

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات اتصالات الجزائر

أ.د. نادية عيشور⁽¹⁾ إيمان آيت مهدي⁽²⁾

1- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين - سطيف؛ naichour@yahoo.fr

2- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين - سطيف؛ ait.imne@yahoo.fr

تاريخ الإيداع: 2017/11/22

تاريخ المراجعة: 2018/05/27

تاريخ القبول: 2018-09-23

ملخص

يعالج المقال الحالي؛ موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك من وجهة نظر متعاملين وزبائنهم. يروم الهدف إلى اكتشاف طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق هذا النموذج الإداري الحديث، الذي نقل الإدارة من طابعها التقليدي إلى طابع متطور ومتقدم، باستخدام أساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقنيات الرقمنة، وبين تقديم خدمات تتسم بالجودة والكفاءة والفاعلية، عن طريق توظيفها للموارد المعلوماتية وكافة مصادر المعرفة، مع تسخير الطاقات المادية والبشرية للعمل على تحقيق استراتيجيات المؤسسة وأهدافها.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، جودة خدمة، تكنولوجيا معلومات، عملاء، اتصالات جزائر.

L'administration électronique et son rôle dans l'amélioration de la qualité des services d'Algérie Télécom

Résumé

Le présent article traite le thème de l'administration électronique et son rôle dans l'amélioration des services offerts par l'entreprise Algérie Télécom, et cela, du point de vue de ses clients et utilisateurs. Le but recherché est de découvrir la nature des relations entre l'application de ce modèle administratif récent, qui a fait passer l'administration de sa nature traditionnelle à un caractère évolué et moderne, en utilisant des techniques de TIC et de numérisation, de la communication et de l'information ainsi que la prestation de services de qualité, d'efficacité et de compétence, grâce à l'emploi des sources de l'information ainsi que toutes les bases de connaissances, en mettant à profit les capacités matérielles et humaines afin de réaliser des stratégies et des objectifs de l'entreprise.

Mots-clés: Administration électronique, qualité de service, technologie de l'information, clients, Algérie télécom.

Electronic management and its role in improving the quality of services by Algeria Telecom

Abstract

The present article deals with the issue of electronic management and its role in improving the quality of services offered by the company Algeria Telecom, through the point of view of its dealers and clients. The main purpose is to discover the nature of the relationship between the implementation of this recent administrative model which modified the administration from its traditional nature into a modern and developed one, by using means of information technology, communication and digital media techniques, and the services which are characterized by its good quality, competence and efficiency, by the use of its information resources and all kind of knowledge, with application of material and human resources in order to carry out the strategies set by the company and its objectives.

Key words: Electronic management, quality of Service, information technology, clients, Algeria telecom.

المؤلف المرسل: عيشور نادية، naichour@yahoo.fr

مقدمة:

إن حق لنا أن نُشبه المجتمع الإنساني بالكائن الحي، كما هو في التصور البنوي؛ وإن صدق التشبيه هذا واستوى عوده؛ جاز لنا، عندئذ، إمطة الأذى عن سبيل "التقدم" وفرض سلطانه، على كافة أنماط التفكير وأشكال الممارسات، إذ يكون إدراكه حتمية، قبل مرحلة الأقول؛ مُعلقا بزحمة معكرات صفو الإنجاز؛ يفرضه منطق، يروم إلى إدارة التغيير، أين يسود الجمود والسكون.

تلك مظاهر؛ ميزت العمل السوسولوجي والمشتغلين في حقوله المعرفية، إذ بصمت أثارها أشغال عديد اتجاهات نظرية، ومدارس فكرية في أوروبا وأمريكا، هناك في شمال العالم، بلغت تراقيها حدود جغرافيا الجنوب؛ والتي تحولت إلى صدى لانعكاس كل شيء يحدث؛ فتتلقفه الأنظار والأبصار، وتصغي له الآذان، وتستجيب له الأفتدة، ويبقى للعقل شأنه - عندئذ - في تقليبه وتفحصه من مختلف الزوايا وبمختلف الأدوات.

إنها حال السوسولوجيا، التي تجعل من بُنى شبكة العلاقات الاجتماعية، المجال الأوسع لفهم واستيعاب الظواهر الاجتماعية، وإذا كان مُقدرا للعالم الإنساني، وفق مبدأ المماثلة البيولوجية للبنويين السوسولوجيين، أن يحدّقوا، بعين الحرص، في مجمل أسس بنية العلاقات لغرض استدامتها واستثمارها، على النحو المحقق لغاية التقدم الإنساني؛ فإن الحاجة اليوم أضحت أحوج إلى التحديق مليا وعميقا في قلب ما قد يعوق تحقيق هذه الغاية، من عوامل سوسيو - مجتمعية ظاهرة، يصعب فكّ تعقيداتها وتفسير تأويلاتها، وأخرى كامنة، يصعب فكّ شفراتها واستيضاحها.

فإذا كان قدر العالم الغربي في أن يجابه اختلالاته، بفعل مفرزات غير متوقعة طرحتها حادثته؛ يدفعه لرسم "نيو - هيكل"؛ يحكم نمطية العلاقات السياسية بين الشمال والجنوب، بناء على مقولات الرؤية الجيو - سياسية للدبلوماسية الحديثة؛ فإن قدر الجيو - سوسولوجيا الانعكاسية؛ أن تتجه إلى فهم أعمق لبنية هذا الارتباط: بين ثنائية شمال - جنوب، مقابل التضاد: تقدم - تخلف.

من منطلق القاعدة أعلاه، قد يفرج أفق التفكير أمامنا ليتبدى لنا واضحا، أهمية مسألة التقدم في مواجهة ما يمكن أن يقابلها - أي المسألة - من مشكلة التخلف. ففيما يعتبر الأول، مطلباً عالمياً مستهدفا لكونه "المرغوب فيه"، ينكفي ثاني طرف ضمن ما هو مستهجن، هذا الذي على القائمين بمسعى التقدم أن يواجهوه، بيد أن هذا الأمر، كذلك، يستصعب على الجميع، إذ إن التخلف كظاهرة اجتماعية؛ لا تنتج نفسها بنفسها، بل تغذيها وتتغشها اتجاهات التفكير التي تُجددها، وتؤسس لها عبر أنماط البنى الاجتماعية، فإذا ما ران على القلوب استسهالها في حقل الممارسة، وتأصلت بصماتها في قلب المعاني والدلالات التي تحملها شماعات الممارسات، فإن حلم التقدم قد يبقى طي أحلام اليقظة، إذ لا يمكن للمجتمعات المتخلفة، عبر استيراد مظاهر التقدم، إلا أن تتشد قشور الظاهرة - أي التقدم - دون جوهرها.

في ضوء ما سبق، وإذا عدّ اكتساب التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، في مجال تسريع التواصل، من مظاهر التقدم في العالم المتقدم - مصدر النشأة -، بناء على رؤية استراتيجية؛ تقرها الإيديولوجية الثالثة "إيديولوجيا الإدارة"، تلك التي تنهض على أسس ابستمولوجيا، متوافقة مبدئياً مع ما ترومه فلسفتها البرغماتية وغاياتها الوجودية، فإن مجرد استجلاب بعض من الوسائل التكنولوجية، واستخدام تقنياتها الحديثة في مجال التواصل، وإنزالها حيز الاستخدام والتوظيف، لاسيما في كبريات المؤسسات والتنظيمات، لا يعد إجراء تطبيقيا كافيا لإحداث

قفزة نوعية وثورة فكرية في مجال التقدم. ذاك أن معركة التغيير الحقيقية في العالم المتخلف؛ إنما تتطلب التفكير الأثقف، والتمعن الأشمل، والتفحص الأدق، والوقت الأطول، لتنتهي بإنجاز الفعل الحضاري الخلاق.

1- موضوع الدراسة وإطارها المنهجي:

1-1- مشكلة الدراسة:

اهتم علم الاجتماع بدراسة مختلف البنى الاجتماعية؛ باعتبارها شبكات متشعبة من العلاقات الديناميكية التي تتحكم فيها جملة أنساق تفسر طبيعة التفاعل وتحدد نمطه ومساره وأهم المؤشرات الدالة عليه، والتي أبرزها السلوك الاجتماعي بمختلف أنماطه، والذي يعتبر أهم محددات فهم علاقة الفرد بالمجتمع وعلاقة المجتمع بكياناته الاجتماعية المختلفة، ويمكن اعتبار المنظمة من أهم بنى المجتمع وأبرزها؛ ذلك لانسجامها بالتنسيق الديناميكي المفتوح القائم على مبدأ التفاعل المتبادل بين الأفراد داخل بيئتهم التنظيمية من جهة وتفاعلهم مع البيئة الخارجية من جهة أخرى، مما يجعل سلوك أفرادها؛ سريع التأثير بالمثيرات الخارجية، أهمها بروز عنصر التطور التقني وولوجه عالم التنظيمات الإدارية، وتحكمه في مدى تحقيقها لأهدافها وسعيها لخلق ميزة تنافسية عن طريق تحسين جودة خدماتها.

إذ لعبت التكنولوجيا دورا محوريا في تعزيز أهداف المنظمات وتطويرها، فبات لزاما على العاملين مجاراة هذه الأهداف ومحاولة إيجاد طرائق كفيلة بتحقيقها؛ ومن بين هذه الطرائق خلق رابطة علائقية بين سلوكياتهم كموظفين وبين التطور التقني الحاصل ومحاولة التكيف مع هذا التغيير، والتأقلم سلوكيا مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخدماتها المختلفة، وإظهار تفاعل إيجابي مع متطلباتها، وإبراز مدى التأثير بها وبما تقدمه من دعم مادي ومعنوي، وتعتبر الخدمات المقدمة من قبل المنظمات ذات الطابع التجاري والنشاط الخدمي، من أبرز صور السلوكيات التنظيمية التفاعلية، والتي تحتاج لدعم لوجستي إداري فعال، إذ تعتبر جودة الخدمة من المؤشرات السوسيو - تنظيمية، التي تشير لمدى قابلية المنظمة لتلبية متطلبات زبائنها وعملائها؛ إذ تقيس المقدرة التنظيمية للمنظمات على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتقديم مختلف الخدمات بصورة لائقة، وبمستوى يليق بمنظمة نموذجية التسيير واسعة الخبرة. ومن أبرز أوجه استغلال التكنولوجيا لصالح تحسين جودة الخدمات وتطويرها، ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

فالإدارة الإلكترونية؛ نموذج إداري تنظيمي متكامل ذو أبعاد تكنو- اجتماعية، يستهدف تحديث البيئات التنظيمية الداخلية منها والخارجية، قائم على الاستخدام الشامل للتكنولوجية الرقمية، وشبكات الاتصال التفاعلية، في ظل ثورة اتصالات ومعلومات هائلة، مست العديد من المجالات، أبرزها الإنسانية والاجتماعية، والتي سمحت بالاكتمال السريع للمعلومة وتبادلها والتأثر بها فكريا ومن ثم سلوكيا؛ وتعتبر الإدارة الإلكترونية محاكاة فعلية للتعدلات والتغييرات التي أحدثتها تحولات الثورة المعلوماتية على الصعيدين الاجتماعي والإنساني والاقتصادي، فعملت على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، سواء المادية منها أو البشري، مع تركيزها على العنصر البشري، لأنه الدعامة الأساسية لنجاح هذا النموذج، وتحقيقه لمكاسب المنظمة وأهدافها.

وفي ضوء محاولاتها الفاعلة لتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المنظمات، فإنها تسعى لتحقيق مختلف مظاهر الجودة وأبعادها، فالجودة تشير لجملة السمات والخصائص المميزة لمختلف أشكال الخدمات المقدمة من طرف المنظمات والتي تسمح بزيادة قيمة المنتج أو الخدمة، وهذه الخصائص في مجملها ما هي إلا أبعاد تسمح بقياس هذه الجودة والحكم عليها، إذ تشمل هذه الأبعاد الجانبين المادي والمعنوي للخدمة ومقدم

الخدمة؛ ومنه تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولة التطرق لطبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحقيق كل بعد من أبعاد جودة الخدمات، وذلك في ضوء تدخل العوامل المشكلة للمحيط الاجتماعي والمتمثلة في الحتميتين التكنولوجية والاجتماعية لمقدمي الخدمات والمقدمة إليهم، إذ تم تناول خمسة أبعاد وفق أحد أشهر مقاييس قياس جودة الخدمات، والمتمثل في مقياس الأداء الفعلي الموسوم بنموذج **Service Performance** والمعروف اختصاراً بـ مقياس **Servperf**، وهذا ما يستدعي طرح التساؤل الآتي: ما هي طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق كل بعد من الأبعاد الخمس المشكلة لجودة خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر وفق نموذج **Servperf** وذلك من وجهة نظر متعاملها؟

وقد تفرعت عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الملموسية لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- ما طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الاعتمادية لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- ما طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الاستجابة لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر؟ .
- ما طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد اللباقة لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر؟ .
- ما طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الأمان لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر؟ .

2-1- أهمية البحث:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في جانبين:

- **الأهمية العلمية على الصعيد النظري:** تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة؛ في محاولة فهم الرابطة العلائقية بين الإدارة الإلكترونية والبيئة ذات الأنشطة الخدماتية، ومدى مساهمة هذه الأولى في تحسين الخدمات الإدارية الموجهة للأفراد، ومدى تدخل المرجعية السوسيو- ثقافية للعاملين بالمنظمات في إنجاح مساعي الإدارة الإلكترونية وأهدافها.

- **الأهمية العلمية على الصعيد الميداني:** تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة؛ في محاولة قياس وعي الأفراد حول مدى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات خاصة الخدماتية منها؛ أين يستلزم وجود تواصل واحتكاك وتفاعل مستمر بين الموظفين والأفراد من البيئة الخارجية كمتعاملين وزبائن.

3-1- أهداف البحث:

تتمثل أهداف هذه الدراسة في النقاط الآتية:

أولاً- الهدف الرئيسي:

الكشف عن طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سطيف من وجهة نظر متعاملها.

ثانيا- الأهداف الفرعية:

- الكشف عن طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الملموسية لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- الكشف عن طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الاعتمادية لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر؟.
- الكشف عن طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الاستجابة لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر؟.
- الكشف عن طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد اللباقة لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر؟.
- الكشف عن طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الأمان لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر.

4-1- فرضيات الدراسة:

اشتملت دراستنا على فرضية رئيسية وخمس فرضيات فرعية مشتقة من التساؤلات الفرعية للإشكالية، سنحاول اختبار صحتها تتمثل في:

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر من وجهة نظر متعاملها؛ وقد تفرعت منها الفرضيات الفرعية الآتية:
- توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الملموسية لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الاعتمادية لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الاستجابة لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد اللباقة لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر .
- توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الأمان لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر.

2- الإطار النظري للدراسة:**2-1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:**

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الإدارة الإلكترونية كمنظومة إلكترونية إدارية متكاملة؛ لكن يمكن تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال ثلاث مقاربات فسرت علاقة التكنولوجيا بمختلف أنواع البنى الاجتماعية، ودورها فيما يعرف بالتغير الاجتماعي، والمنظمة كبناء اجتماعي متناسق، تندرج ضمن البنى التي تناولتها هذه المقاربات التنظيرية والتي مسها التغير الاجتماعي بصورة أساسية، "وتتمثل هذه المداخل الثلاثة في مدخل الحتمية

التكنولوجية **Technological determinism**، ومدخل البناء الاجتماعي للتكنولوجيا **The Social Construction of technology**، ومدخل التقييم المركب الجدلي للتكنولوجيا **Complex and dialectical technology assessment**؛ إذ تعتبر الحتمية التكنولوجية أن التكنولوجيا هي المتغير الوحيد الذي يشكل البناء الاجتماعي، وينتج عنه المتغيرين الاجتماعي والثقافي، بينما يرى مدخل البناء الاجتماعي للتكنولوجيا أو ما يعرف بمدخل الحتمية الاجتماعية؛ بأن التكنولوجيا بحد ذاتها بناء اجتماعي، يتدخل المجتمع في تقرير نوعها وتصميمها وكيفية استخدامها، وبهذا لا تعتبر التكنولوجيا عاملا في تشكيل المجتمع، بينما يعتبر المجتمع عاملا هاما في ظهورها، وذلك عن طريق المتحكمين في زمام التكنولوجيا، أي المجموعات المنتجة لها، بينما يرى مدخل التقييم المركب الجدلي للتكنولوجيا أن كلا المتغيرين التكنولوجية والمجتمع يؤثران ويتأثران ببعضهما البعض، وأن التغير الاجتماعي نتاج تفاعل التكنولوجيا بالمجتمع⁽¹⁾.

ومنه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الحتمية التكنولوجية بأنها منظومة تكنو-تقنية، ناتجة عن التوجه الحديث للمنظمات نحو استحداث أساليب وطرائق جديدة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال. بينما ترى الحتمية الاجتماعية أو مدخل البناء الاجتماعي للتكنولوجيا أنها: منظومة سوسيو-تقنية، أي عبارة عن إدارة تقنية تتحكم فيها المرجعية السوسيو-ثقافية للأفراد الفاعلين في المنظمة، ذات تصميم علائقي متشابك، يركز على أهداف المجموعات المتحكمة في تكنولوجيا تطبيق هذا النمط الإداري، والمطبقة لتقنياته وأساليبه. بينما يراها مدخل التقييم المركب الجدلي للتكنولوجيا بأنها: منظومة تكنو-اجتماعية، ناتجة عن تلاحم وتكاتف وسائل وأساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصال، برأس المال المعرفي والبشري؛ وانطلاقا من المقاربات الثلاث يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: منظومة تكنو-اجتماعية، ذات استراتيجية إدارية تعتمد على الأسس التقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخلفية المعرفية لرأس المال الفكري، والمرجعية السوسيو-ثقافية لرأس المال البشري، هدفها الانتقال التدريجي من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الحديث، بغية عصنة كافة أشكال المعاملات الإدارية، والرفع من مستوى أداء المنظمات وتحسين خدماتها.

2-2- مفهوم جودة الخدمة:

تعتبر جودة الخدمة من المعايير التي تقيس مدى فاعلية أداء المنظمة وعلاقتها بزبائناتها، ومن أهم أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ فجودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العملاء؛ شريطة أن تتطابق وتوقعات العميل، مع تحقيق مستوى مرضٍ من الجودة؛ وبالتالي تساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة عن المنظمة لدى الجهات المتعامل معها، وقبل التعرف على مفهوم جودة الخدمة، لابد من التطرق إلى كلا المصطلحين (الجودة والخدمة)، وذلك لضبط مفهوم جودة الخدمة بما يخدم موضوع دراستنا.

عرفت المنظمة الأوروبية لضبط الجودة (E.O.Q.C) الجودة بأنها: "مجموعة الملامح المتعلقة بالإنتاج أو الخدمات، التي تعتمد على قدرتها على إشباع حاجات العملاء، سواء المستهلكين للسلع أو المستفيدين من الخدمات"⁽²⁾.

ويمكن تعريف الجودة كذلك بكونها: "مجموعة الخصائص التي تميز المنتج أو الخدمة التي ترضي احتياجات العملاء، سواء كان العميل هو المتلقي المباشر للخدمة أو المستخدم الأصلي للمنتج"⁽³⁾.

أما الخدمة فتعرف بأنها: "النشاط غير الملموس، الذي يهدف أساسا إلى إشباع رغبات ومتطلبات العملاء، بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة أو خدمة أخرى"⁽⁴⁾.

ومنه تعرف جودة الخدمة بأنها: "التصورات الناتجة عن المقارنة بين توقعات العملاء والأداء الفعلي للخدمة أو هي توقعات العملاء عن أداء الخدمة قبل تلقي الخدمة وتصوراتهم للخدمة المتلقاة" (5).

وتعرف كذلك بكونها: "عاملا حاسما لنجاح المنظمة في بيئة اليوم التنافسية فأى انخفاض في رضا العملاء بسبب سوء جودة الخدمة، سيكون مدعاة للقلق فالمستهلكون أكثر وعيا حول ارتفاع مستويات الخدمة" (6).

2-3- أبعاد جودة الخدمة:

تشكل أبعاد جودة الخدمة؛ الجوانب أو المكونات التي يمكن التعبير عنها كميا، والتي يتم من خلالها قياس مستوى جودة الخدمة، وتعتبر محددات أساسية للحكم على درجة الجودة، وهناك العديد من التقسيمات التي صنفت هذه الأبعاد وعددها، وأشهر هذه التقسيمات؛ التقسيم الخماسي وفق نموذج **Servperf** أو مقياس الأداء الفعلي: "ظهر هذا النموذج في أوائل التسعينيات؛ تحديدا سنة 1992 من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Taylor and Cronin)؛ تعرف الجودة في إطار هذا النموذج بأنها مفهوم اتجاهي، يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعرف الاتجاه بأنه تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة" (7).

وتتمثل أبعاد جودة الخدمة الخمس التي اعتمدها في (8):

✓ **الملموسية:** غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة).

✓ **الاعتمادية:** وتعني الاتساق في الأداء، وإنجاز الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه.

✓ **الاستجابة:** وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن، من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة.

✓ **اللباقة (التعاطف):** وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون.

✓ **الأمان (الثقة):** ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات من الشك أو المخاطرة.

ومن خلال ما تم ذكره من تعريفات لجودة الخدمة، وذكر أبعادها، ستبنى دراستنا التطبيقية انطلاقا من محاولة قياس مؤشرات أبعاد جودة الخدمة الخمس.

3- الإطار الميداني للدراسة:

3-1- حدود البحث:

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من جانفي 2016 إلى غاية أوت 2017، على فترات متباعدة .

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة على مستوى الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع سطيف الواقعة وسط المدينة.

الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة متعملي الوكالة التجارية وزبائنها لمختلف الخدمات (الهاتف وخدمات الأنترنت).

2-3- مجتمع الدراسة وعينته:

تضمن مجتمع الدراسة؛ كافة متعاملي الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع سطيف الواقعة وسط المدينة، وتم اعتماد المعاينة القصدية في اختيار مفردات الدراسة، "وتعني العينة القصدية اختيارا كيفيا من قبل الباحث للمبحوثين استنادا إلى أهداف بحثه، ولا يتم اختيار المبحوثين من خلال الجدول العشوائي أو عن طريق القرعة"⁽⁹⁾. فتم اختيار 215 مفردة، واستخدام 20 مفردة منها كعينة استطلاعية لقياس الخصائص السيكومترية لأداة القياس، ليصبح حجم العينة البحثية 195 مفردة، وكأداة جمع بيانات تم اعتماد استبانة وفق تصميم مقياس ذي خمس درجات وفق مقياس ليكرت، تم استرداد 186 استبانة أي بنسبة 95.38%، واستبعاد 9 استبانات لعدم استيفائها شروط المعالجة، وكانت بدائل المقياس وأوزانها المرفقة على النحو الآتي:

درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	درجة ضعيفة جدا
5	4	3	2	1

"إذ يأخذ سلم ليكرت عدة صور لتدرج الصفة (المستوى)، فهي إما أن تكون عددية أو لفظية، ونظرا لخضوع فقرات مقياس ليكرت للتحليل الإحصائي، فإن الصفة اللفظية في العادة تترجم إلى أرقام"⁽¹⁰⁾.

3-3- منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الارتباطي أو المسمى بالمنهج الارتباطي، "والذي يستخدم في الدراسات التي تتناول البحث في العلاقات الارتباطية بين المتغيرات؛ ويقصد بالمنهج الارتباطي ذلك النوع من البحوث الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان ثمة علاقة بين متغيرين أو أكثر، ومن ثم معرفة درجة تلك العلاقة، ويتضح أن هدف البحث الارتباطي يقتصر على معرفة وجود العلاقة من عدمها، وفي حال وجودها فهل هي طردية أم عكسية، سالبة أم موجبة، وهي تركز على استخدام الطرق الارتباطية، التي تهدف إلى استكشاف حجم ونوع العلاقات بين البيانات"⁽¹¹⁾.

3-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار الفرضيات؛ تم اعتماد مجموعة أساليب إحصائية تتماشى وأهداف الدراسة نذكر منها:

- الأساليب الإحصائية الوصفية: التكرارات والنسب المئوية للوصف والتعريف بالمتغيرات، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل تحليل فقرات المقياس واستخراج أهميتها النسبية.

- الأساليب الإحصائية الاستدلالية: استخدام معامل سبيرمان للرتب (أسلوب لامعلمي) لاختبار الفرضيات واستخراج طبيعة العلاقة بين المتغيرات (اتجاه العلاقة ودرجتها).

كما تم استخدام معاملي ألفا كرونباخ وبيرسون للارتباط من أجل التحقق من صدق وثبات المقياس، وقد تم الاعتماد في المعالجة الإحصائية على برمجية SPSS 24.

- كما اعتمدنا في معالجتنا للبيانات على: درجة الثقة ومستوى الدلالة المستخدمتين في الدراسة، والمتمثلتين في درجة ثقة $(\alpha-1) = 0.95 \leftarrow (95\%)$ ، ومستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ؛ حيث يشير تعيين الدلالة الإحصائية لدرجة الثقة التي نوليها للارتباط، بغض النظر عن الدرجة أو القوة أو الاتجاه، فإذا كان هناك ارتباط دال إحصائيا عند

مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بين متغيرين أو أكثر، فإننا نثق بارتباط هذه المتغيرات بنسبة 95%، وهذا ما يجعل الدلالة الإحصائية تكتمل بالدلالة العملية، التي تحدد ما يعرف بمقدار أو حجم الارتباط.

4- الخصائص السيكومترية لأداة القياس (الثبات، الصدق):

نعني بالخصائص السيكومترية؛ مجموعة مؤشرات أو عوامل ومقادير عديدة تشير إلى جودة أداة القياس وقابليتها لقياس ما صممت لقياسه، وأهم هذه المؤشرات "مؤشر (عامل) الثبات والذي صمم ليقيم تقديرا كميا لاتساق القياس أو دقته"⁽¹²⁾، وأشهر هذه العوامل "معامل ألفا كرونباخ؛ والذي يمثل متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار (المقياس) إلى أجزاء بطرق مختلفة، وبذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء الاختبار"⁽¹³⁾، إضافة لمعامل الثبات بالتجزئة النصفية، والذي يعتمد على تقسيم فقرات المقياس إلى قسمين، وإيجاد معامل الارتباط بينها باستخدام بيرسون وتصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون. "وتعد طريقة التجزئة النصفية من الطرائق شائعة الاستعمال، نظرا لأن تقدير الثبات يتم فيها بتطبيق الاختبار مرة واحدة، مما يوفر كثيرا من الوقت، والجهد والتكلفة"⁽¹⁴⁾.

أما الصدق فنعني به "قدرة المقياس أن يقيس ما أعد لقياسه، وهو تقدير للارتباط بين الدرجة الخام على الاختبار (المقياس) والحقيقة"⁽¹⁵⁾، ومنه تم التحقق من ثبات المقياس بواسطة تطبيق اختبار الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ، تطبيق اختبار التجزئة النصفية.

الجدول (1): قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha		محاور المقياس	
عدد الفقرات	قيمة المعامل		
6	0.845	محور الإدارة الإلكترونية	
6	0.966	الملموسية	محور جودة الخدمة
6	0.942	الاعتمادية	
6	0.953	الاستجابة	
6	0.950	اللباقة	
6	0.961	الأمان	
36	0.985	جميع محاور المقياس	

يتبين من الجدول (1)؛ الذي يمثل قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة؛ ارتفاع قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور المقياس، والتي تراوحت بين 0.845 إلى 0.966، بينما وصلت قيمة ثبات معامل ألفا للمقياس ككل 0.985، وهذا يدل على اتساق فقرات المقياس وتمتعه بثبات كبير بالإضافة لمدى صلاحيته للاستخدام البحثي.

الجدول (2): قيمة معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية

قسما المقياس	قيمة التباين	قيمة معامل ألفا كرونباخ	قيمة معامل جيتمان Guttman Split-Half Coefficient
القسم الأول	160.053	0.961	0.895
القسم الثاني	186.757	0.980	

يتبي من الجدول (2)؛ والذي يمثل نتائج تطبيق طريقة التجزئة النصفية على جزئي المقياس، بأن قيمة تباين الجزئين غير متساوية، كذلك نلاحظ أن قيمتي معامل ألفا كرونباخ للجزئين غير متماثلة، وبالتالي اعتمدنا قيمة معامل الثبات جيتمان، والتي لا تشترط تساوي قيمتي التباين وقيمتي ألفا كرونباخ، عكس قيمة معامل سبيرمان براون، وبلغت قيمة معامل جيتمان 0.895، وهي قيمة ثبات عالية، تشير لاتساق المقياس وثباته. وللتحقق من صدق المقياس، ومدى تحقيقه لأهداف الدراسة، تم حساب الصدق البنائي لمحاور المقياس وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل محور والدرجة الكلية للمقياس (مجموع درجات المحاور).

الجدول (3): قيم معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية للمقياس

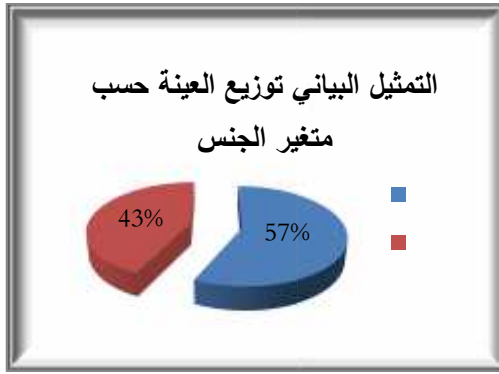
معامل ارتباط Pearson Correlation			محاور المقياس
بيرسون	ارتباط	معامل	
مستوى الدلالة	مستوى المعنوية Sig	قيمة المعامل	
0.01	0.000	0.849	محور الإدارة الإلكترونية
0.01	0.000	0.880	الملموسية
0.01	0.000	0.978	الاعتمادية
0.01	0.000	0.948	الاستجابة
0.01	0.000	0.937	اللباقة
0.01	0.000	0.938	الأمان

يتبين من الجدول (3) بأن معاملات ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات المقياس قد تراوحت بين 0.849 إلى 0.937 عند مستوى دلالة 0.01، وهذا يدل على أن جميع محاور الدراسة مصممة خصيصا لقياس ما يجب قياسه.

5- عرض وتحليل المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة:

بعد إيجاد الخصائص السيكومترية لأداة جمع البيانات المستخدمة، المتحصل عليها، نقوم بعرض وتحليل خصائص المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة، عن طريق وصفها وتعريفها باستخدام التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة للتمثيل البياني عن الدائرة النسبية، والتي تعتبر من أدوات التمثيل البياني الأنسب لتمثيل المتغيرات النوعية (الاسمية والترتيبية)، وسنركز على متغير الجنس لارتباطه الوثيق بمحتوى الدراسة والهدف منها.

الجدول(4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	106	57
	80	43
المجموع	186	100.0

يتبين من خلال الجدول (4)؛ الخاص بعرض وتحليل المتغير السوسيو - ديمغرافي ممثلا في متغير الجنس لعينة الدراسة؛ بأن نسبة الذكور قد بلغت 57% مقارنة بنسبة الإناث البالغة 43% من إجمالي عينة الدراسة، وهذا راجع لكون الذكور أكثر فئة تعاملت مع الوكالات التجارية والقباضات وشبابيك الدفع.

6- عرض وتحليل استجابات أفراد العينة:

قبل الشروع في اختبار فرضيات الدراسة؛ سنقوم بعرض وتحليل استجابات الباحثين وذلك وفقا لأرائهم حول متغيرات الدراسة، من حيث مستوى الأهمية ودرجتها، ومدى قبولهم أو رفضهم لما جاء في فقرات المقياس، ويتم التحليل الوصفي للاستجابات بالاعتماد على تفسير قيم المتوسطات الحسابية والتي تم تقسيمها وفق الخطوات الآتية:

طول الفئة = الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل / عدد البدائل $\hookrightarrow 0.8 = 5/1-5$

فتكون أول فئة لقيم المتوسط الحسابي من 1 إلى 1.80 (بإضافة 1 إلى طول الفئة).

فيتم تقسيم قيم المتوسط الحسابي وما يقابلها من بدائل (خيارات المقياس) على النحو الآتي:

درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	درجة ضعيفة جدا
5.00-4.21	4.20-3.41	3.40-2.61	2.60-1.81	1.80-1

كما يتم استخراج مستويات الأهمية الثلاث (منخفض، متوسط، مرتفع) على النحو الآتي:

طول الفئة = الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل / عدد المستويات $\hookrightarrow 1.33 = 3/1-5$

فتكون أول فئة لقيم مستوى الأهمية من 1 إلى 2.33 (بإضافة 1 إلى طول الفئة)

فتم تقسيم قيم الأهمية النسبية وما يقابلها من مستويات على النحو الآتي:

مرتفع	متوسط	منخفض
3.68 فما فوق	3.67-2.34	2.33-1

الجدول (7): التحليل الوصفي لاستجابات عينة الدراسة

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الأهمية النسبية
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للإدارة الإلكترونية	3.55	1.033	71	متوسطة
جودة الخدمة	3.54	1.058	70.8	متوسطة
	3.50	1.045	70	متوسطة
	3.56	1.036	71.20	متوسطة
	3.49	1.023	69.80	متوسطة
	3.52	1.031	70.40	متوسطة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لجودة الخدمة	3.52	1.038	70.40	متوسطة

يتبين من خلال مخرجات جدول التحليل الوصفي لاستجابات عينة الدراسة؛ أن المتوسط الحسابي لمحور الإدارة الإلكترونية قد بلغ 3.55 أعلى من المتوسط الفرضي (3)، ضمن مجال الدرجة الكبيرة الذي يتراوح بين: 3.41 إلى 4.20، وضمن مجال الأهمية المتوسطة التي تتراوح بين: 2.34 إلى 3.67 وبتشتت قدره 1.033، وهذا يعني استجابة كبيرة لأفراد العينة وإجماع حول تدخل الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر، ولكن الأهمية النسبية المتوسطة تشير إلى أن عامل الإدارة الإلكترونية ليس الوحيد المسئول عن تحسين جودة الخدمات والنهوض بها من وجهة نظر العينة، بل تحتاج لتكاثف وتكامل جملة عوامل أخرى داعمة وهذا ما ستيبته نتائج باقي الأبعاد.

-بالنسبة ل**بعد الملموسية**؛ والذي يشير للجانب المادي والبشري الملموس ودور الإدارة الإلكترونية في تفعيله وتدعيمه، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.54، أعلى من المتوسط الفرضي (3)، وضمن مجال الدرجة كبيرة والذي يتراوح بين: 3.41 إلى 4.20، وضمن مجال الأهمية المتوسطة التي تتراوح بين: 2.34 إلى 3.67 وبتشتت قدره 1.058، هذا يشير للاستجابة الكبيرة لأفراد العينة؛ تجاه الدور الفاعل للإدارة الإلكترونية في تدعيم الجانبين التقني والبشري لمؤسسة اتصالات الجزائر، والذي ينعكس بالإيجاب على مستوى الخدمات المقدمة، وتشير قيمة الأهمية النسبية المتوسطة، إلى وجود عوامل أخرى من وجهة نظر أفراد العينة تساند الجانب الملموس من الإدارة الإلكترونية في مسعاه، فالبعد المادي للتكنولوجيا يحتاج لدعم ما يعرف بالقيم الثقافية، فهي بمثابة الناقل للتكنولوجيا والمتحكم في انتشارها، وهي تقابل الشق المعنوي المساهم في تحفيز دور التكنولوجيا في النهوض بخدمات المنظمات، لذلك لا بد من وجود توافق بين ما يحمله الأفراد من قيم ثقافية، وما يمكن لهذه القيم أن تنقله من تكنولوجيا وتقنيات حديثة للأفراد.

-بالنسبة ل**بعد الاعتمادية**؛ والذي يشير للأداء المتقن الذي يتسم بالاتساق، والدقة، والفاعلية، فقد كانت استجابة أفراد العينة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء وتفعيله كبيرة، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.50، أعلى من المتوسط الفرضي (3)، وضمن مجال الدرجة كبيرة والذي يتراوح بين: 3.41 إلى 4.20، وضمن مجال الأهمية المتوسطة التي تتراوح بين: 2.34 إلى 3.67 وبتشتت قدره 1.045، وهذا يشير للاستجابة الكبيرة لأفراد

العينة؛ حول تدخل الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء القائمين على الوكالة التجارية وعمالها، والذي سينعكس بالإيجاب على مستوى الخدمات المقدمة من طرفهم، وتشير قيمة الأهمية النسبية المتوسطة، إلى وجود عوامل أخرى من وجهة نظر أفراد العينة ترافق الإدارة الإلكترونية في عملية النهوض بمستوى الأداء ومنه تحسين الخدمة، فالأداء الوظيفي عبارة عن سلوك تنظيمي يتسم بقابليته لتحقيق أهداف المنظمة والخروج بالنتائج التي سطرته الاستراتيجية التنظيمية الموضوعة من طرفها، وذلك من خلال اتسامها بجملة شروط والمعروفة بمعايير سلوك الأداء الوظيفي، والتي تتعلق بالجانب القيمي للفرد بصفة كبيرة والمستقاة من خلفيته السوسيو- ثقافية، فالقيمة تقاس اعتمادا على ما يظهر من الفرد من سلوكيات، لذلك فنجاح تفاعل سلوك الفرد مع تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية يعتمد على استعداد الفرد لتقبل التكنولوجيا كقيمة مضافة لا كفيد مفروض.

- بالنسبة ل**بعد الاستجابة**؛ والذي يوضح السرعة، والمرونة، والفورية في التعامل وتقديم الخدمات ودور الإدارة الإلكترونية في تحقيق ذلك، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.56، أعلى من المتوسط الفرضي (3) وضمن مجال الدرجة كبيرة والذي يتراوح بين: 3.41 إلى 4.20، وضمن مجال الأهمية المتوسطة التي تتراوح بين 2.34 إلى 3.67 وبتشتت قدره 1.036، هذا يوضح الاستجابة الكبيرة لأفراد العينة؛ حول تدخل الإدارة الإلكترونية في تحقيق بعد الاستجابة، والذي سينعكس إيجابا على مستوى الخدمات المقدمة، وتوضح قيمة الأهمية النسبية المتوسطة، إلى الدعم الذي تحتاجه الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أفراد العينة، إلى تكوين فعلي للأفراد العاملين يتجاوز مرحلة التدريب إلى مرحلة التعليم والتدريب يتضمن التمكين من الأداء الجيد، بينما التعليم يتضمن كفايات إيجاد حلول للمشكلات التي تصادفهم أثناء أدائهم، فمن خلال تعلم مهارات التعامل مع تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية، سيتفادون الأخطاء التقنية التي قد تعرقل سير أدائهم وتبطئ من سرعته وفوريته.

- بالنسبة ل**بعد اللباقة**؛ والذي يتضمن نوعية المعاملة والاستجابة السلوكية بين الموظف والعميل، والتي لا بد أن تتسم بالاحترام المتبادل، إذ تشير قيمة المتوسط الحسابي لبعد اللباقة البالغة 3.49، والتي تجاوزت المتوسط الفرضي (3)، وضمن مجال الدرجة كبيرة والذي يتراوح بين: 3.41 إلى 4.20، وضمن مجال الأهمية المتوسطة التي تتراوح بين: 2.34 إلى 3.67 وبتشتت قدره 1.023، للاستجابة الكبيرة لأفراد العينة؛ حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقات بين الموظفين ومتعاملهم وزبائنهم، في مؤسسة اتصالات الجزائر، والذي سينعكس بالإيجاب على مستوى الخدمات المقدمة، وتشير قيمة الأهمية النسبية المتوسطة، إلى وجود عوامل أخرى بالإضافة للإدارة الإلكترونية، تساهم في تحقيق بعد اللباقة من وجهة نظر أفراد العينة، فنجاح الإدارة الإلكترونية في مهمتها يعتمد على الجانبين التقني والإنساني، فتشبع الفرد بالقيم الإنسانية والقواعد الأخلاقية المتكاملة، والمبادئ السامية، يجعله مؤهلا لإنجاح أدائه الوظيفي على أكمل وجه، فأغفال الجانب الإنساني يؤدي إلى حدوث شق في بناء المنظمة، باعتبار أن النسق القيمي بأبعاده الإنسانية والاجتماعية والثقافية من الأنساق المهمة المشكلة لبنية المنظمات وتشكيل نسيجها الوظيفي.

- بالنسبة ل**بعد الأمان** والذي يختصر مفهومي الثقة والشفافية في التعاملات بين العملاء وموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ودور الإدارة الإلكترونية في تحقيقه بغية الرفع من كفاءة الخدمات، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد 3.52، وهي أعلى من المتوسط الفرضي (3)، وضمن مجال الدرجة كبيرة والذي يتراوح بين: 3.41 إلى 4.20 وضمن مجال الأهمية المتوسطة التي تتراوح بين: 2.34 إلى 3.67 وبتشتت قدره 1.031، هذا يشير للاستجابة الكبيرة لأفراد العينة؛ حول دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق مفاهيم: الاطمئنان، والشفافية،

والثقة، بين الموظفين والمتعاملين، وتشير قيمة الأهمية النسبية المتوسطة، إلى وجود عوامل أخرى من وجهة نظر أفراد العينة تساند الإدارة الإلكترونية في تحقيق هذا البعد وتطبيقه. فالتقنية تتأثر بالنسق القيمي وتؤثر فيه، ولكن درجة التأثير والتأثر تختلف من حيث المقدار والاتجاه، فتأثير التقنية المستوردة خاصة المطلوبة من الدول المتقدمة تؤثر على النسق القيمي والتصورات الاجتماعية والثقافية بدرجة مختلفة واتجاه قد يعاكس درجة واتجاه تأثير هذه الأخيرة عليها، لأن التقنية في هذه الحالة مطلوبة لا منتجة، والتحكم فيها يعود لمن قام بإنتاجها أكثر ممن قام بجلبها، وإحداث توازن في استخدام هذه التقنية لابد من التحلي بالأخلاقيات الخاصة بالتعامل مع التقنية والمصادر المعلوماتية والموارد الاتصالية، فإذا قضت الإدارة الإلكترونية على البيروقراطية الإدارية والمحابة في التعامل وتقديم الخدمات أو قللت من إجراءاتها، فلأن البيروقراطية سلوك ينافي قواعد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعائق لابد من إزالته لإنجاح مهامها التنظيمية.

7- عرض وتحليل ومناقشة نتائج تحليل الفرضيات:

لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها والتحقق من صحتها؛ قمنا بحساب معامل ارتباط سبيرمان للرتب بين متغير الإدارة الإلكترونية وكل بعد من أبعاد متغير جودة الخدمة، وبعد المعالجة الإحصائية تحصلنا على الجداول الآتية:

أولاً- الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الملموسية لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول (8): قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين الإدارة الإلكترونية وبُعد الملموسية

مستوى الدلالة	مستوى المعنوية Sig	معامل سبيرمان Spearman's rho	جودة الخدمة	الإدارة الإلكترونية
0.05	0.000	0.803	الملموسية	

من خلال الجدول (8)؛ يتبين لنا أن قيمة معامل سبيرمان تساوي 0.803، تقع ضمن مجال الارتباط القوي (من 0.7 إلى 0.89)، وقيمة مستوى المعنوية أقل من 0.05، وهذا يشير إلى أن هذا الارتباط معنوي ذو مدلول إحصائي وغير راجع لعامل الصدفة؛ بمعنى أننا نثق في هذا الارتباط القوي بنسبة 95%، ومنه نستنتج أنه توجد علاقة طردية قوية دالة معنويًا بين الإدارة الإلكترونية وبُعد الملموسية، وبالتالي نقبل الفرض البديل الذي ينص على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الملموسية لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، وذلك لما تتسم به الإدارة الإلكترونية من تطور وتقدم على المستوى التقني، والذي انعكس بالإيجاب على نوعية الخدمة المقدمة، إن بعد الملموسية يعتمد على كل ما هو ظاهر من الموردين المادي والبشري، وكل ما هو ملموس وقابل للملاحظة والاحتكاك المباشرين؛ لذا فالأفراد سينجذبون للتطور والتغير الهيكلي الذي أضافته الإدارة الإلكترونية لبنية المنظمة، وهذا ما سيخلق عندهم نوعًا من الثقة في طبيعة الخدمة المقدمة، لأن التسهيلات المادية من معدات وأجهزة ووسائل اتصال تفاعلية، رفقة المظهر الشخصي للموظفين، سيضيف نوعًا من المصادقية على نوعية الخدمة وجودتها، باعتبار أنه من أهم معايير تقييم الخدمات المقدمة من المنظمات كفاءة التسهيلات والإمكانات المادية والبشرية المتوفرة .

ثانيا - الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الاعتمادية لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر .

الجدول(9): قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين الإدارة الإلكترونية وبُعد الاعتمادية

مستوى الدلالة	مستوى المعنوية Sig	معامل سبيرمان Spearman's rho	جودة الخدمة	
0.05	0.000	0.746	الاعتمادية	الإدارة الإلكترونية

من خلال الجدول (9)؛ يتبين لنا أن قيمة معامل سبيرمان تساوي 0.746، تقع ضمن مجال الارتباط القوي (من 0.7 إلى 0.89)، وقيمة مستوى المعنوية أقل من 0.05، وهذا يشير إلى أن هذا الارتباط معنوي ذو مدلول إحصائي وغير راجع لعامل الصدفة؛ بمعنى أننا نثق في هذا الارتباط القوي بنسبة 95%، ومنه نستنتج أنه توجد علاقة طردية قوية دالة معنويا بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاعتمادية، وبالتالي نقبل الفرض البديل الذي ينص على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الاعتمادية لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، وهذا مؤشر هام على الجهود التي تبذلها الإدارة الإلكترونية في الرفع من مستوى الأداء والنهوض بأسلوب الإدارة والتسيير، فإن بُعد الاعتمادية يعني توفر درجة من الاعتماد الشخصي للعملاء والزبائن وطالبي الخدمات على مقدم الخدمة، بأن يقوم بتلبية متطلباتهم على أكمل وجه، وأن تتسم هذه التلبية بالدقة والإتقان في الأداء إذ إن الإدارة الإلكترونية بفضل تسهيلاتهما، قد تجبر الموظفين على الالتزام بتوفير خدمات تتسم بالتنوع، ناهيك عن الدقة في الإنجاز، لأن التعامل الشخصي للموظف مع التقنية، يستلزم منه أن يتحلى بمتطلباتها التي من أهمها مقدرته على مجارة سرعتها أو ما يعرف بالانتقال السريع للبيانات والمعلومات المعالجة، وتجنبه الدائم الوقوع في الأخطاء التقنية جراء هذه السرعة، فبذلك ستحفزه على الفطنة والنباهة وتعلم الدقة والتركيز العالين، فبعد الاعتمادية من أهم معايير تقييم جودة الخدمات المقدمة، انطلاقاً من نوعية أداء مقدم الخدمة، ومدى استعداده لإنجازها باحترافية.

ثالثاً- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الاستجابة لجودة الخدمة، من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر .

الجدول(10): قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين الإدارة الإلكترونية وبُعد الاستجابة

مستوى الدلالة	مستوى المعنوية Sig	معامل سبيرمان Spearman's rho	جودة الخدمة	
0.05	0.000	0.666	الاستجابة	الإدارة الإلكترونية

من خلال الجدول (10)؛ يتبين لنا أن قيمة معامل سبيرمان تساوي 0.666، تقع ضمن مجال الارتباط المتوسط (من 0.50 إلى 0.69)، وقيمة مستوى المعنوية أقل من 0.05، وهذا يشير إلى أن هذا الارتباط معنوي ذو مدلول إحصائي وغير راجع لعامل الصدفة؛ بمعنى أننا نثق في هذا الارتباط المتوسط بنسبة 95%، ومنه نستنتج أنه توجد علاقة طردية متوسطة دالة إحصائياً بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاستجابة، وبالتالي نقبل الفرض البديل الذي ينص على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الاستجابة

لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، ويشير معامل الارتباط المتوسط إلى الجهد الكبير الذي تبذله الإدارة الإلكترونية في تغيير السلوك التنظيمي للموظفين في بيئتهم التنظيمية، وردود الأفعال المتذبذبة البطيئة في بادئ الأمر للموظفين اتجاه التغييرات التي أحدثتها تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف الهياكل الإدارية، فبعد الاستجابة يعكس مدى رغبة الموظف في تقديم الخدمة للعميل أو الزبون على أكمل وجه، وتترجم هذه الرغبة، في سرعة التنفيذ مع الرضا التام دون تدمير، تظهر كردة فعل إيجابية تتسم بالاستعداد التام لأداء الخدمة، فإذا لم تتوفر الرغبة والميل نحو توفير خدمات جيدة، فإن مستوى أداء الموظف سيقول، حتى لو وفرت له الإدارة الإلكترونية كل التسهيلات والإمكانات لتأدية مهامه بدقة.

رابعاً- الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد اللباقة لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول(11): قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين الإدارة الإلكترونية وبعُد اللباقة

جودة الخدمة	معامل سبيرمان Spearman's rho	مستوى المعنوية Sig	مستوى الدلالة
اللباقة	0.673	0.000	0.05

من خلال الجدول (11)؛ يتبين لنا أن قيمة معامل سبيرمان تساوي 0.673 تقع ضمن مجال الارتباط المتوسط (من 0.50 إلى 0.69)، وقيمة مستوى المعنوية أقل من 0.05، وهذا يشير إلى أن هذا الارتباط معنوي ذو مدلول إحصائي وغير راجع لعامل الصدفة، بمعنى أننا نثق في هذا الارتباط المتوسط بنسبة 95%، ومنه نستنتج أنه توجد علاقة طردية متوسطة دالة إحصائياً بين الإدارة الإلكترونية وبعُد اللباقة، وبالتالي نقبل الفرض البديل الذي ينص على أنه: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد اللباقة لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، وهذا راجع لمحاولة الإدارة الإلكترونية المشاركة في خلق سلوكيات إيجابية (الاحترام، اللباقة، الأدب) بين الموظف والعميل، فبعُد اللباقة؛ يعكس ما تتسم به شخصية مقدم الخدمة من سمات وصفات وطباع وسلوكيات، بالإضافة لخلفيته الثقافية، ونمط تنشئته الاجتماعية والنفسية، والتي تحفز العميل على طلب الخدمة بارتياح وثقة، فالانطباع الشخصي الذي يتركه الموظفون لدى عملائهم وزبائنهم، قد يؤثر بالسلب أو بالإيجاب على الصورة الذهنية التي ستتشكل في ذهنية أولئك العملاء والزبائن حول المنظمة، فالعنصر البشري من يعطي خلفية طيبة عن مؤسسته أو العكس، ومهما وفرت الإدارة الإلكترونية من متطلبات لتقديم خدمات ذات جودة وكفاءة، فإن طبيعة تصرفات الموظفين ستلعب دوراً بارزاً في إنجاح العملية من عدمها، لذلك لا بد من تكامل تام بين ما تقدمه الإدارة الإلكترونية من تسهيلات، وبين الاختيار الصائب للطاقت الوظيفية الذي سيشرف على استخدام هذه التسهيلات من الجانب الشخصي، والاجتماعي، والثقافي.

خامساً- الفرضية الخامسة: توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بُعد الأمان لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول(12): قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين الإدارة الإلكترونية وُبعد الأمان

مستوى الدلالة	مستوى المعنوية Sig	معامل سبيرمان Spearman's rho	جودة الخدمة	الإدارة الإلكترونية
0.05	0.000	0.685	الأمان	

من خلال الجدول (12)؛ يتبين لنا أن قيمة معامل سبيرمان تساوي 0.685، تقع ضمن مجال المستوى المتوسط (من 0.50 إلى 0.69)، وقيمة مستوى المعنوية أقل من 0.05، وهذا يشير إلى أن هذا الارتباط معنوي ذو مدلول إحصائي وغير راجع لعامل الصدفة، بمعنى أننا نثق في هذا الارتباط المتوسط بنسبة 95%، ومنه نستنتج أنه توجد علاقة طردية متوسطة دالة إحصائياً بين الإدارة الإلكترونية وُبعد الأمان، وبالتالي نقبل الفرض البديل الذي ينص على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق بعد الأمان لجودة الخدمة من وجهة نظر متعاملي مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، وتشير هذه النتائج إلى محاولة الإدارة الإلكترونية تحقيق الشفافية في طبيعة التعاملات، والثقة بين الموظفين والمتعاملين، والاطمئنان النفسي والمعنوي للموظفين تجاه مرؤوسيه من جهة، والمتعاملين والزبائن اتجاه الموظفين من جهة أخرى، فهذه العلاقة التكاملية متعددة الاتجاهات، تضمن تحقيق جودة الخدمة وتحسينها، فبعد الأمان؛ يشير إلى ائتمان العميل لمقدم الخدمة بأن يوفر له خدمات تتسم بالشفافية والمصادقية، فالاطمئنان أساس نجاح مختلف التعاملات خاصة الإدارية منها، وتعتبر من أهم الصفات التي لا بد أن يتحلى بها الموظف المخول بتقديم الخدمة، لذلك لا بد من تساند وتكاتف بين ما تقدمه الإدارة الإلكترونية في هذا السياق، والموظفين المكلفين بأداء الخدمات، فثقة العميل والزبون في مقدرة الموظف وحسن تقديمه للخدمة، سينجح عمل الإدارة الإلكترونية ويسهل تحقيق مساعيها.

8- النتائج المتوصل إليها:

من خلال نتائج التحليل الوصفي لاستجابات عينة الدراسة، ونتائج عرض وتحليل الفرضيات توصلنا لعدة نقاط من أبرزها:

1- تفاوتت استجابات متعاملي وزبائن اتصالات الجزائر بين أبعاد جودة الخدمة؛ إذ انطلقاً من نتائج التحليل الوصفي لاستجاباتهم، احتل بعد الاستجابة المرتبة الأولى بمتوسط قدره 3.56 مقارنة بباقي الأبعاد الأخرى، رغم أن الفارق بين المتوسطات الحسابية قليل جداً ولا يذكر، وهذا يدل على تركيز المتعاملين والزبائن على مسألة توفير عنصر الخدمة الفورية والسرعة في تلبية الطلبات، وهذا ما تضمنه الإدارة الإلكترونية، فالإدارة الإلكترونية تحاول تحفيز الموظفين على تقديم خدمات ذات نوعية، وتنمية رغبتهم في إرضاء المتعاملين والزبائن، والاستعداد للتعاون معهم والاستماع لشكاويهم، والمرونة في التعامل معها، لأنها قامت بتسهيل المعاملات وحصر الورقية منها وتقليلها، والتركيز على المعاملات الإلكترونية، التي تتسم بالسرعة والفورية، وهذا ما يفسره مدخل التقييم المركب الجدلي للتكنولوجيا، فالتكنولوجيا تؤثر وتتأثر بسلوك الفرد في بيئته المجتمعية التي ينتمي إليها، وفي البيئة الوظيفية للمنظمات، يمكنها تكوين سلوكيات جديدة تتكيف وظروف العمل، وهذا ما تحاول الإدارة الإلكترونية تقديمه.

2- تعكس قيم النشئت المنخفضة، والتي توضحها قيم الانحراف المعياري المتحصل عليها والمترواحة بين 1.023 إلى 1.058 تقارب إجابات الباحثين، ووجهات نظرهم حول أهمية الأبعاد المكونة لجودة الخدمة، وإجماعهم حول الدور الكبير الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات باتصالات الجزائر.

3- أعلى معامل ارتباط سجله بعد الملموسية والمقدر بـ 0.803؛ البعد الذي يوضح كل ما هو ملموس ومحسوس من موارد مادية وبشرية؛ وذلك راجع لكونه أكثر الأبعاد محاكاة لمظاهر الإدارة الإلكترونية؛ فالجانب الظاهر من الأشياء قد يعكس قيمتها، وهو الجزء الأكثر تأثيرا على شخصية الأفراد وتوجيه سلوكياتهم، فالتسهيلات الممنوحة والإمكانيات المتاحة، توفر نوعا من الراحة والطمأنينة في البيئات التنظيمية للأفراد العاملين، وقد تحفزهم على الإبداع الإداري، وتنمي فيهم القدرة على الأداء الخلاق الفعال، فعندما تستجيب المنظمات والمؤسسات لاحتياجات أفرادها وتحاول توفير القدر الممكن من متطلبات الأداء الوظيفي الجيد، ستخلق نوعا من التوازن داخل المنظمة بين أساليبها المتبعة في الإدارة والتسيير، كإدارة الإلكترونية، وبين استجابة الموظفين لهذا النمط من الأساليب الإدارية، فالنجاح الفعلي للإدارة الإلكترونية يتطلب استجابة إيجابية من الأفراد العاملين، تتضمن الاتصال الفعال، ووجود رؤى وتصورات مشتركة، وأهداف محددة مسبقا.

4- من خلال نتائج اختبار الفرضيات الخمس نستنتج؛ أنه توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر من وجهة نظر متعاملها؛ وذلك راجع للدور الفاعل الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحقيق أبعاد جودة الخدمة، ومحاولة تدعيمها وتطبيقها في بيئة العمل، فالإدارة الإلكترونية ليست فقط منظومة متكاملة المكونات من عتاد تقني وعناصر بشرية فاعلة، بل متكاملة كذلك من حيث الوظائف والأهداف والغايات، ومن خلال ذلك تسعى مؤسسات اتصالات الجزائر عامة، وفرعها الكائن بولاية سطيف خاصة إلى الاستفادة الفعلية من تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين خدماتها والرفع من كفاءتها.

خاتمة

ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن الخروج بجملة توصيات تتمثل في:

- للإدارة الإلكترونية أهمية بالغة في تحسين مستوى أداء مختلف المؤسسات، والزيادة في إنتاجيتها، والرفع من كفاءة خدماتها لذلك كان لزاما توفير كل متطلبات التحول نحوها، وهذه المتطلبات لا تقتصر فقط على البنية الشبكية والرقمية والكوادر البشرية المتخصصة، والدعم المالي الكبير، بل لا بد من القيام بتوفير أكبر قدر من المعلومات حول هذا النظام الإداري المتكامل للموظفين والمتعاملين على حد سواء.

- إذ يستلزم القيام بتوعية شاملة للتعريف بها وبأهميتها، لزيادة الوعي والإدراك حول ضرورة تبنيها، وبذل الجهود لإنجاحها على أكمل وجه، فإدراك الأمور طريق لفهمها، والفهم ما هو إلا سبيل لمعرفة متطلبات النجاح الحقيقية، فالإدارة الإلكترونية أسلوب إداري وضع في المقام الأول لخدمة البيئة الخارجية للمنظمة، وإرضاء المتعاملين والجمهور الزبون، وعندما يعي هذا الجمهور أهميتها والغاية من تطبيقها، يمكنه تحديد دورها الفعلي في تحسين الخدمات المقدمة من مختلف المنظمات.

- المرجعية السوسيو- ثقافية، والسمات الشخصية الموروثة والمكتسبة للأفراد الفاعلين في المنظمات والمؤسسات، قد تساهم وبشكل كبير في إنجاح أو إفشال مساعي الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات مميزة وذات جودة، فالثقافة الشخصية التي تتفرع من خلالها الثقافة الإدارية غير الملائمة تمثل هذا النمط من المنظومات ذات البعد التكنولوجي، قد تعرقل استجابة الموظفين، وتقلل من رغبتهم في التفاعل مع تسهيلات المادية والتقنية، وبالتالي

فقدان الحافز في تحقيق أهداف المنظمات ذات النشاط الخدمي، والتي من أهمها تقديم الخدمات ذات الجودة، لذلك لا بد من القيام بدورات تعليم وتدريب وتطوير قدرات ومهارات الأفراد العاملين وتطويرها وصقلها، مع القيام بعمليات الرسكلة المعرفية بين فترة وفترة، أي إعادة تجديد المعارف والتي تتلاءم مع التطور التقني المتسارع.

- الإحالات والهوامش:

- 1- عادل صالح، الأنترنت والسياسة، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، مصر، الجيزة، 2017، الطبعة الأولى، ص 116-117.
- 2- مدحت أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، مجموعة النيل العربية القاهرة، 2008، الطبعة الأولى، ص 91.
- 3- فتحي سرحان، إدارة الجودة الشاملة، الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة، الشريف ماس للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012 الطبعة الأولى، ص 14.
- 4- أنس عبد الباسط، عباس الكميم: التسويق المعاصر، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011، الطبعة الأولى، ص 106.
- 5- Service Abdolreza Eshghi, Sanjit Kumar Roy, Shirshendu Ganguli: quality and customer satisfaction m: an empirical investigation in indian mobile telecommunications services, the marketing management journal, Volume 18, Issue 2, 2008, p122.
- 6- Daniel Onwonga Auka, Joseph N. Bosire, Victor Matern: Perceived service quality and customer loyalty in retail banking in kenya, British Journal of Marketing Studies Vol.1, No.3, 2013, p 33.
- 7- عائشة عتيق، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2016 الطبعة الأولى، ص 102.
- 8- قاسم نايف المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2006 الطبعة الأولى، ص 94-95.
- 9- أمال صالح عبد الرحيم، عدنان أحمد مسلم: دليل الباحث في البحث الاجتماعي، العبيكان للنشر، الرياض 2011، الطبعة الأولى، ص 80.
- 10- عبد الله أبو زعيزع، أساسيات الإرشاد النفسي والتربوي بين النظرية والتطبيق، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن - عمان، 2009، الطبعة الأولى، ص 225.
- 11- سامي محسن الختاتنة، فاطمة النوايسة، علم النفس الاجتماعي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، الطبعة الأولى، ص 96.
- 12- محمود أحمد عمر وآخرون، القياس النفسي والتربوي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، الطبعة الأولى، ص 215.
- 13- سعد عبد الرحمن، القياس النفسي، هبة النيل العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، الطبعة الخامسة، ص 186.
- 14- قيس محمد علي، وليد سالم حموك، الدافعية العقلية، رؤية جديدة، مركز دبيونو لتعليم التفكير، الأردن، عمان 2014، الطبعة الأولى، ص 216.
- 15- صفوت فرج، القياس النفسي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 2007، الطبعة السادسة، ص 239.