

# فهرس المحتويات

| الصفحة   | المحتويات   |
|--|---|
|  | الإهداء   |
|  | شكر وعرهان  |
|  | فهرس المحتويات  |
|  | قائمة الجداول   |
|  | قائمة الأشكال   |
|  | قائمة الملاحق   |
|  | ملخص  |
| أ  | مقدمة   |
| الفصل الأول: عموميات حول الادارة الالكترونية وتطبيقها في الخدمة العمومية |   |
| 1  | تمهيد   |
| 2  | المبحث الأول: مدخل للإدارة الالكترونية                              |
| 2  | المطلب الأول: ماهية الادارة الالكترونية                             |
| 10   | المطلب الثاني: عناصر ومتطلبات الادارة الالكترونية                   |
| 12   | المطلب الثالث: وظائف الادارة الكترونية                              |
| 20   | المبحث الثاني: واقع الخدمة العمومية                                 |
| 20   | المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية                                 |
| 23   | المطلب الثاني: مبادئ وعناصر الخدمة العمومية                         |
| 30   | المطلب الثالث: واقع الخدمة العمومية في الجزائر                      |
| 32   | المبحث الثالث: الية تطبيق الادارة الالكترونية                       |
| 33   | المطلب الأول: منهجية تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العمومية  |
| 40   | المطلب الثاني: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العمومية |
| 43   | المطلب الثالث: اثار تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العمومية   |
| 49   | خلاصة الفصل   |
| الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة                                    |   |
| 51   | تمهيد   |
| 52   | المبحث الأول: الإطار العام لمؤسسة اتصالات الجزائر                   |
| 52   | المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة اتصالات الجزائر                     |
| 56   | المطلب الثاني: مهام واهداف مجمع اتصالات الجزائر                     |
| 61   | المطلب الثالث: نشاطات وانجازات مجمع اتصالات الجزائر                 |
| 70   | المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية واختبار اداة القياس         |
| 70   | المطلب الأول: منهجية الدراسة  |
| 71   | المطلب الثاني: خطوات وتصميم وتنفيذ اداة الدراسة                     |
| 72   | المبحث الثالث: نتائج الدراسات والاختبارات الاحصائية                 |
| 72   | مطلب الأول: عرض خصائص مجمع وعينة الدراسة                            |
| 78   | المطلب الثاني: المجالات المعتمدة لتحديد الاتجاه العام للعبارات      |
| 79   | المطلب الثالث اتجاهات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة:         |
| 97   | خلاصة الفصل   |
| 99   | خاتمة   |
|  | قائمة المصادر والمراجع  |
|  | الملاحق   |

| رقم الجدول | عنوان الجدول                                       | الصفحة |
|------------|--|--------|
| 1.         | التخطيط التقليدي والتخطيط الالكتروني               | 15     |
| 2.         | مقارنة بين القادة التقليديين والقادة الالكترونيين  | 18     |
| 3.         | توزيع مجتمع الدراسة حسب الاقسام و المصالح          | 72     |
| 4.         | توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس                      | 73     |
| 5.         | توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر                      | 74     |
| 6.         | توزيع المجتمع الدراسة حسب الوظيفة                  | 75     |
| 7.         | توزيع مجتمع الدراسة حسب الاقدمية                   | 76     |
| 8.         | توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي              | 77     |
| 9.         | نموذج ليكارت الخماسي                               | 78     |
| 10.        | إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول  | 79     |
| 11.        | إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني | 81     |
| 12.        | متوسط عبارات المحور الاول                          | 82     |
| 13.        | متوسط عبارات المحور الثاني                         | 84     |
| 14.        | متوسط العبارات المحور الثالث                       | 86     |
| 15.        | قيمة الموثوقية وصحة التقارب                        | 88     |
| 16.        | التباين بين الأسئلة Cross Loading                  | 89     |
| 17.        | مصفوفة الارتباط                                    | 90     |
| 18.        | نتائج حجم التأثير F2                               | 91     |
| 19.        | مؤشر القدرة التنبؤية                               | 92     |
| 20.        | مؤشر مدى الاعتماد على نموذج الدراسة                | 93     |
| 21.        | اختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية   | 94     |
| 22.        | معاملات المسار (التأثير المباشر)                   |        |

| رقم الشكل | عنوان شكل   | الصفحة |
|-----------|---|--------|
| 1.        | نموذج الدراسة                                       | 9      |
| 2.        | خصائص الادارة الكترونية                             | 11     |
| 3.        | نموذج الادارة الالكترونية                           | 13     |
| 4.        | شكل التخطيط التقليدي و الالكتروني                   | 14     |
| 5.        | توزيع افراد العينة حسب الجنس                        | 73     |
| 6.        | توزيع افراد العينة حسب العمر                        | 74     |
| 7.        | توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي                | 75     |
| 8.        | توزيع افراد العينة حسب الاقدمية                     | 76     |
| 9.        | توزيع افراد العينة حسب الخبرة                       | 77     |
| 10.       | النموذج البنائي بعد توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز | 90     |