

قابلة للإيداع في
المكتبة



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

التخصص: ماستر اتصال تنظيمي

شعبة: علوم الإعلام والاتصال

مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في فعالية المؤسسات الخدمائية

-مؤسسة Yalidine للتوصيل بمستغانم نموذجاً-

تحت إشراف الأستاذة:

أ.د. مرتاض - نفوسي لمياء

من إعداد الطالب:

هدروقة ياسين

أمام اللجنة المكونة من السيدات:

الاسم و اللقب	الجامعة الأصلية	الصفة
أ.د بوعدة حسينة	جامعة عبد الحميد بن باديس/مستغانم	رئيسا
أ.د مرتاض - نفوسي لمياء	جامعة عبد الحميد بن باديس/مستغانم	مقررا
د. بوغاري هوارية	جامعة عبد الحميد بن باديس/مستغانم	مناقشا

الموسم الجامعي: 2025/2024



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

التخصص: ماستر اتصال تنظيمي

شعبة: علوم الإعلام والاتصال

مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في فعالية المؤسسات الخدمائية

- مؤسسة Yalidine للتوصيل بمستغانم نموذجاً -

تحت إشراف الأستاذة:

أ.د مرتاض - نفوسي لمياء

من إعداد الطالب:

هدروقة ياسين

أمام اللجنة المكونة من السيدات:

الاسم و اللقب	الجامعة الأصلية	الصفة
أ.د بوعدة حسينة	جامعة عبد الحميد بن باديس/مستغانم	رئيسة
أ.د مرتاض - نفوسي لمياء	جامعة عبد الحميد بن باديس/مستغانم	مقررا
د. بوغاري هوارية	جامعة عبد الحميد بن باديس/مستغانم	مناقشا

الموسم الجامعي: 2025/2024

سید محمد صالح المنجد

Sidi

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خير الأنام بعثه الله هداية العالمين مستهلا رسالته بضرورة العلم. أولاً وقبل كل شيء نحمد الله تعالى على أن يسر لي سبيل العلم والمعرفة. ويشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان والثناء الخالص إلى كل من ساندني في عملي هذا وساهم في تذليل الصعوبات التي واجهتني، وأخص بالذكر الأستاذة المشرفة "د. نفوسي لمياء" على مذكرتي التي لم تبخل علي بتوجيهاتها وإرشاداتها ونصائحها طوال فترة إنجازي لهذه الدراسة.

أيضا جزيل الشكر والامتنان إلى من قبول مناقشتي في هذه المذكرة

وإلى كل من مد لي يد المساعدة دون نسيان موظفي شركة "Yalidine" على حسن استقبالهم وتعاونهم.



الإهداء

أهدي عملي إلى من أحمل اسمه بكل فخر، إلى من حصد الأشواك عن دربي
ليمهدي لي طريق العلم و المعرفة، إلى من أثنى رضاه في الدنيا و كان نعم السند
وأعز رجل أمد لي يد العون عند حاجتي

" أبي الغالي رحمة الله عليه "

فهو حاضر بقلبي دائما

إلى أغلى ما يفتح عليه الإنسان عينيه إلى مصدر الحنان و الوفاء إلى تلك

الإنسانة العظيمة التي كتبت بدعواتها اختياراتي

" أمي الغالية "



الملخص:

أضحت تقنيات التكنولوجيا الرقمية للاتصال بمثابة ثروة حقيقية في الإدارة لما أحدثته من تغيير في أسلوب العمل الإداري، عبر تحقيق التوازن والتناسق المرغوب بين سلوك الأفراد والعلاقات بين الإدارات، المؤسسات وأساليب أدائها. وقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية باهتمام متزايد من قبل العديد من المؤسسات الخدمائية، لما له من دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي، حيث تمثل الإدارة الإلكترونية بمؤسسة Yalidine نموذجاً تم اعتماده من خلال انتشار التقنيات الرقمية، وأصبحت من الضروريات في عصرنا هذا.

ففي هذه الدراسة تم اتباع منهج دراسة الحالة، وذلك بقصد التعرف عن الموضوع الذي تم دراسته، وذلك في إطار تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة المختارة للدراسة.

الكلمات المفتاحية: دور، الإدارة الإلكترونية، الفعالية، المؤسسات الخدمائية

Summary :

Digital communication technologies have become a real asset in management due to the change they bring about in the administrative work style, by achieving the desired balance and harmony between the behavior of individuals and the relationships between departments, institutions and their performance methods. The topic of electronic management has received increasing attention from many service institutions, due to its effective role in improving job performance, as electronic management at the Yalidine Foundation represents a model that has been adopted through the spread of digital technologies, and has become one of the necessities of our time. In this study, a case study approach was followed, with the aim of identifying the topic studied, within the framework of improving the quality of services provided by the company selected for the study.

Keywords: Role, e-gouvernement, effectiveness, service institutions

فهرس المحتويات

الصفحة	العناوين
	شكر وتقدير
	إهداء
	ملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
17	مقدمة
	الإطار المنهجي للدراسة
20	1. الدراسة الاستطلاعية
22	2. أسباب اختيار الموضوع
22	3. أهمية الدراسة والهداف منها
23	4. تحديد الإشكالية
24	5. فرضيات الدراسة
24	6. تحديد الإطار المفاهيمي
28	7. نوعية الدراسة
28	8. المنهج المستخدم
29	9. أداة الدراسة
29	10 مجتمع البحث، المعاينة والعينة
29	11. الإطار الزمني والمكاني للدراسة
30	12. النظرية المتبناة
	الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية
33	تمهيد
34	المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

35	المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية
35	المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية
37	المطلب الرابع: مقومات الإدارة الإلكترونية
40	خلاصة
	الفصل الثاني: المؤسسات الخدمائية
43	تمهيد
43	المطلب الأول: نشأة المؤسسة الخدمائية
44	المطلب الثاني: خصائص وسمات المؤسسة الخدمائية
45	المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الخدمائية
46	المطلب الرابع: عناصر المؤسسة الخدمائية
47	خلاصة
	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
51	تمهيد
51	تقديم مؤسسة Yalidine
52	1- السمات العامة للمبحوثين
52	- تمهيد
53	- تحليل الجداول
58	- استنتاج
	أولاً: أنماط استخدام الإدارة الإلكترونية لياالدين
59	- تمهيد
59	- تحليل الجداول
67	- استنتاج
	ثانياً: أسباب استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالدين

68	- تمهيد
68	- تحليل الجداول
72	- استنتاج
	ثالثا : معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالبيدين
73	- تمهيد
73	- تحليل الجداول
79	- استنتاج
80	النتائج العامة الدراسة
81	مناقشة النتائج على ضوء النظرية
82	مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
84	خاتمة
86	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
	السمات العامة لعينة البحث	
53	متغير الجنس	01
54	متغير السن	02
55	متغير المستوى التعليمي	03
56	متغير الوظيفة	04
	أولاً: أنماط استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالدين	
59	علاقة متغير المستوى الدراسي بالأدوات الإلكترونية التي يستخدمها المتعاملون في تعاملاتهم مع المؤسسة.	05
61	يبين علاقة متغير الجنس باعتماد التعامل مع المؤسسة.	06
62	يبين علاقة متغير الوظيفة بالخدمات التي توفرها المؤسسة	07
64	يبين علاقة متغير الجنس بتوفير الإدارة الإلكترونية المعلومات المراد الحصول عليها.	08
65	يبين علاقة متغير السن باستخدام الإدارة الإلكترونية السنة الماضية	09
66	يبين علاقة متغير الجنس بطريقة التعامل مع المؤسسة	10
	ثانياً : أسباب استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالدين	
68	يبين علاقة متغير الوظيفة بأسباب استخدام يالدين	11
70	يبين علاقة متغير المستوى التعليمي بالرضا عن المؤسسة	12
71	يبين علاقة متغير الجنس بمستوى خدمة العملاء	13
	ثالثاً : معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالدين	
73	يبين وتيرة المشاكل عند التعامل الإلكتروني مع مؤسسة يالدين وعلاقته بمتغير المستوى التعليمي	14
75	يبين علاقة متغير الجنس بمواجهة المشاكل عند التعامل الإلكتروني مع يالدين	15
76	يبين علاقة متغير الوظيفة بتقييم التجربة	16
77	يبين علاقة متغير المستوى التعليمي بالاقتراحات	17

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
	السمات العامة لعينة البحث	
01	دائرة نسبية توضح متغير الجنس	53
02	دائرة نسبية توضح متغير السن	54
03	دائرة نسبية توضح متغير المستوى التعليمي	55
04	دائرة نسبية توضح متغير الوظيفة	57
	أولاً: أنماط استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالدين	
05	مخطط بياني يبين العلاقة بين متغير المستوى الدراسي بالأدوات الإلكترونية التي يستخدمها المتعاملون في تعاملاتهم مع المؤسسة.	60
06	مخطط بياني يبين علاقة متغير الجنس باعتماد التعامل مع المؤسسة.	61
07	مخطط بياني يبين علاقة متغير الوظيفة بالخدمات التي توفرها المؤسسة	63
08	مخطط بياني يبين علاقة متغير الجنس بتوفير الإدارة الإلكترونية للمعلومات المراد الحصول عليها.	64
09	مخطط بياني يبين علاقة متغير السن باستخدام الإدارة الإلكترونية السنة الماضية	65
10	مخطط بياني يبين علاقة متغير الجنس بطريقة التعامل مع المؤسسة	67
	ثانياً : أسباب استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالدين	
11	مخطط بياني يبين علاقة متغير الوظيفة بأسباب استخدام يالدين	69
12	مخطط بياني يبين علاقة متغير المستوى التعليمي بالرضا عن المؤسسة	70
13	مخطط بياني يبين علاقة متغير الجنس بمستوى خدمة العملاء	71
	ثالثاً : معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالدين	
14	مخطط بياني يبين وتيرة المشاكل عند التعامل الإلكتروني مع مؤسسة يالدين وعلاقته بمتغير المستوى التعليمي	74
15	مخطط بياني يبين علاقة متغير الجنس بمواجهة المشاكل عند التعامل الإلكتروني مع يالدين	75
16	مخطط بياني يبين علاقة متغير الوظيفة بتقييم التجربة	77
17	مخطط بياني يبين علاقة متغير المستوى التعليمي بالاقترحات	78

فهرس الملاق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
90	الاستمارة	01
94	الهيكل التنظيمي لمؤسسة ياليدين Yalidine	02



مقدمة



مقدمة

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین نقلة نوعية في مجالی التكنولوجيا والمعلومات، حيث أصبحت الإنترنت من أعظم الابتكارات التي أثرت بعمق في حياة الأفراد والمجتمعات. هذا التحول الكبير أفضى إلى استبدال العديد من الخدمات التقليدية بنظيراتها الإلكترونية، مما أتاح تلبية احتياجات المستخدمين بطرق أسرع وأكثر كفاءة، ودفع المؤسسات إلى إعادة صياغة أساليب عملها لتواكب العصر الرقمي.

ومع تسارع التقدم في تكنولوجيا المعلومات، برزت الحاجة إلى توفير البيانات الدقيقة في الوقت المناسب كضرورة أساسية لدعم صنّاع القرار. وقد مكّنتنا هذه التقنيات من الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة وفاعلية، مما جعل الإنترنت نافذة عالمية مفتوحة أمام الأفراد للتفاعل والتواصل مع العالم بطرق لم يكن لها مثيل.

أدى هذا التطور إلى تغيير جذري في المفاهيم الإدارية التقليدية، حيث انتقلت المؤسسات من العمل الورقي إلى اعتماد الأنظمة الإلكترونية في مختلف قطاعاتها. وقد أصبح هذا التحول الرقمي عاملاً محورياً لتحسين كفاءة الأداء وضمان جودة الخدمات.

وفي هذا الإطار، تسعى الجزائر جاهدة نحو بناء مجتمع متكامل يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال تحديث قطاعاتها الاقتصادية وتعزيز التحول التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية. يأتي هذا التوجه كخطوة مهمة للتخلص من التكدس الورقي الذي يعرقل سير العمل، ويؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

إن المستقبل يتطور بوتيرة سريعة، ومع الابتكارات الرقمية مثل الإدارة الإلكترونية وشبكات الاتصال الحديثة، يتحول ما كان يوماً تصوراً بعيد المنال إلى واقع ملموس يعيد تشكيل حياتنا ويعزز من قدرتنا على مواجهة تحديات الغد.

وعلى هذا الأساس ارتأينا أن يكون موضوع دراستنا " الإدارة الإلكترونية ودورها في فعالية المؤسسات الخدمائية"، بتقديم دراسة ميدانية حول زبائن شركة Yalidine للتوصيل.

ولإمام بجوانب الموضوع، قسمنا دراستنا إلى ثلاثة جوانب وهي:

- **الإطار المنهجي:** وقد اختص هذا الجانب في عرض الإطار المنهجي المتبنى في هذه الدراسة، بداية بالدراسة الاستطلاعية أول خطواته لتحل بعدها تحديد الدراسات السابقة والمشاهدة، فالإشكالية، فأسباب اختيار هذا

الموضوع، فأهمية الدراسة والأهداف المرجو بلوغها من هذه الدراسة، ثم الفرضيات مروراً بالإطار المفاهيمي للدراسة، بعدها قمنا بتحديد نوعية الدراسة فالمنهج المتبنى، فالتقنية المعتمدة، إضافة إلى تحديد مجتمع البحث كما قمنا أيضاً ببيان عملية انتقاء نوع العينة مع تحديد حجمها التي أجريت عليها الدراسة، فتحديد حدود الدراسة (مجالاتها)، وكانت المقاربة النظرية المتبناة هي الخطوة الأخيرة في هذا الإطار.

● **الإطار النظري:** والذي تطرقنا فيه إلى فصلين وهما:

- **الفصل الأول:** بعنوان "الإدارة الإلكترونية" حيث قسمناه إلى أربعة مطالب المطالب الأول تناولنا فيه نشأة الإدارة الإلكترونية والمطلب الثاني تطرقنا فيه إلى خصائص الإدارة الإلكترونية، أما المطلب الثالث تمحور حول أهداف الإدارة الإلكترونية، والمطلب الرابع تناولنا فيه مقومات الإدارة الإلكترونية.

- **الفصل الثاني:** بعنوان "المؤسسات الخدمية" حيث قسمناه إلى أربعة مطالب المطالب الأول تناولنا فيه نشأة المؤسسة الخدمية والمطلب الثاني تطرقنا فيه إلى خصائص وسمات المؤسسة الخدمية، أما المطلب الثالث تمحور حول أهداف المؤسسة الخدمية، وفي الأخير تناولنا المطلب الرابع بعنوان عناصر المؤسسة الخدمية.

● **الإطار الميداني:** تم تقسيم هذا الجانب إلى خمسة مطالب؛ فالمطلب الأول تطرقنا فيه إلى تقديم شامل لشركة Yalidine . أما المطلب الثاني فتطرقنا فيه إلى عرض السمات العامة للمبجوثين، وصولاً إلى المطلب الثالث الذي قمنا فيه بتبيين أنماط استخدام خدمات ياليد، ثم المطلب الرابع الذي قمنا فيه بالتعرف على أسباب استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة ياليد، وفي الأخير التعرف على معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة ياليد. تلت هذه المطالب عرض لنتائج الدراسة. ثم تمت مقارنة نتائج الدراسة بالفرضيات، ثم بالنظرية المتبناة، وصولاً إلى الخاتمة.

وبادئ ذي بدء سنشرع في عرض الإطار المنهجي للدراسة.



الإطار المنهجي



تمهيد:

يعد الإطار المنهجي اللبنة الأساسية التي يركز عليها أي بحث صارم، يحدد الإجراءات المنهجية التي تنطلق منها الدراسة. وعليه، سيتم في هذا الإطار عرض الإجراءات المنهجية الخاصة بدراستنا.

1- الدراسة الاستطلاعية:

في الواقع، تنقسم هذه المرحلة إلى مرحلتين فرعيتين اثنتين: الدراسات السابقة والمشاهدة ومرحلة ما قبل التحقيق في حد ذاتها.

في البداية كان إلزاما علينا القيام بدراسة نظرية، عبر تحديد الكلمات المفتاحية التي على أساسها ستوجه الدراسة، مع تحديد المتغيرين الاثنان اللذان لهما علاقة مباشرة بالموضوع، ألا وهما: الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل، وفعالية المؤسسة الخدمائية كمتغير تابع. هذا كمرحلة أولى. وللتمكن من الإلمام بھذين المتغيرين، تعين القيام بدراسة نظرية تم احتواؤها تحت عنوان: الدراسات السابقة والمشاهدة التي هي عبارة عن دراسة نظرية تشمل بعض الدراسات التي تتلاقى مع موضوع الدراسة الخاص بنا.

- المرحلة الأولى: الدراسات السابقة والمشاهدة:

قبل الشروع في الموضوع المدروس، تم العثور على بعض الدراسات السابقة والمشاهدة وهي كما يلي:

الدراسة الأولى:

والتي أجراها بوزكري جيلالي بعنوان " الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، واقع وآفاق ". وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال و التسويق بجامعة الجزائر 3 حيث انطلقت هذه الدراسة من السؤال التالي: الى اي مدى استجابت المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية ، و ما هي التطلعات التي تسعى الى تحقيقها ؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، هادفة إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية . وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في زيادة سرعة الإنجاز، الدقة، والفعالية في تقديم الخدمات، بالإضافة إلى تسهيل التواصل بين المواطنين والإدارة.

الدراسة الثانية :

التي أجرتها قادة دليلة بعنوان "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه - بجامعة الجزائر 3، حيث انطلقت هذه الدراسة من التساؤل التالي: كيف يمكن ان تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، و هدفت الى فهم موضوع الادارة الإلكترونية ،اهميته و فوائد الإدارة الإلكترونية و معرفة اهم التحديات و المعوقات التي تواجهها و محاولة إيجاد حلول تناسبها .

الدراسة الثالثة:

التي أجرتها رحمانى سناء بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة - مذكرة لنيل شهادة دكتوراه بتقديم دراسة حالة مؤسسة كوندور - بجامعة محمد خيضر بسكرة، حيث انطلقت هذه الدراسة من السؤال التالي: ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وهدفت إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية بعناصرها التقنية والبشرية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور على مستوى التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومن أهمها أن للعناصر التقنية والبشرية في هذه المؤسسة تأثير كبير في فعاليتها وتحسين التسيير فيها.

التعليق على الدراسات السابقة:

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

نقاط التشابه:

- ركزت معظم الدراسات على معرفة أسباب وعوامل انتشار الإدارة الإلكترونية.
- استخدمت معظم الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها استمارة الاستبيان.
- استخدمت معظم الدراسات التي تم التطرق إليها المنهج الوصفي.

نقاط الاختلاف:

- اختلفت دراستنا عن باقي الدراسات السابقة في تحديد مجتمع البحث.

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

- المرحلة الثانية: مرحلة ما قبل التحقيق

كما لم تكن الأداة مضبوطة بشكل نهائي، إذ كان هنالك تساؤل عن طبيعتها المرتبطة بالأساس بطبيعة الجمهور المستهدف وخصائصه. فعند التعرف على طبيعة هذا الجمهور العريض قررنا تبني الاستمارة بدلا من المقابلة. كما تمكنا في هذه المرحلة من تعديل وثيقة الأسئلة الخاصة بالاستمارة. وبالفعل وبعد القيام بصياغة أولية لوثيقة الأسئلة وتوزيعها على 30 مبحوث تبين أن بعض الأسئلة لا تخدم الموضوع، كما أن البعض منها كان غير مضبوط بشكل دقيق، وعلى إثرها تم تغييرها. كما تم ضبط أكثر دقة لمتغيرات الدراسة و التقرب من مجتمع البحث.

وكانت الأسئلة التي تم تعديلها عامة وغير مرتبطة ارتباطا وثيقا بالموضوع المدروس. وقد تم القيام بالدراسة الاستطلاعية ما بين 01 ماي إلى غاية 25 ماي 2025.

2. أسباب اختيار الموضوع:

جاء اختيارنا لهذا الموضوع نتيجة لمجموعة من الأسباب والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- الرغبة الذاتية في دراسة هذا الموضوع، بعد الاستخدام الشخصي لخدمات هذه المؤسسة.

- الاهتمام بالإدارة الإلكترونية باعتبارها من أبرز القضايا المعاصرة.

- المساهمة في إثراء المعرفة العلمية حول هذا الموضوع.

3. أهمية الدراسة والهدف منها:

تبرز أهمية هذه الدراسة في اعتبار الإدارة الإلكترونية الحل الأمثل لإدارة المؤسسات الخدمانية وتطويرها في الوقت الراهن. فالمؤسسات الخدمانية تؤدي وظائف مهمة بتوفير الخدمات التي يطلبها المواطن، خصوصا اليوم مع الإدارة الإلكترونية وما توفره من سرعة للحصول على المعلومة وسرعة أداء وظائفها وفعاليتها. ونظرا لأهمية الموضوع المعالج تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل فيما يلي:

- التعرف على أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الخدمية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- الكشف عن الدوافع التي تحفز المؤسسات الخدمية لاعتماد الإدارة الإلكترونية.

- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية في ظل التحولات الرقمية الحديثة.

- التوصل إلى معلومات علمية دقيقة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية.

4. تحديد الإشكالية:

يقوم الإنسان اليوم باستخدام متزايد للأدوات التكنولوجية سواء في حياته اليومية أو داخل التنظيمات الحديثة. وقد أحدثت التكنولوجيا الرقمية ثورة هائلة في نظم المعلوماتية والرقمنة، حيث فرض العصر الرقمي العديد من التغيرات في كل القطاعات، فأصبح التحول الرقمي في ظل الظروف التي تعيشها البشرية من كوارث وأوبئة حاجة ضرورية وملحة لما له من فوائد على الجنس البشري، لا سيما أن التوظيف للتكنولوجيا بالشكل الأمثل يخدم السير الجيد للعمل داخل المؤسسات ويوفر الوقت والجهد في آن واحد، حيث ساهمت التكنولوجيا الرقمية في ظهور بيئة جديدة أكثر تطوراً وسرعة، كما ساهمت في خلق ضغوطات أمام القطاعات والمؤسسات من أجل إلزامية ومواكبة التغيير. وتمثل الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور لمفاهيم الخدمات بشكل عام مما نتج عنها تحولاً جوهرياً في أداء الخدمات للزبائن والمواطنين نتيجة اعتمادها على تكنولوجيات المعلومات والاتصال. وقد أحدثت هذه الأخيرة تطورات هائلة وملفتة في مسار تحسين الخدمات، سواء على مستوى الأفراد الذي يرغبون في الحصول على خدماتهم بصورة أكثر تطوراً وبسرعة ودقة عالية، أو على مستوى الهيئات والمؤسسات القائمة على تقديم تلك الخدمات. وبما أن كفاءة وجودة المؤسسات أصبحت من أهم المؤشرات التي يأخذها المسيرون في اعتبارهم قبل قراراتهم بشأن الاستثمار أو التسيير، صار لازماً على صناع القرار في مختلف الشركات رفع المزيد من التحديات التي تقف عائقاً أمام القطاعات لجعلها في مستوى التحديات الحالية. وتعتبر الإدارة الإلكترونية أحد المداخل لتحسين أدائها لتهيئة بيئة ملائمة للأعمال. كما قد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات خاصة في المؤسسات الخدمية. فنموذج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل تحولاً مفاهيمياً ونقله نوعية في نموذج المؤسسات الخدمية. فضلاً عن ذلك، أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهاً عالمياً، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية.

واللجوء إلى المؤسسات الخدماتية الخاصة بتقديم خدمات توصيل الشحنات والطرود هو ظاهرة عالمية، ظهرت نتيجة تحولات اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية، كما أنه أيضاً ضرورة فرضها نمط الحياة السريع.

ونلمس هذا الواقع بشكل جلي في شركة Yalidine الخاصة بالتوصيل، حيث تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في فعالية الخدمات الخاصة بهذا التنظيم.

و من هذا نطرح السؤال الموالي:

إلى أي مدى تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات في المؤسسة الخدماتية Yalidine؟

و يندرج تحت هذا السؤال المركزي سؤالان فرعيان اثنان و هما :

1. ما هي أسباب اللجوء إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الخدماتية Yalidine ؟

2. ما هي المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الخدماتية Yalidine ؟

5. الفرضيات :

الفرضية الأولى :

تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين فعالية الخدمات في المؤسسة الخدماتية Yalidine.

الفرضية الثانية :

يتم استخدام الإدارة الإلكترونية لمؤسسة Yalidine بما توفره من مزايا متعددة، مثل سرعة إنجاز المعاملات وسهولة الوصول إلى الخدمات .

الفرضية الثالثة:

تشكل الأعباء المالية، لاسيما المرتبطة بشراء التجهيزات المعلوماتية والبرمجيات، عائقاً أساسياً أمام اعتماد الإدارة الإلكترونية لمؤسسة Yalidine .

6. تحديد الإطار المفاهيمي :

-الدور:

لغة:

الدور في اللغة من مادة " دار ، يدور ، دوارا " و هو يدل على الرجوع الى الموضوع الأول او التحرك في حلقة مغلقة، يقال " دار الشيء " أي تحرك في محيط دائري، و " دور فلان في الامر " أي كان له موضع او مكان فيه.

(ابن منظور ، لسان العرب ، مادة " دار ")

اصطلاحًا:

الدور اصطلاحًا يُشير إلى الوظيفة أو المهمة التي يؤديها الفرد داخل مجموعة اجتماعية أو تنظيم معين. وهو يتضمن مجموعة من السلوكيات والتوقعات المرتبطة بمكانة اجتماعية معينة. (قريشي، 2006)

إجراءيًا:

الدور هو مجموعة من الأفعال المتوقع أن يقوم بها الفاعلون في مؤسسة Yalidine في سياق معين متمثل في استخدام الإدارة الإلكترونية بما تتيحه من إمكانيات ومميزات، وفقًا لما يتوقع منها المستخدمون القيام به.

-الفعالية:

لغةً:

الفاعلية في اللغة مأخوذة من الجذر "فَعَلَ"، وتدل على القدرة على التأثير أو الإحداث. يُقال: "فَعَلَ الشيءَ فِعْلاً" وفاعليّةً أي أحدثه وكان مؤثراً فيه. والفاعل هو من يقوم بالفعل أو يحدث أثراً في غيره. (ابن منظور، لسان العرب، مادة "فعل".)

اصطلاحًا:

الفاعلية اصطلاحاً تُشير إلى: قدرة الفرد أو المؤسسة أو النظام على التأثير في محيطه وتحقيق أهدافه باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة.

وهي مفهوم يُستخدم في علوم متعددة (كعلم الاجتماع، الإدارة، التربية) للدلالة على مستوى التأثير والنشاط المنتج الذي يؤدي إلى إحداث تغيير أو تحقيق نتائج. (غدنز، ترجمة: الصياغ، 2015)

إجراءيًا:

هي قدرة مؤسسة Yalidine على تحقيق جملة من الأهداف مرتبطة بمميزات الإدارة الإلكترونية المستخدمة فيها، باستخدام وسائل موجودة داخل هذه المؤسسة بشكل يؤدي إلى إحداث أثر ملموس.

-الإدارة:

لغةً:

الإدارة في اللغة مأخوذة من الفعل "أدارَ"، يُقال: "أدارَ الشيءَ" أي تولى شؤونه وسَيَّرَه. وتدل الكلمة على التحريك، التنظيم، التسيير، والتدبير. (بن منظور، لسان العرب، مادة "دار").

اصطلاحًا:

اصطلاحًا، تُعرف الإدارة بأنها: عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الجهود الجماعية والفردية لتحقيق أهداف محددة باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية.

وهذا التعريف شائع في علم الإدارة والعلوم التنظيمية، ويشمل العناصر الأساسية للإدارة (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة). (أحمد ماهر، مبادئ الإدارة: الأسس العلمية والعملية للإدارة في المنظمات).

إجرائيًا:

إجرائيًا، تُعرف الإدارة بأنها: مجموعة من العمليات المنظمة التي يقوم بها شخص أو فريق داخل مؤسسة Yalidine، وتشمل التسويق والاتصال الداخلي والخارجي والمحاسبة والمالية والمراقبة والتنمية البشرية.

-الإلكترونية:

لغةً:

الإلكترونية صفة مشتقة من كلمة "إلكترون"، وهي أصلًا من الكلمة اليونانية *ēlektron* تعني "الكهرباء" أو "العنبر"، نظرًا لارتباطها بالكهرباء الساكنة.

وفي اللغة العربية، تُشير كلمة "إلكتروني" إلى ما يعمل بالطاقة الكهربائية عبر الإلكترونات أو يتعلق بالأجهزة الرقمية. (المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية)

اصطلاحًا:

اصطلاحًا، تُشير "الإلكترونية" إلى كل ما يتعلق باستخدام الأجهزة أو الأنظمة أو الوسائط التي تعتمد على الإلكترونات أو التكنولوجيا الرقمية في العمل أو التفاعل أو المعالجة. (زاهر، حسين. التقنيات التربوية والتعليم الإلكتروني)

إجرائيًا:

إجرائيًا، تُعرف "الإلكترونية" في سياق هذه الدراسة بأنها: اعتماد مؤسسة Yalidine على التكنولوجيا الرقمية أو الأنظمة الإلكترونية في تنفيذ عمليات متعددة مثل التواصل والبيع والإدارة، كبديل للطرق التقليدية الورقية أو اليدوية.

- المؤسسة:

لغة:

المؤسسة من الجذر "أَسَسَ"، أي وضع الأساس وأقام الشيء على قواعد ثابتة. و"المؤسسة" تعني الشيء المنشأ على نظام معين، وتُستخدم للدلالة على كيان منظم له غرض محدد. (ابن منظور، لسان العرب، مادة "أسس")

اصطلاحًا:

اصطلاحًا، تُعرف "المؤسسة" بأنها: كيان اجتماعي أو اقتصادي منظم، يتكون من أفراد وهيكل تنظيمي، يُمارس نشاطًا معينًا بهدف تحقيق أهداف محددة ضمن إطار قانوني وإداري. وقد تكون المؤسسة ربحية (كالشركات) أو غير ربحية (كالمدارس أو الجمعيات) أو حكومية (كالوزارات والدوائر الرسمية). (أحمد ماهر، مبادئ الإدارة)

إجرائيًا:

إجرائيًا، تُعرف "المؤسسة" وتحديدًا مؤسسة Yalidine على أنها وحدة تنظيمية لها بنية رسمية، تُمارس أنشطة متعددة متمثلة في الأساس في تقديم خدمات التوصيل السريع في الجزائر باستخدام موارد بشرية ومادية ومالية لتحقيق أهدافها، وتخضع لقوانين أو نظم داخلية تنظم عملها.

الخدماتية:

لغة:

"الخدماتية" مشتقة من كلمة "خدمة"، والجذر "حَدَمَ" يدل على القيام بعمل لصالح الغير. ويُقال: "حَدَمَهُ يَحْدِمُهُ خدمةً وخدمةً" أي أعانه أو أدى له عملاً. وبالتالي، "الخدماتية" تعني: الصفة أو الحالة التي تتعلق بتقديم الخدمة أو الميل إلى خدمة الآخرين. (ابن منظور، لسان العرب، مادة "خدم").

اصطلاحًا:

تعرفها الجمعية الأمريكية للخدمات على أنها مجموع النشاطات و المنافع المعروضة على أنها سلعة أو منتج. كما عرفها كوتلر و ارميتزنج على انه منعة يتم تقديمها من احد الأطراف لطرف آخر (معجم المصطلحات، (2023)

إجراءياً:

إجراءياً، تُعرّف "الخدمائية" بأنها: مدى تركيز مؤسسة Yalidine على أداء أنشطتها التي تستهدف خدمة الآخرين (مستفيدين، جمهور)، من خلال تقديم خدمات ملموسة أو غير ملموسة تهدف إلى تلبية حاجات فعلية لهؤلاء المستخدمين.

المؤسسة الخدمائية:

اصطلاحاً:

يرتكز هذا النوع من المؤسسات على خدمة المجتمع في كل متطلباته، بحيث تقدم كل مؤسسة خدمة معينة، كمؤسسات البحث العلمية والنقل والبريد والمواصلات والمؤسسات البنكية، و غيرها من المؤسسات الأخرى التي تقوم على النشاطات المالية كمؤسسات الضمان والتأمين. (Longatte Géant, Jacques Muller, 2004, p.03)

إجراءياً:

إجراءياً هي مدى تركيز مؤسسة Yalidine على أداء أنشطة تستهدف خدمة المتعاملين معها (مستفيدون، مجتمع، جمهور)، من خلال تقديم خدمات توصيل ملموسة أو غير ملموسة تهدف إلى تلبية حاجات فعلية تخص هؤلاء المتعاملين معها.

7. نوعية الدراسة :

تصنف الدراسات العلمية بناء على عدة معايير. من بين هذه المعايير نجد نوعية الدراسة التي إما أن تكون كمية أو كيفية أو الاثنين معا. ونظراً لخصائص مجتمع البحث العريض فقد كانت دراستنا هذه كمية وصفية.

8. المنهج المستخدم :

اعتمدت هذه الدراسة على **منهج دراسة الحالة** الذي هو أحد مناهج البحث العلمي. وببساطة تستخدم دراسة الحالة أكثر ما يمكن من مصادر البيانات للتقصي المنهجي للأفراد أو المجموعات أو التنظيمات أو الأحداث. وبالرغم من كون هذا المنهج كفيلاً إلا أنه "يمكن أن تركز على معالجة بعض الخصائص المميزة، بعلاقتها ببعضها البعض، بالتغيرات التي تحدث فيها، وبالتالي يتم اللجوء إلى مناهج كمية." (Paul de Bruyne, Jacques Herman, Marc de Schoutheete, 1974, 212)

وهو منهج تم استخدامه لوصف كيفية التعامل عند استخدام الإدارة الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة الخدمائية Yalidine للتعرف على مدى فعاليتها.

9. أداة الدراسة :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة* التي تعد من أهم أدوات جمع البيانات و التوصل للنتائج الدقيقة التي تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها . وهي تسمح "بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية". (أنجوس، 2004، ص 204)

ويتم بناء الاستمارة بعد القيام بالتحليل المفهومي الذي ينتهي بتحديد المؤشرات التي تقوم على "أجراً المفاهيم وترجمتها إلى أسئلة ثم بناء وثيقة الأسئلة بتنظيم هذه الأسئلة". (Martin, 2012, p.12). تستخدم عند التعامل مع مجتمعات بحث كبيرة، كما هو حال المتعاملين مع مؤسسة Yalidine، للحصول على معلومات كمية للمقارنة بينها.

ونظراً لكون مؤسسة Yalidine تستخدم الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها فقد قمنا بخلق رابط إلكتروني عبر غوغل فورم حيث تمت الإجابة عن وثائق الأسئلة إلكترونياً من طرف المتعاملين مع هذه المؤسسة.

10. مجتمع البحث، المعاينة والعينة :

مجتمع البحث هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث في البحث العلمي. وقد تمثل مجتمع بحثنا في الزبائن والعملاء الذين يتفاعلون مع شركة Yalidine (كمستخدمين للتطبيقات أو الخدمات الإلكترونية).

ونظراً إلى أن الأداة المستخدمة هي الاستمارة فقد تم اختيار عينة من زبائن شركة Yalidine تبعا لمعاينة غير احتمالية عرضية (Purposeful Sampling) لتمثل فئات مختلفة من مجتمع البحث، بمعنى أنه تم الأخذ بعين الاعتبار كل من وافق على ملء وثيقة الأسئلة الخاصة بالاستمارة بدون الأخذ بالحسبان الذين لم يقوموا بذلك. أما العينة فتمثلت في 119 مفردة.

11. الإطار الزمني و المكاني :

■ المجال المكاني :

غطت هذه الدراسة فرعاً من فروع مؤسسة Yalidine المتواجد بولاية مستغانم.

* أنظر ملحق رقم 01

■ المجال الزمني :

امتدت هذه الدراسة على مدار السنة الجامعية 2025/2024، حيث كانت الدراسة الاستطلاعية ما بين 20 سبتمبر 2024 إلى غاية بداية ماي 2025. أما الدراسة الميدانية في حد ذاتها فقد كانت في فترة ما بين 26 ماي إلى نهاية جويلية 2025. و هو الإطار الزمني الذي تم من خلاله جمع البيانات الخاصة بالاستمارات.

12. النظرية المتبناة:

لتقديم إطار تفسيري لهذه الدراسة، قمنا بتبني **الوظيفية** (functionalism). وتحتل الوظيفية مكانة مرموقة بين النظريات الماكرو-السوسيولوجية المعاصرة هي تعد من أوسع الاتجاهات انتشارا لدراسة الظواهر الاجتماعية والاتصالية.

وهي تدرس المؤسسات الاجتماعية "كهيكل تؤدي دورا داخل مجموعة متناسقة والمتمثلة في المجتمع". (Dortier, 1998, p.32)

وعند تحليل ظاهرة اجتماعية استنادا على الوظيفية، يتم طرح الأسئلة الثلاثة الموالية:

"- ما هي الوظيفة؟

- ما هي الأسباب؟

- ما هي مكانتها داخل المجموعة؟" (Dortier, 1998, p.32)

وقد تم تبني الوظيفية في هذه الدراسة للتعرف على الوظائف التي تؤديها الإدارة الإلكترونية في مؤسسة Yalidine، والبحث عما إذا كانت تلي جميع الحاجات التي يود المستخدمون إشباعها عند التعامل مع هذه المؤسسة الخدمائية، والبحث بالتالي عن رضاهم عن الخدمات المقدمة، من أجل نجاعة وفعالية أكبر.

وبعد الانتهاء من عرض الإطار المنهجي للدراسة نعرض الآن إلى الإطار النظري الخاص بها.

المراجع المعتمدة:

- موريس أنجرس، **منهجية البحث في العلوم الإنسانية**، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، دار القصبه للنشر، 2004، ص. 204

- **المعجم الوسيط**، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، 2005

- أحمد ماهر، مبادئ الإدارة: الأسس العلمية والعملية للإدارة في المنظمات، الدار الجامعية للطباعة

والنشر، بغداد، 2010

-بن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، 1994

-غدنز أنتوني، علم الاجتماع، ترجمة فايز الصياغ، المركز العربي للأبحاث، بيروت، 2015

- قريشي صالح، علم الاجتماع العام، دار الشروق، 2006

-Paul de Bruyne, Jacques Herman, Marc de Schoutheete, **Dynamique de la recherche en sciences sociales**, France, PUF,1974

-Olivier Martin, **L'analyse quantitative des données**, Paris, Armand Colin, 2012

- François Dortier, **Les sciences humaines**, France, Sciences Humaines Editions, 1998



الإطار النظري

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في المجالين العلمي والتكنولوجي، هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين. لذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية في نسق عمل الإدارة وصياغة جديدة للمفاهيم والأسس الخاصة بالإدارة الكلاسيكية واستبدالها بأدوات حديثة تسير التغيير الحاصل، أي الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، فظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

وهذا الأسلوب الجديد في تسيير المرافق كان في البداية مجرد مشروع طمحت إليه كل الدول وسعت إلى تنفيذه بالواقع العملي والاستفادة ما أمكن من المزايا التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، فانبثقت عن ذلك إرهاسات لبعض التجارب في بعض الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية منذ الولاية الأولى للرئيس "كلينتون"، وأيضاً المملكة المتحدة التي بدأت مشروعها سنة 1999، وبخصوص الدول العربية فدولة الإمارات العربية المتحدة كانت السبابة حيث انخرطت في بناء وتأسيس "حكومة دبي الإلكترونية" منذ عام 2000.

ويفرض التقدم السريع والمتزايد في استخدام التكنولوجيات الحديثة على المنظمات الحديثة الأخذ بنموذج الإدارة الإلكترونية والسعي إلى تطبيق مبادئه، من خلال تعميم وتوسيع الخدمات العمومية الإلكترونية والتي تعتبر أسلوباً إدارياً حديثاً في تقديم الخدمات بديلاً عن النمط التقليدي في تقديم الخدمات وأداء الوظائف. فإدخال التقنيات الحديثة و تقديم الخدمات بشكل إلكتروني يسهم في ترشيد مخرجات التنظيم و تكريس الفعالية و الكفاءة في الأداء و الاستجابة لاحتياجات العملاء ومتطلباتهم الكثيرة و المتزايدة. فهي تعتبر خياراً استراتيجياً تبنته المنظمات الحديثة لضمان جودة مخرجاتها .

أما فيما يخص الإدارة الإلكترونية فهي جزء من التراث الحضاري للبشرية، حيث تطبق على جميع التنظيمات وعلى كافة المجالات والتخصصات. وبالتالي فالإدارة تكتسب اسم المجال الذي تطبق فيه. فمثلاً إذا طبقت الإدارة في مجال الأعمال تسمى بإدارة الأعمال، وإذا طبقت في القطاع العام تسمى بالإدارة العمومية.

والإدارة في إطار القانون العام هي السلطات العليا في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة والإشراف على تطبيق القواعد والإجراءات. لذلك هناك من يعرفها بأنها مجموعة من الوظائف أو العمليات التي تسعى إلى تحقيق أهداف معينة عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. (فرطاس، 2016، صفحة 307).

وبالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، فهناك العديد من التخصصات التي حاولت إعطاء تعريف لهذا المصطلح كل من وجهة نظره، بمعنى أن هنالك غياب الإجماع على تعريف واحد للإدارة الإلكترونية، وذلك نظرا لارتباطها بمفاهيم لصيقة مثل مصطلح الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية أو حتى التجارة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية.

ظهرت الإدارة الإلكترونية جراء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ بداية عقد الخمسينات والستينات حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال و اختصار للجهد والوقت والموارد.

إن ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية ذا الشكل الواسع هو بسبب الانجازات الهائلة في صناعة الحاسب وبرمجياته المختلفة وثورة الاتصالات وشبكة الانترنت وظهرت أدوات تطوير نظم المعلومات (نظم إدارة قواعد البيانات) وكثرة الشركات والمؤسسات التي أخذت على عاتقها تطوير البرمجيات الجاهزة والتي لها علاقة مع الإدارة الإلكترونية. (سالمي، 2009، صفحة 52).

"قد تبدو الإدارة الإلكترونية للبعض وكأنها جاءت مع الانترنت التي بدأ استخدامها التجاري وللأغراض العامة في منتصف تسعينيات القرن الماضي بعد أن استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية . إلا أن الأمر قد لا يكون كذلك على الأقل من زوايا معينة، فقد وجدت أتمتة المكاتب (Automation Office) منذ أكثر من عقدين من الزمن في الآلات (كالهاتف والفاكس والميكروفيلم وغيرها)، كما أن الرقابة الرقمية بالحاسب (CNC) والتصميم والتصنيع بمساعدة الحاسب (CAM) و (CAD) التصنيع المتكامل (CIM) والمستودع المؤتمت وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات. كلها نماذج لإحلال الآلة والأنظمة الآلية والحاسبات في الإدارة محل العاملين في الأنشطة التشغيلية . وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استنادا إلى برمجة مسبقة، وكل هذا حدث في العقود السابقة على الانترنت". (توفيق، 2007، صفحة 102).

نستطيع أن نقول إن بدايات الإدارة الإلكترونية أتمتة المكاتب بدأت منذ سنة 1960 عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة

في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات (Word processing) وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964 عندما أنتجت هذه 4 الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه MT/ST. (سالمي، 2009، صفحة 55).

المطلب الثاني: خصائص و سمات الادارة الالكترونية.

الإدارة الإلكترونية هي مسار مهم لرفع كفاءة الإدارات الحديثة. وتتمتع تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص التي تجعلها ذات قدرة عالية ومفيدة في مختلف المجالات ومن أهم خصائصها ما يلي:

-التفاعلية: أي أن مستخدم التقنية يمكن أن يكون المرسل والمستقبل في نفس الوقت

-غير متزامن: ونعني استقبال الرسائل في أي وقت يناسب المستخدم (المشارك في العملية) لا يلزم الاتصال لاستخدام النظام في وقت واحد .

-تقليص الوقت: لقد تمكنت تكنولوجيا المعلومات من تقليص الزمان والمكان، وهذا خير دليل حيث يتيح الإنترنت لكل واحد منا الحصول على المعلومات التي يحتاجها في وقت قصير جدا، بغض النظر عن مكان تواجده. بالإضافة إلى ذلك، تساعد على تحسين نقل المعلومات.

-تقليل المساحة: توفر تكنولوجيا المعلومات وسائل تخزينية الاستيعاب كبيرة من المعلومات يمكن الوصول إليها بسهولة

-المرونة: تتنوع استخدامات تكنولوجيا المعلومات بتنوع الاحتياجات وأبسط الأمثلة عليها: تعد أجهزة الكمبيوتر التي نستخدمها في حياتنا اليومية والعملية أدوات لكتابة ومعالجة النصوص وإجراء العمليات المعقدة وحتى التواصل القريب والبعيد... كما أنها تعطي كفاءة عالية لإنتاج مما توفر تكنولوجيا المعلومات مرونة هائلة مقارنة بالآلات ذات الأغراض المحدودة

- الشعبية والانتشار: يعني أن الشبكة يمكن أن تتوسع إلى المزيد من المناطق غير المحدودة بحيث تكتسب قوتها من قوة العالم، ومن ثم تستمد قوتها من الانتشار المنهجي لأنظمتها المرنة

- وظيفة النقل: ويقصد بها القدرة على نقل المعلومات من وسيلة إلى أخرى، مثل تحويل رسالة صوتية إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة. (شهرزاد، 2012، ص 84 في: قندولي، مشتة، 2024، ص.ص 41-59)

المطلب الثالث: أهداف الادارة الالكترونية.

تتوخى الإدارة الإلكترونية تحقيق مجموعة من الأهداف عن طريق الاستخدام الأمثل لتقنيات المعلومات والاتصال، وذلك قصد تطوير الإدارة نفسها، وأيضا تحسين العلاقة بينها وبين المتعاملين معها.

أولا : تحسين مستوى الخدمات

وتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة يسعى إلى تحقيق العصرية وتطوير مستوى خدماتها وإلغاء سلبيات الإدارة الكلاسيكية، من خلال توفير البيانات والمعلومات في إطار استخدام التقنيات الحديثة، كما يساهم هذا الأسلوب في الرقي بالعمل الإداري والتنظيمي مع تأهيل العنصر البشري وتمكينه من مختلف المهارات الملائمة للتطور الرقمي وتحقيق الربط بين مختلف الإدارات، أيضا الرفع من قدرة الإدارة لتكون قادرة على التعامل مع عدد كبير من المواطنين. (الدين، 2018 ، صفحة 18).

ثانيا: تخفيف التكاليف والتقليل من التعقيدات الإدارية

مقارنة تكاليف إنجاز بعض الوثائق الإدارية في الشكل الكلاسيكي للإدارة يتطلب مصاريف معينة، بينما في الإدارة الإلكترونية هذه التكاليف تكون بنسبة مخفضة ولا تصل إلى مستوى المصارف في الإدارة الأولى، فبفضل ثورة المعلومات ظهر ما يعرف بطريق المعلومات السريع، يعني أن كل شخص يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها غير المحظورة أن يحصل عليها في وقت قصير جدا من خلال شبكات الإدارة الإلكترونية، ذلك من اجل التقليل من كثرت التعقيدات التي يمر ويسلكها القرار أو الوثيقة أو المعاملات الخاصة بالافراد. (خزار، 2017-2018، صفحة 51).

وأهمية الإدارة الإلكترونية تنحصر أهمية الإدارة الإلكترونية في القدرة على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته لثورة المعلوماتية المستمرة. فالإدارة الإلكترونية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين، ومنه يمكن تلخيص أهمية الإدارة الإلكترونية في:

- 1- **انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة:** نحن نعيش في عصر انفجار المعلومات والمعرفة، وتتابع موجات تولدها وتراكمها بوحدات زمنية غير ملموسة، تعجز كل القدرات الإنسانية على ضبطها والإمام، وتعتبر عن ثورة المعلومات والمعرفة ظاهرة انبثاق العالم الرقمي والتطور النوعي المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الاتصالات وتحويل العالم إلى قرية كونية مضغوطة وصغيرة ولكنها مفتوحة الأفاق وغير واضحة المعالم

. لقد استطاعت الثورة المعلوماتية وما رافقها من تكنولوجيا حديثة للاتصال ان تلغي كلا من الزمان والمكان، فالاتصال أصبح آنيا وفوري فالأقمار الصناعية بشبكاتها المجهزة لحاسوب استطاعت نقل الصوت والصورة معا.

2- **فرص وتحديات تكنولوجيا المعلومات:** ان ثورة تكنولوجيا المعلومات تمثل السمة الأساسية لانبثاق القرن الواحد والعشرين، كما تمثل إطلالة على مستقبل العلم والثقافة والحضارة الإنسانية، لقد تجلت ثورة تكنولوجيا المعلومات في أفكار وقدرات وطاقت جديدة من الإبداع والخلق والابتكار في استخدام الحاسوب وتطوير قدراته وسرعة معالجته ومساحة تخزينه واصطناع ذكائه. (ياسين، 2005، صفحة 22).

3- **ثورة الأعمال (الانترنت):** إذا كانت تكنولوجيا المعلومات حسب تقديرات علماء المعلوماتية هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة إلى أعظم ازدهار في التاريخ، فالانترنت هي أكبر تقدم تكنولوجي منذ اختراع آلة الطباعة قبل 500 عام، فتكمن أهمية شبكة الانترنت وثيرها لنسبة للإدارة الدولية، نذكر مثلا ان قيمة ما ينفقه قطاع الأعمال هو 470 بليون دولار تخصص لشراء المنتجات والخدمات من خلال شبكة المعلومات العالمية، فهذا الانفجار الهائل في استخدام شبكة الانترنت أدى إلى ظهور نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة في السابق، مثل نماذج أعمال شركات Google Yahoo e.trade Schinab amazon.com وغيرها .

4- **العولمة:** من أكبر التحدت التي تواجه المجتمع العربي في هذا العقد هو ظاهرة العولمة بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وغيرها، وتتجلى هذه الأبعاد في اندماج اقتصاديات العالم واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال الدولية التجارة الدولية. (ياسين، 2005، صفحة 22)

المطلب الرابع: مقومات الادارة الالكترونية.

الإدارة التقليدية لها مقومات مادية وأخرى غير مادية، حتى يمكن لها النجاح والاستمرارية والقدرة على أداء عملها الذي هو خدمة المواطن، أيضا الإدارة الالكترونية تحتاج إلى مجموعة من المقومات لمزاولة المهام المنوطة بها:

أولا : المتطلبات التشريعية والسياسية

يتحقق هذا المطلب من خلال إصدار التشريعات القانونية لتطبيق الإدارة الالكترونية قبل تطبيقها على ارض الواقع، بتحديد الإطار القانوني الذي يحدد إجراءات التحول الالكتروني، وتحديد التشريعات القانونية التي تضمن أمن المعاملات الالكترونية، ما يستلزم وجود نظام قانوني يساعد الإدارة الالكترونية على التواجد والعمل، هو وجود قواعد

قانونية واضحة تعمل على تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن ووجود قواعد قانونية تضمن أمن وسلامة البيئة الإلكترونية. (مناصر، 2018، ص.ص 246-256)

ثانيا : المتطلبات التكنولوجية الفنية

من متطلبات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الذي يتيح التعامل مع الانترنت بدلا من الموظف العام التقليدي يستلزم إحداث تغييرات كثيرة واسعة تشمل نوعية العمليات والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء، فليس من المعقول مثلا أن يتم الاتصال بين طالب الخدمة والمسؤولين عبر الانترنت، ثم يقوم المسؤولين بمراجعة المعلومات يدويا بالأسلوب التقليدي، فينبغي أن يكون التغيير متكاملا والأداء متجانسا وأن تتم إعادة تنظيم شاملة للخدمات والأدوات وذلك لأن إدارة الخدمات التي تقدمها الإدارة العمومية من خلال الانترنت لها خصوصياتها ومقوماتها التي تختلف عم الإدارة التقليدية لمثل هذه الخدمات، وأن متطلبات بناء نظام الإدارة الإلكترونية يتضمن وجود متطلبات تكنولوجية وإدارية منها قانونية وبشرية. (لغري، 2013)

-ثالثا: المتطلبات البشرية:

من خلال العمل على تطوير فكر الموظفين بما يتلاءم مع مفهوم الإدارة العمومية الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الإدارية التي تشارك في مشروع الإدارة الإلكترونية.

أ - تطوير نظم التعليم والتدريب:

فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييرا جذريا في توعية العناصر البشرية وبالتالي لا بد من النظر في نظم التعليم والتدريب لمواكبة هذا التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.

ب - التوعية الاجتماعية بثقافة الإدارة الإلكترونية:

إن العمل بنظام الإدارة الإلكترونية تنشر ثقافة تتناسب مع الأهداف الجديدة، يجب أن تكون الثقافة الإلكترونية تتناسب مع معطيات الإدارة وتساعد على سهولة التعامل مع الواقع الجديد.

ج - كسب مساندة ودعم الإدارة العليا:

يعد كسب مساندة ودعم الإدارة العليا أحد أسباب نجاح التغيير في الإدارة وهناك وسائل كثيرة لتحقيقها من بينها توضيح الأهداف التي ستحققها المؤسسة في حالة قبولها للتغيير، وتحديد المكاسب المالية التي ستعود على العاملين من وراء التغيير .

د - التخطيط :

يعد التخطيط مرحلة أساسية من مراحل العملية الإدارية، وهي تمثل مرحلة التفكير والتقدير والمفاضلة بين طرق وأساليب العمل.

هـ - إعداد الخطة:

إن نتائج عملية التخطيط هو إعداد خطة هذه الخطة تتألف من عدد من العناصر هي:

- عناصر الخطة: وتحتوي على مقدمة تفصيلية تتضمن الهدف الرئيسي من الخطة وعنوانا محددا وواضحا للخطة وتفصيل حول طبيعة العمل وميدانه وموقعه، وأيضا توزيع الأدوار.
- أهداف المشروع يجب أنينا تحديد الهدف من عملية التحويل الرقمي قدرا كبيرا من اهتمام إدارة المشروع: حتى تأتي هذه الأهداف واضحة لأنه سياترتب عليها مجموعة من القرارات المهمة سواء على المستوى التقني أو التنفيذي، كما لها أثر بالغ على توفر الموارد البشرية سواء من المؤسسة أو المؤسسات الممولة المشروع، ويجب أن تكون هذه الأهداف عامة وعريضة.
- الميزانية: يقصد بالميزانية بيان تقديري للإيرادات والمصروفات في عام مالي وبناء على تقدير تكاليف المشروع وحجم الميزانية المرصودة له. (بوخلوفة، 2007، صفحة 20)

- رابعا: المتطلبات الأمنية

إن فلسفة الإدارة الإلكترونية ترتبط بالإدارة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، كما أن المواطنين والمؤسسات المتواجدين في المجتمع يعاملون كعملاء أو منتفعين لهم الرغبة في الاستفادة من هذه المعلومات الإلكترونية. فتورة المعلومات أدت إلى أنماط جديدة من التعديات والجرائم مثل لصوص الحاسوب الذين يدخلون إلى أنظمتهم وقواعد معلوماتهم ويسرقونها، فهذه المعلومات تشكل مصدر تهديد أمني لأنها تمثل رابطة تعتمد القطاعات الاجتماعية عليه، لذلك لا يزال من المستهلكين ينظر إلى الانترنت كوسيلة غير آمنة، وهذا يحد ويقيد الإدارة من القيام بالعمليات الكبيرة ويحول دون نقل المعلومات الخصوصية، وبما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية الأداة الفاعلة فيها هي


شبكة الانترنت، فان هذا يطرح مشكل فيما يخص امن وحماية البيانات والمعلومات الخاصة بالجمهور، فالإدارة الإلكترونية رغم ايجابياتها أنتجت مشاكل جانبية سبق ذكر بعضها، فالإدارة الإلكترونية حتى تكون ناجعة يجب أن توفر الحماية الإلكترونية للمصالح، فحماية المعطيات الشخصية في مرحلة المعالجة المعلوماتية بشكل آمن يعتبر تحدي حقيقي لإنجاح هذا النموذج الإداري. (Maisl، 2004).

- خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل ماهية الإدارة الإلكترونية باعتبارها نمطا حديثا من أنماط الإدارة يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الوظائف الإدارية والعمليات التنظيمية. وقد جاء هذا الفصل ليسلط الضوء على التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وما يحمله هذا التحول من فرص وتحديات للمؤسسات.

المراجع:

- Maisl, H. (2004). Bertrand du Marais. **Récupéré sur L'administration électronique**, publiée sur le site [www. cairn.info](http://www.cairn.info).
- الدين, ا. ع. (2018). الإدارة الإلكترونية بالمغرب : الواقع . المعوقات . الرهانات . بحث لنيل شهادة اجازة. جامعة القاضي عياض, المغرب.
- توفيق, ع. ا. (2007). الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية. مركز الخبرات المهنية للادارة.
- خزار, ل. (2017-2018). الحكومة الالكترونية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. باتنة, قسم الحقوق, الجزائر.
- سالمى, ع. ع. (2009). الإدارة الالكترونية . الاردن : دار وائل للنشر عمان .
- فتيحة, فرطاس (2016). عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين. الجزائر العاصمة: مجلة الاقتصاد الجديد.
- ياسين, س. غ. (2005). الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. السعودية: معهد الادارة العامة.
- لغري آسيا، إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، الواقع وآفاق التطور، إصدار الإيسكو الأمم المتحدة للجنة الاقتصادية والاجتماعية، ط2، ديسمبر، 2013
- بوخلوفة عبد الوهاب، المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة دكتوراه، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007



الفصل الثاني: المؤسسات
الخدماتية

الفصل الثاني: المؤسسات الخدمائية

تمهيد :

مع التطور الذي عرفه العالم أخذت المؤسسة الخدمائية تحتل مكانة هامة في حياة المجتمع إذ تسهم في رفاهيته واستقراره. ومن هنا زاد الاهتمام بالخدمات في العصر الحديث، وهذا ما جعل المؤسسات الخدمائية ضرورة ملحة لتسيير مختلف الخدمات المقدمة. وتعتبر المؤسسة الخدمائية من بين المؤسسات التي يعتمد نشاطها اعتمادا كبيرا على رضا الجمهور و الصورة الطيبة التي يحملها عنها ذهنه، ومن هنا تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم المؤسسة الخدمائية و خصائصها ووظائفها و أهدافها، وعناصرها وتصنيفاتها.

المطلب الأول: ماهية المؤسسة الخدمائية.

قبل التطرق إلى مفهوم المؤسسة الخدمائية وجب أوال الوقوف على تعريف الخدمة حيث عرفها KOTLER و TURNER بأنها فعل أو أداء يقدمه احد الأطراف إلى طرف آخر و يكون بالأساس غير ملموس و لا ينجم عنه تملك شيء ما، و إنتاجه قد يكون أو ال يكون مقرونا بمنتج مادي.

و عرف SKINNER الخدمات بأنها منتج غير ملموس يقدم فوائد و منافع مباشرة للمستهلك كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على الاشخاص أو أشياء معينة. و الخدمة ال يمكن حيازتها و استهلاكها ماديا. (شراطي، 2019-2020، صفحة 91).

- ومن هنا تعددت المفاهيم المتعلقة بالمؤسسة الخدمائية، وفيما يلي الوقوف على أهم المفاهيم لها.

- تعريف الخدمة:

عرفتها الجمعية الامريكية للتسويق و الخدمات على أنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة.

- المؤسسة الخدمائية:

تنفق مجمل التعاريف التي وردت لها علي أنها هيكل منظم لقدرات خاصة لتقييم خدمات مختلفة الاشكال و الأنواع. كما يمكن تعريفها أيضا على أنها وحدة اقتصادية تضم عددا من الاشخاص و تستخدم مختلف عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات و رغبات المستهلكين من السلع و الخدمات. يتضح مما سبق أن المؤسسة الخدمائية انها عبارة

عن نظام يتكون من مجموعة من الأفراد و الوسائل المنظمة و المتفاعلة فيها بينها لإنتاج قيمة مادية لإشباع حاجات و رغبات العميل. (منديل، 2002، صفحة 269).

المطلب الثاني: خصائص و سمات المؤسسة الخدمائية.

أولاً: الخصائص:

تختلف طبيعة الخدمة عن طبيعة السلعة و بالتالي فان المؤسسة التي تنتج الخدمة تختلف عن التي تنتج سلعة مادية هذا ما جعل المؤسسة الخدمة تتميز بمجموعة من الخصائص أهمها: -

- مؤسسات ذات طابع إداري و اجتماعي.
- تقدم خدمات للجماهير المتعاملة معها.
- هدفها إرضاء المتعاملين معها بتقديم خدمات آنية لهم.
- تركز على إبراز الصورة الايجابية للمنشأة لتحقيق الاستمرارية في الاداء تنتهي في اغلبها للقطاعات التابعة للدولة.
- لا تركز على الجانب المادي كالمؤسسات الخاصة.
- لا تختلف بشكل كبير مع المؤسسات الاقتصادية.

ثانياً: سمات خدمات هذه المؤسسة:

- اللاملموسية: بمعنى ليس لها وجود مادي ابعد من أنها تنتج أو تخضر ثم تستهلك أو يتم الانتفاع منها عند الحاجة إليها، و بهذا فان المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار قرارات مستندة على تقييم محسوس.
- التلازمية: تعني بها درجة الترابط بين الخدمة ذاتها و بين الشخص الذي يتولى تقديمها، فنقول إن درجة الترابط أكبر بكثير في الخدمات قياسا إلى السلع، و يترتب على ذلك حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها.
- عدم التماثل أو التجانس: تعني بهذه الخاصية البالغة الصعوبة أو عدم القدرة على تنميط الخدمات و هذا يعني ببساطة انه يصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بان تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام.
- تذبذب الطلب: عدم الاستقرار. (عالق، 2022، الصفحات 18-19).

المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الخدمائية:

تهدف المؤسسة إلى تحقيق كل من رفع مستويات الإنتاج و يقصد بها استغلال جميع الموارد العملية و الموارد المالية و الموارد البشرية بجميع أشكالها لتحقيق أكبر منفعة سواء كانت استهلاكية أو خدمائية ضمن القيود الموضوعية في هيكلية المؤسسة و المعروفة بحدود الطاقة الإنتاجية و تحقيق البيع أو توزيع الخدمات و هي على النحو التالي

أ- أهداف اقتصادية:

- تحقيق أكبر قدر من الربح لرفع رأس المال في المؤسسة و توسيع العمل و منافسة المؤسسات الأخرى.
- العمل على تغطية جميع احتياجات السوق من السلع
- توظيف عوامل الإنتاج بشكل فعال

ب- أهداف اجتماعية :

- توفير مستوى مناسب من الأجر
 - تطوير و رفع مستوى المعيشة لجميع العمال.
 - توفير مناصب مختلفة من الأشغال. (شراطي، 2019-2020، الصفحات 101-102).
- وكذلك نجد من بين أهداف المؤسسات الخدمائية:

1- المصدقية في السوق: إن جميع الاستراتيجيات و التقنيات التي تقوم بها المؤسسة الخدمائية لها غاية و أهداف نجد:

- توفير الضمان الشخصي من خلال النتائج.
- الحضور قصد إظهار الثقة و إعطاء صورة المؤسسة من خلال القدرات:
- ضمانات شخصية: شهادة الزبائن - الانتماء إلى الجمعيات المهنية .
- الصورة: صورة المؤسسة، العتاد التربوي، تقديم الأوراق المرحة، مراعاة العوام الثقافية.

2- ضرورة التوسع و التدويل:

أ- فوائد السوق العالمي المنفتح:

- منح امتيازات في المعاملات الوطنية في تجارة الخدمات.
- منافذ في كل مكان في العالم.

● عامل أساسي للكفاءة التجارية.

ب- المنافذ: وتؤدي إلى:

- اللامركزية للشغل

- رفع الصادرات على المستوى الدولي.

- عروض هامة تؤثر على اليد العاملة و نظام الاتصال الحديث.

ج- مساهمة الخدمات: تدويل قطاع الخدمات الذي يلعب دورا حيويا في تسهيل كل جوانب النشاط الاقتصادي و التي تتمثل في:

- حصة من اقتصاديات دول العالم كلها.

- تعبر عن 45 % من الناتج المحلي الخام. (شرطي، 2019-2020، صفحة 103).

المطلب الرابع: عناصر المؤسسة الخدمائية:

نجد من بين أهم العناصر التي تساعد على نجاح المؤسسة الخدمائية كالاتي:

- إدارة المؤسسة: ترتبط إدارة المؤسسة بتحديد من الذي يملك حق إصدار القرارات لان هؤلاء في النهاية هم الذين يتدخلون في أداء العمل وتطوير المؤسسة وهم يضعون فلسفة المؤسسة التي تحقق الأهداف.

- السياسة العامة للمؤسسة: تعتبر سياسة المؤسسة الخدمائية دليل عام ومرشد في أداء الأعمال التي تقوم به هذه المؤسسة. مثل ترتيب وتوزيع السلطة الرسمية والتي تحدد من الذي له الحق والسلطة في أداء العمل، وكذلك دراسة خطوط الاتصال وكيفية توزيعها في المؤسسة.

- النظم الإدارية والمالية: والتي تحدد في ضوئها الأجور، المكافآت وتنظم الجزاءات والميزانية والتسجيل.

- حجم المؤسسة: ترتبط المؤسسة الخدمائية بحجمها وطبيعتها المقدمة، بحيث كلما كبر حجم المؤسسة كلما كانت السياسة قائمة وعالقات غير شخصية، ومن هنا يزداد الطابع الرسمي لها. (ريحانة، 2015، الصفحات 92-93).

- دراسة نوع العمل وكيفية ممارسته داخل المؤسسة: وذلك من خلال ملاحظة العاملين أثناء القيام بمهامهم في الخدمات التي يؤدونها للتعرف على سلوكهم ولتحقيق أهدافهم، مع معرفة الطرق التي تؤثر عني أعضاء المؤسسة ونشاطاتها.

- العلاقة بين المشرفين والعمال: تكمن هذه العلاقة في توفير جو ملائم بين المشرفين والعمال، كما يتحتم على ذلك وجود بعض الخصائص كالشجاعة وحسن التصرف في مواجهة المشاكل التي يواجهها العمال إضافة إلى الكفاءة والفعالية في المؤسسة الخدمائية.

- هيكل المؤسسة: ونقصد به ذلك الإطار الذي ينظم الأنشطة والعمليات التي تؤديها المؤسسة الخدمائية لتحقيق أهدافها.

- الأفراد: هم الأفراد الذين يشكلون المؤسسة الخدمائية، ويقومون بأداء المهام لتحقيق الأهداف، وهذا العنصر يعتبر من أهم عناصر المؤسسة.

- الأدوات: يقصد بها المعدات والأجهزة والمعرفة الفنية التي يستخدمها أفراد المؤسسة الخدمائية والتي تساعدهم في أداء الأنشطة والمهام وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرسومة للمؤسسة. (ريحانة، 2015، صفحة 93).

- خلاصة:

في ضوء ما تقدم يتضح بأن المؤسسة الخدمائية أضحت تحتل مكانة خاصة من بين التنظيمات الحديثة مستفيدة من أشكال التواصل الرقمي لفعالية أكبر. فالمؤسسات اليوم بجميع أنواعها تبذل كل الجهود لتكون سمعتها جيدة لدى جمهورها و لتكسب رضاه و تعاونه.

وبعد عرض الإطار النظري للدراسة نخرج الآن إلى الإطار الميداني الخاص بها.

المراجع المعتمدة:

- حنان شراطي، حليلة بن عيادة (2019-2020). دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الخدمائية .
مذكرة تخرج لنيل متطلبات شهادة الماستر في تخصص علوم الإعلام و الإتصال. تيارت , قسم العلوم
النسانية, الجزائر .
- ربحانة, سحنون (2015). واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية الجزائرية. دراسة ميدانية بالمديرية العملية
لاتصالات الجزائر. ام البواقي, كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية, الجزائر.
- عالق, ح. ا. (2022). تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي. دار اليازوري العلمية.
- منديل, ع. ا. (2002). سس التسويق الحديث. عمان: دار العلمية الدولية و دار الثقافة للنشر و التوزيع.



الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

تمهيد

- 1- التعرف بميدان الدراسة.
- 2- عرض وتحليل البيانات.
- 3- النتائج العامة.
- 4- مناقشة النتائج على ضوء النظرية
- 5- مقابلة نتائج الدراسة بالفرضيات.

تمهيد :

تعد **Yalidine** واحدة من مؤسسات البريد والخدمات في الجزائر. وهي جزء من قطاعات الخدمات البريدية التي تهدف إلى تسهيل حركة الطرود البريدية. تعمل ياليدين كما هو حال جميع مؤسسات البريد والخدمات الأخرى وفقا لقوانين ولوائح البريد الجزائرية.

وهي تعمل على تقديم خدمات توصيل الشحنات و الطرود، و تعتمد على شبكة من الوكالات والفروع في مختلف أنحاء الوطن لضمان وصولها إلى العملاء.

وقد تناولنا في هذا الفصل بطاقة فنية عن مؤسسة ياليدين، الهيكل التنظيمي للمؤسسة، عرض نتائج تفرغ الاستمارات فالنتائج العامة، فمناقشة الفرضيات.

1- التعريف بميدان الدراسة⁽¹⁾:البطاقة التقنية للمؤسسة الخدماتية **Yalidine** :

تعد شركة ياليدين الشركة الأكثر شهرة واستخداما في الجزائر كونها تغطي كافة الولايات، ما عدا ولاية تلمسان و إيزي و تندوف. و هي الولايات التي تشكل تحديا لكل شركات التوصيل، و ذلك يعود لصعوبة تضاريسها وكثافتها السكانية المنخفضة نسبيا بالمقارنة بباقي الولايات الجزائرية. ولكن في ظل كل هذا تعمل ياليدين على تغطية هذه الولايات في المستقبل القريب.

كما تقدم الشركة خدمات متقدمة واحترافية مع طاقم خدمي وفني متقدم. وهي توفر مكاتب موزعة في كل الولايات التي تغطيها. و تتميز بسرعة وتيرة التوصيل لجميع المدن والبلديات و حتى القرى الصغيرة التي تشكل تحديا هي الأخرى، كما أنها تمتلك مكاتبين أو أكثر في الولايات الكبيرة لتتمكن من مواكبة حجم الطلب في هذه الولايات.

(1) <https://yalidine-express.com.dz>

تقدم يالدين لزبائنها (التجار) خدمة تأكيد تسليم الطلبات كما تدعم خدمة الدفع عند الاستلام وجلب المستحقات المالية، مما أكسبها شعبية في وسط الناشطين في التجارة الإلكترونية و جعلها تلاقي إقبالا كبيرا. وعندما نتحدث على تكلفة التوصيل عن طريق يالدين، فهي تقدم عروضاً خاصة لأصحاب المتاجر الإلكترونية في حالة التعاقد معها. كما تصنف أسعارها على أنها مقبولة وتنافسية مما يجعلها مفضلة بالنسبة للمواطنين، أسعار تناسب جميع فئات المجتمع.

- نطاق التغطية : 58 ولاية.
- عدد المكاتب المتوفرة في الولايات : 107 مكتب.
- سرعة التوصيل و التي تحدث الفرق في الاختيار بين شركات التوصيل : 5/4.5.
- خدمة تأكيد تسليم الطلب للمتلقي (الزبون) : متوفرة.
- توفر خدمة الدفع عند الاستلام : متوفرة.
- خدمة جلب المستحقات المالية من عند المتلقي : متوفرة مع اقتطاع نسبة 1,5 % من المبلغ الإجمالي.
- تكلفة التوصيل : 5/4.5.
- خدمة تتبع الطرد متوفرة فقط للمتعاقدين مع الشركة أي أن التاجر المتعاقد فقط يستطيع تتبع الطرد.

- الهيكل التنظيمي لمؤسسة يالدين*:

يتأخر رئيس مؤسسة يالدين عدة مصالح وهي مصلحة: الصندوق والأمانة والمحاسبة والبرق ورئيس القسم والتفتيش والاستخدامات. ونظرا للطبيعة الخدمية لهذه المؤسسة، تبدو مصلحة الطرود الأكثر أهمية، وذلك جلي من خلال المنظم، حيث تضم وحدة استقبال الطرود ووحدة استرجاع الطرود. وتضم كل وحدة مجموعة من الشبابيك.

3- عرض و تحليل البيانات :

- السمات العامة للعينة :

تمهيد :

* أنظر ملحق رقم 01

تعتبر السمات العامة للعينة بيانات و معلومات تسمح بالتعرف على بعض الصفات و السمات التي تخص أفراد العينة مثل الجنس و السن و المستوى التعليمي والوظيفة، بغرض التعرف على الخصائص الديموغرافية للمبحوثين كما تساعدنا في تفسير النتائج.

الجدول رقم 01 : متغير الجنس.

النسبة	تكرار	الجنس
% 68,07	81	ذكر
% 31,93	38	أنثى
% 100	119	مجموع

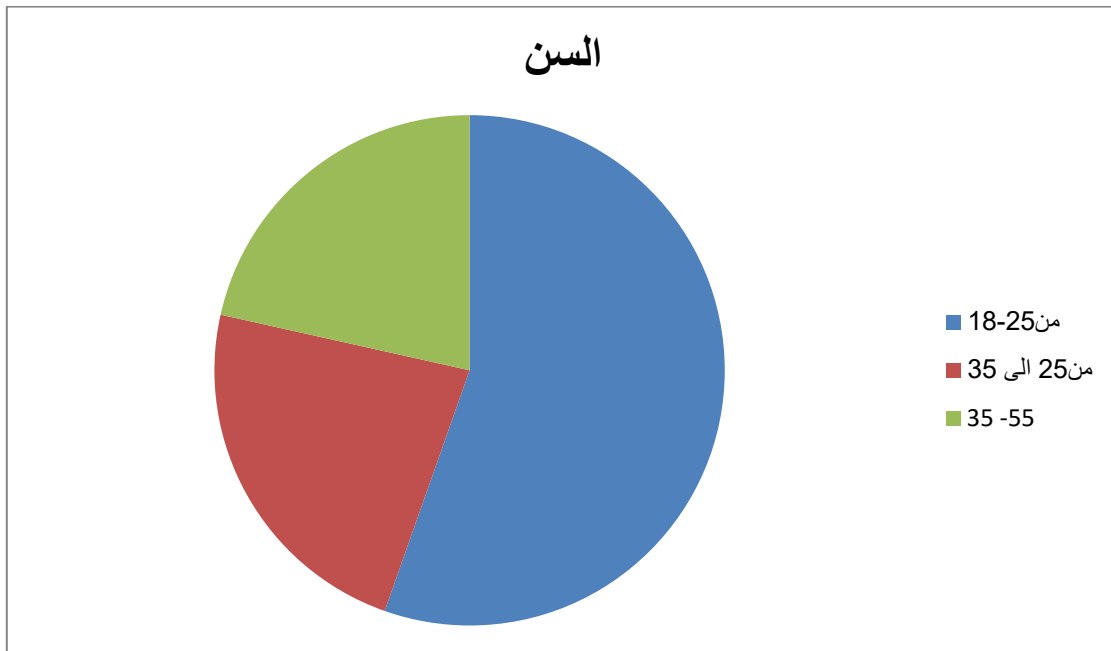


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الذكور يمثلون % 68,07 من الإجابات، مما يشير إلى أن شريحة الذكور تشارك أكثر في الاستبيان.

الإناث يمثلن % 31,93 فقط، وهذا قد يشير إلى وجود تباين في تفاعل الأفراد حسب الجنس.

الجدول رقم 02 : متغير السن.

النسبة	تكرار	السن
55,4 %	66	من 18 - 25
23,1 %	27	من 25 - 35
21,5 %	26	من 35 - 55
100 %	119	المجموع

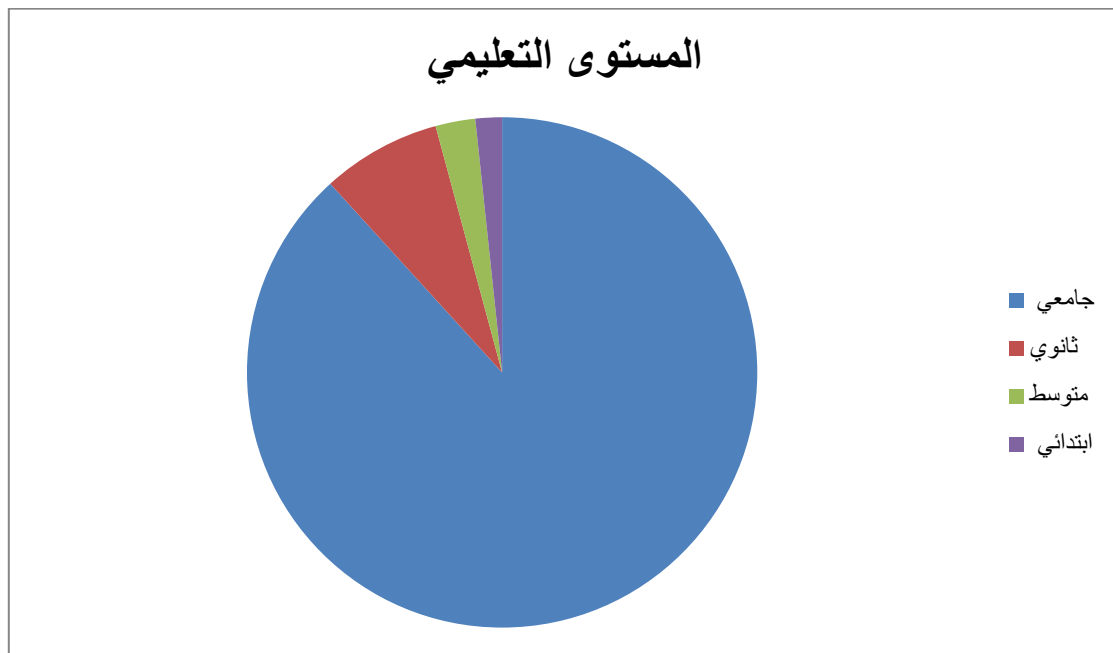


تشير نتائج الاستبيان إلى أن الفئة العمرية من 18-25 سنة تشكل الغالبية العظمى من العينة بنسبة 55,4 % (66 شخصًا)، مما يدل على أن هذه الفئة هي الأكثر استخدامًا للتكنولوجيا والتفاعل مع خدمات التوصيل عبر الإنترنت. كما تمثل الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة نسبة 23,1 % من الإجابات (27 شخصًا)، وهي نسبة معتدلة تشير إلى اهتمام هذه الفئة أيضًا بالتقنيات الحديثة، لكنها أقل من الفئة الأولى. أما الفئة العمرية

من 35 إلى 55 سنة، فقد مثلت 21,5% من العينة (26 شخصًا)، وهي أقل الفئات تفاعلا مع هذه الخدمة، مما قد يعكس تباينًا في استخدام التكنولوجيا أو اهتمامًا أقل بإدارة الخدمات الإلكترونية. بالتالي، فإن الفئات الأصغر سنًا، وخاصة من 18 إلى 25 سنة، قد تكون الأكثر تأثيرًا في تقييم فعالية الإدارة الإلكترونية في شركة **Yalidine**، إذ يبدو ممثلوها أكثر دراية بالتقنيات الحديثة التي تسهم في تحسين تجربة التوصيل، بينما قد تكون الفئات الأكبر سنًا بحاجة إلى مزيد من التوجيه لفهم فوائد هذه الأنظمة الإلكترونية.

الجدول رقم 03 : متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	تكرار	نسبة
جامعي	105	88,24%
ثانوي	09	7,56%
متوسط	03	2,52%
ابتدائي	02	1,68%
المجموع	119	100%



تشير البيانات إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين في الاستبيان لديهم مستوى تعليمي جامعي، حيث يمثلون 88,24 % من العينة (105 أشخاص). أما المشاركون ذوو المستوى التعليمي الثانوي فيمثلون 7,56 % (09 أشخاص). بينما يشكل أصحاب المستوى التعليمي المتوسط نسبة 2,52 % (03 أشخاص)، وأخيراً، يشكل أصحاب المستوى التعليمي الابتدائي 1,68 % (شخصان).

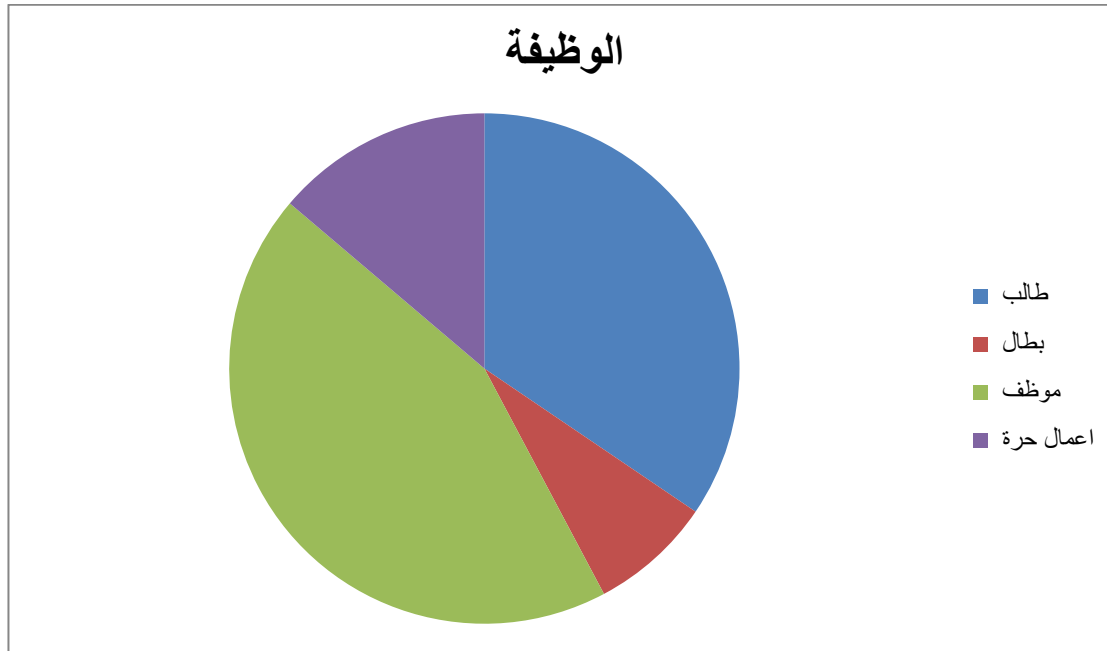
التفسير:

- **المستوى الجامعي:** نسبة كبيرة من المشاركين من أصحاب التعليم الجامعي، مما قد يعكس مستوى عالٍ من الوعي التكنولوجي والفهم لفعالية الإدارة الإلكترونية. من المرجح أن يكون لدى هذه الفئة آراء مدروسة حول تأثير هذه الأنظمة على تحسين الخدمات.
- **المستويات التعليمية الأقل:** نسب المشاركين من أصحاب المستوى الثانوي والمتوسط والابتدائي منخفضة جداً، مما قد يشير إلى أن هذه الفئات أقل تفاعلاً مع خدمات التوصيل الإلكترونية أو قد تفتقر إلى الوعي الكافي حول استخدام هذه الأنظمة.

ما يمكن استنتاجه من خلال متغير المستوى التعليمي هو أن يكون أصحاب التعليم الجامعي هم الفئة الأكثر دراية بتأثيرات الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمات في **Yalidine**، ولديهم القدرة على تقييم الأنظمة الإلكترونية بشكل أفضل، أو ربما يرجع ذلك لأنهم حاصلون على شهادات جامعية ولم يتمكنوا من العمل إلا في هذا المجال.

الجدول رقم 04 : متغير الوظيفة.

النسبة	التكرار	الوظيفة
33,61 %	40	طالب
7,56 %	09	بطل
42,86 %	51	موظف
13,45 %	16	أعمال حرة
2,52 %	03	متقاعد
100 %	119	المجموع



الطلاب يمثلون **33,61 %** من العينة.

العاطلون عن العمل (**09 بطالين**) يمثلون **7,56 %**.

الموظفون يشكلون **42,86 %** من العينة.

أصحاب الأعمال الحرة يمثلون **13,45 %**.

المتقاعدون **2,52 %** (03 أشخاص).

التفسير :

الموظفون : يشكلون أكبر نسبة مقدرة بـ **42,86 %**، مما يعكس شريحة مهمة من المستخدمين الذين يعتمدون بشكل كبير على خدمات التوصيل في حياتهم اليومية لأغراض العمل أو التنقل.

الطلاب : يشكلون نسبة **33.61 %** من الذين شاركوا في هذه الدراسة، مما يشير إلى أن هذه الفئة الشابة التي تتفاعل بشكل أكبر مع التكنولوجيا هي الأكثر اهتمامًا بخدمات التوصيل الإلكتروني.

أصحاب الأعمال الحرة : يمثلون **13,45 %** من العينة. وهي فئة أيضًا مستفيدة من خدمات التوصيل لتوسيع نطاق أعمالهم أو تسهيل العمليات اليومية.

العاطلون عن العمل والمتقاعدون : يمثلون نسبةً صغيرة (7,56% و 2,52%)، مما يشير إلى أنهم أقل استخدامًا لخدمات التوصيل أو قد لا يكونون في حاجة ملحة لها.

ما يمكن استنتاجه من خلال متغير الوظيفة الخاصة بعناصر عينة الدراسة أن:

- الموظفين والطلاب يمثلون فئة أساسية في تقييم فعالية الإدارة الإلكترونية في Yalidine، نظرًا لتفاعلهم الكبير مع التكنولوجيا واحتياجاتهم المتزايدة لخدمات التوصيل.

فخدمة التوصيل هي أكثر استقطابًا من طرف الموظفين والطلبة، كونها تلبي حاجات ضرورية تتعلق أساسًا بالسرعة والفاعلية، نظرًا لأنهما شريحتان اثنتان تبحثن عن الحصول على خدمات في أسرع وقت للانشغالات المتعددة لأفرادها. فاللجوء إلى المؤسسات الخدمائية الخاصة بتقديم خدمات توصيل الشحنات و الطرود هو ظاهرة عالمية ممثلة توجهها عصريا من أساليب العيش الحديثة، لما يوفره من وقت وفعالية.

- فئة العاطلين عن العمل والمتقاعدين أقل تفاعلا مع هذه الخدمات، مما يتطلب استراتيجيات خاصة للوصول إليهم وزيادة الوعي لديهم بشأن الفوائد التي يمكن أن تقدمها الأنظمة الإلكترونية.

- استنتاج:

من خلال النتائج الخاصة بالسّمات العامة لعينة البحث الخاصة بالمتعاملين مع مؤسسة يالدين، اتضح بأن:

- الفئة العمرية من 18-25 سنة تشكل الغالبية العظمى من العينة
- الغالبية العظمى من المشاركين في الاستبيان لديهم مستوى تعليمي جامعي
- الموظفين والطلاب يمثلون فئة أساسية في تقييم فعالية الإدارة الإلكترونية في Yalidine، نظرًا لتفاعلهم الكبير مع التكنولوجيا واحتياجاتهم المتزايدة لخدمات التوصيل. وبالموازاة، فئة العاطلين عن العمل والمتقاعدين أقل تفاعلا مع هذه الخدمات، مما يتطلب استراتيجيات خاصة للوصول إليهم وزيادة الوعي لديهم بشأن الفوائد التي يمكن أن تقدمها الأنظمة الإلكترونية.

أولاً: أنماط استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالدين :

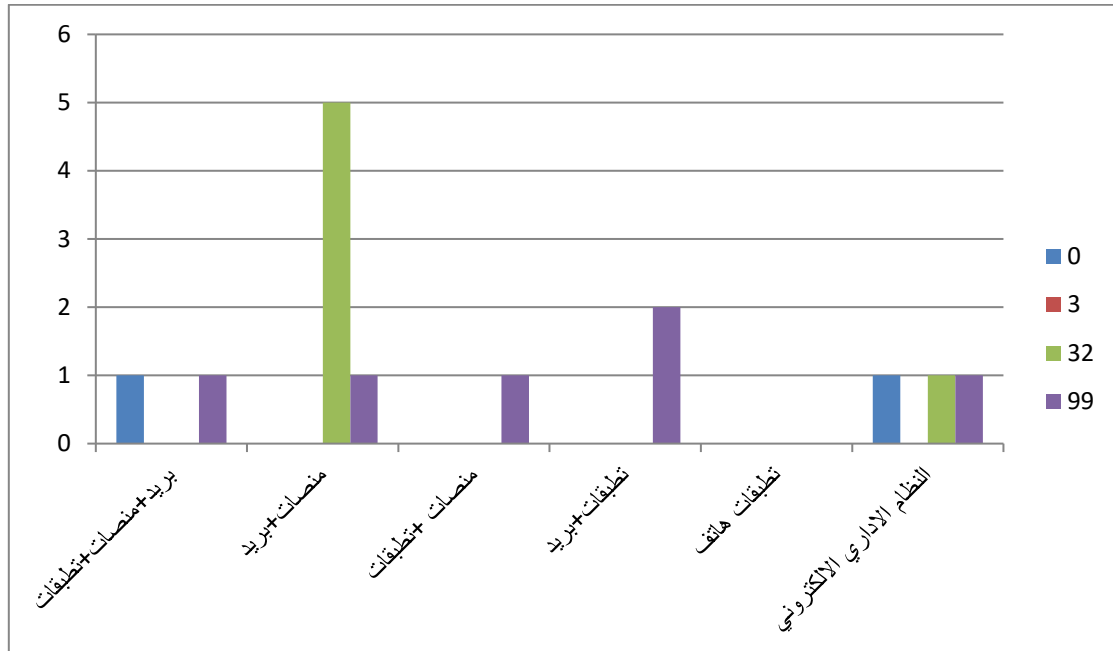
تمهيد :

يتناول هذا المحور مدى الاعتماد على مؤسسة يالدين في المعاملات، وأيضاً الأدوات الإلكترونية التي يستخدمها المتعاملون في تعاملاتهم مع المؤسسة. كما يخص هذا المحور مدى توفر الإدارة الإلكترونية للمعلومات المراد الحصول عليها بطريقة أسرع من الحضور الشخصي وعدد استخدامها والخدمات التي تقدمها المؤسسة.

- تحليل الجداول:

الجدول رقم 05 : يبين علاقة متغير المستوى الدراسي بالأدوات الإلكترونية التي يستخدمها المتعاملون في تعاملاتهم مع المؤسسة.

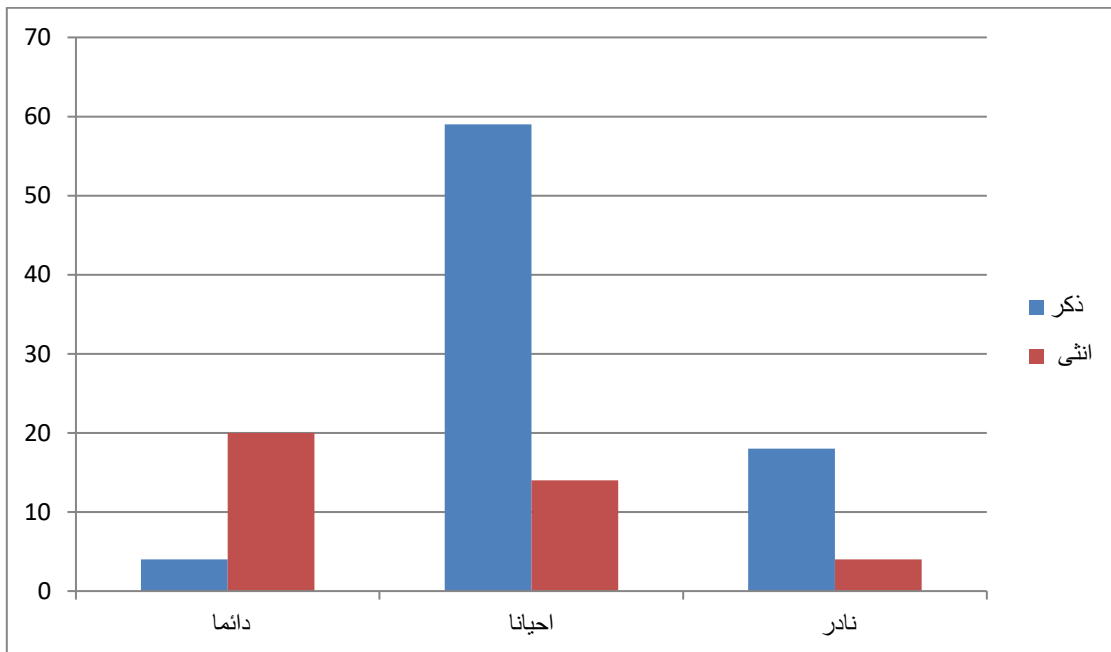
النسبة	تكرار كلي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	المستوى الدراسي
						الأدوات الإلكترونية المستخدمة
% 88,23	105	00	03	03	99	بريد + منصات + تطبيقات
% 1,68	02	01	00	00	01	منصات + بريد
% 5,04	06	00	00	05	01	منصات + تطبيقات
% 0,84	01	00	00	00	01	تطبيقات + بريد
% 1,68	02	00	00	00	02	تطبيقات هاتف
% 00	00	00	00	00	00	النظام الإداري الإلكتروني
% 2,52	03	01	00	01	01	منصات التواصل الاجتماعي
% 100	119	02	03	09	105	المجموع



تشير نتائج تحليل الاستمارات إلى تباين واضح في تفضيلات الأدوات الرقمية المستخدمة حسب المستوى التعليمي، حيث كان ال تفضيل كبيراً لاستخدام البريد والمنصات والتطبيقات في ذات الوقت بنسبة 88,23%. وهي نسبة عالية جداً تمثلت غالبيتها في المستوى الجامعي (99 عينة)، مما يعكس اعتماداً واسعاً لهؤلاء الأفراد على التكنولوجيا في تعاملاتهم. تليها نسبة 5,04% من الذين يستخدمون المنصات والتطبيقات كاستخدام يخص الأفراد ذوي المستوى الثانوي. تليها نسبة 2,52% من الذين يستخدمون منصات التواصل الاجتماعي، ثم المنصات والبريد و تطبيقات الهاتف في ذات الوقت بنسبة 1,68%. أما استخدام التطبيقات والبريد فكانت نسبتها ضئيلة جداً قدرت بـ 0,84%، ما يعكس تفاعلاً متوسطاً مع الأدوات الرقمية في جميع المستويات خاصة المستوى الابتدائي الذي يعكس اهتماماً محدوداً بالأدوات الرقمية، حيث تفضل هذه الفئة استخدام البريد ومنصات التواصل الاجتماعي فحسب. هذه النتائج تشير إلى أن Yalidine يجب أن تقدم خدمات رقمية متكاملة ومبنية على التطبيقات الهاتفية و منصات التواصل الاجتماعي لتلبية احتياجات جميع الفئات التعليمية بشكل فعال.

الجدول رقم 06 : يبين علاقة متغير الجنس باعتماد التعامل مع المؤسسة.

النسبة	تكرار كلي	الجنس		الاعتماد على المؤسسة في كل تعاملاتك
		أنثى	ذكر	
20,17 %	24	20	04	دائما
61,34 %	73	14	59	أحيانا
18,49 %	22	04	18	نادرًا
100 %	119	38	81	المجموع

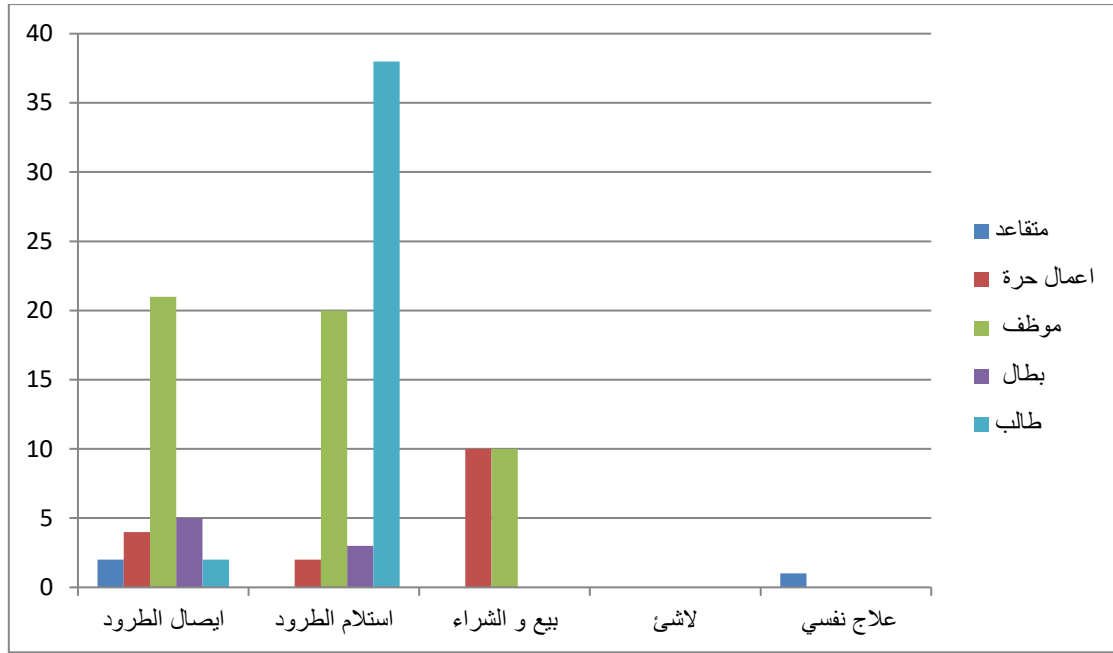


تشير نتائج الاستبيان إلى تباين في مدى اعتماد الزبائن على **Yalidine** في تعاملاتهم اليومية. حيث أفاد معظم المبحوثين ممثلين بنسبة **61,34 %** بأنهم يعتمدون على المؤسسة في بعض الأحيان، مع تميز واضح للذكور في هذه الفئة، مما يدل على أن الذكور يستخدمون خدمات التوصيل الإلكترونية بشكل متقطع أو حسب الحاجة أكثر من الإناث.

في المقابل، أفاد **20,17** % من المشاركين بأنهم يعتمدون على المؤسسة في تعاملاتهم بشكل دائم، وتمثل الإناث نسبة أكبر في هذه الفئة مقارنة بالذكور، مما يعكس تفضي إلى استخدام خدمات المؤسسة بشكل مستمر بالنسبة للإناث أكثر من الذكور. أما **18,49** % من المشاركين فهم أولئك الذين نادراً ما يعتمدون على المؤسسة، حيث يمثل فيها الذكور النسبة الأكبر، مما يشير إلى أن هذه الفئة هي أقل تفاعلاً مع خدمات المؤسسة. هذه البيانات تكشف عن تباين واضح في سلوكيات الاعتماد على الخدمة بين الجنسين، حيث تشير إلى أن الإناث أكثر استمرارية في استخدام خدمات **Yalidine**، بينما يميل الذكور إلى استخدام الخدمة بشكل أقل انتظاماً.

الجدول رقم **07** : يبين علاقة متغير الوظيفة بالخدمات التي توفرها المؤسسة.

النسبة الكلية	تكرار كلي	متقاعد	أعمال حرة	موظف	بطال	طالب	الوظيفة الخدمات التي توفرها Yalidine
28,57 %	34	02	04	21	05	02	إيصال الطرود
52,94 %	63	00	02	20	03	38	استلام الطرود
16,81 %	20	00	10	10	00	00	بيع و الشراء
0,84 %	01	00	00	00	00	00	لاشئ
0,84 %	01	01	00	00	00	00	علاج نفسي
100 %	119	03	16	51	09	40	المجموع

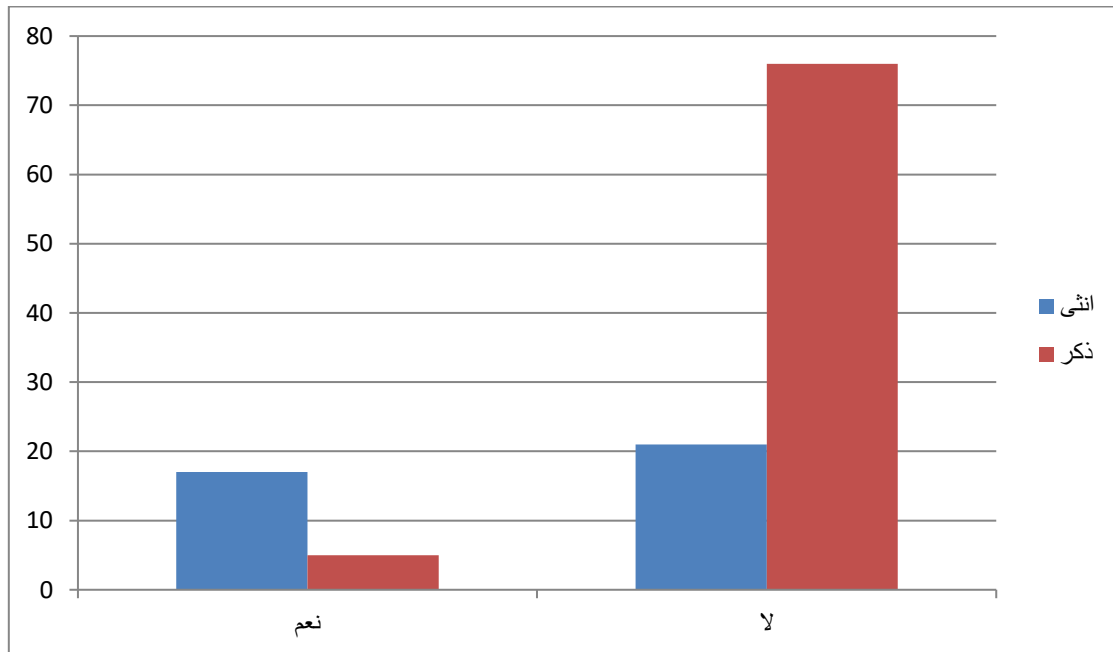


تشير نتائج تفريغ الاستمارات إلى تباين في استخدام الخدمات التي توفرها Yalidine حسب الوظيفة. بداية، فقد تبين بأن معظم المبحوثين ممثلين بنسبة 52,94% يلجؤون إلى الإدارة الإلكترونية لمؤسسة ياليدين بغية خدمة استلام الطرود . فهي الأكثر استخدامًا بين الطلبة الذين يشكلون أكبر نسبة في هذه الفئة، حيث تمثل 38 شخصًا. أما بالنسبة لخدمة إيصال الطرود فذلك بنسبة 28,57% ، فهي تستخدم بشكل أكبر من قبل الموظفين الذين يمثلون 21 شخصًا، يليهم أصحاب الأعمال الحرة بـ 04 أشخاص والمتقاعدون بـ 02 شخصين. في المقابل، خدمة بيع وشراء تقتصر على أصحاب الأعمال الحرة والموظفين بنسبة 16,81%، حيث استفاد منها 10 أشخاص من كل فئة. أما خدمة العلاج النفسي فكانت نسبتها قليلة جدا مقدرة بـ 0,84% ، فهي غير مطلوبة بشكل ملحوظ، حيث لم يشر إلا شخص واحد متقاعد إلى استفادته منها.

من خلال هذه النتائج، يتضح أن الخدمات الأكثر طلبًا من Yalidine هي تلك المتعلقة بالطرود، بينما تُظهر خدمات البيع والشراء والعلاج النفسي اهتمامًا أقل بين المستخدمين.

الجدول رقم 08 : يبين علاقة متغير الجنس بتوفير الإدارة الإلكترونية المعلومات المراد الحصول عليها.

نسبة الكلية	التكرار الكلي	الجنس		توفير الإدارة الإلكترونية المعلومات المراد الحصول عليها
		انثى	ذكر	
% 18,49	22	17	05	نعم
% 81,51	97	21	76	لا
% 100	119	38	81	المجموع

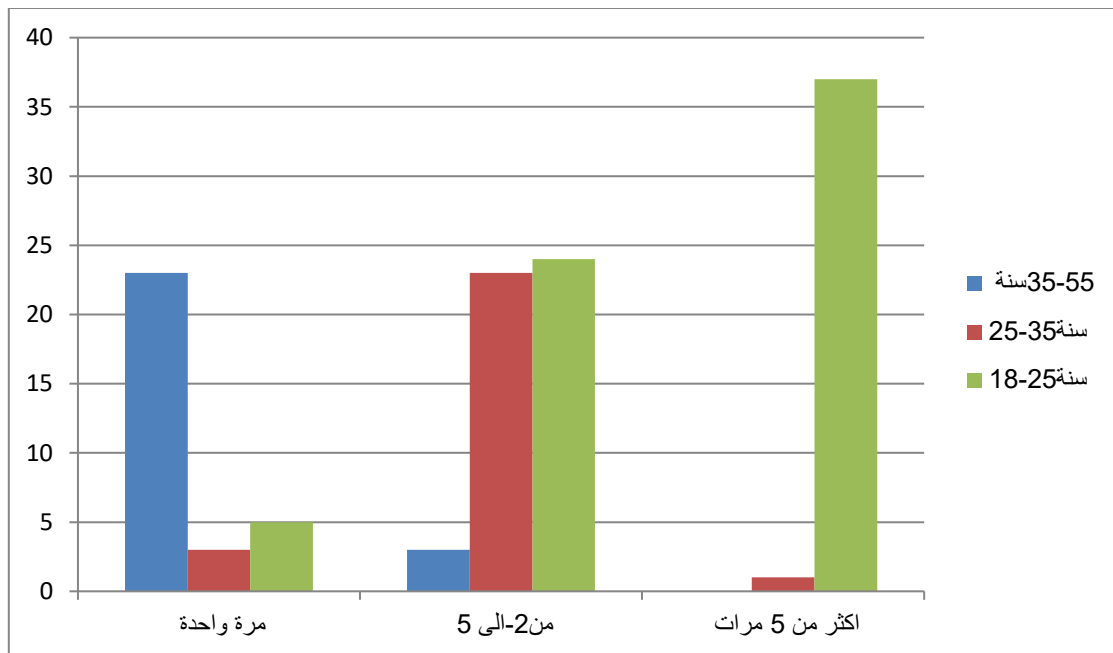


تشير نتائج تفريغ الاستمارات إلى أن الإدارة الإلكترونية لا توفر المعلومات المراد الحصول عليها بشكل فعال، بأكثر نسبة مقدرة بـ 81,51%، حيث أفاد 21 أنثى و 76 ذكراً بأن الإدارة الإلكترونية لا توفر المعلومات اللازمة، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين وخاصة الذكور يشعرون بأن النظام لا يلبي توقعاتهم

في هذا المجال. هذه النتائج تشير إلى ضرورة تحسين النظام الإلكتروني لضمان توفير المعلومات بشكل دقيق وفعال لجميع المستخدمين. وفي المقابل كانت إجابة المبحوثين الذين أجابوا بأن الإدارة الإلكترونية توفر المعلومات المراد الحصول عليها بشكل فعال ممثلة بنسبة 18,49% ، حيث أجابت 17 أنثى و 05 ذكور بأن الإدارة الإلكترونية توفر المعلومات المطلوبة، مما يعكس عدم الرضا التام عن قدرة النظام على تلبية احتياجات المستخدمين. لا كانت

الجدول رقم 09 : يبين علاقة متغير السن باستخدام الإدارة الإلكترونية السنة الماضية.

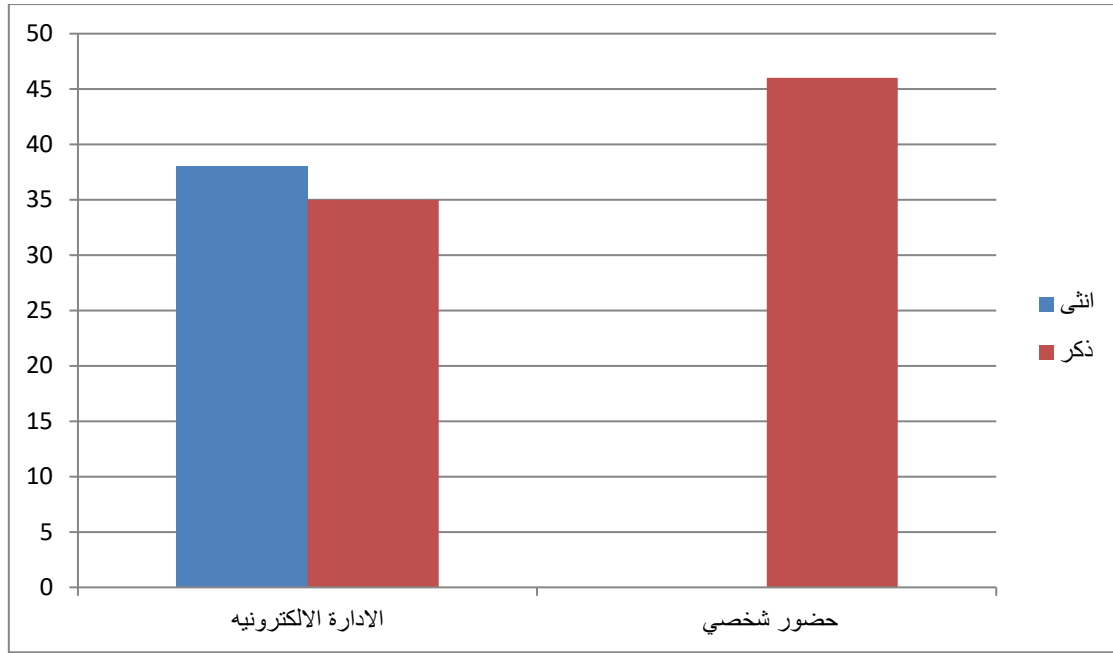
النسبة الكلية	تكرار كلي	السن			عدد مرات استخدام الإدارة الإلكترونية السنة الماضية
		55-35 سنة	35-25 سنة	25-18 سنة	
% 26,05	31	23	03	05	مرة واحدة
% 42,02	50	03	23	24	من 2 إلى 5
% 31,93	38	00	01	37	أكثر من 5 مرات
% 100	119	26	27	66	المجموع



تشير نتائج الاستبيان إلى تباين في عدد مرات استخدام الإدارة الإلكترونية حسب الفئة العمرية. الفئة العمرية من 25-35 سنة هي الأكثر استخداماً للإدارة الإلكترونية بنسبة 42,02%. تخص هذه النسبة الذين قاموا باستخدامها ما بين 02 إلى 05 مرات في السنة الماضية، حيث شكلوا 23 شخصاً في هذه الفئة، مما يشير إلى اعتماد معتدل على النظام. وفي المقابل، الفئة العمرية من 18-25 سنة ممثلة بنسبة 31,93% قامت باستخدام هذا النظام أكثر من 05 مرات في السنة الماضية، مما يدل على تفاعل كبير مع التكنولوجيا. أما الفئة العمرية من 35-55 سنة فقد كانت أقل تفاعلاً، حيث استخدم 23 شخصاً النظام مرة واحدة السنة الماضية فحسب بنسبة 26,05%، مما يعكس قلة استخدام هذه الفئة للإدارة الإلكترونية. هذه النتائج تبرز أهمية تحسين الوصول إلى النظام وتوجيه استراتيجيات تشجيعية خاصة للفئات الأكبر سناً لزيادة استخدام الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 10 : يبين علاقة متغير الجنس بطريقة التعامل مع المؤسسة.

النسبة الكلية	تكرار كلي	الجنس		تفضيل التعامل مع باليدين الإدارية الإلكترونية
		أنثى	ذكر	
61,34%	73	38	35	الإدارة الإلكترونية
38,66%	46	00	46	حضور شخصي
100%	119	38	81	المجموع



تشير نتائج تفرغ الاستمارات إلى تفضيلات متباينة بين الجنسين حول كيفية التعامل مع المؤسسة. بداية، يفضل 38 أنثى و 35 ذكرًا التعامل عبر الإدارة الإلكترونية أي بنسبة 61,34 %، مما يعكس قبولًا عامًا وارتياحًا لاستخدام التكنولوجيا في التعامل مع الخدمات. في المقابل، أظهر 46 ذكرًا تفضيلهم للحضور الشخصي بنسبة 38,66 %. والملاحظ في هذه الفئة عدم تسجيل رغبة الإناث في التعامل الشخصي.

هذه النتائج تشير إلى أن هناك تباينًا في تفضيلات الجنسين، حيث تبدو الإناث أكثر إقبالًا على التعاملات الإلكترونية، بينما يفضل الذكور التواصل شخصيًا في بعض الحالات. من خلال هذه البيانات، يمكن لـ Yalidine تعزيز خدماتها الإلكترونية مع مراعاة احتياجات وتفضيلات فئات معينة من المستخدمين.

- استنتاج:

- من خلال النتائج الخاصة بأنماط استخدام الخدمات الإلكترونية لمؤسسة يالدين، اتضح بأن:
- معظم الباحثين الذين يستخدمون الأدوات الإلكترونية في تعاملاتهم مع مؤسسة يالدين هم جامعيون
 - معظم الباحثين يفضلون استخدام البريد والمنصات والتطبيقات في ذات الوقت
 - معظم الباحثين بأنهم يعتمدون على المؤسسة في بعض الأحيان وليس دائما
 - الخدمات الأكثر طلبًا من Yalidine هي تلك المتعلقة بالطرود
 - معظم الباحثين أفادوا بأن الإدارة الإلكترونية لا توفر المعلومات المراد الحصول عليها بشكل فعال

- الفئة العمرية من 25-35 سنة هي الأكثر استخداما للإدارة الإلكترونية
- يفضل معظم المبحوثين التعامل عبر الإدارة الإلكترونية وليس حضوريا

ثانيا : أسباب استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالدين :

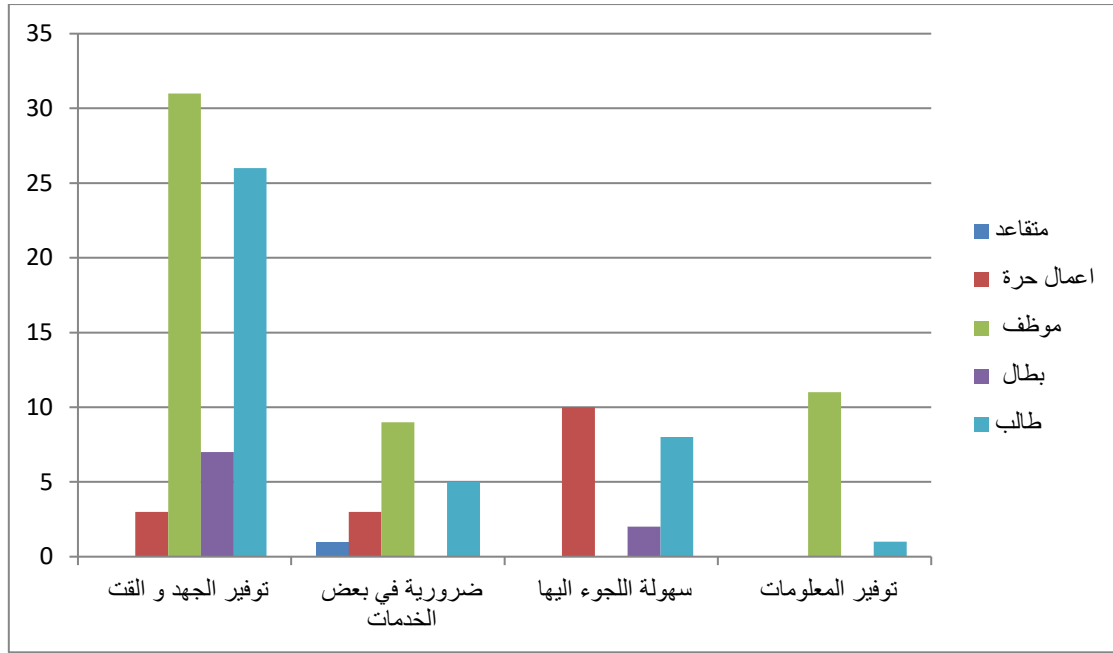
تمهيد :

يتعرض هذا المحور إلى تحديد الأسباب التي تؤدي إلى استخدام مؤسسة يالدين تبعا لمتغير الوظيفة. كما يتعرض إلى تبين علاقة متغير المستوى التعليمي بالرضا عن المؤسسة. فضلا عن ذلك، سيتم تبين علاقة متغير الجنس بمستوى خدمة العملاء.

- تحليل الجداول:

الجدول رقم 11 : يبين علاقة متغير الوظيفة بأسباب استخدام يالدين.

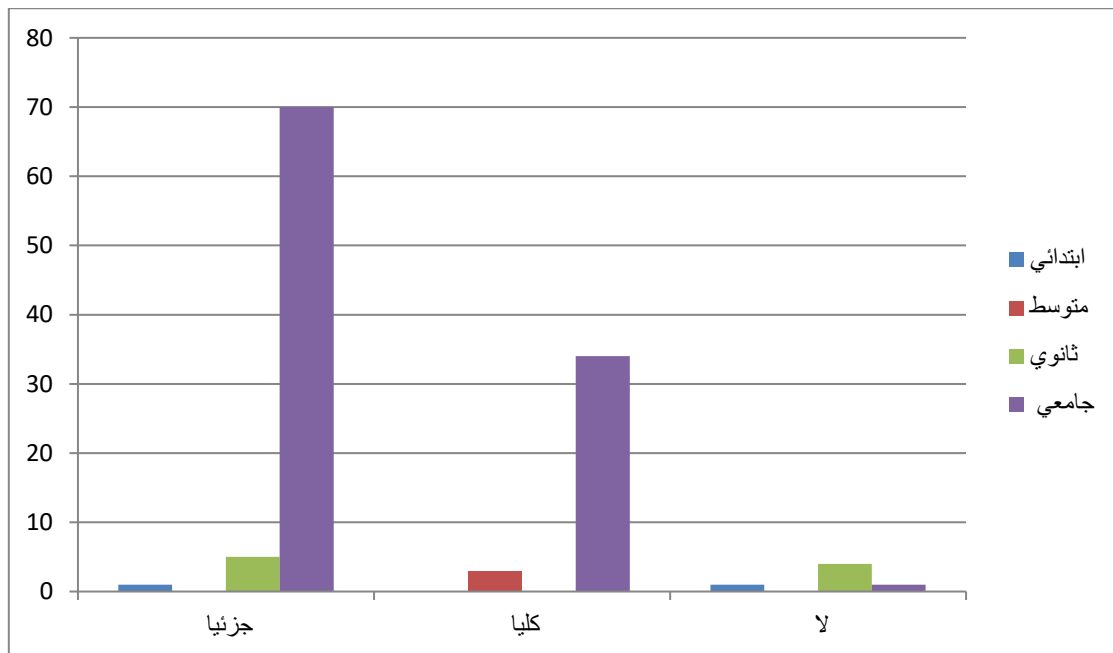
النسبة %	تكرار الكلي	متقاعد	أعمال حرة	موظف	بطال	طالب	الوظيفة أسباب استخدام يالدين
56.30	67	00	03	31	07	26	توفير الجهد الوقت
15,13	18	01	03	09	00	05	ضرورة في بعض الخدمات
16,81	20	00	10	00	02	08	سهولة الولوج اليها
10,08	12	00	00	11	00	01	توفير المعلومات
1,68	02	02	00	00	00	00	لا تتعني في نقل البضائع
100	119	03	16	51	09	40	المجموع



تشير نتائج تفريغ بيانات الاستثمارات إلى أن الأسباب الرئيسية لاستخدام **Yalidine** تتفاوت حسب الوظيفة، حيث كانت أكبر نسبة من أجل توفير الجهد والوقت بنسبة قدرت بـ 56,30%، كمناسبة يعتمد عليها الموظفون والطلبة بشكل كبير، حيث يسجلون أعلى نسب في هذه الفئة، مما يعكس أهمية الخدمة في تسهيل حياتهم اليومية. من ناحية أخرى، مثلت نسبة 16,81% الذين أرجعوا أسباب لجوئهم إلى هذه المؤسسة هو سهولة الولوج إليها، حيث يعتبر أصحاب الأعمال الحرة أن **Yalidine** ضرورية في بعض الخدمات ويسهل عليهم الوصول إليها. أما استخدامها لكونها ضرورية في بعض الخدمات فقد مثل ذلك نسبة 15,13%. في حين مثلت نسبة 10,08% استخدامها لتوفير المعلومات، حيث يظهر الموظفون اهتمامًا أكبر في الحصول على المعلومات من خلال الخدمة الموكلة إلى هذه المؤسسة الخدمانية. في المقابل، قدرت نسبة الذين أجابوا بأنهم يستخدمون خدمات هذه المؤسسة لأنها لا تتعب في نقل البضائع بـ 1,68% فحسب، عبر عن هذه الاستفادة فئة من المتقاعدين، مما يبرز أهمية هذه الميزة بالنسبة لهم. هذه النتائج تسلط الضوء على دور **Yalidine** في توفير الراحة والفعالية للمستخدمين في مختلف الفئات الوظيفية.

الجدول رقم 12 : يبين علاقة متغير المستوى التعليمي بالرضا عن المؤسسة.

نسبة كلية	التكرار الكلي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	المستوى التعليمي
						الرضا عن خدمات المؤسسة
% 63,87	76	01	00	05	70	جزئيا
% 31,09	37	00	03	00	34	كلية
% 5,04	06	01	00	04	01	لا
% 100	119	02	03	09	105	المجموع

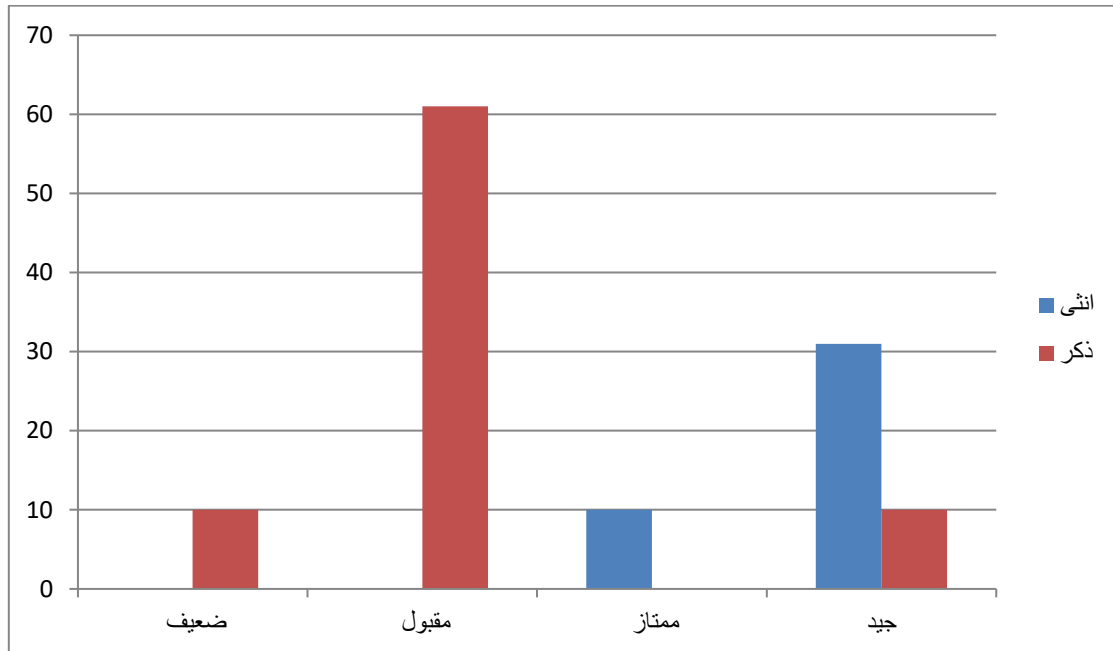


تشير نتائج تفرغ البيانات الخاصة بالاستمارات إلى تفاوت في مستوى الرضا عن خدمات Yalidine حسب المستوى التعليمي، حيث عبر معظمهم عن الرضى الجزئي بخدمات يالدين بنسبة 63,87%. أما الرضا الكلي فمثل نسبة 31,09%. وللإشارة، فإن أن الأفراد ذوي المستوى الجامعي هم الذين أبدوا رضا تاما عن الخدمات المقدمة من طرف يالدين. في حين عدم الرضا فقد كان بأقل نسبة بلغت 5,04%، نسبة ممثلة بشكل

أساسي من طرف الثانويين. هذه النتائج تبرز أهمية تحسين خدمات Yalidine لتلبية احتياجات جميع الفئات التعليمية وضمان رضا أكبر بين المستخدمين.

الجدول رقم 13 : يبين علاقة متغير الجنس بمستوى خدمة العملاء.

نسبة كلية	تكرار الكلي	الجنس		مستوى خدمة العملاء
		أنثى	ذكر	
% 52,10	62	00	10	ضعيف
% 5,04	06	00	61	مقبول
% 8,40	10	10	00	ممتاز
% 34,45	41	31	10	جيد
% 100	119	38	81	المجموع



تشير نتائج تفريغ البيانات الخاصة بالاستمارات إلى تباين واضح في تقييم خدمة العملاء بين الإناث والذكور. فقد كانت النسبة الأكبر لتقييم الخدمات المقدمة من طرف ياليدين على أن مستواها ضعيف بنسبة 52,10% ممثلة بالذكور فحسب. بينما الذين قيموا بأن مستوى خدمات ياليدين جيد فقد مثلوا نسبة 34,45%. أما بالنسبة للمستوى الممتاز فكانت نسبة ضعيفة مقارنة مع النسبتين السابقتين، حيث مثلت نسبة 8,40%. وفي الأخير تم تسجيل نسبة 5,04% للذين قيموا بأن مستوى الخدمات المقدمة من طرف ياليدين هو مقبول، اتجاه ممثل بشكل حصري من الذكور. في المقابل، كانت الإناث أكثر تنوعاً في تقييم الخدمة، حيث اعتبرت 31 أنثى الخدمة جيدة و 1 أخريات وجدوا الخدمة ممتازة. هذه النتائج تشير إلى أن Yalidine بحاجة إلى تحسين خدمة العملاء لتلبية توقعات جميع المستخدمين، مع إيلاء اهتمام خاص بالفئة الذكورية التي أبدت تقييماً أقل مما كان متوقعاً.

- استنتاج:

- من خلال النتائج الخاصة بأسباب استخدام الخدمات الإلكترونية لمؤسسة ياليدين، اتضح بأن:
- معظم المبحوثين الذين يستخدمون ياليدين هو من أجل توفير الجهد والوقت، كممارسة يعتمدونها الموظفون و الطلبة بشكل كبير
- معظم المبحوثين راضون بشكل جزئي عن الخدمات المقدمة من طرف ياليدين، ممثلين بشكل حصري من طرف الطلبة.
- النسبة الأكبر قيمت الخدمات المقدمة من طرف ياليدين على أن مستواها ضعيف، بنسبة ممثلة بالذكور فحسب

ثالثا : معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة يالدين :

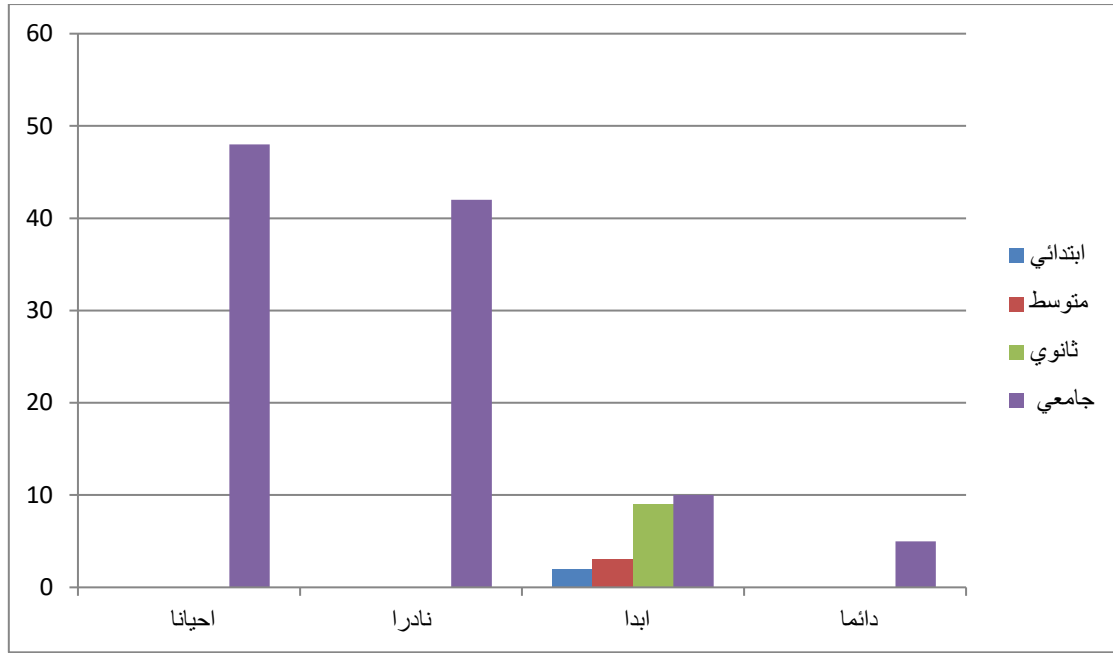
تمهيد :

في هذا المحور، سيتم بداية تبيين وتيرة المشاكل عند التعامل الإلكتروني مع مؤسسة يالدين وعلاقة ذلك بمتغير المستوى التعليمي. كما سيتم تبيين طبيعة المشاكل التي يواجهها العملاء، ثم كيفية تقييمهم لتجربة التعامل مع خدمات هذه المؤسسة، وفي الأخير الاقتراحات التي يقدمها المتعاملون لتحسين خدمات هذه المؤسسة.

- تحليل الجداول:

الجدول رقم 14 : يبين وتيرة المشاكل عند التعامل الإلكتروني مع مؤسسة يالدين وعلاقته بمتغير المستوى التعليمي.

النسبة %	تكرار الكلي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	المستوى التعليمي	وتيرة المشاكل
40,34	48	00	00	00	48		أحيانا
35,29	42	00	00	00	42		نادرا
20,17	24	02	03	09	10		أبدا
4,20	05	00	00	00	05		دائما
100	119	02	03	09	105		المجموع



تشير نتائج تفريغ البيانات الخاصة بالاستمارات إلى أن أغلبية مستخدمي خدمات مؤسسة يالدين من المستوى الجامعي هم الذين يواجهون في بعض الأحيان أكبر قدر من التحديات أثناء التعامل الإلكتروني مع هذه المؤسسة بنسبة 40,34%.

في المقابل، تم تسجيل نسبة 35,29% من الذين صرحوا بأنهم نادرا ما يواجهون مشاكل عند التعامل الإلكتروني مع مؤسسة يالدين ممثلين هذه المرة أيضا من طرف الطلبة، تقابلها نسبة 20,17% من الذين صرحوا بأنهم لم يواجهوا بتاتا مشاكل مع هذه المؤسسة الخدمائية، ممثلين هذه المرة أيضا من طرف الطلبة.

الملاحظة الأولى التي يمكن القيام بها هي أن تمثل وجود مشاكل وعقبات عند التعامل مع مؤسسة يالدين لا علاقة له بمتغير المستوى التعليمي، إذ تم تسجيل أكبر نسبة لدى الطلبة في الحالات الثلاثة أعلاه.

فمستخدمو التكنولوجيا لهم تمثلات حول الأغراض التقنية التي يستخدمونها، التي قد تكون نفسها أو تكون متناقضة، تبعا لسياق الاستخدام. فالمتلقي ليس سلبيا، فهو يختار ما يعرض عليه من أشكال ومضامين اتصالية تبعا لرغباته وانتظاراته.

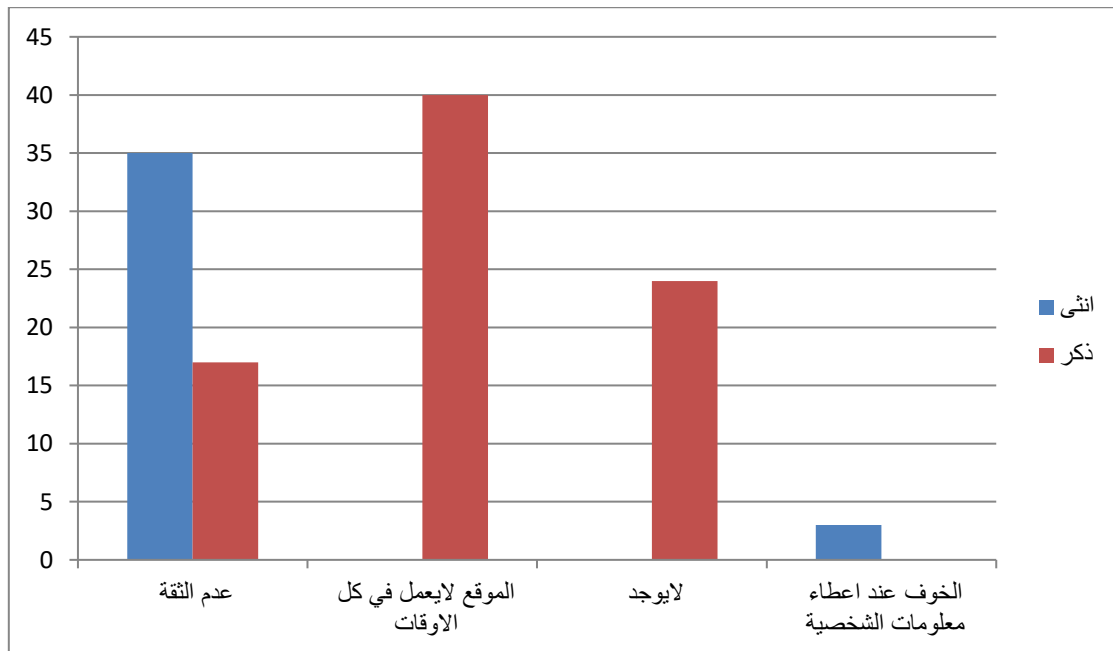
كما أن مستخدم التكنولوجيا الرقمية، قد يكون اليوم راض عنها، وغدا يكون غير ذلك. فهو متلق مركب، قد يقبل الآن على مضمون وشكل اتصالي وبعد وقت يقبل على مضامين وأشكال أخرى، تبعا للحاجات التي يود تحقيقها.

وفي الأخير، تم تسجيل نسبة 4,20% من الذين صرحوا بأنهم يواجهون دوما مشاكل وعراقيل عند التعامل الإلكتروني مع هذه المؤسسة. فضلا عن ذلك، فقد تبين بأن الفئات الأخرى: المستوى الابتدائي والمتوسط والثانوي

هم أقل تأثراً بهذه المشاكل، حيث أفاد أغلبهم بعدم وجود مشاكل أثناء التعامل مع النظام الإلكتروني. هذه النتائج تشير إلى أن Yalidine بحاجة إلى التركيز على تحسين الأداء الإلكتروني بشكل خاص للمستخدمين ذوي المستوى الجامعي الذين يظهرون تفاعلاً أكبر مع النظام ويستطيعون تحديد المشاكل بدقة.

الجدول رقم 15 : يبين علاقة متغير الجنس بمواجهة المشاكل عند التعامل الإلكتروني مع يالدين.

نسبة الكلية	تكرار الكلي	الجنس		المشاكل التي تواجه مشاكل عند التعامل الإلكتروني مع المؤسسة الخدمائية يالدين
		انثى	ذكر	
43,70 %	52	35	17	عدم الثقة
33,61 %	40	00	40	الموقع لا يعمل في كل الأوقات
20,17 %	24	00	24	لا يوجد
2,52 %	03	03	00	الخوف عند إعطاء معلومات الشخصية
100 %	119	38	81	المجموع



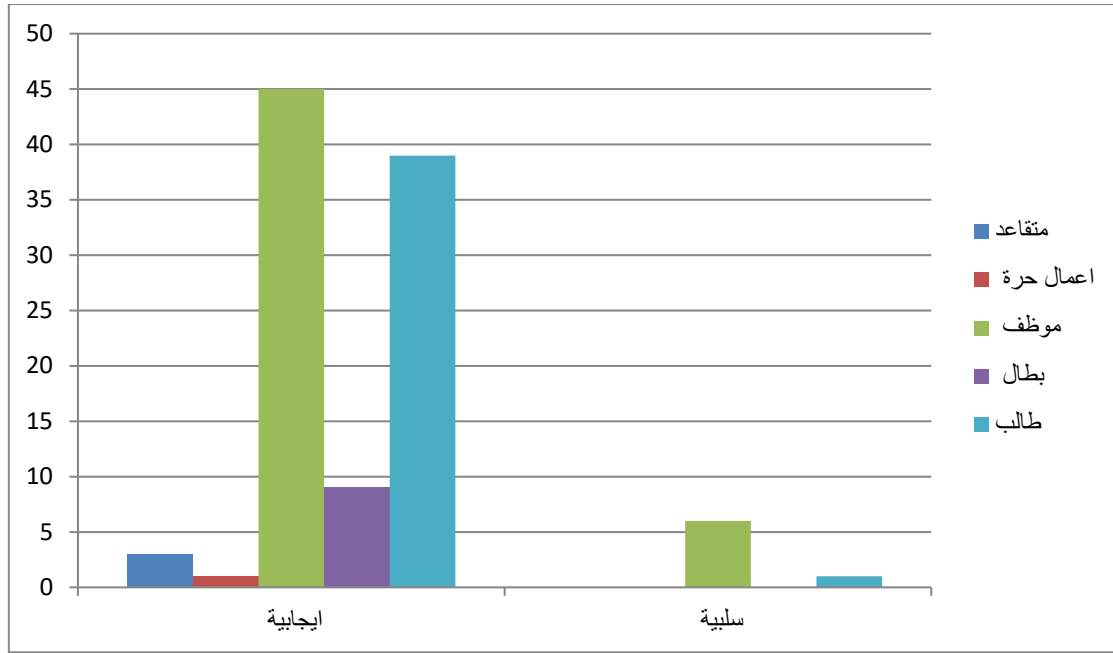
تشير نتائج تفريغ البيانات الخاصة بالاستمارات إلى أن هناك مجموعة من المشاكل التي يواجهها المستخدمون أثناء التعامل الإلكتروني مع Yalidine، وتختلف هذه المشاكل حسب الجنس. فقد أفاد معظم الذكور والإناث من أن المشكل الأساسي الذي تتم مواجهته أثناء التعامل الإلكتروني مع هذه المؤسسة هو عدم الثقة بها بنسبة 43,70%. هذا من جهة. ومن جهة أخرى، أشار 33,61% من الباحثين بأن المشكل الأساسي الذي تتم مواجهته أثناء التعامل الإلكتروني مع هذه المؤسسة يكمن في أن الموقع لا يعمل في كل الأوقات، مما يعكس صعوبة أكبر للوصول إلى الخدمات الإلكترونية. هذا الاتجاه يخص الذكور فحسب. في المقابل، أفادت نسبة 20,17% من الباحثين عدم وجود أي مشاكل خلال التعامل مع Yalidine، اتجاه ممثل بالذكور فحسب.

في حين، أبدت نسبة 2,52% من الباحثين تحوفا من تقديم المعلومات الشخصية أثناء التعامل الإلكتروني مع هذه المؤسسة كأهم مشكل تواجهه، اتجاه ممثل من طرف الإناث فحسب، وهو ما يعكس قلقاً من جانب بعض المستخدمين اتجاه الأمان الرقمي، في ظل القيود الاجتماعية التي تميز المجتمعات المحافظة.

بناءً على هذه النتائج، يتعين على Yalidine العمل على تعزيز الثقة في النظام الإلكتروني، وضمان استقرار الموقع لتلبية احتياجات جميع المستخدمين بشكل فعال.

الجدول رقم 16 : يبين علاقة متغير الوظيفة بتقييم التجربة.

الوظيفة	تقييم التجربة	طالب	بطل	موظف	أعمال حرة	متقاعد	تكرار كلي	نسبة الكلية
	إيجابية	39	09	45	01	03	112	94,12%
	سلبية	01	00	06	00	00	07	5,88%
	المجموع	40	09	51	16	03	119	100%

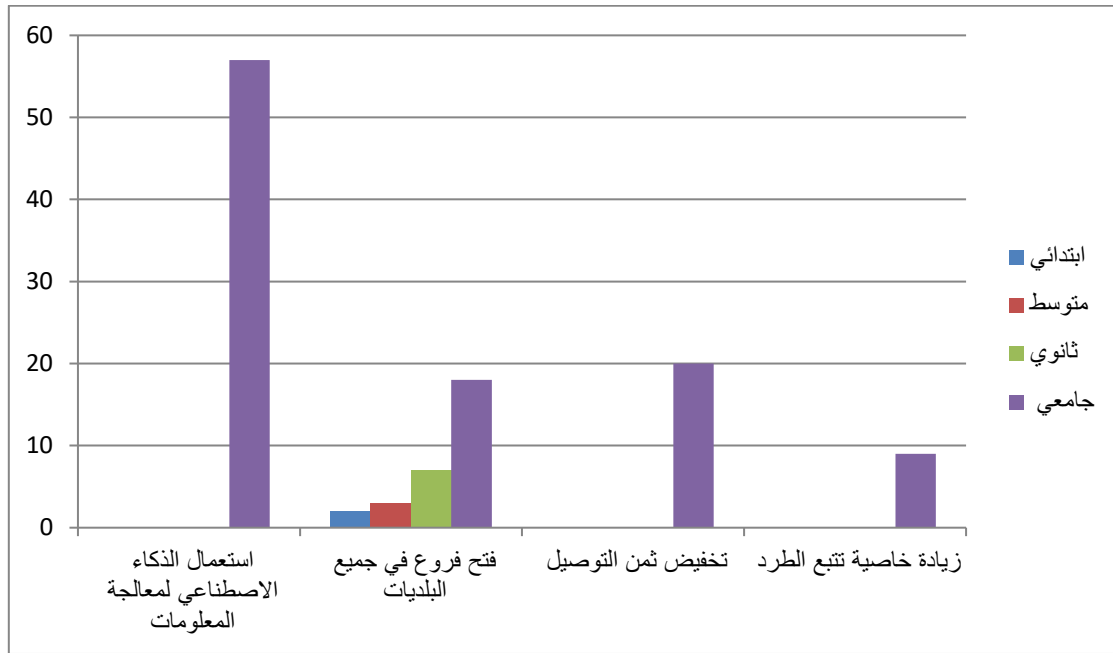


تشير نتائج تفرغ البيانات الخاصة بالاستمارات إلى أن التجربة مع Yalidine كانت إيجابية بشكل عام بالنسبة لمعظم المشاركين، حيث عبّر 94,12% من المشاركين عن رضاهم عن الخدمة المقدمة لهم. وقد شمل ذلك 45 موظفًا و39 طالبًا، مما يعكس مستوى عالٍ من رضا المستخدمين ضمن هاتين الفئتين. كما أشار المتقاعدون وأصحاب الأعمال الحرة إلى تقييم إيجابي أيضًا، على الرغم من قلة عددهم. في المقابل كانت نسبة 5,88% من الباحثين فحسب الذين أفادوا بأن التجربة كانت سلبية: 06 موظفين و1 طالبًا، مما يشير إلى وجود بعض الاستياء من طرف هذه الفئات. هذه النتائج تعكس أن Yalidine تقدم إجمالاً تجربة إيجابية. إلا أن تحسين الخدمة لمواجهة نقاط القلق أو الاستياء لدى بعض المستخدمين يمكن أن يعزز من رضا جميع الفئات.

الجدول رقم 17 : يبين علاقة متغير المستوى التعليمي بالاقترحات.

النسبة	تكرار كلي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	المستوى التعليمي الاقترحات
47,90%	57	00	00	00	57	استعمال الذكاء الاصطناعي لمعالجة المعلومات
25,21%	30	02	03	07	18	فتح فروع في جميع البلديات
16,81%	20	00	00	00	20	تخفيض ثمن التوصيل
7,56%	09	00	00	00	09	زيادة خاصية تتبع الطرد

تزايد المكاتب بموظفين لتجنب انتظار الزبائن	01	02	00	00	03	2,52 %
المجموع	105	09	03	02	119	100 %



تشير تفريغ البيانات الخاصة بالاستثمارات إلى مجموعة من الاقتراحات التي قدمها المشاركون لتحسين خدمات Yalidine. وقد تنوعت هذه الاقتراحات حسب المستوى التعليمي، حيث مثلت أكبر نسبة اهتماماً كبيراً باستخدام الذكاء الاصطناعي لمعالجة المعلومات بنسبة قدرت بـ 47,90 %، كانت من نصيب المشاركين ذوي المستوى الجامعي، حيث اقترح 57 شخصاً هذا الحل، مما يعكس رغبتهم في تحسين الخدمة عبر تقنيات متقدمة. كما تم الاقتراح بفتح فروع في جميع البلديات بنسبة 25,21 % من قبل مختلف الفئات. لكن الفئة الجامعية كانت الأكثر دعماً لهذا الاقتراح. بالإضافة إلى ذلك، اقترح ذوو المستوى الجامعي أيضاً تخفيض ثمن التوصيل بنسبة 16,81 % وزيادة خاصية تتبع الطرد بنسبة 7,56 %، وهما اقتراحان يعكسان اهتماماً بتطوير التفاعل مع العملاء وتحسين التكلفة. كما أشار ذوو المستوى الثانوي و المستوى الجامعي إلى ضرورة تزويد المكاتب بموظفين لتقليل وقت الانتظار وكانت نسبتهم قليلة جدا قدرت بـ 2,52 %، مما يدل على أهمية الفعالية في تقديم الخدمة. هذه الاقتراحات تشير إلى أن هناك توجهاً نحو تحسين الخدمة باستخدام التكنولوجيا وتوسيع نطاق التغطية الجغرافية لتلبية احتياجات أكبر عدد من العملاء.

- استنتاج:

من خلال النتائج الخاصة بالمعوقات التي تقف أمام استخدام الخدمات الإلكترونية لمؤسسة يالدين،
اتضح بأن:

- أغلبية مستخدمي خدمات مؤسسة يالدين من المستوى الجامعي هم الذين يواجهون في بعض الأحيان أكبر قدر من التحديات أثناء التعامل الإلكتروني مع هذه المؤسسة
- معظم الذكور والإناث من أن المشكل الأساسي الذي تتم مواجهته أثناء التعامل الإلكتروني مع هذه المؤسسة هو عدم الثقة بها
- التجربة مع Yalidine كانت إيجابية بشكل عام بالنسبة لمعظم المشاركين، لدى الموظفين والطلبة، مما يعكس مستوى عالٍ من رضا المستخدمين ضمن هاتين الفئتين.
- أهم اقتراح تم تقديمه من طرف معظم المبحوثين هو إيلاء اهتماماً كبيراً باستخدام الذكاء الاصطناعي لمعالجة المعلومات

النتائج العامة

- أفرزت الدراسة الميدانية وقراءة الجداول وتحليلها مجموعة من النتائج العامة والتي يمكن إبراز أهمها فيما يلي :
- معظم الباحثين الذين يستخدمون الأدوات الإلكترونية في تعاملاتهم مع مؤسسة باليدين هم جامعيون
 - معظم الباحثين يفضلون استخدام البريد والمنصات والتطبيقات في ذات الوقت
 - أفاد معظم الباحثين بأنهم يعتمدون على المؤسسة في بعض الأحيان وليس دائما
 - الخدمات الأكثر طلبًا من Yalidine هي تلك المتعلقة بالطرود
 - أفاد معظم الباحثين بأن الإدارة الإلكترونية لا توفر المعلومات المراد الحصول عليها بشكل فعال
 - الفئة العمرية من 25-35 سنة هي الأكثر استخداما للإدارة الإلكترونية
 - يفضل معظم الباحثين التعامل عبر الإدارة الإلكترونية وليس حضوريا
 - معظم الباحثين الذين يستخدمون باليدين هو من أجل توفير الجهد والوقت، كممارسة يعتمدها الموظفون و الطلبة بشكل كبير
 - معظم الباحثين راضون بشكل جزئي عن الخدمات المقدمة من طرف باليدين، ممثلين بشكل حصري من طرف الطلبة.
 - أغلبية مستخدمي خدمات مؤسسة باليدين من المستوى الجامعي هم الذين يواجهون في بعض الأحيان أكبر قدر من التحديات أثناء التعامل الإلكتروني مع هذه المؤسسة
 - معظم الذكور والإناث من أن المشكل الأساسي الذي تتم مواجهته أثناء التعامل الإلكتروني مع هذه المؤسسة هو عدم الثقة بها
 - التجربة مع Yalidine كانت إيجابية بشكل عام بالنسبة لمعظم المشاركين، لدى الموظفين والطلبة، مما يعكس مستوى عالٍ من رضا المستخدمين ضمن هاتين الفئتين.
 - أهم اقتراح تم تقديمه من طرف معظم الباحثين هو إيلاء اهتمامًا كبيرًا باستخدام الذكاء الاصطناعي لمعالجة المعلومات

مناقشة النتائج على ضوء النظرية

تظهر نتائج الدراسة الميدانية لمؤسسة ياليدين بأنها تؤدي جملة من الوظائف تسهم في استمرارية هذا النسق وتحقيق التوازن لاستمراريته. فقد بيّنت النتائج بأنّ المؤسسة تتعامل مع مختلف شرائح المجتمع دون تمييز، وهو ما يبرز وظيفتها في تحقيق الشمولية. كما أن لجوء المتعاملين إلى البريد والمنصات الإلكترونية، خاصة لدى الفئات المتعلمة، يعكس قيام المؤسسة بوظيفة تسهيل الاتصال وتكييف خدماتها مع التطور التكنولوجي. غير أنّ قصور الإدارة الإلكترونية في توفير المعلومات الكافية مثل جانباً من الاختلال الوظيفي الذي يعرقل تحقيق الفعالية الكاملة للخدمة، الأمر الذي يدفع نحو البحث عن بدائل كالحضور المباشر أو اعتماد قنوات أخرى. وقد أظهرت النتائج أيضاً أنّ الحالة الاجتماعية للمتعاملين خصوصاً الموظفين، جعلت المؤسسة تؤدي وظيفة عملية في توفير الوقت والجهد رغم بقاء مستوى الرضا جزئياً لدى معظم المبحوثين.

وأخيراً، فإن التقييم الإيجابي العام للمؤسسة رغم النقائص، واقتراحات المتعاملين بتبني الذكاء الاصطناعي، يوضح قيامها بوظيفة التكيف والتجديد استجابة لمتطلبات الفئات المتعلمة وتطلعات المجتمع. وبذلك يمكن القول إن مؤسسة ياليدين، وفق منظور النظرية الوظيفية، تسهم في الحفاظ على التوازن الاجتماعي والتنظيمي من خلال وظائفها المختلفة، مع بروز بعض مواطن القصور التي تُعد حافزاً للتطوير والتحسين، وهو جوهر الطرح الوظيفي. فالوظيفة تنطلق من الحتمية الوظيفية للبناءات الاجتماعية. فوجود البنى الاجتماعية ليس وجوداً اعتباطياً وإنما لأداءات وظيفية حتمية ضمن النسق الاجتماعي الكلي، وهذا الأمر ينطبق على كل البنى الاجتماعية⁽¹⁾.

(1) أسماء مختار، رؤية شاملة حول النظرية الوظيفية في علم الاجتماع، موقع سندك sanadkk.com.

مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

أظهرت نتائج الدراسة أنّ تمكّنت من أداء جملة من الوظائف من خلال الإدارة الإلكترونية، ما يعكس جزئياً صحة الفرضية الأولى التي مفادها: تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين فعالية الخدمات في المؤسسة الخدمائية Yalidine، إذ تبين أنّ اعتماد البريد والمنصات الإلكترونية من طرف المتعاملين، خاصة الفئات المتعلمة والموظفين، أسهم في توفير الوقت والجهد وتيسير المعاملات. غير أنّ قصور هذه الإدارة في توفير المعلومات الكافية دفع بالكثير منهم إلى اللجوء للحضور المباشر، وهو ما يجعل تحقيق الفعالية نسبياً لا مطلقاً.

أما بخصوص الفرضية الثانية، فقد فندّمها النتائج نوعاً ما، حيث لم يكن اللجوء إلى الإدارة الإلكترونية دائماً بسبب بما توفره من مزايا متعددة، مثل سرعة إنجاز المعاملات وسهولة الوصول إلى الخدمات، بل ارتبط أحياناً بظروف اجتماعية وعملية مثل ضيق الوقت والحاجة إلى حلول عملية، وهو ما يقلل من قوة هذا الافتراض.

وفي المقابل، دعمت النتائج الفرضية الثالثة بوضوح، إذ برزت معوقات مالية مرتبطة بضعف الاستثمار في البنية الرقمية، ومعوقات خارجية ترتبط بضعف الفكر المعلوماتي لدى بعض الفئات المستخدمة لخدمات هذه المؤسسة، ما يفسر محدودية فعالية الإدارة الإلكترونية.



خاتمة



خاتمة

من خلال هذه الدراسة الموسومة بـ "الإدارة الإلكترونية ودورها في فعالية المؤسسات الخدمائية - دراسة ميدانية على عينة من زبائن مؤسسة ياليدين للتوصيل، مستغانم"، والتي اعتمدنا فيها على منهج دراسة الحالة مستخدمين أداة الاستمارة، و استنادا إلى النتائج المتوصل إليها ، تمكنا الى حد ما من إبراز الدور المحوري للإدارة الإلكترونية في تحسين فعالية المؤسسات الخدمائية، لكنها في الوقت نفسه تكشف الحاجة الماسة إلى تعزيز بنيتها الرقمية بما يستجيب لتطلعات الزبائن المتزايدة.

وانطلاقاً من النتائج المتوصل إليها، يمكن اقتراح العمل على تطوير المنصات الرقمية للمؤسسة بما يضمن سهولة الاستخدام وتوفير المعلومات اللازمة للزبائن، مع التفكير في إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز التفاعل وتحسين متابعة الطلبات. كما يوصى بتنظيم دورات تكوينية للعاملين قصد رفع كفاءتهم في مجال التعامل مع الأدوات التكنولوجية الحديثة، إضافة إلى إشراك الزبائن في عمليات تقييم دوري للخدمات الإلكترونية، من أجل الكشف عن النقائص ومعالجتها بفعالية وبما يحقق رضاهم المستمر.

وبذلك يمكن القول إن مؤسسة ياليدين تؤدي وظائف أساسية (إرسال واستقبال الطرود)، وتسهم في تحقيق قدر من التوازن الاجتماعي (تقليل الفوارق بين الفئات المختلفة: شباب، كبار، متعلمون جامعيون وغيرهم، للوصول إلى الخدمات دون عناء) والتوازن التنظيمي (تسهيل سير الأنشطة الاقتصادية والخدمية). أما عن النقائص التي كشفت عنها الدراسة، فهي تمثل حافزاً للتطوير والتجديد، بما ينسجم مع الطرح الوظيفي الذي يعتبر الاختلالات دافعاً نحو التغيير لضمان استمرارية النسق.

وتفتح هذه الدراسة المجال أمام دراسات مستقبلية أكثر عمقاً تتناول آليات دمج التكنولوجيا الحديثة في مؤسسات خدمائية أخرى قصد الارتقاء بمستوى الخدمة وضمان رضا المتعاملين على اختلاف شرائحهم.



قائمة المراجع



قائمة المصادر و المراجع

■ بالعربية :

- 1- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، 1994
- 2- الغوساني عز الدين، الإدارة الإلكترونية بالمغرب : الواقع - المعوقات - الرهانات، بحث لنيل شهادة إجازة، جامعة القاضي عياض، المغرب، 2018.
- 3- المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، 2005
- 4- أنجس مورييس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، دار القصة للنشر، 2004
- 5- بوخلفة عبد الوهاب، المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة دكتوراه، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007
- 6- بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية " واقع وآفاق "، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال والتسويق جامعة الجزائر 3، 2015-2016
- 7- توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2007
- 8- خزار لمياء، الحكومة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، باتنة، قسم الحقوق، الجزائر، 2017-2018
- 9- رحماني سناء، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة دراسة حالة مؤسسة كوندور، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017-2018
- 10- سالمى علاء عبد الرزاق، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار وائل للنشر عمان. 2009

- 11- سحنون ربحانة، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر، أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، الجزائر، 2015.
- 12- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.
- 13- شرطي حنان ، حليلة بن عيادة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الخدمائية، مذكرة تخرج لنيل متطلبات شهادة الماستر في تخصص علوم الإعلام والاتصال، تيارت، قسم العلوم الإنسانية، الجزائر، 2019-2020.
- 14- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترسيخ الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، 2009-2010.
- 15- عالق، ح. ا.، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، دار اليازوري العلمية، 2022.
- 16- عبد الباسط محمد حسن، إدارة المؤسسات الاجتماعية.
- 17- عبد الحميد محمد، التعليم الإلكتروني : المفهوم والتطبيق، <https://www.edu-technology1.com/2024/02/E-learning-concept-and-application-pdf.html>
- 18- غدندر أنتوني، علم الاجتماع، ترجمة فايز الصياغ، المركز العربي للأبحاث، 2015.
- 19- فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، الجزائر العاصمة، مجلة الاقتصاد الجديد، 2016.
- 20- قادة دليلية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2019.
- 21- قريشي صالح، علم الاجتماع العام، دار الشروق، 2006.

22- قندولي نريمان، مشتة ياسين، خصائص ومميزات الإدارة الإلكترونية، دفاتر علم الاجتماع، المجلد 12،

العدد 02، 2024

23- لغربي آسيا، إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، الواقع وآفاق التطور، إصدار الإيسكو

الأمم المتحدة باللجنة الاقتصادية والاجتماعية، ط2، ديسمبر، 2013

24- ماهر أحمد، مبادئ الإدارة: الأسس العلمية والعملية للإدارة في المنظمات، الدار الجامعية للطباعة

والنشر، بغداد، 2010

25- مختار أسماء، رؤية شاملة حول النظرية الوظيفية في علم الاجتماع، موقع سندك sanadkk.com.

26- معجم المصطلحات www.almoaajam.com تاريخ الزيارة 27/01/2023 على الساعة

.16:20

27- مناصر شهرزاد، البيئة القانونية كمطلب أساسي لبناء الإدارة الالكترونية وتطبيقها في الإدارة المحلية،

معالم للدراسات القانونية والسياسية، مجلد 2، العدد 3، 2018

28- منديل، ع. ا. (2002)، أسس التسويق الحديث، عمان، دار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع.

29- موظف بشركة ياليدين، يوم 2025/06/11 على الساعة 10 صباحا.

▪ باللغة الفرنسية:

30- De Bruyne Paul, Herman Jacques, De Schoutheete Marc, **Dynamique de la recherche en sciences sociales**, France, PUF,1974Le 1er de la livraison express en Algérie, <https://yalidine-express.com.dz>, consulted September 12th, 2025

31- **Le 1er de la livraison express en Algérie**, <https://yalidine-express.com.dz>, consulted September 12th, 2025

32- Longatte Géant, Muller Jacques, **Economie d'entreprise**, Paris, Dunod, 2004

- 33- Maisl Herbert, Du Marais Bertrand, **Récupéré sur L'administration électronique**, 2004, publiée sur le site [www. cairn.info](http://www.cairn.info).
- 34- Martin Olivier, **L'analyse quantitative des données**, Paris, Armand Colin, 2012



الملاحق



ملحق 01

الاستمارة

أولا : السمات العامة :

الجنس :

ذكر

أنثى

السن :

من 18 إلى 25

من 25 إلى 35

من 35 إلى 55

المستوى التعليمي :

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الوظيفة الحالية :



-هل تعتمد على هذه المؤسسة في كل تعاملاتك ؟

دائما أحيانا نادرا

ما هي الأدوات الإلكترونية التي تستخدمها في تعاملاتك مع المؤسسة ؟

البريد الإلكتروني
 تطبيقات الهاتف المحمول
 النظام الإداري الإلكتروني
 منصات التواصل الاجتماعي

هل توفر الإدارة الإلكترونية المعلومات المراد الحصول عليها بطريقة أسرع من الحضور الشخصي في المؤسسة ؟

نعم لا

ما هي الخدمات التي تستخدمها في مؤسسة Yalidine ؟

إيصال الطرود
 إرسال و استلام الطلبات
 بيع و شراء
أخرى :

كم عدد مرات استخدامك للإدارة الإلكترونية في السنة الماضية ؟

مرة واحدة
 من 2 إلى 5 مرات
 أكثر من 5 مرات



هل تفضل التعامل عن طريق :

الإدارة الالكترونية

زيارة المؤسسة شخصيا

ما هي أسباب استخدام الخدمات الالكترونية الخاصة بمؤسسة Yalidine ؟

توفير الجهد و الوقت

ضرورة في بعض الخدمات

سهولة الولوج إليها في أي مكان

توفير المعلومات بشكل سريع و بدقة

أخرى :

هل أنت راض عن خدمات مؤسسة Yalidine ؟

كلية

جزئيا

لا

كيف تقييم مستوى خدمة العملاء في مؤسسة Yalidine ؟

ممتاز

جيد

مقبول

ضعيف

هل تساعد الإدارة الإلكترونية في اشباع رغباتك عند التعامل معها ؟

لا

نادرا

أحيانا

دائما

هل تواجه مشاكل عند التعامل الالكتروني مع المؤسسة الخدمائية Yalidine ؟

أبدا

نادرا

أحيانا

دائما

إذا كنت تواجه مشاكل في التعامل فما نوعها ؟

عدم الثقة عند التعامل عن بعد

عدم الرد بسرعة عند التواصل



الموقع لا يعمل جيدا في كل الأوقات
الخوف عند إعطاء المعلومات الشخصية
أخرى :

كيف تقيم تجربتك في التعامل مع مؤسسة Yalidine ؟

سلبية

إيجابية

ما الذي تقترحه لتطوير خدمات مؤسسة Yalidine ؟

.....

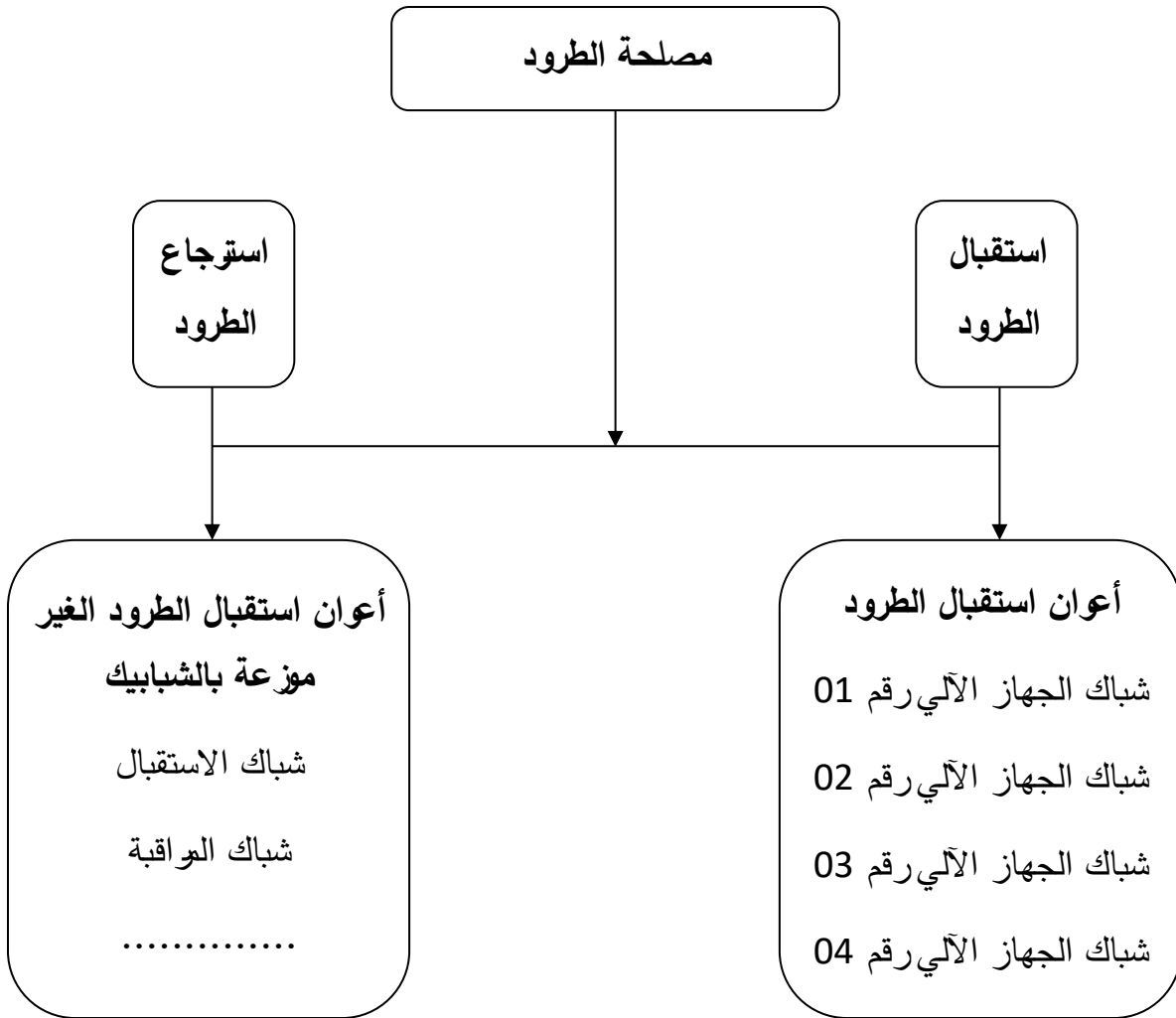
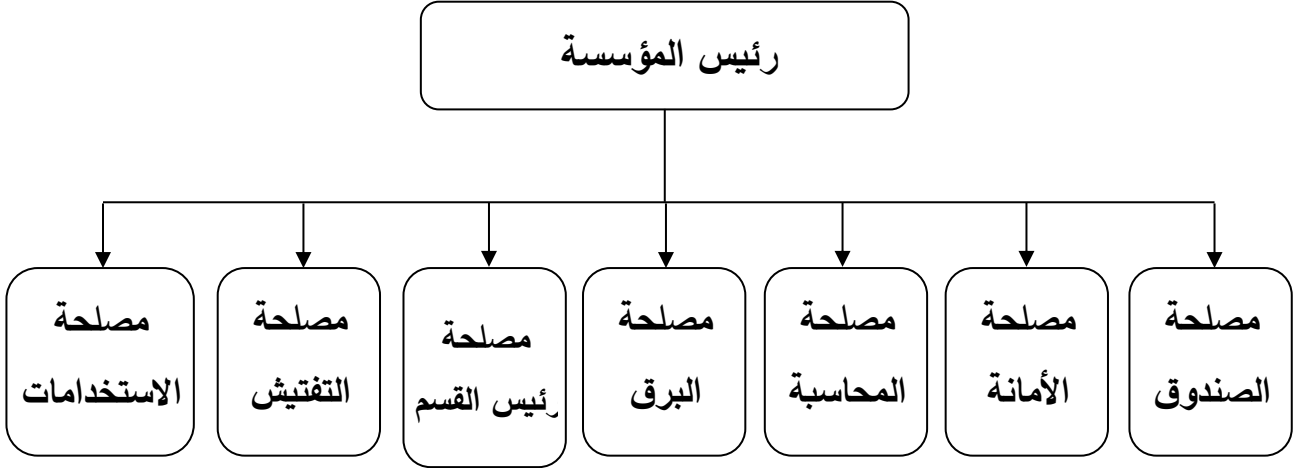
.....

.....



ملحق 02

الهيكل التنظيمي لمؤسسة ياليدين* Yalidine



*تم تقديمه لنا من طرف موظف بشركة ياليدين يوم 2025/06/11 على الساعة 10 صباحا.

