم السريع لها التي يعطي مؤشرا على نجاح هذه المشاريع إلا بعد إنقضاء فترة زمنية كافية في تقييم تعد نمطا جديدا ترك أثاره التكنولوجية على إدارة المؤسسات وعلى وظائفها وهذا ما دفع الكثير من منظري الفكر الإداري المعاصر للنظر إليها من عدة زوايا ومن بين هذه التعاريف منهم من يقول "هي إستخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان وبطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية"²

"هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والوقاية على القدرات الجوهرية للمؤسسة بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".³

"هي عملية مكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل إستخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات".⁴

ومنهم من يراها "إدارة العمليات بين مجموعة الشركاء من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات متطورة بغية زيادة وكفاءة وفعالية الأداء".⁵

¹ لمى فيصل اسبر، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفاعلية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة (دراسة بنوك سوريا)، بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين الادقية، سوريا، 2009، ص، 03، على الموقع الإلكتروني /www.9alam.com تاريخ الإطلاع 2019/03/08.

² محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، الأردن، ط1، 20119، ص، 25.

³ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005، ص، 127.

⁴ عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص، 34.

⁵ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص، 127.

الفرع الأول: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية

إن التغير الجديد في الإدارة ينقلها من طبيعتها التقليدية إلى الطبيعة الإلكترونية أدى إلى ظهور مصطلح معرفي جديد هو (الإدارة الإلكترونية) هذا المصطلح أو التغير الذي هو مع الانترنت الذي شاع استخدامه في منتصف التسعينيات من القرن الماضي والأغراض العامة مع أن كان محددًا في المجالات أو القطاعات العسكرية والعلمية، والحقيقة خلاف ذلك تمامًا لأن بدايات الإدارة الإلكترونية تعود إلى ثمانينات القرن الماضي عندما بدأت المنظمات باستخدام أتمه المكتب واعتماد أنظمة التصميم والتصنيع بمساعدة الكمبيوتر (CAM/CAD) والتوسع في استعمالها.

باستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الإنتاج والخدمات أن النماذج سابقة الذكر تعد بمثابة مؤشرات إحلال الأنشطة الحاسوبية في ممارسات الإدارة إلغاء ممارساتها التقليدية في مجال كثافة العمل والتراكم الورقي وعلى هذا الأساس فإن الإدارة الإلكترونية تعد حقلًا معرفيًا حديثًا وامتدادًا طبيعيًا للتطور الفكري الإداري.¹

ومن هنا ترى أن دور الإدارة الإلكترونية لا يقتصر فقط على مكتبة الوظائف والمعاملات بل يتركز على تحصيل الاتصال والتعامل بالشركاء باستعمال تكنولوجيا متطورة وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات. ومنه نستنتج أن التعريفات السابقة جميعها تؤكد على أن الإدارة الإلكترونية نظام يعتمد على قيام المؤسسات باستخدام الوسائل الإلكترونية في إجراءات معاملاتها أو التواصل مع العاملين في ما بينهم وذلك بهدف تحسين وتسيير وإجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية بما يتناسب مع التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية.

وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في ما يأتي:²

تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيًا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى الموظفين كما تكون الخدمات المعتمدة أكثر جودة.

- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المحتملة
- الدقة والموضوعية في العملية داخل المنظمة تلاقي مخاطر التعامل الورقي.

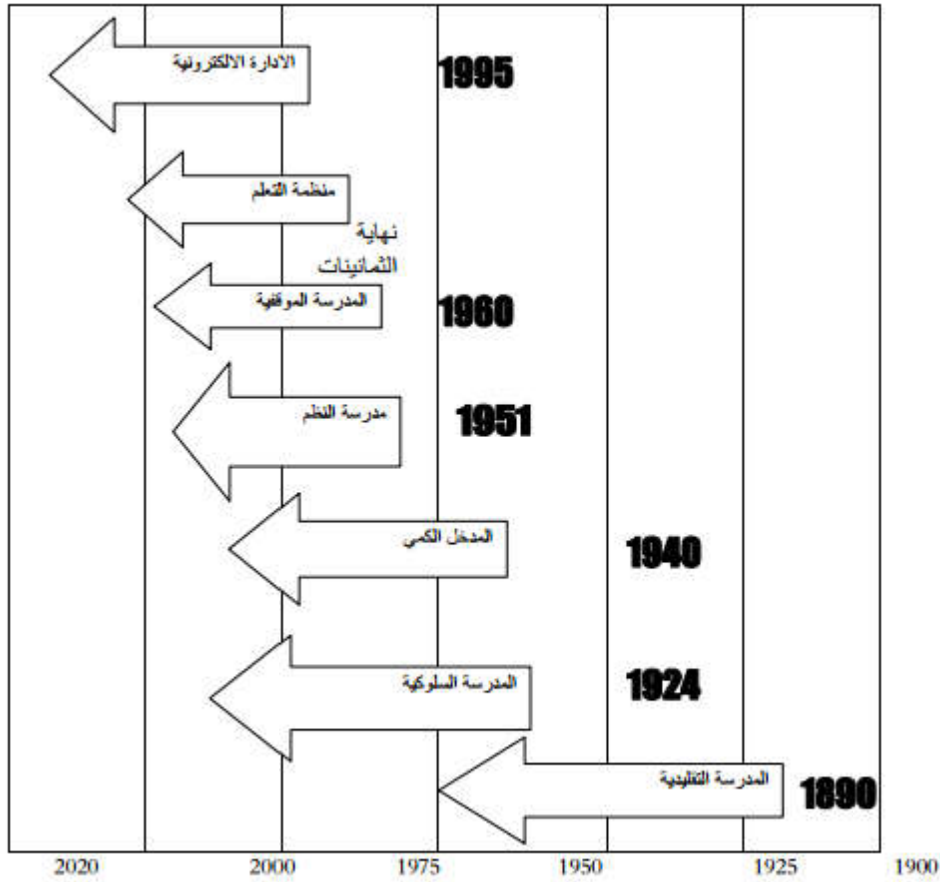
كما تعين أهميتها كذلك في:³

¹ عادل حرحوش المفرجي، وآخرون، الإدارة الإلكترونية مركزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة، العربية للتنمية الإدارية القاهرة، 2007، ص 6.

² يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع الموارد البشرية إلكترونيًا في الجامعات الفلسطينية النظامية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009، ص 34.

³ سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، مجلة منصور، عدد 14 الجزء الأول، 2010، ص 6.

- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومة من جهة أخرى
 - توفير المعلومات للزبائن داخل الوطن وخارجه.
 - تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات معتمدة.
 - التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد فجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة
 - التأهيل والتنمية المهنية والترتيب والعلم المستمد.
- الشكل رقم (04): شكل يوضح تطورات المدارس الإدارية.



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف المتكاملات، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص، 129.

الفرع الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية و مبادئها

أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية

هناك أهداف كثيرة تسعى الإدارة الإلكترونية والتي من بينها:¹

1. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية موحدة.

¹ محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة و الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص، 291.

2. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسات و كأنها وحدة مركزية.
3. توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسة إجابية لدى كافة العاملين.
4. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا. ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
5. تقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

ثانيا: مبادئ الإدارة الإلكترونية:

تتمثل مجموعة المبادئ المتعلقة بالتوجه وتبني الإدارة الإلكترونية في ¹

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وهذا الإهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهیئة مهنيًا لإستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعريف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة إنتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
- التركيز على النتائج: حيث ينصب إهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار ألى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تخفيف العبئ عن العمال من حيث الجهد والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع.
- تخفيض التكاليف: ويعني أن الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تحقيق تخفيض التكاليف.
- التغير المستمر: ومبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أن تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الاداء.

المطلب الثاني: الإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

- تعد الإدارة الإلكترونية توجهها عصريا يتماشى مع طبيعة العصر ومتطلباته، وتسعى جميع المنظمات الأخذ به من أجل الإسراع لتحقيق أهدافها، ولقد أصبحت التحولات التكنولوجية في الإدارات أمرا واقعا مع إنتشار الأنترنت وبمعنى تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:²
- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
 - القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
 - الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة فإنتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه في كثير من المنظمات والمجتمعات أي مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل، الأردن، ص، 39.

² رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديد، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري القاهرة، 2004، ص.5.

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به حيث أدى ذلك إلى إظهار مزايا بيئية عديدة لتطبيقاتها العكسية في مختلف مجالات الحياة.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- حتمية تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على أوسع نطاق العمل.
- إزدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة والتوجه نحو توظيف تطبيق استخدام التطور التكنولوجي والإعتماد على المعلومات في إتخاذ القرارات.

الفرع الثاني: مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

التحول إلى الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف الموجودة ومن تلك المراحل ما يلي:¹

- قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة:
- ينبغي على المسؤولين بالمنشأة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل المعاملات الورقية إلى الإلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة لدخول إلى الإدارة الإلكترونية.
- تدريب وتأهيل الموظفين:
- الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي تختار الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم على طرق العمل بها.
- توثيق وتطوير إجراءات العمل: من المعروف أن لكل منشأة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة، ولم يطرأ عليها أي تطوير لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي توافق مع كثافة العمل ويتم ذلك تحديد الهدف لكل عملية إدارية، مع الأخذ بالإعتبار قلة التكلفة ووجود الإنتاجية.
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:
- يقصد بالبنية أي الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية من تأمين أجهزة الحاسب اللآلي وربط لشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة مع تأمين وسائل الإتصال الحديثة.
- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الإلكترونية:
- المعاملات الورقية القديمة المحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة المساحات الضوئية وتصنيفها لتسهيل الرجوع إليها.
- البدء ببرمجة المعاملات أكثر انتشاراً:

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، 2009، ص. 25.

البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشارا في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الجهد في استخدام الورق.

المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالمصطلحات الأخرى.

الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية.

تشمل عناصر الإدارة الإلكترونية أربع مكونات أساسية هي عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات ويقع في قلبها صناع المعرفة.

- 1- عتاد الحاسوب: ويعرف أيضا بالمكونات المادية الصلبة أو الأجزاء الملموسة من الحاسوب وقد كانت الأجهزة الجزء الأساسي والأهم في بداية ظهور الحاسوب في العالم ويمكن أن تقسمها إلى الآتي:¹
 - أجهزة الإدخال: وتتمثل في أجهزة إدخال البيانات مثل لوحة المفاتيح والمسح.
 - أجهزة الإخراج: وهي الأجزاء الصلبة المستخدمة لإسترجاع البيانات مثل الطابعة.
 - وحدة المعالجة المركزية: الجزء الأساسي في الحاسوب ويتم فيه تخزين البيانات والمعلومات في حين تعد الأجزاء الأخرى مكملة وحدات والوسائل التخزينية: مثل الأقراص، الأشرطة...

2- البرمجيات والشبكات:

وتشمل برامج النظام مثل نظام التشغيل ونظم إدارة الشبكة، والجداول الإلكترونية، وأدوات التدقيق البرمجة، وكما يضم أيضا التطبيقات، مثل برامج البريد الإلكتروني قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات إضافة إلى مختلف الشبكات الإنترنت الإكسترانت الإنترنت.²

3- صناع المعرفة: هو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادة الرقمية «digital leaderships» والمدرين والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.³

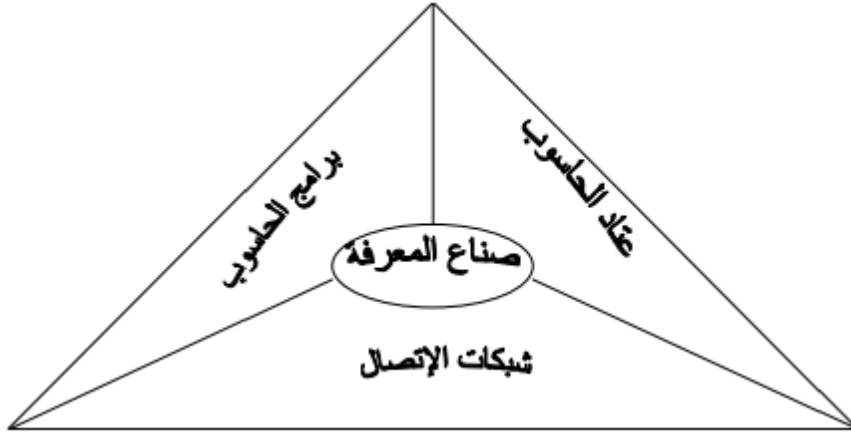
وعليه يتطلب التأكيد ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات، التي تمثل وسيلة تتحدد من خلالها أنظمة معلومات، ومناهج العمل، وهذا بهدف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجيه إلى شبك واحد.

¹ إيمان فاضل السمراني، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، عمان، الأردن، ط1، 2004، ص، 192.

² عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص. 28.

³ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، كلية العلوم والتكنولوجيا مجلة الباحث جامعة بسكرة، العدد9، الجزائر، 2011، ص.91.

الشكل رقم (05): عناصر الإدارة الإلكترونية.



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الممثلة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص، 24.

الفرع الثاني: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

يرى بعض الكتاب أنه نظراً لحدثة مصطلح الإدارة الإلكترونية فقد تتداخل مع تسميات أخرى كالحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وأعتبرت كمصطلحات مرادفة لها، من أجل ذلك سنعمل على توضيح مفهوم كلا منهم لأدراك أهم الفروقات بينها كما يلي.

1- الأعمال الإلكترونية:

"مصطلح شامل يصف الأسلوب الذي تستخدمه المنظمة في مواكبة ومزاولة أعمالها بأستخدامهم الاتصالات الإلكترونية المعتمدة على الأنترنت مع المستفيدين من أجل تحقيق الأغراض والأهداف بكفاءة وفعالية".¹

بينما يراها البعض على أنها "كل الوسائل المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات التي تستخدم للتبادل إما بين المنظمات، أو مع علاقات المنظمات بالبيئة الخارجية ومتغيراتها المختلفة والذين منهم جملة، إضافة إلى تقدم الأعمال الواسعة على عملية المنظمة".²

ومن ثم فالأعمال الإلكترونية بقواعدها الجديدة وخصائص الأنترنت تمثل الخيار الجديد للأعمال القابلة للبقاء في حين أن نموذج الأعمال التقليدي لقواعده القديمة أصبح خياراً غير قابل للبقاء وتصنيف الأعمال الإلكترونية إلى فئتين.

الأعمال الإلكترونية الغير تجارية: المقصود بها إستخدام شبكات الإتصالات ولاسيما شبكات الانترنت والاكسترنات لأداء الأنشطة المتمثلة في إدارة العلاقات مع الزبائن أو تخطيط موارد المشروع، وإدارة التحويلات

¹ غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامراني، نظم المعلومات الإستراتيجية، دار وائل، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص، 86.

² يوسف أحمد أبو الفارة، إستراتيجية الأعمال عبر الإنترنت، ملتقى حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2005، ص. 37.

الحالية، الفردية ولهذا تصنف الأعمال الإلكترونية الغير التجارية بحسب نمط التكنولوجيا المستخدمة ونوع النشاط الذي يجري إنشاده وطبيعته.

التجارة الإلكترونية: وهي عملية بيع وشراء السلع والخدمات الإلكترونية وإتمام صفقات الأعمال المحسوبة باستخدام الانترنت والشبكات التكنولوجية الرقمية الأخرى¹

2-الحكومة الإلكترونية: هي أيضا الإدارة العامة الإلكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين، أو لقطاع الأعمال، أو بين مؤسسات الدولة ووكلائها وأجهزتها، على إستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكثافة يجعل من الحكومة الإلكترونية نموذجا فعالا لا يتاح الخدمة العامة وتوزيعها على المواطنين والأعمال والعاملين، والمؤثرين من خلال تنفيذ على الشبكة.²

وتعرف كذلك على انها "أتمة التعامل لتنظيم العلاقات بين مؤسسات الدولة بعضها البعض أو بينها وبين القطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية أو بينها وبين المواطنين محققة بذلك إنخفاضا كبيرا في أوقات إنجاز المعاملات وتكلفتها في تسليم مبسط للخدمات إلى المواطنين بإستخدام الوسائل الإلكترونية"³.
بناء على ما سبق نجد أن:⁴

3- الأعمال الإلكترونية: تعني إدارة الأعمال إلكترونيا على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة، وهو ينقسم إلى فئتين هما: التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية غير التجارية مثل توريد، تجهيز، تسويق، أما الحكومة الإلكترونية تعني: بالوظائف العامة أو الخدمات الحكومية، التي تجري تنفيذها إلكترونيا عبر الشبكات وتتكون الإدارة الإلكترونية من بعدين رئيسيين هما:
الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

وأخيرا يمكن القول أن الأعمال الإلكترونية هي بعد مهم من أبعاد الإدارة الإلكترونية التي تنطوي في داخلها الإدارة العامة الإلكترونية أيضا، ومع ذلك فإن هناك قاسم مشترك يجمع كل هذه المنظومات والمفاهيم مع بعضها وهو شبكة الانترنت وهكذا نرى أن الإدارة الإلكترونية باعتبارها، منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية. ويمكن توضيح ما سبق في شكل التالي:

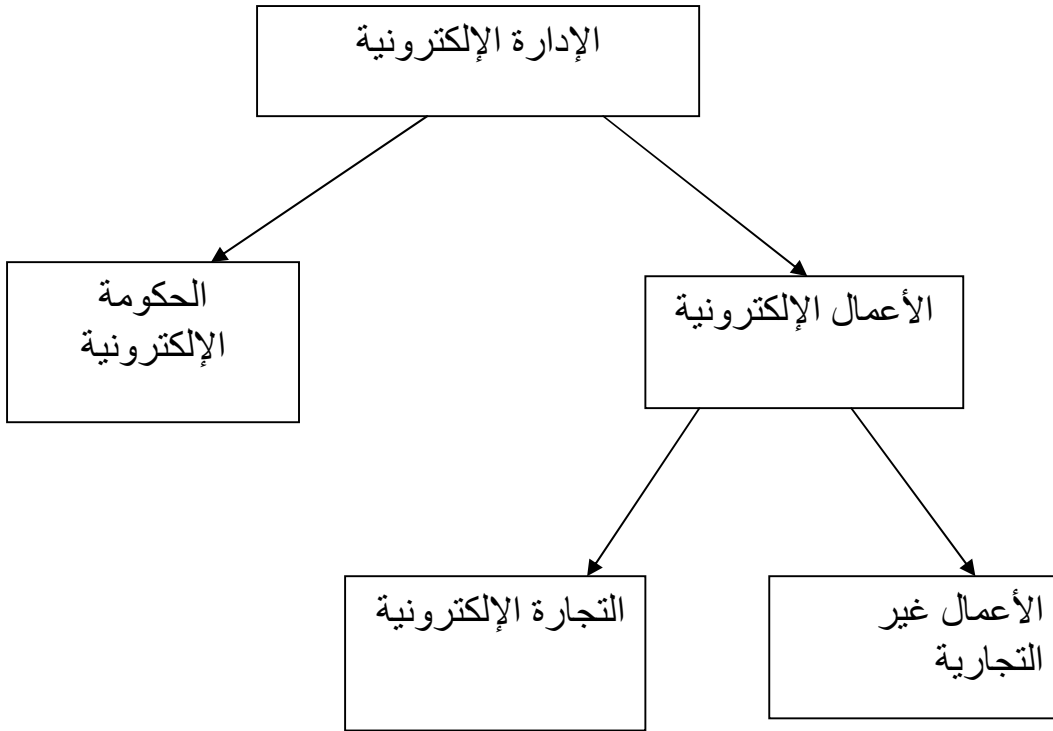
¹ عادل حرحوش المفرجي، مرجع سابق، ص 18.

² فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض المملكة العربية السعودية، ط2، 2005، ص. 26.

³ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005، ص، 17.

⁴ رحمانى سناء، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة، ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008، ص. 50.

الشكل رقم (06): علاقة الإدارة الإلكترونية بالمصطلحات الأخرى.



المصدر: الهوش، ابو بكر محمود، الحكومة الإلكترونية مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، مصر، 2005، ص، 411.

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات.

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية وهي ليس وصفة جاهزة أو خبرة يمكن نقلها أو تطبيقها بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من مكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة، ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها مع الحيز الواقع في حين يواجه تطبيق إدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر لنوع البيئة التي تعمل في محيطها وعموما يمكن التطرق إلى جملة المتطلبات والمعوقات الإدارة الإلكترونية.¹

وبالتالي لابد من توفير متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع

العملي وهي مجموعة من المتطلبات التي تتمثل فيما يلي:

أولا: المتطلبات الإدارية:

تحتاج الإدارة الإلكترونية لكي تحقق للمؤسسات الأهداف المبتغاة منها، إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير، وتدعمه وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية مع ضرورة وجود قيادات على الإبتكار

¹محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ص. 5.

وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وهناك مجموعة من متطلبات الإدارة اللازمة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية وهي كما يلي:¹

- إعادة تشكيلة الهرم الإداري وبناء حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات.
- تغيير شكل الإجراءات الإدارية لتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية.
- الحصول على دعم القطاع الخاص لتنفيذ بعض المراحل من المشروع أو المشاركة في بعضها.
- إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بمجال تقنيات المعلومات .
- تحديد درجة المساهمة في كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.

ثانياً: المتطلبات البشرية.

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات، إن بدونه لا يمكن للمنظمات من تحقيق أهدافها حتى لو امتلكت أكبر وأحسن المعدات والألات والأجهزة، لذا يجب ولا بد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من الكفاءات من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد إطارات البشرية الفنية المطلوبة لمسايرة التطور الفني لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية هناك جملة من المتطلبات البشرية حددها البعض فيما يلي:²

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.
- إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الإداريين وتطويرهم وتحفيزهم.
- التمكن الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة لتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.

ثالثاً: متطلبات تقنية.³

تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للإستخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، والفردى أو المؤسسى على أوسع نطاق ممكن وعلى العموم فإن البيئة التحتية التقنية تنقسم إلى:⁴

البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات الإلكترونية

¹ منى عطية البشري، معوقات الإدارة الإلكترونية في أدوات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإدارة وعضويات هيئة التدريس في الجامعة، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة أم القرى، الرياض، السعودية، 2009، ص، 46.

² سعود محمد النمر، الإدارة العامة الأسس والوظائف، الطبعة 6، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، ص. 432.

³ محمد صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة الحكومة الإلكترونية، العدد 91، مجلة الإداري معتمد الإدارة العامة، عمان، 2002، ص. 75.

⁴ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالمؤسسات التعليمية العالي، دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجية، بجامعة بسكرة، العدد 9، مجلة الباحث ورقلة، الجزائر، 2011، ص. 91.

- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.
 - شبكات الأتصال: أهم هذه الشبكات الإنترنت والإنترنت والإكسترنانت.¹
- رابعاً: المتطلبات الأمنية: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونياً، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي تجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد أما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة المرور.²
- وهناك عدة متطلبات لحماية أمن نظام المعلومات:³
- يجب على الإدارة العليا في المؤسسة دعم أمن نظام المعلومات لها وإن توكل هذه المسؤولية لأشخاص محددين.

- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
 - تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
 - الإحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.
 - تستفيد المعلومات التي تم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائل.
- خامساً: متطلبات مالية:**

بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية في المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى أموال طائلة لكي يتحقق له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة فتوفير البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديدها بين وقت وآخر وإعداد البرامج التدريبية والتأهيلية للعناصر البشرية يحتاج إلى تكلفة كافية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية تحول يمكن من الأنطلاق نحو تحقيق الأهداف المرجوة بالكفاءة التي تسمح باستمرار تأييد المتعاملين معها.⁴

المطلب الثاني: تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على العمليات الإدارية.

إن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن نموذج جديد ترك بصمة واسعة على المنظمات و وظائفها والواقع إن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي والذي يتمثل في التكنولوجيا الرقمية وإنما أيضاً إلى البعد الإداري

¹ محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، مذكرة رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة السعودية، 2008، ص، 47.

² نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 54.

³ محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي، ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط عند منشورة كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2009، ص، 29.

⁴ نائل عبد الحافظ العوالم، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، دراسة استطلاعية، مجلد 15، مجلة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2003، ص، 269.

- المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي من خلالها تراكمة لعدة عقود، وأصبحت تعمل على المزيد من المرونة الإدارية وهذا العدد من التغيرات في الثورة الرقمية وهي:¹
- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات .
 - الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى النشاط الافتراضي.
 - الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
 - الانتقال من القيادة المرتكزة على العاملين إلى القيادة المرتكزة على مزيج تكنولوجية الزيون .
 - الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية.
 - الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الأنترنت.

وإن هذه التغيرات أو جدت إتجاهين واضحين في تقييم آثار هذه المتغيرات على الإدارة ووظائفها:²

الأول: يرى أن الأنترنت والثورة الرقمية يمكن أن تؤدي إلى نهاية المؤسسات وإعادة توزيع مهام الإدارة فتطيرت نظم الإدارة التقليدية وأدخلت عنصرا جديدا يستوجب البحث على نموذج جديد هو الإدارة الإلكترونية.

الثاني: يرى البعض أن الإدارة لها نفس القوة أي تؤكد فيها المستثمرين على أهم الأعمال وبالتالي فإن الإدارة ووظائفها رغم تأثرها الشديد وإعادة النظر في أبعادها تظل القلب النابض لمؤسسات المتطورة، وإن بالتخطيط وتنظيم الأعمال والرقابة عليها تظل هي وظائف الإدارة الإلكترونية الجديدة

أولاً: التخطيط الإلكتروني:

- يتفق من حيث التحديد العام مع التخطيط التقليدي لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف ، ولكن يختلفان في ثلاثة نقاط كما يلي:³
- التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتطوير المستمر، بعكس التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة المقبلة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا على فعالية وكفاءة التخطيط.
 - إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي إستمرارية على شيء في الشركة بما فيها التخطيط عما يحوله من التخطيط الزمني المتقطع إلى التخطيط المستمر.
 - نلاحظ أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطيط وعمال ينفذون قد يتجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي وكلهم يمكن أن يساهم بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرز في كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل.

¹ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص ص 235 . 236.

² أحمد محمود الكاوي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، مصر، ص ص 125 . 126.

³ محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص، 249.

ثانيا: التنظيم الإلكتروني.

في ظل التحول الإلكتروني حدث التحول في مكونات التنظيم من النموذج التقليدي إلى تنظيم الإلكتروني ومن خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى تشكيل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة، والشركات دون هيكل التنظيمي.¹

فمكونات التنظيم الأساسي تتمثل في:²

1-الهيكل التنظيمي: وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينهما لتحقيق أهداف المنظمة وهذا هو المصدر الأول للقيود التنظيمية في كل منظمة تقليدية.

1-التقسيم الإداري: وهو قاعدة تجميع المركز والأنشطة والوظائف في الأقسام، والخبرة التنظيمية في هذا المجال أوجدت التقسيمات الإدارية على أساس الوظيفة، المنتج، الزبائن المناطق الجغرافية.

2- سلسلة الأوامر: وهي ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى مستويات التنظيم الأدنى الذي يوضح من يأمر ومن يتبع في هذه المستويات.

3- الرسمية: وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه إلى العاملين ويحدد طريقة استجابتهم على تأدية أعمالهم .

4- المركزية واللامركزية: والمركزية هي تركيز سلطة إتخاذ القرار في المستوى الأعلى وذوته العليا في حين يجب أن تكون اللامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة في شكل يجعلها أكثر اقترابا من المستويات التنظيمية الدنيا، وبالتالي تقليص عدد الطبقات أو المستويات التنظيمية بما يؤدي إلى الهيكل تنظيمي مسطح.

ثالثا: القيادة الإلكترونية:

تعريف القيادة بالمفهوم التقليدي على أنها "عملية التأثير على الآخرين وتوجيه جهودهم نحو تحقيق غايات وأهداف المنظمة"³، أما القيادة الإلكترونية فهي تعتمد على القائد الإلكتروني في الخصائص الأكثر ملائمة والمنسجم مع بيئة الأعمال الإلكترونية المتسمة بالسرعة والتغيير وبصفة عامة، فإنه يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية المعارف والمهارات التقنية مثل تقنية المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الإتصال الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها:⁴

كما أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية والتي تنقسم إلى الأنواع الثلاثة التالية:⁵

¹ عبود نجم ، مرجع سابق، ص، 247.

² محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة، عمان، الاردن، 2009، ص ص 247- 285

³ رجب عبد الحميد، دور القيادة في أتخاذ القرارات خلال الأزمات ، مطبعة الايمان، القاهرة، 2000، ص.4.

⁴ ماجد بن عبد الله الحسن وأخرون، مرجع سابق، ص ص 64، 65.

⁵ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص ص 260، 266.

القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنت وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة، والبرمجيات وتمكن القائد الإلكتروني من أملاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، والبرمجيات والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت أي أنها تجعل القائد الإلكتروني يتصف بمواصفات جديدة، وهي سرعة الحركة والإستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال وإتخاذ القرارات.

القيادة البشرية الناعمة: تركز على التكنولوجيا البشرية بشكل كبير في نشاطها لكنها ذات جانب إنساني كبير ويعود ذلك لاسباب التالية:¹

- إن التكنولوجيا المتمثلة بالأنترنت أصبحت بحاجة إلى العاملين ذو تخصصات ومؤهلات عالية في ظل إدراة جديدة لاتعتمد على الهرمية والبيروقراطية والمركزية والرسمية.
 - إن جل العاملين يعملون مع الأنترنت وفق أسلوب عمل لتحقيق الولاء الإلكتروني بين العاملين والزبائن.
 - إن القيادة الالكترونية القائمة على بعد البشري تتسم بالآتي:²
 - قائد المركز على المستفيد يستعمل تسهيلات وإمميزات للمستفيد.
 - القائد المعرفي الذي يستطيع زيادة ولاء العاملين والأحتفاظ بهم في المنظمة.
 - القائد التنافسي الذي يعرف آراء المنافسين إي الأكثر على قدرة الإبتكار والوصول إلى السوق.
- القيادة الذاتية:**

تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات بحيث أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية ، ومرونة التكيف مع المستجدات البيئية المتغيرة.³

رابعا: الرقابة الإلكترونية: تعرف الرقابة بشكلها التقليدي بأنها التأكد من إتمام كل شيء حسب الخطة المرسومة والتعليمات الصادرة والمبادئ القائمة فيها تهدف إلى تشخيص نقاط الصف وتصحيحها ومنع حدوثها في المستقبل، وتمارس الرقابة على الأشياء والأشخاص والإجراءات⁴

إي أن الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تعتمد على التخطيط والتنفيذ فأن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراجعة الآتية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما ينتج إمكانية تقليص الفترة الزمنية بين عملية إكتشاف الإنحراف، الخطأ، والعملية التصحيحية أي أنها عملية مستمرة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من

¹ عادل حرحوش المفجري، أحمد صالح، بيداء البياتي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات الفكرية ومتطلبات عملية/ منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة مصر، 2007، ص 12.

² ماجد عبد الله الحسن وأخروهن مرجع سابق، ص، 66.

³ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص، 230، 266.

⁴ موفق حديد محمد، الإدارة والمبادئ والنظريات والوظائف، دار حامد، عمان، الأردن، 2001، ص، 140.

خلال تشبيك بين المديرين والعاملين والموردين، والمستهلكين وتدفق المعلومات أي فالجميع يعمل في الوقت نفسه مما ينتج إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية الولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإداري أو بين المستفيدين والإدارة مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر إقترانا من الرقابة القائمة على الثقة.¹

المطلب الثالث: تأثير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة.

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره واسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى جودة الخدمة بحيث تعتبر خطوة الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأستخدامها عنصرا لضمان نجاح عمل المنظمة في عصرنا الحالي وأصبحت الإدارة الإلكترونية من عوامل تحسين على جودة الخدمة لدى العملاء كما تعمل الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها وهذا ما سنتطرق إليه.

• دور المتطلبات الإدارية وأثره على جودة الخدمة

بنشوء علاقة بين جميع الإدارات والأقسام وتحسين الإتصالات بين موظفين وزيادة كفاءة العمليات الإدارية بواسطة تقديم الدعم الإداري اللازم في مجال وظائفهم والدعم في كل العمليات الإدارية وذلك قصد تحقيق الأهداف المطلوبة.

ومن هذا نستنتج أن المتطلبات الإدارية في حال تطبيقها تساهم في التخلص من قيود التنظيم مثل هرمية الإتصالات وسلسلة الأوامر، حيث أصبح بإمكان الجميع الإتصال في الوقت المناسب وتبادل المعلومات ويؤثر بسهولة قائمة وهذا يعكس بالإيجاب على جودة إتقان والانضباط على الخدمة.

• دور المتطلبات التقنية وأثره على جودة الخدمة:

من خلال توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي والعدد الكافي من الطابعات وأجهزة الخادم.... وربط جميع الأقسام بشبكة الأنترنت والتبادل الإلكتروني عن طريق شبكة الأنترنت والتواصل بين مختلف فروع المؤسسة ومصادرهما عن طريق شبكة الاكسترنات، هذا كله يساهم في التغلب على مختلف العراقيل التي تخفض من جودة الخدمة من خلال تقليل معدلات الأخطاء تحقيق السرعة المطلوبة في إنجاز الوظائف توفير الجهد والوقت وتحسين الفعالية من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرواها وتسهيل الحصول عليها، من خلال توجيهها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول بأقل الجهود من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة إمكانية نشر اللوائح والإجراءات والتعليمات الخاصة بالخدمة الإلكترونية لهذا تعتبر الإدارة الإلكترونية وسيلة لتحقيق السرعة في الإنجاز والحصول على جودة الخدمة بأقل جهد ممكن وهذا بواسطة توفير كم هائل من المعلومات يوميا في كل وقت.

• دور المتطلبات بشرية وأثره على جودة الخدمة:

عند توفر الموارد البشرية الفعالة في المؤسسة هذا يساهم بدوره في دعم فكرة الإدارة الإلكترونية، ومدى مساهمتها في تسهيل بين الوظائف والعمليات.

¹ محمد عبد العزيز، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات المدنية، الرياض، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص، 23.

وبهذا يؤثر على موظفيها من حيث إعطائهم فكرة على كيفية تطبيق فلسفة من خلال التعليم، التدريب مما يساعدهم على الجودة في الخدمة.

• دور المتطلبات المالية وأثره على جودة الخدمة:

من خلال توفير الموارد المالية اللازمة للحصول على الأساليب والتكنولوجيا الحديثة، وزيادة الدعم المالي.

اللازم للإستعانة بمدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني ووضع نظام حوافز يحفز المتميزين، في مجال العمل الإلكتروني وتحديث أجهزة البرامج والشبكات هذا ما يساعد على تقديم مشاريع التحول الإلكتروني وذلك تقدم مشاريع التحول الإلكتروني وذلك بهدف مواكبة التغيرات التكنولوجية وهذا يؤدي بضرورة إلى جودة الخدمة.

• دور المتطلبات الأمنية وأثره على جودة الخدمة تؤثر المتطلبات الأمنية على جودة الخدمة من خلال:

وضع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية ولمنع التعديلات والمخالفات الأمنية للعمل على زيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية، وضرورة زيادة الإهتمام من قبل الإدارة العليا. وكذلك توفير الأمن الوظيفي للعاملين وتوفير نظام أمن فعال لحماية البيانات والمعلومات الخاصة بالعاملين والمتعاقدين مع المؤسسة وأستخدام أحدث البرامج والطرق اللازمة لمنع التعدي على البيانات والمعلومات أو محاولة سرقتها أو تزويرها وهذا يؤثر إيجابا على جودة الخدمة وتأسيسها.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم تطرق إلى جودة الخدمة الذي يعد من أهم أهداف المؤسسة مع التطرق إلى مختلف جوانبه محدداته، عناصره كما تم إلقاء الضوء بشيء من التفصيل على أبعاد ومعاييره. كما تطرقنا لمعرفة أساسيات الإدارة الإلكترونية وما تحتويه من خصائص ومكونات ومتطلبات وأهداف إلى غير ذلك من معلومات متنوعة فنستنتج أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا عملية الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن هنا أصبحت لها أهمية بالغة وتظهر أهميتها على مدى تطبيقاتها في جميع وظائف المؤسسة وكافة المعاملات التي تقوم بها والمزايا التي تحققها وذلك الإعتماد على عناصر تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في أجهزة وبرامج وشبكات التي تشكل عنصرا أساسيا في الإدارة التكنولوجية وكذا الموارد البشرية وتوصلنا إلى أنه ليطم تطبيق الإدارة الإلكترونية لابد من توفير مجموعة من المتطلبات المتنوعة من متطلبات إدارية وبشرية وأمنية وتقنية ومالية تعرفنا على تأثير الإدارة الإلكترونية على العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة في الإدارة الإلكترونية ثم أخيرا تطرقنا إلى أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة.

الفصل الثاني:

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة
المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

تمهيد:

بعد الإحاطة النظرية لمتغيرتي الدراسة والمتعلقة بموضوع الدراسة و المتمثل في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمة، سنحاول في هذه الدراسة الميدانية بكلية علوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة-، الوقوف على مستوى متطلبات الإدارة الإلكترونية، من خلال تصورات الموظفين و الأساتذة الإداريين في كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ومدى أثرها على جودة الخدمة المقدمة بالإعتماد على الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض، ومحاولة تدعيم هذه الدراسة ببعض الجوانب التحليلية في حدود المعلومات المتحصل عليها من الكلية ، ومن ثمة معرفة طبيعة ومدى وجود علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرتي الدراسة، وقد خصصنا ثلاثة مباحث في هذا الفصل، المبحث الأول يتعلق بتقديم الكلية محل الدراسة، أما في المبحث الثاني سنتطرق إلى منهجية الدراسة المستخدمة، لنصل في المبحث الثالث إلى تقييم متغيرات الدراسة وتفسير النتائج.

المبحث الأول: تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

سنحاول في هذا المبحث إعطاء نبذة تاريخية حول الكلية محل الدراسة من خلال التعرف على نشأتها وأهدافها وكذا هيكلها التنظيمي .
المطلب الأول: نشأة الكلية.

الفرع الأول: نشأة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير.

لقد تم فتح الكلية بعد عدة مراحل من معهد الأقتصاد سنة 1991 ،إلى صدور المرسوم رقم 397/98 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 المشكل لكلية الحقوق و العلوم الاقتصادية والتي انقسمت سنة 2004-2005 إلى كليتين لإحداهما كلية الأقتصاد وعلوم التسيير، ليأتي دور بروز قسم العلوم التجارية بتخصصاتها المتميزة حيث أنشئ هذا القسم سنة 2005، بمقتضى قرار مؤرخ في 20 أبريل 2005، والمتضمن إنشاء أقسام كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وهذا جاء بعد القفزة النوعية التي تعرفها الجامعة الجزائرية حيث عرفت جامعة بسكرة بعد لإعادة هيكلة الجامعة من أربع (04) إلى ستة (06) كليات تطبيقا لمخطط تطوير الجامعة للخماسي (2008-2012) بعد تطبيق أنظمة جديدة لتعلم وظهور تخصصات جديدة ومواكبة النمو المستمر، سواء من حيث الطلبة، الأساتذة، والعمال وكذا من أجل ترقية عملية التكوين الأندماجة في الحركة الاقتصادية الوطنية .

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية وحدة تعليم وبحث في ميدان العلم و المعرفة ، متعددة التخصصات وتضمن على الخصوص التكوين في التدرج وبعد التدرج ، وترقية نشاطات التكوين المتوصل وتحسين المستوى و تجديد المعارف .

يوجد المبنى البيداخوجي لقسم علوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية وتشمل على عدة هياكل بيداغوجية و إدارية ، قاعات الدراسة من ستة وثلاثون (36) قسم وثلاثة (03) مدرجات و (02) قاعتان للأعلام الآلي ، ورشات، مخابر، مكاتب أدارية، مكتبة تابعة للكلية.

وتتكون هذه الأقسام من (4592) طالبا قسم علوم التسيير (1008) طالب قسم علوم الاقتصادية (664) طالب قسم علوم التجارية (1400) طالب في مختلف التخصصات وسنة أولى LMD(1520) طالبي مجموع عدد الطلبة ككل في الكلية (4592) طالب وتمنح أكثر من (13) شهادة الطورين (التدرج و بعد التدرج)كما يضمن عملية التكوين (196) أستاذ بمختلف الرتب ، مع طاقم أداري يضم (64) موظفا إداريا و(27) عاملا بالإضافة (06)موظفا في إطار الإدماج المهني (07) في إطار النشاط الاجتماعي

المطلب الثاني:الهيكل التنظيمي للكلية محل الدراسة .

الفرع الأول :الهيكل التنظيمي للكلية.

فيضم الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير مايلي:

عميد الكلية: ينحصر دوره في عدة مهام منها:

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

- يحضر إجتماع مجلس الكلية.
- يقوم بصرف اعتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة.
- يتولى تسيير وسائل الكلية البشرية والمالية.
- يعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسلها إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.

نائب الكلية مكلف بالبيداغوجية:

- تسيير متابعة تسجيلات طلبة التدرج .
- متابعة أنشطة التعليم وأخذ وأفتراح من أجل تحسينه .
- جمع ومعالجة ونشر الإعلام البيداغوجي للطلبة .
- نائب الكلية مكلف بالبحث العلمي و العلاقات الخارجية :
- متابعة سير امتحانات الإلحاق بما بعد التدرج .
- السهر على سير مناقشات المذكرات .
- تنفيذ برامج تحسين المستوى و تجديد معلومات للأستفادة.

رئيس القسم:

- مسؤول عن التسيير البيداغوجي والإداري للقسم.
- يمارس السلطة السلمية على الموظفين الموضوعين تحت السلطة .
- يساعد رؤساء المصالح .
- مكتبة الكلية:
- أفتراح برامج أفثناء المؤلفات والتوثيق الجامعي.
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة و الترتيب .

- الأمين العام:

- تتلخص مهامها عامة في:
- حفظ جميع الوثائق المتعلقة بالأستاذ العامل.
- تنظيم الأرشيف و ترتيبه للاستفادة منه مستقبلا .
- أستقبل أي مقل للمصلحة من أجل عمل معين .
- من مهامها : مصلحة المستخدمين
- الرقابة والتقييم كالانضباط في العمل .
- السهر على تطبيق القوانين و التنظيمات و اللوائح .
- السهر على تنفيذ الحقوق وتنفيذ الواجبات .
- التنسيق الدائم بين مكاتب المصالحة .

مهام كل مكتب :

رئيس مصلحة المستخدمين :

-الرقابة و التقييم كالانضباط في العمل.

- السهر على تطبيق القوانين والتنظيمات واللوائح.

-السهر على حماية الحقوق وتنفيذ الواجبات .

- التنسيق الدائم بين مكاتب المصلحة .

فرع الأساتذة:

-السهر على حسن سير المسار المهني للأساتذة من خلال تتبع ظروف عمله من معدات ووسائل.

-تنظيم الجانب المالي لبعض الفئات من الأساتذة: المستخلفين، المشاركين ... الخ .

-مراعاة كل تغيير في وضعية الأساتذة من ترقياته وأستداع وأنتداب ... الخ.

-فرع المستخدمين الإداريين و التقنيين و أعوان المصالح:

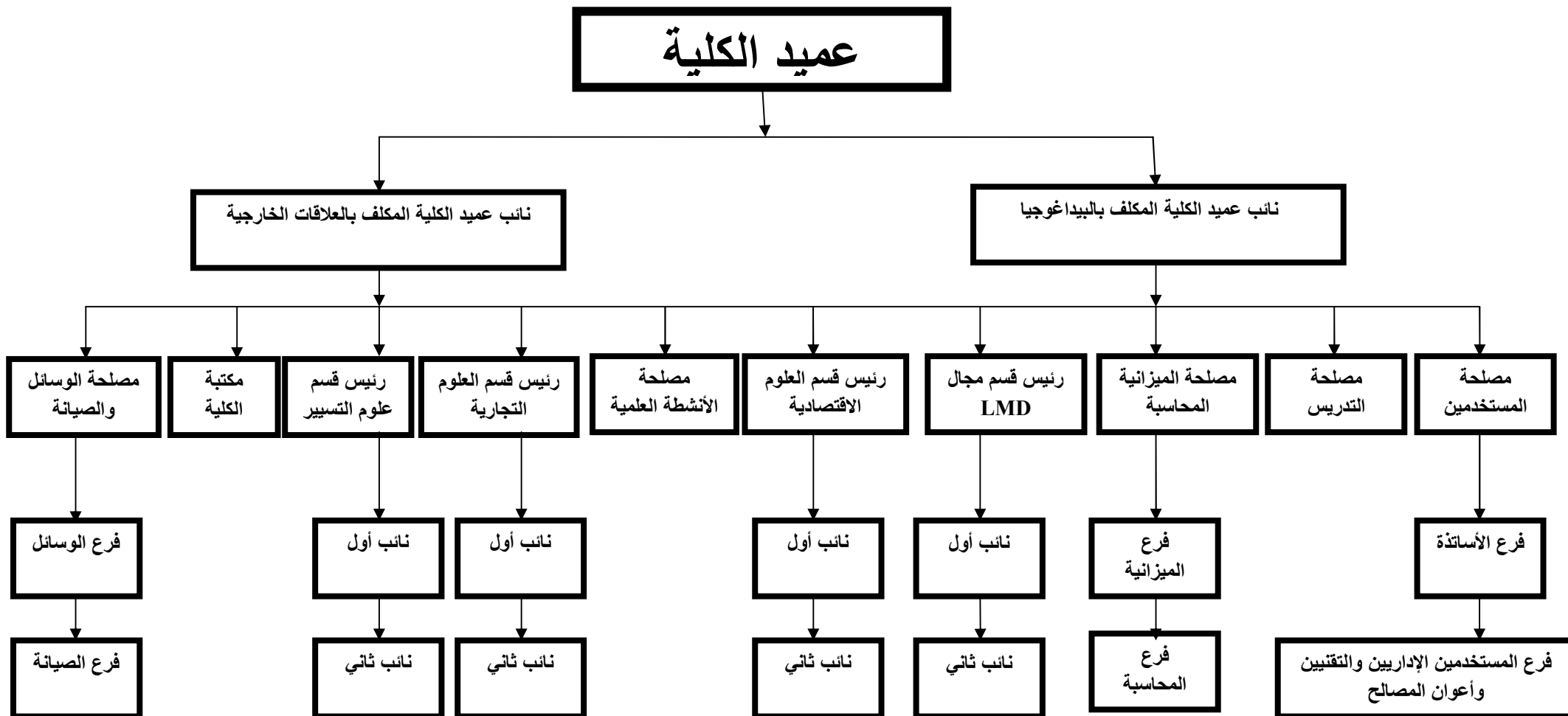
-معالجة جميع المسائل المتعلقة بالعمال.

-المراقبة الدائمة على حسن سير العمل بالمراقبة الدعوية على حضور العمال.

-تتبع الحالات المختلفة للعمال، كالحالات المرضية وعطل الأمومة، التريضات...الخ.

-توفير الجو الملائم للعمل من خلال السهر على مراقبة وفرة الوسائل لدى العمال من عدميتها .

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة



المصدر: إعداد الطالب

المبحث الثاني: منهجية الدراسة.

سننتظر في هذا المبحث إلى مصادر جمع بيانات الدراسة، عينة البحث، بالإضافة إلى أساليب التحليل الإحصائي، وكذا إلى مدى ثبات وصدق الإستبانة للوقوف على أثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

المطلب الأول: أداة البحث، عينة الدراسة.

1- مصادر جمع بيانات الدراسة:

يهدف تمكن الباحث من تغطية الإطار النظري للبحث ووضع الفرضيات وتحديد المتغيرات وطرق قياسها، يجد نفسه في مرحلة تحديد مصادر الحصول على البيانات اللازمة للبحث، ويمكن تقسيم مصادر الحصول على البيانات إلى نوعين هما:

1-1 البيانات الأولية: هي البيانات التي يقوم الطالب بجمعها لأول مرة من الميدان، بإستخدام أدوات ووسائل البحث الميداني المعروفة والممثلة في الملاحظة، والمقابلة، والاستبيان، وتعد هاته الأخيرة من الأدوات الأكثر استخداما لجمع البيانات، من حيث قدرة المستجوبين من عرض مواقفهم بموضوعية وحرية.

وقدمت الحصول عليها من خلال تصميم إستبانة وتوزيعها على عينة البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها بإستخدام برنامج SPSS.V20 (statistical package for social sciences)، بإستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

1-2 البيانات الثانوية: قمنا بمراجعة الكتب والمجلات والدوريات الورقية والإلكترونية، والرسائل الجامعية، والمقالات وأوراق البحث المقدمة في الملتقيات والمؤتمرات العلمية المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث، والهدف من اللجوء إلى المصادر الثانوية هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات ذات الصلة بموضوع البحث.

2- أداة البحث:

بعد استقراء العديد من الدراسات السابقة، تم تصميم أستبانة خاصة من النوع المقفل كأداة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الإستبانة من قسمين:

1-2 القسم الأول: وهو يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وهي: (الجنس، السن، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

2-2 القسم الثاني: ويحتوي على محورين:

أ- المحور الأول: ويتمثل في متغيرة "متطلبات الإدارة الإلكترونية"، حيث شملت (26) عبارة إجمالية للمتغير المستقل موزعة على 05 أبعاد وهي:

✓.متطلبات الإدارية

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

✓.متطلبات تقنية

✓متطلبات بشرية

✓متطلبات مالية

✓متطلبا أمنية

ب- لمحور الثاني: ويتمثل في المتغير التابع " جودة الخدمة"،حيث يتضمن (21)عبارة إجمالية للمتغير التابع موزعة على 05 أبعاد وهي:

✓الجوانب المادية الملموسة؛

✓الإعتمادية؛

✓الإستجابة؛

✓الأمان ؛

✓متطلبات أمنية.

ج- تهدف إلى التعرف على علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرتين حسب تصورات الموظفين والأساتذة الإداريين في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير .

وقد تم الإعتماد على مقياس للإجابة يتراوح من (1 إلى 5) حسب سلم ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، بحيث كلما اقتربت الإجابة من (5) كلما كانت الموافقة بشكل أكبر. 3- عينة الدراسة:

لقد تم أخذ عينة ميسرة تتكون من جميع الإداريين والأساتذة حيث تم توزيع 30 أستاذة وأستاذ منها 30 أستاذة صالحة.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وصدق وثبات الاستبانة.

1- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

للإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، تم استخدام برنامج الحجم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .V20* من خلال الاعتماد على المقاييس المبينة فيمايلي:

* مقاييس الإحصاء الوصفي: (Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث، حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

* تحليلاً لتباين للانحدار: (Analysis of Variance) لاختبار مدى ملائمة النموذج المقترح لتمثيل العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة.

* تحليل الانحدار المتعدد: (Multiple Regression) وذلك لاختبار أثر المتغيرة المستقلة المتعلقة بالنموذج المتبنى ومدى تأثيرها على أنشطة إدارة الموارد البشرية حسب نظرة وتصورات عينة البحث.

* اختبار كولو مجروف - سميرنوف: (Kolmogorov-Smirnov) لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، (1-Sample K-S).

* معامل الثبات ألف اكرونباخ (Cronbach's Coefficient Alpha): وذلك لقياس ثبات أداة البحث.

* معامل صدق المحك: وذلك لقياس صدق أداة البحث.

2- صدق وثبات الاستبانة:

1-2. صدق أداة البحث (Validity): يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في البحث نعتمد على مايلي:
أ. صدق المحتوى:

للتحقق من صدق محتوى أداة البحث، وللتأكد من أنها تخدم أهدافه، تم عرض الاستبانة على هيئة من المحكمين الأكاديميين - الأساتذة الجامعيين - المختصين في مجال العلوم الاقتصادية والتسيير من جامعة بسكرة لدراسة الاستبانة، وإبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة العبارة للمحتوى، وطلب منهم أيضاً النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات وشموليتها، ومحتوى عباراتها، أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة، وتم القيام بدراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، وأجريت تعديلات على ضوء توصيات وآراء هيئة التحكيم لتصبح أكثر تحقيق الأهداف البحث. وقد أعتبر أن الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري، وصدق محتوى الأداة.

ب. صدق المحك:

تم حساب معامل "صدق المحك" من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ، إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0.9777) وهو معامل مرتفع، ومناسب لأغراض هذا البحث، كما نلاحظ أيضاً أن جميع معاملات الصدق المحاور البحث وأبعادها كبيرة ومناسبة لأهداف هذا البحث، وبهذا يمكننا القول أن عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه، فبلغ معامل الصدق 0.969 بالنسبة لمتطلبات الإلكترونية، أما جودة الخدمة المقدمة فبلغ معامل الصدق 0.970، وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

الجدول رقم(01): معاملات الثبات والصدق. التأكيد على القيم في الجدول

المتغيرات و أبعادها	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرومباخ	معامل الصدق
متطلبات الإلكترونية	26	0.940	0.969
جودة الخدمة	21	0.941	0.970
الإستبانة ككل	47	0.956	0.9777

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 20

2-2 ثبات الأداة (Reliability):

يقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج، أو نتائج متقاربة لو كررت الدراسة في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها. ومن خلال الجدول أعلاه، فإن ثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Coefficient Alpha Cronbach's)، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس (بمستوى 0.60 فأكثر)، كان معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.956) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات البحث وأبعادها المختلفة مرتفعة أيضا، فبلغ ما قيمته 0.940 بالنسبة للمتغير المستقل متطلبات الإدارة الإلكترونية، أما بالنسبة للمتغير التابع جودة الخدمة فبلغ 0.941، وبهذا نكون قد بينا مدى ثبات أداة البحث.

المبحث الثالث: تقييم متغيرات الدراسة وتفسير النتائج.

المطلب الأول: خصائص ووصف عينة الدراسة.

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص مبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

جدول رقم(02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	15	50%
	أنثى	15	50%
	المجموع	30	100%
العمر	أقل من 30 سنة	1	3.3%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	18	60%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	7	23.3%
	50 سنة فأكثر	4	13.3%
	المجموع	30	100%

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

شهادة مهندس	1	3.3%
شهادة ليسانس	9	30%
شهادة ماستر	2	6.7%
شهادة دراسات تطبيقية جامعية	7	23.3%
بكالوريا فأقل	6	20%
شهادة أخرى	5	16.7%
المجموع	30	100%
أقل من 5 سنوات	2	6.7%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	12	40%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	11	36.7%
15 سنة فأكثر	5	16.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 20

يتضح من خلال هذا الجدول أن خصائص مبحوثي عينة الدراسة:

- من حيث الجنس: هناك تساوي بين نسبة الذكور والتي بلغت (50%) ونسبة الإناث والتي بلغت (50%) وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى طبيعة الوظائف الإدارية التي تستقطب الجنسين على حد سواء.

- من حيث السن: نجد أن الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) احتلت أعلى نسبة بواقع (60%) تليها الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة (23.3%) وهذا ما يدل على أن معظم المبحوثين من فئة الشباب، وأن الكلية تهتم بعملية استقطاب وتوظيف هذه الفئة في مقابل حركية الأفراد داخل الكلية وبالتالي بث دماء جديدة، في حين بلغت نسبة المبحوثين لباقي الفئات الأخرى أقل 30 سنة (3,3%) و أكثر من 50 سنة فقد بلغت (13.3%)، وهو ما يعكس توازن نسبي في معدل العمر بالنسبة للأفراد في الكلية.

- بالنسبة للمؤهل العلمي: كانت النسبة الأكبر لحملة كلا من شهادة ليسانس وشهادة دراسات التطبيقية الجامعية بنسبة (30%)، و (23.3%) و ثم حاملي شهادات البكالوريا فأقل بنسبة (20%) والذين لهم خبرة و أقدمية في الكلية ويلي الترتيب شهادات الدكتوراة و الماجستير بنسبة (16%) وهذا ما يتماشى مع طبيعة عينة الدراسة التي تتعلق بالإطارات والمسيرين في الكلية، ونسبة (3.3%) خاصة بالمهندسين راجع لطبيعة نشاط الكلية.

- سنوات الخبرة: نجد أن (40%) من المبحوثين تقل خبرتهم عن 5 سنوات، في حين الذين تجاوزت سنوات خبرتهم 15 سنة نسبتهم (16.7%)، أما الأفراد الذين تتراوح خبرتهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) نسبتهم

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

(36.7%)، وهذا ما يعكس توظيف الأفراد الجدد نتيجة الحركية التي مست الأفراد الذين لهم أقدمية وخبرة طويلة في الكلية سواء بآنتقالهم إلى كليات أخرى التي تم إنشاءها حديثاً أو بإحالتهم إلى التقاعد، وما نسبته (6,7%) بالنسبة للأفراد الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنة .

المطلب الثاني: عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة .

1- اختبار التوزيع الطبيعي: (اختبار كولمجروف- سمرنوف "Kolmogorov-Smirnov").

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، فإذا كانت القيمة الاحتمالية (sig.) أقل من أو تساوى مستوى الدلالة (α) الذي يحدده الباحث، فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. والعكس صحيح، ويوضح الجدول الموالي نتائج ذلك الاختبار حيث أن باستخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov) تبين أن القيمة الاحتمالية (sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة أو المعنوية ($\alpha = 0.05$) لجميع الأبعاد، وهذا ما يدل على أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

الجدول (03): اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سمرنوف).

المتغيرة التابعة وأبعادها	قيمة Z	مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية sig.)
الجواب المادية الملموسة	1.063	0.208
الأتمادية	0.605	0.857
الأستجابة	0.844	0.474
الأمان	1.336	0.560
التعاطف	0.989	0.281
جودة الخدمة المقدمة	0.640	0.807

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20

2- نتائج تقييم متغيرات الدراسة:

1-2 . تحليل اتجاهات الأفراد وتصوراتهم نحو متطلبات الإدارة الإلكترونية:

تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت الخماسي "1-5")، لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الإستبانة المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية، وقد أخذ قيمة المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن كل عبارة من (1-أقل من 2.5) دالا على مستوى "منخفض" من القبول، ومن (2.5-أقل من 3.5) دالا على مستوى "متوسط"، ومن (3.5-5) دالا على مستوى "مرتفع"، وهذا من أجل الوصول إلى الإجابة عن التساؤل الآتي:

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

ما مستوى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب تصورات المبحوثين (الموظفين) ؟

للإجابة على هذا التساؤل سنقف على تصورات الموظفين ونظرتهم لمتطلبات الإدارة الإلكترونية، من خلال التطرق إلى تصوراتهم نحو: أبعادها والمتمثلة في متطلبات الإدارية، متطلبات تقنية ، متطلبات بشرية، متطلبات مالية، متطلبات أمنية. والموضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات وفقرات الخاصة بأبعاد متطلبات الإدارة الإلكترونية.

رقم الفقرة	أبعاد متطلبات الإدارة الإلكترونية وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
متطلبات الإدارية					
1	هناك علاقة بين مختلف المصالح و الأقسام تناسب مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية	2.77	1.223	2	متوسط
2	تقدم الكلية الدعم الإداري اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية	2.73	1.112	3	متوسط
3	تتماشى إجراءات العمل الإدارية مع تطبيق الإدارة الإلكترونية	2.60	1.037	5	متوسط
4	تدعم الكلية الدراسات و البحوث المتعلقة بمجال استخدامات التقنيات	2.80	1.095	1	متوسط
5	تدعم إدارة الكلية تبني الإدارة الإلكترونية في مختلف مصالحها	2.63	1.033	4	متوسط
متطلبات تقنية					
6	يتوفر لديكم العدد الكافي من أجهزة الحواسيب اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.50	1.196	1	مرتفع
7	تتماشى أجهزة الحواسيب مع متطلبات العمل الإداري	3.37	1.159	3	متوسط
8	هناك ربط لمختلف مصالح واقسام الكلية بشبكة الانترنت	2.37	1.129	8	متوسط
9	هناك تبادل الالكتروني للبيانات بين مختلف أقسام الكلية ومصالحها عن طريق شبكة الانترنت (الشبكة الداخلية)	2.97	1.189	5	متوسط
10	توفر الكلية العدد الكافي من الطابعات لمختلف الإدارات والأقسام	3.40	1.102	2	متوسط
11	توفر الكلية العدد الكافي من الكاميرات الرقمية digital cameras	2.83	1.020	6	متوسط
12	أجهزة الخادم المتوفرة حاليا في الكلية تعتبر كافية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية	2.63	1.066	7	متوسط
13	تتوفر بالكلية النظم والبرامج اللازمة لتسهيل العمل الإداري	2.97	1.098	5	متوسط
14	يلبي الموقع الإلكتروني للكلية الخدمات المناسبة لجميع مستخدميه	3.07	0.944	4	متوسط

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

متطلبات بشرية					
متوسط	4	0.95893	2.8333		
15	متوسط	3	1.088	2.70	يتوفر لدى الكلية نظم فعالة للمحافظة على الإداريين وتطويرهم وتحفيزهم
16	متوسط	1	1.053	3.17	يتوفر لدى الكلية الفنيين القادرين على تشغيل وصيانة الأجهزة التقنية
17	متوسط	2	1.174	3.00	يتوفر لدى الكلية المبرمجين في مجالات الحاسوب والاتصالات
18	متوسط	4	1.137	2.47	تبنى الإدارة برامج تكوينية للأفراد على استخدام الإدارة الإلكترونية
متطلبات مالية					
19	متوسط	3	1.196	2.87	تخصص الكلية موارد مالية كافية للحصول على الأساليب والتكنولوجيات الحديثة
20	متوسط	2	1.125	2.90	توفر الكلية الميزانية الملائمة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.
21	متوسط	4	1.186	2.80	توفر الكلية المخصصات المالية اللازمة لتدريب الموظفين
22	متوسط	1	1.129	3.03	تعمل الكلية دائما على توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة
متطلبات أمنية					
23	متوسط	1	1.085	3.17	استخدام الإدارة الإلكترونية يوفر للكلية أنظمة جيدة لحماية وأمن المعلومات وسريتها.
24	متوسط	1	1.053	3.17	يوجد في الكلية طرق وأساليب مختلفة لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحواسيب.
25	متوسط	3	1.223	2.77	يتوفر لدى الكلية آليات لمراقبة وتفتيش نظم المعلومات والشبكات الحاسوبية
26	متوسط	2	1.015	3.07	في الكلية يتم تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل و التطبيقات المختلفة
	متوسط		0.70232	2.9513	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على نحو عام.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 20

من خلال جدول العبارات أعلاه سنقف على مستوى كل بعد من أبعاد المتغير المستقل.متطلبات الإدارة الإلكترونية. من منظور عينة المبحوثين .
التعليق على الإبعاد:

متطلبات التقنية: نلاحظ أن مجال "متطلبات التقنية" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (3.1222) بانحراف معياري (0.75492)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسط، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد حظيت بالقبول متوسط، ومرتفع لعبارة واحدة وهي "يتوفر لديكم العدد الكافي من أجهزة الحواسيب اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية" بحيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.37-3.50)، وتراوحت

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

الأنحرافات المعيارية ما بين (0.944-1.196)، وهذا ما يفسر مدى إدراك موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير لأهمية متطلبات التقنية ولهذا توفر الكلية أجهزة الحاسوب و أفضلها وتؤمن العدد الكافي من المعدات كالطابعات وتمتلك مختلف البرمجيات الحاسوبية اللازمة لتطبيق الأعمال الإدارية ولديها شبكة حواسيب تصل إلى جميع مختلف الإدارات و الأقسام إضافة إلى ذلك فإن هذه الحواسيب مبرمجة "بسير فر" الكلية وشبكة الانترنت كذلك هناك ربط إلكتروني بين الجامعة و الكلية و فروع الكليات الأخرى.

متطلبات أمنية: نلاحظ أن هذا البعد جاء في الترتيب الثاني من حيث الأهمية المعطاة له من قبل عينة المبحوثين إذ بلغ المتوسط الحسابي عنه (3.0417) بانحراف معياري (0,90754)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد حظيت بالقبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.77-3.17)، وتراوحت لأنحرافات المعيارية ما بين (1,015-1,223)، الكلية لديها أنظمة حماية آلية متطورة تستخدمها لحماية بياناتها المختلفة كما تملك أيضا طرق و أساليب مختلفة لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحواسيب .

متطلبات مالية: نلاحظ من الجدول أعلاه أن بعد متطلبات مالية جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (3.0417) بانحراف معياري (0.90754)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد حظيت بالقبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.80-3.03)، وتراوحت الإنحرافات المعيارية ما بين (1.125-1.196)، وهذا ما يدل على أن الكلية تولي أهمية للمتطلبات المالية وذلك من خلال توفير موارد مالية كافية نسبيا للحصول على أساليب و التكنولوجيا الحديثة وتكاليف تطوير برامج وتطبيقات الحاسوب كما توفر الأموال اللازمة لتدريب موظفيها.

متطلبات بشرية: يظهر الجدول أعلاه أن متطلبات بشرية جاءت بالترتيب الرابع، من حيث الأهمية المعطاة له من قبل عينة المبحوثين إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (2.8333) بانحراف معياري (0,95893)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد توزعت إلى نسبة قبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2,47-3,17)، وتراوحت الإنحرافات المعيارية ما بين (1.053-1.174)، ونستنتج من خلال إجابات المبحوثين حول العبارتين (16 و 17) اللذان كان متوسط يهما على الترتيب (3.17-3.00) أن الكلية تولي اهتمام بتوفير الفنيين القادر بين على تشغيل و صيانة الأجهزة وكذلك يتوفر لدى الكلية المبرمجين في الحاسوب

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

والأتصالات ثم يليه بنسبة أقل على الترتيب العبارتين (15 و 18) اللذان كان متوسطيهما على الترتيب (2.70-2.47) وهذا يعني بأن الكلية لا تولي أهتمام كبير لنظم فعالة للمحافظة على الإداريين لتطويرهم وتحفيزهم . وكذلك لا تولي أهتمام كبير تتبناه فيها برامج تكوين للأفراد على أستخدام الإدارة الإلكترونية .

المتطلبات الإدارية: جاء هذا البعد في الترتيب الخامس (الأخير) من حيث الأهمية المعطاة له من قبل عينة المبحوثين إذ بلغ المتوسط الحسابي عنه (2.7067) بانحراف معياري (0.97093)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد حظيت بالقبول متوسط ، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.60-2.80)، وتراوحت الأنحرافات المعيارية ما بين (1,223-0,033)، وهذا ما يفسر بأن الكلية لا تولي اهتماما كبيرا يدعم الدراسات و البحوث المتعلقة بمجال إستخدامات التقنيات ولا توجد علاقة كبيرة في مختلف المصالح والأقسام تتناسب مع التطبيقات الإدارية الإلكترونية .

بناء على ما تقدم نستنتج أن تصورات الموظفين ونظرتهم المتطلبات الإدارية الإلكترونية في الكلية محل الدراسة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جاء بمستوى قبول متوسط وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد متطلبات الإدارة الإلكترونية مجتمعة (2.9513)، وبأنحراف معياري (0.70232)، ونرجع ذلك إلى أن الكلية لا تولي اهتماما كبيرا لتبني كالأبعاد ومرتكزات متطلبات الإدارة الإلكترونية، فنجدها تهتم بمتطلبات التقنية بأقتناء الأجهزة والوسائل المادية بالكم والنوع الكافيين مع تجديدها بشكل دوري وأيضا دعمها بالبرامج المناسبة و المتطلبات الأمنية لحماية البيانات وأمنها والمحافظة عليها، إلا أن المتطلبات الإدارية لا تولي أهتمام كبير أي من خلال التدريب توفير دورات تكوينية لإستخدام الإدارة الإلكترونية .

2-2 . تحليل إتجاهات الأفراد وتصوراتهم نحو جودة الخدمة المقدمة:

بعدما تم الوقوف على مستوى تصورات الموظفين ونظرتهم في تطبيق المتطلبات الإدارية الإلكترونية، سنقوم بإتباع نفس الطريقة بالنسبة للمتغير المستقل الجودة في الكلية، وذلك لمعرفة تصورات المبحوثين حول مستوى جودة الخدمة المقدمة في الكلية وهي بمثابة جودة الخدمة المدركة من قبل الادارة ، وهذا للوصول إلى إجابة عن التساؤل الآتي:

ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة حسب تصورات عينة المبحوثين بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية و علوم التسيير؟

للإجابة على هذا السؤال سوف نقوم بحساب المتوسطات الحسابية والأنحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين كما هو موضح في الجدول الموالي:

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

جدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات و فقرات المتغير التابع.الجودة

رقم الفقرة	أبعاد الجودة وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
الجوانب المادية الملموسة					
1	تصميم وشكل البناية يشجعك على أداء المهام بشكل جيد .	2.80	1.215	6	متوسط
2	الأقسام و المكاتب مرتبة ويسهل الوصول إليها.	3.30	0.915	2	متوسط
3	توفر الإدارة الأدوات المناسبة لأداء الخدمة ذات جودة .	3.03	1.129	5	متوسط
4	تصميم المكاتب وتوزيع الأجهزة تساعدك على أداء مهامك بسهولة .	3.37	0.928	1	متوسط
5	الممرات والطرق بالكلية واسعة ومریحة.	3.20	1.126	3	متوسط
6	مصالح الكلية مجهزة تماما بأحدث الأجهزة	3.17	1.085	4	متوسط
الإعتمادية					
7	توفر الكلية المعلومات الكافية عن الخدمات المقدمة و الجديدة.	3.17	1.020	1	متوسط
8	عندما تواجهني مشكلة فإن إدارة الكلية تبني اهتماما خاصا لحلها.	2.97	1.098	3	متوسط
9	لا يمتلك العاملون في الكلية الدراية بأنهم جزء مهم في الكلية من خلال جودة الخدمات التي يقدمونها.	3.07	1.112	2	متوسط
10	تسعى إدارة الكلية إلى ترسيخ ثقافة جودة الخدمات لدى العاملين لديها.	2.77	1.040	4	متوسط
11	أضع ثقتي في الكاملة في الإطارات المسيرة في الكلية.	2.97	1.189	3	متوسط
الإستجابة					
12	لدى إدارة الكلية استعداد الدائم للتعاون الدائم مع العاملين.	2.83	0.986	3	متوسط
13	تقوم إدارة الكلية بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي الأساتذة .	2.90	1.029	2	متوسط
14	الأساتذة بالكلية لديهم الاستعداد الدائم للتعاون مع بعضهم البعض .	3.23	1.073	1	متوسط
الأمان					
15	يشعر الأستاذ بالأمان في التعاون مع إدارة الكلية.	3.23	1.040	3	متوسط
16	الأدب وحسن الخلق لدى مسؤلي الكلية.	3.43	0.858	1	متوسط
17	يتابع مسؤلي الكلية حالة العمل بصفة مستمرة .	3.37	0.964	2	متوسط
التعاطف					
18	تضع إدارة الكلية مصالح الأساتذة في مقدمة اهتماماتها	3.63	0.928	1	متوسط
19	تنصح إدارة الكلية سياسة الباب المفتوح.	3.03	1.033	4	متوسط
20	تقدر إدارة الكلية ظروف الأستاذ وتتعاطف معه.	3.43	1.073	2	متوسط

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

متوسط	3	1.311	3.27	21 تسود الروح المرحة والصدقة في التعامل داخل فرق العمل
متوسط		0.71893	3.1508	جودة الخدمة المقدمة على نحو عام.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 20

من خلال جدول العبارات أعلاه سنقف على مستوى كل بعد من أبعاد المتغير التابع. جودة الخدمة. من منظور عينة المبحوثين .

التعليق على الإبعاد:

1) الأمان: نلاحظ أن مجال "أمان" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (3.3444) بانحراف معياري (0.87311)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسط، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد حظيت بالقبول متوسط، بحيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.23-3.43)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.858-1.040)، وهذا بمستوى مقبول بشعور الأساتذة بالأمان في تعاون مع ادارة الكلية و متابعة مسؤولي الكلية حالة العمل بصفة مستمرة .

2) التعاطف: نلاحظ أن هذا البعد جاء في الترتيب الثاني من حيث الأهمية المعطاة له من قبل عينة المبحوثين إذ بلغ المتوسط الحسابي عنه (3.3417) بانحراف معياري (0.86971)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد حظيت بالقبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.03-3.63)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.928-1.311)، تضع إدارة الكلية مصالح الأساتذة في مقدمة إهتماماتها وتقدر ظروفهم وتسود الصداقة و الروح المرحة داخل فرق العمل .

3) الجوانب المادية الملموسة: نلاحظ من الجدول أعلاه أن بعد الجوانب المادية الملموسة جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (3.1444) بانحراف معياري (0.86296) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد حظيت بالقبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.80-3.37)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.915-1.215)، وهذا ما يدل على أن على أهمية التصميم وتوزيع الأجهزة تساعد على أداء المهام ثم يليه عبارة حسب الترتيب سهولة الأقسام و المكاتب مرتبة ويسهل الوصول إليها ثم في الأخير عبارة الممرات و الطرقات بالكلية واسعة ومريحة .

4) الإستجابة: يظهر الجدول أعلاه أن الإستجابة جاءت الترتيب الرابع، من حيث الأهمية المعطاة له من قبل عينة المبحوثين إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (2.9889) بانحراف معياري (0.86871)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد توزعت إلى نسبة قبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.83-3.23)،

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

وتراوح الانحرافات المعيارية ما بين (0.986-1.073)، ونستنتج من خلال إجابات الباحثين حول العبارتين (14 و 13) اللذان كان متوسطيهما على الترتيب (3.23- 2.90) حيث أن الأساتذة بالكلية لديهم الإستعداد الدائم للتعاون مع بعضهم البعض، ويليه تقوم إدارة الكلية بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي الأساتذة و ثم يليه بنسبة أقل على الترتيب العبارة (15) التي كانت متوسطيها على الترتيب (2.83) وهذا يعني بأن إدارة الكلية لا تولي اهتمام كبير بأستعداد الدائم للتعاون الدائم مع العاملين.

5) الإعتماضية: جاء هذا البعد في الترتيب الخامس (الأخير) من حيث الأهمية المعطاة له من قبل عينة الباحثين إذ بلغ المتوسط الحسابي عنه (2.9867) بانحراف معياري (0.89894)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد حظيت بالقبول متوسط ، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.77-3.17)، وتراوح الانحرافات المعيارية ما بين (1.020-1.189)، وهذا ما يفسر بأن الكلية لا تولي اهتماما كبيرا ونستنتج من خلال إجابات الباحثين حول العبارتين (7 و 9) اللذان كان متوسطيهما على الترتيب (3.17- 3.07) حيث توفر الكلية المعلومات الكافية عن الخدمات المقدمة و الجديدة و يليه بنسبة أقل العبارة لا يمتلك العاملون في الكلية الدراية بأنهم جزء مهم في الكلية من خلال جودة الخدمات التي يقدمونها وهذا راجع لعدم ترسيخ الكلية لثقافة الجودة لعاملها. وأما العبارة (8 و 9) فقد جاءت بنسبة أهمية متساوية رغم أنها حظيت بالقبول متوسط اللذان كان متوسطيهما على الترتيب (2.97- 2.97)

بناء على ما تقدم نستنتج أنت صورات الموظفين ونظرتهم لجودة الخدمة في الكلية محل الدراسة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جاء بمستوى قبول متوسط وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات الباحثين عن أبعاد جودة الخدمة مجتمعة (3.1508)، وبانحراف معياري (0.71893)، ونرجع ذلك إلى أن الكلية لا تولي اهتماما كبيرا لتبني للأبعاد ومرتكزات جودة الخدمة، فنجدها تهتم ببعد الأمان أي بشعور الأساتذة بالأمان في تعاون مع إدارة الكلية ومتابعة مسؤولي الكلية حالة العمل بصفة مستمرة . وكذلك متابعة مسؤولي حالة العمل بصفة مستمرة . ويليه بعد التعاطف تضع إدارة الكلية مصالح الأساتذة في مقدمة إهتماماتها وتقدر ظروفهم وتسود الصداقة و الروح المرحة داخل فرق العمل وهذا أهتمام جيد ومفيد إلا أن بعد الإعتماضية لأن الكلية لا تولي اهتمام كبير وهذا راجع لعدم ترسيخ الكلية لثقافة الجودة لعاملها.

أولا-اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج

لاختبار الفرضيات، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

جدول (06): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية التي تنص H_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة."

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة
الانحدار	6.744	5	1.349	3.926	$0,010^b$
الخطأ	8.245	24	0.344		
المجموع الكلي	14.989	29			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20.

*ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$

معامل الارتباط $(R=0.671)$

معامل التحديد $(R^2=0.450)$

معامل التحديد المعدل $(R^2=0.335)$

من خلال النتائج الواردة، يتضح أن قيمة F المحسوبة (3.926)، وبما أن مستوى المعنوية ($0,010^b$) هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد $(\alpha=0.05)$ ، فإن خطية العلاقة بين المتغيرات قد تحققت، ونستدل على صلاحية النموذج الأمر الذي يمكننا إلى الانتقال لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى. وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع إختبار الفرضية الرئيسية الأولى بفروعها المختلفة. لإختبار الفرضية الرئيسية الأولى قمنا بطرح التساؤل الآتي: التي تنص " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة." عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.

يبين الجدول الموالي نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار علاقات التأثير للأبعاد المتعلقة بالمتغير المستقل " متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية"، و طبيعة العلاقة بينها وبين جودة الخدمة، و التي تم تمثيلها فيما يلي .

الجدول (07): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار علاقات التأثير لأبعاد المتغير المستقل (متطلبات الإدارية، متطلبات تقنية، متطلبات بشرية، متطلبات مالية، متطلبات أمنية) على جودة الخدمة.

المتغيرات المستقلة	B	الانحراف المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة sig
متطلبات الإدارية	0.340	0.124	0.459	2.733	0.011
متطلبات تقنية	0.519	0.151	0.545	3.440	0.002

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

0.122	1.594	0.288	0.136	0.216	متطلبات بشرية
0.042	2.133	0.374	0.134	0.285	متطلبات المالية
0.010	2.785	0.466	0.132	0.369	متطلبات أمنية
0.001	3.533	0.555	0.161	0.568	المتغير المستقل (إجمالاً)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20 .

- ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) .

تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لإختبار الفرضية الرئيسية، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول أعلاه ما يلي:

◀ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للمتغير المستقل والمتمثل في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (بشكل عام) على جودة الخدمة، من وجهة نظر تصورات الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، إذ بلغت قيمة T^* : (3.533) بمستوى دلالة (0.001)، وتشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة مرتفعة نسبياً بين المتغيرين بلغت (0.671)، فيما بلغ معامل التحديد R^2 : (0.335) حيث أن المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية يفسر ما نسبته (5, 33%) من التباينات (الانحرافات الكلية في قيم المتغير التابع جودة الخدمة) تفسرها العلاقة الخطية أي نموذج الانحدار المتعدد، وباقي النسبة (66.5%) ترجع إلى عوامل عشوائية لم تدخل في هذه الدراسة، وهي ترتبط بالأساس إلى صعوبة تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمة وتعددتها بالإضافة إلى مختلف، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة التي تنص "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير" عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) .

- إختبار الفرضية الفرعية الأولى

- التي تنص " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية على جودة الخدمة المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير".

من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد، وإختبار الفرضية الفرعية الأولى، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول أعلاه ما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير".

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للمتغير المستقل والمتمثل في متطلبات الإدارة على جودة الخدمة، من وجهة نظر تصورات الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

* عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تكون $T \geq 1.96$ ،

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

وعلوم التسيير، إذ بلغت قيمة T^* : (2.733) بمستوى دلالة (0.011)، وأما الانحرافات في قيم المتغير المستقل لمتطلبات الإدارية: (0.124). وبالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة التي تنص "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات الإدارية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير" عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.

إختبار الفرضية الفرعية الثانية

التي تنص " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

تبين من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه ما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ للمتغير المستقل والمتمثل في متطلبات التقنية على جودة الخدمة، من وجهة نظر تصورات الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، إذ بلغت قيمة T^* : (3.440) بمستوى دلالة (0.002)، وأما الانحرافات في قيم المتغير المستقل لمتطلبات التقنية: (0.151). وبالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة التي تنص "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات التقنية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير" عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.

- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

التي تنص " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير".

تبين من خلال نتائج المبينة في الجدول أعلاه أنه:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ للمتغير المستقل والمتمثل في متطلبات البشرية على جودة الخدمة، من وجهة نظر تصورات الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، إذ بلغت قيمة T : (1.594) بمستوى دلالة (0.122)، وأما الانحرافات في قيم المتغير المستقل لمتطلبات البشرية: (1.136). وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنص "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات البشرية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير" عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.

* عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ تكون $T \geq 1.96$

- إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

التي تنص " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات مالية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد لإختبار الفرضية الفرعية الرابعة، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول أعلاه ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$) للمتغير المستقل والمتمثل في متطلبات مالية على جودة الخدمة، من وجهة نظر تصورات الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، إذ بلغت قيمة T : (2.133) بمستوى دلالة (0.042)، وأما الانحرافات في قيم المتغير المستقل لمتطلبات مالية: (0.134). وبالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة التي تنص "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات مالية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير" عند مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$).

إختبار الفرضية الفرعية الخامسة

التي تنص " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات أمنية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد لإختبار الفرضية الفرعية الخامسة، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول أعلاه ما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$) للمتغير المستقل والمتمثل في متطلبات أمنية على جودة الخدمة، من وجهة نظر تصورات الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، إذ بلغت قيمة T : (2.785) بمستوى دلالة (0.010)، وأما الانحرافات في قيم المتغير المستقل لمتطلبات أمنية: (0.132). وبالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة التي تنص "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أمنية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير" عند مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$).

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة. دراسة ميدانية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة

خلاصة الفصل الثاني:

توصلنا من خلال الدراسة الميدانية بكلية العلوم الإقتصادية والإقتصادية وعلوم التسيير - جامعة محمد خيضر لتحديد علاقة الارتباط والثر بين متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية على جودة الخدمة المقدمة إلى أن مستوى تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية كان "متوسطا" كما ان مستوى جودة الخدمة المقدمة المدركة من قبل الاداريين في الكلية أيضا "بمستوى قبول متوسط".

توصلنا كذلك، إلى أن هناك أثر ذو دلالة معنوية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية على نحو عام في جودة الخدمة المقدمة ، وأن جل أبعاد متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية من متطلبات ادارية، وتقنية، ومالية، وأمنية لها أثر في جودة الخدمة ماعدا المتطلبات البشرية التي لم يكن لها دلالة احصائية بالنسبة للنموذج المعتمد في هذا البحث.

الخطاطة

قد قمنا من خلال هذه الدراسة بالبحث عن أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة، كما حاولنا تحديد ضرورتها في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر -بسكرة - التي كانت محل الدراسة الميدانية التي قمنا بها من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وكان الغرض من ذلك هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية بحثنا بطريقة تجعلنا نتعرف بنوع من الدقة على واقع تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة، وفيما يلي أهم النتائج النظرية والتطبيقية للدراسة.

أ- النتائج النظرية:

أن الإدارة الإلكترونية هي عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المنظمة الإدارية بالإعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، الإدارة الإلكترونية تقوم على مجموعة من المتطلبات (إدارية، تقنية، بشرية، مالية، أمنية) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها.

استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تواجه العمال في وظائفهم مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، والحدود المكانية والزمنية استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح له دور كبير في زيادة فعالية العمليات الإدارية بالمؤسسة، حيث أصبحت هذه الأخيرة تتم بشكل إلكتروني فعال.

الإدارة الإلكترونية تساهم في تخفيض معدل زمن انجاز مختلف أعمال المؤسسة بشكل مستمر، وتقليل معدلات العيوب والتلف.

تطبيق الإدارة الإلكترونية يزيد من تحسين جودة الخدمة من خلال مساهمتها الجادة في رفع جودتها وتقليل التكاليف و الأخطاء و تقليص الوقت .

وتوفير البنية التحتية في المؤسسة (أجهزة معدات البرمجيات)، يمكنها من الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب وبكل سهولة.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إذ نجد أن المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات وهذه الأخيرة تتكون من تقنيات التالية: الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال.

ب- النتائج الميدانية:

توصلت الدراسة الميدانية إلى نتائج عديدة أهمها:

- تملك كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر -بسكرة -شبكة حواسيب تصل إلى جميع المكاتب والمصالح، وهذه الحواسيب مبروطة بسير فير (server) الكلية وبشبكة الإنترنت كذلك هناك ربط بين الكلية والجامعة.

- تملك كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مختلف البرمجيات الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية، ولديها أنظمة حماية آلية متطورة تستخدمها لحماية بياناتها المختلفة.

- أن مستوى تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير جاء متوسط

- أن مستوى جودة الخدمة في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جاء متوسط

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للإدارة الإلكترونية كمجموعة على جودة

الخدمة في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية على جودة الخدمة في كلية العلوم الإقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة (0.05).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على جودة الخدمة في كلية العلوم الإقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة (0.05).

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على جودة الخدمة في كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة (0.05).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة (0.05).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية على جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى دلالة (0.05).

2- - التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة نستنتج أن الإدارة الإلكترونية هي أمر حتمي وليس مخير أي انه

يجب علينا انتهاجها أولا لمواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة وثانيا لتخطي صرف تكاليف

باهظة، وللخروج من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية يجب على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير:

* زيادة التزام الإدارة العليا بتطبيق و دعم الإدارة الإلكترونية من خلال نشر ثقافة العمل الإلكتروني ونشر المزايا و الفوائد الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بين الموظفين وضرورة مشاركة مختلف المستويات الإدارية في التخطيط و وضع الأهداف و البرامج المتعلقة بسياسة تطبيق و استخدام الإدارة الإلكترونية.

* ضرورة زيادة الاهتمام من قبل الإدارة العليا بتهيئة الموظفين نفسيا على استخدام الإدارة الإلكترونية وذلك بزيادة التدريب و العمل على زيادة الوعي بمزايا الإدارة الإلكترونية و توفير الأمن الوظيفي للعاملين من خلال التأكيد للعاملين على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يمثل بأي حال من الأحوال بديلا عنهم بل تعد مكملا لهم في انجاز العمليات الإدارية بكفاءة عالية.

* زيادة الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني.

*وضع نظام حوافز جيد للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني.

* توضيح مدى التأثير الإيجابي لاستخدام كل متطلبات الإدارة الإلكترونية على مستوى جودة الخدمة.

*توفير الكلية نظام امني فعال لحماية البيانات والمعلومات الخاصة بالموظفين والأساتذة والطلبة.

*استخدام أحدث البرامج والطرق اللازمة لمنع التعدي على البيانات والمعلومات أو محاولة سرقتها أو تزويرها.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع:

- أحمد محمود احمد تسويق الخدمات المصرفية (مدخل نظرية تطبيق).
 - أحمد محمود المكاوي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، مصر.
 - إيمان فاضل السمراني، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، عمان، الأردن، ط1، 2004.
- بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا العدد 03، بدون تاريخ.
- حلوز وفاء، تدعيم الجودة الخدمة البنكية وتتبعها من خلال ولاء العميل.
 - رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديد، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري القاهرة، 2004.
- رامي جمال اندراوس وعادل سالم معاينة، الإدارة بالثقة والتمكين، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط1، 2008.
- رجب عبد الحميد، دور القيادة في أتخاذ القرارات خلال الأزمات ، مطبعة الايمان، القاهرة، 2000.
- سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، مجلة منصور، عدد 14 الجزء الاول، 2010.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.
- سعود محمد النمر، الإدارة العامة الأسس والوظائف، الطبعة6، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.
- سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- عادل حرحوش المفرجي، وآخرون، الإدارة الإلكترونية مركزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة، العربية للتنمية الإدارية القاهرة، 2007.
- عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، دار الوراق، عمان، الأردن، 2012

- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل، الأردن.
- غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الإستراتيجية، دار وائل، عمان، الأردن، ط1، 2008.
- غيثي عبد العالي وشماس عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الإنسانية العدد1، جوان 2017، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض المملكة العربية السعودية، ط2، 2005.
- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، الأردن، ط1، 20119.
- محمد صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة الحكومة الإلكترونية، العدد91، مجلة الإداري معتمد الإدارة العامة، عمان، 2002.
- محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، دار وائل، عمان الأردن، ط1، 2002.
- محمود جاسم الصميدي وبشير عباس العلق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج، دون بلد نشر، 2002.
- محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة و الادارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011.
- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالمؤسسات التعليمي العالي، دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجيا، بجامعة بسكرة، العدد9، مجلة الباحث ورقلة، الجزائر، 2011.
- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، كلية العلوم والتكنولوجيا مجلة الباحث جامعة بسكرة، العدد9، الجزائر، 2011.
- موفق حديد محمد، الإدارة والمبادئ والنظريات والوظائف، دار حامد، عمان، الأردن، 2001.

- ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي.
- نائل عبد الحافظ العوالمية، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، دراسة استطلاعية، مجلد 15، مجلة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2003.
- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.
- يوسف أحمد أبو الفارة، إستراتيجية الأعمال عبر الإنترنت، ملتقى حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2005.
- عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
- قاسم نايف علوان المحياني، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشورى الأردن، 2006.

الرسائل والمذكرات:

- رحمانى سناء، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة، ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008.
- سعاد محبوب، علاقة جودة الخدمة برضا العملاء في المؤسسات الصحية (دراسة مقارنة: عيادة الرازي ومصطفى البشير بن ناصر بسكرة)، مذكرة المقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير مؤسسات غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008-2009.
- فليسي لندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المستمر (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس) مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير منظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2011.
- محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، مذكرة رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة السعودية، 2008.

- محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي، ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط عند منشورة كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2009.

- محمد عبد العزيز، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوزات المدنية، الرياض، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

- منى عطية البشري، معوقات الإدارة الإلكترونية في أدوات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإدارة وعضويات هيئة التدريس في الجامعة، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة أم القرى، الرياض، السعودية، 2009.

المواقع الإلكترونية:

- خالد بن سامي محمد حسين، إدارة الجودة الشاملة جامعة الملك عبد العزيز، على الموقع الإلكتروني: WWW.Kau.edu.sa تاريخ الاطلاع، 04،02، 2019.

- عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه على إدارة الأعمال قسم التعلم عن بعد المركز الاستشاري البريطاني، الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة 2010، على الموقع الإلكتروني: www.Kbahe.co.uk تاريخ الاطلاع 2019/03/05.

- لمى فيصل اسبر، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفاعلية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة (دراسة بنوك سوريا)، بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين اللاذقية، سوريا، 2009، ص، 03، على الموقع الإلكتروني/ www.9alam.com تاريخ الإطلاع 2019/03/08.

الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



إستبانة البحث

أخي الفاضل، أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة لإجراء دراسة ميدانية في

إطار استكمال مذكرة ماستر بعنوان :

" الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة"

دراسة ميدانية: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة محمد خيضر بسكرة

وتهدف هذه الدراسة إلى الوقوف و التعرف على متطلبات الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال ، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بعناية ودقة موضوعية، حيث أن صحة نتائج هذه الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على إجاباتكم ، لذلك نُهب بكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم ، فمشاركتكم ورأيكم عامل أساس لما له من الأهمية و الأثر الكبير في إنجاح هذه الدراسة .

ونُحيطكم علما أن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لأغراض

البحث العلمي فقط .

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والاحترام

الطالب: طيار صلاح الدين

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية.

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية و الوظيفية لإطارات ومسيري المؤسسة، بغرض تحليل النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم وضع إشارة (x) في المربع المناسب .

1-الجنس : ذكر أنثى

2-السن : أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة

من 40 إلى أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر

3-المؤهل العلمي: شهادة مهندس شهادة ليسانس شهادة ماستر

شهادة دراسات بكالوريا فأقل شهادة أخرى أذكرها

تطبيقية جامعية

4-سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 الى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

القسم الثاني: محاور الاستبانة.

المحور الأول: متطلبات الإدارة الالكترونية

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس متطلبات الإدارة الالكترونية ودرجة الإهتمام بمختلف متطلباتها (متطلبات الإدارية - متطلبات تقنية - متطلبات بشرية - متطلبات مالية- متطلبات أمنية) ونرجو منكم تحديد درجة موافقتكم عنها، وذلك بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تناسب اختيارك.

الرقم	عبارات القياس	معيار درجة القياس				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أ	متطلبات الإدارية					
1	هناك علاقة بين مختلف المصالح و الأقسام تناسب مع تطبيقات الإدارة الالكترونية					
2	تقدم الكلية الدعم الإداري اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
3	تتماشى إجراءات العمل الإدارية مع تطبيق الإدارة الإلكترونية					
4	تدعم الكلية الدراسات و البحوث المتعلقة بمجال استخدامات التقنيات					
5	تدعم إدارة الكلية تبني الإدارة الالكترونية في مختلف مصالحها.					
ب	متطلبات تقنية					
6	يتوفر لديكم العدد الكافي من أجهزة الحواسيب اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
7	تتماشى أجهزة الحواسيب مع متطلبات العمل الإداري					
8	هناك ربط لمختلف مصالح واقسام الكلية بشبكة الانترنت					
9	هناك تبادل الالكتروني للبيانات بين مختلف أقسام الكلية ومصالحها عن طريق شبكة الانترنت (الشبكة الداخلية) .					
10	توفر الكلية العدد الكافي من الطابعات لمختلف الإدارات والأقسام					
11	توفر الكلية العدد الكافي من الكاميرات الرقمية digital cameras					
12	أجهزة الخادم المتوفرة حاليا في الكلية تعتبر كافية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية					
13	تتوفر بالكلية النظم والبرامج اللازمة لتسهيل العمل الاداري					
14	يلبي الموقع الالكتروني للكلية الخدمات المناسبة لجميع مستخدميه					
ج	متطلبات بشرية					
15	يتوفر لدى الكلية نظم فعالة للمحافظة على الإداريين وتطويرهم وتحفيزهم					
16	يتوفر لدى الكلية الفنيين القادرين على تشغيل وصياغة الأجهزة التقنية					
17	يتوفر لدى الكلية المبرمجين في مجالات الحاسوب والاتصالات					
18	تتبنى الإدارة برامج تكوينية للأفراد على استخدام الإدارة الالكترونية					

متطلبات مالية					د
					19
					20
					21
					22
متطلبات أمنية					هـ
					23
					24
					25
					26

المحور الثاني: جودة الخدمة

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس جودة الخدمة ودرجة الإهتمام بمختلف أبعادها (الجوانب المادية الملموسة – الاعتمادية – الاستجابة – الأمان – التعاطف)، ونرجو منكم تحديد درجة موافقتكم عنها، و ذلك بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تناسب اختيارك

الرقم	عبارات القياس	معيان درجة القياس				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أ	الجوانب المادية الملموسة					
1	تصميم وشكل البناية يشجعك على أداء المهام بشكل جيد .					
2	الأقسام و المكاتب مرتبة ويسهل الوصول إليها.					
3	توفر الإدارة الأدوات المناسبة لأداء الخدمة ذات جودة .					
4	تصميم المكاتب وتوزيع الأجهزة تساعدك على أداء مهامك بسهولة .					
5	الممرات والطرق بالكلية واسعة ومرمجة.					
6	مصالح الكلية مجهزة تماما بأحدث الأجهزة					
ب	الاعتمادية					
7	توفر الكلية المعلومات الكافية عن الخدمات المقدمة و الجديدة.					
8	عندما تواجهني مشكلة فإن ادارة الكلية تبني اهتماما خاصا للحلها.					
9	لا يمتلك العاملون في الكلية الدراية بأنهم جزء مهم في الكلية من خلال جودة الخدمات التي يقدمونها.					

					10	تسعى إدارة الكلية إلى ترسيخ ثقافة جودة الخدمات لدى العاملين لديها.
					11	أضع ثقتي في الكاملة في الإطارات المسيرة في الكلية.
					ج	الاستجابة
					12	لدى إدارة الكلية استعداد الدائم للتعاون الدائم مع العاملين.
					13	تقوم إدارة الكلية بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي الأساتذة .
					14	الأساتذة بالكلية لديهم الاستعداد الدائم للتعاون مع بعضهم البعض .
					د	الأمان
					15	يشعر الأستاذ بالأمان في التعاون مع ادارة الكلية.
					16	الأدب وحسن الخلق لدى مسؤولي الكلية.
					17	يتابع مسؤولي الكلية حالة العمل بصفة مستمرة .
					هـ	التعاطف
					18	تضع إدارة الكلية مصالح الأساتذة في مقدمة اهتماماتها
					19	تنصح إدارة الكلية سياسة الباب المفتوح.
					20	تقدر إدارة الكلية ظروف الأستاذ وتتعاطف معه.
					21	تسود الروح المرحة والصدقة في التعامل داخل فرق العمل

ملحق رقم 01: قائمة محكمي الاستبيان

الوظيفة	الاسم واللقب	الرقم
أستاذ مساعد أ	محمدي رشيد	01
أستاذ محاضر أ	محمد قريشي	02

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	26

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	21

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	47

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X11	30	2.77	1.223
X12	30	2.73	1.112
X13	30	2.60	1.037
X14	30	2.80	1.095
X15	30	2.63	1.033
X21	30	3.50	1.196
X22	30	3.37	1.159
X23	30	3.37	1.129
X24	30	2.97	1.189
X25	30	3.40	1.102
X26	30	2.83	1.020
X27	30	2.63	1.066
X28	30	2.97	1.098
X29	30	3.07	.944
X31	30	2.70	1.088
X32	30	3.17	1.053
X33	30	3.00	1.174
X34	30	2.47	1.137
X41	30	2.87	1.196
X42	30	2.90	1.125
X43	30	2.80	1.186
X44	30	3.03	1.129
x51	30	3.17	1.085
x52	30	3.17	1.053
x53	30	2.77	1.223
x54	30	3.07	1.015
Y11	30	2.80	1.215
Y12	30	3.30	.915
Y13	30	3.03	1.129
Y14	30	3.37	.928
Y15	30	3.20	1.126

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Y16	30	3.17	1.085
Y21	30	3.17	1.020
Y22	30	2.97	1.098
Y23	30	3.07	1.112
Y24	30	2.77	1.040
Y25	30	2.97	1.189
Y31	30	2.83	.986
Y32	30	2.90	1.029
Y33	30	3.23	1.073
Y41	30	3.23	1.040
Y42	30	3.43	.858
Y43	30	3.37	.964
Y51	30	3.63	.928
Y52	30	3.03	1.033
Y53	30	3.43	1.073
Y54	30	3.27	1.311
TOTALX	30	2.9513	.70232
total11_	30	2.7067	.97093
total12	30	3.1222	.75492
total13	30	2.8333	.95893
total14	30	2.9000	.94367
total15	30	3.0417	.90754
TOTALY	30	3.1508	.71893
total21	30	3.1444	.86296
total22	30	2.9867	.89894
total23	30	2.9889	.86871
total24	30	3.3444	.87311
total25	30	3.3417	.86971
Valid N (listwise)	30		