

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: تسيير عمومي



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تسيير عمومي

دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية -الأغواط -

إشراف:
- خيراني العيد

إعداد الطالبين:
- نيب بلال
- بن جيلالي توفيق

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
عمر متيجي	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
خيراني العيد	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
مصطفى مراد	أستاذ التعليم العالي	مناقشا

السنة الجامعية 2023 - 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل (خيراني العيد) الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل، فكان لتوجيهاته السديدة ونصائحه القيمة الأثر البالغ في إرشادي وتذليل الصعوبات التي واجهتني.

كما لا يفوتني أن أشكر أساتذتي الأفاضل في الكلية على ما قدموه لي من علم ومعرفة طوال سنوات دراستي، فقد كانوا خير معين لي في رحلة التحصيل العلمي.

ولا أنسى أن أشكر زملائي وأصدقائي الذين رافقوني في هذه الرحلة، فقد كانوا بمثابة العائلة التي شاركتني الصعاب واللحظات السعيدة على حد سواء.

كما أتوجه بالشكر الخاص إلى كل من ساعدني ومدد لي يد العون في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإتمام هذا العمل.

لكم جميعاً مني خالص الشكر والتقدير على ما قدمتموه لي من دعم ومساندة، فأنتم جميعاً كنتم السبب في نجاحي وتفوقي. أسأل الله أن يجزيكم عني خير الجزاء.

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك.. ولا تطيب
اللحظات إلا بذكرك.. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.. ولا تطيب الجنة إلا
برؤيتك.

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا
لحظة سعادة، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى
القلب الكبير والدي العزيز.

إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى القلب
الناصح بالبياض والدتي الحبيبة.

إلى كل عائلتي الكريمة

إلى أساتذتي الكرام فبفضل جهودهم وتوجيهاتهم وصلنا إلى هذه المرتبة.

بن جيلالي توفيق

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

« وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا »

الى من ربّتي فأحسنت وعلمتني فنفعت اليك اهدي

شيئا من جزيل عطاءك وكثير نعمائك

الى روح الوالد رفع الله مقامه واسكنه جنة النعيم

الى اخواتي الاعزاء والى كل الاهل والاصدقاء

الى كل من عرفتهم خلال مشواري الدراسي

الى كل من يعرفني وأعرفهم

" اهديكم هذا العمل المتواضع "

ذيب بلال

الملخص:

تهدف الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية تشمل: الكشف عن دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في الواقع العملي، وتقييم أهميتها في تحسين الأداء الإداري. كما تسعى الدراسة إلى إثراء المكتبة العلمية بالنتائج المستخلصة من تجربة هذه المؤسسة، وتطبيق الإدارة الإلكترونية بفعالية، بالإضافة إلى ذلك، تأمل الدراسة في استنتاج مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة. من خلال تحليل البيانات المجمعّة من عينة الدراسة، توصلنا إلى أن العاملين بالمؤسسة يتقنون مهارات الإدارة الإلكترونية، وأن البنية التحتية الإلكترونية والأمان الإلكتروني يشكلان ركائز أساسية للنجاح. تم إجراء دراسة ميدانية باستخدام استبيان لجمع البيانات من عينة من العملاء والموظفين في المؤسسة. وتضمنت الدراسة تحليلاً للبيانات المجمعّة لتقييم مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات المقدمة وقد أظهرت النتائج كذلك أن تطبيق الإدارة الإلكترونية قد أسهم في تحسين جودة الخدمات العمومية بالمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة العمومية، تحسين، عصنة.

Summary:

The study aims to achieve several key objectives, including: to reveal the role of the application of e-governance in practice and to assess its relevance in improving management performance. The study also seeks to enrich the scientific library with the results from the experience of this institution and to effectively apply e-governance. In addition, the study hopes to conclude a set of conclusions and recommendations that could contribute to enhancing the quality of services provided at the enterprise. By analysing the data collected from the study sample, we have concluded that the organization 's personnel are skilled in e-management skills and that e-infrastructure and e-safety are essential foundations for success. The results have also shown that the application of e-management has contributed to

ملخص الدراسة

improving the quality of the corporate public services.

Keywords: e-management, quality of public service, improvement, modernization.



فهرس المحتويات

شكر وعرهان	
إهداء	
فهرس المحتويات	
ملخص الدراسة	
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي	
8	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.
8	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية ونشأتها
14	المطلب الثالث: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية
24	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية
24	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
27	المطلب الثاني: مبادئ ومعايير الخدمة العمومية
الفصل الثاني : دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط	
31	المبحث الأول: تقديم عام اتصالات الجزائر
31	المطلب الأول: نشأة مؤسسة "إتصالات الجزائر"
32	المطلب الثاني : التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر الأغواط
34	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

38	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية
38	المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة
40	المطلب الثاني: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص
46	المطلب الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة
47	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج
47	المطلب الأول: تحليل بيانات الدراسة
53	المطلب الثاني: طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة
54	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
60	الخاتمة
65	قائمة المصادر و المراجع
69	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
39	الجدول (01): ترميز متغير الجنس	01
39	الجدول (02): ترميز متغير العمر	02
39	الجدول (03): ترميز متغير المستوى التعليمي	03
40	الجدول (04): ترميز عبارات الاستبيان وفق درجات سلم ليكارث الخماسي	04
40	جدول رقم (05) خاص بالجنس:	05
41	جدول رقم (06) خاص بالعمر:	06
42	جدول رقم (07) خاص بالمستوى التعليمي:	07
44	الجدول رقم (08): معاملات الارتباط لمحور الإدارة الإلكترونية	08
44	الجدول رقم (09): معاملات الارتباط لمحور الملموسية	09
44	الجدول رقم (10): معاملات الارتباط لمحور الاعتمادية	10
45	الجدول رقم (11): معاملات الارتباط لمحور الاستجابة	11
45	الجدول رقم (12): معاملات الارتباط لمحور الامان	12
45	الجدول رقم (13): معاملات الارتباط لمحور التعاطف	13
46	الجدول رقم (14): قياس ثبات أداة الدراسة	14
47	الجدول رقم (15): المتوسطات المرجحة والاتجاه العام لها.	15
48	الجدول رقم (16): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الإدارة الإلكترونية.	16
49	الجدول رقم (17): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الملموسية .	17
49	الجدول رقم (18): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الاعتمادية .	18
50	الجدول رقم (19): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الاستجابة.	19

فهرس الجداول

51	الجدول رقم (20): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الأمان.	20
52	الجدول رقم (21): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور التعاطف.	21
53	الجدول رقم (23): نتائج التحليل الخطي المتعدد	22
55	جدول رقم (22): جدول يمثل معاملات الارتباط بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة	23

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
41	الشكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
42	الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب العمر	02
43	الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03

مقدمة

مقدمة

في ظل التحديات التي تواجهها المؤسسات في تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين والعملاء، تبرز الحاجة إلى اعتماد أساليب إدارية حديثة تعتمد على التقنيات الرقمية. حيث يواجه العديد من المؤسسات معوقات مثل البيروقراطية، وبطء الإجراءات، وعدم الشفافية، وارتفاع التكاليف، مما يؤثر سلبًا على جودة الخدمات المقدمة. لذلك، تُعتبر الإدارة الإلكترونية حلًا مهمًا لهذه الإشكالية، حيث تتيح تطبيق الأساليب الإلكترونية في العمليات الإدارية والخدمية.

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية. " وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلانها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف. وانطلاقا من ان قياس اي تجربة او مبادرة نحو بناء الإدارة الإلكترونية، والنهوض بمستوى الخدمات العامة تتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد، ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق، ومستوى الفاعلية في الإنجازات.

تُعد الخدمات العمومية حجر الزاوية لأي مجتمع متطور، حيث تلعب دورًا محوريًا في تلبية احتياجات المواطنين الأساسية وضمان حياة كريمة لهم. من خلال توفير مجموعة متنوعة من الخدمات مثل التعليم والصحة والأمن والبنية التحتية والرعاية الاجتماعية، تسعى الحكومات والهيئات العامة إلى خلق بيئة آمنة ومستقرة للمواطنين. كما تعمل الخدمات العمومية على تعزيز المساواة والعدالة الاجتماعية، حيث يتم تقديمها للجميع بشكل متساوٍ دون تمييز، مع ضمان استمراريته وتكيفها مع التغيرات المجتمعية المختلفة. لذلك، تولي

معظم الدول أهمية كبيرة لتطوير وتحسين جودة الخدمات العمومية باستمرار، باعتبارها أحد المحركات الرئيسية للتنمية المستدامة والرفاهية الاجتماعية.

ومن خلال كل هذا دفع بنا إلى طرح الإشكالية التالية:

ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ؟

فرضيات الدراسة

- يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات لدى عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية لدى عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية لدى عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة لدى عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الامان لدى عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف لدى عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

أهمية الموضوع:

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في كونها تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات من خلال عدة جوانب، منها

1. تسريع عمليات تقديم الخدمات: حيث تساعد التقنيات الرقمية في تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات.
2. تحقيق الشفافية والمساءلة: من خلال توثيق العمليات وإتاحة المعلومات للمواطنين/العملاء بشكل شفاف.
3. تحسين التواصل: عبر توفير قنوات تواصل متعددة وفعالة بين المؤسسات والمستفيدين من الخدمات.
4. خفض التكاليف: حيث تساعد الإدارة الإلكترونية في ترشيد استخدام الموارد وتقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات اليدوية.

- مبررات اختيار البحث:

تتمثل أهم الأسباب التي جعلتنا نختار الموضوع والبحث فيما يلي:

- 1 - لرغبة الشخصية في البحث في هذا الموضوع محل الدراسة؛
- 2 - محاولة التعرف أكثر على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات من أجل تحسين جودة الخدمات؛

أهداف البحث:

في أي بحث أو دراسة علمية، تعتبر أهداف البحث محوراً أساسياً تتمحور حوله جميع الجهود والخطوات المنهجية للوصول إلى النتائج المنشودة. فهي بمثابة البوصلة التي توجه مسار العمل البحثي وترسم المعالم التي يسعى الباحث إلى تحقيقها من خلال دراسته. لذا، من الضروري تحديد الأهداف بدقة وعناية منذ البداية، حتى تكون واضحة ومحددة لجميع الأطراف المعنية بالبحث.

حيث تأتي أهداف الدراسة لتجيب عن التالي:

6- حدود الدراسة:

اقتصرت دراستنا في الفترة الزمنية على دراسة دور لإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر

الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الأغواط

الحدود الزمانية: موسم 2023/02/15 - 2024/03/15

7- منهج البحث:

إن الموضوع الذي اخترناه دور الادارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث قادنا إلى إتباع المنهج الوصفي حيث انتقلنا فيه من الكي إلى الجزء والأسلوب الذي استعملناه هو الوصف والتحليل. حيث تضمن أسلوب الوصف مفهوم الإدارة الاللكترونية والخدمة العمومية .

أما أسلوب التحليل فكان بدراسة واقع الإدارة الاللكترونية المطبقة في المؤسسة ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر

-تقسيمات البحث:

من أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع تم تجميع المادة العلمية الضرورية وتقسيمها إلى فصلين أساسيين يكملان بعضهما البعض ندرجهما كما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الاللكترونية والخدمة العمومية

ملخص : أحدثت الثروة العلمية و التكنولوجيا اتجاها معاصرا لرفع مستوى أداء الإدارة العامة ، و هو ما أدى إلى ظهور أدبيات الإدارة الاللكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر للاستفادة من هذه التكنولوجيا و تحسين خدماتها .
و قد تواصل البحث إلى نتيجة أدبيات الادارة الاللكترونية ليست استخدام للأجهزة الاللكترونية و إنما هي تفعيل متطلبات الادارة الاللكترونية و أن الجزائر لا تزال تحتل المراتب المتأخرة في تطبيقها للإدارة الاللكترونية .

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية مؤسسة اتصالات الجزائر

الملخص :

تم إجراء دراسة ميدانية باستخدام استبيان لجمع البيانات من عينة من العملاء والموظفين في المؤسسة. وتضمنت الدراسة تحليلا للبيانات المجمعة لتقييم مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات المقدمة.

أظهرت النتائج التالية:

- هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الملموسية لدى محل الدراسة.
- ليس هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الاعتمادية لدى محل الدراسة.
- هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الاستجابة لدى محل الدراسة.
- هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الامان لدى محل الدراسة.
- هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد التعاطف لدى محل الدراسة.
- هناك دور للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات لدى محل الدراسة، وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الأولى والرابعة التين اكدتا وجود أثر للإدارة الإلكترونية في الابعاد (الملموسية والأمان)

الفصل الأول

إطار المفاهيم للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية .

تمهيد :

الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب و ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت و بأقل التكاليف .

الإدارة الإلكترونية يمكن أن تشمل كلا من الاتصالات الداخلية و الخارجية لأي منظمة.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية ونشأتها

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

إن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث يعود إلى بداية الستينيات، عندما ابتكرت شركة IBM (ماكينات التجارة الدولية) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعاتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها بالحاسوب¹.

وفي تعريف آخر الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة بدء الإحلال الآلة محل العامل في التخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب، وهو ما يتفق معه الدكتور سعد غالب ياسين في كتابه " الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاته العربية "، حيث يرى أنه مع بداية انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال، واختصار للجهد والوقت والموارد².

وفي عام 1973 استخدم مصطلح مكتب الورقية في الولايات المتحدة الأمريكية، في إشارة إلى فكرة مفادها أن التحول إلى العمل الرقمي Digital، حيث أنه في عام 1974 أخذت

¹ - نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية - الوظائف-المجالات. دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 128، 130.

² - سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاته العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص49.

مؤسسة زيروكس (Xerox corporation) تروج لهذا المفهوم باعتباره يمثل مكتب المستقبل، وفي عام 1996 بدأت شركة مايكروسوفت الأمريكية باستخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها شبكة محلية Reseux Local، مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بشكل كبير جدا¹.

وفي نهاية التسعينيات استخدم مصطلح "الإدارة الإلكترونية" مع انتشار شبكة الإنترنت العالمي، وهو ما ساعد على ظهور الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصرنة المعرفة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي: Email، Yahoo، التي سهلت عمل الإدارة في تعاملاتها وتقديمها للخدمات، ومن بين أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية².

ب. الإجراءات والعمليات المعقدة وآثارها على زيادة تكلفة الأعمال.

ج. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

د. التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والإعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

ويرى الدكتور علي حسن بكير في كتابه "المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية" أن تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية قد مر بثلاثة مراحل هي:

. مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة الإلكترونية ومحاولة تتميتها، وتطويرها بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين، أو ممانلة في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسوب شخصي الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات وأحدث البيانات

¹ - بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق: مركز الدراسات للبحوث الاستشارية. أبو ظبي، 005، ص

9.

² - عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007، ص 45

والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

مرحلة الفاكس والتليفون الفاعل:

هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة التي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن المتعامل، أو المواطن من الاعتماد على الهاتف المتوفر ويمكنه الاستفسار في الإجراءات والأوراق اللازمة لإنجاز أي معاملة، واستخدامه للفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستثمارات وغيرها وما يميز هذه المرحلة عن المرحلة السابقة هو الانتقال من تلقي البيانات والاطلاع على المعلومات من طرف المواطن (مستقبلا) إلى التفاعل وإعطاء رأيه والاستفسار والرد عليها، كما أن في هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للإنترنت متوسط، والتعرفة تكون أكثر كلفة من الهاتف والفاكس، لذلك فإن الميسورين وما فوق هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا نظرا لعدم توسع نطاقها لأنها كتقنية لم تكن في متناول الجميع¹.

. مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:

تعتبر هذه المرحلة هي الأخيرة وهي بمثابة مرحلة التنفيذ والتي من خلالها تم التخلي عن الشيء التقليدي للإدارة بحيث يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية ما يقارب 30% من المواطنين، مع الزامية توفر الحواسيب بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك، وتكون تكلفتها معقولة ومتاحة لكل مواطن لإنجاز أي معاملة إدارية بالشكل المطلوب وبأسرع وقت ممكن وأقل جهد وأقل تكلفة وأكثر فاعلية وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية تقبلها وتفاعل معها، وتعلم طرق استخدامها. والملاحظ للمراحل التي مر بها تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية (مراحل التحول) نرى أنها ركزت على:

¹ - سعد غالب ياسين، نفس المرجع سبق ذكره ، ص 50

- 1- اندماج المجتمع بشكل تدريجي لكي يكون هناك تقبل طوعي الإستراتيجية الإدارية الإلكترونية بما يؤدي إلى تخصيص شدة مقاومة التغيير التنظيمي، والتي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق.
- 2- تحول جذري ومفاجئ في الأساليب الإدارية.
- 3- الاهتمام بالمعدات والأجهزة الإلكترونية اللازمة على اعتبار أن التحول للإدارة الإلكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الإلكترونية.

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية

قبل الحديث عن الإدارة الإلكترونية لابد أن نتطرق لمفهوم الإدارة عموما، ثم ننقل لضبط مفهوم الإدارة الإلكترونية.

1-1- تعريف الإدارة:

لغة: كلمة إدارة مشتقة من الفعل الثلاثي " دار " ويعني قاد ووجه أو أشرف، أو راقب أو أعلن وهي مأخوذة من الكلمة اللاتينية Administrate، والتي تنقسم إلى مقطعين: AD: والتي تقابلها بالإنجليزية To و Ministrare والتي تقابلها بالإنجليزية: Serve وبذلك فهي تشير إلى الفعل To Serve والتي تعني تقديم الخدمة للغير.¹

إصطلاحا: هناك عدة تعريفات للإدارة، حيث يعرفها الدكتور علي السلمي في كتابه " الإدارة المعاصرة" على أنها " عملية تهدف إلى تحقيق نتائج محددة باستخدام الموارد المتاحة للمنشأة بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية في ظل الظروف الموضوعية المحيطة"².

كما تعرف أيضا على أنها فن وإنجاز المهام من خلال القوى البشرية العملية في المنظمة وتكون عمليات التخطيط، التنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية.¹

¹ - محمد الصيرفي، إدارة الأعمال الحكومية. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2005، ص 04.

² - علي السلم، الإدارة المعاصرة. القاهرة: دار غريب للطباعة، (د.ت.ن، ص 16).

كما يعرفها الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في كتابه نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة على أنها: " ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمالية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية"².

من خلال هذا التعريف نرى أنه حاول إعطاء مفهوم للإدارة من خلال الوظائف والفاعليات والأنشطة التي يقوم بها من تخطيط وتنظيم، وتوجيه وتمويل ورقابة ومتابعة. كما تعرف الإدارة كذلك على أنها تنظيم وتوجيه وتنسيق ورقابة مجموعة من الأفراد داخل المنظمة لإتمام عمل معين بقصد تحقيق هدف معين.³

1-2- تعريف الإدارة الإلكترونية:

أ. **الإلكترونية (Electronic):** هي عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الإتصال.
ب. **الإدارة الإلكترونية:** تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها تلك الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين، وقطاع الأعمال بسرعة عالية، وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب، وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة⁴ من خلال هذا التعريف نرى أنه يركز على الجانب المعلوماتي، وإدارة المعلومات من حيث أهميتها، والإعتماد على تقنيات الإتصال الإلكترونية وليست الورقية، وأيضاً السرعة في الإنجاز وهو ما تراهن عليه الإدارات التقنية ويتوافق مع هذا الطرح الدكتور العمري في كتابه: " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية " حيث يعرفها على أنها "

¹ - عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية. عمان : دار وائل ، 2008، ص 13
² - ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2009، ص 163.

³ - محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية. [دم ن]: دار المسرة للنشر والتوزيع، 2009، ص 25-26.
⁴ - بسام عبد العزيز الحمادي، وليس بن سليمان الحمضي، الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية -الرياض: معهد الإدارة العامة، 2003، ص 03.

تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية ¹.

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية والمعلوماتية لتطوير وميكنة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية" حيث أن استخدام الأدوات والقدرات التقنية المتاحة للمنظمة فعل العمل الإداري وتزيد من كفاءة أدائه، كونها طريقة للتفكير والإدارة تطبق نتائج العلم الحديث في سبيل تجويد المنتجات والخدمات المقدمة كمخرجات خارجية للمنظمة وتنمية معارف ومهارات العاملين بها كمخرجات داخلية ².

كما يمكن أن تعرف الإدارة الإلكترونية إجرائياً بأنها: "مجموع العمليات الإدارية الحديثة القائمة على الاستخدام الأمثل لنتائج التقدم العلمي المعرفي، في جوانبه التقنية والبشرية والأسقية ضمن المراحل الإدارية المختلفة من تخطيط وتوجيه ورقابة من خلال تفعيل تكنولوجيات المعلومات والاتصالات عن طريق تنمية الموارد البشرية، ما يحسن من أداء المنظمة ويعزز مركزها التنافسي ويحقق التطوير التنظيمي.

ويعرفها الدكتور حسن محمود الحسن في كتابه "الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص المتطلبات" على أنها: "إنجاز الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات ³."

¹ - سعيد بن معلا العمري، "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"، (رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض، 2003)، ص 16.

² جمعة، 2014، صفحة 8.

³ - حسين محمود الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم الخصائص، المتطلبات، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011،

ويعرفها الدكتور نجم عبود نجم على أنها " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها " ¹.

من خلال هذا التعريف حاول الدكتور نجم عبود نجم توضيح وشرح الإدارة الإلكترونية على أنها تشمل جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة، وتقييم وتحفيز. إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف. أما البنك الدولي فيعرفها على أنها " مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات الإدارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وطرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني " ².

المطلب الثالث: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: عناصر وخصائص الإدارة الإلكترونية

أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية

تعتبر عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تشمل نظاماً متكاملًا من المتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية، والأمنية باعتبارها تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل معها، وهذا ما يدفعنا إلى ضرورة التطرق إلى مختلف المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ³.

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب توليفة متكاملة من العناصر ذات التأثير المتبادل في سياق هذا التحول، ومن بين أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

¹ - نجم عبود نجم، نفس المرجع سبق ذكره ، ص 58.

² - سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر، الاردن، 2011، ص 25.

³ - أحلام محمد شواي، "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه". مجلة بابل، المجلد 28، العدد 08، جامعة بابل، 2016، ص 18.

1- المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

أ. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط المشروع الإدارة الإلكترونية مع ضرورة الاستعانة بمختلف الجهات الاستشارية لتجسيد المواصفات والمقاييس الخاصة بالإدارة الإلكترونية.¹

ب. القيادة والدعم الإداري: وتعتبر من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان. وتعد القيادة المفتاح الرئيسي النجاح أو فشل أي منها؛ إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، ويجب على القيادة الالتزام بدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة بالإضافة إلى متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات الخاصة مما يضمن نجاح المشروع وتطويره. كما أن قناعة واهتمام القيادة الإدارية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات يعتبر أحد العوامل المحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ج. الهيكل التنظيمي: لم يعد النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، حيث نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية وهي المصفوفات والشبكات، وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات.²

كما يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إجراء مجموعة من التغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية ومختلف الإجراءات التي تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية باستحداث إدارات جديدة، أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما

¹ - إيهاب خميس أحمد المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين"، (رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2007)، ص 25.

² - محمد جمال أكرم عمار، "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين". (رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، 2009)، ص 71.

يكفل توفير الظروف الملائمة للتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع، وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول وفق إطار زمني متدرج عبر عدة مراحل تطويرية.

د. **تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين:** تتطلب الإدارة الإلكترونية إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج، والأساليب التعليمية، والتدريبية على كافة المستويات. بالإضافة إلى تهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي، وغير ذلك من المتطلبات للتكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية. هد. وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات: والمقصود هنا هو إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

ولا يجب أن تقف النصوص القانونية والمفاهيم التشريعية عائق أمام نظام الإدارة الإلكترونية بل يجب إزالة الأطر والتشريعات التقليدية¹. ويرى جانب من الفقه القانوني أنه على الإدارة القيام بإسناد عملية وضع وتشريع القوانين والأنظمة واللوائح، والتعليمات من قبل هيئات متخصصة بالمعلوماتية والقانون، وذلك من أجل معرفة مدى مواكبتها النظام الإدارة الإلكترونية، وفي الوقت نفسه تقترح التشريعات الجديدة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إسباغ المشروعية على الأعمال الإلكترونية;
- ضرورة إلزام الجهات الحكومية وفقا لأداة تشريعية بأن تتحول إلى الشكل الإلكتروني;
- إضفاء الصفة الرسمية على مخرجات الحاسب الآلي وكافة وسائل التقنية الحديثة حتى يسهل الاعتماد عليها والتعامل بها في الجهات الرسمية;
- إعطاء مشروعية لإثبات الشخصية الإلكترونية برقم معين أو بحساب بنكي، وكذلك منح التوقيع الرقمي الذي يكون سريرا من أجل حمايته من التزوير;
- وضع معايير ثابتة وشفافة لمختلف الإجراءات الحكومية من أجل وضع حد لتدخل المسؤول في تعبئة النماذج;

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية (التنظيم - البناء - الأهداف - المعوقات - الحلول). الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007، ص 180.

- تحديد الشروط الواجب توفرها لتمكين الموظف من الوصول إلى سجلات المواطنين مع ضمان سرية هذه المعلومات وحمايتها;
- السماح بإمكانية الوفاء الإلكتروني للالتزامات المواطن ومن بين ذلك رسوم الخدمات وقيمة الطابع وغيرها;
- إعتقاد البريد الإلكتروني ووضع شروط التحقق من المرسل، وذلك للحد من إمكانية الاستخدام من قبل الغير;
- إعطاء الشرعية للشراء والبيع بالنظام الإلكتروني;

2- المتطلبات البشرية:

تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود كوادر بشرية تمتلك القدرة على تشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية، ويرتبط ذلك بوجود فريق عمل متكامل ومؤهل تتوافر فيه سمات وإمكانيات خاصة، فضلا عن وجود الشروط الأساسية في التعيين في الوظائف، مثل الخبرة المعلوماتية التي تسهل وتكسب القدرة على العمل مع أحدث التطورات في مجال التقنية والتكنولوجيا المعلوماتية والرقمية. وقد أصبح الاهتمام بالعنصر البشري يتجاوز مرحلة الاختبار والتدريب إلى وجود مراكز أبحاث متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات، وذلك لقدرتها على إذكاء جيل مثقف يستند على بحوث مجال التقنية من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات المناسبة، كل ذلك يرتبط بتدريب وتأهيل بحيث يجب أن يشمل ذلك كل فئات الإدارة مع خلق تخصصات دقيقة حتى يمكن تقسيم فريق العمل حسب النشاط المطلوب مثل فئة المبرمجين، ومشغلي الحاسب، وموظفي الشبكات، موظفي التأمين والحماية وغيرهم.¹

3 - المتطلبات التقنية: يمكن تقسيم البنية التقنية إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

¹ - موس عبد الناصر ومحمد قريشي، " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري مؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة - الجزائر) "، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، 2011، ص

أ. البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مختلف التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب، ومختلف تكنولوجيا المعلومات والشبكات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية التي تتيح تبادل البيانات إلكترونياً.

ب. البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات، وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

ج. البنية الشبكية الإلكترونية (شبكات الإتصال): يمكن عرض البنية الشبكية الإلكترونية للإدارة الإلكترونية كما يلي : شبكات اتصال محلية (LAN) شبكات اتصال إقليمية (MAN) شبكات النطاق الواسعة، الشبكات المترامية (WAN)، الإنترنت (Internet) الشبكة الداخلية للمؤسسات (الإنترنت)، والشبكة الخارجية للمؤسسات (الإكسترانت) شبكة الإتصال المحلي: يستخدم هذا النوع من الشبكات على المستوى المحلي، وتعمل هذه الشبكات خلال نطاق محدود إما داخل مؤسسة واحدة، أو مجموعة مؤسسات متصلة مع بعضها البعض، حيث تتيح هذه الشبكة إمكانات متعددة بالنسبة لمستخدميها داخل المؤسسة.

ومن أهمها المشاركة في مصادر:

البيانات والمعلومات على النحو التالي:

• المشاركة في الملفات Share Files;

• نقل أو تحويل الملفات Transfer Files;

• المشاركة في التطبيقات Share Applications;

• المشاركة في بعض الأجزاء Share Parts;

• البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة Electronic Mail;

• المشاركة على خط واحد Internet Connectivity;

2 (شبكة الإتصال الإقليمية (MAN): وهي شبكة تتألف من شبكتين LAN أو أكثر ضمن حدود إقليمية تربط بين مدينة أو مدينتين متجاورتين لذلك سمية بالشبكة الإقليمية وهي شبكة

عامة عالية الأداء توجد معظمها ضمن بناء أو مجمع لذلك يتم تصنيفها كشبكة اتصال محلية LAN ، لكن امتدادها إلى مسائل أبعد جعل منها شبكة إقليمية.¹

(3) **MAN** شبكة الإتصال الواسعة (المترامية WAN): هي نظام للاتصالات يربط عدة شبكات أو أنظمة حاسوب مع بعضها البعض ارتباط شبكتين محليتين أو أكثر، أو اتصال شخص من مكان بعيد عبر خطوط الهاتف مع شبكة المؤسسة التي يعمل فيها، فكلما تجاوزت الشبكة حدود منطقة جغرافية محدودة المساحة أصبحت الشبكة من النوع المترامي وتعتمد على خادم مركزي، أو على موقع مركزي مثل مقر إدارة الشركة الذي يتم وصل جميع الكمبيوترات إليه.

(4) **الإنترنت**: هي شبكة الشبكات، وتعتبر بمثابة الشبكة العالمية حيث توسعت وانتشرت وضمت في داخلها كل أنواع الشبكات LAN / MAN / WAN، ويمكننا القول إن شبكة الإنترنت ببساطة هي: الملايين من الحاسبات، والشبكات المنتشرة حول العالم والمتصلة مع بعضها البعض وفقا لبروتوكول TCP/IP بواسطة خطوط هاتفية لتشكل شبكة عملاقة لتبادل المعلومات. ويمكن لأي حاسوب شخصي متصل مع أحد الحواسيب في هذه الشبكة أن يصل إلى المعلومات المخزنة في غيره من حواسيب الشبكة وللإنترنت ثلاث خدمات أساسية هي:

أ. **البريد الإلكتروني**: هو عبارة عن نصوص يتم إرسالها من شخص إلى آخر، حيث يتم تبادل رسائل ثم تخزينها بأجهزة الكمبيوتر سواء كانت على شبكة الإنترنت العالمية أو على أي نوع من الشبكات المحلية أو الكبرى، وتتم بواسطة وسائل الإتصال الهاتفية في أي وقت أو مكان في العالم.

ب. **خدمة تيلنت Telnet**: تعرف أيضا بخدمة الربط عن بعد وهي عبارة عن برنامج خاص يتيح للمستخدم أن يصل إلى جميع الحواسيب في جميع أنحاء العالم، وأن يرتبط بها وهي

¹ - بوزكري جيلالي، " الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق ". (أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2016)، ص 108.

خدمة تجعل من حاسوب المستخدم زبوناً (Client) للتيلنت حتى يتمكن من الوصول إلى البيانات والبرمجيات الموجودة في إحدى خادمتي تيلنت (Servers) الموجودة في أي مكان في العالم، هذه الخدمة أصبحت لا تستعمل حالياً وعضت بخدمة WWW.

ج. خدمة بروتوكول نقل الملفات: وهي خدمة لها أهمية كبيرة في الشبكة فهناك الملايين من ملفات الحاسوب المتاحة للاستخدام العام من خلال الشبكة كالصور، والأصوات والكتب وغيرها. ويمكن المستخدم الشبكة نقلها بالرجوع إلى الحاسوب الذي يزود الخدمة المرتبطة به، وذلك باستخدام بروتوكول نقل الملفات (FTP) بصيغة (Xmodem) أو (Zmodem).

د. المجموعات الإخبارية: يمكن مقارنتها بالمنتديات التي تضم أفراداً من مختلف أنحاء العالم لهم إهتمام مشترك حول موضوع معين، وهي نواة للنقاش وتبادل الآراء والمعلومات مثل نشرات الحائط.

هـ. شبكة واب (Web) العالمية: وهي الشبكة الأكثر غني بالمعلومات والإثارة في شبكة الإنترنت، فهي عبارة عن نظام للمعلومات موزع ومعتمد على برنامج (Hyperexl) تم إعداده من قبل باحثين في سويسرا.

5) الشبكة الداخلية (الإنترنت): هي شبكة معلومات محلية خاصة بمؤسسة معينة أو شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة. ويمكن للمجموعات خاصة فقط الوصول إليها.¹

6) الشبكات الخارجية (الإكسترانت): هي عبارة عن شبكة مكونة من مجموعة من شبكات الإنترنت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت، كما تربطها بمجموعة من المؤسسات والمتعاملين الذين تجمعهم الشراكة في العمل في مشروع واحد يتم من خلالها تأمين وتبادل المعلومات والتشارك فيها مع الحفاظ على خصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة أو مؤسسة.

¹ - بوزكري جيلالي، نفس المرجع سبق ذكره، ص 113.

5-4- المتطلبات الأمنية: يعتبر أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني في المؤسسات، فمن الضروري الحفاظ على أمن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً من أجل تنفيذ متطلبات العمل ومن أجل تحقيق المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الإنترنت، فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت;
- تبني إستراتيجية عامة وشاملة لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص;

- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني، وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية;

كما يمكن للإدارة الإلكترونية القيام بتطبيقات أمنية أخرى مثل:

- تطبيق برامج مكافحة الفيروسات لمنع تخريب أو إفساد أجهزة أو برمجيات، أو بيانات الحاسب الآلي;

- وضع نظام احتياطي لضمان حفظ البيانات وهذا ما يؤدي إلى تجنب فقدان المحتوى الرقمي الذي لا يمكن استرجاعه في الكثير من إحالات;

نستنتج مما سبق أن الإدارة الإلكترونية تتكون من مجموعة من العناصر المعلوماتية والاتصالية، والخدماتية كما أنها إلى ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات الأساسية التي يتحقق بعد توفيرها في العملية الإدارية إمكانية تنفيذ الأعمال بأساليب تكنولوجية حديثة وأمنة وتساعد على نجاح برامج الإدارة الإلكترونية في مهامها المختلفة;

ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية

الكفاءة العالية: من خلال التشبيك الفائق الذي أوجد والذي يعظم أداء الشبكة سواء كانت شبكات المهام المغلقة أم شبكات مفتوحة ممثلة في الانترنت بوصفها التكنولوجية الأرقى التي أوجدت قدرات اتصالات فائقة مفتوحة مع عدد لا متناهي من المستخدمين.

تكلفة المنتج الرقمي: قد تكون الكلفة ثابتة تميل أن تكون كلفة غارقة خلاف ما هو حال في المنتجات المادية، أما الكلفة المتغيرة لإنتاج المنتجات الرقمية فإنها لا تزيد حتى إذا كان حجم المنتج منها كبيراً، ما يعني أن للمنظمات قيوداً قليلة جداً من السعة الإنتاجية **السرعة الفائقة:** التي أدت إلى الحاجة إلى منظمات تتسم بالرشاقة في الحجم (التحجيم)، وفي التنظيم (من خلال العلاقات الشبكية) وفي المعلومات من خلال تقاسم المعلومات (الفوري).¹

إعادة توازن العرض والطلب: من خلال الرجوع إلى أولوية التفاعل في الزمن الحقيقي مع ما يريده الزبون، وهذا يعني أن هناك قدرات وسعة فائضة تجعل العرض يتسم بالوفرة.

الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة، واتخاذ القرارات، من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المؤسسة بفئة المؤثرين (عملاء، منافسين، موردين، أجهزة إدارية وحكومية...) وذلك مع البيئة المحيطة بها وهذا ما يجعلها تتعرض لعدة تحديات تواجهها أثناء القيام بمهامها نتيجة الإعتمادات على أساليب الإدارة الإلكترونية الحديثة.²

التخطيط الإلكتروني (E-Planning):

يعرف التخطيط بأنه الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف المنشأة العامة والأهداف التفصيلية للإدارة، ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها، كما أنه عملية ذهنية يقوم بها المديرون بالاعتماد على تفكيرهم الخلاق من خلالها يتم بلورة الحقائق والمعلومات المتاحة عن موقف معين.

¹ رشاد خضير وحيد الدايني، إثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2010 م ص 2

² - زرزور العياشي، " أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية ". مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 01، العراق، 2013، ص 36.

قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف، وتحديد وسائل تحقيقها. لكن هناك اختلافات جوهرية يمكن أن ترد في ثلاث محالات هي:¹

- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه تحقيق أهداف واسعة، مرنة آنية وقصيرة المدى كما أنها قابلة للتحديد والتطوير المستمر، خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في المستقبل;

- التدفق المستمر للمعلومات على كل شيء في المؤسسة بما فيها التخطيط يحوله من التخطيط المتقطع إلى التخطيط المستمر;

- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخط الأمامي ينفذون، يتم تجاوزها تماماً في الإدارة الإلكترونية. فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرز في موقع وفي كل وقت لي تتحول إلى فرصة عمل;²

إن التخطيط التقليدي له مزايا كثيرة في التهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه المؤسسة من أجل تحقيق بعض الأهداف المتعلقة بالميزة التنافسية والتخصيص المدروس للموارد لكن هذا التخطيط في مفهومه التقليدي يسبب التقييد وعدم الاستجابة للتغيرات في البيئة وتركيزه على المنافسة اليوم وليس البقاء في الغد. بينما نجد والتخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة، وانتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا.

¹ - أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، 2009، ص 81.

² - خليفة مصطفى أبو عاشور، دانا جميل النمري، " مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين ". المجلة الأردنية في العلوم التربوية، العدد 09، العدد 02، الأردن، 2013، ص 200.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

تمهيد:

الخدمة العمومية، أو ما يعرف أحياناً بالخدمات العامة، هي مجموعة من الأنشطة والخدمات التي تقدمها الدولة أو الهيئات العامة بهدف تلبية احتياجات المجتمع وضمان رفاهية المواطنين. تتنوع هذه الخدمات بشكل كبير لتشمل مجالات عديدة مثل الصحة، التعليم، النقل، الاتصالات، الأمن، والعدالة. يُنظر إلى هذه الخدمات على أنها حقوق أساسية للمواطنين، ومن مسؤولية الدولة توفيرها بجودة وكفاءة.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

تعريف الخدمة: يعرفها فليب كوتلر بأنها نشاط أو انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموس ولا ينتج عنها اية ملكية، وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا تكون¹

وعلى ضوء على هذا التعريف يمكن القول ان الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس، مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.

تعريف الخدمة العمومية: هي عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الإدارات العمومية فهذا التعريف يحمل في طياته معنيين مختلفين

-**المعنى المقيد :** ادارة نشاط معين من طرف الإدارات العمومية في كل الأحوال انه مستوحاة من المصلحة العمومية ولا تمثل تلك الإدارات دائماً صفات نشاط الخدمة العمومية

-**المعنى الواسع :** لا يملك ربط دائماً توفير الخدمة العمومية بالإدارات العمومية، أي انه في الواقع يمكن للخوارج في ضمان ادارة هذه الخدمة خارج اطار القانون العام الذي يحكم سير الإدارات العمومية.

¹ Philip KOTLER, Marketing management, 13ème édition, Pearson éducation, Paris, 2009, p 452.

وتعرف الخدمة العمومية أيضا على انها تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها ان يحترم القائمون على أدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة¹.

ومن خلال التعريف يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف المؤسسات القطاع العمومي أو المؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم نشاط أي خدمة عمومية.

كما تعتبر الخدمة العمومية هي نتاج عمل المرافق العمومية بصفة عامة، وهي حلقة الوصل بين الدولة المرتفق أي المواطن المتلقي للخدمة العمومية وبذلك هي الحلقة الأهم لضمان رضى هذا المرتفق و لمحاولة تحسين العلاقة بين الدولة والمواطن، هذه العلاقة التي عرفت تذبذب وكل الإصلاحات تنادي بتحسينها خاصة خلال سنوات الثمانينات، و لكن تركيز المنظومة الجزائرية في كل الفترات كان على تطوير وإصلاح الهياكل دون التطرق للخدمة العمومية كنتيجة لعمل هذه الهياكل، لعل أهم نص صدر في هذه الفترة هو المرسوم رقم 88-131 الذي ينظم علاقة الإدارة بالمواطنين، الذي يعتبر من أهم نصوص القانون الإداري في الجزائر، ويعتبر بمثابة تقنين لحقوق المواطن والتزامات الإدارة تجاه المواطن، في محاولة لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن بعد تفتن الدولة أن أهم محور للإصلاح الإداري يجب أن يكون تحسين هذه العلاقة².

الخدمة عمومية هي مجموعة الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها وسيادتها إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم تقديم الخدمات.

¹ المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الدار الجامعية، 2004 ص

29

² ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 4، 2016، ص 134.

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 تمول القطاع العام لأسباب اجتماعية وسياسية، فإنها عادة ما تكون خاضعة للتنظيم وهو ما ينطبق على معظم القطاعات الاقتصادية.

الفرع الثاني: مميزات وخصائص الخدمة العمومية

تعتبر مصطلح الخدمة العمومية مفهوم متغير، فهي تتفاعل مع التحولات الاجتماعية وتشكل الإطار المصلحة العمومية الذي يحدد مشروعية الدولة، وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم المصلحة العمومية الى ثلاثة أنواع المصلحة العمومية الوطنية تتحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية، كالنشاط الدبلوماسي ، والأمن الداخلي والخارجي ، كما ان بعض الأنشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في إطار الدولة الأساسية للدولة ، وهي الأنشطة التي تشيع الحاجات الأساسية للأفراد كخدمات البريد وتوزيع الكهرباء.

المصلحة العمومية الإدارية:

وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية الا ان السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بإرادتها الصريحة وتسعي الى تحقيقها.¹

المصلحة العمومية المستحدثة:

ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكرا على أشخاص القانون الخاص، الا ان الأزمات الاقتصادية والاجتماعية أدت الى ظهور مصالح عمومية جديدة من اجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية.

¹ مروان محي الدين القطب طرق خصخصة المرافق العامة، ط1 منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009ص28.

المطلب الثاني: مبادئ ومعايير الخدمة العمومية

الفرع الأول: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

هناك مبادئ مختلفة للخدمة العمومية لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية يتطلب خضوعه للمبادئ الموضوعية وهي:

مبدأ المساواة: مضمون هذا المبدأ هو انه ينبغي ان يحصل جميع أفراد المجتمع دون استثناء، أو تمييز بين المواطنين أي ان هذا المبدأ يحيد الخدمة العمومية ويتضمن ضرورة توفيرها دون عوائق، وإتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون استثناء وبصورة عادلة.

مبدأ الاستمرارية: يعني هذا المبدأ ضمان استمرار الخدمة العمومية بصورة مؤسسة وبدون انقطاع ومهما كانت الظروف، وهذا المبدأ يثير قضية في نظر المستفيدين من الخدمة العمومية.¹

مبدأ التكلفة: ويسمى ايضا بمبدأ الملائمة، إذ يرعى هذا المبدأ ضرورة امتثال الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية.

مبدأ المجانية: يعني تقديم الخدمات العمومية دون مقابل

الفرع الثاني: أهم المعايير التي تتميز الخدمة العمومية

المطلب الثالث: نظم وأنواع الخدمة العمومية

الفرع الأول: نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيم الخدمة العمومية الى نظامين وهما:

نظام الخدمة العامة المفتوحة: حيث يتم النظر في النظام المفتوح الى الوظيفة بانها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم اعداد الفرد لها، ويتفرع لممارستها طول حياته العملية وتقوم بالمؤسسة أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة، حيث

¹ المرسي السيد حجازي، المرجع السابق، ص 30.

يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية خدمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، كما ان القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات.¹

الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها:

- **خدمات ضرورية:** وتكون لكل أفراد المجتمع باختلاف توزيعهم على ارض الدولة الواحدة، وباختلاف بفئات المجتمع وطبقاته، حيث هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل "النقل العمومي، المياه" وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات انها لم تعد حكراً على الدولة وإنما صارت قابلة للتقدم من قبل الخواص، وتتم ادارتها على اسس تجارية، حيث تطبق عليها معايير الربح.

- **خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية** يستفيد منها أفراد المجتمع فهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع الا ان نفعها يعم المجتمع ككل، لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الإقبال عليها، ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية، المتاحف، المنتزهات العمومية... الخ

- **خدمات رأسمالية مكلفة:** لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد الى الأجيال القادمة مثل بناء المدارس، والمستشفيات، والجامعات

حسب هذا التقسيم فيمكن أدرج هذا نوع من الخدمات العمومية كالتالي:

- **خدمات عمومية مرتبطة بسياسة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساساً بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجالاً لعدالة، الأمن الدفاع الوطني، المالية العمومية

¹ الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، منشورات 1997 ص 184-186.

- خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي: وهي الخدمات التي تشمل التعليم، الصحة والمساعدات الاجتماعية.¹
- خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري: ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق رفاهية الأفراد في مجال احتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل، الاتصالات .

¹ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي -التنمية المحلية -الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001 صص 62-63

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

المبحث الأول: تقديم عام اتصالات الجزائر

المطلب الأول: نشأة مؤسسة "إتصالات الجزائر"

تعتبر اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر، وهي مؤسسة ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100%، تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد لقطاع في الخامس من شهر أوت 2000 و المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات سابقا، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين: أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في "بريد الجزائر" والثاني ممثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخصة تتعلق بشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر: نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 2000/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع إتصالات الجزائر: كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم الإتصال، فيه المنافسة الشرسة، البقاء فيه للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة¹.

وتحت شعار : مردودية - rentabilité - فعالية - efficacité - جودة الخدمة - qualité de service بدأت نشاطها الفعلي.

المطلب الثاني : التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر الأغواط

التعريف بالمؤسسة: هي أحد المصالح ذات إختصاص جهوي تتولى عملية الإشراف على ثلاث 03 ولايات من حيث التسيير الإداري، والتجاري، والتقني والولايات هي الأغواط، الجلفة و البيض، هذا بالإضافة إلى تسييرها المباشر لما يسمى بالمراكز الجهوية للاتصالات كل حسب تخصصه في مجالات الاتصالات، مثلا :

- المركز الجهوي لصيانة أجهزة التراسلات؛
- المركز الجهوي لصيانة الراديو الريفي،
- المركز الجهوي لصيانة الشبكات.

المهام الأساسية للمؤسسة :

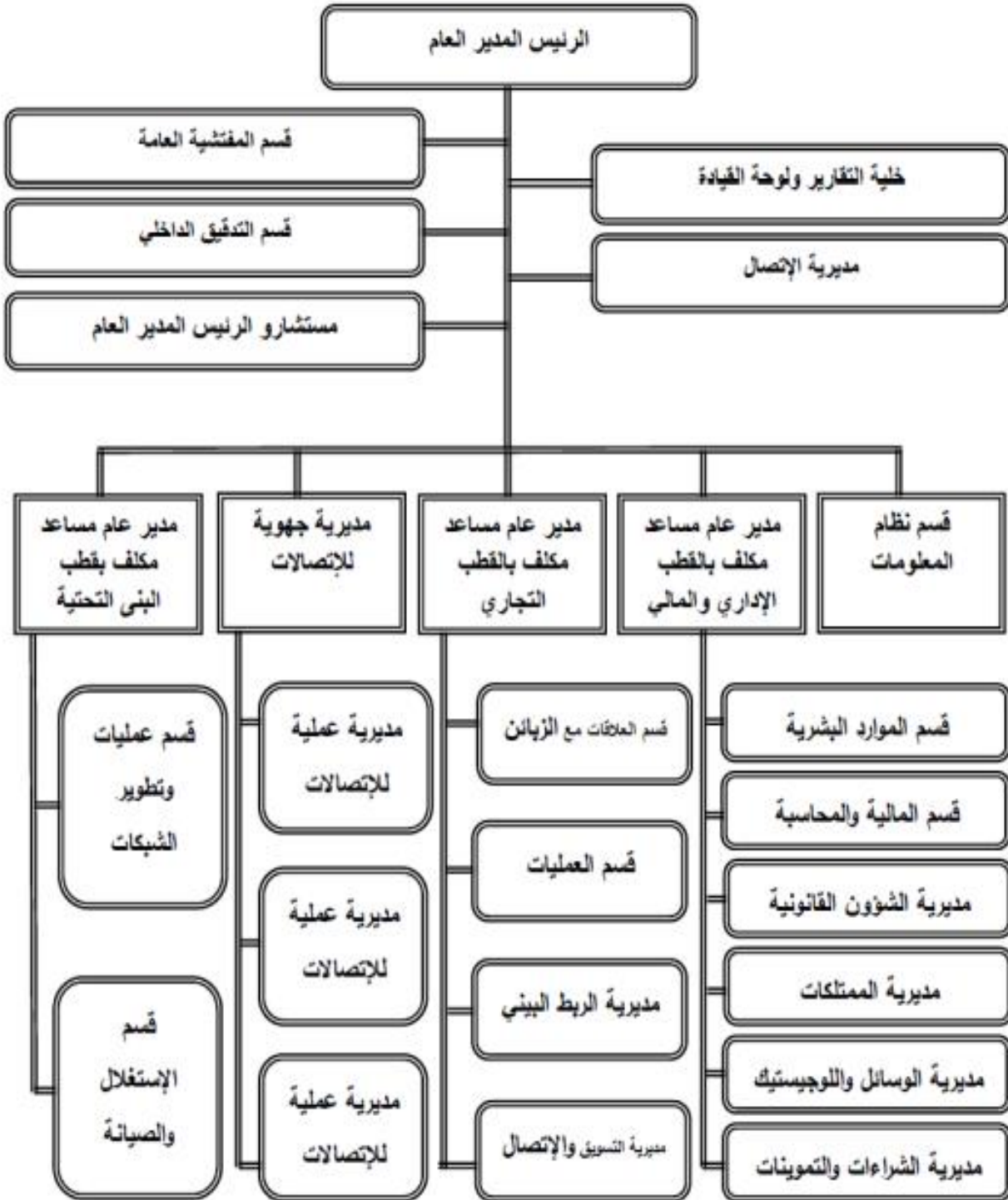
- السهر على تحقيق الأهداف والبرامج المسطرة للمؤسسة؛
- التنسيق بين مختلف المديرية العملية؛
- مراقبة سير الوحدات العملية في كل الميادين؛
- مراقبة وتوجيه الوكالات التجارية؛

¹ -www.algérietelecom.dz.

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

- الإشراف والسهر على متابعة مختلف المشاريع والإنجازات المتعلقة بالمؤسسة؛
- تنظيم وتقييم مختلف الوحدات العملية والوكالات التجارية والمراكز الهاتفية من خلال نشاطاتها التجارية والمالية وكذا التقنية، من خلال التقييم الفصلي السنوي لحصيلة نشاطاتها وتقديم التوجيهات اللازمة من خلال تحديد نقاط القوة والضعف؛
- الإشراف على مختلف الإعلانات والإشعارات والترقيات التجارية التي تطلقها المؤسسة؛
- دعم وتمويل مختلف المديرية العملية والوكالات التجارية ومختلف المراكز التابعة للمؤسسة بالوسائل اللازمة لضمان السير الحسن لمختلف المصالح؛
- السهر على تدريب الموظفين و تأطيرهم في مختلف المصالح؛
- العمل على تقديم أفضل الخدمات لمختلف الزبائن؛
- الإشراف على متابعة المشاريع الكبرى للمؤسسة مثل توسيع شبكات الاتصال؛

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة



مدير الوحدة : و توكل اليه المهام الأساسية :

التوجيه و الإشراف ، إصدار القرارات التنظيمية و الإدارية ، متابعة تنفيذ المخططات السنوية الإنجاز ، متابعة عن قرب تحقيق أهداف الإدارة العليا الموضوعة سنويا و المقسمة على شكل مخططات كل شهرين (des objectifs bimestrielles) الخ،

دائرة الثروات و الوسائل : من بين مهامها :

- تنفيذ مشاريع المؤسسة المسطرة في إطار ميزانية التجهيز

- الإعلان عن الصفقات الخاصة بالمديرية

- متابعة المشاريع من بدايتها إلى غاية التسليم النهائي

- اقتناء الوسائل (أثاث مكثبي ، ورق ، خزائن)

- الجرد السنوي للوسائل المكتبية و المعدات الخ

دائرة المالية : و تتكفل بما يلي :

- تحضير مشروع ميزانية الوحدة على أساس إقتراحات رؤساء الدوائر و مدير الوحدة،

- متابعة تنفيذ ميزانية الوحدة،

- متابعة تمويل المشاريع التي في طور الإنجاز و تسديد نفقاتها الخاصة

- مراقبة التسيير و الصفقات و إنجاز الميزانية و الوضعيات المالية و

التسجيلات المحاسبية، و كذلك العمليات خارج الميزانية،

- مراقبة جميع العمليات بالوحدة من إعتمادات مالية و فواتير و الإستهلاكات و

مطابقتها للقوانين، و حسن التسيير الخ

الدائرة التقنية: و تتكفل بما يلي :

- متابعة صيانة الشبكات،

- حل جميع المشاكل التقنية المرتبطة بالشبكة،

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

- ضمان الإستغلال الجيد للشبكة,
 - نشر وتوسيع الشبكة عبر كامل تراب الولاية,
 - تطوير الشبكة بإدخال التكنولوجيات الجديدة وآخر التجهيزات في عالم المعلوماتية والإتصال وغير ذلك.
- الدائرة التجارية : وتتكفل بما يلي :
- متابعة الأهداف المسطرة من طرف الإدارة العليا وبالخصوص من ناحية عدد الزبائن الجدد، تحصيل الديون ... الخ
 - تلبية الطلب المتزايد على الإشتراك في خدمة الهاتف الثابت والإنترنت،
 - متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع الزبائن سواءا الأفراد أم المؤسسات،
 - تهتم بالزبائن المتمثلين في الأفراد و المؤسسات، بإعلامهم وتوطيد صلتها بهم وكسب ثقتهم وولائهم ومتابعة قضاياهم والعمل على معالجة مشاكلهم التي قد تتجم عن تعاملهم مع الشركة،
 - ضمان وصول مختلف المنتجات إلى نقاط البيع ومتابعتها عملهم بشكل مستمر ,
 - تهتم بإجراء البحوث التسويقية وتعمل على تطوير سوق المؤسسة.
 - دائرة الموارد البشرية : ومن مهامها :
 - متابعة المسار المهني للعمال من التوظيف الى التقاعد, وكذا اعداد برامج التدريب بالتنسيق مع الإدارة العليا ,
 - اعداد الدراسات ومتابعة مؤشرات التسيير والأداء ,
 - مساعدة مختلف الدوائر على تحقيق الأهداف المسطرة, كما أنها تساعد في عملية اتخاذ بعض القرارات التي تتعلق بعمل الدوائر ,
 - دراسة مختلف المشاكل التي تواجه جانب العمل والعمال في المنظمة، والعمل على إيجاد الحلول الناجحة لهذه المشاكل ,

- تنمية مختلفة القدرات والمهارات لكافة العاملين وكل حسب طبيعة عمله، وبعدها ومساواة دون محاباة لأحدهم على حساب الآخرين،
- استقطاب الكفاءات من خارج المؤسسة، والإشراف على عملية التعيين بالتعاون مع باقي اطارات المديرية.
- إعداد التقارير المتعلقة بأداء العاملين، ومحاولة تصحيح مسار العاملين الذين ظهرت أخطاؤهم.
- دائرة الشركات : وتعمل من خلال مصالحها على :
- متابعة جميع العمليات التي تيرمها المؤسسة مع باقي المؤسسات التي تعتبر زبائن عندها وتطوير هذا القطاع من السوق وكذا توطيد العلاقة مع متعاملها من المؤسسات.
- ضمان خدمات مابعد البيع لهاته الفئة من الزبائن ووضع الحلول التقنية الممكنة بالتنسيق مع الدائرة التقنية.
- أهداف المؤسسة : الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات، ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:
- سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهم: الجودة، الفعالية، نوعية الخدمات، وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات الجزائرية.
- نشاطات المؤسسة : تتمحور نشاطات المجمع حول :
- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات،
- ضمان الحق في الاتصال للجميع من خلال العروض الهاتفية و تسهيل عملية الحصول على مختلف خدمات الإتصال ولأكبر عدد ممكن من الزبائن و خاصة في المناطق المعزولة،

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سنقوم بعرض وتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق توزيع استبانة الدراسة على عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي اتصالات الجزائر ذلك من خلال وصف خصائص العينة من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي، ثم الانتقال لتحليل البيانات بدءا باختبار ثبات الدراسة وصدقها.

المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من موظفي اتصالات الجزائر، والبالغ عددهم حوالي 20 متعامل، استقرينا على اختيار (50) متعامل ومتعاملة بشكل عشوائي يمثل عينة الدراسة، حيث نؤمن أن حجم العينة يعزز الدقة في الدراسة

أولاً: المحور المتعلق بالمعلومات الشخصية

يتضمن مجموعة المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وقد تم ترميز هذه البيانات الشخصية بأرقام مساعدة في إدخالها لبرنامج spss والجداول التالية توضح الرموز.

الجدول (01): ترميز متغير الجنس

الترميز	المعلومات
1	ذكر
2	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول (02): ترميز متغير العمر

الترميز	المعلومات
1	اقل من 25 سنة
2	من 25 الى 35 سنة
3	من 35 سنة فما فوق

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول (03): ترميز متغير المستوى التعليمي

الترميز	المعلومات
1	ثانوي او اقل
2	جامعي
3	دراسات عليا
4	مهني

المصدر: من إعداد الطالبين

ثانيا: المحور المتعلق بموضوع البحث

يتضمن محورين أساسيين هما: الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات وتتضمن هذه المحاور (22) عبارة.

الجدول (04): ترميز عبارات الاستبيان وفق درجات سلم ليكارث الخماسي

غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5	

المصدر: من إعداد الطالبين

تم الاعتماد على الأسئلة المغلقة من خلال طرح عبارات محددة الإجابة، وذلك لضبط اتجاه الإجابات من معالجة الموضوع إحصائياً.

المطلب الثاني: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص

تم تخصيص هذا المطلب، بهدف عرض البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال العرض البياني للتغيرات المرتبطة بالبيانات الشخصية.

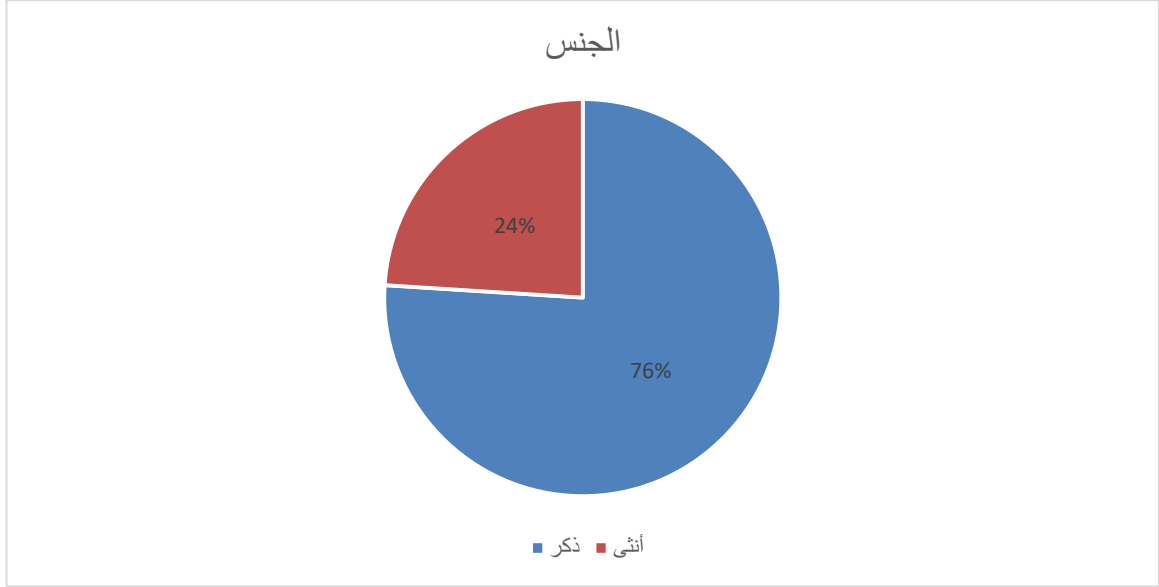
أولاً: الجنس

جدول رقم 05 خاص بالجنس:

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	38	76
انثى	12	24
المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

الشكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

نلاحظ من الشكل والجدول أن أغلبية أفراد العينة هم الذكور، ممثلين بنسبة 76% هذا يدل ان المؤسسة محل الدراسة تستقطب فئة الذكور بشكل خاص، بينما الاناث كانوا بنسبة 24%، يمكن تفسير النتائج الى ان ارتباط المرأة ما بين العمل وامور البيت، عموما شملت الدراسة كلا الجنسين ولو بشكل متفاوت لكن يمكن القول ان دراستنا تتسم بالشمولية من حيث الجنس، أنظر للملحق رقم (04).

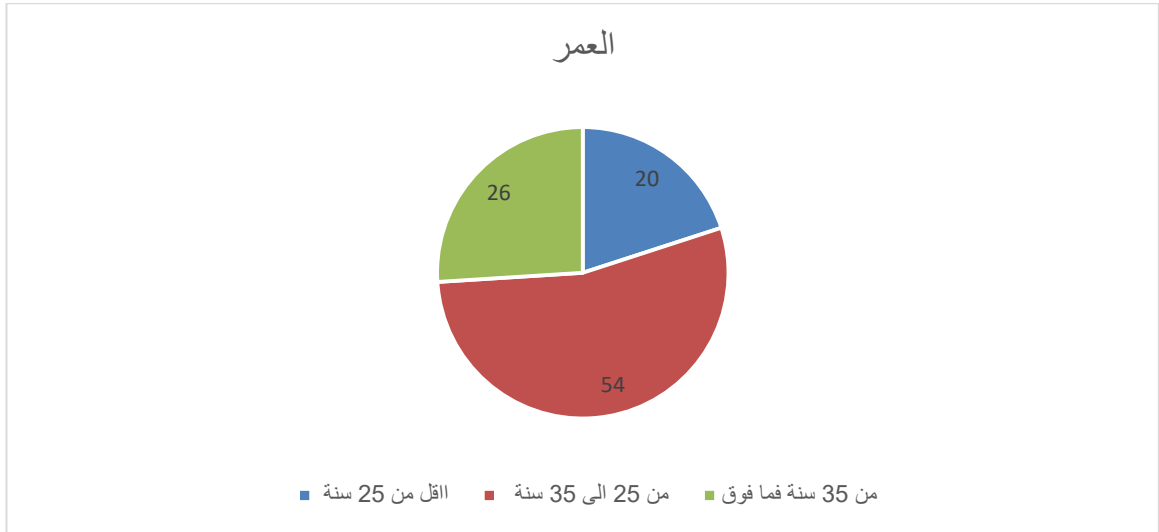
ثانيا: العمر

جدول رقم 06 خاص بالعمر:

العمر	التكرار	النسبة %
اقل من 25 سنة	10	20
من 25 الى 35 سنة	27	54
من 35 سنة فما فوق	13	26
المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

نلاحظ من الشكل أن أغلبية أفراد العينة تتمركز في الفئة العمرية "من 25 سنة إلى 35 سنة" وذلك بنسبة 54%، في المركز الثاني فئة "أكثر من 35 سنة" بنسبة 26% بينما كانت أقل فئة حضوراً هي فئة "أقل من 25 سنة" بنسبة 20%، ويمكن إرجاع النتائج السابقة إلى صعوبة التوظيف و مشاكل الاحلال والتجديد التي تعاني منه المؤسسات الحكومية عامة على الرغم من قانون التقاعد المبكر، انظر للملحق رقم (04).

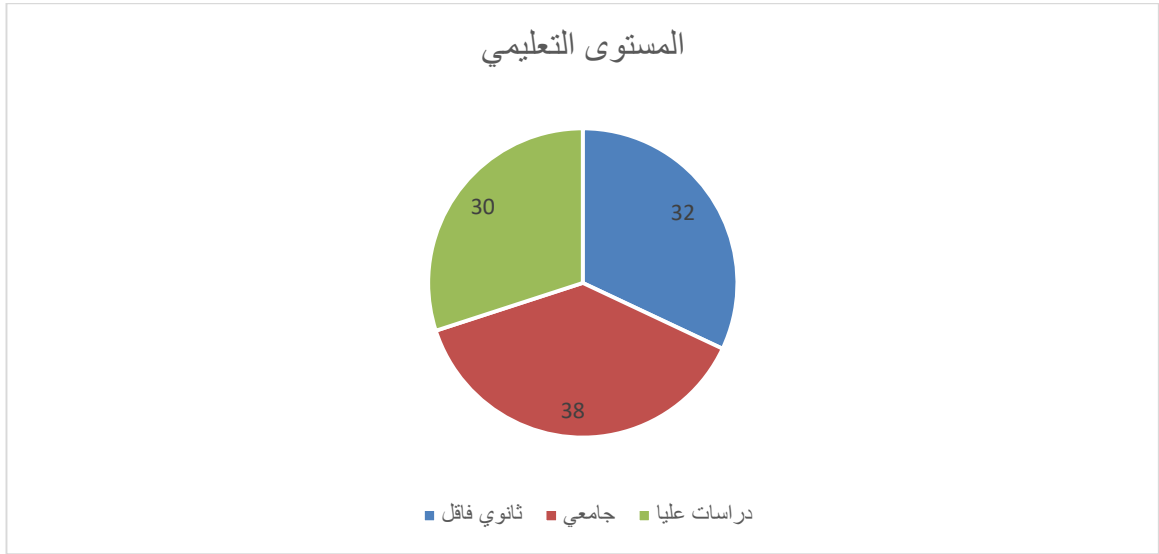
ثالثاً: المستوى التعليمي

جدول رقم 07 خاص بالمستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	السنة الدراسية
32	10	ثانوي فاقل
38	27	جامعي
30	15	دراسات عليا
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات 22 spss

من خلال الشكل والجدول يمكننا الجزم ان درستنا بين يدي النخبة من موظفي اتصالات الجزائر ، حيث جاءت النتائج الى كون 68% من افراد العينة هم من خريجي الجامعات و دراسات عليا، بينما فقط 32% من لديهم مستوى ثانوي فاقل، انظر للملحق رقم (04).

المطلب الثالث: اختبار صدق أداة الدراسة

أولاً: اختبار صدق المحكمين

تعد الاستبانة المصدر الأساسي لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم بناء أداة الدراسة استنادا إلى دراسات سابقة ومحاولة وملاءمتها لدرستنا، وقد تم تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS للحصول على نتائج الدراسة، كما كانت عملية إدخال إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وفق "مقياس ليكرث" ذي الخمس درجات الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

تم اختبار صدق أداة الدراسة بالاعتماد على آراء بعض الأساتذة لتحكيمها وذلك بعرضها عليهم كما هو مبين في الملحق رقم (01) وتركزت ملاحظاتهم على طول الأداة، وغموض بعض العبارات، أو تكرارها، وكذا بعض الملاحظات حول اتساق العبارات داخل كل محور،

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

وقد تم الأخذ بملاحظات أغلب المحكمين، وتم إعداد الاستبانة بصورتها النهائية والمكونة من 22 عبارة، كما تتضح في الملحق رقم (02)

ثانيا: اختبار صدق الاتساق الداخلي

كما تم التأكد من الاتساق الداخلي للأداة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه، كما توضحه الجداول التالية:

الجدول رقم (08): معاملات الارتباط لمحور الإدارة الإلكترونية

العبارة	Q1	Q2	Q3	Q4
المتوسط	**0.868	**0.662	**0.853	**0.891
العبارة	Q5	Q6	Q7	
المتوسط	**0.882	**0.875	**0.924	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.05$

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط لمحور الملموسية

العبارة	Q8	Q9	Q10
المتوسط	**0.789	**0.867	**0.774

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.05$

الجدول رقم (10): معاملات الارتباط لمحور الاعتمادية

العبارة	Q11	Q12	Q13
المتوسط	**0.947	**0.965	**0.954

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.05$

الجدول رقم (11): معاملات الارتباط لمحور الاستجابة

العبارة	Q14	Q15	Q16
المتوسط	**0.973	**0.906	**0.949

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.05$

الجدول رقم (12): معاملات الارتباط لمحور الامان

العبارة	Q17	Q18	Q19
المتوسط	**0.923	**0.964	**0.964

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.05$

الجدول رقم (13): معاملات الارتباط لمحور التعاطف

العبارة	Q20	Q21	Q22
المتوسط	**0.929	**0.825	**0.806

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha=0.05$

يتضح من خلال الجداول السابقة أن معامل الارتباط لكل عبارة من العبارات موجبة مع محورها، ودالة إحصائية عند مستوى دلالة 1% مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

المطلب الرابع: اختبار ثبات أداة الدراسة

يعتبر الثبات من أهم المواضيع التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ على أهمية النتائج ويرتبط الثبات بالأدوات المستعملة في البحث ولذلك سوف نختبر أداة دراستنا وافترض ان الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

تم التأكد من ثبات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرو نباخ Cronbach-Alpha والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (14): قياس ثبات أداة الدراسة

Cronbach-Alpha	N of Items
0.956	22

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

من خلال الجدول رقم (00) نرى أن معامل ألفا كرو نباخ يساوي (0.956) وهو أكبر من (0.6) وبالتالي يمكننا أن نقول إن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي مما يجعلها صالحة لهذه الدراسة، كما أنها تجعلنا مطمئنين لاستخدامها، أنظر للمحلق رقم (05).

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل نتائج الدراسة الميدانية وعرضها، كما يشمل هذا المبحث اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات.

المطلب الأول: تحليل بيانات الدراسة

سنعرض ونحلل في هذا المطلب مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان معتمدين في ذلك على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

الجدول رقم (15): المتوسطات المرجحة والاتجاه العام لها

الاتجاه العام	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة] 1.8 – 0[
غير موافق] 2.6 – 1.8[
محايد] 3.4 – 2.6[
موافق] 4.2 – 3.4[
موافق بشدة] 5 – 4.2[

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على دراسات سابقة

الجدول رقم (16): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الإدارة الإلكترونية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الانحراف المعياري
01	تعمل المؤسسة على اعتماد الإدارة الإلكترونية	4.06	موافق	0.766
02	تتوفر المؤسسة على معدات الأجهزة والتقنيات لتقديم الإدارة الإلكترونية	3.80	موافق	0.832
03	لدى المؤسسة طاقم اداري متمكن في مجال الإدارة الإلكترونية	4.32	موافق بشدة	0.683
04	اتصال الانترنت متوفر حاليا كافيا لتطبيق الإدارة الإلكترونية	4.08	موافق	0.804
05	اعتبر ان البيانات الشخصية محجبة	3.68	موافق	0.957
06	تساعد الإدارة الإلكترونية على تقليل الجهد الزمني والعملي المبذول	3.96	موافق	0.856
07	يهتم المؤسسة بعامل الحماية الأمنية والسرية للمعلومات	4.08	موافق	0.829
X	المتوسط والانحراف الكلي لمحور الإدارة الإلكترونية	3.99	موافق	0.695

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

وفقا لما جاء في الجدول أعلاه تبين لنا أفراد العينة المستقصيين موافقين بالنسبة لمحور الإدارة الإلكترونية، اذ جاءت كل المتوسطات الحسابية اعلى من 3.4 حيث ان اتجاه اغلب العبارات موافق، على غرار العبارة رقم 03 ذات الاتجاه العام موافق بشدة حيث يمكننا رؤية ان الافراد المعنيين يرون ان المؤسسة تتوفر على معدات الأجهزة والتقنية لتقديم الإدارة الإلكترونية، وهذه الأخيرة تمنح الحماية الأمنية والسرية في المؤسسة انظر الملحق رقم (06).

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

الجدول رقم (17): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الملموسية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الانحراف المعياري
01	تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على معدات وتجهيزات حديثة ومتطورة.	3.56	موافق	1.01
02	يتميز المظهر الخارجي لمقر مؤسسة اتصالات الجزائر بالجاذبية	3.88	موافق	0.848
03	توفر مؤسسة اتصالات الجزائر خدمات تلئم احتياجاتها	3.84	موافق	0.618
Y1	المتوسط والانحراف الكلي لمحور الملموسية	3.76	موافق	0.699

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

يوضح الجدول (00) اتجاهات أفراد العينة حول جميع فقرات محور الملموسية حيث يظهر جليا الموافقة اغلب افراد العينة المستقصيين حول عبارات هذا المحور، فحسب وجهة نظرة الافراد تتوفر المؤسسة على مظهر عام يساعد على تقديم الخدمات، كما تتلاءم المرافق الموجودة بالمؤسسة مع الخدمات المقدمة انظر الى الملحق رقم (06).

الجدول رقم (18): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الاعتمادية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الانحراف المعياري
04	للمؤسسة التزام بالمواعيد والوعود المقدمة	3.76	موافق	0.716
05	تراعي المؤسسة ظروف الجميع	3.62	موافق	0.666
06	يتعامل موظفي المؤسسة بكل احترافية ومهنية	3.56	موافق	0.704
Y2	المتوسط والانحراف الكلي لمحور الاعتمادية	3.64	موافق	0.664

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

يوضح الجدول (00) اتجاهات أفراد العينة حول جميع فقرات محور الاعتمادية، حيث ان اغلب افراد العينة المستقصيين موافقين حول عبارات هذا المحور، فحسب وجهة نظرة الافراد المعنيين فالمؤسسة تحترم المواعيد والوعود المقدمة كما تراعي ظروف الجميع، انظر الى الملحق رقم (06).

الجدول رقم (19): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد

العينة حول محور الاستجابة

الانحراف المعياري	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
0.632	موافق	3.74	احصل على خدمة فورية من الموظفين	07
0.545	موافق	3.78	أجد في المؤسسة موظفين للرد على الاستشارات والتساؤلات	08
0.658	موافق	3.66	يقدم موظفو المؤسسة التعريف بأوقات العمل والخدمات المقدمة	09
0.578	موافق	3.72	المتوسط والانحراف الكلي لمحور الاستجابة	Y3

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

يوضح الجدول (00) اتجاهات أفراد العينة حول جميع فقرات محور الاستجابة، اين جاءت النتائج بالموافقة على كل عبارات هذا المحور حيث يرى افراد العينة المستقصين انهم يصلون على خدمة فورية من خلال موظفي المؤسسة الذين يتواجدون للإجابة والرد على الاستشارات والتساؤلات كما يقدموا أوقات العامل والخدمات المقدمة، انظر الى الملحق رقم (06).

الجدول رقم (20): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد

العينة حول محور الأمان

رقم العبرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الانحراف المعياري
10	هناك ثقة بالموظفين في المؤسسة	3.76	موافق	0.716
11	اشعر بالأمان بالتعامل مع المؤسسة	3.48	موافق	0.862
12	يوجد عاملون يتحلون بالآداب والاخلاق	3.52	موافق	0.762
Y4	المتوسط والانحراف الكلي لمحور الامان	3.58	موافق	0.742

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

يوضح الجدول (00) اتجاهات أفراد العينة حول جميع فقرات محور الامان، كشفت النتائج

على الموافقة لأغلب افراد العينة المستقصيين حول عبارات هذا المحور، حيث يشعرون

بالثقة في الموظفين والأمان بالتعامل مع المؤسسة، كما تتميز المؤسسة محل الدراسة بكون

عمالها يتحلون بالآداب والاخلاق الى الملحق رقم (06).

الجدول رقم (21): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد

العينة حول محور التعاطف

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الانحراف المعياري
13	يفهم الموظفون المشاكل الخاصة بالمواطنين ويحاولون حلها	3.40	موافق	0.857
14	يقوم عاملو المؤسسة بالتعرف على حاجة المواطنين ومطالبهم	3.76	موافق	0.770
15	يتم تقديم الخدمة في كل الأوقات المحددة للعمل	3.38	موافق	1.02
Y5	المتوسط والانحراف الكلي لمحور التعاطف	3.54	موافق	0.753
Y	المتوسط والانحراف الكلي لمحور جودة الخدمات	3.64	موافق	0.644

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

يوضح الجدول (00) اتجاهات أفراد العينة حول جميع فقرات محور جودة التعاطف والذي جاء مثل المحاور التي سبقته حول موافقة أفراد العينة لكل عبارات هذا المحور، حيث يرى أفراد العينة ان الموظفين يفهمون المشاكل الخاصة بالموظفين ويحاولون حلها من خلال التعرف على حاجة ومطالب المواطنين انظر الى الملحق رقم (06).

بينما المحور الكلي لجودة الخدمات جاء بمتوسط حسابي 3.64 والذي يعكس مستوى جودة الخدمات، هذه النتيجة هي تحصيل حاصل إذ نظرة لاستجابات أفراد العينة لعبارات هذا المحور. انظر الى الملحق رقم (06).

المطلب الثاني: طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة

بعد أن قمنا بالتطرق لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسطات الحسابية، سنحاول في هذا المطلب إظهار طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثلة في (الإدارة الإلكترونية) والمتغيرات التابعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وفي الأخير سنقوم بإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة، وذلك من أجل قبول الفرضيات أو رفضها وقد استعملنا في ذلك نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة

سنحاول هنا إظهار طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغيرات التابعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

جدول رقم (22): جدول يمثل معاملات الارتباط بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة

المتغير	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف
الإدارة الإلكترونية	**0.816	**0.816	**0.862	**0.898	**0.830

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

** ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.01

* ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.05

من خلال الجدول يظهر لنا أن كل محاور المتغير المستقلة لها قيمة دالة إحصائية موجبة مما يعني وجود علاقة طردية بين (الإدارة الإلكترونية) والمتغيرات التابعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف). وهي علاقة طردية عالية حيث كلما زادت (الإدارة الإلكترونية) تزيد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف). انظر للملحق رقم (07).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض وتحليل مختلف اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان نقوم باختبار الفرضيات عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

1-الفرضية الرئيسية الأولى:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الأولى:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

- الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

- الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الثالثة:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

- الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الرابعة:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الامان لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

- الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد الامان لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

- الفرضية الفرعية الخامسة:
 - الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
 - الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف لدى موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- وبالتالي نكتفي بتحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (23): نتائج التحليل الخطي المتعدد

اختار F		معامل	معامل	اختبار T		معامل	المتغيرات المستقلة
المعنوية sig	قيمة F	الارتباط R	التحديد R ²	المعنوية sig	قيمة t	الانحدار	
				0.070	1.855	0.594	الثابت
				0.006	2.895	0.304	Y1
				0.337	-	-	Y2
				0.460	0.970	0.241	Y3
				0.010	0.745	0.194	Y4
				0.220	2.687	0.465	Y5
					1.245	0.226	
0.000	49.143	0.921	0.848				

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss 22

نلاحظ من الجدول أن مستوى المعنوية قد بلغ (000) وهي أقل من ($\text{sig} \leq 0.05$)، كما نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0.921 مما يعني وجود علاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة ونلاحظ بالإضافة إلى ذلك أن معامل التحديد يساوي (0.848) أي أن (85%) من التغير في مستوى ابعاد جودة الخدمات تفسره التغير في الإدارة الإلكترونية، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى، انظر للملحق رقم (08)

يمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$X = -0.241y_2 + 0.304y_1 + 0.194y_3 + 0.465y_4 + 0.226y_5 + 0.594$$

حيث أن:

X : الإدارة الإلكترونية

Y1 : الملموسية

Y2 : الاعتمادية

Y3 : الاستجابة

Y4 : الأمان

Y5 : التعاطف

الفرضية الفرعية الأولى:

من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.006 وهي أصغر من 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة H1 ورفض الفرضية الصفرية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة يرون أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الملموسية لدى محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.337 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفرية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة لا يرون أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الاعتمادية لدى محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.460 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفرية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة يرون لا أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الاستجابة لدى محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.010 وهي أصغر من 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة H1 ورفض الفرضية الصفرية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة يرون أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الامان لدى محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الخامسة:

من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.220 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفرية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة لا يرون أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد التعاطف لدى محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية:

من خلال الجدول (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يعني رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1، ويمكن القول إن افراد العينة يرون أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات لدى محل الدراسة، وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الأولى والرابعة التين اكدتا وجود أثر للإدارة الإلكترونية في الابعاد (الملموسية والأمان)

المخاتمة

الخاتمة

أصبحت تمثل الإدارة الإلكترونية المرحلة الحاسمة في الانتقال نحو الخدمات الإلكترونية والتحول من الإتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العمومية إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وقد أصبح الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية والانطلاق في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال ضرورة ملحة على كل الحكومات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وبناءا على ما سبق استهدفت الدراسة الحالية بيان العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية خلال قسميها النظري والتطبيقي، حيث تم في الأخير تسليط الضوء على اتصالات الجزائر بالأغواط، لتجسيد الواقع النظري ميدانيا، وقد أثارت الدراسة جملة من التساؤلات وقدمت أيضا فرضيات تتعلق بطبيعة العلاقة بين متغيراتها، وتوصلت إلى عدة نتائج تسهم في حل إشكالية الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها، كما تم التقدم بتوصيات لأصحاب القرار، وفي ما يلي عرض لمختلف تلك النتائج و التوصيات.

الفرضية الفرعية الأولى: خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.006 وهي أصغر من 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة H1 ورفض الفرضية الصفرية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة يرون أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الملموسية لدى محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.337 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفرية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة لا يرون أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الاعتمادية لدى محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.460 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية

الصفريية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة يرون لا أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الاستجابة لدى محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة: من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.010 وهي أصغر من 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة H1 ورفض الفرضية الصفريية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة يرون أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد الامان لدى محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الخامسة: من خلال الجدول رقم (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.220 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفريية H0 ومنه يمكن القول إن أفراد العينة لا يرون أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في بعد التعاطف لدى محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية: من خلال الجدول (00) تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يعني رفض الفرضية الصفريية H0 وقبول الفرضية البديلة H1، ويمكن القول إن افراد العينة يرون أن هناك دور للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات لدى محل الدراسة، وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الأولى والرابعة التين اكدتا وجود أثر للإدارة الإلكترونية في الابعاد (الملموسية والأمان)

توصيات الدراسة:

- تعزيز البنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات في البلدية والاتجاه نحو توظيف العمالة والخبرة والمتكونة في مجال المعلوماتية, من أجل الإعداد السليم لنظام الإدارة الإلكترونية.
- محاولة القضاء على مشكلة الأمية الإلكترونية ونشر الثقافة الرقمية من خلال توفير أجهزة الحاسوب وتمكين كل مواطن من الاشتراك في شبكة الانترنت.
- دعم وتشجيع الموظفين على تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية.
- إقامة المؤتمرات والندوات العلمية المتخصصة لمناقشة التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وطرح القضايا الخاصة بهذا الموضوع للتحليل العلمي وتبادل الآراء.
- تطوير الأطر القانونية والتشريعية الضامنة لتحويل الإدارة الإلكترونية، والمتابعة الدورية الخطوات التحول. بناء ثقافة مجتمعية جديدة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- زيادة مراكز تقديم الخدمة لتقليل من طوابير الانتظار .
- تخصيص مصلحة خاص بالشكاوي والاقتراحات التي يطرحها المواطنين ، لأنها تعبر عن تقييم عما يقدم لهم فعليا من خدمات.

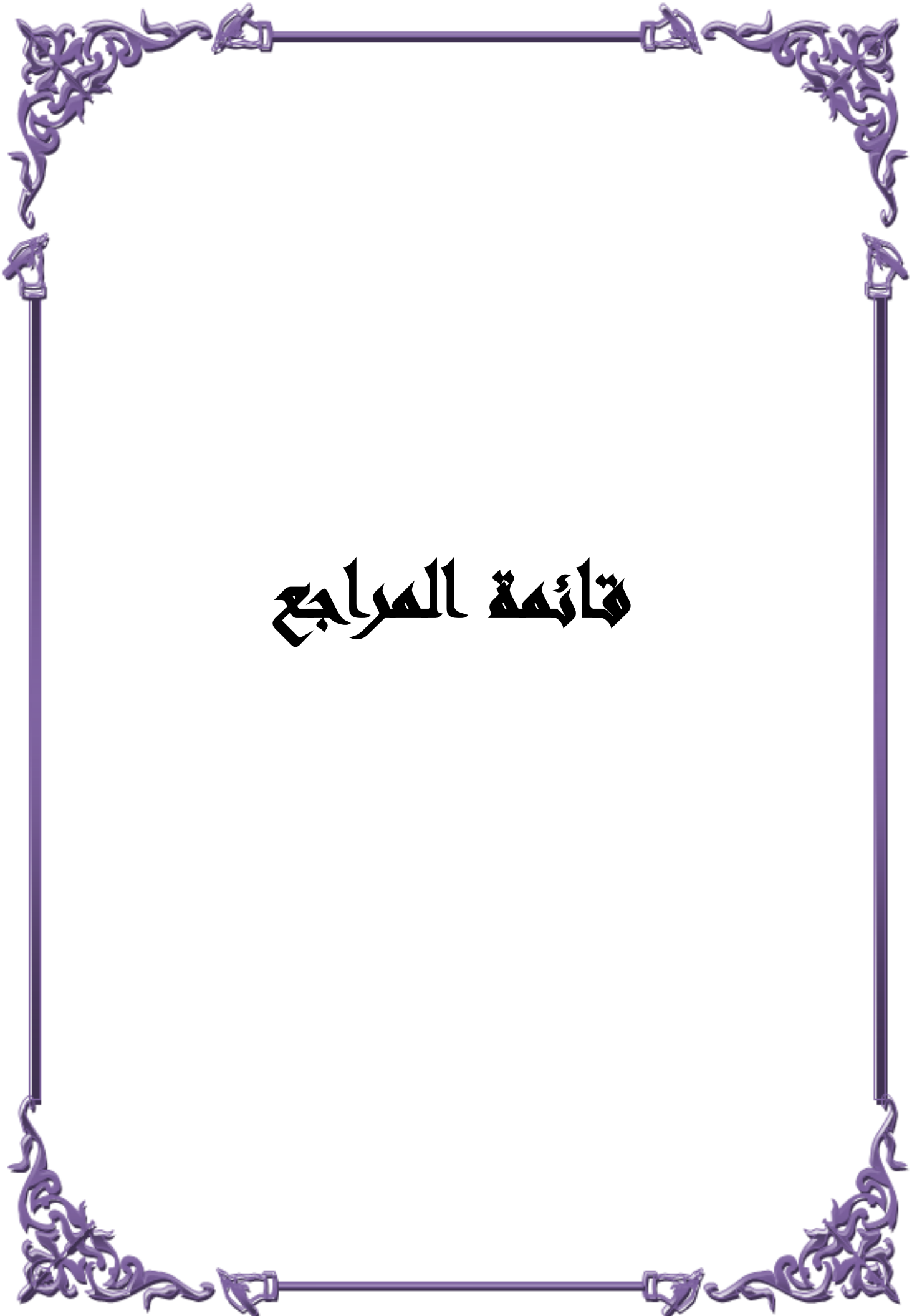
آفاق الدراسة:

لكون الإلمام بجميع جوانب هذه الدراسة من الأمور الصعبة المنال لسعة الموضوع وصعوبة تناول جميع مفاهيمه, فإنه يبقى مجال البحث مفتوحا من التعرض إلى مختلف الإشكاليات المنسبة حول موضوع الدراسة

ومثال على ذلك ما يلي:

الخاتمة

- مختلف الابتكارات المساعدة على تطبيق الإدارة.
- ضرورة إلقاء الضوء العلاقة بين الإدارة الالكترونية ومواكبة التغيير.
- تطبيق الإدارة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن.
- مدى ملائمة تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات الجزائرية.



قائمة المراجع

- أحلام محمد شواي، "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه". مجلة بابل، المجلد 28، العدد 08، جامعة بابل، 2016.
- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، 2009.
- إيهاب خميس أحمد المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين"، (رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2007).
- بسام عبد العزيز الحمادي، وليس بن سليمان الحمضي، الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية -الرياض: معهد الإدارة العامة، 2003.
- بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق: مركز الدراسات للبحوث الاستشارية. أبو ظبي، 005.
- بوزكري جيلالي، " الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق ". (أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2016).
- ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2009.
- حسين محمود الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم الخصائص، المتطلبات، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، منشورات 1997 .

- خليفة مصطفى أبو عاشور، دانا جميل النمري، " مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين ". المجلة الأردنية في العلوم التربوية، الجلد. 09، العدد 02، الأردن، 2013.
- رشاد خضير وحيد الدايني، إثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2010 م.
- زرزار العياشي، " أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية ". مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 01، العراق، 2013، ص 36.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.
- سعيد بن معلا العمري، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"، (رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض، 2003).
- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر، الاردن، 2011.
- ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 4، 2016.
- عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية. عمان : دار وائل ، 2008.
- عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007.

- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية (التنظيم - البناء - الأهداف - المعوقات - الحلول). الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007.
- عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي - التنمية المحلية - الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- على السلم، الإدارة المعاصرة. القاهرة: دار غريب للطباعة، (د.ت.ن).
- محمد الصيرفي، إدارة الأعمال الحكومية. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2005.
- محمد جمال أكرم عمار، " مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين". (رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، 2009).
- محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية. [دم ن]: دار المسرة للنشر والتوزيع، 2009.
- المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الدار الجامعية، 2004 .
- مروان محي الدين القطب طرق خصخصة المرافق العامة، ط1 منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009.
- موس عبد الناصر ومحمد قريشى، " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري مؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة -الجزائر) "، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، 2011.
- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية - الوظائف - المجالات. دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2004.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: تسيير عمومي



استبيان

الأخ الفاضل الأخت الفاضلة, تحية طيبة.

نضع بين أيديكم استمارة بحث خاصة بدراسة دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية -الأغواط -

أرجو منك إبداء آرائك حول العبارات الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كمتطلب في المسار الدراسي للسنة الثانية ماستر تخصص تسيير عمومي لذا نرجو التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بموضوعية، علما بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وستكون ثقة إجابتك ومساهمتك عوناً كبيراً لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعلمية.

وتفضل بقبول فائق الاحترام والتقدير.....

إشراف:

- خيراني العيد

إعداد الطالبين:

- نيب بلال

- بن جيلالي توفيق

السنة الجامعية: 2024/2023

الملاحق

المحور الأول البيانات الشخصية

1-الجنس

ذكر

أنثى

من 35 سنة فما فوق

من 25 الى 35 سنة

السن: اقل من 25 سنة

مهني

دراسات عليا

جامعي

ثانوي او اقل المستوى التعليمي:

المحور الأول الإدارة الالكترونية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					1 تولي مؤسسة اتصالات الجزائر بتفعيل الادارة الإلكترونية.
					2 تتوفر المؤسسة على معدات و أجهزة و تقنيات بتقديم الإدارة الإلكترونية.
					3 لدى المؤسسة طاقم اداري متمكن في مجال الإدارة الإلكترونية .
					4 اتصال الانترنت الموفر حاليا كافي لتطبيق الادارة الإلكترونية .
					5 أأتمن مؤسسة اتصالات الجزائر على وثائقي وأموالي اثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المحور الثاني الخدمات

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	بعد الملموسية
					1. تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على معدات وتجهيزات حديثة ومتطورة.
					2. يتميز المظهر الخارجي لمقر مؤسسة اتصالات الجزائر بالجاذبية.
					3. توفر اتصالات الجزائر خدمات تلائم احتياجاتها .
					بعد الاعتمادية

الملاحق

					4- على المؤسسة التزام بالمواعيد و الوعود المقدمة.
					5- تراعي مؤسسة اتصالات الجزائر ظروف عملائها.
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	6- يتعامل موظفين مؤسسه بالمهنية واحترافيه.
					7- هناك معرفه والمام بأصول اجراءات العمل من الموظفين.
<u>بعد الاستجابة</u>					
					8- احصل على خدمه فوريه من الموظفين.
					9- اجد في المؤسسة موظفين للرد على الاستفسارات والتساؤلات.
					10- يلتزم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بأوقات العمل والخدمات المقدمة.
<u>بعد الامان</u>					
					11- اشعر بالامان اثناء التعامل مع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر .
					12- اشعر بالأمان بالتعامل مع مؤسسة اتصالات الجزائر.
					13- يتحلى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالأدب والاخلاق.
<u>بعد التعاطف</u>					
					14- يتفهم الموظفون المشاكل الخاصة بالمواطنين ويحاولون حلها.
					15- يقوم عامل المؤسسة بالتعرف على حاجه المواطنين ومطالبهم.
					16- يتم تقديم الخدمه في كل الاوقات محددده للعمل.

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجامعة	الدرجة	اسم المحكم

الملحق رقم (02): الاستبيان

الملحق رقم (03): نافذة spss

sav [Jeu_de_donnees1] - IBM SPSS Statistics Editeur de données. قاعدة البيانات

Echier Edition Affichage Données Transformer Analyse Marketing direct Graphiques Utilitaires Fenêtre Aide

	Nom	Type	Largeur	Décimales	Libellé	Valeurs	Manquant	Colonnes	Align	Mesure	Rôle
1	الجنس	Numérique	8	2		... [1,00] ذكر	Aucune	8	Droite	Nominal	Entrée
2	العمر	Numérique	8	2		... [1,00] أقل من	Aucune	8	Droite	Nominal	Entrée
3	المستوى التعليمي	Numérique	8	2		... [1,00] متوسط	Aucune	8	Droite	Nominal	Entrée
4	Q1	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
5	Q2	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
6	Q3	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
7	Q4	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
8	Q5	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
9	Q6	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
10	Q7	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
11	Q8	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
12	Q9	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
13	Q10	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
14	Q11	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
15	Q12	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
16	Q13	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
17	Q14	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
18	Q15	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
19	Q16	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
20	Q17	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
21	Q18	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
22	Q19	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
23	Q20	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
24	Q21	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée
25	Q22	Numérique	8	2		... [1,00] غير	Aucune	8	Droite	Ordinal	Entrée

Vue de données | **Vue des variables**

Le processeur IBM SPSS Statistics est prêt | Unicode:ON

الملاحق

sav [Jeu_de_données1] - IBM SPSS Statistics Editeur de données. قاعدة البيانات

Echier Edition Affichage Données Transformer Analyse Marketing direct Graphiques Utilitaires Fenêtre Aide

1: Y Visible: 33 variables sur 33

	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	X
28	موافق	موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	موافق	محايد	موافق	محايد	محايد	محايد	موافق	محايد	3,57
29	موافق	موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	موافق	محايد	موافق	محايد	محايد	محايد	موافق	محايد	3,71
30	موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	3,71
31	موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	3,86
32	موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	3,43
33	موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	3,14
34	غير موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	3,14
35	غير موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	غير موافق	محايد	محايد	3,00
36	غير موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	غير موافق	محايد	غير موافق	محايد	محايد	2,86
37	غير موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	غير موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	محايد	2,71
38	غير موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	محايد	2,71
39	غير موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	موافق	2,29
40	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	2,71
41	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	2,86
42	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	غير موافق	3,29
43	موافق	موافق	موافق	موافق	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	4,14
44	موافق	موافق	موافق	موافق	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	4,14
45	موافق	موافق	موافق	محايد	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	4,14
46	موافق	موافق	موافق	محايد	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	4,14
47	موافق	موافق	محايد	محايد	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	4,14
48	موافق	موافق	محايد	محايد	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	3,57
49	موافق	موافق	محايد	محايد	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	3,71
50	موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	موافق	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	3,71

Vue de données Vue des variables

Le processeur IBM SPSS Statistics est prêt Unicode:ON

الملحق رقم (04): الجداول التكرارية للمتغيرات الشخصية والوظيفية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	38	76,0	76,0	76,0
	أنثى	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25 سنة	10	20,0	20,0	20,0
	ن 25 إلى 35 سنة	27	54,0	54,0	74,0
	سنة فما فوق	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

الملاحق

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متوسط و اقل	16	32,0	32,0	32,0
ثانوي	19	38,0	38,0	70,0
جامعي	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الملحق رقم (05): اختبار الصدق والثبات

الصدق

Corrélations

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	X
Corrélation de Pearson	1	,466**	,664**	,687**	,722**	,843**	,795**	,868**
Sig. (bilatérale)		,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,466**	1	,402**	,451**	,635**	,475**	,467**	,662**
Sig. (bilatérale)	,001		,004	,001	,000	,000	,001	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,664**	,402**	1	,844**	,753**	,650**	,818**	,853**
Sig. (bilatérale)	,000	,004		,000	,000	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,687**	,451**	,844**	1	,723**	,716**	,909**	,891**
Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,722**	,635**	,753**	,723**	1	,681**	,702**	,882**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,843**	,475**	,650**	,716**	,681**	1	,838**	,875**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000

الملاحق

N	50	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,795**	,467**	,818**	,909**	,702**	,838**	1	,924**
Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,868**	,662**	,853**	,891**	,882**	,875**	,924**	1
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Corrélations

		Q8	Q9	Q10	y1
Q8	Corrélation de Pearson	1	,441**	,312*	,798**
	Sig. (bilatérale)		,001	,027	,000
	N	50	50	50	50
Q9	Corrélation de Pearson	,441**	1	,780**	,867**
	Sig. (bilatérale)	,001		,000	,000
	N	50	50	50	50
Q10	Corrélation de Pearson	,312*	,780**	1	,774**
	Sig. (bilatérale)	,027	,000		,000
	N	50	50	50	50
y1	Corrélation de Pearson	,798**	,867**	,774**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations

		Q11	Q12	Q13	y2
Q11	Corrélation de Pearson	1	,874**	,838**	,947**

الملاحق

	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
Q12	Corrélation de Pearson	,874**	1	,897**	,965**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
Q13	Corrélation de Pearson	,838**	,897**	1	,954**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50
y2	Corrélation de Pearson	,947**	,965**	,954**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Corrélations

		Q14	Q15	Q16	y3
Q14	Corrélation de Pearson	1	,836**	,911**	,973**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
Q15	Corrélation de Pearson	,836**	1	,754**	,906**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
Q16	Corrélation de Pearson	,911**	,754**	1	,949**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50
y3	Corrélation de Pearson	,973**	,906**	,949**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Corrélations

		Q17	Q18	Q19	y4
Q17	Corrélation de Pearson	1	,818**	,831**	,923**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000

الملاحق

	N	50	50	50	50
Q18	Corrélation de Pearson	,818**	1	,916**	,964**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
Q19	Corrélation de Pearson	,831**	,916**	1	,964**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50
y4	Corrélation de Pearson	,923**	,964**	,964**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Corrélations

		Q20	Q21	Q22	y5
Q20	Corrélation de Pearson	1	,828**	,588**	,929**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
Q21	Corrélation de Pearson	,828**	1	,375**	,825**
	Sig. (bilatérale)	,000		,007	,000
	N	50	50	50	50
Q22	Corrélation de Pearson	,588**	,375**	1	,806**
	Sig. (bilatérale)	,000	,007		,000
	N	50	50	50	50
y5	Corrélation de Pearson	,929**	,825**	,806**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الثبات

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,976	22

الملحق رقم 06 المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q1	50	4,0600	,76692
Q2	50	3,8000	,83299
Q3	50	4,3200	,68333
Q4	50	4,0800	,80407
Q5	50	3,6800	,95704
Q6	50	3,9600	,85619
Q7	50	4,0800	,82906
X	50	3,9971	,69657
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q8	50	3,5600	1,10951
Q9	50	3,8800	,84853

Q10	50	3,8400	,61809
y1	50	3,7600	,69998
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q11	50	3,7600	,71600
Q12	50	3,6200	,66670
Q13	50	3,5600	,70450
y2	50	3,6467	,66466
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q14	50	3,7400	,63278
Q15	50	3,7800	,54548
Q16	50	3,6600	,65807
y3	50	3,7267	,57810
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q17	50	3,7600	,71600
Q18	50	3,4800	,86284
Q19	50	3,5200	,76238
y4	50	3,5867	,74249
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q20	50	3,4000	,85714
Q21	50	3,7600	,77090
Q22	50	3,3800	1,02798
y5	50	3,5133	,75356
Y	50	3,6467	,64442
N valide (liste)	50		

الملحق رقم (07): معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Corrélations

		y1	y2	y3	y4	y5	X
y1	Corrélacion de Pearson	1	,808**	,810**	,774**	,746**	,816**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
y2	Corrélacion de Pearson	,808**	1	,918**	,856**	,931**	,816**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
y3	Corrélacion de Pearson	,810**	,918**	1	,920**	,854**	,862**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
y4	Corrélacion de Pearson	,774**	,856**	,920**	1	,877**	,898**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50

الملاحق

y5	Corrélation de Pearson	,746**	,931**	,854**	,877**	1	,830**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50
X	Corrélation de Pearson	,816**	,816**	,862**	,898**	,830**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (08): تحليل الانحدار الخطي المتعدد

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	y5, y1, y3, y4, y2 ^b		Introduire

a. Variable dépendante : X

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,921 ^a	,848	,831	,28647

a. Prédicteurs : (Constante), y5, y1, y3, y4, y2

b. Variable dépendante : X

ANOVA^a

الملاحق

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	20,164	5	4,033	49,143	,000 ^b
Résidu	3,611	44	,082		
Total	23,775	49			

a. Variable dépendante : X

b. Prédicteurs : (Constante), y5, y1, y3, y4, y2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,549	,296		1,855	,070
y1	,304	,105	,306	2,895	,006
y2	-,241	,249	-,230	-,970	,337
y3	,194	,260	,161	,745	,460
y4	,465	,173	,496	2,687	,010
y5	,226	,181	,244	1,245	,220

a. Variable dépendante : X