

**الفصل الثاني: دراسة الحالة
إتصالات الجزائر**

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري الذي تناول فيه الرصيد المعرفي الخاص بموضوع البحث والذي يضم مختلف الجوانب المتعلقة ببحثنا و من أجل تدعيم المعلومات المتطرفة إليها لجأنا إلى الجانب التطبيقي والذي يضم العناصر التالية:

- تقديم مديرية اتصالات الجزائر
- الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر
- مهام الهياكل الإدارية لمديرية اتصالات الجزائر

المبحث الأول: الإطار العام لمؤسسة اتصالات الجزائر

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر الرائدة في صناعة الاتصالات حاليا في الجزائر في ظل سوق تميزها الديناميكية و التطور، لذلك تسعى المؤسسة إلى توفير العديد من العروض المتنوعة، تشمل الهاتف الثابت، الربط بشبكة الانترنت، الهاتف النقال و غيرها. كما تركز في نشاطها أساسا على إرضاء زبائنها إضافة إلى ضمان مكانة لها على المستوى الوطني و العالمي و المساهمة في ترقية مجمع المعلومات في الجزائر و بناء اقتصاد المعرفة

المطلب الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.

إن مؤسسة اتصالات الجزائر كانت نتاج جملة من الإصلاحات التي عرفها قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من أجل تحديث القطاع و عصرنته و السير على الدرب الذي سارت عليه دول أخرى في نفس المجال و ما حققته من تقدم و ازدهار كالتجربة الفرنسية التي سبقتها بعشرية كاملة و تونس التي قامت بفصل البريد عن 1الاتصالات فعليا في 1996م و المغرب التي قامت هي الأخرى بنفس الإصلاحات في 1996م

أولاً: نشأة اتصالات الجزائر.

شرعت الجزائر في إصلاحات على قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال منذ سنة 1999م و ذلك استجابة للتغيرات السريعة و المذهلة في عالم التكنولوجيا، والتي انتهت بميلاد قانون جديد في شهر أوت 2000م. و قد نص هذا القانون بآء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كذا الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسيير الشبكات، و لهذا تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا أحدهما يتكفل بتسيير قطاع البريد و نشاطاته و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر و ثانيها و المتمثلة في 2اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر. إذ و بعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة، و قد كان على مؤسسة اتصالات الجزائر الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003، لكي تبدأ في - 1وثائق خاصة بإصلاح و تطوير قطاع الاتصالات في الجزائر مقدمة من طرف اتصالات الجزائر..

179 إتمام مشوارها التي باشرته منذ الاستقلال، لكن برؤية مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسيرها عن وزارة البريد و مجبرة على إثبات وجودها في سوق تميزه المنافسة الشرسية، البقاء فيه 1 للأقوى و الأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة. ففي شهر جويلية 2001م، فازت أوراسكوم للاتصالات (الجزائر) (OTA) بثاني رخصة للهاتف النقال في 2 الجزائر ثم تلتها شركة الوطنية للاتصالات (الجزائر) (WTA) إذ حصلت على رخصة الثالثة لاستغلال الهاتف النقال، و هي فرع من شركة الوطنية للاتصالات الكويتية . 3ثانيا: تعريف مجمع اتصالات الجزائر. يمكن تعريف مجمع اتصالات الجزائر من خلال مايلي:

الإطار القانوني: مؤسسة اتصالات الجزائر

مؤسسة عمومية تنشط في سوق الشبكة و خدمات الاتصالات السلكية و اللاسلكية بالجزائر، تأسست وفق قانون 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد و المواصلات، فضلا عن قرار الس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم اتصالات الجزائر تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم (SPA) برأسمال اجتماعي المقدر ب 4 000.000.000.50 دينار جزائري و المسجلة في المركز السجل التجاري تحت رقم 001808 02 001808 B.5 بطاقة التقنية: المقر الاجتماعي: الطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس العميدية الجزائر 16130؛ رقم السجل التجاري: رقم B02 0018083؛ التعريف الجبائي: 000216299033049؛ البند الضريبي: 1629383821؛ -1 www.algeriatelecom.dz/AR/?p=presentation .01/01/2014 23:15 http://www.otalgerie.com -2 .01/01/2014 23:35 http://www.wtaniya.com -3 .01/01/2014 23:50 -4 5 - www.algeriatelecom.dz/AR/?p=cadre_juridique معطيات من المديرية العملية للاتصالات الجزائر بمدينة الأغواط. رقم التعريف الإحصائي: 000216290656936؛ موقع الانترنت: dz.algeriatelecom.www؛ شعار امع: اختياركم الأمثل

هياكل

امع: تعتبر اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجدا عبر كافة مناطق الوطن، فمن أجل تحقيق الأهداف المسطرة من خلال المخططات التنموية المتعاقبة، تم توزيع مركز المسؤولية لهذه الإدارة على أربع مستويات و كل مستوى يختص بالمهام المكلف، فهي تشمل كل شبر من الجزائر و ذلك من خلال هيكلتها. فاتصالات الجزائر تعتمد في هيكلتها على منطق الشمولية أي إيصال منتجها إلى أبعد نقطة

من هذه البلاد حيث تسييرها مديرية عامة مقرها العاصمة و 12 مديرية إقليمية: الجزائر-وهران-قسنطينة-سطيف-عنابة-ورقلة-بشار-الشلف-باتنة-تيزي وزو-البلدية-تلمسان. أين تم التقسيم حسب الأقاليم، وتحتوي هذه المديرية الإقليمية على وحدات عملياتية أين تتواجد اتصالات الجزائر في 48 ولاية إضافة إلى مديرتين إضافيتين لكل من العاصمة وهران بمجموع 52 وحدة عبر التراب الوطني. من جهتها هذه المديرية الولائية 1 تحتوي على وكالات تجارية و مراكز هاتفية θ. الموارد البشرية: بلغ عدد الموظفين مع اتصالات الجزائر إلى 21182 موظف وفقا لإحصائيات 31 مارس 2013م 2. حيث بلغ عدد الذكور 15450 و الباقي إناث ويقدر ب 5732 -1 www.algeriatelecom.dz/AR/?p:presentation .

02/01/2014 14:20 www.algeriatelecom.dz/index.pup

2- p=direction_operationelle=effectifs ?الفصل الرابع واقع التسويق الالكتروني في اتصالات الجزائر 181 الجدول رقم (06): (عدد الموظفين باتصالات الجزائر لسنة 2013م) تقييم حسب الأصناف و الإقليم (الأصناف إطار سامي إطار التحكم التنفيذ اموع 300 761 174 426 1661 المقر 1948 3255 19 732 556 العاصمة 14 439 290 592 1335 عنابة 13 249 160 365 787 بشار 1580 791 13 473 303 بلدية 13 424 282 633 1352 باتنة 14 333 210 630 1187 الشلف 13 470 981 2276 21 804 قسنطينة 15 248 142 374 2276 الأغواط 16 424 282 706 1428 ورقلة 12 912 1823 19 571 321 وهران 14 520 235 653 1422 سطيف 338 196 602 1152 تلمسان 565 1145 10 305 265 وزو تيزي 497 6621 3886 10178 21182 موعا

www.algeriatelecom.dz/index.pup ?p=direction_operationelle=effectifs: المصدر

الفصل الرابع واقع التسويق الالكتروني في اتصالات الجزائر .

ثالثا: تقديم الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بمدينة

مديرية الأغواط لاتصالات الجزائر هي وحدة عملية تابعة للمديرية الإقليمية لولاية الأغواط، حيث تعتبر شركة إدارية خدماتية تجارية تقوم بالإشراف على ثلاث وحدات عملية ضمن ثلاث ولايات: الأغواط، الأغواط، 1 الجلفة. و هذا ما يوضحه الشكل التالي: الشكل (15): (المديرية الجهوية لاتصالات الأغواط المصدر: من إعداد الطالبة بالرجوع إلى الوحدة العملية الأغواط لاتصالات الجزائر

يقع مقر الوحدة العملية محل الدراسة الأغواط في موقع متميز يسمح لأي زبون بالتعرف على موقعها بسهولة تامة، حيث تقع في..... أما الوكالة التجارية التابعة لها فتقع في نفس المنطقة

لتسهيل الإجراءات و الخدمات. و يعمل ذه الوحدة ***** موظف موزعين على مستوى الوحدة و الوكالات و مراكز الهواتف و الفروع التابعة للوحدة، تختلف مستويات من إطارات و عدد هائل من التقنيين السامين في مجالات مختلفة كالاتصالات السلكية و اللاسلكية و المحاسبة و الإعلام الآلي إضافة إلى خريجي جامعيين و أعوان التنفيذ 2

أما الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للوحدة العملية الأغواط- 1: معطيات من الوحدة العملية لاتصالات الجزائر الأغواط (رئيس مصلحة الفوترة و التحصيل و ما قبل المنازعات- 2. (معطيات من نفس المصدر. المديرية الجهوية للاتصالات الأغواط (DRT) (الجلفة (DOT 04) (الأغواط (DOT 03) الأغواط (DOT 32)

الشكل(16): الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر الأغواط المصدر: من إعداد الطالبة و فقا لمعطيات الوحدة العملية لاتصالات الجزائر الأغواط (رئيس مصلحة الفوترة و التحصيل و ما قبل المنازعات (المدير الاتصالات و المفتشية و الرقابة العلاقات الخارجية تسيير النوعية و لوحة الأمن و النظافة التحكم قسم المحاسبة و القضايا القانونية قسم المستخدمين و قسم التقني الوسائل قسم التجاري مصلحة المستخدمين مصلحة الوسائل تسيير المستخدمين الأجور مكتب المباني مكتب النقل مكتب الحماية و الأمن تسيير التكوين تسيير الممتلكات مصلحة الشبكة المحلية مصلحة الشبكة القاعدية مصلحة شبكة Data و قاعدة SVA Chef. PMSAN مصلحة العلاقة مع الزبون قوة البيع مصلحة الفوترة و التحصيل و ما قبل المنازعات مصلحة الخزينة مصلحة المحاسبة مصلحة التأمينات و القضايا القانونية مصلحة المالية.

نلاحظ من خلال الهيكل التنظيمي للوحدة العملية للاتصالات الأغواط بالشكل (16) (أ) تنقسم إلى أربعة أقسام وكل قسم يتكون من مصالح و أن لكل مصلحة مجموعة من المكاتب بالإضافة إلى الخلايا الأربع (المفتشية و الرقابة، تسيير النوعية و لوحة التحكم، الأمن و النظافة، الاتصالات و العلاقات الخارجية) التابعة لمدير الوحدة العملية للاتصالات الأغواط. تشرف الوحدة العملية للاتصالات الجزائر على تسيير مختلف مصالح المؤسسة عن طريق تنشيط مختلف العمليات التجارية و التقنية و الربط بينها، حيث تلعب دورا في تسيير و تطوير شبكة الاتصالات و تمويل خدمات و العمل على تحرير تقارير دورية و منظمة عنكل ما يحدث في وكالات التجارية التي بدورها ترسلها إلى المديرية الإقليمية للأغواط و ذلك باستعمال GAIA و تسويق أكبر قدر ممكن من خدمات الانترنت (ADSL ANIS, FAWRI,) و خدمات الهاتف WLL كما تسهر على النوعية المقدمة من طرف المؤسسة و قواعد الاستقبال الحسن و النظافة من أجل ضمان كسب الزبائن و رضاهم قدر المستطاع حيث "بلغ عدد مشتركى الهاتف الثابت أكثر من 30 ألف مسكن مشترك وبالنسبة للانترنت بمختلف مصارها لأكثر من 100 ألف مشترك بقدرة استيعاب تقدر

ب89% على مستوى ولاية الأغواط وفقا لإحصائيات شهر ديسمبر 2022، إضافة إلى تحقيق أقصى الأرباح الممكنة وهذا دف ضمان الشبكة الهاتفية و المساهمة في تطوير اتمع المعلوماتي من خلال و ضع قاعدة أساسية لتقنيات الانترنت ذات التدفق العالي،

و الجدول الموالي يبين مؤشرات الشبكة التجارية للمديرية:الجدول(07): (مؤشرات الشبكة التجارية للمديرية للاتصالات الأغواط لسنة 2014م. المعطيات العدد وكالة تجارية للاتصالات 02) (الأغواط، الأبييض س/ش (قسم للاتصالات 02) بوعلام، بوقطب (كشك متعدد الخدمات KMS 617 هاتف عمومي اتصالات الجزائر 56 مقاهي الانترنت 08 كثافة الهاتف الثابت/منطقة 42.8% المصدر: معطيات من الوحدة العملية للاتصالات الأغواط - 1معطيات من الوحدة العملية للاتصالات الجزائر الأغواط ..

المطلب الثاني: مهام و أهداف مجمع اتصالات الجزائر.

إن ظهور اتصالات الجزائر كمؤسسة اقتصادية عمومية ذات أسهم برأس مال اجتماعي مكلفة بتطوير شبكة اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد و دخولها المنافسة و ذلك نظرا لأهميتها في سوق الاتصالات الجزائرية، لذلك نحاول فيما يلي التعرف على فروع اتصالات الجزائر و الوقوف على أهدافها و مهامها. أولا: فروع اتصالات الجزائر. تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال 1الاتصالات، فقد تم إنشاء :

المهام الموكلة لكل مصلحة بالوحدة العملية للاتصالات الجزائر ووحدة الأغواط

❖ المصالح التجارية (الزبائن).

مكتب الزبائن:

- تلقي الشكاوى و تسجيلها.
- التكفل بالشكاوى.
- الإتصال بالزبائن و تقديم المساعدة و المتابعة.

مكتب دراسة الملفات:

- تلقي الملفات الجديدة و دراستها.
- دراسة الوثائق.

مكتب التحويلات الهاتف:

¹النظام الداخلي لمصالح الشركة

- التكفل بتحويلات الزبائن و الشكاوى الخاصة بالعملية.

مكتب قاعدة البيانات:

- إدخال معلومات الزبائن في قاعدة البيانات.

❖ مصلحة استثمار الشبكة القاعدية : تتكون من ثلاثة مكاتب:

(ب) مكتب التحويلات :

- يقوم بتحضير الطلبات الشرائية للمواد الإستهلاكية في مجال صيانة الخطوط الهاتفية .

- صيانة المركز الهاتفية

- دراسة و وضع المشاريع المستقبلية لتوسيع الشبكة الهاتفية على مستوى الولاية

و العمل على وضع هذه المشاريع في حيز المصادقة عليها من طرف الإدارة العامة و التطبيق لهذه المشاريع.

(ب) مكتب التراسلات :

- يقوم بتطبيق القواعد و الطرق التقنية في إستثمار الشبكة.

- مراقبة و متابعة مشاريع التوسيع للشبكات.

(ج) مكتب المحيط و شبكة المعلومات :

- المتابعة الخاصة للطاقة و البيئة .

- المتابعة الخاصة لتكبيات شبكة المعطيات.

03) مصلحة المحاسبة و المستخدمين : تتكون من مكاتبين

مكتب المحاسبة و المالية :

- تطبيق القواعد و الطرق المتعلقة بمهام الوظيفة

- تحضير و متابعة التطبيق للميزانية من طرف الوحدة العملية و كذا المراكز التابعة لها.

- المخالصة المالية للأشغال المنجزة من طرف المقاولين الخواص أو العموميين

و المشتريات الحقيقية.

(ت) مكتب المستخدمين و الأجور:

- تطبيق القواعد و الطرق المتعلقة بتسيير المستخدمين

- تسيير مستخدمين الوحدة و المراكز التابعة لها

• المسار المهني

• الأجور

• التكوين و الرسكلة

- إعلام الإدارة العامة بإحتياجات النقص في مناصب الشغل الشاغرة أو المطلوبة.

- المتابعة الخاصة للعلاقات المهنية و المدرسية للعمال.

04) مصلحة إستثمار شبكة المشتركين : متكونة من ثلاثة مكاتب

(أ) مكتب هندسة الخطوط:

- يقوم بتطبيق القواعد و الطرق التقنية.

- إعطاء الإذن لتنفيذ مشاريع التوسعة للشبكة.

- إنجاز مشاريع التوسعة الخاصة بشبكة الخطوط الهاتفية بطريقة تتناسب و النمو المتزايد

للطلبات المشتركين.

(ب) مكتب الدراسات :

متابعة و تحديث الملفات و المخططات التقنية لشبكة المشتركين.

- دراسة طلبات الإذن بتوسعة الشبكة

- مراقبة المقاوله أثناء إنجاز الأشغال و مطابقتها للمعايير و المواصفات المطلوبة.

(ج) مكتب مراقبة الإنتاج :

- مراقبة جودة الإنجاز للأشغال

- مراقبة سرعة رفع الأعطال المبلغ عنها من طرف المشتركين.

مصلحة الوسائل و التأمينات: متكونة من مكنتين

(أ) مكتب المباني و الحماية و الأمن :

- يقوم بتطبيق القواعد و الطرق لتسيير الممتلكات من حصر و تعداد العتاد و

التجهيزات الوحدة.

- التسيير التقني للصيانة و النظافة لكل المباني و المراكز التابعة للوحدة .

- تسيير مصلحة الحماية و الحفاظ على ممتلكات الوحدة من جميع الأخطار.

- التسيير التقني لأجهزة و عتاد المكاتب و المراكز التابعة للوحدة
- تسيير مصلحة الأمن و حماية الأشخاص و منشآت الوحدة.
- تسيير مخازن الوحدة و الأرشيف.

(ب) مكتب النقل :

- يقوم بشراء و اقتناء المواد المستهلكة في المآرب الولائي التابع للوحدة
- صيانة السيارات الإدارية
- التسيير التقني للسيارات الوحدة و المراكز التابعة لها .

ثانيا: الأهداف العامة للمجمع.

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة و هي

1الجودة ، الفعالية و نوعية الخدمات ، و ذلك من أجل

- زيادة في عروض الخدمات المتنوعة، الهاتف الثابت و النقال، الربط بشبكة الانترنت و غيرها مع تسهيل عمليات الاشتراك في خدمات و تلبية متطلبات أكبر عدد من المستعملين؛
- تطوير و زيادة حجم التشكيلة المعروضة من الخدمات و جعلها منافسة في خدمات الاتصال لتصبح الشركة الرائد في مجال نشاطا المختلفة على المستوى المحلي و حتى العالمي؛ تطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام؛
- المشاركة في تنمية و ترقية مجتمع المعلومات في الجزائر لمواكبة التطورات بإدخال التكنولوجيا في مجال الاتصالات و التقنية المستعملة.

ثالثا: مهام مجمع اتصالات الجزائر 2.

إن من أهم أنشطة اتصالات الجزائر ما يلي :

- تزويد خدمات الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة و المعطيات الرقمية؛
- تطوير و استغلال و تسيير الشبكات العمومية و الخاصة للاتصالات؛
- تعمل على إنشاء و تسيير الاتصالات الداخلية معكل متعاملي شبكة الاتصالات.

المطلب الثالث: نشاطات و إنجازات مجمع اتصالات الجزائر

من خلال الأهداف العامة نلاحظ أن امع يسعى ليصل إلى مركز الريادة و يحافظ على مكانته في وسط تنافسي شرس و لهذا وضعت اتصالات الجزائر جملة من التحديات و الانجازات وذلك بتطوير و تنمية برنامج مجمعها بإدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال عن طريق تكوين علاقات عمل طويلة المدى مع المتعاملين المهمين بقطاع الاتصالات و التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال لبناء مجتمع معلوماتي يتماشى مع التطورات الموجودة بالخارج . 02/01/2014 23:40 .

www.algerietelecom.dz/AR/?p=presentation -1 2 –

أولاً: نشاطات اتصالات الجزائر. تمارس اتصالات الجزائر نشاطا في سوق الاتصالات السلكية و اللاسلكية بالجزائر، هاتف ثابت و نقال، خدمات الانترنت و اتصالات الفضائية و قد مكنتها هذه الخدمات من تحقيق أفضل الميزات التي تمكنها من الاستجابة لمتطلبات الزبائن على المستوى التراب الوطني، وذلك عن طريق تواجدها وحدة عملية على مستوى ولاية تشرف بنفسها على نشاطات الاتصالات التي تمارس فيها، تعمل تحت وصاية مديرية إقليمية للاتصالات. فبعد الزيارة الميدانية للوحدة العملية لاتصالات الجزائر بمدينة الأغواط و الوكالة التابعة لها، استنتجنا الأنشطة التي تشرف عليها من الوحدة و الوكالة كما يلي

- الوحدة العملية: أن مهمة الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر و كذا الوكالات التجارية التابعة لها تقتصر على عمليات تحصيل الفواتير المتعلقة بالهاتف الثابت و الهاتف الثابت بدون خيط، و البطاقات مسبقة الدفع و خدمات الإنترنت (FAWRI-EASY : ADSL-Djaweb)، و تقديم الخدمات للمشتركين (إصلاح التعطل في الخطوط الهاتفية، تركيب الأجهزة)، إضافة إلى القيام بالتخطيط لشبكة الهاتف في بلديات الولاية، بعدها تجهيز كوابل الشبكة، ثم تركيب الهوائيات لدى كل المشتركين، والإشراف على صيانة خطوطهم، حيث تقوم الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر بالعمل على تركيب الكوابل، و تجهيز قنوات الشبكة (الخطوط الهاتفية). (على مستوى الدائرة التقنية: تقوم

- صيانة الشبكات الموجودة (IRICSON, Sitel) شبكات متعددة الخدمات للهاتف الثابت، الانترنت) و العمل على

توسيعها ؛

- العمل على دراسة و إنجاز شبكة الاتصال للمشاريع الجديدة مثل شبكة متعددة الخدمات الهاتف الثابت، الانترنت، التلفزيون MSAN ؛
- مراقبة رقمية للهاتف على مستوى الولاية وذلك باستعمال برنامج خاص OZ term و يعتبر كمترجم لمركز الهاتف الرقمي المتكون من شبكتي Sitel و IRICSON ،حيث جهاز المركز بمكيف هوائي للتبريد لحمايته من التلف و بأجهزة حماية مثل incendie Alarm لحماية المركز من الحريق، كما يتوفر على مولد كهربائي فهو يقوم بتوليد الكهرباء في حالة انقطاع الكهرباء و على لوحة إنذار alarm'd Palau هذه اللوحة تنذر عن أعطال بالشبكة على مستوى البلديات و الدوائر الولاية
- تتبع التعطل و التشويشات؛
- العمل على متابعة عمل أجهزة الطاقة؛
- متابعة حركة الاتصال السلكي و اللاسلكي / على مستوى الدائرة التجارية:تقوم ب :
- تحديد الوسائل الضرورية و وضع خطط لتحقيق أهداف الوكالات التابعة لها؛
- توفير كل ما يحتاجه الزبون و دراسة انشغالات و طعون الزبائن؛
- تحصيل الفواتير و تغطية المستحقات محل النزاع بطريقة ودية؛ / على مستوى دائرة المحاسبة و القضايا القانونية: تقوم ب :
- تحديد ميزانية المديرية و مراحل تنفيذها و التقارير الخاصة؛
- طلب التمويلات المناسبة و تسيير الأرصدة البنكية للمصالح التابعة لها؛
- دراسة تسيير العقود المبرمة و عقود التأمين و النزاعات المتعلقة؛
- تحديث الوثائق و السجلات القانونية و تأمين التراث الخاص بالمديرية؛
- إعداد و تقرير الميزانية السنوية / على مستوى دائرة الموارد البشرية و الوسائل: تقوم ب :
- السهر على تطبيق القوانين و تسيير المستخدمين و الأجور؛
- تحديد متطلبات التكوين و وضع ميزانية لمخطط التكوين؛

- تسيير الممتلكات العقارية التابعة للقطاع؛
 - تسيير وسائل النقل التابعة لقطاع الاتصالات؛
 - القيام بعملية جرد للممتلكات المهنية الخاصة باتصالات الجزائر
- و تقوم الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بأنشطتها التي تبقى مرتبطة بالنشاطات الرئيسية للمديرية الاقليمية التابعة لها و هذه الأخيرة تلعب دور المشرف و المراقب و المتابع لهذه النشاطات، حيث يتم إرسال التقارير بصفة دورية و منظمة عنكل ما يحدث على مستوى الوحدة من وكالات و مراكز هاتفية 1 .

الوكالات التجارية 2 :استقبال الزبائن: جملة إجبارية ، يجب تكرارها كل مرة عند استقبال أي زبون و هي " أهلا وسهلا و مرحبا بكم في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر" ، بعدها يطلب الموظف من الزبون حاجته من خلال العبارة " سيدي هل من خدمة نقدمها لكم؟ " و من خلال الاستماع إلى طلب الزبون يوجهه إلى مكاتب الخدمات الموجودة والتي تقوم بتلبية طلباته ، أو يقوم بعملية التعريف و الإشهار للخدمات و المنتجات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر مع تقديم مجموعة من الإعلانات المطوية المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي توفرها إتصالات الجزائر. وهو كذلك مسئول عن المستجدات المتعلقة بالملصقات الإشهارية (الاتصال التجاري الخارجي) ، وكذا الإعلانات المطوية التي تقدم للزبائن) . مكاتب الزبائن متعدد الوظائف : يقوم بالوظائف التالية :

- تحرير العقود والاتفقيات بين الزبون واتصالات الجزائر .
- إعلام الزبائن بسير عملية تلبية طلبهم .
- إطلاع الزبون على فاتورته .
- إطلاع الزبون على تسعيرة الخدمات و المكالمات .
- نسخ وتقديم نسخ مدققة عن فواتير الزبائن سواء ما استهلكه أو ما استقبله .
- تقديم تفاصيل لكل المكالمات المستهلكة بالتدقيق في حالة طلب الزبون .

- إعلام الزبائن بوضعيتهم المالية. و الخطوط الهاتفية " ADSL" Asymmetric Digital Subscriber
- "Line الإنترنت شبكة مكاتب (اللاسلكية": WLL" مهمتها تنحصر أساسا في تقديم الاستعلامات و الشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر لهذه المنتوجات 23:00 03/01/2014 .
- -1 agence/?p= www.algeriatelecom.dz/AR/
- (مكتب الخزينة : مهمتها تتمثل فيما يلي :
- التحصيل المالي من خلال (الفوترة .. الخ .)
- طبع والموافقة على عمليات الشراء من خلال الخاتم.
- ينهي عمله من خلال تخصيص وقت لمراقبة خزينته.
- مكتب "أمر الزبائن 0 : "تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن قيد دراستها.
- توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلب
- - - - - - من تحقيقه - - - - - "كمشروع" من قبل المختصين التقنيين .
- تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن .
- معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن اللذين لم يدفعوا مستحقاتهم في آجالها .
- متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها .
- دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات.

ثانيا: حصيلة الانجازات . بدأت اتصالات الجزائر نشاطها رسميا في 1 جانفي 2003 و دخلت في عالم تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، فأصبحت اتصالات الجزائر الممثل الرئيسي لتطبيق إستراتيجية إدخال التكنولوجيايات الجديدة للإعلام و الاتصال في الجزائر مؤكدة بالتالي مساهمتها التامة في بناء مجتمع المعلومات الجزائري و هذا من خلال توفير أكبر نفاذ لشبكة الاتصالات. فقد تم إدخال الألياف البصرية إلى الجزائر في سنة 1987 ، و قد كانت التكنولوجيا الرئيسية التي أسست عليها الشبكات ذات المسافات الطويلة، سواء كانت وطنية أو دولية، و قبل سنة 2000 ، كان طول الشبكة الأرضية للألياف البصرية 7244 كم، تم وصلت

إلى 000.15 كم في 2003 لتضم إلى منتصف 2013، 000.47 كم إذ وصلت سعة شبكة الاتصالات اليوم إلى 350 Gbps في الشمال و 120 Gbps في جنوب البلاد مقارنة مع سنة 2000م حيث سعة الشبكة 2.5 Gbps. www.algeriatelecom.dz/AR/?p=at_Histoire-Realisations -1 05/01/2014 17:45 دف خطة

عمل اتصالات الجزائر لسنة 2014 إلى تحديث شبكتها الذي لا يكون ممكنا إلا من خلال تكثيف الألياف البصرية لإمكانية جمع شبكات الصوت و المعطيات معا على المستوى الوطني و أيضا تعميم استعمال الألياف البصرية على مستوى المدن وذلك بتغيير اللوابل النحاسية القديمة و المكلفة التي تعتبر المصدر الرئيسي لتراجع مستوى جودة الخدمة، و تجدر الإشارة أنه في إطار خطة التطوير لسنة 2014، سيتم ربط نحو 2200 بلدية التي يفوق عدد سكاها 1000 نسمة بالألياف البصرية. تقدر المسافة الكلية بعد هذا الربط ب 23.935 كم كما عرفت الانترنت، تقدما إيجابيا في عدة ميادين، و قد ورد في تقرير محاضرة الأمم المتحدة حول التجارة و التطور (تقرير الإعلام الاقتصادي 2009، الاتجاهات و التوقعات)، أنه تم تصنيف الجزائر من بين الدول الإفريقية الخمسة التي تجمع 90 % من مشتركى الانترنت ذو التدفق السريع إلى جانب المغرب و تونس و مصر و جنوب إفريقيا. وقد كان هذا نتيجة عدة عمليات تحسين و تطوير و تنظيم و بذل مجهودات كثيفة من أجل تطوير و توسيع شبكات الاتصالات الوطنية و الدولية. و بالفعل منذ سنة 2008، تم ربط 1541 بلدية بالانترنت بفضل شبكة الانترنت ذو التدفق السريع و هذا ما سمح بوصول المنازل و الشركات و مقاهي الانترنت هذه الخدمة حيث ارتفعت نسبة توفر الانترنت ذو التدفق السريع في المنازل من 1 % في 2005 إلى 20 % في 2013. عرف النطاق الترددي الدولي الذي كان محدودا برابطين من 34 Mbps تطورا تدريجيا منذ 2004 ليصل بعدها إلى 5 Gbps في 2005 تم 8.10 Gbps في 2007، و في سنة 2010 إلى 48 Gbps ليصل اليوم إلى 131 Gbps

و هذا بتنوع على مستوى الرابط الدولي ALPAL2، SMW4 و مزودين دوليين للانترنت (France Telecom و Italie Telecom) وغيرها. أما فيما يتعلق بعدد أجهزة الانترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقلت من 000.56 في 2005 إلى 454.309.1 في اية شهر مارس 2013 إضافة أنه مع انتشار شبكة الجيل الجديد من نوع MSAN، تم تشغيل 682540 خط، من بينها 50 % تخص الانترنت ذو التدفق السريع ADSL2+. أما عدد

زبائن الانترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقل من 707.178 زبون في اية 2007 إلى 201.188.1 في مارس 2013 حيث 60 % منهم يستفيد من خدمة الانترنت ذو التدفق السريع مع مودم WIFI، لقد زاد الطلب على خدمة الانترنت خاصة في سنة 2008 عندما أجريت تخفيضات قدرها 50 % على مجموعة عروض اتصالات الجزائر الخاصة بالانترنت ذو التدفق السريع. ففي سنة 2003، كان أقصى تدفق الاتصالات على الشبكة الهاتفية هو 64 Kbps. أما اليوم فيمكن أن يصل إلى 20 Mbps مع تكنولوجيا ADSL2+ كما تستطيع الشركات اختيار تمديد شبكا مع توسيع إمكاني التوصيل بالألياف البصرية التي تصل إلى 10 Gbps. تعرض اتصالات الجزائر للمؤسسات العامة و الشركات الكبرى لقطاع الاقتصاد سواء كانت عامة أو خاصة مجموعة من الخدمات عبر الشبكة الموضوعه تحت تصرفهم. كما تم تشغيل أكثر من 000.83 رابط انترنت ذو التدفق السريع لهؤلاء الزبائن، 55 % للانترنت ذو التدفق السريع ADSL و SHDSL و 39 % منها وصلات متخصصة . انتقل عدد الوصلات المتخصصة المقدمة للمؤسسات و الشركات من 000.19 في 2005 إلى 500.32 في 2013 أي زيادة قدرها 71 % خلال هذه الفترة. وصلات X25 ذات التكنولوجيا القديمة لا تمثل إلا 5 % من هذه الروابط كما قد تم وضع برنامج لإيقاف هذه التكنولوجيا و تحويل الزبائن إلى تكنولوجيا جديدة في بداية سنة 2013 . تتكون الشبكة الدولية لاتصالات الجزائر من روابط تحت مائية و أرضية و فضائية، تستعمل الصلات الأرضية و الفضائية للحفاظ على علاقا الخمسة عشر المباشرة لتصل من خلالها إلى باقي العالم. و لتطوي شبكة الاتصالات الدولية، قامت اتصالات الجزائر بإطلاق مشروع الصلة الثالثة بالألياف البصرية بين وهران و اسبانيا. و من ناحية أخرى و من أجل الاستغلال الأمثل للروابط على الصعيد الدولي و نقل الاتصالات الدولية الموجهة إلى الجزائر، تخطط اتصالات الجزائر لإنشاء نقاط تواجد بأوروبا. حيث تأسست أول نقطة في سنة 2011 بمرسيليا بالتعاون مع الشريك ISLALINK الذي أسس فرع ORANLINK المخصص لاستغلال نقطة التواجد. (POP) أما الصلات البحرية (روابط تحت البحار بالألياف البصرية) تربط الجزائر بالشبكة الدولية (ALPAL II + SEA ME IV). واللاسلكية السلكية للاتصالات 1 ثالثا: اتصالات الجزائر بالأرقام 0. الهاتف

الثابت: 5.128.262: الزبائن تجهيزات - - عدد زبائن الهاتف الثابت: - عدد الطلبات قيد الدراسة: 53471 -

الكثافة الهاتفية الإجمالية في الجزائر: 91,8%

الشبكة التجارية: تحتوي الشبكة التجارية مع اتصالات الجزائر على - وكالة تجارية للاتصالات: 171 -ملحقة

تجارية تابعة للوكالات التجارية: 110 -كشك متعدد الخدمات: 040.212 -هاتف عمومي: 425.4 شبكة

الاتصالات - :الشبكة العمومية لإرسال المعطيات بالحزم أكس 25 :تقدر ب: 206.6 وصلة أو نقطة (DZPAC)

- (X25). القاعدة الوطنية لإرسال المعطيات: بقدرة 10 جيجابايت و5.2 جيجابايت و80 جيجابايت في قيد الإنجاز .

-شبكة الراديو الريفي: 103 تدمج وتغطي أكثر من 1500 مدينة و961 بلدية مربوطة بالألياف البصرية .

اتصالات الجزائر- موبيليس: أزيد من 17 مليون مشترك بخدمات الهاتف النقال موبيليس .

اتصالات الجزائر الفضائية - (:ATS) محطة هربوية محلية: 47 -محطات دولية: 04 -محطة ساحلية

- INMARSAT:01 شبكة عبر الأقمار الصناعية - VSAT:02 مشترك في الهاتف النقال عبر الساتل "التريا "

اتصالات الجزائر الانترنت - جواب: مشترك 7.000 - - RTC : الربط الخاص: 000.3 مشترك و يسمح

عرض الخدمات إلى 000.100 مشترك -مقهى انترنت: 4046 الفصل الرابع واقع التسويق الالكتروني في

اتصالات الجزائر - 195 خدمات الانترنت 35:ISP وكيل -الانترنت ذات التدفق العالي لجواب: 84.3754

مشترك .

أرقام أخرى - :ربط 148.11 مؤسسة تربوية بشبكة الهاتف والانترنت من إجمالي 233.21 مؤسسة - ربط

3023 مكتب بريدي بشبكة المعلومات من إجمالي 3282 مكتب بريدي على مستوى الوطن .التسيير التقني

للشبكة - : معدل ربط الزبون بخط هاتفي جديد 08 أيام على الأكثر - .معدل لتسوية التعطلات : 8.0 أي ما يعادل

تعطل فيكل سنة .المبحث الثاني: المزيج التسويقي لاتصالات الجزائر .تعتمد الوظيفة التسويقية لاتصالات

الجزائر أساسا على تحليل السوق و البيئة المحيطة ا و تأخذ بعين الاعتبار آراء و رغبات الزبائن حيث يتم

وضع القرارات المتعلقة بنوعية الخدمات المقدمة ثم دراسة الأسعار باختيار سعر مناسب لكل خدمة مقدمة بعدها

يتم توزيعها لتصل إلى الزبون من خلال سياسة توزيعية تنتهجها المؤسسة، كما تخصص ميزانية معتبرة من أجل الترويج لإعلام الزبون و إقناعه باقتنائها؛ و فيما يلي ملخص عن المزيج التسويقي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية في اتصالات الجزائر

المطلب الأول: خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر.

أولاً: خدمات الهاتف. إن اتصالات الجزائر تعرض شبكة اتصال مثالية لربانها لما تضمنه لهم من جودة عالية في نوعية المكالمات، وهو نوعين الهاتف الثابت السلكي و اللاسلكي بالإضافة إلى الهاتف النقال لفرع موبيلس التابع لاتصالات الجزائر (انظر الملحق رقم 01):

شبكة الهاتف الثابت السلكي تتألف من المعايير الدولية العمومية، وتغطيها 1

الهاتف الثابت السلكي الجغرافية تسع كامل التراب الوطني. حيث تعرض اتصالات الجزائر خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت و التي سنعرضها كما يلي :

إعلام ببدء في الانتظار: هذه الخدمة تسمح للمشارك في حالة المكالمات (النداء) بإخباره بأن هناك مشترك آخر يحاول الاتصال به و ذلك بإشارة سمعية .

النداء بدون ترقيم: هذه الخدمة تسمح بالحصول على رقم أوتوماتيكيا دون تشكيله والذي تم برمجته وذلك عند رفع السماعة وبعد مرور 05 ثوان يتم تشكيل هذا الرقم أوتوماتيكيا .هذه الخدمة موجهة إلى: - الأطفال الصغار؛ -الأشخاص المعاقين وحادي البصر؛

خدمة المنبه: هذه الخدمة تسمح للمشارك ان يبرمج بنفسه ، نداء أو عدة نداءات (التنبيه) ويمكنه أن

يلغى الأشخاص المسنين؛ أحدا أو كل النداءات المبرمجة بالإضافة إلى تذكيركم وتنبيهكم لمواعيدكم المهمة

المحاضرة الثلاثية: هذه الخدمة تسمح بالنداء لثلاثة مشتركين في نفس الوقت ، المستعمل يمكنه أن يحتفظ بأحد مكالميه أو الربط بينهما

تحويل النداء: هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل النداءات التي تأتيه إلى رقم آخر يختاره هو الموجود يجب توفر الزر(R) على الهاتف المستعمل و بفضل هذه الخدمة يمكنكم إجراء اجتماعات بعيدة المدى داخل نفس المقاطعة

ترقيم مختصر: هذه الخدمة تسمح باستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تستعمل بكثرة (تصل إلى 10 أرقام) برقم واحد

الفاتورة المفضلة: هذه الخدمة تسمح للمشارك بالحصول في ايةكل فترة على قائمة الاتصالات المنجزة من جهازه في نفس الفترة وهناك خدمات الهاتف الخاصة بالحسابات الكبيرة و المتمثلة في

الخط الساخن: وتتيح هذه الخدمة- الاتصال المباشر؛ -الاتصالات الفورية؛ -الاتصال دون إزعاج(دون تأخير، الانتظار..... الخ)؛ -المحاضرة الهاتفية؛ ٥ الترقيم المختصر: لتقديم خدمة قصيرة الأرقام ، يمكن أن يكون مفيدا لعدد (خدمة العملاء ، والبريدالسماح لتجميع عدد من المحاورين في نفس الوقت .الصوتي... الخ)....

رقم سحري ٥ :الرقم الأخضر: للمصالح التجارية يمنحك الرقم الأخضر اني لعدد المتصلين الاتصال بدءا

800 ٥ * .الاتصالات الهاتفية على: E1 يمكن نقل الدعائم بسعة تصل حتى 02 ميجابايت في الثانية E1 بفضل

البطاقة -إتاحة الفرصة للحصول على 30 صوت (30 اتصال في الوقت نفسه) المبرمجة على خط واحد؛ -

عرض يسمح للشركات بشراء مخصص الوصول؛ توفر اتصالات الجزائر تقني تسمح بتحقيق اتصالات بين

المشاركينالسماح للوضع في الخطوط ، ومجموعة من أرقام الهواتف خط واحد؛ ٥ 1الهاتف الثابت

اللاسلكي (WLL) (WII) والمعروفة بالدائرة المحلية راديو، و قد اعتمدا اتصالات الجزائر نظرا للخصائص التي

يتضمنها من سرعة الانتشار و سهولة الشبكة و السهولة في الصيانة. أما الخدمات المتاحة في هذه التقنية فتتمثل

في 06/01/2014 15:45 :

1- www.algeriatelecom.dz/index.php?p=direction_operationelle=WLL. الفصل الرابع واقع

التسويق الإلكتروني في اتصالات الجزائر - 198 الخدمات الأساسية للهاتف (الصوت، الفاكس، المحاضرة

الثلاثية، طاكسيفون... الخ)؛ - خدمة الولوج في الشبكة عبر الدائرة المحلية بتدفق يصل إلى 4.14 كيلوبات

ساعي؛ - خدمات الانترنت والفيديو (بتدفق يصل إلى 6.153 كيلوبات ساعي)؛ - خدمات متممة. إلا أن

الاشتراك في هذا النوع يعرف تراجعاً كبيراً و خاصة من قبل الزبائن العاديين، لذلك قامت اتصالات الجزائر

بتوفير هذه التقنية و اقتراح حلول خدمات الهاتف الثابت اللاسلكي للمؤسسات الكبرى و الإدارية: تملك

اتصالات الجزائر فرع موبيليس و هو 100% ملك لها، و يوفر هذا الفرع خدمات 10 الهاتف النقال في مجال

الهاتف النقال حيث فرضت المؤسسة نفسها رائدة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال المتطورة و الجديدة و

خاصة أ تتوفر على تقنية جديدة و متطورة تتمثل في 3G الجيل الثالث لخدمات الهاتف النقال. فلو عدنا للشبكة

التجارية فسندج أ تتعدى 85 وكالة تجارية و أزيد من 500.000 نقطة بيع معتمدة حيث بلغ عدد مشتركى أكثر

من 10 ملايين مشترك؟. كما تتوفر على خدمات أخرى و هي: الاتصال المباشر الوافد: خدمة الأرقام

الافتراضية DID التي قامت بتفعيلها اتصالات الجزائر بالشراكة مع متعامل أجنبي حيث سلمت شركة

الاتصالات الجزائرية مجموعة من الأرقام الهاتفية حزمة الأرقام المستعمل (09832)XXXXX متكونة من 10

أرقام، و يتكفل المتعامل الأجنبي بوضع التجهيزات الضرورية من أجل أن يرن الهاتف و تتم العملية بنجاح. وهذه

الأرقام تستخدم من قبل المهاجرين المقيمين في الخارج لتلقي المكالمات من آبائهم و عائلاتهم الذين يعيشون في

الجزائر. بطاقة أمان: بطاقات هاتفية تستخدم عن طريق الهواتف العمومية تحتوي على أرصدة مختلفة و فقا

لاحتياجاتكم، و هي ثلاث أنماط من الأرصدة 50-دج، 100 دج، و 200 دج. (الملحق رقم 01:56:15)

1- www.algeriatelecom.dz/index.php?p=direction_operationelle=telephone_mobile.

06/01/2014 الفصل الرابع واقع التسويق الإلكتروني في اتصالات الجزائر 1 199 ثانياً: خدمات الانترنت .

تقدم اتصالات الجزائر خدمات الانترنت بصيغ تجارية مختلفة ذات التكنولوجيا العالية لتحقق مجتمع معلوماتي

و ذلك عن طريق خدمات جواب للانترنت حيث تقوم بتقديم خدمات متنوعة، و من أهم هذه الخدمات المقدمة:

Eazy. ADSL Anis). خدمة الانترنت ذات تدفق 512 كيلوبت إلى 8 ميغابت+مودم). كما تتوفر بالمؤسسة الآن

أنواع من بطاقات التعبئة ADSL ذات تدفق عالي (500 دج، 1000 دج، 2000 دج، 3000 دج) (انظر الملحق رقم

04). (كما تقدم عروض مهنية تتمثل في Pro ADSLWIFI و Pro Plus Anis إضافة إلى خدمات ذات النطاق

العريض الكبير و المتمثلة في HDSL, YDSH, SHDSL ذات صيغ تبدأ من 512 كيلوبت إلى 20 ميغابت في

الثانية (الملحق رقم 03 2). ثالثاً: خدمات الكترونية. تقدم اتصالات الجزائر من خلال موقعها الالكتروني عدة

خدمات الكترونية، وهي خدمات الكترونية بحتة، أي تطلب و تسلم عبر الانترنت. لكنها خدمات مجانية تدخل

في إطار خدمات العميل، من بينها: الإطلاع على الفاتورة، الدليل الهاتفي للأفراد، دليل المؤسسات، معرفة

أقرب وكالة تجارية، السيرة الذاتية على الخطر (الملحق رقم 05). (بالإضافة للخدمات السابقة، تقدم خدمات

الالكترونية أخرى لكن الطلب عليها يتم مادياً، أي بالحضور على مستوى الوكالات التجارية التابعة لاتصالات

الجزائر. منها: إيواء و استضافة المواقع و البريد الالكتروني لدى جواب (الملحق رقم 06)، إنشاء و استضافة

مواقع الواب، إدماج أزرار إشهارية، خدمة التعليم الالكتروني، خدمة حل في أمان (مجانى)، كما طبقت

اتصالات الجزائر ابتداء من هذا العام 2014م ديناميكية جديدة "الدفع الالكتروني" لتقوية خدمة التعبئة و دفع

فواتير ؟ ADSL. اضافة إلى ذلك هذه الخدمات هناك خدمات شبكية معلوماتية و تحويلية و صلات متخصصة مثل

شبكة DZPAC و الويماكس و FTTX دون أن ننسى خدمات الساتلية المتمثلة في خدمة .

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية و اختبار أداة القياس

نهدف من خلال هذا المبحث إلى إيضاح الجانب التنظيمي للدراسة، حيث سرتطرق لكيفية تخطيط و تصميم

أداة الدراسة، و هذا بإبراز نوع الأداة المستخدمة لجمع البيانات، وكذا المحاور التي يغطيها، لننتقل بعدها إلى

إبراز أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة لإختبار الأداة و قد تم تفريغ البيانات و تحليلها من خلال البرنامج

الإحصائي **SPSS 24.0 SMART PLS** و قد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية :

النسب المئوية و التكرارات الوصفية لعينة الدراسة و المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري إختبار ألفا

كرونباخ لمعرفة درجة ثبات الاستبانة، وكذا إختبار **TEST T** في حالة عينتين لمعرفة ما إذا كان هناك

فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة، كما سيتم التحقق من جودة النموذج من خلال اختبار صدق التقارب صدق التمايز وفي الأخير سيتم اجراء اختبار التعدد الخطي و معاملات المسار لتحقق من صحة الفرضيات التي تمت صياغتها في المقدمة.

المطلب الأول: منهج الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة و الأهداف التي سعت لتحقيقها، و إستخدام الطالبتين المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة كما توجد في الواقع ، و تحليل بياناتها ، و العلاقة بين مكوناتها و الآراء التي تطرح حولها و العمليات التي تتضمنها و الأثر التي تحدثها.

و يعرف الحمداني المنهج الوصفي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة ، أو الراهنة فهو أحد أشكال التفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، و يقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع ،تتطلب معرفة المشاركين في الدراسة و الظواهر التي ندرسها و الأوقاف التي نستعملها لجمع البيانات"²

و قد إستخدمت الطالبتين مصدرين أساسيين للمعلومات:

المصادر الثانوية: حيث إتجهنا في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية و التي تتمثل في الكتب ذات العلاقة و المقالات و التقارير و الأبحاث و الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة ، و كذا البحث في مواقع الإنترنت.

المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة إتجهنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصا لهذا الغرض و قد تم توزيعها على عدد من عمال اتصالات الجزائر ، وتم تحليلها بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SMART-PLS و spss للتحقق من صحة الفروض الموضوعية للدراسة.

² بعاج الهاشمي، دور العملية التدريبية في رفع من الفعالية التنظيمية دراسة حالة سونلغاز التوزيع الاغواط، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2008/2009، ص/96

المطلب الثاني: خطوات تصميم و تنفيذ أداة الدراسة

قمنا بإعداد أداة الدراسة لمعرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية " دراسة حالة اتصالات الجزائر و قد إتبعنا الخطوات التالية لبناء الاستبانة :

الإطلاع على بعض الأدبيات و الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، إضافة الى إستشارة المشرف و بعض أساتذة الكلية، لتحديد المحاور الرئيسية التي يشملها الاستبانة، وتحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور من المحاور. كما هو مبين في الاستبانة الأولية (أنظر الملحق رقم 01).

مراجعة الاستبانة و تنقيحه من قبل مشرف الدراسة.

أما المرحلة الثانية فقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من الاساتذة في التخصص كما هو موضح في الملحق رقم (02) الذي يعرض قائمة بأسماء المحكمين. وعلى ضوء آرائهم وتوجيهاتهم مع الاستاذ المشرف تم تعديل بعض فقرات الاستبانة وحذف البعض، ليستقر في صورته النهائية على 45 فقرة كما هو موضح في الاستبانة النهائية التي وزعت في المؤسسة محل الدراسة (أنظر الملحق رقم 03)) تشمل الاستبانة النهائية المعتمدة على ثلاثة محاور كالتالي:

المحور الاول: يحتوي على البيانات الشخصية المتمثل في(الجنس، العمر، المؤهل العلمي ، الاقدمية، الوظيفة)

المحور الثاني: جاء حول المتغير المستقل الادارة الالكترونية التي بدورها تفرع منها ثلاثة ابعاد كالتالي:

- **البعد الأول:** كفاءة الموارد البشرية تحتوي على 5 عبارات؛

- **البعد الثاني:** البنية التحتية يحتوي على 4 عبارات؛

- **البعد الثالث:** أمن المعلومات يحتوي على 6 عبارات.

المحور الثالث: تناول المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية والذي يحتوي على 9 عبارات.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية.

من خلال هذا المبحث سنقوم بتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث سيحتوي على عرض خصائص العينة المدروسة و كذا على عرض نتائج الدراسة، كما سيشتمل هذا المبحث على إختبار الفرضيات و بالتالي التعرف على " دور الادرة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية "

وسنحاول هنا عرض و تحليل النتائج و التعقيب عنها، و إستعراض خصائص كل متغير لعينة الدراسة للتحقق من صحة الفرضيات المطروحة في البحث و كذلك تحليل النتائج التي كشفت عنها الدراسة.

المطلب الأول: عرض خصائص مجتمع وعينة الدراسة

1 مجتمع الدراسة: و يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة موظفين اتصالات الجزائر بمختلف مستوياتهم الوظيفية حيث يتكون من 45 عامل.

الجدول رقم (03): توزيع مجتمع الدراسة حسب الاقسام و المصالح

الاقسام والمصالح	القسم التجاري	القسم التقني	قسم الوسائل والمشتريات	مصلحة المعلومات والإعلام الالي	مصلحة الشؤون القانونية	الوكالة التجارية
المهام	التكفل بكافة الخدمات التجارية والإحصائية والمبيعات	التكفل بكل الأشغال التقنية والشبكات والكوابل	التكفل بتوفير كافة الوسائل والمشتريات لباقي الأقسام و المصالح	التكفل بالمعلوماتية والأمن التكنولوجي	التكفل بحماية مصالح اتصالات الجزائر وسرية البيانات	التكفل بالخدمات بشكل مباشر مع الزبائن

المصدر: من إعداد الطالبتين على معلومات اتصالات الجزائر

من أجل تحديد عينة الدراسة قمنا بتمثيل بيانات الجزء الأول الخاص بالبيانات الشخصية التي وصفت الخصائص الخاصة بمجتمع الدراسة.

2- عينة الدراسة:

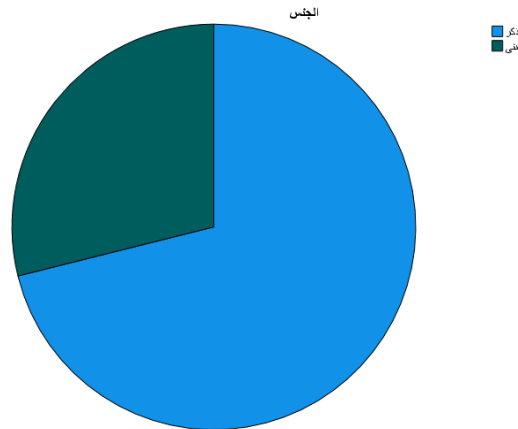
1 - الجنس: من مجموع 45 استمارة معالجة تم الحصول على الجدول التالي:
الجدول رقم(04): توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

الفئة	التكرار	النسبة
ذكر	32	71.1%
أنثى	13	28.9%
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss24.0

ومنه يمكن توضيح نتائج من الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(05): تركيبة مجتمع الدراسة حسب الجنس



على ضوء 2010 المصدر: من مخرجات نتائج الاستبانة EXCEL

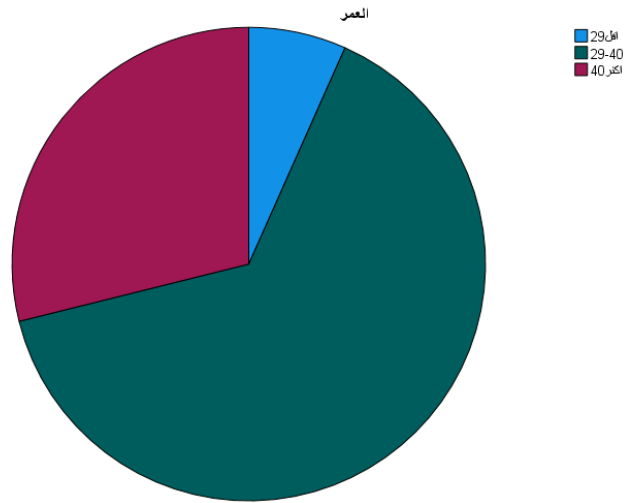
يبين الجدول و الشكل أعلاه أن المجتمع الغالب في المؤسسة تمثلت في الذكور بنسبة (71.1%) من مجتمع الدراسة مقارنة مع الإناث الذي بلغت نسبتهن (28.9%)، و منه نلاحظ أن هناك إختلاف كبير بين النسبتين، و تعزو الطالبتين ذلك الى أن طبيعة عمل المؤسسة تعتمد على الجنس الذكوري خاصة في ما يخص جانب التقنيين الذين تكون اغلب مهامهم خارج المؤسسة (تركيب خطوط الهاتف والشبكة)

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss24.0

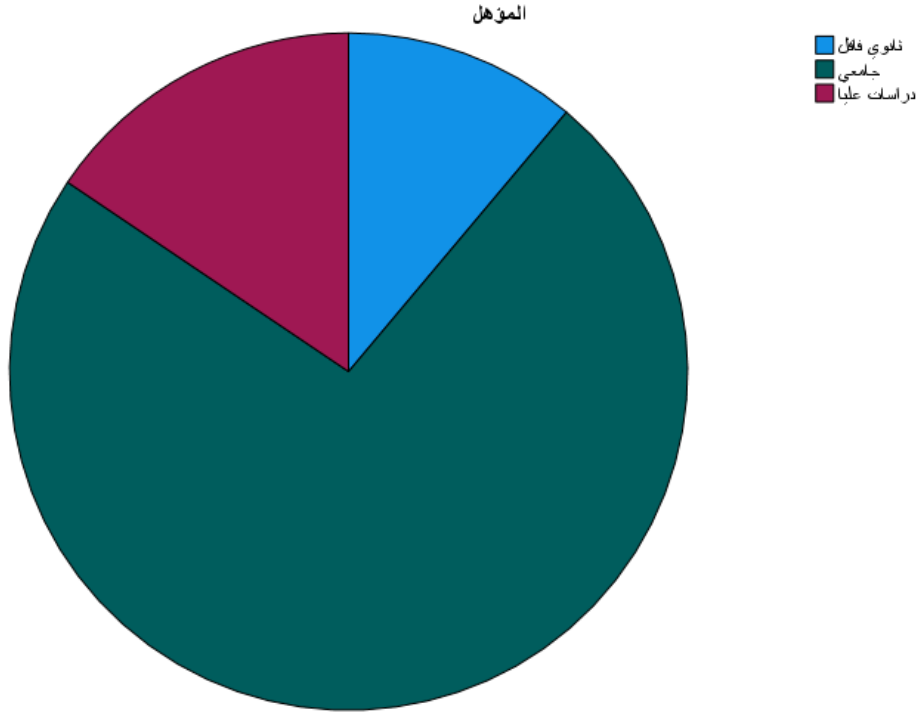
2 - جدول رقم (05) توزيع افراد العينة حسب العمر

الفئة	التكرار	النسبة
29 اقل	3	6,7
29-40	29	64,4
40 اكثر	13	28,9
المجموع	45	%100

شكل رقم (06): توزيع افراد العينة حسب العمر



يبين الجدول و الشكل أعلاه أن ما نسبته (64.4%) من مجتمع الدراسة شباب و (28.9%) من 40 سنة و منه نلاحظ أن هناك إختلاف كبير بين النسبتين، و تعزو الطالبتين ذلك الى ان سياسة المؤسسة في التوظيف تعتمد على الشباب اكثر في مهامها .
شكل رقم (07): توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي



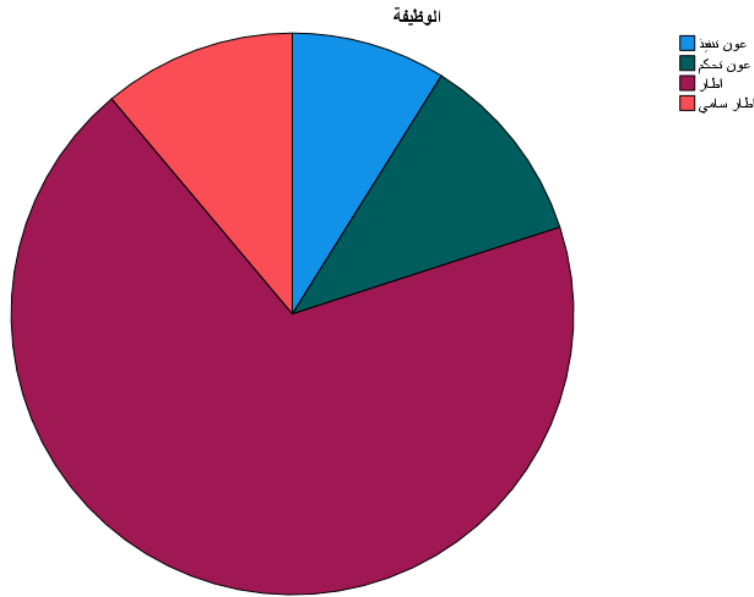
3 - الوظيفية: من مجموع 45 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(06): توزيع افراد العينة حسب الرتبة الوظيفية

الفئة	التكرار	النسبة
عون تنفيذ	4	8,9
عون تحكم	5	11,1
اطار	31	68,9
اطار سامي	5	11,1
المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات spss24.0

شكل رقم (08): توزيع افراد العينة حسب رتبة الوظيفة



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبانة

نلاحظ ان اكبر نسبة في المجتمع الرتبة والوظيفة هي اطار وتمثل نسبة 68.9%. اما النسبة الاقل هي نسبة عون تنفيذي تمثل 8.9% ومنه نستنتج ان سياسة التوظيف و الاستقطاب التي تتبعها اتصالات الجزائر هي الشهادات الجامعية .

4 - الاقدمية: من مجموع 45 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

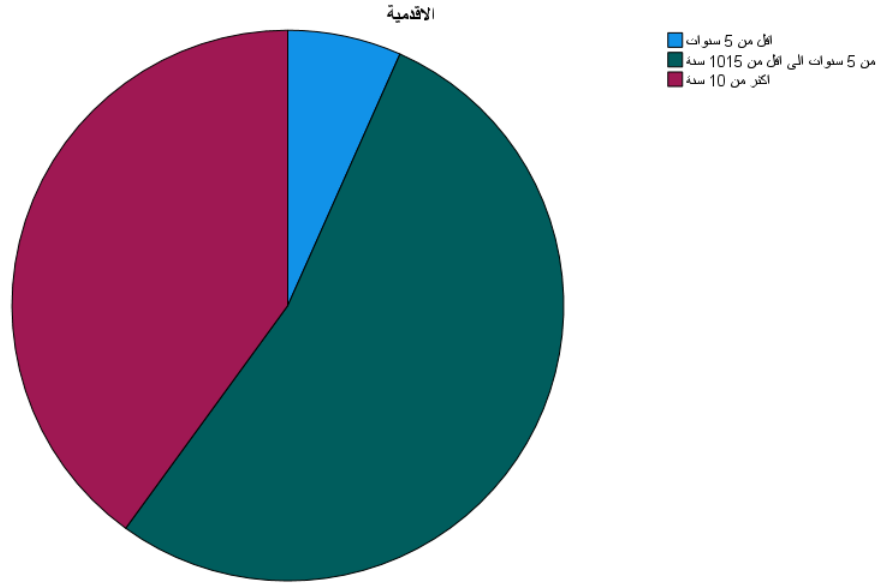
الجدول رقم(07): توزيع افراد العينة حسب الاقدمية

5 - الفئة	التكرار	النسبة
أقل من 5	3	6,7
من 6 إلى 10	24	53,3
أكبر من 10	18	40,0
المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss24.0

و منه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(09) توزيع افراد العينة حسب الاقدمية:



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبانة
5 - المؤهل العلمي : من مجموع 45 استمارة معالجة تم الي الجدول الحصول على النتائج
الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(08): توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة وضحة	التكرار	الفئة
11.1	5	ثانوي
73.3	33	جامعي
15.6	7	دراسات العليا
100.0	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss24.0

و منه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(10)توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي:



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبانة

المطلب الثاني: المجالات المعتمدة لتحديد الإتجاه العام للعبارات

تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكارت الخماسي من خلال المدى بين درجات المقياس (4=1-5) و من ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80=5/4) و بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس و ذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ، و هكذا أصبح الحد الأعلى لهذه الخلية، و هكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الإتجاهات العامة للعبارات

درجة الموافقة	طول الخلية
غير موافق تماما	من 1 إلى 1.80
غير موافق	أكبر من 1.80 إلى 2.60
موافق إلى حد ما	أكبر من 2.60 إلى 3.40
موافق	أكبر من 3.40 إلى 4.20
موافق تماما	أكبر من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نموذج ليكارت الخماسي

و لتفسير نتائج الدراسة و الحكم على مستوى الاستجابة ، اعتمدنا على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبيان و مستوى الفقرات في كل مجال، و قد حددنا إتجاه العبارات حسب المجالات المعتمدة.

المطلب الثالث: إتجاهات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة

تم استخدام المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و النسب المئوية و التكرارات لمعرفة درجة الموافقة.

أولاً: تحليل إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور الإدارة الالكترونية
ثانياً: تحليل إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور تحسين الخدمة العمومية

تجدول رقم (10): إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss 24

العبارة	غير موافق تماما		غير موافق		موافق الى حد ما		موافق		موافق تماما		الإتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
1	8.9	4	17.8	8	35.6	16	28.9	13	3.67	1.24	موافق		
2	15.6	7	22.2	10	31.1	14	20	9	3.29	1.34	موافق لحد ما		
3	11.1	5	15.6	7	26.7	12	31.1	14	3.40	1.37	موافق		
4	0	0	13.3	6	37.8	17	42.2	19	4.09	1.01	موافق		
5	4.4	2	11.1	5	22.2	10	44.4	20	3.87	1.23	موافق		
متوسط عبارات المحور الأول													
							3.66					.931	موافق

2 تحليل إتجاهات عبارات

من الجدول أعلاه نلاحظ بأن قيمة المتوسط الحسابي لمحور كفاءة الموارد البشرية قد بلغ (3.66) اي أن هناك موافقة عامة على عبارات المحور الاول

كما نلاحظ بأن أقل موافقة عرفتها العبارة رقم 2 حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة(4.09) تقابل العبارة في اتجاه موافق

كما نلاحظ العبارة رقم 4 هي العبارة الأكبر تجانس $\alpha=0.1$ بينما العبارة الأقل تجانسا هي العبارة 3 $\alpha=1.37$

يمكن تفسير ما سبق على ان المؤسسة تحتوي على موارد بشرية ذات كفاءات و مؤهلات عالية تسمح لهم باستخدام معارفهم لانجاز مهامهم الوظيفية، اضافة الى توفيرها على مهندسين مختصين في انجاز البرامج و استخدام الشبكات المختلفة لاتصال.

جدول رقم (11): إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

تحليل عبارات المحور الثاني البنية التحتية:

الإتجاه	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماما		العبارة
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
موافق	1.093	3.62	26.7	12	26.7	12	31.1	14	13.3	6	2.2	1	6
موافق	1.235	3.44	26.7	12	22.2	10	24.4	11	22.2	10	4.4	2	7
موافق	1.021	3.84	33.3	15	28.9	13	26.7	12	11.1	5	0	0	8
موافق	0.991	3.80	24.4	11	46.7	21	13.3	6	15.6	7	0	0	9
موافق	0.89	3.67	متوسط عبارات المحور الثاني										

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات spss 24.0

من الجدول أعلاه نلاحظ بأن قيمة المتوسط الحسابي لمحور البنية التحتية قد بلغ 3.67 أي ان هناك موافقة عامة على عبارات المحور الثاني كما نلاحظ بأن أقل موافق عرفتها العبارة رقم 7 حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.44 في اتجاه موافق

كما نلاحظ ان العبارة رقم 9 هي العبارة الأكبر تجانسا $\alpha = 0.99$ بينما العبارة الأقل تجانسا هي العبارة رقم 7 $\alpha = 1.23$

يمكن تفسير ما سبق على ان المؤسسة تمتلك اجهزة وامكانيات متطورة كما انها تعتمد على شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي إضافة الى توفيرها على خدمات إنترنت عالية التدفق في جميع مصالحها.

جدول رقم (12): إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث

الفصل الثاني: دراسة حالة اتصالات الجزائر

الإتجاه	الإتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماما		العبارة
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
موافق	0.73	3.96	20.0	9	60.0	27	15.6	7	4.4	2	0	0	10
موافق	0.60	4.00	17.8	8	64.4	29	17.8	8	0	0	0	0	11
موافق	0.75	3.80	15.6	7	53.3	24	26.7	12	4.4	2	0	0	12
موافق	0.81	3.80	17.8	8	51.1	23	24.4	11	6.7	3	0	0	13
موافق	0.84	3.71	17.8	8	42.2	19	33.3	15	6.7	3	0	0	14
موافق	0.88	3.73	15.6	7	55.6	25	15.6	7	13.3	6	0	0	15
موافق الى حد ما	1.17	3.40	15.6	7	40	18	22.2	10	13.3	6	8.9	4	16
موافق	0.69	3.77	متوسط عبارات المحور الثالث										

المصدر من إعداد لطالبتين على ضوء مخرجات spss 24.0

من الجدول اعلاه نلاحظ ان قيمة المتوسط الحسابي لمحور امن المعلومات 3.77 اي ان هناك موافقة عامة على عبارات المحور الثالث كما نلاحظ بأن اكبر موافقة عرفتها العبارة رقم 11 حيث بلغت قيمة متوسطها لحسابي 4.00، بينما العبارة رقم 16 هي الاقل موافقة بمتوسط حسابي قدره 3.40

كما نلاحظ ان العبارة رقم 11 هي العبارة الاكبر تجانسا $\alpha=0.60$ بينما العبارة الاقل تجانسا هي العبارة 16 $\alpha=1.17$

يمكن تفسير ما سبق على ان المؤسسة لديها شبكة امن معلومات قوية لا يمكن اختراقها وتحفظ بسرية البيانات الخاصة زبائنها ومصالحها الداخلية الامر الذي قام بتعزيز درجة الثقة للمؤسسة داخليا و خارجيا

4.1-تحليل إتجاهات عبارات محور ضمان أمن المعلومات :

جدول رقم (13) : إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع

جدول رقم (13) : إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع

الإتجاه	الإتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		موافق الى حد ما		غير موافق		غير موافق تماما		العبرة
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
موافق	0.87	3.84	20.0	9	53.3	24	20.0	9	4.4	2	2.2	1	17
موافق	1.13	3.64	22.2	10	42.2	19	20.0	9	8.9	4	6.7	3	18
موافق	0.98	3.82	20.0	9	57.8	26	11.1	5	6.7	3	4.4	2	19
موافق	0.92	3.71	17.8	8	46.7	21	26	12	6.7	3	2.2	1	20
موافق	0.84	3.91	22.2	10	55.6	25	13.3	6	8.9	4	0	0	21
موافق	0.92	3.91	28.9	13	42.9	19	20.0	9	8.9	4	0	0	22
موافق	0.84	3.80	15.6	7	60.0	27	13.3	6	11.1	5	0	0	23
موافق	1.24	3.62	31.1	14	26.7	12	22.2	10	13.3	6	6.7	3	24
موافق	0.75	3.78	متوسط عبارات المحور الرابع										

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss 24.0

من الجدول أعلاه نلاحظ بأن قيمة المتوسط الحسابي لمحور الخدمة العمومية قد بلغ 3.78 اي ان هناك موافقة عامة على عبارات المحور الرابع

كما نلاحظ بأن اكبر موافقة عرفتها العبارة رقم 21 حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.91 تقابل العبارة في اتجاه موافق

كما نلاحظ ان العبارة رقم 23 هي العبارة الاقل تجانسا 0.84 بينما العبارة الاقل تجانسا هي العبارة رقم 24 1.24

يمكن تفسير ماسبق على ان المؤسسة تقدم خدمات عمومية بشكل الذي يرغب فيه الزبون في الوقت الذي يناسبه وبدون اخطاء كما انها تقدم تسهيلات لزيائنها قصد حصولهم على الخدمة العمومية إضافة انها تستعمل وسائل اتصال ملائمة للخدمات التي تقدمها.

المطلب الرابع: إختبار الفرضيات

بعد أن قمنا بالتطرق لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسط الحسابي و الإتجاه العام لآراء العينة سنقوم الآن باختبار الفرضيات:

التحليل العاملي التوكيدي AFC

أولا اختبار ثبات نموذج القياسي الدراسة:

لتأكد من ثبات الدراسة في البرمجة بالمعادلات البنائية لا يكفي فقط حساب معامل الفا كرونباخ، بل نحتاج الى اختبارات اخرى هي:

- 1- معامل التشبع (Factor Loadings) FL، ويقصد به مؤشر التوافق و انسجام العبارات مع بعضها البعض، وحتى نستطيع اعتماد العبارة في القياس يجب ان يكون لها FL يفوق على الاقل 70 %
- 2- الموثوقية المركبة المعبر عليها ب (Composite Reliability) CR، حيث تشترط قيمة أكبر من 0.7، وهي تقيس المحور ككل، وليس كل عبارة على حدى كما هو الحال على معامل التشبع. أي أنها تشير الى الاتساق الداخلي بين العبارات و المحور و هي شبيها الفا كرونباخ بالاضافة انها مستحدثة.
- 3- متوسط التباين المستخرج (AVE(average variance extracted) وهو مؤشر القيم المتوسطة الكبرى لحزم المربعات للمؤشرات المرتبطة بالنموذج، وحتى يتصف النموذج بصدق التقارب يجب أن يكون أكبر من 0.5، والجدول التالي يبين قيم هذه الاختبارات الثلاثة على النحو التالي:

الجدول رقم (14) قيمة الموثوقية وصحة التقارب

Construct Reliability and Validity						
	constructs	items	Factor loading	CR	AVE	الفا
	معيار المقارنة		>0.70	>0.70	>0.50	
ادارة الاكترونية	كفاءة الموارد البشرية	Q1	0.731	0,853	0,540	0,798
		Q2	0.610			
		Q3	0.805			
		Q4	0.754			
		Q5	0.759			
	البنية التحتية	Q6	0.877	0.894	0.680	0.844
		Q7	0.763			
		Q8	0.831			
		Q9	0.823			
	امن المعلومات	Q10	0.768	0.933	0.702	0.913
		Q11	0.846			
		Q12	0.732			
		Q13	0.939			
		Q14	0.858			
		Q15	0.866			
تحسين الخدمة العمومية	16	0.874				
	Q17	0.896				
	Q18	0.825				
	Q19	0.897				
	Q20	0.845				
	Q21	0.727				
	Q22	0.592				
	Q23	0.651				
	Q24	0.713				

المصدر: بناء على مخرجات SMART-PLS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع النتائج جاءت ضمن معيار المقارنة حيث نلاحظ أن جميع عبارات بعد كفاءة الموارد البشرية جاءت أكبر من 0.70 أي أنها معبرة على البعد بنيت من أجله هو نفس الأمر للبنية التحتية وأمن المعلومات والخدمة العمومية كما نلاحظ أيضا أن معامل AVE و CR لكل من الأبعاد (كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية، أمن المعلومات، الخدمة العمومية)، ضمن المجال أي أكبر من 0.50 و 0.70 .

وهذا خير دليل أن الأبعاد في ثلاثة معبرة عن الإدارة الإلكترونية وهو نفس الشيء تمت ملاحظته بالنسبة للمتغير التابع (الخدمة العمومية)، حيث جاءت جميع العبارات معبرة عليه بعد حذف العبارة الشاذة Q22 التي كانت قيمتها أقل من 0.70 إذا يمكن القول أن النموذج يتميع بصدق التقارب.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان كل قيم الفا كرونباخ للموثوقية جاءت ضمن المجال لكل من (الإدارة الإلكترونية، وتحسين الخدمة العمومية) حيث بلغت قيمته بالترتيب (0.883، 0.922)، لذلك يمكن أن نصف أداة الدراسة المعتمد عليها في المذكرة تتمتع بالثبات، وحتى ولو أعيد تكرار العملية في نفس الظروف، وعليه يمكن الاعتماد عليها.

ثانيا الصدق التمايزي:

تشير الى افتراض مجموعة من العبارات لا تمثل باقي العوامل او المتغيرات الكامنة الاخرى، أي تكون نسبة الارتباطات مع العوامل الاخرى ضعيفة، وبمعنى اخر ان يظهر تمايز لعامل أو متغير كامن معين بعبارته عن باقي العوامل أو المتغيرات الاخرى، وينقسم الى مؤشرين هما:

- التباين بين الاسئلة **Cross Loading** ويمكن التأكد من صحة التمايز من خلال استخدام المؤشر الثاني وهو التحويلات المتقاطعة (Cross Loading)، وهو مؤشر يقيس مدى تباعد العبارات عن بعضها البعض،

في الجدول التالي:

جدول رقم (15): التباين بين الأسئلة Cross Loading

	كفاءة الموارد البشرية	البنية التحتية	أمن المعلومات	تحسين الخدمة العمومية
Q1	0.731	0.111	0.314	0.500
Q2	0.610	-0.036	0.152	0.320
Q3	0.805	0.201	0.349	0.531
Q4	0.754	0.651	0.370	0.410
Q5	0.759	0.716	0.435	0.564
Q6	0.510	0.877	0.302	0.439
Q7	0.315	0.763	0.190	0.300
Q8	0.542	0.831	0.275	0.327
Q9	0.385	0.823	0.154	0.147
Q10	0.278	0.260	0.768	0.497
Q11	0.354	0.164	0.846	0.713
Q12	0.347	0.067	0.732	0.680
Q13	0.485	0.331	0.939	0.876

Q14	0.347	0.306	0.858	0.720
Q15	0.507	0.275	0.866	0.810
Q16	0.469	0.285	0.790	0,874
Q17	0.572	0.378	0.796	0,896
Q18	0.460	0.415	0.780	0,825
Q19	0.562	0.381	0.750	0,897
Q20	0.471	0.204	0.657	0,845
Q21	0.349	0.234	0.729	0,727
Q23	0.630	0.177	0.523	0,651
Q24	0.677	0.330	0.506	0,713

يتضح من خلال الجدول ان العبارات تختلف فيما بينها فمثلا بلغت قيمة التشبع لكل من العبارات Q1، Q2، Q3، Q4، Q5 اكبر قيمة مع (بعد كفاءة الموارد البشرية) مقارنة بقيمتها مع بقية الابعاد اي انها جاءت معبرة على البعد الذي بنى من اجله اذا لا يوجد تداخل او تشابه او تكرار بين العبارات و الابعاد - ارتباط المتغير (variable correlation) هو مؤشر قياس مدي تنافر وتباعد المحاور عن بعضها البعض، وكانت نتائجه في الجدول التالي :

الجدول رقم(16): مصفوفة الارتباط

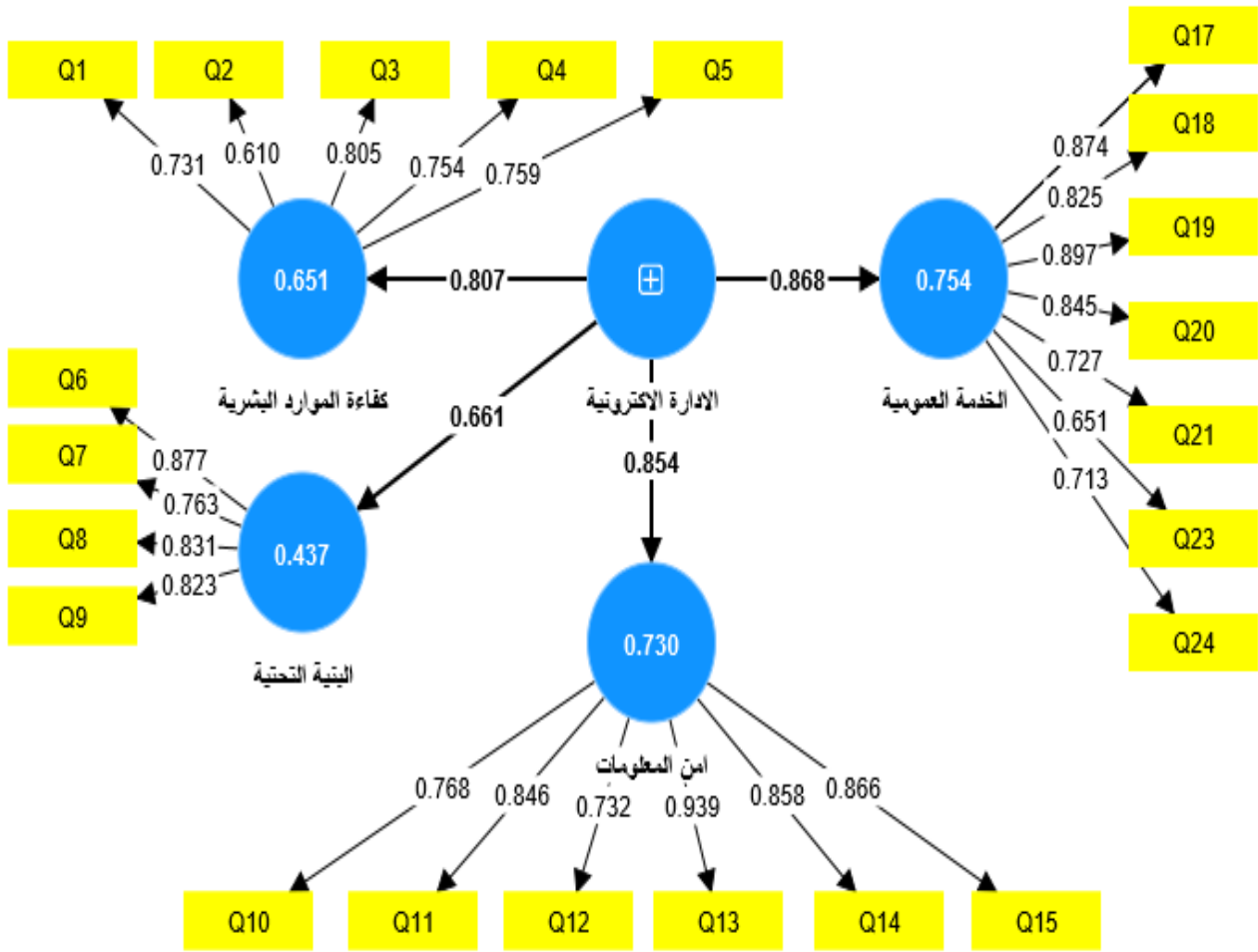
	كفاءة الموارد البشرية	البنية التحتية	أمن المعلومات	تحسين الخدمة العمومية
كفاءة الموارد البشرية	0,735			
البنية التحتية	0,544	0.824		
أمن المعلومات	0,468	0,288	0,838	
تحسين الخدمة العمومية	0.646	0.380	0.863	0,808

المصدر: بناء على مخرجات SMAR-PLS4

من خلال النتائج المبينة ف الجدول اعلاه يتضح ان قيمة AVE لبعد كفاءة الموارد البشرية قد بلغت 0.735 مع نفسها وهي اكبر قيمة ارتباط مع بقية الابعاد، فاننا نقول انه لا يوجد تداخل بين المحاور، وان هذا المتغير مستقل بذاته

خلاصة القول النموذج يتمتع بصدق التقارب وصدق التمايز وخير دليل على وجود النموذج المتبع في الدراسة اذا يمكن المرور للمرحلة الثانية والممثلة تحقق من مصارات المعاملات ولتوضيح اكثر تم الاستعانة بشكل التالي:

الشكل رقم (11) النموذج البنائي بعد توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز



2. تحليل التداخل الخطي ومسار المعاملات
 1. علاقة التعدد الخطي:
- جدول رقم (17): نتائج التعدد الخطي

تحسين الخدمة العمومية كمتغير تابع		
VIF	TOLERANCE	المتغيرات الكامنة
1.000	1	كفاءة الموارد البشرية
1.000	1	البنية التحتية
1.000	1	أمن المعلومات

- معامل التحديد (**R Square**) وهو مقياساً لمدى تكرار النتائج التي تمت ملاحظتها في النموذج، استناداً إلى نسبة التباين الكلي للنتائج التي أوضحها النموذج ، أي قدرة شرح المتغيرات المستقلة للمتغير التابع جدول رقم (18): معامل التحديد (**R Square**)

	R Square	R Square Adjusted		
(chin	كفاءة الموارد البشرية	0.437	0.423	حسب
	البنية التحتية	0.754	0.748	
	امن المعلومات	0.730	0.724	
	الخدمة العمومية	0.651	.0.643	

1998)³ فان قيمة معامل التحديد تكون عالية اذا تخطت 67% ومتوسط اذا كانت محصورة بين 33% و 67% ومنخفضة فيما عدا ذلك، ومن خلال الشكل و جدول معامل التحديد نستنتج أن نسب معامل التحديد مابين متوسطة الى عالية وتقع في مجال القبول الخاص بها حسب chin ، وهذا يدل على أن المتغيرات المسقلة (كفاءة الموارد البشرية،البنية التحتية،امن المعلومات،الخدمة العمومية) لها اثر مهم في تفسير المتغير التابع (تحسين الخدمة العمومية) وقدرة على شرحه،

-**مؤشر حجم التأثير F2** وهو مؤشر خاص بقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع كلاً على حدى أي تأثير كل بعد لوحده على على تحسين الخدمة العمومية، عكس معامل التحديد الذي يفسر الأبعاد ككل لى المتغير التابع، وقيمته حسب (Cohen (1988) كالتالي: أكبر من 0.35 عالي من 0.15-0.35 متوسط من 0.02-0.35 ضعيف أقل من 0.02 لا يوجد

وحسب الجدول ادناه يوجد تأثير مرتفع للادار ة الالكترونية بابعادها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط.

³ بعاج الهاشمي، مرجع سبق ذكره 56

الجدول رقم(19): نتائج حجم التأثير F²

	الادارة الالكترونية	كفاءة الموارد البشرية	البنية التحتية	امن المعلومات	الخدمة العمومية
الادارة الالكترونية		1.867	0.775	2.705	
كفاءة الموارد البشرية					
البنية التحتية					
امن المعلومات					
الخدمة العمومية	3.059				

-مؤشر القدرة التنبؤية Q² : يمكن استخدام العلاقة التنبؤية بشكل فعال كمعيار للتنبؤ، حي يوضح مدى جودة اعادة تجميع البيانات التي تم جمعها تجريبيا بمساعدة النموذج، اذا كانت أكبر من الصفر فان النموذج له قدرة تنبؤية ، والعكس اذاكان اقل من الصفر فان النموذج يفتقر الى الأهمية التنبؤية.
جدول رقم (20): مؤشر القدرة التنبؤية

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
كفاءة الموارد البشرية	0.490	0.630	0.634
البنية التحتية	0.583	0.803	0.401
امن المعلومات	0.427	0.557	0.722
الخدمة العمومية	0.490	0.565	0.721

- مؤشر مدى الاعتماد على نموذج الدراسة GOF: وهذا المؤشر يقيس امكانية الوقوف على نموذج الدراسة
دمج الاسئلة وجميع المحاور للحصول على نتيجة اعتمادية النموذج و ذلك حسب المعادلة التالية:

$$Gof = \sqrt{AVE} \times R^2$$

اذا كانت اقل من 0.1 غير مقبول ما بين 0.25 و0.1 ضعيف ما بين 0.36 و0.25 متوسط اكبر من 0.36 عالي

جدول رقم (21) مؤشر مدى الاعتماد على نموذج الدراسة GOF

AVE	R ² Square	
0.540	0.437	كفاءة الموارد البشرية
0.680	0.754	البنية التحتية
0.702	0.730	امن المعلومات
0.653	0.651	الخدمة العمومية
AVE =0.643	R ² = 0.643	قيمة R ² AVE
	GOF= 0.642	

للقوف على مدى جودة النموذج، حيث يتم حسب المؤشر (Goodness of fit of the Model) بعد حساب متوسط R² من خلال جمع معاملات التحديد للمتغيرات الكامنة /عددها ، ثم حساب متوسط AVE كذلك بنفس الطريقة تصبح قيمة مؤشر الاعتماد على النموذج **GOF= 0.642** وهي قيمة عالية، ونقول ان جودة نموذج الدراسة جيدة يمكن اعتماده في اجراء الفرضيات .

اختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية

أما الخطوة التالية فهي اختبار الفرضيات وتأثير كل من المتغيرات المستقلة على التابع، و الجدول التالي يقدم

نتائج هذا الاختبار باستعمال طريقة Bootstrap

جدول رقم (22) اختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية

الرقم	الفرضية
الفرضية الرئيسية	H0: لا توجد تأثير ذوا دلالة احصائية للادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ H1: يوجد تأثير ذوا دلالة احصائية للادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$
الفرضية الفرعية الاولى	H0: لا يوجد تأثير ذوا دلالة احصائية لكفاءة الموارد البشرية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ H1: يوجد تأثير ذوا دلالة احصائية لكفاءة الموارد البشرية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$
الفرضية الفرعية الثانية	H0: لا يوجد تأثير ذوا دلالة احصائية للبنية التحتية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ H1: يوجد تأثير ذوا دلالة احصائية للبنية التحتية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$
الفرضية الفرعية الثالثة	H0: لا يوجد تأثير ذوا دلالة احصائية لأمن المعلومات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ H1: يوجد تأثير ذوا دلالة احصائية لأمن المعلومات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

الجدول رقم (23): معاملات المسار (التأثير المباشر)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	القرار
الادارة الالكترونية -> تحسين الخدمة العمومية	0.868	0.873	0.047	18.463	0.000	يوجد أثر
كفاءة -> تحسين	-0,082	-0,079	0,198	0,413	0,680	لا يوجد أثر
البنية -> تحسين	0,339	0,336	0,159	2,134	0,033	يوجد أثر
امن -> تحسين	0,308	0,311	0,157	1,962	0,050	يوجد أثر

من خلال الجدول اعلاه يتبين لنا ان الفرضية الرئيسية محققة حيث بلغت القيمة المعنوية لها (p values=0.000) وهي أقل من القيمة المعنوية 0.05 إذن يوجد أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى الدلالة، كما تم قبول كل من الفرضية الفرعية الثانية والثالثة، ورفض الفرضية الفرعية الأولى، وسيتم التطرق لهم كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى:

تم رفض الفرضية الفرعية الاولى وقبول الفرضية الصفرية لان ($p \text{ values}=0.680 > \alpha=0.05$) إذن لا يوجد أثر ذو دلالة احصائي لكفاءة الموارد البشرية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى الدلالة 0.05. ويمكن ارجاع ذلك إلى أن

الفرضية الفرعية الثانية:

تم قبول الفرضية الفرعية الثانية البديلة لان ($p \text{ values}=0.033 < \alpha=0.05$) إذن يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبنية التحتية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى الدلالة 0.05. ويمكن ارجاع ذلك إلى أن

الفرضية الفرعية الثالثة:

تم قبول الفرضية الفرعية الثانية البديلة لان ($p \text{ values}=0.033 < \alpha=0.05$) إذن يوجد أثر ذو دلالة احصائية امن المعلومات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى الدلالة 0.05. ويمكن ارجاع ذلك إلى أن

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، حيث تطرقنا إلي تقديم لمحة عامة حول دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية انطلاقا من تعريفها وكذا أبرز المهام و الخدمات التي تقوم بها مع الإشارة إلي الوسائل المتاحة إليها من مورد بشري.

أما في ما يتعلق في دراسة الميدانية، فقد استخدمنا طريقة التحليل من خلال الاستبانة الذي تم توزيعه على عينة من مجتمع الدراسة (45) مفردة ، تم التوصل إلي أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الادارة الالكترونية و تحسين الخدمة العمومية