

الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمة (دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز،

بشار، قسم العلاقات التجارية)

*Electronic administration and its impact on improving service quality
(Case study of the Electricity and Gas Distribution Company of Bechar,
Commercial Relations Department)*

د. بن يامين خالد

جامعة طاهري محمد بشار

benyaminekhaled@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2020/09/24

تاريخ الاستلام: 2020/03/29

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهم جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة، والفوائد التي توفرها للمنظمة كونها تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يضمن الدقة والسرعة في الإنجاز. من أجل الإجابة عن الإشكالية الرئيسية "إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز - قسم العلاقات التجارية - بولاية بشار"، تم استهداف عينة للدراسة مكونة من 43 فرد بالمؤسسة محل الدراسة، وقد استخدمنا الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، حيث قمنا بتحليل النتائج والتي توصلت الدراسة من خلالها أن للإدارة الإلكترونية أثر ذو دلالة إحصائية على تحسين جودة الخدمة المقدمة في شركة توزيع الكهرباء والغاز - بشار -

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، خدمة، جودة خدمة، تكنولوجيا، معلومات، إتصال.

Abstract: The aim of this study is to highlight the most important aspects of the e-management and its role in improving the quality of the service besides the advantages that provide to the organization as it relies on (ICT), which ensures accuracy and speed of delivery.

In order to answer the main problem "to what extent e-management contributes to improving the quality of service", For this purpose, a study sample of 43 individuals was targeted. The questionnaire was the main tool used in collecting data, we analyzed the results. A statistical indication of improving the quality of service provided Electricity and Gas Distribution Company.

Key Words: Electronic management, service, quality of service, technology, information, communication.

JEL Classification: L86, L95.

*مرسل المقال: بن يامين خالد (benyaminekhaled@yahoo.fr).

المقدمة:

أحدثت التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، واستخدام الإنترنت أشكالاً جديدة لتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات، وبالتالي فقد زادت سرعة التنفيذ في إنجاز المهام و المعاملات الإدارية، وتم تقليل الوقت الضائع والتكاليف وتحسين طريقة تقديم الخدمات من الناحية الكمية والنوعية. إن المزايا التي تقدمها هذه التكنولوجيا، جعلت معظم المنظمات تتبنى تقنيات المعلومات والاتصالات الجديدة وتعديل الأدوات الإدارية المستخدمة من قبلها، بالإضافة إلى طبيعة علاقاتها مع عملائها (شركاء، العملاء، الموظفين، الموردين، الإدارات... إلخ).

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالمياً بالنسبة للحكومات والمنظمات الناشطة في مختلف النشاطات والمجالات صناعية كانت أو خدمية، كما أن المؤسسات الجزائرية العمومية سواء كانت ذات طابع إداري أو اقتصادي اتخذت من هذا توجهها لعصرنة أساليب التسيير وإدارة أنشطتها، وهذا بهدف تحسين جودة الخدمات المختلفة المقدمة من طرفها من أجل تلبية حاجات و رغبات العملاء على اختلافهم، وانطلاقاً من هذا تعد شركة توزيع الكهرباء والغاز من أبرز المؤسسات التي تماشت مع مفهوم الإدارة الإلكترونية سواء من حيث تجديد عتادها وهيكلها وأنظمتها الإلكترونية و تحسين شبكات المعلومات والاتصال داخل المؤسسة، هذا من أجل تقديم أحسن الخدمات وبجودة عالية.

على ضوء ما سبق، تتضح لنا معالم إشكالية الدراسة التي يمكن صياغتها كالتالي:

إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز -قسم العلاقات

التجارية- بولاية بشار؟

إن الإجابة على الإشكالية الرئيسية يتطلب الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

○ ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟

○ ماهي مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

○ فيما تكمن أساليب تحسين جودة الخدمة؟

فرضيات الدراسة: للوصول إلى هدف الدراسة تم صياغة مجموعة من الفرضيات التي تساعد في الإجابة على الإشكالات المطروح:

○ للعتاد الإلكتروني دور في تحسين جودة الخدمة.

○ تحسين شبكات المعلومات والاتصال يؤدي للرفع من جودة الخدمة المقدمة.

○ تؤثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة المقدمة في المؤسسة محل الدراسة.

منهج الدراسة : لمعالجة الدراسة إعتدنا على المنهج الوصفي عند عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة، والمنهج الإحصائي عند القيام بتجميع ودراسة المعطيات الإحصائية الخاصة بقسم العلاقات التجارية بشركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار.

مرجعية وأدوات الدراسة: بالنسبة للجانب النظري من الدراسة ركزنا على المقالات العلمية والكتب، مذكرات جامعية و المواقع الإلكترونية سواء باللغة العربية أو الأجنبية. ومن بين الأدوات المستخدمة في البحث الميداني هي الإستبانة الموزعة على أفراد العينة ، والمقابلة مع العينة محل الدراسة.

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية

من ابرز التعاريف المعتمدة في الادارة الالكترونية :

عرف أحمد محمد غيم الإدارة الإلكترونية بأنها «أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء». (غنيم، 2004، صفحة 30)

أيضا الإدارة الإلكترونية هي «منهجية إدارية جديدة تقوم على الإستيعاب والإستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والإتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغيير المستمر». (السلمي، 2001، صفحة 323).

عرفت على أنها «منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا و عبر الشبكات». (ياسين، 2010، صفحة 27).

عرفها نجم عبود نجم أنها « العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال، في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخريين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة». (نجم، 2004، صفحة 127).

يمكن أن تعرف الإدارة الإلكترونية أيضا على أنها «استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ولا سيما الأنترنت لأرشفة اتصالات أفضل بالمنظمة، من اجل تحسين الكفاءة، فعالية الشفافية، ومساءلة». (Prahono, 2015, p. 312)

تعرف أيضا على أنها «مشاركة المنظمة للمعلومات وتوفير الخدمات للعملاء الخارجيين والداخليين مستخدمة تقنيات مثل الشبكات الموسعة كخدمة الأنترنت عبر الهاتف النقال». (Touito Mohamed, 2017)

يكمن اعتبار الإدارة الإلكترونية أنها منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالإعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في إتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وذلك بالإستعانة بشبكات الحاسب: الأنترنت، الأنترانت، الإكسترنات. (الكبيسي، 2008، صفحة 30).

من التعاريف السابقة يمكن إستنتاج تعريف الإدارة الإلكترونية « هي العملية الإدارية المستخدمة لشبكات المعلومات والإتصال من أجل التحول من التوثيق الورقي للإلكتروني».

2. مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات التالية: (الريعي، 2017، صفحة 10)

- في المجال الإداري: وتطبق في إرسال التعليمات والرسائل وتبادل اللوائح والمعلومات، وعمل أرشفة إلكترونية من أجل حفظها في ملفات إلكترونية مع تبويبها وفهرستها.

- **الشؤون المالية:** تطبق في تصميم قاعدة البيانات وربطها بشبكات المعلومات المحلية وكذلك كشف المرتبات وكافة الأعمال الحسابية التي تتعلق بالمرتبات والأجور والحوافز للعاملين وجميع النواحي المالية.
- **في شؤون العاملين:** والتي تتعلق بالأيدي العاملة وفتاتهم وتخصصاتهم والخبرة ووضع ذلك في ملفات تحتوي بياناتهم إلكترونياً.

3. عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصالات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

1.3. عتاد الحاسوب:

قصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما: (بلخير، 2017، صفحة 05)

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

2.3. البرمجيات وشبكات الاتصالات:

تشمل برامج النظام مثل نظام التشغيل ونظم إدارة الشبكة، والجداول الإلكترونية، وأدوات التدقيق المبرمجة، وكما يضم أيضاً التطبيقات، مثل برامج البريد الإلكتروني، وقواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات، الأنترنت، الإكسترنيت، الأنترنت. (الكريم، 2010، صفحة 28)

3.3. صناع المعرفة:

هو العنصر الأهم في المنظومة الإدارية الإلكترونية من القيادات الرقمية، والمدبرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاقد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى. (قرشي، 2011)

يجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات، التي تمثل وسيلة تتحد من خلالها أنظمة معلومات، ومناهج العمل. (Briner، 2004). يوجد أيضاً عناصر أخرى يمكن اعتبارها بشكل أكبر خصائص للإدارة الإلكترونية ومن أبرزها: (القدوة، 2010، صفحة 10)

- **إدارة بلا ورق:** تتمثل في الأرشفة الإلكتروني، الأدلة والمفكرات الإلكترونية، الرسائل الصوتية... الخ.
- **إدارة بلا مكان:** تتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي والبريد الفوري والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد.

4.3. إدارة بلا زمان:

فهي تستمر 24 ساعة متواصلة لتمكين المؤسسة من الاتصال بالأشخاص وقضاء مصالحهم.

5.3. إدارة بلا تنظيمات جامدة:

تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على المعرفة. (مينة، 2012، صفحة 15).

4. مفاهيم عامة حول جودة الخدمة الإلكترونية:

سيتم التطرق لكل من مفهوم جودة الخدمة ومفهوم الخدمة الإلكترونية.

1.4. مفهوم جودة الخدمة:

توصل Lewis et Booms إلى أن جودة الخدمة «مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات طالب الخدمة». (الرحمان، 2001، صفحة 491)

يقصد بجودة الخدمة «نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاه». (جاسم الصميدعي، بشير عباس العلاق، 2002، صفحة 410)

2.4. مفهوم الخدمة الإلكترونية:

تعرف الخدمات الإلكترونية على أنها «أنشطة يقدمها المزود إلى المستلم، تكون غير مادية ويتم توفيرها عن طريق أجهزة المعلومات والاتصالات». (Kvasnicova, 2016, p. 193)

عرفها (Sanayel and Jokar) أيضا بأنها «تقديم الخدمات على الشبكات الالكترونية مثل الانترنت والتي تقدم من قبل المنظمات الخدمية والإنتاجية، ويعتمد نجاح هذه المنظمات على جودة الخدمات». (Sanayel, Jokar, 2013, p. 111)

3.4. أبعاد قياس جودة الخدمات الإلكترونية:

لقياس جودة الخدمات الإلكترونية يمكن الاعتماد على الأبعاد أو المعايير التالية:

● **سهولة الاستخدام:** يشير إلى مدى قابلية التفاعل بالنسبة للعملاء مع المواقع الإلكترونية وذلك بتنظيم الموقع بشكل جيد، وسرعة إنجاز العملاء لمهامهم يعتمد على سرعة البحث والتنظيم والتصميم العام. (مشعل عبد المجيد الكساسبة، 2014، صفحة 22)

● **الإعتمادية:** هي درجة الثقة والمصدقية في الأداء، وتعني القدرة على أداء الخدمة المرجوة بدقة وبالطريقة الصحيحة من المرة الأولى وتشمل: (سهى حسن محمود، 2013، صفحة 73)

○ دقة السجلات والمعاملات وتفاذي حدوث الأخطاء.

○ تقديم الخدمة بشكل صحيح.

○ صدق المعلومات المقدمة للعملاء من طرف الموظفين من خلال توفرهم على المعرفة الكافية لمساعدتهم والإجابة عن تساؤلاتهم.

● **الثقة والأمان:** وتعني ضرورة تمتع الموظفين باللباقة والمعرفة والخبرة والمصدقية، وقدرتهم على نقل الثقة للعميل بحيث لا يفسح أمامه أي مجال للشك. (مشعل عبد المجيد الكساسبة، 2014، صفحة 74)

● **درجة الإستجابة:** وهي رغبة أو استجابة المستخدمين أو الموظفين واستعدادهم وقدرتهم على تقديم الخدمات، كمثل المعالجة الفورية (تفحص الحساب البريدي عبر الموقع الإلكتروني الخاص ببريد الجزائر ، أو بعث رسالة نصية لرقم مخصص ، والذي بدوره يقوم بإرسال رصيد الحساب للمرسل).

○ **التعاطف مع العميل:** وتعني درجة العناية بالعميل والإهتمام الفردي، والإهتمام بمشكلاته والعمل على إيجاد الحلول بطرق إنسانية راقية: (سهى حسن محمود، 2013، صفحة 75): تفهم الموظفين لاحتياجات العميل؛ وضع مصالح العميل في مقدمة الإهتمامات؛ سيادة روح الود والصدقة في تعامل مقدمي الخدمة مع العميل؛ تقدير ظروف العميل والتعاطف معه؛ حرص الموظفين على تقديم خدمات إضافية للعميل.

5. الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة:

1.5. طريقة الدراسة:

سيتم التطرق من خلال هذا العنصر التطرق إلى كل من مجتمع وعينة الدراسة، تحديد متغيرات الدراسة.

أ. **مجتمع وعينة الدراسة:** يمكن تلخيص مجتمع وعينة الدراسة كمايلي:

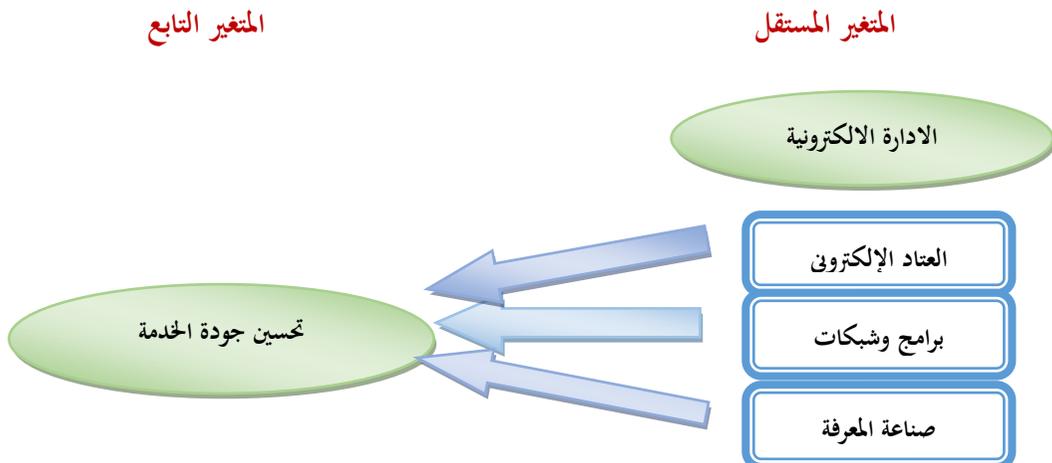
1. **مجتمع الدراسة:** باعتبار موضوع الدراسة يستجيب مع طابع شركة توزيع الكهرباء والغاز - بشار - قسم علاقات التجارية، فقد اعتمدنا عليها من أجل دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة.

2. **عينة الدراسة:** تم إختيار عينة إنتقائية متمثلة في عمال قسم العلاقات التجارية بشركة توزيع الكهرباء والغاز - بشار المستعملين لنظام الإدارة الإلكترونية SGC (Système de gestion de la clientel)، قدر حجم هذه العينة ب 45 عينة باعتبارها المجتمع الكلي وقد استرجعنا 43 عينة قابلة للدراسة.

2.5. تحديد متغيرات الدراسة:

لتحقيق مبنغى الدراسة تم اختيار مجموعة عناصر للإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل (العتاد الإلكتروني، برامج وشبكات الإتصال، صناعة المعرفة)، والمتغير التابع تمثل في تحسين جود الخدمة.

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



3.5. الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

تم الإعتماد على الإستبيان لجمع المعلومات حيث خصص لمعرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة للمؤسسة محل الدراسة، ولقد اعتمدنا في توزيعه على الاتصال المباشر بأفراد العينة عن طريق المقابلة. بالنسبة للنتائج قمنا بمعالجتها عن طريق برنامج SPSS23 بغرض التحليل الاحصائي معتمدين على العناصر التالية: الأوساط الحسابية لتحليل البيانات الديمغرافية ومحاور الاستبيان؛ معامل الثبات (كرونباخ ألفا Alfa Cronbach) وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي للعبارة المكونة لمقاييس الدراسة؛ معامل الارتباط Regression لاختبار قوة العلاقة بين المتغيرات؛ اختبار الانحدار البسيط Regressions linear Simple واختبار تحليل التباين الأحادي way one anova لاختبار فرضيات الدراسة.

6. عرض نتائج الدراسة:

سيتم التطرق في هذا المطلب لعرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

1.6. إختبار ثبات الإستبيان بطريقة «ألفا كرونباخ»:

من أجل إجراء إختبار الثبات لأسئلة الإستبيان باستخدام أحد معاملات الثبات مثل معامل " ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha)، حيث يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، فإذا لم يكن هناك ثبات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان الثبات تام فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، أي أن الزيادة في قيمة ألفا كرونباخ تعني زيادة في مصداقية البيانات.

الجدول رقم (01): نتائج معامل الثبات.

اختبار (Cronbach alpha)	حجم العينة
0.896	43

المصدر: من إعداد الباحث إعتمادا على برنامج SPSS 23.

من نتائج الجدول رقم (01) نلاحظ إن معامل ألفا كرونباخ قدر ب 0.896، أي ما يعادل (89.6%) وهي تعتبر نسبة ثبات معقولة من شأنها أن تعطي مصداقية أكثر للنتائج المستخرجة، ولو أعيد اختباره على العينة في زمان آخر سنحصل على نفس النتائج.

2.6. النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:

لقد تمت دراسة خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات التالية "الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة".

جدول رقم (02): البيانات الديمغرافية

المتغير	الخيار	التكرار	النسبة	التفسير
الجنس	ذكر	27	63%	من خلال الجدول يتضح لنا توزيع النسب حسب جنس أفراد العينة، حيث نلاحظ أن أغلب عينة الدراسة كانوا ذكور حيث قدرت نسبتهم بـ 63%، وما تبقى كلهم إناث بنسبة تقدر بـ 37%، مما يدل على طابع عمل شركة توزيع الكهرباء والغاز -بشار- يجذب إهتمام فئة الذكور أكثر منها الإناث.
	أنثى	16	37%	
السن	18- 25 سنة	5	12%	نلاحظ أن أعلى فئة عمرية ما بين 26 و35 سنة بنسبة بلغت 37%، تليها الفئة العمرية ما بين 36 و45 بنسبة تقدر بـ 30، ثم نسبة 21% لفئة ما فوق 46 سنة، أما فئة 18-25 سنة حازت على أقل نسبة وهي المقدرة بـ 12%، مما يدل على أن شركة توزيع الكهرباء والغاز-بشار- تعطي الإهتمام الأكبر لفئة الشباب وخاصة ما بين 26 و35 كونها في مرحلة تلقي الخبرة ومتحمسة للتقدم إلى مناصب أعلى.
	26- 35 سنة	16	37%	
	36- 45 سنة	13	30%	
	أكثر من 46 سنة	09	21%	
المستوى الدراسي	ثانوي	21	49%	نلاحظ ان توزيع النسب حسب المستوى التعليمي كان متقارب نوعا ما بين المستوى الثانوي والجامعي بنسبة 49% و44% على التوالي، وما تبقى كان من نصيب الدراسات العليا بنسبة تقدر بـ 7%، مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد في تصنيفها على المستوى العلمي الجيد.
	جامعي	19	44%	
	دراسات عليا	3	7%	
الخبرة	من 01 سنة- 05 سنوات	10	23%	نلاحظ توزيع النسب على عينة الدراسة حسب الخبرة، حيث نجد ان اغلبية العينة كانت ما بين 6 و15 سنة بنسبة تقارب 47%، تليها فئة ما فوق 16 سنة بـ 30%، وفي الأخير ما بين 1 و5 سنوات بنسبة 23%، مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تولي الإهتمام لذوي الخبرة لديها إضافة لتشجيع تنصيب فئات جدد.
	من 06 سنوات - 16 سنة.	20	47%	
	من 17 سنة فما فوق	13	30%	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS 23.

3.6. النتائج المتعلقة بآراء العينة المختارة حول محاور الإستبيان:

أ. الجزء الأول: الإدارة الإلكترونية:

1. أهمية العتاد الإلكتروني في شركة توزيع الكهرباء والغاز - بشار - قسم العلاقات التجارية:

في هذا الجانب سنحاول اكتشاف أهمية العتاد الإلكتروني في شركة توزيع الكهرباء والغاز - بشار - قسم العلاقات التجارية، ومن أجل ذلك نعلم على حساب المتوسط والانحراف المعياري والاتجاه العام كما هو موضح في الجدول (03).

الجدول رقم (03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاه العام للعتاد الإلكتروني في الشركة والقسم محل الدراسة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
العتاد الإلكتروني				
01	توفر المؤسسة على أجهزة تقنية كافية لإنجاز المهام الإدارية.	3,88	0,76	موافق
02	ساهمت الأجهزة الإلكترونية في زيادة سرعة الأعمال المنجزة في المؤسسة.	4,0	0,78	موافق
03	تعمل المؤسسة على تحديد وتطوير العتاد الإلكتروني المؤسسة كلما لزم الأمر.	3,67	0,94	موافق
04	لدى العمال القابلية للتعامل مع التطورات السريعة.	3,81	0,69	موافق
05	يفضل العامل البقاء على التكنولوجيا الحالية وعدم إستبدالها بأجهزة أكثر تطورا.	2,74	1,09	محايد
المعدل العام				
		3,62	0.52	موافق

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS 23.

يشير الجدول رقم (03) أن عبارة "ساهمت الأجهزة الإلكترونية في زيادة سرعة الأعمال المنجزة في المؤسسة" حازت على المتوسط الحسابي الأكبر ، أما بالنسبة للانحرافات المعيارية فتراوحت بين 0.76 الى 1.09، وكانت معدلتهما العامة على التوالي 3.62 و 0.52 ، يعني ذلك موافقة نسبية للعبارة التي تقيس العتاد الإلكتروني إضافة لدرجة محايد وحيدة، مما يدل على الإستجابة الكبيرة من طرف العينة المستهدفة بشركة توزيع الكهرباء والغاز -بشار- قسم العلاقات التجارية لكون الأجهزة الإلكترونية تساهم في إنجاز الأعمال بسرعة أكثر، إضافة لتوفر الأجهزة التقنية الكافية للقيام بهذه الأعمال لما لهما من أهمية كبيرة في المؤسسة محل الدراسة .

أ. أهمية برامج وشبكات الإتصال في شركة توزيع الكهرباء والغاز- بشار- قسم العلاقات التجارية:

الجدول رقم (03): المتوسطات والانحرافات المعيارية والاتجاه العام لبرامج وشبكات الإتصال

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
برامج وشبكات الإتصال				
01	شبكة الإتصال المتوفرة لدى المؤسسة تعمل على رفع جودة الخدمة.	3,62	0,92	موافق
02	تساعد شبكة الإتصال الداخلية للمؤسسة في سهولة الوصول للمعلومة.	3,93	0,66	موافق
03	لدى المؤسسة قاعدة بيانات غنية بالمعلومات التي يحتاجها العامل في تأدية مهامه.	3,86	0,83	موافق
04	تعمل المؤسسة على تطوير برامج خاصة فقط بها.	3,95	0,78	موافق
05	تسهل الأعمال الإلكترونية الرقابة لدى مسؤولي المؤسسة مع وجود نظام لحماية بياناتها.	3,97	0,59	موافق
المعدل العام				
		3.87	0.58	موافق

يشير الجدول رقم (03) أن المتوسطات الحسابية لأهمية برامج وشبكات الإتصال تراوحت ما بين 62.3 و3.97، إضافة لانحرافات معيارية موزعة في مجال ما بين 0.66 الى 0.92، فكانت المعدلات العامة على التوالي 3.87 و0.58، مما أشار إلى أن الموافقة كانت كلية للعبارات التي تقيس برامج وشبكات الإتصال، هذا ما يدل على أن الإهتمام الأكبر لعينة الدراسة حول برامج وشبكات الإتصال باعتبارها من بين عناصر الإدارة الإلكترونية، وأهمية هذه الأخيرة تكمن في تسهيل هذه البرامج والشبكات للرقابة من طرف مسؤولي المؤسسة، إضافة لأهميتها في ضمان حماية نظام البيانات والذي يعد من بين الأولويات التي يحتاجها العمال داخل المؤسسة محل الدراسة.

أ.3. أهمية صناعة المعرفة بشركة توزيع الكهرباء والغاز - بشار - قسم العلاقات التجارية.

الجدول رقم(04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاه العام لصناعة المعرفة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
صناعة المعرفة				
01	زادت الإدارة الإلكترونية في المكتسبات المعرفية لدى المؤسسة.	4,0	0,57	موافق
02	تتوفر الشبكة الإلكترونية على قاعدة بيانات تمكنها من المعرفة الكاملة التي يحتاجها عمالها.	3,67	0,94	موافق
03	إحتواء المؤسسة على أرشيف إلكتروني يسهل الوصول إليه كلما لزم الأمر.	3,65	0,92	موافق
04	الإعتماد على مبرمجي المؤسسة لتطوير برامجها الداخلية.	3,74	0,78	موافق
05	تعتمد المؤسسة على خبرات خارجية لتطوير برامجها.	3,18	0,90	محايد
المعدل العام		3.65	0.51	موافق

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS 23.

يشير الجدول رقم (04) أن المتوسطات الحسابية لأهمية صناعة المعرفة قدرت بمجال محدد بين 3.18 و4.00، فحازت عبارة " زادت الإدارة الإلكترونية في المكتسبات المعرفية لدى المؤسسة " على أكبر متوسط مقدر 4.00، أما الانحراف المعياري فكان ما بين 0.57 الى 0.94، مما جعل معدلاتهما على التوالي 3.65 و0.51، هذا ما يدل على أن الإهتمام الأكبر للعينة المختارة بشركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار بخصوص عنصر صناعة المعرفة، كان من نصيب زيادة الإدارة الإلكترونية للمكتسبات المعرفية لدى المؤسسة، والذي يعد من الأولويات التي أشارت لها عينة الدراسة، يليها الإهتمام بضرورة توفير مبرمجين بالمؤسسة يتولون تطوير البرامج المستخدمة التي تسهل إنجاز الأعمال الإدارية اليومية.

ب. جودة الخدمة: في هذا الجانب سنحاول اكتشاف أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة في شركة توزيع الكهرباء والغاز - بشار - قسم العلاقات التجارية، ومن أجل ذلك نعلم على حساب المتوسط والانحراف المعياري والاتجاه العام كما هو موضح في الجدول (05).

الجدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والإتجاه العام لجودة الخدمة

الإتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
جودة الخدمة			
موافق	0,61	4,00	تسهل الشبكة الإلكترونية تقديم الخدمة في الوقت المناسب.
موافق	0,75	3,95	مساهمة الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة الأداء لدى العمال.
موافق	0,99	3,83	تقليل الإزدحام لدى المؤسسة عبر الدفع الإلكتروني.
موافق	1,11	3,41	الإدارة الإلكترونية تعمل على التقييم العادل للعمال لدى المؤسسة.
موافق	0,99	3,83	تقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء المرتكبة لدى الموظفين.
موافق	0,76	3,93	تسهيل التعامل مع الزبائن إلكترونياً وتخفيف الضغط على الوكالة التجارية.
موافق	0.65	3.82	المعدل العام

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS 23.

يوضح لنا الجدول رقم (05) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 3.41 و 4.00، حيث حازت عبارة "تسهل الشبكة الإلكترونية في زيادة كفاءة الأداء لدى العمال" على أعلى قيمة وهي 4.00، أما أدنى قيمة فكانت من نصيب العبارة "الإدارة الإلكترونية تعمل على التقييم العادل للعمال" بقيمة قدرها 3.41. وكان الانحراف المعياري ككل محصور بين 0.61 و 0.99. مما جعل كل من معدلاتهما العامة على التوالي كما يلي 3.82 و 0.65 وهذا يشير إلى أن إتجاه العبارات كان بشكل كلي في درجة موافق بالنسبة لعينة الدراسة، مما يوضح أن أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار تكمن بشكل واضح في زيادة الإدارة الإلكترونية من كفاءة الأداء، إضافة لكونها تسهل التعامل مع الزبون مما يخفف الضغط على الوكالة التجارية، هذا ما ينعكس مباشرة في تقديم خدمة بجودة أحسن وضمان رضا عند متلقي هذه الخدمة.

7. نتائج اختبار الفرضيات:

سنقوم باختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال استخدام الانحدار البسيط وذلك كما يلي:
الفرضية الرئيسية: " إن الإدارة الإلكترونية لها أثر مهم على تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز - بشار - قسم العلاقات التجارية " :

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة في شركة توزيع الكهرباء والغاز - بشار - قسم العلاقات التجارية عند مستوى الدلالة 0.05.
 - الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة في شركة توزيع الكهرباء والغاز - بشار - قسم العلاقات التجارية عند مستوى الدلالة 0.05.
- من أجل قبول أو رفض الفرضية الرئيسية، قسمت هذه الأخيرة إلى الفرضيات الفرعية التالية:

أ. الفرضية الفرعية الأولى: "إن العناد الإلكتروني له أثر مهم في تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز- بشار- قسم العلاقات التجارية".

لنتحقق من الفرضية الفرعية الأولى نقوم باختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعناد الإلكتروني على تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز- بشار- قسم العلاقات التجارية عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعناد الإلكتروني على تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز- بشار- قسم العلاقات التجارية عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم (06): نتائج اختبار أثر العناد الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الإنحدار a	مستوى الدلالة Sig	قيمة الثابت b	الفرضية
أثر العناد الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة	0.68	0.46	0.83	0.00	0.80	نقبل الفرضية البديلة H_1

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS 23 .

يوضح الجدول رقم (06) "دور العناد الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة"، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين العناد الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة حيث بلغ مستوى المعنوية SIG (0.00) والذي يعد أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، إذن يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعناد الإلكتروني على تحسين جودة الخدمة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعناد الإلكتروني على تحسين جودة الخدمة.

حيث بلغ معامل الارتباط R (0.68) أي نسبة 68% مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بينهما ، أما معامل التحديد R^2 فقدر (0.46)، أي نسبة 46% من التغير في جودة الخدمة ناتج عن التغيرات في العناد الإلكتروني، كما بلغ معامل الإنحدار أو ما يسمى بقيمة درجة التأثير a قدرت (0.83)، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (العناد الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله تغير بـ (0.83) في المتغير التابع (جودة الخدمة)، وبلغت قيمة الثابت b (0.80).

وتكون معادلة الإنحدار كالتالي: $Y_1 = 0.83x + 0.80$.

ب. الفرضية الفرعية الثانية: "إن برامج وشبكات الإتصال لها أثر مهم في تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز- بشار- قسم العلاقات التجارية".

لنتحقق من الفرضية الفرعية الثانية نقوم باختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج وشبكات الإتصال على تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز- بشار- قسم العلاقات التجارية عند مستوى الدلالة 0.05.

- الفرضية البديلة H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج وشبكات الإتصال على تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز-بشار- قسم العلاقات التجارية عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (07): نتائج إختبار أثر برامج وشبكات الإتصال في تحسين جودة الخدمة

البيان	معامل الإرتباط	معامل التحديد	معامل الإنحدار	مستوى الدلالة	قيمة الثابت	الفرضية
	R	R ²	a	Sig	b	
أثر برامج وشبكات الإتصال في تحسين جودة الخدمة	0.51	0.26	0.57	0.00	1.61	نقبل الفرضية البديلة H1

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS 23.

يوضح الجدول رقم (07) "دور برامج وشبكات الإتصال في تحسين جودة الخدمة"، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين برامج وشبكات الإتصال وتحسين جودة الخدمة، حيث بلغ مستوى المعنوية SIG (0.00)، والذي يعد أصغر من مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، إذن يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج وشبكات الإتصال على تحسين جودة الخدمة، و قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج وشبكات الإتصال على تحسين جودة الخدمة،

حيث بلغ معامل الإرتباط R (0.51) أي نسبة 51% مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة ، أما معامل التحديد R² فقدر (0.26)، أي نسبة 26% من التغير في جودة الخدمة ناتج عن التغيرات في برامج وشبكات الإتصال، كما بلغ معامل الإنحدار أو ما يسمى بقيمة درجة التأثير a قدرت (0.57)، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (برامج وشبكات الإتصال) بوحدة واحدة يقابله تغير ب(57.0) في المتغير التابع (جودة الخدمة)، وبلغت قيمة الثابت b (1.61).

وتكون معادلة الإنحدار كالتالي:

$$Y=0.57x+1.61$$

ج. الفرضية الفرعية الثالثة: "إن صناعة المعرفة لها أثر مهم في تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز- بشار- قسم العلاقات التجارية".

لنتحقق من الفرضية الفرعية الثالثة نقوم باختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- الفرضية الصفرية H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصناعة المعرفة على تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز-بشار- قسم العلاقات التجارية عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية البديلة H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصناعة المعرفة على تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز-بشار- قسم العلاقات التجارية عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (08): نتائج إختبار أثر صناعة المعرفة في تحسين جودة الخدمة

البيانات	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الإنحدار	مستوى الدلالة	قيمة الثابت	الفرضية
	R	R ²	a	Sig	b	
أثر صناعة المعرفة في تحسين جودة الخدمة	0.71	0.50	0.89	0.00	0.56	نقبل الفرضية البديلة H1

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS 23.

يوضح الجدول رقم (08) "دور صناعة المعرفة في تحسين جودة الخدمة"، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين صناعة المعرفة وتحسين جودة الخدمة، حيث بلغ مستوى المعنوية SIG (0.00) والذي يعد أصغر من مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، إذن يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصناعة المعرفة على تحسين جودة الخدمة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصناعة المعرفة على تحسين جودة الخدمة.

حيث بلغ معامل الارتباط R (0.71) أي نسبة 71% مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بينهما، أما معامل التحديد R² فقدر (0.50)، أي نسبة 50% من التغير في جودة الخدمة ناتج عن التغيرات في صناعة المعرفة، كما بلغ معامل الإنحدار أو ما يسمى بقيمة درجة التأثير a قدرت (0.89)، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (صناعة المعرفة) بوحدة واحدة يقابله تغير ب (0.89) في المتغير التابع (جودة الخدمة)، وبلغت قيمة الثابت b (0.56).

وتكون معادلة الإنحدار كالتالي: $Y = 0.89x + 0.56$.

د. الفرضية الرئيسية: "إن الإدارة الإلكترونية لها أثر مهم في تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز- بشار- قسم العلاقات التجارية".

- من خلال إختبار الفرضيات الفرعية نستخلص نتائج الفرضية الرئيسية من خلال إختبار الفرضيتين.
- الفرضية الصفرية H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز- بشار- قسم العلاقات التجارية عند مستوى الدلالة 0.05.
 - الفرضية البديلة H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز- بشار- قسم العلاقات التجارية عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (09): نتائج اختبار أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الإنحدار a	مستوى الدلالة Sig	قيمة الثابت b	الفرضية
أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة	0.74	0.55	0.87	0.00	0.061	نقبل الفرضية البديلة
						H1

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS 23.

يوضح الجدول رقم (09) "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة"، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة، حيث بلغ مستوى المعنوية SIG (0.00) والذي يعد أصغر من مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، إذن يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة.

حيث بلغ معامل الارتباط R (0.74) أي نسبة 74% مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية، أما معامل التحديد R² فقدر (0.55)، أي نسبة 55% من التغير في جودة الخدمة ناتج عن التغيرات في الإدارة الإلكترونية، كما بلغ معامل الإنحدار أو ما يسمى بقيمة درجة التأثير a قدرت (0.87)، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) بوحدة واحدة يقابله تغير بـ (0.87) في المتغير التابع (جودة الخدمة)، وبلغت قيمة الثابت b (0.061).

$$Y = 0.87x + 0.061$$

تكون معادلة الإنحدار كالتالي:

7. النتائج المستخلصة ومناقشتها.

بعد عرض نتائج الدراسة المستخرجة عبر الأساليب والاختبارات الإحصائية، وهذا من خلال النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه محاور الاستبيان والنتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة وتحليلها، خلصت الدراسة إلى النتائج التالية التي توصلت إليها الدراسة:

- تبين لنا مستوى أهمية البرامج وشبكات الإتصال في شركة توزيع الكهرباء والغاز-بشار- محل الدراسة مرتفع من وجهة نظر عينة الدراسة، إذ أن جل إجاباتهم أخذت الاتجاه الموافق.
- تبين لنا مستوى العتاد الإلكتروني في شركة توزيع الكهرباء والغاز-بشار- محل الدراسة مرتفع نوعاً ما من وجهة نظر العينة المختارة، إذ أن أغلب إجاباتهم أخذت الاتجاه الموافق.
- إن مستوى صناعة المعرفة في شركة توزيع الكهرباء والغاز-بشار- محل الدراسة مرتفع نوعاً ما من وجهة نظر العينة المختارة، إذ أن أغلب إجاباتهم أخذت الاتجاه الموافق، مع وجود الإتجاه المحايد ولكن لم يشكل الفئة الكبيرة.

الخاتمة:

بعد تقييم الدراسة ومعالجة الإشكالية المتمثلة في "إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بشركة توزيع الكهرباء والغاز -قسم العلاقات التجارية- بولاية بشار"، توضح أن التطورات التكنولوجية الحديثة أسهمت في تطوير الأساليب الإدارية مما شجع على تحسين وسائل الإتصال الإداري من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبون مما يدعو لتبني الإدارة الإلكترونية من أجل إختصار الوقت والجهد، مع محاولة تخفيض بعض التكاليف، عن طريق تحويل المعاملات الورقية إلى إلكترونية معتمدين على التقنيات الإلكترونية المختلفة وتسخير كافة الجهود والمعارف وتكييفها مع ما يتلاءم وأهداف المنظمة من أجل الحصول على خدمة أحسن وبجودة أكبر .

نتائج الدراسة:

يمكن تلخيص بعض الإستنتاجات في مايلي:

- في ظل بروز ثورة التكنولوجيا وخاصة تكنولوجيا المعلومات والإتصال فإن الإدارة الإلكترونية تساعد على إستغلال أفضل لتقنيات هذه التكنولوجيا على عكس الإدارة التقليدية، مما يدعم تبسيط المعاملات داخل المؤسسة، مما يساهم في رفع كفاءة أداء الموظفين ويترتب عنه إنجازات أكثر دقة وموضوعية .
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين العتاد الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة 05.0 في شركة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين العتاد الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة 05.0 في شركة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين برامج وشبكات الإتصال وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة 0.05 في شركة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين العتاد صناعة المعرفة وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة 0.05 في شركة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة 0.05 في شركة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.

قائمة المراجع:

- الرحمان، ث. ع. (2001). الحديث في الإدارة العامة. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- الرقيعي، ك. م. (2017). تصور مقترح لمتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بمدارس التعليم الثانوي في ليبيا في ضوء التحولات العالمية المعاصرة. المجلة الليبية العالمية. 10 ,
- السلمي، ع. (2001). خواطر في الادارة المعاصرة. القاهرة، مصر: دار غريب للنشر و التوزيع.
- العلاق، ب. (2009). ثقافة الخدمة. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- القدوة، م. (2010). الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة. عمان، الاردن: دار النشر.

- الكبيسي، ك. م. (2008). متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال :الجامعة الافتراضية الدولية.
- بلخير، ع. (2017). اثر تطبيق الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية). م. م. . الماستر (Éd.)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص ادارة اعمال :جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- جاسم الصميدعي، بشير عباس العلق. (2002). أساسيات التسويق الشامل والمتكامل. عمان :دار المناهج.
- سهى حسن محمود. (2013). تقويم فرص التسويق الإلكتروني وتأثيره على تحسين جودة الخدمات المصرفية . الجمهورية العربية السورية :كلية الاقتصاد، قسم ادارة الأعمال، جامعة تشرين.
- عاشور عبد الكريم. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. قسنطينة، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، الجزائر: جامعة منتوري.
- غنيم، أ. م. (2004). الإدارة الإلكترونية (أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل). (مصر :المكتبة العصرية .
- قرشي، م. ع. (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي. مجلة الباحث، 90،
- مأمون الدراكة. (2001). إدارة الجودة الشاملة. عمان، الأردن :دار صفاء للنشر والتوزيع.
- مشعل عبد المجيد الكساسبة. (2014). أثر الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين. جامعة الشرق الأوسط.
- نجم، ن. ع. (2004). الإدارة الالكترونية (الإستراتيجيات والوظائف والمشكلات). (الرياض، المملكة العربية السعودية :دار المريخ.
- ياسين، س. غ. (2010). الإدارة الالكترونية. عمان، الأردن :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- يمينة، ح. (2012). الإدارة الإلكترونية للأعمال ودورها في تفعيل العمليات التجارية في المؤسسة. الجزائر : مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر .
- Briner, A. (2004). le gouvernement électronique. française d'administration publique , 341.
- Kvasnicova, T. (2016). From an analysis of e-services definitions and classifications to the proposal of new e-service classification. management and tourisme. Slovka: procedia economic and finance39.
- Prahono, A. (2015). Evaluating The Role e-Government on public administration Reform-case of official city government. international confarence on computer science and computational intelligence (ICCSCI (p. 124). Jakarta: Procedia computer science.
- Sanayel, Jokar. (2013). Determining the Effect of Electronic Services Quality on Satisfaction. Journal of Acadimic research Internationa , 111.
- Touito Mohamed, R. F. (2017). Les impactes Economique et sociaux de L'e-gouvernement . JFBE.