



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي الأغواط  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير



### إستمارة إستبيان

**سيدتي سيدي الأفاضل:**

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة لإجراء دراسة ميدانية لمذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تسيير عمومي تحت عنوان:

### دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

#### دراسة حالة إتصالات الجزائر

نرجوا منكم الإجابة على الإستبيان بكل موضوعية كما نحيطكم علما أن المعلومات الواردة في الإستمارة الغرض منها البحث العلمي و فقط.  
تقبلوا منا أسمى تقدير.

**الطلبة:**

- عبد الودود إسراء
- بومعزة سميرة

يرجى وضع (\*) واحدة في كل عبارة في الخانة التي تجدها مناسبة.

<b><u>الجنس:</u></b>		
<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>
<b><u>العمر:</u></b>		
<input type="checkbox"/>	أقل من 29 سنة	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	من 29 إلى 40	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	أكثر من 40	<input type="checkbox"/>
<b><u>المؤهل العلمي:</u></b>		
<input type="checkbox"/>	ثانوي	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	شهادة جامعية	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	دراسات عليا	<input type="checkbox"/>
<b><u>الإقدمية:</u></b>		
<input type="checkbox"/>	لأقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	من 5 إلى 10 سنوات	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	أكثر من 10 سنوات	<input type="checkbox"/>
<b><u>الوظيفة:</u></b>		
<input type="checkbox"/>	عون تنفيذي	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	عون تحكم	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	إطار	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	إطار سامي	<input type="checkbox"/>

نرجوا منكم وضع علامة (\*) في الخانة المناسبة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					<b>البعد الأول: كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية</b>
					1 يمتلك المصلحة على الكفاءات والمؤهلات الضرورية القادرة على استخدام التكنولوجيا
					2 إستفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية قبل الشروع في التنفيذ
					3 يستخدم موظفو المصلحة التي أعمل فيها المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي
					4 تتوفر المصلحة التي أعمل فيها مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الإلكترونية
					5 يمتلك موظفو المصلحة التي أعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام شبكات المختلفة لاتصال
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	<b>البعد الثاني: توفير البنية التحتية للإتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية</b>
					1 تتوفر المصلحة التي أعمل فيها على أجهزة وإمكانيات متطورة تفي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية
					2 توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح
					3 لإتمام مختلف المعاملات التي تقدمها يتم التعامل بالبريد الإلكتروني في مختلف الخدمات
					4 تتوفر خدمة انترنت عالية التدفق في جميع مصالح المعنية بالمشروع
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	<b>البعد الثالث: ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية</b>
					1 لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة
					2 لا يهدد استخدام برامج الإدارة الإلكترونية الأمن المعلوماتية للعمل
					3 تستخدم المصلحة التي أعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها
					4 تمتلك المصلحة التي أعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الإدارة الإلكترونية
					5 يتوجد بالمصلحة قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل ا في حالة تعرض الأولى لمشكلة تقنية
					6 لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم إلكتروني
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	<b>البعد الرابع: تحسين الخدمة العمومية</b>
					1 أقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه الزبون
					2 يتحصل الزبون على الخدمة العمومية في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه
					3 تخلوا الخدمات العمومية التي أقدمها من الأخطاء
					4 تقدم الكثير من التسهيلات للزبائن قصد حصولهم على الخدمة العمومية

				أقدم الخدمات العمومية للزبائن وفق ما هو معلن عنها	5
				أغلب الزبائن لديهم ثقة كبيرة في الحصول على الخدمات العمومية وفق ما يرغبون فيه	6
				قامت المؤسسة بدراسة حول احتياجات الزبائن من الخدمة العمومية	7
				لم أواجه أي مشكل مع الزبائن أثناء تقديمي للخدمة العمومية	8
				أستعمل وسائل اتصال ملائمة للخدمات التي أقدمها	9

ملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجامعة	اسم و لقب الأستاذ المحكم	الرقم
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير	الهاشمي بعاج	1
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير	بعداش الطاهر	2
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير	بوجلال أحمد	3

الملحق رقم (03): برنامج تحسين الخدمة العمومية

إتصالات الجزائر | الخواص | المحترفون | المنتجات | طلب FTTH | الدفع الإلكتروني

الرئيسية | نبذة عن | الفضاء الخاص بي | الوكالة الافتراضية

دائما أقرب

المحترفين | الخواص

100 MBPS 3599DA

PASSÉ, PASSÉ  
وال PRIX كاسيا  
وال 2999

idoom fibre | إتصالات الجزائر

idoom ADSL | IDOOM FIBRE | Idoom Fibre Gamers

إتصالات الجزائر | الخواص | المحترفون | المنتجات | طلب FTTH | الدفع الإلكتروني

الرئيسية | نبذة عن | الفضاء الخاص بي | الوكالة الافتراضية

إتصالات الجزائر تشكركم على مشاركتكم! سيتم عرض نتائج الاستبيان نهاية الشهر الجاري على موقعنا الإلكتروني

نتائج الاستبيان

استبيان رضا الزبائن 93%

ما هو رأيكم في تصميم الموقع الإلكتروني لاتصالات الجزائر؟		
جيد جدا	38%	جيد
جيد	36%	لا بأس
لا بأس	26%	
ما رأيكم في طريقة التنقل عبر صفحات الموقع الإلكتروني لاتصالات الجزائر؟		
سهلة	41%	عادية
عادية	42%	صعبة
صعبة	16%	
كيف تجدون محتويات الموقع الإلكتروني لاتصالات الجزائر؟		
Très claire	35%	مفهومة
مفهومة	49%	Ambigüe
Ambigüe	15%	
ما هو تقييمكم للمعلومات المتوفرة عبر الموقع الإلكتروني؟		
جد مفيدة	34%	مقبولة
مقبولة	52%	غير مفيدة
غير مفيدة	14%	

هل تجدون أن المعلومات التي يتم نشرها عبر صفحة اتصالات الجزائر على الفايسبوك مفيدة ؟		
نعم 88%	لا 12%	
هل أنت راض عن جودة الاستقبال والتفاعل مع مستشاري الزبائن عبر صفحة اتصالات الجزائر على الفايسبوك ؟		
جد راض 58%	راض 32%	غير راض 10%
كيف وجدتم زمن التفاعل مع مستشاري الزبائن عبر صفحة اتصالات الجزائر على الفايسبوك ؟		
سريع جدا 49%	سريع 40%	بطيء 11%

الشركة	الخواص	المحترفون	محتويات أخرى
--------	--------	-----------	--------------

## Statistiques

		الجنس	العمر	المؤهل	الخبرة	الوظيفة
N	Valide	45	45	45	45	45
	Manquant	0	0	0	0	0

## الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ذكر	32	71,1	71,1	71,1
	انثى	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

## العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	29 اقل	3	6,7	6,7	6,7
	29-40	29	64,4	64,4	71,1
	40 اكثر	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

## المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	فاقل ثانوي	5	11,1	11,1	11,1
	جامعي	33	73,3	73,3	84,4
	دراسات عليا	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

## الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	عون تنفيذ	4	8,9	8,9	8,9

عون تحكم	5	11,1	11,1	20,0
اطار	31	68,9	68,9	88,9
اطار سامي	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

## Statistiques

الاقدمية

N	Valide	45
	Manquant	0

الاقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	سنوات 5 من اقل	3	6,7	6,7	6,7
e	من اقل الى سنوات 5 من سنة 1015	24	53,3	53,3	60,0
	سنة 10 من اكثر	18	40,0	40,0	100,0
Total		45	100,0	100,0	

الملحق رقم 05: النموذج البنائي بعد توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز

