



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة أعمال  
بعنوان:

أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في  
المؤسسات الاقتصادية  
دراسة حالة مؤسسة سيترام - ورقلة -

من إعداد الطالبين:

هناء زيدي

فوزية بوتواتي

نوقشت و أجيزت علناً بتاريخ 18 / 06 / 2023

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الاستاذ
رئيساً	محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة	قريشي حليلة
مشرفاً	محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة	سعيدات النجمي
مناقشاً	محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة	حجاج نفيسة

الموسم الجامعي: 2022 / 2023.





جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة أعمال  
بعنوان:

# أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سيترام - ورقلة -

من إعداد الطالبين:

هناء زيبيدي

فوزية بوتواتي

نوقشت و أجيزت علناً بتاريخ 18 / 06 / 2023

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الاستاذ
رئيساً	محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة	قريشي حليلة
مشرفاً	محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة	سعيدات النجمي
مناقشاً	محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة	حجاج نفيسة

الموسم الجامعي: 2022 / 2023.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

# الإهداء

من قلب مفعم بالحب و عيون تشع بالأمل  
أرسل إهداء إلى كل من ساندني في مسيرتي العلمية  
و لأبدأ بعائلي.

اهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهم سبحانه و تعالى:

"قل ربي ارحمها كما ربياني صغيراً"

إلى من سقتني بحنانها و دفئ عطفها، و غمرتني بدعائها، و نصائحها، إلى من تستحق كل التقدير  
والعرفان والامتنان، إليك "أمي الحنون".

إلى من غرس القيم والأخلاق في قلبي... إلى من أحمل لقبه بكل فخر و اعتزاز  
إلى من حصد الأشواك عن دري ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير أبي العزيز "محمد العزوزي".  
إلى جدتي "فاطمة" الحبيبة حفظها الله ورعاها أطل الله في عمرها.

إلى روح جدتي "خديجة" الطاهرة رحمه الله

وأسأل الله أن يسكنه فسيح جناته ويجعل مقامه في عليين وبصحبة الحبيب المصطفى صلى الله عليه  
وسلم .

إلى القلوب الطاهرة و النفوس البريئة إلى رباحين حياتي أختي و أخوتي و أبنائهم  
إلى كل أهلي وأقاربي عائلي "زيدتي"، "تواتي أحمد".

إلى من جمعني بهم القدر خلال مشواري الجامعي و قضيت معهم أحلى سنين حياتي وكانوا السند  
والعوض وكل رفيقاتي.

و إلى كل من نساهم قلبي و لم ينساهم قلبي.

# الإهداء

من قلب مفعم بالحب و عيون تشع بالأمل  
أرسل إهداء إلى كل من ساندني في مسيرتي العلمية  
و لأبدأ بعائلي.

اهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهم سبحانه و تعالى:

"قل ربي ارحمها كما ربياني صغيرا"

إلى من سقتني بحنانها و دفع عطفها، و غمرتني بدعائها، و نصائحها، إلى من تستحق كل التقدير  
والعرفان والامتنان، إليك "أمي الحنون".

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير "أبي العزيز".

إلى رفيق الدرب، و صديق الأيام جميعًا بجلوها و مرّها زوجي الغالي، أهديك هذا البحث تعبيرًا عن شكري  
لدعمك المستمر. إلى من كان الأول دومًا في مساندي و تشجيعي أهدى هذا البحث: إليك تلك

الكلمات زوجي الحبيب

إلى القلوب الطاهرة و النفوس البريئة إلى رياحين

حياتي أولادي: وسيم، فرح، ملاك

إلى كل أهلي وأقاربي عائلي "بوتواتي"

إلى من غرس القيم والأخلاق في قلبي

إلى جدتي الحبيبه

إلى من جمعني بهم القدر خلال مشواري الجامعي و قضيت معهم أحلى سنين حياتي وكانوا السند  
والعوض رفيقتي.

و إلى كل من نساهم قلبي و لم ينساهم قلبي.

# شكر و عرفان

قال الله تعالى: (وقال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي أن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين) (سورة النمل: آية 19)

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، الحمد لله على فضله وكرمه وبركته الذي أنعم علينا بالتوفيق لإنجاز هذا العمل ليضاف إلى ميادين البحث العلمي، والصلاة والسلام على سيد المرسلين وإمام المتقين سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين.

واستدلالاتنا بحديث رسول الله صلى الله عليه وسلم (من لا يشكر الناس، لا يشكر الله) رواه أحمد والترمذي، فإنني أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرفة الدكتور "سعيدات النجمي".

كما نتوجه بخالص الشكر والعرفان للدكاترة "خويلدات محمد"، "خامرة بوعمامة"، "الشهب صادق"، "مناصيرية رشيد"، "عرابة الحاج" على توجيهاتهم القيمة ونصائحهم السديدة وجميل صبرهم وسعت باهم التي واكبت هذا العمل الأكاديمي حتى نهايته.

كما نتوجه بشكرنا الجزيل إلى عمال المؤسسة سيترام محل الدراسة على طيب أخلاقهم وحسن تعاملهم وعلى معلوماتهم القيمة فيما يخص موضوع الدراسة بالأخص رئيس مصلحة الزبائن السيد "ذوكر منير" بالإضافة إلى السيد "العصمي عبد السلام".

ونتقدم بالشكر إلى كل الأساتذة والعاملين على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة.

ونتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أمدنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد.

## ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات المقدمة من طرف مؤسسة سيترام -ورقلة-، وتم استخدام استبيان كأداة لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بحيث بلغ عدد أفراد العينة المدروسة 26 مفردة موزعين بين الموظفين، المشرفين والرؤساء، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق استخدام البرنامج Excel والبرنامج الإحصائي (SPSS) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط، تحليل الانحدار المحدد المتعدد والبسيط وتم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها: تعتبر الإدارة الالكترونية عاملا مهما في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة على مستوى تطبيق معايير جودة الخدمات، و بصفة خاصة على مؤسسة سيترام بورقلة، و أيضا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الالكترونية و جودة الخدمات.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الالكترونية، جودة الخدمات، خدمات النقل، مؤسسة سيترام ورقلة.

### Summary:

The study aimed to identify the impact of electronic management in improving the quality of the provided services by Citram Foundation - Ouargla - A questionnaire was used as a tool for collecting information, and the distribution process was limited to a simple random sample method, so that the number of the studied sample was 26 individuals who are distributed to employees, supervisors, and chiefs. The data contained in the form were analyzed by using the Excel program and the statistical program (spss) based on arithmetic means, standard deviations and correlation coefficients. Simple and multiple determinant regression analysis, and a number of results were reached. The most important are: In general, electronic management is an important factor in the development of all institutions at the level of application of service quality standards, and in particular on Citram Foundation in Ouargla.

There is also a statistically significant correlation between the dimensions of electronic management and the quality of services.

**Keywords:** electronic management, service quality, transport services, Citram Ouargla Foundation



# قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
.I	الإهداء
.II	شكر وعرفان
.III	الملخص
.IV	قائمة المحتويات
.V	قائمة الجداول
.VI	قائمة الأشكال
.VII	قائمة الملاحق
.VIII	قائمة الاختصارات والرموز
أ-ب-ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة</b>	
03	<b>المبحث الأول: الإطار المفاهيم للإدارة الالكترونية</b>
03	المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية وأسباب تحولها
06	المطلب الثاني: عناصر وخصائص الإدارة الالكترونية وأهميتها
09	المطلب الثالث: فوائد ومتطلبات الإدارة الالكترونية
10	المطلب الرابع: أبعاد الإدارة الالكترونية
12	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات
12	المطلب الأول: ماهية الجودة
15	المطلب الثاني: مفهوم خدمات النقل
17	المطلب الثالث: مفهوم جودة خدمات النقل
18	المطلب الرابع: أبعاد جودة الخدمة
19	<b>المبحث الثالث: الدراسات السابقة للإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة، مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة</b>
19	المطلب الأول: دراسات السابقة باللغة العربية
25	المطلب الثاني: دراسات السابقة باللغة الأجنبية
26	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل:
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة سترام</b>	
30	تمهيد

31	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
31	المطلب الأول: معلومات عامة حول مؤسسة سيترام ورقلة
32	المطلب الثاني: تشخيص متغيرات الدراسة الميدانية
34	المطلب الثالث: أدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
44	المبحث الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج الدراسة
44	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
63	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج اختبار فرضيات ارتباطات بين متغيرات الدراسة
67	المطلب الثالث: تحليل و مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة
70	خلاصة الفصل
73	الخاتمة:
76	قائمة المصادر والمراجع
80	الملاحق
/	الفهرس

## قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	رقم
27	يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	(01-01)
33	يوضح عينة الدراسة.	(01-02)
33	يوضح متغيرات الدراسة.	(02 -02 )
35	مقياس ليكارت الثلاثي	(02 -03 )
35	يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى ( مقياس ليكارت)	(02 -04 )
36	الصدق الداخلي لفقرات الموارد البشرية	(02 -05 )
36	الصدق الداخلي لفقرات العتاد والبرمجيات:	(02 -06 )
36	الصدق الداخلي لفقرات شبكات الاتصال	(02 -07 )
38	الصدق الداخلي لفقرات قواعد البيانات	(02 -08 )
38	الصدق الداخلي لأبعاد الدراسة:	(02 -09 )
39	الصدق الداخلي لفقرات الملموسية	(02 -10 )
40	الصدق الداخلي لفقرات الاعتمادية	(02 -11 )
40	الصدق الداخلي لفقرات الاستجابة	(02 -12 )
41	الصدق الداخلي لفقرات الأمان و التعاطف	(02 -13 )
41	الصدق الداخلي لأبعاد الدراسة:	(02 -14 )
42	معامل الارتباط بين درجة كالمحور من محاور الاستبيان وبالدرجة الكلية	(02 -15 )
43	يوضح معامل ثبات الأداة حسب معادلة (الفا كرونباخ)	(02 -16 )
43	اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk)	(02 -17 )
46	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	(02 -18 )
47	(: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	(02 -19 )
47	توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليم.	(02 -20 )
48	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.	(02 -21 )
49	توزيع أفراد العينة حسب المتغير المصلحة التي تنتمي إليها	(02 -22 )
50	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها "الموارد البشرية"	(02 -23 )
51	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها "عتاد و البرمجيات"	(02 -24 )
52	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها "شبكات الاتصال"	(02 -25 )
53	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها "قواعد البيانات"	(02 -26 )

54	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية "الإدارة الإلكترونية".	( 02 -27 )
55	يوضح اختبار الفروقات بين المتوسطات لاختلاف الإدارة الإلكترونية حسب المصالح	( 02 -28 )
56	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء "الملموسة"	( 02 -29 )
57	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء "الاعتمادية"	( 02 -30 )
58	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء "الاستجابة"	( 02 -31 )
59	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء "الأمان والتعاطف"	( 02 -32 )
60	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية "جودة الخدمات".	( 02 -33 )
61	يوضح اختبار الفروقات بين المتوسطات لاختلاف مستوى جودة الخدمة حسب المصالح	( 02 -34 )
62	المقارنة البعدية لاختلاف مستوى جودة الخدمات حسب أقسام (مصلحة الزبائن) مؤسسة سياترام	( 02 -35 )
63	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.	(02-36)
64	يوضح تحليل تباين خط الانحدار	(02-37)
65	يوضح قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمات	(02-38)
66	يوضح تقدير معالم نموذج الانحدار المتعدد الإدارة الإلكترونية	(02-39 )
38	الصدق الداخلي لفقرات قواعد البيانات	(02-40)
38	الصدق الداخلي لأبعاد الدراسة :	(02-41)
39	الصدق الداخلي لفقرات الملموسية	(02-42)
40	الصدق الداخلي لفقرات الاعتمادية	(02-43)
40	الصدق الداخلي لفقرات الاستجابة	(12-44)
41	الصدق الداخلي لفقرات الأمان و التعاطف	(02-45)
41	الصدق الداخلي لأبعاد الدراسة	(02-46)
42	معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبيان وبالدرجة الكلية	(02-47)
62	المقارنة البعدية لاختلاف مستوى جودة الخدمات حسب مصالح مؤسسة سياترام	(02-48)
65	قياس تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات	(02-49)
66	يوضح قيم معاملات خط الانحدار	(02-50)
66	يوضح تقدير معالم نموذج الانحدار المتعدد الإدارة الإلكترونية	(02-51)

### قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	(01-01)

8	خصائص الإدارة الالكترونية	(02-01)
33	معادلة ستيفن تامبسون.	(01 -02)
44	اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk)	(02-02)
45	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس	(03-02)
45	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن	(04-02)
47	توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم	(05 -02)
48	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.	(06 -02)
49	توزيع أفراد العينة حسب المتغير المصلحة التي تنتمي إليها	(07-02 )
63	المتوسط الحسابي لعنصر الاستجابة باعتبار أقسام (مصلحة الزبائن) بالمؤسسة	(08-02 )
64	المتوسط الحسابي لعنصر الأمان والتعاطف باعتبار أسام ( مصلحة الزبائن) بالمؤسسة	(09-02 )

مقدمة

## المقدمة:

بروز ثورة الإدارة الالكترونية خلال الألفية الأخيرة، جعلها عصبه المجتمعات الحديثة على جميع المستويات، حيث أدت إلى ما يعرف بعصر المعلومات و المعرفة الذي أصبح يفوق أهميته باقي الموارد الإنتاج الكلاسيكية ، وقد كان للإدارة الالكترونية دور فعال في تحريك عجلة التنمية من خلال تخفيض الإجراءات في انجاز معاملات، سهولة الاتصال وربط بين المواطن و الإدارة، سرعة الانجاز، الدقة، والفعالية ، و بالتالي فأن توظيف الإدارة الالكترونية في المؤسسات يعمل على تقديم الخدمات بجودة عالية، لذا تسعى العديد من المؤسسات إلى الارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل إلى درجة التميز، الذي يعد هدفا يتاق إليه، حيث تقوم المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

كما أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المواطن من الخدمة لدرجة الامتياز، حيث أصبحت الجودة و تحقيق رضا العميل هاجسا للمؤسسات و محور اهتمامها، و التعرف إلى حاجاته و تقديم خدمات تحقق رضاه، خاصة و أن ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مكنت المستفيد من المفاضلة بين الخدمات حسب رغبته و اختياراته، وهذا ما عزز الرغبة لدى غالبية المؤسسات في الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة للمواطن.

## 1. إشكالية الرئيسية للدراسة:

يعد التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة و يهدف إلي توفير الكثير من فرص النجاح، و الوضوح و الدقة في تقديم الخدمات و انجاز المعاملات، و بالتالي يمثل نقلة نوعية في نموذج جودة الخدمة، ومن هنا يمكن طرح الإشكالية التالية:

– ما أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة سيترام بورقلة؟

و يتفرع هذا التساؤل إلى العديد من الأسئلة الفرعية و التي نذكرها في الآتي:

- 1) ما هو واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة سيترام بورقلة، و هل يختلف باختلاف مصالح مؤسسة؟
- 2) ما مستوى جودة الخدمات مؤسسة سيترام، و هل يختلف هذا المستوى باختلاف مصالح مؤسسة؟
- 3) هل تأثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة سيترام بورقلة؟



## 2. الفرضيات البحث:

- للإجابة عن الإشكالية الرئيسية وكذا الأسئلة الفرعية ندرج الفرضيات التالية:
- 1\_ تطبيق مؤسسة سياترام الإدارة الالكترونية في جميع مصالحها بدرجة مرتفعه.
  - 2\_ يعتبر مستوى جودة الخدمات في مؤسسة سياترام جيدا في جميع مصالحها.
  - 3\_ تأثر الإدارة الالكترونية بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات مؤسسة سياترام ورقلة.

## 3. مبررات اختيار الموضوع:

- المبررات الموضوعية:
- موضوع حديث في الإدارة الحالية
- حصول مؤسسة سياترام على شهادة ISO9001 العالمية المعتمدة في تطبيق معايير الجودة، لذا تهدف الرغبة لمعرفة دورة الإدارة الالكترونية في تحسين الجودة لتحقيق

## - المبررات الشخصية:

- \_ ضمن تخصص إدارة أعمال
- \_ الرغبة الشخصية في معالجة مثل هذه المواضيع

## 4. أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية
- معرفة هل يختلف تطبيق الإدارة الالكترونية بين مصالح المؤسسة
- التعرف على مستوى الجودة في المؤسسة سياترام
- هل جودة الخدمات موجودة في جميع مصالح أو لا
- هل يوجد تأثير ذو دلالة في الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات

## 5. أهمية:

نظر لتحويلات الاقتصادية التي شهدها العالم خاصة الجزائر و التي ركزت على انفتاح الاقتصاد الوطني على الاقتصاد العالمي من خلال تعزيز الرقمنة بواسطة إنشاء الوزارة خاصة لأهميتها، وذلك تكمن أهمية الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الوزارة خاصة في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية و أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات.

## 6. حدود الدراسة :

تم تقسيم حدود الدراسة إلى جانبين هما:

— حدود المكانية: أجريت هذه الدراسة مؤسسة سيترام ورقة.

— حدود الزمانية: تتمثل حدود هذه الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 02/26 إلى 2023/03/16.

### 7. منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وذلك بتقديم معارف و ضبط المصطلحات و المفاهيم و المداخل العامة للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة ، المنهج التحليلي و التجريبي في الجانب التطبيقي.

الأدوات المستخدمة: تمثلت في الاستبيان

### 8. مرجعية الدراسة:

اعتمدنا على مجموعة من المصادر الأساسية و المتمثلة في الآتي:

المصادر الأولية: الكتب و المجالات و المقالات.

المصادر الثانوية: البحوث الجامعية.

### 9. صعوبات الدراسة:

ضيق الوقت.

صعوبة جمع الاستبيان للعدد المحدد.

### 10. هيكل الدراسة:

— للإجابة عن الإشكالية الدراسة قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين و هما كالأتي:

الفصل الأول: الإطار النظري الإدارة الالكترونية و تحسين جودة الخدمة

المبحث الأول: الإطار المفاهيم للإدارة الالكترونية

المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية و أسباب تحولها

المطلب الثاني: عناصر و خصائص الإدارة الالكترونية و أهميتها

المطلب الثالث: فوائد و متطلبات الإدارة الالكترونية

المطلب الرابع: أبعاد الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات

المطلب الأول: ماهية الجودة

المطلب الثاني: مفهوم خدمات النقل

المطلب الثالث: مفهوم جودة خدمات النقل

المطلب الرابع: أبعاد جودة الخدمة

المبحث الثالث: الدراسات السابقة الإدارة الالكترونية و تحسين جودة الخدمة، مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة

المطلب الأول: دراسات السابقة اللغة العربية

المطلب الثاني: دراسات السابقة اللغة الأجنبية

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة سترام

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول: معلومات عامة حول مؤسسة سترام ورقلة

المطلب الثاني: تشخيص متغيرات الدراسة الميدانية

المطلب الثالث: أدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

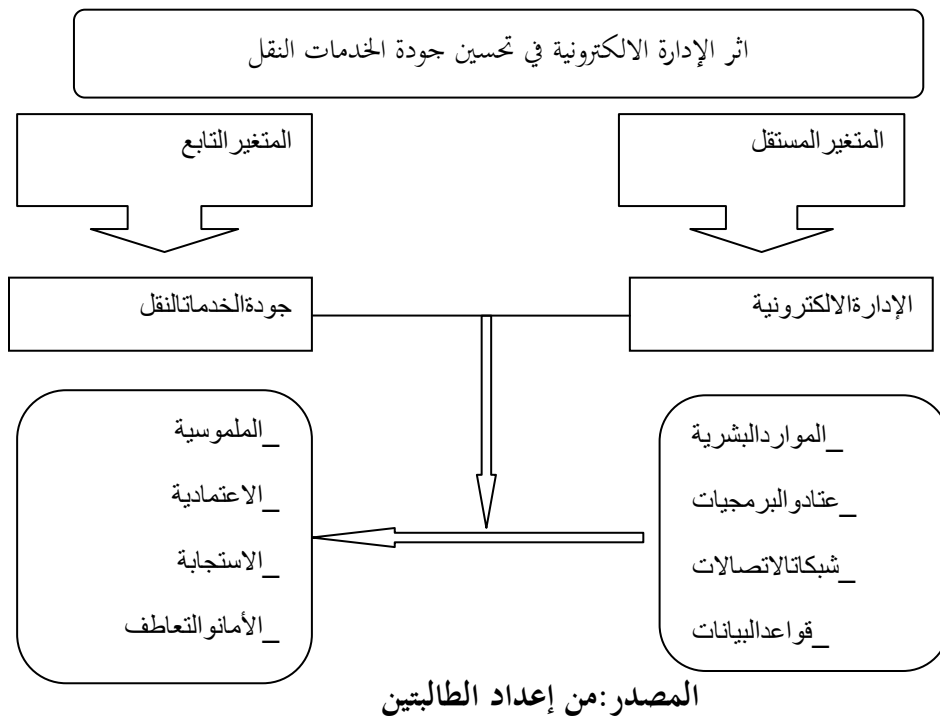
المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج اختبار فرضيات ارتباطات بين متغيرات الدراسة

المطلب الثالث: تحليل و مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

تعقبهم خاتمة تضمنت تلخيص عام للدراسة و نقد الفرضيات ثم عرض النتائج المتوصل إليها وصولاً إلى التوصيات و آفاق الدراسة.

ب) نموذج الدراسة:

الشكل رقم (1.1): نموذج الدراسة



# الفصل الأول:

الأدبيات النظرية للإدارة الالكترونية في

تحسين جودة الخدمات

## تمهيد:

في ظل التطور الهائل في التقنيات والتحديات التي تواجه العمل الإداري من تغيرات تكنولوجية ومعلوماتية سريعة أصبح من الضروري على المؤسسات أن تستفيد من هذا التطور لضمان جودة أداء أفضل وتحسين أساليب العمل والخدمة المقدمة للزبائن وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية، وكان من أهم المميزات التي تميز بها العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الالكترونية وما تحققه من منافع كثيرة في جميع المجالات. وسوف نتناول في هذا الفصل بمعالجة الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة، وذلك من خلال ضبط المفاهيم لكل من الإدارة الالكترونية في المبحث الأول ثم التطرق إلى جودة الخدمات في المبحث الثاني، التعرف على الدراسات السابقة حول اثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في المبحث الثالث.

## المبحث الأول : الإطار المفاهيم للإدارة الالكترونية

### المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

أولاً: نشأة الإدارة الالكترونية

تعود نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث ناتج عن تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات, و ازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن و المؤسسات, وربط الإدارات العامة و الوزارات عبر آليات التكنولوجيا و بالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية و تطويرها<sup>1</sup> و لقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات وكان تطبيقها بصورة مصغرة بأساليب بسيطة, و لم تصل إلى صورة الرسمية إلا مؤخرًا, حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي, و مفهوم الإدارة الالكترونية يدل على إن كل شخص يستطيع الحصول على خدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.<sup>2</sup>

وفي عام 1996 بدأت شركة مايكروسوفت الأمريكية باستخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في المؤسساتها شبكة محلية مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق, وفي نهاية التسعينيات استخدم مصطلح الإدارة الالكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمي و هو ما ساعد على ظهور الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي (Email ; Yahoo) التي سهلت عمل الإدارة في تعاملاتها و تقديمها للخدمات,<sup>3</sup> كما يوضح يوضح لنا شكل موالى مراحل تطور الفكر الإداري حيث يظهر لنا بدايات فكر الإداري الذي اقترن مع علم الإدارة بالاعتماد على تعاقب عدد من النظريات الفكرية للمدارس ابتداءً من المدرسة التقليدية و المنهج الكلاسيكي في بدايات القرن 19 مرور بالمدرسة السلوكية و المدخل الكمي و كذلك بكل من مدرسة النظم و مدرسة الموقفية إلى مدرسة النظم إلى العقد الثالث من القرن العشرين إلى أواخر القرن العشرين وعلى اثر هذه السلسلة من الفكر الإداري انبثقت الإدارة الالكترونية لتقودنا إلى عصر المعرفة.

ثانياً: تعريف الإدارة الالكترونية

قبل الحديث عن الإدارة الالكترونية لأبداً أن نتطرق لمفهوم الإدارة، و الالكترونية، ثم نتقل لضبط مفهوم الإدارة الالكترونية.

<sup>1</sup> صدام خماسية، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص 72.

<sup>2</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 03.

<sup>3</sup> بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية المجالات و التطبيق، أبو ضبي، مركز الدراسات للبحوث الاستشارية، 2005 ص 10\_03.

1. مفهوم الإدارة: <sup>1</sup>

- الإدارة لغة: هي الإحاطة، ونقول أدار الرأي و الأمر أي أحاط بهما.
  - الإدارة اصطلاحاً: فهي فن قيادة و توجيه أنشطة جماعة من الناس نحو تحقيق هدف مشترك.
  - تعريف الالكترونية (**Electronic**): هي عملية الالتقاء بين الحاسب و شبكات الاتصال.<sup>2</sup>
- تعدد التعاريف من قبل المفكرين للإدارة الالكترونية و الذي يعكس بإيجاب على التعاريف المقدمة لهذا المفهوم من بينها
- تعريف الأول: أنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية الإدارة في مؤسسات عصر العولمة و التغيير المستمر.<sup>3</sup>
  - تعريف الثاني: استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى و العملاء.<sup>4</sup>
  - تعريف الثالث: هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء و ما يرتبط بها إلى الحد الذي اصب حراس المال المعلوماتي-المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها و الأكثر كفاية في استخدام مواردها.<sup>5</sup>
  - تعريف الرابع: الإدارة الالكترونية هي إدارة بلا أوراق ولا يتم تقييدها بالمكان أو الوقت أو غير الفعال, يؤكد إن الإدارة الالكترونية هي نظام ديناميكي و متقدم و تفاعلي مع إنتاجية مرتبطة للغاية تتجاوز حدود المنظمة لتشمل العالم بأسره, تشير (Mugheira2010) إلى إن الإدارة الالكترونية مهمة لأنها توفر الوقت و الجهد و المال و تحسن العلاقة بين المنظمة و العملاء, حيث يتم إجراء تبادل المعلومات بشكل أسرع مع تكلفة الرفض)<sup>6</sup>.(Sakarn

<sup>1</sup> فطيمة سايج، "الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة، العدد: 04، المركز الجامعي احمد زبانه، غليزان، الجزائر، 2018، ص66.

<sup>2</sup> بوشفيرات رضوان، بوعبد الله علي، " دور الإدارة الالكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية الدولية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2018، ص14.

<sup>3</sup> علي السلمي، خواطر في إدارة معاصرة، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، مصر 2001، ص 323.

<sup>4</sup> احمد غنيم، "كتاب الاعتماد المستندي و التحصيل المستندي أضواء على النمسا و النواحي التطبيقية"، القاهرة، سنة 2003، ص30.

<sup>5</sup> نجم عبود نجم، الإدارة و المعرفة الالكترونية، الطبعة العربية، دار البازوري، عمان، 2017، ص119.

<sup>6</sup> Mohammad Ali Ibrahim Alkhsabah, Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University, *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, Vol. 7, No. 1, January 2017, Business Administration Department, , Business Faculty, Tafila Technical University, Jordan.



و من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف إجرائي للإدارة الالكترونية: "هي إدارة بلا ورقة و تعني منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات، حيث يتم إجراء تبادل المعلومات بشكل أسرع و بأقل تكلفة، و تعتمد أساسا على الموارد البشرية وعتاد والبرمجيات بالإضافة إلي شبكات الاتصالات و القواعد البيانات".

ثالثا: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

إن التوجه الجديد في الإدارة تسعى إليه مختلف المنظمات للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وهذا نظرا لتوفر العديد من العوامل التي تركز على فكر إداري متطور و قيادات إدارية واعية التي تدفعها و تحفروها لتحقيق ذلك، و الحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية بما يتوافق مع التقدم التكنولوجي، و من أهم العوامل التي ساهمت في التحول نحو الإدارة الالكترونية مايلي<sup>1</sup>:

- الإجراءات و العمليات المعقدة و أثرها في زيادة تكلفة الأعمال و القرارات و التوجيهات الفورية و التي تسبب خللا في التطبيق
- عدم القدرة على توحيد البيانات على مستوى المؤسسة
- صعوبة قياس الأداء
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة
- التطور السريع في أساليب و تقنيات العمل
- زيادة المنافسة بين المؤسسات و ضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للمنافسة، و حتمية تحقيق تواصل مستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل
- التقدم السريع في الانترنت و الاتصالات و العولمة
- تخفيض التكلفة الإدارية

<sup>11</sup>Mohammad Ali alqudah. **Electronic management and its role in developing the performance of E-government in Jordan**. Khazar université. Year unknown, P68.

## المطلب الثاني: عناصر و خصائص الإدارة الالكترونية وأهميتها

### أولاً: عناصر الإدارة الالكترونية

تتكون الإدارة الالكترونية من مجموعة من الأجزاء و العناصر الهامة تنقسم إلى ثلاثة عناصر أساسية هي:

**(1) المعلوماتية:** هي عملية يتم من خلالها معالجة المعلومات بطريقة آلية باعتبارها عنصراً جديداً ثم استحداثه في مجالات عديدة، فالمعرفة المتجددة تقاس بما توفره من صيغ مبرجة لمعالجة مختلف البيانات و ترجمتها إلى معلومات.<sup>1</sup> و بالنظر إلى ما حققته ثورة المعلومات من نتائج ايجابية فإنها تتميز بمجموعة من الخصائص يمكن تحديدها فيما يلي<sup>2</sup>: التوقيت، الدقة، الملائمة المصلحة، المرونة، الوضوح، قابلية المراجعة، عدم التحيز، قابلية القياس، الشمول، إمكانية الوصول.

**(2) الاتصالية:** هي أداة تنفيذية هائلة تتمثل في شبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات و المعلومات بين مختلف الأجهزة و الوحدات الإدارية داخل أي منظمة من جهة، وأجهزتها الفرعية المختلفة من جهة أخرى.

ويمكن تصنيفها إلى نوعين:

الوسائط السلكية: تستخدم في نقل المعلومات و البيانات تتكون بدورها من الأسلاك المحورية coaxial cable، و الأسلاك المزدوجة twisted pair wire، و الأسلاك الألياف الضوئية fiber optics، الوسائط اللاسلكية: فتستخدم موجات الأثير في نقل المعلومات و البيانات مثل المايكرو ويفز و الأقمار الصناعية.

**3 الخدماتية:** وهي الهدف الذي تسعى المنظمات التي تسيطر على تطبيق الالكترونيات في أدائها من اجل تحقيقه بأسرع و أفضل ما يمكن، فالتحول التكنولوجي أدى إلى بروز عصر الخدمة الالكترونية الذي يحتل مكانة هامة وفق اتجاهين استراتيجيين، الأول هو انتقال الاقتصاد من السلع إلى تقديم الخدمات، و الثاني يتمثل في التوسيع السريع لاقتصاد المعلومات و الشبكات الالكترونية.<sup>3</sup>

بالإضافة إلى هذه العناصر هناك من يضيف عناصر أخرى في الإدارة الالكترونية و هي: **عتاد الحاسوب، البرمجيات والشبكات، صناع المعرفة.**

<sup>1</sup> عزوز محمد الطيب، سعودي عامر، "تأثير الإدارة الالكترونية على أداء و تحسين سير المرفق العال". (مذكرة ماستر، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2017)، ص 25.

<sup>2</sup> نجم عبود نجم، مرجع سابق الذكر، ص 84-86.

<sup>3</sup> عادل حرشوش الفرحي، احمد علي صالح، بيداء ستار البياتي، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، ص 30-31.

(1) **عتاد الحاسوب:** يقصد به أجهزة الحاسوب و ملحقاته أو نظر لتطور برامج الحاسوب و الزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك احدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:<sup>1</sup>  
 \_ توفير تكاليف التطوير المستمر و تكاليف الصيانة.

\_ ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية و برمجيات نظم المعلومات

(2) **البرمجيات:** البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي و الاستفادة من إمكانياته المختلفة<sup>2</sup>

(3) **الشبكات الاتصالات:** هي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصال شبكات الانترنت, الاكسترانات, شبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيم للمؤسسة و ادارتها الالكترونية.<sup>3</sup>

(4) **صناع المعرفة:** وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الالكترونية من القيادات الرقمية Leaderships Digital، و المديرين و المحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. و يتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية من جهة و تغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.<sup>4</sup>

ثانيا: خصائص الإدارة الالكترونية

تتمثل خصائص الإدارة الالكترونية في العناصر التالية:<sup>5</sup>

(1) **إدارة بلا أوراق:** تتكون من شبكة التكنولوجيا و الاتصالات (أرشيف الالكتروني، البريد الالكتروني،

الرسائل الصوتية، نظم تطبيقات المتابعة الآلية)

(2) **إدارة بلا زمان:** تستمر 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل و النهار، و الصيف و الشتاء، لم يعد لها مكان

في العالم الجديد

(3) **الإدارة بلا مكان:** تعتمد أساسا على الهاتف المحمول و المؤتمرات الالكترونية و العمل عن بعد

<sup>1</sup> يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا **e-HRM** في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية-غزة، 2009، ص37.

<sup>2</sup> خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، **المتطلبات البشرية و المادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية**، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط (غير منشورة)، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008، ص41.

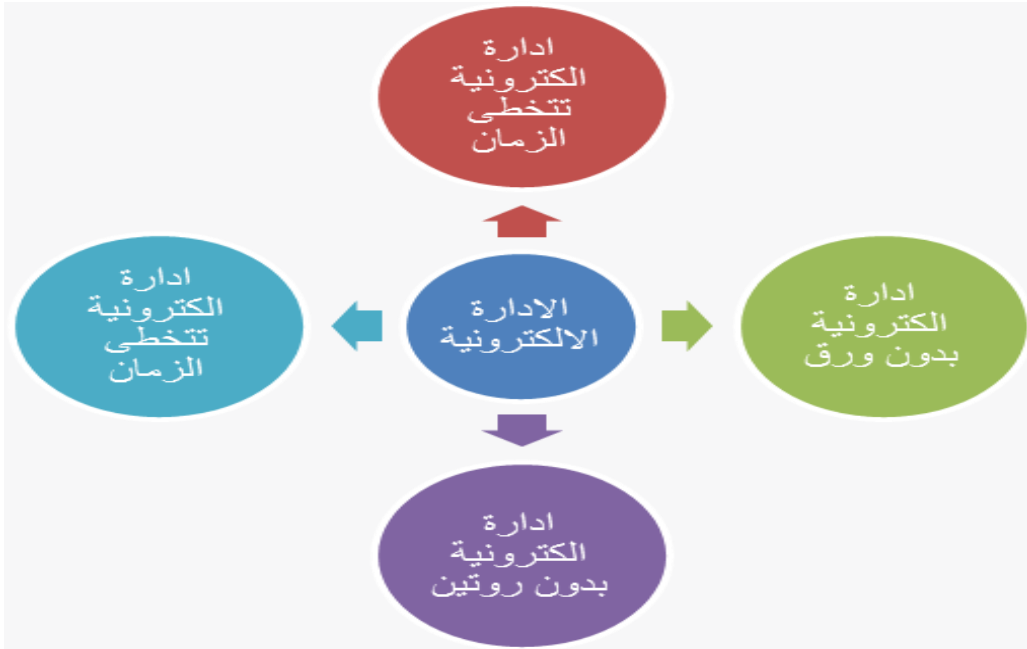
<sup>3</sup> سعد غالب ياسين، **الإدارة الالكترونية و أفاق تطبيقا العربية**، الإدارة العامة للنشر و التوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005، ص25.

<sup>4</sup> سعد غالب ياسين، نفس المرجع سابق، ص25.

<sup>5</sup> محمد جمال أكرم عمار، **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئيين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين**، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص35.

(4) إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.

الشكل رقم (2.1): خصائص الإدارة الالكترونية



المصدر: بوشفيرات رضوان، بوعبد الله علي، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية، مذكرة ماستر، جامعة محمد

الصادق بن يحيى - جيجل، سنة 2017/2018، ص18

ثالثا: أهمية الإدارة الالكترونية

تتحلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات، فضلا على أنها نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد و العشرين الذي تختصر العمولة و الفضاء الرقمي و اقتصاديات المعلومات و المعرفة و ثورة الانترنت و شبكة المعلومات العالمية كل متغيراته و حركة اتجاهاته.<sup>1</sup>

تتجسد هذه الأهمية في العناصر التالية:<sup>2</sup>

(1) تغير نمط أسلوب الإدارة التقليدية البيروقراطية الجامدة إلى أسلوب الالكتروني المرن للخروج من مشكلات

التقليدية بالتوجه نحو الإدارة الالكترونية

(2) انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة

<sup>1</sup> يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد:5، العدد:01، جامعة عمارة عمار، الجزائر، 2014، ص158.

<sup>2</sup> محمد الأزهر بوخلط، إدريس زبدي، عبد الجبار حريز بكار، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، الجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2019\_2022، ص06.

- (3) اتساع نطاق المؤسسات التي تتعامل فيها المؤسسة
- (4) إسهام الإدارة الالكترونية في القضاء على التعامل الورقي
- (5) رفع الكفاءة تحسين الخدمات و دعم الاقتصاد الوطني
- (6) تساعد في تعزيز مبدأ الشفافية و المساءلة في المنطقة
- (7) تحسين جودة الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبون
- (8) استخدام عوامل الإنتاج و تنسيقها بأفضل الطرق، بحيث تؤدي إلى أكبر إنتاج ممكن وبأقل التكاليف الممكنة.

### المطلب الثالث: أهداف و متطلبات الإدارة الالكترونية

أولاً: أهداف الإدارة الالكترونية

يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الالكترونية في النقاط التالية:1

- \_ تعميق مفهوم الشفافية و البعد عن المحسوبية
- \_ تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية و في خلال 24 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع
- \_ إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني
- \_ تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل، و بتكلفة مالية مناسبة
- \_ صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الالكترونية
- \_ الحفاظ على سرية المعلومات، و تقليل مخاطر فقدها

ثانياً: متطلبات الإدارة الالكترونية

تتكون متطلبات الإدارة الالكترونية من:2

- (1) **المتطلبات الإدارية:** تعد أمراً جوهرياً لتطبيق الإدارة الالكترونية إذ تساهم في التطوير و التغيير و تدعمه و تأخذ بكل جديد من خلال استخدام الحداثة في الأساليب الإدارية
- (2) **المتطلبات التقنية:** تتمثل في مجموعة المكونات المادية التي يمكن من خلالها تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية، و ترتبط بإيجاد حواسيب الكترونية و نظم بيانات متكاملة، و هواتف و فاكسات و تعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية

<sup>1</sup>لمين علوطي، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد:42، المركز الجامعي يحي فارس، المدية، الجزائر، 2008، ص 147-148.

<sup>2</sup>ناصر عويد عطية العقابي، خلود هادي عيود الربيعي، تحليل متطلبات الإدارة الالكترونية و دوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات المحاسبية و مالية (JAFS)، المجلد: الثالث عشر، العدد:45، الجامعة بغداد، العراق، 2018، ص 71\_74 .

(3) **المتطلبات البشرية:** يعد العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق نجاح أي مشروع و له أهمية في تطبيق الإدارة الالكترونية

(4) **المتطلبات المالية:** تعتبر من العوامل الرئيسية التي تعوق مشاريع الإدارة الالكترونية، فجميع المتطلبات الإدارية الالكترونية ( الإدارية و التقنية و البشرية) تعتمد على المتطلب المالي بشكل كبير فبدون توفير المال لن تتحقق هذه المتطلبات

(5) **المتطلبات الأمنية:** تتمثل متطلبات السلامة و الأمان في ضمان امن و حماية قاعدة البيانات، و يقصد بها: الوسائل و الأدوات و الإجراءات اللازمة لتوفرها لضمان حماية المعلومات من المخاطر الداخلية و الخارجية.

### المطلب الرابع: أبعاد الإدارة الالكترونية

(1) **عتاد و البرمجيات:** يقصد بها مختلف المكونات المادية للحاسوب و ملحقاته و التي تتمثل جهاز الكمبيوتر، الطابعة، الماسح الضوئي... الخ<sup>1</sup>، أما البرمجيات هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي و الاستفادة من إمكانياتها المختلفة.<sup>2</sup>

(2) **الشبكة الاتصال:** ويقصد بها مختلف الوصلات الالكترونية و التي من خلالها تتم عملية الاتصال بين مختلف الأجهزة و التي في مقدمتها شبكة الانترنت، الانترنت، الأكسترنات.<sup>3</sup>

(3) **الموارد البشرية:** إنّ الموارد البشرية هي مجموعة من العمليات مثل التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة لكافة النواحي التي تتعلق بالأفراد، من أجل المحافظة عليهم وتنميتهم وتوعيتهم وتعويضهم من غير الحاجة إلى أي إدارة متخصصة، كما عرفها الأستاذ جرانت وسميث بأنها: (مسؤولية كافة المديرين في المنشأة، وأيضاً توصيف لما يقوم به الموارد البشرية المتخصصون في إدارة الأفراد).<sup>4</sup>

(4) **قواعد البيانات:** قاعدة البيانات هي مجموعة منظّمة من المعلومات المهيكلة أو البيانات المخزّنة عادةً بصيغة إلكترونية أو في نظام كمبيوتر. عادةً ما تكون قاعدة البيانات تحت تحكم نظام إدارة قاعدة بيانات (DBMS).

<sup>1</sup> بوعكاز عامر، "تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية"، أطروحة دكتوراه في إدارة المنظمات، جامعة زيان عاشور، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجلفة، الجزائر، 2021، ص15.

<sup>2</sup> خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية و المادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط (غير منشورة)، جامعة ام القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008، ص41.

<sup>3</sup> بوعكاز عامر، نفس مرجع سابق ص15.

<sup>4</sup> أبعاد الإدارة الالكترونية، معلومات مسترجعة من الموقع h30 على الساعة 19 19 تاريخ الإطلاع 2023/03/05 <https://mawdoo3.com>

ومعًا تتم الإشارة إلى البيانات ونظام إدارة قواعد البيانات جنبًا إلى جنب مع التطبيقات المرتبطة بها باعتبارها نظام قواعد بيانات وغالبًا ما يتم اختصاره إلى قاعدة بيانات فقط<sup>1</sup>.

## المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات النقل

### المطلب الأول: ماهية الجودة

#### أولاً: مفهوم الجودة

سنحاول عرض أهم تعريفات الجودة من قبل وجهات نظر مختلفة من هيئات رسمية و باحثين:

– عرفت الجمعية الفرنسية للتقنين (AFNOR) على إنها: "هي مجموعة من الخصائص و المميزات الجوهرية القادرة على إرضاء الزبائن و تلبية متطلباتهم المعلنة و الضمنية"<sup>2</sup>.

– تعريف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) و المنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC):  
الجودة: "بأنها المجموع الكلي للمزايا و الخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة"<sup>3</sup>

– تعريف المنظمة الدولية للتقييس ISO: الجودة "أما الدرجة التي تشبع فيها الحاجات و التوقعات الظاهرية و الضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً"<sup>4</sup>.

– عرفها كذلك Feign baum على أنها: الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق و الهندسة و التصنيع و الصيانة التي تمكن من تلبية حاجات و رغبات الزبون.<sup>5</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف إجرائي للجودة: "تشير إلى مدى قدرة المنظمة في تقديم المنتجات أو الخدمات في تلبية متطلبات و رغبات الزبائن و إشباع احتياجاتهم مع تلاءم توقعاتهم لكسب ولائهم و تحقيق رضاهم"

#### ثانياً: متطلبات تطبيق الجودة

**(1) إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة:** إدخال أي مبدأ جديد في المؤسسة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة تلك المؤسسة، حيث إن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على الثقافة و قناعات العاملين في المؤسسة، وثقافة الجودة

<sup>1</sup> <https://www.oracle.com/bh-ar/database/what-is-database/> , بتاريخ 5/4/2023, 22 :15h . أبعاد الإدارة الالكترونية، معلومات . مسترجعة من الموقع:

<sup>2</sup> Daniel Duret ، Maurice pilllet, **qualité en production :de Iso 9000 à Six sigina**. édition d'organisation ، paris. 2eme édition, 2002 ,p21.

<sup>3</sup> محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة و البيئة **ISO14000 ، ISO9000**، ط1، دار وائل للنشر 2002، ص18.

<sup>4</sup> محمد عبد الوهاب العزاوي، نفس المرجع السابق، ص 8.

<sup>5</sup> محمد عبد الوهاب العزاوي، نفس المرجع السابق، ص 7.

تختلف بشكل كبير عن الثقافة الإدارية التقليدية و بالتالي يلزم إيجاد هذه الثقافة الملائمة لتطبيق برنامج الجودة الشاملة.

**(2) نشر مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة:** إن نشر مفاهيم و مبادئ برنامج الجودة الشاملة و الترويج له بين جميع العاملين في المؤسسة يساعد كثيرا في التقليل من المخاطر المتوقعة بسبب التطبيق حتى يمكن مراجعتها.

**(3) التعلم و التدريب:** حتى يتم تطبيق برنامج الجودة الشاملة بالشكل الصحيح يجب تعلم و تدريب المشاركة بأساليب و أدوات هذا المفهوم الجديد، حتى يقوم على أساس سليم و صلب و بالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوبة من تطبيقه.

**(4) الاستعانة بالاستشاريين:** الهدف من الاستعانة بالخبرات الخارجية من مستشارين و مؤسسات متخصصة هو تدعيم خبرة المؤسسة و مساعدتها في حل المشكلات التي ستنشأ، و خاصة في المراحل الأولى من تطبيق برنامج الجودة.

**(5) تشكيل فرق العمل:** يتم تشكيل فرق العمل بحيث يضم كل فرق منها عددا من أعضاء الأقسام المعنية مباشرة، أو ممن يؤدون فعلا العمل المراد تطويره، و يجب أن يكون هؤلاء الأعضاء ممن لديهم الاستعداد للعمل و التطوير، وأن يعطوا الصلاحية للمراجعة و التقويم مقترحات التحسين.

**(6) الإشراف و المتابعة:** من ضروريات تطبيق برنامج الجودة الشاملة الإشراف على فرق العمل و تعديل أي مسار خاطئ و متابعة إنجازاتها و تقويمها، و التنسيق بين مختلف العاملين و الإدارات و الأقسام في المؤسسة، و تذليل الصعوبات التي تعترض فرق العمل، مع الأخذ في الاعتبار المصلحة العامة.<sup>1</sup>

— وهناك من الباحثين و الكتاب من يرى أن تطبيق الجودة يتطلب ثلاث متطلبات رئيسية وهي:

— ترسيخ ثقافة تنظيمية جديدة و التي يقصد بها مجموعة المبادئ و القيم التنظيمية السائدة بين أعضاء المؤسسة و هي تساعد في توجيه السلوك الإنساني داخل المؤسسة أي وجهة واحدة مشتركة لدى الجميع فمن خلال ثقافة تنظيمه ناجحة تقوم على مجموعة من القيم النبيلة (كالعمل الجماعي، إنسانية العلاقات الرسمية بالعمل، الاتصال الصادق و غيرها) يمكن أن تبني ثقافة ناجحة و ثرية للجودة.

<sup>1</sup> عامر بوعكاز، تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية\_دراسة ميدانية، جامعة زيان عاشور جلفة، كلية علوم الاقتصادية، قسم تسيير، تخصص إدارة المنظمات، 2020، ص 87-88.



إيجاد هيكل تنظيمي مرن لإزالة الحواجز الموجودة بين الأقسام و الإدارات المختلفة في المؤسسة و يعني ذلك كسر الحدود الموضوعية بين الأقسام المختلفة في الهيكل الوظيفي التقليدي، ويتحقق ذلك ممن خلال منظور العلمية الذي يربط كل أجزاء التنظيم مع بعضها و يزيد من فهم العاملين للنظام كله.

– إعادة الهندسة أو إعادة تصميم العملية: والتي يقصد بها إعادة تصميم جذري لعمليات المؤسسة بهدف تحقيق تحسين وتطوير باهر في الأداء يتطابق مع توقعات الزبون للمنتجات و الخدمات التي يحصل عليها.<sup>1</sup>

### ثالثا: خصائص الجودة

للجودة عدة خصائص تميزها و أهم هذه الخصائص نذكر منها هي:

- (1) فائقة: حيث أن الجودة تعني التفوق
  - (2) قائمة على المنتج: التعامل مع اختلاف خصائص المنتج و جودتها
  - (3) قائمة على المستخدم: قدرة المنتج على إرضاء توقعات و رغبات الزبائن
  - (4) قائمة على التصنيع: تعني الجودة مطابقة لمواصفات تصميم المنتج
  - (5) قائمة على القيمة: فالمنتج الأكثر جودة يلي حاجة الزبائن بالسعر الملائم.<sup>2</sup>
- وهناك من يرى بأن خصائص و مميزات الجودة تتمثل فيما يلي:
- (6) الشمولية: أي أن الجودة تتناول جميع الجوانب المختلفة في البناء و التنفيذ و التقويم
  - (7) الموضوعية: وهي لا بد أن يتوافر عند الحكم على مدى ما توافر من أهداف
  - (8) المرونة: مراعاة كافة المستويات و كافة البيئات
  - (9) المجتمعية: أي أن الجودة ترتقي مع احتياجات المجتمع و ظروفه و قضاياها
  - (10) الاستمرارية و التطوير: أي إمكانية تطبيقها و تعديلها
  - (11) تحقيق مبدأ المشاركة في التصميم و اتخاذ القرارات.<sup>3</sup>

### ثالثا: أهداف الجودة.

هناك نوعان من أهداف الجودة هما:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد العالي النعيمي و آخرون، إدارة الجودة المعاصرة \_ مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج و العمليات و الخدمات، دار البازوري العلمية للنشر و

التوزيع، عمان، الأردن بدون ذكر رقم الطبعة، 2009، ص39.

<sup>2</sup> نفس المرجع سابق محمد عبد العالي النعيمي و آخرون، ص 39.

<sup>3</sup> بوعكاز عامر، نفس المرجع السابق، ص 84.

<sup>4</sup> قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم و عمليات و تطبيقات، دار الشروق للنشر و التوزيع، رقم طبعة 01، 2006، ص38.

أ) أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبائن.

ب) أهداف تحسين الجودة: وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء و الفاقد و تطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية أكبر.

هذا ويمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات:

- 1) أهداف الأداء الخارجي للمنظمة و يتضمن الأسواق و البيئة و المجتمع.
- 2) أهداف أداء المنتج و تتناول حاجات الزبائن المنافسة.
- 3) أهداف العمليات و تتناول مقدرة العمليات و فاعليتها و قابليتها للضبط.
- 4) أهداف الأداء الداخلي و تتناول مقدرة المنظمة و فاعليتها و مدى استجابتها للتغيرات و محيط العمل.
- 5) أهداف الأداء للعاملين و تتناول المهارات و القدرات و التحفيز و تطوير العاملين.

### المطلب الثاني: مفهوم جودة خدمات النقل

#### أولاً: مفهوم النقل

**تعريف النقل:** النقل لغة هو عملية تحويل الأشخاص أو الأشياء من مكان لآخر.<sup>1</sup>

يكمن الفرق بين النقل و التنقل في أن الأول يعني قطاع قائم بذاته له قوانينه و وسائله و هيكله، يضمن تقديم خدمة بنوعية تلي حاجات مستعمليها، أما التنقل فهو حركة مستمرة بواسطة وسائل النقل من نقطة الانطلاق إلى نقطة الوصول خلال فترة معينة و وفق مسار محدد.

مفهوم النقل اصطلاحاً كخدمة اقتصادية:<sup>2</sup>

تعدد التعاريف التي تناولت مصطلح النقل، نذكر منها ما يلي:

– تعريف مجمع اللغة العربية، تعريف مصطلح النقل Transport بأنه "العملية التي يتم بها تغيير مكان الأشخاص و السلع بواسطة وسائل عدة في البر و البحر و الجو".

– ويعرف روبنسون و بامفورد Bamford Robinson النقل كالتالي " يتعلق النقل بحركة الأشخاص و السلع لغرض معين " وهو تعريف اقتصادي بحث حيث أن الطلب على النقل يشق من الطلب على تسهيل حركة

<sup>1</sup> أسماء حمدون، تسويق خدمات النقل، مذكر ماجستير، جامعة جيلالي اليابس سيدي بالعباس، كلية علوم الاقتصادية، قسم تجارية، 2018\_2019، ص30.

<sup>2</sup> عبد الحميد شهدي، مدرس الجغرافيا الاقتصادية، ماهية جغرافية النقل، كلية الآداب\_ جامعة المنصورة، منتدى عارف الإمارة، قسم الجغرافية

<https://arifalemara.yoo7.com/> بتاريخ الاطلاع 2023/03/10، على الساعة 14h30.

الأشخاص أو البضائع ويشير رجال الاقتصاد إلى أنه عامل من عوامل الإنتاج و هو تعريف غير شامل لأنه أهمل باقي أنماط الحركة مثل الأفكار و المخترعات ورؤوس الأموال.

- من خلال تعريف السابقة فيما يخص وسيلة النقل فهي تساعد مع اختلاف أنواعها على نقل أو توصيل مجموعة سلع أو أشخاص من مكان لآخر مقابل أجر مدفوع أو متفق عليه من أجل تحقيق هدف معين.<sup>1</sup>
- ويعرف جون ألكسندر J.Alexander وظيفة النقل في التعريف "النقل هو حركة السلع و الأشخاص من مكان لآخر"، ويرى بعض الباحثين أن الاتصالات و الأفكار تدخل أيضا ضمن النقل.
- ويعرف أيضا براد فورد Brad Ford النقل في العبارة التالية " النقل هو حركة الأفراد و الأفكار و السلع من مكان لآخر " وهو تعريف شامل و يقارب تعريف ألكسندر إلى حد كبير.
- ويعبر مورباداس Moryads عن النقل فيقول: " النقل هو حركة الأفراد و السلع و المعلومات و الأفكار " وهو أدق تعريف للنقل و تشابه مع تعريف كل من كنف و ألكسندر.
- أما ادوارد أولمان E.ullman فقد وضع الأمس المنهجية للنقل، ويرى أن الحركة أو التفاعل بين الأقاليم ترجع إلى ثلاثة عوامل هي "التكامل و الفرص البديلة و إمكانية الحركة.

### ثانيا: مفهوم الخدمة

- كغيرها من المصطلحات في العلوم الاجتماعية فإنه يوجد العديد من الكتابات المختلفة حول تعريف مصطلح الخدمة باختلاف الزاوية التي ينظر إليها منها، ويمكن عرض بعض التعاريف فيما يلي:<sup>2</sup>
- عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها: الخدمة تقدم في شكل أنشطة، أو منافع تعرض في البيع أو تقدم مرتبطة مع بيع السلع.
- ويعرفها Kotler على أنها: " كل نشاط أو أنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر و تكون أساسا غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون".
- من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمات على أنها:

### ثالثا: مفهوم خدمات النقل

<sup>1</sup> أسماء حمدون، نفس المرجع السابق، ص 32.

<sup>2</sup> نسيم هلال، عبد الكريم فتاح، أبوبكر احمدوش، لقمان منصور، تسويق خدمات، جامعة مرسلبي عبد الله تيبازة، كلية علوم الاقتصادية، قسم علوم تجارية، تخصص تسويق، 2019\_2020،

و للخدمات النقل عدة تعاريف حسب دراسات العلمية التي تطرقت لذلك، وسيم التطرق لبعض منها حسب كل اتجاه.<sup>1</sup>

- تم تعريف خدمات النقل: بأنها تلك الخدمات التي تعني بتنقل الأشخاص و البضائع بشروط مقبولة من حيث الجودة و السعر و التكاليف لكافة الأفراد.
- و عرفت خدمات النقل أيضا على أنها تلك الخدمات العمومية التي تتضمن مجموعة من الوظائف المفروضة من طرف الدولة بهدف تنظيم نقل الأشخاص و تربيته.
- كما تعرف خدمات النقل بأنها النشاط أو المنفعة التي تقدم من قبل إدارة خدمات النقل إلى المسافرين وتكون غير ملموسة ولا ينتج عنها امتلاك سلعة ملموسة ولكن تقديمها يكون مدعوما بالسلع الملموسة كالمركبة، التذكرة وغيرها.
- عرفت أيضا خدمات النقل فهي: "المنتجات التي تقدمها المؤسسات الخاصة بقطاع النقل بمختلف أنواعه، وذلك لتسهيل و تأمين عملية نقل الأشخاص و منتجاتهم من مكان لآخر".<sup>2</sup>

من خلال التعاريف السابقة نستنتج

### المطلب الثالث: مفهوم جودة خدمات النقل

#### أولا: مفهوم جودة الخدمة<sup>3</sup>

فيما يلي بعض التعريفات التي أوردها بعض الباحثون لجودة الخدمة:

- فحسب Denhardt تعرف جودة الخدمة على أنها " قدرة الإدارة على الوفاء بمتطلبات العميل أو المستفيد" وهي كذلك تعبر على "مستوى ما يتوقعه المستفيد من الخدمة"، وقد أكد ذلك ديمينغ، أستاذ الجودة في جامعة نيويورك، و الملقب بالأب الروحي لفلسفة إدارة الجودة الشاملة،
- تعرف جودة الخدمة بأنها: "تحقيق احتياجات و توقعات المستفيد حاضرا و مستقبلا"
- كما عرفت جودة الخدمة من طرف Johnson بأنها "القدرة على تحقيق طلبات المستفيد بالشكل الذي يتفق مع توقعات و تحقق رضاه التام عن الخدمة التي قدمت له"

<sup>1</sup> الطاهر لحرش، يوسف قروح، وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة\_دراسة ميدانية\_مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، دراسة اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، ص 117\_118.

<sup>2</sup> أسماء حمدون، نفس المرجع السابق، ص 53.

<sup>3</sup> حنان رزق الله، اثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسيير موارد بشرية، 2010، ص 111.

- كما عرفت جودة الخدمة من قبل Parasuraman بأنها "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة و إدراكهم للأداء الفعلي لها".
- يعرف أيضا (1999) Dale, Barrie (جودة الخدمة بأنها: "التقاء حاجات و متطلبات الزبائن و تسليمهم مستوى مناسباً من الخدمة بناء على توقعاتهم التي تدل على رغبتهم وأمانيتهم المشككة وفقاً للتجربة الماضية مع المنظمة و المزيج التسويقي للخدمة و الاتصالات الشخصية أيضاً، وهي بمثابة الحكم الشخصي للزبون و تنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع ادراكاته للخدمة الفعلية المسلمة".<sup>1</sup>
- تعريف ريتشارد ل ويليامز "جودة الخدمة هي التفوق على توقعات الزبون".
- و من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف إجرائي لجودة خدمات النقل "هي طريقة إشباع حاجيات الزبائن حسب مقارنة (تكاليف، مزايا) و تعتبر كأداة إدارية حيث يوضح تقسيم المسؤوليات و تجنيد كل الفاعلين المساهمين في إنتاج الخدمة و يعتمد أساساً على الملموسية و الاستجابة بالإضافة إلى الاعتمادية كذا الأمان و التعاطف".

### المطلب الرابع: أبعاد جودة خدمات النقل

- لتقييم جودة الخدمة من طرف المستفيد يتم الاعتماد على مجموعة من المحددات أو الأبعاد والتي من خلالها تبني عليها توقعات و ادراكات الزبون و بالتالي الحكم على جودة الخدمة و تتمثل في مايلي:<sup>2</sup>
- **الملموسية:** تشير الملموسية إلى التسهيلات المادية، المعدات و الأفراد العاملين، و التي تستخدم عند تقديم الخدمة.
- **الاعتمادية:** هي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بشكل دقيق يعتمد عليه، فالزبون يتوقع أن تقدم له الخدمة بدرجة عالية من الدقة و الإتقان و كذلك في المواعيد المحددة، أي الالتزام بالوقت و الأداء تماماً مثلما تم وعده.
- **الاستجابة:** و تتمثل في استعداد مقدمي الخدمة و رغبتهم في تقديم المساعدة للزبائن بشكل فوري و دون تأخير.

- **الأمان و التعاطف:** توفر عنصر الأمان بشكل نقطة أساسية بالنسبة للزبون، ويعني مدى خلو الخدمة من المخاطر و الشك عند استعمالها، كما يشمل الأمان درجة احترام خصوصية الزبون و ضمان سرية بياناته. أما

<sup>1</sup> شهيناز بلمايط، مليكة فريمش، أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات النقل دراسة ميدانية بمؤسسة استغلال الترامواي \_سيترام قسنطينة\_ جامعة قسنطينة، المجلة الجزائرية للأمن و التنمية، المجلد10، العدد3، جويلية2021، ص 475.

<sup>2</sup> سامي عمري، أثر محددات الخدمة على رضا الزبون دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس\_ وكالة تبسة\_ جامعة العربي التبسي، مجلة دراسات في الاقتصاد و إدارة الأعمال، المجلد04، العدد01، جوان 2021، ص 270، 271.

التعاطف(اللباقة) بقصد بها أيضا الود و المحاملة و التعاون و التعاطف توفير الاحترام و التقدير لطالب الخدمة، فالأسلوب اللطيف و الكلمات الطيبة و المعاملة الحسنة لها وقع كبير في نفس الزبون و تؤثر على تقييمه لجودة الخدمة.

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة الإدارة الالكترونية و تحسن جودة الخدمة، مايميز

#### الدراسة الحالية على الدراسة السابقة.

سنتطرق في هذا المبحث إلى الدراسات و البحوث العلمية المتعلقة بالإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، سنقوم بعرض الدراسات الملمة بالموضوع، ونقوم بمقارنتها بموضوع الدراسة الحالية.

#### المطلب الأول: دراسات السابقة باللغة العربية

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض عينات من الدراسات السابقة على المستوى الوطني و العربي و الأجنبي.

الدراسة الأولى: أطروحة دكتوراه ما إعداد مبروكة مشري (2022)، بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات البنكية " دراسة حالة الوكالات التابعة للمديرية الجهوية للبنك الخارجي الجزائري بورقلة" جامعة غرداية، الجزائر.<sup>1</sup>

حيث عالجت الباحثة الإشكالية التالية: ما أثر الثقافة التنظيمية على تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر العاملين بالوكالات التابعة للمديرية الجهوية للبنك الخارجي الجزائري BEA بولاية ورقلة؟، وهدفت إلى قياس أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الإدارة الالكترونية بالوكالات التابعة للمديرية الجهوية للبنك الخارجي الجزائري BEA بولاية ورقلة، و اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، حيث يتكون حجم العينة (88) الموزع على العمال ، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية و جودة الخدمات البنكية مرتفع بالوكالات التابعة للمديرية الجهوية للبنك الخارجي الجزائري بولاية ورقلة من وجهة نظر العاملين به.

الدراسة الثانية: مقال من إعداد عبد الحق رايس، كريمة بن شريف(2022)، بعنوان: مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية "دراسة حالة ل صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء CNAS" ولاية بسكرة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.<sup>2</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية: ما أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية؟، وهدفت إلى معرفة تصور الأفراد العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS حول أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، حيث يتكون حجم

<sup>1</sup> مبروكة مشري، أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، 2022.

<sup>2</sup> عبد الحق رايس، كريمة بن شريف، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، المجلد 06، العدد: 02، 2022.

العينة ( 36) الموزع على الموظفين، فتوصلت إلى جملة من نتائج هما: إن الإدارة الالكترونية معمول بها بدرجة كبيرة في CNAS، كما أن جودة الخدمة العمومية هي الأخرى سائدة بدرجة مرتفعة، تبين أيضا وجود أثر كبير لاستخدام الإدارة الالكترونية بأبعادها المختلفة على جودة الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS.

الدراسة الثالثة: مذكرة ماستر من إعداد خضرة خلف، حكيمة عبيد (2022)، العنوان: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية " مستشفى محمد بوضياف بورقلة خلال فترة 2022"، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر.<sup>1</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية: إلى أي مدى يمكن أن تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية؟، وهدفت الدراسة إلى معرفة أهمية الإدارة الالكترونية و جودة الخدمات الصحية، وأيضا معرفة كيفية العمل الإدارة الالكترونية في مستشفى محمد بوضياف ورقلة، اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام الملاحظة و المقابلة كأداة للدراسة، فيما يخص عينة الدراسة قمنا باستعمال البيانات المتعلقة بالمؤسسة مع رئيس مصلحة الإعلام و الاتصال، وفي الأخير نستنتج حرص مستشفى محمد بوضياف على إزاحة العراقيل الإدارية اعتمدت في تقديم خدماتها حديثا على وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و المتمثلة في الإدارة الالكترونية نظرا لما قدمته من تحسين جودة الخدمات الصحية و مساهمتها في تقليل تكاليف و سرعة الانجاز.

الدراسة الرابعة: مذكرة ماستر من إعداد مصطفى مفيد مصطفى عبيد (2021)، العنوان: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، جامعة الأزهر غزة، فلسطين<sup>2</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية: ما دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية؟، وهدفت التعرف على دور الإدارة الالكترونية بأبعاد المتنوعة التي تشمل (التخطيط الالكتروني، إدارة المعرفة الالكترونية، إدارة الوثائق الالكترونية، إدارة الاجتماعات الالكترونية، إدارة الخدمات الالكترونية) في تحسين جودة الخدمة المقدمة، اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام استبانة كأداة لدراسة، حيث يتكون حجم العينة التجريبية (30) من مستجيبا و مستجيبة، أظهرت النتائج وجود تقييم ايجابي مرتفع حول مستوى توافر الإدارة الالكترونية لدى العاملين بهيئة التقاعد الفلسطينية، حيث بلغ الوزن النسبي الخاص بهذا المستوى (76,21%)، وقد تمثلت في خمسة أبعاد، وقد أشارت إلى وجود مستوى مرتفع من جودة الخدمات المقدمة من

<sup>1</sup> خضرة خلف، حكيمة عبيد، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، 2022

<sup>2</sup> مصطفى مفيد مصطفى عبيد، مذكرة مار، جامعة الأزهر، غزة، 2021.

قبل هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث بلغ الوزن النسبي الخاص بهذا المستوى (74,93%)، وقد تمثلت أبعادها في (الجوانب المادية الملموسة، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان).

الدراسة الخامسة: مقال من إعداد سامية لحول، يزيد شهلي (2015)، العنوان: أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون\_ دراسة حالة\_ مؤسسة النقل الحضري الجماعي ETUB ( من وجهة نظر مستعملي الحافلات بباتنة\_ الجزائر)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة باتنة، الجزائر.<sup>1</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية: هل تؤثر الجودة المستخدمة في مؤسسة النقل الحضري الجماعي ETUB بباتنة\_ الجزائر على تحقيق رضا الزبون؟، وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة تطوير خدمة مؤسسات النقل الحضري الجماعي باستخدام نموذج لتقييم الجودة، و محاولة معرفة مختلف الانحرافات المؤثرة على تحقيق رضا الزبون، اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام الاستبيان كأداة لدراسة، و يتكون حجم العينة (325) من العملاء، فتوصلت الدراسة إلى وجود فروق في الرضا على أبعاد الجودة تعزى إلى اختلاف النوع، الفئة العمرية و المستوى التعليمي. بينما لا توجد هذه الفروق تعزى إلى الاختلاف في المهنة و الدخل الشهري.

الدراسة السادسة: مقال من إعداد الطاهر لحرش، يوسف قروج (2014)، العنوان: وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة\_دراسة ميدانية،مجلة الحقوق وعلوم الإنسانية\_دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة.<sup>2</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية: هل ترقى الخدمات المقدمة في النقل بالترامواي لمدينة الجزائر العاصمة لمستوى تطلعات الزبائن؟، وهدفت إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة في الترامواي لمدينة الجزائر العاصمة من أجل إبراز نقاط القوة و تحسينها و الوقوف على نقاط الضعف و معالجتها حتى ترقى مستوى تطلعات الزبائن، اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، و تم استخدام الاستبيان كأداة لدراسة، و يتكون حجم العينة (267) فرد، فتوصلت إلى النتائج التالية: إن الخدمات المقدمة ف ترامواي العاصمة تستطيع تلبية رغبات و تطلعات الأفراد المتنقلين به.

الدراسة السابعة: مقال من إعداد شهيناز بلمرابط، مليكة فريمش (2021)، العنوان: أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات النقل دراسة ميدانية بمؤسسة استغلال الترامواي\_سيترام قسنطينة، مجلة الجزائر للأمن و التنمية، جامعة قسنطينة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سامية لحول، يزيد شهلي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة باتنة، الجزائر، 2015

<sup>2</sup> الطاهر لحرش، يوسف قروج، مجلة الحقوق وعلوم الإنسانية\_دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2014.

<sup>3</sup> شهيناز بلمرابط، مليكة فريمش، مجلة الجزائر للأمن و التنمية، جامعة قسنطينة(3)، 2021.



حيث عالج الإشكالية التالية: ما مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل في مؤسسة استغلال الترامواي \_سيترام قسنطينة؟، هدفت إلى مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات النقل، اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام الاستبيان كأداة لدراسة، ويتكون حجم العينة (35) من الموظفين، في الأخير نستنتج الى انه يوجد علاقة ارتباط أثرية تبين عمليات ادارة المعرفة و تحسين جودة خدمات النقل في المؤسسة.

الدراسة الثامنة: مقال من إعداد أحمد محمد سعيد صدقي، لينا عدنان حمودي (2018)، العنوان: قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفيات حلب الحكومية: دراسة مقارنة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية و الاقتصادية، جامعة دجلة، جامعة حران، تركيا.<sup>1</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية: ما مدى توفر أبعاد جودة الخدمة الصحية ( الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، الجوانب الملموسة، الاستمرارية) المقدمة في مستشفيات حلب الحكومية سواء التابعة لوزارة الصحة ووزارة التعليم العالي؟، وهدفت إلى قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفيات حلب الحكومية، اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي، وتم استخدام الأستبانة كأداة للدراسة، وتم تطبيق الدراسة على عينة تعدادها(174) فردا يعملون في أربعة مستشفيات هي( مستشفى الرازي، مستشفى ابن رشد، مستشفى حلب الجامعي، مستشفى التوليد و أمراض النساء الجامعي) ومن ثلاثة تخصصات هي ( 67 طبيب، 69 ممرض، 38 إداري)، فتوصلت إلى وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مقدمي الخدمة (أطباء، ممرضين، إداريين) في مستشفيات حلب الحكومية من حيث إدراكهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، العمر، سنوات الخبر)، وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مقدمي الخدمة (أطباء، ممرضين، إداريين) في مستشفيات حلب الحكومية من حيث إدراكهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية تُعزى لطبيعة العمل (إداري)، وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مستشفيات حلب الحكومية التابعة لوزارة الصحة والتابعة لوزارة التعليم العالي من حيث إدراكهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية التالية: (الاستجابة، الاعتمادية، الأمان).

<sup>1</sup> أحمد محمد سعيد صدقي، لينا عدنان حمودي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية و الاقتصادية، جامعة دجلة، جامعة حران، تركيا، 2018.

**المطلب الثاني: دراسات السابقة باللغة الأجنبية**

(1) مقال من إعداد أندريس مونزون، سارة هيرنانديز، روسيو كاسكاجو (2012/2011)، العنوان:

**Benefits OF Real Time Passenger :Quality Of Bus Services Performance****Information Systems**

جودة أداء خدمات الحافلات: جدوى تسجيل معلومات الركاب في وقتها، مركز أبحاث النقل، جامعة البوليتكنيك بمدريد.<sup>1</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية : من منطلق أن خدمة النقل بالحافلات صارت في يد كل من هب ودب، وكذا بما أن الازدحام المروري في ازدياد مقلق. كيف يمكن للجهات التي تقدم هذه الخدمة أن تواصل التنافس مقنعة الزبائن باستعمال الحافلة؟، وهدفت إلى تأكيد أو تفنيد الطرح القائل بأن التكنولوجيا الحديثة تؤسس لخدمات نقل (الحافلة في هذه الحال) تجذب الزبائن وتقتنعهم باستعمال الحافلات دون وسائل النقل الأخرى، اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي أو كمية، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، ويتكون حافلتين من حجم العينة، فتوصل إلى النتائج من عوامل تحسين خدمة النقل بالحافلات تهيئة الأدوات المناسبة لتسجيل قياسات تخص المركبة والراكب من أجل دراستها وتحسين الخدمة على أساسها، كلما كانت جودة الخدمة أعلى ضمنت المؤسسة رضا زبائنها.

(2) مقال من إعداد توجوبا أسميرا أولجيرا (2023)، العنوان: **The Effects Of Transportation**

**Service Quality on Employees' Satisfaction (The Case Selected Higher****Institutions in Ethiopia; Ambo University & wollega University)**

تأثير جودة خدمات النقل على رضا الموظفين ( خالة اختيار أعلى المؤسسات في اثيوبيا: جامعة أملو و جامعة ووليجا)<sup>2</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية: ما العلاقة بين خدمة النقل وأداء الموظف؟ ثم كيف يمكن تسخير الأولى لتحقيق الثانية؟، وهدفت إلى التعرف على مدى تأثير جودة خدمات النقل في أداء الموظفين ورضاهم في معهدين عاليين بأثيوبيا، اعتمدت على المنهج التحليل الوصفي التقريري، تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، ويتكون حجم

<sup>1</sup> Andres Monzon, Sara Hernandez, Rocio Cascajo, Transport Research Centre(TRANSYT), Universidad Politécnica de Madrid,2011/2012.

<sup>2</sup> Tujuba Asmera Oljira, Ambo University & wollega University,2023.

العينة 374 موظفا من المعهدين، وفي الأخير توصلت إلى جودة خدمات النقل تأثير مباشر على أداء الموظف ورضاه، على المؤسسات رصد عدد كاف من وسائل النقل لتحقيق رضا موظفيها، أيضا أثبتت الدراسة أن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة ضرورية جدا لقياس الجودة.

(3) مقال من إعداد بيجوش كانتي بهاتاشارجي (2010)، العنوان:

**Service Quality Measurement with Minimum Attributes (SERVQUAL-MA)  
Technique Upgrade by Human Resource Development.**

قياس جودة الخدمة بحد أدنى من الخصائص تقنية (SERVQUAL-MA) ترقية عن طريق تنمية الموارد البشرية، المجلة الدولية للابتكار و الإدارة والتكنولوجيا.<sup>1</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية: كيف يمكن إذن التنسيق بين الجهتين مع عوامل أخرى من قبيل دراسة النفسية وتحقيق التواصل الفعال من أجل تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة لطاقمها وعملائها؟، وهدفت إلى إثبات أو نفي فرضية أن الاستعانة بأقل عدد من خصائص تطوير الموارد البشرية من شأنه أن يحسن جودة الخدمة في المؤسسات، تم استخدام نموذج قياس كأداة للدراسة، ويتكون حجم عينة (44 عنصرا: 22 توقعا و22 تأويلا)، فتوصلت إلى نتائج التالية: التقنية الحديثة الأنجع لهذه المهمة هي تقنية SERVICEQUAL-MA، دقة التجاوب والتعاطف والطاقة الإبداعية للعامل تتحسن إن تحسنت مصلحة الموارد البشرية.

(4) رسالة بكالوريوس من اعداد بيترز سيلفيا تشيجوزيرم- إلهام مزدراي (2008)، العنوان:

**The Impact of employee empowerment on service quality and customer satisfaction  
in service organizations (A Case study of Länsförsäkringar Bank AB)**

تأثير تمكين الموظفين على جودة الخدمة ورضا العملاء في مؤسسات دراسة حالة العملاء (بنك) Länsförsäkringar AB قسم إدارة الأعمال، مدرسة التنمية المستدامة للمجتمع و التكنولوجيا، جامعة Länsförsäkringar<sup>2</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية: ما مدى تأثير "تحفيز الموظفين/العمال" على جودة الخدمات ورضا الزبائن؟، وهدفت الدراسة إلى التأكد من أن بنك Länsförsäkringar يمارس "تحفيز الموظفين/العمال"، ودراسة مدى تأثير هذا التحفيز على جودة خدمات البنك ورضا زبائنه، اعتمدت على المنهج نوعي، يقوم التحليل فيه على

<sup>1</sup> Pijush Kanti Bhattacharjee, International Journal of Innovation, Managgement and Technology, vol.1, No. 3, 2010.

<sup>2</sup> Silvia C. Peters, Elham Mazdarani, Bachelor Thesis in Business Administration, Malardalen University, Vasteras, 2008.

المصادر الأولية والثانوية، تم استخدام الاستبيان والمقابلة كأداة للدراسة، ويتكون حجم عينة (20) زبونا يتعاملون مع البنك قيد الدراسة،

فتوصلت إلي سهر بنك Länsförsäkringar على تحفيز موظفيه من أجل تقديم خدمة جيدة للزبائن، العلاقة واضحة بين تحفيز الموظف وجودة الخدمة ورضا الزبون.

(5) مقال من إعداد محمد علي القضاء، ليلي مراد خانلي(2021)، العنوان:

### Electronic Management and its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan

تأثير الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الحكومة الالكترونية في الأردن، مجلة البحوث الالكترونية للهندسة و الحاسوب و العلوم التطبيقية، قسم علوم الحاسوب، قسم علوم الكمبيوتر، جامعة حزر، أذربيجان، الأردن.<sup>1</sup>

حيث عالج الإشكالية التالية: كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الحكومة الالكترونية؟، وهدفت الدراسة إلى التعرف دور الإدارة الالكترونية في نجاح الحكومة الالكترونية، كما أن الدراسة اعتمدت على الجانب النظري فقط، فتوصلت إلى النتائج التالية: أظهرت الدراسة أن الإدارة الالكترونية لا تقتصر على تحويل النظام الإداري التقليدي إلى الكتروني، بل هي نظام متكامل ومعقد من جميع الأبعاد السياسية القانونية و الاجتماعية و الثقافية و الإدارية و الاقتصادية و التكنولوجية.

(6) مقال من إعداد محمد عفان سويانتو، محمد جمال موديتو، ادرس ابوسو (2019)، العنوان:

### The role of Service Quality on Building Student Satisfaction Gorontalo .Indonesia ،

دور جودة الخدمة في بناء رضا الطلاب، قسم الإدارة، جامعة جورونتالو<sup>2</sup> هدفت الدراسة إلي التحليل تأثير جودة الخدمة على صورة المؤسسة في جامعة جورونتالو في اندونيسيا، و تحليل تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب في الجامعة، و تحليل تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب من خلال صورة المؤسسة الجامعة، واعتمدت على المنهج الوصفي

<sup>1</sup> Mohammad Ali Alqudah, Leyla Muradkhanli, Electronic Research Journal for Engineering, Computer and Applied Sciences, Azerbaijan, Jordan,2021.

<sup>2</sup> Mohamad Afan Suyanto, Idrus Usu, Mohamad Jamal Moodorto, University of Gorontalo, Indonesia, American Journal of Economics 2019,9(1) :17-20.

التحليلي، و تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، و يتكون حجم العينة (200) طالب و طالبة، فتوصلت إلى أن جودة الخدمة لها تأثير ايجابي ومهم على صورة المؤسسة ورضا الطلاب، كما أثرت جودة الخدمة على رضا الطلاب من خلال المؤسسة كمتغير متداخل.

### المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة

يمكن إبراز أوجه التشابه و أوجه الاختلاف فيما يلي:

أولاً: أوجه التشابه بين دراستنا الحالية و الدراسات السابقة و المتمثلة في الآتي:

تشابهت دراستنا مع دراسة "مبروكة مشري"، دراسة "عبد الحق رايس و كريمة بن شريف"، دراسة "خضرة خلف و حكيمة عبيد"، دراسة "مصطفى مفيد مصطفى عبيد" في المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يمكن اعتماد هذه الدراسات كمرجع في دراستنا الحالية كونها درست الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات وهذا ما يتقارب مع دراستنا و يتشابه معها إلى حد كبير، و كذلك تشابهت دراستنا مع دراسة "سامية لحول و يزيد شهلي" في المتغير التابع من الموضوع وهو أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، كما تشابهت مع دراسة "ظاهر لحرش و يوسف قروح"، دراسة "شهيناز بلمرابط و مليكة فريمش"، دراسة "توجابا أسميرا أولجير"، دراسة "أحمد محمد سعيد صدقي و لينا عدنان حمودي"، دراسة "محمد عفان سويانتو و محمد جما مودوكتو"، دراسة "أندرس مونسون و ساره ايرنانديز و روسيو كوزاهو"، دراسة "بيجوش كانتني بهاتاشارجي"، و دراسة "بيترز سيلفيا تشيجوزيرم" في المتغير التابع بحيث أفادتنا في الجانب المفاهيمي و النظري.

— تشابهت دراستنا الحالية مع الدراسة "محمد علي القضاء و ليلي مراد خانلي" في المتغير المستقل المتعلق تأثير الإدارة الالكترونية و دورها في تطوير أداء الحكومة الالكترونية في الأردن، كما اشتركوا في الاعتماد على الجانب النظري، و كلها تحاول تدعيم موضوع الدراسة.

### ثانياً: أوجه الاختلاف

سوف نتناول أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية و الدراسات السابقة

اختلفت دراستنا مع دراسة كل من "مبروكة مشري و عبد الحق رايس و كريمة بن شريف و خضرة خلف و حكيمة عبيد و مصطفى مفيد مصطفى عبيد" من حيث الزمان والمكان الدراسة أنه كل دراسة أجريت خلال فترة زمنية معينة و في بيئة مختلفة، فدراسة مبروكة مشري كانت على مستوى الوكالات التابعة للمديرية الجهوية للبنك الخارجي خلال 2023/2022، وكذا خضرة خلف و حكيمة عبيد اعتمدوا في دراسة الحالة على

مستشفى محمد بوضياف ورقلة من خلال فترة 2022/2021 ، واعتمدا كل من عبد الحق و كريمة بن شريف على دراسة ميدانية لصندوق الوطني للضمان الاجتماعي خلال فترة 2022 ، اعتمدا مصطفى مفيد مصطفى عبيد في دراسة حالة هيئة التقاعد الفلسطينية خلال فترة 2021، و في ما يخص دراستنا تمت على مستوى مؤسسة سيترام ورقلة، اختلفوا أيضا في عينة الدراسة.

اختلفت دراستنا مع دراسة كل من "سامية لحول و يزيد شهلي و طاهر لحرش و يوسف قروج و شهيناز بلمرابط و مليكة فريمش و توجابا أسميرا أولجير و أحمد محمد سعيد صدقي ولينا عدنان حمودي و محمد عفان سويانتو و محمد جما مودوكتو و أندرس مونسون و ساره ايرنانديز و روسيو كوزاهو و بيجوش كانتى بهاتاشارجي و بيترز سيلفيا تشيجوزيرم و الهام مزدراي"

من حيث الزمان المكان الدراسة أنه كل دراسة أجريت خلال فترة زمنية معينة و في بيئة مختلفة، فدراسة سامية لحول و يزيد شهلي كانت على مستوى باتنة\_الجزائر خلال فترة 2015، وكذا طاهر لحرش و يوسف قروج اعتمدا في دراسة ميدانية على ترامواي الجزائر العاصمة خلال فترة 2014، شهيناز بلمرابط و مليكة فريمش اعتمدا في دراسة ميدانية بمؤسسة استغلال الترامواي قسنطينة خلال فترة 2021، احمد محمد سعيد صدقي و لينا عدنان حمودي اعتمدا في دراسة مقارنة على مستشفيات حلب الحكومية خلال فترة 2018، و أندرس مونسون و ساره ايرنانديز و روسيو كوزاهو اعتمدا في دراسة خدمات الحافلات خلال فترة 2011/2012، توجابا أسميرا أولجير اعتمدت الدراسة اختبار أعلى مؤسسات في اثيوبيا خلال فترة 2023، و بيجوش كانتى بهاتاشارجي خلال فترة 2010، بيترز سيلفيا تشيجوزيرم و الهام مزدراي اعتمدت دراسة حالة العملاء بنك خلال فترة 2008، اختلفوا أيضا في عينة الدراسة .

اختلفت دراستنا مع دراسة محمد علي القضاء و ليلي مراد خانلي من حيث الزمان المكان الدراسة أنه كل دراسة أجريت خلال فترة زمنية معينة و في بيئة مختلفة، محمد علي القضاء و ليلي مراد خانلي خلال فترة 2021.

## جدول رقم (01-02) يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسة في بيئة محلية عربية وأجنبية وكانت في السنوات ما بين 2008-2022م.	تمت الدراسة في مؤسسة سيترام ورقلة 2022-2023م	من حيث الزمان والمكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أقل وأكبر من الدراسة الحالية.	تناولت الدراسة (26) موظف	من حيث العينة
تناولت الدراسة متغيرات مختلفة منها: أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة، أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات البنكية، وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات.... الخ.	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات	من حيث متغيرات الدراسة
تناولت أبعاد مختلفة لكلا المتغيرات التابع والمستقل.	تناولت الدراسة أبعاد للمتغير المستقل والمتمثل في الإدارة الالكترونية ( الموارد البشرية، عتاد و البرمجيات، شبكات الاتصال، قواعد البيانات) وفي المتغير التابع والمتمثل تحسين جودة الخدمات(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان والتعاطف).	من حيث أبعاد متغيرات الدراسة

**خلاصة الفصل:**

من خلال الصعوبات التي واجهتها مختلف المنظمات أصبح التخلص من أسلوب العمل الإداري التقليدي أمرا حتميا فرضه التغير و التقدم العلمي و المطالبة الدائمة لإجراء التحسين المستمر و هو أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، بهدف مواكبة الأحداث و التغيرات في العالم بإدخال التكنولوجيا الجديدة و التي أدت إلى العمليات الإدارية للإدارة الالكترونية باعتبارها أحد الآليات الناجعة لتحسين جودة الخدمات، والتي تقرب الإدارة من المواطن بحيث جعل الإدارة الالكترونية كمنظومة رقمية متكاملة و سهلة من خلال إتاحة المعلومات و تقديم خدمات إلية فعالة لتحقيق جودة الخدمات ، كما تقدم الإدارة الالكترونية مميزات إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، و التي تساهم في سرعة الاستجابة و تقليل تكاليف و الجهد.





## الفصل الثاني

دراسة ميدانية: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية  
في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف

مؤسسة سيترام ورقلة

### تمهيد:

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم نقاط حول موضوع الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات و لتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة سيترام ورقلة، لهذا قسمنا الفصل إلي مبحثين، حيث يتناول:

\_المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة و منهج الدراسة.

\_المبحث الثاني فخصص لعرض نتائج دراسة و تحليلها.

## المبحث الأول: مجال الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول حول نبذة تاريخية لمؤسسة سيترام ورقلة، أما المطلب الثاني اعتمادا على المنهج الدراسة و مجتمع و عينة الدراسة و كذا متغيرات الدراسة، كما سنتطرق في المطلب الثالث و الأخير إلى وصف أداة الدراسة و الإجراءات التي تم إتباعها للتحقق من صدقها و ثباتها، و سنعرض أساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة.

### المطلب الأول: معلومات عامة حول مؤسسة سيترام ورقلة

#### (1) نبذة تاريخية حول مؤسسة سيترام:

"سيترام" هي الشركة المكلفة باستغلال وصيانة الترامواي في الجزائر. حاليا تقوم باستغلال كل من ترامواي الجزائر العاصمة، وهران وقسنطينة لمدة عشرة (10) سنوات. يتواجد مقر المديرية العامة لـ "سيترام" بالجزائر العاصمة. جاءت "سيترام" نتيجة اتفاقية بين "مؤسسة النقل الحضري والشبه حضري للجزائر الوسطى"، "مؤسسة مترو الجزائر" و"مجموعة RATP". ثرية بالخبرة التي ورثتها عن "مجموعة RATP" والمعترف بها في فرنسا ودوليا في عديد من دول العالم باعتبارها شركة خاضعة للقانون الجزائري، تهدف "سيت رام" إلى:

نقل الجزائر نحو نمط جديد من النقل الحضري في متناول الجميع،

توفير خدمة نقل عالية الجودة والأمان. الراحة، الانتظام والنظافة هم سادة على متن الترامواي،

مرافقة الجزائريين في مرحلة التكيف مع هذه الوسيلة الجديدة للنقل وتثبيتها في عادات تنقلاتهم،

ضمان تحويل مهارات خبراء "مجموعة RATP" إلى عمال "سيترام" عن طريق التمهين والتكوين،

اكتساب مكانة لتصبح مصدر في إفريقيا والعالم.

في سنة 2013، تم انطلاق أشغال لثلاثة مشاريع ترامواي لكل من ولاية مستغانم، سيدي بلعباس غرب الوطن وولاية ورقلة في الجنوب. مدن كبرى أخرى كسطيف، تلمسان، عنابة هي معنية بمشروع تنمية النقل في الجزائر المنتهج من طرف وزارة النقل تحت الرعاية السامية لرئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة.

#### (2) مقرها الرئيسي:

يتواجد مقر المديرية العامة لـ سيترام بالجزائر العاصمة.

### (3) مرسوم إنشائها:

مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري لمدينة الجزائر: ناتجة عن عدة عمليات إعادة الهيكلة مند عام 1882 أقيمت على بقايا (المؤسسة العامة للمناطق الصناعية والتجارية) بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03/435 من 13 نوفمبر 2003 ووضعت تحت إشراف وزير النقل.

### (4) وظائف مصلحة الزبائن:

استقبال الزبائن

معالجة الشكاوي المقدمة من طرف المسافرين او الزبون .

إعطاء معلومات للمسافر في الوضعيتين .

رضا الزبون في معالجة جميع الشكاوي

### المطلب الثاني: تشخيص متغيرات الدراسة الميدانية

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة خصصنا هذا المطلب لعرض طريقة الدراسة والتي تتألف كل من منهج الدراسة، و مجتمع وعينة الدراسة وكذا متغيرات الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة: تم الاعتماد على كل من:

**المنهج الوصفي التحليلي:** الذي يمكن بواسطته جمع البيانات و المعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها و تحليلها و تفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان من أجل جمع البيانات.

ثانياً: مجتمع وعينة و المتغيرات الدراسة:

(1) **مجتمع الدراسة:** باعتبار أن الدراسة الميدانية في مؤسسة سيترام الجزائر بورقلة فأن مجتمع الدراسة هم العاملين في مؤسسة والذين بلغ عددهم 90 عامل.

(2) **حجم العينة N:** تم اختيار عينة الدراسة من عمال المؤسسة فقد تم توزيع الاستبيان على عمال المؤسسة حيث تم اختيار 80 استبيان، وتم توزيعها وتمكننا من استرجاع 26 وتم إلغاء استبيان 54، والجدول التالي يوضح الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

الشكل (02 - 01): معادلة ستيفن ثامبسون.

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[ \left[ N-1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right]}$$

المصدر: شكيب بشماني، دراسة تحليلية مقارنة لصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 36، العدد 5، 2014، ص 6.

من خلال الشكل (02-01) يتضح ان معادلة ستيفن ثامبسون تتكون مما يلي:

-  $N$  حجم المجتمع

-  $Z$  الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

-  $d$  نسبة الخطأ وتساوي 0.05

-  $p$  نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

والجدول التالي يبين توزيع عينة الدراسة:

الجدول رقم ( 01-02 ): يوضح عينة الدراسة.

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجع	غير المسترجع
العدد	80	26	54
النسبة	%100	%20.51	%79.49

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج توزيع الاستبيان.

يوضح الجدول المذكور أعلاه أفراد عينة الدراسة، حيث تم توزيع 80 استبياناً، واسترجاع منه 26 استبياناً - متغيرات الدراسة:

الجدول رقم ( 02-02 ): يوضح متغيرات الدراسة.

نوع المتغير	المتغيرات
المتغير المستقل	الإدارة الالكترونية و تتمثل في (الموارد البشرية، عماد و برمجيات، شبكات الاتصال، قواعد البيانات)
المتغير التابع	جودة الخدمة و تتمثل في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف)

### المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

#### أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، وهذا بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم الاجتماعية والمعروفة تجارياً باسم :  
SPSS Win Version 20 (Statistical Package for Social Science)، كما تم الاستعانة  
برنامج Excel الإصدار 8.

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وهي :

- 1- التكرارات والنسب المئوية : للتعرف على الصفات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة المستهدفة؛
- 2- المتوسط الحسابي المرجح : وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد، مع العلم أنه يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلو متوسط مرجح.
- 3- الانحراف المعياري : وذلك بغية التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرة، ويلاحظ أيضاً أن الانحراف المعياري يوضح أيضاً تشتت استجابات أفراد الدراسة، وكما هو معلوم كلما اقتربت قيمته من الصفر، فهذا يعني تركيز الإجابات وتوحد متشتتها،
- 4- معاملات التباين الكرونيباخ ألفا للتأكد من ثبات معاملات التباين الكرونيباخ ألفا للتأكد من ثبات المعاملات قيمته من الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد فهذا يعني ثباتاً كبيراً للأداة؛
- 5- مصفوفة ارتباط بيرسون pearson لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع؛
- 6- اختبار ANOVA الأحادي لمقارنة سلوك حماية البيئة في مختلف القطاعات الصناعية المدروسة؛
- 7- اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk)

#### ثانياً: صدق و ثبات الاستبيان

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، والوثائق الرسمية للمؤسسة.

الاستبيان: قمنا بوضع الاستبيان للوصول إلى الحقائق المتعلقة بالدراسة، والذي يحتوي محورين:

المحور الأول: المتغيرات الشخصية وتمثل في (الجنس، السن، المستوى العلمي، عدد سنوات، الخبرة، المصلحة التي تنتمي إليها).

**المحور الثاني:** يتعلق بالإدارة الالكترونية ويحتوي على 18 عبارة مقسمة على أبعاد الإدارة الالكترونية الأربعة (الموارد البشرية(4 عبارات)، عتاد و برمجيات(5 عبارات)، شبكات الاتصال(5 عبارات)، قواعد البيانات(4 عبارات)).

**المحور الثالث:** يتعلق بجودة الخدمة ويحتوي على 22 عبارة مقسمة على أبعاد جودة الخدمة الأربعة (الملموسية(5 عبارات)، الاعتمادية(5 عبارات)، الاستجابة(5 عبارات)، الأمان و التعاطف(7 عبارات)). وللإجابة على العبارات الخاصة بالمحور والثاني و الثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات , ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

**الجدول رقم(02-03) : مقياس ليكارت الثلاثي**

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبتين

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

- صف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة:

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال إستخدام الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الثلاثي، حيث عندنا عدد المجالات = 2، وعدد الخيارات = 3، وعليه  $0.66 = 3/2$  إذا:

**الجدول رقم (02-04):** يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق	من 1 إلى 1.66
محايد	من 1.67 إلى 2.33
موافق	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبتين

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3 - 1 = 2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (  $0.66 = 3/2$  ), ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: ( من 1 إلى 1.66 غير موافق ومن 1.67 إلى 2.33 محايد ومن 2.34 إلى 3 موافق )



### - صدق محتوى الاستبيان

صدق قائمة الاستقصاء يعني التأكد من أنها سوف تقسم أعداء لتقياسه، وشمولها لكلا العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل إضافة إلى وضوح فقراتها ومفرداتها بحيث تكون مفهومة لكل أفراد عينة الدراسة، وقد تم التأكد من صدق قائمة الاستقصاء كالتالي :

**(1) الصدق الظاهري (صدق للمحكمن) :** بهدف التأكد من صدق قائمة الاستقصاء، تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في المجال، ومن بين الأساتذة الذين قاموا بتحكيم قائمة الاستبيان الأستاذ سعيدات النجمي، الأستاذ خويلدات محمد، والأستاذ مناصرية، والأستاذ خامرة بوعمامة، الأستاذ عرابية الحاج، الأستاذ صادق لشهب وذلك للتأكد من صحة الصياغة اللغوية وشمولية الفقرات ومناسبتها لمجالات الدراسة. وانطلاقاً من توجيهاتها التي أبدأها المحكمون تم تعديل قائمة الاستقصاء لتستقر بصورتها النهائية على (40) فقرة موزعة على بعد الدراسة بالشكل الذي تم عرضه في العنصر المتعلق ببناء أداة الدراسة الملحق (رقم 1).

**(2) صدق الاتساق الداخلي لقائمة الاستقصاء**  
الاستبيان، تم حساب درجة ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الذي تنتمي إليه، وللقيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة منفرداً والمحور والدرجة الكلية لجميع فقرات المحور، وذلك لكل محور من محاور الدراسة على النحو التالي:

### - بالنسبة للمحور الأول

أ- الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: يتعلق بعلاقة الإدارة الالكترونية التي بدورها تؤثر على جودة الخدمات في للمؤسسات الاقتصادية، وفيما يلي درجة الارتباط :

الجدول رقم (02-05): الصدق الداخلي لفقرات الموارد البشرية

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارات
0.000	0.788**	يساهم الاعتماد على الأفراد المؤهلين في مجال الحاسوب و البرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل.
0.000	0.745**	لدى الأفراد العاملين القدرة على التعامل مع الحاسوب و تطبيقاته بشكل جيد.
0.146	0.293	تحسين إن الاعتماد على الأفراد العاملين ذوي مهارات تكنولوجياية يحسن من إدارة التفاعل بينهم و بين المواطنين.
0.000	0.761**	تعتمد مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) في إدارتها على عدد كاف من الأفراد ذوي الخبرة و الاختصاص في مجال الحاسوب و البرمجيات.

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

### المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (02-05) الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول والمتعلق بعلاقة المتغير المستقل والمتمثل في الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بحيث يبين معامل الارتباط أن أغلبية الفقرات تتجاوز % 70، بمستوى دلالة (0.05) وذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضع لقياسه لا يستدعي إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى.

### الجدول رقم (02-06): الصدق الداخلي لفقرات العناد والبرمجيات:

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارات
0.023	0.444*	يتوفر المعدات البرمجيات اللازمة لإجراء المراسلات الإدارية.
0.000	0.777**	تساعد أنواع الحواسيب المستخدمة في تطبيق الالكترونية.
0.000	0.806**	تستخدم المؤسسة البرامج الحديثة خلال تطبيق الإدارة الالكترونية.
0.000	0.841**	تساهم البرامج المستخدمة في التقليل من أخطاء العاملين.
0.558	0.120	توفر المؤسسة برامج الحماية والصيانة من اجل حفظ البرامج المستخدمة في الإدارة الالكترونية.

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

### المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (02-06) الصدق الداخلي لفقرات الإدارة الالكترونية حسب بعد العناد و البرمجيات بحيث يبين معامل الارتباط أن أغلبية الفقرات تتجاوز % 70، بمستوى دلالة (0.05) وذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضع لقياسه لا يستدعي إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى .

### الجدول رقم (02-07): الصدق الداخلي لفقرات شبكات الاتصال

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارات
0.000	0.524	تتوفر المؤسسة على شبكات داخلية (انترانت) لتسهيل المراسلات الالكترونية.
0.000	0.636**	تستخدم المؤسسة شبكات (أكست رنات) للتواصل الخارجي خلال المراسلات الالكترونية.
0.009	0.501**	تستخدم المؤسسة خطوط الانترنت خلال استخدامها الإدارة الالكترونية.
0.000	0.742**	إيصال مجموعة من أجهزة الحواسيب عن طريق الشبكة واسعة النطاق WAN للمؤسسة

		التي تنشر مكاتبها على مساحة واسعة جغرافيا.
0.004	0.544**	تساهم وسائل الاتصال الحديثة في سرعة وجود الخدمة النقل.

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (02-07) الصدق الداخلي لفقرات أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات . بحيث يبين معامل الارتباط أن أغلبية الفقرات لا تتجاوز % 70، بمستوى دلالة (0.05) وذلك تعتبر فقرات المحور الأول غير صادقة لما وضع لقياسه وهذا يستدعي إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى.

### الجدول رقم (02-08): الصدق الداخلي لفقرات قواعد البيانات

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارات
0.064	0.368	تتيح البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات أداء الخدمة كما ينبغي.
0.001	0.622**	تحتوي قواعد البيانات الموجودة في مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) على معلومات دقيقة وواضحة مما يخلق نوع من الثقة بين مصلحة الزبائن و المواطنين.
0.004	0.544**	يساهم اعتماد مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) على قواعد البيانات يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن.
0.000	0.742**	ساهم اعتماد مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) على قواعد البيانات للاتصال بالزبائن في سرعة الخدمة.

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

### المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (02-08) الصدق الداخلي لفقرات أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات مؤسسة سيترام بحيث يبين معامل الارتباط أن أغلبية الفقرات لا تتجاوز % 70، بمستوى دلالة (0.05) وذلك تعتبر فقرات المحور الأول غير صادقة لما وضع لقياسه وهذا يستدعي إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى .

### ج- الصدق البياني (درجة الارتباط بأبعاد الدراسة) :

### الجدول رقم (02-09): الصدق الداخلي لأبعاد الدراسة:

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.685**	الموارد البشرية
0.001	0.596**	عتاد و البرمجيات

0.159	0.284	شبكات الاتصال
0.000	0.642**	قواعد البيانات

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (02-09) الصدق الداخلي والمتعلق بدرجة الارتباط لمجالات الدراسة، حيث يبين معامل الارتباط الصدق للمجالات الأربع والذي يتراوح بين 0,284 و 0,685 وهي قيم جيدة ، حيث أن القيمة الاحتمالية المعنوية لكافة فقرات من فقرات أبعاد المتغير المستقل أقل من (0,05) ، وبذلك تعتبر أبعاد صادقة لما وضعت لقياسه.

### - بالنسبة للمحور الثاني

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: يوضح علاقة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات للمؤسسات الاقتصادية، وفيما يلي درجة الارتباط :

### الجدول رقم (02-10) : الصدق الداخلي لفقرات الملموسية

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارات
0.000	0.645**	موقع مبنى مؤسسة سيترام ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.
0.000	0.722	مظهر مبنى مؤسسة سيترام وديكوراتها جذابة و تتوفر على التجهيزات و التصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة.
0.000	0.538**	تحتوي مؤسسة سيترام على قاعات الانتظار بها كل المرافق وكذا حضيرة لركن السيارات.
0.000	0.872**	تقدم شركة سيترام عبر موقعها الالكتروني المساعدة الفورية لتسهيل التنقلات للزبائن عبر الترامواي.
0.000	0.725**	تستخدم مؤسسة سيترام أحدث الوسائل و التقنيات في تقديم الخدمة.

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

### المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (02-10) الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني والمتعلق بعلاقة المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمات بالإدارة الالكترونية بحيث يبين معامل الارتباط أن أغلبية الفقرات تتجاوز % 70 ، بمستوى دلالة (0.05) وذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه وهذا يستدعي إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى

**الجدول رقم(02-11): الصدق الداخلي لفقرات الاعتمادية**

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارات
0.000	0.647**	يتم تنفيذ الخدمة من طرف الأفراد العاملين في وقتها المحدد.
0.000	0.894**	تقديم الخدمة من طرف الأفراد العاملين بدرجة عالية من الصحة و الدقة.
0.000	0.853**	تمنح لك المؤسسة جميع التسهيلات و المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة.
0.004	0.550**	تراعي مؤسسة سيترام ظروف الزبائن مثل ذوي الاحتياجات الخاصة.
0.000	0.644**	يتعامل العاملين المؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) باحترافية و يحترمون رغبات الزبائن.

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS**

يبين الجدول رقم(02-11) الصدق الداخلي لفقرات الإدارة الالكترونية حسب بعد الاعتمادية للمتغير التابع ( جودة الخدمات) حيث يبين معامل الارتباط بين الفقرات والذي يتراوح بين 0,550 و 0,894 ، الصدق بين فقرات المجال وهي قيم جيدة، حيث أن القيمة الاحتمالية المعنوية لكلفقرة أقل من ( 0,05 ) ، وبذلك تعتبر الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

**الجدول رقم (02-12): الصدق الداخلي لفقرات الاستجابة**

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارات
0.000	0.842**	تعمل المؤسسة على التواصل المستمر في توفير الخدمة للزبون .
0.000	0.700**	تقوم المؤسسة بإعلام الزبائن بدقة مواعيد توفير خدمة لثرامواي.
0.050	0.388	يمكن الحصول على الخدمة فوراً من خلال الاتصال المباشر أو الايميل أو التقرب من المصلحة المعنية.
0.000	0.716**	يقوم العامل بتكثيف الخدمة المقدمة لتلبية طلب الزبائن.
0.019	0.458*	يجيب العاملين على استفسارات الزبائن فوراً.

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS**

يبين الجدول رقم (02-12) الصدق الداخلي لفقرات الإدارة الالكترونية حسب بعد الاستجابة للمتغير التابع ( جودة الخدمات) حيث يبين معامل الارتباط بين الفقرات والذي يتراوح بين 0.388 و 0,842 ، الصدق بين

فقرات المجال وهي قيم جيدة، حيث أن القيمة الاحتمالية المعنوية لكل فقرة أقل من ( 0,05 ) ، وبذلك تعتبر الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

**الجدول رقم (02-13): الصدق الداخلي لفقرات الأمان و التعاطف**

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارات
0.000	0.819**	اشعر بالأمان في التعامل مع عملي مؤسسة سيترام.
0.000	0.740**	توفر المؤسسة الأمان في الترامواي و عند موافق الصعود و النزول.
0.000	0.643**	يتعامل العاملون مع المعلومات الخاصة للزبون بسرية تامة.
0.007	0.514**	يمتاز العاملون على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) باللباقة الخلق في التعامل مع الزبائن.
0.000	0.454	يولي العاملون على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) رعاية خاصة لذوي الاحتياجات و كبار السن.
0.005	0.530**	يستطيع العاملون على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) في التعرف على حاجات الزبائن وتفهم مشاعره و التعاطف.
0.045	0.396*	يمتلك العاملون على مستوى مصلحة الزبائن سمعة حسنة في خدمة الزبائن.

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS**

يبين الجدول رقم (02-13) الصدق الداخلي لفقرات الإدارة الالكترونية حسب بعد الأمان و التعاطف للمتغير التابع ( جودة الخدمات) حيث يبين معامل الارتباط بين الفقرات والذي يتراوح بين 0.396 و 0,819 ، الصدق بين فقرات المجال وهي قيم جيدة، حيث أن القيمة الاحتمالية المعنوية لكل فقرة أقل من ( 0,05 ) ، وبذلك تعتبر الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

**- الصدق البياني (درجة الارتباط لأبعاد الدراسة) :**

**الجدول رقم (02-14): الصدق الداخلي لأبعاد الدراسة:**

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.698**	الملموسية
0.000	0.859**	الاعتمادية

0.000	0.856**	الاستجابة
0.000	0.804**	الأمان و التعاطف

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (02-14) الصدق الداخلي والمتعلق بدرجة الارتباط لمجالات الدراسة، حيث يبين معامل الارتباط الصدق الأبعاد الأربع ، بحيث يبين معامل الارتباط أن أغلبية الفقرات تتجاوز % 70 ، بمستوى دلالة (0.05) وذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة لما وضع لقياسه وهذا لا يستدعي إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى .  
**الصدق البنائي للدراسة :** يعتبر الصدق البنائي أداة لقياس صدق الأداة، الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان والجدول التالي يوضح ذلك.

### الجدول رقم (02-15) : معاملات ارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبيان وبالدرجة الكلية

الرقم	المحاور	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	الإدارة الالكترونية	0.845**	0,000
2	جودة الخدمات	0.923**	0,000

La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).\*

La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).\*\*

### المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Spss

يشير الجدول رقم (02-15) إلى معاملات الارتباط لمحاور الدراسة، المتعلقة بالخصائص النوعية للمعلومات الحاسوبية، والتي تعبر عن تمثيل جيد للاستبيان، كون معامل الارتباط فيها محصور بين 0.845 و0.923 مما يعني أن جميع معاملات الارتباط، في جميع محاور الاستبيان دالة إحصائياً، وبذلك تعتبر جميع محاور الاستبيان صادقة لما وضع لقياسه.

### ثالثاً: ثبات أداة الاستبيان

الهدف من هذا الاختبار يكمن في التحقق من إمكانية الحصول على نفس البيانات في حالة توزيعها على نفس العينة وفي نفس الظروف، وفي هذا الصدد يعد معامل الثبات الداخلي ألفا كرونباخ أحد أهم وسائل لقياس الثبات الداخلي . وقد تم حسابه باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) . والجدول التالي يبين ذلك :

الجدول رقم (02-16): يوضح معامل ثبات الأداة حسب معادلة (الفا كرونباخ)

المحاور	عدد عينات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المعامل الكلي	26	40	0.845

المصدر: من إعداد الطالبتين

يلاحظ من خلال الجدول رقم (02-16) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لدراسة استبيان قدر بـ 0.845 وهذا يمثل قيمة جيدة لثبات الأداة لثباتها الداخلية لثباتها الخارجية الإحصائية ونسبة مقبولة لأغراض التحليل.

### 1- اختبار التوزيع الطبيعي :

تم استخدام اختبار Shapiro-Wilk لاختبار ما إذا كانت البيانات الخاضعة للتحليل تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، ونتائج هذا الاختبار مبينة في الجدول الآتي

الجدول رقم (02-17) : اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk)

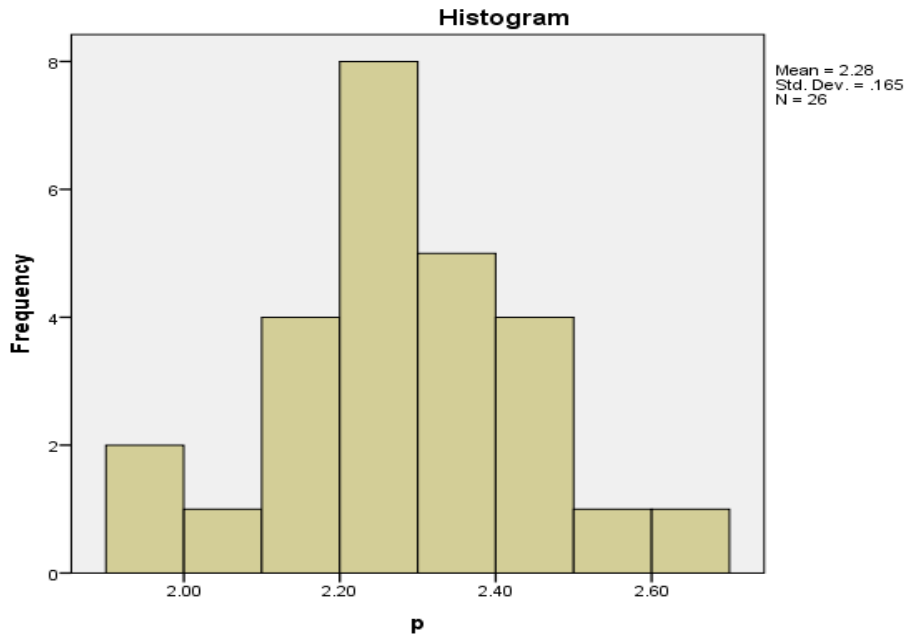
Shapiro-Wilk			المحاور
الدلالة الإحصائية	درجة الحرية	إحصائية الاختبار	
0.596	26	0.969	جميع فقرات الاستبيان

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS 22

يتضح من الجدول رقم (02-17) أن الدلالة الإحصائية (Sig.) لجميع محاور الدراسة المتضمنة أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المحاور المدروسة يتبع التوزيع الطبيعي، وعليه يتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة، ويمكن التوضيح أكثر من خلال الشكل التالي :



شكل رقم (02-02) : اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-)



(Wilk)

### المبحث الثاني: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

بعد التطرق إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة فيالمبحثالسابقوكذا تبينالطرقالإحصائيةالمستعملة، سنقومفيهذاالمبحثباستعراضأهمالنتائجالتيوصلتإليهاالدراسةمعتحليلها ومناقشتها.

#### المطلب الأول: تحليل المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب التطرق إلى تحليل الصفات الشخصية لعينة الدراسة من خلال تحليل الجزء الأول للاستبيان المتعلق بالمعلومات الشخصية للمستجوبين والمتمثلة في كل من الجنس، العمر، المستوى التعليم، الخبرة المهنية، و المصلحة التي ينتمي إليها، كما تجدر الإشارة إلى أن هذه المعلومات تعطينا الفروقات وإمكانية إجراء مقارنات بخصوصها. وفيما يلي العرض الذي يبين خصائص عينة الدراسة:

#### أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

من خلال هذا الفرع سنقوم بإعطاء صورة واضحة للأفراد المستجوبين وذلك من خلال تحليل الصفات الشخصية لهم للتعرف على بعض المعلومات الأساسية المتعلقة بعينة الدراسة. وهذا انطلاقاً من تحليل الجزء الأول من قائمة الاستقصاء والتي تحوي المتغيرات التالية: الجنس، العمر، المستوى التعليم، الخبرة المهنية، المصلحة التي تنتمي إليها. وفيما يلي عرض نتائج الدراسة:

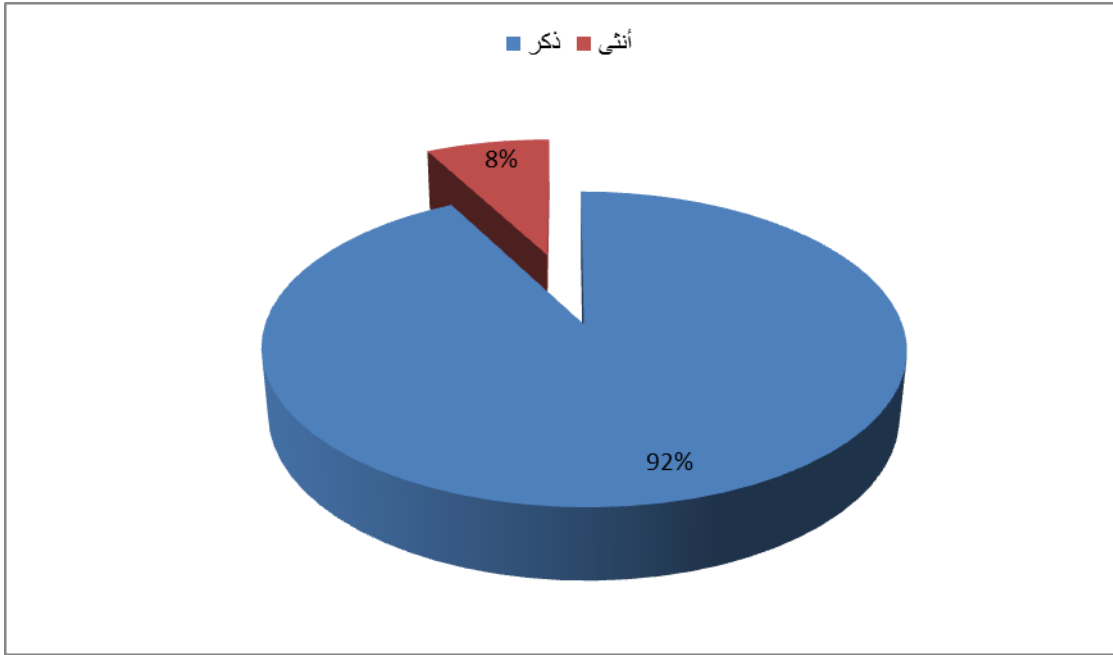
- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجدول (02-18): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة	التكرار	الفئة
%92.3	24	ذكر
%7.7	2	أنثى
%100	26	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الشكل (02-03): توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس



نلاحظ من خلال الجدول رقم (02-18) أن عينة الدراسة تتشكل من نسبة كبيرة من الذكور وتقدر بـ 92.3% في المائة، وبالمقابل قدرت نسبة الإناث بـ 7.7% في المائة، وربما يفسر ذلك كون اختيار العينة وفق المصالح المتعلقة بمؤسسة سيترام والتي يتم الإشراف عليها عادة من قبل الذكور أكثر من الإناث نظرا لتلاؤمها مع خصوصياتهم.

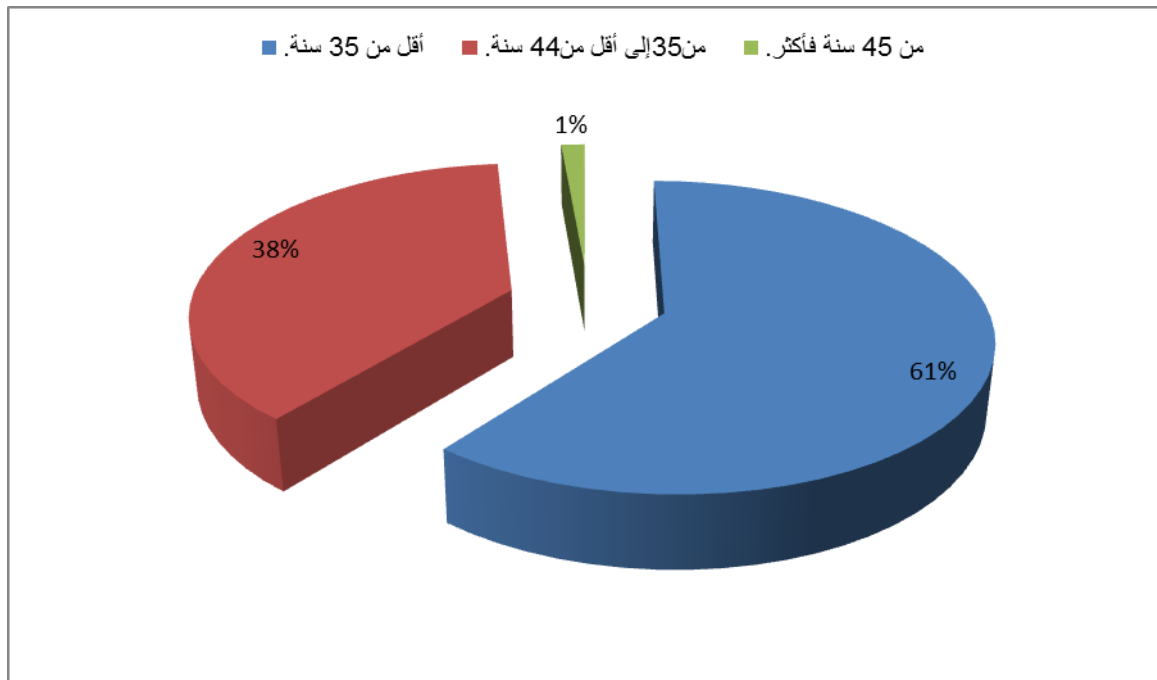
- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

الجدول رقم (02-19): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

النسبة	التكرار	الفئة
61.5%	16	أقل من 35 سنة.
38.5%	10	من 35 إلى 44 سنة.
0%	/	من 45 سنة فأكثر.
100%	26	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الشكل (02-04): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير السن.



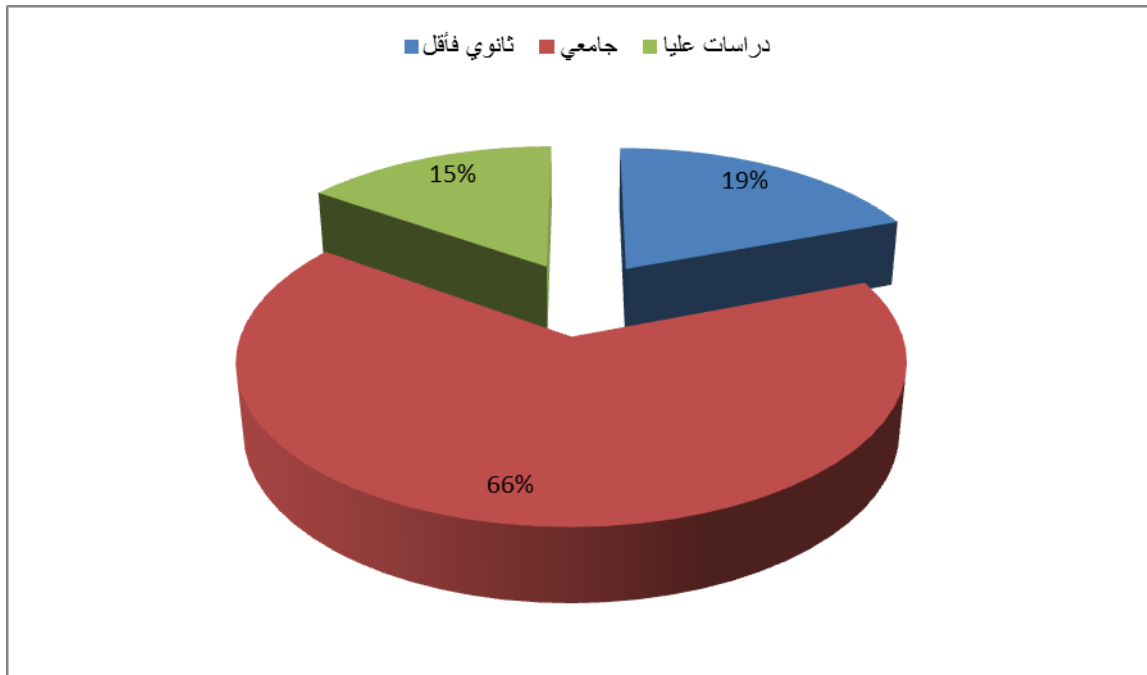
يبين الجدول رقم (02-19) أن معظم الأفراد المستجوبين أقل من 35 سنة بنسبة 61.5% في المائة، ثم تليها نسبة 38.5% في المائة وهي فئة الأفراد التي تتراوح أعمارهم بين 35 إلى 44 سنة، تليها فئة الأعمار من 45 سنة فأكثر والتي لا يتم الاستجابة عليه.

- توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليم:

الجدول رقم (02-20): توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليم.

الفئة	التكرار	النسبة
ثانوي فأقل	5	%19.2
جامعي	17	%65.4
دراسات عليا	4	%15.4
المجموع	26	%100

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)  
الشكل (02-05): توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم



من خلال الجدول رقم (02-20) يتضح لنا أن عدد الأشخاص ذو التدرج الجامعي هي الفئة الأكبر حيث بلغت نسبة 65.4 في المائة في حين أظهرت النتائج أن نسبة 19.2 في المائة هم الأفراد ذوي التعليم الثانوي فأقل بينما بلغت نسبة 15.4 في المائة من الفئة دراسات العليا.

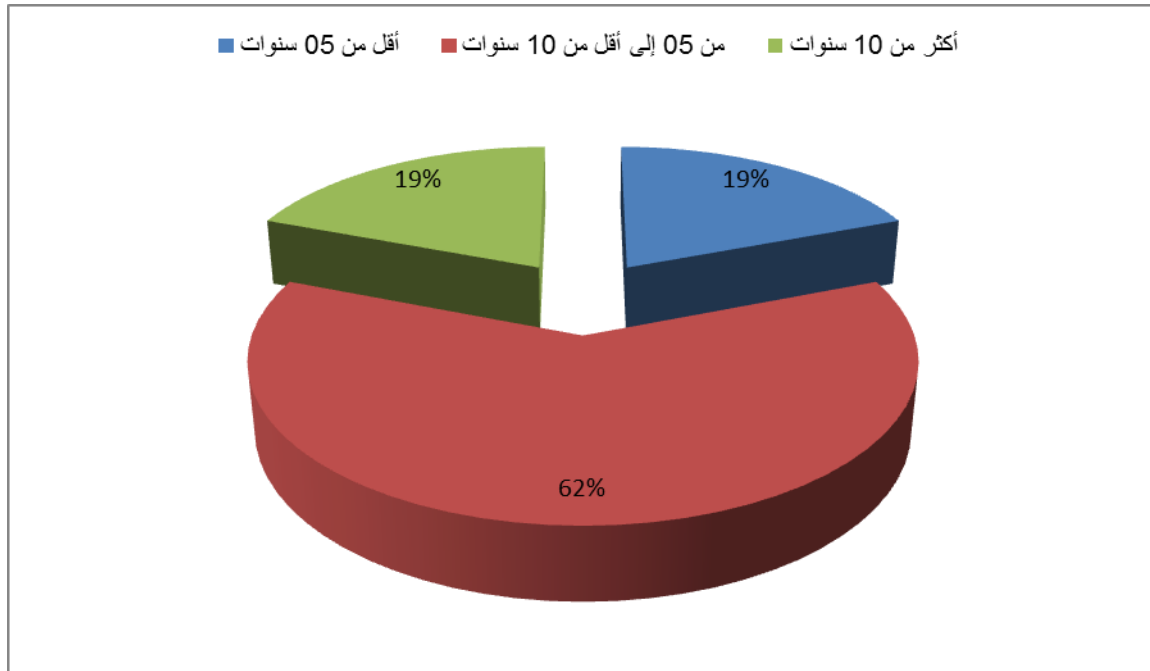
- توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة:

الجدول رقم (02-21): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

النسبة	التكرار	الفئة
19.2%	5	أقل من 05 سنوات
61.5%	16	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
19.2%	5	أكثر من 10 سنوات
100%	26	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الشكل (02-06): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.



من خلال الجدول رقم (02-21) الموضح أعلاه يتضح لنا أن نسبة 19.2 في المائة من أفراد العينة لديهم خبرة تقل عن 5 سنوات تليها فئة التي تتراوح خبرتهم بين 5 إلى 10 سنوات بأعلى نسبة قدرت ب 61.5 في المائة، أما الذين تتجاوز خبرتهم 10 سنوات، فبلغت نسبتهم 19.2 في المائة، ويمكن القول أن عينة الدراسة تمتلك خبرة معتبرة في هذا المجال.

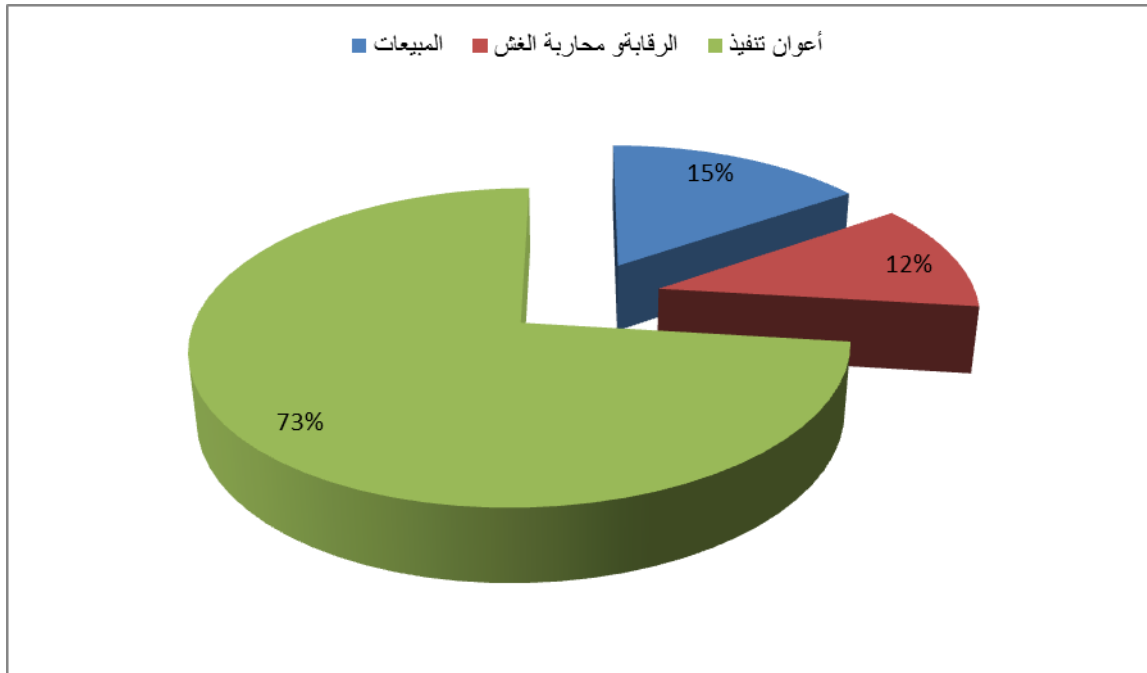
- توزيع أفراد العينة حسب المتغير المصلحة التي تنتمي إليها:

الجدول رقم (02-22) توزيع أفراد العينة حسب المتغير المصلحة التي تنتمي إليها

النسبة	التكرار	الفئة
15.4%	4	قسم المبيعات (مصلحة الزبائن)
11.5%	3	قسم الرقابة و محاربة الغش(مصلحة الزبائن)
73.1%	19	أعوان تنفيذ
100%	26	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الشكل ( 02-07) توزيع أفراد العينة حسب المتغير المصلحة التي تنتمي إليها



من خلال الجدول رقم (02-22) يتضح أن العينة تتشكل من أعوان تنفيذ بنسبة 73.1 في المائة والملاحظ أنهم في كثير من الحالات يكونون، و أما بنسبة 11.5 في المائة من قسم الرقابة و محاربة الغش (مصلحة الزبائن)، بينما قسم المبيعات (مصلحة الزبائن) بنسبة 15.4 في المائة.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

**(1) بالنسبة لأبعاد المحور الأول الإدارة الالكترونية**

- **النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:** " تطبيق مؤسسة سيترام الإدارة الالكترونية في جميع أقسامها بدرجة مرتفعه".

وللإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة لأبعاد الإدارة الالكترونية، وذلك وفقا للأبعاد المكونة له وهي: (الموارد البشرية، عتاد و البرمجيات، شبكات الاتصال، قواعد البيانات).

**البعد الأول: الموارد البشرية.**

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الموارد البشرية ثم تحليلها:

الجدول رقم (02- 23): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء "الموارد البشرية"

الترتيب	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفقرات	الرقم
1	موافق	2.846	0.464	يساهم الاعتماد على الأفراد المؤهلين في مجال الحاسوب و البرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل.	1
3	موافق	2.692	0.617	لدى الأفراد العاملين القدرة على التعامل مع الحاسوب و تطبيقاته بشكل جيد.	2
2	موافق	2.692	0.549	تحسين إن الاعتماد على الأفراد العاملين ذوي مهارات تكنولوجية يحسن من إدارة التفاعل بينهم و بين المواطنين.	3
4	موافق	2.384	0.637	تعتمد مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) في إدارتها على عدد كاف من الأفراد ذوي الخبرة و الاختصاص في مجال الحاسوب و البرمجيات.	4
/	موافق	2.653	0.367	الموارد البشرية	

### المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (02-23) أن البعد المورد البشري سائد في المؤسسة محل دراسة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.653)، وانحراف معياري (0.367)، كما يبين الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة "يساهم الاعتماد على الأفراد المؤهلين في مجال الحاسوب و البرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل" بمتوسط حسابي (2.846)، وانحراف معياري (0.464)، ثم تليها عبارة "تعتمد مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) في إدارتها على عدد كاف من الأفراد ذوي الخبرة و الاختصاص في مجال الحاسوب و البرمجيات" بمتوسط حسابي (2.384)، وانحراف معياري (0.637).

وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز المورد البشري بداخلها، لأنه يعد أحد أهم الركائز المهمة التي لا تستغني عنها المؤسسة محل الدراسة، حيث أن انسياب المورد البشري داخل المؤسسة وتدفعها بجميع الاتجاهات يساهم في تسريع العمليات الإدارية وزيادة وتيرة العمل.

### -البعد الثاني:عتاد و البرمجيات

الجدول رقم(02 - 24): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد "عتاد و البرمجيات"

الترتيب	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفقرات
2	موافق	2.769	0.429	يتوفر المعدات البرمجيات اللازمة لإجراء المراسلات الإدارية.
4	موافق	2.576	0.702	تساعد أنواع الحواسيب المستخدمة في تطبيق الالكترونية.
3	موافق	2.615	0.637	تستخدم المؤسسة البرامج الحديثة خلال تطبيق الإدارة الالكترونية.
3	موافق	2.615	0.637	تساهم البرامج المستخدمة في التقليل من أخطاء العاملين.
1	موافق	2.884	0.431	توفر المؤسسة برامج الحماية والصيانة من اجل حفظ البرامج المستخدمة في الإدارة الالكترونية.
/	موافق	2.692	0.367	عتاد و البرمجيات

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS



يتضح من خلال الجدول رقم (02-24) أن البعد العتاد و البرمجيات سائد في المؤسسة محل دراسة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.692)، وانحراف معياري (0.367)، كما يبين الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة " توفر المؤسسة برامج الحماية والصيانة من اجل حفظ البرامج المستخدمة في الإدارة الالكترونية " بمتوسط حسابي (2.884)، وانحراف معياري (0.431)، ثم تليها عبارة " تساعد أنواع الحواسيب المستخدمة في تطبيق الالكترونية " بمتوسط حسابي (2.576)، وانحراف معياري (0.702). وهذا يدل على إن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز العتاد و البرمجيات بداخلها، لأنه يعد أحد أهم الركائز المهمة التي لا تستغني عنها المؤسسة محل الدراسة، حيث أن انسياب العتاد و البرمجيات داخل المؤسسة وتدفقها بجميع الاتجاهات يساهم في تسريع العمليات الإدارية وزيادة وتيرة العمل.

### - البعد الثالث: شبكات الاتصال

الجدول رقم(02-25): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد "شبكات الاتصال"

الترتيب	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفقرات	الرقم
1	موافق	3.000	0.000	تتوفر المؤسسة على شبكات داخلية (انترانت) لتسهيل المراسلات الالكترونية.	1
5	موافق	2.461	0.646	تستخدم المؤسسة شبكات (أكست رنات) للتواصل الخارجي خلال المراسلات الالكترونية.	2
2	موافق	2.923	0.271	تستخدم المؤسسة خطوط الانترنت خلال استخدامها الإدارة الالكترونية.	3
4	موافق	2.653	0.485	إيصال مجموعة من أجهزة الحواسيب عن طريق الشبكة واسعة النطاق WAN للمؤسسة التي تنشر مكاتبها على مساحة واسعة جغرافيا.	4
3	موافق	2.846	0.367	تساهم وسائل الاتصال الحديثة في سرعة وجود الخدمة النقل.	5
/	موافق	2.776	0.221	<u>شبكات الاتصال</u>	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (02-25) أن البعد شبكات الاتصال سائد في المؤسسة محل دراسة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.776)، وانحراف معياري (0.221)، كما يبين الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة " تتوفر المؤسسة على شبكات داخلية (انترانت) لتسهيل المراسلات الالكترونية " بمتوسط حسابي (3.000)، وانحراف معياري (0.000)، ثم تليها عبارة "تستخدم المؤسسة شبكات (أكست رنات) للتواصل الخارجي خلال المراسلات الالكترونية " بمتوسط حسابي (2.461)، وانحراف معياري (0.646). وهذا يدل على إن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز شبكات الاتصال بداخلها، لأنه يعد أحد أهم الركائز المهمة التي لا تستغني عنها المؤسسة محل الدراسة، حيث أن انسياب شبكات الاتصال داخل المؤسسة وتدفقها بجميع الاتجاهات يساهم في تسريع العمليات الإدارية وزيادة وتيرة العمل.

#### - البعد الرابع: قواعد البيانات

الجدول رقم(02-26): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد "قواعد البيانات"

الرقم	الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الترتيب
1	تتيح البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات أداء الخدمة كما ينبغي.	0.491	2.807	موافق	2
2	تحتوي قواعد البيانات الموجودة في مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) على معلومات دقيقة وواضحة مما يخلق نوع من الثقة بين مصلحة الزبائن و المواطنين.	0.491	2.807	موافق	2
3	يساهم اعتماد مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) على قواعد البيانات يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن.	0.429	2.769	موافق	3
4	ساهم اعتماد مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) على قواعد البيانات للاتصال بالزبائن في سرعة الخدمة.	0.325	2.884	موافق	1
/	<u>قواعد البيانات</u>	0.240	2.817	موافق	/

### المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (02-26) أن البعد قواعد البيانات سائد في المؤسسة محل دراسة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.817)، وانحراف معياري (0.240)، كما يبين الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة "ساهم اعتماد مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) على قواعد البيانات للاتصال بالزبائن في سرعة الخدمة" بمتوسط حسابي (2.884)، وانحراف معياري (0.325)، ثم تليها عبارة "يساهم اعتماد مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) على قواعد البيانات يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن." بمتوسط حسابي (2.769)، وانحراف معياري (0.429).

وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز قواعد البيانات بداخلها، لأنه يعد أحد أهم الركائز المهمة التي لا تستغني عنها المؤسسة محل الدراسة، حيث أن انسياب قواعد البيانات داخل المؤسسة وتدفعها بجميع الاتجاهات يساهم في تسريع العمليات الإدارية وزيادة وتيرة العمل.

### - بالنسبة المحور الأول الإدارة الالكترونية

يعد هذا الاتجاه الحديث ويتم تبنيه من قبل المؤسسات التي ترى أن الإدارة الالكترونية أمر مهم ومبرر حيث يستمد مبادئه من المسؤولية الاقتصادية التي تهدف إلى تعظيم الأرباح. وفيما يلي نتائج المتعلقة بأبعاد الإدارة الالكترونية:

الجدول رقم (02-27): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية "الإدارة الالكترونية".

الرقم	الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الترتيب
1	الموارد البشرية	0.367	2.653	موافق	4
2	عتاد و البرمجيات	0.367	2.692	موافق	3
3	شبكات الاتصال	0.221	2.776	موافق	2
4	قواعد البيانات	0.240	2.817	موافق	1
/	المحور الأول الإدارة الالكترونية	0.172	2.735	موافق	/

### المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (02-27) أن أبعاد الإدارة الالكترونية سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.735)، وانحراف معياري (0.172)، كما يبين الجدول أن البعد الأكثر أهمية هو بعد قواعد البيانات بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.817)، وانحراف معياري (0.240)، ثم يليه البعد شبكات

الاتصال بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.776)، و انحراف معياري (0.221)، ثم يليه البعد عتاد و البرمجيات بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.692)، و انحراف معياري (0.367)، ثم تليه البعد الموارد البشرية بدرجة موافق بمتوسط الحسابي (2.653)، وانحراف معياري (0.367)

وهذا يدل على إن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز أبعاد الإدارة الالكترونية بداخلها، لأنه يعد أحد أهم الركائز المهمة التي لا تستغني عنها المؤسسة محل الدراسة، حيث أن انسياب أبعاد الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة وتدفعها بجميع الاتجاهات يساهم في تسريع العمليات الإدارية وزيادة وتيرة العمل. وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى التي تنص على: "تطبيق مؤسسة سيترام الإدارة الالكترونية في جميع أقسامها بدرجة مرتفعه".

#### - اختبار الفروق في درجة تبني الإدارة الالكترونية حسب المصالح

سيتم في هذا العنصر تحليل الفروق في درجة تبني الإدارة الالكترونية بمؤسسة سيترامحسب مختلف مصالح المؤسسة، والنتائج الخاصة بهذا التحليل موضحة في الشكل التالي:

الجدول رقم (02-28): يوضح اختبار الفروقات بين المتوسطات لاختلاف الإدارة الإلكترونية حسب

#### المصالح

العناصر	قيمة f	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الموارد البشرية	0.620	25	0.546
العتاد والبرمجيات	0.369	25	0.696
شبكات الاتصال	0.320	25	0.729
قواعد البيانات	1.098	25	0.350
المحور الأول الإدارة الالكترونية	0.710	25	0.502

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يبين الجدول رقم (02-28) أثر متغير المصالح في درجة اختلاف تبني الإدارة الالكترونية بالمؤسسة المدروسة، من خلال النتائج الخاصة بتحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA لدلالة الفروق بين العينات عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  (كالتالي):

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف تبني الإدارة الإلكترونية ترجع لمصالح المؤسسة.

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف تبني الإدارة الإلكترونية ترجع لمصالح المؤسسة.

حيث يبين الجدول أن قيم  $F$  غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  (على مستوى جميع الأبعاد وعليه نقبل فرضية العدم  $H_0$ ، مما يعني أنها لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في درجة اختلاف إدارة تبني الإدارة الإلكترونية تبعاً لمصالح المؤسسة.

## 2) بالنسبة لأبعاد المحور الثاني جودة الخدمات

- النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: "يعتبر مستوى جودة الخدمات في مؤسسة سياترام جيداً في جميع مصالحها".  
للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة للموسمية.

### - البعد الأول: الملموسة

سيتم عرض النتائج الخاصة بالعبارات التي تقيس بعد الملموسة ثم يتم تحليلها:

الجدول رقم (02-29): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها "الملموسة"

الرقم	الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الترتيب
1	موقع مبنى مؤسسة سياترام ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.	0.637	2.615	موافق	5
2	مظهر مبنى مؤسسة سياترام وديكوراتها جذابة و تتوفر على التجهيزات والتصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة.	0.000	3.000	موافق	1
3	تحتوي مؤسسة سياترام على قاعات الانتظار بما كل المرافق وكذا حضيرة لركن السيارات.	0.431	2.884	موافق	2
4	تقدم شركة سياترام عبر موقعها الإلكتروني المساعدة الفورية لتسهيل التنقلات للزبائن عبر الترامواي.	0.533	2.730	موافق	4
5	تستخدم مؤسسة سياترام أحدث الوسائل والتقنيات في تقديم الخدمة.	0.401	2.807	موافق	3
/	الملموسة	0.279	2.807	موافق	/

### المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (02-29) أن البعد الملموسة سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.807)، وانحراف معياري (0.279)، كما يبين الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة "مظهر مبنى مؤسسة سيترام و ديكوراتها جذابة و تتوفر على التجهيزات و التصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة" بمتوسط حسابي (3.000)، وانحراف معياري (0.000)، ثم تليها عبارة "موقع مبنى مؤسسة سيترام ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة" بمتوسط حسابي (2.615)، وانحراف معياري (0.637). وهذا يدل على إن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز الملموسة بداخلها، لأنه يعد أحد أهم الركائز المهمة التي لا تستغني عنها المؤسسة محل الدراسة، حيث أن انسياب الملموسة داخل المؤسسة وتدققها بجميع الاتجاهات يساهم في تسريع العمليات الإدارية وزيادة وتيرة العمل.

### -البعد الثاني: الاعتمادية

الجدول (02-30): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد "الاعتمادية"

الرقم	الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الترتيب
1	يتم تنفيذ الخدمة من طرف الأفراد العاملين في وقتها المحدد.	0.643	2.576	موافق	4
2	تقديم الخدمة من طرف الأفراد العاملين بدرجة عالية من الصحة و الدقة.	0.707	2.500	موافق	5
3	تمنح لك المؤسسة جميع التسهيلات و المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة.	0.628	2.653	موافق	3
4	تراعي مؤسسة سيترام ظروف الزبائن مثل ذوي الاحتياجات الخاصة.	0.196	2.961	موافق	1
5	يتعامل العاملون المؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) باحترافية و يحترمون رغبات الزبائن.	0.514	2.769	موافق	2
/	الاعتمادية	0.404	2.692	موافق	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (02-30) أن البعد الاعتمادية سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.692)، وانحراف معياري (0.404)، كما يبين الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة "تراعي مؤسسة سيترام ظروف الزبائن مثل ذوي الاحتياجات الخاصة" بمتوسط حسابي (2.961)، وانحراف معياري (0.196)، ثم تليها عبارة "تقديم الخدمة من طرف الأفراد العاملين بدرجة عالية من الصحة و الدقة" بمتوسط حسابي (2.500)، وانحراف معياري (0.707).

وهذا يدل على إن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز الاعتمادية بداخلها، لأنه يعد أحد أهم الركائز المهمة التي لا تستغني عنها المؤسسة محل الدراسة، حيث أن انسياب الاعتمادية داخل المؤسسة وتدفعها بجميع الاتجاهات يساهم في تسريع العمليات الإدارية وزيادة وتيرة العمل.

#### -العد الثالث: الاستجابة

الجدول(02-31):قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد "الاستجابة"

الرقم	الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الترتيب
1	التزام الإدارة بجودة الأداء يساعد العاملين على تحسين أدائهم	0.367	2.846	موافق	3
2	تساعد المتابعة المستمرة للعمال من قبل مشرفيهم على تحسين مستوى أدائهم	0.271	2.923	موافق	1
3	يسعى العمال إلى تحسين قدراتهم ومهاراتهم من خلال اكتساب معارف جديدة تفيدهم في عملهم	0.325	2.884	موافق	2
4	يهيئ العمل للموظفين فرص تعلم واكتساب خبرات جديدة في مجال العمل	0.470	2.692	موافق	4
5	هناك طموح للحصول على مناصب عمل عليا في المؤسسة	0.367	2.846	موافق	3
	الاستجابة	0.226	2.838	موافق	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (02-31) أن البعد الاستجابة سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.838)، وانحراف معياري (0.226)، كما يبين الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة "تساعد المتابعة المستمرة للعمال من قبل مشرفيهم على تحسين مستوى أدائهم" بمتوسط حسابي (2.923)،

وانحراف معياري (0.271)، ثم تليها عبارة " يهيئ العمل للموظفين فرص تعلم واكتساب خبرات جديدة في مجال العمل " بمتوسط حسابي (2.692)، وانحراف معياري (0.470).

وهذا يدل على إن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز الاستجابة بداخلها، لأنه يعد أحد أهم الركائز المهمة التي لا تستغني عنها المؤسسة محل الدراسة، حيث أن انسياب الاستجابة داخل المؤسسة وتدفعها بجميع الاتجاهات يساهم في تسريع العمليات الإدارية وزيادة وتيرة العمل.

#### -البعد الرابع: الأمان والتعاطف

الجدول رقم(02-32): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد "الأمان والتعاطف"

الترتيب	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفقرات	الرقم
6	موافق	2.576	0.577	اشعر بالأمان في التعامل مع عاملي مؤسسة سيترام.	1
7	موافق	2.423	0.702	توفر المؤسسة الأمان في الترامواي و عند موافق الصعود و النزول.	2
5	موافق	2.769	0.587	يتعامل العاملین مع المعلومات الخاصة للزبون بسرية تامة.	3
2	موافق	2.884	0.325	يمتاز العاملین على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) باللباقة الخلق في التعامل مع الزبائن.	4
1	موافق	3.000	0.000	يولي العاملین على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) رعاية خاصة لذوي الاحتياجات و كبار السن.	5
3	موافق	2.846	0.367	يستطيع العاملین على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) في التعرف على حاجات الزبائن وتفهم مشاعره و التعاطف.	6
4	موافق	2.807	0.401	يملك العاملین على مستوى مصلحة الزبائن سمعة حسنة في خدمة الزبائن.	7
/	موافق	2.758	0.270	الأمان و التعاطف	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS



يتضح من خلال الجدول رقم (02-32) أن البعد الأمان و التعاطف سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.758)، وانحراف معياري (0.270)، كما يبين الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي عبارة "يولي العاملین على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) رعاية خاصة لذوي الاحتياجات و كبار السن" بمتوسط حسابي (3.000)، وانحراف معياري (0.000)، ثم تليها عبارة " توفر المؤسسة الأمان في الترامواي و عند موافق الصعود و النزول " بمتوسط حسابي (2.423)، وانحراف معياري (0.702). وهذا يدل على إن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز الأمان و التعاطف بداخلها، لأنه يعد أحد أهم الركائز المهمة التي لا تستغني عنها المؤسسة محل الدراسة، حيث أن انسياب الأمان و التعاطف داخل المؤسسة وتدفعها بجميع الاتجاهات يساهم في تسريع العمليات الإدارية وزيادة وتيرة العمل.

#### - بالنسبة المحور الثاني جودة الخدمات

الجدول رقم (02-33): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية "جودة الخدمات".

الرقم	الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الترتيب
1	اللموسية	0.279	2.807	موافق	2
2	الاعتمادية	0.404	2.692	موافق	4
3	الاستجابة	0.226	2.838	موافق	1
4	الأمان و التعاطف	0.270	2.758	موافق	3
	المحور الثاني جودة الخدمات	0.238	2.774	موافق	/

#### المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (02-33) أن أبعاد جودة الخدمات سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.774)، وانحراف معياري (0.238)، كما يبين الجدول أن البعد الأكثر أهمية هو البعد الاستجابة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.838)، وانحراف معياري (0.226)، ثم يليه البعد اللموسية بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.807)، و انحراف معياري (0.279)، ثم يليه البعد الأمان و التعاطف بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.758)، و انحراف معياري (0.270)، ثم تليه البعد الاعتمادية بدرجة موافق بمتوسط الحسابي (2.692)، وانحراف معياري (0.404)

وهذا يدل على إن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز أبعاد جودة الخدمات بداخلها، لأنه يعد أحد أهم الركائز المهمة التي لا تستغني عنها المؤسسة محل الدراسة، حيث أن انسياب أبعاد جودة الخدمات داخل المؤسسة وتدفعها بجميع الاتجاهات يساهم في تسريع العمليات الإدارية وزيادة وتيرة العمل.

وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية التي تنص على "يعتبر مستوى جودة الخدمات في مؤسسة سيترام جيدا في جميع مصالحها"

#### - اختبار الفروق في مستوى جودة الخدمات حسب المصالح

سيتم في هذا العنصر تحليل الفروق في جودة الخدمات بمؤسسة سيترام حسب مختلف مصالح المؤسسة، والنتائج الخاصة بهذا التحليل موضحة في الشكل التالي:

الجدول رقم (02-34): يوضح اختبار الفروقات بين المتوسطات لاختلاف مستوى جودة الخدمة

#### حسب المصالح

العناصر	قيمة f	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الملموسية	0.120	25	0.888
الاعتمادية	1.509	25	0.242
الاستجابة	3.145	25	0.062
الأمان و التعاطف	2.586	25	0.097
المحور الثاني جدودة الخدمات	1.731	25	0.199

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يبين الجدول رقم (02-34) أثر متغير المصلحة في درجة اختلاف مستوى جودة الخدمات بالمؤسسة المدروسة، من خلال النتائج الخاصة بتحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA لدلالة الفروق بين العينات عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  (كالتالي):

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف مستوى جودة الخدمات ترجع لمصالح المؤسسة.

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف مستوى جودة الخدمات ترجع لمصالح المؤسسة.

حيث يبين الجدول أن قيم F غير دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  (على مستوى جميع الأبعاد وعليه نقبل فرضية العدم  $H_0$ ، مما يعني أنها لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في درجة اختلاف إدارة مستوى جودة الخدمات تبعاً لمصالح المؤسسة أما على مستوى العناصر الفرعية فهناك دلالة إحصائية، مما يعني وجود فروق دالة إحصائية في درجة اختلاف جودة الخدمات تبعاً لمصالح مؤسسة سيترام. وللتوضيح أكثر نستعين بالجدول التالي:

الجدول رقم (02-35): المقارنة البعدية لاختلاف مستوى جودة الخدمات حسب أقسام (مصلحة

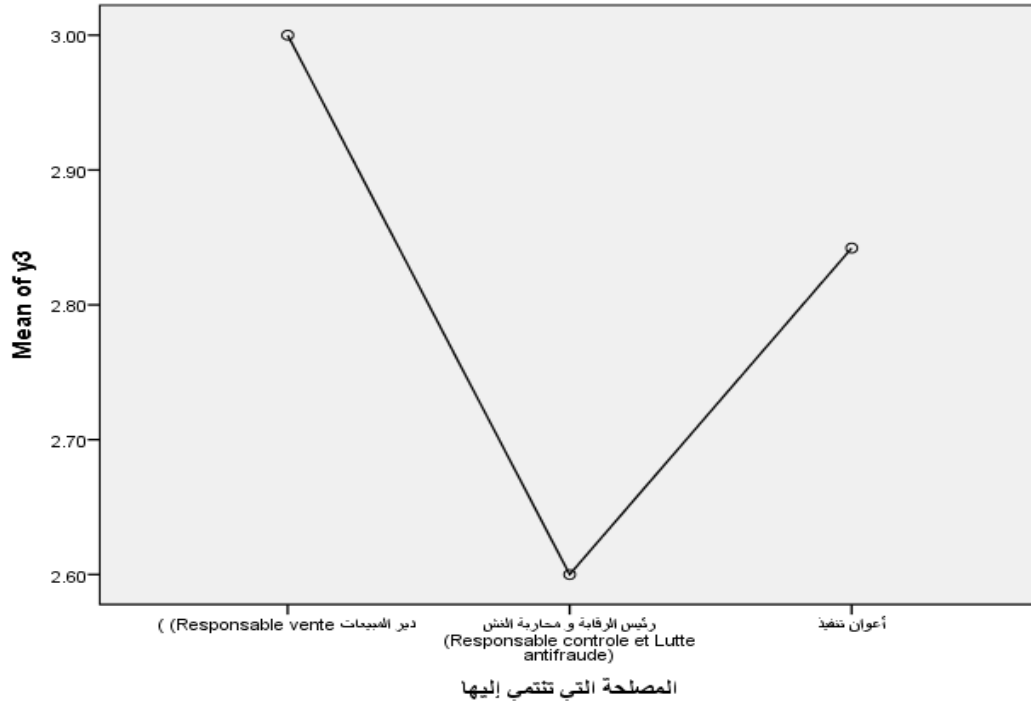
الزيائن)مؤسسة سيترام

العنصر	قسم	قسم	الدلالة الإحصائية
الاستجابة	قسم المبيعات Responsible	قسم الرقابة و محاربة الغش (Responsible)	0.020
الأمان و التعاطف	قسم المبيعات Responsible	قسم الرقابة و محاربة الغش (Responsible)	0.033

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يبين الجدول رقم (02-35) أيضا فروق جزئية في عناصر أبعاد جودة الخدمات بمؤسسة سيترام، فمن خلال النتائج السابقة يتضح أن هناك اختلاف في مستوى الأمان و التعاطف بين قسم المبيعات اتجاه قسم الرقابة و محاربة، حيث أن قسم المبيعات أكثر استجابة من قسم الرقابة و محاربة ، وهذا ما يوضحه المتوسط الحسابي.

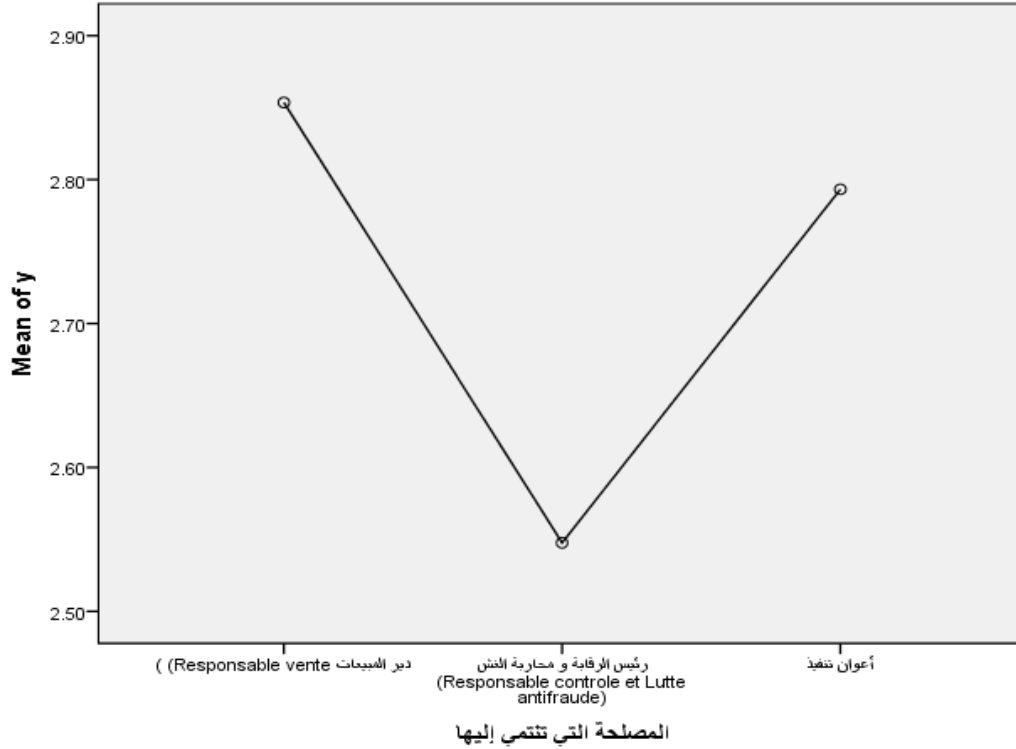
الشكل رقم : ( 02-08) المتوسط الحسابي لعنصر الإستجابة باعتبار أقسام (مصلحة الزيائن)المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الشكل رقم : ( 02-09) المتوسط الحسابي لعنصر الأمان والتعاطف باعتبار أقسام (مصلحة الزبائن)

المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج اختبار فرضيات ارتباطات بين المتغيرات الدراسة

أولاً: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: المتغير التابع جودة الخدمات

جدول رقم (2-36): الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.573 <sup>a</sup>	.328	.300	.19952

a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل الإدارة الالكترونية,

### المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (02-36) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط الخطي بين أبعاد الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل و جودة الخدمات كمتغير تابع هو (57.3%) أي أن هناك ارتباط المتوسط بينهما، ومدى الدقة في تقديم المتغير التابع هو (32.8%)، بمعنى أن (32.8%) من جودة الخدمات يعود للإدارة الالكترونية، و النسبة المتبقية (67.2%) ترجع إلى عوامل أخرى.

ثانيا: قياس تأثير الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات

- النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: "تأثر الإدارة الالكترونية بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات مؤسسة سيترام ورقلة".

من خلال ما سبق وتم تحليله سنقوم بدراسة تأثير الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات بالاعتماد على نموذج قياسي لتحليل العلاقة في تأثير الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات للمؤسسات محل الدراسة

### 1. تبين خط الانحدار

الجدول رقم (02-37): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.467	1	.467	11.735	.002 <sup>b</sup>
	Residual	.955	24	.040		
	Total	1.423	25			

a. Dependent Variable: المتغير التابع جودة الخدمات

b. Predictors: (Constant), المتغير المستقل الإدارة الالكترونية

**المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS**

من الجدول رقم (02-37) السابق نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.467، ومجموع مربعات البواقي هو 0.955 و مجموع المربعات الكلي يساوي 1.423
- درجة حرية الانحدار هي 1 و درجة حرية البواقي 24
- معدل مربعات الانحدار هو 0.467 و معدل مربعات البواقي 0.040
- قيمة اختبار تحليل تباين الخط الانحدار هو 0.002
- مستوى دلالة الاختبار 0.002 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.5 فنرفضها، و بالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

**2. دراسة معاملات خط الانحدار**

الجدول رقم (02-38): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمات

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.602	.635		.948	.353
	(الإدارة الالكترونية)	.794	.232	.573	3.426	.002

a. Dependent Variable: المتغير التابع جودة الخدمات

**المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS**

$$Y=a+b1x1$$

معادلة خط الانحدار هي :

$$Y= 0.602+0.794x1$$

حيث:

X: المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية)

Y: المتغير التابع (جودة الخدمات)

من خلال الجدول رقم (02-38) السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 0.602 الذي يمثل a من معادلة المستقيم  $Y=a+bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل Beta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد الإدارة الالكترونية و جودة الخدمات ، و هي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة للإدارة الالكترونية بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة جودة الخدمات ب(79%).

ثالثا: القياس الكمي والتحليل الإحصائي:

من خلال هذا العنصر سيتم قياس وتحليل المخرجات المتحصل عليها من البرنامج الإحصائي كالتالي:

- تقدير معالم النموذج لتأثير المحددات الاقتصادية على الإدارة الالكترونية للمؤسسات محل الدراسة:

لتقدير معالم معادلة الانحدار استخدمنا البرنامج الإحصائي (SPSS) حيث كانت المخرجات كالتالي:

جدول رقم (02-38) : يوضح تقدير معالم نموذج الانحدار المتعدد الإدارة الالكترونية

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.969	.762		1.272	.217
	الموارد البشرية	.277	.118	.427	2.344	.029
	عتاد و البرمجيات	.128	.115	.197	1.114	.278
	شبكات الاتصال	.009	.186	.009	.051	.960
	قواعد البيانات	.249	.185	.251	1.345	.193

a. Dependent Variable: y المتغير التابع جودة الخدمات

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم (02-38), يمكن تحديد مقطع خط الانحدار ميل خط الانحدار بالنسبة

للموارد البشرية وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+b1x1$$

ومنه معادلة خط الانحدار هي:

$$Y=0.969+0.277x1$$

أما بالنسبة لقيم Sig نجد أن القيمة الواحدة مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1, ومنه نستنتج أن أهم البعد المؤثرة على زيادة جودة الخدمات هو: (الموارد البشرية).

وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة التي تنص على "تأثر الإدارة الالكترونية (بعد الموارد البشرية) بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات مؤسسة سيترام ورقلة".

المطلب الثالث: تحليل ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات الدراسية

**خامسا: مناقشة النتائج الدراسية:**

- من خلال إجرائنا لدراستنا توصلنا لجملة من النتائج المتمثلة فيما يلي:

فيما يخص أبعاد الإدارة الالكترونية: المتوسط العام لها كان بدرجة موافق وهذا يفسر نظرة ايجابية و رضى حول جودة الخدمات لمؤسسة سترام حيث كانت نظرهم.

الموارد البشرية: هو المورد المؤهل للأفراد و الذي يشكل عنصر من عناصر الإدارة الالكترونية بدرجة موافق بمتوسط حسابي(2.653)، والانحراف المعياري (0.367)، ولا تختلف باختلاف مصالح بدلالة إحصائية(0.546).

عتاد والبرمجيات: هو عنصر من عناصر الإدارة الالكترونية بدرجة موافق بمتوسط حسابي(2.692)، و الانحراف المعياري(0.367)، ولا تختلف باختلاف مصالح بدلالة إحصائية(0.696).

شبكات الاتصال: هي مختلف الوصلات الالكترونية والتي تعتبر عنصر من عناصر الإدارة الالكترونية بدرجة موافق بمتوسط حسابي(2.775)، والانحراف المعياري (0.221)، ولا تختلف باختلاف مصالح بدلالة إحصائية(0.729).



**قواعد البيانات:** هو البعد من أبعاد الإدارة الالكترونية بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.817)، و الانحراف المعياري (0.172)، ولا تختلف باختلاف مصالحي بدلالة إحصائية (0.350).

**فيما يخص جودة الخدمات:** المتوسط العام لها كان بدرجة موافق وهذا يفسر نظرة إيجابية و رضى حول جودة الخدمات لمؤسسة سترام حيث كانت نظرهم.

**الملموسية:** هي التسهيلات المادية و التي تعتبر بعد من أبعاد جودة الخدمات بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.807)، و الانحراف المعياري (0.279)، و لا تختلف باختلاف مصالحي بدلالة إحصائية (0.888).

**الاعتمادية:** بدرجة موافق يعكس ذلك قدرة مؤسسة سترام على تغطية جودة الخدمات حيث قدر المتوسط الحسابي (2.692)، و الانحراف المعياري (0.404)، و لا تختلف باختلاف مصالحي بدلالة إحصائية (0.242).

**الاستجابة:** بدرجة موافق وقدر المتوسط الحسابي (2.838)، و الانحراف المعياري (0.226) و عليه تفسر هذه النتيجة بجاهزية موظفي في تقديم جودة الخدمات، و لا تختلف باختلاف مصالحي بدلالة إحصائية (0.062).

يوجد فروقات جزئية في مصلحة الزبائن، قسم المبيعات يختلف عن قسم الرقابة و محاربة الغش، وهذا يدل على أن في صالح قسم المبيعات بدلالة إحصائية (0.020).

**الأمان والتعاطف:** بدرجة موافق وقدر المتوسط الحسابي (2.758)، و الانحراف المعياري (0.270) و عليه تفسر هذه النتيجة بجاهزية موظفي في تقديم جودة الخدمات، و لا تختلف باختلاف مصالحي بدلالة إحصائية (0.097).

يوجد فروقات جزئية في مصلحة الزبائن، قسم المبيعات يختلف عن قسم الرقابة و محاربة الغش، وهذا يدل على أن في صالح قسم المبيعات بدلالة إحصائية (0.020).

**سادسا: مناقشة النتائج الإحصائية:**

### 1. العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

من خلال الملحق رقم (04) نلاحظ أن العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا و عند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة الإدارة الالكترونية و جودة الخدمات كمتغير تابع بالنسبة لكل من الموارد البشرية، عتاد و البرمجيات، شبكات الاتصال، قواعد البيانات حيث بلغت القيمة الارتباطية لكل من بعد الموارد البشرية ب68.5%، بعدها يأتي بعد قواعد البيانات ب64.2%، و بعدها يأتي بعد عتاد و البرمجيات ب59.6%، و في الاخير بعد شبكات الاتصال حيث بلغت القيمة الارتباطية 28.4%.

## 2. دراسة معاملات خط الانحدار:

\_ مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.544، ومجموع مربعات البواقي هو 0.878 و مجموع المربعات الكلي  
يساوي 1.423

\_ درجة حرية الانحدار هي 4 و درجة حرية البواقي 21

\_ معدل مربعات الانحدار هو 0.136 و معدل مربعات البواقي 0.042

\_ قيمة اختبار تحليل تباين الخط الانحدار هو 0.032

\_ مستوى دلالة الاختبار 0.032 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.5 فنرفضها، و بالتالي خط

الانحدار يلائم المعطيات و الشكل التالي يوضح ذلك، و حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق  
التوزيع الطبيعي.

من خلال تحليل قيم معاملات الارتباط الخطي بين أبعاد المتغير المستقل إدارة الالكترونية هو يساوي  
0.602 الذي يمثل a من معادلة المستقيم  $Y=a+bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير  
المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل Beta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد الإدارة  
الالكترونية و جودة الخدمات ، و هي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة للإدارة الالكترونية كلما زاد جودة  
الخدمات

معادلة خط الانحدار:

$$Y=0.794x+0.602$$

من خلال الجدول رقم (02-36) نستنتج وجود علاقة خطية متوسطة طردية بين الإدارة الالكترونية و جودة الخدمات  
بنسبة 32.8% عند مستوى معنوية 0.000 في مؤسسة محل الدراسة بمعنى أن هناك دور وأثر الإدارة الالكترونية في تحسين الجودة  
والنسبة الباقية 67.2% تعود إلى عوامل أخرى.

### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإدارة الالكترونية وأثره في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة سيترام -ورقلة-، حيث تناولنا من خلال هذا الفصل مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة أما في المبحث الثاني تم عرض ومناقشة نتائج الدراسة المتحصل عليها. ومن خلال ماتم التوصل إليه من معطيات ونتائج الدراسة الميدانية في مؤسسة سيترام -ورقلة-، باستخدام استبيان موزع على عينة عشوائية بسيطة قدرها (26) موظف، وتم تحليل استبيانات الدراسة بإستخدام البرنامج الاحصائي (spss)، حيث تم تفريغ هذه الاستمارات فيه بالاستعانة بجداول excel، و في الأخير ثم تطرقنا إلى عرض النتائج وتحليلها .

الخاتمة

### خاتمة:

من الاتجاهات الحديثة للمنظمات اليوم الاهتمام البالغ بإدارة أعمالها عن طريق تبنيها لمفهوم الإدارة الالكترونية، إذ يعد هذا التمكين من أهم ملامح الإدارة الحديثة، والتي تهتم بشكل رئيسي على إقامة وتكوين الثقة بين الإدارة والعاملين، وتحفيزهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار، وتأسيسا على ما تقدم، فإن تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات ينبغي أن ينطلق من المستويات الإدارية الأقرب من المواطن الذي يشكل محور عملية التحسين، كما ينبغي أن يتم ذلك بالاعتماد على تقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمات.

وقد تمكنا من خلال الدراسة الميدانية التي صاحبها زيارات متعددة لمؤسسة سيطرة خاصة مصلحة الزبائن وباقي مصالحها على الاطلاع على إجراءات تطبيق العملية الالكترونية، مما أعطانا صورة واضحة عن تسيير هذه العملية.

### اختبار الفرضيات:

وبناء على نتائج السابقة يتم الحكم على مصداقية فرضيات البحث:

— الفرضية الأولى: نلاحظ أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية مرتفع وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى، عند  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف تبني الإدارة الإلكترونية ترجع لمصالح المؤسسة.

— الفرضية الثانية: "يعتبر مستوى جودة الخدمات في مؤسسة سيطرة جيدا في جميع مصالحها"، وهو ما يثبت صحة الفرضية العد  $H_0$ ، مما يعنىبأحتمالاتوجد فروقبينأفراد عينة الدراسة فيدرجة اختلافإدارة مستوى جودة الخدمات تبعا لمصالح المؤسسة، أما على مستوى العناصر الفرعية فهناك دلالة إحصائية، مما يعنىبوجودفروق دالة إحصائيةفي درجة اختلاف جودة الخدمات تبعا لمصالح مؤسسة سيطرة وهذا ما يثبت أيضا صحة الفرضية البديلة .

— الفرضية الثالثة: التي تنص على " تأثر الإدارة الالكترونية بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات مؤسسة سيطرة ورقلة"، وهو ما يثبت صحة الفرضية البديلة نجد أن أغلب القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة  $H_1$ .

### النتائج التطبيقية للدراسة:

- إن أبعاد الإدارة الالكترونية المتمثلة في موارد البشرية، عتاد و البرمجيات، شبكات الاتصال، قواعد البيانات لها أثر على جودة الخدمات في مؤسسة سيطرة.
- يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الالكترونية و جودة الخدمات.

- وجود فروقات ذو دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة الدراسة حول الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات بالنسبة للمتغير المستوى التعليمي، المصلحة التي تنتمي إليها، الخبرة.
  - لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة الدراسة حول الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات بالنسبة للمتغير الجنس و العمر.
  - تعتبر الإدارة الالكترونية عاملا مهما في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة على مستوى درجة تطبيق معايير جودة الخدمات، و بصفة خاصة على مؤسسة سياترام بورقلة
- التوصيات والاقتراحات:**

- ضرورة اعتماد التحول الرقمي بأبعاده المختلفة كموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة، نظرا لأهميته البالغة في تحسن الخدمات نحو الإدارة، مايساهم في تعزيز الإدارة الالكترونية؛
  - إن نجاح العمل في مؤسسة سياترام -ورقلة- يعتمد بشكل كبير على العمل بروح الفريق، وعلى تدريب العاملين على العمل الجماعي، وبالتالي وجب على المؤسسة محل الدراسة أن تصمم برامج تدريبية خاصة تركز موضوعاتها حول تحسين خدمات وتطوير قدراتهم ومهاراتهم في زيادة إكتساب المعرفة ؛
  - تقديم برامج تدريبية عن كيفية استخدام البرامج و الأجهزة الحاسوبية؛
  - تقديم حملات ترشيد وتوعية لضرورة التحسين جودة خدمات في المؤسسة؛
  - توفير وسائل اتصال حديثة التي تساعد على الأداء الحسن للخدمات بشكل كافي في المؤسسة
- أفاق الدراسة**

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، ونظرا لعد قدرتنا على الإلمام بكافة الجوانب المتعلقة بالموضوع، إلا اننا نأمل أن نكون قد وفقنا في إثراء البحث العلمي ولو بالشيء القليل، وفيما يلي مجموعة مواضيع مقترحة يمكن أن تكون منطلق جديد لدراسات مستقبلية:

- أثر تطبيق التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية؛
- أهمية التحول الرقمي في توليد المعرفة؛
- أهمية الإدارة الالكترونية في تعزيز جودة الخدمات ؛
- دراسة حول أبعاد الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة
- أثر جودة الخدمة على رضا الزبون؛

# قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. احمد غنيم، "كتاب الاعتماد المستندى و التحصيل المستندى أضواء على النمسا و النواحي التطبيقية"، القاهرة، سنة 2003.
2. محمد عبد العالي النعيمي و آخرون، إدارة الجودة المعاصرة \_ مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج و العمليات و الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن بدون ذكر رقم الطبعة، 2009.
3. قاسم نايف علوان المياوي، ادارة الجودة في الخدمات: مفاهيم و عمليات و تطبيقات، دار الشروق للنشر و التوزيع، رقم طبعة 01، 2006.
4. نجم عبود نجم، الإدارة و المعرفة الالكترونية، الطبعة العربية، دار اليازوري، عمان، 2017.
5. نسيم هلال، عبد الكريم فتاح، أبوبكر احمدوش، لقمان منصور، تسويق خدمات، جامعة مرسلبي عبد الله تيبازة، كلية علوم الاقتصادية، قسم علوم تجارية، تخصص تسويق، 2019\_2020.
6. علي السلمي، خواطر في إدارة معاصرة، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، مصر 2001 .
7. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية ، 2005.
8. صدام خماسية، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، الأردن ، 2013
9. عادل حرشوش الفرجي، احمد علي صالح، بيداء ستار البياتي، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007.

المجلات العلمية البحوث الجامعية

10. بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية المجالات و التطبيق، أبو ضبي، مركز الدراسات للبحوث الاستشارية، 2005.
11. سامي عمري، أثر محددات الخدمة على رضا الزبون دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس\_ وكالة تبسة\_ جامعة العربي التبسي، مجلة دراسات في الاقتصاد و ادارة الاعمال، المجلد 04، العدد 01، جوان 2021.
12. شهيناز بلمرابط، مليكة فريمش، أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات النقل دراسة ميدانية بمؤسسة استغلال الترامواي \_سيترام قسنطينة\_ جامعة قسنطينة، المجلة الجزائرية للأمن و التنمية، المجلد 10، العدد 03، جويلية 2021.



13. الطاهر لحرش، يوسف قروج، وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة\_دراسة ميدانية\_مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، دراسة اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة.
14. فطيمة سايح، "الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة، العدد:04، المركز الجامعي احمد زبانه، غليزان، الجزائر، 2018.
15. لمين علوطي، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد:42، المركز الجامعي يحي فارس، المدية، الجزائر، 2008.
16. محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة ادارة الجودة والبيئة; ISO 9000; ISO 14000، دار ط1
17. يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد:5، العدد:01، جامعة عمار ثلجي، الاغواط، الجزائر، 2014.
18. ناصر عويد عطية العقابي، خلود هادي عبود الربيعي، تحليل متطلبات الإدارة الالكترونية و دوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية بحث تطبيقي في شركة التامين العراقية العامة، مجلة دراسات المحاسبية و مالية (JAFS)، المجلد: الثالث عشر، العدد:45، الجامعة بغداد، العراق، 2018.
- البحوث الجامعية
- أطروحة دكتوراه
19. بوعكاز عامر، "تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية-دراسة ميدانية"، أطروحة دكتوراه في إدارة المنظمات، جامعة زيان عاشور، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجلفة، الجزائر، 2021.
- مذكرة الماجستير
20. أسماء حمدون، تسويق خدمات النقل، مذكر ماجستير، جامعة جيلالي اليابس سيدي بالعباس، كلية علوم الاقتصادية، قسم تجارية، 2018\_2019.
21. بوشفيرات رضوان، بوعبد الله علي، "دور الإدارة الالكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية الدولية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2018.
22. حنان رزق الله، اثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسيير موارد بشرية، 2010.
23. خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية و المادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط (غير منشورة)، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008.

24. خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية و المادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط (غير منشورة)، جامعة ام القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008.
25. عزوز محمد الطيب، سعودي عامر، "تأثير الإدارة الالكترونية على أداء و تحسين سير المرفق العال". (مذكرة ماستر، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2017).
26. محمد الأزهر بوخلط، إدريس زبدي، عبد الجبار حريز بكار، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، الجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2019\_2022.
27. محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
28. يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال.
29. عبد الحق رايس، كريمة بن شريف، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، المجلد 06، العدد: 02، 2022.
30. شهيناز بلمرابط، مليكة فريمش، مجلة الجزائر للأمن و التنمية، جامعة قسنطينة(3)، 2021.
31. سامية حول، يزيد شهلي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة باتنة، الجزائر، 2015.
32. الطاهر لحرش، يوسف قروج، مجلة الحقوق وعلوم الإنسانية\_دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2014.
33. أحمد محمد سعيد صدقي، لينا عدنان حمودي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية و الاقتصادية، جامعة دجلة، جامعة حران، تركيا، 2018.

### المواقع الالكترونية:

1. أبعاد الإدارة الالكترونية، معلومات مسترجعة من الموقع  
[https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF\\_%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9](https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF_%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9)  
 تاريخ الإطلاع 2023/03/05  
 30 h على الساعة 19

أبعاد الإدارة الإلكترونية، <https://www.oracle.com/bh-ar/database/what-is-database/> معلومات مسترجعة من الموقع تاريخ الأطلاع 2023/03/07 على الساعة 15h22

عبد الحميد شهدي، مدرس الجغرافيا الاقتصادية، ماهية جغرافية النقل، كلية الآداب \_ جامعة المنصورة، منتدى عارف الإمارة، قسم الجغرافية

بتاريخ الاطلاع 2023/03/10، على الساعة 30h14 <https://arifalemara.yoo7.com/>

نسليم هلال، عبد الكريم فتاح، أبوبكر احمدوش، لقمان منصور، تسويق خدمات، جامعة مرسلنى عبد الله تيبازة، كلية علوم الاقتصادية، قسم علوم تجارية، تخصص تسويق، 2019\_2020،

[https://fr.scribd.com/document/434252001/%D8%AA%D8%B3%D9%88%D9%8A%D9%82-](https://fr.scribd.com/document/434252001/%D8%AA%D8%B3%D9%88%D9%8A%D9%82-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA#)

تاريخ الاطلاع 2023/03/11، على ساعة 45h09 [%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA#](https://fr.scribd.com/document/434252001/%D8%AA%D8%B3%D9%88%D9%8A%D9%82-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA#)

\_مراجع أجنبية:

1. Daniel Duret ، Maurice pillet، qualité en production :de Iso 9000 à Six sigina. édition d'organisation ، paris، 2eme édition، 2002 ،p21.
2. Mohammad Ali Ibrahim Alkhsabah, Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University, *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, Vol. 7, No. 1, January 2017, Business Administration Department, , Business Faculty, Tafila Technical University, Jordan
3. Mohammad Ali alqudah. **Electronic management and its role in developing the performance of E-government in Jordan**. Khazar université. Year unknown, P68.
4. Andres Monzon, Sara Hernandez, Rocio Cascajo, Transport Research Centre(TRANSYT), Universidad Politécnica de Madrid, 2011/2012.
5. Tujuba Asmera Oljira, Ambo University & wollega University, 2023.
6. Pijush Kanti Bhattacharjee, International Journal of Innovation, Manangement and Technology, vol.1, No. 3, 2010.
7. Silvia C.Peters , Elham Mazdarani, Bachelor Thesis in Business Administration, Malardalen University, Vasteras, 2008.
8. Mohammad Ali Alqudah, Leyla Muradkhanli, Electronic Research Journal for Engineering, Computer and Applied Sciences, Azerbaijan, Jordan, 2021.
9. Mohamad Afan Suyanto, Idrus Usu, Mohamad Jamal Moodorto, University of Gorontalo, Indonesia, American Journal of Economics 2019, 9(1) :17-20.

الملاحق

## الملحق رقم 01

### قائمة المحكمين

<u>الجامعة</u>	<u>الرتبة العلمية</u>	<u>الاسم و اللقب</u>
<u>ورقلة</u>	<u>أستاذ محاضر "أ"</u>	سعيدات نجمي
<u>ورقلة</u>	<u>أستاذ محاضر</u>	لشهب الصادق
<u>ورقلة</u>	<u>أستاذ محاضر "أ"</u>	خامرة بوعمامة
<u>ورقلة</u>	<u>أستاذ محاضر</u>	خويلدات محمد
<u>ورقلة</u>	<u>أستاذ محاضر</u>	مناصرية رشيد
<u>ورقلة</u>	<u>أستاذ محاضر</u>	عرابة الحاج

## الملحق رقم 02



استمارة استبيان  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية  
تخصص: إدارة الأعمال  
السنة: ثانية ماستر



السادة و السيدات الإطارات المحترمين لمؤسسة سيترام فرع بورقلة.

السلام عليكم

نضع بين أيديكم استمارة خاصة بالجانب التطبيقي حول الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات لإكمال متطلبات بحثنا، لذا نرجو منكم مساعدتنا في الإجابة على فقراتها من واقع عملكم في هذه المؤسسة ، و تقبلوا مني الأخير منا فائق الشكر والتقدير. الطالبتين: زيدي هناء، بوتواتي فوزية.

**تعريف الإدارة الالكترونية:** هي إدارة بلا أوراق و تعني منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و

المعلومات، حيث يتم إجراء تبادل المعلومات بشكل أسرع و بأقل تكلفة، و تعتمد أساسا على عتاد الحاسوب والبرمجيات، بالإضافة إلى شبكات الاتصالات و التنظيم الالكتروني وكذا الرقابة الالكترونية".

**تعريف جودة خدمات النقل:** هي طريقة إشباع حاجيات الزبائن حسب مقارنة (تكاليف، مزايا) و تعتبر كأداة إدارية حيث

يوضح تقسيم المسؤوليات و تجنيد كل الفاعلين المساهمين في إنتاج الخدمة و يعتمد أساسا على الملموسية و الاستجابة بالإضافة إلى الاعتمادية كذا الأمان و التعاطف.

يرجى وضع علامة (X) في مكان المناسب للإجابة

المحور الأول: البيانات العامة:

الجنس: ذكر

السن: اقل من 35

35 - 44

44 - 50

دراسات عليا

بمعي

المستوى التعليمي: ثانوي فأقل

الخبرة:

اقل من 5 سنوات

لي 10 سنوات

من 10 سنوات

المصلحة التي تنتمي إليها:

مدير المبيعات (Responsible vente)

ومحاربة الغش (Responsible *controle et Lutte antifraude*)

### المحور الثاني: الإدارة الالكترونية:

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
<b>الموارد البشرية</b>				
01	يساهم الاعتماد على الأفراد المؤهلين في مجال الحاسوب و البرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل.			
02	لدى الأفراد العاملين القدرة على التعامل مع الحاسوب و تطبيقاته بشكل جيد.			
03	إن الاعتماد على الأفراد العاملين ذوي مهارات تكنولوجياية يحسن من إدارة التفاعل بينهم و بين المواطنين.			
04	تعتمد مؤسسة سبيترام (مصلحة الزبائن) في إدارتها على عدد كاف من الأفراد ذوي الخبرة و الاختصاص في مجال الحاسوب و البرمجيات.			
<b>عتاد و البرمجيات</b>				
01	يتوفر المعدات البرمجيات اللازمة لإجراء المراسلات الإدارية.			
02	أنواع الحواسيب المستخدمة تساعد في تطبيق الالكترونية.			
03	تستخدم المؤسسة البرامج الحديثة خلال تطبيق الإدارة الالكترونية.			
04	تساهم البرامج المستخدمة في التقليل من أخطاء العاملين.			
05	توفر المؤسسة برامج الحماية والصيانة من اجل حفظ البرامج المستخدمة في الإدارة الالكترونية.			
<b>شبكات الاتصال</b>				
01	تتوفر المؤسسة على شبكات داخلية (انترانت) لتسهيل المراسلات الالكترونية.			
02	تستخدم المؤسسة شبكات (أكست رنات) للتواصل الخارجي خلال المراسلات الالكترونية.			
03	تستخدم المؤسسة خطوط الانترنت خلال استخدامها الإدارة الالكترونية.			

			إيصال مجموعة من أجهزة الحواسيب عن طريق الشبكة واسعة النطاق WAN للمؤسسة التي تنشر مكاتبها على مساحة واسعة جغرافياً.	04
			تساهم وسائل الاتصال الحديثة في سرعة وجود الخدمة النقل.	05
<b>قواعد البيانات</b>				
			تتيح البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات أداء الخدمة كما ينبغي.	01
			تحتوي قواعد البيانات الموجودة في مؤسسة سياترام (مصلحة الزبائن) على معلومات دقيقة وواضحة مما يخلق نوع من الثقة بين مصلحة الزبائن و المواطن.	02
			اعتماد مؤسسة سياترام (مصلحة الزبائن) على قواعد البيانات يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.	03
			إن اعتماد مؤسسة سياترام (مصلحة الزبائن) على قواعد البيانات للاتصال بالمواطنين يساهم في سرعة الخدمة.	04

### المحور الثالث: جودة الخدمات

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
<b>الملموسية</b>				
01	موقع مبنى مؤسسة سياترام ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.			
02	مظهر مبنى مؤسسة سياترام و ديكوراتها جذابة و تتوفر على التجهيزات و التصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة.			
03	تحتوي مؤسسة سياترام على قاعات الانتظار بما كل المرافق وكذا حضيرة لركن السيارات.			
04	تقدم شركة سياترام عبر موقعها الالكتروني المساعدة الفورية لتسهيل التنقلات للزبائن عبر الترامواي.			
05	تستخدم مؤسسة سياترام أحدث الوسائل و التقنيات في تقديم الخدمة.			
<b>الاعتمادية</b>				
01	يتم تنفيذ الخدمة من طرف الأفراد العاملين في وقتها المحدد.			
02	تقديم الخدمة من طرف الأفراد العاملين بدرجة عالية من الصحة و الدقة.			
03	تمنح لك المؤسسة جميع التسهيلات و المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة.			
04	تراعي مؤسسة سياترام ظروف الزبائن مثل ذوي الاحتياجات الخاصة.			
05	يتعامل العاملون المؤسسة سياترام (مصلحة الزبائن) باحترافية و يحترمون رغبات الزبائن.			
<b>الاستجابة</b>				



			01	تعمل المؤسسة على التواصل المستمر في توفير الخدمة للزبون .
			02	تقوم المؤسسة بإعلام الزبائن بدقة مواعيد توفير خدمة لترامواي.
			03	يمكن الحصول على الخدمة فوراً من خلال الاتصال المباشر أو الايميل أو التقرب من المصلحة المعنية.
			04	يقوم العامل بتكثيف الخدمة المقدمة لتلبية طلب الزبائن.
			05	يجيب العاملين على استفسارات الزبائن فوراً.
<b>الأمان و التعاطف</b>				
			01	اشعر بالأمان في التعامل مع عملي مؤسسة سيترام.
			02	توفر المؤسسة الأمان في الترامواي و عند موافق الصعود و النزول.
			03	يتعامل العامل مع المعلومات الخاصة للزبون بسرية تامة.
			04	يمتاز العامل على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) باللباقة الخلق في التعامل مع الزبائن.
			05	يولي العامل على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) رعاية خاصة لذوي الاحتياجات و كبار السن.
			06	يستطيع العامل على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) في التعرف على حاجات الزبائن وتفهم مشاعره و التعاطف.
			07	يملك العامل على مستوى مصلحة الزبائن سمعة حسنة في خدمة الزبائن.

# الملحق رقم 03

## ORGANIGRAMME TYPE DE L'UNITE OPERATIONNELLE



### ORGANISATION TYPE ET MISSIONS DES UNITES OPERATIONNELLES

La Direction de l'Unité Opérationnelle assure l'exploitation et la maintenance du Tramway, les systèmes y afférents et du patrimoine de l'EMA.

Elle a pour principales missions :

- Contribuer à l'élaboration de la stratégie de l'entreprise et la décliner au niveau opérationnel.
- Piloter l'activité de l'unité.
- Elaborer et décliner le budget de l'unité.
- Etre le garant de la sécurité et de la réglementation.
- Faire des reportings et analyser les résultats.

- ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION RESSOURCES HUMAINES UD ;
- ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION QUALITE MANAGEMENT DES RISQUES SYSTEMES UD ;
- ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION COMMUNICATION UD ;
- ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION DU SERVICE CLIENTS UD ;
- ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION SURETE INTERNE.

Les missions et tâches des différents postes organiques et opérationnels sont décrites sur les fiches emplois, qui sont disponibles au niveau des structures RH et mises à la disposition du personnel, pour assurer une meilleure maîtrise de leurs activités.

**Légende :** le code couleur utilisé à l'intérieur des organigrammes dans le présent manuel d'organisation indique les positions suivantes :

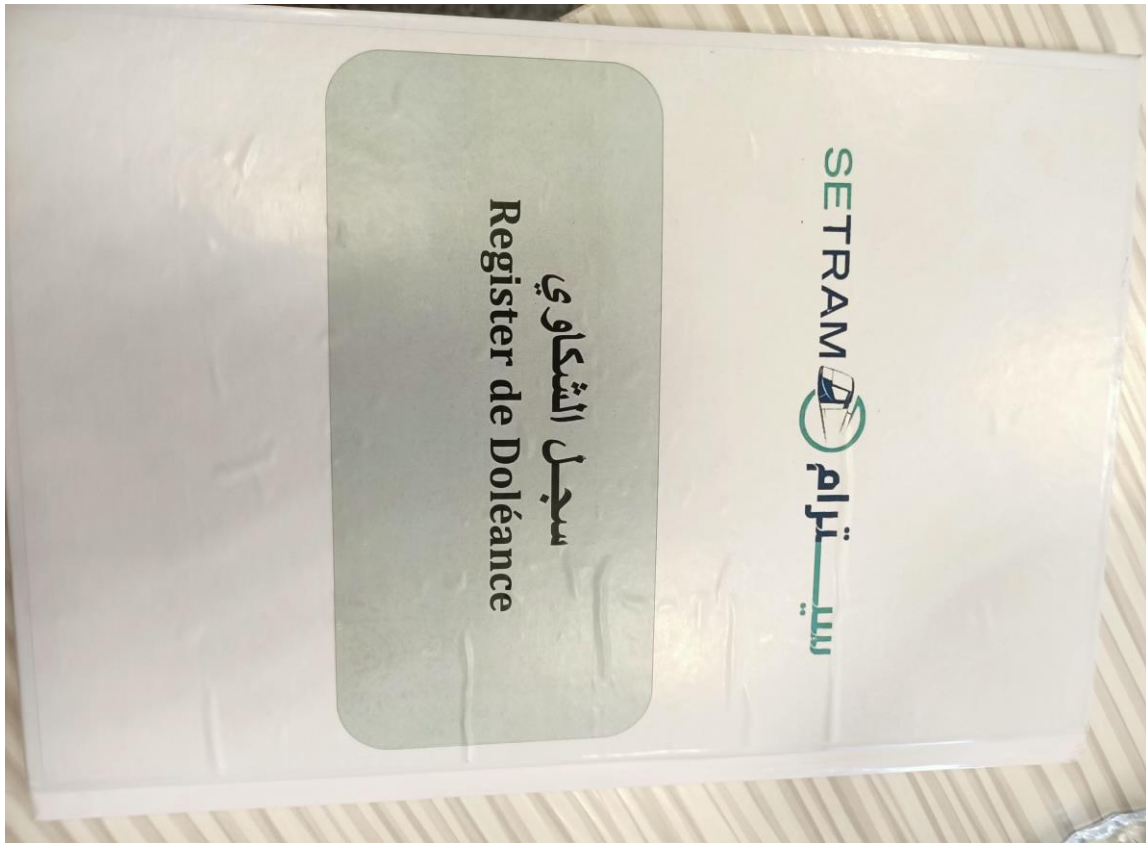
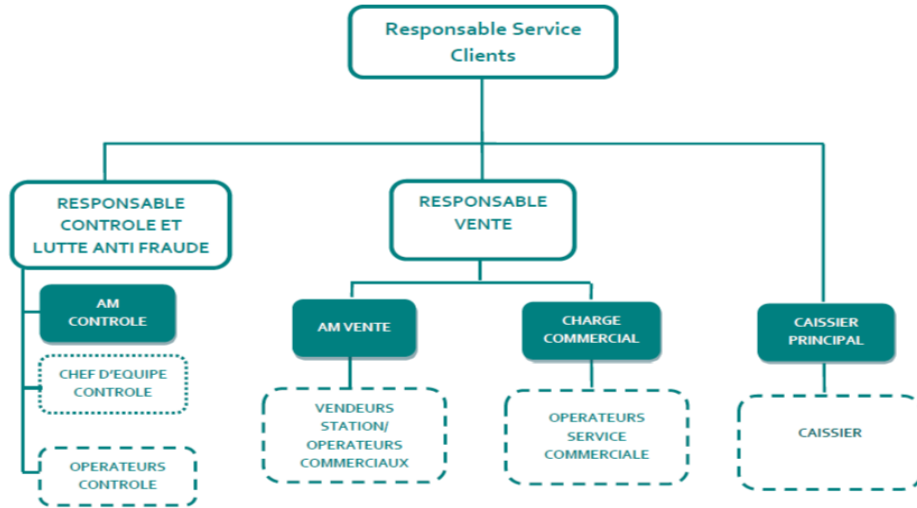
Couleur des postes organiques	
Cadre dirigeant	
Cadre supérieur hors grille	
Cadre supérieur et Cadre	
Maîtrise	
Technicien	
Exécution	

### 6.3 Nombre d'emploi :

Les emplois au niveau de la SETRAM sont répartis entre la Direction Générale et l'unité opérationnelle :

Nombre d'emplois	
Direction Générale	81
Unité Opérationnelle	69
Unité Opérationnelle de Mostaganem	77

ORGANIGRAMME DU SERVICE CLIENTS



SETRAM  
Agence de Phosphates

سيترام  
عامل النقل

# سجل الملاحظات Registre de Doléances

Unité Opérationnelle de Ouargla

ORG-SCM-FOR-0002-A



# CERTIFICAT

EN ISO 9001 : 2015

Système de Management de la Qualité

VINÇOTTE INTERNATIONAL

ALGERIE SPA,

Alger - Algérie

Il est certifié que

**SETRAM**

Sis à

**Chemin de Wilaya n°13, 04 Chemins, Kouba  
Alger-Algérie**

Avec sites

Siège de la Direction Générale,  
Unités opérationnelles et lignes de tramway y compris les stations et  
agences commerciales des villes de :  
**Constantine, Oran, Alger, Sidi Bel Abbès, Setif et Ouargla**

A établi et tient à jour un système qualité conforme aux exigences de la norme EN ISO 9001 : 2015 "Systèmes de Management de la Qualité" pour :

## **Exploitation et maintenance des tramways**

Le présent certificat est basé sur le résultat d'un audit qualité, documenté dans le rapport d'audit **RA20006-21A** réalisé du **01 au 05 décembre 2019**

Numéro du certificat: **17 040-21A**

Date de délivrance initiale le : **18 décembre 2017**

Date de délivrance le : **23 janvier 2020 (extension du périmètre)**

Ce certificat expire le : **17 décembre 2020**

Les informations complémentaires concernant le périmètre de ce certificat et l'application des exigences de EN ISO 9001 : 2015 peuvent être obtenues auprès du titulaire de ce certificat.

Le présent certificat est octroyé moyennant respect du Règlement Général Vinçotte International Algérie SPA.



Au nom de l'organisme de certification :

**Muriel BARRA**  
Présidente de la Commission de Certification



## الملحق رقم 04

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x4, x3, x2, x1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 <sup>a</sup>	.383	.265	.20449

a. Predictors: (Constant), x4, x3, x2, x1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.544	4	.136	3.255	.032 <sup>b</sup>
	Residual	.878	21	.042		
	Total	1.423	25			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x4, x3, x2, x1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.969	.762		1.272	.217
	x1	.277	.118	.427	2.344	.029
	x2	.128	.115	.197	1.114	.278
	x3	.009	.186	.009	.051	.960
	x4	.249	.185	.251	1.345	.193

a. Dependent Variable: y

## Correlations

### Notes

Output Created	23-MAY-2023 18:03:12	
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS  /VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.08
	Elapsed Time	00:00:00.19

### Correlations

		x1	x2	x3	x4	X
x1	Pearson Correlation	1	.039	.045	.330	.685**
	Sig. (2-tailed)		.851	.826	.099	.000
	N	26	26	26	26	26
x2	Pearson Correlation	.039	1	-.110	.221	.596**
	Sig. (2-tailed)	.851		.591	.278	.001
	N	26	26	26	26	26
x3	Pearson Correlation	.045	-.110	1	-.007	.284



	Sig. (2-tailed)	.826	.591		.972	.159
	N	26	26	26	26	26
x4	Pearson Correlation	.330	.221	-.007	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.099	.278	.972		.000
	N	26	26	26	26	26
X	Pearson Correlation	.685**	.596**	.284	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.159	.000	
	N	26	26	26	26	26

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=z24 z25 z26 z27 z28 y1

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE

## Correlations

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:05:34
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax			CORRELATIONS
			/VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y
			/PRINT=TWOTAIL NOSIG
			/MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time		00:00:00.19
	Elapsed Time		00:00:00.21

### Correlations

		y1	y2	y3	y4	y
y1	Pearson Correlation	1	.474*	.450*	.343	.698**
	Sig. (2-tailed)		.015	.021	.087	.000
	N	26	26	26	26	26
y2	Pearson Correlation	.474*	1	.606**	.536**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.015		.001	.005	.000
	N	26	26	26	26	26
y3	Pearson Correlation	.450*	.606**	1	.811**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.021	.001		.000	.000
	N	26	26	26	26	26
y4	Pearson Correlation	.343	.536**	.811**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.087	.005	.000		.000
	N	26	26	26	26	26
Y	Pearson Correlation	.698**	.859**	.856**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	26	26	26	26	26

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### CORRELATIONS

/VARIABLES=x y s

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE

## Correlations

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:05:57
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS  /VARIABLES=x y s  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.08

### Correlations

		x	Y	s
x	Pearson Correlation	1	.573**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	26	26	26
y	Pearson Correlation	.573**	1	.923**

	Sig. (2-tailed)	.002		.000
	N	26	26	26
s	Pearson Correlation	.845**	.923**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	26	26	26

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## RELIABILITY

```
/VARIABLES=z6 z7 z8 z9 z10 z11 z12 z13 z14 z15 z16 z17 z18 z19 z20 z21 z22 z23 z24 z25 z26 z27
z28 z29 z30 z31 z32 z33 z34 z35 z36 z37 z38 z39 z40 z41 z42 z43 z44 z45
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:06:16
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=z6 z7 z8 z9 z10 z11 z12 z13 z14 z15 z16 z17 z18 z19 z20 z21 z22 z23 z24 z25 z26 z27  z28 z29 z30 z31 z32 z33 z34 z35 z36 z37 z38 z39 z40 z41 z42 z43 z44 z45  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	26	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	40

EXAMINE VARIABLES=p

/PLOT BOXPLOT HISTOGRAM NPLOT

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

## Explore

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:07:51
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax		EXAMINE VARIABLES=p  /PLOT BOXPLOT HISTOGRAM NPLOT  /COMPARE GROUPS  /STATISTICS DESCRIPTIVES  /INTERVAL 95  /MISSING LISTWISE  /NOTOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:04.67
	Elapsed Time	00:00:05.05

### Case Processing Summary

Cases					
Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent

p	26	100.0%	0	0.0%	26	100.0%
---	----	--------	---	------	----	--------

### Descriptives

		Statistic	Std. Error
p	Mean	2.2773	.03240
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	2.2106	
	Upper Bound	2.3440	
	5% Trimmed Mean	2.2749	
	Median	2.2616	
	Variance	.027	
	Std. Deviation	.16520	
	Minimum	1.92	
	Maximum	2.69	
	Range	.76	
	Interquartile Range	.19	
	Skewness	.192	.456
	Kurtosis	.939	.887

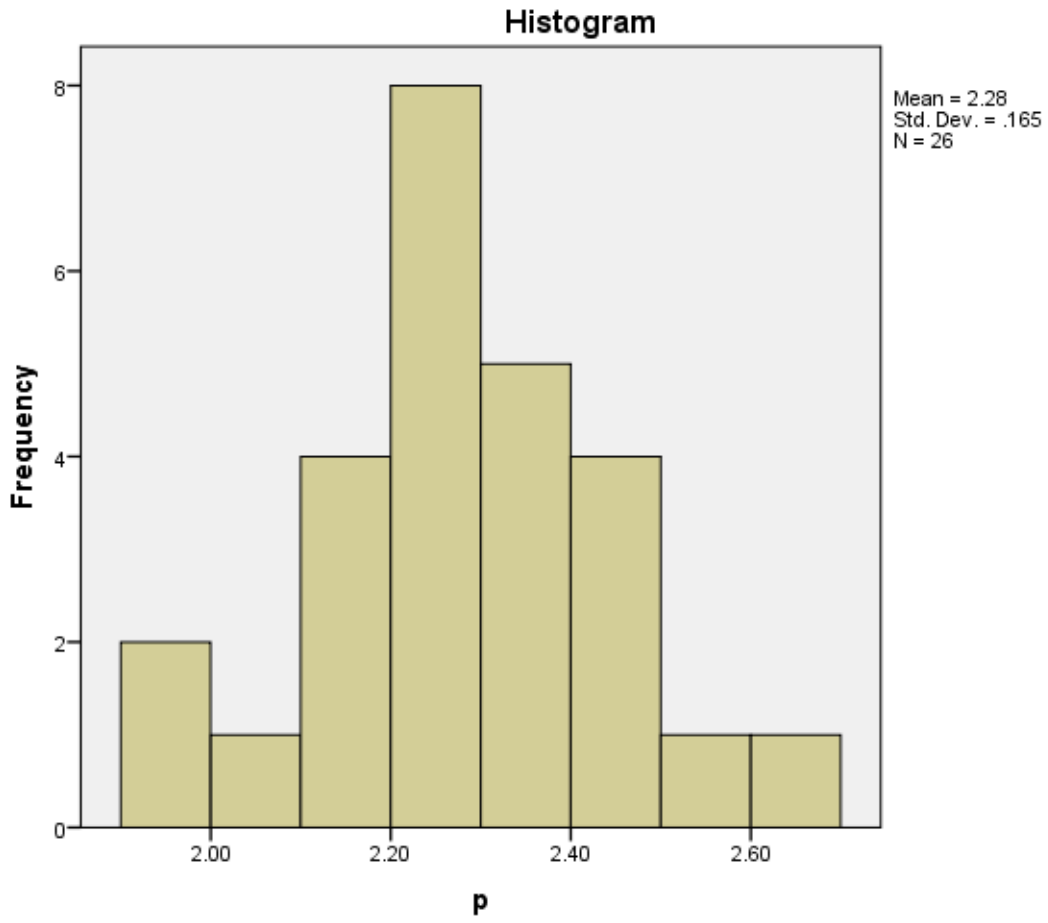
### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
p	.128	26	.200*	.969	26	.596

\*. This is a lower bound of the true significance.

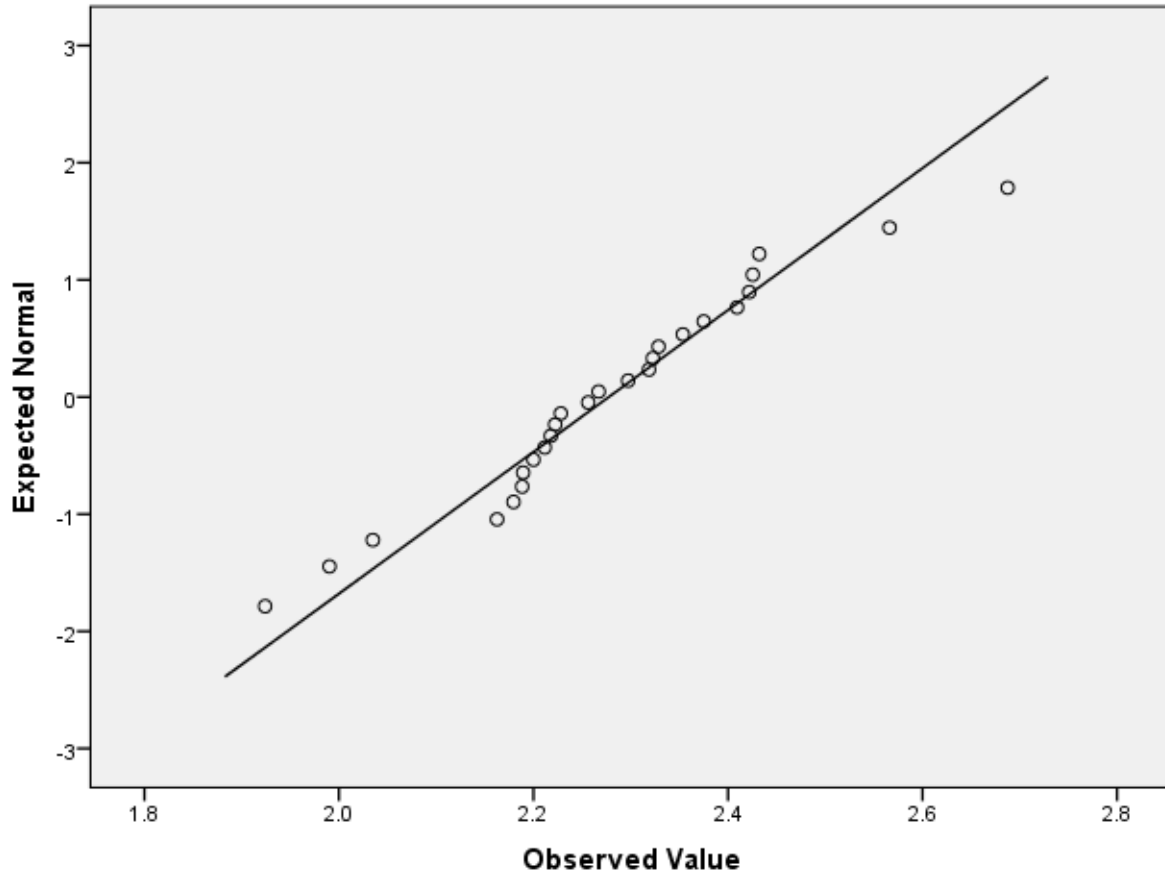
a. Lilliefors Significance Correction

p

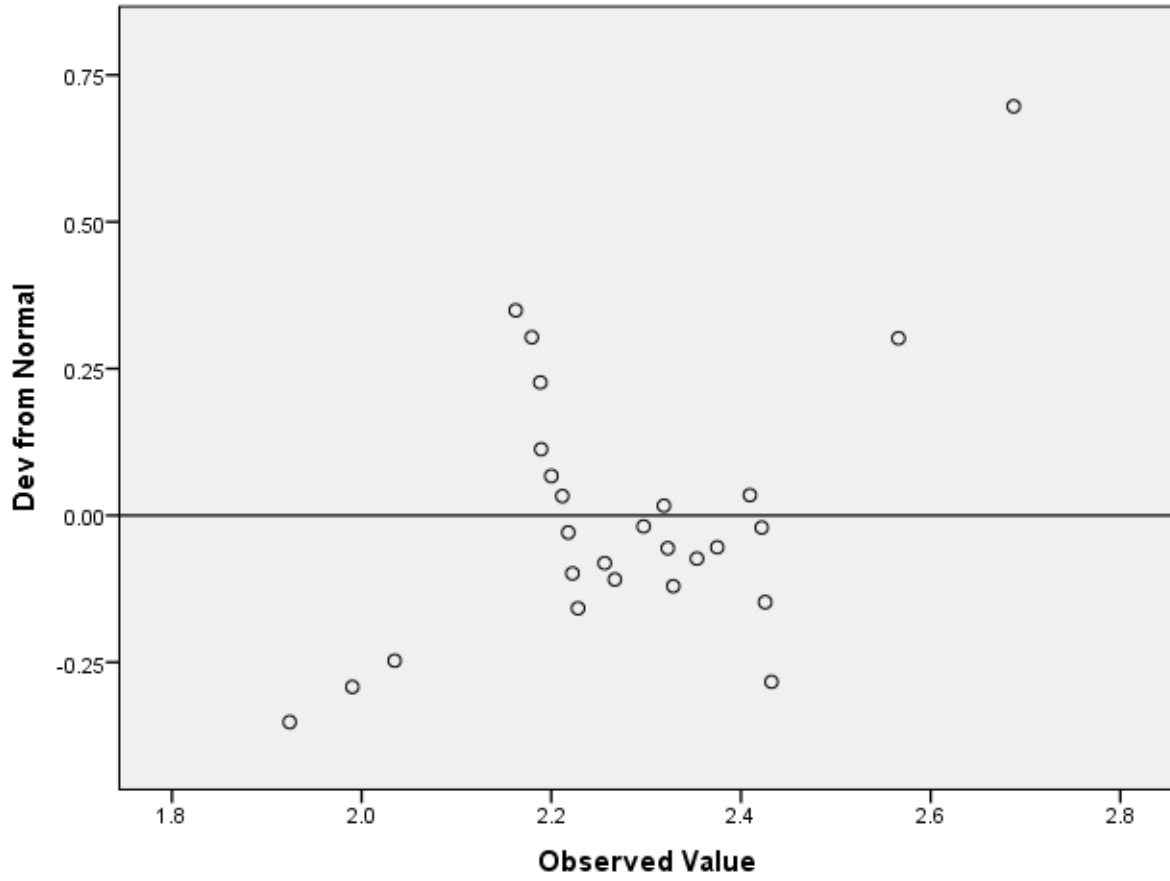


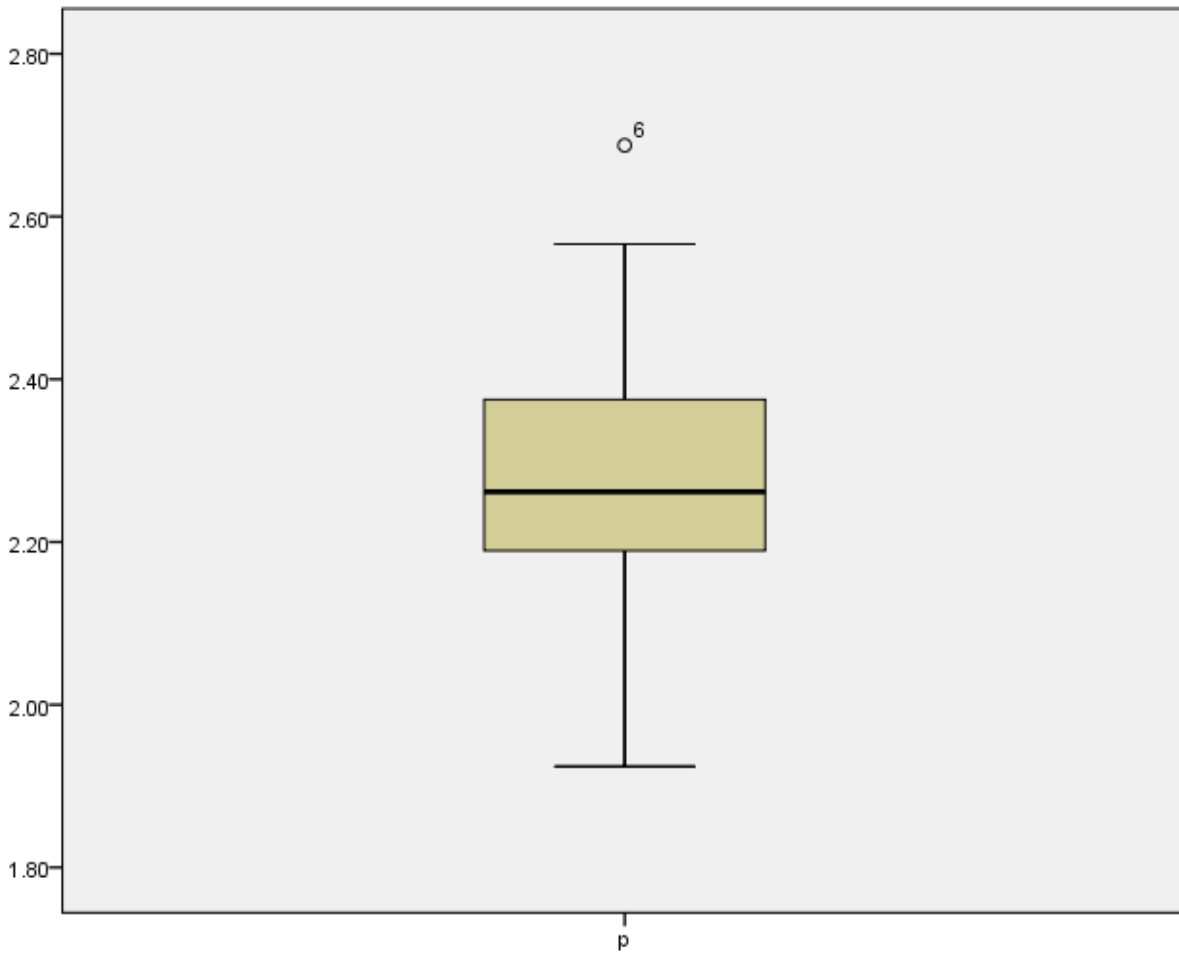


Normal Q-Q Plot of p



Detrended Normal Q-Q Plot of p





FREQUENCIES VARIABLES=z1 z2 z3 z4 z5

/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:11:02
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=z1 z2 z3 z4 z5	
	/ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.03

### Statistics

		الجنس	السن	المستوى التعليمي	الخبرة	المصلحة التي تنتمي إليها
N	Valid	26	26	26	26	26
	Missing	0	0	0	0	0

### Frequency Table

#### الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	24	92.3	92.3	92.3
	أنثى	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

#### السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 35	16	61.5	61.5	61.5
	من 35 إلى 44	10	38.5	38.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

#### المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي فأقل	5	19.2	19.2	19.2
جامعي	17	65.4	65.4	84.6
دراسات عليا	4	15.4	15.4	100.0
Total	26	100.0	100.0	

#### الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اقل من 5 سنوات	5	19.2	19.2	19.2
من 5 الي 10 سنوات	16	61.5	61.5	80.8
أكثر من 10 سنوات	5	19.2	19.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	

#### المصلحة التي تنتمي إليها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Responsable دبر المبيعات ( vente )	4	15.4	15.4	15.4
رئيس الرقابة و محاربة الغش (Responsable controle et Lutte antifraude)	3	11.5	11.5	26.9
3.00	19	73.1	73.1	100.0
Total	26	100.0	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=z6 z7 z8 z9 x1

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:11:42
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=z6 z7 z8 z9 x1  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يساهم الاعتماد على الأفراد المؤهلين في مجال الحاسوب و البرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل.	26	2.8462	.46410
لدى الأفراد العاملين القدرة على التعامل مع الحاسوب و تطبيقاته بشكل جيد.	26	2.6923	.61769
تحسين إن الاعتماد على الأفراد العاملين ذوي مهارات تكنولوجية يحسن من إدارة التفاعل بينهم و بين المواطنين.	26	2.6923	.54913
تعتمد مؤسسة سيتيرام (مصلحة الزبائن) في إدارتها على عدد كاف من الأفراد ذوي الخبرة و الاختصاص في مجال الحاسوب و البرمجيات.	26	2.3846	.63730
x1	26	2.6538	.36795
Valid N (listwise)	26		

DESCRIPTIVES VARIABLES=z10 z11 z12 z13 z14 x2

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:12:10
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=z10 z11 z12 z13 z14 x2  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يتوفر المعدات البرمجيات اللازمة لإجراء المراسلات الإدارية.	26	2.7692	.42967
تساعد أنواع الحواسيب المستخدمة في تطبيق الاللكترونية.	26	2.5769	.70274
تستخدم المؤسسة البرامج الحديثة خلال تطبيق الإدارة الاللكترونية.	26	2.6154	.63730
تساهم البرامج المستخدمة في التقليل من أخطاء العاملين.	26	2.6154	.63730
توفر المؤسسة برامج الحماية والصيانة من أجل حفظ البرامج المستخدمة في الإدارة الاللكترونية.	26	2.8846	.43146
x2	26	2.6923	.36761
Valid N (listwise)	26		

DESCRIPTIVES VARIABLES=z15 z16 z17 z18 z19 x3

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:12:55
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=z15 z16 z17 z18 z19 x3  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تتوفر المؤسسة على شبكات داخلية (انترانت) لتسهيل المراسلات الالكترونية.	26	3.0000	.00000
تستخدم المؤسسة شبكات(أكست رنات) للتواصل الخارجي خلال المراسلات الالكترونية.	26	2.4615	.64689
تستخدم المؤسسة خطوط الانترنت خلال استخدامها الإدارة الالكترونية.	26	2.9231	.27175
إيصال مجموعة من أجهزة الحواسيب عن طريق الشبكة واسعة النطاق للمؤسسة التي تنشر مكاتبها على مساحة واسعة جغرافيا.	26	2.6538	.48516



تساهم وسائل الاتصال الحديثة في سرعة وجود الخدمة النقل.	26	2.8462	.36795
x3	26	2.7769	.22146
Valid N (listwise)	26		

DESCRIPTIVES VARIABLES=z20 z21 z22 z23 x4

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

### Notes

Output Created	23-MAY-2023 18:14:27	
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=z20 z21 z22 z23 x4  /STATISTICS=MEAN STDDEV.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تتيح البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات أداء الخدمة كما ينبغي.	26	2.8077	.49147

تحتوي قواعد البيانات الموجودة في مؤسسة سيتيرام (مصلحة الزبائن) على معلومات دقيقة وواضحة مما يخلق نوع من الثقة بين مصلحة الزبائن و المواطنين.	26	2.8077	.49147
يساهم اعتماد مؤسسة سيتيرام (مصلحة الزبائن) على قواعد البيانات يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن.	26	2.7692	.42967
ساهم اعتماد مؤسسة سيتيرام (مصلحة الزبائن) على قواعد البيانات للاتصال بالزبائن في سرعة الخدمة.	26	2.8846	.32581
x4	26	2.8173	.24039
Valid N (listwise)	26		

DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:14:49
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x1	26	2.6538	.36795
x2	26	2.6923	.36761
x3	26	2.7769	.22146
x4	26	2.8173	.24039
X	26	2.7351	.17212
Valid N (listwise)	26		

ONEWAY x1 x2 x3 x4 x BY z5

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).

## Oneway

### Notes

Output Created		24-MAY-2023 22:03:52
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\rrrrrrrr26\kkkkkkkkkkk k.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY x1 x2 x3 x4 x BY z5  /PLOT MEANS  /MISSING ANALYSIS  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
Resources	Processor Time	00:00:06.86

Elapsed Time

00:00:03.69

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
x1	Between Groups	.173	2	.087	.620	.546
	Within Groups	3.211	23	.140		
	Total	3.385	25			
x2	Between Groups	.105	2	.052	.369	.696
	Within Groups	3.274	23	.142		
	Total	3.378	25			
x3	Between Groups	.033	2	.017	.320	.729
	Within Groups	1.193	23	.052		
	Total	1.226	25			
x4	Between Groups	.126	2	.063	1.098	.350
	Within Groups	1.319	23	.057		
	Total	1.445	25			
x	Between Groups	.043	2	.022	.710	.502
	Within Groups	.698	23	.030		
	Total	.741	25			

**Post Hoc Tests****Multiple Comparisons**

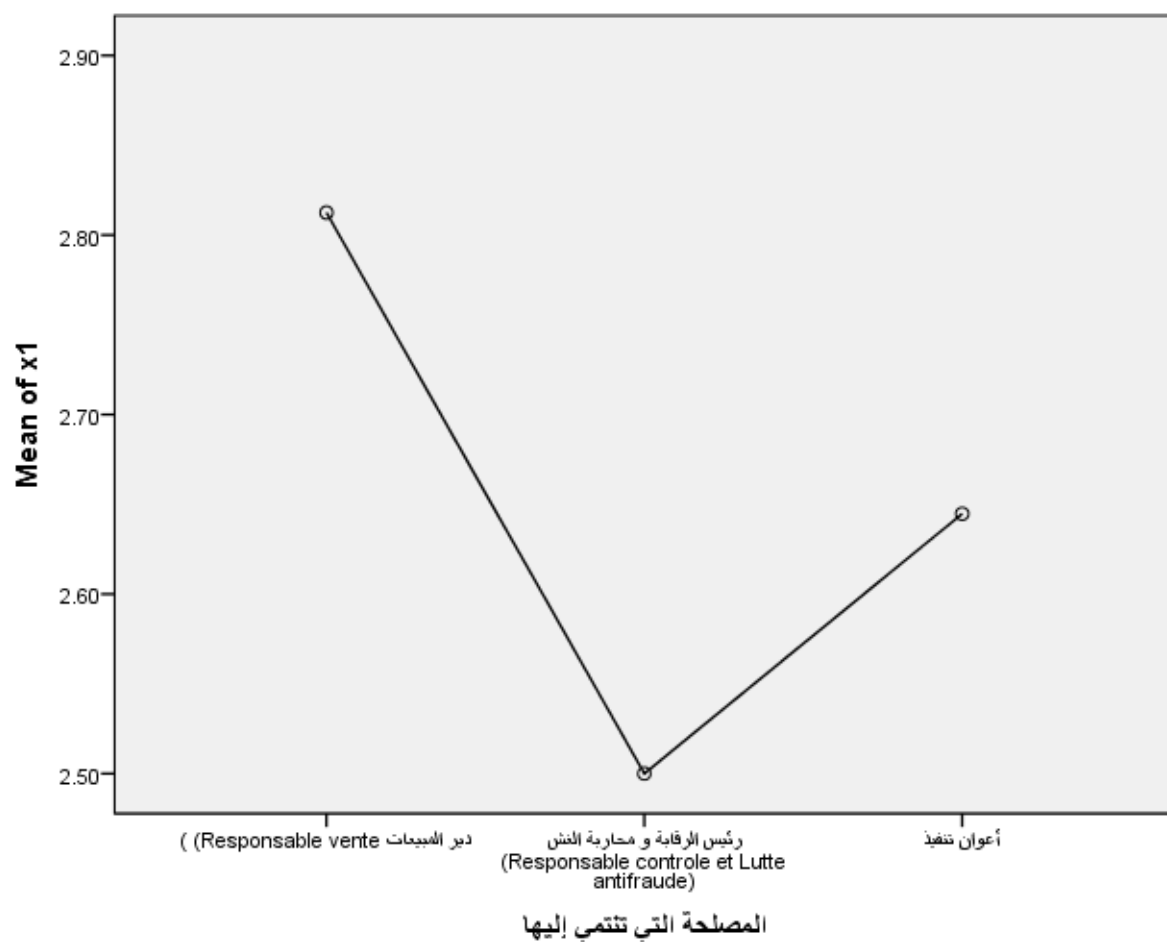
LSD

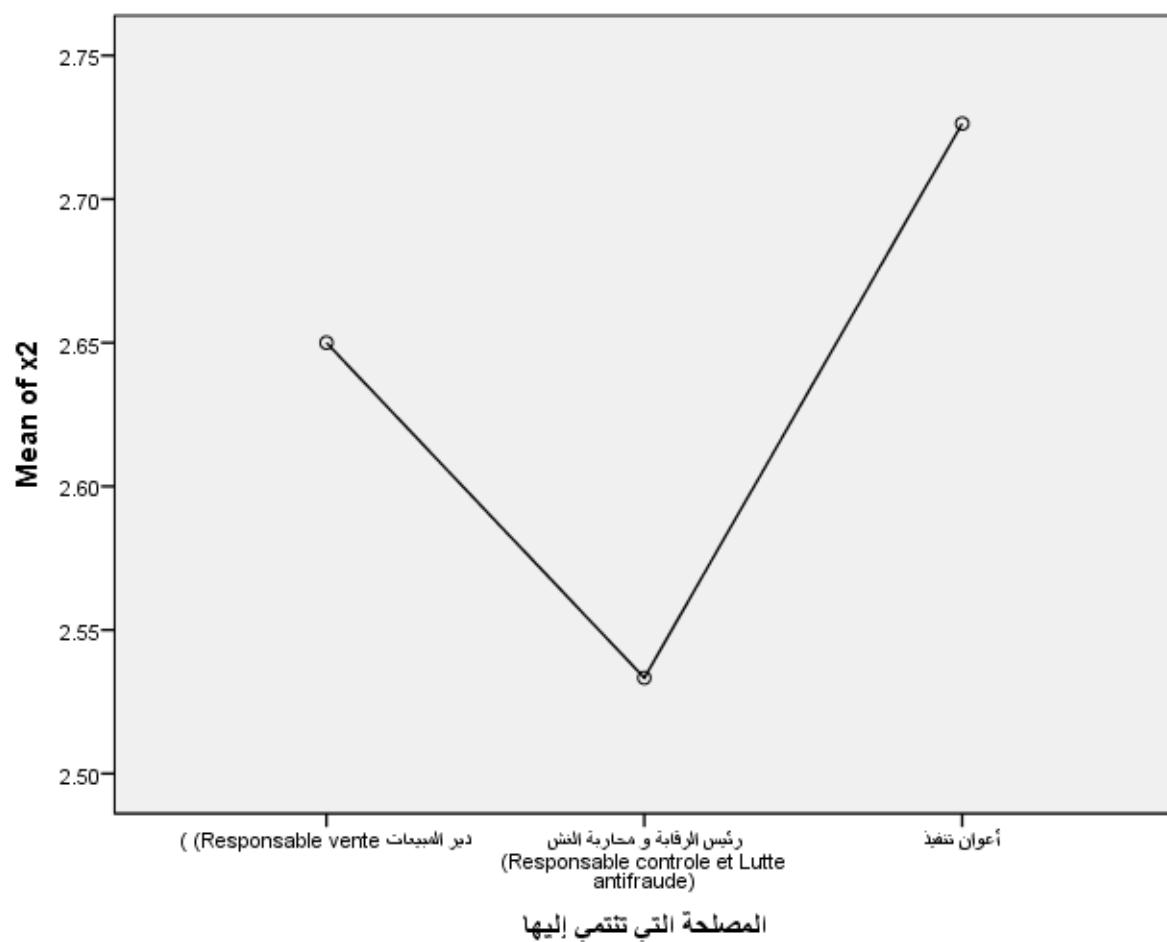
Dependent Variable	المصلحة التي تنتمي إليها (I)	المصلحة التي تنتمي إليها (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
x1	دير المبيعات (Responsible vente )	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	.31250	.28539	.285	-.2779	.9029

	أعوان تنفيذ		.16776	.20556	.423	-.2575	.5930
	ديبر المبيعات Responsible vente ) ) رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)		-.31250	.28539	.285	-.9029	.2779
	أعوان تنفيذ		-.14474	.23214	.539	-.6250	.3355
	أعوان تنفيذ	ديبر المبيعات Responsible vente ) )	-.16776	.20556	.423	-.5930	.2575
	أعوان تنفيذ	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	.14474	.23214	.539	-.3355	.6250
x2	ديبر المبيعات Responsible vente ) )	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	.11667	.28814	.689	-.4794	.7127
	أعوان تنفيذ		-.07632	.20754	.716	-.5056	.3530
	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	ديبر المبيعات Responsible vente ) )	-.11667	.28814	.689	-.7127	.4794
	أعوان تنفيذ		-.19298	.23438	.419	-.6778	.2919
	أعوان تنفيذ	ديبر المبيعات Responsible vente ) )	.07632	.20754	.716	-.3530	.5056
	أعوان تنفيذ	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	.19298	.23438	.419	-.2919	.6778
x3	ديبر المبيعات Responsible vente ) )	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	-.06667	.17394	.705	-.4265	.2932
	أعوان تنفيذ		.04211	.12529	.740	-.2171	.3013
	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	ديبر المبيعات Responsible vente ) )	.06667	.17394	.705	-.2932	.4265
	أعوان تنفيذ		.10877	.14149	.450	-.1839	.4015
	أعوان تنفيذ	ديبر المبيعات Responsible vente ) )	-.04211	.12529	.740	-.3013	.2171
	أعوان تنفيذ	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	-.10877	.14149	.450	-.4015	.1839

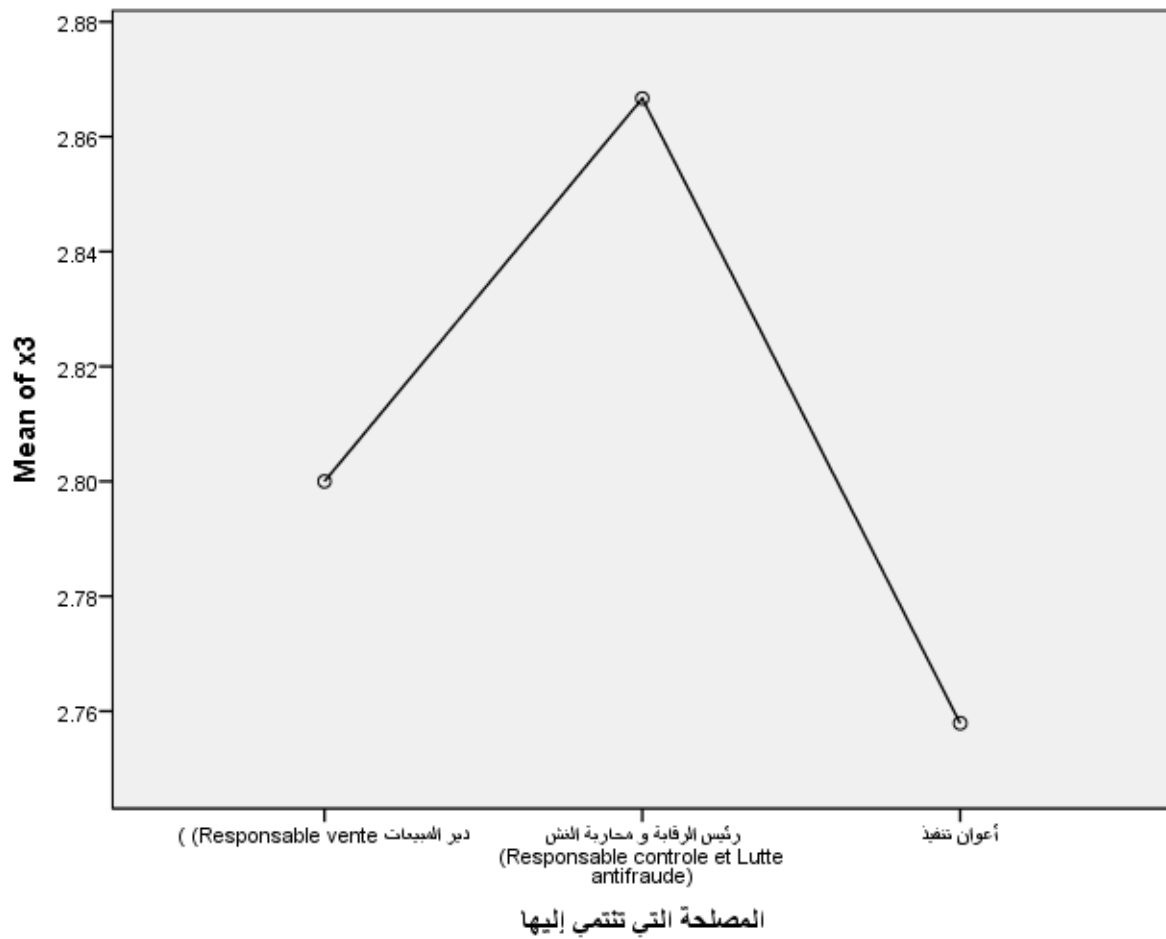
x4	دير المبيعات Responsable vente )	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsable controle et Lutte antifraude)	.27083	.18289	.152	-.1075	.6492
		أعوان تنفيذ	.12171	.13173	.365	-.1508	.3942
	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsable controle et Lutte antifraude)	دير المبيعات Responsable vente )	-.27083	.18289	.152	-.6492	.1075
		أعوان تنفيذ	-.14912	.14876	.327	-.4569	.1586
	أعوان تنفيذ	دير المبيعات Responsable vente )	-.12171	.13173	.365	-.3942	.1508
		رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsable controle et Lutte antifraude)	.14912	.14876	.327	-.1586	.4569
x	دير المبيعات Responsable vente )	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsable controle et Lutte antifraude)	.15833	.13301	.246	-.1168	.4335
		أعوان تنفيذ	.06382	.09580	.512	-.1344	.2620
	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsable controle et Lutte antifraude)	دير المبيعات Responsable vente )	-.15833	.13301	.246	-.4335	.1168
		أعوان تنفيذ	-.09452	.10819	.391	-.3183	.1293
	أعوان تنفيذ	دير المبيعات Responsable vente )	-.06382	.09580	.512	-.2620	.1344
		رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsable controle et Lutte antifraude)	.09452	.10819	.391	-.1293	.3183

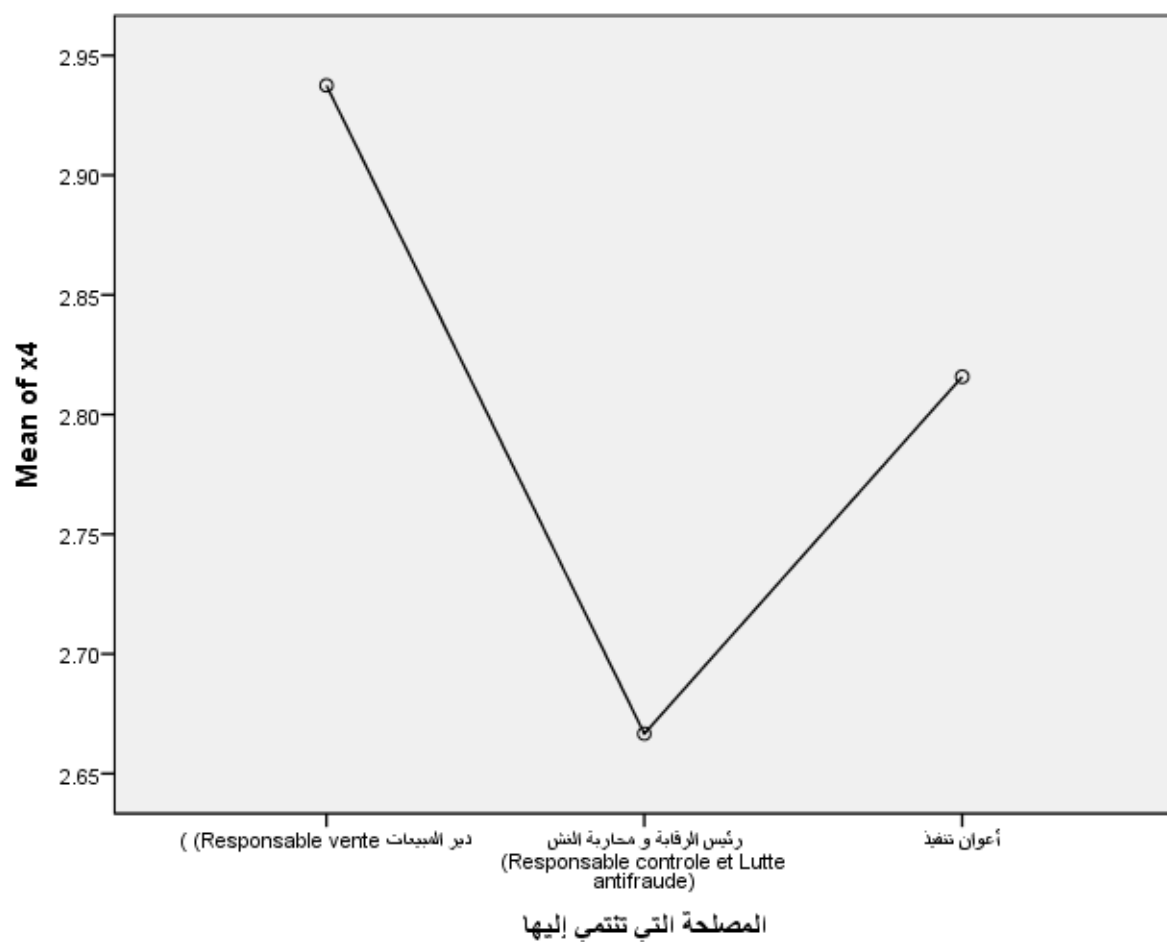
## Means Plots

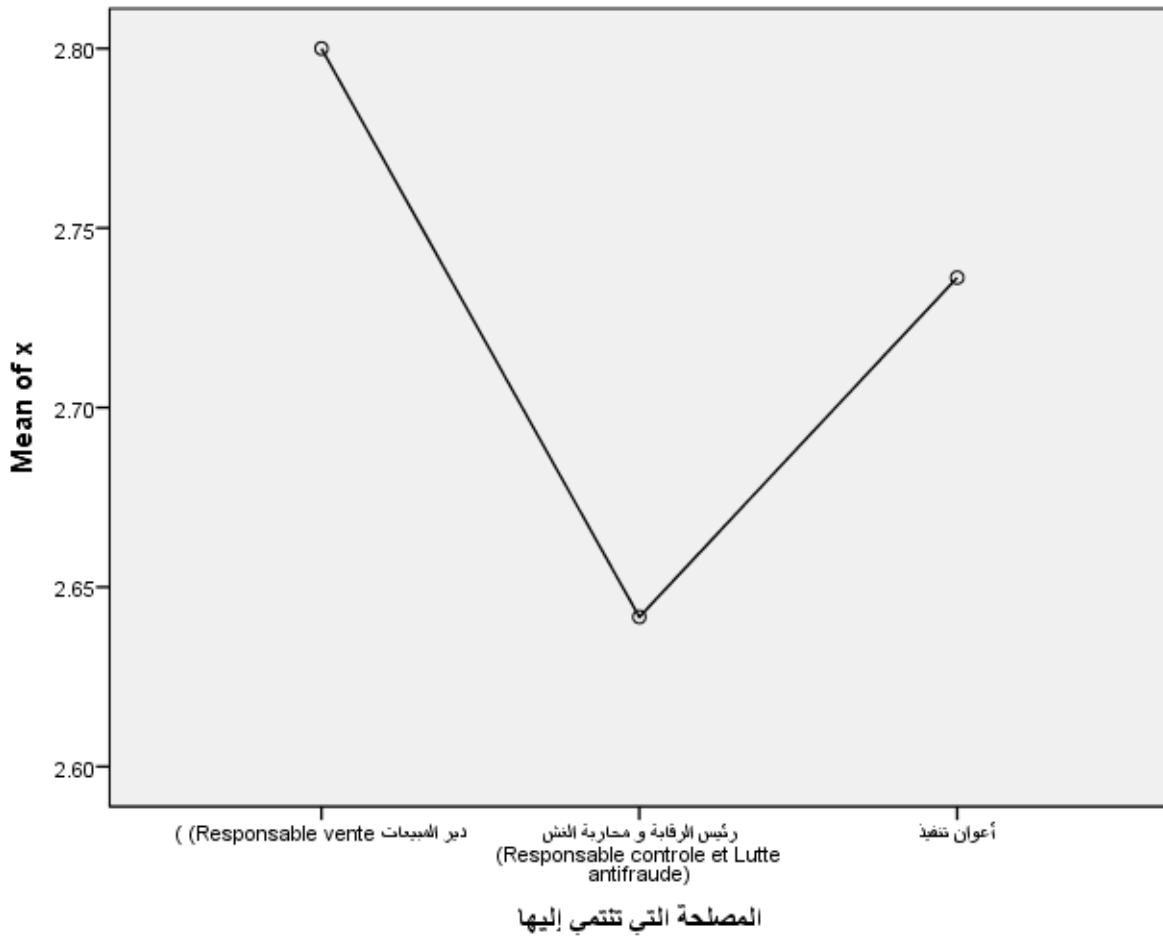












## Descriptives

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:16:49
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=z24 z25 z26 z27 z28 y1  /STATISTICS=MEAN STDDEV.

Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
موقع مبنى مؤسسة سبترام ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.	26	2.6154	.63730
مظهر مبنى مؤسسة سبترام و ديكوراتها جذابة و تتوفر على التجهيزات و التصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة.	26	3.0000	.00000
تحتوي مؤسسة سبترام على قاعات الانتظار بها كل المرافق وكذا حضيرة لركن السيارات.	26	2.8846	.43146
تقدم شركة سبترام عبر موقعها الالكتروني المساعدة الفورية لتسهيل التنقلات للزبائن عبر الترامواي.	26	2.7308	.53349
تستخدم مؤسسة سبترام أحدث الوسائل و التقنيات في تقديم الخدمة.	26	2.8077	.40192
y1	26	2.8077	.27989
Valid N (listwise)	26		

DESCRIPTIVES VARIABLES=z29 z30 z31 z32 z33 y2

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

### Descriptives

#### Notes

Output Created	23-MAY-2023 18:17:24
Input	Data C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset DataSet1
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data File 26

Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=z29 z30 z31 z32 z33 y2  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يتم تنفيذ الخدمة من طرف الأفراد العاملين في وقتها المحدد.	26	2.5769	.64331
تقديم الخدمة من طرف الأفراد العاملين بدرجة عالية من الصحة و الدقة.	26	2.5000	.70711
تمنح لك المؤسسة جميع التسهيلات و المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة.	26	2.6538	.62880
تراعي مؤسسة سيطرة ظروف الزبائن مثل ذوي الاحتياجات الخاصة.	26	2.9615	.19612
يتعامل العاملون المؤسسة سيطرة (مصلحة الزبائن) باحترافية و يحترمون رغبات الزبائن.	26	2.7692	.51441
y2	26	2.6923	.40489
Valid N (listwise)	26		

DESCRIPTIVES VARIABLES=z34 z35 z36 z37 z38 y3

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

### Descriptives

#### Notes

Output Created

23-MAY-2023 18:17:52

Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=z34 z35 z36 z37 z38 y3  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعمل المؤسسة على التواصل المستمر . في توفير الخدمة للزبون	26	2.8462	.36795
تقوم المؤسسة بإعلام الزبائن بدقة مواعيد .توفير خدمة لترامواي	26	2.9231	.27175
يمكن الحصول على الخدمة فوراً من خلال الاتصال المباشر أو الايميل أو .التقرب من المصلحة المعنية	26	2.8846	.32581
يقوم العامل بتكليف الخدمة المقدمة لتلبية .طلب الزبائن	26	2.6923	.47068
يجيب العاملين على استفسارات الزبائن فوراً	26	2.8462	.36795
y3	26	2.8385	.22641
Valid N (listwise)	26		

DESCRIPTIVES VARIABLES=z39 z40 z41 z42 z43 z44 z45 y4

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

### Descriptives

## Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:18:22
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=z39 z40 z41 z42 z43 z44 z45 y4  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
اشعر بالأمان في التعامل مع عاملي مؤسسة سيترام	26	2.5769	.57779
توفر المؤسسة الأمان في الترامواي و عند موافق الصعود و النزول	26	2.4231	.70274
يتعامل العاملین مع المعلومات الخاصة للزبون بسرية تامة	26	2.7692	.58704
يمتاز العاملین على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) باللباقة الخلق في التعامل مع الزبائن	26	2.8846	.32581
يولي العاملین على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) رعاية خاصة لذوي الاحتياجات و كبار السن	26	3.0000	.00000
يستطيع العاملین على مستوى مؤسسة سيترام (مصلحة الزبائن) في التعرف على حاجات الزبائن وتفهم مشاعره و التعاطف	26	2.8462	.36795
يمتلك العاملین على مستوى مصلحة الزبائن سمعة حسنة في خدمة الزبائن	26	2.8077	.40192

y4	26	2.7582	.27036
Valid N (listwise)	26		

DESCRIPTIVES VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

### Notes

Output Created		23-MAY-2023 18:18:44
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.03

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
y1	26	2.8077	.27989
y2	26	2.6923	.40489
y3	26	2.8385	.22641
y4	26	2.7582	.27036
Y	26	2.7742	.23854



Valid N (listwise)	26		
--------------------	----	--	--

ONEWAY y1 y2 y3 y4 y BY z5

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).

## Oneway

### Notes

Output Created		24-MAY-2023 22:04:53
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\rrrrrrrr26\kkkkkkkkkkk k.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY y1 y2 y3 y4 y BY z5  /PLOT MEANS  /MISSING ANALYSIS  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
Resources	Processor Time	00:00:05.97
	Elapsed Time	00:00:02.22

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y1	Between Groups	.020	2	.010	.120	.888

	Within Groups	1.938	23	.084		
	Total	1.958	25			
y2	Between Groups	.475	2	.238	1.509	.242
	Within Groups	3.623	23	.158		
	Total	4.098	25			
y3	Between Groups	.275	2	.138	3.145	.062
	Within Groups	1.006	23	.044		
	Total	1.282	25			
y4	Between Groups	.335	2	.168	2.586	.097
	Within Groups	1.492	23	.065		
	Total	1.827	25			
Y	Between Groups	.186	2	.093	1.731	.199
	Within Groups	1.236	23	.054		
	Total	1.423	25			

## Post Hoc Tests

### Multiple Comparisons

LSD

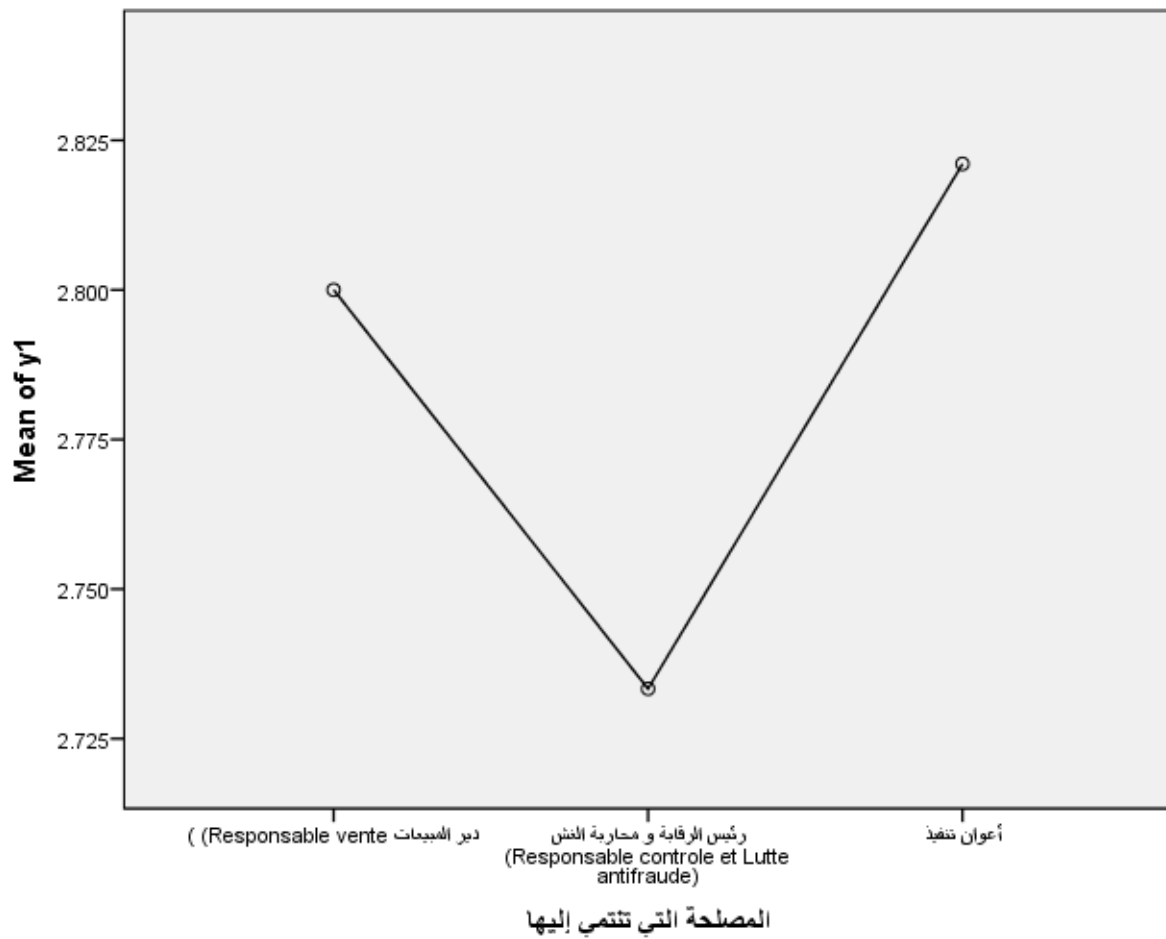
Dependent Variable	المصلحة التي تنتمي (I) إليها	المصلحة التي تنتمي (J) إليها	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
y1	دير المبيعات Responsible vente )	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	.06667	.22172	.766	-.3920	.5253
		أعوان تنفيذ	-.02105	.15970	.896	-.3514	.3093
	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	دير المبيعات Responsible vente )	-.06667	.22172	.766	-.5253	.3920
		أعوان تنفيذ	-.08772	.18035	.631	-.4608	.2854

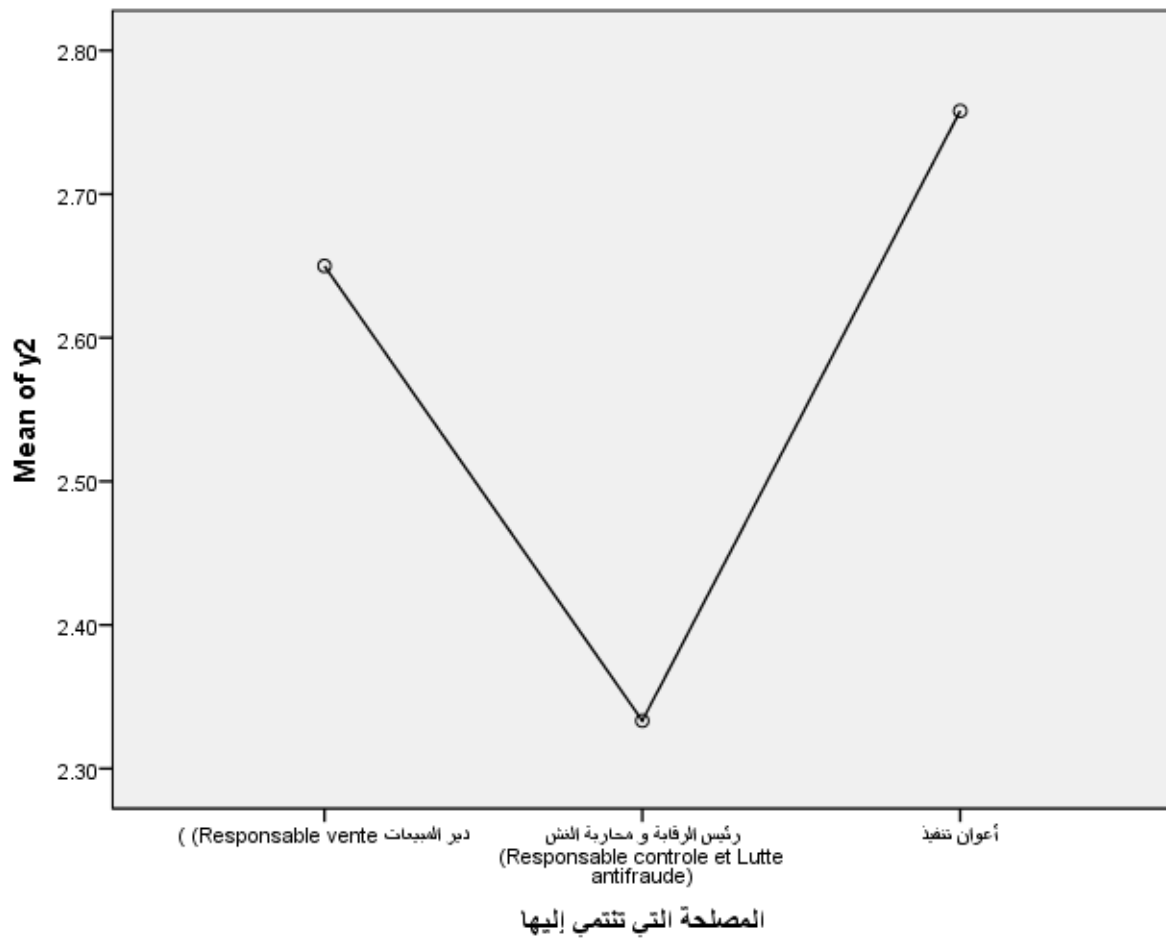
	أعوان تنفيذ	دير المبيعات Responsable vente )	.02105	.15970	.896	-.3093	.3514
		رئيس الرقابة و محاربة الغش (Responsable controle et Lutte antifraude)	.08772	.18035	.631	-.2854	.4608
y2	دير المبيعات Responsable vente )	رئيس الرقابة و محاربة الغش (Responsable controle et Lutte antifraude)	.31667	.30313	.307	-.3104	.9437
	أعوان تنفيذ		-.10789	.21834	.626	-.5596	.3438
	رئيس الرقابة و محاربة الغش (Responsable controle et Lutte antifraude)	دير المبيعات Responsable vente )	-.31667	.30313	.307	-.9437	.3104
	أعوان تنفيذ		-.42456	.24657	.099	-.9346	.0855
	أعوان تنفيذ	دير المبيعات Responsable vente )	.10789	.21834	.626	-.3438	.5596
		رئيس الرقابة و محاربة الغش (Responsable controle et Lutte antifraude)	.42456	.24657	.099	-.0855	.9346
y3	دير المبيعات Responsable vente )	رئيس الرقابة و محاربة الغش (Responsable controle et Lutte antifraude)	.40000*	.15976	.020	.0695	.7305
	أعوان تنفيذ		.15789	.11507	.183	-.0801	.3959
	رئيس الرقابة و محاربة الغش (Responsable controle et Lutte antifraude)	دير المبيعات Responsable vente )	-.40000*	.15976	.020	-.7305	-.0695
	أعوان تنفيذ		-.24211	.12995	.075	-.5109	.0267
	أعوان تنفيذ	دير المبيعات Responsable vente )	-.15789	.11507	.183	-.3959	.0801
		رئيس الرقابة و محاربة الغش (Responsable controle et Lutte antifraude)	.24211	.12995	.075	-.0267	.5109
y4	دير المبيعات Responsable vente )	رئيس الرقابة و محاربة الغش (Responsable controle et Lutte antifraude)	.44048*	.19452	.033	.0381	.8429
	أعوان تنفيذ		.21241	.14011	.143	-.0774	.5022

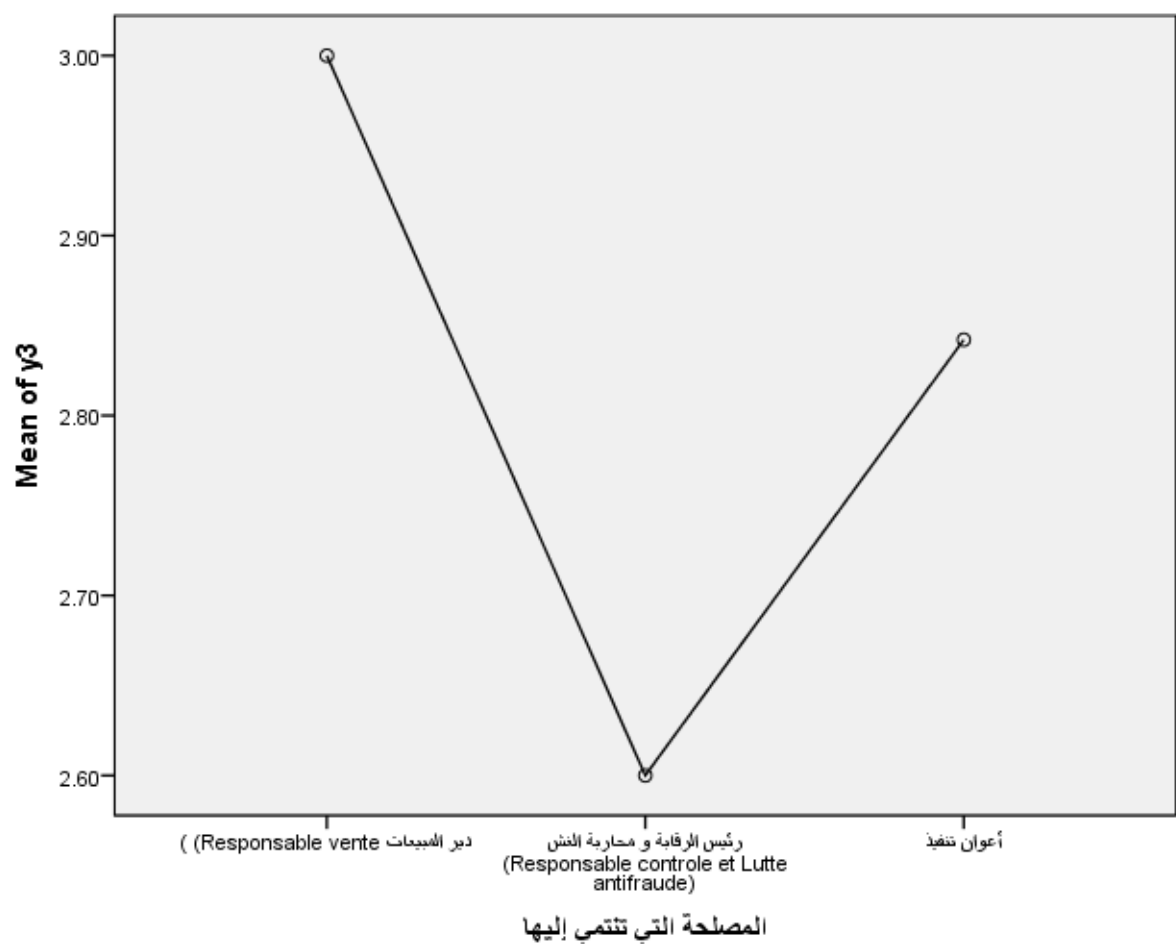
	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	دير المبيعات Responsible vente ) )	-.44048*	.19452	.033	-.8429	-.0381
		أعوان تنفيذ	-.22807	.15822	.163	-.5554	.0992
	أعوان تنفيذ	دير المبيعات Responsible vente ) )	-.21241	.14011	.143	-.5022	.0774
		رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	.22807	.15822	.163	-.0992	.5554
Y	دير المبيعات Responsible vente ) )	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	.30595	.17709	.097	-.0604	.6723
		أعوان تنفيذ	.06034	.12755	.641	-.2035	.3242
	رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	دير المبيعات Responsible vente ) )	-.30595	.17709	.097	-.6723	.0604
		أعوان تنفيذ	-.24561	.14405	.102	-.5436	.0524
	أعوان تنفيذ	دير المبيعات Responsible vente ) )	-.06034	.12755	.641	-.3242	.2035
		رئيس الرقابة و محاربة العش (Responsible controle et Lutte antifraude)	.24561	.14405	.102	-.0524	.5436

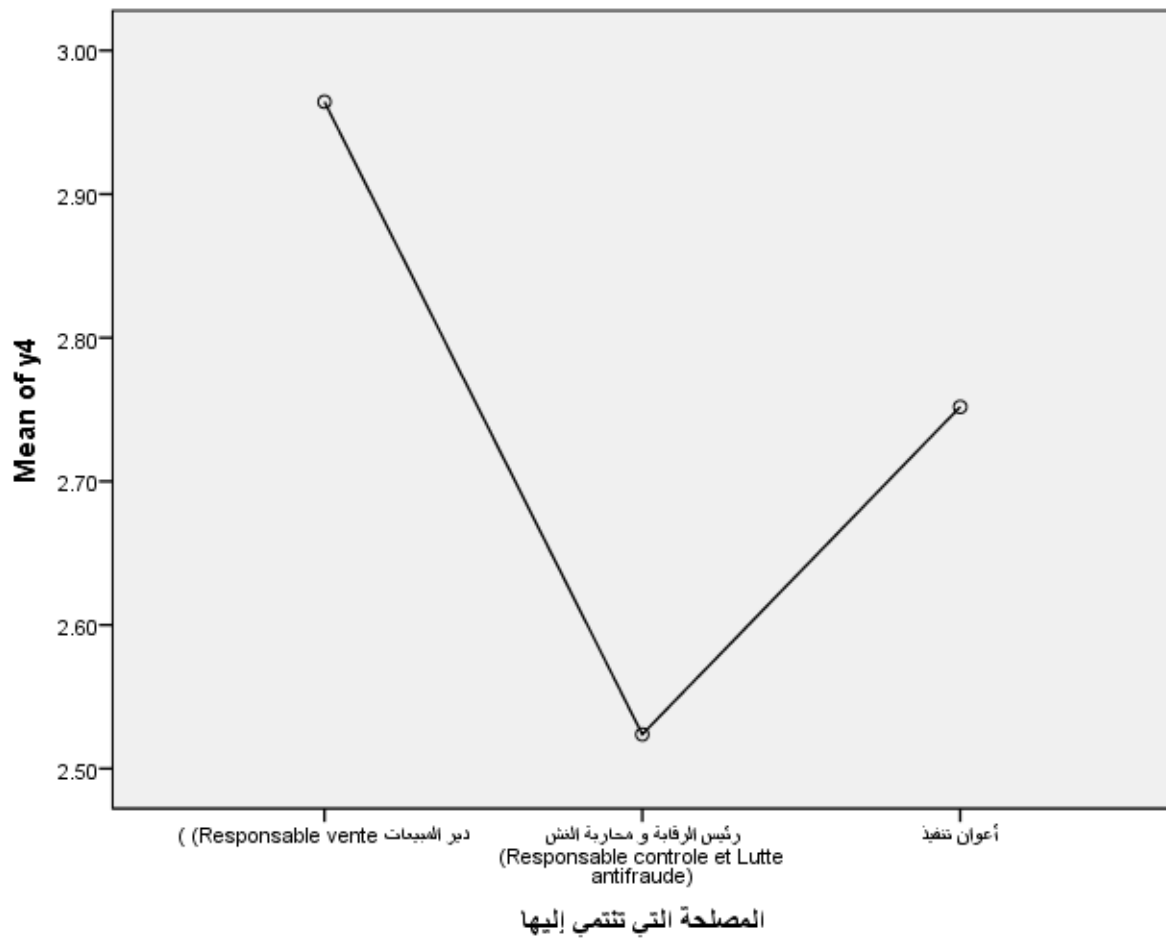
\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

## Means Plots

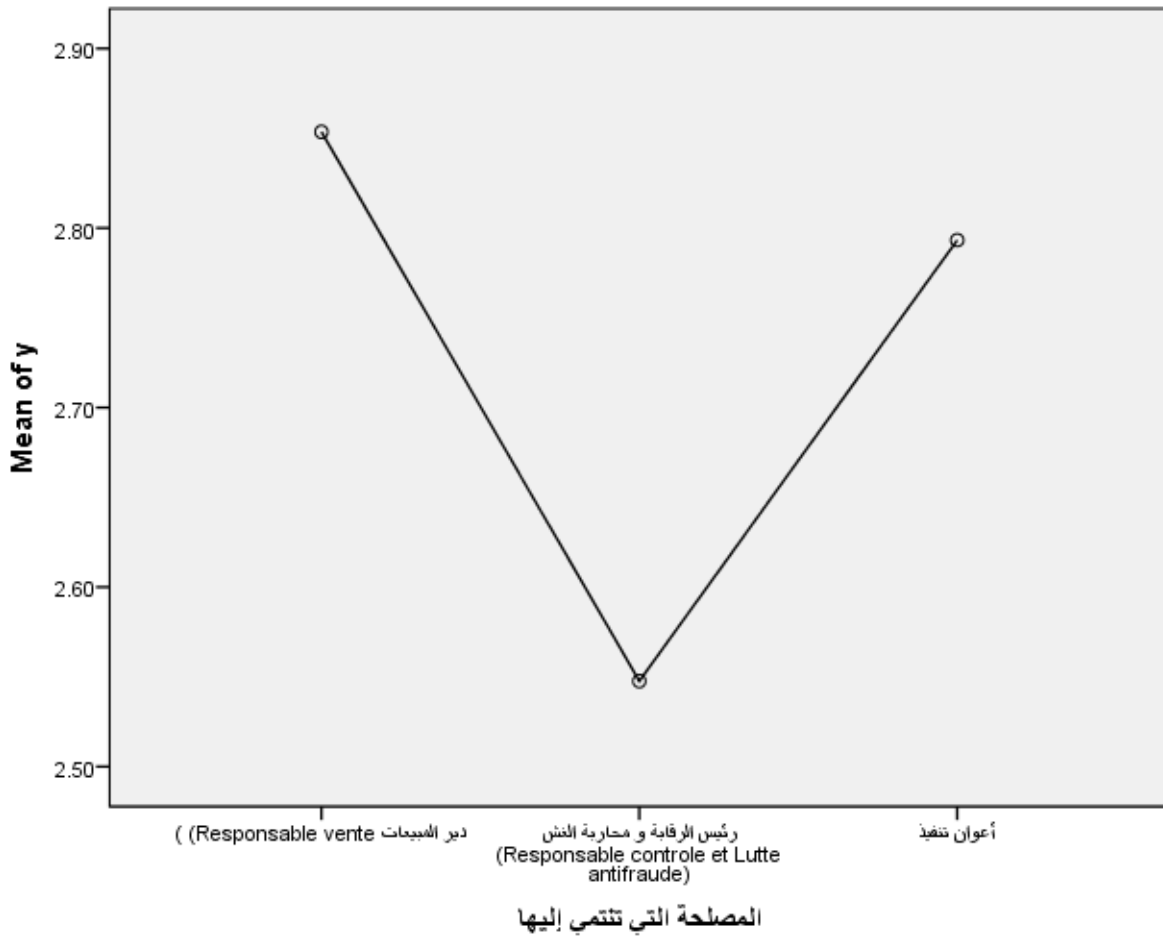












## Regression

### Notes

Output Created	23-MAY-2023 18:19:45	
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax	REGRESSION	
	/MISSING LISTWISE	
	/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA	
	/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)	
	/NOORIGIN	
	/DEPENDENT y	
	/METHOD=ENTER x.	
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.07
	Memory Required	2476 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.573 <sup>a</sup>	.328	.300	.19952

a. Predictors: (Constant), x

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.467	1	.467	11.735	.002 <sup>b</sup>
	Residual	.955	24	.040		

Total	1.423	25			
-------	-------	----	--	--	--

- a. Dependent Variable: y
- b. Predictors: (Constant), x

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.602	.635		.948	.353
	x	.794	.232	.573	3.426	.002

- a. Dependent Variable: y

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y
/METHOD=ENTER x1 x2 x3 x4.

```

**Regression**

**Notes**

Output Created	23-MAY-2023 18:20:13	
Input	Data	C:\Users\CHIKH TAHAR\Desktop\kkkkkkkkkkkk.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	26
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION  /MISSING LISTWISE  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  /NOORIGIN  /DEPENDENT y  /METHOD=ENTER x1 x2 x3 x4.
Resources	Processor Time	00:00:00.08
	Elapsed Time	00:00:00.10
	Memory Required	3348 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x4, x3, x2, x1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 <sup>a</sup>	.383	.265	.20449

a. Predictors: (Constant), x4, x3, x2, x1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.544	4	.136	3.255	.032 <sup>b</sup>
	Residual	.878	21	.042		
	Total	1.423	25			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x4, x3, x2, x1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.969	.762		1.272	.217
	x1	.277	.118	.427	2.344	.029
	x2	.128	.115	.197	1.114	.278
	x3	.009	.186	.009	.051	.960
	x4	.249	.185	.251	1.345	.193

a. Dependent Variable: y

# الفهرس

## الفهرس

الصفحة	المحتوى
.IX	الإهداء 1
.X	الإهداء 2
.XI	شكر وعرفان
.XII	الملخص
.XIII	قائمة المحتويات
.XIV	قائمة الجداول
.XV	قائمة الأشكال
.XVI	قائمة الملاحق
.XVII	قائمة الاختصارات و الرموز
أ-ب-ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية و تحسين جودة الخدمة</b>	
03	المبحث الأول : الإطار المفاهيم للإدارة الالكترونية
03	المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية و أسباب تحولها
03	أولاً: نشأة الإدارة الالكترونية
03	ثانياً: تعريف الإدارة الالكترونية
05	ثالثاً: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية
06	المطلب الثاني: عناصر و خصائص الإدارة الالكترونية و أهميتها
06	أولاً: عناصر الإدارة الالكترونية
07	ثانياً: خصائص الإدارة الالكترونية
8	ثالثاً: أهمية الإدارة الالكترونية
09	المطلب الثالث: فوائد و متطلبات الإدارة الالكترونية
09	أولاً: أهداف الإدارة الالكترونية
09	ثانياً: متطلبات الإدارة الالكترونية
10	المطلب الرابع: أبعاد الإدارة الالكترونية
12	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات
12	المطلب الأول: مفهوم الجودة و متطلبات تطبيقها و خصائصها و أهدافها
12	ثانياً: متطلبات الإدارة الالكترونية

12	ثانيا:متطلبات تطبيق الجودة
14	ثالثا: أهداف الجودة.
15	المطلب الثاني: مفهوم خدمات النقل
15	أولا: مفهوم النقل
16	ثانيا: مفهوم الخدمة
16	ثالثا: مفهوم خدمات النقل
17	المطلب الثالث: مفهوم جودة خدمات النقل
17	أولا: مفهوم جودة الخدمة
18	المطلب الرابع: أبعاد جودة الخدمة
19	المبحث الثالث: الدراسات السابقة الإدارة الالكترونية و تحسين جودة الخدمة، مايميز الدراسة الحالية على الدراسة السابقة
19	المطلب الأول: دراسات السابقة
25	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
25	أولا: أوجه التشابه
25	ثانيا: أوجه الاختلاف
26	المطلب الثالث: علاقة بين الدراسة الحالية على الدراسة السابقة
28	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة سترام	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: مجال الدراسة الميدانية
31	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
31	1) نبذة تاريخية حول مؤسسة سيترام:
32	المطلب الثاني: طريقة و الأدوات المستعملة في دراسة الميدانية
32	أولا: منهج الدراسة:
32	ثانيا: مجتمع وعينة و المتغيرات الدراسة:
34	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة
34	أولا: الأدوات الإحصائية المستخدمة
34	ثانيا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
44	المبحث الثالث: عرض النتائج الدراسة و تحليلها



## الفهرس

44	المطلب الأول: تحليل المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة
44	أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
49	ثانياً: عرض و تحليل النتائج الدراسة
63	ثالثاً: قياس تأثير الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات
65	رابعاً: القياس الكمي و التحليل الإحصائي
66	خامساً: مناقشة النتائج الدراسة
67	سادساً: مناقشة النتائج الدراسة الإحصائية
71	خلاصة الفصل
73	الخاتمة:
76	قائمة المصادر و المراجع
80	الملاحق
/	الفهرس