



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم : علم الإجتماع والديمغرافيا

الموضوع :

الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية إستكشافية بمؤسسة اتصالات الجزائر - الاغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم إجتماع تخصص: علم إجتماع إتصال
- إعداد الطالبتين
* نورالدين يمينة أم الجيلالي
* تيطاوين روان
- إشراف الدكتور:
د/ النوعي عطاء الله

الاسم و اللقب	الجامعة	العضوية
د/ بن عيسى لزهاري	جامعة عمار ثليجي الاغواط	رئيسا
د/ النوعي عطاء الله	جامعة عمار ثليجي الاغواط	مشرف و مقرر
د/ بساس بلخير	جامعة عمار ثليجي الاغواط	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطتك

حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه على أن يسرت لنا إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بجزيل الشكر و العرفان و خالص الدعاء لأساتذتنا الذين

أناروا لنا سبيل المعرفة ، و على رأسهم الأستاذ المشرف

"د/ النوعي عطاءالله " الذي لم يبخل علينا بنصائحه و معلوماته

القيمة.

الذي ساعدنا فكان عملنا هذا ثمرة توجيئه.

إلى الوالدين الكريمين و الإخوة و كل أصدقاء.

إهداء

اللهم لك الحمد أنت نور السموات والأرض ومن فهمن
اللهم لك أسلمت وعليك توكلت.
باسم الله الذي لا تضيع ودائعه أهدي هذا العمل
المتواضع إلى الوالدين الكريين.

إلى إخوتي
إلى كل العائلة.
إلى كل من يعرفني

نورالدين عينة أم الجيلالي

إهداء

احمد الله عز وجل على منه وكونه لإتمام هذا البحث
الى من وضع المولى سبحانه و تعالى - الجنة تحت قدميها ومن
كان دعائها سر ناجي ومن علمتي الصبر أمي الحبيبة
والى من علمني الصبر صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة
أبي الغالي الذي لم يبخل علي طيلة حياته
{ وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا }
سورة الإسراء الآية 24
الى سندي ومسندي في الحياة إخوتي
الى أصدقائي الذي جمعتنا بهم مقاعد العلم

تيطاوين روان

ملخص الدراسة

الملخص بالعربية:

تهدف دراستنا لمعرفة الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط حيث اجريت الدراسة في الفترة مابين شهر أكتوبر 2023 إلى غاية شهر جوان 2024، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، من خلال تطبيق أداة الاستبيان على عينة من عمال واطارات مؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط وقدرت عينة الدراسة ب 100 مفردة .

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط.
 - لكفاءة الموارد البشرية دور في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط.
 - للبنية التحتية دور في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط.
 - لأمن المعلومات مساهمة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط.
- وأكدت نتائج هذه الدراسة على أهمية العوامل الرئيسية الثلاثة - كفاءة الموارد البشرية، وجودة البنية التحتية، وأمن المعلومات - في تحسين جودة الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر - الأغواط. وكانت كالاتي:
- أظهر الموظفون كفاءة عالية و مستوى تدريب جيد، مما انعكس إيجابًا على رضا العملاء وجودة الخدمة.
 - تدعم برامج التدريب والتطوير المستمرة، وبيئة العمل الداعمة، وفرص النمو الوظيفي، استمرار تحسين كفاءة الموارد البشرية.
 - على الرغم من كونها جيدة إلى حد ما، إلا أن هناك حاجة لتحسينات تكنولوجية لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة.
 - ينبغي التركيز على تحديث البنية التحتية التكنولوجية، وتقليل وقت الاستجابة، وحل المشكلات بكفاءة أكبر.
 - تُبذل جهود واضحة في تدريب الموظفين وتطبيق سياسات أمنية فعّالة.
 - تُشكل التحديات المالية عقبة رئيسية.
 - تتطلب معالجة هذه التحديات حلولاً إبداعية لضمان تمويل كافٍ لأمن المعلومات.
 - **الكلمات المفتاحية:** الادارة الإلكترونية - الخدمة العمومية- اتصالات الجزائر.

Abstract:

The study was conducted from October 2023 to June 2024, using a descriptive approach through the application of a questionnaire tool on a sample of workers and executives at Algeria Telecom in Laghouat. The study sample comprised 100 individuals.

The following results were obtained:

- Electronic administration contributes to the improvement of public service at Algeria Telecom, Laghouat.
- The efficiency of human resources plays a role in improving public service at Algeria Telecom, Laghouat.
- Infrastructure plays a role in improving public service at Algeria Telecom, Laghouat.
- Information security contributes to improving public service at Algeria Telecom, Laghouat.

The results of this study highlighted the importance of three key factors - human resources efficiency, infrastructure quality, and information security - in improving the quality of public service at Algeria Telecom - Laghouat.

The findings were as follows:

- Employees demonstrated high competence and a good level of training, positively impacting customer satisfaction and service quality.
- Continuous training and development programs, a supportive work environment, and career growth opportunities support the ongoing improvement of human resources efficiency.
- Although the infrastructure is somewhat good, there is a need for technological improvements to meet the increasing needs of customers.
- Focus should be on updating technological infrastructure, reducing response times, and solving problems more efficiently.
- Clear efforts are being made in employee training and the implementation of effective security policies.
- Financial challenges present a major obstacle.
- Addressing these challenges requires creative solutions to ensure sufficient funding for information security.

Keywords: Electronic administration – Public service – Algeria Telecom

فہرس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	إهداء
	شكر وعرهان
	ملخص الدراسة
	فهرس
	قائمة الجداول والأشكال
أ-ب	مقدمة
الإطار النظري	
الفصل الأول: الجانب المنهجي	
02	تمهيد:
03	1-أسباب اختيار الموضوع:
03	2-أهمية الدراسة:
04	3-أهداف الدراسة:
04	4-اشكالية الدراسة:
06	5-فرضيات الدراسة:
07	6-مفاهيم الدراسة:
10	7-المنهج:
11	8-دراسات السابقة:
الفصل الثاني: الادارة الإلكترونية	
15	تمهيد
16	المبحث الأول: مدخل للإدارة الإلكترونية
16	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
20	المطلب الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية:
22	المبحث الثاني : عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية
22	المطلب الأول : عناصر الإدارة الإلكترونية
23	المطلب الثاني : متطلبات الإدارة الإلكترونية
24	المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية
33	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الخدمة العمومية و تطبيقاتها	
35	تمهيد:
36	المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية
36	المطلب الأول : ماهية الخدمة العمومية
40	المطلب الثاني :مبادئ و عناصر الخدمة العمومية
41	الفرع الأول : مبدأ المساواة:
41	الفرع الثاني : مبدأ الاستمرارية
42	الفرع الثالث : مبدأ التكيف أو المرونة:
46	المطلب الثالث:واقع الخدمة العمومية في الجزائر
49	المبحث الثاني : آلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية :
49	المطلب الأول:منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية
57	المطلب الثاني:معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية:
60	المطلب الثالث: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية
66	خلاصة الفصل .
الإطار التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
69	تمهيد
70	1-منهج الدراسة:
70	2-مجالات لدراسة:
71	3-مجتمع وعينة الدراسة:
71	4-الدراسة الاستطلاعية:
72	5- أدوات الدراسة
72	6-الخصائص السيكومترية :
73	7-أساليب التحليل الاحصائي:
73	8-عرض خصائص عينة الدراسة
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
80	1-عرض وتحليل بيانات الدراسة
80	1-1-تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى.
91	1-2-تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.

104	1-3-تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.
116	2-نتائج الدراسة :
116	2-1-نتائج متعلقة بالبيانات الشخصية للمبحوثين :
117	2-2-نتائج متعلقة بالفرضية الأولى :
118	2-3-نتائج متعلقة بالفرضية الثانية :
119	2-4-نتائج متعلقة بالفرضية الثالثة:
120	2-5-الاستنتاج العام للدراسة:
122	3-الاستنتاج العام:
122	4-مناقشة الفرضيات:
122	4-1-مناقشة الفرضية الأولى:
123	4-2-مناقشة الفرضية الثانية:
123	4-3-مناقشة الفرضية الثالثة:
125	خاتمة
	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق

قائمة

الأشكال والجداول

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	صفحة
01	يوضح خصائص الادارة الالكترونية	21
02	نموذج الإدارة الالكترونية	25
03	يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والالكتروني	27
04	تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس	74
05	تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	75
06	تركيبة عينة الدراسة حسب الخبرة	76
07	تركيبة عينة الدراسة حسب المسؤولية المهنية	78

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
28	تركيبية عينة الدراسة حسب المسؤولية المهنية	01
31	مقارنة بين القادة التقليديين والقادة الالكترونيين	02
73	يوضح حساب الفا كرونباخ لاداة الدراسة	03
73	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	04
74	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	05
76	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة الوظيفية	06
77	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	07
78	يبين العلاقة بين المسؤولية المهنية شعور المبحوثين ان لديهم المعرفة والمهارات الكافية للقيام بمهامك بشكل فعال	08
81	يوضح مدى تقييم مستوى التدريب والتطوير الذي توفره المؤسسة للموظفين	09
82	يبين العلاقة بين نوع الجنس و كفاءة الموظفين تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية	10
84	يوضح مدى شعور المبحوثين ان لديهم المعرفة والمهارات الكافية للقيام بمهامك بشكل فعال	11
85	يوضح مستوى دعم الإدارة في تطوير مهارات وقدرات الموظفين	12
85	يوضح مدى شعور المبحوثين بفرصة النمو الوظيفي في المؤسسة	13
86	يوضح ماتقييم المبحوثين لجودة الخدمة العمومية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط	14
87	يوضح كفاءة الموظفين تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية	15
89	يوضح مدى تلقي المبحوثين ردود فعل إيجابية من العملاء بخصوص تحسين جودة الخدمة	16
90	يوضح تحسين كفاءة الموارد البشرية أدى الى تحسين رضا العملاء	17

91	يبين العلاقة بين نوع الجنس ومدى تلبية البنية التحتية لاحتياجات العمل اليومي	18
92	يوضح العلاقة بين المسؤولية المهنية وتلقي شكاوي بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية	19
93	يوضح تقييم جودة البنية التحتية التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط	20
94	يوضح مدى تلبية احتياجات العمل اليومي	21
95	يوضح مدى شعور المبحوثين بالبنية التحتية تدعم تقديم خدمة عمومية عالية الجودة	22
96	يوضح تقييم سرعة الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة	23
97	يوضح مدى اعتقاد المبحوثين ان تحسين البنية التحتية يساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية	24
99	يوضح مدى تلقي شكاوي من عملاء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية	25
101	يوضح مدى اعتقاد المبحوثين ان تحسين البنية التحتية سيؤدي الى تقليل وقت الاستجابة وحل المشكلات بسرعة اكبر	26
103	يوضح تقييم تاثير البنية التحتية على رضا العملاء الحاليين	27
104	يوضح العلاقة بين نوع الجنس وتلقي تدريب حول امن المعلومات	28
106	يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي ومدى معرفة المبحوثين بامن المعلومات	29
107	يوضح متابعة المؤسسة سياسات واضحة لحماية المعلومات	30
109	يوضح مدى فعالية الإجراءات الأمنية المتبعة في المؤسسة	31
110	يوضح امتلاك المؤسسة لانظمة حماية من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة	32
111	يوضح مستوى الأمان في الشبكة الداخلية للمؤسسة	33
112	يوضح تاثير امن المعلومات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء	34

113	يوضح مساهمة امن المعلومات في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية	35
115	يوضح التحديات التي تواجهها مؤسسة اتصالات الجزائر في تطبيق امن المعلومات	36

مقدمة

مقدمة:

إن الجزائر على غرار باقي الدول تحاول مواكبة التطور الحاصل في المجال العلمي والتكنولوجي مما يسمح بتسهيل الحياة اليومية للإنسان والنتائج التي تنعكس على تطبيقاتها في المجال الاقتصادي والاجتماعي وبصورة أخرى على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الألية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة ساعدها في ذلك ظهور شبكة الإنترنت وما نتج عنها من تأثير في تسهيل العمليات الإدارية ، وتبسيط إجراءاتها وتقليل إستخدام الورق وتحقيق عدد من المزايا الأخرى ، هذه التطورات كان لها الأثر البارز في إحداث تغييرات جذرية على أداء المؤسسات في مجال الخدمة العمومية.

إن أهم التطورات العالمية والتكنولوجية في هذا المجال (الإدارة ،الخدمة العمومية ، الخدمات... إلخ) تبرز في مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية و وسائلها في حياة اليومية للمواطن ويتركز مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية على الإمكانيات المتميزة للإنترنت والقدرات الجوهرية للمؤسسة دون أية حدود لتحقيق أهدافها فهي المدرسة الأحدث في التسيير وقد جاءت كرد فعل واقعي الإستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة ، لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية ، وتوفير الجهد و الوقت والمال من ناحية أخرى، وكذلك إستخدام شبكة الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز عدد من الوظائف (الإنتاج ، التسويق ، المالية.) وهذا بتطوير العمليات، المنتجات و الخدمات بطريقة إلكترونية، ويساعدها في ذلك عدد من الخصائص التي تتمتع بها على مدار الساعة وفي كل مكان فهي امتداد للتطور التكنولوجي ونتائج لتطور تبادل المعلومات إلكترونيا كما أنها تتميز بخاصية العمومية بمعنى قابلية الممارسة في مختلف المؤسسات أيا كان حجمها وطبيعتها أو نشاطها ، وكما ذكرنا أنفا فإن الجزائر كغيرها من الدول تسعى بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الإتصال من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالإعتماد على شبكة الإنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية. هذا النهج الإلكتروني

وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال إكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على عمال و إنتظار المواطنين في طوابير لدفع ملفات الهاتف الثابت وتلقي الفواتير وخدمات أخرى التي أدت إلى ظهور مشاكل البيروقراطية و إنعدام الشفافية وتضييع الوقت والأخطاء الإدارية مما دعى إلى ضرورة وضع خطوات للمضى قدما في المجال التكنولوجي وتطبيق الإدارة الإلكترونية بهدف تعزيز الإقتصاد الوطني من جهة ورفع من أداء المؤسسات التكنولوجية وإدارة العمومية في مجال الخدمة العامة

للمواطن و أهم البوادر كانت سنة 2013 في مشروع "المواطن الإلكتروني" الذي يعد خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية ، باعتبارها كأحد أهم الإستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية ، وتقريب المواطن أكثر من الإدارة وتبسيط الإجراءات الإدارية وهذا من أجل إرضاء الصالح العام و للوصول إلى ذلك لابد من تحقيق جملة من المتطلبات التقنية والبشرية لتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية وتكريس مفهومها.

ولإنجاح هذا المشروع قامت الحكومة الجزائري بجملة من الاجراءات والتدابير، والتي تظهر عموما في التشريعات والقوانين الناظمة لمشروع الحكومة الإلكترونية، استيراد الاجهزة التكنولوجية غير المتوفرة محليا، انشاء بنية تحتية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، البرامج التدريبية على اجهزة وأساليب الادارة الإلكترونية، ورقمنة وتعميم بعض الخدمات الإدارية في شبكة اتصال عامة وطنية، خاصة المتعلقة باستخراج شهادات وعقود الحالة المدنية، ومحاولة تسريع تدفق الانترنت، التعديل في وظائف وهياكل وأساليب عمل الإدارات العمومية... الخ. لكن في ظل وجود الكثير من المشاكل والتي منها ما هو معتاد في الادارة العمومية التقليدية ومنها ما يخص هذا المشروع، أعاقت الحكومة الجزائرية في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بالشكل الرشيد والسريع، ولعل أهم هذه المشاكل مظاهر الفساد المختلفة والأمية الالكترونية بين معظم الجزائريين، وكذا سوء التخطيط والتسيير ونقص بعض الإمكانيات المادية المالية، ذهنية المجتمع الجزائري، ضعف العديد من الخدمات العمومية.

الإطار النظري

الفصل الأول: الجانب المنهجي

تمهيد:

1-أسباب اختيار الموضوع:

2-أهمية الدراسة:

3-أهداف الدراسة:

4-اشكالية الدراسة:

5-فرضيات الدراسة:

6-مفاهيم الدراسة:

7-المنهج:

8-دراسات السابقة:

تمهيد:

إن الإطار المنهجي للدراسة يعد من أهم الفصول النظرية بالنظر لما يجمله من تحديد منهجي للاتجاه الذي ستكون عليه باقي الفصول النظرية حيث ستعرض فيه جملة من المبررات والأهداف التي يسعى إليها من خلال اختبار الموضوع دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ونحو تحديد معالم الدراسة الميدانية بناءً على الصياغة الدقيقة للإشكالية البحث وتساؤلات الدراسة وكذا جملة من المؤشرات التي ستتناولها الدراسة وختاماً بالدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

1-أسباب اختيار الموضوع:

من البديهي أن لكل باحث أراد الخوض في دراسة أسباب و دوافع جعلته يتمسك بموضوع بحثه و من هذه الأسباب ما هو ذاتي و ما هو موضوعي :

-الاسباب الذاتية:

- الرغبة في الاهتمام الشخصي لدراسة الموضوع
- الرغبة في الحصول على درجة علمية من خلال إعداد و تقديم مذكرة حول موضوع الدراسة.
- محاولة توظيف المعارف النظرية المتعلقة بمنهجية البحث العلمي والكشف عن مدى القدرة على التعامل مع المعلومات وتوظيفها منهجيا.
- إثراء المعارف حول موضوع الدراسة.

-الأسباب الموضوعية:

- تعد الإدارة الالكترونية واحدة من أهم المواضيع التي يمكن دراستها ميدانيا مكانية و التحكم فيها لمعرفة الدور الذي تساهم فيه في تحسين الخدمة العمومية.
- محاولة التعرف على كيف يمكن ان تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.
- موضوع الإدارة الالكترونية موضوعا متجددا يتماشى مع مختلف التطورات والتغيرات الحاصلة.

2-أهمية الدراسة:

تتدرج أهمية الدراسة في محاولة التوضيح مدى التأثير الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية والاستفادة من النتائج التطبيقية للدراسة ،باعتبار ان موضوع الادارة الالكترونية يكتسي أهمية بالغة ، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية هو اساس تحسين الخدمة العمومية والرقمي بها الى مستوى تطلعات المواطن

3- أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التحقيق في فرضياته والتوصل إلى نتيجة معينة بشأن تساؤلات إشكالية الموضوع، ولتحقيق الهدف الأساسي تم تقسيمه إلى عدة أهداف فرعية تتمثل في:

- ماهي أهم النتائج و المميزات المحققة من تطبيق الإدارة الالكترونية.
- تسليط الضوء على واقع الخدمة العمومية
- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها.
- محاولة معرفة المعوقات التي تحول دون الإستفادة من الادارة الالكترونية بصفة ملائمة في الخدمة العمومية.
- تقديم إقتراحات تساهم في استعادة المسؤولين في هذا المجال من تفعيل وتطور الإدارة الالكترونية.
- إثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية.

4- اشكالية الدراسة:

نتج عن التطور العلمي والتقني انتشار الانترنت واشباع الحاجات واتساع الأنشطة الفعاليات التي تمارسها المؤسسات وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأعمال و الخدمات وبالتالي تقديمها على صورة لم تكن عليها، أصبحت نتاج لمجموعة من التطورات والتغيرات التي تحرك عجلة خدمة المواطنين داخل نسق الإدارة من خلال تبني خطط عمل متناسق وصارم لتعزيز كفاءات الإدارات والمؤسسات العمومية للخدمات. والجزائر كغيرها من البلدان أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارة العمومية لن يأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد قدرتها التنافسية، بالإضافة إلى أنه يكتسي موضوع الإدارة

الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية أهمية بالغة ، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية يعد منطلقا لإصلاح الخدمة العمومية.

في هذا الإطار تجلت تحسين الخدمة العمومية في الاستجابة لمتطلبات وتطلعات المواطنين ومقتضيات التطور والحدثة وهذا الأمر الذي يجعل من كافة السياسات والمخططات المراد تجسيدها ، في مجال تحسين الخدمة العمومية من خلال العصرية وترقية مرافقها العامة وادراج إصلاح الخدمة العمومية ضمن المحاور الإستراتيجية وتلبية الحاجات العامة للجمهور . بقدر من الكفاءة والاحترافية وتشخيص الاختلافات التي شهدتها واقع الخدمة العمومية ،والاعتماد على أفضل السبل والآليات والرفع من مستوى تقديم وتحسين الخدمات ونجاعتها ،والتي تعتمد على التنسيق الداخلي للمؤسسة والتعامل مع جمهورها الخارجي .ومع ظهور هذه التعاملات الخدمائية الالكترونية وتوسعها بشكل متزايد صارت المؤسسات تميل إلى بلوغ ما يعرف بالإدارة الالكترونية. فالإدارة الالكترونية تعتمد عليها مختلف المؤسسات لتحقيق أهدافها الموجودة بكفاءة عالية باعتبارها القوة الدافعة لتحولات الاقتصادية والاجتماعية ، حيث تعمل على تنشيط الإجراءات وتوفير البيانات والمعلومات لكافة المستفيدين ، وتعد عصب الحياة داخل المؤسسة تعمل لكسب وضم الجمهور للمؤسسة وقبوله لها وبالتالي يصبح بلوغ الجودة أهم اهتماماتها.

ومن خلال ما تم التطرق اليه حول موضوع الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية والذي أصبح محل نقاش وحديث الفاعلين والسعي نحو البحث في المشكلات التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية في الخدمة العمومي، مما يحيلنا ذلك الى طرح التساؤل الرئيسي:

الاشكالية الرئيسية:

مامدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط؟

التساؤلات الفرعية:

من منطلق الاشكالية تتفرع مجموعة من التساؤلات على النحو التالي:

✓ التساؤل الفرعي الاول: ما دور كفاءة الموارد البشرية في تحسين الخدمة

العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط؟

✓ التساؤل الفرعي الثاني: فيما يتمثل دور البنية التحتية في تحسين الخدمة

العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط؟

✓ التساؤل الفرعي الثالث : كيف يساهم أمن المعلومات في تحسين الخدمة

العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط؟

5- فرضيات الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والأسئلة الفرعية المطروحة ، تم صياغة

الفرضيات التالية:

- أ/ الفرضية الرئيسية:

- تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط

- ب/ الفرضيات الفرعية :

- لكفاءة الموارد البشرية دور في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط.

- للبنية التحتية دور في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط.

- لأمن المعلومات مساهمة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط

يستلزم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية إتباع خطوات مدروسة للوصول لأفضل نتائج

6- مفاهيم الدراسة:

تعد المفاهيم من المنطلقات الأساسية في البحوث والدراسات العلمية ، لأنها تساعد على إعطاء الصورة الموضوعية للبحث ، وتساعد على إمكانية التعريف والتحديد الدقيق لمسألة البحث بلغة علمية غير متناقضة.

ومن هنا يمكن تحديد المفاهيم الرئيسية والأساسية للموضوع المفاهيم ذات الصلة الواردة في الدراسة

1- الإدارة:**لغة:**

مشتقة من الفعل دار دورانا أي تحرك وعاد إلى حيث كان أو ما إلى كان عليه . قولهم أدار الشيء أحاط به وأدار الشيء تعطاه ودوار على المر عالجته وهي الاسم والمصدر من أدار والمدير هو من يتولى النظر في الشيء وهو لاحقاً من يتولى إدارة جهة معينة في البلاد.¹

الإدارة لغة دار يدور دورانا وأدار ،يدير إدارة ،جعل الشيء يدور بمعنى سيره وساسه وأحاط بالأمر ،وإدارة المركز الذي تدار منه الأعمال والمدير هو من يتولى تدبير العمل²

اصطلاحاً:

عرفها لفنجستون بأنها : الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل أو قل التكاليف في حدود الموارد والتسهيلات المتاحة بحسن استخدامها .³

يرى لفنجستون بان الإدارة هي طريق سهل للوصول غالى المعلومات بأقل تكلفة.

عرفها ستيليرون : الوظيفة التي تتعلق بتجديد سياسات المنظمة والتنسيق بين التمويل والإنتاج والتوزيع وقرار الهيكل التنظيمي والرقابة على أعمال التنفيذ.⁴

¹ عبد الطيف فطيش: الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق، منشورات الجيلي، بيروت ، 2003 ، ص . 11

² فرحات يوسف شكري: المعجم طلابي عربي عربي، ط1 ،دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2004، ص. 193

³ محمد سمير : حمداً الإدارة الالكترونية 1 ، ط ، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009 ،ص.

⁴ أحمد محمد : غنيم الإدارة الالكترونية، أفق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة ، 2004 ، ص. 2.

يرى ستيليرون بأن الإدارة في حد ذاتها وظيفة تنبثق من الأعمال ومتطلباتها.

التعريف الاجرائي:

هي العمليات والإجراءات التي يتبعها المديرون والموظفون في تنظيم وتنفيذ الأنشطة والمهام في المؤسسة أو المنظمة. والتي يتم من خلالها يتم تحديد الأهداف والمعايير التي يجب تحقيقها بوضوح، مما يساعد في تحديد الخطوات اللازمة لتحقيقها. بالإضافة الى جملة من النشاطات مثل تنظيم العمليات والتخطيط والتنفيذ والمراقبة والتقييم.

الإدارة الالكترونية:

تعرف على أنها: منهج يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمؤسسات ، باستخدام كل الوسائل الالكترونية مثل البريد الالكتروني أو، التحويلات الالكترونية للأعمال ، والتبادل الالكتروني للمستندات والنشرات الالكترونية وأي وسائل الكترونية أخرى.⁵

يعرفه البنك الدولي : مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاتصالات بتغير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين مع المؤسسات التجارية ومع الحكومة ، والسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وزيادة الفعالية وتعزيز المجتمع المدني.⁶

يتضح من خلال هذا التعريف بان الإدارة الالكترونية تكنولوجيا يعتمدها المواطنين داخل المؤسسات للتفاعل.

التعريف الاجرائي للإدارة الالكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي استخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل الحوسبة السحابية، وتطبيقات الويب، والبرمجيات الخاصة بإدارة العمليات، لتسهيل وتحسين العمليات الإدارية والتنظيمية

⁵ حسين محمد حال :سن الإدارة الالكترونية المفاهيم ، المفاهيم، الخصائص ،المتطلبات 1ط ، مؤسسة الورق النشر التوزيع، الأردن ،41ص، 2011.

⁶ نفس المرجع ص41.

داخل المؤسسات والمنظمات. تتيح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات إدارة المعلومات، وتنظيم العمليات، وتبسيط التواصل، وزيادة الكفاءة
الخدمة العمومية:

-الخدمة:

يعرفها فليب كلوثر : أنها النشاط أو انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنها أي ملكية، وان إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أولا تكون.⁷

وهناك من يعرف الخدمة على النحو التالي، يقصد بالخدمة الخطوات المهنية التي تتم أثناء تقديم مساعدات موجهة للأفراد و الجماعات، وتشتمل هذه الخطوات على الدراسة والتشخيص والعلاج بالفرد صاحب المشكلة يحتاج إلى دراسة حالته دراسة اجتماعية ثم تحليل الظرف التي أدت إلى المشكلة ثم وضع الخطوط الرئيسية لمواجهة مشكلة أما عن الجماعة فإنه يحتاج إلى دراسة علمية للتعرف على قدرات أعضائها و مهارتهم مثل تحليل الظروف يقصد وضع خطة للعمل معها .⁸

التعريف الاجرائي للخدمة:

الخدمة هي أي نشاط يُقدمه شخص أو منظمة لفائدة آخرين، ويمكن أن تشمل مجموعة متنوعة من الأنشطة والعمليات التي تلبى احتياجات العملاء أو تلبى رغباتهم. يمكن تقديم الخدمات في مجالات متعددة مثل الصحة، والتعليم، والضيافة، والتكنولوجيا، والخدمات المالية، والنقل، والترفيه، وغيرها.

الخدمة العمومية:

تعرف الخدمة العمومية بأنها جميع الخدمات التي من غير الممكن استعمالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون و يكون

⁷محمد سمير :حمداً مرجع سابق، ص 42.

⁸منال طلعت محمود : الخدمة العمومية رؤية نظرية ومجالات الممارسة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، 2012 ، ص 35.

من الضروري استغلالها معزل عن [قواعد السوق، و تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها و القيام بها من حيث أداءها و مراقبتها].⁹

كما تعرف الخدمة العمومية " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على ت أن كون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين¹⁰

يتضح من خلال هذا التعريف أن الخدمة العمومية تلبى حاجات المواطنين من اجل تحقيق الجودة و الرفاهية لتعين المعيشة.

التعريف الاجرائي للخدمة العمومية:

الخدمة العمومية تشير إلى الخدمات التي يقدمها القطاع العام أو الحكومة للمواطنين، وتهدف إلى تلبية احتياجات الجمهور وتعزيز الصالح العام. وتشمل هذه الخدمات مجموعة متنوعة من الأنشطة والخدمات الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على حياة الناس وتحافظ على النظام الاجتماعي والاقتصادي.

7- المنهج:

ثم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي ويعرف هو طريقة منهجية مرتبة يقوم فيها الباحث بدراسة موضوع بهيئته الطبيعية ويدعمه في ذلك القيام بجمع الكم الذي يراه مناسباً من البيانات والمعلومات ثم توضيح العلاقة بين متغيرات البحث في صورة أسئلة أو فروض وبعد ذلك استخدام أدوات التحليل الاحصائية التي تتناسب

⁹ صالح بخالد: آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص الإدارة وتسيير المجمعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2017-2018، ص 10.

¹⁰ العربي بوعمامة : الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، لعدد 9 جامعة

الوادي، ديسمبر 2014، ص 40.

وطبيعة بيانات البحث ويلي ذلك وضع النتائج ثم ينتهي الباحث بصياغة الحول التي يرى من وجهة نظره أنها مناسبة.¹¹

نظراً لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية على سير وإدارة المرفق العام و بالتالي تحسين الخدمة العمومية من خلال تحديد الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من إيجابياتها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية دقيقة بطريقة موضوعية، ويتجلى اعتماد هذا المنهج من خلال السرد ووصف وتحليل أهم التعاريف والعناصر والخصائص المميزة للإدارة الإلكترونية وكذا تحسين الخدمة العمومية أي برصد الظاهرة في مختلف أبعادها، مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك.

8. دراسات السابقة:

الدراسة بومعزة مروة بعنوان: اثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية الأغواط، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة عمار ثليجي الأغواط، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية، حيث اعتمدت المنهج الوصفي والتحليلي، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان، وزع على 80 عينة من مجتمع الدراسة، وقد تم استرجاع (76) استبيان، واستخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، بالإضافة إلى برنامج (smart-pls) لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، حيث أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية البلدية بالأغواط بأبعادها (عتاد الحاسوب، البرمجيات والشبكات، قواعد البيانات، والكفاءات البشرية)، ومن جانب آخر أظهرت النتائج

11 1 عمار بوحوش، محمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، ص56-57.

عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حول أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات (السن - الجنس - المستوى التعليمي - الأقدمية)
 دراسة طارق بن قسيمي بعنوان، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد الثاني، العدد الثاني، 2017 .

هدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، كما هدف إلى تحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية وذلك بإجراء دراسة ميدانية لمستشفى سليمان عميرات بمدينة بركة. ولتحقيق ذلك استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. كما تم توزيع 150 استبانة استرجع منها 90 استمارة، حلل بياناتها اعتمادا على أساليب إحصائية منها كرونباخ ألفا للتأكد من الثبات، والتكرارات والنسب المئوية لوصف متغيرات الدراسة، والوسط الحسابي لتحديد مستوى الإجابة على متغيرات الدراسة وتحليل الانحدار الذي أظهرت نتائجه وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمستشفى. حيث أن الإدارة الإلكترونية تؤثر معنويا على جودة الخدمة الصحية وتحسن من أدائها. وبناءا على نتائج الدراسة تم التقدم بالعديد من التوصيات التي كان أهمها تعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية مع التركيز على تدريب الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الإدارة الإلكترونية.

دراسة احلام مشراوي بعنوان، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة خدمة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة عمار ثليجي الأغواط، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة عمار ثليجي الأغواط، 2021.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، حيث تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، و جمع البيانات بالإعتماد على المقابلة مع بعض أفراد عينة الدراسة، و الاستبيان الذي استهدف الأساتذة الدائمين بكلية، حيث تم توزيع (53) استبيان على عينة من أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرجاع (47) استبيان وتحليل بيانات استبيان تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS26.0). وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة الادارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، من جانب آخر أظهرت النتائج وجود تقارب ذو دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الادارة الإلكترونية، ويرجع ذلك الى كون افراد عينة الدراسة من نفس الفئة، بالإضافة الى حداثة تبني مشروع الإدارة الإلكترونية على مستوى الكلية محل الدراسة، ويجمع الاغلبية على ان يتم تعميم تطبيقها مستقبلا وبجودة عالية. من خلال هاته الدراسات سنحاول قدر الإمكان إعطاء توضيحات جديدة حول الموضوع من خلال تبيان نقاط التشابه و محاولة إيجاد حلول لبعض الأسئلة و الإنتقادات و إثراء الموضوع بإحصائيات و دراسة عملية .

الفصل الثاني: الادارة الإلكترونية

تمهيد

المبحث الأول: مدخل للإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية:

المبحث الثاني : عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول : عناصر الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني : متطلبات الإدارة الإلكترونية

المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد

أصبح الاندماج في عصر المجتمع الإلكتروني، والتكنولوجيا الرقمية أمرا ضروريا لتحسين العمل الإداري العمومي وزيادة كفاءته، هذا ما أدى إلى بروز مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تعتبر تحديا أمام الحكومات والإدارات العمومية، والواقع أن المؤسسات والإدارات العمومية المعاصرة أصبحت تحتاج إليها لتتولى مهام تسيير مختلف وظائفها وأنشطتها وصولا إلى الأهداف الجديدة المنشودة بأكبر كفاءة وفعالية، حيث لم تعد نماذج الإدارة والأعمال التقليدية تصلح للبيئة المتنامية كما و نوعا، وبالتالي فتطبيق الإدارة الإلكترونية أصبح مطلب وضرورة لا غنى عنها لما تحققه من نتائج ايجابية في مجال تقديم الخدمة العمومية للمواطن الجزائري، خاصة في ظل تغير المفاهيم والتصورات بما يحقق رفاهية الإنسان و تقدمه .

المبحث الأول: مدخل للإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة التطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة لذلك إرتأيننا أن نوضح مفهوم الإدارة الإلكترونية و أهميتها في أرض الواقع من خلال شرح لكافة خطوات تطبيقها و المتطلبات الضرورية لذلك.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تعددت تعاريف الإدارة الإلكترونية منها ما هو بسيط ومنها ما هو مركب ومعقد ،من أهمها ما يلي:

أنها وسيلة تستخدم لرفع مستوى الأداء و الكفاءة باستخدام الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرة الإلكترونية والرسائل الصوتية .

كما عرفها البعض على أنها استخدام الحاسب الآلي في استقبال وتنظيم وتخزين وتحليل ومعالجة المعلومات لتقديم خدمات أفضل للمستنفدين وتتميز بالسرعة والدقة¹.

وجاء في تعريف آخر على أنها تمكين جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية،بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في التقليل من استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين،والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات تكون إدارة جاهز لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.²

ومن تعريفاتها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطل هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية وتتيح الإدارة

¹ تارقي يونس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بلدية أولاد عيسى إدرا،مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،تخصص إدارة أعمال،جامعة ورقلة ،الجزائر ، 2017 ،ص3

² المرجع السابق ص 4.

الإلكترونية المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري و الآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة والعملاء أو بالعكس فهي ممارسة تتسم بتكامل تام للعلاقات بين الحلقات الضرورية أو المستويات الإدارية في بنية المنظمة . وعرفها آخرون على أنها تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، EDI ؛ EFT وشاشات الكتالوجات، E- Mail والبريد الإلكتروني. ومن تعريفات الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة لإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة¹.

ونعرف الإدارة الإلكترونية على أنها إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال امثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة انطلاقا من المفاهيم السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها تنسيق جهود الموظفين والعاملين في إطار مؤسسي للوصول إلى الأهداف المحددة سلفا باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بشكل واعي للاستفادة من مزاياه وذلك للوصول إلى مراكز ريادية في إطار نشاطها. عرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها²:

مصطلح حديث يشير إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات من أجل زيادى كفاءة و فعالية و شفافية و مسائلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات الى المواطن و مجتمع الأعمال تمكنهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية و يقضي على الفساد و إعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية و المتعلقة بهاو التي تؤثر على مختلف نواحي الحياة.

¹ بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال والتسويق، جامعة الجزائر 03 2016، ص31.

² سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليزراوي العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص15.

أما الإتحاد الأوروبي فعرفها¹:

الإدارة الإلكترونية حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتقديم للمواطنين و قطاع الأعمال الفرصة للتعامل و التواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للإتصال مثل الهواتف،الفاكس،البطاقات الذكية،البريد الإلكتروني و الأنترنت... الخ و هي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها و كذا الإدارة و القوانين و التنظيم ووضع إطار لتحسين و تنسيق طرق إيصال الخدمة و تحقيق التكامل بين الإجراءات.

إن الإدارة الإلكترونية يرتبط تعريفها بالدور المهم و الشامل لإستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تسيير و فاعلية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية و القضاء على المشكلات الإدارية المتبقية و الناجمة عن إستخدام الأوراق في التعامل الإداري،و ما نشأ عنها من بيروقراطية و روتين إداري أثر سلبا على أداء الخدمات للجمهور.²

الإدارة الإلكترونية هي أيضا إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزيائنها مع إستغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل إستغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة فالمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية الشائع في كثير من الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية و رفع كفاءتها ،و تعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.³

من خلال هذه التعاريف يتم إستنتاج أن الإدارة الإلكترونية يقصد بها تسهيل و تقديم الخدمة للمواطنين بأكثر فاعلية و بأدنى جهد و أقل وقت ممكن و ذلك بالتخلي عن المعاملات الورقية و إستبدالها بوسائل إلكترونية و الإستخدام الأمثل للمعلومات المتاحة بتوظيف كل الموارد المادية و البشرية و ذلك لتحسين الأداء الحكومي.

¹ علي حسين باكر،المفهوم الشامل لتطبيق الحكومة الإلكترونية،مجلة الآراء حول دول الخليج،2006،ص 26.

² رأفت عبد الباقي رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة و المتغيرات العالمية الجديدة،2004،ص 11.

³ نفس المرجع السابق ص ص 12، 13.

مما سبق يظهر لنا جليا أن الإدارة الإلكترونية لها تأثير واضح على البيئة الداخلية و الخارجية و مدى فاعليتها في المساهمة الدائمة لتطوير الخدمات المتاحة للمواطنين و كذا في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات و ما يرافقها من انبثاق ثوره قوية لتحديات في القرن الواحد و العشرين التي تشمل العوملة، الفضاء الرقمي ،اقتصاديات المعلومات و المعرفة و ثورة الانترنت 1

فالاهتمام بالإدارة الإلكترونية انبثق عنه ثورة قوية في تقنيات و نظم المعلومات لتحديات العالم الرقمي و يضيف عامر المزيد من الدلائل على أهمية الإدارة الإلكترونية من أهمها:

1. تحسين فاعلية الأداء و اتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات و البيانات لمن أراها لتسهيل الحصول عليها، و إمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية المتوفرة

2- المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول الى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل الذي يرغب فيه حيث أصبح المكتب باستخدام التطبيقات الإدارية الإلكترونية ليس لها حدود.

3- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الادرات المتباعدة جغرافيا.

4- سهولة و سرعة وصول التعليمات و المعاملات الإدارية للموظفين و الزبائن

والمراجعين

5- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال وجهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنبابة عن

الدوائر الأخرى

6- سهولة تخزين و حفظ البيانات و المعلومات و حمايتها من الكوارث و العوامل الطبيعية

¹ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص 27.

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية بشكل واسع في تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات، وهذا ماينعكس إيجابا عل مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين ، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة.

المطلب الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية:

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العامة ومن أبرزها نخص بالذكر ما يلي:

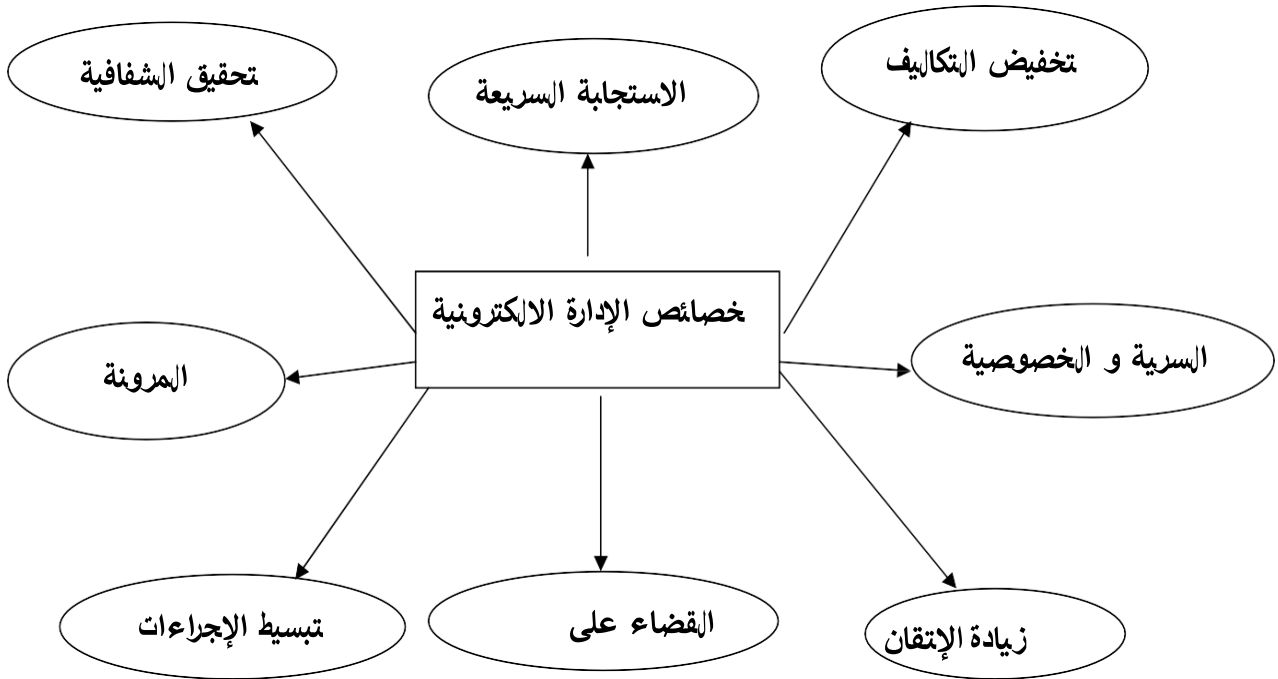
1. إنها عملية إدارية: وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف أو سياسات وان كانت سريعة التغيير.
 2. إنها إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني ، الرسائل الصوتية... الخ. تتمثل في الهاتف المحمول، المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد و وصلات شبكة.
 3. إدارة بلا لانترنت ليست في حاجة الى مباني ضخمة لاستعاب موظفيها ومكانتها وإنما مكان صغير محدود ويكفي لاستعاب بعض أجهزة الحاسوب، ويصلح يكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم .
 4. إدارة بلا زمان: حيث تمثل تفاعل حي ومباشر سواء بين العاملين أو بينهم بين الزبائن، الموردين و الأطراف الأخرى ، كما أنها تعمل وفق قاعدة 07/24 أي 24 ساعة في اليوم وطول 7 أيام مباشرة¹
- يتضح بأنها إدارة اختفت فيها الوثائق الورقية في المعاملات التجارية وتسليم المنتجات الكترونيا بدون جهد.

¹ كافية عيدوني، حميد بن حجوبة: مجلة أصيل البحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 2، جامعة عباس أغرور، خنشلة، ديسمبر 2007ص22

5. السيطرة الإدارية: إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة وتوقع الخلل وتتبع معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية ويمنع احتكار الحكومة.

6. جلب المواطنين: وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزء مهما من روتين حياتهم¹.

7. الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة : يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكانياتها الاستجابة السريعة للأحداث .



الشكل رقم 01: يوضح خصائص الإدارة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبان

¹ مختار حماد: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة تطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، 2007، ص12

المبحث الثاني : عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول : عناصر الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تهيئة البيئة المناسبة لانطلاق نشاطها كي تتمكن من تنفيذ ما هو منوط بها، فتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب ان يراعي توافر عدة عناصر و متطلبات يمكن ذكرها في مايلي:

تشمل عناصر الإدارة الإلكترونية ثلاثة مكونات أساسية كالتالي⁽²²⁾:

- **عتاد الحاسوب (Hardware)** : يضم المكونات المادية للحاسوب وملحقاته ومختلف نظمه.

- **البرمجيات (Software)** : تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل Operating Systemes

ونظم إدارة الشبكة ، الجداول الإلكترونية ، أدوات تدقيق البرمجة ، كما تضم برامج التطبيقات ، مثل برامج البريد الإلكتروني ، برامج التجارة ، قواعد البيانات ، وبرامج إدارة المشروعات ، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت ، الإكسترانت ، الإنترنت)

- **صناع المعرفة**: إذ تمثل القيادات الرقمية (Digital Leaderships) وكل ما يشمل رأس المال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يمكن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتعاملون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية.

⁽²²⁾عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 29.

المطلب الثاني : متطلبات الإدارة الإلكترونية

1- متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في الخدمات العمومية:

ستحاول تقسيم المتطلبات اللازمة في عملية التطبيق و التي نذكر منها⁽²³⁾:

المتطلبات الادارية والامنية: تنحصر المتطلبات الادارية والامنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الادارة الالكترونية في العناصر التالية:

- وضع استراتيجية وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل ادارة، او هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الادارة الالكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الادارة العليا في الهرم الاداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
- توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكلم الهائل من الاتصالات، دون اهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، واجهزة وحاسبات الية، و محاولة توفيره واتاحتة للأفراد والمؤسسات.
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات وفق تحول تدريجي وهذا بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تتسجم و مبادئ الادارة الالكترونية.
- متطلب الكفاءات المتخصصة: أي ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني.
- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية .

⁽²³⁾ عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص ص 24 - 26.

المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود ارادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني، ومساندة لمشاريع الادارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الالكتروني والادارة الإلكترونية.

المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

اذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الاجهزة الادارية الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الادارية مع الاستعانة بوسائل الاعلام، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الادارة الإلكترونية دون اهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وايجاد مصدر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

متطلبات البنية التحتية للاتصالات:

ترتبط بإيجاد حواسيب الكترونية ونظم بيانات متكاملة واكشاك الكترونية في الامكان العمومية، والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الاجهزة الادارية داخل الدولة، وتختلف متطلبات الادارة الإلكترونية بين مبادرة الكترونية واخرى حسب برامج التحول الالكتروني وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الاتمة الكلية او الجزئية لوظائف وانشطة المنظمات الادارية.

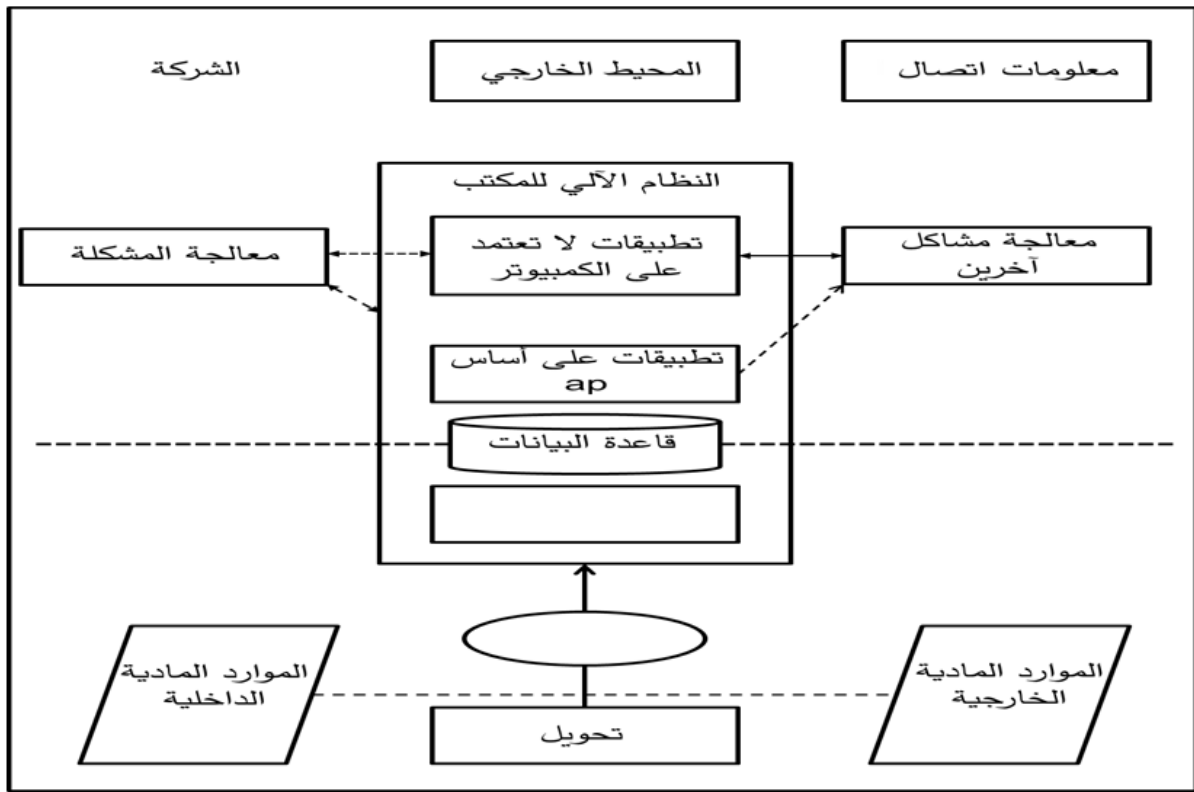
المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف التي تشبه تلك الوظائف الموجودة والمألوفة على مستوى الإدارة التقليدية و الروتينية ن إلا أن هذه الوظائف أصبحت أكثر مردودية وفاعلية في ظل الإدارة الإلكترونية وهذا ما ستنتم الإشارة إليه من خلال هذا المطلب وبيان الفروق بين الإدارتين وهذا على مستوى الوظائف.

❖ نموذج الإدارة الإلكترونية:

ليكون القارئ على معرفة وإطلاع كامل بوظائف الإدارة الإلكترونية، لا بد من الاطلاع على النموذج المستخدم حالياً للإدارة الإلكترونية حيث نتوصل عند الاطلاع على هذا النموذج بأن هذه الإدارة تعتمد على أحدث تكنولوجيا هذا القرن، ولا يمكن أن تكون هناك إدارة إلكترونية ناجحة دون الاعتماد عليها وهذا موضح في الشكل التالي:

شكل رقم 02 نموذج الإدارة الإلكترونية



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 25.

أولاً: التخطيط الإلكتروني قد لا يتضح تأثير الإدارة الإلكترونية على وظيفة التخطيط من حيث التحديد العام، حيث أن التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني يهدف كل منهما إلى

وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها، إلا أن التأثيرات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاث مجالات وهي:²⁴

أن التخطيط هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنوات القادمة وعادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلباً على كفاية التخطيط.

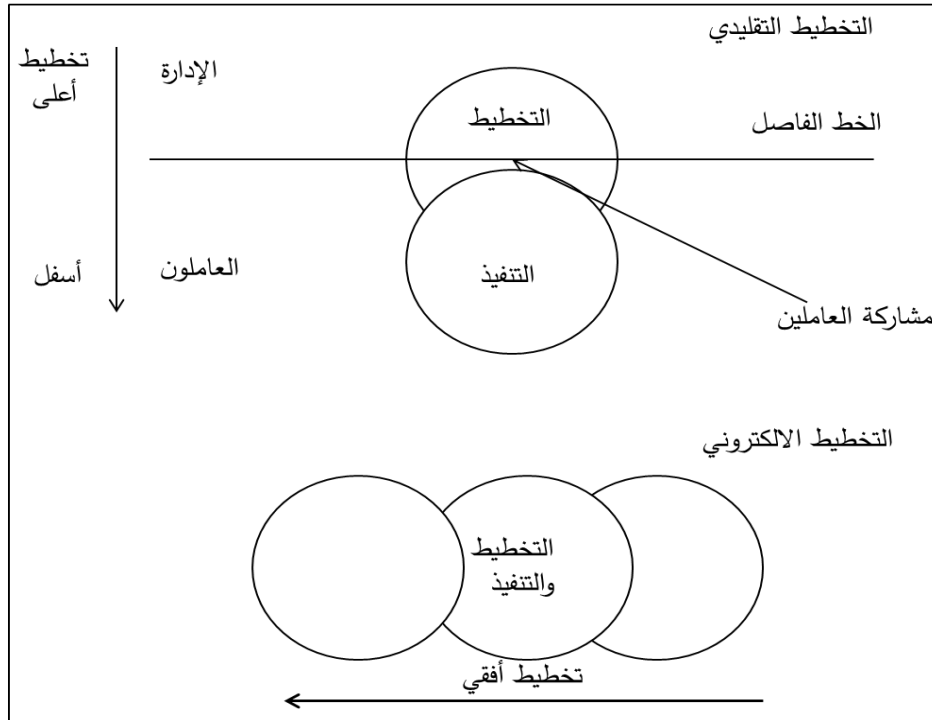
إن فكرة تقسيم العمل الإداري بين إدارة تخطيط والقائمين بأعمال التنفيذ يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ، في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل، والتخطيط التقليدي في جوهره التخطيط من أعلى إلى أسفل في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين.²⁵

من خلال الجدول الذي ستم الإشارة إليه والملاحظ عليه هو انتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا أي مشاركة كل من الإدارة والعاملين في التخطيط والتنفيذ على عكس الموجود والملاحظ على مستوى الإدارة التقليدية وهذا كما سبق ذكره. ومن هنا تتجلى لنا الفروق بين الإدارتين على مستوى وظيفة التخطيط.

²⁴ خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من جهة نظر الهيئة التدريسية والإداريتين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد 02، 2013، ص ص 200-220.

²⁵ نفس المرجع، ص 200.

شكل رقم 03 يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والإلكتروني:



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص 238.

إن التخطيط في الشركات المادية التقليدية له مزايا كثيرة في التهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه الشركة والتحديد المتأني للقدرات الجوهرية للشركات من أجل تحقيق ميزة تنافسية في السوق التخصصية المدروس للموارد، بينما نجد أن التخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة وانتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا، بالإضافة إلى مشاركة الزبائن في التخطيط ووضع الأهداف في ظل منافسة مواقع الويب.²⁶

كما يستخدم التخطيط الاستراتيجي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، مع الاعتماد على تبسيط الإجراءات واستخدام نظم جديدة للمعرفة مثل : نظم دعم القرار النظم الخبيرة ونظم

²⁶ يوسف محمد يوسف أبو أمونة، المرجع السابق، ص 55.

الشبكات، مما يساعد على تحسين العمليات والتنبؤ والرفع من كفاءة التخطيط والزيادة من فعالية صنع واتخاذ القرارات.²⁷

جدول رقم (01) يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني

التخطيط الإلكتروني	التخطيط التقليدي
خط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة	خطة واحدة توجه أعمال واتجاه الشركة
خط قصيرة وأنية أمدها أيام، أسابيع أو فصل أو شهر	خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد لا يقل أمدها عن سنة واحدة
الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيد	الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها
الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات	الالتزام بالخطة ضروري لجمع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه
الخطة تركز على الأسواق المتغيرة والزيائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة.	الخطة تركز على قدرات الشركة
الخطة تأتي من عدم القدرة على العمل من خارج الخطة	المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة
الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة	الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل
المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين	المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون

²⁷ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 243.

الأهداف واضحة وقابلة للقياس	الأهداف عامة، غامضة، واحتمالية بدرجة عالية
الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وحسب الزبائن
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه	الثقة هي الأداة الرئيسية في ما هو مطلوب في إنجاحه من أجل الشركة.

المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص 243.

ثانياً: التنظيم الإلكتروني

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني.

يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية:²⁸

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد؛
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية Internet هذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة؛
- تحقيق متغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة وتتجسد في جانبين؛

²⁸ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة مجلة الباحث، العدد 02، الجزائر، 2001، ص 94 متاح على الرابط:

WWW.journal.cybrarians.org/index.php?option=c,m ce tent

- استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية واستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

ثالثا: التنفيذ الإلكتروني

تشير عملية التنفيذ الإلكتروني إلى ما سيتم تأديته من أعمال ومهام تم التخطيط لها مسبقا بالإضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقا لأسس عملية التنفيذ تؤكد الدقة والوضوح في تطبيق ما تم التخطيط له وتجدر الإشارة إلى أن عملية التنفيذ يتم متابعتها بشكل مباشر وفوري وهذا ما يميز التنفيذ الإلكتروني عن الجوانب التقليدية في التنفيذ ضمن الإدارة الاعتيادية فأى خلل في عملية التنفيذ يتم معرفته بصورة مباشرة وليس بعد انتهاء عملية التنفيذ.²⁹

رابعا: الرقابة الإلكترونية:

تعرف الرقابة الإلكترونية بأنها متابعة تنفيذ الخطط باستمرار و محاولة اكتشاف الانحرافات عن الخطط والأهداف المحددة، مع تحديد أسباب الانحراف واتخاذ الإجراءات اللازمة، ولها العديد من المزايا:³⁰

1. أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية؛
2. تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير؛
3. الحد من المفاجآت الداخلية في الرقابة فلا شيء يتفاقم داخل المنظمة دون معرفته أولا وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية؛
4. أن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير، من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في المنظمة.

²⁹ خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري، مرجع سابق، ص 200.

³⁰ نجم عيود نجم، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 40

خامسا: القيادة الإلكترونية:

هي القدرة على معاملة الطبيعة البشرية أو التأثير في السلوك البشري لتوجيه الناس نحو هدف مشترك بطريقة تعمل على اكتساب طاعتهم وتعاونهم والقائد هو من يتولى إدارة جماعة من الأفراد لتحقيق أهداف معينة إذن القيادة الإلكترونية تعتمد على القائد الإلكتروني ذو الخصائص الأكثر ملائمة مع بيئة الأعمال الإلكترونية المتمسمة بالسرعة والتغيير وبصفة عامة فإنه يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية المعارف التقنية مثل تقنية المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل معها.³¹

المدخل المرتكز على المهام وهو المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم، والمدخل المرتكز على العاملين، وهو المدخل المرن القائم على قوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين، لقائدهم وتأثيره فيهم، في عصر الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات، فلا بد أن يؤثر ذلك على إدارة المنظمة وطبيعة علاقاتها مع البيئة الداخلية والخارجية، وتغيير نمط القيادة امدية إلى إلكترونية، ويظهر ذلك في تكون قيادة ذات حس تكنولوجي، ووجود قائد قادر على أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزءا من الميزة التنافسية للمنظمة.

جدول رقم 02 مقارنة بين القادة التقليديين والقادة الإلكترونيين

القائد التقليدي	القائد الإلكتروني
شجاع متيقظ	مبشر - مرتاب
ودي - قلبي - سريع الحركة	صريح بقوة - الأسرع حركة
شبه متعلم بتكنولوجيا المعلومات	متعلم بتكنولوجيا المعلومات على الأقل
واضح التركيز	كثيف التركيز
يكره الغموض	يحب الغموض

³¹ المرجع نفسه، ص 39

يعاني من قلق تحدي التكنولوجيا	يعاني من قلق الفصل بين المجالات
نموذج في الحكم الذاتي	نموذج في الحكم الجيد
العمر 57 سنة	العمر 38 سنة

المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص 238.

سادسا: اتخاذ القرار

يتفق رجال الإدارة على أن هناك وظيفة أخرى وهي اتخاذ القرارات وتتم من خلال أداء كل وظيفة من الوظائف السابقة وتتمثل مراحل عملية اتخاذ القرار في:³²

1. تحديد وتشخيص المشكلة؛
2. تحليل المشكلة؛
3. رصد بدائل القرارات في ضوء الظروف البيئية؛
4. اختيار البديل الأنسب؛
5. تنفيذ ومتابعة القرار المناسب.

³² ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية القاهرة، 2014، ص41.

خلاصة الفصل:

من خلال الفصل تبين لنا ان الادارة الالكترونية تمثل احد اهم المتطلبات تحسين الخدمة العمومية لاسيما في ظل التطور الكبير الحاصل على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال والوتيرة المتسارعة التي يتطور بها النظام العالمي، فا الادارة الالكترونية تساهم في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باعتبارهم الحلقة الالهة في الادارة الحديثة، ولهذا نجد معظم الدول والحكومات تسابق الزمن لتقديم خدمات ترقى الى تطلعات المواطنين وتلبي احتياجاتهم .

الفصل الثالث: الخدمة العمومية و تطبيقاتها

تمهيد:

المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية

المطلب الأول : ماهية الخدمة العمومية

المطلب الثاني: مبادئ و عناصر الخدمة العمومية

الفرع الأول : مبدأ المساواة:

الفرع الثاني : مبدأ الاستمرارية

الفرع الثالث : مبدأ التكيف أو المرونة:

المطلب الثالث:واقع الخدمة العمومية في الجزائر

المبحث الثاني : آلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية :

المطلب الأول:منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية

المطلب الثاني:معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية:

المطلب الثالث: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل .

تمهيد :

سننظر في هذا الفصل على الأهم التغيرات الخاصة بالدراسة المتمثلة في جودة الخدمة و تطبيقاتها ونماذج قياس جودة الخدمة التي من بينها مدخل الفجوات التي ستكون مقياس في هذه الدراسة.

المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة أحد أهم الركائز الأساسية التي تقوم عليها الحكومة فهي أساس قيامها لتلبية حاجات المواطن حيث تقدمها المؤسسات العمومية وفقا لمبادئ وأساسيات معينة سيتم التطرق إلى ماهية الخدمة العمومية كمطلب أول ومبادئ وعناصر الخدمة العمومية في المطلب الثاني وكمطلب أخير واقع الخدمة العمومية في الجزائر .

المطلب الأول : ماهية الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية ، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات ، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة بصفة سريعة و فعالة .

أولاً: مفهوم الخدمة العمومية

سنطرق لتعريف الخدمة العمومية ولكن قبل ذلك يجب تناول مفهوم الخدمة على حدى ثم الخدمة العمومية

أولاً: **عرفت الخدمة بأنها** : فعل أو أداء يمكن أن يحققه طرف لآخر يكون في جوهره غير ملموس ولا يترتب عليه أي ملكية وأن إنتاجه قد يرتبط بمنتج مادي وقد لا يكون³³. وهي: عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساسية إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس ،حيث يتم من خلال إشباع حاجة ورغبة مشخصة لدى الزبون أو المستفيد .

وعرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها : "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة."³⁴

وكما عرفها إيريك فولقر: أنها أكثر من إنتاج أشياء غير ملموسة ، فهي تفاعل اجتماعي بين المنتج والزبون ، عن طريق التفاعل الاجتماعي بين هذا الأخير وبين مقدم الخدمة.

³³ هشام بن عبد الله العباس ،تسويق خدمات المعلومات عبر الأنترنت،مكتبة الملك فهد الوطنية،الرياض،المملكة العربية السعودية،2009

ص21.

³⁴ أسعد حاملي أورمان،أبي سعد الديوهجي ،التسويق السياحي و الفندقية،دار حامد للنشر و التوزيع،عمان،الأردن،ط 1 2000،ص4

ثانيا: تعريف الخدمة العمومية: 35

قبل التطرق الى مفهوم الخدمة العمومية يجدر الإشارة على أنها تأخذ عدة أوجه أبرزها :

1/ المنظور الوظيفي : حيث تمثل الخدمة العمومية النشاط أو المهمة التي يعتبر المشرع أن أدائها ضروري لأجل تحقيق المنفعة العامة ولأجل إرضاء الصالح العام مثل إنشاء طرقات أو سكك حديدية يعهد لمؤسسة خاصة ونظرا لأهميتها الإستراتيجية وضخامة الإستثمارات التي تتميز بها وتبعاً لسياسة التي تعتمدها الدولة تبقى في عهدة المؤسسات العمومية .

2/ المنظور العضوي أو الشكلي : تمثل الخدمة العمومية الإدارة أو الهيئة مهما كان مستواها الإداري : وزارة ، مديرية ، مصلحة عموميةإلخ. وتخضع لنظام قانوني خاص يسمى نظام القانون الإداري ، والذي يناسب المقام هنا هو المعيار الوظيفي حيث يشار إلى أنه لظالما اعتبرت الدولة منذ زمن بعيد على أنه أحادية الجانب المحتكرة للسيادة العمومية وتدرجياً عبر فترات متعاقبة أصبح ينظر للدولة على أنها تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من طرف الحاكمين .

اولا: الخدمة العمومية كعملية : هي الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات ويمكن التركيز في هذا المفهوم على ثلاثة انواع:

الأفراد: وهو المواطن طالب الخدمة وهو أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة ، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته مثلاً لتلقى الخدمة الصحيحة.

الموارد: أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد مثل: خدمات رخص المرور.....إلخ.

³⁵ عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة عينة من مصالح الإستعجالات بالقطاع العمومي الإستشفائي في ولاية الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير ، تخصص محاسبة كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2015-2016، ص ص 44- 43.

المعلومات : وهي تشغيل المعلومات وهذا انعكاس للتطور التكنولوجي في تقديم الخدمة العمومية ،مثل : خدمات تحليل البيانات في مركز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات...إلخ.

ثانيا: الخدمة العمومية كنظام : انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل مايلي:

*نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على المدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة

*نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة .

كما يمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها: "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق ، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.

كما تعرف بأنها :مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة معقولة وفي ظروف مماثلة .

وتعرف أيضا أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين .

ووفقا للقانون الإداري الفرنسي فإن : الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والإستمرارية و التكيف لتحقيق الصالح العام .³⁶

³⁶ المرسي السيد حجازي، إقتصاديات المشروعات العامة -النظرية و التطبيق،الدار الجامعية،الإسكندرية،مصر،2004،ص29.

و الخدمة العمومية هي: كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعاضد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة.³⁷

على الرغم من كل التعاريف إلا أنه في التشريع الجزائري لا يوجد تعريف واضح للخدمة العمومية، بل اكتفى المشرع الجزائري بالإشارة إليها من خلال تعرضه لنصوص قانونية متنوعة بحسب نوع الخدمة المقدمة سواء الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية للكهرباء والغاز أو خدمات ذات طابع إداري كتلك التي تقدمها البلديات مثل: الخدمات الاجتماعية والثقافية والتمثيلية في الصحة والتعليم..... إلخ وتعريف الخدمة العمومية في الجزائر مستمدة من القانون الفرنسي نظرا لاعتبارات تاريخية.³⁸

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية

سيتم التطرق في هذا الفرع الى خصائص الخدمة العمومية³⁹:

- 1/ ان الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة
- 2/ الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة
- 3/ ليست من أولويات الخدمة العمومية تحقيق الربح بل تحقيق الربح الاجتماعي
- 4/ بحكم ان الخدمة العمومية تقدم في مؤسسة عمومية فإن الصفة المشتركة فهي تمركزها في القطاعات القاعدية وكونها كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية اجتماعية واقتصادية وغيرها .

³⁷ رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في المؤسسات العمومية نحو تسيير العمومي الحديث في الدول النامية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص6.

³⁸ رفاع شريفة، قاسمي عائشة، أثر إستخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة مجموعة من الإدارات العمومية، مجلة العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، العدد 2، المجلد 22، 11 فيفري 2018، جامعة قسدي مبراح، ورقلة، الجزائر، ص327.

³⁹ بضالع خالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد براهيم، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة و تسيير الجماعات المحلية، علوم سياسية كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، ص12.

وهناك خصائص أخرى تتمثل في :

- 1- عدم القدرة على الاستبعاد : اي عدم القدرة على القدره استبعاد اي عون اقتصادي بغض النظر على مؤهلاته المادية
- 2- عدم وجود تنافي في الاستهلاك: وهي الاشتراك في الاستهلاك اي المنافع المتحصل عليها

المطلب الثاني: مبادئ و عناصر الخدمة العمومية

مبادئ الخدمة العمومية:

يتضح من خلال التعاريف السابقة من أجل أن تحقق الخدمة العمومية الأهداف التي تسعى إليها الدولة كان من الضروري أن تخضع لمجموعة من القواعد تضمن تحقيق هذه الأهداف هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العامة عن غيرها من الخدمات، و قد ينظر إلى هذه المبادئ.

- التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين

- وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني و الإداري لتقديم الخدمة العامة و منها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها ، و يمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة⁴⁰.

إتفق أغلب الفقهاء على مبادئ أساسية تحكم سير المرافق العمومية في تقديمها للخدمة العمومية ، والتي استقر عليها القضاء وهذا إرتباطا دائما بمتطلبات الخدمة العمومية التي تهدف إلى إستقرار النظام العام بالدرجة الأولى.

هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات ، وقد ينظر إلى هذه المبادئ وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني والإداري لتقديم

⁴⁰ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، متكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق فرع الدولة والمؤسسات العمومية ، كلية الحقوق

الخدمة العمومية ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها فيما يلي وتتمثل هذه المبادئ في:

الفرع الأول : مبدأ المساواة:

و يعني أن يحصل الأفراد في المجتمع على الخدمة العامة على قدم المساواة ، هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية ، مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء و بصورة عادلة 1.

وبعد هذا المبدأ عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية فينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع العمومية وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة ، وأن يدفع الجميع ويحصلوا على جميع الضمانات ، ويتضمن هذا المبدأ ضرورة توفير الخدمة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.2

ويستمد هذا المبدأ أساسه من الدساتير والمواثيق وإعلانات الحقوق التي تقتضي بمساواة الجميع أمام القانون ولا تمييز بين أحد منهم ، وهذا ما تجسد في الدستور الجزائري ضمن مادته 40 و 34 التي تؤكد وجوب تقديم الخدمة العمومية دون تمييز على قدم المساواة بين كل المواطنين.

الفرع الثاني : مبدأ الاستمرارية

إذ تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم الانقطاعها، ولهذا فإن مبدأ الاستمرارية يعتبر مبدأ أساسي لقيام الخدمة

¹.د. عبد الله طلب . الوظيفة العامة في دول عالمنا المعاصر ، 1980-1981 ، ص 32

²حاكمي حمزة ، اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص السياسات العامة والتنمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الدكتور موالى الطاهر - سعيدة 2015-2016، ص13

العمومية يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية و الانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها .

تقوم المرافق العامة بتوفير خدمات أساسية للمواطنين وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم كالتزويد بالمياه، النظافة ، الغاز ، النقل ، ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودوريتها وحاجة المنتفعين للتزويد بها يجب أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما (غير منقطع) ومستمر دون إنقطاع أو توقف ، وأي توقف ولو لمدة قصيرة يشكل خلا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية ، فإستمرارية الخدمة العمومية مرتبط بشكل أساسي بإستمرارية الدولة وإستقرار سلطاتها المركزية وجماعاتها المحلية ومؤسساتها وهيئاتها .

الفرع الثالث : مبدأ التكيف أو المرونة:

يقضي هذا المبدأ أن تتطور الخدمة العمومية مع مرور الزمن وتتطور بتطور المجتمع ومن ثم فمن الضروري أن تقدم الخدمة بكفاءة ، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على إعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغير وعدم الثبات هي قابلة للتكيف مع كل الظروف الاحتياجات¹.

إن المنفعة العامة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور تمعات و من ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، و أن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن .

الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة و أن المحيط بجميع مجالاته ، يتميز بالتغير و عدم الثبات.

¹نظر محاضرات في ماهية التسيير العمومي " على الموقع

2 http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsecg/wpcontent/uploads/2016/12/CT%C3%A9lch_Et_Lanalyse_Con

temporaire_de_ladministration_Publique.pdf)

المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04/07/1988 والذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، حيث جاء في نص المادة 06 منه على أنه تسهر الإدارة دوماً على تكيف مهامها وهياكلها مع إحتياجات المواطنين ، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة " ، كما نصت المادة 21/3 منه على أنه "... يجب عليها أن تطور أي إجراء ضروري لتلائم دوماً مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير .

المرسوم التنفيذي رقم 90/188 المؤرخ في 43/06/1990 يحدد هيكل الإدارة المركزية وأجهزتها في الوزارات، حيث تنص المادة 2/8 منه على أنه " تتولى الإدارة المركزية في الوزارة على الخصوص ما يلي:

تسهر على تحسين نوعية خدمات المرافق العامة وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن على غرار هذه المبادئ نجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسيين هما الطابع الخدمي والعمومي و اللذان تحكهما الميزات التالية :

أ / **علاقة عدم البيع:** تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانبة عموماً أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المرفق مبلغ رمزي في صورة رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصية التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية الأخرى كبيع السلع أو الخدمات المقدمة من طرف القطاع الخاص أي يتم دفع الثمن بشكل مباشر .

ب/ **المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة:**

إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي و من ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة¹.

ج/ **الرقابة العامة:** تخضع أنشطة الهيئات العمومية و من ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة

¹ بن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي دراسة حالة ، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، 2005 ، ص 9

الأطراف منها الوصايا المباشرة، هيئات الدولة فضلا عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول الأساسي و الفعلي لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا و فاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها وحسب مصلحة كل طرف

عناصر الخدمة العمومية:

تعتمد الخدمة العمومية على عدد من العناصر الأساسية التي تحكم نشاطها والتمثلة في ما يلي²:

- وجود مشروع: بحيث تضعه الدولة أو تشرف على إدارته لتحقيق الخدمة العمومية المنوطة به فالخدمة العمومية إذن هي نشاط إداري تتكون من أشخاص وأموال وأدوات تعمل وفقا لنظام إداري معين لتحقيق المصلحة العامة، ما يعني هذا العنصر أن البلدية تقوم بمجموعة من المشاريع وهذا من أجل تحقيق الخدمات العمومية كما إن هذه الأخيرة تعتبر نشاط إداري وفق نظام محدد وذلك بهدف تحقيق الصالح العام.

- أن يستهدف هذا المشروع تحقيق المنفعة العامة: الخدمة العمومية تهدف إلى تحقيق الصالح العام من خلال سد الحاجيات العمومية، أو تقديم خدمات للمواطنين وقد تكون هذه الخدمات المادية كتوفير الماء والكهرباء وتوفير وسائل النقل وتقديم المساعدات الاجتماعية، تقديم مساعدة الاجتماعية وقت تكون خدمات معنوية تحقيق النفع للمواطنين بطريقة غير مباشرة كما هو الشأن بالنسبة للمنفعة العامة التي تحققها.

تبين من خلال هذا العنصر أن تقديم الخدمة العمومية هدفها هو تحقيق المنفعة العامة، وذلك من خلال تقديم مختلف للخدمات سواء كانت مادية أو معنوية على كافة المواطنين من أجل إشباع رغبتهم و متطلباتهم.

²بن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي ، 10

-الخدمة العمومية مشروع مرتبط بالدولة والإدارة العامة: عضويه ووظيفية بالدولة والإدارة العامة هل اعتبار الخدمة العمومية هي وسيلة للدولة لتحقيق وظيفة المصلحة العامة عن طريق إشباع الحاجات العامة في الدولة بانتظام وبكفاية وفي نطاق مبدأ تكافؤ الفرص العمومية وخضوعها للسلطة العامة تنظيم وتسيير وإدارة ورقابه أو إلغاء.

يتضح من خلال هذا العنصر أن الخدمة العمومية ترتبط بالبلدية، هو وسيلة الإدارة العمومية لتحقيق وظيفة المصلحة العامة عن طريق تلبس حاجات الأفراد بانتظام.¹

-الشمولية: انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية أو أنها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن تم هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

عدم التخصص ونرى هذا المعيار يقترب من معيار المساواة إلا انه لا يمكن أن يجد مرجعية في مبدأ أين يمكن تخصيص خدمة معينة لفئة معينة من المواطنين إلى وفقه الشروط محددة، لشروط المحددة، إي في كل من توفرت فيه الشروط يستفيد دون تحييد مسبق لشخص أو فئة معينة.

-الفاعلية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوية في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على موازنة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئه وتنمية هذه المناطق أكثر فاعلية.

-التضامن: الخدمة العمومية ما هي إلا التعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين ميدانيا خلال محاربة ظاهره الفقر، الحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين

¹ أعمار عوابدي: القانون الإداري النشاط الإداري، المرجع السابق ، ص 63

بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية ، لذا الخدمة العمومية تصنف مهامها في ثلاث أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش¹

- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

- مهام تهدف إلى تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة.

المطلب الثالث: واقع الخدمة العمومية في الجزائر

اتخذت السلطة إجراءات عديدة بهدف تحسين الخدمة العمومية على مستوى المرافق العامة كإجراء عملية إعادة النظر في آليات وطرق تسيير المصالح العامة لتقديم خدمات في المستوى المطلوب.

أن الواقع يبين لنا يوما بعد يوم تدني الخدمات للجمهور في شتى الميادين وكل القطاعات ولعل من أبرز

الأسباب ما يلي⁴¹:

- إشكالية نقص في الموارد المالية: والتي تعد من أكبر العوائق التي تقف وراء تدني الخدمات العمومية

المقدمة للمواطنين على مستوى المحلية التي أكد عليها العديد من رؤساء المجالس الشعبية هي نقص الموارد المالية مقارنة بحجم الاحتياجات المالية.

¹ محمد خثير : إدارة الجودة بالمنظمة، المدخل النظري التطبيقي، ط1، دار الجسور لنشر والتوزيع المحمدية ، الجزائر 2016، ص 112

⁴¹ مفتاح حرشايو :تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية، رسالة ماجستير منشورة ، جامعه قسدي، كلية العلوم السياسية، ورقلة،

2016 ،، ص 89، 2015.

-انتشار ظاهرة الفساد بمفهومه الواسع: أخذت هذه الظاهرة أبعاد خطيرة في مختلف القطاعات وعلى جميع المستويات، مما أدى إلى إصدار نصوص قانونية عديدة لمكافحة هذه الظاهرة والوقاية منها نظرا لخطورتها على الإستقرار الاقتصاد الوطني .

-سوء التسيير واستغلال المال العام: حيث نجد أن بعض القطاعات ت برم صفقات بطريقة غير عقلانية ولا يوجد أي إحترام للقانون و الأنظمة لذا وجب على السلطة أن تتخذ التدابير اللازمة لتعزيز الشفافية والمسؤولية والعقلانية في السير الأموال المعمول بها.

-التعسف في استعمال السلطة: من الملاحظ في بعض الإدارات و المرافق العمومية هو تعسف المسؤولين في استعمال السلطة التي خولها إياهم القانون الخدمة المصلحة لخدمة المصلحة العامة وهذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف للمعنى بالأمر أو غيره هي حيث تنص المادة 22 من الدستور يعاقب القانون على التعسف في استعمال السلطة.

يتضح من خلال هذا أن واقع الخدمة العمومية في الجزائر متدني وهذا لعدة عوامل مرتبطة بالجانب

المادي والإداري والاجتماعي لما يجعل من الخدمة المقدمة للمواطنين ذات جودة رديئة ولا تلبى احتياجات المواطنين.

2.تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: سعت الدولة الجزائرية لتحسين الخدمة العمومية

وتقديمها للمواطنين بوجه أفضل حيث قامت بعدت إصلاحات إدارية منها:

أ. تفعيل جهاز الرقابة⁴²:

-هدف المصلحة العامة: تستهدف هذه العملية في النظام الجزائرية لحماية المصلحة من التخريب والفساد والتلاعب والاستغلال في الرقابة على أعمال الإدارة العامة هي ضمان عدم خروج الأنشطة الإدارية عن هدف تحقيق المصلحة العامة.

⁴² سعيد السليمانى: الخدمة العمومية المحلية بين النص والواقع، المرجع السابق، ص120

-هدف التحقيق التأكد من شرعيه وسلامة النشاط الإداري من الناحية القانونية: تستهدف التأكيد والحرص على ملائمة ومشروعية الأعمال الإدارية من الناحية القانونية، فإذا تم اكتشاف أن الأنشطة الإدارية قد خرجت عن مبدأ الشرعية السائدة في الدولة، أي مخالفه للقانون يجب إصلاحها أو إبطالها أو إلغائها مما يجعلها أكثر تلاؤم مع أحكام القانون.

ب الرفع من كفاءة الموظفين: لتحسين جوده الخدمة العمومية في الجزائر فإنه يتم التدريب والتطوير في مجال الوظيفة العامة، أي الاهتمام بتدوير وتطوير الكفاءات الإدارية من حين إلى آخر وتفعيل البرامج التدريبية لكي تلعب دورها في توجيه الموظف وتحسين أدائه.

ج .استعمال أجهزة الإعلام الآلي: تحسين الخدمة والرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارة العمومية، ترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين من أجل تحقيق هذه الأهداف، الجزائر بعد المخططات الهادفة إلى تحقيق جهة وتسريع تطبيق تكنولوجيا اتصال في الإدارات العمومية، اهتمت المحاور الرئيسية الإستراتيجية الجزائرية 2013 بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية من تحويل في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد في كيفية التسيير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين .

3. حلول المقترحة لتحسين الخدمة في الجزائرية:

-توفير الوسائل المادية والبشرية بقدر يتلائم مع حجم المسؤوليات الملقاة على عاتق الجامعات المحلية التي تتمكن من الاستجابة للاحتياجات المواطنين التي تزداد كل فترة.

-إعادة بعض الثقة بين النخب والمنتخب من خلال التركيز على الاحتكاك المباشر واليوم والتركيز على

العمل الميداني بدلا من كتابه التقرير في المكاتب التي لا تعكس غالبا الواقع المعاش.

-زرع الثقافة المجتمع المدني وتغيير الدهنيات كي يتمكن المواطن الصالح في المساهمة بفعالية في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة.

-عصرنة الإدارة العمومية من خلال الاستعمال الأمثل لوسائل الاتصال الحديثة وضرورة تعميمها على مستوى الإدارات.

-تعزيز العقوبات على كل من يخالف النصوص القانونية الساري مفعولها طبقا لقاعدة القانون فوق الجميع.

المبحث الثاني : آلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية :

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج للمرور بعدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، ولذلك فإن عملية التحول لا يتم بصورة عشوائية، وليس بمجرد توفير أجهزة الحاسوب في كل مكتب نقول أننا طبقنا الإدارة الإلكترونية، وإنما العملية تتطلب أولاً وقبل كل شيء الفعالية والدعم الكامل للإدارة العليا للدراسة والتحليل من أجل ضمان تحقيق نجاح عملية التحول، وتتم هذه العملية بعدة خطوات ممنهجة لتفادي كل المعوقات و العراقيل و المشاكل التي قد تصادف العملية للوصول إلى تطبيق مثالي و فعال في مجال الخدمة العمومية.

المطلب الأول:منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية

إن عملية التحول من النظام القديم إلى النظام الحديث في مجال الخدمة العمومية أصبح حتمية وواقع مفروض إلا أن تلك العملية لكي تكفل بالنجاح يجب أن تتم على أسس و خطوات موضوعة سلفا لضمان تحسين الخدمة من جهة و كذا التخلص من سلبيات التسيير و الإدارة التقليدية من جهة أخرى مع حفظ و حماية كاملة للمعلومات و البيانات الخاصة بالعملاء و المواطنين.

لذا و كما أسلفنا فإن عملية التطبيق تتم وفق خطوات مدروسة يمكن توضيحها كمايلي⁴³:

⁴³ رافيق بن مرسي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية العلوم .والإعلام، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011 ، ص127

- إعداد الدراسة الأولية:

لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية

- وضع خطة التنفيذ

عند إقرار توصية من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ .

- تحديد المصادر التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح:

ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المنظمة .

- تحديد المسؤولية:

عند تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكلفة المرصودة إليها .

البدء بالتنفيذ :هنا تبدأ عملية التطبيق بالبدء بعملية حوسبة العمليات، وأنشطة المنظمة أو ما يعرف بالحوسبة الوظيفية وهي المرحلة الأولية والأقل تعقيداً، بعدها يتم ربط برامج الحوسبة والعمليات مع قاعدة الإتصالات الإلكترونية لتحقيق الحوسبة الشبكية والتي تعد ركيزة الإنطلاق نحو بناء نسيج مشترك من العمل الجماعي وتشكيل أنماط رئيسية لشبكات الإتصال مثل LAN هذا الوضع يمكننا التعبير عنه كصورة أولية بسيطة لبداية الإدارة الإلكترونية، بعدها يتم تطوير الشبكة المحلية لخلق ما يعرف بالشبكة الواسعة للمنظمة، هذه الأخيرة عندما ترتبط بشبكة الإنترنت تتحول إلى ما يعرف بشبكة الإنترنت، وبمجرد تطوير المنظمة للشبكة الداخلية لها يمكنها الآن التوسع والإمتداد خارج المنظمة وتطوير شبكتها

والتي تعرف بالإكسترنانت ، و هنا نقول أن المنظمة وصلت لمستوى تحقيق الإدارة الإلكترونية .

• متابعة التقدم التقني

نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال .

مما سبق يتضح لنا ان من الضروري جدا العمل على حل المشاكل القائمة في بيئة العمل، والدراسة المتكاملة للإجراءات اللازمة للنجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية قبل البدء في الانتقال إلى العمل الإلكتروني.

عند الإلتزام بتلك المراحل و إنتهاج طرق علمية و تكنولوجية دقيقة يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية على الوجه الأمثل إلا ان المعضلة الحقيقية تأتي بعد عملية التطبيق ألا و هي حماية و حفظ بيانات و معلومات الأشخاص و الهيئات الفاعلة في هاته المنظومة .

يجمع كافة الباحثين في هذا المجال على ضرورة توفير إجراءات لتأمين المعلومات يمكن تقسيمها الى ⁴⁴:

أولاً: الإجراءات الإدارية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية:

على الإدارة العليا القيام بعدة مهام تجاه المعلومات كالرقابة والإشراف على أمن المعلومات، ومن بين هذه المهام :

- الأمن الفيزيائي لمركز المعلومات و الحاسب :ويشمل الأمن الفيزيائي لمركز المعلومات والحاسب الآلي حمايته من الحريق والسوائل والغبار، وكذلك ضمان الكهرباء الكافية والمستلزمات البيئية من حرارة و رطوبة، إضافة إلى التحكم في ودخول الأفراد إلى المبنى أو المكاتب الحساسة أو مكاتب المراجع والأشرطة

⁴⁴ علاء حسين الحمامي، سعد عبد العزيز العاني، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، ط1 ، عمان، 2007 ، ص329

والأقراص و وثائق النظام أو صالة الحاسب الآلي حيث لا يسمح الدخول إلا للمصرح لهم.

توفير أمن البيانات :ويكون ذلك بتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات حسب الهيكل التنظيمي بما يضمن رفع المستوى الأمني، وتقليص الجرائم، ووضع آلية يتم من خلالها النسخ الإحتياطي، و تأمين وسائط الحفظ الخارجية بما يكفل أمنها وتحديثها.

• توفير أمن الأفراد :و يكون ذلك بإتباع⁴⁵ :

- منع التوظيف المؤقت، ومراعاة إجراءات إنهاء خدمة الموظف بطلب تسليم كل ما كان بحوزته كالمفاتيح والبطاقات الممغنطة، وتغيير كلمة المرور قبل مغادرته.
- عقد ندوات ومؤتمرات ومحاضرات بشكل دوري في مجال المعلومات.
- دفع العاملين لحضور المعارض العالمية للأجهزة والبرامج، وإرسالهم إلى الدورات المتخصصة بأمن المعلومات.
- توفير قسم متخصص بأمن المعلومات حيث تقوم المنظمات الكبيرة بتعيين مدير أمن المعلومات يرتبط بالإدارة العليا مباشرة لأهمية التقارير التي يعدها، ويرأس مدير الأمن قسماً مستقلاً من المتخصصين في مجال أمن المعلومات ومن ذوي الخبرة الفنية، والأمنية في معالجة البيانات والبرمجة حسب نظم التشغيل ولغات البرمجة وقواعد المعطيات المستخدمة في المؤسسة، ومدربين على التنسيق الأمني، ولديهم المقدرة الكافية للتعامل مع جرائم المعلومات والحالات الطارئة.
- التصريح بالمرور عبر الشبكة :تتميز السياسة الأمنية الجيدة بقدرتها على تنظيم المرور عبر شبكة الإتصال من خلال قبول أو رفض بعض الملفات على الشبكة.

⁴⁵ وهابي كلثوم، محاضرات مقياس نظام المعلومات، قسم التسيير، جامعة محند آكلي، البويرة، 2019

ثانياً: الإجراءات التقنية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية⁴⁶

و يقصد بها الآليات التقنية و التكنولوجية الحديثة المعتمدة في مجال الأمن الإلكتروني و السيبراني

1-الجردر النارية :إن الجردر النارية عبارة عن مجموعة من الحاسبات الإلكترونية والبرمجيات المصاحبة معها، والتي تقوم بعملية فصل الشبكات الخاصة للشركة عن الشبكات العامة، حيث تقوم بعض هذه الجردر النارية بعملية تصفية للبيانات والطلبات، والتي تنقل من شبكة الإنترنت العامة إلى الشبكة المحلية الخاصة للشركة والمبنية على عناوين شبكات العمل للحاسوب والذي يقوم بعملية الإرسال والإستقبال للطلبات أو البيانات.

2-ضبط كلمة المرور :لا بد من اختيار كلمات مرور أمنية، مع وجود إستراتيجية لتغيير كلمات المرور بشكل منتظم ودوري، ويجب تجنب استخدام الأسماء وخاصة المشابهة لإسم المستخدم.

3-نظام كشف التطفل :هو نظام حاسوبي غايته كشف التطفل على الحاسوب من طرف أشخاص لهم القدرة على التعامل مع أنظمة الحاسب الآلي والشبكات وتكون لهم القدرة على تخطي أي إجراءات أو أنظمة حماية⁴⁷.

4- القياسات البيولوجية :تشير إلى بناء الهوية على أساس الخصائص الجسدية، والسلوكية المعروفة أيضاً بإسم الصفات أو المعارف للفرد مثل الوجه بصمات الأصابع، هندسة اليد، شبكات العين، التوقيع والصوت....الخ، فهي تقدم العديد من المزايا ، أكثر من الأنظمة التقليدية، وهي أكثر موثوقية من كلمة المرور، فالصفات البيولوجية لا يمكن أن تفقد أو تنسى، كما لا يمكن نسخها أو مشاركتها أو توزيعها، إضافةً إلى أنها تتطلب أن يكون الشخص المراد التحقق منه حاضراً في الوقت نفسه.

⁴⁶ منير محمد الجنيهي وممدوح محمد الجنيهي، الشركات الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005 ، ص11

⁴⁷رجب عبد الحميد حسنين، أمن شبكات المعلومات الإلكترونية: المخاطر والحلول الموقع الإلكتروني:

محاور برنامج الجزائر الالكترونية :

- يعد هذا البرنامج لبنة أساسية ودعامة قوية لدعم وتعزيز مشروع الإدارة والحكومة الالكترونية في الجزائر، حيث جاء هذا البرنامج بثلاثة عشر (13) محورا سنتطرق لها فيما يلي:
- وضع شبكات ربط بين ما المؤسسات وبين الوزارات :وهي بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية، وذلك من خلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الرادارية وتنصيب أنظمة إعلامية مدمجة، وإدراج بعض الخدمات العمومية في هذه الشبكة. بحيث ينتج عن تطبيق هذا المحور تغيير هام في عملية التنظيم ووظائف الإدارة العامة، وتبسيط نمط سيرها وخدمة المواطن بالطريقة التي ترضيه . بالإضافة إلى إدراج مختلف خدماتها عبر الانترنت.
 - تعزيز هياكل الاتصالات السلكية واللاسلكية ذات التدفق العالي جدا.
 - دعم البحث في مجال التطوير والابتكار وتأهيل الإطار القانوني والتنظيمي الوطني في هذا المجال.
 - إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.
 - امتلاك تكنولوجيات الإعلام والاتصال والمهارة من خلال المشاركة الفعالة في الفعاليات الدولية والشراكات الإستراتيجية.
 - تحديد نظام مؤشرات للمتابعة والتقييم، مما يساهم في تحديد مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتثمين مدى تنفيذ المخطط الاستراتيجي بشكل دوري.
 - مدى أهمية وجود دعم مؤسساتي يأخذ بعين الاعتبار تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى توفير الموارد المالية اللازمة والتي قدرت بأربعة (4) مليار دينار جزائري.

أضف إلى ذلك المحاور التالية⁴⁸:

-تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
-تنمية وتطوير قدرات ومهارات الموارد البشرية (موظفين، قادة إداريين) في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار تعلم ممارسة الأساليب الحديثة في العمل واستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة مثل الحاسوب (الكومبيوتر) ، من خلال تكثيف دورات التكوين والتدريب والتأطير الجيد.

-ضبط إطار قانوني ملائم لبرنامج الجزائر الالكترونية، مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة البيئة الإدارية الجزائرية الحالية وكل النقائص والمشاكل والصعوبات المتعلقة بالإدارة العامة الجزائرية.

لكن ما يعاب في الغالب على أداء الحكومة الجزائرية هو عدم التطبيق الموضوعي والسليم والفعال لخططها وبرامجها، أي عدم وجود تطابق دقيق بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، فعدم التقيد بالخطط والتشريعات والسياسات والاستراتيجيات المدروسة والمحددة سلفا اكبر عائق تواجهه السياسات العامة بالجزائر، بما فيها مشروع الحكومة الالكترونية__ .
و في ذات السياق يمكننا أن قياس أداء الحكومة الالكترونية في الخدمات العمومية التي تم تطبيقها فعلا من خلال :

يقاس أدائها بناءا على جملة من المعايير المحددة سلفا وكذا الأهداف التي تسعى الحكومة الالكترونية إلى تحقيقها والتي بدورها تسعى الحكومة الجزائرية إلى بلوغها، أهمها تنمية وتطوير الإدارة العمومية وزيادة كفاءتها وفعاليتها وجودة الخدمة العمومية (جودة الخدمة الكيف والكم)، السرعة في تقديمها، بحيث تلقى هذه الأخيرة رضى لدى المواطن الجزائري .

⁴⁸ عام ر هني د.نور الدين دخان الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد 14 سنة

وتصنف معايير قياس أداء الحكومة الالكترونية إلى معايير قياس أداء الحكومة الالكترونية في الدولة ومعايير لقياس اثر تطبيقات الحكومة الالكترونية، وهي بالتفصيل فيما يلي :

1-معايير لقياس أداء الحكومة:

- حجم المعاملات التي تتم الكترونيا.
- الفترة اللازمة للرد على الاستفسارات.
- الفترة اللازمة التي تستمر فيها العمليات بدون مشكلات منذ بداية العمل فيها.
- مدى جودة خدمات الحكومة الالكترونية.
- النسبة المئوية للخدمات العمومية التي تقدم الكترونيا.
- عدد الخدمات الجديدة التي تقدم الكترونيا.
- النسبة المئوية للنطاق الجغرافي التي تغطيه خدمة عمومية معينة.

2-معايير لقياس اثر الحكومة الالكترونية⁴⁹:

- النسبة المئوية للمناطق التي تحصل على الخدمات الكترونيا.
- مدى سهولة تقديم المعلومات والخدمات، مثل تخفيض عدد ساعات أو الأيام اللازمة لتقديم خدمات عمومية معينة(مثل الفترة الزمنية المطلوبة لإتمام المشتريات، الخدمات، المعلومات)من وجهة نظر الحكومة والقطاع الخاص والمواطنين.
- تخفيض التكاليف على المواطنين والحكومة.
- 3-معايير لقياس مدى تقدم عملية انجاز مشاريع الحكومة الالكترونية والتي وعدت بها

مسبقا:

-تواريخ محددة.

-المقارنة مع دول أو أقاليم أخرى من نفس المستوى (مستوى الدول النامية).

⁴⁹ الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية أ. عامر هني د. نور الدين دخان مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد 14 سنة 2018

- إجراء مسح استبباني لمعرفة الرأي العام.
 - إجراء دراسات لقياس رضى المواطن (العميل).
 - قياس مدى فعالية المشاركة مع القطاع الخاص.
 - قياس مدى كفاءة المؤسسات العمومية في تقديم الخدمات للمواطنين.
 - درجة التمويل الذاتي التي يحققها المشروع.
- إلا أنه عند تطبيق الإدارة الإلكترونية عموما و في الجزائر خصوصا تصطدم الهيئات المشرفة على ذلك بجملة من المشاكل و العراقيل التي تحول دون ذلك سنحاول إبرازها في المطب الموالي.

المطب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية:

تواجه الحكومة الإلكترونية بالجزائر العديد من المعوقات التي حالت دون تحقيق أهدافها المرجوة، بالأخص منها خلق مجتمع المعلومات القائم على المعرفة العلمية والتكنولوجية، وتنمية وتطوير الإدارة العامة الجزائرية وتعميم وتفعيل الإدارة الإلكترونية على المؤسسات العمومية الجزائرية، بالإضافة إلى دورها الأساسى كذلك في تحقيق جودة الخدمة العمومية، ومن بين أهم هذه المعوقات عموما نذكر التالي⁵⁰:

- 1- اختلاف نظم الإدارة داخل المنظمة الواحدة .
- 2- عدم اقتناع إدارة المنظمات بدواعي التحول الإلكتروني ومتطلباته .
- 3- عدم توافر بنية فنية جيدة .
- 4- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.
- 5- عدم توافر أنظمة أمنية لحماية المعلومات الخاصة بمستخدمي هذه التقنية .
- 6- عدم توافر المهارات البشرية التي تنشئ وشغل وتصون هذه التقنية .
- 7- ارتفاع تكاليف تطبيق هذه التقنية.

⁵⁰ شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2006، ص42

- 8-التحديات التشريعية والقانونية التي تحتاج إلى إجراء تعديلات جذرية في الأنظمة والقوانين الضمان حقوق المستفيدين من هذه الخدمة .
- 9-عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي عند المتعاملين، وهذا يشكل عائقا أمام تطبيق الإدارة الالكترونية .
- 10-تحدي إعادة هندسة الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات، إذ أن نماذج الإدارة القديمة بما في ذلك الهياكل التنظيمية الهرمية، والمعالجات التقليدية لم تعد ملائمة النماذج المنظمات الالكترونية .
- 11-عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة للمنظمة .
- 12-مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم .
- 13-نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية .
- 14-ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة التطبيق الإدارة الالكترونية.
- 15-الاختلاف في مواصفات الأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها .
- 16-ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات، فضلا عن مشكلات تشغيلها .
- 17-ارتفاع تكلفة الاتصالات .
- 18-عدم توفر الانترنت بشكل موسع في المنظمات أو اقتصارها على فئة معينة دون غيرها .
- 19-عدم وجود ثقة كاملة بالتقنيات الحديثة وفي استمرارية عملها .
- 20-أخطار التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات .
- 21-أخطار الفيروسات التي تنتقل إلى الشبكات من آن إلى آخر .
- 22-أخطار صعوبة الحفاظ على سرية المعلومات وتأمينها .

كما أننا ركزنا خصوصا على المعوقات الموجودة في ميدان الخدمة العمومية في الجزائر كمايلي:

-عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إمداد جميع المواطنين بخطوط الهاتف، والذي يعد أهم وسيلة للتواصل عبر شبكة الانترنت.

-عدم اكتمال البنية التحتية للاتصالات وضعفها في بعض المدن والقرى، مثل القرى النائية والبعيدة عن مقرات البلديات، وحتى بعض البلديات تعاني من نفس المشكل، ولهذا فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع بعض الدول العربية الرائدة في هذا المجال كالإمارات العربية والسعودية، وكذا دول العالم المتقدم.

-محدودية انتشار استخدام الشبكة العنكبوتية (الانترنت) في الجزائر، فهو ضعيف مقارنة حتى مع دول الجوار⁵¹، لكن من خلال مجهودات الدولة الجزائرية في إستراتيجيتها حول بناء الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية.

-حداثة التعاملات المالية الالكترونية في الجزائر، رغم مرور سنوات عديدة من تطبيق الحكومة الجزائرية لهذه التقنية في مجال الخدمات المالية العمومية، فهي تعاني من مشاكل كالنتيجة عن كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني، مما جعل الكثير من المواطنين الجزائريين يتخوفون من استعمال جهاز السحب الالكتروني⁵².

-محدودية النصوص القانونية والتشريعية في مجال الإدارة والحكومة الالكترونية،بالإضافة إلى عدم تفعيلها بالشكل الكافي وما يتخللها من ثغرات عديدة أعاقت تطبيقها بالشكل السليم والرشيد والفعال.

-وجود عدد غير كافي من الكفاءات والإطارات المتخصصة في مجال التقنية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك رغم المجهودات التي تبذلها المؤسسات والمرافق العمومية الجزائرية

⁵¹ رحمانى سناء، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة نكتوراه،جامعة محمد خيضر، قسم علوم التسيير، بسكرة، 201، ص 57

⁵² -مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد 14 سنة 2018.

في تكوين وتدريب الموارد البشرية في هذا المجال، ويرجع ذلك الى جملة من الأسباب، مثل حداثة مشروع الإدارة والحكومة الالكترونية بالجزائر وعدم نجاعة بعض الدورات التدريبية والتكوينية.⁵³

-لم تحترم الحكومة الجزائرية مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية: فالعيب هنا يتمثل في قفز الجزائر من مرحلة إلى أخرى في تطبيق الحكومة الالكترونية دون نضج (اكتمال) المرحلة السابقة، لأن وجود نقص في إحدى المراحل يؤثر سلبا على بقية المراحل، وهذا لمأزق الذي وقعت فيه الجزائر.

المطلب الثالث: آثار تطبيق الإدارة الالكترونية

إن الإدارة الالكترونية نمط جديد من أنماط الإدارة ترك آثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها وعلى الإدارة واستراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة من الزمن.

فالأساليب الإدارية التي كانت ناجحة وملائمة لظروف الماضي قد لا تكون فعالة في ظل بيئة سريعة التغير كتلك التي نعيشها حاليا، وتعمل الإدارة الالكترونية على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين والإدارة القائمة على الفريق، وبالتالي فإن الإدارة ووظائفها رغم التأثير العميق، إلا أنها ستظل تمثل القلب النابض للمنظمات، وأن تخطيط وتنظيم وتوجيه الأعمال الالكترونية والرقابة عليها ستظل هي وظائف الإدارة الالكترونية الجديدة.

⁵³ أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية (أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، المكتبة العصرية، 2022 ، ص3

قامت الجزائر منذ إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية بتقديم الخدمات الحكومية الالكترونية من خلال تطبيقات الإدارة الالكترونية الآتية الذكر⁵⁴:

-رقمنة مصلحة الحالة المدنية: من خلال إنشاء تطبيق على الويب بداخل أجهزة رئيسية للبلدية يحفظ فيه بيانات عقود الحالة المدنية لكل مواطن جزائري، ليتمكن فيما بعد موظف الحالة المدنية من الاطلاع عليها واستخراج نسخ ورقية منها لطالبيها من المواطنين وبطريقة سريعة ودقيقة، كما تمكن ضابط الحالة المدنية من أداء مهامه بطريقة سهلة وسريعة وأكثر وضوح ودقة. بحيث تمكن هذه التقنية المواطن الجزائري من استخراج عقود الحالة المدنية الخاصة به من أي بلدية داخل الوطن ودون أن يتكبد عناء السفر إلى بلديات بعيدة عن تواجده. ولقد طبق مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية لأول مرة بالجزائر في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010 ، والتي أصدرت في شباطها الالكتروني أول شهادة ميلاد رقم 12

-التسجيل الالكتروني للحج: شرعت عملية التسجيل الالكتروني للحج بكافة بلديات الوطن سنة 2016 ، بحيث ساهمت هذه الطريقة في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق المطلوبة والانتظار مطولا أمام شبابيك البلدية.

-مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الالكترونيتين: فهذا المشروع قيد الدراسة.

-إنشاء مواقع انترنت لكل الوزارات والهيئات الحكومية.

-الشروع في اعتماد بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري وغيرها من البطاقات الرقمية.

-تعميم سياسات التحول الالكتروني في العديد من القطاعات، مثل قطاع الضمان

الاجتماعي وقطاع البريد والصفقات العمومية.

⁵⁴ أ. عامر هني د. نور الدين دخان لحكومة الالكترونية والخدمة العمومية

- إنشاء البوابة الالكترونية للصفقات العمومية.
- ترقيم أرشيف كل مواطن جزائري برقم يتبعه مدى الحياة، يمكنه من خلاله استخراج جميع وثائقه الإدارية، مما يخفف على المواطنين المعاناة التي كانوا يقاسونها في استخراج وثائقهم الشخصية من إدارة البلدية والدائرة.
- تقليص عدد الوثائق الإدارية المتعلقة باستخراج رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها من البطاقات الشخصية.
- استفادت معظم الإدارات والمرافق العمومية كالجامعات ومراكز البحث من خدمات الانترنت، والتي تعد في حد ذاتها أداة للبحث، لا سيما استخدامها من قبل المستخدمين والطلبة الجامعيين في التسجيلات والتحويلات البيداغوجية، وكذا التسجيل الالكتروني في مسابقات الدكتوراه ومسابقات التوظيف.
- استحداث مؤسسة الضمان الاجتماعي لبطاقة الشفاء الالكترونية للتأمينات الاجتماعية، والتي يكمن دورها في التسهيل على المؤمن من الحصول على مستحقته بسهولة لدى مصالح الضمان الاجتماعي، مثل العلاج والحصول على الأدوية بشكل مجاني أو نسبي، وكذا التعويض.
- بطاقة السحب الالكترونية: تستعمل للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، بحيث يسحب بها المواطن نقوده عند الحاجة من أي شبك الكتروني او موزع اتوماتيكي عبر القطر الجزائري .
- في إطار تنفيذ الإستراتيجية الجزائرية الوطنية للانترنت ذو التدفق السريع والفائق السرعة تم انجاز ما لا يقل عن 780 ألف كلم من الألياف البصرية عبر التراب الوطني.
- إنشاء ما يعرف بالكومسات والتي يتمثل دورها في تقديم خدمات تخص إرسال المعطيات والإعلام المتعدد الوسائط والتعليم عن بعد والطلب عن بعد وغيرها من الخدمات العمومية.
- سن الجزائر العديد من التشريعات المتعلقة بهذا المسعى في جميع القطاعات

-خدمات المكتبات الإلكترونية، مثل مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمات كبيرة للطلبة والأساتذة الجامعيين كعرض فهارس المراجع على مواقعها الإلكترونية.

وتتضح الآثار المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية كما يلي⁵⁵:

1-المجال الإداري: تتعكس آثار الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري، وبصفة خاصة تهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية.

2-المجال السياسي: يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى انتشار الحكومات الإلكترونية أو ظهور نمط جديد من العلاقة بين المواطنين والدولة تستند إلى زيادة الوعي السياسي وتسهيل المشاركة في وضع السياسات وتحديد الأولويات واستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية التمثيل السياسي والانتخابات.

3-المجال الاقتصادي: تتضح آثار الإدارة الإلكترونية والثورة الرقمية في صناعة البرمجيات وتضاؤل أهمية رأس المال النقدي في مقابل أهمية اقتصاديات المعرفة، وفتح أسواق جديدة، وزيادة فعالية العمليات الإنتاجية.

4-المجال الاجتماعي: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يؤثر بشكل كلي وشمولي على جميع المكونات الاجتماعية، وظهر معيار جديد للفرقة بين المستويات الاجتماعية يستند إلى معرفة المعلومة، ومن هذه التأثيرات الاجتماعية عولمة الثقافة، والتأثير السلبي على الثقافة المحلية والمعاناة من التفكك الاجتماعي على الرغم من زيادة وتيرة التفاعل الاجتماعي مع المنظمات التي تقدم الخدمات أهلية كانت أو حكومية.

ونظرا لحدثة مشروع الإدارة الإلكترونية، فإن آثاره على مختلف المستويات لم تتضح بشكل جلي، حيث ينصب تركيز الخبراء على الآثار الإيجابية لضمان الدعم الرسمي والشعبي

⁵⁵ محمد الأمت عسوق، دور تكنولوجيا ابك معلومات و الإتصالات في بريق جودة التعليم العالر، دراسة حالة بعض ابك مؤسسات ابعامعية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، علو التس، بزصص إقتصاد تطبيقي وإدارة ابك نظمات، كلية العلو الإقتصادية والتجارية وعلو 105. - التسيث جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص ص102.

لمشروع الإدارة الالكترونية، مع قليل من التنبيه للأثار السلبية التي يمكن استنتاجها من طبيعة العمل الالكتروني .

على الرغم من الإيجابيات والمزايا المتعددة للإدارة الالكترونية، إلا أن تطبيقها ينطوي على بعض السلبيات، خاصة في بداية التطبيق، ويزداد تأثير هذه السلبيات مع زيادة تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية ومن أهم هذه السلبيات⁵⁶:

1-البطالة: يترتب على تطبيق الإدارة الالكترونية ارتفاع نسبة البطالة بسبب الاستغناء عن خدمات أو على الأقل عدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في ظل السهولة والبساطة والسرعة في إنجاز العمل التي توفرها الإدارة الالكترونية.

2-التواصل الاجتماعي: تتيح الإدارة الالكترونية إنجاز الأعمال والمهام التي تتطلب التعامل مع المنظمات عن طريق شبكة الانترنت بالمنزل أو العمل، فلا يترتب على ذلك الحاجة إلى الذهاب إلى المنظمات، وبالتالي قلة الاحتكاك مع أفراد المجتمع، حيث تعد أماكن المراجعة في المنظمات والدوائر الحكومية من أهم أسباب التواصل والتعارف الاجتماعي.

كما يهدد الاستخدام المفرط للانترنت الأمن الاجتماعي في المجتمعات المحافظة، من خلال تعرض هذه المجتمعات القيم وسلوكيات المجتمعات الأخرى، مما قد يسبب تلوثة ثقافية يؤدي إلى تفسخ اجتماعي وانهايار في النظام الاجتماعي.

3-فقدان الخصوصية: إن ثورة المعلومات داخل نمط الإدارة الالكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على حرمتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبطة ببعضها البعض والتي تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية، يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمشاكل لم تكن في حسابهم، كما يمكن أن تزداد قدرة الآخرين على رصد ومتابعة حركة الأفراد، وهناك من الأسرار التي

⁵⁶ رانية بدار، الإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة سنة 2017/2018 ص 62.

لا يرغب كثير من الأفراد في إطلاع الغير عليها، والأمر سيكون في غاية الخطورة لو أمكن الدخول على ما هو أكثر من ذلك.

4- فقدان الأمان: قد يؤدي التعامل الإلكتروني إلى فقدان الأمان في كثير من التعاملات والتي من أهمها التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان.

وقد ترافق مع فقدان الأمان نشأة جرائم المعلوماتية التي أصبح مهددة حقيقية للتعاملات الإلكترونية، حيث يتعرض الأفراد والمنظمات لعمليات اختراق وتعدي على نظم معلوماتهم، أن من أهم الجرائم المعلوماتية بصفة عامة :

- اختراق الأنظمة وسرقة الملفات والبيانات المهمة .

- الاستيلاء على حقوق الملكية الفكرية للأفراد والمنظمات .

- الاستيلاء على الأموال عن طريق أوامر صرف وهمية وتحويل مبالغ نقدية من حسابات الأفراد والمودعين لحسابات المجرمين وقراصنة الانترنت .

- الاحتيال المالي على البنوك وسوء الاستخدام لبطاقات التسليف.

- تقديم خدمات كبرى للعصابات الإجرامية والمنظمات الإرهابية تمكنهم من تبادل المعلومات وإجراء المشاورات ووضع الخطط في غفلة عن عيون الأمن⁵⁷ .

مما سبق يتضح لنا انه من الضروري توفير الأطر القانونية اللازمة للوقاية والردع قبل تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك لزيادة ثقة المتعاملين مع الشبكات وبالتالي الاستفادة من الإدارة الإلكترونية في توفير الرخاء والمستقبل الأفضل، بالإضافة إلى ضرورة ترسيخ مبدأ الخصوصية الفردية عن طريق استخدام التوقيعات الرقمية والأرقام السرية وكلمات المرور بهدف تقليص التعديات التي يمكن أن تؤثر على فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية .

⁵⁷ عامر هني، نور الدين دخان، الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين التحديات و الرهانات، جامعة المسيلة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد 14 سنة 2018 ،

خلاصة الفصل :

في الأخير نستنتج ان الخدمة عمومية هي الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم تقديم الخدمات.

ويرتبط هذا المصطلح بالتوافق الاجتماعي (يعبر عنه في العادة من خلال انتخابات ديمقراطية) على وجود خدمات معينة ينبغي أن تكون متاحة للجميع، بغض النظر عن مستوى دخلهم. وحتى عندما لا تقدم الخدمات العامة للجمهور ولا تمويل القطاع العام لأسباب اجتماعية وسياسية، فإنها عادة ما تكون خاضعة للتنظيم وهو ما ينطبق على معظم القطاعات الاقتصادية.

الإطار التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

- 1-منهج الدراسة:
- 2-مجالات لدراسة:
- 3-مجتمع وعينة الدراسة:
- 4-الدراسة الاستطلاعية:
- 5-أدوات الدراسة
- 6-الخصائص السيكومترية :
- 7-أساليب التحليل الاحصائي:
- 8-عرض خصائص عينة الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري و تحديد المفاهيم المتعلقة بكل اثر التكوين في تحسين الأداء المورد البشري ، سنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على مؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط ، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، بغية التعرف على اثر التكوين في تحسين الأداء المورد البشري محل الدراسة، وقد اعتمدنا في هذا على استبيان موجه إلى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ، والغرض منه هو جمع آرائهم حول هذا الموضوع، ولهذا سنتطرق في هذا الفصل الى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

خصصنا هذا الفصل لعرض نتائج الاستبيان و تحليلها، حيث تطرقنا إلى طريقة إعداد الاستبيان ومن ثم قياس درجة ثبات أداة الدراسة، والتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

1-منهج الدراسة:

لا يمكن للباحث أن يقتحم غمار البحث من دون محددات، تفرض عليه تبنى طريقة عمل في رحلة بحثه عن الحقيقة، ذلك هو المنهج العلمي الذي يحد من العشوائية والذاتية، ويعرف بأنه جملة المبادئ والقواعد التي يجب إتباعها من بداية البحث إلى نهايته، بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية التي تخضع لها ظواهر موضوع الدراسة وانطلاقا من طبيعة وأهداف هذه الدراسة، فقد تم تبنى المنهج الوصفي ، باعتباره المنهج الذي يسعى إلى جمع المعلومات من بيئتها مباشرة، ومن واقعها المدروس، ثم تنظيمها وتحليلها للخروج بوصف للظاهرة وتفسيرها وكشف أسبابها للوصول إلى نتائج تفيد في فهم حقيقتها .

2-مجالات لدراسة:

1-2 المجال الزمني

اجريت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2024/2023 ، البداية كانت من شهر اكتوبر الى غاية فيري من اختيار الموضوع وجمع المراجع والدراسات السابقة وصياغة الفصول النظرية ثم بداية من شهر مارس الى غاية شهر ماي 2024 جاءت مرحلة تجميع وتبويب البيانات ثم ترميزها وتفرغها وتحليلها واستخراج النتائج العامة للدراسة.

2-2 المجال المكاني :

اجريت هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط

2-3 المجال البشري:

تمثل العنصر البشري للدراسة في عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط والمتمثل عددهم 314 عامل اخذنا عينة تقدر 100 مفردة من هم عمال تنفيذ واطارات واعوان تحكم.

3-مجتمع وعينة الدراسة:

المجتمع الإحصائي هو المجال العام لكل الملاحظات الممكن التعرف عليها وفق شروط محددة، كما يمكن تعريف المجتمع العام على أنه كل وحدة تتوفر فيها الخصائص المدروسة مهما كان عددها كبيرا.

تمثل مجتمع الدراسة في سلك عمال اتصالات الجزائر بالاغواط ، اما عينة الدراسة فتكونت من 100 مفردة. وعينة الدراسة هي العينة الطبقية وتعرف "بانها تلك المجموعة من المفردات التي يتم اختيارها من بين مفردات المجتمع الاصلي فرصا متكافئة في الاختيار لتكون عضوا في العينة" فالمجتمع الاحصائي لدينا معلوم فهو يدخل ضمن العينات الاحتمالية . وتم احتساب العينة الطبقية بهذا الشكل

1. **عون تحكم (Control Officer):** النسبة المئوية لعون التحكم هي 16%. حجم

$$\text{العينة} = 100 * (100/16) = 16$$

2. **عون تنفيذ (Executive Officer):** النسبة المئوية لعون التنفيذ هي 24%. حجم

$$\text{العينة} = 100 * (100/24) = 24$$

3. **اطار (Manager):** النسبة المئوية للأطر هي 60%. حجم العينة = (100/60)

$$60 = 100 *$$

لذا، تمثل العينة الطبقية لكل فئة:

• عون تحكم: 16 عينة.

• عون تنفيذ: 24 عينة.

• اطار: 60 عينة.

4-الدراسة الاستطلاعية:

بغرض التأكد من سلامة ادوات الدراسة تم إجراء دراسة الاستطلاعية على عينة من خارج عينة الدراسة الاساسية مكونة من (30) مفردة ، إذ تم توزيع ما مجموعه 40 استبياناً، وبعد الاسترجاع والتفريغ تبين للباحثين أن الصالح منها 30 استمارة فقط، وهي عينة كافية لاجراء

هذا الغرض. وتوسى الدراسة الاستطلاعية إلى استطلاع قدرة العينة على الاستجابة بسلالة على أدوات الدراسة، كما تهدف إلى التعرف على الصعوبات المحتملة التي يمكن أن تعترض طريق البحث أثناء تطبيق الدراسة الأساسية. ولعل أهم هدف تسعى إليه الدراسة الاستطلاعية هو حساب الخصائص السيكومترية من صدق وثبات للتأكد من ملائمة الأداة للاستخدام البحثي.

5- أدوات الدراسة

الاستبيان:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية وتم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى محاور . المحور الأول البيانات الشخصية ثم المحور الثاني تأثير البرامج التكوينية على نجاح عملية التكوينية بالنسبة لأداء العاملين. المحور الثالث بيانات خاصة بعملية التكوين في تحسين من قدرات ومهارات أداء العاملين.

6- الخصائص السيكومترية :

- لإختبار صدق أداة الدراسة (الاستبيان)، أي معرفة فيما إذا كانت تقيس ما وضعت لأجله، تم إعداد الاستبيان الأولي و عرضه على الأستاذ المشرف، ثم على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق رقم 02)، و قد تم تعديله بناء على تصويباتهم ليتم إخراجه في شكله النهائي.
- لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) من حيث الإتساق الداخلي لبنود الاستبيان، و مدى إستقرار و عدم تناقض تلك الاسئلة، بمعنى القدرة على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة تحت نفس الظروف، فقد تم إستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) بالاستعانة ببرنامج SPSS 21.0 لقياس الثبات الداخلي. حيث تكون الأداة متماز بثبات مقبول إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 (قريب من 1.00). و الجدول التالي يوضح ما تم الحصول عليه من نتائج:

• ثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الدراسة:

الجدول رقم (03): يوضح حساب الفا كرونباخ لاداة الدراسة

عدد البنود	الفا كرونباخ
28	0.687

7-أساليب التحليل الإحصائي:

تم الإستعانة ببرنامج SPSS 21.0 في عملية التفرغ في التحليل الإحصائي للبيانات و الرسومات البيانية المختلفة وكذا إختبار فرضيات الدراسة، حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة؛
- التكرارات و النسب المئوية، من أجل عرض خصائص العينة و معرفة مدى موافقة أفرادها على عبارات الاستبيان.

8-عرض خصائص عينة الدراسة

2-الجنس: من مجموع 100 استمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

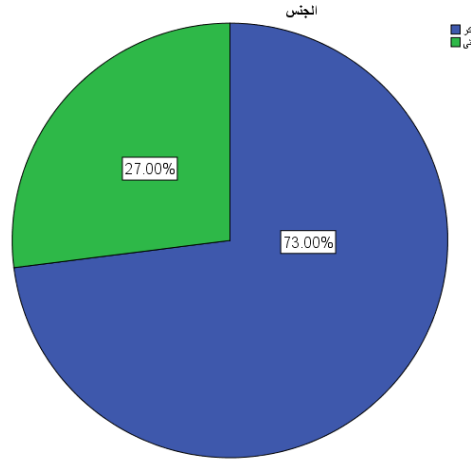
الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	نسبة
ذكر	73	%73
أنثى	27	%27
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات SPSS 21.0

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (04): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن جنس الذكور ساهم بشكل أكبر في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 73%، بينما الإناث تقدر نسبتهم في العينة بـ 27%، وهذا الاختلاف طبيعي و يمكن إرجاعه إلى التوزيع العشوائي للإستبيانات.

3-المؤهل التعليمي: من مجموع 100 استمارة تم معالجتها تم الحصول على النتائج

الموضحة في الجدول التالي:

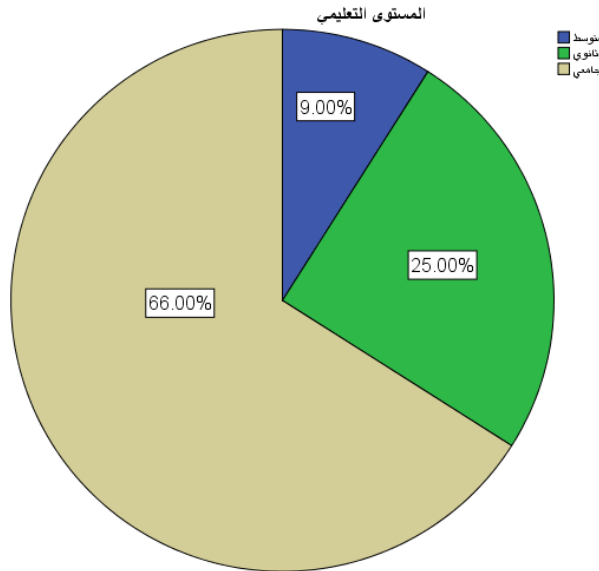
الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المؤهل العلمي	التكرار	نسبة
متوسط او اقل	09	%09
ثانوي	25	%25
جامعي	66	%66
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات SPSS 21.0

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (05): تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة هو المستوى الجامعي بنسبة 66% بنسبة متباعدة مع المستوى الثانوي 25%، أما النسبة الأقل فتمثلت في العمال الذين لهم مستوى متوسط أو أقل بنسبة 9%، وبالتالي فإن معظم أفراد العينة ذوي مستوى تعليمي جيد و من حملة الشهادات وهذا ما يفيد دراستنا، فهذه الفئة تكون أكثر فهما لعبارات الاستبيان، و ذلك يساعد على جعل النتائج المتحصل عليها أكثر فعالية.

4-الاقدمية: من مجموع 100 استمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

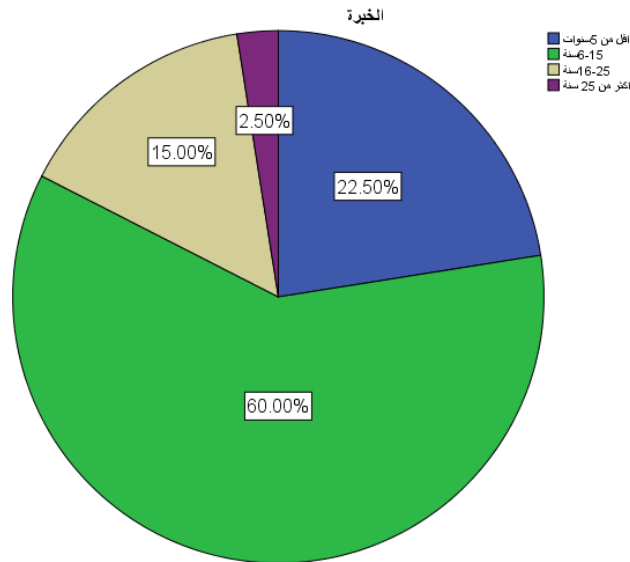
الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة الوظيفية

الاقدمية	التكرار	نسبة
اقل من 5 سنوات	28	28%
من 5 الى 10سنوات	34	34%
من 10 الى 15 سنة	10	10%
من 15 الى 20 سنة	13	13%
اكثر من 20 سنة	15	15%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبةبناءً على مخرجات SPSS 21.0

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): تركيبة عينة الدراسة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن فئة من 05 سنوات- 10 سنة احتلت المرتبة الأولى في تشكيل أفراد العينة الاحصائية، بحيث بلغ عددهم 34 إذ تمثل نسبة 34% من الحجم الاجمالي للعينة، تليها فئة اقل من 05سنوات، حيث بلغ عددهم 28 فرد أي بنسبة 28%، وتليها فئة من 16 الى 25 سنوات بلغ عددهم 06 أي بنسبة 15%. بينما النسبة الأقل لفئة اكثر من 20 سنة بتعداد 15 بنسبة 15%، ثم فئة 15 الى 20 سنة بلغ عددهم 13 بنسبة 13 %، ثم اقل فئة من 10 الى 15 سنة بلغ عددهم 10 بنسبة 10%.

5-المسؤولية المهنية: من مجموع 100 استمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج

الموضحة في الجدول التالي:

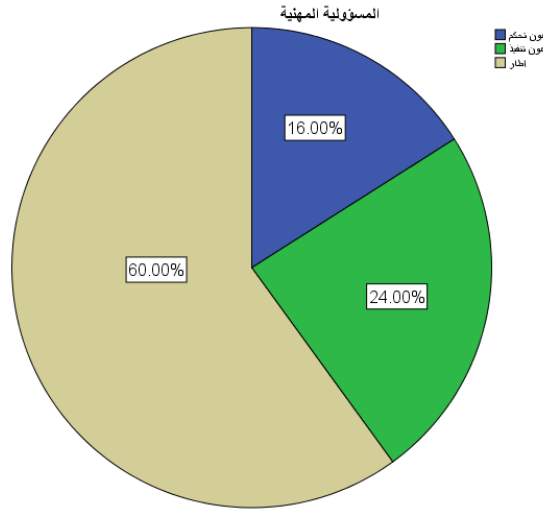
الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

المسؤولية المهنية	التكرار	نسبة
عون تحكم	16	16%
عون تنفيذ	24	24%
اطار	60	60%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات SPSS 21.0

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (07): تركيبة عينة الدراسة حسب المسؤولية المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن رتبة إطار احتلت المرتبة الأولى في تشكيل أفراد العينة الاحصائية، بحيث بلغ عددهم 60 إذ تمثل نسبة 60% من الحجم الاجمالي للعينة، تليها رتبة عون تنفيذ، حيث بلغ عددهم 24 فرد أي بنسبة 24%، بينما جاءت رتبة عون تحكم بلغ عددهم 16 بنسبة 16% .

الفصل الخامس:

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1- عرض وتحليل بيانات الدراسة

1-1- تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى.

1-2- تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.

1-3- تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.

2- نتائج الدراسة :

2-1- نتائج متعلقة بالبيانات الشخصية للمبحوثين :

2-2- نتائج متعلقة بالفرضية الأولى :

2-3- نتائج متعلقة بالفرضية الثانية :

2-4- نتائج متعلقة بالفرضية الثالثة:

2-5- الاستنتاج العام للدراسة:

3- الاستنتاج العام:

4- مناقشة الفرضيات:

4-1- مناقشة الفرضية الأولى:

4-2- مناقشة الفرضية الثانية:

4-3- مناقشة الفرضية الثالثة:

1- عرض وتحليل بيانات الدراسة

1-1- تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى.

لكفاءة الموارد البشرية دور في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط

- الجدول رقم 08 : يبين العلاقة بين المسؤولية المهنية شعور المبحوثين ان لديهم المعرفة والمهارات الكافية للقيام بمهامك بشكل فعال

الحصول على المعرفة المهارات الكافية								المسؤولية المهنية
المجموع		نوعا ما		لا		نعم		
			ك				ك	
15	15	33.3	05	21.9	07	5.7	03	عون تحكم
16	16	20	03	12.5	04	17	09	عون تنفيذ
69	69	46.7	07	65.6	21	77.4	41	اطار
100	100	100	15	100	32	100	53	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي العلاقة بين المسؤولية المهنية شعور المبحوثين ان لديهم المعرفة والمهارات الكافية للقيام بمهامك بشكل فعال، حيث اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 69 وهي أكبر نسبة من المبحوثين مسؤوليتهم المهنية اطار. غالبيتهم صرحوا نوعا ما ما يحصلون على المعرفة والمهارات الكافية لقيام بالمهام بشكل فعال بـ نسبة 46.7. في حين أشارت نسبة قدرت بـ 16 من مجموع المبحوثين والذين هم أعوان تنفيذ ومدعمة بنسبة 20 نوعا ما ما يحصلون على المعرفة والمهارة، في حين جاءت النسبة الأقل 15 عون تحكم مدعمة بنسبة 33.3 نوعا ما ما يحصلون على ذلك.

التحليل السوسولوجي

تشير هذه النتائج إلى ضرورة وضع استراتيجيات لتعزيز المعرفة والمهارات بين جميع الفئات المهنية. قد تشمل هذه الاستراتيجيات:

- زيادة فرص التدريب والتطوير المهني: خاصة للفئات التي تشعر بأنها لا تحصل بشكل كافٍ على المعرفة والمهارات، مثل أعوان التنفيذ وأعوان التحكم.
- تحسين برامج الإشراف والتوجيه المهني: لضمان حصول جميع الموظفين على الدعم الكافي لتطوير مهاراتهم المهنية.
- تقييم مستمر للاحتياجات التدريبية: لضمان أن البرامج التدريبية تتماشى مع الاحتياجات الفعلية للموظفين.

تحليل هذه النتائج يمكن أن يساعد المؤسسات على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين لضمان أداء مهني فعال ومتكامل.

الجدول رقم 09: يوضح مدى تقييم مستوى التدريب والتطوير الذي توفره المؤسسة للموظفين

النسبة	التكرار	مستوى التدريب
57	57	ممتاز
17	17	جيد
18	18	متوسط
8	8	مقبول
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الذي يوضح تقييم مستوى التدريب والتطوير الذي توفره المؤسسة للموظفين وكانت النسبة الأكبر بـ (57 %) من المبحوثين صرحوا ممتاز ثم تاتي نسبة 18 صرحوا مستوى متوسط ثم بنسبة اقرب 17 بمستوى جيد والنسبة الاقل بـ (08 %) صرحوا بمستوى مقبول.

التحليل السوسولوجي:

هذه النتائج توجي بعدة نقاط يمكن للمؤسسة أخذها بعين الاعتبار لتحسين برامج التدريب والتطوير:

- تعزيز نقاط القوة: بما أن نسبة كبيرة من الموظفين يرون أن التدريب ممتاز، ينبغي على المؤسسة الاستمرار في تقديم تلك البرامج الناجحة وتوسيع نطاقها لتشمل المزيد من الموظفين.
 - تحسين نقاط الضعف: الفئات التي صرحت بأن مستوى التدريب متوسط أو مقبول تحتاج إلى اهتمام خاص. يمكن إجراء استبيانات أكثر تفصيلاً لمعرفة التفاصيل الدقيقة لتحسين البرامج المقدمة لهم.
 - التغذية الراجعة المستمرة: من الضروري أن تستمر المؤسسة في جمع التغذية الراجعة من الموظفين حول برامج التدريب لضمان ملاءمتها للاحتياجات المتغيرة ولتحديثها باستمرار بناءً على هذه التغذية الراجعة.
 - تخصيص البرامج التدريبية: النظر في تقديم برامج تدريبية مخصصة حسب احتياجات كل فئة من الموظفين، مما يعزز فعالية التدريب ويزيد من رضا الموظفين.
- تحليل هذه البيانات يمكن أن يساعد المؤسسة على فهم نقاط القوة والضعف في برامج التدريب الحالية واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسينها، مما سيعزز من كفاءة الموظفين وأدائهم الوظيفي بشكل عام.

- الجدول رقم 10 : يبين العلاقة بين نوع الجنس و كفاءة الموظفين تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية

الجنس		مساهمة مستوى كفاءة الموظفين في تحسين الخدمة العمومية				
		الذكور		الإناث		
ك	ك	ك	ك	المجموع		
32	43.8	12	44.4	44	44	بشكل كبير
09	12.3	5	18.5	14	14	بشكل متوسط
18	24.7	10	37	28	28	بشكل قليل

14	17	0.0	0	19.2	14	لاتساهم
100	100	100	27	100	73	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يربط العلاقة بين نوع الجنس و كفاءة الموظفين تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 44 وهي أكبر نسبة من المبحوثين صرحوا بشكل كبير تساهم كفاءة في تحسين الخدمة العمومية. تدعمت بنسبة 43.8 عند الذكور. تتليها نسبة 28 بشكل قليل تدعمت بنسبة 37 اناث وجاءت النسبة متساوية بـ 14 ممن صرحوا بشكل متوسط ولاتساهم على التوالي تدعمت في الأولى بنسبة 18.5 عند الاناث والنسبة الثانية 19.2 عند الذكور.

التحليل السوسولوجي

هذه النتائج تشير إلى عدة نقاط يمكن تفسيرها على النحو التالي:

- إجماع على أهمية الكفاءة: النسبة العالية (44%) التي ترى أن الكفاءة تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية، خاصة مع الدعم الكبير لهذه الرؤية من الذكور (43.8%)، تعكس إجماعاً واسعاً على أهمية الكفاءة كعامل رئيسي في تحسين الأداء والخدمة.
- اختلافات في التقييم حسب الجنس: الفروقات بين تقييمات الذكور والإناث، خاصة فيما يتعلق بالمساهمة القليلة للكفاءة (37% عند الإناث)، قد تشير إلى تجارب مختلفة أو توقعات مختلفة بين الجنسين فيما يخص بيئة العمل والتدريب والدعم المتاح.
- تقدير متوسط وعدم التأثير: التساوي في النسبة (14%) لمن يرون أن الكفاءة تساهم بشكل متوسط أو لا تساهم يعكس وجود شريحة معتبرة من الموظفين تعتقد أن هناك عوامل أخرى قد تكون مؤثرة بشكل أكبر على جودة الخدمة العمومية. هذه الفئة تحتاج إلى مزيد من التحليل لفهم رؤيتها بشكل أفضل.

الجدول رقم 11: يوضح مدى شعور المبحوثين ان لديهم المعرفة والمهارات الكافية للقيام بمهامك بشكل فعال

النسبة	التكرار	المعرفة والمهارة
53	53	نعم
32	32	لا
15	15	نوعا ما
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحلي الاحصائي:

يبين لنا الجدول أعلاه الذي يوضح مدى شعور المبحوثين ان لديهم المعرفة والمهارات الكافية للقيام بمهامك بشكل فعال ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 53 نعم يشعرون ان لديهم المعرفة والمهارة للقيام بمهامهم بشكل فعال في حين جاءت نسبة 32 من المبحوثين قالوا لا يشعرون بذلك. والنسبة الأقل 15 نوعا ما يشعرون بذلك.

التحليل السوسولوجي :

هذه النتائج تسلط الضوء على عدة نقاط مهمة:

وجود قاعدة جيدة من الموظفين المهرة :النسبة الأكبر التي تشعر بالثقة في معرفتها ومهاراتها تعكس نجاحًا نسبيًا في برامج التدريب والتطوير. هذا يمكن أن يعزز من جودة العمل والأداء الوظيفي العام في المؤسسة.

الحاجة إلى تحسين التدريب والتطوير :النسبة الكبيرة التي لا تشعر بامتلاك المعرفة والمهارات الكافية (32%) تشير إلى ضرورة تقييم وتحسين برامج التدريب الحالية. قد تكون هناك حاجة لتوفير دورات تدريبية إضافية، أو تخصيص محتوى التدريب بناءً على احتياجات محددة. التردد وعدم اليقين :الفئة التي تشعر نوعًا ما بامتلاك المعرفة والمهارات (15%) تحتاج إلى دعم إضافي لتعزيز ثقتها بقدراتها. هذا يمكن تحقيقه من خلال برامج توجيهية أو إشرافية مكثفة.

الجدول رقم 12: يوضح مستوى دعم الإدارة في تطوير مهارات وقدرات الموظفين

النسبة	التكرار	مستوى الدعم
48	48	ممتاز
16	16	جيد
28	28	متوسط
8	8	مقبول
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 12 يوضح مستوى دعم الإدارة في تطوير مهارات وقدرات الموظفين، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 48 مستوى الدعم ممتاز في حين جاءت نسبة 28 من المبحوثين مستوى الدعم متوسط وجاءت نسبة 16 جيدة والنسبة الأقل 08 مستوى الدعم مقبول.

التحليل السوسولوجي :

هذه النتائج تشير إلى أن هناك تفاوتاً في شعور الموظفين تجاه مستوى دعم الإدارة لتطوير مهاراتهم وقدراتهم. بشكل عام، الرضا العالي عن مستوى الدعم (النسبة الأكبر التي ترى أن الدعم ممتاز) هو مؤشر إيجابي على جهود الإدارة في هذا الجانب. ومع ذلك، وجود نسب معتبرة ترى أن الدعم متوسط أو أقل يشير إلى وجود مجالات للتحسين

الجدول رقم 13: يوضح مدى شعور المبحوثين بفرصة النمو الوظيفي في المؤسسة

النسبة	التكرار	النمو الوظيفي
44	44	بشكل كبير
16	16	بشكل متوسط
22	22	بشكل قليل
18	18	لا توجد فرص
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 13 يوضح مدى شعور المبحوثين بفرصة النمو الوظيفي في المؤسسة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 44 بشكل كبير يشعرون بفرصة النمو في حين جاءت نسبة 22 من المبحوثين قالوا بشكل قليل ونسبة 18 لاتوجد فرصة والنسبة الأقل 16 بشكل متوسط.

التحليل السوسولوجي :

تعكس هذه النتائج تبايناً في شعور الموظفين بفرص النمو الوظيفي داخل المؤسسة. بينما يشعر جزء كبير من الموظفين بوجود فرص كبيرة للنمو، هناك نسب معتبرة تشعر بأن الفرص محدودة أو غير موجودة. هذا التباين يشير إلى أن المؤسسة قد تحتاج إلى مراجعة سياساتها وإجراءاتها المتعلقة بالنمو الوظيفي. مثل توفير مسارات واضحة للترقية والتطور المهني، وإبلاغ الموظفين بشكل دوري عن هذه المسارات وما يتطلبه الانتقال إلى مستويات أعلى. وكذلك زيادة التواصل مع الموظفين حول فرص النمو الوظيفي، والتأكد من أن جميع الموظفين على دراية بالفرص المتاحة وكيفية الاستفادة منها.

الجدول رقم 14: يوضح ماتقييم المبحوثين لجودة الخدمة العمومية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط

النسبة	التكرار	تقييم الخدمة العمومية
38	38	ممتاز
26	26	جيد
28	28	متوسط
8	8	مقبول
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 14 يوضح ماتقييم المبحوثين لجودة الخدمة العمومية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 38 ممتاز تقييم جودة الخدمة العمومية في حين جاءت نسبة 28 من المبحوثين متوسطة والنسبة 26 جيدة. والنسبة الأقل 08 مقبول.

التحليل السوسولوجي :

هذه النتائج تعطي صورة شاملة عن تقييم العملاء لجودة الخدمة العمومية لمؤسسة اتصالات الجزائر في الأغواط. بينما يوجد رضا كبير عن الخدمات (معظم التقييمات تتراوح بين جيد وممتاز)، هناك نسبة ملحوظة ترى أن الجودة متوسطة أو مقبولة. هذا يشير إلى فرص واضحة للتحسين. ويتمثل ذلك في جمع مزيد من المعلومات حول الأسباب التي دفعت المبحوثين لتقييم الخدمة كمتوسطة أو مقبولة. يمكن أن يشمل ذلك استطلاعات أكثر تفصيلاً أو مقابلات مباشرة مع العملاء. استخدام التغذية الراجعة لتحسين الجوانب التي حصلت على تقييمات متوسطة أو مقبولة. قد تشمل هذه الجوانب سرعة الاستجابة للشكاوى، جودة الاتصال، أو توفير خدمات إضافية.

الجدول رقم 15: يوضح كفاءة الموظفين تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية

النسبة	التكرار	مستوى الدعم
44	44	بشكل كبير
14	14	بشكل متوسط
28	28	بشكل قليل
14	14	لا تساهم
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 15 يوضح كفاءة الموظفين تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 44 بشكل كبير في حين جاءت نسبة 28 من المبحوثين قالوا بشكل قليل ونسبة 14 كل من بشكل متوسط ولا تساهم.

التحليل السوسولوجي :

. تشير نتائج الجدول رقم 15 إلى تقييمات المبحوثين حول مدى مساهمة كفاءة الموظفين في تحسين جودة الخدمة العمومية. لنقم بتحليل هذه النتائج وتعليقها:

1. النسبة الأكبر 44% (تساهم بشكل كبير):

○ هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن غالبية المبحوثين يرون أن كفاءة الموظفين تلعب دورًا كبيرًا في تحسين جودة الخدمة العمومية. هذا يدل على وعي الموظفين والعملاء بأهمية الكفاءة في تحقيق خدمات عالية الجودة، ويعكس تأثير الكفاءة الإيجابي على الأداء العام للمؤسسة.

2. النسبة 28% (تساهم بشكل قليل):

○ هذه النسبة تعبر عن وجهة نظر جزء كبير من المبحوثين الذين يشعرون بأن كفاءة الموظفين تساهم بشكل محدود في تحسين جودة الخدمة. قد يشير ذلك إلى أن هناك عوامل أخرى تلعب دورًا أكبر في تحديد جودة الخدمة، أو أن الكفاءة الحالية للموظفين غير كافية لتحقيق التحسين المطلوب.

3. النسبة 14% (تساهم بشكل متوسط):

○ نسبة 14% من المبحوثين يرون أن كفاءة الموظفين تساهم بشكل متوسط في تحسين جودة الخدمة. هذا يشير إلى أن الكفاءة لها تأثير معتدل، لكن ربما هناك حاجة إلى تحسينات إضافية لتعزيز هذا التأثير.

4. النسبة 14% (لا تساهم):

○ نفس النسبة (14%) ترى أن كفاءة الموظفين لا تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية. قد يعكس هذا وجود مشكلات كبيرة في تدريب أو أداء الموظفين، أو أن هناك عوامل أخرى أكثر تأثيرًا على جودة الخدمة.

الجدول رقم 16: يوضح مدى تلقي المبحوثين ردود فعل إيجابية من العملاء بخصوص تحسين جودة الخدمة

ردود فعل إيجابية	التكرار	النسبة
نعم	58	58
لا	27	27
نوعا ما	15	15
المجموع	100	100

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحلي الاحصائي:

يبين لنا الجدول أعلاه الذي يوضح مدى تلقي المبحوثين ردود فعل إيجابية من العملاء بخصوص تحسين جودة الخدمة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 58 نعم في حين جاءت نسبة 27 من المبحوثين قالوا لا. والنسبة الأقل 15 نوعا ما.

التحليل السوسولوجي :

هذه النتائج تسلط الضوء على نقاط قوة وفرص للتحسين في المؤسسة:

نجاح واضح في تحسين الجودة :النسبة الأكبر التي تلقت ردود فعل إيجابية تعكس نجاح الجهود المبذولة لتحسين جودة الخدمة. يمكن للمؤسسة البناء على هذه النقطة لتعزيز رضا العملاء بشكل أكبر.

وجود تحديات مستمرة :نسبة المبحوثين الذين لم يتلقوا ردود فعل إيجابية تشير إلى وجود تحديات تحتاج إلى معالجة. يمكن أن تتضمن هذه التحديات نقصًا في التدريب، أو عدم كفاية الموارد، أو مشاكل في التواصل مع العملاء.

تحسينات جزئية :الشريحة التي تلقت ردود فعل إيجابية نوعًا ما تشير إلى أن هناك مجالات محددة تحقق تحسنًا، ولكنها قد تحتاج إلى مزيد من العمل للوصول إلى مستوى رضا أعلى.

الجدول رقم 17: يوضح تحسين كفاءة الموارد البشرية أدى الى تحسين رضا العملاء

النسبة	التكرار	كفاءة الموارد البشرية
39	39	بشكل كبير
32	32	بشكل متوسط
21	21	بشكل قليل
08	08	لا
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 17 يوضح تحسين كفاءة الموارد البشرية أدى الى تحسين رضا العملاء، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 39 بشكل كبير في حين جاءت نسبة 32 من المبحوثين قالوا بشكل متوسط ونسبة 21 صرحوا بشكل قليل والنسبة الأقل لا بنسبة 08.

التحليل السوسولوجي :

يعكس توزيع الإجابات في هذا الجدول التباين في آراء المبحوثين بشأن فعالية تحسين كفاءة الموارد البشرية في تحقيق رضا العملاء.

يُظهر الجزء الأكبر من المبحوثين اعتقادهم بأن تحسين كفاءة الموارد البشرية يؤدي إلى تحسين رضا العملاء، مما يعكس فعالية الاستثمار في تطوير وتنمية الموظفين. يُظهر الجزء الأصغر من المبحوثين استمرار الحاجة إلى جهود إضافية لتحقيق تأثير أكبر، وربما يشير إلى وجود فجوات في التواصل بين الموارد البشرية والعملاء.

1-2- تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.

للبنية التحتية دور في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط.

- الجدول رقم 18: يبين العلاقة بين نوع الجنس ومدى تلبية البنية التحتية لاحتياجات العمل اليومي

الجنس						البنية التحتية وتلبية احتياجات العمل اليومي
المجموع		اناث		ذكور		
		ك	ك	ك	ك	
38	38	55.6	15	31.5	23	نعم بشكل كامل
16	16	25.9	07	12.3	9	نعم بشكل جزئي
46	46	18.5	05	56.2	41	لا تحتاج الى تحسينات
100	100	100	27	100	73	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يربط العلاقة بين نوع الجنس ومدى تلبية البنية التحتية لاحتياجات العمل اليومي، حيث اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 46 وهي أكبر نسبة من المبحوثين صرحوا ان البنية التحتية لا تحتاج الى تحسينات. غالبيتهم صرحوا نعم بنسبة 56.2 ذكور . في حين أشارت النسبة الاقل قدرت بـ 16 من مجموع المبحوثين والذين صرحوا نعم بشكل جزئي غالبيتهم اناث بنسبة 25.9 .

التحليل السوسولوجي :

يبدو أن هناك تبايناً في الرضا عن البنية التحتية بين الذكور والإناث. الذكور يظهرون رضا أكبر عن الوضع الحالي، بينما الإناث يرون أن هناك مجالاً لتحسين البنية التحتية لتلبي احتياجاتهم بشكل أفضل. قد يكون هذا التباين ناتجاً عن اختلافات في الأدوار والمسؤوليات بين الجنسين أو احتياجات مختلفة تتطلب تحسينات معينة في البنية التحتية. لذا، يمكن أن تكون هناك حاجة

لتحليل أعمق لتحديد الأسباب الدقيقة وراء هذا الاختلاف والتأكد من أن البنية التحتية تلبى احتياجات جميع الفئات بشكل متساوٍ.

- الجدول رقم 19: يوضح العلاقة بين المسؤولية المهنية وتلقي شكاوي بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية

المسؤولية المهنية								تلقى شكاوي من العملاء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية
المجموع		اطار		عون تنفيذ		عون تحكم		
73	73	82.6	57	20	08	53.3	08	نعم
17	17	17.4	12	12.5	02	20	03	لا
10	10	0.0	0	37.5	06	26.7	04	احيانا
100	100	100	69	100	16	100	15	المجموع

التحليل الإحصائي:

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يربط العلاقة بين المسؤولية المهنية وتلقي شكاوي بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية، حيث اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 73 وهي أكبر نسبة من المبحوثين صرحوا نعم يتلقون الشكاوي بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية . غالبيتهم من إطارات من صرحوا بذلك نسبتهم بـ 82.6. في حين أشارت النسبة الأقل قدرت بـ 10 من مجموع المبحوثين والذين أحيانا مايتلقون شكاوي تدعمت بنسبة 37.5 عون تنفيذ .

التحليل السوسيولوجي

بناءً على الجدول الذي يربط العلاقة بين المسؤولية المهنية وتلقي الشكاوي بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي: النسبة العالية من الشكاوي المتعلقة بضعف البنية التحتية التكنولوجية توضح أن هناك حاجة ملحة لتحسين هذه البنية. الإطارات هم الأكثر تضرراً نظراً لدورهم الكبير في الإشراف واتخاذ القرارات، مما يجعلهم يعتمدون على بنية تحتية تكنولوجية قوية وفعالة. بينما أعوان التنفيذ، رغم تلقيهم بعض الشكاوي، إلا أن تأثير هذه الشكاوي على عملهم أقل حدة بالمقارنة مع الإطارات. لتحسين الوضع، يجب توجيه جهود نحو

تعزير البنية التحتية التكنولوجية بما يلبي احتياجات جميع الفئات المهنية، مع التركيز على تحسينها بشكل يلائم احتياجات الإطارات بشكل خاص.

الجدول رقم 20: يوضح تقييم جودة البنية التحتية التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط

النسبة	التكرار	البنية التحتية
48	48	ممتاز
16	16	جيد
28	28	متوسط
08	08	مقبول
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 20 يوضح تقييم جودة البنية التحتية التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 48 مم صرحوا بمتازة البنية التحتية التكنولوجية في حين جاءت نسبة 28 من المبحوثين قالوا انها متوسطة تليها نسبة 16 جيدة واقل نسبة 08 مقبولة.

التحليل السوسيوولوجي :

بناءً على الجدول رقم 20 الذي يوضح تقييم جودة البنية التحتية التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر الأغواط، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي:

توزيع التقييمات يشير إلى أن غالبية المبحوثين راضون عن البنية التحتية التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، حيث تعتبر نسبة كبيرة منهم أنها ممتازة أو جيدة. ومع ذلك، هناك مجموعة ليست بالقليلة ترى أن البنية التحتية متوسطة أو حتى مقبولة، مما يبرز الحاجة إلى مراجعة مستمرة وتحسين مستمر للبنية التحتية التكنولوجية لضمان تلبية احتياجات جميع المستخدمين بشكل أفضل. من الممكن أن تختلف وجهات النظر بناءً على القسم أو الوظيفة التي يشغلها الفرد، حيث قد تكون بعض الأقسام أكثر اعتمادًا على التكنولوجيا المتقدمة من غيرها.

الجدول رقم 21: يوضح مدى تلبية احتياجات العمل اليومي

النسبة	التكرار	تلبية احتياجات العمل اليومي
38	38	نعم بشكل كامل
16	16	نعم بشكل جزئي
46	46	لا تحتاج الى تحسينات
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 21 مدى تلبية احتياجات العمل اليومي ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 46 لا تحتاج الى تحسينات في حين جاءت نسبة 38 من المبحوثين قالوا نعم بشكل كامل، والنسبة الأقل 16 صرحوا نعم بشكل جزئي

التحليل السوسولوجي :

بناءً على الجدول رقم 21 الذي يوضح مدى تلبية احتياجات العمل اليومي في مؤسسة معينة، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي: النسبة الأكبر لا تحتاج إلى تحسينات:

- 46% من المبحوثين صرحوا بأن البنية التحتية لا تحتاج إلى تحسينات.
- هذا يشير إلى رضا كبير بين هذه المجموعة من الموظفين حول جودة البنية التحتية الحالية وقدرتها على تلبية احتياجات العمل اليومية بشكل فعال.

نسبة كبيرة تلبية الاحتياجات بشكل كامل:

- 38% من المبحوثين قالوا بأن البنية التحتية تلي احتياجاتهم بشكل كامل.
- هذا يدل على أن هناك نسبة كبيرة من الموظفين يعتبرون البنية التحتية مثالية لاحتياجاتهم اليومية، مما يعزز الفكرة بأن المؤسسة توفر أدوات ووسائل تكنولوجية كافية لأداء المهام بفعالية.

النسبة الأقل تحتاج إلى تحسينات جزئية:

- 16% من المبحوثين صرحوا بأن البنية التحتية تلي احتياجاتهم بشكل جزئي.

○ هذه النسبة تشير إلى أن هناك بعض الفجوات أو النواقص في البنية التحتية التي تعوق الأداء الأمثل لبعض الموظفين. هذه الفجوات قد تكون مرتبطة بأدوات أو تقنيات معينة تحتاج إلى تحسين أو تحديث.

بشكل عام، تعكس هذه النتائج رضا إيجابي عن البنية التحتية في المؤسسة، حيث أن الأغلبية (84% بالمجموع، بين من لا يحتاجون تحسينات ومن يرون تلبية كاملة) يعتبرون أن البنية التحتية تلبى احتياجاتهم اليومية بشكل جيد إلى ممتاز. هذا يعكس قوة في التخطيط والاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية من قبل المؤسسة.

الجدول رقم 22: يوضح مدى شعور المبحوثين بالبنية التحتية تدعم تقديم خدمة عمومية عالية الجودة

النسبة	التكرار	دعم النية التحتية للعمومية
44	44	بشكل كبير
17	17	بشكل متوسط
30	30	بشكل قليل
9	09	لا
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 22 يوضح شعور المبحوثين بالبنية التحتية تدعم تقديم خدمة عمومية عالية الجودة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 44 بشكل كبير في حين جاءت نسبة 30 بشكل قليل ونسبة 17 بشكل متوسط والنسبة الأقل 09 صرحوا لا.

التحليل السوسولوجي :

بناءً على هذه النتائج، يمكن استنتاج أن هناك انقسامًا في آراء المبحوثين حول مدى دعم البنية التحتية لتقديم خدمة عمومية عالية الجودة:

- الجزء الأكبر (44%) يشعر بالدعم الكبير، مما يعكس جوانب إيجابية في البنية التحتية.
- مع ذلك، ما يقارب نصف المبحوثين (47% مجموع النسبتين 30% و 17%) يشعرون بأن الدعم يتراوح بين القليل إلى المتوسط، مما يشير إلى وجود مجالات تحتاج إلى تحسين.
- النسبة الأقل (9%) تشعر بعدم وجود دعم على الإطلاق، مما يبرز وجود مشاكل تحتاج إلى اهتمام فوري.
- لتحسين الدعم المقدم من البنية التحتية لتقديم خدمات عمومية عالية الجودة، يمكن أن تقوم المؤسسة بالخطوات التالية:
 - تقييم شامل للبنية التحتية: تحديد نقاط القوة والضعف الحالية.
 - استطلاعات منتظمة للموظفين والعملاء: لفهم الاحتياجات والتحديات بشكل أفضل.
 - استثمار في التحديثات التقنية: لضمان مواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية متطلبات الخدمة العالية الجودة.
 - تدريب الموظفين: لضمان استخدام فعال وكامل للتكنولوجيا المتاحة.
- باتباع هذه الخطوات، يمكن للمؤسسة تعزيز كفاءة البنية التحتية ودعم تقديم خدمات عمومية بجودة أعلى، مما يزيد من رضا الموظفين والعملاء على حد سواء.

الجدول رقم 23: يوضح تقييم سرعة الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة

سرعة الأنظمة التكنولوجية	التكرار	النسبة
ممتاز	31	31
جيد	16	16
متوسط	31	31
مقبول	22	22
المجموع	100	100

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 23 يوضح تقييم سرعة الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسب متساوية لكل من ممتاز ومتوسط بنسبة 31، وجاءت نسبة 22 من المبحوثين قالوا مقبول، والنسبة الاقل 16 لمن صرحوا جيدة.

التحليل السوسولوجي :

. يمكن تفسير هذه النتائج على النحو التالي:

التنوع في الآراء :وجود تباين كبير في تقييم سرعة الأنظمة التكنولوجية يشير إلى تجارب مختلفة للمستخدمين، قد يكون ذلك بسبب اختلاف الأقسام أو الوظائف التي يستخدمون فيها هذه الأنظمة. الحاجة إلى التحسين :النسبة المتساوية بين التقييم الممتاز والمتوسط، إلى جانب النسب الأخرى التي تعبر عن الأداء المقبول والجيد، تشير إلى أن هناك مجالاً كبيراً للتحسين في سرعة الأنظمة التكنولوجية. إذا كانت النسبة الكبيرة ترى أن الأداء مقبول أو متوسط، فهذا يعني أن المؤسسة يجب أن تركز على تحسين السرعة والكفاءة لتلبية توقعات جميع المستخدمين.

التباين في الاستخدام :قد يكون هناك اختلاف في كيفية استخدام الأنظمة التكنولوجية بين المستخدمين، حيث قد يجد البعض الأنظمة سريعة وفعالة في تنفيذ مهامهم، بينما قد يواجه الآخرون بطء أو مشاكل تعيق عملهم.

الجدول رقم 24: يوضح مدى اعتقاد المبحوثين ان تحسين البنية التحتية يساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية

النسبة	التكرار	تحسين جودة الخدمة العمومية
75	75	بشكل كبير
19	19	بشكل متوسط
06	06	بشكل قليل
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 24 يوضح اعتقاد المبحوثين ان تحسين البنية التحتية يساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 75 بشكل كبير في حين جاءت نسبة 19 من المبحوثين قالوا بشكل متوسط، وجاءت النسبة الأقل 06 بشكل قليل.

التحليل السوسولوجي :

. بناءً على الجدول رقم 24 الذي يوضح اعتقاد المبحوثين بأن تحسين البنية التحتية يساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي:

1. الغالبية العظمى تعتقد أن التحسين له تأثير كبير:

- 75% من المبحوثين يعتقدون أن تحسين البنية التحتية يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- هذا يشير إلى وجود اعتقاد قوي وشبه إجماع بين غالبية المبحوثين على أن تحسين البنية التحتية له تأثير مباشر وإيجابي على جودة الخدمات المقدمة. يمكن تفسير ذلك بأن البنية التحتية المتطورة تساهم في تقديم خدمات أكثر كفاءة وسرعة، مما يرفع من مستوى رضا المستخدمين.

2. نسبة متوسطة ترى تأثيرًا معتدلاً:

- 19% من المبحوثين يعتقدون أن تحسين البنية التحتية يساهم بشكل متوسط في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- هذا يشير إلى أن هناك مجموعة من المبحوثين يرون أن التحسينات في البنية التحتية لها تأثير معتدل، وقد يكون ذلك بسبب اعتقادهم بأن هناك عوامل أخرى تلعب دورًا في تحسين جودة الخدمة، مثل التدريب والكفاءة البشرية.

3. النسبة الأقل ترى تأثيرًا ضئيلاً:

- 6% من المبحوثين يعتقدون أن تحسين البنية التحتية يساهم بشكل قليل في تحسين جودة الخدمة العمومية.

هذه النسبة الصغيرة تشير إلى وجود قلة من المبحوثين الذين يرون أن تحسين البنية التحتية ليس العامل الرئيسي في تحسين جودة الخدمة العمومية. قد يكون لديهم اعتقاد بأن هناك جوانب أخرى

أكثر أهمية تؤثر على جودة الخدمة، مثل السياسات الإدارية أو مستوى الكفاءة والاحترافية للموظفين.

يمكن استنتاج أن هناك اعتقادًا واسع الانتشار بين المبحوثين بأن تحسين البنية التحتية هو عنصر حاسم في تحسين جودة الخدمة العمومية. هذا يعكس أهمية البنية التحتية التكنولوجية والفيزيائية في دعم تقديم خدمات فعالة وسريعة تلبي احتياجات المستخدمين.

الجدول رقم 25: يوضح مدى تلقي شكاوي من عملاء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية

التكوين والاتصال	وتحسينه لعملية	التكرار	النسبة
نعم		73	73
لا		17	17
أحيانا		10	10
المجموع		100	100

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 25 يوضح مدى يوضح مدى تلقي شكاوي من عملاء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 73 نعم يتلقى المبحوثين شكاوي من عملاء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية في حين جاءت نسبة 17 من المبحوثين قالوا لا والنسبة الأقل 10 أحيانا.

التحليل السوسيولوجي :

بناءً على الجدول رقم 25 الذي يوضح مدى تلقي شكاوي من العملاء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي:

1. النسبة الأكبر تتلقى شكاوي بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية:

○ 73% من المبحوثين صرحوا بأنهم يتلقون شكاوي من العملاء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية.

- هذه النسبة الكبيرة تشير إلى وجود مشكلة كبيرة ومؤثرة في البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة، حيث أن ضعف هذه البنية التحتية ينعكس بشكل واضح على تجربة العملاء ويؤدي إلى استياءهم.
- 2. نسبة قليلة لا تتلقى شكاوى:
- 17% من المبحوثين قالوا بأنهم لا يتلقون شكاوى من العملاء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية.
- هذه النسبة الصغيرة قد تشير إلى أن هناك بعض الأقسام أو المناطق التي قد تكون مجهزة ببنية تحتية تكنولوجية أفضل أو أن العملاء في تلك الأقسام لديهم توقعات أقل أو احتياجات تكنولوجية أقل حساسية.
- 3. النسبة الأقل تتلقى شكاوى أحياناً:
- 10% من المبحوثين صرحوا بأنهم يتلقون شكاوى من العملاء أحياناً بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية.
- هذا يشير إلى وجود تذبذب في أداء البنية التحتية التكنولوجية، حيث قد تكون بعض الأوقات أو الظروف أفضل من غيرها، مما يؤدي إلى تلقي شكاوى في بعض الأحيان فقط.
- يمكن استنتاج أن هناك مشكلة واضحة في البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة تؤثر سلباً على رضا العملاء، حيث أن 73% من المبحوثين يتلقون شكاوى بانتظام. هذه المشكلة قد تكون ناجمة عن عدة عوامل مثل الأجهزة القديمة، البرمجيات غير الفعالة، نقص الصيانة، أو عدم كفاية الموارد التقنية

الجدول رقم 26: يوضح مدى اعتقاد المبحوثين ان تحسين البنية التحتية سيؤدي الى تقليل وقت الاستجابة وحل المشكلات بسرعة اكبر

النسبة	التكرار	تقليل وقت الاستجابة وحل المشكلات
54	54	بشكل كبير
15	15	بشكل متوسط
21	21	بشكل قليل
10	10	لا
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 26 يوضح مدى اعتقاد المبحوثين ان تحسين البنية التحتية سيؤدي الى تقليل وقت الاستجابة وحل المشكلات بسرعة اكبر، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 54 بشكل كبير في حين جاءت نسبة 21 من المبحوثين قالوا بشكل قليل ثم نسبة 15 بشكل متوسط والنسبة الأقل 10 لا

التحليل السوسولوجي :

بناءً على الجدول رقم 26 الذي يوضح مدى اعتقاد المبحوثين بأن تحسين البنية التحتية سيؤدي إلى تقليل وقت الاستجابة وحل المشكلات بسرعة أكبر، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي:

1. النسبة الأكبر تعتقد أن التحسين سيؤدي إلى تقليل وقت الاستجابة بشكل كبير:

- 54% من المبحوثين يعتقدون أن تحسين البنية التحتية سيؤدي إلى تقليل وقت الاستجابة وحل المشكلات بسرعة أكبر بشكل كبير.
- هذا يشير إلى أن غالبية المبحوثين يرون أن هناك علاقة مباشرة وواضحة بين تحسين البنية التحتية التكنولوجية وزيادة كفاءة وسرعة الاستجابة لحل المشكلات.
- قد يكون هذا ناتجاً عن تجاربهم اليومية حيث يلاحظون تأثير البنية التحتية الحالية على سرعة العمل وجودة الخدمة.

2. نسبة تعتقد أن التحسين له تأثير قليل:

○ 21% من المبحوثين قالوا أن التحسين سيؤدي إلى تقليل وقت الاستجابة بشكل قليل.

○ هذه النسبة تشير إلى أن هناك مجموعة من المبحوثين يرون أن التحسينات في البنية التحتية قد لا تكون كافية بمفردها لتغيير كبير في وقت الاستجابة، وقد يكون هناك عوامل أخرى مؤثرة مثل الكفاءة الإدارية أو التنظيمية.

3. نسبة متوسطة تعتقد أن التحسين له تأثير معتدل:

○ 15% من المبحوثين يعتقدون أن التحسين سيؤدي إلى تقليل وقت الاستجابة بشكل متوسط.

○ هذا يعكس أن هناك مجموعة من المبحوثين يرون أن تحسين البنية التحتية سيؤدي إلى بعض التحسن في وقت الاستجابة، ولكنه ليس العامل الوحيد أو الأهم.

4. النسبة الأقل تعتقد أن التحسين لن يؤثر:

○ 10% من المبحوثين قالوا أن تحسين البنية التحتية لن يؤثر على تقليل وقت الاستجابة وحل المشكلات بسرعة أكبر.

○ هذه النسبة الصغيرة تشير إلى وجود قلة من المبحوثين الذين يعتقدون أن المشاكل في وقت الاستجابة وحل المشكلات ليست مرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية، بل قد تكون ناتجة عن عوامل أخرى مثل العمليات الإدارية أو الموارد البشرية.

بشكل عام، تشير النتائج إلى أن هناك اعتقاد قوي بين المبحوثين بأن تحسين البنية التحتية التكنولوجية سيساهم بشكل كبير في تحسين وقت الاستجابة وحل المشكلات بشكل أسرع. مع ذلك، هناك تباين في الآراء، حيث يعتقد البعض أن التأثير سيكون محدودًا أو متوسطًا، مما يعكس وجود عوامل متعددة تؤثر على الكفاءة العامة والاستجابة.

الجدول رقم 27: يوضح تقييم تأثير البنية التحتية على رضا العملاء الحاليين

النسبة	التكرار	رضا العملاء الحاليين
69	69	بشكل كبير
17	17	بشكل متوسط
14	14	بشكل قليل
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 27 يوضح تقييم تأثير البنية التحتية على رضا العملاء الحاليين، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 69 بشكل كبير في حين جاءت نسبة 17 من المبحوثين قالوا بشكل متوسط والنسبة الأقل 14 بشكل قليل.

التحليل السوسولوجي :

بناءً على الجدول رقم 27 الذي يوضح تقييم تأثير البنية التحتية على رضا العملاء الحاليين، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي:

1. النسبة الأكبر تعتقد أن البنية التحتية تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء:

○ 69% من المبحوثين يعتقدون أن البنية التحتية تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء.

○ هذه النسبة العالية تشير إلى وجود اعتقاد قوي بين معظم المبحوثين بأن جودة البنية التحتية التكنولوجية لها تأثير مباشر وواضح على رضا العملاء. يمكن تفسير ذلك بأن البنية التحتية القوية والكفؤة تسهل تقديم خدمات عالية الجودة، مما يعزز رضا العملاء بشكل كبير.

2. نسبة متوسطة تعتقد أن البنية التحتية تؤثر بشكل متوسط:

○ 17% من المبحوثين قالوا أن البنية التحتية تؤثر بشكل متوسط على رضا العملاء.

○ هذه النسبة تشير إلى وجود مجموعة من المبحوثين يرون أن البنية التحتية لها تأثير معتدل على رضا العملاء، وربما يعتقدون أن هناك عوامل أخرى مؤثرة بجانب البنية التحتية مثل خدمة العملاء، الكفاءة التشغيلية، والأسعار.

3. النسبة الأقل تعتقد أن البنية التحتية تؤثر بشكل قليل:

○ 14% من المبحوثين قالوا أن البنية التحتية تؤثر بشكل قليل على رضا العملاء.

○ هذه النسبة الأقل تشير إلى وجود قلة من المبحوثين الذين يرون أن البنية التحتية ليست العامل الرئيسي في تحديد رضا العملاء، وقد يعتقدون أن الجوانب الأخرى مثل جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة هي الأكثر تأثيراً.

التفسير العام: تشير النتائج إلى أن هناك إجماعاً كبيراً بين المبحوثين على أن البنية التحتية التكنولوجية تلعب دوراً حاسماً في رضا العملاء. البنية التحتية الجيدة تسهم في تقديم خدمات أكثر كفاءة وسرعة، مما يزيد من رضا العملاء ويقلل من المشاكل والشكاوى.

1-3- تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.

لأمن المعلومات مساهمة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط

- الجدول رقم 28: يوضح العلاقة بين نوع الجنس وتلقي تدريب حول امن المعلومات

نوع الجنس						تلقي التدريب حول امن المعلومات
المجموع		اناث		ذكور		
83	83	70.4	19	87.7	64	نعم
17	17	29.6	08	12.3	09	لا
100	100	100	27	100	73	المجموع
0						

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الإحصائي:

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يربط العلاقة بين نوع الجنس وتلقي تدريب حول أمن المعلومات ، حيث اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 83 وهي أكبر نسبة من المبحوثين الذين يرون نعم تلقوا التدريب حول أمن المعلومات. غالبيتهم ذكور قالوا انهم نعم يتلقون تدريب حول أمن معلومات نسبتهم بـ 87.7 . في حين أشارت نسبة قدرت بـ 17 من مجموع المبحوثين والذين صرحوا انه لا تلقوا التدريب حول أمن المعلومات غالبيتهم اناث بنسبة 29.6 وعدددهم.

التحليل السوسيولوجي :

من خلال الجدول اعلاه، يبدو أن هناك علاقة واضحة بين جنس المشاركين وتلقيهم لتدريب حول أمن المعلومات. إليك تفسيراً للنتائج:

1. النسبة الأكبر من الذكور تلقوا التدريب حول أمن المعلومات:

- 87.7% من الذكور المبحوثين أكدوا أنهم تلقوا التدريب حول أمن المعلومات.
- يشير ذلك إلى أن هناك اهتمامًا كبيرًا من قبل الذكور في التدريب على أمن المعلومات، وربما يعكس ذلك وعيًا متزايدًا بأهمية الأمن السيبراني والحاجة إلى حماية المعلومات الحساسة.

2. النسبة الأقل من الإناث تلقوا التدريب حول أمن المعلومات:

- 29.6% من الإناث المبحوثات صرحن بأنهن لم يتلقين التدريب حول أمن المعلومات.
- هذه النسبة المنخفضة تشير إلى وجود فجوة بين الجنسين فيما يتعلق بتلقي التدريب حول أمن المعلومات، وربما يكون هناك حاجة إلى جهود إضافية لزيادة الوعي بأهمية الأمن السيبراني بين الإناث وتشجيعهن على المشاركة في برامج التدريب المتعلقة بالأمن الرقمي.

تشير النتائج إلى أن هناك اهتمامًا متفاوتًا بين الجنسين فيما يتعلق بتلقي التدريب حول أمن المعلومات، حيث يبدو أن الذكور يتلقون هذا التدريب بنسبة أعلى مقارنة بالإناث. قد يكون هذا ناتجًا عن عوامل ثقافية أو اجتماعية تؤثر على الوصول إلى فرص التدريب، ويمكن أن يعكس أيضًا الاختلاف في الاهتمامات والتوجهات المهنية بين الجنسين.

- الجدول رقم 29: يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي ومدى معرفة المبحوثين بأمن المعلومات

المستوى التعليمي								معرفة امن المعلومات
المجموع		دكتوراه		ماستر		ليسانس		
33	33	10	01	30	15	42.5	17	لا اعرف شيء
18	18	60	06	20	10	5	02	معرفة بسيطة
5	5	10	01	8	05	0.0	00	معرفة متوسطة
08	08	10	01	14	07	0.0	0	معرفة جيدة
36	36	10	01	28	14	52.5	21	معرفة ممتازة
100	100	100	10	100	50	100	40	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الإحصائي:

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يربط العلاقة بين المستوى التعليمي ومدى معرفة المبحوثين بأمن المعلومات. حيث اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدره بـ 36 وهي أكبر نسبة من المبحوثين لديهم معرفة ممتازة بأمن المعلومات. غالبيتهم لديهم مستوى ليسانس نسبتهم بـ 52.5. في حين أشارت النسبة الاقل قدرت بـ 05 من مجموع المبحوثين والذين صرحوا ان لديهم معرفة متوسطة، غالبيتهم من دكتوراه مانسبتهم بـ 10.

التحليل السوسولوجي :

من خلال الجدول الذي وصفته، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي:

1. النسبة الأكبر من حاملي شهادة الليسانس لديهم معرفة ممتازة بأمن المعلومات:

○ 52.5% من الحاملين لشهادة الليسانس صرحوا بأن لديهم معرفة ممتازة بأمن المعلومات.

○ يشير هذا إلى أن الحملة لشهادة الليسانس لديهم فهم جيد لمفاهيم أمن المعلومات، وربما يكونون قد درسوا هذا الموضوع كجزء من برنامجهم الأكاديمي.

2. النسبة الأقل من حاملي الدكتوراه لديهم معرفة متوسطة بأمن المعلومات:

○ 10% من حاملي الدكتوراه صرحوا بأن لديهم معرفة متوسطة بأمن المعلومات.

○ يمكن أن يرجع ذلك إلى عدم التركيز بشكل كبير على مجال أمن المعلومات خلال برامج الدكتوراه، أو ربما لعدم اهتمامهم الكبير بهذا المجال مقارنة بمجالات أخرى من دراستهم.

تشير النتائج إلى أن هناك تفاوتًا في مستوى المعرفة بأمن المعلومات بين الأشخاص ذوي المستويات التعليمية المختلفة. يبدو أن حاملي شهادة الليسانس لديهم مستوى جيد من فهم أمن المعلومات، بينما قد يكون هناك نقص في هذا الفهم بين حاملي الدكتوراه.

الجدول رقم 30: يوضح متابعة المؤسسة سياسات واضحة لحماية المعلومات

النسبة	التكرار	حماية المعلومات
72	72	نعم
17	17	لا
11	11	لا اعرف
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الإحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 30 يوضح متابعة المؤسسة لسياسات واضحة لحماية المعلومات ، حيث تشير الإحصائيات ان النسبة الأكبر 72 نعم تتبع مؤسسة اتصالات الجزائر سياسات واضحة لحماية المعلومات في حين جاءت نسبة 17 من المبحوثين قالوا انه لا والنسبة الأقل 11 لا يعرفون شيئاً عن ذلك.

التحليل السوسيولوجي :

ن خلال الجدول رقم 30 الذي يوضح متابعة المؤسسة لسياسات واضحة لحماية المعلومات، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي:

1. النسبة الأكبر تؤكد متابعة المؤسسة لسياسات حماية المعلومات:

- 72% من المبحوثين أكدوا أن مؤسستهم، في هذه الحالة اتصالات الجزائر، تتبع سياسات واضحة لحماية المعلومات.
- يشير هذا إلى وجود الالتزام من قبل المؤسسة بتطبيق ومتابعة سياسات الأمن والحماية للمعلومات، مما يعكس اهتمامها بالحفاظ على سرية وسلامة المعلومات التي تديرها.

2. نسبة منخفضة لمن لا يتبعون أو لا يعرفون عن سياسات الحماية:

- 17% من المبحوثين صرحوا بأن مؤسستهم لا تتبع سياسات واضحة لحماية المعلومات.
 - 11% لم يعرفوا شيئاً عن سياسات الحماية في مؤسستهم.
- يوجي هذا الجدول بأن هناك مستوى مقبول من الالتزام بسياسات حماية المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث أكثر من ثلثي المشاركين يعتقدون أن هذه السياسات واضحة ومتبعة. ومع ذلك، هناك نسبة صغيرة من المشاركين الذين يشككون في تبعية المؤسسة لتلك السياسات أو لا يعرفون عنها.

الجدول رقم 31 يوضح مدى فعالية الإجراءات الأمنية المتبعة في المؤسسة

النسبة	التكرار	فعالية الإجراءات الأمنية
14	14	غير فعالة
17	17	فعالة الى حدما
51	51	فعالة
18	18	فعالة جدا
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 31 يوضح فعالية الإجراءات الأمنية المتبعة في المؤسسة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر صرحوا انها فعالة 51 ثم نسبة 18 صرحوا فعالة جدا تليها نسبة 17 من قالوا فعالة الى حد ما والنسبة الأقل 14 قالوا غير فعالة.

التحليل السوسولوجي :

تحليل الجدول رقم 31 الذي يوضح فعالية الإجراءات الأمنية في المؤسسة يمكن تفسيره على النحو التالي:

1. النسبة الأكبر أكدت فعالية الإجراءات الأمنية:

- 51% من المشاركين أكدوا أن الإجراءات الأمنية في المؤسسة فعالة.
- هذه النسبة العالية تشير إلى أن معظم المشاركين يرون أن الإجراءات الأمنية التي تم اتخاذها في المؤسسة قادرة على حماية البيانات والمعلومات بشكل كافٍ.

2. نسبة منخفضة لأولئك الذين يرون أن الإجراءات غير فعالة:

- 14% من المشاركين قالوا أن الإجراءات الأمنية غير فعالة.
- هذه النسبة الصغيرة تشير إلى وجود بعض الشكوك بشأن فعالية الإجراءات الأمنية في المؤسسة، وربما يكون هناك حاجة لتحسين أو تعزيز بعض الجوانب الأمنية لتلبية التوقعات والاحتياجات.

تشير النتائج إلى أن هناك تقدير جيد لفعالية الإجراءات الأمنية في المؤسسة، حيث يعتقد أكثر من نصف المشاركين أنها فعالة. ومع ذلك، هناك أيضًا بعض الشكوك والملاحظات السلبية حيث أن نسبة صغيرة من المشاركين تعتبر هذه الإجراءات غير فعالة.

الجدول رقم 32: يوضح امتلاك المؤسسة لأنظمة حماية من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة

النسبة	التكرار	حماية من الفيروسات والأنظمة الخبيثة
69	69	نعم
17	17	لا
14	14	لا اعرف
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 32 يوضح امتلاك المؤسسة لأنظمة حماية من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 69 نعم يمتلكون لهذه الانظمة في حين جاءت نسبة 17 من المبحوثين قالوا انه لا تمتلك أنظمة حماية ونسبة 14 قالوا لا يعرفون.

التحليل السوسولوجي :

تحليل الجدول رقم 32 الذي يبين امتلاك المؤسسة لأنظمة حماية من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة يعكس الوضع الحالي ومستوى الاستعداد للأمان السيبراني في المؤسسة. إليك تفسيراً للنتائج:

1. النسبة الأكبر تمتلك أنظمة حماية:

○ 69% من المشاركين صرحوا بأن المؤسسة تمتلك أنظمة حماية من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة.

- هذه النسبة العالية تشير إلى أن معظم المؤسسات يولون اهتمامًا للأمان السيبراني ويعتمدون على حلول التقنية لحماية أنظمتهم وبياناتهم.
- 2. نسبة منخفضة لمن لا تمتلك أنظمة حماية:
- 17% من المشاركين صرحوا بأن المؤسسة لا تمتلك أنظمة حماية من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة.
- هذه النسبة تشير إلى وجود نقص في الاستعداد للأمان السيبراني في بعض المؤسسات، مما قد يجعلها عرضة للتهديدات الأمنية والهجمات الإلكترونية.
- 3. نسبة من لا يعرفون:
- 14% من المشاركين قالوا إنهم لا يعرفون ما إذا كانت المؤسسة تمتلك أنظمة حماية أم لا.
- هذه النسبة تشير إلى وجود بعض عدم الوضوح أو الاستياء بين بعض المشاركين بخصوص إجراءات الأمان السيبراني المعتمدة في المؤسسة.

الجدول رقم 33: يوضح مستوى الأمان في الشبكة الداخلية للمؤسسة

النسبة	التكرار	مستوى الامان
33	33	ضعيف
16	16	متوسط
33	33	جيد
18	18	ممتاز
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 33 يوضح مستوى الأمان في الشبكة الداخلية للمؤسسة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسب متساوية لكل من مستوى الأمان ضعيف وجيد ب نسبة 33 تليها نسبة 18 مستوى ممتاز والنسبة الأقل 16 مستوى متوسط.

التحليل السوسيولوجي :

من خلال جدول رقم 33 الذي يوضح مستوى الأمان في الشبكة الداخلية للمؤسسة، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي:

1. مستوى الأمان ضعيف وجيد:

- النسبة متساوية بين مستوى الأمان الضعيف والجيد بنسبة 33% لكل منهما.
- يشير ذلك إلى أن هناك تبايناً في مستوى الأمان داخل الشبكة الداخلية للمؤسسة، حيث أن 33% من المشاركين يرون أن مستوى الأمان ضعيف بينما نفس النسبة يرونه جيداً.

2. مستوى الأمان ممتاز ومتوسط:

- 18% من المشاركين يرون أن مستوى الأمان ممتاز، بينما 16% يرونه متوسطاً.
- هذا يعكس وجود تنوع في تقييم مستوى الأمان داخل المؤسسة، حيث يعتبر بعض المشاركين أن الأمان ممتازاً بينما يعتبر البعض الآخر أنه متوسط.

الجدول رقم 34: يوضح تأثير امن المعلومات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء

تأثير امن المعلومات	التكرار	النسبة
نعم	49	49
لا	23	23
لا اعرف	28	28
المجموع	100	100

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 34 يوضح تأثير امن المعلومات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 49 نعم هناك تأثير امن المعلومات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في حين جاءت نسبة 28 من المبحوثين قالوا انها لا يعرفون حجم تأثير وجاءت النسبة الأقل 23 صرحوا انها لا يوجد تأثير.

التحليل السوسيولوجي :

من خلال جدول رقم 34 الذي يبين تأثير أمن المعلومات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، يمكن تفسير النتائج على النحو التالي:

1. تأثير أمن المعلومات على جودة الخدمات:

○ 49% من المشاركين أكدوا أن هناك تأثير لأمن المعلومات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

○ هذه النسبة العالية تشير إلى أن معظم المشاركين يرون أن هناك علاقة مباشرة بين أمن المعلومات وجودة الخدمات التي تُقدم للعملاء.

2. عدم الوضوح بشأن حجم التأثير:

○ 28% من المشاركين قالوا أنهم لا يعرفون حجم التأثير.

○ هذه النسبة تشير إلى وجود بعض عدم الوضوح أو عدم اليقين بين بعض المشاركين بشأن كيفية تأثير أمن المعلومات على جودة الخدمات.

3. عدم وجود تأثير ملحوظ لأمن المعلومات:

○ 23% من المشاركين صرحوا بأنهم لا يوجد تأثير لأمن المعلومات على جودة الخدمات.

○ يُشير هذا إلى وجود اعتقاد بين بعض المشاركين بأن أمن المعلومات قد لا يكون له تأثير ملحوظ على جودة الخدمات.

الجدول رقم 35: يوضح مساهمة امن المعلومات في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية

النسبة	التكرار	التقليل من الأعطال والخروقات
58	58	بشكل كبير
13	13	بشكل متوسط
19	19	بشكل قليل
10	10	لاتساهم
100	100	المجموع

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 35 يوضح مساهمة امن المعلومات في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 58 بشكل كبير في حين جاءت نسبة 19 من المبحوثين قالوا انه بشكل قليل وتليها نسبة 13 صرحوا بشكل متوسط والنسبة الأقل 10 لاتساهم.

التحليل السوسولوجي :

تحليل الجدول رقم 35 يعكس مدى تأثير أمن المعلومات في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية في المؤسسة. إليك تعليق على النتائج:

1. مساهمة كبيرة لأمن المعلومات في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية:

- 58% من المشاركين صرحوا بأن أمن المعلومات يساهم بشكل كبير في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية.
- هذه النسبة العالية تشير إلى أهمية أمن المعلومات كعامل محوري في الحفاظ على استقرار النظام والوقاية من الهجمات السيبرانية.

2. تقليل مساهمة أمن المعلومات في بعض الحالات:

- 19% من المشاركين اعتبروا أن أمن المعلومات يساهم بشكل قليل في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية.
- هذه النسبة قد تشير إلى وجود بعض القضايا أو الاحتياجات غير الملباة بالكامل في إدارة الأمن السيبراني.

3. توجد مساهمة متوسطة لأمن المعلومات في بعض الحالات:

- 13% من المشاركين صرحوا بأن أمن المعلومات يساهم بشكل متوسط في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية.
- يمكن أن تعكس هذه النسبة استجابة متوسطة لتأثيرات الإجراءات الأمنية المعمول بها في المؤسسة.

4. عدم المساهمة لأمن المعلومات في بعض الحالات:

- 10% من المشاركين صرحوا بأن أمن المعلومات لا يساهم في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية.

- يمكن أن تشير هذه النسبة إلى تحديات معينة في تنفيذ أو فهم إجراءات الأمن السيبراني في المؤسسة.

الجدول رقم 36: يوضح التحديات التي تواجهها مؤسسة اتصالات الجزائر في تطبيق امن المعلومات

التحديات	التكرار	النسبة
نقص الموارد المالية	65	65
نقص الوعي والتدريب	17	17
مقاومة التغيير	18	18
المجموع	100	100

من اعداد الباحثين مخرجات spss21

التحليل الاحصائي:

يبين لنا الجدول رقم 36 يوضح التحديات التي تواجهها مؤسسة اتصالات الجزائر في تطبيق امن المعلومات ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 65 تحدي نقص الموارد المالية وونسبة 18 قالوا مقاومة التغيير في حين جاءت نسبة 17 من المبحوثين قالوا نقص الوعي والتدريب.

التحليل السوسيوولوجي :

تحليل الجدول رقم 36 يكشف عن التحديات التي تواجه مؤسسة اتصالات الجزائر في تطبيق أمن المعلومات. إليك تفسير للنتائج:

1. تحدي نقص الموارد المالية:

- نسبة 65% من المبحوثين أشاروا إلى نقص الموارد المالية كتحدٍ رئيسي يواجه مؤسسة اتصالات الجزائر في تطبيق أمن المعلومات.
- يعكس هذا التحدي الضغوط المالية التي يمكن أن تعوق استثمارات المؤسسة في تطبيق التدابير الأمنية اللازمة.

2. مقاومة التغيير:

- نسبة 18% من المبحوثين أشاروا إلى مقاومة التغيير كتحدي يواجه تطبيق أمن المعلومات في المؤسسة.
- قد يعكس هذا التحدي عدم الاستعداد لبعض أفراد المؤسسة لتبني تغييرات جديدة في العمليات أو السياسات المتعلقة بالأمن السيبراني.

3. نقص الوعي والتدريب:

- نسبة 17% من المبحوثين أشاروا إلى نقص الوعي والتدريب كتحدي يواجه تطبيق أمن المعلومات.
- يشير هذا التحدي إلى ضرورة تعزيز التوعية وتوفير التدريب المستمر للموظفين حول أفضل الممارسات في مجال الأمن السيبراني.

2- نتائج الدراسة :

بعد تحليل وتفسير الجداول الإحصائية خلصنا إلى مجموعة من النتائج والمزودة بالنسب الإحصائية فيما يلي :

2-1- نتائج متعلقة بالبيانات الشخصية للمبحوثين :

- جنس الذكور ساهم بشكل أكبر في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 73%.
- الحالة الاجتماعية متزوج ساهمت بشكل أكبر في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 44%.
- المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة هو المستوى الجامعي بنسبة 66%.
- فئة من 05 سنوات- 10 سنة الاقدمية احتلت المرتبة الأولى في تشكيل أفراد العينة الإحصائية، بنسبة 34%
- رتبة اطار احتلت المرتبة الأولى في تشكيل أفراد العينة الإحصائية، بنسبة 60%.

2-2- نتائج متعلقة بالفرضية الأولى :

❖ لكفاءة الموارد البشرية دور في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات

الجزائر الاغواط

بحيث اشارت الدراسة الى مجموعة من النتائج المتعلقة بهاته الفرضية:

- اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 69 وهي أكبر نسبة من المبحوثين مسؤوليتهم المهنية اطار. غالبيتهم صرحوا نوعا ما ما يحصلون على المعرفة والمهارات الكافية لقيام بالمهام بشكل فعال بـ نسبة 46.7.
- تقييم مستوى التدريب والتطوير الذي توفره المؤسسة للموظفين وكانت النسبة الأكبر بـ (57 %) من المبحوثين صرحوا ممتاز
- اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 44 وهي أكبر نسبة من المبحوثين صرحوا بشكل كبير تساهم كفاءة في تحسين الخدمة العمومية. تدعمت بنسبة 43.8 عند الذكور.
- تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 53 نعم يشعرون ان لديهم المعرفة والمهارة للقيام بمهامهم بشكل فعال.
- مستوى دعم الإدارة في تطوير مهارات وقدرات الموظفين، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 48 مستوى الدعم ممتاز.
- حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 44 بشكل كبير يشعرون بفرصة النمو الوظيفي.
- تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 38 ممتاز تقييم جودة الخدمة العمومية.
- كفاءة الموظفين تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 44 بشكل كبير.

- تلقي المبحوثين ردود فعل إيجابية من العملاء بخصوص تحسين جودة الخدمة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 58 نعم.

- تحسين كفاءة الموارد البشرية أدى الى تحسين رضا العملاء، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 39 بشكل كبير

2-3- نتائج متعلقة بالفرضية الثانية :

للبنية التحتية دور في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط.

بحيث اشارت الدراسة الى مجموعة من من النتائج المهمة وهي كالآتي:

- اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 46 وهي أكبر نسبة من المبحوثين صرحوا ان البنية التحتية لاتحتاج الى تحسينات. غالبيتهم صرحوا نعم بنسبة 56.2 ذكور.

- اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 73 وهي أكبر نسبة من المبحوثين صرحوا نعم يتلقون الشكاوي بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية . غالبيتهم من إطارات من صرحوا بذلك نسبتهم بـ 82.6.

- تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 48 مم صرحوا ممتازة جودة البنية التحتية التكنولوجية.

- تلبية احتياجات العمل اليومي ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 46 لاتحتاج الى تحسينات في حين جاءت نسبة 38 من المبحوثين قالوا نعم بشكل كامل.

- شعور المبحوثين بالبنية التحتية تدعم تقديم خدمة عمومية عالية الجودة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 44 بشكل كبير

- تقييم سرعة الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسب متساوية لكل من ممتاز ومتوسط بنسبة 31.

- ان تحسين البنية التحتية يساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 75
- تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 73 نعم يتلقى المبحوثين شكاوي من عملاء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية
- ان تحسين البنية التحتية سيؤدي الى تقليل وقت الاستجابة وحل المشكلات بسرعة اكبر، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 54 بشكل كبير.
- تقييم تاثير البنية التحتية على رضا العملاء الحاليين، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 69 بشكل كبير.

2-4- نتائج متعلقة بالفرضية الثالثة:

❖ لأمن المعلومات مساهمة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات

الجزائر الاغواط .

حيث اشارت الدراسة الى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

- اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 83 وهي أكبر نسبة من المبحوثين الذين يرون نعم تلقوا التدريب حول امن المعلومات
- اشيرت أعلى الإحصائيات بأن ما نسبته المقدرة بـ 36 وهي أكبر نسبة من المبحوثين لديهم معرفة ممتازة بامن المعلومات. غالبيتهم لديهم مستوى ليسانس نسبتهم بـ 52.5.
- تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 72 نعم تتبع مؤسسة اتصالات الجزائر سياسات واضحة لحماية المعلومات.
- فعالية الإجراءات الأمنية المتبعة في المؤسسة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر صرحوا انها فعالة 51

- امتلاك المؤسسة لآظمة حماية من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 69 نعم يمتلكون لهذه الأنظمة.
- مستوى الأمان في الشبكة الداخلية للمؤسسة ، حيث تشير الاحصائيات ان النسب متساوية لكل من مستوى الأمان ضعيف وجيد ب نسبة 33
- تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 49 نعم هناك تاثير امن المعلومات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء
- مساهمة امن المعلومات في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 58 بشكل كبير .
- التحديات التي تواجهها مؤسسة اتصالات الجزائر في تطبيق امن المعلومات ، حيث تشير الاحصائيات ان النسبة الأكبر 65 تحدي نقص الموارد المالية.

2-5- الاستنتاج العام للدراسة:

1. الفرضية الاولى: كفاءة الموارد البشرية دور في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة

اتصالات الجزائر الاغواط

- تشير النتائج إلى أن كفاءة الموارد البشرية تلعب دورًا كبيرًا في تحسين الخدمة العمومية، حيث أن 69% من المبحوثين هم من الإطارات، و46.7% منهم يحصلون على المعرفة والمهارات الكافية.
- مستوى التدريب والتطوير في المؤسسة يُقيم على أنه ممتاز بنسبة 57% من المبحوثين، مما يشير إلى وجود برامج تدريب فعالة.
- غالبية المبحوثين (44%) يرون أن كفاءة الموظفين تساهم بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية، وهذا يعزز أهمية تطوير الكفاءات.
- مستوى دعم الإدارة يعتبر ممتازًا بنسبة 48%، مما يعكس بيئة داعمة لتطوير الموظفين.

○ هناك فرصة للنمو الوظيفي حسب رأي 44% من المبحوثين، مما يشير إلى بيئة مهنية محفزة.

○ 58% من المبحوثين تلقوا ردود فعل إيجابية من العملاء بخصوص تحسين جودة الخدمة، مما يعزز تأثير كفاءة الموظفين على رضا العملاء.

2. الفرضية الثانية: للبنية التحتية دور في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات

الجزائر الاغواط

○ 46% من المبحوثين يرون أن البنية التحتية لا تحتاج إلى تحسينات، مما يشير إلى رضا نسبي عن الوضع الحالي.

○ رغم ذلك، 73% من المبحوثين يتلقون شكاوى بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية، مما يشير إلى وجود مشاكل تتطلب اهتمامًا.

○ جودة البنية التحتية التكنولوجية تُقيم على أنها ممتازة بنسبة 48%، مما يظهر تفاوتًا في التقييمات.

○ تحسين البنية التحتية يُساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية بنسبة 75%.

○ تحسين البنية التحتية سيؤدي إلى تقليل وقت الاستجابة وحل المشكلات بسرعة أكبر حسب رأي 54% من المبحوثين.

3. الفرضية الثالثة: لأمن المعلومات مساهمة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة

اتصالات الجزائر الاغواط .

○ 83% من المبحوثين تلقوا تدريبًا حول أمن المعلومات، مما يشير إلى اهتمام المؤسسة بتوعية الموظفين.

○ 72% من المبحوثين يرون أن المؤسسة تتبع سياسات واضحة لحماية المعلومات.

- الإجراءات الأمنية المتبعة في المؤسسة فعالة بنسبة 51%، مما يعكس كفاءة الإجراءات المتبعة.
- 69% من المبحوثين يؤكدون امتلاك المؤسسة لأنظمة حماية من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة.
- يوجد تأثير إيجابي لأمن المعلومات على جودة الخدمات المقدمة بنسبة 49%.
- أمن المعلومات يساهم بشكل كبير في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية بنسبة 58%.
- التحدي الأكبر الذي تواجهه المؤسسة في تطبيق أمن المعلومات هو نقص الموارد المالية بنسبة 65%.

3- الاستنتاج العام:

توضح النتائج أن هناك عوامل رئيسية تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، أبرزها كفاءة الموارد البشرية، جودة البنية التحتية، وأمن المعلومات. يتمتع الموظفون بمستوى عالٍ من الكفاءة والتدريب، مما يساهم في تحسين رضا العملاء وجودة الخدمة. وعلى الرغم من أن البنية التحتية تعتبر جيدة إلى حد ما، إلا أن هناك حاجة لتحسينات تكنولوجية لتقليل الشكاوى وزيادة الفعالية. أما في مجال أمن المعلومات، فإن التحديات المالية تشكل عقبة رئيسية، رغم الجهود المبذولة في التدريب وتطبيق السياسات الأمنية.

4- مناقشة الفرضيات:

4-1- مناقشة الفرضية الأولى:

- رغم النتائج الإيجابية، تبقى هناك حاجة إلى استمرار الجهود لرفع كفاءة الموارد البشرية بشكل دائم.
- التركيز على برامج تدريب وتطوير مستمرة تتناسب مع احتياجات الموظفين وتطورات المجال.

- تعزيز بيئة العمل الداعمة وتحفيز الموظفين على الإبداع والإنتاجية.

4-2- مناقشة الفرضية الثانية:

- من المبحوثين يتلقون شكاوى حول ضعف البنية التحتية التكنولوجية، مما يتطلب معالجة جذرية.

- تقييمات جودة البنية التحتية التكنولوجية متباينة، مما يدعو إلى إجراء دراسات معمقة لتحديد نقاط القوة والضعف بدقة.

- ضرورة الاستثمار في تحديث وتطوير البنية التحتية بشكل مستمر مواكبةً للتطورات التكنولوجية.

4-3- مناقشة الفرضية الثالثة:

- من نتائج المبحوثين يرون أن الإجراءات الأمنية المتبعة فعّالة، مما يتطلب مراجعة وتطوير هذه الإجراءات.

- يشيرون المبحوثين إلى نقص الموارد المالية كأحد التحديات الرئيسية في تطبيق أمن المعلومات، مما يتطلب حلولاً إبداعية لضمان تمويل كافٍ.

خاتمة

خاتمة:

من خلال دراستنا المعنية بدور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية اردنا التعرف على الدوار الذي تلعبه الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من خلال دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر حيث انه بعد استفتاءنا الاطار النظري والاطار التطبيقي وبعد جمع البيانات والمعلومات عن طريق استمارة الاستبيان وتفريغها وتحليلها تم التوصل الى ان اتصالات الجزائر من خلال ادراجها للإدارة الالكترونية في معاملاتها ساهم كثيرا في رقي وتحسين الخدمات وهذا ما يعكس الاثر الايجابي لهذه الخدمة ورغم هذه الإيجابيات الا ان لا ينفي وجود معيقات متنوعة يجب العمل على تحسينها

تؤكد نتائج هذه الدراسة على أهمية العوامل الرئيسية الثلاثة - كفاءة الموارد البشرية، وجودة البنية التحتية، وأمن المعلومات - في تحسين جودة الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر - الأغواط.

ففيما يتعلق بكفاءة الموارد البشرية:

- أظهر الموظفون كفاءة عالية ومستوى تدريب جيد، مما انعكس إيجابًا على رضا العملاء وجودة الخدمة.
- تدعم برامج التدريب والتطوير المستمرة، وبيئة العمل الداعمة، وفرص النمو الوظيفي، استمرار تحسين كفاءة الموارد البشرية.

وبالنسبة لجودة البنية التحتية:

- على الرغم من كونها جيدة إلى حد ما، إلا أن هناك حاجة لتحسينات تكنولوجية لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة.
- ينبغي التركيز على تحديث البنية التحتية التكنولوجية، وتقليل وقت الاستجابة، وحل المشكلات بكفاءة أكبر.

أما في مجال أمن المعلومات:

- تُبذل جهود واضحة في تدريب الموظفين وتطبيق سياسات أمنية فعّالة.

- تُشكل التحديات المالية عقبة رئيسية،
 - تتطلب معالجة هذه التحديات حلولاً إبداعية لضمان تمويل كافٍ لأمن المعلومات.
- إنّ تحسين جودة الخدمة العمومية مسؤولية مشتركة تتطلب التزاماً من جميع أصحاب المصلحة.
- من خلال العمل الجاد والتعاون، يمكن لمؤسسة اتصالات الجزائر - الأغواط أن تُحقق أهدافها في تقديم خدمات ممتازة تُساهم في بناء مجتمع مزدهر.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب

1. أسعد حاملي أورمان، أبي سعد الديوهجي، التسويق السياحي و الفندقى، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط 1 2000
2. رأفت عبد الباقي رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة و المتغيرات العالمية الجديدة، 2004،
3. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليزراوي العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2010.
4. علاء حسين الحمامي، سعد عبد العزيز العاني، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، ط 1، عمان، 2007
5. المرسي السيد حجازي، إقتصاديات المشروعات العامة - النظرية و التطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004
6. منير محمد الجنبهى وممدوح محمد الجنبهى، الشركات الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.
7. هشام بن عبد الله العباس، تسويق خدمات المعلومات عبر الأنترنت، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009
8. ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.

المنكرات والأطروحات

بضالع خالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد براهيم، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة و تسيير الجماعات المحلية، علوم سياسية كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة

ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، متكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق جامعة الجزائر 1 2007-2008

رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في المؤسسات العمومية نحو تسيير العمومي الحديث في الدول النامية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراء، جامعة الجزائر، 2008-

عثماني فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة عينة من مصالح الإستعجالات بالقطاع العمومي الإستشفائي في ولاية الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص محاسبة كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2015-2016

مفتاح حرشاو تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية، رسالة ماجستير منشورة ، جامعه قصدي، كلية العلوم السياسية، ورقلة، . 2016 ، ص 89 ، 2015

2 حاكمي حمزة ، اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص السياسات العامة والتنمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الدكتور موالى الطاهر - سعيدة 2015-2016

تارقي يونس، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بلدية أولاد عيسى إدرار، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة ورقلة، الجزائر، 2017

بوزكري جيلالي، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال والتسويق، جامعة الجزائر 03 2016 رانية ندار، الإدارة الإلكترونية ودور في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة سنة 2018/2017

مختار حماد تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة تطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة

الجزائر يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، 2007،

1 محمد الأمت عسوي، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في برقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة بعض البورصات العالمية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة بمنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.

. ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية القاهرة، 2014

شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2006
رحماني سناء، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، قسم علوم التسيير، بسكرة، 201.

المجلات

الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية أ. عامر هني د. نور الدين دخان مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد 14 سنة 2018

رفاع شريفة، قاسمي عائشة، اثر إستخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة مجموعة من الإدارات العمومية، مجلة العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، العدد 2، المجلد 22، 11 فيفري 2018، جامعة قصدي مرباح، ورقلة، الجزائر

موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة مجلة الباحث، العدد 02، الجزائر، 2001،

أ. عامر هني د. نور الدين دخان الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد 14 سنة 2016

خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من جهة نظر الهيئة التدريسية والإداريتين، المجلة الاردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد02، 2013

عامر هني، نور الدين دخان، الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين التحديات و الرهانات،جامعة المسيلة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد 14 سنة 2018،

رافيق بن مرسي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية العلوم. والإعلام، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011

علي حسين باكر، المفهوم الشامل لتطبيق الحكومة الإلكترونية، مجلة الآراء حول دول الخليج، 2006

كافية عيدوني، حميد بن حجوبة: مجلة أصيل البحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 2، جامعة عباس أغرور، خنشلة، ديسمبر 2007

الملاحق

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع



استمارة حول: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة

اتصالات الجزائر - الاغواط

نرجو من سيادتكم انجاز هذا البحث المتمثل في : انجاز مذكرة ماستر تخصص علم

اجتماع اتصال بعنوان " الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة

اتصالات الجزائر - الاغواط "

كما نعدكم بأن نبقي المعلومات سرية و لا تستخدم إلا في المجال العلمي ، وذلك بوضع

علامة (x) على الاختيار المناسب

تحت اشراف الأستاذة:

من إعداد الطالب:

السنة الجامعية: 2024/2023.

البيانات الشخصية:

- الجنس

- ذكر أنثى

- السن

- أقل من 25 سنة

- 25-34 سنة

- 35-44 سنة

- 45-54 سنة

- 55 سنة فما فوق

- المستوى التعليمي

- ليسانس ماجستير دكتوراه

- الخبرة المهنية:

- أقل من 5 سنوات

- 5-10 سنوات

- 11-15 سنة

- أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: كفاءة الموارد البشرية

كيف تقيّم مستوى التدريب والتطوير الذي توفره المؤسسة للموظفين؟

• ممتاز جيد جدًا جيد مقبول ضعيف

هل تشعر أن لديك المعرفة والمهارات الكافية للقيام بمهامك بشكل فعال؟

• نعم لا

كيف تقيّم مستوى دعم الإدارة في تطوير مهاراتك وقدراتك؟

• ممتاز جيد جدًا جيد مقبول ضعيف

هل تشعر بأن هناك فرص للنمو الوظيفي في المؤسسة؟

• نعم، بشكل كبير نعم، بشكل متوسط نعم، بشكل قليل لا، لا توجد فرص

كيف تقيّم جودة الخدمة العمومية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر؟

• ممتاز جيد جدًا جيد مقبول ضعيف

إلى أي مدى تعتقد أن كفاءة الموظفين تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

• بشكل كبير بشكل متوسط بشكل قليل لا تساهم

هل تلقيت ردود فعل إيجابية من العملاء بخصوص تحسين جودة الخدمة؟

• نعم، بشكل مستمر نعم، أحيانًا نادرًا لا

هل تعتقد أن تحسين كفاءة الموارد البشرية سيؤدي إلى تحسين رضا العملاء؟

• بشكل كبير بشكل متوسط بشكل قليل لا

المحور الثالث: تقييم البنية التحتية الحالية

كيف تقييم جودة البنية التحتية التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط؟

ممتاز جيد جدًا جيد مقبول ضعيف

هل تعتبر أن البنية التحتية التكنولوجية المتوفرة تلبى احتياجات العمل اليومي؟

• نعم، بشكل كامل نعم، بشكل جزئي لا، تحتاج إلى تحسينات

هل تشعر بأن البنية التحتية الحالية تدعم تقديم خدمة عمومية عالية الجودة؟

• نعم، بشكل كبير نعم، بشكل متوسط نعم، بشكل قليل لا، لا تدعم

كيف تقييم سرعة واستجابة الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة؟

• ممتازة جيدة جدًا جيدة مقبولة ضعيفة

إلى أي مدى تعتقد أن تحسين البنية التحتية سيساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

• بشكل كبير بشكل متوسط بشكل قليل لا تساهم

هل سبق لك أن تلقيت شكاوى من العملاء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية؟

• نعم، بشكل متكرر نعم، أحيانًا نادرًا لا

هل تعتقد أن تحسين البنية التحتية سيؤدي إلى تقليل وقت الاستجابة وحل المشكلات بسرعة أكبر؟

• نعم، بشكل كبير نعم، بشكل متوسط نعم، بشكل قليل لا

كيف تقييم تأثير البنية التحتية على رضا العملاء الحاليين؟

• تأثير إيجابي كبير تأثير إيجابي متوسط تأثير إيجابي قليل لا يوجد تأثير

المحور الثاني: الوعي بأمن المعلومات

ما مدى معرفتك بأمن المعلومات؟

- لا أعرف شيئاً معرفة بسيطة معرفة متوسطة معرفة جيدة معرفة ممتازة

هل تلقيت تدريباً حول أمن المعلومات في المؤسسة؟

- نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم، ما هو تقييمك لهذا التدريب؟

- غير مفيد مفيد إلى حد ما مفيد مفيد جداً

هل تتبع المؤسسة سياسات واضحة لحماية المعلومات؟

- نعم لا لا أعرف

ما مدى فعالية الإجراءات الأمنية المتبعة في المؤسسة؟

- غير فعالة فعالة إلى حد ما فعالة فعالة جداً

هل توجد أنظمة للحماية من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة؟

- نعم لا لا أعرف

كيف تقيم مستوى الأمان في الشبكة الداخلية للمؤسسة؟

- ضعيف متوسط جيد ممتاز

هل تعتقد أن أمن المعلومات يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للعملاء؟

- نعم لا لا أعرف

إلى أي مدى ساهمت إجراءات أمن المعلومات في تقليل الأعطال والخروقات الأمنية؟

• لم تساهم ساهمت إلى حد ما ساهمت بشكل كبير ساهمت بشكل كبير جداً

هل تعتقد أن تحسين أمن المعلومات سيساهم في تحسين رضا العملاء؟

نعم لا لا أعرف

هل تعتقد أن تطبيق معايير أمن المعلومات يعزز الثقة بين المؤسسة وعملائها؟

• نعم لا لا أعرف

ما هي التحديات التي تواجهها المؤسسة في تطبيق أمن المعلومات؟

نقص الموارد المالية نقص الوعي والتدريب مقاومة التغيير من قبل الموظفين

الملحق رقم (02): ملحق الجداول المركبة

Crosstabulation المهنية المسؤولة * فعال؟ بشكل بمهامك للقيام الكافية والمهارات المعرفة لديك أن تشعر هل

		المهنية المسؤولة			Total
		عون تحكم	عون تنفيذ	اطار	
المعرفة لديك أن تشعر هل فعال؟ بشكل بمهامك للقيام الكافية والمهارات	Count	3	9	41	53
	% within نعم	5.7%	17.0%	77.4%	100.0%
	Count	7	4	21	32
المعرفة لديك أن تشعر هل فعال؟ بشكل بمهامك للقيام الكافية والمهارات	% within لا	21.9%	12.5%	65.6%	100.0%
	Count	5	3	7	15
	% within نوعا ما	33.3%	20.0%	46.7%	100.0%
المعرفة لديك أن تشعر هل فعال؟ بشكل بمهامك للقيام الكافية والمهارات	Count	15	16	69	100
	% within Total	15.0%	16.0%	69.0%	100.0%
	Count				

Crosstabulation العمومية؟ الخدمة جودة تحسين في تساهم الموظفين كفاءة أن تعتقد مدى أي إلى * الجنس

		العمومية؟ الخدمة جودة تحسين في تساهم الموظفين كفاءة أن تعتقد مدى أي إلى				Total
		كبير بشكل	متوسط بشكل	قليل بشكل	لاتساهم	
الجنس	Count	32	9	18	14	73
	% within ذكر	43.8%	12.3%	24.7%	19.2%	100.0%
الجنس	Count	12	5	10	0	27
	% within انثى	44.4%	18.5%	37.0%	0.0%	100.0%
Total	Count	44	14	28	14	100
	% within الجنس	44.0%	14.0%	28.0%	14.0%	100.0%

Crosstabulation اليومي؟ العمل احتياجات تلبية المتوفرة التكنولوجية التحتية البنية أن تعتبر هل * الجنس

		العمل احتياجات تلبية المتوفرة التكنولوجية التحتية البنية أن تعتبر هل اليومي؟			Total
		كامل بشكل نعم	جزئي بشكل نعم	تحسينات الى لاحتياج	
الجنس	Count	23	9	41	73
	% within ذكر	31.5%	12.3%	56.2%	100.0%
الجنس	Count	15	7	5	27
	% within انثى	55.6%	25.9%	18.5%	100.0%
Total	Count	38	16	46	100
	% within الجنس	38.0%	16.0%	46.0%	100.0%

Crosstabulation التكنولوجية؟ التحتية البنية ضعف بسبب العملاء من شكاوى تلقيت أن لك سبق هل * المهنية المسؤولة

		التهنية البنية ضعف بسبب العملاء من شكاوى تلقيت أن لك سبق هل التكنولوجية؟			Total
		نعم	لا	احيانا	
المهنية المسؤولة	Count	8	3	4	15
	% within تحكم عون	53.3%	20.0%	26.7%	100.0%
المهنية المسؤولة	Count	8	2	6	16
	% within تنفيذ عون				

قائمة الملاحق

اطار	% within المهنية المسؤولة	50.0%	12.5%	37.5%	100.0%
	Count	57	12	0	69
Total	% within المهنية المسؤولة	82.6%	17.4%	0.0%	100.0%
	Count	73	17	10	100
	% within المهنية المسؤولة	73.0%	17.0%	10.0%	100.0%

Crosstabulation المؤسسة؟ في المعلومات أمن حول تدريباً تلقيت هل * الجنس

		في المعلومات أمن حول تدريباً تلقيت هل المؤسسة؟		Total	
		تعم	لا		
الجنس	نكر	Count	64	9	73
		% within الجنس	87.7%	12.3%	100.0%
الجنس	انثى	Count	19	8	27
		% within الجنس	70.4%	29.6%	100.0%
Total		Count	83	17	100
		% within الجنس	83.0%	17.0%	100.0%

Crosstabulation المعلومات؟ بأمن معرفتك مدى ما * التعليمي المستوى

		المعلومات؟ بأمن معرفتك مدى ما					Total	
		اعرف لا شيئاً	بسيطة معرفة	متوسطة معرفة	جيدة معرفة	ممتازة معرفة		
المستوى التعليمي	ليسانس	Count	17	2	0	0	21	40
		% within المستوى التعليمي	42.5%	5.0%	0.0%	0.0%	52.5%	100.0%
المستوى التعليمي	ماستر	Count	15	10	4	7	14	50
		% within المستوى التعليمي	30.0%	20.0%	8.0%	14.0%	28.0%	100.0%
المستوى التعليمي	دكتوراه	Count	1	6	1	1	1	10
		% within المستوى التعليمي	10.0%	60.0%	10.0%	10.0%	10.0%	100.0%
Total		Count	33	18	5	8	36	100
		% within المستوى التعليمي	33.0%	18.0%	5.0%	8.0%	36.0%	100.0%

الملحق رقم (03): الجداول البسيطة

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	73	73.0	73.0	73.0
Valid انثى	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنة 25 من اقل	39	39.0	39.0	39.0
26-34	44	44.0	44.0	83.0
Valid 35-44	10	10.0	10.0	93.0
45-54	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

التعليمي المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ليسانس	40	40.0	40.0	40.0
Valid ماجستير	50	50.0	50.0	90.0
دكتوراه	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

الاقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنوات 05 من اقل	28	28.0	28.0	28.0
سنوات 5-10	34	34.0	34.0	62.0
Valid سنة 10-15	10	10.0	10.0	72.0
سنة 15-20	13	13.0	13.0	85.0
سنة 20 من اكثر	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

المهنية المسؤولية

قائمة الملاحق

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid تحكم عون	15	15.0	15.0	15.0
Valid تنفيذ عون	16	16.0	16.0	31.0
Valid اطار	69	69.0	69.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

للموظفين؟ المؤسسة توفره الذي والتطوير التدريب مستوى تقييم كيف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ممتاز	57	57.0	57.0	57.0
Valid جيد	17	17.0	17.0	74.0
Valid متوسط	18	18.0	18.0	92.0
Valid مقبول	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

فعال؟ بشكل مهامك للقيام الكافية والمهارات المعرفة لديك أن تشعر هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	53	53.0	53.0	53.0
Valid لا	32	32.0	32.0	85.0
Valid ما نوعا	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

وقدراتك؟ مهاراتك تطوير في الإدارة دعم مستوى تقييم كيف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ممتاز	48	48.0	48.0	48.0
Valid جيد	16	16.0	16.0	64.0
Valid متوسط	28	28.0	28.0	92.0
Valid مقبول	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

المؤسسة؟ في الوظيفي للنمو فرص هناك بأن تشعر هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
كبير بشكل	44	44.0	44.0	44.0
متوسط بشكل	16	16.0	16.0	60.0
Valid قليل بشكل	22	22.0	22.0	82.0
فرص لا توجد	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

الجزائر؟ اتصالات مؤسسة تقدمها التي العمومية الخدمة جودة تقيم كيف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ممتاز	38	38.0	38.0	38.0
جيد	26	26.0	26.0	64.0
Valid متوسط	28	28.0	28.0	92.0
مقبول	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

العمومية؟ الخدمة جودة تحسين في تساهم الموظفين كفاءة أن تعتقد مدى أي إلى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
كبير بشكل	44	44.0	44.0	44.0
متوسط بشكل	14	14.0	14.0	58.0
Valid قليل بشكل	28	28.0	28.0	86.0
لا تساهم	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

الخدمة؟ جودة تحسين بخصوص العملاء من إيجابية فعل ردود تلقيت هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	58	58.0	58.0	58.0
لا	27	27.0	27.0	85.0
احيانا	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

العملاء؟ رضا تحسين إلى سيؤدي البشرية الموارد كفاءة تحسين أن تعتقد هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
كبير بشكل	39	39.0	39.0	39.0
متوسط بشكل	32	32.0	32.0	71.0
Valid قليل بشكل	21	21.0	21.0	92.0
لا	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

بالاغواط؟ الجزائر اتصالات مؤسسة في التكنولوجيا التحتية البنية جودة تقييم كيف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ممتاز	48	48.0	48.0	48.0
جيد	16	16.0	16.0	64.0
Valid متوسط	28	28.0	28.0	92.0
مقبول	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

اليومي؟ العمل احتياجات تلبية المتوفرة التكنولوجيا التحتية البنية أن تعتبر هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
كامل بشكل نعم	38	38.0	38.0	38.0
Valid جزئي بشكل نعم	16	16.0	16.0	54.0
تحسينات الى لاحتياج	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

الجودة؟ عالية عمومية خدمة تقديم تدعم الحالية التحتية البنية بأن تشعر هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
كبير بشكل	44	44.0	44.0	44.0
متوسط بشكل	17	17.0	17.0	61.0
Valid قليل بشكل	30	30.0	30.0	91.0
لا	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

المؤسسة؟ في المستخدمة التكنولوجية الأنظمة واستجابة سرعة تقيم كيف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ممتاز	31	31.0	31.0	31.0
جيد	16	16.0	16.0	47.0
Valid متوسط	31	31.0	31.0	78.0
مقبول	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

العمومية؟ الخدمة جودة تحسين في سيساهم التحتية البنية تحسين أن تعتقد مدى أي إلى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
كبير بشكل	75	75.0	75.0	75.0
Valid متوسط بشكل	19	19.0	19.0	94.0
قليل بشكل	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

التكنولوجية؟ التحتية البنية ضعف بسبب العملاء من شكاوى تلقيت أن لك سبق هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
نعم	73	73.0	73.0	73.0
Valid لا	17	17.0	17.0	90.0
احيانا	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

أكبر؟ بسرعة المشكلات وحل الاستجابة وقت تقليل إلى سيؤدي التحتية البنية تحسين أن تعتقد هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
كبير بشكل	54	54.0	54.0	54.0
Valid متوسط بشكل	15	15.0	15.0	69.0
قليل بشكل	21	21.0	21.0	90.0
لا	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

الحاليين؟ العملاء رضا على التحتية البنية تأثير تقييم كيف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
كبير بشكل	69	69.0	69.0	69.0
متوسط بشكل	17	17.0	17.0	86.0
قليل بشكل	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

المعلومات؟ بأمن معرفتك مدى ما

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
شينا اعرف لا	33	33.0	33.0	33.0
بسيطة معرفة	18	18.0	18.0	51.0
متوسطة معرفة	5	5.0	5.0	56.0
جيدة معرفة	8	8.0	8.0	64.0
ممتازة معرفة	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

المؤسسة؟ في المعلومات أمن حول تدريباً تلقيت هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
نعم	83	83.0	83.0	83.0
لا	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

التدريب؟ لهذا تقييمك هو ما نعم، الإجابة كانت إذا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
مفيد غير	32	32.0	32.0	32.0
ما حد الى مفيد	17	17.0	17.0	49.0
مفيد	31	31.0	31.0	80.0
جدا مفيد	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

المعلومات؟ لحماية واضحة سياسات المؤسسة تتبع هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	72	72.0	72.0	72.0
لا	17	17.0	17.0	89.0
اعرف لا	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

للمؤسسة؟ الداخلية الشبكة في الأمان مستوى تقييم كيف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ضعيف	33	33.0	33.0	33.0
متوسط	16	16.0	16.0	49.0
جيد	33	33.0	33.0	82.0
ممتاز	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

للعلماء؟ المقدمة الخدمة جودة على يؤثر المعلومات أمن أن تعتقد هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	49	49.0	49.0	49.0
لا	23	23.0	23.0	72.0
لا اعرف	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

الأمنية؟ والخروقات الأعطال تقليل في المعلومات أمن إجراءات ساهمت مدى أي إلى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid كبير بشكل	58	58.0	58.0	58.0
متوسط بشكل	13	13.0	13.0	71.0
قليل بشكل	19	19.0	19.0	90.0
لاتساهم	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

العملاء؟ رضا تحسين في سيساهم المعلومات أمن تحسين أن تعتقد هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	83	83.0	83.0	83.0
لا	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

وعملائها؟ المؤسسة بين الثقة يعزز المعلومات أمن معايير تطبيق أن تعتقد هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	66	66.0	66.0	66.0
لا	19	19.0	19.0	85.0
لا اعرف	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

المعلومات؟ أمن تطبيق في المؤسسة تواجهها التي التحديات هي ما

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid المالية الموارد نقص	65	65.0	65.0	65.0
والتدريب الوعي نقص	17	17.0	17.0	82.0
الموظفين قبل من تغيير مقاومة	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	