



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

التخصص: اتصال و علاقات عامة

شعبة: علوم إعلام و اتصال

مشروع مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية

"دراسة ميدانية على عينة من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم"

تحت إشراف الأستاذ:

د. العربي بوعمامة

من إعداد الطالبين:

مقيدش عبد القادر

قبايلي إلياس

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الصفة

الجامعة الأصلية

الاسم و اللقب

رئيسا

مستغانم

مقررا

مستغانم

د. بوعمامة العربي

مناقشا

مستغانم

الموسم الجامعي: 2025/2024



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

التخصص: اتصال و علاقات عامة

شعبة: علوم إعلام و اتصال

مشروع مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية

"دراسة ميدانية على عينة من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم"

تحت إشراف الأستاذ:

د. العربي بوعمامة

من إعداد الطالبين:

مقيدش عبد القادر

قبايلي إلياس

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم و اللقب	الجامعة الأصلية	الصفة
د.خالدي أمينة	مستغانم	رئيسة
د. بوعمامة العربي	مستغانم	مقررا
د. صفاح أمال	مستغانم	مناقشا

الموسم الجامعي: 2025/2024

الشكر والتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"لا يشكر الله من لا يشكر الناس" رواه أحمد البخاري.

وعملا بهذا الحديث واعتراف بالجميل نحمد الله عز وجل ونشكره على أن وفقنا في إتمام هذا العمل المتواضع.

ونتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المؤطر "العربي بوعمامة" الذي رافقنا طيلة هذا البحث وأمدنا بالمعلومات والنصائح القيمة راجين من الله عز وجل الصحة والعافية

وأخيرا لا يفوتنا أن نعبر عن بالغ تحياتنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا البحث المتواضع.

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم وميزنا بالعقل الذي يسير طريقنا، الحمد لله الذي بنعمته
تتم الصالحات

أهدي هذا العمل

إلى من كان سبب وجودي إلى أمي ها قد أكملت المشوار الذي لطالما تمنيت بلوغه

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى من وضع كال ثقته بي أبي الغالي

إلى من جمعني بهم رحم واحد وشاركوني فرحة النجاح وكانوا السند الدائم لي إخوتي

إلى جميع من ساندني طيلة مشواري الدراسي.

إلى من شاركني جميع أوقاني حلوها ومرها.

إياد

الإهداء

بسم خالقي وميسر أمور الله كل الحمد والامتنان

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوظا
بالتسهيلات لكنني فعلتها

أهدي تخرجي إلى من أحمل إسمه بكل فخر إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي
طريق العلم
"أبي الغالي"

بعد فضل الله من أن عليه يعود له، ذلك الرجل الذي سعى طول حياته لكي نكون أفضل
منه إلى اليد الخفية التي أزلت عن طريقي الأشواك، ومن تحملت كل لحظة أمل مررت بها
وسانتدتي عند ضعفي وهزلي إلى
"امي الحبيبة"

إلى جميع إخوتي

وإلى كل أصدقائي

أنا ممتن للجميع ما كنت لأصل لولا فشلكم بعد الله.

عبد القادر

ملخص الدراسة

تهدف هذه المذكرة إلى دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم لزيائنها، باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي، تقدم خدمات اتصالية أساسية تمس مختلف فئات المجتمع.

كما تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث المسحية الوصفية، وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة قصدية مكونة من (80 مفردة)، ومن بين أهم النتائج المتحصل عليها نجد أن تفعيل الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم قد حقق خطوات إيجابية نحو تحسين الخدمات، لكنه لا يزال يحتاج تطوير تقني وتنظيمي أكبر من أجل الوصول إلى مستوى عالي من رضا الزبائن وفعالية الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: دور، الإدارة، الإدارة الإلكترونية، الخدمات العمومية، مؤسسة اتصالات الجزائر.

summary

This memorandum aims to study and analyze the role of e-government in improving the public services provided by Algeria Telecom, Mostaganem branch, to its customers. As a public institution of an economic nature, it provides basic communications services that affect various segments of society.

This study is also included in the descriptive survey research, and the questionnaire tool was relied upon to collect data from a purposive sample consisting of (80 individuals). Among the most important results obtained, we find that the activation of electronic management in the Algerian Telecommunications Corporation, Mostaganem branch, has achieved positive steps towards improving services. However, it still requires further technical and organizational development to achieve a high level of customer satisfaction and public service effectiveness.

Keywords: role, management, e-government, public services, Algeria Telecom

فقه العسر والمضيق

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	مقدمة
الجانب المنهجي للدراسة	
02	الإشكالية
03	تساؤلات
03	أسباب اختيار الموضوع
04	أهداف الدراسة
04	أهمية الدراسة
05	تحديد المفاهيم
07	منهج الدراسة وأدواته
09	مجتمع البحث والعينة

09	حدود الدراسة	9
10	الدراسات السابقة	10
الجانب النظري للدراسة		
13	الفصل الأول: مدخل عام إلى الإدارة الإلكترونية	
14	مفهوم الإدارة الإلكترونية وخصائصها	1
18	عناصر الإدارة الإلكترونية	2
19	دوافع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية	3
20	متطلبات الإدارة الإلكترونية	4
23	أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية	5
26	الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية	
27	مفهوم الخدمة العمومية	1
28	أنواع الخدمات العمومية	2
29	مبادئ الخدمات العمومية	3
31	دور الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة وفعالية لتحسين الخدمة العمومية	4
32	معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية	5
الجانب الميداني للدراسة		
35	تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر	1
36	وظائف وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر	2

38	عرض وتحليل نتائج الدراسة	3
60	عرض النتائج العامة للدراسة	4
62	مناقشة نتائج الدراسة على ضوء التساؤلات	5
65	خاتمة	
66	توصيات واقتراحات	
67	قائمة المراجع	
70	قائمة الملاحق	

فقه الرسم الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
38	جدول يوضح توزيع العينة حسب الجنس	1
39	جدول يوضح توزيع العينة حسب السن	2
40	جدول يوضح مدى تواصل المؤسسة مع المبحوثين	3
41	جدول يوضح طريقة تواصل المؤسسة مع المبحوثين	4
42	جدول يوضح في حال وجود مشاكل أو أعطال عل يتم إعلام المبحوثين	5
43	جدول يوضح إن كان يتم حل العطل فورا	6
44	جدول يوضح اعتماد المؤسسة على خدمات الدفع الإلكتروني	7
45	جدول يوضح وسائل الدفع التي يعتمد عليها المبحوثين في عملية التعبئة	8
46	جدول يوضح تقييم المبحوثين للخدمات الإلكترونية التي توفرها المؤسسة	9
47	جدول يوضح تقييم المبحوثين لأداء الإدارة الحالية	10
48	جدول يوضح تقييم الرد والاستجابة عن طلب الخدمة العمومية من المؤسسة	11
49	جدول يوضح مدى تولي المؤسسة الاهتمام الشخصي عند التعامل مع الزبائن	12
50	جدول يوضح مدى تسهيل الإدارة الإلكترونية في الحصول على الخدمات العمومية لاتصالات الجزائر	13
51	جدول يوضح مدى رضا الزبائن الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسة	14
52	جدول يوضح رأي المبحوثين للتغيير في خدمات المؤسسة	15

فهرس الأقال

الصفحة	العنوان	الرقم
38	شكل يوضح توزيع العينة حسب الجنس	1
39	شكل يوضح توزيع العينة حسب السن	2
40	شكل يوضح مدى تواصل المؤسسة مع المبحوثين	3
41	شكل يوضح طريقة تواصل المؤسسة مع المبحوثين	4
42	شكل يوضح في حال وجود مشاكل أو أعطال هل يتم إعلام المبحوثين	5
43	شكل يوضح إن كان يتم حل العطل فورا	6
44	شكل يوضح اعتماد المؤسسة على خدمات الدفع الإلكتروني	7
45	شكل يوضح وسائل الدفع التي يعتمد عليها المبحوثين في عملية التعبئة	8
46	شكل يوضح تقييم المبحوثين للخدمات الإلكترونية التي توفرها المؤسسة	9
47	شكل يوضح تقييم المبحوثين لأداء الإدارة الحالية	10
48	شكل يوضح تقييم الرد والاستجابة عن طلب الخدمة العمومية من المؤسسة	11
49	شكل يوضح مدى تولي المؤسسة الاهتمام الشخصي عند التعامل مع الزبائن	12
50	شكل يوضح مدى تسهيل الإدارة الإلكترونية في الحصول على الخدمات العمومية لاتصالات الجزائر	13
51	شكل يوضح مدى رضا الزبائن الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسة	14
52	شكل يوضح رأي المبحوثين للتغيير في خدمات المؤسسة	15



عرف العصر الحالي العديد من التغيرات المتسارعة نتيجة التقدم المعرفي والثروة المعلوماتية أدى ذلك إلى ظهور أساليب وتقنيات جديدة في كل المجالات، وقد مست مجال الإدارة ووظائفها، مما فرض على الدول إعادة النظر في وظائفها التقليدية والخدمات التي تقدمها لمواطنيها، ومن خلال هذا تراجعت أشكال الخدمات العمومية والتحويلات إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي لإعادة صياغة الخدمة العمومية من خلال إنجاز مختلف النشاطات بالاعتماد على عديد البرامج والتطبيقات والمعلومات التي توفرها الانترنت، وذلك بهدف تحسين الأداء وزيادة سرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ والعمل على تلقي الخدمات.

ونظرا للتطورات السريعة في مجال زيادة القدرات ووسائل تخزين المعلومات في ظل توفر انتشار استخدام شبكة الانترنت، هذا ما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وترتب على ذلك الانتقال التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، فنشأ ما يعرف باسم الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها، والسرعة في تنفيذها، مما يترتب عليها كفاءة الأداء حيث أصبح معيار التقدم هو قدرة الإقليم على اللحاق بمركب الثورة المعلوماتية فهي تمثل نقلة نوعية في الخدمات المقدمة من قبل المرافق العامة.

وعليه تعتبر الإدارة الإلكترونية في الوقت الراهن من أهم سمات المؤسسات المعاصرة، والتي يطلق عليها مؤسسات القرن الحادي والعشرين، خاصة وأن أنشطتها تستند إلى المعرفة المعلوماتية وأنها مؤسسات إلكترونية تقدم خدماتها دون الاعتماد على الأنشطة الورقية وبالتالي لم يعد أمام أي مؤسسة خيار سوى الاتجاه نحو ما يسمى بمجتمع المعلومات والمعرفة، كما تعد هذه الأخيرة إحدى الركائز الأساسية لتحسين القطاع الإداري وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والشفافية وجودة الخدمة، فقد باتت أداة لا غنى عنها لأي مؤسسة تسعى إلى تحسين أدائها وتقريب خدماتها من المواطن، وتجاوز العقبات التي تفرضها البيروقراطية التقليدية.

ويعد قطاع الاتصالات من بين أبرز القطاعات التي تأثرت إيجابا بالتطور الرقمي، نظرا لطبيعة خدماته المرتبطة بالتكنولوجيا، مما جعله في طليعة القطاعات التي تعتمد على الإدارة الإلكترونية في تسيير مختلف عملياتها، ومن هذا المنطلق تبرز أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها مؤسسة عمومية اقتصادية تقدم خدمات ذات طابع عمومي وتضطلع بدور محوري في تلبية احتياجات زبائنها في مجالات الاتصال والانترنت وخدمات الشبكة.

فالخدمات العمومية بحكم ارتباطها الوثيق بحياة الأفراد اليومية، تعد معيارا حقيقيا لنجاح أو فشل السياسات الإدارية في أي مؤسسة أو إدارة، وقد أدى التوسع في استخدام التقنيات الرقمية إلى إعادة النظر في مفاهيم مثل الخدمة، الجودة، الرضا، إذا أصبح الزبون أكثر وعيا بحقوقه، وأكثر تطلبا في نوعية الخدمات التي يتلقاها، كما أن المؤسسات لم تعد تعمل بمنطق الاحتكار بل أضحت مطالبة بتبني ثقافة التنافسية والتحسين المستمر، حتى في ظل الطبيعة العمومية لخدماتها.

ومن هنا استوحينا موضوع رسالتنا وهو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية" دراسة ميدانية على عينة من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر" ولإلمام بجوانب الموضوع قسمنا دراستنا إلى ثلاثة جوانب وهي:

- **الإطار المنهجي:** اختص هذا الجانب ب،: الإشكالية، تساؤلات، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، مفاهيم الدراسة، منهج وأدوات الدراسة، المجتمع وعينة الدراسة، حدود الدراسة، والدراسات السابقة.

- **الإطار النظري للدراسة:** والذي تطرقنا فيه إلى فصلين

- **الفصل الأول:** بعنوان: "مدخل عام إلى الإدارة الإلكترونية"

- **الفصل الثاني:** بعنوان " الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية"

- الإطار الميداني للدراسة: في هذا الجانب تناولنا تحليل عام لأداة الدراسة إضافة إلى تقديم النتائج العامة للدراسة ومناقشة التساؤلات.

الأبصار المنهجية

1. إشكالية

شهد العالم في نهاية القرن العشرين تطورات عديدة وتحولات سريعة مست المجالات الاقتصادية، السياسية والاجتماعية وقد رافق ذلك ازدياد حاجيات الأفراد وتنوعها، ما جعل الدول أمام رهان الاستجابة لهذه التغيرات ومجاراتها لعل من أهم التغيرات التقدم العلمي والتكنولوجي الذي أثر بشكل كبير على النظم الإدارية من حيث وظائفها وشكلها حيث تحولت الخدمة العمومية من النمط التقليدي الذي يعتمد أساسا على الأساليب اليدوية، والورق والإجراءات الروتينية في تقديم مختلف الخدمات إلى نمط جديد من الإدارة قائم على أساس توظيف مختلف الإمكانيات الحديثة والمتطورة، بالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية يعد نموذجا للاختصار المسافة وتفعيل دور المؤسسات العمومية وتحسين أدائها وترشيد خدماتها بشكل تكون في ظلها المؤسسات قادرة على الاستجابة لمختلف متطلبات القرن الواحد والعشرين ومواجهة مختلف تحدياته.

كما قد أدى هذا التحول نحو الإدارة الإلكترونية إلى بروز عدة تغيرات على طبيعة عمل النظم الإدارية في المؤسسات والإدارات العمومية، حيث نتج عنها الانتقال من نمط الإدارة التقليدية المباشرة إلى نمط جديد للخدمة العامة يرتكز على بعد تكنولوجي ومعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات بشكل يجعلها أكثر فعالية.

ومن بين هذه المؤسسات نجد مؤسسة اتصالات الجزائر، التي تسعى بدورها إلى إدماج الإدارة الإلكترونية، وذلك لتحسين علاقتها مع زبائنها عبر تقديم خدمات رقمية تسهل عليهم عمليات متنوعة، غير أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة لا يعني بالضرورة تحسينا تلقائيا في مستوى تقديم الخدمة العمومية، خاصة إذا لم يكن مدعوما بإصلاحات تنظيمية وتحديث في البنية التحتية الرقمية، أو نقص الثقافة الرقمية لدى بعض الزبائن، أو حتى القصور في توظيف الإمكانيات التقنية المتوفرة داخل المؤسسة.

وبناء على ما سبق تتمحور إشكالية الدراسة حول الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

✓ ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية المقدمة لزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم؟

2. التساؤلات:

ينبتق عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية في تسهيل حصول زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم على الخدمات العمومية؟
- ما هي أهم الوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم خدماتها لزبائنهم؟
- ما مدى رضا زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم عن الخدمات المقدمة في إطار تفعيل الإدارة الإلكترونية؟

3. أسباب اختيار الموضوع

❖ أسباب موضوعية

- معالجة موضوع الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية الذي يعتبر من بين المواضيع المهمة وإمكانية دراسته ميدانيا.
- موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات العمومية يعد من بين المواضيع الحديثة والذي يطرأ عليه التجديد كونه يتماشى مع مختلف التغييرات والتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- علاقة الموضوع المعالج بالتخصص في طور الماستر اتصال وعلاقات عامة

❖ أسباب ذاتية

- اهتمامنا الشخصي بموضوع الدراسة.

- يعتبر موضوع مهم للدراسة ميدانيا كونه متعلق بالخدمة التي توفرها مؤسسة اتصالات الجزائر لزبائنها، باعتبارها من الخدمات الضرورية والأكثر استهلاكا من قبل الزبائن وهذا ما يستدعي فعليا دراسة هذا الموضوع من منظور المتعاملين مع المؤسسة.
- الوصول إلى توصيات مبنية على نتائج الدراسة للاستفادة منها في التركيز والتوضيح على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر.
- الرغبة الشخصية في تنمية المعارف والقدرات وزيادة الرصيد المعرفي.

4. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم.
- الكشف عن مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل حصول زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم على الخدمات العمومية.
- تحديد أهم الوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم خدماتها.
- قياس مستوى رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية التي توفرها مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم.

5. أهمية الدراسة

فهذه الدراسة لها أهمية بالغة كون هذا التحول هو أساس تحسين الخدمات العمومية وخاصة في اعتماد المؤسسة على الخدمات الإلكترونية وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال الخدماتي، فهي آلية جديدة بالنسبة لزبائن المؤسسة وهذا ما يستدعي محاولة معرفة مدى اعتمادهم على هذه الخدمات، وبالتالي أهمية هذه الدراسة تكمن في حدائته ومحاولة فهم وتبيان موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية وتأثيرها عليها، ولهذا

الدراسة أهمية علمية تكمل فيما سيقدمه هذا من استنتاجات وإضافات وبيانات حديثة واتي سنجمعها حول مشكلة دراستنا، والحصول على معلومات لم يتم التطرق عليها سابقا بحكم حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية المقدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر والذي يدرس بشكل معمق.

6. تحديد المفاهيم والمصطلحات

- دور

* **اصطلاحا:** يعد مجموعة من الأنماط سلوك الفرد، تمثل المظهر الديناميكي للمكانة وترتكز على الحقوق والواجبات المتعلقة بها، وبمعنى آخر يتحدد الدور على أساس متطلبات معينة تتعكس على توقعات الأشخاص لسلوك الفرد الذي يحتل مكانة ما في أوضاع معينة.¹

* **إجرائيا:** هو التأثر أو الوظيفة التي تقوم بها الإدارة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم بهدف تحقيق نتائج معينة.

- الإدارة

* **اصطلاحا:** هي ذلك النشاط الواسع الي يهدف إلى تحقيق نوع من التنسيق والتعاون بين جهود عدد من الأفراد من أجل تحقيق هدف عام، وهي وظيفة واسعة المعنى تضم في إطارها عمليات التخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة وإصدار الأوامر لتحقيق أهداف المشروع.²

* **إجرائيا:** هي الجهة المسؤولة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم عن تنظيم وتخطيط ومتابعة العمل وضمان سير الخدمات بطريقة منتظمة، بهدف تلبية احتياجات الزبائن وتحقيق أهداف المؤسسة.

1 - عبد الحميد سالمى، معجم مصطلحات علم النفس، دار الكتب المصري، ط04، القاهرة، 1999، ص107.

2 - الشعولوط محمود، نظريات في الإدارة التربوية، مكتبة الرشد، الرياض، ص44.

- الإدارة الإلكترونية

***اصطلاحاً:** يقصد بها تبادل الأعمال والمعلومات بين الأشخاص من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدل الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر كما عرف البعض الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة.¹

* **إجرائياً:** يقصد بها استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم للعديد من الوسائل الرقمية والتقنيات الحديثة الإلكترونية بهدف تسير شؤونها وتقديم خدماتها لزيائنها بطريقة أكثر فاعلية وسريعة.

- الخدمة

* **اصطلاحاً:** تعرف بأنها تلك النشاطات المعرفة ولكن غير محسوسة مثل الهدف الرئيسي لتحقيق رضا الزبائن، أي هي منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات الزبون وتحقيق المنافع له.²

* **إجرائياً:** يقصد بها إجرائياً كل عملية أو معاملة تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم للزبون بغرض تلبية حاجاته وإشباع رغباته، سواء كانت معلومات، اشتراكات، دفع فواتير وغيرها.

¹ - بن خدة عيسى وبومزير باديس، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، المجلد 34، عدد 2، جوان 2023. 357.

² - فريد كورتل، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 61.

- الخدمات العمومية

* اصطلاحاً: يعرف خبراء الإدارة العامة للخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية المواطنين والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين، وهي عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى.¹

* إجرائياً: يقصد بالخدمة العمومية إجرائياً على أنها كل خدمة تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بصفقتها مؤسسة عمومية اقتصادية لصالح المواطنين، وتهدف لتلبية احتياجاتهم في مجال الاتصالات وتقاس بمدى فعاليتها، شموليتها، ورضا الزبائن عنها.

7. منهج الدراسة وأدواته

1.7. منهج الدراسة

يعتبر المنهج الطريق الذي يتبعه الباحث للكشف عن الحقائق بواسطة مجموعة من القواعد العمومية التي ترتبط بالبيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج وقد اتبعنا في دراستنا هذه " المنهج المسحي الوصفي" الذي يعد من المناهج المتبعة في الدراسة وطريقة تحليلها للمعطيات و تفسيرها بشكل علمي و منظم.

2.7. أداة الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة فإننا اعتمدنا بدورنا على أداة بحث تمثلت في:

- الاستبيان:

¹ - بوعمامة العربي ورقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 40.

هي أداة تسمح بجمع البيانات الأساسية من العينة موضوع الدراسة أو من جميع مفردات مجتمع البحث، وذلك عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة والمعدة مسبقا ويمكن تعريفها على أنها: " مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه"¹.

وقد تم الاعتماد على هذه الأداة لعدة اعتبارات منها طبيعة الدراسة من جهة وكذا كبر حجم مجتمع الدراسة من جهة أخرى.

وقد اشتملت استمارة الاستبيان المصممة في هذه الدراسة المحاور الآتية:

✓ المحور الأول: السمات العامة للمبحوثين

✓ المحور الثاني: تطبيق مؤسسة اتصالات الجزائر للإدارة الإلكترونية من منظور المبحوثين.

✓ المحور الثالث: تحقيق أبعاد جودة الخدمة من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر

وتمت عملية التوزيع خلال الفترة الزمنية الممتدة من 19 ماي 2025 إلى غاية 26 ماي 2025.

¹ - محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الطبعة الثالثة، دار الكتب، الجمهورية اليمنية، 2015، ص160.

8. مجتمع البحث وعينة الدراسة

1.8. مجتمع الدراسة:

بما أن الهدف من دراستنا هو معرفة الدور الذي أحدثته الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية المقدمة من طرف اتصالات الجزائر بولاية مستغانم لزبائنها، فإن مجتمع بحثنا تمثل في زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم.

2.8. عينة الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية وهي العينة التي يتم انتقاء مفرداتها بشكل مقصود من قبل الباحث، نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد أو تلك المفردات دون غيرهم، كما تم اختيار هذه العينة باعتبارها الجهة الأقرب من المستفيدين من خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر وذلك للحصول على المعلومات والبيانات التي تخدم موضوع بحثنا وعليه فقد تمثل عدد المبحوثين في دراستنا (80 مبحوثا).

9. حدود الدراسة:

على الباحث تحديد مجالات بحثه والتي تتكون من عناصر محورية تعتبر ركيزة للبحث المتمثلة في الحدود المكانية، الزمنية والبشرية من أجل التحكم في الموضوع.

* **الحدود المكانية:** الإطار الذي أجرينا فيه دراستنا والذي تنتزع عليه عينة البحث لقد تمت في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم.

* **الحدود الزمنية:** وهو الوقت الذي استغرقناه من خلال القيام ببحثنا من بداية أخذ الموضوع ثم جمع الوثائق التي تخدم دراستنا وصولا إلى الدراسة الميدانية للبحث وتجميعها بعد عناصرها، والتي امتدت من 22 سبتمبر 2024 إلى غاية 23 ماي 2025.

* **الحدود البشرية:** شمل المجال البشري لدراستنا على زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم 80 مفردة لأنه على علاقة مباشرة بموضوع دراستنا.

9. الدراسات السابقة

▪ الدراسة الأولى:

- دراسة للباحثة قادة دليلة بعنوان: "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية(دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه.

- انطلقت هذه الدراسة من إشكالية: "كيف يمكن أن تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟"

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية التي تقدمها الدولة.

ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحث نذكر:

✓ تقوم الإدارات العمومية بإنتاج وتقديم الخدمات المتنوعة للمواطنين في المجتمع وذلك لإشباع حاجاتهم الأساسية المختلفة من هذه الخدمات، التعليم، الثقافة، العدالة، الصحة الهاتف، النقل البري والجوي، ...الخ)

✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها تأثيرها الإيجابي على سرعة الأداء في تقديم الخدمة العمومية والعديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة مخرجات وأداء الهيئات والإدارات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات ومزيديا من الدخل للدولة ومزيديا من السلع والخدمات التي يقدمها القطاع العام، وهذا يؤدي إلى ارتفاع مستوى المعيشة.

✓ الانطلاق نحو تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية دون تهيئة البيئة المناسبة ودراسة متطلبات هذا التحول إجراء قد ينذر باحتمال فشل هذه الإدارة، على الرغم من أن الأجواء مهيأة لنجاحها، إلا أن الاندفاع نحو تطبيق هذه التقنية من دون توفير الإعدادات والتجهيزات

المادية والبشرية والأمنية اللازمة لها ستضيع على الإدارة فرصة الاستفادة التامة من نجاح التجربة.

■ الدراسة الثانية:

- دراسة للباحث بركان بشير بعنوان: " الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية(دراسة حالة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة)،مجلة الأبحاث، المجلد 08، العدد 1.

- انطلقت هذه الدراسة من إشكالية: " ما هو وضع الإدارة الإلكترونية في مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة؟"

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية.

- وقد انتهج في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحث نذكر:

- ✓ إن أسلوب الإدارة الإلكترونية غير مفعّل في الجزائر بطريقة مثالية رغم الانجازات المحققة على الميدان والاعتماد على قواعد البيانات، والانترنت، والبريد الإلكتروني، والبوابات الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية، لكن تبقى النقطة السوداء هي الإدارة الورقية.
- ✓ توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بمديرية التجارة لولاية خنشلة جزئي وليس كلي رغم التحسن الكبير بعد اتمال تطبيق رقمي لقواعد البيانات الخاص بعملية الرقابة للأنشطة الاقتصادية، بما أن العمل الورقي موجود حتى ولو تم عن طريق الكمبيوتر والطباعة، فجوهر الإدارات الإلكترونية هو الاستغناء عن الورق.

● التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراضنا لأهم الدراسات السابقة ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة الحالية توصلنا إلى ما يأتي:

● نقاط التشابه:

- ركزت الدراسات على معرفة أسباب وعوامل التحول إلى الإدارة الإلكترونية وهذا ما تتناسب مع دراستنا.

- اهتمت الدراسات بالعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية.

• نقاط الاختلاف:

- استخدمت في الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي بينما اعتمدنا في دراستنا المنهج المسحي الوصفي.

- اختلف دراستنا عن باقي الدراسات في المكان الذي أجريت في الدراسة الميدانية للبحث.

- اختلف دراستنا في نوع العينة المعتمدة في البحث.

• الاستفادة من الدراسات السابقة:

أفادتنا هذه الدراسة بمنحنا نظرة شاملة عن موضوع دراستنا سواء في الجانب المنهجي أو الجانب النظري والجانب الميداني.

- التعرف على بعض المراجع والبحوث، بحيث أمكن الاطلاع عليها وتتبع نتائجها.

- ساعدتنا هذه الدراسات في صياغة عنوان البحث.

- ساهمت هذه الدراسات في ترتيب خطة البحث.

- ساعدتنا هذه الدراسة في إعداد أسئلة الاستبيان

الفصل الأول:

مدخل إلى الإدارة الإلكترونية

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية وخصائصها

1.1. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من بين المصطلحات الإدارية الحديثة المتداولة، وها نتيجة ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت نقلة نوعية في أداء المنظمات، ونجد عدة اسهامات للباحثين والمفكرين لإعطائهم تعريف محدد لهذا المصطلح ومن بينها:

" المنهج الحديث الذي يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمؤسسات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، كالبريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس، النشرات الإلكترونية، وغيرها".¹

كما تمثل الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وهي تشكل العمليات الداخلية (Back office operations) والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من قبيل إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر أنظمة التعامل (Integration) ووصولاً إلى مكننة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن أنظمة قواعد البيانات، أنظمة الأرشفة وإدارة الوثائق، الأنظمة المالية، أنظمة شؤون الموظفين ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة الإدارية، وتحتاج هذه الموجة الجديدة من الإدارة إلى صقل مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الإلكترونية وتدريبهم على مستوى المدراء والموظفين العاديين من أجل قيادة التغيير.²

¹ - حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم-الخصائص-المتطلبات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ص41.

² - القدوة محمد، الإدارة والمعرفة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ص98-99.

كما يمكن تعرف الإدارة الإلكترونية كذلك بأنها: " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخريين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.¹

ويمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي تلك الإدارة التي تعتمد على الأسلوب العصري في العمل الإداري، حيث تقوم على الاستخدام التكاملي لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل العمل وتسريع التعاملات بدقة عالية بين مختلف الإدارات ومصالحها والمواطن ومختلف القطاعات العامة والخاصة.²

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريفها على أنها الاستخدام الكفاء والفعال لنظم المعلومات والتكنولوجيا الاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية، مما يؤدي إلى إنجازها بسهولة ودقة عالية، وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات من أجل تحقيق الأهداف وتطلعات المؤسسة.

2.1. خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتمثل خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي:³

- تقليل الجهد المبذول في إنجاز المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها واستقبالها في زمن قصير للاستفادة من عملية اختصار الوقت بالاستعانة بنظم البريد الإلكترونية بدلا من الصادر والوارد.

1 - أبو شنب عمادو حرب يسرى، الخدمات الإلكترونية، جامعة اليرموك، ط3، الأردن، 2014، ص97.

2 - البدو أما محمد، فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد08، العدد2023، 01، ص141..

3 - سماويل عيسى و بهلول خيرة، اثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة أحمد بن يحيى الوئشريسي تيسمسيلت، 2021، ص95.

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات مع مراعاة الدقة والشمولية لتغطي جميع جوانب المعاملات والعمليات الإدارية والوحدات المرتبطة بها، وتقديم معلومات جيدة لمراكز اتخاذ القرار وتسهيل تبادل المعلومات.
- تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، وتقليل الازدحام امام مكاتب وتيسير التعامل من خلال النماذج والقوائم الإلكترونية المتاحة.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد وزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات، واكتشاف المشاكل بصورة سريعة مباشرة بدلا من المتابعة.
- إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني وعمل مسح إلكتروني لحفظ المعاملات والملفات الورقية القديمة.
- إدارة المعلومات وإدارة الملفات بدلا من حفظها في ممارسات الإدارة ومعاملاتها اليومية بين الأفراد الموظفين التي تحتفظ بها في دوائرها وقواعد بياناتها على شبكات المنظمة وإتاحة استعراض محتويات الوثائق بشكل مبسط بدلا من القراءة الطولية والتعديل عليها بشكل مباشر.¹

إضافة إلى أن هناك مجموعة من الخصائص الأخرى تمثلت في:

- إدارة بلا مكان: وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات ومواقع الإدارة المتاحة عبر الانترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الانترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب

¹ - سماعيل عيسى وبهلول خيرة، مرجع سابق، ص 97.

ومتعلقاتها، ويصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم يفوق مبناها بعشرة المرات.

- **إدارة بلا زمان:** تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو، لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.

- **السرعة والوضوح:** إن كثيرا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، في ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج انجازها إلى وقت طويل ليس انجازها فحسب، بل نسخة أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي سببت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما وربما البدء من جديد في حال ضياع تلك الأوراق وهذه كلها أمور ليست من نسج الخيال بقدر ما هي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائما عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح بالإمكان تجاوزها في ظل السيطرة الإدارية الإلكترونية على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقبالها.

- **المرونة:** الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، ما يعين الإدارة على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

- **السرية والخصوص:** توفر الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة لما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفذ تلك المعلومات، فعلى رغم من الوضوح والشفافية الذي تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أنه ذلك لا ينطبق على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن

قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، ما جعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمر بالغ الصعوبة.¹

2. عناصر الإدارة الإلكترونية

يجب توفر عناصر محددة لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وتتمثل هذه العناصر في:²

أ. **التقنية الرقمية:** ترتبط أنشطة الأعمال الإلكترونية مع كافة أنماط التقنية الرقمية من وسائل وشبكات وأدوات، كذلك ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية، أجهزة التلفاز التفاعلي، بالإضافة إلى خدمات الهاتف الجوال مع تقنية الانترنت.

ب. **العمليات الإلكترونية:** يجب تحويل النشاطات إلى عمليات إلكترونية، وتصمم هذه العمليات الرقمية الإلكترونية على أساس تدفق المعلومات وتقدم هذه العمليات باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات والانترنت.

ج. **الاستراتيجية الإلكترونية:** يقصد بها التحليل الاستراتيجي لبيئة الأعمال، بدراسة الفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف أو ما يعرف بتحليل SWOT بعدها يتم اختيار القرار من بين البدائل الإلكترونية الملائمة، التي تحافظ على التنافسية العالية.

و. **التسويق الإلكتروني:** يعتمد على التوجه إلى الزبون وتحليل رغباته معها والانتقال من التسويق الجماهيري إلى التسويق حسب حاجات الزبائن وإيجاد أنظمة الشراء والبيع الإلكتروني.

د. **الهيكل الإلكتروني:** وهو هيكا افتراضي يشبه الهيكل التنظيمي في الإدارة التقليدية ويقصد به بيئة الاتصالات الأفقية والعمودية مع وجود ثقافة تنظيمية للإبداع والابتكار. دي. القيادة

¹ - بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015-2016، ص 48-49-50.

² - بركان بشير، الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية (دراسة حالة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة)، مجلة أبحاث، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 8، العدد 01، 2023، ص 649-650.

الإلكترونية: هذا المصطلح الإداري الجديد برز إلى الواجهة بعد انتشار الرقمية، ويعني المبادرة واختراع البرامج الإلكترونية والتطبيقات الرقمية، وحل المشاكل التقنية والفنية التي تحدث خاصة على الأرضيات الرقمية والبوابات الإلكترونية، وترتبط القيادة الإلكترونية كثيرا بصناع المعرفة.

يرى أغلب الباحثين أن الإدارة الإلكترونية تتكون من ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

✓ عتاد الحاسوب HARDWARE: الكمبيوتر بكل مكوناته كالذاكرة ولوحة المفاتيح والفأرة وأي أجهزة تلحق به.

✓ البرمجيات SOFTWARE: تشمل برامج نظام الكمبيوتر وبرامج متصفح الانترنت وبرامج الإدارة الإلكترونية.

✓ شبكات الاتصالات COMMUNICATION NETWORK: تشمل كل برامج الاتصال كالانترنت السلكية واللاسلكية والانترنت والإكسترنات.

✓ صناع المعرفة KNOWLEDGE WORKERS: وهذا العنصر يدخل في تكوين العناصر السابقة ويمزج بينها وقد يسمى أيضا القيادة الرقمية DIGITAL LEADERSHIPS.¹

3. دوافع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

إن التطور الحاصل في ميدان التكنولوجيا والاتصال أثر بشكل واضح في حتمية تغيير العمل الإداري وهذا يظهر في الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في الدولة، وإننا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى هذا الانتقال على حساب دوافع أخرى وأهم هذه الدوافع نجد ما يلي:²

¹ - كافي يوسف مصطفى، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للنشر والتوزيع، سوريا، 2012، ص76.

² - العمري بسمة وقانة نور الهدى، أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019-2020، ص08.

- التسارع التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به.
- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية.
- التحولات الديمقراطية
- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات.
- حاجة المواطنين الحكوميين للدعم النوعي.
- وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية.
- الشفافية.

نستنتج أن التطورات الحاصلة في الحياة اليومية أصبحت من الضرورة الحتمية التوجه إلى الإدارة الإلكترونية لأنها تعتمد على تدفق المعلومات في ظل تكنولوجيا الحديثة، حيث اعتبرت هذه الأخيرة دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي نحو مستويات عالمية للحصول على شهادة الجودة وكذلك تخفيض التكاليف التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية.

4. متطلبات الإدارة الإلكترونية

إن الإنطلاق نحو تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية دون دراسة متطلبات هذا التحول إجراء قد ينذر باحتمال فشل هذه الإدارة، على الرغم من أن الأجواء مهيأة لنجاحها، إلا أن الاندفاع نحو تطبيق هذه التقنية من دون توفير الإعدادات والتجهيزات المادية والبشرية اللازمة لها ستضيع على الإدارة فرصة الاستفادة التامة من نجاح التجربة، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:¹

1.4. المتطلبات الإدارية: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية، كما

¹ - قادة دليّة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2017-2018، ص90.

يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى وجود رؤية استراتيجية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني بما في ذلك من أهداف ومهام تتناسب مع النظرة الوطنية المنبثقة من رسالة الدولة ومنهجها الفكري والسياسي على المستويين الداخلي والخارجي، حيث إن وضوح الرؤية من الأمور المهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الإلكترونية في فترة مستقبلية، وذلك يتطلب ما يلي:

- تشكيل جهة عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني.

- وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية.

- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.

- الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها بما يتمتع به من إمكانيات.

2.4. المتطلبات البشرية: إن التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يعني الاستغناء عن العنصر البشري ولكن يجب توفير العناصر البشرية التي لديها المهارات والقدرات الفنية والإدارية، وتتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية وتعي أبعادها ومنطقاتها وأهدافها كي تستطيع الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ولإمام بأساليب التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة وذلك عن طريق العناية بعمليات الاختيار للكفاءات والتدريب المكثف علة تقنية المعلومات.¹

وإعداد الأفراد ربما يكون هذا مكلفا بعض الشيء ويحتاج إلى كثير من الجهد سواء في البحث عن أفراد متخصصين لديهم مؤهلات مناسبة للعمل في إدارة إلكترونية، أو في بذل مزيد من الجهد المكثف من قبل الإدارة لوضع برامج وخطط لتأهيل أفراد الإدارة الأصليين وإكسابهم مهارات التعامل مع الحاسوب والشبكات، لكن الأمر بعد نجاحه سيكون إضافة

¹ - قادة دليلة، المرجع السابق ص 91.

مهمة ومكسبا كبيرا للإدارة الإلكترونية التي تبقى شبكاتها وأجهزتها وقراراتها وسياساتها أشياء معطلة في انتظار الأفراد القادرين على التعامل مع أدوات الإدارات الجديدة وتشغيل الدائرة الإدارية.

3.4. المتطلبات الأمنية: تتمثل المتطلبات للإدارة الإلكترونية في ضمان أمن وحماية المعلومات ويقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات بحيث تحمي الإدارة نفسها والعاملين بها وأجهزة الحاسوب المستخدمة فيها، ووسائل المعلومات التي تحتوي على بيانات الإدارة عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزا ثميناً للإدارة يجب الحفاظ عليه. كما يعتبر ضعف الأمن في مجال العمل إلكترونياً ضعفاً للثقة مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدامها والبيئة الحاضنة أيضاً ولكي تتحقق هذه الثقة والتي تمثل الأمن المعلوماتي ينبغي مراعاة العناصر التالية:

- **التوثيق أو التحقق من المستخدم:** بمعنى التأكد من أن الأطراف المشتركة في العملية هم نفس الأشخاص المعنيون بالعمل دون وجود دخلاء.

- **التصديق:** أي التأكيد على السماح الوصول إلى المعلومات الإلكترونية للأشخاص المحددين فقط وذلك من خلال الأرقام السرية التي تسمح بالدخول.

- **السرية:** وتعني تأكيد أنه لم يجري تعديل أو تلاعب بالبيانات أثناء نقلها منذ اللحظة التي أرسلت فيها من المرسل إلى اللحظة التي وصلت فيها إلى المستقبل.¹

4.4. المتطلبات التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية لذلك فإنها قد أسست لأداء العمل وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، لذا فيجب على أية دولة وقبل

¹ - قادة دليّة، المرجع السابق، ص 92.

البدء بالتعاملات الإلكترونية لأعمالها أن تراعي ضرورة خلق بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني يسهل معاملاتها ويضعها موضع الاعتراف الوطني والدولي، إضافة إلى ضمان القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية السرية، ولذلك يجب على المنظمات أن تقوم بعملية مسح وتمحيص شامل لكل الأنظمة والقوانين لديها وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

- إعطاء المشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالإدارة الإلكترونية وتحديد المباح والمحرم منها العقوبات المفروضة.

- تحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات ووضوح الإجراءات التي تحكم هذه العملية.

- تحديد معايير ثابتة وشفافة لجميع التطبيقات الإلكترونية.

- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية كإثبات الشخصية الإلكترونية واستخدام التوقيع الإلكترونية والبصمة الإلكترونية إلى غير ذلك

5. أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية:

1.5. أهداف الإدارة الإلكترونية:

تتمثل أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.

- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

- تعميق مفهوم الشفافية والبعث عن المحسوبية.

- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.

¹ - الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص 98-99.

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومن ثم متابعة وإدارة كافة الموارد.¹
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.²

2.5. أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة.

فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.

لذلك يتجه بعض الفقه إلى القول أن أهمية الغدارة الإلكترونية تكمن في تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها وكذا تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوافرة.³

كما تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية أيضا من خلال تلك المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في

² - بن عريمة نوال وبوخولة باديس، أثر الإدارة الإلكترونية على الاداء المؤسسي(دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر)، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد09، العدد01، 2023، ص155.

³ - تبون عبد الحكيم، الإدارة الإلكترونية (الأهمية والمتطلبات)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة، المجلد10، العدد02، 2021، ص395.

الوقت والمكان الذي يغرب فيه، حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.

ومن شأن ذلك أن يوفر الوقت ويقتصد الجهود، فالإدارة الإلكترونية تختصر وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية.

كما تظهر الحاجة إلى الإدارة الإلكترونية خاصة في القطاع العام بالنظر إلى الحاجة المتزايدة إلى تدعيم الثقة بين الإدارة وبين المراجعين لها أي المرتفقين ورغبة الإدارة في تهيئة الأجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية.¹

¹ - تبون عبد الحكيم، المرجع السابق، ص188.

الفصل الثاني:

الفصل الثاني:

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية

1. مفهوم الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.¹

ويمكن تعريفها أيضا بأنها "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها".²

وحسب باتريس قارونت Patrice Garant، فإن الخدمة العمومية هي نشاط مضمون من طرف الإدارة العامة في إطار المصلحة العامة، أما فان رويال بارب Raoul Barbe يعتبر أن هناك خدمة عمومية في كل جماعة عمومية التي تعتبر كمهمة لا يمكن أن تتخلى عنها كليا للمبادرة الخاصة، والتي تقرر عن طريق التزويد مباشر أو التكليف أو يمكن أن يبقى تسييرها للمؤسسة الخاصة، لكن أن تحتفظ بالتدخل وساء كن قانونيا أو ماليا وذلك للاحتفاظ بمهمة المصلحة العامة، فالمؤسسة إذن موجودة كليا أو جزئيا بحت نظام القانون العام.³

بناء على ذلك يمكن القول بأن الخدمة العمومية هي تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساسا العلاقة التي تربطهم بها، وذلك بغرض تلبية حاجات ذات منفعة عامة وأهم هذه الخدمات هي التوعية والخدمات الاجتماعية.

¹ - ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، 2001، ص455.

² - بوخالفة رفيقة وأبيش سمير، الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة جيجل، المجلد6، العدد2021، ص546.

³ - فار كمال، الخدمة العمومية(المقاربة النظرية والجذور التاريخية)، مجلة المفكر، جامعة الجزائر02، المجلد الرابع، العدد الثاني، ص187.

2. أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية، المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:¹

2.1. من حيث طبيعة نشاط الخدمة:

- الخدمات الإدارية: مثل خدمة المالية المدنية بالبلديات، الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثل خدمة التمدريس الإلزامي والخدمات الصحية والترفيهية.

- الخدمات الصناعية و التجارية: مثل خدمة الجزائرية للمياه وخدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.

2.2. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

نجد صنفان، خدمة فردية كاستخراج الوثائق الإدارية من طرف أي فرد يحتاجها وخدمة جماعية كالإنارة العمومية.

3.2. من حيث طبيعة استهلاك الخدمة:

نجد صنفان خدمة ذات استهلاك إجباري كاستخراج بطاقة التعريف الوطنية للبالغين، وخدمة ذات استهلاك اختياري كاستخراج جواز السفر.

4.2. من حيث طريقة تحمل التكلفة:

نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات، خدمة مجانية التي تقدم دون مقابل وتتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة مثل حملات التلقيح و الأمن العمومي، والإنارة العمومية وخدمة بالمقابل يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثل الكهرباء

¹ - توفيق رفاع، فائزة عدمان، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية و الجماعات المحلية، المجلة الدولية للاداء الاقتصادي، العدد الثالث، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2019، ص 143.

المنزلية والهاتف العمومي، وخدمة مدعمة يتحمل تكلفتها جزئياً المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها مثل السكن والسلع الاستهلاكية الأساسية كمادة حليب و الخبز.¹

3. مبادئ الخدمة العمومية

أننا لا نأخذ هاذين المبدأين بعين الاعتبار كون الحيادية ما هي إلا اثر للمساواة، كما أن المجانية لا معنى لها كون المصلحة العمومية لا يمكنها الاستمرار دون تحصيل موارد وتحقيق أرباح تركز عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على مجموعة من المبادئ الأساسية، تتمثل فيما يلي:

3.1. مبدأ الاستمرارية:

من الناحية النظرية نجد أن مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية يركز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية وإرساء شرعيتها على أساس متين، وعلى إشباع حاجات المواطنين ومن واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية، و هذا يعني ضرورة الحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمة العمومية في حالات الإضراب الشرعي لعمال.

3.2. مبدأ المساواة:

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بان تؤدي خدماتها لكل من تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية، فهذا المبدأ لا يتعلق بسير المرافق فقط بل قاعدة تحكم القانون بصفة عامة. فالمساواة أمام المرافق هي نتيجة للمبدأ العام والذي يمثل حقا من حقوق الإنسان.

¹ توفيق رفاع، فائزة عدمان، المرجع السابق، ص 143.

3.3. مبدأ التطور: يسمح هذا المبدأ بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور هو الاجتماعي والتقدم التكنولوجي من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى¹.

4.3. مبدأ المجانية النسبية:

امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا لجميع مثلا خدمة الصحة والأمن وغيرها، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات و تندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقضي معيار المساواة في التعامل الحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية كالسكن، التأمين، السياح، الترفيه وغيرها ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.

5.3. مبدأ الشمولية:

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في اغلب الأحيان، ومن ثم فان الخدمة ينبغي أن تكون في تناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

6.3. مبدأ الفاعلية:

الخدمة العمومية هي الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال النقل، الكهرباء، الغاز، الصحة، الاتصالات، التعليم، الأمن، وشق

¹¹ بشير العلق، ثقافة الخدمة، اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2009، ص 77.

بعض الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يسهم في إيجاد التوازن الجهوي والحفاظ على مزولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

7.3. مبدأ التضامن:

الخدمة العمومي ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان بالإسهام في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق مبدأ التضامن الاجتماعي والمتمثلة في: مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة) مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي و الشعور بالمواطنة¹.

4. دور الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة وفعالية الخدمة العمومية

إن استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المنظمات العمومية تحقق مزايا عديدة إا تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة والسرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات من أجل الحصول عليها وطلبها والسهر على إشباع رغبات المواطنين إلى نسبة ذات محدودية من الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية وتوفير الوقت بالنسبة لطالب الخدمة بشكل يهني مشاكل التعقيد الإداري من خلال توفر الإدارة الإلكترونية على قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة والتي يمكن نشرها.²

¹ سعيد بن معلى معمري، المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة على مؤسسة العامة للموائى، رسالة ماجستير، غير منشورة، أكاديمية نايف، ص 46.

² - عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتور قسنطينة الجزائر، 2009-2010 ص187.

إن التوجه إلى تقديم الخدمات الإلكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين والزبائن ستمكن الإدارة الإلكترونية من توصيل الخدمات بشكل أفضل وفعال للمستخدم، والاعتماد على موارد بشرية ذات كفاءة ومهارات عالية الدقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يسمح بتوفير إدارة أكثر كفاءة وفعالية والتزاما في تقديم الخدمة.

كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية يعزز من زيادة اهتمام المؤسسات بالمستفيد من الخدمة العمومية، والتعرف أكثر على احتياجاتهم وكذلك الاخذ بأرائهم حول نوعية الخدمات المقدمة بمراسلة المؤسسة مباشرة عبر البريد الإلكتروني في حالة عدم تحقيق رضاهم أو من أجل الإجابة عن التساؤلات بخصوص خدمة معينة مثلا، وبالتالي يزيد شعور الزبون باهتمام المؤسسة به، والاعتماد على تكنولوجيا الاتصال تسمح بسرعة الاستجابة وبالتالي زيادة الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمة، فاحتياجات الزبائن وسرعة الاستجابة تؤدي مباشرة إلى سرعة الرد على شكاوي الزبائن في حالة وقوع أخطاء في تقديم الخدمة أو عدم فهم الزبون لطبيعة الخدمة وكيفية تقديمها.

إن استخدام الإدارة الإلكترونية يزيد من ثقة الزبائن، ومنه ضمان الحصول على الخدمة في الموعد المحدد بسرعة وفعالية تامة، كما أن الاعتماد على الموارد البشرية لما من كفاءات ومهارات عالية في تسيير هذه الإدارة الجديدة يؤدي إلى التقليل بنسب كبيرة من الأخطاء التي ممكن أن تحدث أثناء تنفيذ المعاملات المختلفة مما يزيد من ثقة المستفيدين.

5. معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية:

- التحول من العمل الإداري التقليدي اليدوي إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة لا يعني بالضرورة إلغاء كل النظم اليدوية والعودة إلى نقطة البداية وفقدان السرية في المعاملات، بل إن هذا التحور سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظف والخوف من التغيير من قبل المسؤولين والموظفين، والانتقال من النظام اليدوي المعتاد إلى النظام الإلكتروني.

- تداخل مسؤوليات اتخاذ القرار.
- قلة الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة.
- عدم توفر الانترنت بشكل موسع في المؤسسات أو اقتصرها على فئة معينة دون غيرها.
- عائق اللغة في بعض الأحيان والمصطلحات.
- لم يكن الاهتمام بالأداء سابقا محورا يدفع للتغيير.
- نقص الاعتمادات المالية.¹

¹ - الزعابير غسان طال، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص41-42.

الإطار المعدني

1. تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

بموجب تغيير الاقتصاد للجزائر باشرت الدولة بمجموعة من الإصلاحات مست أغلبية المؤسسات الوطنية لمواكبة النهج الجيد ومثال على ذلك الإصلاحات العميقة في قطاع البريد والمواصلات منذ 1999 لإنهاء احتكار الدولة تجسدت في سن قانون للقطاع في سنة 2000 على نشاط البريد والمواصلات وكرست دورها بين نشاطي التنظيم والاستغلال وتسيير الشبكات وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية المتمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" والثانية متمثلة في " اتصالات الجزائر".

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر *Algerie Telecom* المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر وهي شركة عمومية اقتصادية جزائرية ذات أسهم تابعة للدولة بنسبة 100 حيث كانت تابعة للوظيفة العمومي إلى حين صدور القرار رقم 5 في 2003/11/11، حيث أصبحت مؤسسة قائمة بذاتها وفي تاريخ 2002-12-14 عن الوكالة المركزية ومن تم أصبحت تنشط في سوق الهاتف الثابت حيث تعد الرائد في مجال خدمة الهواتف تم إنشاؤها بموجب تطبيق بند 12 للقانون رقم 03-2000 المؤرخ في 5 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات وبموجب هذا القرار تم الفصل بين نشاطات البريد ونشاطات الاتصالات فهي وليدة هذا القانون وأصبحت شركة ذات أسهم قائمة بذاتها تمارس أنشطتها بشكل رسمي ابتداء من 2003-01-01.¹

¹ www.algeriatelecom.com

2. مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

أ. مهام مؤسسة اتصالات الجزائر:

- تتكفل اتصالات الجزائر بتنمية المجتمع الجزائري وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركاء والخواص.
- تعد اتصالات الجزائر الرائدة في قطاع الاتصالات بالجزائر لذا فهي تساهم في تقديم أحسن وأرقى الخدمات لزيائنها.
- تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الإرسالات عبر الأقمار الصناعية حيث توفر للغير خدمات إرسال المعلومات أو الحصول عليها عن طريق أي واسطة كهربائية.
- العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من إطارات ومهندسين وتقنيين خاصة في مجال الاتصالات.
- زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصالات إلى عدد كبير من الموظفين مضمون هذا الكلام أن مؤسسة اتصالات الجزائر تقدم خدماتها في مجال الانترنت والهاتف (النقال والثابت).
- تسويق الخدمات الاتصالات التي يمكن من نقل والتبادل الصوتي والرسائل المكتوبة والبيانات الرقمية والإعلام السمعي البصري.
- تعمل على تطوير وتنمية واستغلال الشبكات العمومية والخاصة للاتصال.
- تعمل على وضع تنمية واستغلال الاتصالات المحلية مع جميع المتعاملين في الشبكة.

ب. أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

مؤسسة اتصالات الجزائر كالمؤسسة أخرى لديها طموح وأهداف تسعى لتحقيقها فطموحها هو تحقيق مستوى عال قياسي إنجاز تقني اقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة في ميدانها نظرا لوجود في محيط تنافسي هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، وذلك من خلال:

- القيام بتنمية استغلال وتسيير الشبكات العمومية والخاصة للاتصالات.
- تعمل على وضع استغلال وتسيير الاتصالات المحلية مع المتعاملة في الشركة.
- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكبر عدد ممكن من المستعملين في المناطق الريفية على وجه الخصوص.
- تنمية وتطوير شبكة الاتصالات التي تسمح بتبادل الأصوات والرسائل المكتوبة.
- إنشاء واستغلال وتسيير المشتركين وربط بعضهم البعض بشبكة اتصالات الجزائر.
- زيادة وتنمية في جودة الخدمات المعروضة في سلسلة أو مجموعة من التشكيلات المقدمة وجعلها أكثر تنافسية في مجال خدمات الاتصالات.
- تطوير شبكة وطنية محلية للاتصالات مرنة وموصلة بطرق/ الإعلام.
- رسم البرامج والأشغال الصيانة والسهر على تحقيقه.
- نشر وتوزيع شبكة الاتصال لتشمل كل تراب الوطن.
- تحترم أهداف الإنتاج وجود الخدمة.

3. عرض وتحليل نتائج الدراسة

a. عرض بيانات المحور الأول: السمات العامة

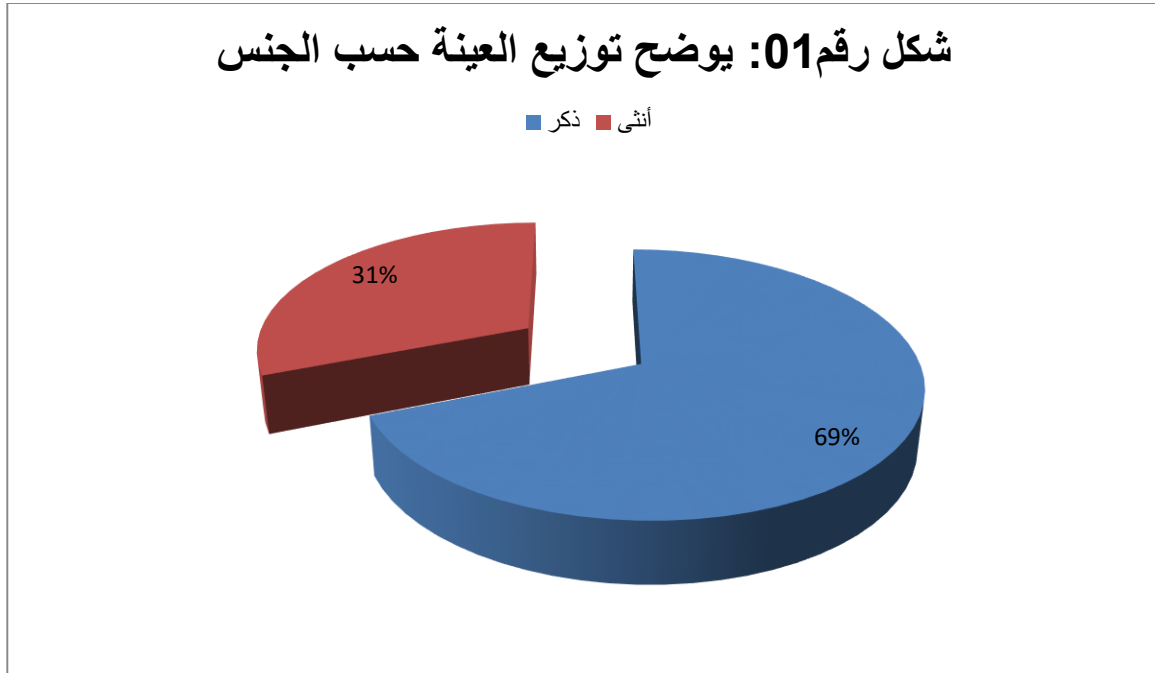
• جدول رقم 01: يوضح توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الإجابة
69%	55	ذكر
31%	25	أنثى
100%	80	المجموع

• قراءة جدولية

يوضح لنا الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، بحيث تبين لنا بأن غالبية العينة ذكور وقدرت نسبتهم بـ 69% أما نسبة إناث فقدرت بـ 31%، وهذا ما يشير إلى تمثيل متوازن نسبياً مع ميل بسيط نحو العنصر الذكوري.

شكل رقم 01: يوضح توزيع العينة حسب الجنس



• استنتاج

تشير البيانات إلى أن أغلبية أفراد العينة هم ذكور بنسبة 69%، في حين تشكل الإناث 31% فقط، قد يعود هذا التفاوت إلى التوزيع الديمغرافي للمبحوثين أو لكون الذكور أكثر تفاعلا أو توفرا للإجابة عن الاستبيان، كما يمكن أن يفهم أن الذكور هم الفئة الأكثر استخداما أو اتصالات بخدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ضمن عينة الدراسة.

• جدول رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب السن

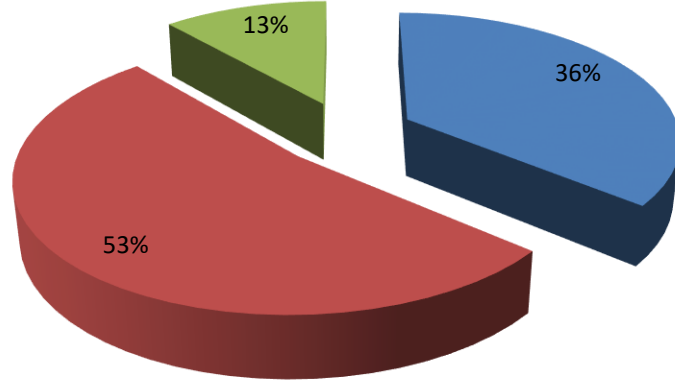
النسبة المئوية	العدد	الإجابة
36%	29	18 إلى 24
52.5%	42	25 إلى 35
11.5%	09	36 إلى 55
100%	80	المجموع

• قراءة جدولية

يوضح لنا الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن، نلاحظ بأن 52.5% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم أكثر من 25 إلى 35 سنة وهي أعلى نسبة وكذلك نسبة 36% بلغت أعمارهم من 18 إلى 24 سنة، في حين أن النسبة 11.5% أعمارهم من 36 إلى 55 سنة.

شكل رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب السن

■ 18 إلى 24 ■ 25 إلى 35 ■ 36 إلى 55



• استنتاج

تشير البيانات السابقة بأن الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بسنبة 52.5% هي الفئة الأكثر نشاطا في سوق العمل والتعاملات الإدارية، ما يفسر ارتباطها الأكبر بخدمات المؤسسة، الفئة 18 إلى 24 سنة تمثل 36%، ما يدل على أن الشباب لديهم احتكاك معتبر بالخدمة المقدمة من طرف المؤسسة، بينما تقل نسبة من هم فوق 35 سنة، ما قد يعكس إما ضعف استخدامهم للتكنولوجيا أو ضعف تواصلهم مع المؤسسة.

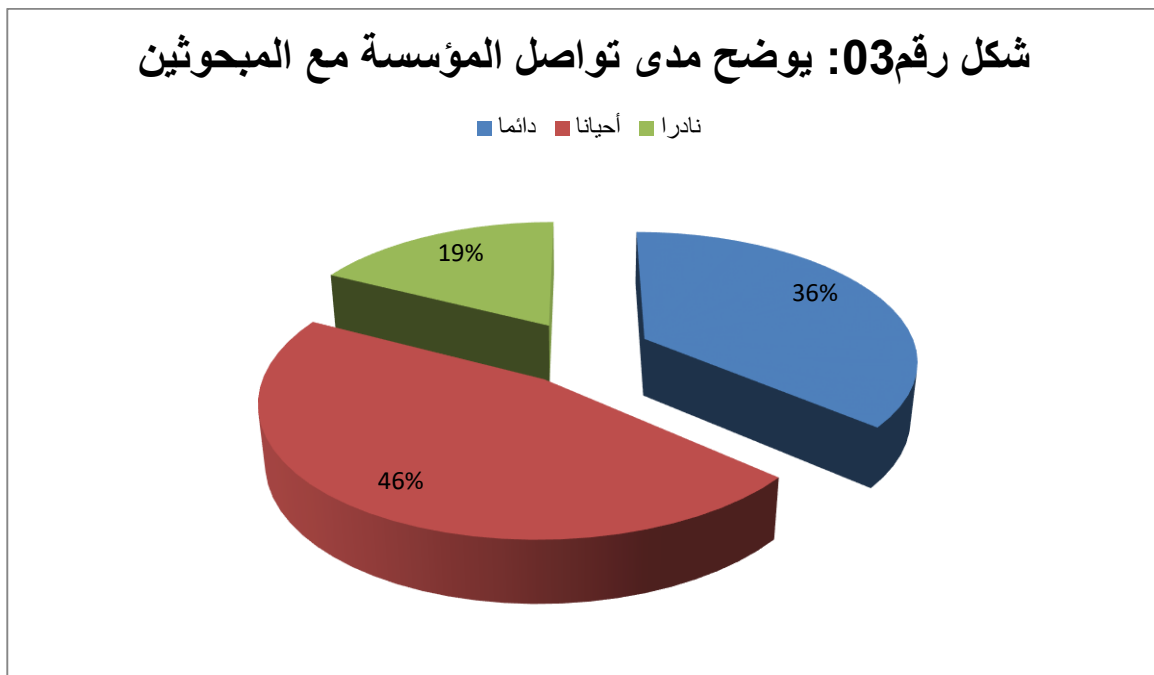
b. عرض بيانات المحور الثاني: تطبيق مؤسسة اتصالات الجزائر للإدارة من منظور المبحوثين

• جدول رقم 03: يوضح مدى تواصل المؤسسة مع المبحوثين

النسبة المئوية	العدد	الإجابة
36.25%	29	دائما
46.25%	37	أحيانا
17.5%	14	نادرا
100%	80	المجموع

• قراءة جدولية

اتضح لنا خلال الجدول أعلاه نسبة إجابة المبحوثين حول مدى تواصل المؤسسة مع المبحوثين، بحيث تبين لنا بأن أعلى نسبة سجلت في الجدول قدرت بـ 46.25% وكانت الإجابة بـ "أحيانا" أما نسبة إجابة بـ "دائما" قدرت بـ 36.25%، أما نسبة إجابة المبحوثين بـ "نادرا" قدرت بـ 17.5%.



• استنتاج

تشير النتائج المتحصل عليها بأن المؤسسة تحافظ على تواصل دوري مع أغلب الزبائن (36.25% دائماً) (46.25% أحياناً). لكن وجود (17.5% نادراً) ممن يشعرون بأن التواصل نادر يظهر وجود خلل أو تقصير في الوصول إلى شريحة من الزبائن، مما قد يؤثر سلباً على رضاهم أو ولائهم للخدمة وهذا ما ينعكس مع الاستراتيجية الاتصالي للمؤسسات الخدمائية في ضرورة بقائها في تواصل دائم ومستمر مع جمهورها الخارجي خاصة في ظل تطبيق للإدارة الإلكترونية والتي تساهم بشكل كبير في هذا الجانب في بقاء المؤسسة بشكل دائم مع زبائنهم.

• جدول رقم 04: يوضح طريقة تواصل المؤسسة مع المبحوثين

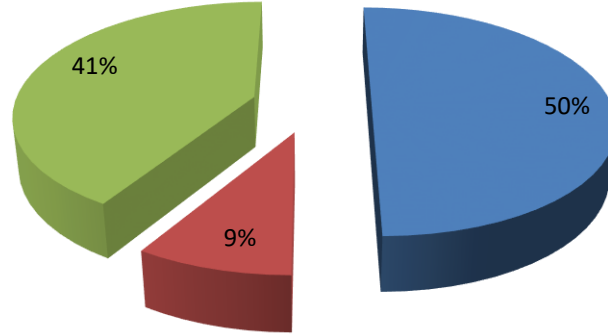
النسبة المئوية	العدد	الإجابة
50%	40	الهاتف
8.75%	7	ظرف بريدي
41.25%	33	رسالة نصية عبر الهاتف
100%	80	المجموع

• قراءة جدولية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نسبة إجابات المبحوثين حول طريقة تواصل المؤسسة مع المبحوثين، بحيث تبين لنا بأن أغلب المبحوثين وبنسبة قدرت بـ 50% أجابوا بـ "الهاتف" ثم تليها "الرسائل النصية عبر الهاتف" بـ 41.25%، أما نسبة الإجابة بـ "الظرف البريدي" قدرت بـ 8.75%.

جدول رقم 04: يوضح طريقة تواصل المؤسسة مع المبحوثين

رسالة نصية عبر الهاتف ظرف بريدي الهاتف



• استنتاج

تشير النتائج المتحصل عليها بأن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد بشكل أساسي على المكالمات الهاتفية (50%)، تليها الرسائل النصية (41.25%)، بينما يعد الاتصال عبر الظرف البريدي محدودا جدا (8.75%)، هذا يعكس تحو المؤسسة نحو الوسائل التواصل الحديثة والسريعة، لكت استمرار استخدام الوسائل التقليدية رغم ضعفها يشير إلى أن هناك حاجة لتحديث وسائل الاتصال وتوجيهها بشكل أكبر نحو القنوات الرقمية.

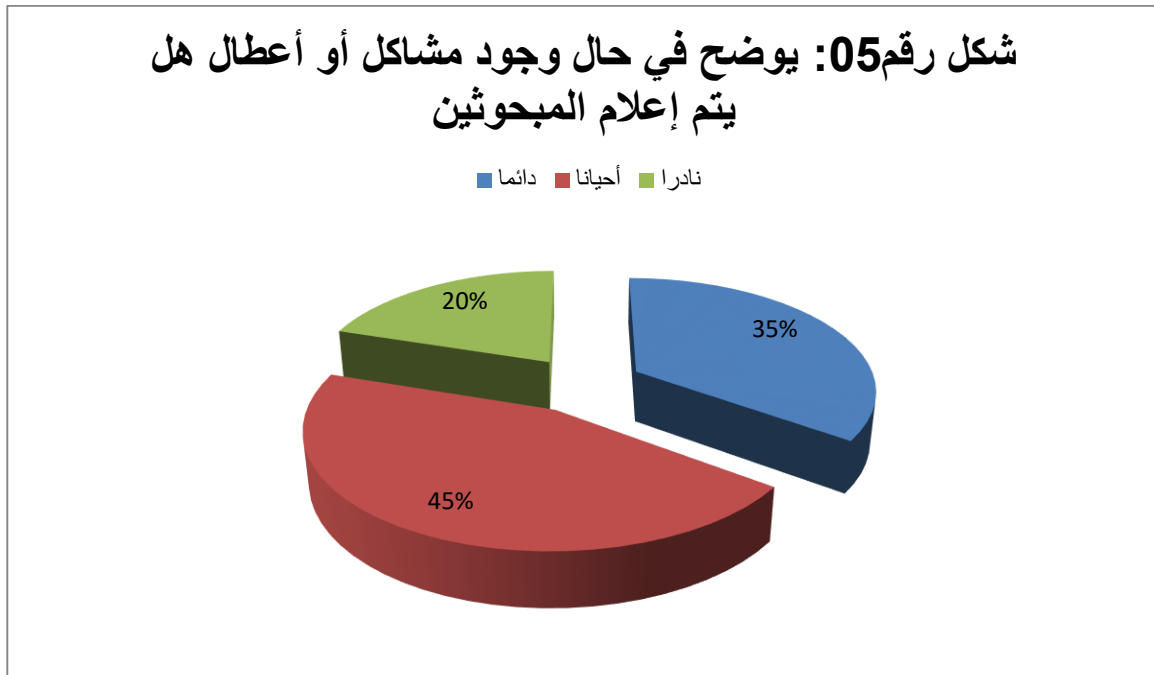
ومنه نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم لازالت تعتمد نوعا ما على الوسائل التقليدية كالظرف البريدي والهاتف في اتصالاتها مع زبائننا، فعلى المؤسسة الاستثمار بشكل فعلي في التحول نحو النمط الإلكتروني في وسائلها الاتصالية مع زبائننا.

• جدول رقم 05: يوضح في حال وجود مشاكل أو أعطال هل يتم إعلام المبحوثين

النسبة المئوية	العدد	الإجابة
35%	28	دائما
45%	36	أحيانا
20%	16	نادرا
100%	80	المجموع

• قراءة جدولية

اتضح لنا خلال الجدول أعلاه نسبة إجابات المبحوثين حول في حال وجود مشاكل أو أعطال هل يتم إعلام المبحوثين، وتبين لا بأن اعلا نسبة سجلت في الجدول كانت بخصوص إجابة "أحيانا" وقدرن بـ 45%، أما نسبة إجابة المبحوثين بـ "دائما" قدرت بـ 35%، أما نسبة إجابات المبحوثين بـ "نادرا" قدرت بـ 20%.



• استنتاج

تشير النتائج إلى وجود تحسين نسبي في استجابة المؤسسة لبلاغات الأعطال، إلا أن التفاوت بين "دائماً" و"أحياناً" يعكس تفاوتاً في جودة الخدمة باختلاف الحالات أو المناطق كما أن نسبة 20% التي صرحت بندرة الإصلاح تعكس وجود ثغرات في المتابعة أو ضعف في الموارد البشرية أو التقنية المخصصة لذلك، مما يتطلب إعادة تقييم نظام التدخل الفني وتحسينه لضمان تلبية تطلعات الزبائن.

• جدول رقم 06: يوضح إن كان يتم حل العطل فوراً

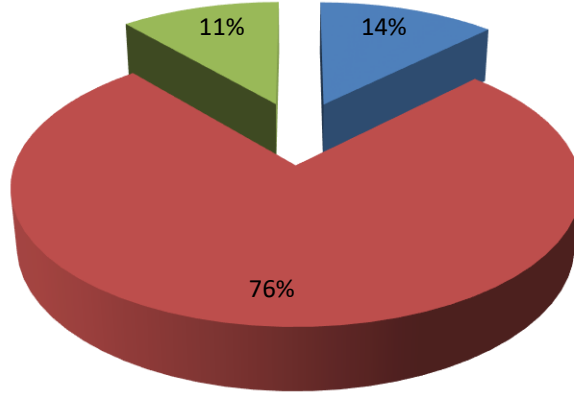
النسبة المئوية	العدد	الإجابة
12.5%	10	نعم
76.25%	61	أحياناً
11.25%	9	لا
100%	80	المجموع

• قراءة جدولية

اتضح لنا خلال الجدول أعلاه نسبة إجابة المبحوثين حول إن كان يتم حل العطل فوراً وقد تبين لنا بأن أغلب المبحوثين وبنسبة قدرت بـ 76.25% أجابوا بـ "أحياناً"، أما نسبة إجابات المبحوثين بـ "نعم" قدرت بـ 12.5%، ثم تليها نسبة إجابات المبحوثين بـ "لا" قدرت بـ 11.25%.

شكل رقم 06: يوضح إن كان يتم حل العطل فوراً

لا أحيانا نعم



• استنتاج

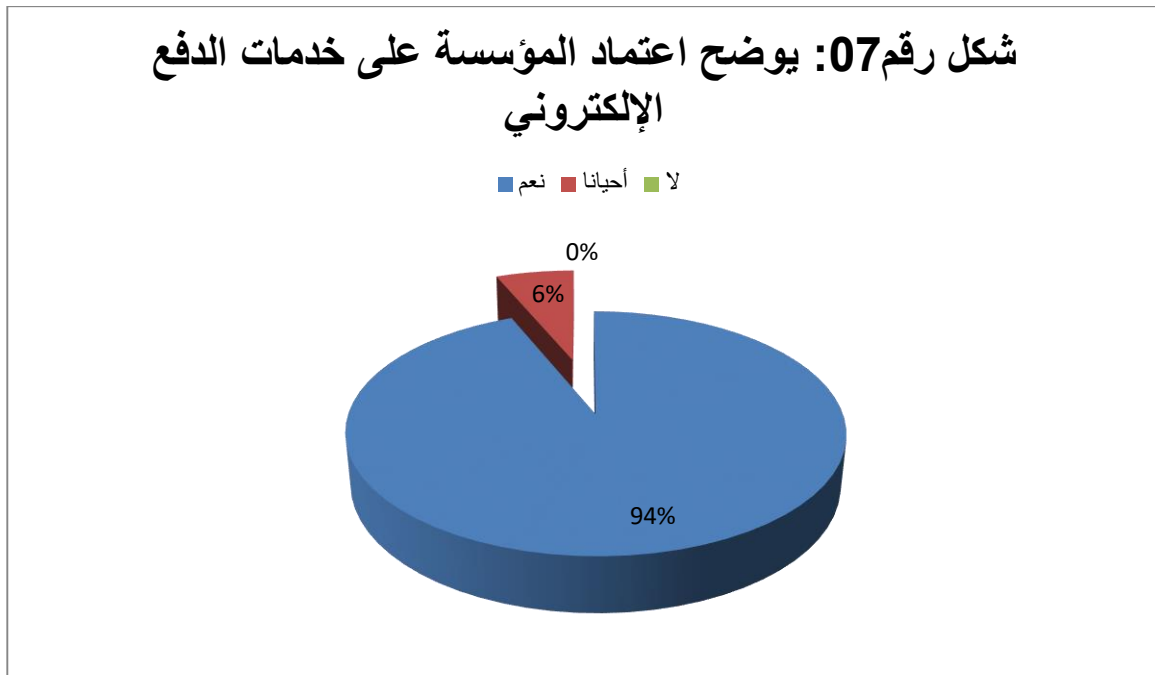
تشير النتائج المتحصل عليها بأن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم تواجه صعوبة في ضمان سرعة الاستجابة، وقد يعزى ذلك إلى تعقيد الإجراءات الإدارية أو نقص في فرق الدعم الفني، لا تزال استجابة المؤسسة بنية لحل المشاكل بعيدة عن المستوى المطلوب الأمر الذي قد يؤدي إلى تراجع مستوى رضا الزبائن ويؤثر على صورتها التنافسية.

• جدول رقم 07: يوضح اعتماد المؤسسة على خدمات الدفع الإلكتروني

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	75	93.75%
أحيانا	5	6.25%
لا	0	0%
المجموع	80	100%

• قراءة جدولية

اتضح لنا خلال الجدول أعلاه نسبة إجابات المبحوثين حول اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على خدمات الدفع الإلكتروني، بحيث تبين لنا بأن أغلب المبحوثين وبنسبة قدرت بـ 93.75% أجابو بـ "نعم"، أما نسبة إجابة المبحوثين بـ "أحيانا" قدرت بـ 25.6% أما بخصوص إجابات المبحوثين بـ "لا" قدرت نسبتهم بـ 0%.



• استنتاج

تشير النتائج المتحصل عليها بأن مؤسسة اتصالات الجزائر قطعت شوطا كبيرا في رقمنة خدماتها خصوصا في مجال الدفع الإلكتروني ما يسهم في تسهيل المعاملات ويقلل الضغط على نقاط الدفع التقليدية، لكنها تحتاج إلى ضمان أن تكون هذه الخدمات فعالة وسهلة الاستخدام لكل الفئات، لأن وجود نسبة 6.25% يرون أن الاعتماد "أحيانا" قد يشير إلى مشاكل تقنية أو ضعف الوعي الرقمي.

• جدول رقم 08: يوضح وسائل الدفع الإلكترونية التي تعتمد عليها في عملية التعبئة

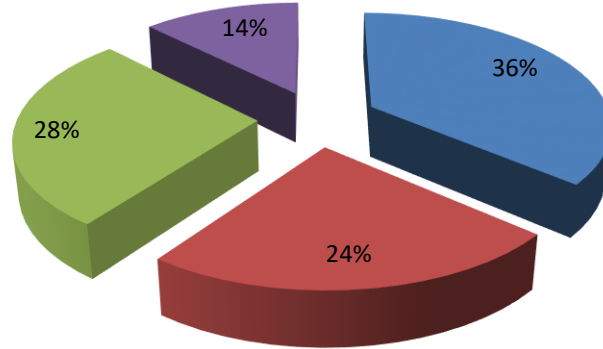
النسبة المئوية	العدد	الإجابة
36.25%	29	بطاقة IDOOM
23.75%	19	البطاقة الذهبية
27.5%	22	تطبيق BARIDI MOB
12.5%	10	عبر فضاء الزبون
100%	80	المجموع

• قراءة جدولية

اتضح لنا خلال الجدول والشكل أعلاه نسبة إجابة المبحوثين حول وسائل الدفع الإلكترونية التي تعتمد عليها في عملية التعبئة، بحيث تبين لنا بأن النسبة الغالبة في الجدول قدرت بـ 36.25% بحيث تمحورت الإجابة بـ "بطاقة IDOOM"، ثم تليها نسبة إجابة المبحوثين بـ "تطبيق BARIDI MOB" قدرت بـ 27.5%، تليها "البطاقة الذهبية" بنسبة قدرت بـ 23.75%، وأخيرا "عبر فضاء الزبون" بنسبة قدرت بـ 12.5%.

شكل رقم 08: يوضح وسائل الدفع التي يعتمد عليها المبحوثين في عملية التعبئة

عبر فضاء الزبون ■ تطبيق BARIDI MOB ■ البطاقة الذهبية ■ بطاقة IDOOM ■



• استنتاج

تعكس هذه المعطيات تنوعاً في طرق الدفع الإلكتروني التي تعتمد عليها أغلب العينة، مع تفوق واضح لبطاقة IDOOM، ويمكن إرجاع ذلك لسهولة الحصول على البطاقة من نقاط البيع دون عناء التنقل للوكالة من أجل إعادة التعبئة، رغم أن بطاقات التعبئة ليست بالشيء الجديد ولا تعتبر خدمة إلكترونية بمفهومها الفعلي عكس الخدمات الأخرى ما يعني أن المؤسسة نجحت في فرض منتجاتها الخاصة كوسيلة رئيسية، ومع ذلك الاعتماد الملحوظ على تطبيقات BARIDI MOB والبطاقة الذهبية يشير إلى أهمية التكامل بين المؤسسة لتوفير تجربة شاملة للمستهلك، كما أن ضعف استخدام "فضاء الزبون" يدل على احتمالية وجود ضعف في التوعية أو صعوبات الاستخدام.

وعليه نستنتج أن وسيلة الدفع الإلكترونية الأكثر اعتماداً من قبل زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر هي بطاقة IDOOM.

• جدول رقم 09: يوضح تقييم المبحوثين للخدمات الإلكترونية التي توفرها لك المؤسسة

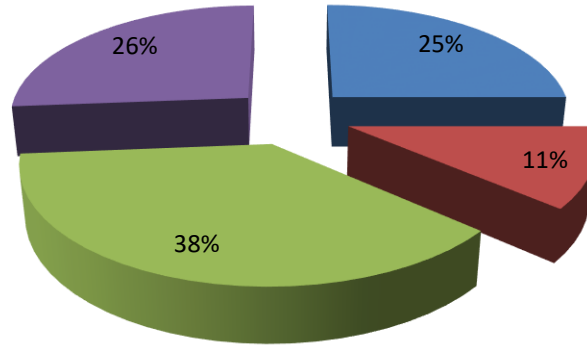
النسبة المئوية	العدد	الإجابة
25%	20	جيدة
11.25%	9	جيدة جدا
37.5%	30	متوسط
26.25%	21	ضعيف
100%	80	المجموع

• قراءة جدولية

اتضح لنا خلال الجدول والشكل الموضح أعلاه تقييم المبحوثين للخدمات الإلكترونية التي توفرها مؤسسة اتصالات الجزائر، بحيث تبين لنا بأن النسبة الغالبة في الجدول قدرت بـ 37.5% وكانت الإجابة بـ "متوسط"، ثم تليها "ضعيف" بنسبة قدرت بـ 26.25%، ثم "جيدة" بنسبة قدرت بـ 25%، وأخيرا جيدة جدا بنسبة قدرت بـ 11.25%.

شكل رقم 09: يوضح تقييم المبحوثين للخدمات الإلكترونية التي توفرها المؤسسة

■ جيدة ■ جيدة جدا ■ متوسط ■ ضعيف



• استنتاج

تشير النتائج المقدمة بفجوة في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر، فرغم توفرها وتنوعها كما أظهرت الجداول السابقة، إلا أن نسبة رضا الزبائن عنها لا تزال محدودة، يشير ذلك إلى مشاكل محتملة تتعلق ببطء المنصات، صعوبة الاستخدام، أو نقص في التوجيه والتبسيط، يجب على المؤسسة مراجعة تصميم وفعالية بوابتها الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدمة لتحقيق رضا أكبر.

ومن هنا يمكن القول بأن كل الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المؤسسة قيمها زبائنها على أنها "متوسطة" لكن ليس بمفهوما الفعلي بل لاعتبارها خدمات جديدة على المجتمع لم يتعودوا عليها ولصعوبة استخداماتها.

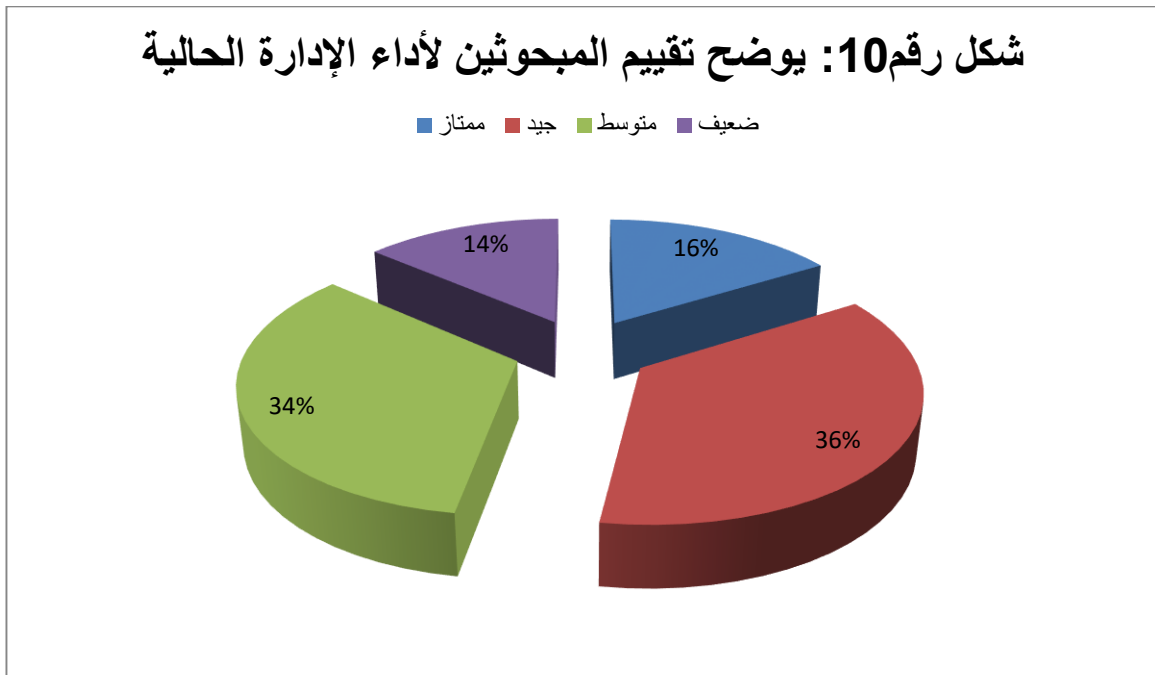
• جدول رقم 10: يوضح تقييم المبحوثين لأداء الإدارة الحالية

النسبة المئوية	العدد	الإجابة
16.25%	13	ممتاز
36.25%	29	جيدة

متوسط	27	33.75%
ضعيف	11	13.75%
المجموع	80	100%

• قراءة جدولية

يتضح لنا خلال الجدول اعلاه نسبة تقييم المبحوثين لأداء الإدارة الحالية بحيث تبين لنا بأن أعلى نسبة سجلت قدرت بـ 36.25% وكانت الإجابة بـ "جيدة"، ثم تليها نسبة الإجابة بـ "متوسطة" قدرت نسبتها بـ 33.75%، ثم "ممتازة" قدرت نسبتها بـ 16.25%، ثم "ضعيفة" قدرت بـ 13.75%.



• استنتاج

تشير النتائج المتحصل عليها أن النسبة الكبيرة من زبائن المؤسسة يرونا أن أداء إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر في المستوى الجيد وهذا ما يدل على تطوير المؤسسة من حيث أدائها وسعيها لإرضاء متعاملها بتباعها لمختلف الاستراتيجيات والوسائل الحديثة وكذلك بإسهام الإدارة الإلكترونية والتي حسنت بشكل كبير في أداء المؤسسة وأثرت عليها

بشكل إيجابي وهذا ما يزيد من رضا المتعاملين من أداء المؤسسة، وفي الأخيرة يمكن القول بأن مؤسسة اتصالات الجزائر حققت نقلة نوعية من حيث التحسين في أدائها وهذا ما تم ملاحظته من قبل المبحوثين حيث قيموا أداء المؤسسة على أنه جيد وفي المستوى المطلوب الذي يرضي العملاء، ويبين مدى إرادة المؤسسة في تحقيق تغيير جذري سواء في أدائها وفي تعاملاتها مع زبائنها وبالتالي الرفع من جودة خدماتها، بينما لاحظنا بأن عينة معتبرة من المبحوثين شخصوا تقييمهم بـ (ضعيف) وذلك راجع لنقص وعي للتحويلات الرقمية التي شهدتها المؤسسة.

c. عرض بيانات المحور الثالث: تحقيق أبعاد الخدمة العمومية من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر

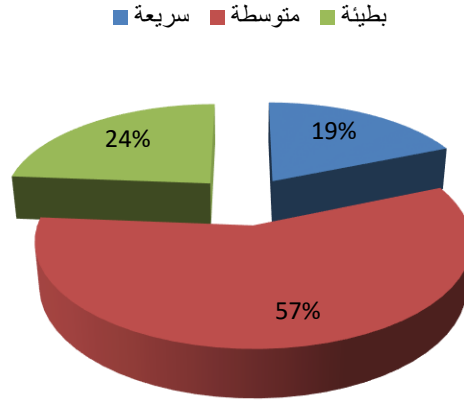
• **جدول رقم 11: يوضح تقييم الرد والاستجابة عن طلبك للخدمة العمومية من المؤسسة**

النسبة المئوية	العدد	الإجابة
18.75%	15	سريعة
57.5%	46	متوسطة
23.75%	19	بطيئة
100%	80	المجموع

• **قراءة جدولية**

اتضح لنا خلال الجدول المرفق أعلاه تقييم الرد والاستجابة عن طلب للخدمة العمومية من المؤسسة بحيث تبين لنا بأن أغلب المبحوثين وبنسبة قدرت بـ 57.5% يرون أن تقييم الرد والاستجابة من قبل المؤسسة يكون بشكل "متوسط"، أما 23.75% يرون بأنها "بطيئة" أما 18.75% يرون بأنها "سريعة".

شكل رقم 11: يوضح تقييم الرد والاستجابة من قبل الموظفين عن ظل المبحوثين للخدمة العمومية في المؤسسة



• استنتاج

تشير النتائج المتحصل عليها بأن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم لا زالت تعاني من بطء في الاستجابة لطلبات الزبائن، الأمر الذي قد يؤثر سلبا على رضاهم ويخلق لديهم انطبعا بعدم الكفاءة، النسبة الضعيفة لمن وجدوا الرد "سريعا" تدعو إلى مراجعة سير العمليات الداخلية وربما تعزيز قنوات الرد السريع عبر تطبيقات أو مراكز نداء أكثر فاعلية.

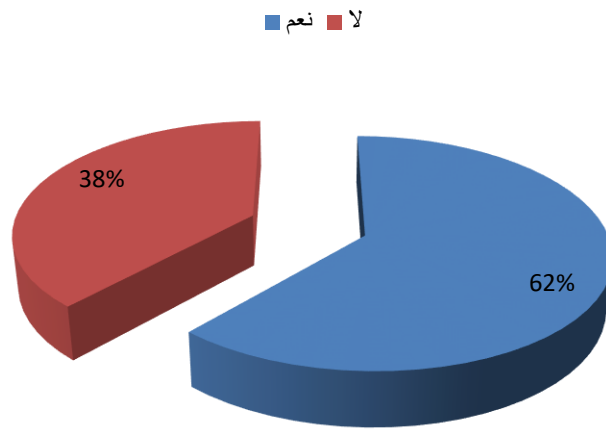
• جدول رقم 12: يوضح مدى تولى المؤسسة الاهتمام الشخصي عند التعامل معك

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	49	61.25%
لا	31	38.75%
المجموع	80	100%

• قراءة جدولية

اتضح لنا خلال الجدول المرفق أعلاه نسبة إن كانت المؤسسة تولي الاهتمام الشخصي عند التعامل مع زبائننا بحيث تبين لنا بأن أغلب المبحوثين اتفقوا وبنسبة قدرت بـ 62.25%، على إجابة "نعم" أي أن المؤسسة تولي الاهتمام الشخصي عند التعامل مع الزبائن، أما نسبة إجابات المبحوثين بـ "لا" قدرت بـ 38.75%.

شكل رقم 12: يوضح مدى تولي المؤسسة الاهتمام الشخصي عند تعامل مع الزبائن



• استنتاج

تشير النتائج المتحصل عليها بأن أغلب المبحوثين بنسبة 61.25% يشعرون بأن المؤسسة تولي اهتماما شخصيا أثناء التعامل، بينما 38.75% لا يلاحظون هذا الاهتمام، هذه النسبة الإيجابية تشير إلى مستوى جيد من التفاعل الإنساني بين المؤسسة وزبائننا، إلا أن نسبة الراضين لا تزال مرتفعة نسبيا، ما يعني وجود فجوة في التواصل أو تفاوت في تجارب الزبائن.

- جدول رقم 13: يوضح مدى تسهيل الإدارة الإلكترونية في الحصول على الخدمات العمومية لاتصالات الجزائر

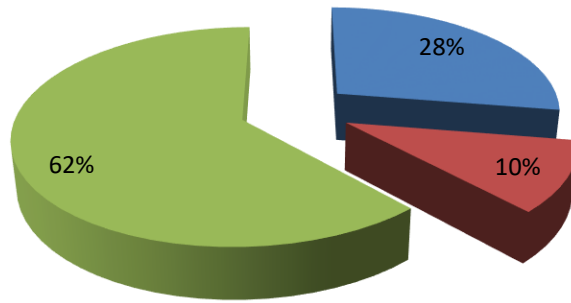
النسبة المئوية	العدد	الإجابة
61.25%	49	نعم
23.75%	19	أحيانا
15%	12	لا
100%	80	المجموع

• قراءة جدولية

اتضح لنا خلال الجدول المرفق أعلاه نسبة إجابة المبحوثين حول مدى تسهيل الإدارة الإلكترونية في الحصول على الخدمات العمومية لاتصالات الجزائر، بحيث تبين لنا بأن أغلب العينة اتفقوا على الإجابة بـ "نعم" بنسبة قدرت بـ 61.25%، أما نسبة إجابة المبحوثين بـ "أحيانا" قدرت بـ 23.75%، أما نسبة إجابة العينة بـ "لا" قدرت بـ 15%.

شكل رقم 13: يوضح مدى تسهيل الإدارة الإلكترونية في الحصول على الخدمات العمومية لاتصالات الجزائر

■ نعم ■ أحيانا ■ لا



• استنتاج

تشير النتائج المتحصل عليها بأن أغلب المبحوثين 61.25% أن الإدارة الإلكترونية ساهمت بشكل واضح في تسهيل الحصول على خدمات اتصالات الجزائر، بينما يرى البعض أن هذا التسهيل جزئي بنسبة 23.75% و 15% لا يعتقدون بوجود أي تسهيل هذا يعكس وجود تحسن فعلي في الخدمات بفضل التحول الرقمي التي شهدته مؤسسة اتصالات الجزائر، لكنه غير شامل لجميع الحالات والفئات.

• جدول رقم 14: يوضح مدى رضا الزبائن عن الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسة

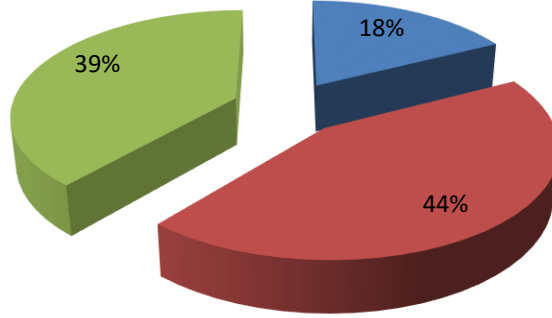
النسبة المئوية	العدد	الإجابة
17.5%	14	راضي تماما
43.75%	35	راضي نوعا ما
38.75%	31	غير راضي
100%	80	المجموع

• قراءة جدولية

اتضح لنا خلال الجدول أعلاه نسبة إجابات المبحوثين حول مدى رضاهم عن الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسة، بحيث تبين لنا بأن نسبة كبيرة قد أجابت بـ " راضي نوعا ما" وقدرت نسبتها بـ 43.75%، أما إجابة المبحوثين بـ "غير راضي" قدرت نسبتهم بـ 38.75%، ثم تليها نسبة إجابات المبحوثين بـ "راضي تماما" قدرت بـ 17.5%.

جدول رقم 14: يوضح مدى رضا الزبائن عن الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسة

غير راضي 18% راضي نوعا ما 44% راضي تماما 39%



• استنتاج

تشير النتائج المتحصل عليها بأن النسبة الأكبر من المتعاملين راضيين نوعا ما عن خدمات المؤسسة ولتحقيق هذا الرضا يعتمد في الأساس على إدارة المؤسسة في جذب والاحتفاظ بالزبون وهذا ما قامت به مؤسسة اتصالات الجزائر، أما نسبة غير راضين 38.75% هذه الأرقام كشفت لنا خلل في مستوى الرضا العام، مما يدل على وجود أوجه نقص في نوعية الخدمات أو طرق تقديمها، أو طريقة تعامل الموظفين مع الزبائن.

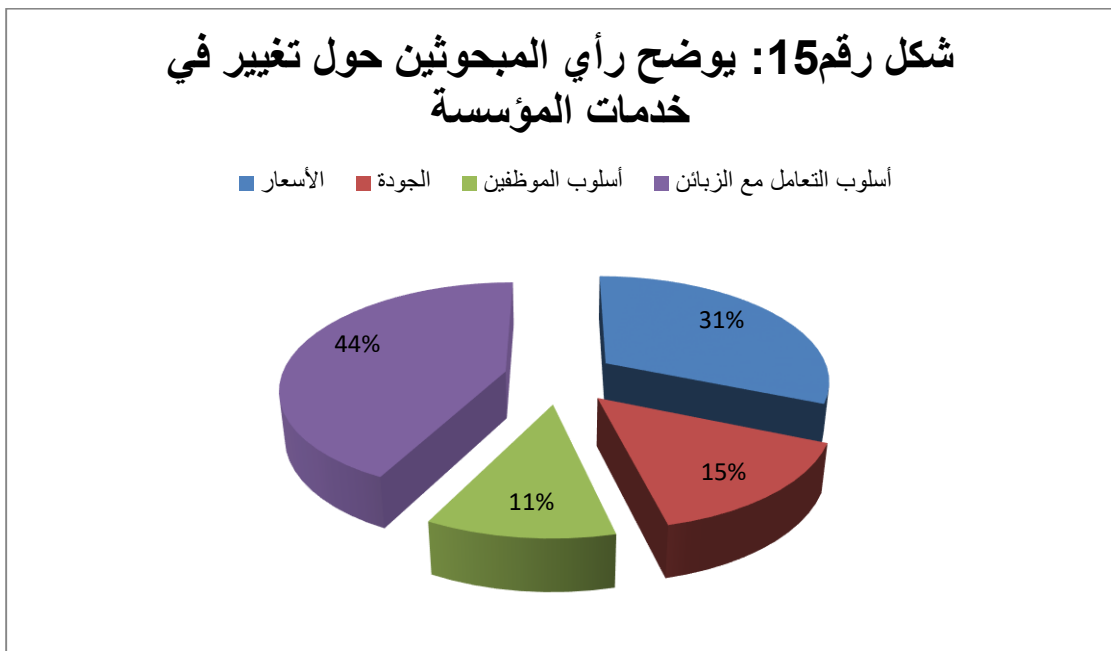
• جدول رقم 15: يوضح رأي المبحوثين للتغير في خدمات المؤسسة

النسبة المئوية	العدد	الإجابة
31.25%	25	الأسعار
15%	12	الجودة
11.25%	09	أسلوب الموظفين
42.5%	34	أسلوب التعامل مع الزبائن

المجموع	80	%100
---------	----	------

• قراءة جدولية

اتضح لنا خلال الجدول أعلاه رأي المبحوثين حول تغيير في خدمات المؤسسة، وعليه تم رصد أكبر نسبة إجابات للمبحوثين قدرت بـ 42.5% والتي خصت بـ " أسلوب التعامل مع الزبائن " ثم تليها " الأسعار " بنسبة قدرت بـ 31.25%، ثم تليها " الجودة " بنسبة قدرت بـ 15%، ثم تليها " أسلوب الموظفين بنسبة قدرت بت 11.25%.



• استنتاج

تشير النتائج المتحصل عليها أن أسلوب "التعامل مع الزبائن" يعد أكبر عائق في نظر المبحوثين بنسبة قدرت بـ 42.5%، وهذا ما يشير إلى أن التحدي الأكبر ليس في البنية التحتية أو التكنولوجيا، بل في العنصر البشري والتواصل، ضعف جودة الخدمة وأسلوب الموظفين عوامل إضافية لكن أقل تأثيراً نسبياً.

4. عرض نتائج العامة للدراسة

ممن خلال تحليل نتائج الاستبيان الموجه لعينة من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم، اتضح ما يلي:

- اتضح لنا خلال دراستنا أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم تتبع سياسة تواصل نشطة إلى حد ما مع زبائنهم، خاصة مع فئة الشباب والبالغين (25-35 سنة)، وهم الأكثر حضوراً في العينة.

- تبين لنا أن المؤسسة تبذل مجهودات معتبرة في رقمنة خدماتها وتحسين أدوات التواصل مع الزبائن، غير أن هذه الجهود ما تزال تصطدم بعدة تحديات تتعلق بجودة الأداء، وفعالية الاتصال.

- اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على الإدارة الإلكترونية عزز من زيادة اهتمام المؤسسة بالمتعاملين والتعرف أكثر على احتياجاتهم والأخذ بأرائهم حول نوعية الخدمات المقدمة، فهذا ما يزيد من شعور الزبون باهتمام المؤسسة وبالتالي زيادة الكفاءة والفعالية.

- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر بالدرجة الأولى على المكالمات والرسائل النصية للتواصل، مما يدل على محاولة توظيف التكنولوجيا الحديثة إلى أن فئة من الزبائن تشعر بضعف في التواصل إضافة إلى اعتماد جزئي على وسائل تقليدية مثل البريد، مما يبرز الحاجة إلى تنويع التواصل وتحسين استراتيجيات التفاعل بما يضمن شمولية الزبائن ويعزز رضاهم.

- تبين لنا خلال دراستنا بأن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم تعمل على رقمنة خدماتها وتقديم حلول إلكترونية متنوعة وفعالة مثل الدفع الإلكتروني حيث تبين أن وسائل مثل بطاقة IDOOM، وتطبيق BARIDI MOB، والبطاقة الذهبية تحظى باستخدام واسع ما يدل على نجاح المؤسسة في توفير بدائل حديثة ومريحة، ولكن بالمقابل لا تزال تعاني

من مشكلات على مستوى سرعة الاستجابة في حال وجود أعطال، حيث لاحظنا بأن الأغلبية لا تتلقى إصلاحا فوريا، أو تجد تفاوتاً في جودة التدخل.

- وعند تقييم سرعة الاستجابة لطلبات الخدمة العمومية أكد أكثر من نصف العينة أنها "متوسطة"، في حين وجدها 23.75% "بطيئة"، مما يشي إلى تحدي حقيقي في إدارة الوقت والردود الفعالة على استفسارات الزبائن.

- تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر بفرع ولاية مستغانم أدى إلى حل الكثير من العراقيل التي كانت تواجه المتعاملين في ظل الإدارة التقليدية، ومن بين هذه العراقيل البيروقراطية الإدارية فبتطبيق هذا النوع من الإدارة أسهم بشكل كبير في توسيع نطاق الشفافية الإدارية.

وفي الأخير نستنتج بأن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم قد أسهمت في تحسين سهولة الحصول على الخدمات، كما أن نسبة معتبرة من الزبائن لاحظوا اهتماما شخسيا من المؤسسة، مع ذلك فإن الرضا العام عن الخدمات لا يزال متذبذبا، مع وجود شكاوي كبيرة متعلقة بأسلوب التعامل والإجراءات، وهي نقاط تعيق تحقيق جودة خدمة مثالية.

1.4. نتائج الدراسة على ضوء التساؤلات

- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية المقدمة لزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم؟

* نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا إيجابيا في تحسين الخدمات العمومية المقدمة لزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم من خلال تسريع إجراءات الدفع، وتسهيل التواصل، إضافة إلى تقليص التدخل الورقي، لكن نتائج المتحل عليها تشير إلى هذا التحسن ما زال نسبيا، حيث قيم 37.5% من الزبائن الخدمات الإلكترونية بأنها "متوسطة"

و26.25% بأنها "ضعيفة"، ما يعني أن التحسين موجود لكنه غير كاف بعد لتلبية تطلعات جميع الزبائن.

- إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية في تسهيل حصول زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم على الخدمات العمومية؟

* نستنتج بأن الإدارة الإلكترونية ساهمت بدرجة متوسطة في تسهيل حصول الزبائن على الخدمات العمومية، خاصة في تبسيط عملية الدفع لكن تبقى هناك عوائق زمنية وبشرية تتعلق بسرعة الاستجابة والتكفل الفوري بالطلبات، مما يدل على أن الإدارة الإلكترونية لم تل بعد إلى أقصى فعاليتها.

- ما هي أهم الوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم خدماتها لزبائنهم؟

* نستنتج بأن الوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم خدماتها لزبائنهم تمثلت في:

✓ بطاقة IDOOM بنسبة قدرت بـ (36.25%)

✓ تطبيق BARIDI MOB بنسبة قدرت بـ (27.5%)

✓ البطاقة الذهبية بنسب قدرت بـ (23.75%)

وعليه فقد تبين لنا بأن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم تعتمد على المزج بين الوسائل الإلكترونية في تقديم خدماتها.

- ما مدى رضا زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم عن الخدمات المقدمة في إطار تفعيل الإدارة الإلكترونية؟

* خلال النتائج المقدمة تبين لنا بأن التقييم العام لزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم يعكس رضا متوسطا إلى ضعيف نسبيا عن الخدمات المقدمة في إطار الإدارة الإلكترونية برغم توفر عدة خدمات، وقد تبين لنا بأن الإدارة الإلكترونية قد حققت نتائج

إيجابية جزئية لكنها ما زالت بحاجة إلى مزيد من التحسين لتعزيز رضا الزبائن بشكل فعلي ومستدام.



وفي ختام دراستنا نخلص إلى أن التحول الرقمي اليوم يعد من بين أبرز سمات العصر الحديث، وأحد أهم المؤشرات على تطوير الإدارة العمومية ونجاحاتها، وفي ظل هذا الواقع المتغير أضحى من الضروري على المؤسسات العمومية بمختلف تخصصاتها أن تتبنى الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لا رجعة فيه، ليس فقط من أجل التكيف مع التكنولوجيا الحديثة، بل أيضا لتلبية احتياجات المواطنين وتقديم خدمات ذات جودة عالية.

وتعد دراستنا والتي ناقشت موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم، ضمن البحوث الميدانية وبهدف تقييم أثر تطبيق هذه الإدارة على المؤسسة ومدى تطبيقها بالتالي مدى اسهام هذا التطبيق في تحقيق أهم أبعاد الخدمات بهدف الوصول إلى تحقيق رضا الزبائن.

كما قد أظهرت الدراسة التي اتم إجرائها مع زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية مستغانم من خلال معالجتها نظريا وتحليلها ميدانيا، أن مسألة تحسين الخدمات العمومية لا ترتبط فقط بتوفر الوسائل التقنية، وإنما تتطلب أيضا إرادة تنظيمية وإدارية، وتوجها استراتيجيا يضمن فعالية التسيير، تبسيط الإجراءات، وتتمين رأي الزبائن، فالخدمة الإلكترونية تعتبر ضرورة عصرية، لا يمكن أن تؤدي إلى تحسين حقيقي ما م تكن مصحوبة بإصلاحات إدارية على مستوى البنية، الموارد البشرية، وآليات التقييم.

وأخيرا يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم لعبت دورا مهما في تحديث الخدمات العمومية وتحسين آليات التعامل مع الزبائن، لكنها لا تزال تواجه صعوبات على مستوى التطبيق العملي والجودة الشاملة للخدمة، الوسائل الرقمية متوفرة ومتنوعة، لكن رضا الزبائن لم يبلغ المستوى المطلوب بعد، ما يدل على ضرورة تعزيز الكفاءة، وتحسين التكوين.

- توصيات واقتراحات

- ضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية للمؤسسة لضمان استقرار وسرعة الخدمات الإلكترونية.
- إلزامية تركيز المؤسسة على الإدارة الإلكترونية فيها تتيح كافة المعلومات للزبائن وبالتالي المتعامل هو أيضا بدوره يبدي رغباته، ومقترحاته بشكل إلكترونية.
- إنشاء خدمة تدخل فني سريعة ومتخصصة تعمل وفق نظام تتبع آلي للشكاوي والتدخل.
- توفير دورات تكوينية للموظفين في مجال التعامل مع الزبائن، والتسويق الرقمي حل المشكلات.
- تنظيم حملات توعية للزبائن حول كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية المتوفرة.
- الابتعاد عن التعقيدات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية من خلال التسهيلات للولوج إلى التطبيقات الإلكترونية بكل سهولة وأمان.

قائمة المراجع

• الكتب

1. أبو شنب عمادو حرب يسرى، الخدمات الإلكترونية، جامعة اليرموك، ط3، الأردن، 2014.
2. بشير العلاق، ثقافة الخدمة، اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2009.
3. ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، 2001.
4. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم-الخصائص-المتطلبات)، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011.
5. الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
6. الزعابير غسان طال، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
7. الشعلوط محمود، نظريات في الإدارة التربوية، مكتبة الرشد، الرياض.
8. عبد الحميد سالمى، معجم مصطلحات علم النفس، دار الكتب المصري، ط04، القاهرة، 1999.
9. القدوة محمد، الإدارة والمعرفة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن
10. كافي يوسف مصطفى، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للنشر والتوزيع، سوريا، 2012.
11. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الطبعة الثالثة، دار الكتب، الجمهورية اليمنية، 2015.

• المجلات العلمية

1. البدو أما محمد، فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد08، العدد2023، 01.
2. بركان بشير، الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية(دراسة حالة مديرية التجارية وترقية الصادات لولاية خنشلة)، مجلة أبحاث، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد8، العدد01، 2023.
3. بن خدة عيسى وبومزيرير باديس، الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، المجلد34، عدد2، جوان2023.
4. بن عريمة نوال وبوخلوة باديس، أثر الإدارة الإلكترونية على الاداء المؤسسي(دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر)، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، جامعة قاصدي مربحا ورقلة، المجلد09، العدد01، 2023.
5. بوخالفة رفيقة وأبيش سمير، الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة جيجل، المجلد6، العدد2021، 2.

6. بوعمامة العربي ورفاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الوادي، العدد09، ديسمبر2014.
7. تبون عبد الحكيم، الإدارة الإلكترونية (الأهمية والمتطلبات)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة، المجلد10، العدد02، 2021.
8. توفيق رفاع، فائزة عدمان، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية و الجماعات المحلية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد الثالث، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2019.
9. سماعيل عيسى و بهلول خيرة، اثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت، 2021.
10. فار كمال، الخدمة العمومية(المقاربة النظرية والجذور التاريخية)، مجلة المفكر، جامعة الجزائر02، المجلد الرابع، العدد الثاني.

• أطروحات ومذكرات

1. بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2015-2016.
2. سعيد بن معلى معمري، المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة على مؤسسة العامة للموانئ، مذكرة، لنيل شهادة ماجستير، غير منشورة، أكاديمية نايف.
3. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتور قسنطينة الجزائر، 2009-2010 .
4. العمري بسمة وقانة نور الهدى، أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي(دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019-2020.
5. قادة دليلة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية(دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية .

الملاحق

ملحق رقم 01: استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

استمارة استبيان خاصة بالمبجوثين

ضمن متطلبات مناقشة شهادة ماستر تخصص - اتصال وعلاقات عامة -

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية

سيدتي، سيدي

نرجو منكم مساعدتنا في الإجابة على هذا الاستبيان بكل دقة و موضوعية و تأكدوا بان هذه المعلومات التي تدلون بها ستحظى بسرية تامة و لن تستخدم إلا لأغراض علمية.

ضع علامة (×) في الخانة المناسبة

إشراف الأستاذ

اعداد الطالبين:

د. العربي بوعمامة

مقيدش عبد القادر

قبايلي إلياس

السنة الجامعية: 2025/2024

• المحور الأول: السمات العامة

1. الجنس: ذكر انثى
2. السن: 18 إلى 24 25 إلى 35 36 إلى 55

المحور الثاني: تطبيق مؤسسة اتصالات الجزائر للإدارة الإلكترونية من منظور المبحوثين

1. هل مؤسسة اتصالات الجزائر في اتصال مستمرة معك؟

- دائما

- أحيانا

- نادرا

2. كيف يتم التواصل معك من طرف المؤسسة؟

- الهاتف

- ظرف بريدي

- رسالة نصية عبر الهاتف

3. في حالة وجود مشاكل أو أعطال هل يتم إعلامك؟

دائما أحيانا نادرا

4. هل يتم حل العطل فوراً؟

- نعم

- أحياناً

- لا

5. هل تعتمد المؤسسة على خدمات الدفع الإلكتروني؟

نعم أحياناً لا

6. ما هي وسيلة الدفع الإلكترونية التي تعتمد عليها في عملية التعبئة؟

بطاقة IDOOM البطاقة الذهبية تطبيق BARIDI MOB
عبر فضاء الزبون

7. ما هو تقييمك للخدمات الإلكترونية التي توفرها لك المؤسسة

جيدة جيدة جداً متوسط ضعيف

8. كيف تقيم أداء الإدارة الحالية

- ممتاز

- جيد

- متوسط

- ضعيف

9. كيف تقيم الرد والاستجابة عن طلبك للخدمة العمومية من المؤسسة؟

سريعة متوسطة بطيئة

المحور الثالث: تحقيق أبعاد جودة الخدمة من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر

1. هل تولي المؤسسة الاهتمام الشخصي عند التعامل معك

- نعم لا

2. هل ترى أن الإدارة الإلكترونية سهلت عليك الحصول على الخدمات العمومية لاتصالات

الجزائر؟

نعم أحيانا لا

3. ما مدى رضاك عن الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسة

راضي تماما

راضي نوعا ما

غير راضي

4. في رأيك ما الذي يحتاج للتغيير في خدمات المؤسسة

- الأسعار

- الجودة

- أسلوب الموظفين

- أسلوب التعامل مع الزبائن