وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Reserch

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

Mohamed Boudiaf University of msila
Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences
Department of Gestion

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر(أكاديمي) في علوم التسيير

تخصص تسيير عمومي

تحت عنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراســـة حالـــة بريد الجزائر–المسيلـــة-

من إعداد الطلبة:

- جياب دنيا زاد
- ضيف دنيا

تحت إشراف الدكتورة:

- بودراع امنية

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الأستاذ: قراوي احمد	الدرجة العلمية	رئيسا.
الأستاذ: بودراع امنية	الدرجة العلمية	مشرفة ومقررة.
الأستاذ: تاهمي نادية	الدرجة العلمية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022

{فَأَمَّا الزَّبَدُ فَيَذْهَبُ جُفَاءً وَأَمَّا مَا يَنْفَعُ النَّاسَ فَيَمْكُثُ فِي

الْأَرْضِ كَذَلِكَ يَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ}

سورة الرعد، الآية 17.

إهـــداء

اهدي ثمرة جهدي الى نبع الحنان، فيض الايمان، بر الامان هبة الرحمان، اهدي ثمرة جهدي إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والذي

أعطى بلا حدود أبي العزيز، إلى رمز العطاء ونبع الحب أمي الغالية إلى من آثروني على أنفسهم إخوتي: سمية، نور، ريمة، بشرى، احمد، فاطمة، إلى أحفاد العائلة:

ليليان، سيف الإسلام،

إلى رفيقات العمر الأخوات والصديقات "شيما دوشة وسارة بوديلمي".

إلى كل الأهل والأحباب وكل طالب علم.

جياب دنيازاد

إهـــداء

وصلت رحلتي الجامعية الى نهاية مطافها اليوم اهدي كلماتي الأخيرة التي اعبر فيها عن امتناني فيمن كان سببا لوصولي الى هذا المكان اليوم وفي هذا الزمان اهدائي الأول الى الله سبحانه وتعالى فهو موفقي في كل شيء وفي هذه الحياة، واهدائي الثاني الى والديا وخالاتي واخوتي الذين تعبوا لوصولي لهذه المرحلة وجعلوا مني انسانة ناجحة ذات مستقبل والى كل من عرفتهم في مسيرتي الدراسية

ضيف دنيا

شكـــــر وتقديـــــر

بالحمد أبدا الكلام وبالشكر أتوسط المقام

أما بعد: لا بد لنا وأن نخطو خطوتنا الأخيرة في الحياة الجامعية أن نقف وقفة نعود بها إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير من الجهود الكبيرة من أجل بناء جيل الغد ليحمل مشعل العلم لذا قبل أن نمضي وإتباعا لقول الرسول صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله" نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير:

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى أساتذتنا ونخص بالذكر

الدكتورة: بودراع امنية التي قدمت لنا الكثير وتقبلت منا كل الأخطاء بصدر رحب و ارشدتنا طوال الوقت والأستاذ عسلي نوردين الذي ساعدنا في تخطي الكثير من الصعوبات

وإلى كل الطاقم الإداري وعمال قسم علوم التسيير

كما نقدم الشكر الى كل عمال البريد بالمسيلة

ولا أنسى أن أتقدم بالشكر الجزيل للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة

فـــهرس

المحتـويـات

العنـوان	الصفحة
الإهداء	I
شكـر وتقدير	III
فهرس المحتويات	IV
فهرس الأشكال والجداول	V
قائمة الملاحق	V
الملخص	V
مقدمة	أ –و
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية	
تمهيد	**11**
المبحث الاول: ماهية الإدارة الالكترونية	**12**
المطلب الاول: تعريف الإدارة الالكترونية	**12**
المطلب الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية	**13**
المطلب الثالث: اهداف الإدارة الالكترونية	**14**
المطلب الرابع: وظائف الإدارة الالكترونية	**15**
المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية	**17**
المطلب الاول: تعريف الخدمة العمومية	**17**
المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية	**18**
المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية	**19**
المطلب الرابع: جودة الخدمة العمومية	**21**
المبحث الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية	**23**

المطلب الاول: عناصر الإدارة الإلكترونية ومعايير جودة الخدمة العمومية	**23**
المطلب الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تحسين معايير جودة الخدمة العمومية	**25**
المطلب الثالث: مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات بريد جزائري	**28**
خلاصة الفصل	**30**
الفصــل التطبيقي: دراسة حالة بريد الجزائر بالمسيلة	
تمهيد	**32**
المبحث الأول: عرض مؤسسة محل الدراسة	**33**
المطلب الأول: التعريف ببريد الجزائر بالمسيلة	**33**
المطلب الثاني: الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالمسيلة.	**33**
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر بالمسيلة	**34**
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	**35**
المطلب الأول: منهج الدراسة	**35**
المطلب الثاني: أدوات الدراسة	**36**
المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة	**38**
المبحث الثالث: تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات	**41**
المطلب الأول: تحليل نتائج المحور الأول من الاستبيان	**41**
المطلب الثاني: تحليل نتائج المحور الثاني والثالث من الاستبيان	**45**
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات	**47**
الخاتمة	**59**

قائمة مراجع	**62**
الملاحق	

فهرس

الأشكال والجداول

قائمــة الأشكـــال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	و
02	الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر بالمسيلة	34
03	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	39
04	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب العمر	40
05	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	42
06	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	44
07	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	45
08	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية	47

قائمــة الجــداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مقياس ليكارت	27
02	متغير الجنس	39
03	متغير العمر	40
04	متغير المستوى الدراسي	41
05	متغير المهنة	43
06	متغير الخبرة المهنية	45
07	عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية	46
08	تحليل نتائج المحور الثاني من الاستبيان	48
09	اتجاه المحور الثاني	49
10	تحليل نتائج البعد الأول من المحور الثالث	49
11	تحليل نتائج البعد الثاني من المحور الثالث	50
12	تحليل نتائج البعد الثالث من المحور الثالث	51
13	تحليل نتائج البعد الرابع من المحور الثالث	51
14	نتائج اختبار الفرضية الأولى	52
15	نتائج اختبار الفرضية الثانية	53
16	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	54
17	نتائج اختبار الفرضية الرابعة	55
18	نتائج ارتباط بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية	56

قائـمة الملاحـق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	الاستبيان
02	تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في اعداد مذكرة الماستر
03	تقرير التربص
04	مخرجات spss

الملخص:

سعت الدراسة الى تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية وفي تعزيز أبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف)، وقد تم اختيار المؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة للقيام بالدراسة.

ولتحقيق أغراض الدراسة تم العودة للأدبيات والدراسات ذات صلة، وجمع البيانات اللازمة وتصميم استبيان لقياس متغيرات الدراسة، وزع الباحث عدد من الاستبانات على مجموعة من العاملين في بريد الجزائر بالمسيلة للإجابة على اشكالية الدراسة المتمثلة في: " ما دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بريد الجزائر بالمسيلة؟

وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من أهمها: تساهم للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة والرفع من قيمتها النوعية بأقل جهد ووقت، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات كضرورة تطوير وتحديث البنية **الت**حتية من أجهزة ومعدات وبرامج وشبكات باستمرار، ومواكبتها للتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الكلمات المفتاحية :الادارة الالكترونية، الخدمة العمومية، جودة الخدمة العمومية.

Summary:

The study sought to determine the role of electronic administration in improving the quality of public service and in enhancing its dimensions (reliability, responsiveness, safety, empathy).

To achieve the purposes of the study, the relevant literature and studies were reviewed, the necessary data was collected, and a questionnaire was designed to measure the variables of the study. Post Algeria in M'sila?

The study reached several results, the most important of which are: Electronic management contributes to improving the services provided and raising their qualitative value with the least effort and time. .

key words: Electronic management ،public service ،quality of public service.

مقدمة

مقدمـة:

عرف العالم تعميما لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على كل المستويات، وعرفت الإدارة تطورا ملحوظا على مستوى متطلبات وحاجيات المواطنين، الذين أصبحوا أكثر الحاحا في طلب المزيد من الخدمات في وقت وجيز، وبجودة عالية.

إن التحول إلى إدارة تتميز بالشفافية والفعالية لم يعد خيارا بل اضحى واقعا مفروضا على الدولة، من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة، فهي مطالبة أكثر من أي وقت مضى لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية، اي السعي إلى تحقيق رضا المواطن، مما يؤدي إلى استقرار المجتمع، لأن المواطن سيشعر بالثقة في نظام الحكم، إذا لبت حاجياته عن طريق تحسين وتقديم الخدمة العمومية، ومن أجل ذلك لجأت جميع الدول إلى تطوير وتشجيع وتحسين المردودية في أداء الخدمات وذلك عن طريق التخلي عن الخدمة العامة التقليدية، والمرور نحو نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، وجعلها قائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكة الأعمال، وبالتالي التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية، كمفهوم يعبر عن السرعة، الدقة، الوضوح، و المصداقية، إذ تعتبر الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، كما أن للجزائر تجربة في هذا المجال من خلال إدخال هذه التقنية في العديد من القطاعات المهمة مثل البريد.

الإشكالية:

من خلال ما سبق تبادر إلى أذهاننا الإشكال التالي:

ما علاقة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببريد الجزائر المسيلة؟

من خلال هذا السؤال المحوري انتقلنا إلى طرح عدة أسئلة فرعية منها:

1. ما علاقة الإدارة الالكترونية في تحسين معيار الاعتمادية في جودة الخدمة العمومية ببريد الجزائر المسيلة عند مستوى معنوية 0,05؟

2. ما علاقة الإدارة الالكترونية في تحسين معيار الاستجابة في جودة الخدمة العمومية ببريد الجزائر المسيلة عند مستوى معنوية 0,05؟

3. ما علاقة الإدارة الالكترونية في تطبيق معيار الأمان في جودة الخدمة العمومية ببريد الجزائر المسيلة عند مستوى معنوية 0,05؟

4. ما علاقة الإدارة الالكترونية في تطبيق معيار التعاطف في جودة الخدمة العمومية ببريد الجزائر المسيلة عند مستوى معنوية 0,05؟

الفرضيات:

للإجابة على التساؤلات المشار إليها سلفا تم وضع الفرضيات التالية:

1. يوجد علاقة للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الاعتمادية في جودة الخدمة العمومية في بريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05؛

2. يوجد علاقة للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الاستجابة في جودة الخدمة العمومية في بريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05؛

3. يوجد علاقة للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الامان في جودة الخدمة العمومية في بريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05؛

4. يوجد علاقة للإدارة الالكترونية في تحسين معيار التعاطف في جودة الخدمة العمومية في بريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05.

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه، والذي يتعلق بموضوع: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، والاستفادة من النتائج التطبيقية للدراسة، باعتبار ان موضوع الإدارة الإلكترونية يكتسي أهمية بالغة، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية هو أساس تحسين الخدمة العمومية والرقي بها الى مستوى تطلعات المواطن.

اهداف الدراسة:

1. تبيان ماهية الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية والعلاقة بينهما؛

2. تبيان مكونات الإدارة الالكترونية اللازمة؛

3. التعرف على دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من خلال الدراسة الميدانية ببريد المسيلة.

أسباب اختيار الموضوع:

1. أسباب موضوعية:

وتنبع هذه الأخيرة من القيمة العلمية لموضوع الإدارة الالكترونية واعتبار الموضوع من اهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

2. أسباب ذاتية:

أ-كون موضوع الإدارة الالكترونية يتناسب مع تخصص الطالب في الماستر: تخصص تسيير عمومي حيث خصص له مقياس كامل لتدريسه؛

ب-أهمية الموضوع خاصة في ظل التطور التكنولوجي؛

ت-الاهتمام الشخصي بموضوع إصلاح وتطوير الخدمة العامة باعتبارها تمثل مرتكز النهوض بجودة الحكم، وانطلاقا من قناعة الباحث أن أي تطوير أو تحديث داخل الدولة لابد أن يكون موضوعه.

حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على تحليل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من حيث أبعادها الخمسة.

2. الحدود المكانية: تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات على مستوى مراكز بريد الجزائر بالمسيلة بعدة مناطق في بلدية المسيلة.

3. الحدود الزمنية :تمت الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية (2022-2023)، بداية من منتصف شهر فيفري، الى أوائل شهر جوان.

منهج الدراسة:

لدراسة الموضوع وانجاز بحثنا هذا اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وهذا نظرا الى طبيعة الدراسة التي تستهدف الكشف عن دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال استعراض موضوع الإدارة الالكترونية من حيث المفهوم، الخصائص، الوظائف، واستعراض مفهوم الخدمة العمومية، أنواعها وجودتها، وعلاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية، وفي جانب التطبيقي اعتمدنا على منهج دراسة الحالة واستعملنا اسلوب الإحصائي أي جمع البيانات ومعالجتها إحصائيا؛ كما تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات العلمية للحصول على المعلومات وتحليلها، أبرزها الاستبيان.

الدراسات السابقة:

1. حيمر حكيمة، دومي حورية، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية –دراسة ميدانية لبلدية المسيلة–، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر،2019/2018، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين تطبيق الادارة الالكترونية وتحسين (جودة) الخدمة العمومية، حيث أن الادارة الالكترونية تؤثر تأثيرا إيجابيا على معايير جودة الخدمة العمومية والمتمثلة في معيار الاعتمادية، الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان والكفاءة، وتختلف هاته الدراسة عن دراستنا في مكان الدراسة و بالتالي اختلاف نوعية الخدمات المقدمة بينها.

2. حطيبة عبد المالك، لخضاري عبد الغاني، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية – دراسة حالة ولاية برج بوعريريج–، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية علوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر، 2022/2021، حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد خلصت الدراسة بعد تحليل النتائج إلى أن للإدارة الالكترونية بمختلف أبعادها دور إيجابي في تحسين جودة الخدمة العمومية ببرج بوعريريج، وتختلف عن دراستنا من حيث الأبعاد المستخدمة في نموذج الدراسة وهي ابعاد الإدارة الالكترونية بينما استعملنا ابعاد جودة الخدمة العمومية.

3. كرومي نصيرة، كرومي فريدة، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية –دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ادرار وملحقتها بتميمون–، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، 2020/2019، حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و قد خلصت الدراسة الى هناك علاقة طردية متوسطة بين وظائف الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة بالمكتبة المركزية للمطالعة العمومية أدرار عند مستوى 0,05، و توصلت الدراسة كذلك انه يوجد اثر ذو دلال إحصائية للإدارة الالكترونية بأبعادها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الالكتروني، التوجيه الالكتروني، الرقابة الإلكترونية) على متغير جودة الخدمة العمومية بحمل الدراسة و اختلفت عن دراستنا من حيث الأبعاد المستخدمة في نموذج الدراسة وهي ابعاد الإدارة الالكترونية بينما استعملنا ابعاد جودة الخدمة العمومية.

4. بن سالم حدة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجزائر نموذجا، تخصص إدارة ومالية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر،2018/2017، حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر منها:

– تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية؛

– الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية؛

– تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة اثناء تطبيق آلية الإدارة الالكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة والاستمرارية، الاستجابة، السرعة، ربح الوقت، وقد تناولت هذه الدراسة مفهوم الإدارة الالكترونية ومنهجية تطبيقها وتأثيرها على سير وإدارة المرفق العام وكذا وضعها في الجزائر بصفة عامة، أما دراستنا فتناولت الموضوع بصفة خاصة في بريد الجزائر بالمسيلة.

هيكل الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، واختبار مدى صحة الفرضيات المطروحة تم تقسيم البحث إلى فصلين:

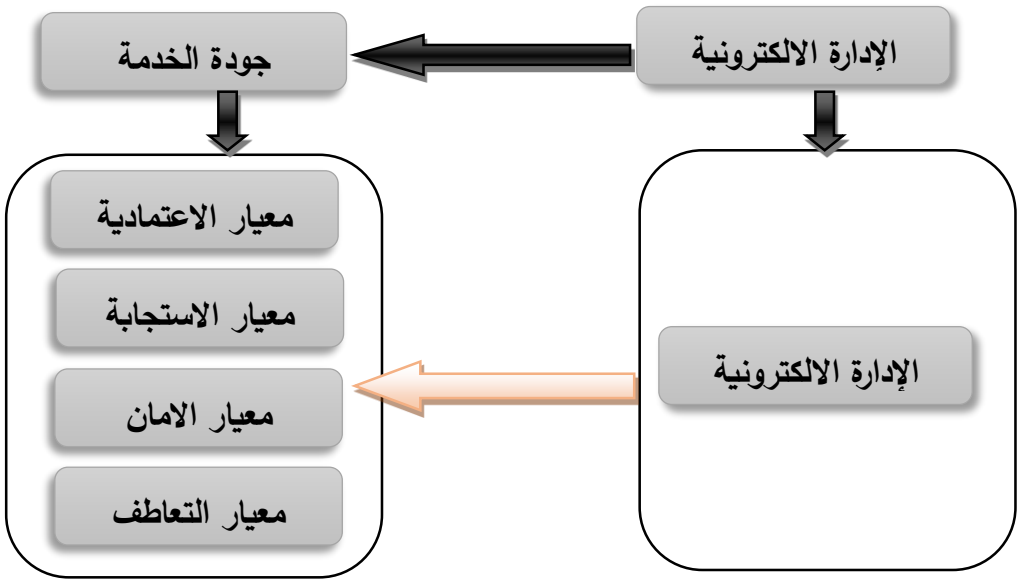
1. الفصل الأول: الذي جاء بعنوان الإطار النظري حول الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، حيث تناول في مبحثه الأول ماهية الإدارة الالكترونية اما في المبحث الثاني فقد تم التطرق إلى ماهية الخدمة العمومية، اما في المبحث الثالث قد تم التطرق الى علاقة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

2. الفصل الثاني: والذي كان دراسة حالة فتم تقسيم الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول خصص لتحديد وتعريف ميدان الدراسة والتعرف على منهجية وأدوات الدراسة، أما المبحث الثاني فتضم تحليل الاستبيان واختبار الفرضيات، وفي الأخير تأتي خاتمة البحث وهي عبارة عن مجموعة من النتائج والتوصيات.

نموذج الدراسة:

يمثل الشكل الموالي نموذج الدراسة الذي تم تطويره بناءا على تحليل الدراسات السابقة والتحليل النظري للإدارة الالكترونية وأبعاد جودة الخدمة العمومية.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة الافتراضي



المصدر: من اعداد الطالبتان

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

تمهيد

بعد التطور الكبير الذي يشهده أصبح اليوم للتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديث استخدامات متعددة، وبشكل واسع في الإدارات العمومية، وتزامن ذلك ظهور نموذج جديد لتقديم الخدمة العمومية، عرف بالإدارة الالكترونية ونتج عن ذلك تحول عميقا في طرق إدارة الخدمات العمومية، ونوعية الخدمات المقدمة.

وفي هذا الفصل سنحاول العرف على الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

.

المبحث الاول: ماهية الإدارة الالكترونية.

حاولنا من خلال هذا المبحث التطرق إلى معظم الجوانب التي لها صلة بالإدارة الالكترونية من تعريف، وخصائص، والوظائف واهداف.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الالكترونية.

نجد عدة إسهامات من المفكرين والباحثين لإعطاء تعريف لهذا المصطلح، نذكر من بينها:

عرفت بأنها تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانات المتميزة للأنترنت، وشبكة الأعمال في التخطيط، والتوجيه، والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة، من أجل تحقيق الأهداف. [1]

يعرف البنك الدولي، الإدارة الإلكترونية بأنها: مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، واعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة.[2]

الإدارة الإلكترونية هي: استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات الخاصة والعمومية، مع الاستغلال الامثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية والمعنوية المتاحة، في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت، والمال، والجهد، وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.[3]

ان الإدارة الالكترونية هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات، في تسيير أداء الإدارات الحكومية لخدمات العامة الالكترونية، ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة[4].

---

[1] نجم عبود نجم، **الإدارة الالكترونية الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات**، دار البازوري، عمان، الأردن، 2009، ص157.

[2] محمد الطعامنة، طارق العلوش، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، القاهرة، مصر، 2004، ص 03.

[3] هدى عباس قدير، ميسون عدنان حامد، **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية**: جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا، مجلة الأستاذ، المجلد 02، العدد 210، جامعة بغداد، بغداد، العراق، 2014، ص 325.

[4] هيم الفيلكاوي، **الحكومة الالكترونية**، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، الكويت، 2002، ص 05.

وعرفها آخرون بأنها الانتقال من انجاز المعاملات، وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني، من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد، بمعنى آخر؛ فالإدارة الالكترونية هي انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنيت دون أن يضطر العملاء الانتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجاز معاملاتهم، لما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات.[1]

إذن ومن خلال التعاريف السابقة يتضح لنا، أن الإدارة الإلكترونية هي مدخل جديد يقوم على الاستخدام الحسن لوسائل تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، والاعتماد على الشبكات الحديثة للقيام بالوظائف والأعمال الإدارية، وتقديم الخدمات العمومية بسهولة ودقة عالية، مع توفير الوقت والجهد، وكذا تحسين الاداء وتحقيق أهداف المنظمات والمؤسسات الإدارية الخاصة والعامة.

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية

تتسم الإدارة الالكترونية بالعديد من الخصائص ويمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية التالية:

1.إدارة بلا اوراق: أي تعتمد على الحاسب الآلي بشكل أساسي والأرشيف الإلكتروني ولا تعتمد على الأوراق.

2.إدارة بلا مكان: حيث أنها تعتمد على وسائل الاتصال الحديثة، فالمسؤول الاداري يستطيع أن يتخذ القرار وهو في أي مكان وهذا ما يضفي مرونة عالية بحيث يمكن للمدير مثلا تتبع نشاطاته الإدارية، والتدخل لحل المشاكل الطارئة عن بعد واتخاذ القرارات المناسبة.[2]

3.إدارة بلا زمان: فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي بشكل متواصل بالتفاعل المباشر والحي بين العاملين فيما بينهم أو مع الزبائن والموردين وأي أطراف أخرى وفق نظام 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. [3]

4.تخفيض التكاليف: تعتمد الإدارة الإلكترونية على الكمبيوتر بنسبة كبيرة مما يجعلها في غنى عن يد عاملة وهذا ما يؤدي إلى تقليل التكاليف وتوفير المال.

5.الاتقان: تعمل الإدارة الإلكترونية على إجراء المعاملات بسرعة فائقة وبدقة ووضوح تام.

---

[1] حسن باكي، **المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية**، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، العدد 23، الامارات المتحدة العربية، 2006، ص 255.

[2] مسعودي مسعودة، **الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر،2018 /2017، ص19

[3] غصون مدلول، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري**، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 3، العدد 2، جامعة الفراهيدي، بغداد، العراق، 2022، ص 656

6.تحقيق الشفافية: تعتمد الإدارة الإلكترونية على الرقابة الإلكترونية التي تضمن الرقابة الدورية والمستمرة لمختلف الخدمات المقدمة.

7.تبسيط الإجراءات: تعمل الإدارة على تبسيط الإجراءات من خلال الاستخدام الأمثل للمعلومات مما يسمح بتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.[1]

المطلب الثالث: اهداف الإدارة الالكترونية.

إن الإدارة الالكترونية مرتبطة بالعديد من الأهداف التي تسعى المنظمات للوصول إليها أو تحقيقها من خلال تبنيها للإدارة الالكترونية نوجزها فيما يلي:[2]

1. **أهداف ادارية:** تسعى المنظمات إلى تحقيق العديد من الأهداف الإدارية نذكر منها:

أ- توفير المعلومات للتعامل الفوري بين وحدات المنظمة؛

ب-تسهيل عملية الاتصال وتبسيط الإجراءات الإدارية وسرعة تنفيذها لرفع مستوى الأداء؛

ت- الشفافية والوضوح الإداري من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الدقة مما يسهل عملية اتخاذ القرار؛

ث-زيادة كفاءة الإدارة من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والتعليم المستمر؛

ج-تطبيق نظام الأرشيف الالكتروني بدلا من الأرشيف الورقي المعرض للتلف بدرجة كبيرة.

2. **أهداف الاجتماعية:** يهدف تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تلبية حاجيات المجتمع من خلال:

أ- الحد من البيروقراطية في تقديم الخدمات؛

ب-تقريب الخدمة أكثر من المواطن وتسهيل عملية تلبية الاحتياجات؛

ت-إيجاد تأثير إيجابي من خلال صنع مجتمع قادر على التعامل مع التقنيات الحديثة.

---

[1] ديدوش هجرة، حريري عبد الغني، **أهمية ومجالات تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العامة**، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 7، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2021، ص 21.

[2] حطيبة عبد المالك، لخضاري عبد الغاني، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر، 2022/2021، ص ص 12، 13.

3. أهداف اقتصادية: وتتمثل في:

أ-تحسين الخدمات وتحسين عمل الإدارة بالإضافة إلى تخفيض التكاليف وبالتالي زيادة ربح المؤسسات الاقتصادية؛

ب- الاستفادة من اليد العاملة غير المستغلة داخل المؤسسة بتأهيلها وتدريبها؛

ت- تقليل التكاليف المتعلقة بكمية الملفات وطرق وأساليب حفظها (أوراق، طابعات...)، وتقليص نسبة العمالة الزائدة؛

ث- التقليل من الإجراءات الروتينية التي تكون في أغلب الأحيان معوقا في العمل الإداري.

4. اهداف علمية:

أ-ضمان سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها؛

ب- توفير البيئة المناسبة لحث العاملين داخل المؤسسة على الإبداع والابتكار؛

ت- بناء ثقافة مؤسساتية إيجابية لدى كافة العاملين.

المطلب الرابع: وظائف الإدارة الالكترونية.

للإدارة الالكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

1. التخطيط الإلكتروني فيعرف على أنه "تحديد ما يراد عمله آنياً ومستقبلاً باعتماد على تدفق معلوماتي هائل من داخل المؤسسة وخارجها، وبالتعاون المشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة مع الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة، وحاجيات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة وفقاً لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة لخطط آنية وقصيرة الأمد.[1]

وتجدر الإشارة إلى أن التخطيط الإلكتروني يختلف عن التخطيط التقليدي في نقاط ثلاث:[2]

أ-**إن** عملية التخطيط الإلكتروني تكون ديناميكية مستمرة وقابلة للتجديد بخلاف التخطيط التقليدي الذي يخطط لمدة قادمة محددة، وهذا مطلوب في البيئات المتغيرة؛

ب-أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التفوق؛

---

[1] حرحوش المفرجي، عادل وآخرون، **الإدارة الالكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007، ص 45.

[2] ساري عوض الحسنات، **معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية**، رسالة الماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، معهد البحوث والدراسات التربوية، القاهرة، مصر، 2011، ص 04.

ت-يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، كما يمكن مشاركة جميع العاملين في المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.[1]

2. التنظـيم الالكـتروني: التنظيم الالكتروني هو احداث تغيرات و تعديلات في الهياكل التنظيمية نفسها لمواجهة كل عيوب ومشاكل التنظيمات الادارية التقليدية حيث انتقل من سلسلة الاوامر الادارية الخطية الى السلطة الاستشارية، ومن التنظيم الاداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر الى التنظيم المتعدد الرؤساء المباشرين، و من اللوائح التفصيلية الى الفرق المدارة ذاتيا ومن مركزية السلطة الى تعدد مراكز السلطة حيث يرى الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي الى النموذج الالكتروني في شكل يعرف بالتنظيم المصفوفي الذي يقوم على أساس وحدات صغيرة والشركات دون هيكل.[2]

3. القيادة الالكترونية: أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية، والتي تنقسم لأنواع الثلاثة التالية:

أ-القيادة التقنية العملية: حيث ترتكز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة، والبرمجيات، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنا تتصف بأنا قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنا تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسير الأعمال، واتخاذ القرارات.

ب-القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.[3]

---

[1] مهدي مراد، يحياوي نصيرة، **الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية**، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 03، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2017، ص 264.

[2] نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص ص 247، 248.

[3] ماجد بن عبد الله الحسن، **الإدارة الالكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي (ضرورة ملحة في ظل الثروة العلمية التكنولوجية)**، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث للتوزيع، القاهرة، 2011، ص66.

ج-القيادة الذاتية: ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على انجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع المستجدات البيئة المتغيرة.[1]

4.الرقابة: إذا كانت الرقابة التقليدية تعتمد على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ ،فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو شبكة الانترنت مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة.[2]

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.

موضوع الخدمة العمومية من المواضيع المهمة نظرا للتطور الذي عرفته الإدارة العمومية، إذ تعتبر هذه الأخيرة المجسد الحقيقي، والمنفذ لسياسة الدولة، وترتكز اهم الآليات أساسا بالتوجه نحو الإدارة الإلكترونية، باعتبارها أحد اهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية.

نجد عدة تعريفات للخدمة العمومية نذكر من بينها:

يعرفها خبراء الإدارة العامةّ على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع، هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.[3]

---

[1] عبان عبد القادر، **تحديات الإدارة الالكترونية (دراسة حالة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة)**، أطروحة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2016/2015، ص 83.

[2] محمد بن عبد العزيز الضافي، **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2006، ص 23.

[3] بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد، **أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة البريد الجزائر لولاية المدية**، مجلة الاكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، المجلد 01، العدد 02، جامعة الجزائر، الجزائر، 2020، ص 112.

الخدمة العمومية هي أي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة تقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء إدارية أو اقتصادية أو إعلامية، وذلك عن طريق تدخل الإدارة العامة لضمان المنفعة العامة ومراقبتها.[1]

وتعرف الخدمة العمومية بانها نشاط ينفد من قبل الدولة، وتحت رقابتها، تهدف لخدمة المصلحة العامة، أو بمعنى أخر هي خدمة تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.[2]

وقد عرفها الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديس أبابا الخدمة العمومية في نص المادة الأولى منه على أنها " أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الادارة".[3]

كما تعرف الخدمة العمومية كذلك بأنها " مجموعة متنوعة من المنتجات تقدمها الدولة للمواطنين لتسيير معاملاتهم ولتسهيل حياتهم والإجراءات التي يرغبون في إنجازها.[4]

بعد استقراء التعريفات السابقة استخلصنا التعريف الاتي: " إن الخدمة العمومية هي: مجموعة من الأنشطة والجهود التي تقوم بها الدولة بهدف تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية، وضمان تحقيق المساواة، والاستمرارية، في تقديم نشاط أي خدمة عمومية.

المطلب الثاني: مبادئ الخدمة العمومية.

هناك مجموعة من المبادئ التي تحكم نشاط الخدمة العمومية لكي يرقى لمستوى المصلحة العامة[5]:

1. **مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية:** تقوم المرافق العمومية بتوفير خدمات أساسية للمواطنين، وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم كالتزويد بالمياه، النظافة، الغاز، النقل ...ونظرا لضرورة

---

[1] مفتاح حرشون، **الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية والتحديات الالكترونية**، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، الجزائر، 2018، ص 230.

[2] مريزق عدمان، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة**، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2015، ص 14.

[3] المرسوم الرئاسي رقم 415/12 المؤرخ في 11 ديسمبر 2012، **يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد باديس أبابا**، بتاريخ 31 يناير 2011، الجريدة الرسمية، العدد 68، ص 5.

[4] زكي خليل مساعد، **تسويق الخدمات وتطبيقها**، دار المناهج عثمان، عمان، الأردن، 2002، ص 41

[5] بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص 113.

هذه الخدمات ودورها والحاجة للتزود بها يجب أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما ومستمرا دون انقطاع أو توقف، وأي توقف ولو لمدة قصيرة يشكل إخلالا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية، فاستمرارية الخدمة العمومية مرتبط بشكل أساسي باستمرارية الدولة واستقرار سلطاتها المركزية وجماعتها المحلية ومؤسساتها وهيئاتها.

2. مبدأ المساواة: يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرفق بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور، ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب اللون أو الجنس أو اللّغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي.

3. مبدأ التكيف أو الملائمة: هي تكييف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور، أي يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات وحاجات الجمهور المستهدف، فإن حصل تغيير وتطور الحاجات فيجب على الخدمة أن تتلاءم والمصلحة العمومية أن تنسجم، وذلك بتحسين نوعية وكمية أدائها، لهذا يعتبر مبدأ الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية.

4. مبدأ الأحادية: حيث يسعى مقدم الخدمة إلى تحقيق المصلحة العمومية دون اعتبارات أخرى.

5. مبدأ المجانية: بمعنى أن تقديم الخدمة العمومية دون مقابل.

المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية.

تأخذ الخدمة العمومية عدة أشكال منظمة من طرف الدولة، ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

أولا: من حيث طبيعة نشاط الخدمة

أ- الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المركزي أو المحلي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية وغيرها من الخدمات الأخرى التي تقدمها الإدارة العمومية، ويعد هذا النوع من الخدمات العمومية الأكثر انتشارا.

ب- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي الصناعية والتجارية: التي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية وتجارية، وتتمثل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، مثل خدمات مؤسسات المياه ومؤسسات الكهرباء والغاز، والصرف الصحي وغيرها، وهي خدمات تتعلق بمستلزمات الحياة الضرورية.

ت- الخدمات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي: لقد تطورت هذه الخدمات بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، وهي عبارة عن خدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التعليم، الخدمات الصحية وغيرها، وهي خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

ثانيا: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

تنقسم الخدمة العمومية من حيث طبيعة الخدمة المقدمة إلى خدمات فردية وخدمات جماعية وهي كالتالي:

أ-خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها، مثل الخدمة الصحية التي يحظى بها بمفرده.

ب-خدمات جماعية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم الفرد بطلب توفيرها مثل توفير الإنارة العمومية. [1]

ثالثا: من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة

تأخذ الخدمة العمومية من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة ثلاثة أشكال التالية:

أ-خدمة مجانية: وهي الخدمات التي تقدم بدون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة كإنارة الشوارع، الأمن العمومي، حملات التلقيح ... الخ.

ب-خدمة بالمقابل: وهي الخدمات التي يتحملها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثل خدمة الهاتف العمومي، كهرباء المنازل .... الخ.

ت-خدمة مدعمة: هذا النوع من الخدمة يجمع بين النوعين السابقين بحيث يتحمل المستفيد جزء من تكلفة الخدمة والباقي تتحمله خزينة الدولة مثل النقل العمومي، السكن الاجتماعي .... الخ.

رابعا: من حيث طبيعة استهلاكها

نجد فيها صنفان وهما:

1. العوامل الداخلية: نظراً لترابط العوامل الداخلية فيما بينها وتأثرها بالعوامل الخارجية سيكون من الصعب تحكم المؤسسة بها وكذا تحديدها، وفيما يلي سنقدم أهم العوامل الداخلية:

أ-خدمة ذات استهلاك إجباري: تتمثل في الخدمات الضرورية التي لابد أن تتوفر للفرد أو للجماعة مثل السكن، التعليم الأساسي ... الخ.

ب-خدمة ذات استهلاك اختياري: وهي عبارة عن الخدمات التي يكون الحصول عليها اختياريا وليس بالإجبار مثل: شراء معدات صناعية، خدمات النقل بالسكك الحديدية ... الخ.

كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين وفق المعيار التسويقي:

---

[1] رباحي حميدة، **تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية عامة، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد اكلى محند الحاج، البويرة، الجزائر، 2018/2017، ص 32

1.الصنف الأول: يتمثل في الخدمات غير المسوقة المقدمة والمفروضة على جميع مواطنين والمقيمين من قبل القوة العمومية، والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية من الحصيلة الجبائية خصوصا مثلا: الأمن، الدفاع، خدمات البلدية، الإنارة العمومية، النظافة العمومية، حماية البيئة ... الخ.

2. **الصنف الثاني:** يتمثل في الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي أجملي تكلفة الخدمة العمومية المقدمة مثلا: الكهرباء، الغاز، الماء ... الخ، أو تكون مدعمة جزئيا من الخزينة العمومية مثلا: نقل عمومي، سلع وخدمات، تذكرة الدخول للمتحف والملاعب ... الخ.[1]

المطلب الرابع: جودة الخدمة العمومية.

تقاس الجودة في قطاع الخدمات العمومية بمدى إشباعها لحاجات ورغبات المستفيد، من حيث توقيت وزمن ودقة الأداء ويمكن تحديد جودة الخدمة من خلال مدركات المستفيد ودرجة رضاه عنها أو بمقارنة مستواها بخدمات أخرى مماثلة وسوف نستعرض بعض التعاريف الخاصة بجودة الخدمة.

أولا: تعريف الجودة بصورة عامة

اذا حاولنا تقديم تعريف للجودة فهي: مجموع الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضي المستهلك.

استعمل مصطلح الجودة على المنتوج أو الخدمة الجيدة، ويعرفها الأستاذ جونسن بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له.

ونظرا لصعوبة تقديم تعريف دقيق للجودة قام الباحث David Garvin بوضع جملة من المعايير لتعريف الجودة في عام 1988و هي:

-مدخل التفوق؛

-مدخل مواصفات المنتج أو الخدمة؛

-مدخل رضا الزبون؛

-مدخل التصنيع وكيفيات تقديم الخدمة خالية من العيوب؛

-مدخل القيمة (القيمة وتطابقها مع السعر).

---

[1] نور الدين شنوفي، "**دروس في المناجمنت العمومي**" على الموقع
https: //www.hopital-dz.com/upload/12- Managment_publique_administrateur.pdf/article/2017
25 فيفري 2023، على الساعة 42 :13.

وفي إطار البحث عن الجودة ووضع مقاييس دقيقة تم خلق عدة منظمات وطنية ودولية لتوحيد مقاييس الجودة حسب كل سلعة أو خدمة منها المنظمة العالمية للتقييس.

إن الحصول على شهادة الجودة العالمية ISO لا يعني الكمال، إنما يعني أن جميع والأعمال والإجراءات التي تؤدي في نهاية المطاف إلى إنتاج سلعة أو خدمة ما، هي إجراءات مكتوبة ومراقبة ومطبقة بشكل فعال.[1]

ثانيا. تعريف جودة الخدمة العمومية

جودة الخدمة تعرف بأنها قياس لمدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت، وتعرف أيضا بأنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وادراكاتهم للأداء الفعلي لها[2].

مفهوم الجودة بشكل خاص ارتبط بمفهوم الرضا وبالتالي بتقييم من الزبون، أي انها تقييم معرفي، على المدى الطويل، للخدمة المقدمة من طرف المؤسسة، وأنها الدرجة التي يمكن ابتداء منها إرضاء الزبون بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار.[3]

كما انها تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم خدمة ذات جودة عالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم المنتجات او الخدمات، اما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل مع العملاء.[4]

كما يرى البعض ان المستفيد هو الذي يقيم الخدمة من خلال التجارب السابقة له، وبالتالي فان إدراك المستفيدين يمثل أعظم مؤشر لتقييم مدى نجاح أو فشل الخدمة، وعليه فانهم يشيرون الى ان جودة الخدمة تعرف من إدراك المستفيد للخدمة المقدمة، وعليه فان جودة الخدمة تعتمد على مدى انسجام القائم بالتجربة

---

[1] ساسي أنيسة، دوشة شيماء، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2022/2021، ص 27.

[2] رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدة العمومية**، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، جامعة بشار، بشار، الجزائر، 2017، ص 110.

[3] Lovelock et Al, **Marketing des services**, 6me édition, Pearson Enduction, Paris, 2008, P 609.

[4] احمد يوسف دودين، **إدارة الجودة الشاملة**، الطبعة الاولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 51.

المستند الى الخبرات السابقة للخدمة المنجزة وذلك من خلال المقارنة بما يمتلك من معلومات وبخبرته السابقة من الخدمة وما يحصل عليه حاليا، وبالتالي يقوم بتصنيف جودة الخدمة.[1]

ومما سبق يمكن القول ان مفهوم جودة الخدمة هو عبارة عن تحقيق توقعات وآمال وتلبية احتياجات المستفيدين، وهي مدى قياس مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين والمتوافقة مع توقعاتهم، فإذا توافقت إدراكات الجمهور مع توقعاتهم، فإنهم سيكونون راضين عن الخدمة، أما إذا فاقت وتجاوزت التوقعات فتعتبر الخدمة متميزة للغاية، أما إذا لم تصل الخدمة وترتقي إلى مستوى التوقعات فان الخدمة ستكون سيئة ويكون المستفيد غير راض عنها.

المبحث الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية، يهدف إلى تطوير وتحسين الخدمة العمومية، وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

المطلب الأول: عناصر الإدارة الالكترونية ومعايير جودة الخدمات.

أولا. عناصر الإدارة الالكترونية.

1. عتاد الحاسوب: يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته، وجميع ما يساعد على اكتمال الأعمال التي يتطلب تنفيذها عبر الإدارة الإلكترونية؛

2. البرمجيات: وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الإلكتروني وقواعد البيانات والبرامج المحاسبية ونظم إدارة الشبكة ومترجمات لغة البرمجة وغيرها، فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية من جهة إلى جهة أخرى تختلف من حيث العناصر المطلوب تعبئتها، فإن هذه البرمجيات تكون على الواجهة الأساسية في تفعيل الخدمات وتلقي إجابة من قبل الإدارة الالكترونية؛[2]

---

[1] محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان بوسف، **تسويق الخدمات**، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2014، ص 91.

[2] بدرية بنت فهد سبيل الحربي، **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة والحلول المقترحة لها**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية، 2015، ص30.

3.شبكة الاتصالات: الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت، الإكسترانت، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإداراتها الإلكترونية؛[1]

4.صناع المعرفة: اذ تمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل الراس مال الفكري والمديرون والمحللون للموارد المعرفية فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الالكترونية، عن طريقة تغيير طرق التفكير وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون بهمن خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية.[2]

ثانيا. معايير جودة الخدمة العمومية

1.الملموسية: وتعني تقييم جودة الخدمات من قبل المستفيد في مظهر التسهيلات المتوفرة، كالمعدات المادية والبشرية، ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدمة، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصالات الانتظار، والزي الرسمي، والأجهزة والتصميم والتنظيم الداخلي؛[3]

2.الاستجابة: تتشكل تعني رغبة مزود الخدمة بتقديم المساعدة للمستفيد، وحل مشاكله المحددة، وإشباع رغباته، والاستجابة هي قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم؛[4]

3.الاعتمادية: ويقصد بها مدى مصداقية المنظمة لمختلف الخدمات المقدمة لعملائها فتقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملائها واهتمامها بحل مشكلاتهم حرصا على تحري الدقة في أداء الخدمة في الوقت المحدد واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء، كما تعني بثبات الأداء وإنجاز الخدمة بطريقة صحيحة كما يرغب العميل من أول مرة.[5]

4.التعاطف: تعني درجة عناية مزود الخدمة بالمستفيد، ورعايته بشكل خاص، ومدى اهتمامه بمشكلاته، والعمل على إيجاد حلول بطرق إنسانية وراقية لكل مشكلاته، وتفهمهم لحاجات العملاء، وملاءمة ساعات العمل مع أوقات العملاء؛[6]

---

[1] موسى عبد الناصر، محمد قريشي، **مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي**، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة بسكرة، الجزائر، 2011، ص ص 89، 90.

[2] غانم الهام مصطفى، **الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية**، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 05، العدد 02، المدرسة العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، تيبازة، الجزائر، 2005، ص 60.

[3] محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص 94، 95.

[4] Irwin, D. Richard, **Customer Service**, 2 nd Ed., McGraw-Hill, Unted Stat, 2002, P 488.

[5] خالدي محمد، جغام سعاد، **أثر تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على خدمة العمومية**، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، العدد 01، جامعة الجلفة، الجلفة، الجزائر، 2022، ص 51.

[6] الطائي والعلاق، **تسويق الخدمات**، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص246.

5. الأمان: تعني شعور المستفيد واطمئنانه بأن الخدمة خالية من الخطورة، وكذلك قدرة المؤسسة على توفير السرية والأمان لهم في كافة معاملاتهم.[1]

المطلب الثاني: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على معايير جودة الخدمة العمومية.

أولا: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على معيار الاستجابة في جودة الخدمة العمومية.

في هذا العنصر نتعرف على أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على معيار الاستجابة في جودة الخدمة العمومية من خلال زيادة الاهتمام بالزبون والسرعة في تنفيذ المعاملات وزيادة الثقة.

1. الإدارة الإلكترونية والاهتمام بالزبون (المستفيد من الخدمة العمومية):

إن استخدام الإدارة الإلكترونية، يعزز من زيادة اهتمام المؤسسة بالزبون (المستفيد من الخدمة العمومية) من خلال التعرف أكثر على احتياجاتهم والتعرف على آرائهم في نوعية الخدمات المقدمة، ومراسلة المؤسسة مباشرة عبر البريد الإلكتروني، في حالة عدم تحقيق رضاه، أو من أجل الإجابة على تساؤلات، بخصوص خدمة معينة وبالتالي يزيد شعور الزبون باهتمام المؤسسة به.

2. السرعة في تنفيذ المعاملات وتقديم الخدمة العمومية:

إن اعتماد تكنولوجيا الإعلام والاتصال (اجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال المختلفة) تسمح بسرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب واحتياجات الزبائن وتتضمن سرعة الاستجابة أيضا سرعة الرد على شكاوى الزبائن في حالة وقوع أخطاء في تقديم الخدمة أو عدم فهم الزبون لطبيعة وكيفية تقديم الخدمة العمومية.

3. الثقة:

إن استخدام الإدارة الإلكترونية يزيد من ثقة الزبائن في المنظمة العمومية، من خلال ضمان الحصول على الخدمة في الموعد المحدد، وبسرعة كما إن الاعتماد على موارد بشرية لها كفاءات ومهارات عالية يقلل بنسبة كبيرة من الأخطاء التي يمكن أن تحدث أثناء تنفيذ المعاملات المختلفة في تقديم الخدمة العمومية، مما يزيد من ثقة المستفيدين من هذه الخدمة.

ثانيا: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على معيار الاعتمادية في جودة الخدمة العمومية.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسمح بخلق مجموعة من المزايا تسمح بتحسين (جودة) الخدمة العمومية، من بين هذه المزايا الدقة في تنفيذ المعاملات وتقديم الخدمة العمومية، الوضوح، المصداقية.

---

[1] السبئي، الصادق، **قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية السعودية**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد 97، السعودية، 2017، ص 179.

1. الدقة:

تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات العمومية إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء القيام بالخدمة.

2. سهولة الرقابة ووضوح الخدمة:

انطلاقا من توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كامل، في أداء الخدمات العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية الرقابة على كافة جزيئات المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات.

3. المصداقية:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العمومية، يتطلب الاعتماد على طاقات بشرية، لها كفاءات ومهارات عالية، من خلال التدريب المستمر والمتواصل على أخر تكنولوجيات المعلومات والاتصال، مما يسمح بتقليل الأخطاء أثناء أداء المهام، وتقديم خدمات دقيقة وواضحة. إن الدقة ووضوح الخدمة وسهولة الرقابة والمصداقية يمثلون العناصر الأساسية للأداء الصادق والسليم من طرف مقدمي الخدمة وبالتالي يزيد من مصداقية المنظمات العمومية لدى الزبائن من جهة ويزيد من تحسين صورة المنظمات العمومية.[1]

ثالثا: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على معيار الملموسية.

ان تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية، يخلق العديد من المعدات التي تؤدي الى تحسين جودة الخدمة العمومية، كالمعدات المادية والبشرية، وكذا معدات الاتصال.

1. معدات مادية:

ان استخدام مكونات الملموسة للإدارة الالكترونية، في مؤسسة العمومية يقوم بتحسين الخدمات وصورة المؤسسة، كالحواسيب وملحقاتها، وكذا المباني والأجهزة الالكترونية وكل التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة وتأمين التواصل مع الزبائن، حيث يتم تقييم جودة الخدمات من قبل المستفيد في مظهر التسهيلات المتوفرة.

[1] حيمر حكيمة، دومي حورية، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية**، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019/2018، ص ص 27، 28.

2. المعدات البشرية:

ان استخدام الإدارة الالكترونية أدى الى خلق ثقافة معرفية جديدة، مما يحتاج الى طاقات بشرية لها كفاءات ومهارات عالية مثل القيادات الرقمية، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية والذين يمكنهم التعامل مع الوسائل التكنولوجية لتسهيل تقديم الخدمات وبالجودة المطلوبة.

3. معدات الاتصال:

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدى الى تحسين جودة الخدمات بالتقليل من الوقت والجهد والتكلفة لتقديم الخدمات أو تلقيها، حيث أصبح بالإمكان العمل بشكل متواصل بالتفاعل بين العاملين فيما بينهم أو مع الزبائن والموردين، عبر شبكات الاتصال دون الحاجة الى التنقل او بذل جهد أو اضاعة وقت.

رابعا: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على معيار الأمان

ان استخدام الإدارة الالكترونية يوفر العديد من المميزات التي تساهم في توفير الأمان وبذلك تحسين الخدمة العمومية، ومن بين هذه المميزات السرية والثقة والشفافية، وسنتناولها في العناصر التالية:

1. السرية:

ان استخدام الإدارة الالكترونية توفر الوسائل والإجراءات للازمة لمنع اطلاع الجهات غير المصرح لها على المعلومات الحساسة والخصوصية وضمان حمايتها من الأخطار الداخلية والخارجية، كالتلف وتهديدات الاختراق ...الخ.

2. الثقة:

ان استخدام الإدارة الالكترونية يزيد من شعور المستفيد بالاطمئنان والراحة، بأن الخدمة خالية من خطورة فقدان معلوماته، أو اختراق خصوصيتها وثقته بان المؤسسة تحرص على امن وسلامة معلوماته وصون أرشيفه الالكتروني من أي عبث.

3. الشفافية:

ان استخدام الإدارة الالكترونية يفعل خاصية تحقيق الرقابة المباشرة والصادقة، وضمان المحاسبة الدورية والمستمرة على كل ما يقدم من خدمات وفي الوقت المناسب، وبذلك يبنى جسر شفاف بين مقدم ومتلقي، مما يعزز الشعور بالأمان بحيث ان كل متعامل يعرف كل تغيرات خطوة بخطوة.

المطلب الثالث: تطبيقات الإدارة الالكترونية في قطاع البريد والمواصلات

تستخدم مؤسسة بريد الجزائر جملة من الخدمات والتي تستعمل تكنولوجيا المعلومات في تحسين تقديم الخدمات ونذكر منها[1]:

1.**الشباك الالكتروني:** يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح سحب الأوراق النقدية آليا.

2.**بطاقة السحب الالكتروني:** يتم استعمالها للحصول على الخدمات الآلية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي توجد مع وجود الشباك الالكتروني إذ عن طريق يتمكن الزبون من سحب النقود وفي أي شباك بريدي موزع أوتوماتيكي عبر كامل القطر الوطني، ويقوم استخدام السحب الالكتروني بالبطاقة من مميزات الأمن والتوفر والسرعة.

3.خدمة السحب: إذ تتوفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرص سحب الأموال للمواطنين والتي دعمت الآلية التقليدية لبريد الجزائر.

4.**خدمات الاطلاع على الرصيد: إذ** عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الحساب.

5.خدمة طلب نماذج الصكوك البريدية: والتي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث يتم منح نموذج بعد ملأ الاستمارة الالكترونية والتي يتم استظهارها على الموزع الآلي لنقود الورقية.

6.خدمات عمومية عن طريق شبكة الانترنت:

وتشمل العناصر التالية:

أ – خدمات الاطلاع على الرصيد: توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل أفراد ومتعامل بريد الجزائر والذين يملكون حساب بريدي جاري إذ تقدم لهم إمكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي، ويلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بشكليه انطلاقا من رقم الحساب.

ب – خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: وذلك عن طريق ملأ كل المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل الكتروني على شاكلة استمارة الكترونية.

[1] بربار نور الدين، مشري مريم، **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمة المالية**، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 01، العدد 01، جامعة البليدة 02، البليدة، الجزائر، 2016، ص ص 65، 66.

ت – خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الالكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين وبالرغم من ايجابيات خدمات بريد الجزائر من خلال شبكة الانترنت.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل توصلنا إلى أن الإدارة الإلكترونية هي مدخل جديد يقوم على الاستخدام الحسن لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاعتماد على الشبكات الحديثة، للقيام بالوظائف والأعمال الإدارية وتقديم الخدمات العمومية بسهولة، وللإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص هي: إدارة بلا أوراق، بلا زمان، بلا مكان، وان إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يستلزم توفير جميع مكوناتها وعناصرها في مؤسسات العمومية والتي هي كالتالي: صناع المعرفة، عتاد الحاسوب وملحقاته، البرامج، الشبكات.

كما توصلنا الخدمة العمومية تعني: " مجموعة من الأنشطة والجهود التي تقوم بها الدولة بهدف تلبية حاجيات المواطنين، من اجل تحقيق المصلحة العمومية"، اعتمادا على مبادئ معينة أهمها: مبدأ المساواة، مبدأ الاستمرارية ومبدأ التكيف، وإن جودة الخدمة العمومية عبارة عن تحقيق توقعات، وآمال وتلبية احتياجات المستفيدين، حيث تقاس جودة الخدمات العمومية بالمعايير التالية: معيار الاعتمادية، معيار الاستجابة، معيار الجوانب الملموسة، معيار الأمان، معيار التعاطف.

هناك علاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين (جودة) الخدمة العمومية حيت إن الإدارة الإلكترونية تؤثر تأثيرا إيجابيا على معايير جودة الخدمة العمومية.

الفصل الثاني

دراسة حالة

-بريد الجزائر بالمسيلة-

تمهيد:

بعد دراسة كل من الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية من الناحية النظرية نجد أنه من الضروري أن نقوم إسقاط ما تطرقنا إليه في الجانب النظري على الجانب الميداني، وهذا من أجل إعطائها موضوعية وشفافية أكثر.

وتم اختيار بريد المسيلة لإجراء الدراسة الميدانية و سنحاول في هذا الجزء إبراز الطريقة المستخدمة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي spss وكذلك من خلال عرض نتائج الوصف الإحصائي، وسيتم في هذا الفصل التطرق الى:

المبحث الأول: عرض ميدان الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: تحليل محاور الاستبيان واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: عرض ميدان الدراسة.

يتناول هذا المبحث بطاقة تعريفية عن بريد الجزائر محل الدراسة.

المطلب الأول: تعريف بريد الجزائر المسيلة.

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي، أنشئت سنة 2002 امتدادا لبرنامج قطاع البريد والمواصلات، الذي تم سنه بموجب القانون رقم 2000/03 في 5 أوت 2000 والرامي الى عصرنة قطاع البريد، ويقوم هذا القانون على فصل قطاع البريد على الايصالات وهذا لإنشاء البريد كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي، والايصالات كشركة ذات أسهم.

وقد تمثلت اهم محاور إصلاح قطاع البريد في رفع مستوى البريد عبر تدعيمه بالهياكل الضرورية، وتطويقه بالإطار القانوني والتشريعي الملائم، وذلك لتقديم مجموعة من الخدمات والمنتجات ذات نوعية تساير مستجدات السوق، إعداد إطار التنظيمي من شانه تدعيم نشاطات الاقتصادية لهذا القطاع برفع المردودية قطاع البريد، واستغلال المستجدات التي تساهم في تدعيم نشاطات المتعامل وتطوير الخدمات البريدية لتحفيز الادخار الوطني وتوسيع دائرة الخدمات المالية.

المطلب الثاني: الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالمسيلة واهم خدماته.

1. الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالمسيلة:

هي واحدة من بين 58 لوحدة ولائية للبريد على المستوى الوطني ومن مهامها تسيير مصالح البريد عبر الولاية وتجسيد المخططات المحددة من طرف المديرية العامة لتطوير القطاع، كما تتكون من المصالح الأساسية التالية:

- مصلحة المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة؛
- مصلحة المحاسبة والميزانية؛
- مصلحة استثمار الخدمات البريدية والمالية وخدمات أخرى؛

2. أهم خدمات بريد الجزائر بالمسيلة:

- كشف رصيد الحساب البريدي الجاري عبر الخدمة الصوتية أو انترنت؛
- معالجة عملية الادخار CNEP بشكل آني؛
- معالجة البريد في مختلف أطواره بالعالم الآلي؛

– تزويد أصحاب الحسابات البريدية ببطاقات السحب الالكترونية والشروع في استعمال النموذج الموحد لإجراء العمليات التي ستسمح مستقبلا بإلغاء الصك البريدي القديم وقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في تزويد كل أصحاب الحسابات بهذه البطاقات والمقدر عددهم أكثر من 10000000 زبون.[1]

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر بالمسيلة

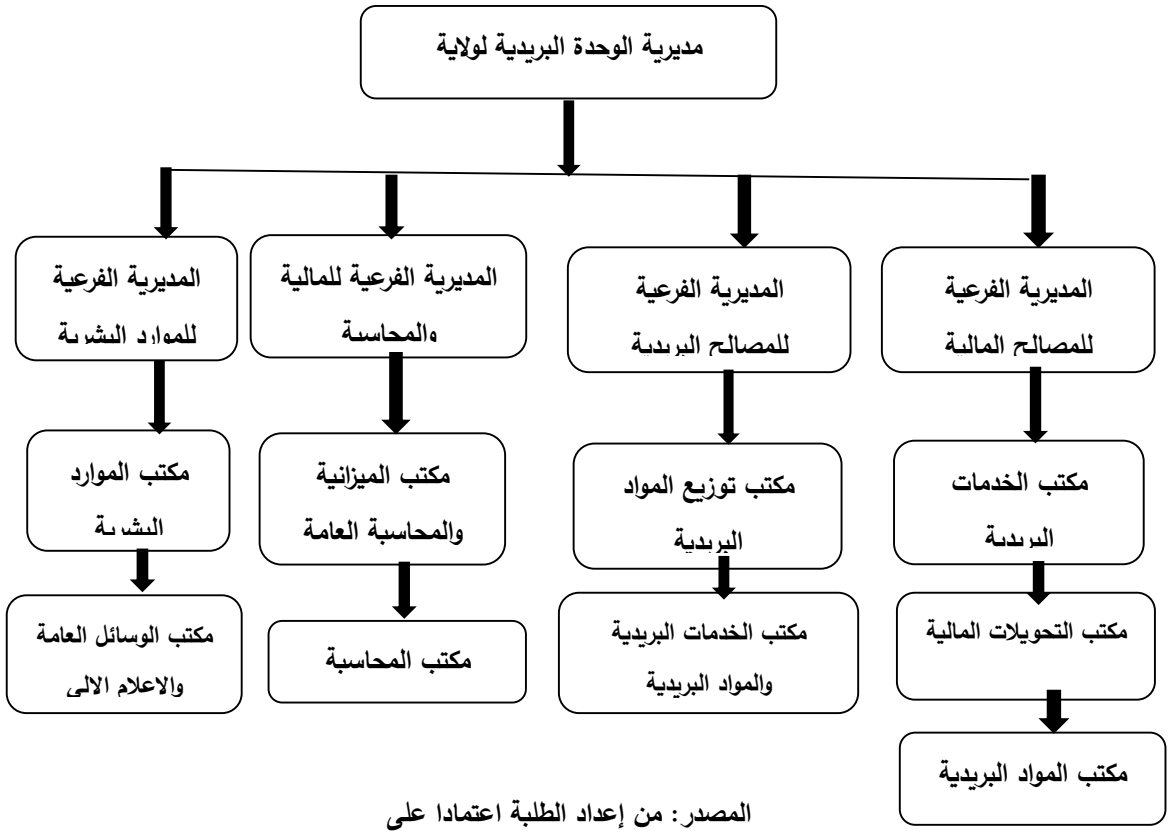
يتدرج من المدير والأمانة ثم خلية التفتيش ويتفرع الى:

1–المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة الذي ينقسم الى مكتب إدارة المستخدمين؛

2–المحاسبة والمديرية ويتفرع الى مكتب لميزانية والمعاينة العامة ومكتب الحاسبة البريد؛

3–استثمار الخدمات البريدية والمالية وخدمات أخرى الذي يتفرع الى مكتب الخدمات الالية والمالية والبريدية ومكتب الارساليات والبريد السريع.

الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر بالمسيلة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على

معلومات مقدمة من قبل بريد الجزائر بالمسيلة

[1] مسعودي ليندة، خزاري سارة، **واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية بريد الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الليسانس، تخصص اتصال، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة، المسيلة، الجزائر، 2020/2019.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

يتناول هذا المبحث المنهجية المستخدمة في الدراسة متضمنة كلا من إجراءات الدراسة الميدانية المتعلقة بالمنهج وتصميم الأداة وكذا وصف مجتمع وعينة الدراسة.

المطلب الأول: منهج الدراسة.

يعتبر منهج الدراسة بمثابة العصب الرئيس الذي يشكِّل الطريق الذي سيسلكه الباحث من أجل إتمام عمله البحثي، فهو يصف المسارات التي يسلكها الباحث في إطار العملية البحثية من بدايتها حتى نهايتها الى الوصول للغايات التي يرجوها الباحث، حيث يعرف المنهج بأنه مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى النتيجة،[1] أو هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمده الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.[2]

بعد تحديد كل ما يتعلق بالظاهرة موضوع الدراسة، ومختلف أبعادها من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوعنا، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وهذا نظرا الى طبيعة الدراسة، التي تستهدف الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، حيث يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع من خلال وصفها وصفا دقيقا كيفا وكما أو هو طريقة وصف موضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها،[3] وقد استخدمناه في وصف وتحليل الإجابات والمعلومات المتحصل عليها من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة بهدف استخلاص الحقائق التي تساهم في اثراء الموضوع بمعلومات إضافية جديدة.

كما اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة ويعرف هذا المنهج على أنه " وسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية يمكن تعميم نتائجها على الحالات الأخرى المتشابهة أو الاستفادة من نتائجها

---

[1] عليان ربحي مصطفى، غنيم عثمان محمد، **مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيقية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 33.

[2] Morrice Angers, **Initiation pratique Alamèthdologie des Science Humain**, Alger : Casbah, 1997, P09.

[3] امين ساعتي، **تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس ثم الماجستير ثم الدكتوراه**، الطبعة الثانية، المركز السعودية للدراسات الاستراتيجية للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2002، ص7.

على حالات أخرى، شرط أن تكون الحالة مشابهة أو ممثلة للمجتمع الذي يراد تعميم الحكم عليه وبحيث تستخدم أدوات قياس موضوعية.

تم استخدام مصدرين أساسيان للبيانات هما:

1. **المصادر الأولية:** لتحليل مختلف البيانات ذات الطبيعة التحليلية ميدانيا تم اللجوء الى جمع البيانات الأولية ممثلة في الاستبيان كأداة رئيسية للبحث.

2. **المصادر الثانوية:** وهي المصادر اللازمة لمعالجة الإطار النظري للبحث كما يستند عليها كذلك في اتخاذ القرارات وتفسير النتائج الميدانية، والمتمثلة أساسا في مختلف المراجع والكتب، المقالات، رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات.

أولا. الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الأولية الكمية، وهو عبارة عن استمارة تحتوي مجموعة من الفقرات المصاغة صياغة استقصائية يجيب كل مشارك في عينة الدراسة عنها بنفسه، كما يسهل عملية تجميع المعطيات وتصنيفها وبالتالي تفسيرها والوصول إلى الاستنتاجات المطلوبة والمناسبة، بالإضافة لكون الاستبيان يتصف بالسرية وهذا لعدم معرفة كل فرد لإجابات الآخرين مما يبعد الخوف عن المبحوث للإجابة بمصداقية تامة.[1]

وقد استخدمنا في دراستنا تقنية الاستبيان.

استمارة الاستبيان:

وقد اعتمدنا على طرح مجموعة من الأسئلة في بريد المسيلة قسمت إلى ثلاث محاور:

المحور الأول : يحتوي على معلومات متعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية (الخبرة).

المحور الثاني: يحتوي على عناصر الإدارة الالكترونية.

المحور الثالث: جودة الخدمة العمومية وقد تم تقسيمه الى أربع فقرات.

[1] فليسي ليندة، **واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المميز**، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2012الجزائر، ص 101.

الفقرة الأولى: معيار الاعتمادية في جودة الخدمة العمومية.

الفقرة الثانية: معيار الاستجابة في جودة الخدمة العمومية.

الفقرة الثالثة: معيار الأمان في جودة الخدمة العمومية.

الفقرة الرابعة: معيار التعاطف في جودة الخدمة العمومية.

كما تم تخصيص بعض محاور الاستمارة في شكل مقياس ليكرت الخماسي.

ثانيا. الأدوات الإحصائية:

من أجل تحليل البيانات التي تم تجميعها، والوصول إلى أهداف الدراسة فقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائي (statistical package for social sciences)، والتي يرمز لهااختصارا بالرموز SPSS .

وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

1-مقياس ليكارت الخماسي في التحليل لتحديد أفراد عينة الدراسة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: مقياس ليكارت.

الاختيار	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
المجال	[1.79-1.00]	[2.59-1.80]	[3.39-2.60]	[4.19-3.40]	[5.00-4.20]
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطلبتان بالاعتماد على مجموعة من المعطيات.

لتحديد طول كل بعد من لتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، ثم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على ابعاد المقياس الخمسة للحصول على طول البعد، أي (5/4=0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه الى اقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح الى غاية الوصول الى قيمة العظمى المقياس (القيمة 5) مع طرح (0.01) ثم من كل مجال لتفادي ازدواجية القيم.

2-التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، الدوائر النسبية، لوصف أفراد عينة الدراسة.

3- النسب المئوية والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض درجة الموافقة على كل فقرة من فقرات الاستبانة ويفيد في ترتيب الفقرات حسب الفقرة الأعلى متوسط.

4 -الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت أو تركز إجابات المبحوثين.

المطلب الثالث: مجتمع البحث وعينة الدراسة.

مجتمع البحث يعرف "كل الأفراد الذين يحملون بيانات الظاهرة التي تحت الدراسة، فهو مجموع الوحدات الذي يراد منها الحصول على البيانات " أو هو مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزه عن العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي[1]، اما العينة فتعني طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن عناصر وحالات محددة يتم اختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر مفردات الدراسة وبما يتناسب وتحقيق هدف الدراسة، فالعينة تمثل مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة من أجل إجراء الدراسة عليها ومن ثم تعميم النتائج المتوصل إليها على كامل مجتمع الدراسة.

وفي دراستنا هذه يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي بريد المسيلة، أما عينة الدراسة فقد تم الاعتماد على **العينة العنقودية** والتي يتم اختيارها عندما يكون المجتمع كبير منتشر على منطقة جغرافية واسعة حيث تم توزيع الاستبيان على عدة مناطق في بلدية المسيلة تمت الإجابة عليه من قبل موظفي كل من مراكز بريد الجزائر بالمسيلة على النحو التالي: مركز بحي 924، وبريد حي 05 جويلية، و بريد حي 1000 مسكن، والبريد المركزي، حيث تم توزيع 40 استمارة وتم استرجاع منها 30 إجابة صالحة للدراسة.

المبحث الثالث: تحليل بيانات المحاور واختبار فرضيات الدراسة.

يتضمن هذا المبحث تحليل وتفسير بيانات محاور الاستبيان (البيانات الشخصية ومحاور) بالإضافة الى تحليل النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات.

المطلب الأول: تحليل وتفسير بيانات المحور الأول الاستبيان.

في هذا العنصر نقوم بتحليل المحور الأول من الاستمارة الخاصة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، من خلال تحليل متغيرات (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة المهنية، عدد الدورات التي تم الالتحاق بها في مل الإدارة الالكترونية).

[1] Morrice Angers, cite, P 28.

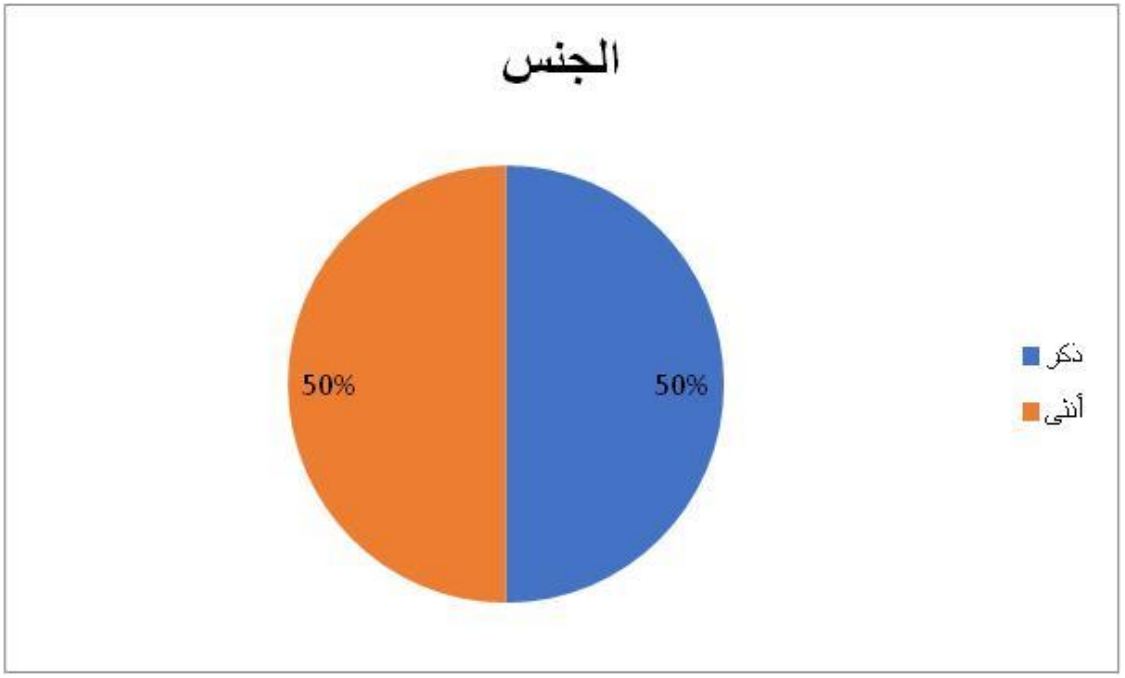
1. تحليل بيانات وفق الجنس:

الجدول رقم 2: توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	15	50%
أنثى	15	50%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبتان بناءا على مخرجات spss

الشكل رقم 3: الدوائر النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج Excel

حسب الجدول المبين أعلاه فان عينة الدراسة تتكون من 30 شخص نصفهم اناث النصف الآخر ذكور أي كلا الجنسين يمثلان 50 بالمائة، وهذا يدل على تنوع أفراد العينة من حيث الجنس.

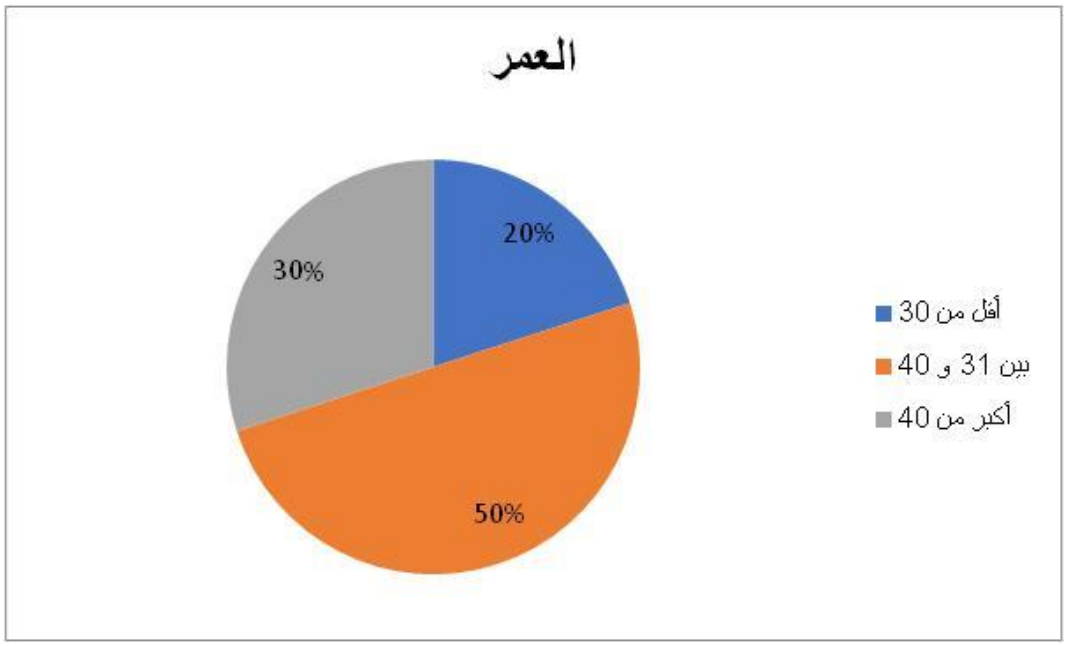
2. تحليل بيانات وفق العمر:

الجدول رقم 3: توزيع افراد العينة متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30	6	20%
بين 31 و40	15	50%
أكبر من 40	9	30%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبتان بناءا على مخرجات spss

الشكل رقم 4: الدوائر النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج Excel

حسب الجدول المبين أعلاه فان عينة الدراسة مقسمة حسب العمر الى 3فئات، حيث الفئة التي تمثل أكبر نسبة هي فئة الأفراد الذين يتراوح عمرهم بين 31 و40 سنة وعددهم 15 أي يمثلون نسبة 50 بالمائة يليهم

الفئة التي أعمارهم أكبر من 40 سنة ومجموعهم 9 أي 30 بالمائة وفي الأخير نجد 6 أفراد عمرهم أقل من 30 ويمثلون نسبة 20 بالمائة، ويدل ذلك على التنوع العمري لأفراد عينة الدراسة من جهة وأن 70% من الموظفين أفراد العينة سنهم 40 سنة فأقل (شباب) من جهة أخرى هذا يدل على أن بريد الجزائر بالمسيلة يعتمد على موارد بشرية (موظفين) شباب.

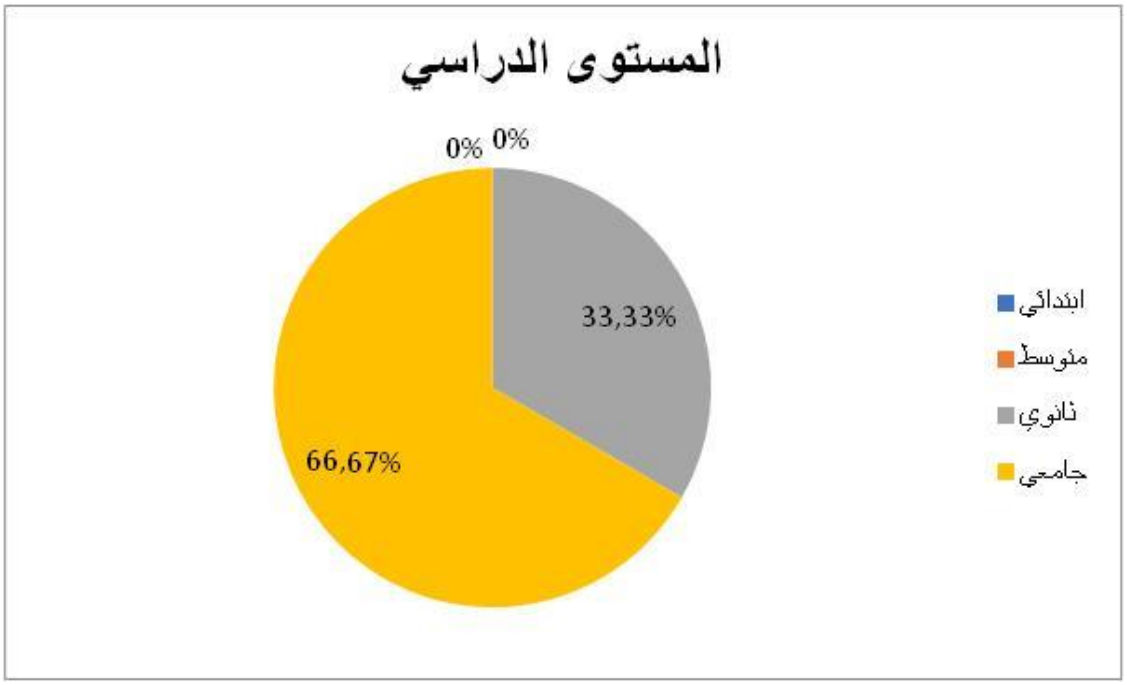
3. تحليل بيانات وفق المستوى الدراسي:

الجدول رقم 4: توزيع افراد العين حسب متغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة
ابتدائي	0	0%
متوسط	0	0%
ثانوي	10	33,33%
جامعي	20	66,67%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبان بناءا على مخرجات spss

الشكل رقم 5: يمثل الدوائر النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج Excel

الجدول رقم 3 المبين أعلاه يوضح تقسيم عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي، حيث نلاحظ ان أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى جامعي مجموعهم 20 فرد ويمثلون نسبة 66,67 بالمائة أما أصحاب المستوى الثانوي فمجموعهم 10 ويمثلون نسبة 33,33 بالمائة وفي الأخير أصحاب المستويين الابتدائي والمتوسط غير ممثلين، ويدل على أن أغلب موظفي بريد الجزائر بالمسيلة يمتلكون مستوى تعليمي عالي مما يسمح بتحسين الخدمة العمومية وهذا لضرورة الوظيفة التي تتطلب استخدام الحواسيب والبرمجيات والتكنولوجيا الحديثة.

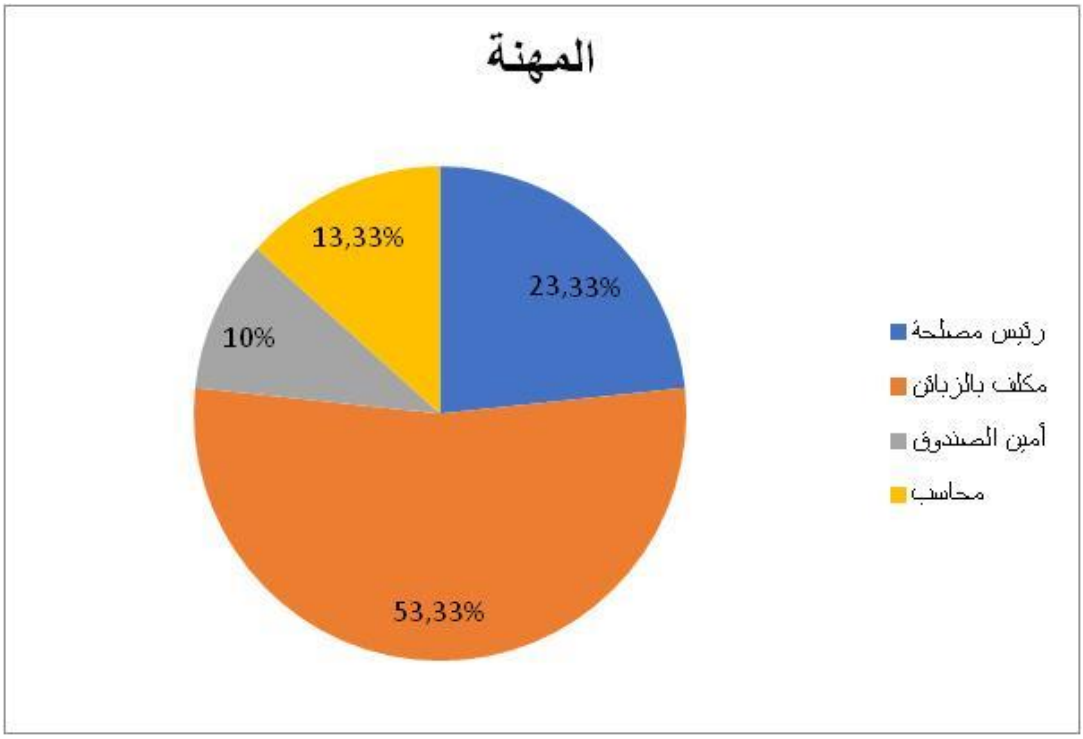
4. تحليل البيانات وفق المهنة:

الجدول رقم 05: توزيع افراد العينة حسب متغير المهنة

المهنة	التكرار	النسبة
رئيس مصلحة	7	23,33%
مكلف بالزبائن	16	53,33%
أمين الصندوق	3	10%
محاسب	4	13,33%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

شكل رقم 06: الدوائر النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج Excel

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه توزيع مفردات العينة حسب متغير المهنة، حيث نلاحظ أن أغلب المبحوثين يعملون مكلفون بالزبائن ومجموعهم 16 فرد يمثلون نسبة 53,33 بالمائة يليهم فئة رؤساء المصالح وعددهم 7 أي 23,33 بالمائة، بعدهم المحاسبون ومجموعهم 4 ويمثلون نسبة 13,33 بالمائة وفي الأخير الافراد الثلاثة الباقون هم أمناء صندوق.

5. تحليل البيانات وفق الخبرة المهنية:

الجدول رقم 06: توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	9	30,00%
من 5 الى 10	7	23,33%
من 11 الى 15	6	20,00%
أكثر من 16	8	26,67%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

الشكل رقم 07: الدوائر النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج Excel

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه توزيع مفردات العينة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نلاحظ أن أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات مجموعهم 9 ويمثلون 30 بالمائة من مجموع العينة، ثم الأفراد الذين لديهم أكثر من 16 سنة عمل ومجموعهم 8 أي 26,67 بالمائة يليهم الاشخاص أصحاب بين 5 الى 10 سنوات خبرة ومجموعهم 7 ويمثلون 23,33 بالمائة وفي الأخير فئة بين 11 الى 15 سنة خبرة ويمثلون 20%، حيث نلاحظ ان الموظفون الذين لهم خبرة مهنية من 10 سنوات فاقل لديهم النسب المئوية الأكبر بنسبة 53,33% وهذا يفسر بتوظيف الإطارات الجامعية الشابة.

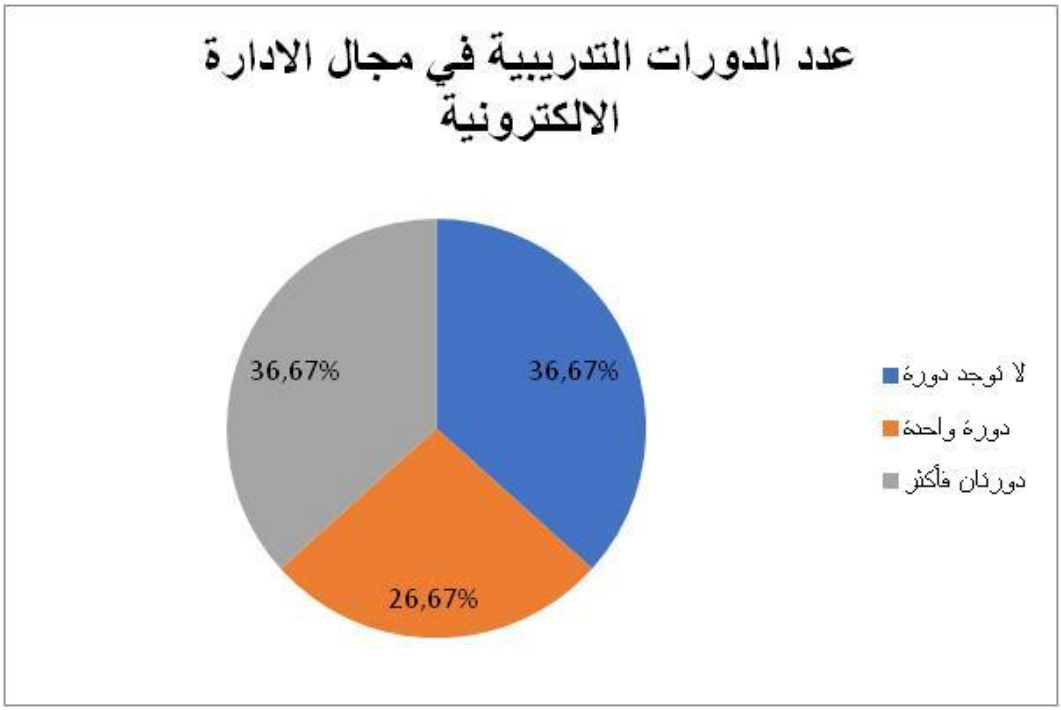
6. تحليل البيانات وفق عدد الدورات التدريبية

الجدول رقم 07: توزيع افراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية في مجال الادارة الالكترونية

عدد الدورات التدريبية في مجال الادارة الالكترونية	التكرار	النسبة
لا توجد دورة	11	36,67%
دورة واحدة	8	26,67%
دورتان فأكثر	11	36,67%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

الشكل رقم 08: الدوائر النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التكوينية



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج Excel

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن عدد العمال الذين تحصلوا على أكثر من دورتان تدريبيتان هو 11 من 30 ويمثلون نسبة 36,67 بالمائة، نفس العدد يمثل الموظفين الذين لم يتحصلوا على أي دورة تدريبية، أما من تحصلوا على دورة تدريبية واحدة فقط مجموعهم 8 ويمثلون نسبة 26,67 بالمائة. حيث نلاحظ ان النسبة الأكبر من أفراد العينة تلقوا دورات تكوينية في إدارة الالكترونية بنسبة 63,34% وهذا يدل على السعي في زيادة كفاءة الموظفين.

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المحور الثاني والثالث من الاستبيان.

أولا–تحليل وعرض نتائج عبارات المحور الثاني:

الجدول رقم 08: تحليل نتائج المحور الثاني من الاستبيان

رقم السؤال	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	اتجاه العينة
1	3	5	12	9	1	3,00	1,02	%60,00	**محايد**
2	0	8	6	6	10	3,60	1,22	%72,00	**موافق**
3	1	5	15	8	1	3,10	0,84	%62,00	**محايد**
4	2	3	11	12	2	3,30	0,99	%66,00	**محايد**
5	5	2	5	15	3	3,30	1,26	%66,00	**محايد**
6	1	1	13	11	4	3,53	0,90	%70,67	**محايد**
7	0	7	17	6	0	2,97	0,67	%59,33	**محايد**
8	1	1	7	18	3	3,70	0,84	%74,00	**موافق**

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

التحليل الكيفي:

– السؤال رقم 01: نرى بان نسبة 60% أجابوا بأنهم محايدون فيما يخص توفر ببريد الجزائر بالمسيلة على الأجهزة وعتاد الحاسوب وملحقاته بما يتناسب وفق ما تقتضي الإدارة الالكترونية؛

– السؤال رقم 02: نرى بان نسبة 72% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص توفر ببريد الجزائر القدرة على التخلي عن الاعمال الورقية والتحول الى الاعمال الالكترونية (0 ورقة)؛

– السؤال رقم 03: نرى بان نسبة 62% أجابوا بأنهم محايدون فيما يخص ان كل الأجهزة ببريد الجزائر بالمسيلة صالحة للعمل وقيد الاستخدام؛

– السؤال رقم 04: نرى بان نسبة 66% أجابوا بأنهم محايدون فيما يخص توفر ببريد الجزائر بالمسيلة على مختلف البرمجيات والمنصات التي تساعد على أداء العمل؛

– السؤال رقم 05: نرى بان نسبة 66% أجابوا بأنهم محايدون فيما يخص توفر ببريد الجزائر بالمسيلة موقع خاص على الانترنت متاح للجميع كل حسب حاجته؛

– السؤال رقم 06: نرى بان نسبة 70,67% أجابوا بأنهم محايدون فيما يخص توفر ببريد الجزائر بالمسيلة على مختلف الشبكات التي تساعد على تسهيل المهام؛

– السؤال رقم 07: نرى بان نسبة 59,33% أجابوا بأنهم محايدون بان يخضع الموظفون للتدريب المستمر وفقا للتحولات التكنولوجية ضمن إطار الإدارة الالكترونية؛

– السؤال رقم 08: نرى بان نسبة 74% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص توفر ببريد الجزائر بالمسيلة موارد بشرية ذات مهارات عالية.

الجدول رقم 09: اتجاه المحور الثاني.

المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	اتجاه البعد
3,31	5,67	%66,25	محايد

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

يتضح لنا من متوسط المحور الثاني المتمثل في الإدارة الالكترونية ان أغلب المبحوثين 66,25% كانوا محايدين لهذا المحور.

ثانيا. تحليل وعرض نتائج عبارات المحور الثالث.

الجدول رقم 10: تحليل نتائج البعد الأول(الاعتمادية) من المحور الثالث

رقم السؤال	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	اتجاه العينة
1	0	0	11	18	1	3,67	0,55	%73,33	موافق
2	0	0	13	9	8	3,83	0,83	%76,67	موافق
3	0	0	7	21	2	3,10	0,53	%76,67	موافق
4	0	0	5	22	3	3,93	0,52	%78,67	موافق

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

التحليل الكيفي:

- السؤال رقم 01: نرى بان نسبة 73,33% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص ان المؤسسة تتصف بدرجة عالية من الدقة والاعتمادية في مجال إنجاز الخدمات المقدمة للمستفيدين؛

- السؤال رقم 02: نرى بان نسبة 76,67% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص ان المؤسسة تهتم بمشاكل المستفيدين وتجيب على استفساراتهم بوضوح؛

- السؤال رقم 03: نرى بان نسبة76,67% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص ان المؤسسة تلتزم بتقديم خدماتها للمستفيدين في الموعد المحدد وبدون تأخير؛

- السؤال رقم 04: نرى بان نسبة78,67% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص ان العاملون يتمتعون بالمعرفة الكافية والكفاءة العالية للرد على استفسارات المستفيدين.

الجدول رقم 11: تحليل نتائج البعد الثاني(الاستجابة) من المحور الثالث

رقم السؤال	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	اتجاه العينة
1	0	1	9	19	1	3,67	0,61	%73,33	**موافق**
2	2	0	8	12	8	3,80	1,06	%76,00	**موافق**
3	2	0	8	12	8	4,00	0,83	%80,00	**موافق**
4	0	1	7	13	9	3,50	0,83	%70,00	**موافق**

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

التحليل الكيفي:

- السؤال رقم 01: نرى بان نسبة 73,33% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص انه يتم إرشاد وتوجيه الزبائن؛

- السؤال رقم 02: نرى بان نسبة 76,00 % أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص ان المؤسسة تعمل على إيجاد الحلول اللازمة لمشاكل المستفيدين؛

- السؤال رقم 03: نرى بان نسبة80,00% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص انه يتم تقديم الخدمة في كل وقت؛

- السؤال رقم 04: نرى بان نسبة70,00% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص انه يتم الاستجابة لطلبات المستفيدين بسرعة بدقة متناهية.

الجدول رقم 12: تحليل نتائج البعد الثالث(الامان) من المحور الثالث

رقم السؤال	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	اتجاه العينة
1	2	2	9	9	8	3,63	1,16	%72,67	موافق
2	2	0	7	11	10	3,90	1,09	%78,00	موافق
3	8	6	4	9	3	2,77	1,41	%55,33	محايد
4	0	1	17	11	1	3,40	0,62	%68,00	موافق

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

التحليل الكيفي:

- السؤال رقم 01: نرى بان نسبة 72,67%أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص ان توفر المؤسسة للمستفيدين جو آمن يخلو من المخاطر؛

- السؤال رقم 02: نرى بان نسبة 78,00%أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص ان المؤسسة توفر الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين؛

- السؤال رقم 03: نرى بان نسبة 55,33%أجابوا بأنهم محايدون فيما يخص ان توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعاملين فيها مما يزيد من جودة خدمة المستفيدين؛

- السؤال رقم 04: نرى بان نسبة68,00% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص انه يتم تحسين المعلومات بشكل دوري.

الجدول رقم 13: تحليل نتائج البعد الرابع (التعاطف) من المحور الثالث

رقم السؤال	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	اتجاه العينة
1	0	2	15	6	7	3,60	0,93	%72,00	موافق
2	0	2	9	16	3	3,67	0,76	%73,33	موافق
3	0	1	18	9	2	3,40	0,67	%68,00	موافق
4	0	0	4	18	8	4,13	0,63	%82,67	موافق

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

التحليل الكيفي:

– السؤال رقم 01: نرى بان نسبة 72,00 %أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص ان توحي المؤسسة للمستفيد بالاهتمام الواسع من خلال توفير خدماته ومتطلباته وكأنه مستفيدها الوحيد؛

– السؤال رقم 02: نرى بان نسبة 73,33%أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص انه يتوفر لدى الموظفين القدرة على استيعاب الجمهور وتقدير ظروفهم؛

– السؤال رقم 03: نرى بان نسبة 68,00%أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص ان يمنح موظفو المؤسسة العناية والانتباه الفردي للمستفيد؛

– السؤال رقم 04: نرى بان نسبة82,00% أجابوا بأنهم موافقون فيما يخص ان يتمتع العاملين بحسن الخلق واللباقة في التعامل مع المستفيدين.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

أولا–اختبار الفرضية الأولى:

–H0 لا يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الاعتمادية ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05.

–H1 يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الاعتمادية ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05.

للتأكد من قبول او عدم قبول الفرضية الأولى نستخدم معامل الارتباط بيرسون (Pearson) واختبار ستيودنت (T–Test)، حيث اظهر الاختبار النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 14: نتائج اختبار الفرضية الاولى

معامل الارتباط R= 0.710						
عدد الافراد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	النسبة	اتجاه البعد	Sig T
30	3.82	1.89	9.454	%76.33	موافق	0.000
Mean normative=3,19. DF= $\alpha \leq 0.05$						

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي: قيمة معامل الارتباط الثنائي بين المحور الثاني الإدارة الالكترونية وبعد الاعتمادية من المحور الثالث قدرت **R= 0.710** ما يعادل **71%** ارتباط طردي قوي، وبمتوسط حسابي هو: **3,82** تنتمي الى مجال **(3,4-4,2)** ونسبة **76,33%** تدل على درجة الموافقة، وانحراف معياري يساوي **1,89** وهو أكبر من **1** الصحيح يدل على تشتت الإجابات، اما القيمة المعنوية لاختبار ستودنت (T Test) فقد كانت عند مستوى (0.000) وهي اقل من القيمة المعيارية (0.05) أي ان قيمة المتوسط الحسابي دالة إحصائيا، وعليه تم قبول الفرضية الأولى للدراسة المتمثلة في " **يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الاعتمادية ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05**"

ثانيا- اختبار الفرضية الثانية:

- H0 لا يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الاستجابة ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05.

- H1 يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الاستجابة ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05.

للتأكد من قبول او عدم قبول الفرضية الثانية نستخدم معامل الارتباط بيرسون (Pearson) واختبار ستيودنت (T-Test)، حيث اظهر الاختبار النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 15: نتائج اختبار الفرضية الثانية

معامل الارتباط R= 0.722						
عدد الافراد	**المتوسط**	**الانحراف المعياري**	**قيمة T**	**النسبة**	**اتجاه البعد**	**Sig T**
30	3,74	2,54	6.400	74,83%	موافق	0.000
Mean normative=3,19. DF= $\alpha \leq 0.05$						

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي: قيمة معامل الارتباط الثنائي بين المحور الثاني الإدارة الالكترونية وبعد الاعتمادية من المحور الثالث قدرت **R= 0,722** ما يعادل **72,2%** ارتباط طردي قوي، وبمتوسط حسابي هو: **3,74** تنتمي الى مجال **(3,4-4,2)** ونسبة **74,83%** تدل على درجة

الموافقة، وانحراف معياري يساوي **2,54** وهو أكبر من **1** الصحيح يدل على تشتت الإجابات، اما القيمة المعنوية لاختبار ستودنت (T Test) فقد كانت عند مستوى (0.000) وهي اقل من القيمة المعيارية (0.05) أي ان قيمة المتوسط الحسابي دالة إحصائيا، وعليه تم قبول الفرضية الثانية للدراسة المتمثلة في " **يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الاستجابة ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05**"

ثالثا-اختبار الفرضية الثالثة:

H0- لا يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الامان ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05.

H1- يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الامان ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05.

للتأكد من قبول او عدم قبول الفرضية الثالثة نستخدم معامل الارتباط بيرسون (Pearson) واختبار ستيودنت (T-Test)، حيث اظهر الاختبار النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 16: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

معامل الارتباط R= 0.788						
عدد الافراد	**المتوسط**	**الانحراف المعياري**	**قيمة T**	**النسبة**	**اتجاه البعد**	**Sig T**
30	3,52	2,47	2.525	%70,44	موافق	0.017
Mean normative=3,19. DF= $\alpha \leq 0.05$						

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي: قيمة معامل الارتباط الثنائي بين المحور الثاني الإدارة الالكترونية وبعد الاعتمادية من المحور الثالث قدرت **R=0,788** ما يعادل **78,8%** ارتباط طردي قوي، وبمتوسط حسابي هو: **3,52** تنتمي الى مجال **(3,4-4,2)** ونسبة **76,33%** تدل على درجة الموافقة، وانحراف معياري يساوي **2,47** وهو أكبر من **1** الصحيح يدل على تشتت الإجابات، اما القيمة المعنوية لاختبار ستودنت (T Test) فقد كانت عند مستوى (0,017) وهي اقل من القيمة المعيارية (0.05)

أي ان قيمة المتوسط الحسابي دالة إحصائيا، وعليه تم قبول الفرضية الثالثة للدراسة المتمثلة في " **يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار الامان ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05**"

رابعا- اختبار الفرضية الرابعة:

- H0 لا يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار التعاطف ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05.

-H1 يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار التعاطف ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05.

للتأكد من قبول او عدم قبول الفرضية الرابعة نستخدم معامل الارتباط بيرسون (Pearson) واختبار ستيودنت (T-Test)، حيث اظهر الاختبار النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 17: نتائج اختبار الفرضية الرابعة

معامل الارتباط R= 0.279						
عدد الافراد	**المتوسط**	**الانحراف المعياري**	**قيمة T**	**النسبة**	**اتجاه البعد**	**Sig T**
30	**3,70**	**1,81**	**8.482**	**%74**	**موافق**	**0.000**
Mean normative=3,19. DF= $\alpha \leq 0.05$						

المصدر: من اعـداد الطالبــتان بناءا على مخرجات spss

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي: قيمة معامل الارتباط الثنائي بين المحور الثاني الإدارة الالكترونية وبعد الاعتمادية من المحور الثالث قدرت **R=0,279** ما يعادل **27,9%** ارتباط طردي، وبمتوسط حسابي هو: **3,70** تنتمي الى مجال **(4,2-3,4)** ونسبة **74%** تدل على درجة الموافقة، وانحراف معياري يساوي **1,81** وهو أكبر من **1** الصحيح يدل على تشتت الإجابات، اما القيمة المعنوية لاختبار ستودنت (T Test) فقد كانت عند مستوى (0,000) وهي اقل من القيمة المعيارية (0.05) أي ان قيمة المتوسط الحسابي دالة إحصائيا، وعليه تم قبول الفرضية الرابعة للدراسة المتمثلة في " **يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين معيار التعاطف ببريد الجزائر بالمسيلة عند مستوى معنوية 0,05**" .

الجدول رقم 18: نتائج ارتباط بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

الإدارة الالكترونية / جودة الخدمة العمومية	الارتباط	الدلالة
البعد الأول معيار الاعتمادية	0,710	0,000
البعد الثاني معيار الاستجابة	0,722	0,000
البعد الثالث معيار الامان	0,788	0,017
البعد الرابع معيار التعاطف	0,279	0,000

علاقة الارتباط ذات دلالة عند مستوى 0.01 **المصدر: من اعـداد الطالبــة بناءا على مخرجات spss**

ومنه نستنتج أنه يوجد دور للإدارة الإلكترونية في تحسين جميع المعايير السابقة (معيار الاعتمادية، معيار التعاطف، معيار الاستجابة، معيار الأمان) في جودة الخدمة العمومية في بريد الجزائر المسيلة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية "**يوجد دور للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببريد الجزائر المسيلة.**

خلاصة الفصل:

ما يمكن استخلاصه في نهاية هذا الفصل أن الدراسة الميدانية تمثلت في استبانة تتكون من ثلاث محاور مكونين من مجموعة من العبارات، وللقيام بالتحليل الإحصائي لفقرات الاستبيان تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، وشملت الدراسة عينة من المجتمع تتكون من 30 فردا متمثلين في موظفي بريد الجزائر بالمسيلة، من أجل معرفة آرائهم حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة وتم تحليل الاستبيان باستخدام برنامج Spss .

من خلال تحليل نتائج الاستبيان تم التوصل إلى أن الإدارة الالكترونية تنعكس بالإيجاب على (جودة) الخدمة العمومية في بريد الجزائر بالمسيلة.

الخاتمة

الخاتمة:

ان استخدام الأمثل للإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية لمختلف الأجهزة، والمعدات، وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يقدم حلولا للتعقيدات والمشاكل التي تعترض الإدارة العمومية، كما يخلق نمط جديد من الخدمة العمومية يدعم النزاهة، الشفافية، العدالة، سرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية وكذا تفعيل معايير جودة الخدمة العمومية داخل مراكز والمؤسسات العمومية.

ومن خلال الدراسة الميدانية لبريد الجزائر بالمسيلة توصلنا إلى مجموعة من النتائج ووفقها قدمنا اقتراحات وتوصيات.

1. النتائج:

- تطور مفهوم الإدارة الالكترونية وتشعبه وهذا من خلال التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- افتقار بريد الجزائر بالمسيلة العديد من الأجهزة ومعدات وبرامج وشبكات؛
- عدم شعور موظفي بريد الجزائر بالمسيلة بالأمان الوظيفي؛
- تلقي موظفي بريد الجزائر بالمسيلة عدد قليل من الدورات التدريبية؛
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تلبية احتياجات المواطن من خدمات بشكل فعال، حيث تختصر الوقت و الجهد على المواطن الراغب في تلقي الخدمة العمومية؛
- للإدارة الإلكترونية دور إيجابي في تحسين جودة الخدمة العمومية ببريد الجزائر بالمسيلة؛
- للإدارة الالكترونية دور إيجابي في تحسين معايير (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) جودة الخدمة العمومية ببريد الجزائر بالمسيلة.

الاقتراحات:

انطلاقا من النتائج المتعلقة بالمؤسسة يمكن اقتراح التوصيات التالية:

- ضرورة القيام بدورات تدريبية دورية في مجال الإدارة الإلكترونية وأساليب تحسين الخدمة العمومية، لمواكبة أخر التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال تقديم الخدمة العمومية وخاصة في بريد الجزائر بالمسيلة؛
- ضرورة تطوير وتحديث البنية التحتية من أجهزة ومعدات وبرامج وشبكات باستمرار، ومواكبتها للتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

– الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال الإدارة الإلكترونية، من خلال الاحتكاك والشراكة، والقيام بدورات وندوات دولية خاصة بالإدارة الإلكترونية ودورها في الوصول إلى جودة الخدمة العمومية؛

– ضرورة الاهتمام أكتر من طرف المنظمات العمومية الخدمية بالزبائن من خلال الاستماع إلى آرائهم، وملاحظاتهم لنوعية الخدمات المقدمة، والعمل على تحسين وتطوير الخدمات باستمرار؛

– القيام بندوات وأيام مفتوحة، للمواطنين من أجل تعريفهم أكثر بأسلوب الإدارة الإلكترونية وكيفية استخدامها.

– على المؤسسة توفير الأمان الوظيفي للعاملين فيها من اجل زيادة جودة خدمة المستفيدين؛

2. أفاق الدراسة:

في نهاية بحثنا نقترح المواضيع التالية:

– متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؛

– معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعات العمومية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا الكتب:

1. احمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الاولى، 2014.

2. الطائي والعلاق، تسويق الخدمات، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

3. امين ساعتي، تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس ثم الماجستير ثم الدكتوراه، الطبعة الثانية، المركز السعودية للدراسات الاستراتيجية، السعودية، 2002.

4. حرحوش المفرجي، عادل وآخرون، الإدارة الالكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر 2007.

5. زكي خليل مساعد، تسويق الخدمات وتطبيقها، دار المناهج عثمان، عمان، الاردن، 2002.

6. عليان ربحي مصطفى، غنيم عثمان محمد، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

7. ماجد بن عبد الله الحسن، الإدارة الالكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي (ضرورة ملحة في ظل الثروة العلمية التكنولوجية)، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث للتوزيع، القاهرة، مصر،2011.

8. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان بوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2014.

9. مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2015.

10. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، دار البازوري، عمان، الاردن، 2009.

ثانيا: المذكرات ورسائل التخرج

1. بدرية بنت فهد سبيل الحربي، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة والحلول المقترحة لها، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية، 2015.

2. حطيبة عبد المالك، لخضاري عبد الغاني، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة حالة برج بوعريريج، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، 2022/2021.

3. حيمر حكيمة، دومي حورية، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية–دراسة ميدانية لبلدية المسيلة–، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019/2018.

4. رباحي حميدة، تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية عامة، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد اكلى محند الحاج، البويرة، 2018/2017.

5. ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، معهد البحوث والدراسات التربوية، القاهرة، 2011.

6. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية (دراسة حالة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة)، أطروحة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015.

7. محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.

8. مسعودي مسعودة، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة،2018 /2017.

9. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المميز، مذكرة ماجستير في علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2012.

ثالثا: المجلات

1. السبئي، الصادق، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد 97، 2017.

2. حسن باكي، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات، العدد 23، 2006.

3. خالدي محمد، جغام سعاد، أثر تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على خدمة العمومية، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، العدد 01، جامعة الجلفة، الجلفة، الجزائر، 2022.

4. بربار نور الدين، مشري مريم، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمة المالية–دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 01، العدد 01 جامعة البليدة 02، البليدة، الجزائر، 2016.
5. بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة البريد الجزائر لولاية المدية، مجلة الاكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 02، المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، جامعة الجزائر، الجزائر، 2020.
6. ديدوش هجرة، حريري عبد الغني، أهمية ومجالات تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العامة، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 7، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، 2021.
7. رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، جامعة بشار، بشار، الجزائر، 2017.
8. غانم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 05، العدد 02، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي القليعة، تيبازة، الجزائر، 2005.
9. غصون مدلول، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 3، العدد 2، جامعة الفراهيدي، بغداد، العراق، 2022.
10. مفتاح حرشون، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية والتحديات الالكترونية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، سطيف، الجزائر، 2018.
11. مهدي مراد، يحياوي نصيرة، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 03، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2017.
12. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة بسكرة، بسكرة، الجزائر، 2011.
13. هدى عباس قدير، ميسون عدنان حامد، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية: جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا، مجلة الأستاذ، المجلد 02، العدد 210، جامعة بغداد، بغداد، العراق، 2014.
14. هيم الفيلكاوي، الحكومة الالكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، الكويت، الكويت، 2002.

رابعا: المراسيم

1. المرسوم الرئاسي رقم 415/12 المؤرخ في 11 ديسمبر 2012، يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد باديس أبابا، بتاريخ 31 يناير 2011، الجريدة الرسمية، العدد 68.

خامسا: المواقع الالكترونية

1. نور الدين شنوفي، "**دروس في المناجمنت العمومي**" على الموقع

https: //www.hopital-dz.com/upload/12- Managment_publique_administrateur.pdf/article/2017

المراجع اجنبية

1. Lovelock et Al, Marketing des services, 6me édition, Pearson Enduction, Paris, 2008.

2. Irwin, D. Richard, Customer Service, 2 nd Ed., McGraw-Hill, Unted Stat, 2002.

3. Morrice Angers, Initiation pratique Alamèthdologie des Science Humain, Alger : Casbah, 1997.

الملاحـق

الملحق رقم: 01

بسم الله الرحمان الرحيم

جامعة المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يطيب لي ان اضع بين يديكم هذا الاستبيان الذي أُعد بهدف الحصول على البيانات المتعلقة بدراسة عنوانها: **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية**، وذلك ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تسيير عمومي جامعة المسيلة.

لذلك ارجو التكرم بتخصيص جزء من وقتكم الثمين لتعبئة الاستمارة المرافقة، مع مراعاة الدقة في الاجابة عن الاسئلة المطروحة، علما بأن ما تقدمونه من آراء سوف يحظى بالسرية التامة، ولن يستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

"**شاكرين لكم حسن تعاونكم**"

المحور الأول: البيانات الشخصية

ضع علامة(x) أمام الاجابة التي تراها مناسبة:

السن: اقل من 30 سنة ☐ من 31-40 ☐ أكثر من 40 ☐

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

المستوى التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الوظيفة: رئيس مصلحة ☐ مكلف بالزبائن ☐ امين الصندوق ☐ محاسب ☐

الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات ☐ من5-10 ☐ من 11-15 ☐ أكثر من 16 ☐

عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية: لا توجد أي دورة ☐ دورة واحدة ☐ دورتان فأكثر ☐

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية					
الفقرة	**اعارض بشدة**	**اعارض**	**محايد**	**موافق**	**موافق بشدة**
يتوفر بريد الجزائر بالمسيلة على الأجهزة وعتاد الحاسوب وملحقاته بما يتناسب وفق ما تقتضي الإدارة الالكترونية					
يتوفر بالبريد الجزائر القدرة على التخلي عن الاعمال الورقية والتحول الى الاعمال الالكترونية (0 ورقة)					
كل الأجهزة ببريد الجزائر بالمسيلة صالحة للعمل وقيد الاستخدام					
يتوفر ببريد الجزائر بالمسيلة على مختلف البرمجيات والمنصات التي تساعد على أداء العمل					
يتوفر ببريد الجزائر بالمسيلة موقع خاص على الانترنت متاح للجميع كل حسب حاجته					
يتوفر ببريد الجزائر بالمسيلة على مختلف الشبكات التي تساعد على تسهيل المهام					
يخضع الموظفون للتدريب المستمر وفقا للتحولات التكنولوجية ضمن إطار الإدارة الالكترونية					

تتوفر موارد بشرية ذات مهارات عالية					

المحور الثالث: جودة الخدمة العمومية					
البعد الأول: معيار الاعتمادية في جودة الخدمة العمومية					
الفقرة	**اعارض بشدة**	**اعارض**	**حايد**	**موافق**	**موافق بشدة**
تتصف المؤسسة بدرجة عالية من الدقة والاعتمادية في مجال إنجاز الخدمات المقدمة للمستفيدين					
تهتم المؤسسة بمشاكل المستفيدين وتجيب على استفساراتهم بوضوح					
تلتزم المؤسسة بتقديم خدماتها للمستفيدين في الموعد المحدد وبدون تأخير					
يتمتع العاملون بالمعرفة الكافية والكفاءة العالية للرد على استفسارات المستفيدين					
البعد الثاني: معيار الاستجابة في جودة الخدمة العمومية					
يتم إرشاد وتوجيه الزبائن					
تعمل المؤسسة على إيجاد الحلول اللازمة لمشاكل المستفيدين					
يتم تقديم الخدمة في كل وقت					
يتم الاستجابة لطلبات المستفيدين بسرعة بدقة متناهية					
البعد الثالث: معيار الأمان في جودة الخدمة العمومية					
توفر المؤسسة للمستفيدين جو آمن يخلو من المخاطر					

توفر المؤسسة الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين					
توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعاملين فيها مما يزيد من جودة خدمة المستفيدين					
يتم تحسين المعلومات بشكل دوري					
البعد الرابع: معيار التعاطف في جودة الخدمة العمومية					
توحي المؤسسة للمستفيد بالاهتمام الواسع من خلال توفير خدماته ومتطلباته وكأنه مستفيدها الوحيد					
يتوفر لدى الموظفين القدرة على استيعاب الجمهور وتقدير ظروفهم					
يمنح موظفو المؤسسة العناية والانتباه الفردي للمستفيد					
يتمتع العاملين بحسن الخلق واللباقة في التعامل مع المستفيدين					

الملحق رقم: 02

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Boudiaf u M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département: .....

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): جبايلي دنيازاد المولود(ة) بتاريخ: 11/11/1999 ب: المسيلة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أو ر.س.) رقم: 208336450 الصادرة بتاريخ: 26/09/2022 عن: بلدية المسيلة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: تسيير عمومي خلال السنة الجامعية 2022/2023

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة - بريد الجزائر بالمسيلة -

.....

.....

أصرح بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023.06.06

التوقيع و البصمة

.....

*يحرر كل طالب (ة) تصريحا فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد
**يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: تسيير عمومي

Université Mohamed Boudiaf's M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Département: .....

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة)": حنان ضيف ..... المولود(ة) بتاريخ: 1996/06/22 بـ: علية عين الخضراء

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (او رخص) رقم: 200336[illegible] الصادرة بتاريخ: 2020/12/[illegible] عن: علية عين الخضراء

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم مالية تخصص: تسيير عمومي خلال السنة الجامعية: 2022

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان": دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمة العمومية .....

.....

.....

أصرح بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: ...../...../.....

التوقيع و البصمة

*يحرر كل طالب (ة) تصريحا فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد.

**يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

الملحق رقم: 03

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم :علوم التسيير

ر.ق: ...../...../..... المسيلة في:.....

إلى السيد: رئيس مؤسسة بريد
المسيلة ابن باديس
إمضاء والي رابح

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التربص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار انفتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعدادمذكرات التخرج ، التي تدخل ضمن متطلبات نيل **شهادة الماستر** في شعبة: علوم التسيير ..... تخصص :تسيير عمومي.....

فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تربصهم الميداني بمؤسستكم.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و/ ر.س	الإمضاء
01	بعيبا دنيازاد	173508101	002335400	
02	ضيقا دنيا	171735098	00093 8644	

عنوان المذكرة: دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة بريد الجزائر بالمسيلة -

المشرف(الاسم و اللقب و الإمضاء)	هيئة التربص (الإمضاء والختم)	رئيس القسم(الإمضاء والختم)
بوداع أمنية	رئيس مؤسسة بريد المسيلة ابن باديس إمضاء والي رابح	

الملحق رقم: 04

المحور 2: الإدارة الالكترونية.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
M1	30	3,00	1,017	,186
M2	30	3,60	1,221	,223
M3	30	3,10	,845	,154
M4	30	3,30	,988	,180
M5	30	3,30	1,264	,231
M6	30	3,53	,900	,164
M7	30	2,97	,669	,122
M8	30	3,70	,837	,153

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
M1	,000	29	1,000	,000	-,38	,38
M2	2,693	29	,012	,600	,14	1,06
M3	,648	29	,522	,100	-,22	,42
M4	1,663	29	,107	,300	-,07	,67
M5	1,300	29	,204	,300	-,17	,77
M6	3,247	29	,003	,533	,20	,87
M7	-,273	29	,787	-,033	-,28	,22
M8	4,583	29	,000	,700	,39	1,01

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
محور2	30	26,5000	5,66751	1,03474

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 24

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
2محور	2,416	29	,022	2,50000	,3837	4,6163

المحور الثالث: جودة الخدمة العمومية.

1. البعد الأول: معيار الاعتمادية

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
B11	30	3,67	,547	,100
B12	30	3,83	,834	,152
B13	30	3,83	,531	,097
B14	30	3,93	,521	,095

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
B11	6,679	29	,000	,667	,46	,87
B12	5,473	29	,000	,833	,52	1,14
B13	8,601	29	,000	,833	,64	1,03
B14	9,815	29	,000	,933	,74	1,13

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
1بعد	30	15,2667	1,89251	,34552

2. البعد الثاني: معيار الاعتمادية.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
B21	30	3,67	,606	,111
B22	30	3,80	1,064	,194
B23	30	4,00	,830	,152
B24	30	3,50	,861	,157

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
B21	6,021	29	,000	,667	,44	,89
B22	4,120	29	,000	,800	,40	1,20
B23	6,595	29	,000	1,000	,69	1,31
B24	3,181	29	,003	,500	,18	,82

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
بعد2	30	14,9667	2,53912	,46358

3. البعد الثالث: معيار الأمان.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
B31	30	3,63	1,159	,212
B32	30	3,90	1,094	,200
B33	30	2,77	1,406	,257
B34	30	3,40	,621	,113

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
B31	2,993	29	,006	,633	,20	1,07
B32	4,506	29	,000	,900	,49	1,31
B33	-,909	29	,371	-,233	-,76	,29
B34	3,525	29	,001	,400	,17	,63

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
بعد3	30	13,7000	3,68735	,67321

4. البعد الرابع: معيار التعاطف.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
B41	30	3,60	,932	,170
B42	30	3,67	,758	,138
B43	30	3,40	,675	,123
B44	30	4,13	,629	,115

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
B41	3,525	29	,001	,600	,25	,95
B42	4,817	29	,000	,667	,38	,95
B43	3,247	29	,003	,400	,15	,65
B44	9,872	29	,000	1,133	,90	1,37

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
بعد4	30	14,8000	1,80803	,33010

اختبار الفرضية الاولى

Corrélations

		محور2	بعد1 من محور 3
محور2	Corrélation de Pearson	1	,710**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	30	30
بعد1 من محور 3	Corrélation de Pearson	,710**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 12

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
بعد1	9,454	29	,000	3,26667	2,5600	3,9733

اختبار الفرضية الثانية

Corrélations

		محور2	بعد2 من محور 3
محور2	Corrélation de Pearson	1	,722**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	30	30
بعد2 من محور 3	Corrélation de Pearson	,722**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 12

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
بعد2	6,400	29	,000	2,96667	2,0185	3,9148

اختبار الفرضية الثالثة

Corrélations

		محور2	بعد3 من محور 3
محور2	Corrélation de Pearson	1	,780**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	30	30
بعد3 من محور 3	Corrélation de Pearson	,780**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 12

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
بعد3	2,525	29	,017	1,70000	,3231	3,0769

اختبار الفرضية الرابعة

Corrélations

		محور2	بعد4 من محور 3
محور2	Corrélation de Pearson	1	,279
	Sig. (bilatérale)		,135
	N	30	30
بعد4 من محور 3	Corrélation de Pearson	,279	1
	Sig. (bilatérale)	,135	
	N	30	30

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 12

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
بعد4	8,482	29	,000	2,80000	2,1249	3,4751

تم بحمد الله