

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضا الموظفين - دراسة ميدانية لموظفي مؤسسة اتصالات
الجزائر بالمسيلة

*The impact of electronic services quality and employee's satisfaction - A field study for the
employees of Algeria Telecom in M'sila*

عبدالعزیز طالب¹؛ عبد الحمید نعيجات²

Abdelaziz Taleb 1, Abdelhamid Naidjat 2

¹ مخبر دراسات التنمية الاقتصادية، جامعة عمار تليجي الأغواط (الجزائر)، ab.taleb@lagh-univ.dz

² مخبر دراسات التنمية الاقتصادية، جامعة عمار تليجي الأغواط (الجزائر)، A.Naidjat@lagh-univ.dz

تاريخ النشر: 2022-09-30

تاريخ القبول: 2022-09-03

تاريخ الاستلام: 2022-04-06

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على درجة رضا موظفي شركة اتصالات الجزائر (ولاية المسيلة)، وقد تحددت الدراسة بمتغير مستقل يتمثل في الخدمات الإلكترونية بأبعادها: أنظمة المعلومات، رقمنة المهام، المرونة وتبسيط الإجراءات، تخفيض زمن الانجاز، تطوير المهارات، ومتغير تابع يتمثل في رضا الموظفين. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة البالغ حجمها 60 مفردة حيث تمت الاستعانة بأسلوب الانحدار الخطي المتعدد واستخدام برنامج SPSS (إصدار 22) بهدف دراسة مختلف العلاقات السببية بين المتغيرات المدروسة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية وأثر دال إحصائيا لبعدي أنظمة المعلومات ورقمنة المهام على رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة، بينما لا يوجد أثر لباقي الأبعاد الثلاثة.

الكلمات المفتاحية: خدمة إلكترونية، جودة الخدمة، رضا الموظفين، شركة اتصالات الجزائر.

تصنيفات JEL: J53, M540

Abstract:

The main objective of this study is the measurement of the effect of electronic services quality on the degree of employer's satisfaction in Algeria telecom company. The study determined an independent variable representing the electronic quality of service with its dimensions: information systems, tasks digitization, flexibility and simplification of procedures, reducing of achievement time, skills development, and a dependent variable that represents the employer's satisfaction. In order to achieve the objectives of this study, a questionnaire was developed to collect the necessary information from the population concerned from which a sample of 60 individuals was selected. The method of multiple linear regression was used as well as the use of SPSS software (version 22) to study the different causa relationships of the considered variables. The study showed a positive correlation and a statistical significant effect of information systems and tasks digitization on employer's satisfaction, while, there's not a statistical significant effect of: flexibility and simplification of procedures, the reducing of achievement time, and skills development, on their satisfaction degree.

Keywords: Electronic service, Quality of service, Employee satisfaction, Algerian Telecom company.

Jel Classification : J53, M540

1. مقدمة:

تكتسي الخدمات الالكترونية أهمية متزايدة من يوم لآخر، تبعا للتطور المضطرد للاكتشافات الحاصلة في حقل وسائل تكنولوجيا المعلومات، وزيادة الاعتماد على استخدام الإدارة الإلكترونية في تنفيذ أعمال الدول والشركات والأشخاص. للوصول إلى تقديم خدمات تتصف بالجودة والتي لا يكون لها أثر في رضا الزبائن فحسب، بل وفي رضا الموظفين.

ومن القطاعات التي استفادت من اهتمام الدولة بإدخال العامل التكنولوجي إليها، قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، وبدأ ذلك بصورة جلية من بداية تسعينيات القرن الماضي، من خلال إدخال الإعلام الآلي لاتصالات الجزائر وكذا الشبكات والهاتف الثابت وتزويدها لاحقا بالانترنت والهاتف النقال، ولذلك تظهر حاجة ملحة لمعرفة دور هذا الاستثمار ذي التكلفة الكبيرة، في تحسين خدمات اتصالات الجزائر وأثره على رضا موظفيها لا سيما أن قطاع الاتصالات لازال يلقى الدعم والحماية من طرف الدولة لصالح مؤسسة اتصالات الجزائر ومنها إبقاء بعض الخدمات حصرية لها كالهاتف الثابت وخدمة الإنترنت بالخط الثابت.

1.1. إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق، يمكن أن ننطلق من إشكالية الدراسة التالية:

- هل يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية في رضا موظفي اتصالات الجزائر؟
- و تندرج تحت هذه الإشكالية عدة أسئلة فرعية سيحاول الباحث الإجابة عنها في هاته الدراسة:
- هل يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير أنظمة المعلومات في رضا موظفي اتصالات الجزائر؟
- هل يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير رقمنة المهام في رضا موظفي اتصالات الجزائر؟
- هل يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير المرونة وتبسيط الإجراءات في رضا موظفي اتصالات الجزائر؟
- هل يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير تخفيض زمن الإنجاز في رضا موظفي اتصالات الجزائر؟
- هل يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير تطوير المهارات في رضا موظفي اتصالات الجزائر؟

2.1. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه تم وضع الفرضيات الجزئية التالية:

- يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير أنظمة المعلومات في رضا موظفي اتصالات الجزائر؛
- يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير رقمنة المهام في رضا موظفي اتصالات الجزائر؛
- يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير المرونة وتبسيط الإجراءات في رضا موظفي اتصالات الجزائر؛
- يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير تخفيض زمن الإنجاز في رضا موظفي اتصالات الجزائر؛
- يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير تطوير المهارات في رضا موظفي اتصالات الجزائر؛

3.1. أهمية الدراسة:

تعود أهمية هذه الدراسة لكون أن ميدان استخدام مخرجات التكنولوجيا للحصول على خدمات إلكترونية بجودة عالية يلقي إقبالا لافتا من الدراسات المختصة الذي يعتبر حديث النشأة وأنه سريع التغير من خلال الابتكارات النوعية التي يشهدها هذا المجال من فترة لأخرى.

كما تبحث المنظمات والمؤسسات عن حسن توظيفها حتى تتمكن من تحسين مركزها التنافسي وتقديم خدمات بالكيفية التي ترضي كل المتعاملين، بما فيهم موظفيها. كما يكتسي هذا الموضوع أهمية خاصة بالنسبة لاتصالات الجزائر إذ أصبحت تعتمد أكثر فأكثر على تكنولوجيا المعلومات والتي تتطوي تحت المجهودات الرامية الى عصنة الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن وتخلصها من أساليب التسيير التقليدية لضمان بقائها واستمراريتها.

4.1. أهداف الدراسة: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

التعرف على أبعاد الخدمة الإلكترونية؛

معرفة مدى استعمال مؤسسة اتصالات الجزائر لتكنولوجيا المعلومات؛

الوقوف على أثر الخدمات الإلكترونية في الحصول على رضا موظفي اتصالات الجزائر.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها يتم تقديم التوصيات والإجراءات اللازمة لتوظيف العامل التكنولوجي بالكمية والكيفية اللزمتين للوصول لتقديم خدمات تستجيب لمتطلبات الموظفين وفي الأخير التمكن من إرضائهم.

5.1. منهج الدراسة:

للوصول إلى تحقيق أهداف هذه الدراسة، سيما معرفة أثر جودة الخدمات الإلكترونية في الحصول على رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة والتي هي محل الدراسة. تم الاعتماد في الجانب النظري على المنهج الوصفي من خلال الاعتماد على الكتب والمقالات العلمية باللغة العربية والفرنسية والانجليزية، إضافة إلى رسائل الدكتوراه والماجستير والمؤتمرات ومواقع الإنترنت. أما في الجزء التطبيقي فتم استخدام دراسة حالة وذلك من خلال جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، باستخدام استمارة استبيان موجهة لموظفي اتصالات الجزائر.

6.1. حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة كما يلي:

1.6.1. حدود الدراسة الموضوعية:

تمثلت حدود الدراسة الموضوعية في تناول، جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها المختلفة (أنظمة المعلومات، رقمنة المهام، المرونة وتبسيط الإجراءات، تخفيض زمن الانجاز، تطوير المهارات). واعتمدنا في ذلك على عدة دراسات أهمها.

رضا الموظفين بأبعاده المختلفة (الاستمرار بالعمل، إبراز المهارات، الانتماء إلى فريق العمل، التشجيع والتحفيز، الرضا عن الوظيفة).

2.6.1. الحدود المكانية:

أما الحدود المكانية، فتمثلت في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة وبالضبط مقر الوحدة العملياتية والوكالة التجارية الحضنة والوكالة التجارية مسيلة؛ وذلك خلال سنة 2021.

3.6.1. الحدود الزمانية:

تمثلت الحدود الزمانية للدراسة في الإعتماد على التقارير السنوية للمؤسسة محل الدراسة للسنوات 2018، 2019، 2020. وتم الاعتماد بشكل رئيسي على الاستبيان خلال سنة 2021.

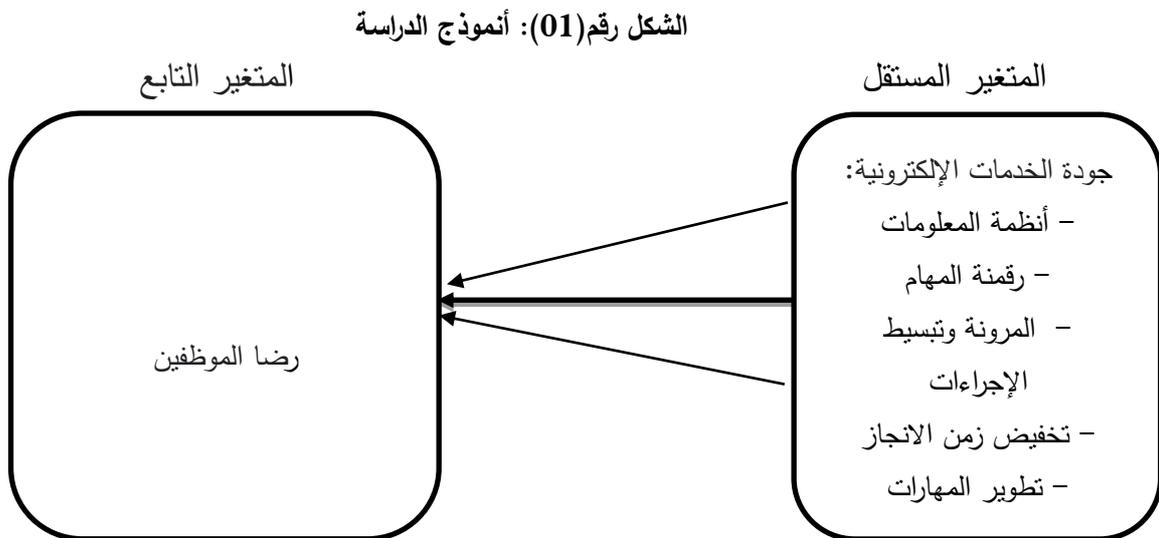
7.1. أدوات الدراسة المستخدمة:

تمت الدراسة الاستكشافية باستخدام أربع أدوات لجمع البيانات والمعلومات وهي: الاستبيان؛ والذي وزع على إطارات اتصالات الجزائر التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات. الملاحظة الميدانية على اعتبار أن أحد الباحثين مفتش رئيسي بقطاع البريد والمواصلات بالإضافة إلى دراسة الوثائق المتعلقة بنشاطات اتصالات الجزائر، والتي ترسل للمديرية كالحصائل السنوية،¹ والتقارير السنوية، والوضعيات الشهرية، ومؤشرات قطاع الاتصالات، ومحاضر الاجتماعات الدورية.

المقابلة الحرة مع الإطارات المسيرة لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.^{2،3}

8.1. نموذج الدراسة:

يتضمن أنموذج البحث دراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل في جودة الخدمات الإلكترونية، والمتغير التابع والمتمثل في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة، والذي يوضحه الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الباحثين.

2. الجانب النظري للدراسة:

1.2. مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية:

كانت الدراسات السابقة تقتصر على تعريف جودة الخدمة، بدون التطرق إلى مصطلح الإلكترونيّة (électronique) وهذا راجع لكون أن مصطلح الإلكتروني أو الإلكترونيّة ظهر حديثاً مع اكتشاف الحاسوب وربطه بشبكة الانترنت، ثم استخدامه في ميادين العمل للمنظمات والمؤسسات، هاته الأخيرة التي استخدمت الحاسوب والشبكات في العمل الإداري وتخلت رويدا رويدا عن العمل التقليدي الذي يتسم بالبطء والتوريق إلى العمل الإلكتروني الذي يتسم بالسرعة والجودة والفعالية نظرا لتوصل ميادين البحث في تكنولوجيا المعلومات إلى برمجيات وتطبيقات تتكيف مع أعمال ووظائف المؤسسات، مما جعل جودة الخدمة لا تقتصر على رضا الزبون، وإنما تعدته إلى إرضاء الموظفين والعاملين، لمساهمتها في خفض حجم العمل والمرونة وتبسيط الإجراءات، تخفيض زمن الإنجاز وتطوير المهارات. لأجل ذلك نحاول التعرف على مفهوم جودة الخدمة ثم نتعرف على مفهوم جودة الخدمة الإلكترونيّة.

يعرف كل من (Kotler & Keiler) جودة الخدمات بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة"⁴.

كما تعرف جودة الخدمة بالنظر لطرفيها الرئيسيين وهما الزبون ومقدم الخدمة وهذا ما ذهب إليه كل من Ritzman and Krajewski حيث يريان أن: "الجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعّة مسبقا لهذه الخدمة، أما الجودة من منظور المستفيد فهي ملائمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته"⁵.

وعرفت الجودة من قبل الجمعية الأمريكية لضبطا لجودة بأنها: "مجموعة من المزايا والخصائص للمنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين"⁶.

أو تعرف على أنها: " مدى التعارض والفجوات بين توقعات الزبون ورغباته، وبين إدراكه لجودة الخدمة المقدمة"⁷.

غير أن اهتمامنا ينصب على تعريف جودة الخدمات الإلكترونيّة والتي تؤدي اعتمادا على الدعامات الإلكترونيّة وهي الحواسيب، الشبكات، الانترنت، البرامج التطبيقية، أنظمة المعلومات وغيرها.⁸ تعرف جودة الخدمات الإلكترونيّة بأنها: "تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها"⁹.

وعرفت على أنها: "تقديم الخدمات للجمهور بهدف تيسير الأعمال وحفظ الوقت واستثماره وتحقيق رضا الجمهور ومواكبة التطور العلمي والبحث عن القيمة المضافة والجودة العالية"¹⁰.

2.2. مفاهيم حول رضا الموظفين

نحاول أولا التعرف على مفهوم الرضا:

اشتقت كلمة الرضا (satisfaction) من أصل لاتيني لكلمتين هما (satis) بمعنى كاف و (Facere) بمعنى عمل.¹¹ لذلك فالسلعة أو الخدمة التي تجعل الزبون راضيا عنها هي تلك التي تمتلك المقدرة على تقديم الشيء الذي يصل إلى حد الكفاية.

وفي تعريف آخر لكل من J. Lendrevie و D. Lindon و L. Levy فيرون على أن الرضا من وجهة الزبون هو: "الشعور بالمتعة أو الاستياء الحاصل جراء مقارنة بين التوقعات المسبقة وتجربة الاستهلاك".¹²

ويعرف الرضا الوظيفي بالنظر إلى عوامل بيئة العمل والوظيفة، بأنه: " مكونات بيئة العمل ومدى توافق مكونات ومهام الوظيفة، مع تحقيق الذات لدى الأفراد واستيعاب إمكانياتهم والإحساس بالمسؤولية ومنح فرص الترقية وتولي المناصب دون إغفال نوعية العلاقات داخل المؤسسة".¹³

3. الجانب التطبيقي للدراسة:

1.3. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة و ذا نظرا لصعوبة إجراء مثل هذه الدراسات على جميع ولايات الوطن، لاتساع الرقعة الجغرافية. وقد تم حصر الدراسة في ولاية المسيلة، كما أن تحديث هياكل اتصالات الجزائر وتجهيزها بتكنولوجيا المعلومات مس جميع مؤسسات اتصالات الجزائر على مستوى الوطن، مما يعني تقارب مستوى استخدام الإدارة الإلكترونية بين مختلف الجهات والذي يسمح بتعميم نتائج الدراسة.

بلغ مجتمع الدراسة 105 وهو ما يمثل مجموع موظفي اتصالات الجزائر المتواجدين بالوحدة العملياتية، وأربع وكالات تجارية، وأربع نقاط اتصال.

الجدول رقم (01): معدل الاسترداد للاستبيانات الموزعة

البيان	عدد الموظفين	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستردة	نسبة الاسترداد
موظفي اتصالات الجزائر	105	60	60	100%

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على وثائق قسم الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

2.3. متغيرات البحث:

على ضوء أهداف الدراسة، وفروضها، والدراسات السابقة تم اختيار العبارات التي يوجد عليها اتفاق وتتناسب أهداف الدراسة وتتفق والمفهوم المستخدم مع مفهوم الدراسة، وقد استخدم الباحثين مقياس ليكرت الخماسي كطريقة لقياس آراء المستقضي منهم تجاه المتغيرات محل البحث ويتدرج المقياس بحيث يعطي الوزن (5) للعبارة موافق بشدة، والوزن (1) للعبارة التي تعبر على غير موافق بشدة، وفيما يلي توضيح للعبارات المستخدمة لقياس المتغيرات.

3.3. المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة:

الجدول رقم (02): متغيرات الدراسة

المتغير المستقل	المجال	العبارات التي تستخدم لقياس هذا المتغير
جودة الخدمات الإلكترونية	3-1	بعد أنظمة المعلومات
	6-4	بعد رقمنة المهام
	9-7	بعد المرونة وتبسيط الإجراءات
	12-10	بعد تخفيض زمن الانجاز
	15-13	بعد تطوير المهارات
المتغير التابع	21-16	رضا الموظفين

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الاستبيان.

4.3. أداة الدراسة:

قام الباحثان بتصميم استبانة موجهة لموظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة، للتعرف على آرائهم حيال دور رضاهم الوظيفي. ومن خلالها تم جمع بيانات الدراسة اللازمة للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، قد صمم هذا الاستبيان بالاعتماد على عدد من المصادر التي تناولت مختلف جوانب الدراسة. ولغايات جمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام استبانة مكونة من ثلاثة محاور، على النحو التالي:

محور البيانات الشخصية: والذي احتوى على سؤال العينة عن: الجنس، العمر، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي.

المحور الثاني والمتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية: حيث احتوى على 15 فقرة تضم:

العبارات من 01 إلى 03 لاختبار الفرضية الأولى والمتعلقة بمدى تأثير بعد أنظمة المعلومات في رضا موظفي اتصالات الجزائر محل الدراسة.

العبارات من 04 إلى 06 لاختبار الفرضية الثانية والمتعلقة بمدى تأثير بعد رقمنة المهام في رضا موظفي اتصالات الجزائر محل الدراسة.

العبارات من 07 إلى 09 لاختبار الفرضية الثالثة المتعلقة بمدى تأثير بعد المرونة وتبسيط الإجراءات في تحقيق رضا موظفي اتصالات الجزائر محل الدراسة.

العبارات من 10 إلى 12 لاختبار الفرضية الرابعة المتعلقة بمدى تأثير بعد تخفيض زمن الإنجاز في تحقيق رضا موظفي اتصالات الجزائر محل الدراسة.

العبارات من 13 إلى 15 لاختبار الفرضية الخامسة المتعلقة بمدى تأثير بعد تطوير المهارات في

تحقيق رضا موظفي اتصالات الجزائر محل الدراسة.

المحور الثالث: وتضمن 06 فقرات من 16 إلى 21 لاختبار درجة رضا الموظفين.

5.3. تحليل نتائج الدراسة الإحصائية:

1.5.3. اختبار الثبات (ألفا كرونباخ Chronbach's Alpha) :

تم إجراء اختبار للمقياس ككل ولكل متغير من المتغيرات الدراسة على حدى. وجدنا أن معامل الثبات للاستبيان ككل هو 0.938 وهو معامل مرتفع. بمعنى أننا لو كررنا عمليات القياس للفرد الواحد لأظهرت النتائج شيئاً من الاستقرار بصرف النظر عن التغير الزمني لاستجابة المستقضي أرائهم، وجدنا ان معاملات الثبات مرتفعة وقد تراوحت بين 0.881 و 0.890 وكانت النتائج كما هي في الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): قيمة معاملات الثبات لمقاييس الدراسة ألفا كرونباخ

المحاور	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول X1	أنظمة المعلومات	3	0.887
المحور الثاني X2	رقمته المهام	3	0.888
المحور الثالث X3	المرونة وتبسيط الإجراءات	3	0.884
المحور الرابع X4	تخفيض زمن الإنجاز	3	0.885
المحور الخامس X5	بعد تطوير المهارات .	3	0.884
المحور السادس Y	رضا الموظفين	6	0.887

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS22.

تشير النتائج الظاهرة في جدول رقم (03) إلى أن، قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ المستخدمة في الدراسة كانت جميعها أكبر منالحد الأدنى (0.6) في جميع محاور الاستبيان مما يدل على ثبات أداة الدراسة، ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها، وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

2.5.3. اختبار طبيعة البيانات (إتباع التوزيع الطبيعي)

الجدول رقم (04): اختبار التوزيع الطبيعي (Sample Kolmogorov-Smirnov -)

عنوان المحور	القيمة الإحصائية	قيمة مستوى الدلالة sig
المتغير المستقل (جودة الخدمات الإلكترونية)	0.89	0.200
المتغير التابع (رضا الموظفين)	0.86	0.200

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS22

معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ومن خلال الجدول رقم (04) نجد أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05) لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع ، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ومنه لاختبار الفرضيات نتبع الأساليب الإحصائية المعلمية.

4. تحليل النتائج واختبار الفرضيات

1.4. الفرضية العامة للدراسة H1: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة عند مستوى الدلالة (0.05) وباستخدام تحليل الانحدار المتعدد لتحديد معنوية وقوة العلاقة بين (أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية) كمتغير مستقل والمتغير التابع (رضا الموظفين) فكانت النتائج كما تظهر في الجدول التالي:

الجدول رقم(05) نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين جودة الخدمات الإلكترونية و رضا الموظفين

model	معامل R ل	معامل التحديد R- deux	R-deux ajusté	خطأ التقدير	قيمة F المحسوبة	Sig
1	0.954	0.909	0.901	0.28135	108.27	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22

كما نعلم يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

2.4. بلغ معامل الارتباط R ب(0.954) عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ وبمعامل تحديد بلغ 0.901 أي أن ما قيمته 90% من التغيرات التي تحدث في جودة الخدمات الإلكترونية هي ناتجة عن التغيرات في رضا الموظفين وهذا ما يعني صحة الفرضية الرئيسية القائلة بوجود أثر ذا دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية في رضا موظفي اتصالات الجزائر

3.4. اختبار الفرضيات الفرعية:

ويتم ذلك بتحليل معاملات الانحدار المتعدد لكل الفرضيات الفرعية حسب الجدول التالي:

الجدول رقم(06) : تحليل معاملات الانحدار المتعدد

المعاملات					
مستوى sig	قيمة T	معاملات قياسية BETA	معاملات غير قياسية		Model
			خطأ قياسي	معامل الانحدار B	
0.154	1.445		0.266	-0.385	الثابت
0.000	3.89	0.483	0.122	0.475	أنظمة المعلومات
0.000	4.273	0.299	0.081	0.346	رقمنة المهام
0.519	0.648	0.1	0.194	0.126	المرونة وتبسيط الإجراءات
0.184	1.3	0.183	0.161	0.217	تخفيض زمن الإنجاز

	46				
0.319	1.007	-0.052	0.059	-0.059	بعد تطوير المهارات .

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22

1.3.4. الفرضية الفرعية الأولى:

أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار المتعدد الموضحة بالجدول أعلاه رقم (06) أن قيمة sig في بعد أنظمة المعلومات كانت أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرض العدمي H0 وقبول الفرض البديل H1 والذي ينص على وجود أثر ذا دلالة إحصائية بين بعد أنظمة المعلومات في تحقيق رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة محل الدراسة، حيث نلاحظ مدى تأثير معاملات المتغيرات المستقلة لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية كمتغير مستقل في رضا الموظفين كمتغير تابع، حيث إن متغير بعد أنظمة المعلومات له تأثير بقيمة (b1=0.475) في المتغير التابع، وهذا يعني أن زيادة وحدة واحدة في متغير أنظمة المعلومات يؤدي إلى زيادة في تحقيق رضا الموظفين بقيمة (0.475) وهذا ما يعني قبول صحة الفرضية الفرعية الأولى القائلة: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لأنظمة المعلومات في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

2.3.4. الفرضية الفرعية الثانية:

أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار المتعدد الموضحة بالجدول أعلاه رقم (06) أن قيمة sig في بعد رقمنة المهام كانت أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرض العدمي H0 وقبول الفرض البديل H1 والذي ينص على وجود أثر ذا دلالة إحصائية بين بعد رقمنة المهام في تحقيق رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة محل الدراسة، حيث نلاحظ مدى تأثير معاملات المتغيرات المستقلة لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية كمتغير مستقل في رضا الموظفين كمتغير تابع، حيث إن متغير بعد رقمنة المهام له تأثير بقيمة (b2=0.346) في المتغير التابع، وهذا يعني أن زيادة وحدة واحدة في متغير رقمنة المهام يؤدي إلى زيادة في تحقيق رضا الموظفين بقيمة (0.346) وهذا ما يعني قبول صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة بوجود أثر ذا دلالة إحصائية لرقمنة المهام في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

3.3.4. الفرضية الفرعية الثالثة:

أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار المتعدد الموضحة بالجدول أعلاه رقم (06) أن قيمة sig في بعد المرونة وتبسيط الإجراءات أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرض العدمي H0 ورفض الفرض البديل H1 والذي ينص على وجود أثر ذا دلالة إحصائية بين بعد المرونة وتبسيط الإجراءات في تحقيق رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة محل الدراسة، حيث إن متغير بعد المرونة وتبسيط الإجراءات له تأثير بسيط بقيمة (b3=0.126) في المتغير التابع، وهذا ما يعني رفض صحة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية للمرونة وتبسيط الإجراءات في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.، اي:

لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية بين بعد المرونة وتبسيط الإجراءات في تحقيق رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

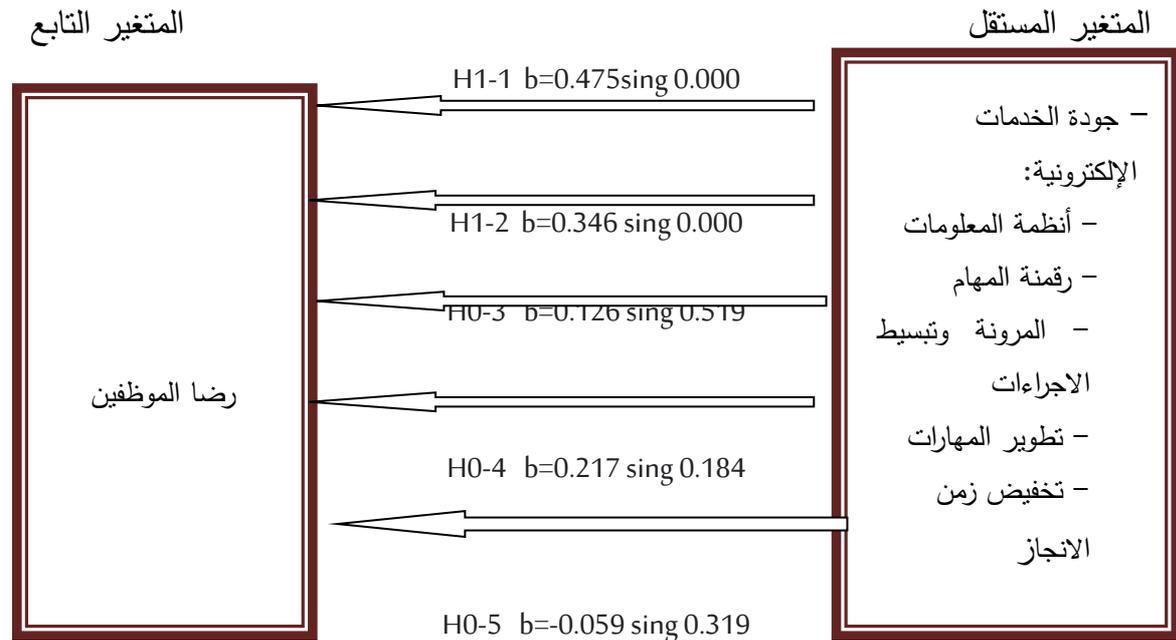
4.3.4. الفرضية الفرعية الرابعة:

أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار المتعدد الموضحة بالجدول أعلاه رقم (06) أن قيمة sig في بعد تخفيض زمن الإنجاز كانت أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرض العدمي H_0 ورفض الفرض البديل H_1 والذي ينص على وجود أثر ذا دلالة إحصائية بين بعد تخفيض زمن الإنجاز في تحقيق رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة محل الدراسة، حيث إن متغير بعد تخفيض زمن الإنجاز له تأثير بسيط بقيمة ($b_4=0.217$) في المتغير التابع وهذا ما يعني رفض صحة الفرضية الفرعية الرابعة القائلة: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لتخفيض زمن الانجاز في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.اي: لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لتخفيض زمن الانجاز في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

5.3.4. الفرضية الفرعية الخامسة:

أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار المتعدد الموضحة بالجدول أعلاه رقم (06) أن قيمة sig في بعد تطوير المهارات كانت أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرض العدمي H_0 ورفض الفرض البديل H_1 والذي ينص على وجود أثر ذا دلالة إحصائية لبعء تطوير المهارات في تحقيق رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة محل الدراسة، حيث ، حيث إن متغير بعد تطوير المهارات له تأثير سلبي بقيمة ($b_5=-0.059$) في المتغير التابع،(و وهذا ما يعني رفض صحة الفرضية الفرعية الخامسة القائلة: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لتطوير المهارات في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.أي: لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لتطوير المهارات في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

الشكل رقم (02): أنموذج الدراسة النهائي



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22

توصلت الدراسة إلى أننا نرفض فرضية العدم H_0 عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بالنسبة لبعدي جودة الخدمات الإلكترونية، وهما أنظمة المعلومات و رقمنة المهام في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة. ونقبل الفرضية البديلة القائلة أنه توجد علاقة ارتباط معنوية بين أنظمة المعلومات و رقمنة المهام في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة. ونقبل فرضية العدم H_0 عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بالنسبة لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ، وهم المرونة وتبسيط الإجراءات، تخفيض زمن الانجاز، تطوير المهارات في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة. ونرفض الفرضية البديلة القائلة أنه توجد علاقة ارتباط معنوية بين المرونة وتبسيط الإجراءات، تخفيض زمن الانجاز، تطوير المهارات في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

5. خاتمة

تتنافس منظمات الأعمال والمؤسسات الخدمية العمومية سيما في الدول التي شهدت قفزة نوعية في تطبيق التسيير العمومي الجديد الذي محوره المواطن وجودة الخدمة على توفير أحسن الوسائل لموظفيها قصد كسب رضاهم و ضمان ولائهم، ومن ثم تعتبر جودة الخدمة هي الفارق الرئيسي بين هذه المؤسسات التي تحقق هذا المبتغى.

فتوفير جودة الخدمة المطلوبة هو الوسيلة التي تؤدي بالمؤسسة إلى تحقيق التميز والريادة عن طريق كسب رضا موظفيها، الذي يعني حتما ضمان بقائهم وبذل جهد أكبر منهم، مقابل ما تلقوه من توفير أحسن لظروف العمل، عكس المؤسسات التي لا تسعى لكسب رضا موظفيها فإنها تعاني من هجرة موظفيها المهرة الذين سيبحثون عن المؤسسات التي توفر أجواء ملائمة للعمل وبالتالي تفقد مورد بشري

الذي سينقل مع رحيله خبراته وأسرار العمل إلى المؤسسة الجديدة المستقبلية، قد ينتج عنه عدم الاستقرار وتراجع تنافسية المؤسسة.

في دراستنا هذه، تطرقنا إلى المكونات الخمس لجودة الخدمة الإلكترونية وتأثيرها على رضا الموظفين، وكان اختيارنا لمؤسسة خدمية (اتصالات الجزائر)مديرية و وكالات المسيلة، وبعد تحليلنا للاستبيان الذي قدمناه لـ60موظف لهذه الشركة استخلصنا النتائج التالية:

-إن الأبعاد (الخمسة) المكونة لجودة الخدمة الإلكترونية لا تؤثر كلها في رضا موظفي الشركة، وعند تدقيقنا في دراسة كل مكون على حدى، استنتجنا ما يلي:

- أنه يوجد أثر لبُعدي أنظمة المعلومات ورقمنة المهام في رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة. وهذا ما يعكس حقيقة الواقع داخل مديرية اتصالات الجزائر ووكالاتها من خلال مشاهدتنا اليومية باعتبار أننا نعمل في نفس المقر (مقر المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بالمسيلة)، حيث أن إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر تواكب دوريا التطور الحاصل في أنظمة المعلومات، إذ تقوم بالتخلي عن نظام المعلومات القديم و استبداله بالنظام الجديد الذي حتما يساير طبيعة الأعمال التي تتسم بالتطور والتنوع. ضف إلى قيام الشركة برقمنة المهام عن طريق إجراء المسح الضوئي لكل الملفات والوثائق سيما ووثائق الزبائن والتخلي عن نظام التوريق مرحليا.

- أن أبعاد المرونة وتبسيط الإجراءات، تخفيض زمن الانجاز، تطوير المهارات لا يساهمون في كسب رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة ويرجع ذلك إلى كثافة العمل سيما مديرية اتصالات الجزائر التي كانت مضطرة في السنوات الأخيرة للتخلي عن شبكات الربط التقليدية (TDM) والهاتف الريفي (WLL) واستبدالها بالربط بخط الألياف البصرية (FO) ذات التدفق العالي والعالي جدا، والذي وصل إلى غاية منتصف عام 2021 إلى 2600 كلم طولي، وما رافقه من حفر و ردم بطول هذه المسافة. كما قامت بالتخلي عن المراكز الهاتفية التقليدية (ERSS, ERAD...) واستبدالها بأجهزة الولوج المتعدد (MSN) وما يتبعه من تحويل لكل أرقام الزبائن (basculement)، ونصب هوائيات (BTS) الجيل الرابع (4G LTE) والتي تمكن من المحادثة والاتصال بالإنترنت عن بعد، فكثافة العمل المتواصل على مدار سنين، مما نتج عنه عدم رضا الموظفين من خلال بعدي المرونة وتبسيط الإجراءات، تخفيض زمن الانجاز.

كما يرجع عدم مساهمة بعد تطوير المهارات على رضا الموظفين لكون أن اتصالات الجزائر تملك بنية تحتية وشبكة إلكترونية تمكنها من تكوين موظفيها عن طريق الدورات التدريبية عن بعد، غير أنها ولسنين لم تمكن كثير من موظفيها من ضمان تطوير مهاراتهم عن طريق التكوين والتدريب المستمر. ولذلك وجب على مسيري هذه المؤسسة التدارك لهذا النقص ومحاولة إيجاد الحلول اللازمة لضمان جودة الخدمة المقدمة وتحقيق رضا موظفيها وبالتالي كسب ولائهم على المدى البعيد.

❖ مقترحات الدراسة:

يمكن ذكر بعض الاقتراحات على النحو التالي:

ضرورة اهتمام إدارة اتصالات الجزائر باعتماد التوجه الكلي نحو الإدارة الإلكترونية لضمان جودة الخدمة ومنه كسب رضا الموظفين.

استقطاب طاقات بشرية جديدة لتعويض الموظفين المحالين على التقاعد، وتخفيض ضغط كثافة الأعمال المتزايدة.

بعث برامج تدريبية طموحة ومستمرة لتطوير قدرات إطارات المؤسسة من خلال توفير الإمكانيات المادية و البشرية و التنظيمية.

تحفيز الموظفين على الإبداع والابتكار مما قديسهم في تطوير نماذج عمل رقمية جيدة تسهم في تطوير المؤسسة.

إجراء المزيد من الدراسات البحثية المستقبلية بهدف إلقاء المزيد من الضوء على طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ورضا الموظفين بهدف تطوير نماذج بحثية جديدة لهذه العلاقة السابقة الذكر.

6. الإحالات والمراجع:

1 الحصييلة السنوية لاتصالات الجزائر بولاية المسيلة، للأعوام 2018،2019،2020. موجودة لدى المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بولاية المسيلة، مصلحة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

2 مقابلة مع رئيس مصلحة التسويق، بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة السيد: بعجي حكيم بتاريخ15 أبريل2021.

3 مقابلة مع رئيس مصلحة المحاسبة، بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة السيد: عزوق جمال بتاريخ19 أبريل2021.

4 وارد و العيداني. ((2019)). جودة الخدمات كآلية لتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العميل دراسة حالة الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR تيسمسيلت. (الإصدار مجلة الإصلاحات الاقتصادية والإندماج الإقتصادي العالمي،المدرسة العليا للتجارة، الجزائر 13(02)).

5 إبراهيم بظاظو، و أحمد العميرة. (2010). تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق. صفحة 09.

6 نعيم عبد الكريم الطراونة. (2011). أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الإجتماعي الأردني . رسالة ماجستير ، صفحة 15.

⁷ S.S.Mokhtar, A. M., & N.Moht, N. (2011). The relationship. *School of doctoral studies,European Union journal* , p. 33.

8 محمد الصيرفي. (2009). إدارة تكنولوجيا المعلومات. دار الفكر الجامعي الإسكندرية ، صفحة 19.

9 نورة الهزاني. (2008). الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية . مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية العودية ، صفحة 49.

10 خالد الحشاش. (2015). الإقتصاد المعرفي: الثروة المستدامة. دار الكتاب الحديث الطبعة الأولى مصر ، صفحة 289.

11 محمد بداوي، عبد الحميد نعيجات، و أبو القاسم حمدي. (2019). تحليل الوساطة في أبحاث التسويق وتأثير الجودة المدركة على ولاء زبائن شركة موبيلس لاتصالات الهاتف النقال فرع الأغواط الجزائر. المجلة العربية للإدارة المجلد 39 العدد 2 ، صفحة 249.

¹² Jacques, I., Denis, L., & Lulien, I. (2009). *Mercator 9eme édition Dunod paris* , p. 859.

13 Shafazawana, M. T., cheah, y. y., zuliawati, M. S., & Kavitaap, S. (2016). Managing job Attitudes:The Roles of job Satisfaction and Organizational.

7. ملاحق: جودة الخدمات الإلكترونية:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	أنظمة المعلومات
					تقوم المؤسسة باستخدام أنظمة معلوماتية تتلاءم وحاجة المؤسسة
					يتم تحديث الأنظمة المعلوماتية للمؤسسة باستمرار
					النظام المعلوماتي للمؤسسة يساعد في تحسين أداء مختلف المهام
					رقمنة المهام
					تسعى المؤسسة باستمرار إلى رقمنة مختلف الملفات
					توفر المؤسسة مختلف المتطلبات الضرورية لإنجاح عملية الرقمنة
					يتم تقييم مدى ادماج المعاملات الرقمية بالمؤسسة من أجل اكتشاف مواطن القوة
					المرونة وتبسيط الاجراءات
					تسمح الخدمات الالكترونية بالمؤسسة بتسهيل وتبسيط مختلف المعاملات
					الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة أكثر مرونة بالمقارنة مع المعاملات التقليدية
					تساعد عملية أتمتة الخدمات بالمؤسسة في إزالة مشكل تداخل المهام والوظائف
					تخفيض زمن الانجاز
					تساعد الرقمنة بالمؤسسة في عملية التخطيط الزمني السليم لأداء مختلف المهام
					يتم الأخذ بالاعتبار عنصر الزمن عند التخطيط لأداء المهمات
					تسمح الخدمات الالكترونية بالمؤسسة في تقليل زمن الانجاز
					تطوير المهارات
					تحفيز الموظفين في بالمؤسسة ساهمت الالكترونية الخدمات
					بالمؤسسة ساهمت في اكتشاف مهارات جديدة الالكترونية الخدمات
					ساهمت في تطوير مهارات الموظفين الخدمات الالكترونية بالمؤسسة
					رضا الموظفين
					أنا مستعد للاستمرار بالعمل في المؤسسة على المدى الطويل
					أحس بالانتماء إلى فريق العمل المرتبط بالوظيفة التي أتحمّل مسؤوليتها
					توفر لي المؤسسة مختلف الموارد الضرورية لأداء
					أتلقي التشجيع والتحفيز الكافي من طرف الزملاء وإدارة المؤسسة
					أنا راض عن الوظيفة الحالية التي أتحمّل مسؤوليتها