



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة بريد الجزائر "الوادي"

مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

اشراف الأستاذة:

د. بن عيسى ريم

من اعداد الطلبة:

*بريالة غالية

*بلعوي هالة

*بدره نور الهدى

رئيساً	أستاذ محاضر "أ"	د. طير عبد الحق
مشرقة مقررة	أستاذ محاضر "أ"	د. بن عيسى ريم
عضواً مناقشاً	أستاذ محاضر "أ"	د. محمد الأسود

الموسم الجامعي: 2020-2021

الإهداء

أحمدك حمدا يليق بجلال وجهك وعظيم سلطتك لا يسعني في هذا المقام إلا أن أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما الله عز وجل "وبالوالدين إحسانا" إلى أحن قلب في الوجود إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها وارتببت طاعتها بطاعة الخالق إلى من كان دعاؤها سر نجاحها وحنانها بلسم جراحها "أمي الغالية" بارك الله في عمرها وقدرني في رد جميلها.

إلى من كلفه الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظاره، إلى من أحمل اسمه بكل

افتخار "والدي أطل الله في عمره"

إلى من لا تحلو الحياة بدونها عزيزة قلبي وأختي "جواهر"

إلى سقف البيت الذي يسر لي طريق العلم وعلمني حب العمل والصبر والمثابرة والتي ربنتي وأرادتني

أن أبلغ المعالي "جدتي عائشة" بارك الله في عمرها وقدرني في رد جميلها،

إلى من بهم أكبر وعليهم اعتمدت جدي "فاطنة" وجدتي "بشير" حفظهم الله ورعاهم وأسكنهم فسيح جنانه.

إلى من أتقاسم معهم حلو الحياة ومرها إخوتي: اعتدال، إكرام انتصار فريدة.

إلى من ترعرعت معهم وبينهم شموع تنير دربي "مباركة" و"تور الهدى"

إلى من تربية معهم "زهور" و"أنغام" و"نكري" و"بشائر النور"

إلى خالاتي "زينب" و"تورة" و"حبيبة".

إلى عماتي "رشيدة" و"نصيرة" و"أسماء" و"خديجة".

إلى كل الأهل والأقارب إلى أختي التي لم تتجبنها أمي.....رفيقة الدرب.... من ساندتني مهما واجهتني الحياة

&حبيبة& إلى صديقة العمر التي عشت معها أحلى وأجمل الذكريات *يسرى*

إلى من شجعوني ومخوئي الثقة، إلى الذين لم أعرف الحياة بدونهم، إلى الأصدقاء الإخوة *لميس* شهيدة* زهرة*

إلى من تقاسمت معهم من وطو الدراسة *هالة* ونور الهدى*

إلى معني الحب، وإلى معني الحياة والحنان، ومن زرع في قلبي بذور الحياة، وكان سند لي "مصباح"

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي

إلى روح أبي الزكية الطاهرة رحمه الله.

إلى روح كل الغوالي الذين فارقوا الحياة ولازال حبهم في قلبي.

إلى رمز العطاء ونبع الحنان إلى من كان دعائها سر نجاحي وسعادتي أُمي العزيزة الغالية

وأطال الله عمرها.

إلى من يجري في عروقي حبهم أخواتي (فاطمة، مباركة، أميمه، نور الرحمان).

إلى سندي من بعد أبي أخي الغالي عبد السميع وقرّة عيني موسى.

إلى بنات أختي (سيرين، سيدرة، و الأمورة الصغيرة أسينات) وزوجها عامر.

إلى الأخ العزيز ناصر.

إلى كل أفراد عائلتي الكبيرة (خالاتي وأخوالي، عماتي وأعمامي).

إلى من تجمعتي به المحبة يعقوب.

إلى كل الأصدقاء والأحبة والزملاء وكل من يعرفني

إلى من شركتني في الأوقات الصعبة وتحملتني في عبيء هذه الدراسة غالية ونور الهدى

وكل من ساعدني في إتمام هذا البحث من قريب أو بعيد

هالة



شكر وعرfan

من لم يشكر الناس لم يشكر الله

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا الذي وفقنا على إكمال هذا

الموضوع

في هذا المقام إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى

الدكتورة بن عيسي ريم على إرشادها ونصائحها وتوجيهاتها

العلمية والتي من خلالها تم بعون الله إنجاز هذا العمل .

كما نشكر مؤسسة دراسة على كل المعلومات المقدمة

من طرفهم في سبيل إكمال البحث.

إهداء

أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.

اهدي هذه الرسالة إلى من أضاء نفسه لينير دربي شجعني بكل إخلاص لأكمل مشواري، ولو كرست بقية عمري لما استطعت رد جميله أبي الغالي "السعيد" على قلبي أطال الله في عمره.

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد، وكانت دعواتها لي بالتوفيق تتبعني خطوة بخطوة في عملي، إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أُمي "حبيبة" جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين.

إلى روح الروح أخي و أخواتي السند الأمين والرافد المعين اعتزازا واحتراما أخي "محمد" و أخواتي "بهية" و "حدة" حفظهم الله وزادهم من رزقه يارب.

إلى روح الروح حبيب خالته مصدر ابتسامتي وفرحتي ابن أختي "عبد اللطيف" ولا أنسى زوجها سندها "زكرياء"

إلى من كان كرمهم يغمرنني جدي وجدتي من أبي (العيد/حدة) رحمهما الله و أنارهم بنوره واهدي ثمرة جهدي إلى جدي وجدتي من أُمي (عبد الحفيظ/فاطمة) أطال الله في عمرهما وشفاهما الله.

إلى عائلتي: عمتي "أم الخير" حفظها الله، أعمامي "أبو بكر" رحمه الله و "سليمان" حفظه الله. أخوالي "طيب" و "توفيق" كان الله لهما خير عون، وخالاتي: الأم الثانية (نواره) و (حليمة)، "مباركة"، "سهام) و أولادهم

إلى من أحبه قلبي ولم تتساهم ورقتي نساء أعمامي و أخوالي: خديجة، نادية/وردة، آسيا.

كما اهدي ثمرة جهدي لأخي "سنا قرية" الذي كلما تظلمت أمامي أنارها لي وكلما يئست زرع في الأمل لأسير قدما لم ولن تكفي ورقتي لذكر أفضاله عليا حفظك الله لن أنساك ما حبيبت.

إلى من تقاسمت معهم التعب والسهر من اجل إتمام هذا العمل المتواضع: هالة وغالية.

إلى صديقتي و أختي التي لم يكتب الله لها مرافقتي في مشواري هذا: رميصاء

إلى التي حذف اسمها من قائمة العائلة لأقول أنها أخت وليست ابنة خالة: هالة

ولا أنسى من ساندي ولو بكلمة طيبة أو موقف محفز: جهينة، وصال، إيمان ، أروى، هاجر، إيناس، كنزة، حليمة، ابتسام، رايح، موسى وروح الروح زهرة، أسماء.

والى كل من يؤمن بان بذور نجاح التغيير هي في نواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى...

نور الهدى

الفهرس

الفهرس المحتويات.....	III-I
قائمة الجداول.....	IV-V
قائمة الأشكال.....	VI
الملاحق.....	LXIII-I
مقدمة عامة	أ- و

الفصل الأول: عموميات حول الإدارة الإلكترونية

تمهيد الفصل

المبحث الأول: ما هية الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية.....10-12

المطلب الثاني: فوائد وأهداف الإدارة الإلكترونية.....12-15

المطلب الثالث: خصائص وأهمية الإدارة الإلكترونية.....15-17

المطلب الرابع: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية.....17-25

المبحث الثاني: الطريق نحو الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية.....26-27

المطلب الثاني: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية.....27-38

المطلب الثالث: دوافع وآثار التحول إلى الإدارة الإلكترونية.....39-41

42.....خلاصة الفصل

الفصل الثاني: عموميات حول الخدمة العمومية

- تمهيد الفصل 44
- المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية
- المطلب الأول: مفهوم وأنواع الخدمة العمومية.....45-48
- المطلب الثاني: خصائص ومعايير الخدمة العمومية.....48-51
- المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية.....51-56
- المبحث الثاني: مميزات وتصنيفات ونظم الخدمة العمومية.
- المطلب الأول: مميزات الخدمة العمومية.....57-58
- المطلب الثاني: تصنيفات الخدمة العمومية.....58-60
- المطلب الثالث: نظم الخدمة العمومية.....60
- 62..... خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

"دراسة حالة وحدة بريد الجزائر -الوادي"

- تمهيد.....
- المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر . الوادي .
- المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر . الوادي64-65
- المطلب الثاني: البنية الهيكلية لبريد الجزائر-الوادي-.....65-69
- المطلب الثالث: خدمات مؤسسة بريد الجزائر.....69-73

المبحث الثاني: صدق وثبات الاستبيان

- 1- اختبار ثبات وصدق الاستبيان طريقة ألفا كرونباخ.....75-73
- 2- عرض وتحليل النتائج المحور الأول.....88-75
- 3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات الخاصة باستبيان الموظفين.....103-88
- 4- عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات الخاصة باستبيان المواطنين.....120-103
- 5- النتائج الرئيسية.....121-120
- الخاتمة.....124-123
- قائمة المراجع.....129-126

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أهم الفروقات بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني	18
02	توزيع معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لاستبيان الموظفين	22
03	توزيع معامل المواطنين ومعامل الصدق لاستبيان المواطنين	72
04	توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)	75
05	توزيع ونسبة العينة حسب السن	81
06	توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية	82
07	توزيع ونسبة العينة حسب المستوى الدراسي	83
08	توزيع ونسبة العينة حسب الشهادة المتحصل عليها	84
09	توزيع ونسبة العينة حسب المنصب	86
10	توزيع ونسبة العينة حسب سنوات الخبرة	87
11	توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)	88
12	توزيع ونسبة العينة حسب السن	89
13	توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية	90
14	توزيع ونسبة العينة حسب المستوى الدراسي	91
15	المحكم المعتمد في الدراسة	93
16	إجابات الأفراد حول استخدام بريد الوادي الإدارة الإلكترونية	94
17	إجابات الأفراد حول دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الإدارة الإلكترونية	95
18	إجابات الأفراد حول العوائق والصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الإلكترونية	96
19	إجابات الأفراد حول نتائج استخدام الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي	97-98
20	توزيع أفراد العينة حول كيفية التعامل مع مكاتب وشبابيك البريد قبل الحصول علي خدمة	101-102

105	توزيع أفراد العينة حول اعتماد بريد بلديتهم علة تقنية البطاقة الذهبية في سحب النقود	21
109	توزيع أفراد العينة حول استغراق سحب النقود وقت طويل	22
112	توزيع أفراد العينة حول مدة استغراق صاحب النقود	23
113	توزيع أفراد العينة حول اكتظاظ على مستوى الشبابيك	24
-114 115	توزيع أفراد العينة حول سبب الإجابة بدائماً أو غالباً	25
116	توزيع أفراد العينة حول وجود أخطاء عند تقديم الخدمة	26
117	توزيع أفراد العينة حول البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي	27
119	توزيع أفراد العينة حول إدخال التكنولوجيا للبريد	28
120	توزيع أفراد العينة حول تقييم خدمات البريد على مستوى المكاتب والشبابيك	29
121	توزيع أفراد العينة حول تقديم الخدمة بالبريد	30
123	توزيع أفراد العينة حول الرضا عن التواصل مع مركز البريد عبر الموزع الصوتي 1530	31
124	توزيع أفراد العينة حول الرضا عن التواصل مع مركز البريد حول خدمة الزبائن	32
125	توزيع أفراد العينة حول الرضا عن التواصل مع مركز البريد عبر الانترنت	33
126	توزيع أفراد العينة حول استخدام الانترنت في حياة اليومية	34
127	توزيع أفراد العينة حول إطلاع على الحساب بواسطة الهاتف والانترنت	35
128	توزيع أفراد العينة حول إطلاعهم على البريد عبر موقعه الرسمي أو صفحة موقع التواصل	36
129	توزيع أفراد العينة حول تعامل مركز البريد مع المواطن	37
130	توزيع أفراد العينة حول إمكانية تطور مركز البريد إلى بريد إلكتروني	38
132	توزيع أفراد العينة إذا كانت الإجابة بقليلة، منعدمة	39
-132 133	توزيع أفراد العينة حول التحول إلى البريد الإلكتروني	40

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية	18
02	الهيكل التنظيمي لمديرية لوحدة البريد	72
03	وحدة ولائية ذات مكتب	75
04	توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)	83
05	توزيع ونسبة العينة حسب العمر	84
06	توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية	87
07	توزيع ونسبة العينة حسب المستوى الدراسي	88
08	توزيع ونسبة العينة حسب الشهادة المتحصل عليها	89
09	توزيع ونسبة العينة حسب المنصب	90
10	توزيع ونسبة العينة حسب سنوات الخبرة	91
11	توزيع ونسبة العينة حسب الجنس	93
12	توزيع ونسبة العينة حسب السن	94
13	توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية	95
14	توزيع ونسبة العينة حسب المستوى الدراسي	96

ملخص:

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية تعتبر عصب المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي. وقد كان للإدارة الإلكترونية دور مهم في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين من خلال التقليص في وقت الإنجاز كالدقة والإتقان في الخدمة، بالإضافة إلى تخفيض الإجراءات.

ان موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العامة له أهمية بالغة، انطلاقاً من كون التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس تحسين الخدمات العمومية والنهوض بجهودها بما يؤسس لتطوير وتطبيق لمفاهيم التحسين المستمر.

وتهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية وغيرها وحاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أبرز الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات كالإنترنت والوسائل الحديثة المختلفة عند الرغبة في الحصول على الخدمة، وقد أجريت الدراسة في بريد الجزائر الوادي حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة انطلاقاً من التساؤلات المطروحة في الدراسة.

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية، تحسين الخدمة العمومية

Summary Electronic :

management has become the nerve of modern societies, and an inevitable necessity that must be sought to be applied in all institutions in order to keep pace with technological progress, and electronic management has played an important role in improving public services provided to citizens by reducing the time of completion, as accuracy and perfection in service, in addition to reduce procedures.

The issue of electronic management and its relationship to the public service is of great importance, based on the fact that the transition towards electronic public service is the basis for improving public services and advancing their efforts, in a manner that establishes the development and application of the concepts of continuous improvement.

This study aims to research the various aspects of electronic management and its role in improving the public service, which has become the focus of all administrative institutions and others. Through this study, we tried to shed light on the most prominent applications of electronic management that depend on information technology such as the Internet and various modern means when it is desired to obtain On the service, the study was conducted in Algiers Valley Post office, where we relied on the descriptive analytical method in describing and analyzing the phenomenon based on the questions raised in the study.

Keywords: electronic management, public service improvement

مقدمة

مقدمة:

منذ أواخر القرن العشرين ومع بدايات القرن الحادي والعشرون، حدثت طفرة هائلة في المجال التكنولوجي على المستوى العالمي، ترتب عليها ضرورة استخدام جميع المؤسسات لأنماط إدارية حديثة تواكب التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبرز من بين هذه الأنماط الإدارة الإلكترونية التي حلت محل الإدارة التقليدية مما أدى إلى تهاوي المعاملات الورقية .

ولمواكبة هذه التغيرات في مجال تقنية المعلومات الإدارية أحدثت تغيرات شاملة في الأساليب والهيكل التنظيمية والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وكذا العمل على تهيئة تكوين الموارد البشرية حتى يتسنى تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية سعياً لتحقيق السرعة والجودة في تقديم الخدمات هذا ما جعل الدول خاصة المتقدمة منها تقوم باستثمارات في مجال إنشاء البنى التحتية اللازمة لبناء مشروع الإدارة الإلكترونية، فانعكس تأثيرها إيجاباً على المواطن والإدارة بظهور آليات جديدة في التعامل وتقديم الخدمات العمومية، وإنتاج مجتمع جديد يعتمد اعتماداً متزايداً على التكنولوجيا الرقمية.

فموضوع الخدمة العمومية يلقى اهتماماً من قبل الدول كونها تسعى في كل مرة لتحسينها وتكييفها مع التطورات التكنولوجية حتى تحقق رضا المواطن على الشكل الذي يجعله مشاركاً ويعزز لديه روح المواطنة، وعلى اعتبار أن رضا المواطن على الخدمات العمومية التي هي نتاج سياسات عامة وأداء حكومي وأجهزة الإدارة سواء على المستوى المركزي أو المحلي هو في نهاية المطاف يخلق رضا على النظام السياسي وبالتالي استمراره.

وفق ما سبق ذكره نطرح الإشكالية التالية:

ما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

- الأسئلة الفرعية:

* هل يستخدم بريد الجزائر الوادي الإدارة الإلكترونية في المؤسسة؟

* هل هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الإدارة الإلكترونية؟

* هل هناك عوائق وصعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الإلكترونية؟

* هل هناك نتائج واستخدام الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي؟

* هل هناك دور للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببريد الجزائر الوادي؟

* هل هناك درجة من الوحدة للمواطن بالإدارة الإلكترونية؟

- **الفرضيات:** للإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية :

* يستخدم بريد الجزائر الوادي الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

* هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الإدارة الإلكترونية.

* هناك عوائق وصعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الإلكترونية.

* هناك نتائج واستخدام الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي.

* هناك دور للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببريد الجزائر الوادي.

* هناك درجة من الوحدة للمواطن بالإدارة الإلكترونية.

- **أهداف الدراسة:**

يسعى موضوع الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

* إزالة الغموض حول موضوع الإدارة الإلكترونية.

* تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في مؤسسة محل الدراسة (بريد الجزائر الوادي) وكذا

التعرف على الإيجابيات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للمؤسسات العمومية الخدمية .

- **أهمية الدراسة:**

إن موضوع دور الإدارة الإلكترونية في بريد الجزائر الوادي له أهمية بالغة من حيث الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وكذا التحول من المعاملات القديمة إلى الإلكترونية يعتبر من أهم التطورات التي تسعي الجزائر لمواكبتها من خلال عصره الإدارة للحاق بالتحولات الهائلة في

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تكمن أهمية دراستنا في معرفة دور الإدارة الإلكترونية في مصلحة بريد الجزائر.

أسباب اختيار الموضوع:

مما لا شك فيه أن البحث في أي موضوع تكون وراءه أسباب ومبررات معينة، تجعلنا نتناول الموضوع: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، ومن هاته الأسباب نذكر ما يلي

أ- الأسباب الموضوعية:

* أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في البحوث العلمية الحديثة، وارتباطه المباشر بالواقع.

* كون موضوع الإدارة الإلكترونية يتناسب مع تخصص في الماستر: تخصص إدارة أعمال .

ب- الأسباب الذاتية:

* الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع وروح الفضول في الاكتشاف خبايا الموضوع .

*إعلام المؤسسات الجزائرية بأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية من تسهيلات وإنجاز في المعاملات للمواطنين.

-الدراسات السابقة:

*دراسة بوقلاشي عماد: "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الإدارات العمومية" دراسة حالة وزارة عدل(2012).

حاول صاحب الدراسة أن ينبه إلي ضرورة الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، وقال أنها حتمية يجب على كل الدول المعاصرة السعي في تحقيقها إذا أردت أن تواكب عمر تطور المجتمعات، ولا تتخلف في نهضة المعلومات العالمية، هذه الإدارة لها ايجابيات في مجال الإدارات العمومية وما تقدمه من خدمات من شأنه أن يسرع من عملية الإنجاز وزيادة الإتقان وتخفيض التكاليف وتبسيط الإجراءات فضلا عن الشفافية الإدارية، وعن طريق الإدارة الإلكترونية يتيسر الاستطلاع في رأي المواطنين في شؤون المرافق العامة، وإشراكهم في شؤون عامة أكثر ديمقراطية.

*دراسة بن بختة وردة: "تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجزائر-دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية" (2014).

تعالج المذكورة مدى أهمية الموارد البشرية من خلال تكوينها وتأهيلها لتسهيل عملية التسيير الإداري الإلكتروني في ظل ثورة التكنولوجيات.

*دراسة: John buron (2002).

بعنوان: تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الإلكترونية.

هدفت الدراسة إلي تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الإلكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحيث تكون الخدمات سريعة وشاملة وأن تلبى كافة احتياجات المتعاملين معها، وكذلك الحاجة إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة، ذلك من خلال القيام بمراجعة العمليات الإدارية وأتمتها الأمر الذي يؤدي إلي اختصارها واستغلالها بطريقة أفضل.

- أن للحوافز التشجيعية دور في استقطاب المزيد من العملاء لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؛
- أن حافز التعليم في مجال التصميم وتطوير ومراجعة برامج التعليم تكنولوجيا المعلومات يؤدي لنجاح تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا لكل المواطنين والقطاع الخاص ويعمل على تقليل الفجوة ما بين من يعرف ومن لا يعرف.

*دراسة: ويست west (2020).

بعنوان: الحكومة الإلكترونية المدنية - جامعة براون بالولايات المتحدة الأمريكية.

هدفت الدراسة على تقديم عرض لمستوى التحديد السنوي الثاني لموقع انترنت المؤسسة الحكومية في 80 مدينة بأمريكا، والتعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى كافة سكان المدن، ومن أهم نتائج هذه الدراسة :

- أن المدن قد عملت الخطوات الرئيسية نحو وضع المعلومات والخدمات علي الشبكة.

- أن هناك زيادة كبيرة في عدد المواقع حيث بلغ 1527 موقع حكومي يعرض 49 بالمئة من مواقع الخدمات القابلة للتنفيذ على الشبكة، تماما عن نسبة 25 بالمئة في العام الماضي.

- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على بريد الجزائر. الوادي.

- الحدود الزمنية: من مارس إلي غاية نهاية جوان 2021.

- أدوات الدراسة:

حيث اعتمدنا في بحثنا علي أدوات الدراسة والتي تساعد في جمع البيانات بعناية ودقة كبيرة والمتمثلة في :

الاستبيانات: وهي عبارة عن استمارة مكنتنا من جمع المعلومات وحقائق متعلقة بدراسة حالة بريد الجزائر. الوادي . من خلال طرح مجموعة من الأسئلة موجهة إلي موظفي البريد باعتبارهم الجهة الأقرب لتقديم الخدمة للمواطنين.

المقابلة: تعد المقابلة أداة مهمة للتوصل لنتائج بحث دقيقة وذلك من خلال طرح أسئلة للمدراء والمسؤولين والموظفين.

- مناهج الدراسة:

* المنهج الوصفي: من خلال التركيز على الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الإدارة الإلكترونية من خلال سرد أهم التعاريف والخصائص الخاصة بالإدارة الإلكترونية وكذلك الخدمة العمومية وكذلك التعريف ببيد الجزائر. الوادي . والهيكل التنظيمي له.

* المنهج التحليلي: من خلال تحليل الموضوع والمعطيات والحصول علي نتائج دقيقة بطريقة موضوعية. بالإضافة إلي منهج دراسة الحالة.

- تقسيم وهيكلية الدراسة:

قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول ومقدمة وخاتمة، حيث تحتوي المقدمة على مختلف الخطوات التي يتضمنها البحث بشكل دقيق وبطريقة منهجية.

الفصل الأول: يعالج عموميات حول الإدارة الإلكترونية من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين الأول نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية وفوائدها وأهدافها وكذلك الخصائص والأهمية ولعناصر والوظائف أما المبحث الثاني يتضمن خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية ومتطلبات التحول ودوافع وآثار التحول إليها.

أما الفصل الثاني: يتضمن الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية فقمنا بتقسيمه على مبحثين يحتوي المبحث الأول على ماهية الخدمة العمومية وتضم مفهوم وأنواع الخدمة العمومية والخصائص والمعايير وكذلك مبادئ الخدمة العمومية.

أما المبحث الثاني بعنوان مميزات وتصنيفات ونظم الخدمة العمومية .

أما الفصل الثالث: خصصناه لدراسة ميدانية على مستوى بريد الجزائر. الوادي .

لنختم الدراسة بخاتمة ونتائج الدراسة التي توصلنا إليها حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ببريد الجزائر . الوادي .

صعوبات الدراسة:

لقد واجهنا بعض الصعوبات في هذه الدراسة و تمثلت في ما يلي:

- قلة المراجع التي تنصب حول هذا الموضوع.

- صعوبة الوصول إلى المعلومات والبيانات من بعض الموظفين بالرغم من حصولنا على موافقة إدارة الكلية.

بالإضافة إلى الصعوبات التي واجهتنا أثناء دراستنا الميدانية على مستوى بريد الجزائر. الوادي . من طرف المسؤولين والموظفين بخصوص أن بعضهم امتنع عن الإجابة عن أسئلة الاستبيان، إضافة إلى عدم فهم أسئلة الاستبيان من بعض الموظفين ما جعلنا في كل مرة نقوم بإعادة صياغة أسئلة الاستبيان بغية تبسيط الفهم.

الفصل الأول:

عموميات حول الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

أصبح اليوم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة استخدامات متعددة، وبشكل واسع في الإدارات العمومية، وتزامن ذلك ظهور نموذج جديد عرف بالإدارة الالكترونية.

تعد الإدارة الالكترونية مجالاً للولوج إلى عالم فسيح للمؤسسة العمومية في التفاعل والتواصل خارج حدودها والتكيف مع التوجهات الجديدة للانفتاح وقد أتاحت التكنولوجيا المتمثلة في شبكة الاتصالات عبر الانترنت وما يرافقها من مستلزمات مادية في أن تكون أرض خصبة وواسعة للاستخدام والتفاعل مع قواعد وتعاملات الإدارة الالكترونية.

وفي هذا الفصل يتم استعراض عموميات حول للإدارة الالكترونية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية.

المبحث الثاني: الطريق نحو الإدارة الالكترونية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

بعد ظهور شبكة الانترنت العالمية في القرن العشرينو التي أحدثت نقلة نوعية في جميع مالحياة، وأخذت التغيرات تتسارع خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، مما جعل الناس يبحثون عن الإنجاز السريع و الدقيق في آن واحد، وهذا ما جعل التقنيات تدخل في مجال الإدارة ليبيرز مجموعة من المفاهيم و المصطلحات الجديدة منها الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة و مفهوم الإدارة الإلكترونية.

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية.

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات و الاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسمينه بالإدارة الرقمية، أو الإدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية، بذلك فان ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت في حين بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي احد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما إن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم¹.

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال و أساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات².

¹-ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص3.

²-سعيد بن معلى العمري، "المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 1.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية و المعلوماتية وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائرها صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على انجاز المهام، وتنفيذها علنا لوجه الأكمّل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة و النمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي¹.

ثانيا: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

لقد اختلفت التعريفات وتمايزت من باحث لآخر ومن مفكر لآخر ومن بين أهم هذه التعريفات نذكر مايلي:

- **التعريف الأول:** الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وخاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمؤسسة.²

- **التعريف الثاني:** الإدارة الإلكترونية هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم، كما تتحقق فيها الأنشطة الحكومية للجهة المعنية بذاتها، أو فيما بين الجهات الحكومية المختلفة، باستخدام شبكات المعلومات والاتصالات عن بعد³.

¹-عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، منكرة غير منشورة، مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 12.

²-محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 42.

³-مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة ارسلا للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق جرمانا، 2011، ص

- **التعريف الثالث:** الإدارة الالكترونية هي عبارة عن إعادة هندسة للأعمال و العلاقات الحكومية وذلك بتفعيل تقنية المعلومات و الاتصال لتحويلها إلى صيغة الكترونية، لتقديم الخدمات الحكومية إلى الأفراد و قطاع الأعمال بكفاءة عالية.

- **التعريف الرابع:** الإدارة الالكترونية هي تحويل الأعمال و الخدمات الإدارية التقليدية و الإجراءات الطويلة و المعقدة باستخدام الورق إلى أعمال الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية¹.

ونستنتج من خلال هذه التعاريف هو أن: الإدارة الالكترونية عبارة عن تظافر مجموعة من الوسائل المادية المتمثلة في شبكات الاتصال و الانترنت ووسائل بشرية مؤهلة تقوم ببرمجتها مع الخدمة التي تقدمها الإدارة. والهدف منها تخفيض التكلفة وديمومة الخدمة وجودتها.

المطلب الثاني: فوائد و أهداف الإدارة الالكترونية.

للإدارة الالكترونية العديد من الفوائد والأهداف سنتطرق إليها في هذا المطلب.

أولاً: فوائد الإدارة الالكترونية.

يؤدي تطبيق العمل من خلال الإدارة الالكترونية في توفير العديد من الفوائد نذكر منها:

انجاز العمل في وقت قصير؛

توفير معلومات عن الجهات العامة وخدماتها الكترونياً عبر مواقع الانترنت، ومعرفة الوثائق المطلوبة؛

لإجراء المعاملات كما يمكن الإطلاع على التعاليم والبلاغات و القرارات؛

التواصل بين الأفراد والجهات الحكومية بشكل مباشر عن بعد، فيمكن تحميل استمارات ونماذج طلبات وملئها و إعادة إرسالها أو حتى تقديم شكوى لجهة معينة؛

المساعدة في اتخاذ القرارات من خلال إتاحة المعلومات لمتخذي القرار بشكل دائم مع تجاوز حاجزي الزمان و المكان؛

¹حسين بن محمد الحسن، "الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1-4 نوفمبر 2009، ص 4.

تحسين مستوى العاملين في الإدارة¹؛

مكافحة الفساد الإداري،

ومكافحة الفساد باستخدام الإدارة الالكترونية خطوة لا بد من اتخاذها في دول العالم الثالث؛

تحديث آلية العمل ومواكبة التطور ومراقبته وتقييم ومعرفة مواطن للخلل بسهولة اكبر؛

خفض التكاليف ورفع سوية العمل الإداري، فالإدارة الالكترونية من الطرق الأساسية لرفع جودة الخدمات العامة من خلال تحسين الخدمات وسهولة الإجراءات وتنظيمها فيمكن الوصول إلى الخدمات دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر الحكومية بمجرد التواصل مع هذه الدوائر عن طريق الحاسوب ومراكز خدمة المجتمع وغيرها من المواقع الأخرى و المتاحة؛

تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؛

إلغاء التعامل الورقي وسهولة الوصول إلى المعلومات مع تجاوز حاجزي الزمان و المكان؛

مشاكل البيروقراطية في الإدارة و الصعوبات التي ترافق عملية تعقيب المعاملات، مع الانتشار الواسع للانترنت دفعا عددا من بلدان العالم إلى التفكير بالتحول إلى حكومات الكترونية، وخاصة تلك البلدان التي تطمح إلى جلب الاستثمارات ورؤوس الأموال؛

جذب رؤوس الأموال وتطوير حركة الاستثمار في البلاد، لان اعتماد الإدارة الالكترونية يتيح للمستثمرين الإطلاع على كافة القوانين والبدء بالمعاملات و إنهاؤها بسهولة كبيرة عن طريق الانترنت مما يساهم في تبديد كافة مخاوفه؛

تحسين سبل الوصول إلى المعلومات سواء للمواطنين أو المستثمرين أو موظفي الحكومة أو المؤسسات؛

التوظيف الأمثل للطاقات البشرية؛

تطبيق مبدأ المساواة بين جميع المواطنين، وتسهيل إجراء المرأة كافة المعاملات الخاصة بسرية تامة¹.

¹ -بيتر دراكر، "الإدارة للمستقبل: التسعينات وما بعدها"، ترجمة: صليب بطرس، القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1994، ص 164.

ثانيا: أهداف الإدارة الإلكترونية.

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها:

تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات؛

تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين؛

الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية؛

اختصار وقت انجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛

إمكان أداء الأعمال عن بعد؛

إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح ستقل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة؛

زيادة كفاءة تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة؛

عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات؛

القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل و التخصص؛

زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات²؛

استيعاب عدد اكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة؛

¹-الموقع: مكتب الصفوة، تاريخ النشر: 14 نوفمبر 2019، تاريخ الإطلاع: 9 مارس 2021 ، 22:05.

²-النمر سعود محمد و آخرون، "الإدارة العامة: الأسس و الوظائف"، ط 6، مكتبة الشفري مطابع الفرزدق، الرياض، 2006، ص 424.

القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل و التخصص به¹.

المطلب الثالث: خصائص و أهمية الإدارة الإلكترونية.

تتسم الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص وكما لها أيضا أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات نبرزها في مايلي.

أولا: خصائص الإدارة الإلكترونية.

تبرز هذه الخصائص فيما يلي:²

تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛

توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين؛

التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستخدمين بصور فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين و الإدارة العليا؛

إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.

و يمكن صياغة أيضا بعض الخصائص الهامة للإدارة الإلكترونية في:³

زيادة الإتقان:

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، و التغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، و الأنشطة الإدارية التقليدية حيث تنطوي على المعالجة الفورية للطلبات، والدقة و الوضوح التام في انجاز المعاملات.

¹-داء حامد، الإدارة الإلكترونية: الأسس النظرية و التطبيقية، دار ومكتبة الكندي للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 201، ص229.

²-رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة و المتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني لجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات و اتخاذ القرار، القاهرة، 200، ص 4.

³-احمد محمود درويش، الشفافية و النزاهة حلمنا القادم، نشره تكنولوجيا الإدارة، العدد الثامن، فيفري-مارس، 2007، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مصر، ص 3.

تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

تحقيق الشفافية:

فالشفافية الكاملة داخل المؤسسات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الكترونية، والتي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات إذ تعرف الشفافية أنها الجسر الذي يربط بين المواطن و مؤسسات المجتمع المدني من جهة و السلطات المسؤولة عن المهام الإدارية من جهة آخر، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله.

ثانيا: أهمية الإدارة الالكترونية.

تكمن أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وهي تمثل استجابة قوية لتحديات القرن الحادي و العشرين التي تشمل العولمة، والقضاء الرقمي، و اقتصاديات المعلومات و المعرفة و ثورة الانترنت.

وتتبلور أهمية إدارة الالكترونية فيما يلي:¹

تحسين فاعلية الأداء و اتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات و البيانات لمن أُرادها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية (intranet) و إمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوافرة؛

المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت و المكان الذي يرغب فيه ،حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية ليس له حدود؛

سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (vidéo Conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافيا؛

¹-احمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، طبعة الأولى،2015، ص 28-29.

سهولة وسرعة وصول التعليمات و المعاملات الإدارية إلى الموظفين و الزبائن و المراجعين؛
 سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالنيابة عن الدوائر الأخرى؛
 سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث و العوامل الطبيعية من خلال
 الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة وهو ما يعرف بنظام التحوط من
 الكوارث؛

الفرص و المزايا التي توفرها الإدارة الالكترونية لمنظمات الأعمال، والتي تمثل فيما يلي:

انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة ؛

اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة؛

توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبائن و المستهلكين؛

تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المنظمة؛

تلافي مخاطر التعامل الورقي.

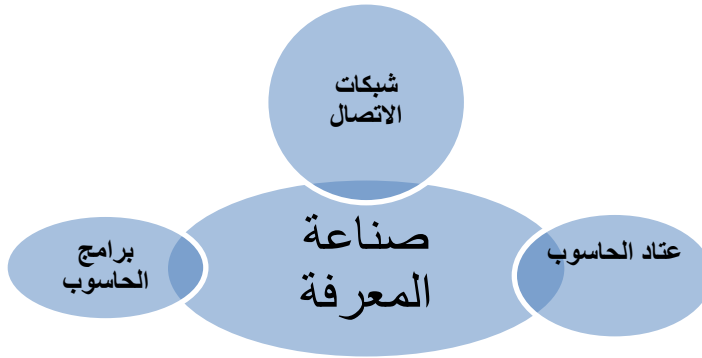
المطلب الرابع: عناصر ووظائف الإدارة الالكترونية.

تتمثل أهم عناصر ووظائف الإدارة الالكترونية في الآتي :

أولا : عناصر الإدارة الالكترونية.

تتكون الإدارة الالكترونية من ثلاث عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب، البرمجيات، وشبكة
 الاتصالات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية
 الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية ويوضح الشكل رقم (1) المكونات الأساسية للإدارة
 الالكترونية التي ترتبط بمحور الموارد الإنسانية من العاملين في حقل المعرفة.

الشكل رقم(1): المكونات الأساسية للإدارة الالكترونية.



المصدر: ياسين سعد غالب، مرجع سبق ذكره، ص 31.

إن الإدارة الالكترونية وثورة تكنولوجيا المعلومات هي صيغة الامتزاج الخصب لثلاثية عتاد الحاسوب والبرمجيات و شبكات الاتصال، وعلى أية حال يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته، و أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات، وتظم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، وبرامج البريد الالكترونية...الخ.

أما فيما يخص برامج إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج، من هذه البرامج نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.

أما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج الكتروني اتصالي لشبكات الانترنت و الإكسترانت وشبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة و لإدارتها الالكترونية .

ويتمثل العنصر الثالث في منظومة الإدارة الالكترونية في صناع المعرفة من القيادات و المديرون و المحللون للموارد المعرفية، بصفة عامة راس المال الفكري في المؤسسة.¹

ثانيا: وظائف الإدارة الالكترونية

انجر عن التطور الهائل في العصر الحالي عصر الثورة التقنية إلى حدوث تغيرات واضحة في الوظائف التقليدية للإدارة تحولت إلى وظائف الكترونية، من اجل الاستغلال الأمثل للوقت و الجهد و المال و الطاقات و قد ساهمت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة في أحداث تغيير في العملية الإدارية التقليدية، و أصبحت الإدارة الحديثة تعتمد على نظم المعلومات في التخطيط و في تصميم الهياكل التنظيمية و إدارة فرق العمل الجماعي و تحقيق التنسيق و الرقابة عن بعد.²

التخطيط الالكتروني:

إن التخطيط الالكتروني يعتمد بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي و السعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية، حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الالكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المؤسسة وإدارتها، ويعتمد التخطيط الالكتروني أيضا في ظل الثورة الالكترونية على نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم و إجراءات العمل.³

وسنقدم فيما يلي أهم الاختلافات بين التخطيط الالكتروني و التخطيط التقليدي:⁴

إن عملية التخطيط الالكتروني ستكون ديناميكية مستمرة وقابلة للتجديد بخلاف التخطيط التقليدي الذي يخطط لمدة قادمة؛

زيادة تدفق المعلومات للمؤسسة مما يسمح بدقة أكثر في عملية التخطيط؛

¹-ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 31.

²-إدريس ثابت عبد الرحمان، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدارالجامعية، إسكندرية(مصر)، 2005، ص 207.

³-غنيم احمد محمد، الإدارة الالكترونية، أفق الحاضر و تطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، 2004، ص 57-59.

⁴-محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان(الأردن)، 2010، ص 56.

تغيير فكرة أن الإدارة تخطط و العاملين ينفذون التخطيط التقليدي أما العاملين في التخطيط الالكتروني يقومون بعملية التخطيط وهذا ينعكس على اختلاف تقسيم العمل، وان التخطيط التقليدي هو تخطيط عمودي في حين أن تخطيط الالكتروني هو تخطيط أفقي؛

سيكون هناك تغيير مستمر على الخطط و تعاد كتابتها الكترونيا في كل مرة؛

الخطة الالكترونية ذات مرونة عالية جدا؛

سيكون هناك أفق التخطيط إذ لن يكون هناك خطة طويلة الأمد و أخرى متوسطة و أخرى قصيرة.

التنظيم الالكتروني:

إن التنظيم الالكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة و المهام و العلاقات الشبكية الأفقية التي يحقق التنسيق الأتي و كل مكان من اجل انجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم فمع الانترنت يتم التحول من مؤسسة التركيز على الهياكل و الخصائص التنظيمية الرسمية إلى مؤسسة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم¹.

ويمكن إجمالاً وصف التغييرات التي تحصل في التنظيم التقليدي بالاعتماد على التنظيم الالكتروني في النقاط التالية:²

الهيكل التنظيمي:

الانتقال من التنظيم العمودي إلى التنظيم المصفوفي أو المشروع؛

الانتقال من الهيكل القائم على الوحدات الثابتة إلى الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية؛

الانتقال من الوحدة التنظيمية الواحدة إلى وحدات تنظيمية مصغرة؛

الانتقال من الهيكل المحدد إلى هيكل غير محدد.

¹ -نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، الإستراتيجية و الوظائف، المشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض (السعودية) 2004، ص 250-251.

² -محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 57.

التقسيم الإداري:

الانتقال من التقسيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الخلوي المتوسع القائم على تحالفات داخلية وخارجية.

سلطة الأوامر:

الانتقال من السلطة الخطية إلى الوحدات الاستشارية؛

الانتقال من سلسلة الأوامر الخطية إلى الوحدات المستقلة و الفرق المدارة ذاتيا؛

الانتقال من رئيس مباشر واحد إلى تعدد رؤساء المباشرين.

الرسمية:

الانتقال من التعليمات الحرفية إلى السياسات المرنة؛

الانتقال من قواعد الإجراءات المحددة إلى إدارة الذات و الفرق المدارة ذاتيا؛

الانتقال من جداول العمل القياسية و المجدولة مسبقا إلى جداول العمل المرنة و المتغيرة.

المركزية و اللامركزية:

المركزية هو تمركز السلطة في القمة إما في التنظيم الالكتروني تعدد مراكز السلطة؛

اللامركزية هي أن السلطة موزعة إما في التنظيم الالكتروني فان الوحدات مستقلة و فرق مدارة ذاتيا؛

الجدول رقم(1): أهم الفروقات بين التنظيم التقليدي و التنظيم الالكتروني:

التنظيم التقليدي	التنظيم الالكتروني
التنظيم الهرمي	التنظيم المصفوفي(المشروعي)
الهيكل القائم على الوحدات	الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية
الوحدة التنظيمية الواحدة	وحدات تنظيمية مصغرة
التنظيم الراسي	التنظيم أفقي
الهيكل المحدد	الهيكل غير محدد
التقسيم الإداري التقليدي	التنظيم الخلوي
سلطة الأوامر الخطية	القيادة الاستشارية
الرئيس المباشر الواحد	الرؤساء المتعددون
التعليمات الحرفية	السياسات المرنة واجتهادات الأفراد
قواعد الإجراءات المحددة	إدارة الذات و الفرق المدارة ذاتيا
انفراد القيادة بالقرار	القرار بالمشاركة
مركزية السلطة	تعدد مراكز السلطة
التحكم في المعلومات و سريتها	الشفافية و إتاحة المعلومات للاستفادة منها

المصدر: حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 92.

القيادة الالكترونية:

لا تعني القيادة بأي حال من الأحوال تنفيذ الأعمال بل هو توجيه أفراد التنظيم نحو تنفيذ أعمالهم بدقة للوصول إلى الأهداف المنشودة من خلال الاتصال بهم وإرشادهم إلى الطريق الصحيح، وترغيبهم بوسائل مختلفة لتحقيق ما تصبو إليه القيادة وتطلع إليه.

لقد تم تعريف القيادة بأنها: فن التأثير على الناس لكي يمارسون أعمالهم برغبتهم الكاملة لتحقيق أهداف الجماعة.

وينبغي للقائد الناجح أن يكون على معرفة واسعة بالخصائص الفردية لمؤوسيه، من أجل كسب ولائهم و الحصول على احترامهم وصولاً إلى أكبر انجاز ممكن من خلالهم.¹

والقيادة حجر الزاوية في نجاح الإدارة الالكترونية، ولكن ليس من منطلقات الإدارة التقليدية التي تجعل من المدير أساس الإدارة، بل من منطلق القيادات المتعددة المطلعة على كل جديد المنطلقة دائماً إلى أفاق تتجاوز فيها واقعها مع القيادات القابلة للتطور تماشياً مع مسيرة التقنية، فلهذا وجب بروز ما يعرف بالقائد الالكتروني باعتباره محور القيادة الالكترونية و الذي سند إليه جملة من المهام نذكرها على النحو التالي:²

تستند القيادة الالكترونية في إدارة أعمالها على تقنية الانترنت وعلى المعلومات، ولذلك فان القائد الالكتروني يسعى إلى تطوير هذا الجانب وتحديثه باستمرار، ويعمل على تحسين جودة هذه المعلومات و الحصول عليها بسرعة.

يملك القائد الالكتروني الحلول و البرامج و الخطط العاجلة السريعة التنفيذ مما يؤهله لاكتشاف المستجدات و المتغيرات.

يعتمد القائد الالكتروني على ذاته في اتخاذ قراراته في مواجهة ما يعرض أمامه من مستجدات أو طوارئ ولا يتردد ولا ينتظر أسداد النصح أو التوجيه من قيادة أخرى؛

¹-حسين بن محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 92-93.

²-حسين بن محمد الحسن، مرجع نفسه، ص 93.

يناط بالقائد الالكتروني تكليف برامجه وخططه الإدارية مع مستجدات الواقع أو البيئة التي تنتقل إليها للعمل بها، أن نقل إلى موضع إداري مختلف.

وهناك وجهة نظر أخرى ترى أن القيادة الالكترونية ستكون ذات حس إنساني كبي، وذلك لان تكنولوجيا الرقابة بحاجة إلى عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية ومبتكرين وحرفيين نادرين، وهذه التقنيات تتطلب إدارة جديدة لا تعمل وفق سلطة الأوامر وهرمية الاتصالات و المعلومات و التفاعلية الشبكي وان هذه القيادة يجب أن تدرك أن القيمة المضافة تتم خلال العمل المعرفي وليس من خلال الآلات، كما إن العاملين سيكونون متباعدين جغرافيا لا تربطهم بناية واحدة أو إشراف واحد مباشر، وسينتج ما يسمى بالولاء الالكتروني للعاملين وبين الزبائن وسيبرز في هذا المجال ما يعرف بقيادة الذات ويتسم قادة الذات بعدة خصائص¹ نذكرها على النحو التالي:

القدرة على تحفيز أنفسهم؛

الولاء للمؤسسة و الرغبة في العمل؛

المهارة و المرونة في التكيف؛

سرعة التأثر بالبيئة الالكترونية؛

تنمية المخزون الذاتي؛

التصحيح الشخصي.

الرقابة الالكترونية:

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فان الرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشبكة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول وذلك من خلال تدفق المعلومات و التشبيك بين المديرين و العاملين و الموردين و المستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه وهو ما يؤدي إلى زيادة

¹ - محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 59.

تحقيق الثقة الالكترونية و الولاء الالكتروني سواء بين العاملين و الإدارة أو بين المستفيدين و الإدارة، مما يعني أن الرقابة الالكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.¹

وهناك العديد من المزايا للرقابة الالكترونية نذكر منها:²

أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية؛

الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية من الرقابة، فلا شيء يتفاجم داخل المنظمة دون معرفة نل يحدث؛

تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلاً من الرقابة القائمة على الماضي فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلاً من الرقابة بالتقارير؛

أن الرقابة الالكترونية تتطلب بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا ما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة؛

أن الرقابة الالكترونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجأ

المبحث الثاني: الطريق نحو الإدارة الالكترونية.

أصبح التحول نحو الادارة الالكترونية يمثل توجهها عالمياً، كما أفرز جملة من التغيرات على أداء المؤسسات الخدمية العمومية الى مقولة نهاية الإدارة التقليدية، فأسلوب الإدارة الالكترونية يحتاج الى متطلبات للتحول نحوها، كما لها مجموعة من الدوافع والآثار، وهذا ماسوف نتطرق اليه في هذا المبحث.

¹ - محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض (السعودية)، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض(السعودية)، 2006، ص 27.

² - نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 247-260.

المطلب الأول : خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية.

عند اتخاذ أي قرار بتطبيق الإدارة الإلكترونية يستوجب عليها التأكد من عدة أمور ومن أهمها الحاجة الماسة والفعلية لهذه الإدارة وهل العناصر الأساسية لإنجاح هذه الإدارة وغيرها من التساؤلات التي تتطلب الإجابة عليها ولذلك لابد من التطرق إلى المراحل الآتية:

(1) إعداد الدراسة الأولية: وإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات و تحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على دراية بكل النواحي المالية و البشرية حيث يصل الفريق إلى واحد من القرارات التالية:

تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج إلى تطوير؛

ينسجم مع آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الإلكترونية.

عدم وجود الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية¹؛

(2) وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية الفرق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية أو المؤسسة، لابد من إعداد خطة متكاملة و منفصلة لكل مرحلة التنفيذ².

(3) تحديد المصادر: التي تدعم بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة أو المؤسسة.

¹-علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل لنشر، عمان، 2008 ص 64.

²-أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015 ص 44.

4) **تحديد المسؤولية:** لتنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكاليف المرصودة لها.

5) **متابعة التقدم التقني:** نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية و لغرض مواكبة آخر هذه الابتكارات في هذا المجال، فان هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة من الاتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الالكتروني¹.

المطلب الثاني: متطلبات التحول إلى الإدارة الالكترونية.

أولاً: متطلبات التحول إلى الإدارة الالكترونية:

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملاً في الأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل هي عملية معقدة تتطلب مجموعة من المتطلبات الأساسية حتى توتي ثمارها على الوجه المرجو منها.

ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

المتطلبات الإدارية:

يتطلب تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية العديد من المتطلبات الإدارية نذكر منها:

وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:

إن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية يعتمد على رؤية واضحة لما يمكن أن تساهم به هذه التقنية الجديدة في تحقيق أهداف المؤسسة، لاسيما على المدى الطويل من خلال الحصول على المعلومات البيئية، سواء الخارجية أو الداخلية، مما يمكنها من تحديد الفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف وصياغة

¹-علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص 65.

أهدافها الإستراتيجية بكل وضوح ورصد الموارد المادية والكفاءات والمهارات البشرية اللازمة بأقل عناء وبأسرع وقت وبمنتهى الدقة¹.

القيادة والدعم الإداري:

بعد دعم والتزام الإدارة العليا أمراً مهماً وحيوياً لنجاح أسلوب الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، فوجود قيادة إدارية قوية يساعد في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات التي تعترض تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية نتيجة الرفض المحتمل من بعض القيادات التقليدية.

وعليه فإن جهود التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات مترابطة بالدعم من قبل السلطات العليا وصانعي القرار في هذه المؤسسات².

الهيكل التنظيمي:

لا تستطيع الإدارة الإلكترونية العمل في هيكل تنظيمي هرمي يستند إلى قواعد تقليدية وروتين إداري وعمل يدوي. إذ أن المشاركة في صنع القرارات و تفويض الصلاحيات، هما من الجوانب المهمة في تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية.

وعليه فقد ذكر (Hegel&Brown) "عليك أن تتبنى قبل كل شيء أنظمتك المعلوماتية التي تتناسب وطبيعة الهياكل التنظيمية المتاحة، ولا بد من بدء العمل بعدها بشكل تدريجي يتصاعد مع طبيعة تطور استخدام تلك التقنية".

لذا يتطلب أسلوب الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية تتناسب مع طبيعة عمل الإدارة الإلكترونية، وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء بعض الإدارات الأخرى أو دمج إدارات مع بعضها البعض، وإعادة النظر في طبيعة العمليات الداخلية بما يكفل لتوفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة وسرعة الإنجاز³.

التعليم، التدريب والتثقيف:

¹. فريد كورتل، آسيا تيش سلمان، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2015، ص60.

². حسين أحمد حسن، الإدارة الإلكترونية بين نظرية والتطبيق مداخلة مقدمة في مؤتمر الدولي لتنمية الإدارة، الرياض، ص5.

³. فريد كورتال، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص62.61.

بما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة لأدوات العمل الإدارية التقليدية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة وحسب، بل ينبغي أيضا تثقيفهم بالتقنية. حيث تؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، فكلما كانت ثقافة المؤسسة إيجابيه في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا العاملين عن أدوارهم في المؤسسة وبالتالي تقل مقاومتهم للتغيير¹.

لذا تتطلب الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك:

أ- تطوير نظم التعليم التقليدية من خلال إدراج التقنية ضمن المناهج والمقررات الدراسية خلال مراحل التعليم المختلفة.

الاهتمام بالتفكير الابتكاري في التعليم بمراحله المختلفة لإعداد وتأهيل خريج لديه قدرات ومهارات إبداعية معارفية متراكمة ويهتم بالرغبة في الإنجاز والسعي للتميز وتحمل المخاطرة والابتكار والتجديد وتقبل واستيعاب التغيير.

عقد دورات تدريبية للموظفين لمواكبة التحول نحو أسلوب الإدارة الإلكترونية.

تحليل الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات وتحديد التغييرات المطلوب إحداثها في قيم ومعتقدات العاملين وعاداتهم وتقاليدهم وسلوكياتهم في العمل والتي تمثل فجوة ثقافية يجب التغلب عليها لنشر ثقافة العمل الإلكتروني².

2. المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، فلذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري.

¹ - إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2009، ص73.

² . فريد كورتال، آسيا تيش سليمان، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص63.62.

وبالتالي فإن الاهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز ميادين التكنولوجيا وأدوار التدريب إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تساهم في سد فجوة نقص المعلومات، وذلك لقدرتها على إذكاء جيل مثقف يستند على بحوث مجال تقنية المعلومات والمعرفة لتسهل على العنصر البشري قدرة اتخاذ القرار المناسب¹.

3. المتطلبات المالية:

يقترن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية بالإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسات من خلال توفر السيولة النقدية لديها، والتي تسهل تطبيقه وتضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظاراً للدعم، مما قد يعطل المشروع، ومن ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسات نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية: تكلفة شراء الآلات والمعدات، وتكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات².

4. المتطلبات القانونية:

يقدم أسلوب الإدارة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التشريعية، والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات، بحيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية. وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إعطاء الصيغة القانونية لأعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية وتحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها، وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصياته³.

5. المتطلبات الأمنية:

تتمثل المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية في ضمان وأمن معلوماتها، هذه الأخيرة تعد ثروة ذات قيمة عالية وثمانية مما يجعلها عرضة للتهديد والتعدي والخرق من قبل العابثين والمتلصقين وقرصنة الحاسوب⁴، ويقصد بأمن المعلومات "مجموعة الإجراءات والتدابير المستخدمة في المجالين الإداري

¹. فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 63. 64.

². نفس المرجع السابق، ص 64.

³. نفس المرجع السابق، ص 64. 65.

⁴. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 49.

والفني لحماية المصادر البيانية (من أجهزة وبرمجيات وبياناتوأفراد) من التجاوزات والتدخلات الغير مشروعة التي تقع عن طريق الصدفة أو عمداً أو عن طريق التسلل، أو كنتيجة لإجراءات خاطئة أو غير الواقية المستخدمة من إدارة هذه المصادر"¹.

ومن أجل حماية المعلومات من المخاطر التي تتعرض لها لابد من توفير مجموعة من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتوفير الحماية الكافية للمعلومات وهذه العناصر هي:

أ- السرية (التوثيق):

وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك².

ب- التكامل وسلامة المحتوى:

إن عملية التكامل يقصد بها تكامل الرسائل المرسله بين الأطراف وعبر الشبكات كشبكة الانترنت وشبكة الاتصالات اللاسلكية حيث أنه لضمان التكامل بين الرسائل لابد من استلام الرسائل نفسها بدون أن يتم اعتراضها أو تغيير محتوياتها وعادة يتم ذلك بتقنيات بسيطة لمعرفة ما إذا تم تغيير محتوى الرسالة أم لا³.

ج- استمرارية توفر المعلومات:

وهي تعني التأكد من استمرار عمل نظام المعلومات واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلومات، وضمان عدم تعرض مستخدمي تلك المعلومات إلى منع استخدامها.

د- عدم الإنكار:

ومعناه عدم إنكار المرسل للرسالة التي أرسلها إلى أحد الأشخاص أو المؤسسات، أي لابد من استخدام طريقة تثبت من أن الذي أرسل هذه الرسالة شخص معروف وتحمل توقيعه ولا يمكن لأحد ما

¹. دلال صادق الجواد، حميد ناصر الفتال، أمن المعلومات، دار اليازوري العالمية للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص12.11.

². منير محمد أجنبي، ممدوح محمد أجنبي، أمن المعلومات الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص13.

³. خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية من المنظور تقني وتجاري والإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص216.

أن يقوم بتزوير هذا التوقيع ولا يمكن لمرسل هذه الرسالة أن ينكر أنه أرسل هذه الرسالة حيث تحمل توقيعها الإلكتروني المعتمد¹.

وهناك العديد من نظم تأمين وحماية معاملات الإدارة الإلكترونية والتي تحقق البعد الأمني لأنظمتها، ويتمثل أهمها في صفة أساسية فيما يلي:

. التشفير الإلكتروني:

هو استخدام خوارزمية أو رموز لتشويش المعلومات المرسله بحيث تصبح غير مقروءة حتى يتم فك التشفير .

والتشفير الإلكتروني يحمي المعلومات عندما تكون مخزنة في وسيط للتخزين كالأقراص الصلبة، أو عندما يتم تحويلها عبر وسائط الاتصال، وبالتالي يحقق الضمانات التالية:

- لا يمكن تغيير المعلومات بعد إرسالها من المرسل ولا قبل وصولها إلى المستقبل.

- لا يمكن معاينة المعلومات إلا من طرف المستقبل لها.

. التوقيع الإلكتروني: يوفر التوقيع الإلكتروني درجة عالية من التأمين و الحماية الخصوصية عند تنفيذ توفير معاملات الإدارة الإلكترونية لاسيما أن التوقيع الإلكتروني لا يمكن إعادة إنتاجه باستخدام عمليات النسخ واللصق. وهناك متطلبات عديدة يجب توفرها في التوقيع الإلكتروني وهي على النحو التالي²:

- لا يمكن نقل التوقيع إلى وثائق أخرى، فهو مرتبط بوثيقة معينة؛

- لا يمكن إدخال تغييرات على الوثائق التي تم التوقيع عليها؛

- لا يستطيع الموقع إنكار توقيعها.

¹ . خضر مصباح إسماعيل الطيطي، أمن المعلومات والحاسوب، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص37.

² . فريد كورتال، آسيا نيش لسليمان، مرجع سبق ذكره، ص 67.

ويتخذ التوقيع الإلكتروني صوراً عدة فقد يأخذ شكل التوقيع البيومترى المعتمد على الخواص الفيزيائية أو الجسدية لشخص الموقع أو مجموعة أحرف، أو يتم باستخدام القلم الإلكتروني و غيرها من الصور الأخرى وتتباين هذه الصور فيما بينها من حيث درجة الثقة ومستوى ما تقدمه من ضمان بحسب الإجراءات المتبعة في إصدارها وتأمينها والتقنيات التي تتيحها.

. التأمين والحماية ضد الفيروسات:

يعرف الفيروس بأنه " برنامج يقوم باختراق المعلومات عن طريق اختراق ثغرة في نظام الأمن المعلوماتي".

ويمكن إيجاز أهم وسائل التأمين والحماية ضد الفيروسات فيما يلي:

- استخدام برامج خاصة لتأمين وحماية برامج حواسيب المؤسسة من الفيروسات المختلفة؛
- التحسين والتطوير للبرامج المضادة للفيروسات لضمان كفاءتها وفعاليتها عند استخدامها للقضاء على تلك الفيروسات؛
- إعداد نسخ احتياطية من برامج المؤسسة تتضمن أعمالها وكل معاملاتها ودالك بشكل دوري؛
- إجراء الاختبارات المطلوبة للتأكد من عدم وجود أية فيروسات على أية ملفات يتم الحصول عليها من شبكة الانترنت وذلك قبل حفظ هذه الملفات على حواسيب المؤسسة¹.

6 . المتطلبات التقنية:

يتطلب نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية ضرورة توفر بنية أساسية لشبكات المعلومات والاتصالات الإلكترونية، وفيما يأتي عرض لأبرز العناصر والمكونات التي تمثل البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

1. عتاد الحاسوب:

يمكن أن نعرض على أهم المتطلبات المتعلقة بعتاد الحاسوب على النحو الآتي:

¹ . فريديكورتال، آسيا تيش سليمان، نفس المرجع السابق، ص 68،69.

جهاز الحاسوب:

تختلف أنواع الحواسيب باختلاف المهام التي صممت من أجلها، كلما تختلف حاجة المؤسسات إليه، بناء على طبيعة عملها وإمكانياتها وحجمها، وحيث يجب على المؤسسة اختيار ما يناسبها من أجهزة الحاسوب حسب احتياجها للتطبيق.

وحدات الإدخال:

للحاسوب وحدات إدخال متعددة والتي تعتبر الوحدات المسؤولة عن إدخال البيانات للحاسوب والتي سيتم تخزينها تمهيدا لإجراء عمليات المعالجة المطلوبة عليها، ويرجع السبب في وجود العديد من وحدات الإدخال إلى اختلاف أنواع البيانات المطلوب إدخالها للحاسوب، ونذكر منها لوحة المفاتيح، الفأرة، الماسح الضوئي وغيرها¹.

وحدات الإخراج:

وهي التي تقوم بعرض وإظهار البيانات بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة منها: الطابعات، أجهزة تكبير الصوت وغيرها.

2. وسائط الاتصال:

وهي الوسيلة التي تنقل فيها المعلومات من جهاز إلى آخر عبر شبكة الاتصالات، وتصنف إلى نوعين رئيسيين هما:

الوسائط السلكية:

وهي التي تستخدم الأسلاك والكابلات في نقل المعلومات، وتشمل:

الأسلاك المزدوجة المجدولة:

¹ محمد الصيرفي، الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الالكترونية، دار الكتاب القانوني، سلسلة إصدارات الإدارة الالكترونية العامة، الإسكندرية، ص202.

وتتكون من مجموعة من الأسلاك النحاسية المجدولة بشكل ثنائي، وهي كالتالي تستخدم في الخطوط الهاتفية العادية¹.

ب -الكابلات المحورية:

وتتكون من مادتين ناقلتين، الأولى شكلها اسطواني مجوف، والثاني هو سلك كهربائي عادي يتوسط المادة الناقلة الأولى ويغطي بمادة عازلة، ويربط الحواسيب لمسافة من 12 إلى 15 كلم².

ج- كابلات الألياف الضوئية:

عبارة عن اسطوانة تتكون من مادة ناقلة للضوء ومغلقة بعازل، تسمح بانتقال أشعة الليزر خلالها.

الوسائط اللاسلكية: نذكر منها:

الميكروويف (Microwave):

وهي عبارة عن موجات قصيرة ذات نطاق ترددي واسع، تستخدم لبث الصوت والمعلومات الصوتية، وهي تتميز بالسرعة الفائقة في حمل و نقل المعلومات.

الأقمار الصناعية:

وهي أقمار مصطنعة تتحرك في مجالات ثابتة 22000 ميل فوق سطح الأرض وتكون لها القدرة على التقاط الإشارات من أجهزة البث حتى ولو كانت ضعيفة.

3. شبكات الاتصال:

وتتمثل في شبكة الاتصال المحلية، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترانت، وشبكة الإنترنت التي لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية من دونها.

وتقدم شبكة الإنترنت للإدارة الإلكترونية الخدمات التالية:

خدمة الاتصال عن بعد:

¹Bertrand petit , arehlcture, des réseaux ,3° édition ellipses, paris.p53 .

².IBID، p62.

قد يكون الاتصال بواسطة الميكروويف، أو بواسطة الأقمار الصناعية¹.

خدمة البريد الإلكتروني:

هو أحد أوجه استخدام الإنترنت، فالرسالة المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثوان إلى أية رقعة من العالم، وتأخذ رسائل البريد الإلكتروني أشكال متعددة، بحيث تكون في صورة بيانات، بحوث، كتب، أو ملفات فيديو.

ج- خدمة الحوارات:

والتي تشمل خدمة تدعم كثيرا من المتحاورين حول موضوع معين عبر شبكة الإنترنت.

د- خدمة الملفات:

تعتبر خدمة نقل الملفات وتبادلها بين المشتركين بالشبكة من مجالات الاستخدامات الشائعة في الوقت الحالي، حيث يستطيع أي مستخدم أن ينقل الملف الذي يحتاجه من أي مكان في العالم خلال دقائق محدودة.

هـ - خدمة المحادثات:

إذ تمثل وسيلة التخاطب بين شعوب العالم، متقدم تبادل الملفات وفق أنماط ثلاثة:

- خدمة المحادثات المقروءة بواسطة الطباعة على الشاشة؛

- خدمة المحادثات المسموعة بواسطة الصوت اللاقط، وتستخدم غالبا مع الطباعة؛

- المحادثات المرئية عن طريق الكاميرات².

6. المتطلبات السياسية:

وهي كذلك وجود إدارة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية والعمل على إدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة أي هذا الالتزام من طرف القيادة السياسية

¹ - فريد كورتال، آسيا تيش سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 71.

² - فريد كورتال، آسيا تيش سليمان، نفس المرجع سابق، ص 72.

بالجهود الهادفة للتحويل إلى الإدارة الالكترونية من خلال توفير الجهد والوقت والمتابعة يمثل العنصر الأساسي لنجاح عملية التحويل إلى الإدارة الالكترونية، يتطلب التزام القيادات السياسية لتثبيت مشروع الإدارة الالكترونية القيام بعدة إجراءات: ما يؤكد دور السياسة هو إعلان عن تنفيذ حكومة الكترونية في غضون 180 شهراً¹.

. تفهم القيادات السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والتنمية التي يجب اتخاذها للتحويل إلى الإدارة الالكترونية.

. دعم ومشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم في عملية التحويل والتأكيد عن أن موظفيهم والمتعاملين مع جهاز الإداري يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحويل.

إذ تمثل مبادرة الإدارة الالكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى نماذج التي وجدت تجنيد سياسي، و إرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برنامج عمل يقوم على نقاط منها:

. اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء، بالتعاون مع إدارة الخدمة الالكترونية، من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.

. توعية المجتمع بجدوى التحويل الالكتروني .

. تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتماداً على أحدث التقنيات².

ثانياً: مراحل التحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

تمر الإدارة الالكترونية بثلاث مراحل للانتقال من الإدارة التقليدية للإدارة الالكترونية وهي .

¹ . إبراهيم الغوطي، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في قرارات الفلسطينية، رسالة

ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص70.

² . عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مرجع سبق ذكره، ص25.

مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية، ومحاولة تنميتها وتطويرها، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته، وإجراءاته بشكل سهل بدون أي روتين، أو مماطلة، في الوقت الذي يستطيع كل فرد يملك حاسب شخصي، أو أكشاك، الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة، وتعبئتها لانجاز أي معاملة.

مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل:

تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي بعدها وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل وخدمته معقولة التكلفة حيث يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لانجاز أي معاملة بشكل سلس ودون أي مشاكل، بحيث انه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستثمارات وغير ذلك¹.

مرحلة الإدارة الالكترونية الفعالة:

في هذه المرحلة يتم التخلي على الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية قصد وصل إلى المستوى حوالي (25 30 عدد المواطنين) عال وتوفرت الحواسيب بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الالكترونية لانجاز أي معاملة الكترونية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت، وأقل جهد، وأقل كلفة ممكنة، وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة) ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها².

¹ رايح الوافي، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية. قطاع العدالة نموذجا. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2018. 2019، ص 45، 46.

² رايح الوافي، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية. قطاع العدالة نموذجا، مرجع سابق. ص 45، 46.

المطلب الثالث: دوافع وأثار التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

أولاً: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

إن موجة التغيير في مجال إيصال وتقديم المعلومات، قد دفعت بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، هناك الكثير من المبررات التي جعلت كثيرا من الدول تتسارع في التحول نحو الإدارة الإلكترونية ما يلي:

1. تسارع التقدم التكنولوجي:

والثروة المعرفية المرتبطة به، إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه منا حصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرص للمؤسسات أن تستثمر في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

2. توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية:

حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات وافية لمواطنيها.

3. التحولات الديمقراطية:

وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية أو الدولية، إن تغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها، والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها.¹

في حين آخر يرى العلاق أن هناك دوافع أهم لتبني الإدارة الإلكترونية:

¹ - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرون، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص 184، 183.

1. زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسين المستويات التعليمية والمعيشة وزيادة عدد السكان؛
2. إن استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في انجازها؛
3. اعتمادية البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثرة الاجراءات الواجب المرور بها لانجاز المعاملات؛
4. معانات المنظمات غير الربحية من المشكلات مشتركة مثل: تناقص الدعم المادي وترهل هيكلها التنظيمية، وتكاليفها التشغيلية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها¹.

ثانياً: آثار التحول نحو الإدارة الالكترونية:

1. تقديم خدمات عن بعد دون التنقل إلى الشبائيك، وبدخول سهل يسمح بتجاوز المسافات الجغرافية وأوقات الفتح والغلق؛
2. تحسين خدمات الإدارة من حيث نوعيتها وسرعتها؛
3. إمكانية تسوية بعض الإجراءات الإدارية، وتوجيه وإعلام المواطن وإطلاعه على كافة المعلومات المتعلقة لها؛
4. الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد؛
5. تخفيف أعباء كثرة الوثائق بالإدارات؛
6. اختصار لمجهود الموظفين؛
7. تطبيق الإدارة الالكترونية يوفر الشفافية؛
8. التخفيض من حدة المركزية، وذلك من خلال إدارة ومتابعة مختلف الإدارات وكأنها وحدة مركزية؛

¹. العلق، البشير عباس، الاتصالات التسويقية "مدخل تحليلي تطبيقي"، عمان، مؤسسة الوراق للنشر، 2006، ص36.

9. تطبيق الإدارة الالكترونية سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات فبعملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات في الأرشيف بالي يعتبره الغبار؛

10. ربح الوقت، فالعمل المبرمج إنجائه خلال أسبوع في الإدارة التقليدية، سينهيه الموظف خلال ساعات فقط في ظل الإدارة الالكترونية وهذا بفضل الأجهزة الالكترونية المزودة بالبرمجيات وشبكات الانترنت¹.

¹ - غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، الوادي، جانفي 2016، ص 188.

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى عموميات حول الإدارة الالكترونية من خلال نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية خصائصها وأهميتها وفوائدها وأهدافها، وكذلك عناصر ووظائف الإدارة الالكترونية، وتناولنا أيضا خطوات تنفيذها وكذا متطلباتها اللازمة للتحويل نحو تنفيذ الإدارة الالكترونية فعالة وناجحة، وفي التحويل نحو تحقيق إستراتيجية هذا المشروع بهدف ترقية الإدارة من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وفي الأخير أشرنا إلى بعض دوافع وأثار التي تتميز بها الإدارة الالكترونية.

الفصل الثاني:

عموميات حول الخدمة العمومية

تمهيد:

تمثل الإدارة الالكترونية أسلوب إداريا متطورا لتقديم الخدمة للمواطنين، مما ينتج عنه تحول جوهري في مفهوم الخدمة العمومية التي أصبحت تتميز بمعالم ومنطلقات جديدة تشير لنهاية التعقيدات والمشاكل التي تعترض للخدمة العمومية، ومن هنا لقد قمنا بتقسيم هذا الفصل المتمثل في عموميات حول الخدمة العمومية إلى مبحثين وتناولنا فيها:

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: مميزات وتصنيفات ونظم الخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية.

يحتل قطاع العمومية مكانة هامة في معظم دول العالم. بمختلف توجهاتها الاقتصادية والسياسية والقانونية لارتباط هذه الخدمة بحياة المواطنين، وباعتبار أنها ترتبط بتدخل الدولة من أجل تحقيق المصلحة العمومية، والعمل على إرساء المساواة والعدالة بين الأفراد، وعليه سنعرض في هذا المبحث أهم المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم وأنواع الخدمة العمومية.**أولاً: مفهوم الخدمة العمومية.**

القول بأنه يمكن لمصطلح الخدمة العمومية أن يأخذ معنيين مختلفين:

من المنظور الوظيفي أو المادي: تمثل الخدمة العمومية النشاط أو المهمة، مؤسسة عامة أو خاصة فإنجاز طريق في مدينة معينة قد يعهد لمؤسسة خاصة، من دون أن نغفل أن هناك قطاعات إستراتيجية كقطاع النقل بالسكك الحديدية مثلاً، والتي لأهميتها الإستراتيجية وضخامة الاستثمارات التي تتميز بها وتبعاً للسياسة التي تعتمدها الدولة تبقى في عهدة المؤسسة العمومية.

من المنظور العضوي أو الشكلي: تمثل الخدمة العمومية الإدارة أو الهيئة مهما كان مستواها الإداري: وزارة، مديرية، مصلحة عمومية... الخ، وتخص الخدمة العمومية لنظام قانوني خاص يسمى نظام القانون الإداري.

والذي يناسب المقام هنا هو المعيار الوظيفي، حيث يشار في هذا الصدد إلي أنه لطالما اعتبرت الدولة منذ زمن بعيد

على أنها القوة أحادية الجانب المحتكرة للسيادة العمومية، وتدرجاً عبر فترات متعاقبة أصبح ينظر للدولة على أنها تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من طرف الحاكمين الشيء الذي جعل القانوني "ليون دبغبي 1924" يقدم تعريفه المشهور للخدمة العمومية :

تعريف 1: حسب هذا القانوني الخدمة العمومية هي كل نشاط يجب أن يكون أداؤه مضمونا، منظما ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذا النشاط أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، بالإضافة إلى أنه ذو طبيعة تجعله لا يتحقق بصفة كاملة، إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.

تعريف 2: وفقا للقانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، نزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام .

تعريف 3: عرفها بار تولى بأنها: كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمات خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية، ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة.

تعريف 4: يعرفها دولوبادير على أنها: كل نشاط يقوم به شخص علم بقصد إشباع مصلحة عامة.

تعريف 5: يعرف خبراء الغدارة العمومية الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين .

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها كل نشاط تقوم بهاو تشرف عليه الهيئات العمومية للدولة، بهدف تحقيق منفعة عامة، ويلتزم في أدائها بمبدأ المساواة، الاستمرارية والتكيف¹.

ثانيا: أنواع الخدمة العمومية.

قدمت العديد من الأنواع للخدمة العمومية على حساب اتجاهات ودراسات الباحثين، كما أنها تضم كذلك مجموعة كبيرة وغير متجانسة من الخدمات العمومية المنظمة من طرف الدولة، تنتوع بتنوع طلبات المواطنين ويتغير الظروف المعيشية، والتي أصبحت مرتبطة ارتباط وثيق بالتقدم التكنولوجي والعلمي، ويمكن حصرها في مجموعة من الخدمات التالية:

-الخدمات الإدارية: مثل خدمة الحالة بالبلديات

¹عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 41.

-الخدمات الاجتماعية والثقافية: خدمات التمدريس الإلزامي، الخدمات الصحية

-الخدمات الصناعية والتجارية: مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز

كذلك يمكن التمييز من ناحية ثانية بين ثلاث أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية:

أ . من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: تجد صنفان خدمة فردية وخدمة جماعية

ب . من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري: وهي الخدمات التي تكون ضرورية الحصول عليها وتوفيرها سواء للفرد أو للجماعة مثل السكن..... وخدمة ذات استهلاك اختياري وهي الخدمات التي يكون الحصول عليها اختياريًا مثل: شراء معدات صناعية.....

ج . من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: نجد في هذه الحالة ثلاث أصناف:

. خدمة مجانية: تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدول مثل: حملات التلقيح الأمن العمومي، الإنارة العمومية....

. خدمة بالمقابل: يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منه، مثلا: الكهرباء المنزلية، الهاتف العمومي، الماء الشروب....

. خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها، مثلا: النقل، العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب....

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

. الخدمات المسوقة: تتمثل في الخدمة المقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة (الكهرباء، الغاز، الماء) أو تكون مدعمة جزئيا من الخزينة العمومية مثل: النقل العمومي، السلع والخدمات...

. الخدمات الغير مسوقة: وتتمثل في تلك المقدمة والمفروضة على جميع المواطنين والمقيمين (من قبل القوة العمومية) والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية من الإيرادات العامة

للدولة من الحصيلة الجنائية خصوصا (الأمن، خدمات البلدية، الإنارة العمومية، النظافة العمومية، حماية البيئة)¹.

المطلب الثاني: خصائص ومعايير الخدمة العمومية.

أولا: خصائص الخدمة العمومية.

كأي خدمة تتصف الخدمة العمومية بالمواصفات التالية:

3-1 عدم الملموسة:

تعتبر عدم الملموسة، من أهم الخصائص التي تفرق بين السلعة المادية والخدمة وتوضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيان مادي كما، أنها تفقد متلقي الخدمة القدرة علي إصدار قرارات وأحكام بناء علي تقييم محسوس، من خلال لمسها، أو تذوقها، أو شمها أو رؤيتها عند حصولها عليها.

3-2 التلازمية:

وتعني الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، الأمر الذي يترتب عليه، ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، كما هو الحال في الخدمات الطبية.

3-3 التباين:

تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التتميط: وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات علي تتميط الخدمات، خاصة تلك التي يعتمد علي تقديمها علي الإنسان بشكل كبير وواضح فببساطة يصعب علي مورد الخدمة، أن يعتمد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة علي الدوام، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها، ويصعب علي طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليها الخدمات المقدمة.

¹ عبد المطلب حميد، التمويل المحلي - التنمية المحلية الإسكندرية لدار الجامعة، 2001، ص 62-63.

3-4 عدم انتقال الملكية:

تمثل هذه الخاصية صف واضحة، تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي وذلك أن ملئقي الخدمة له الحق فقط، في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها¹.

ثانيا: معايير الخدمة العمومية.

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي توصل إليها معظم العلماء الباحثين في مجال علم الإدارة العمومية أكدوا أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في المعايير التالية:

1- معيار المساواة:

يعبر هذا المعيار عن دعم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات مماثلة:

2- معيار الاستمرارية:

هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان الاستمرارية والرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، ولهذا يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في كل أو بعض نشاطات الخدمة العمومية.

3- معيار التطور:

¹ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان - الأردن، 2005، ص 443.

هذا المعيار يسمح بتكثيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة، واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثلا إدخال البطاقات البيومترية وتحديث وسائل النقل الجماعي كالقطار الكهربائي والمترو.....¹

4- معيار المجانية النسبية:

امتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانا للجميع مثلا: خدمة الأمن والصحة.....، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلع، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل الحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية، كالسكن، التأمين، السياحة، والترفيه.... ويكون هذا التسعير خاضعا تقريبا قابل للمراجعة دوريا.

5- معيار الشمولية:

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حقها الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورة في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

6- معيار الفعالية:

الخدمة العمومية في كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال الغير متوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الحوارية في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرق في المناطق ذات النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

¹ عبد الحميد محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر، منشورات ELGE، ص 169، 170.

7. معيار التضامن:

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الصحية المادية، لذا فالخدمة العمومية تهدف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية ماديا ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة)؛

مهام تهدف إلى المحافظة والانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة؛

ج. مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة¹.

المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية.

للخدمة العمومية مجموعة من المبادئ نذكرها في مايلي:

1- مبدأ استمرارية الخدمة العمومية :

يعد هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي، حيث بنص على ضرورة تقديم الخدمة العمومية من دون انقطاع، فيجب ضمان تقديم الخدمة العمومية بصورة مستمرة ومنتظمة، إلا في حالة العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة، ويعد العلامة الفرنسي "رولان" أول من استخلص هذا المبدأ من أحكام مجلس الدولة الفرنسي، وقد تناوله بالشرح والتحليل.

فتقديم الخدمة العمومية بصفة مطردة ومستمرة أمر ضروري، باعتبار هذا النوع من الخدمات يلبي حاجات أساسية للأفراد، فلا يمكن أن يقال بأن الخدمة العمومية حققت الهدف من وجودها، إذا ما تمت تلبية تلك الحاجات بصفة وقتية، وعلى النحو منقطع وغير منتظم.

¹. فريق بحث الإدارة العامة، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العامة، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، 2006، ص17.

وبيان ذلك، هو كون الناس يرتبون أمور حياتهم المعيشية على أساس استمرار تقديم الخدمة العمومية ويظهر ذلك بوضوح في الخدمات الجوهرية، مثل خدمات توريد المياه، وخدمات التوريد بالكهرباء وخدمات النقل بالسكك الحديدية والصحة وغيرها.

وفي الحقيقة، تتبع أهمية هذا المبدأ من طبيعة الخدمات العمومية بحد ذاتها، وما يعول عليه جمهور المنتفعين في الاستفادة من هاته الخدمات، وتحقيق آمالهم في تلبية احتياجاتهم وقضاء مصالحهم، ومن ثم لا يتصور عندهم توقف أو انقطاع في تقديم الخدمة العمومية أو إعاقة دوام أدائها، أو تأخر تقديمها دون أن ينالهم ضرر، أو يمسهم عذاب البحث عن خدمات أخرى يرضونها بديلة عنها.

ويترتب على مبدأ استمرارية الخدمة العمومية عدة نتائج منها: تنظيم الإضراب، تنظيم استقالة الموظفين العموميين، نظرية الموظف الفعلي، نظرية الظروف الطارئة وقاعدة عدم الحجز على أموال المرفق العمومي .

1 * تنظيم الإضراب:

يقصد بالإضراب، توقف بعض أو كل الموظفين في مرفق معين، عن أداء أعمالهم وبالتالي توقف تقديم الخدمة العمومية لمدة معينة، كوسيلة لحمل الإدارة على تلبية مطالبهم، دون أن تتصرف نيتهم إلى ترك العمل نهائيا .

وللإضراب نتائج جد خطيرة على استمرارية تقديم الخدمة العمومية وقد تتعدى نتائجه إلى الإضرار بالحياة الاقتصادية والأمن في الدولة، وليس هناك موقف موحد بشأن الإضراب، فهناك من الدول من تسمح به في نطاق ضيق، وأغلب الدول تحرمه وتعاقب عليه، ضمانا لدوام استمرارية تقديم الخدمة العمومية.

1 * 2 تنظيم الاستقالة:

ويعني عدم وجود جواز إنهاء خدمة الموظفين العموميين بمجرد تقديمهم لهذا الطلب إلا بعد قبوله من طرف الجهة الإدارية المختصة، لما يؤدي هذا التصرف من تعطيل لاستمرارية الخدمة العمومية.

1 * 3 الموظف الفعلي:

يقصد به ذلك الشخص الذي يتدخل خلافا للقانون في ممارسة اختصاصات وظيفة عمومية، متخذاً مظهر الموظف القانوني المختص .

وبالرغم من انه لا يجوز للأفراد العاديين أن يتولوا وظيفة عمومية بصورة غير قانونية، لأنهم بهذا التصرف يعدون مغتصبين لهذه الوظيفة، وتعتبر جميع تصرفاتهم باطلة، إلا أنه استثناء لهذه القاعدة وحرصاً علي دوام استمرارية تقديم الخدمة العمومية في ظروف الحروب والثورات، وذلك عندما يضطر الأفراد إلى إدارة المرفق العمومي دون إذن من السلطة، نجد أن القانون والفقهاء يعترفان ببعض الآثار القانونية للأعمال الصادرة من هؤلاء الأشخاص كموظفين فعليين، فتعتبر الأعمال الصادرة عنهم سليمة ويمنحون مرتباً لقاء أدائهم لعملهم إذا كانوا حسني النية.

1*4 نظرية الظروف الطارئة:

تفترض هذه النظرية، أنه إذا وقعت حوادث استثنائية عامة غير متوقعة وخارجة عن إرادة المتعاقد بعد إبرام العقد وأثناء تنفيذه، وكان من شأن هذه الظروف أن تؤدي إلى إلحاق خسائر غير مألوفة، إلى إرهاب المتعاقد مع الإدارة، فإن للإدارة أن تتفق مع المتعاقد على تعديل العقد وتنفيذه بطريقة تخفف من إرهابه، حيث تتحمل قسماً من العبء بالقدر الذي يمكن المتعاقد من الاستمرار بتنفيذ العقد، فإن لم يحصل هذا الاتفاق، فإن للقضاء أن يحكم بتعويض المتعاقد تعويضاً مناسباً.

وهذه النظرية من ابتكار مجلس الدولة الفرنسي، حيث أقرها خروجاً عن الأصل في عقود القانون الخاص، والتي تقوم على قاعدة 'العقد شريعة المتعاقدين' ضماناً لاستمرار سير المرافق العمومية واستمرارية خدماتها، وللحيلولة دون توقف المتعاقد مع الإدارة عن تنفيذ التزاماته، وتعطيل المرافق العمومية وبالتالي الخدمة العمومية.

1*5 عدم جواز حجز علي أموال المرفق العمومي:

خلافاً للقاعدة العامة التي تجيز حجز علي أموال المدين الذي يمتنع عن الوفاء بديونه، لا يجوز حجز علي أموال المرافق العمومية وفاء لما يتقرر للغير ديون في مواجهتها، لما يترتب علي ذلك من تعطيل للخدمات التي تؤديها.

ويستوي في ذلك، أن يتم إدارة المرفق العمومي بالطريق المباشر، أو أن يتم إدارته بطريق الالتزام فبالرغم من أن أموال المرفق في الحالة الأخيرة تكون مملوكة للملتزم، فقد استقرت أحكام القضاء على أنه لا يجوز الحجز على هذه الأموال، تأسيساً على مبدأ دوام استمرار الخدمة العمومية، ولأن المرافق العمومية أيا كان أسلوب أو طريقة إدارتها، تخضع للقواعد الضابطة لسير المرافق العمومية والخدمة العمومية.

2- مبدأ المساواة:

مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية، هو وجه آخر لمبدأ المساواة أمام القانون والتشريعات، النابع عن إعلان حقوق الإنسان لسنة 1789م.

ويكون مبدأ المساواة هذا محترماً أكثر، إذا ما تعلق الأمر بمصلحة خدمية تمتاز بالاحتكار، كقطاع البريد والاتصالات وقطاع البنوك والتأمينات، لأن غياب المنافسة في هاته الحالة من شأنه أن يضر بصفة حساسة بمبدأ المساواة.

ويشمل مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية فئتين:

*فئة المستعملين.

*فئة غير المستعملين.

2*1 مساواة المستعملين:

مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معناه، ضرورة أن تشتغل المرفق العمومي في نفس الظروف والشروط تجاه كافة المستعملين بلا تمييز، فليس مرفق عمومي من لا يستجيب لمختلف الرغبات وكافة أصناف الحاجات، بلا فوارق أو تمييز.

وكان استعمال مصطلح المساواة في بدايته محدوداً، فقد كان يدعو فقط إلى ضرورة تقديم نفس الخدمة لكل فرد، من دون دراسة لحاجات مختلف قطاعات المستعملين، حيث اعتبر آنذاك أنه من غير اللائق اقتراح خدمات متنوعة حسب حاجات كل قطاع، ولكن بعد ذلك، أصبح بالإمكان تطبيق

قاعدة المساواة بصفة أكثر توسعا، إذ أصبحت مختلف الوضعيات الممكن أن يتواجد فيها المستعملون تؤخذ بعين الاعتبار من قبل الإدارة، بغرض تكييف عرضها معهم بدون أي التواء أو تحوير.

وهذا يعني معالجة الوضعيات المختلفة للمستهلكين بكيفيات مختلفة، ومن هنا تؤخذ بعين الاعتبار الاختلافات الموضوعية في المواقف، لتتخذ إجراءات خاصة حسب كل موقف.

ولا يسمح في أي حال من الأحوال عمل تمييز بعذر المحافظة علي المصلحة العامة.

بعد ذلك أصبح بالإمكان، المرور من المفهوم الإنتاجي الذي من خلاله تكون الخدمة المؤداة هي نفسها للجميع، إلى المفهوم التسويقي الذي من خلاله تكون الخدمة المؤداة هي مصدر المساواة.

ولذلك فإن تقسيم السوق إلى قطاعات، لم يعد متعارضا مع مهمة ورسالة المرفق العمومي بل بالعكس، أصبح يسمح لهذا القطاع بتكريس وتجسيد المساواة في المعالجة، على أساس أكثر صلابة وأكثر عدالة.

من جهة أخرى، فإن الملاحظ هو أن المبدأ أول ما صدر كان يخص فئة الزبائن فقط، ولكن اليوم اتسع مجال تطبيقه ليشمل المعنيين بتشغيل المرفق العمومي، ومن هنا أصبحت المساواة تستوجب أن يكون كل الإداريين، سواء كانوا يساهمون في تسيير المرفق العمومي أو يدخلون مباشرة في اتصال معه موضوعين على قدم المساواة فيما يخص الحقوق والواجبات، ومن هنا لم تعد المساواة تعني الزبائن فقط.

2*2 مساواة غير المستعملين:

يتوسع مبدأ المساواة ليشمل أيضا أصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط المرفق العمومي، ومن هنا أصبحت اليوم قاعدة مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية قاعدة قديمة وتقليدية، وعوضت بقاعدة ومعادلة أكثر اتساعا: مبدأ مساواة في سير الخدمات العمومية، والذي يعني كل من لهم صلة بالخدمة العمومية .

وهذا يعني كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في اتصال مع المرافق العمومية دون أن يكون لهم صفة المستعمل، إضافة إلي كل من يتعاون مع المرافق العمومية (موردون أو منتجون)، والذين لأجل حمايتهم من أي تحيز أو تمييز إداري وسع هذا المفهوم.

3 مبدأ الموائمة:

يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلائم والانسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فيجب على الخدمة العمومية أن تتلاءم، ويجب على المرفق العمومي أن ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أدواته، ولذلك اعتبر مبدأ الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية.

وفي الحقيقة، معرفة حاجات الجمهور ليست بالأمر الهين، فالأمر لا يتعلق بطلب مجموع الزبائن بل بطلب مجموع الجمهور بأكمله، وهذا ما يجعل المسألة أكثر تعقيدا.

فحسب أي معيار يتم الحكم على تطور حاجات الجمهور؟

فبعض المرافق العمومية تتغلق على نفسها أمام هذه الصعوبة، وقد تعتبر نفسها أنها الوحيدة القدرة على تمثيل المصلحة العامة على أحسن وجه، حيث لا تلجأ للجمهور من أجل معرفة انطباعه حول الخدمة العمومية، وهذا يتعلق الأمر بالمرافق العمومية ذات الطابع الإداري.

في حين أن مرافق عمومية أخرى، وخاصة منها ذات الطابع الصناعي والتجاري، تعتمد على دراسة السوق وتطلب من الجمهور التعبير عن حاجاته، والإدلاء باقتراحاته فيما يخص التحسينات الممكنة من وجهة نظره، مما يشكل عرقلة أمام تحقيق هذا المبدأ.

هناك سمة أخرى للمرافق العمومية تشكل إساءة بمبدأ الملائمة، يتعلق الأمر بخاصية مقارنة التغيير، فحتى لما تقوم المرافق العمومية بتحقيق عملية انسجام الخدمات العمومية مع الرغبات الجديدة للجمهور، فإنها لا تقوم بذلك إلا بعد تأخر معتبر، حيث يكون حينما الفارق بين الخدمة المؤداة وحاجات الجمهور شاسع ومعروف ومروج من قبل أجهزة الإعلام، أو لما يصبح من المستعجل، أخذ إجراءات معينة الهدف منها هو الاستجابة السريعة لخطر تضييد المصلحة العامة.

وهذا ما يجعل تطور الخدمة العمومية غير متوازي مع حاجات الجمهور إلا في وضعيات الأزمة، أو تحت ضغط الرأي العام، الأمر الذي يسبب في أحسن الأحوال انق طاعات في جودة الخدمة، وعدم التلائم الدائم¹.

¹ دستور الجزائر لسنة 1996، المعدل والمتمم بالقانون رقم 16-01 المؤرخ في 06.03.2016 الجريدة الرسمية العدد 14 المؤرخة في 07.03.2016

المبحث الثاني: مميزات وتصنيفات ونظم الخدمة العمومية.

تهدف السلطات العمومية دوماً إلى تأهيل الخدمة العمومية و تجدها بصفة مستمرة و متواصلة لضمان تكيفها المتواصل مع التغيرات والتطورات التي يعرفها محيطها ومع تطور حاجيات المواطنين وتطلعاتهم. وتحقيقاً لهذا الهدف تضع السلطات العمومية من تدابير التي من شأنها مواجهة المشكلات التي تتعرض لها الخدمة العمومية حيث وظيفة الدولة في يومنا هذا تقديم الخدمات للمواطنين وتحمل مسؤولية توفيرها في أحسن الظروف بدون استثناء ولا تمييز، ولتحسين الإطار المعيشي للمواطنين والاستجابة إلى تطلعاتهم، يجب مراعاة تصنيفات ومميزات وأيضاً نظم الخدمة العمومية وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مميزات الخدمة العمومية.

يتميز قطاع الخدمات العمومية بمجموعة من المميزات نذكرها على الشكل التالي:

1-قابلية الخدمة للتلف(التلاشي):

تنتج عن هذه الميزة من عدم قدرة الخدمة إلى التخزين لذلك فإن الكميات التي لا تستخدم خلال العرض ستختفي للأبد وإن تمتعت بإمكانية خزن المدخلات المعتمدة في إنتاجها وتقديمها، وتزامن إنتاجه واستهلاكها¹.

2-عدم تماثل الخدمة:

تتغير الخدمة حسب أوقات وظروف تحققها وذلك راجع لكون الخدمة تعتمد على من يقدمها وكيف يقدمها والظروف التي تقدم فيه وبالتالي يصعب ممانلة الخدمات بالنظر أولاً أن للمستهلك تأثير علي نوعية الخدمة وثانياً لي مقدم الخدمة تأثير أيضاً على نوعية الخدمة المقدمة².

¹ ميسون علي حسين الليلة، الحكومات المحلية ودورها في تنفيذ السياسات العامة وتقديم الخدمات، مجلة جامعة بابل، العدد 04، 2016، ص 10.

² ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001،ص450.

3-التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها:

تعتبر هذه الميزة من مميزات الخدمة العمومية كعملية وليس كمنتج وتعني التفاعل العالي والمباشر بين مقدم الخدمة والمستفيد منها ومدى قوة وتأثير الاتصال بين الطرفين على أداء الخدمة إشباعها للحاجة المطلوبة¹.

المطلب الثاني: تصنيف الخدمة العمومية.

هناك جهات نظر متعددة لتصنيف الخدمات العامة وفيما يلي نظرة على مختلف تصنيفاتها :

1-تصنيف الخدمات وفقا للسلطة التي تقدم الخدمة :

ضمن هذا المعيار يمكن تقسيم الخدمات على خدمات عامة مركزية وخدمات عامة محلية.

1-1الخدمات العامة المركزية:

وهي الخدمات التي تقدمها الهيئات والمؤسسات التابعة للدولة والتي يتم تحديدها مركزيا ومن مزايا هذا النظام انه يستند إلى مبدأ العدالة في توفير الخدمات للمواطنين إلا أنه يعاب عليه ما يأتي:

- أنه يقوم في مجمله على تجاهل رغبات الأفراد المتفاوتة من إقليم لآخر ومن منطقة لأخرى إذ أنه يقوم على فرية مقياس واحد يناسب جميع الأذواق؛

- تختفي في الأنموذج المركزي فكرة المنافسة بين مقدمي الخدمة على أساس أنه ليس أمام المستهلك سوى الحصول على الخدمة من مقدم واحد؛

- على الرغم من أن الأنموذج المركزي يستند إلى مبدأ العدالة في توفير الخدمة إلا أن الواقع العلمي أثبت أن كثير من الخدمات العامة وتوفيرها يرتبط بعلاقات القوى وجماعات المصالح من دون تحقيق هدف العدالة المنشود.

¹ ميسون علي حسين اللبلة، مرجع سابق، ص10.

1-2 خدمات عمومية محلية (لا مركزية):

هي خدمات تندمج في نطاق المجتمعات المحلية وهي مستقلة عن القرارات العامة للسلطة المركزية لكنها تحت رقابتها وسيطرتها.

ويحسب لهذا النظام أنه؛

- يسمح للسلطات المحلية القيام بتوفير الخدمات العامة بما يتوافق مع اختيارات الفرد؛

- تقديم الخدمات من خلال النموذج اللامركزية الذي يسمح بإدخال حرية الاختيار والمنافسة بين ما يتم تقديمه من سلع أو خدمات؛

وفي المقابل فإن النظام اللامركزي بهمل قضية أساسية وهي أن بعض الخدمات العامة لا يمكن أن تقدم من خلال السلطات المحلية (كالدفاع والأمن مثلا) كما أن زيادة قدرة المؤسسات المحلية أو الأفراد على مستوى المحلي قد يؤدي أحيانا إلي سوء استخدام تلك السلطة.

2- تصنيف الخدمات تبعا لطبيعة الجهة التي تقدم الخدمة:

يتم وفق هذا المعيار تصنيف الخدمات العامة إلى:

1-2 خدمات إدارية:

تتمثل في وزارات الدولة التقليدية التي تقوم على إدارة وتقديم مجموعة من الخدمات العامة ذات الطابع الجماعي مثل وزارة الداخلية، وزارة العدل.

2-2 خدمات اقتصادية:

وهي الخدمات التي تدعم الأنشطة المنتجة مباشرة ولها دور مهم في تعزيز رأس المال العام وتحقيق النمو الاقتصادي للبلد وتشمل الطرق والمطارات والنقل البحري وشبكات الصرف الصحي وشبكات الغاز والكهرباء.

3-2 الخدمات الاجتماعية:

والتي توصف بأنها مجموعة من البرامج التي تقابل الاحتياجات الاجتماعية، وتهدف إلى تأمين مستوى مناسب من الحياة لكافة أفراد وجماعات المجتمع وتحقيق التوازن والاستقرار الاجتماعي مثل الصحة والتعليم، الإسكان، ويضيف بعض الكتاب صنفاً وهو الخدمات الترفيهية والتي توف لمستخدميها سواء علي المستوى الفردي أو الجماعي وتشمل خدمات المعلومات كالمكتبات والترفيه مثل المراكز الرياضية والفنون ومرافق المجتمع الأخرى .

3-3- تصنيف الخدمات العمومية وفقاً لقابليتها علي التجزئة:

وفق هذا المعيار تقسم الخدمات العامة إلى قسمين:

3-1 خدمات عمومية غير قابلة للتجزئة:

في هذه الحالة تكون الخدمات العامة غير قابلة للتقسيم إلي وحدات صغيرة توزع على، الأفراد بحسب رغباتهم، بل يجب أن تقدم للجميع ولا يستطيع أحد الأفراد رفض هذه الخدمة، مثل ذلك خدمات الأمن والدفاع والقضاء وبعض المشاريع العامة، هذه الخدمات يجب أن تقدم للجميع ولا يصلح نظام الثمن لتحديد أسعارها لكل فرد، لذلك تتبع الدولة نظام فرض الضرائب لتغطية النفقات اللازمة لتقديم هذه الخدمات.

3-2 خدمات عامة قابلة للتجزئة:

وهي الخدمات التي يمكن قبولها ورفضها من قبل المواطن، وبالتالي يمكن قياس مدى انتفاع الشخص منها، ومن ثم تحديد ثمن هذا الانتفاع، هذا الثمن يسمى الرسم وعادة تستخدمه الدولة بالأساس لتغطية نفقات الخدمات غير قابلة للتجزئة، مثل خدمات تصديق الوثائق والعقود والرسوم التقاضي في المحاكم ورسوم الأموال العقارية والسيارات¹.

¹. قسمية سامي، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة المؤسسة الاسيشفائية حكيم سعدان ، بسكرة، 2020، ص34، 33.

المطلب الثالث: نظم الخدمة العمومية.

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة إلى نظامين كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة وهما نظام الخدمة العامة المفتوحة ونظام الخدمة العامة المقفلة.

نظام الخدمة العامة المفتوحة:

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها، وينتفع لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة (اقتصادية، زراعية، تجارية) حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وما هو جدير بالذكر هو أن متطلبات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة تهدف للحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات.

2- نظام الخدمة العامة المقفلة:

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات، ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما :

قانون الموظفين: هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية، تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى.

حياة وظيفية متميزة: إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل استنادا إلى العديد من الاعتبارات تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة¹.

¹ . عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، مرجع سبق ذكره، ص 166.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل يظهر لنا التطور الذي عرفته الإدارة الالكترونية ومدى أهميتها بالنسبة للمؤسسات في هذه الفترات الأخيرة، مما أدى بالمجتمعات الالتحاق بالركب تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف ومواكبة عصر السرعة والمعلومات، والتنفس في تقديم السلع والخدمات، خاصة عندما بدأت الإدارة الالكترونية تهتم بقطاع الخدمات العمومية وفقاً لمعايير الدقة، السهولة، الكفاءة وذلك من أجل خلق بيئة وثقافة إدارية إلكترونية حديثة تهدف إلى تحسين مستمر في الخدمة العامة وتخفيض من تكاليف وبيع الوقت من أجل مواصلة سيرورة العمل وفق التكنولوجيا الحديثة بما يوافق مع الخدمات العامة للمواطنين.

الفصل الثالث:

دراسة حالة بريد الجزائر "الوادي"

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة البريد والمواصلات الجزائري.

المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر.

يحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة، وذلك في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي، وشهدت إصلاحات عدة، ما نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، وذلك يسمح ببناء دولة حديثة متطورة، وتقديم خدمات للمجتمع وتعرف بـ بريد الجزائر.

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات، وبذلك شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات وأعطت الدولة لهذه المؤسسة حرية التصرف الكامل للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30/12/1975، الذي يجعل قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة عمومية ذات طابع صناعي تجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفقا للمادة 01 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون، كما تتمتع أيضا بميزانية ملحقة و يخضع تنظيمها لقواعد المحاسبة العمومية.

ونتيجة التطورات التكنولوجية، دفع قطاع البريد والمواصلات أن يساير التحولات فبصدور قانون رقم 2000 ب 03 المؤرخ في 05 سبتمبر 2000، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي يهدف إلى :

-تقديم خدمات البريد والمواصلات بالمواصفات النوعية وفي ظروف موضوعية وذلك لضمان المصلحة العامة؛

-تحديد كيفية النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛

-تحويل نشاطات استغلال البريد والمواصلات إلى مؤسسة ذات طابع صناعي تجاري؛

-تنظيم محتويات هذا القانون، وقد صدرت مراسيم تنفيذية لتحديد مجال النشاط لكل متعامل، أو مراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء تنظيم نشاطات هؤلاء المتعاملين، أما المراسيم التنفيذية المنظمة للنشاطات المتعاملين فمنها ما يلي :

-المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : ويتمحور حول منع ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى "اتصالات الجزائر" كشركة مساهمة من أجل إقامة شبكات عمومية المواصلات.

-المرسوم التنفيذي رقم 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001: ويتمحور حول نظام الاستغلال المقدم على كل خدمة من خدمات البريد، فموجب هذا المرسوم، أخضعت خدمات البريد الحوالات البريدية، والصكوك البريدية، إصدار الطابع وكل علامات التخليص

أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط، أما المراسيم المتعلقة بالإنشاء فنذكر منها:

-المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 المتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر التي تقع في باب الزوار.

المطلب الثاني: البنية الهيكلية لبريد الجزائر"الوادي".

يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح له بالانتشار عبر القطر الجزائري، إذ بنيت المؤسسة على ثلاث مستويات:

-المديرية العامة والهياكل المركزية تسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي؛

-المديرية الإقليمية تسهر على تسيير المؤسسة على المستوى الجهوي؛

-الوحدات الجهوية تضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

-المديريات الإقليمية؛

-الوحدات الولائية؛

-المكاتب البريدية؛

-المراكز المتخصصة.

1-المديرية العامة:

مقر المديرية العامة في عاصمة البلاد وتضم بداخلها مختلف مديريات الاستغلال

والدراسات كما إنها تشرف على المديريات الإقليمية الثمانية التابعة لها.

2-مديريات الاستغلال:

تضم مديريات الاستغلال كل من مديرية الوسائل المادية، مديرية التجارة، مديرية الإعلام الآلي، مديرية البريد المالي، مديرية الموارد البشرية، مديرية المالية والمحاسبة، مديرية البريد.

3-مديريات الدراسات:

تضم مديريات الاتصال كل من مديرية المراقبة والتخطيط والنوعية الى جانب كل من مديرية الأعمال القضائية والاتصالات.

4-المديريات الإقليمية:

تضم مؤسسة بريد الجزائر ثمانية مديريات إقليمية موزعة عبر التراب الوطني هذه المديريات الاقليمية هي:

-المديرية الإقليمية للجزائر العاصمة؛

-المديرية الإقليمية قسنطينة؛

-المديرية الإقليمية سطيف؛

-المديرية الإقليمية عنابة ؛

-المديرية الإقليمية ورقلة؛

-المديرية الإقليمية وهران؛

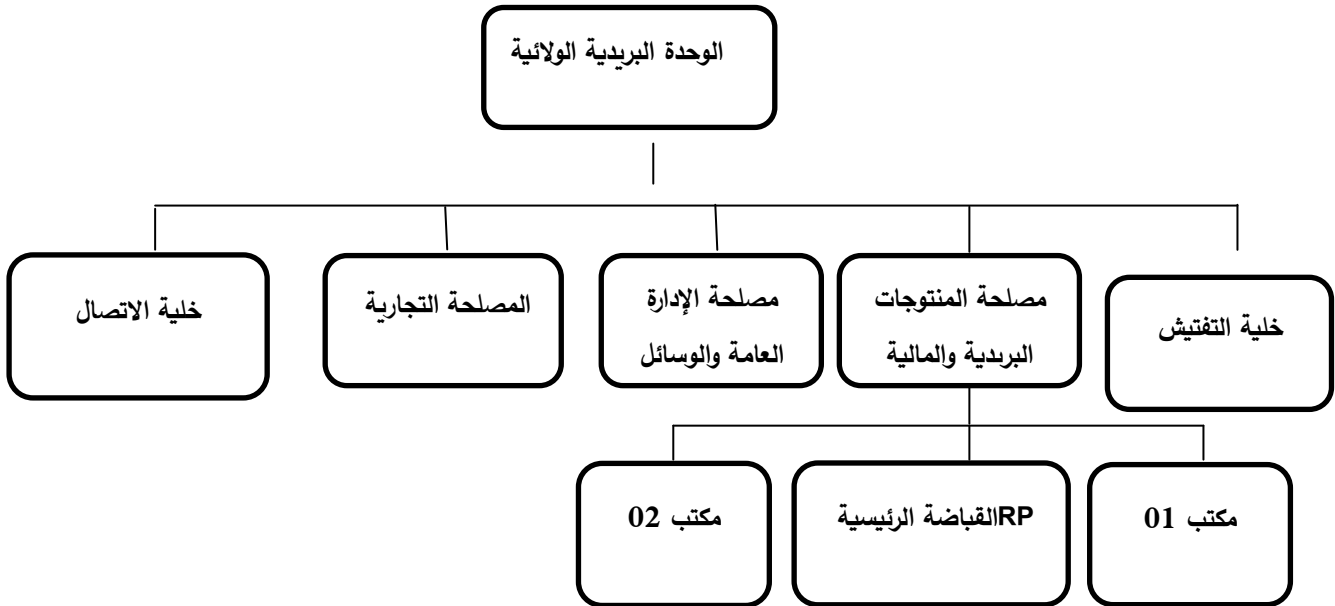
-المديرية الإقليمية بشار؛

-المديرية الاقليمية الشلف.

-5-الوحدات الولائية:

توجد ثمانية وأربعون وحدة ولائية، مقر كل وحدة بعاصمة كل ولاية، ويوجد بكل وحدة ولائية خليتي تفتيش واتصال، كما أنها تضم كل من مصلحة المنتوجات البريدية والمالية، مصلحة الإدارة العامة والوسائل، ومصلحة التجارة وتشرف الوحدة الولائية على مكتب رئيسي يسمى القباضة الرئيسية RP هذا المكتب الرئيسي هو الذي يشرف على عمل كل المكاتب المنتشرة عبر دوائر وبلديات الولاية، ويختلف عددها باختلاف عدد السكان من ولاية لأخرى، وتتموضع هذه المكونات في الوحدة الولائية وفقا للشكل رقم(03).

شكل رقم(03) : وحدة ولائية ذات مكتب



المصدر: مديرية الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر - الوادي

6- المكاتب البريدية:

مكاتب البريد مكلفة بإنجاز كل العمليات وتنفيذ الموازنة الملحقة للبريد. وكما سبق الإشارة فإن المكتب الرئيسي الموجود بعاصمة الولاية هو الذي يشرف على بقية المكاتب الأخرى، ويطلق على المكتب الرئيسي اسم القباضة الرئيسية La Recette Principale ويرمز له اختصاراً بـ RP :

المطلب الثالث: خدمات مؤسسة بريد الجزائر-الوادي.

تقدم مؤسسة بريد الجزائر نوعين من الخدمات هما الخدمات البريدية والخدمات المالية.

1- الخدمات البريدية لمؤسسة بريد الجزائر.

1-1 خدمة بريد الجزائر الرسائل: وتشمل هذه الخدمة الرسائل العادية، الرسائل المسجلة، المطبوعات البريدية، والبطاقات البريدية.

1-2 خدمة الطرود البريدية: تتميز هذه الخدمة بما يلي:

- خدمة بريدية ذات أجور تنافسية.
- يمكن عبرها إرسال أو استقبال الطرود البريدية الخاصة بالزبائن محلياً ودولياً؛
- إمكانية متابعة أثر البعائث المرسله عبر هذه الخدمة، والاستعلام عنها في وقت لا يتعدى دقائق معدودة؛
- تقبل هذه الخدمة إرسال بعائث ذات أوزان وأحجام كبير؛
- الدقة في مواعيد الترحيل وسرعة المعالجة والتوزيع؛
- يتم تسليم المودع أو المرسل منه سند عند إيداع البعثة؛
- يتكفل البريد بمعالجة الجمركية للطرود البريدية نيابة عن أصحابها بحيث يتم استقبال بعائث الطرود البريدية الواردة من الخارج التي تحتوي على مواد تخضع للعرض الجمركي ويقوم المختصين من البريد ومصلحة الجمارك بالمعاينة وتحديد الرسوم الجمركية إن كانت ضمن الشرائح الخاضعة لدفع

الرسوم الجمركية وتدوين البيانات في النماذج المعدة لهذا الغرض واستئناف توزيعها مباشرة إلى المرسل إليهم؛

- توزع الطرود إلى عناوين المرسل إليهم أو إلى أقرب مكتب بريد يحدده المرسل منه في عنوان المرسل إليه؛

- تعامل الطرود التجارية بالحد الأدنى للتعريفات الجمركية وبحسب الفواتير التي يفترض إرفاقها مع كل طرد؛

-حدود الأوزان-حد الوزن الأقصى ب31.500 كيلو غرام.

3-1 خدمة البريد العاجل Ems : خدمة البريد العاجل خدمة حديثة تمتاز بالسرعة والانتظام والضمان، ويتم متابعة بعائنها عبر الشبكات الإلكترونية العالمية ومنها الإنترنت، ويمكن من خلالها هذه الخدمة إرسال الوثائق الهامة وأشرطة الكمبيوتر والشيكات والرسومات الهندسية والخرائط والعينات والبضائع والهدايا وغيرها من المستلزمات.

الأوزان: الحدود القصوى للوزن 30 كيلو غرام للبعيثة الواحدة وعدد البعائث غير محدد.

الأبعاد: لا يزيد مجموع أطوال البعثة عن 300سم بحيث لا يزيد أطوال بعد عن 150سم.

نطاق الخدمة الدولية: قائمة الدول المشتركة في خدمة البريد السريع.

نطاق الخدمة المحلية: كل مكاتب البريد المنتشرة عبر ولايات القطر الجزائري.

4-1 خدمة الاستعلامات عن البعائث والطرود وتتبع أثر البعائث:

يتم الاستعلام عن بعائث البريد العاجل والطرود البريدية من خلال زيارة الموقع الخاص بالهيئة العامة للبريد .dz .poste . // www : http /في التحديد الخاص بتتبع أثر البعائث وتدوين البيانات الخاصة بالبعيثة وبالأخص رقم البعثة كاملا المحدد في سند إيصال الإيداع أو بمراجعة إحدى المكاتب البريدية أو مكتب الإيداع .

الشروط الخاصة بالاستعلامات:

- تقبل الاستعلامات في خلال ستة أشهر اعتبار امن اليوم التالي ليوم إيداع الطرد وخلال هذه الفترة تقبل الاستعلامات بمجرد الإبلاغ عن المشكل من قبل الرسل أو المرسل إليه، غير أنه عندما يتعلق الاستعلام بطرد غير موزع ولم تنقضى بعد مهلة التوجيه المقرر فإنه يحدد إعلام الراسل بهذه المهلة،
- تكون معالجة الاستعلامات مجانية، غير أنه إذا أرسلت الاستعلامات بوسائل الاتصالات البعيدة أو بالبريد العاجل الدولي، بناء على طلب الزبون، فإنه يترتب على ذلك تحصيل أجرة تعادل قيمتها سعر الخدمة المطلوبة؛

- تعبئة البيانات على نموذج الاستعلام المخصص لهذا الغرض.

5-1 خدمة البريد الدعائي:

هي خدمة بريدية حديثة تمكن القطاعات التجارية والصناعية والخدمية من الترويج والتسويق لمنتجاتهم وخدماتهم من خلال توزيع النشرات الدعائية والتعريفية والعينات إلى العناوين البريدية سواء لكافة العناوين أو لشريحة معينة يحددها المعلن .

مزايا خدمة البريد الدعائي :

- ثبت عالميا أنها أداة تسويقية ناجحة ومؤثرة؛
- توفر للمعلن عناوين بريدية ورقية أو الكترونية عبر موقع البريد في شبكة الإنترنت؛
- تصنف العناوين البريدية على عدد من الشرائح لتساعد المعلن في اختيار الشريحة المستهدفة؛
- توفير إمكانية التغليف وكتابة العناوين عليها؛
- تستخدم لتوزيع الاستبيانات المختلفة وجمعها وإعادتها للجهة المعلنه.

6-1 خدمة الصناديق البريدية: تتمثل هذه الخدمة في قيام البريد بتمكين المنتفع سواء شخص اعتباري

أو معنوي من الاشتراك في صندوق بريد خصوصي في أي مكتب بريد يرغبه الزبون.

مزايا الخدمة:

*الاشتراك في خدمة الصناديق البريدية يعتبر من مكملات تحديد الهوية الشخصية؛

*يُحفظ المراسلات الشخصية للمشارك ويمكنه من طلب توجيه فواتير الخدمات المختلفة إليه مثل فواتير الهاتف الثابت والنقل وغيرها؛

*إمكانية استلام البريد في وقت عمل المكاتب البريدية؛

*رسوم الاشتراك السنوية رمزية إذ تقدر بـ400 دج سنويا؛

*إمكانية استلام النشرات الدعائية التي تهتم المشتركين؛

*إمكانية نشر العنوان البريدي في دليل المشتركين.

7-1 خدمة بيع الطوابع البريدية: تقوم مؤسسة بريد الجزائر ببيع الطوابع البريدية سواء عن طريق مكاتبها المنتشرة عبر التراب الوطني أو عبر وكلائها المعتمدين.

8-1 خدمة توزيع فواتير الهاتف الثابت: تقوم مؤسسة بريد الجزائر في إطار الاتفاقية التي تجمعها بمؤسسة اتصالات الجزائر بتوزيع فواتير الهاتف السلكي ولاسلكي عن طريق خدمة البريد السريع Ems المشار إليها أنفا.

9-1 خدمة بيع بطاقات التعبئة للاتصالات (شركة موبليس): في إطار اتفاقية بين مؤسسة بريد الجزائر وشركة موبليس يتم بيع بطاقات التعبئة لموبليس عبر مختلف مكاتب المؤسسة وكذلك عبر مختلف أشكال وكلائها المعتمدين.

10-1 دخول مجال البريد الإلكتروني: حيث تعتزم المؤسسة توفير ما يزيد عن نصف مليون علبة بريد إلكترونية.

11-1 إدخال خدمة البريد الهجين: تتمثل هذه الخدمة الموجهة أساسا إلى أصحاب المؤسسات الكبرى، في رسائل ترسل عبر البريد الإلكتروني يتم طبعتها ووضعها في ظروف بريدية إيصالها بالطريقة العادية إلى المرسل إليهم.

والبريد الهجين le courrier hybride يعتبر إبداع حقيق في طريقة تقديم الخدمات البريدية، سواء تعلق الأمر بالرسائل أو المنشورات المطبوعة في أقرب نقطة محل إقامة الزبون، ومنذ 2005، عرف هذا النوع من البريد نسبة قبول سنوي تصل إلى 14% لدى المتعاملين البريديين وهو إن دل على

شيء فإنما يدل على مدى أهمية هذه الخدمة ومدى اهتمام البريد بها وهدفه في ذلك الحفاظ على حصص من سوق بريد الرسائل، وتعويض بعض الخسائر الناجمة عن تقلص حجم البريد الكلاسيكي، وفي الوقت الحالي نجد أن 22% من البلدان تقترح على الزبائن خدمة البريد الهجين وهذا على المستوى المحلي مقابل 13% على المستوى العالمي، فالبريد الهجين العالمي يبقى ضئيلا على الرغم من كل شيء فهو لا يتعدى 1% فقط حسب السيدة ديوراسبرينغ، رئيسه مصلحة البريد الهجين الدولي في البريد الأسترالي.

المبحث الثاني: صدق وثبات الاستبيان.

1 - اختبار ثبات وصدق الاستبيانين طريقة ألفا كرونباخ:

يعرف معامل الثبات بأنه استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، وقد استخدمنا معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبيان حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات، حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذ كان هناك ثبات تام تكون قيمته تساوي واحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات للواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا، أما معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات، والجدول التالي يبين معاملات الثبات والصدق لمختلف محاور الدراسة:

1 - 1 صدق وثبات الاستبيان الخاص بالموظفين:

الجدول رقم(2): توزيع معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لاستبيان الموظفين

معايير الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور الاستبيان
0.949	0.901	11	المحور الثاني
0.934	0.872	13	المحور الثالث
0.880	0.774	13	المحور الرابع
0.852	0.726	12	المحور الخامس

0.903	0.815	49	مجموع المحاور
-------	-------	----	---------------

من خلال الجدول رقم (2): نجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للاستبيان، أي درجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الثاني تساوي 0.901، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الثاني، ودرجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الثالث تساوي 0.872، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الثالث، ودرجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الرابع تساوي 0.774، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الرابع، ودرجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الخامس تساوي 0.726، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الخامس، وما يؤكد ذلك درجة التناسق الداخلي لكل بنود الاستبيان والتي تساوي 0.815، وهي علاقة موجبة بين البنود الاستبيان وبذلك يمكن القول بأن الاستبيان ثابت، وبحساب الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ نجد معامل الصدق وهو محصور بين 0.852 و 0.949، وهو يدل على وجود علاقة قوية بين محاور الاستبيان والدرجة الكلية ومنه يمكن القول بأن الاستبيان صادق.

1-2- صدق وثبات الاستبيان الخاص بالمواطنين:

الجدول رقم (3): توزيع معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لاستبيان المواطنين

معايير الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور الاستبيان
0.931	0.866	14	المحور الثاني
0.867	0.752	7	المحور الثالث
0.945	0.893	21	مجموع المحاور

من خلال الجدول رقم (3): نجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للاستبيان، أي درجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الثاني تساوي 0.866، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الثاني، ودرجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الثالث تساوي 0.752، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الثالث، وما يؤكد ذلك درجة التناسق الداخلي لكل بنود الاستبيان والتي تساوي 0.893، وهي علاقة موجبة بين البنود الاستبيان وبذلك يمكن القول بأن الاستبيان ثابت، وبحساب الجذر التربيعي لمعامل

ألفا كرونباخ نجد معامل الصدق وهو محصور بين 0.867 و 0.945، وهو يدل على وجود علاقة قوية بين محاور الاستبيان والدرجة الكلية ومنه يمكن القول بأن الاستبيان صادق.

2- عرض وتحليل النتائج المحور الأول:

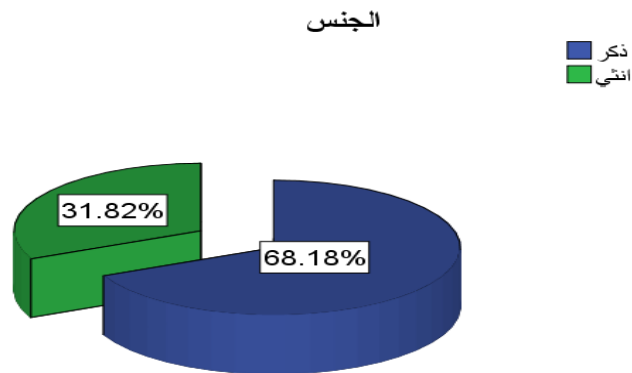
1-2 عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية الخاصة بالموظفين:

أ- الجنس :

جدول رقم (4) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثي) :

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	15	68.2%
أنثي	7	31.8%
المجموع	22	100 %

التمثيل البياني رقم (4) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر ، أنثي) :



من خلال قراءتنا للجدول رقم (4) و التمثيل البياني رقم (4): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بين الجنسين ، حيث نجد عدد الذكور 15 بنسبة 68.18% ، وعدد الإناث 7 بنسبة 31.82%.

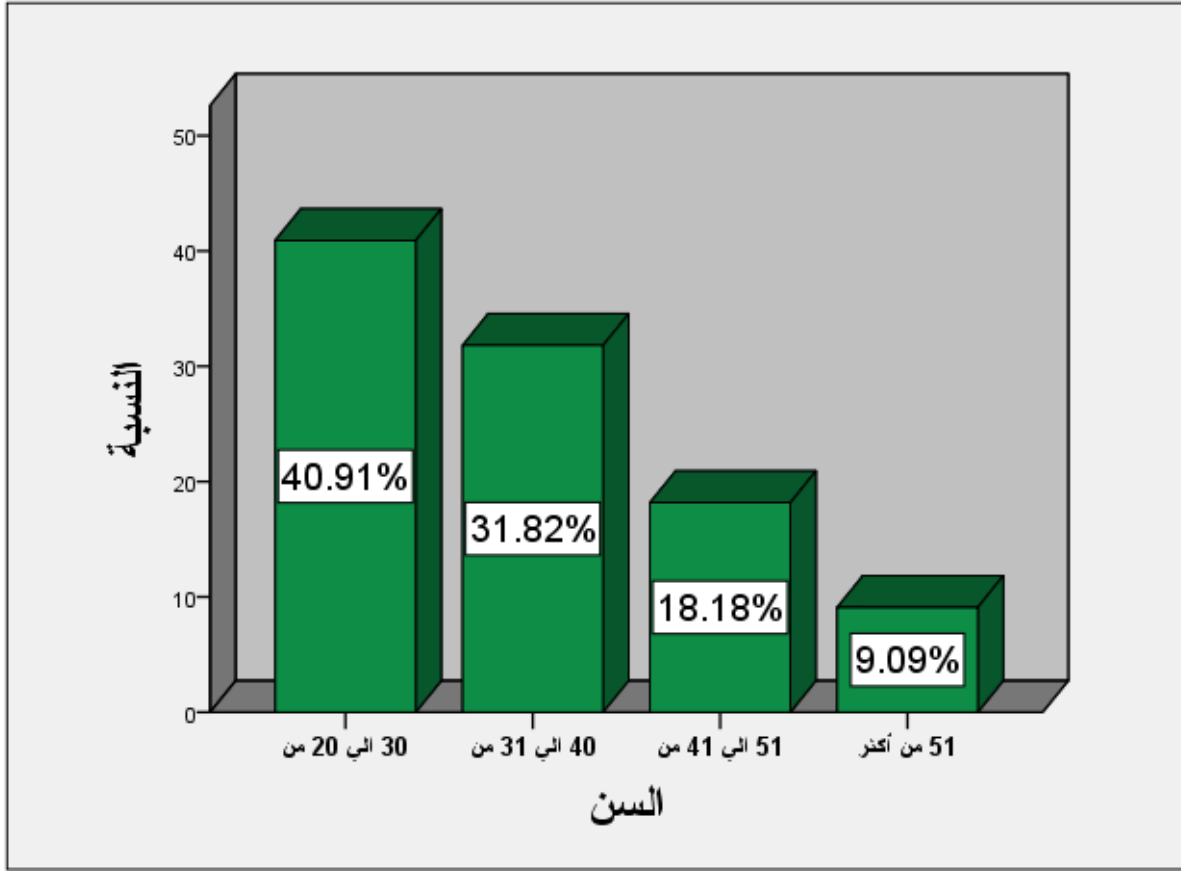
ب: السن:

جدول رقم (5) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب السن :

السن	العدد	النسبة المئوية %
من 20 إلى 30	9	40.91%
من 31 إلى 40	7	31.82%
من 41 إلى 51	4	18.18%
أكثر من 51	2	9.09%
المجموع	22	100%

التمثيل البياني رقم (5) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمر :

السن



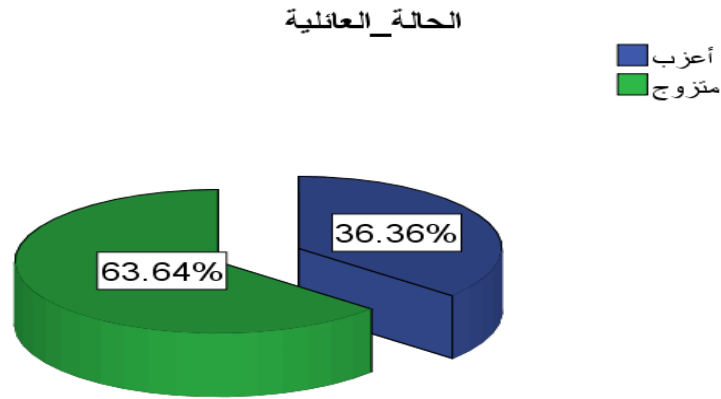
من خلال قراءتنا للجدول رقم (5) و التمثيل البياني رقم (5): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في الأعمار، حيث نجد عدد الموظفين الذين أعمارهم من 20 إلى 30 سنة 9 موظفين بنسبة 40.91%، وعدد الموظفين الذين أعمارهم أقل من 31 إلى 40 سنة 7 موظفين بنسبة 31.82%، وعدد الموظفين الذين أعمارهم من 41 إلى 51 سنة 4 موظفين بنسبة 18.18%، و عدد الموظفين الذين أعمارهم أكثر من 51 سنة 2 موظفين بنسبة 9.09%.

ج- الحالة العائلية:

جدول رقم (6) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية:

الحالة العائلية	العدد	النسبة المئوية %
متزوج	14	63.64%
اعزب	8	36.36%
المجموع	22	100%

التمثيل البياني رقم (6) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية:



من خلال قراءتنا للجدول رقم (6) و التمثيل البياني رقم (6): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في الحالة العائلية، حيث نجد عدد المتزوجين هم 14 طالب بنسبة 63.64%، و عدد العزاب هم 8 بنسبة 36.36%.

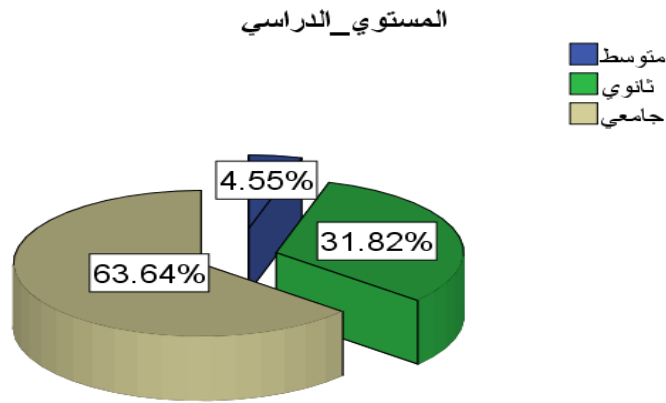
د-المستوى الدراسي:

جدول رقم (7) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المستوى الدراسي:

المستوى الدراسي	العدد	النسبة المئوية %
-----------------	-------	------------------

متوسط	1	4.55%
ثانوي	7	31.82%
جامعي	14	63.64%
المجموع	22	100%

التمثيل البياني رقم (7) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المستوى الدراسي :



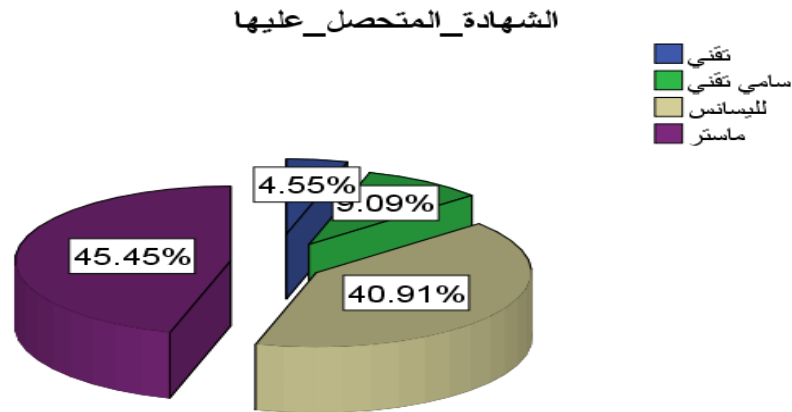
من خلال قراءتنا للجدول رقم (7) و التمثيل البياني رقم (7): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في المستوى الدراسي، حيث نجد عدد الذين مستواهم جامعي 14 بنسبة 63.64%، وعدد الذين مستواهم ثانوي 7 بنسبة 31.82%، وعدد الذين مستواهم متوسط 1 بنسبة 4.55%.

هـ - شهادة المتحصل عليها:

جدول رقم (8) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الشهادة المتحصل عليها:

النسبة المئوية %	العدد	الشهادة المحصل عليها
4.5%	1	تقني
9.1%	2	تقني سامي
40.9%	9	لليسانس
45.5%	10	ماستر
100%	22	المجموع

التمثيل البياني رقم (8) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الشهادة المتحصل عليها:



من خلال قراءتنا للجدول رقم (8) و التمثيل البياني رقم (8) : نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في الشهادة المتحصل عليها ، حيث نجد عدد الذين لديهم شهادة ماستر 10 بنسبة

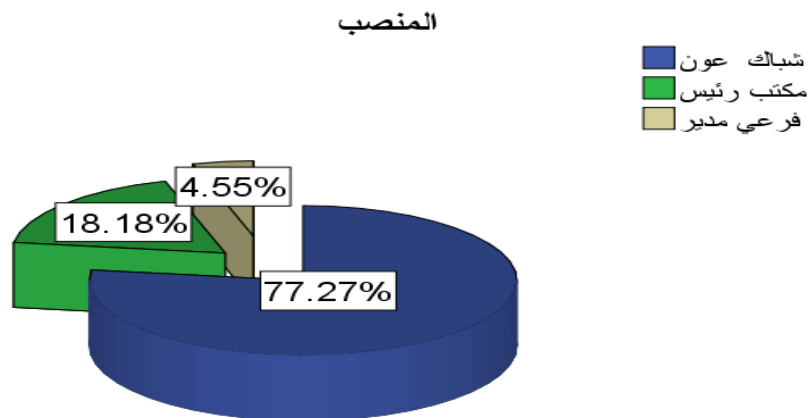
45.45%، و عدد الذين لديهم ليسانس 9 بنسبة 40.91%، وعدد الذين لديهم شهادة تقني سامي 2 بنسبة 9.09%، وعدد الذين لديهم شهادة تقني 1 بنسبة 4.5%.

و- المنصب:

جدول رقم (9) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المنصب:

النسبة المئوية %	العدد	المستوى الدراسي
77.3	17	عون شباك
18.18%	4	رئيس مكتب
4.55%	1	مدير فرعي
100%	22	مجموع

التمثيل البياني رقم (9) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المنصب:



من خلال قراءتنا للجدول رقم (9) و التمثيل البياني رقم (9): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في المنصب، حيث نجد عدد الذين هم عون شباك 17 بنسبة 77.27%، وعدد الذين هم مدير فرعي 1 بنسبة 4.55%.

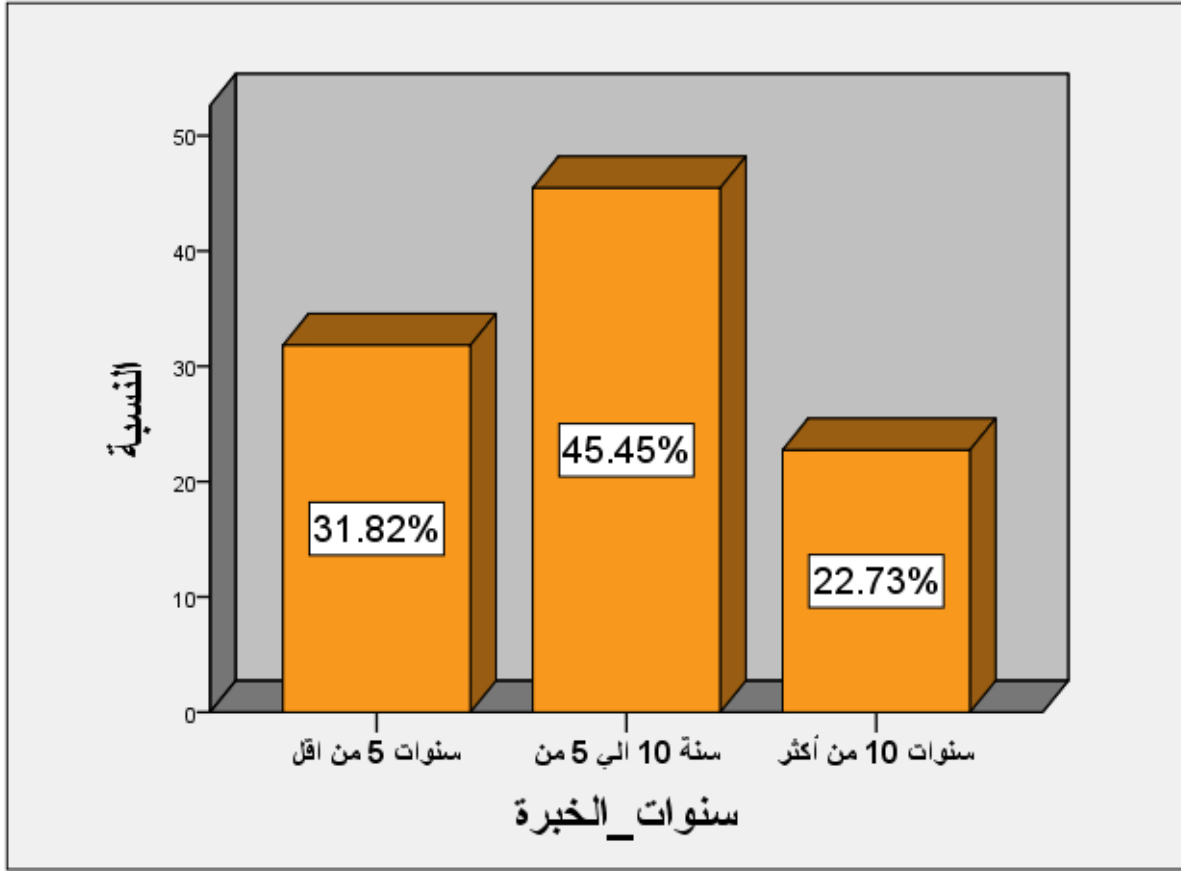
م-سنوات الخبرة:

جدول رقم (10) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب سنوات الخبرة:

النسبة المئوية %	العدد	المستوى الدراسي
31.82%	7	اقل من 5 سنوات
45.45%	10	من 5 الي 10 سنة
22.73%	5	أكثر من 10 سنوات
100%	22	مجموع

التمثيل البياني رقم (10) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب سنوات الخبرة:

سنوات_الخبرة



من خلال قراءتنا للجدول رقم (10) و التمثيل البياني رقم (10): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في سنوات الخبرة، حيث نجد عدد الذين لديهم من 5 إلى 10 سنوات خبرة 10 بنسبة 45.45%، وعدد الذين عدد لديهم اقل من 5 سنوات خبرة 7 بنسبة 31.82%، وعدد الذين لديهم اكثر من 10 سنوات خبرة هم 5 بنسبة 22.73%.

2- 2 عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية الخاصة بالمواطنين:

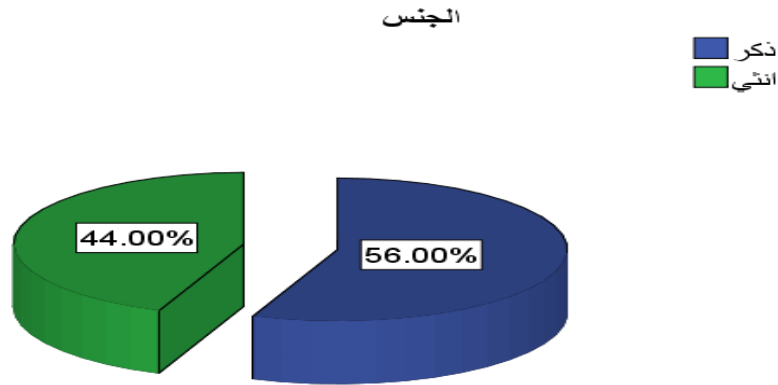
أ- الجنس :

جدول رقم (11) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر ، أنثي) :

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
-------	-------	------------------

56%	14	ذكر
44%	11	أنثى
100%	25	المجموع

التمثيل البياني رقم (11) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر ، أنثي) :



من خلال قراءتنا للجدول رقم (11) و التمثيل البياني رقم (11): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بين الجنسين ، حيث نجد عدد الذكور 14 بنسبة 65% ، وعدد الإناث 11 بنسبة 44%.

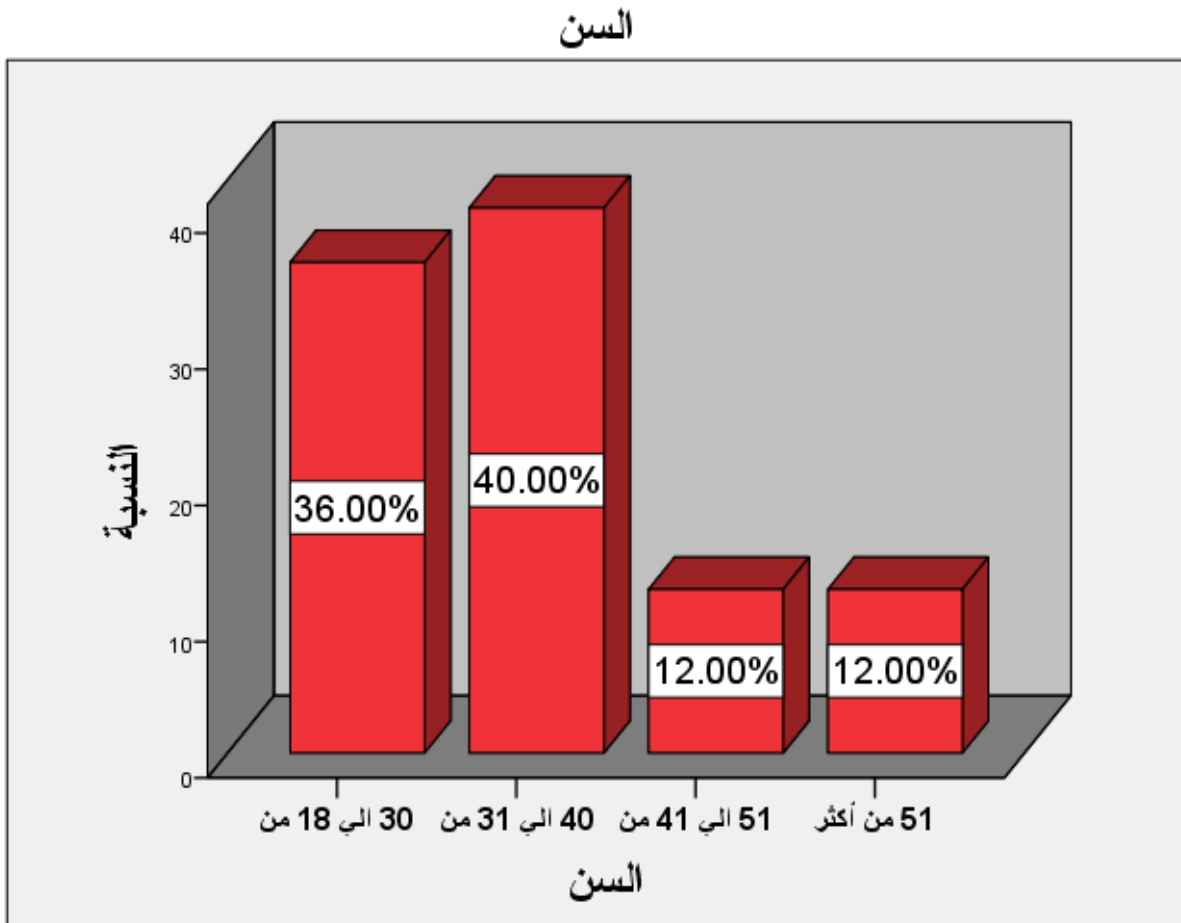
ب-السن:

جدول رقم (12) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب السن :

السن	العدد	النسبة المئوية %
------	-------	------------------

من 18 إلى 30	9	%36
من 31 إلى 40	10	%40
من 41 إلى 51	3	%12
أكثر من 51	3	%12
المجموع	25	%100

التمثيل البياني رقم (12) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمر :



من خلال قراءتنا للجدول رقم (12) و التمثيل البياني رقم (12): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في السن، حيث نجد عدد المواطنين الذين أعمارهم من 18 إلى 30 سنة 9 بنسبة 36% ، وعدد المواطنين الذين أعمارهم من 31 إلى 40 سنة 10 بنسبة 40% ، وعدد المواطنين الذين أعمارهم من 41 إلى 51 سنة 3 بنسبة 12%، و عدد الذين أعمارهم أكثر من 51 سنة 3 بنسبة 12%.

ج -الحالة العائلية:

جدول رقم (13) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية:

الحالة العائلية	العدد	النسبة المئوية %
متزوج	15	60%
أعزب	10	40%
المجموع	25	100%

التمثيل البياني رقم (13)

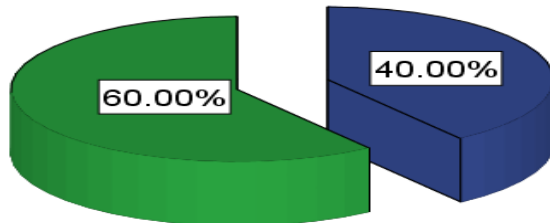
رقم

البياني

التمثيل

الحالة_العائلية

أعزب
متزوج



يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية:

من خلال قراءتنا للجدول رقم (13) و التمثيل البياني رقم (13): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في الحالة العائلية، حيث نجد عدد المتزوجين هم 15 مواطن بنسبة 60%، و عدد العزاب هم 10 بنسبة 40%.

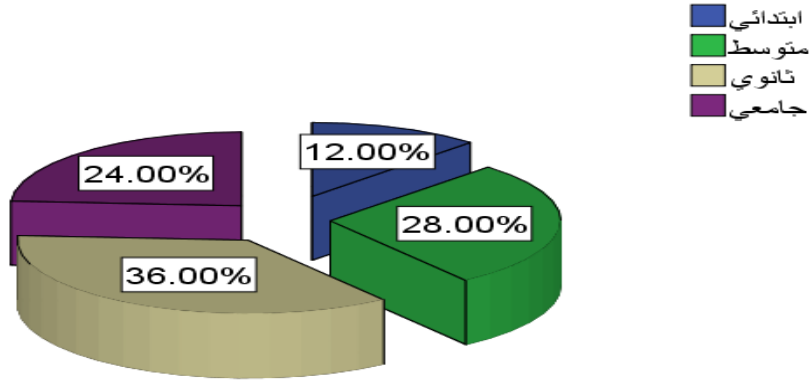
د-المستوى الدراسي:

جدول رقم (14) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المستوى الدراسي:

النسبة المئوية %	العدد	المستوى الدراسي
12%	3	ابتدائي
28%	7	متوسط
36%	9	ثانوي
24%	6	جامعي
100%	25	المجموع

التمثيل البياني رقم (14) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المستوى الدراسي :

المستوي_الدراسي



من خلال قراءتنا للجدول رقم (14) و التمثيل البياني رقم (14): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في المستوى الدراسي، حيث نجد عدد الذين مستواهم ثانوي 9 بنسبة 36%، وعدد الذين مستواهم متوسط 7 بنسبة 28%، وعدد الذين مستواهم جامعي 6 بنسبة 24%، وعدد الذين مستواهم ابتدائي هم بنسبة 12% بتكرار 3.

3 - عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة الخاصة باستبيان الموظفين:

3-1 المحكم المعتمد في الدراسة:

لتحديد المحكم المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في المقياس الثلاثي من خلال حساب المدين درجات المقياس ($3 - 1 = 2$) من ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي ($3/2 = 0.67$) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (15) يوضح المحكم المعتمد في الدراسة

الاتجاه	الوزن النسبي المقابلة	طوالخلية
---------	-----------------------	----------

نادرا	من 33.33% - 55.67%	من 1 - 1.67
أحيانا	أكبر من 55.67% - 78%	أكبر من 1.67 - 2.34
دائما	أكبر من 78% - 100%	أكبر من 2.34 - 3

3-2 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على: "يستخدم بريد الجزائر الوادي الادارة الالكترونية في مؤسسة"

تم قياس هاته الفرضية باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بند من المقياس تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): يوضح إجابات الأفراد حول استخدام بريد الوادي الادارة الالكترونية.

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نادرا		أحيانا		دائما		الفقرات
				نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
دائما	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	1
دئما	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	2
دائما	%94	0.501	2.82	%4.5	1	%9.1	2	%86.4	19	3
دائما	%91	0.631	2.73	%9.1	2	%9.1	2	%81.8	18	4
دئما	%91	0.550	2.73	%4.5	1	%18.2	4	%77.3	17	5
دائما	%81.67	0.671	2.45	%9.1	2	%36.4	7	%54.5	12	6
دائما	%83.33	0.673	2.50	%9.1	2	%31.8	7	%59.1	13	7
دئما	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	8

دائما	88%	0.658	2.64	9.1%	2	18.2%	4	72.7%	16	9
دائما	94%	0.501	2.82	4.5%	1	9.1%	2	86.4%	19	10
دائما	91%	0.631	2.73	9.1%	2	9.1%	2	81.8%	18	11
دائما	89%	0.718	2.67	متوسط المحور الثاني: الإدارة الالكترونية المستخدمة في مؤسسة بريد الوادي						

التحليل :

لقد تحصل محور: "يستخدم بريد الجزائر الوادي الادارة الالكترونية في مؤسسة" على وسط حسابي قدره 2.67 وانحراف معياري قدر بـ 0.718، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 89% وحسب ما ورد في المقياس الثلاثي يتبين أن أفراد عينة الدراسة دائما يستخدمون الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الوادي، أي أن درجة قبول إجراءات التوجيه مرتفعة، وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

1 - تحصلت العبارة 1: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن أفراد العينة يؤكدون أن مؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم الانترنت، وهذا راجع الى أن المؤسسة مواكبة للتغيرات والتطورات التكنولوجية.

2 - تحصلت العبارة 2: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن مؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم تقنية الشبكة الداخلية (الانترنت)، وهذا راجع لقوة الهيكل التنظيمي الذي يعتمد على التكنولوجيا بشكل مباشر في بيئة المؤسسة.

3 - تحصلت العبارة 3: على وسط حسابي قدره 2.82 وانحراف معياري قدره 0.501 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 94%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن مؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم بطاقات الدفع الالكترونية، وهذا راجع الى أن مؤسسة البريد الوادي تعمل على دمج المواطن ضمن العصرية والتكنولوجي .

4 - تحصلت العبارة 4: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.631 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن مؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم نظام معلومات الآلي، وهذا راجع إلى أن مؤسسة البريد الوادي مستفيدة من وسائل التكنولوجيا الحديثة وترغب في تطوير نفسها.

5- تحصلت العبارة 5: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.550 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن مؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم جهاز السحب الآلي، وهذا راجع إلى أنها تعمل وتسهر على تحقيق أجود الخدمات للمواطن.

6- تحصلت العبارة 6: على وسط حسابي قدره 2.45 وانحراف معياري قدره 0.671 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 81.67%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن مؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم جهاز عد النقود الآلي، وهذا راجع إلى رغبة المؤسسة في تسريع الخدمات للمواطن.

7- تحصلت العبارة 7: على وسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري قدره 0.673 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 83.33%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن مؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم جهاز كشف النقود المزور، وذلك راجع إلى أن المؤسسة تسعى للحفاظ على مكانتها ومواجهة المشاكل من خلال خلية محاربة التزوير.

8- تحصلت العبارة 8: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن مؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم شبكة المراقبة الأمنية، وهذا راجع إلى الحرص الشديد وتفعيل المراقبة اللازمة لسيرورة المؤسسة على أكمل وجه وبالشكل المناسب.

9- تحصلت العبارة 9: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن مؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم نظام تحويل الآلي، وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بحاجيات البيئة الداخلية لها مما يعزز فاعليتها وقدرتها على تطوير نفسها.

10- تحصلت العبارة 10: على وسط حسابي قدره 2.82 وانحراف معياري قدره 0.501 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 94%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن مؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما

تستخدم اجهزة الكترونية في ادخال ومعالجة البيانات (الحاسوب، الماسح الضوئي)، وهذا راجع إلى انفتاح البريد على التكنولوجيا المعاصرة من اجل إنجاز الأعمال والمهام والأنشطة.

11- تحصلت العبارة 11: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.631 و من خلال الوزن النسبي المقدرب 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أنمؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم شاشات العرض، وهذا راجع لسعي المؤسسة في تكوين صورة في ذهن المواطنين عنها بشكل ايجابي وعبر الاعتماد على التكنولوجيا.

من خلال الإجابات السابقة يتبين أنمؤسسة بريد الجزائر الوادي دائما تستخدم الادارة الالكترونية، وذلك من خلال الاستعانة بشبكة الانترنت في العمل داخل المؤسسة بالإضافة إلى استعمال بطاقات الدفع الالكترونية، والاعتماد كذلك على نظام المعلومات الآلي وجهاز السحب الآلي وجهاز عد النقود الآلي بالإضافة إلى استخدامها للجهاز الذي يكشف النقود المزورة، وأكثر من ذلك فمؤسسة بريد الوادي تعتمد على شبكة مراقبة الامنية ثم اعتمادها على نظام التحويل الآلي، واستخدام الحاسوب والماسح الضوئي وشاشات العرض وغيرها من الوسائل التكنولوجية التي سهلت وتسهل دائما لها عمليات انجاز المهام، وكل هاته المؤشرات التي ذكرناها دليل على اعتماد مؤسسة بريد الجزائر الوادي على الادارة التكنولوجية الامر الذي يدفعا لقول أن الفرضية القائلة: "يستخدم بريد الجزائر الوادي الادارة الالكترونية في مؤسسة:" هي فرضية محققة وبدرجة مرتفعة.

3-3 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على : "هناك دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية"

تم قياس هاته الفرضية باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بند من المقياس تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): يوضح إجابات الأفراد حول دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية

الفقرات	نعم	أحيانا	لا	المتوسط	الانحراف	الوزن	الاتجاه
---------	-----	--------	----	---------	----------	-------	---------

	النسبي	المعياري	الحسابي	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
نعم	%91	0.550	2.73	%4.5	1	%18.2	4	%77.3	17	1
نعم	%81.67	0.671	2.45	%9.1	2	%36.4	8	%54.5	12	2
نعم	%83.33	0.673	2.50	%9.1	2	%31.8	7	%59.1	13	3
نعم	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	4
نعم	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	5
نعم	%94	0.501	2.82	%4.5	1	%9.1	2	%86.4	19	6
نعم	%91	0.631	2.73	%9.1	2	%9.1	2	%81.8	18	7
نعم	%91	0.550	2.73	%4.5	1	%18.2	4	%77.3	17	8
نعم	%81.67	0.671	2.45	%9.1	2	%36.4	8	%54.5	12	9
نعم	%83.33	0.673	2.50	%9.1	2	%31.8	7	%59.1	13	10
نعم	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	11
نعم	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	12
نعم	%94	0.501	2.82	%4.5	1	%9.1	2	%86.4	19	13
نعم	%90.33	0.303	2.71	متوسط المحور الثالث: دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية						

التحليل :

لقد تحصل محور: " دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية" على وسط حسابي قدره 2.71 وانحراف معياري قدر بـ 0.303 ، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ

93.33% وحسب ما ورد في المقياس الثلاثي يتبين أن أفراد عينة الدراسة يقرون بأن هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

1 - تحصلت العبارة 1: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.550 ومن خلال الوزن النسبي المقدر 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وهذا راجع للاهتمام بالتكنولوجيا.

2 - تحصلت العبارة 2: على وسط حسابي قدره 2.45 وانحراف معياري قدره 0.671 ومن خلال الوزن النسبي المقدر 81.67%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية وذلك من خلال مواكبة الحداثة والتطور.

3 - تحصلت العبارة 3: على وسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري قدره 0.673 ومن خلال الوزن النسبي المقدر 83.33%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية من خلال تسريع وتسهيل الخدمات البريدية.

4 - تحصلت العبارة 4: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 ومن خلال الوزن النسبي المقدر 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وذلك من خلال تحقيق جودة الخدمات البريدية.

5- تحصلت العبارة 5: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 ومن خلال الوزن النسبي المقدر 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وذلك من خلال تخفيف الضغط على الموظفين.

6- تحصلت العبارة 6: على وسط حسابي قدره 2.82 وانحراف معياري قدره 0.501 ومن خلال الوزن النسبي المقدر 94%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وذلك من خلال سهولة حفظ المعلومات والرجوع اليها.

7- تحصلت العبارة 7: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.631 ومن خلال الوزن النسبي المقدر 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وذلك من خلال الامن والسرية في الخدمات.

8- تحصلت العبارة 8: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.550 ومن خلال الوزن النسبي المقدر 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وذلك من خلال كسب رضا الزبائن.

9- تحصلت العبارة 9: على وسط حسابي قدره 2.45 وانحراف معياري قدره 0.671 ومن خلال الوزن النسبي المقدر 81.67%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وذلك من خلال تطبيق سياسة الحوكمة في عصرنة القطاع.

10- تحصلت العبارة 10: على وسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري قدره 0.673 ومن خلال الوزن النسبي المقدر 83.33%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وذلك من خلال القضاء على الخدمات التقليدية.

11- تحصلت العبارة 11: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 و من خلال الوزن النسبي المقدر 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وذلك من خلال توفير الجهد.

12- تحصلت العبارة 12: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 و من خلال الوزن النسبي المقدر 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وذلك من خلال انجاز عدة خدمات في وقت واحد.

13- تحصلت العبارة 13: على وسط حسابي قدره 2.82 وانحراف معياري قدره 0.501 و من خلال الوزن النسبي المقدر 94%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية، وذلك من خلال ربط مكاتب البريد الولائية ببعضها البعض.

من خلال الإجابات السابقة يتبين أن هناك دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية وذلك من خلال، مواكبة البريد للحدثة والتطور من اجل تسهيل وتسريع الخدمات البريدية ، بالإضافة إلى تحقيق جودة الخدمات البريدية ثم تخفيف الضغط على الموظفين، ومن اجل سهولة حفظ المعلومات والرجوع اليها ومن ثم تحقيق الامن والسرية في الخدمات ، والعمل على كسب رضا الزبائن من خلال تطبيق سياسية الحوكمة في عصرنة القطاع والقضاء على الخدمات التقليدية، لتوفير الجهد وانجاز عدة خدمات في وقت واحد وربط مكاتب البريد بعضها ببعض، وكل هاته المؤشرات تجعل أن

هناك دوافع واسباب لاستخدام البريد الوادي للادارة الالكترونية، الأمر الذي يدفعنا لقول أن الفرضية القائلة: "هناك دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية:" هي فرضية محققة وبدرجة مرتفعة.

3-4 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على: "هناك عوائق وصعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية"

تم قياس هاته الفرضية باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بند من المقياس تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): يوضح إجابات الأفراد حول العوائق والصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية .

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا		أحيانا		نعم		الفقرات
				نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
نعم	%91	0.631	2.73	%9.1	2	%9.1	2	%81.8	18	1
نعم	%91	0.550	2.73	%4.5	1	%18.2	4	%77.3	17	2
نعم	%81.67	0.671	2.45	%9.1	2	%36.4	8	%54.5	12	3
نعم	%83.33	0.673	2.50	%9.1	2	%31.8	7	%59.1	13	4
نعم	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	5
نعم	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	6
نعم	%94	0.501	2.82	%4.5	1	%9.1	2	%86.4	19	7
نعم	%91	0.631	2.73	%9.1	2	%9.1	2	%81.8	18	8

نعم	91%	0.550	2.73	4.5%	1	18.2%	4	77.3%	17	9
نعم	81.67%	0.671	2.45	9.1%	2	36.4%	8	54.5%	12	10
نعم	83.33%	0.673	2.50	9.1%	2	31.8%	7	59.1%	13	11
نعم	88%	0.658	2.64	9.1%	2	18.2%	4	72.7%	16	12
نعم	88%	0.658	2.64	9.1%	2	18.2%	4	72.7%	16	13
نعم	92.67%	0.304	2.78	متوسط المحور الرابع: العوائق والصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية						

التحليل :

لقد تحصل محور: " :العوائق والصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية" على وسط حسابي قدره 2.78 وانحراف معياري قدره ب 0.304، ومن خلال الوزن النسبي المقدر ب 92.67% وحسب ما ورد في المقياس الثلاثي يتبين أن أفراد عينة الدراسة يقرون بأن هناك العوائق والصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

1 - تحصلت العبارة 1: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.631 ومن خلال الوزن النسبي المقدر ب 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية، وذلك من خلال غياب الاطار المكلف بالتكوين او السهر على سلامة تقنيات الادارة الالكترونية.

2 - تحصلت العبارة 2: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.550 ومن خلال الوزن النسبي المقدر ب 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية، وذلك من خلال غياب الترقيات الخاصة بالادارة الالكترونية.

3 - تحصلت العبارة 3: على وسط حسابي قدره 2.45 وانحراف معياري قدره 0.671 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 81.67%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال صعوبة التعامل مع البرامج التطبيقية الالكترونية.

4 - تحصلت العبارة 4: على وسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري قدره 0.673 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 83.33%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال صعوبة التعامل مع البرامج التطبيقية الالكترونية .

5- تحصلت العبارة 5: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال صعوبة التعامل الاقتناع باستخدام الإدارة الالكترونية.

6- تحصلت العبارة 6: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال غياب الكفاءة المطلوبة واللازمة لدى الموظفين بالقطاع.

7- تحصلت العبارة 7: على وسط حسابي قدره 2.82 وانحراف معياري قدره 0.501 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 94%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال الخوف من استخدامها.

8- تحصلت العبارة 8: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.631 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال عدم تقبل الزبائن لها.

9- تحصلت العبارة 9: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.550 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية، وذلك من خلال المركزية في نظام التشغيل.

10- تحصلت العبارة 10: على وسط حسابي قدره 2.45 وانحراف معياري قدره 0.671 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 81.67%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية، وذلك من خلال القرصنة.

11- تحصلت العبارة 11: على وسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري قدره 0.673 و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 83.33%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية، وذلك من خلال عدم تجهيزات التقنية الكافية في بعض المكاتب البريدية.

12- تحصلت العبارة 12: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية، وذلك من خلال صعوبة التقنية.

13- تحصلت العبارة 13: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية، وذلك من خلال صعوبة اللغة التي تعمل بها التقنية.

من خلال الإجابات السابقة يتبين أنيتبين أن هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله للإدارة الالكترونية، وذلك من خلال صعوبة التعامل مع البرامج التطبيقية الالكترونية وغياب الكفاءة المطلوبة والازمة لدى الموظفين بالقطاع وعدم تقبل الزبائن لها بالإضافة إلى مركزية في نظام التشغيل وانتشار عمليات القرصنة، ثم غياب الاطار المكلف بالتكوين او السهر على سلامة تقنيات الإدارة الالكترونية بالإضافة إلى غياب الترصات الخاصة بالادارة الالكترونية لتطوير الموظفين ثم كذلك أن هاته التقنية هي صعبة التعامل وصعبة من حيث اللغة التي تعمل بها، وكل هاته المؤشرات تدل على ان هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة

استعماله للإدارة الالكترونية، الامر الذي يدفعنا لقول أن الفرضية القائلة: " هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية: " هي فرضية محققة وبدرجة مرتفعة.

3-5 عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابع على: " هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي "

تم قياس هاته الفرضية باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بند من المقياس تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (19): يوضح إجابات الأفراد حول نتائج استخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق		محايد		أوافق		الفقرات
				نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
اوافق	%94	0.501	2.82	%4.5	1	%9.1	2	%86.4	19	1
اوافق	%91	0.631	2.73	%9.1	2	%9.1	2	%81.8	18	2
اوافق	%91	0.550	2.73	%4.5	1	%18.2	4	%77.3	17	3
اوافق	%81.67	0.671	2.45	%9.1	2	%36.4	8	%54.5	12	4
اوافق	%83.33	0.673	2.50	%9.1	2	%31.8	7	%59.1	13	5
اوافق	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	6
اوافق	%88	0.658	2.64	%9.1	2	%18.2	4	%72.7	16	7
اوافق	%94	0.501	2.82	%4.5	1	%9.1	2	%86.4	19	8
اوافق	%91	0.631	2.73	%9.1	2	%9.1	2	%81.8	18	9

اوافق	91%	0.550	2.73	4.5%	1	18.2%	4	77.3%	17	10
اوافق	81.67%	0.671	2.45	9.1%	2	36.4%	8	54.5%	12	11
اوافق	83.33%	0.673	2.50	9.1%	2	31.8%	7	59.1%	13	12
اوافق	80.33%	0.197	2.41	متوسط المحور الخامس: نتائج استخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي						

التحليل :

لقد تحصل محور: " نتائج استخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي" على وسط حسابي قدره 2.41 وانحراف معياري قدر ب 0.197 ، ومن خلال الوزن النسبي المقدر ب 80.33 % وحسب ما ورد في المقياس الثلاثي يتبين أن أفراد عينة الدراسة يقرون بأن هناك نتائج عند استخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، الالكترونية وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

1 - تحصلت العبارة 1: على وسط حسابي قدره 2.82 وانحراف معياري قدره 0.501 ومن خلال الوزن النسبي المقدر ب 94%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال تحسين الخدمات.

2 - تحصلت العبارة 2: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.631 ومن خلال الوزن النسبي المقدر ب 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال توفير الجهد.

3 - تحصلت العبارة 3: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.550 ومن خلال الوزن النسبي المقدر ب 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال توفير الوقت.

4 - تحصلت العبارة 4: على وسط حسابي قدره 2.45 وانحراف معياري قدره 0.671 ومن خلال الوزن النسبي المقدر ب 81.67%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال القضاء على المعاملات التقليدية.

5- تحصلت العبارة 5: على وسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري قدره 0.673 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 83.33%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال تقليل الضغط العمل على العاملين.

6- تحصلت العبارة 6: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال التقليل من الاختلاس.

7- تحصلت العبارة 7: على وسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.658 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 88%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال سرعت وسهلت الخدمات البريدية.

8- تحصلت العبارة 8: على وسط حسابي قدره 2.82 وانحراف معياري قدره 0.501 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 94%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال توفير خدمات متنوعة للزبائن.

9- تحصلت العبارة 9: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.631 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال الاستجابة الفورية لاحتياجات الزبائن.

10- تحصلت العبارة 10: على وسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.550 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر 91%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال رفع كفاءة العاملين.

11- تحصلت العبارة 11: على وسط حسابي قدره 2.45 وانحراف معياري قدره 0.671 و من خلال الوزن النسبي المقدّر 81.67%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أن هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال توفير التحويلات المالية الدولية .

12- تحصلت العبارة 12: على وسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري قدره 0.673 و من خلال الوزن النسبي المقدرب 83.33%، وحسب المقياس الثلاثي يتبين أنهنالك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال قضاء على الحدود الزمانية والمكانية.

من خلال الإجابات السابقة يتبين أنهنالك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، وذلك من خلال أن الادارة الالكترونية واستخداماتها في البريد حققت الكثير من النتائج والفوائد حيث تمثلت اهمها في تحسين الخدمات البريدية بالإضافة إلى توفير اقل جهد ووقت ، والقضاء على المعاملات التقليدية والاعتماد على المعاملات التي تفرزها التكنولوجيا، ثم ان الادارة الالكترونية داخل البريد بمؤسسة بريد الوادي قللت من ضغط العمل على العاملين وقللت من عمليات الاختلاس، وساهمت في تسريع وتسهيل الخدمات البريدية ووفرت للزبائن خدمات متنوعة واستجابت للاحتياجات زبائن، بالإضافة إلى رفع كفاءة العاملين ووفرت التحويلات المالية الدولية والقضاء على الحدود الزمانية ومكانية، وكل هاته المؤشرات تعكس نتائج استخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر، الامر الذي يدفعنا لقول أن الفرضية القائلة: " هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي: هي فرضية محققة وبدرجة مرتفعة.

4 - عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة الخاصة باستبيان المواطنين:

اولا- عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببيد الجزائر الوادي.

4-1- كيف تتعامل مع مكاتب وشبابيك البريد قبل الحصول على الخدمة:

جدول رقم (20) يوضح توزيع أفراد العينة حول كيفية التعامل مع مكاتب وشبابيك البريد قبل الحصول على الخدمة.

النسبة	تكرار	البدايل
4%	1	معارف شخصية
60%	15	الحضور الشخصي
20%	5	الهاتف
16%	4	الانترنت

المجموع	25	%100
---------	----	------

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يتعاملون مع مكاتب وشبابيك البريد قبل الحصول على الخدمة من خلال الحضور الشخصي حيث بلغ عددهم 15 بنسبة 60%، تليها نسبة المبحوثين الذين يتعاملون مع مكاتب وشبابيك البريد قبل الحصول على الخدمة من خلال الهاتف وهم بنسبة 20% بتكرار 5، تليها نسبة المبحوثين الذين يتعاملون مع مكاتب وشبابيك البريد قبل الحصول على الخدمة من خلال الانترنت وهم بنسبة 16% بتكرار 4، تليها نسبة المبحوثين الذين يتعاملون مع مكاتب وشبابيك البريد قبل الحصول على الخدمة من خلال معارف شخصية وهم بنسبة 4% بتكرار 1، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يتعاملون مع مكاتب وشبابيك البريد قبل الحصول على الخدمة من خلال الحضور الشخصي.

4-2- هل يعتمد بريد بلديتكم على تقنية البطاقة الذهبية في سحب النقود:

جدول رقم (21) يوضح توزيع أفراد العينة حول اعتماد بريد بلديتهم على تقنية البطاقة الذهبية في سحب النقود

البدائل	تكرار	نسبة
نعم	20	%80
لا	5	%20
المجموع	25	%100

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يعتمد بريد بلديتهم على تقنية البطاقة الذهبية في سحب النقود وهم بنسبة 80% بتكرار 20، تليها نسبة المبحوثين الذين لا يعتمد بريد بلديتهم على تقنية البطاقة الذهبية في سحب النقود وهم بنسبة 20% بتكرار 5، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يعتمد بريد بلديتهم على تقنية البطاقة الذهبية في سحب النقود.

4-3- هل سحب النقود يستغرق وقت طويلا مما يتطلب الانتظار:

جدول رقم (22) يوضح توزيع أفراد العينة حول استغرق سحب النقود وقت طويل

البدائل	تكرار	نسبة
نعم	5	20%
لا	13	52%
نوعا ما	7	28%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أن سحب النقود لا يستغرق وقتا طويلا مما يتطلب الانتظار وهم بنسبة 52% بتكرار 13، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن سحب النقود نوعا ما يستغرق وقتا طويلا مما يتطلب الانتظار وهم بنسبة 28% بتكرار 7، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن سحب النقود يستغرق وقت طويلا مما يتطلب الانتظار وهم بنسبة 20% بتكرار 7، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يرون أن سحب النقود لا يستغرق وقتا طويلا مما يتطلب الانتظار.

4-4- في تقدير كم تستغرق مدة سحب النقود حوالي :

جدول رقم (23) يوضح توزيع أفراد العينة حول مدة استغراق سحب النقود

البدائل	تكرار	نسبة
أقل من 5 دقائق	2	8%
10 دقائق	4	16%
15 دقيقة	6	24%
30 دقيقة	7	28%
أكثر من 30 دقيقة	6	24%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أن مدة استغراق سحب النقود هي 30 دقيقة وهم بنسبة 28% بتكرار 7، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن مدة استغراق سحب النقود هي 15 دقيقة وهم بنسبة 24% بتكرار 6، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن مدة استغراق سحب النقود هي أكثر من 30 من 30 وهم بنسبة 24% بتكرار 6، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن مدة

استغرق سحب النقود هي 10 دقائق وهم بنسبة 16% بتكرار 4، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن مدة استغرق سحب النقود هي أقل من 5 دقائق وهم بنسبة 8% بتكرار 2، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يرون أن مدة استغرق سحب النقود هي 30 دقيقة.

4-5- هل يوجد اكتظاظ على مستوى الشبابيك :

جدول رقم (24) يوضح توزيع أفراد العينة حول وجود اكتظاظ على مستوى الشبابيك

البدائل	تكرار	نسبة
دائما	13	52%
غالبا	7	28%
أحيانا	3	12%
نادرا	1	4%
ابدا	1	4%
المجموع	25	100

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أن هناك دائما اكتظاظ على مستوى الشبابيك وهم بنسبة 52% بتكرار 13، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن هناك غالبا ما يكون اكتظاظ على مستوى الشبابيك وهم 7 بنسبة 28%، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أنه أحيانا ما يكون اكتظاظ على مستوى الشبابيك وهم 3 بنسبة 12%، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن نادرا ما يكون اكتظاظ على مستوى الشبابيك وهم 1 بنسبة 4%، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أنه أبدا لا يوجد اكتظاظ على مستوى الشبابيك وهم 1 بنسبة 4%، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يرون أن هناك دائما اكتظاظ على مستوى الشبابيك.

4-6- اذا كانت الاجابة ب دائما أو غالبا، لماذا :

جدول رقم (25) يوضح توزيع أفراد العينة حول سبب الاجابة ب دائما أو غالبا.

البدائل	تكرار	نسبة
نقص الشبابيك مقارنة بعدد المواطنين	7	31.82%

تماطل الموظفين	11	50%
انقطاعات الشبكة	4	18.18%
المجموع	22	100%

من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أن سبب اكتظاظ على مستوى الشبابيك هو تماطل الموظفين وهم بنسبة 50% بتكرار 11 ، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن سبب اكتظاظ على مستوى الشبابيك هو نقص الشبابيك مقارنة بعدد المواطنين وهم بنسبة 31.82% بتكرار 7، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن سبب اكتظاظ على مستوى الشبابيك هو انقطاعات الشبكة وهم بنسبة 18.18% بتكرار 4، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يرون أن سبب اكتظاظ على مستوى الشبابيك هو تماطل الموظفين.

4-7. هل لاحظت وجود اخطاء عند تقديم الخدمة:

جدول رقم (26) يوضح توزيع أفراد العينة حول وجود أخطاء عند تقديم الخدمة

البدائل	تكرار	نسبة
دائما	1	4%
غالبا	2	8%
أحيانا	12	48%
نادرا	4	16%
ابدا	6	24%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أحيانا يلاحظون وجود أخطاء عند تقديم الخدمة وهم بنسبة 48% بتكرار 12، تليها نسبة المبحوثين الذين لا يلاحظون وجود أخطاء عند تقديم الخدمة وهم 6 بنسبة 24%، تليها نسبة المبحوثين الذين نادرا ما يلاحظون وجود أخطاء عند تقديم الخدمة وهم 4 بنسبة 16%، تليها نسبة المبحوثين الذين غالبا يلاحظون وجود أخطاء عند تقديم الخدمة وهم 2 بنسبة 8%، تليها نسبة المبحوثين الذين دائما يلاحظون وجود أخطاء عند تقديم الخدمة

وهم 1 بنسبة 4%، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين أحيانا يلاحظون وجود أخطاء عند تقديم الخدمة.

4-8. أدى إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي(شيك سيكور) إلى:

جدول رقم (27) يوضح توزيع أفراد العينة حول البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي

المجموع		لا أوافق		موافق نوعا ما		موافق		البدائل العبارات
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
100%	25	72%	18	24%	6	4%	1	الحصول على الخدمة في وقت قصير
100%	25	60%	15	32%	8	8%	2	ارتفاع مستوى الدقة والالتقان في تقديم الخدمة
100%	25	56%	14	36%	9	8%	2	انخفاض نسبة الاخطاء
100%	25	76%	19	16%	4	8%	2	تخفيف الاكتظاظ
100%	25	76%	19	16%	4	8%	2	نقص التعامل بالوساطة بين الموظفين والمواطن
100%	25	88%	22	8%	2	4%	1	استمرارية العمل حتى بعد انتهاء ساعات العمل
100%	25	84%	21	8%	2	8%	2	القضاء على العراقيل والتأخير في سحب او ارسال النقود
100%	25	80%	20	16%	4	4%	1	المساواة والعدالة في التعامل مع المواطنين
100%	25	60%	15	32%	8	8%	2	زيادة التنظيم داخل قاعة الانتظار

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين في العبارة الأولى لا يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي للحصول على خدمة في وقت قصير وهم 18 بنسبة 72%، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي نوعا ما

للحصول على خدمة في وقت قصير وهم 6 بنسبة 24%، ثم إن نسبة المبحوثين الذين يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي للحصول على خدمة في وقت قصير وهم 1 بنسبة 4%، تليها العبارة الثانية حيث نرى أن أغلبية المبحوثين في العبارة الثانية لا يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لارتفاع مستوى الدقة والإتقان في تقديم الخدمة وهم 15 بنسبة 60%، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي نوعا ما لارتفاع مستوى الدقة والإتقان في تقديم الخدمة وهم 8 بنسبة 32%، ثم إن نسبة المبحوثين الذين يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لارتفاع مستوى الدقة والإتقان في تقديم الخدمة وهم 2 بنسبة 8%، تليها العبارة الثالثة حيث نرى أن أغلبية المبحوثين في العبارة الثالثة لا يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لانخفاض نسبة لأخطاء وهم 14 بنسبة 56%، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي نوعا ما يؤدي لانخفاض نسبة لأخطاء وهم 9 بنسبة 36%، ثم إن نسبة المبحوثين الذين يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لانخفاض نسبة لأخطاء وهم 2 بنسبة 8%، تليها العبارة الرابعة حيث نرى أن أغلبية المبحوثين في العبارة الرابعة لا يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لتخفيف الاكتظاظ وهم 19 بنسبة 76%، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي نوعا ما يؤدي لتخفيف الاكتظاظ وهم 4 بنسبة 16%، ثم إن نسبة المبحوثين الذين يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لتخفيف الاكتظاظ وهم 2 بنسبة 8%، تليها العبارة الخامسة حيث نرى أن أغلبية المبحوثين في العبارة الخامسة لا يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لنقص التعامل بالوساطة بين الموظفين والمواطن وهم 19 بنسبة 76%، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي نوعا ما لنقص التعامل بالوساطة بين الموظفين والمواطن وهم 4 بنسبة 16%، ثم إن نسبة المبحوثين الذين يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لنقص التعامل بالوساطة بين الموظفين والمواطن وهم 2 بنسبة 8%، تليها العبارة السادسة حيث نرى أن أغلبية المبحوثين في العبارة السادسة لا يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لاستمرارية العمل حتى بعد الانتهاء ساعات العمل وهم 22 بنسبة 88%، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي نوعا ما لاستمرارية العمل حتى بعد الانتهاء ساعات

العمل وهم 2 بنسبة 8%، ثم إن نسبة المبحوثين الذين يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لاستمرارية العمل حتى بعد الانتهاء ساعات العمل وهم 1 بنسبة 4%، تليها العبارة السابعة حيث نرى أن أغلبية المبحوثين في العبارة السابعة لا يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي القضاء على العراقيل والتأخير في سحب او ارسال النقود وهم 21 بنسبة 84%، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي نوعا ما لاستمرارية يؤدي القضاء على العراقيل والتأخير في سحب او ارسال النقود وهم 2 بنسبة 8%، ثم إن نسبة المبحوثين الذين يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي القضاء على العراقيل والتأخير في سحب او ارسال النقود وهم 2 بنسبة 8%، تليها العبارة الثامنة حيث نرى أن أغلبية المبحوثين في العبارة الثامنة لا يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي للمساواة والعدالة في التعامل مع المواطنين وهم 20 بنسبة 80%، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي نوعا ما للمساواة والعدالة في التعامل مع المواطنين وهم 4 بنسبة 16%، ثم إن نسبة المبحوثين الذين يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي للمساواة والعدالة في التعامل مع المواطنين وهم 1 بنسبة 4%، تليها العبارة التاسعة حيث نرى أن أغلبية المبحوثين في العبارة التاسعة لا يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لزيادة التنظيم داخل قاعة الانتظار وهم 15 بنسبة 60%، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي نوعا ما لزيادة التنظيم داخل قاعة الانتظار وهم 8 بنسبة 32%، ثم إن نسبة المبحوثين الذين يوافقون على أن إدخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي يؤدي لزيادة التنظيم داخل قاعة الانتظار وهم 2 بنسبة 8%.

4-9. ما رأيك في إدخال التكنولوجيا (الإدارة الالكترونية) للبريد:

جدول رقم (28) يوضح توزيع أفراد العينة حول ادخال التكنولوجيا للبريد

البدايل	تكرار	نسبة
جيدة جدا	2	8%
جيدة	7	28%
مقبولة	13	52%
ضعيفة	2	8%

ضعيفة جدا	1	4%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أن إدخال التكنولوجيا للبريد هي قبوله وهم بنسبة 52% بتكرار 13، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال التكنولوجيا للبريد هي جيدة وهم 7 بنسبة 28%، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال التكنولوجيا للبريد هي جيدة جدا وهم 2 بنسبة 8%، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال التكنولوجيا للبريد هي ضعيفة وهم 2 بنسبة 8%، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن إدخال التكنولوجيا للبريد هي ضعيفة جدا وهم 1 بنسبة 4%، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يرون أن إدخال التكنولوجيا للبريد هي قبوله.

4-10. ما تقييمك لمستوى الخدمات التي يوفرها البريد سواء على مستوى المكاتب أو الشبابيك حاليا:

جدول رقم (29) يوضح توزيع أفراد العينة حول تقييم خدمات البريد على مستوى المكاتب والشبابيك

البدايل	تكرار	نسبة
جيدة جدا	2	8%
جيدة	4	16%
مقبولة	13	52%
ضعيفة	4	16%
ضعيفة جدا	2	8%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول رقم (29) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يقيمون مستوى الخدمات التي يوفرها البريد سواء على مستوى المكاتب أو الشبابيك بتقييم مقبول وهم بنسبة 52% بتكرار 13، تليها نسبة المبحوثين الذين يقيمون مستوى الخدمات التي يوفرها البريد أو الشبابيك بتقييم جيدة وهم 4 بنسبة 16%، تليها نسبة المبحوثين الذين يقيمون مستوى الخدمات التي يوفرها البريد سواء على مستوى المكاتب أو الشبابيك بتقييم ضعيف وهم 4 بنسبة 16%، تليها نسبة المبحوثين الذين يقيمون مستوى الخدمات التي يوفرها البريد سواء على مستوى المكاتب أو الشبابيك بتقييم

ضعيف جدا وهم 2 بنسبة 8%، تليها نسبة المبحوثين الذين يقيمون مستوى الخدمات التي يوفرها البريد سواء على مستوى المكاتب أو الشبابيك بتقييم جيد جدا وهم 2 بنسبة 8%، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يقيمون مستوى الخدمات التي يوفرها البريد سواء على مستوى المكاتب أو الشبابيك بتقييم مقبول.

4-11. هل ترى ان هناك تحسن في تقديم الخدمة بالبريد مقارنة بالأساليب القديمة:

جدول رقم (30) يوضح توزيع أفراد العينة حول تقديم الخدمة بالبريد

البدايل	تكرار	نسبة
كبيرة	2	8%
متوسطة	4	16%
ضعيفة	19	76%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين لا يرون أن هناك تحسن في تقديم الخدمة بالبريد مقارنة بالأساليب القديمة وهي بنسبة ضعيفة وهم بنسبة 76% بتكرار 19، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن هناك نسبة متوسطة من التحسن في تقديم الخدمة بالبريد مقارنة بالأساليب القديمة وهي وهم 4 بنسبة 16%، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن هناك تحسن كبير في تقديم الخدمة بالبريد مقارنة بالأساليب القديمة وهم 2 بنسبة 8%، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين لا يرون أن هناك تحسن في تقديم الخدمة بالبريد مقارنة بالأساليب القديمة وهي بنسبة ضعيفة.

4-12. هل انت راض عن التواصل مع مركز البريد عبر الموزع الصوتي 1530:

جدول رقم (31) يوضح توزيع أفراد العينة حول الرضا عن التواصل مع مركز البريد عبر الموزع

الصوتي 1530

البدايل	تكرار	نسبة
كبيرة	1	4%
متوسطة	4	16%

ضعيفة	20	%80
المجموع	25	%100

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرضون بنسبة ضعيفة عن التواصل مع مركز البريد عبر الموزع الصوتي 1530 وهم بنسبة %80 بتكرار 20، تليها نسبة المبحوثين الذين يرضون بنسبة متوسطة عن التواصل مع مركز البريد عبر الموزع الصوتي 1530 وهم 4 بنسبة %16، تليها نسبة المبحوثين الذين يرضون بنسبة كبيرة عن التواصل مع مركز البريد عبر الموزع الصوتي 1530 وهم 1 بنسبة %4، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يرضون بنسبة ضعيفة عن التواصل مع مركز البريد عبر الموزع الصوتي 1530.

4-13. هل انت راض عن التواصل مع مركز البريد عبر خدمة الزبائن:

جدول رقم (32) يوضح توزيع أفراد العينة حول الرضا عن التواصل مع مركز البريد عبر خدمة الزبائن

البدائل	تكرار	نسبة
كبيرة	4	%16
متوسطة	2	%8
ضعيفة	19	%76
المجموع	25	%100

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرضون بنسبة ضعيفة عن التواصل مع مركز البريد عبر خدمة الزبائن وهم بنسبة %76 بتكرار 19، تليها نسبة المبحوثين الذين يرضون بنسبة كبيرة عن التواصل مع مركز البريد عبر خدمة الزبائن وهم 4 بنسبة %16، تليها نسبة المبحوثين الذين يرضون بنسبة متوسطة عن التواصل مع مركز البريد عبر خدمة الزبائن وهم 2 بنسبة %8، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يرضون بنسبة ضعيفة عن التواصل مع مركز البريد عبر خدمة الزبائن.

4-14. هل انت راض عن التواصل مع مركز البريد عبر الانترنت :

جدول رقم (33) يوضح توزيع أفراد العينة حول الرضا عن التواصل مع مركز البريد عبر الانترنت

البدائل	تكرار	نسبة
كبيرة	8	%32
متوسطة	4	%16
ضعيفة	13	%52
المجموع	25	%100

من خلال الجدول رقم (33) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرضون بنسبة ضعيفة عن التواصل مع مركز البريد عبر الانترنت وهم بنسبة %52 بتكرار 13، تليها نسبة المبحوثين الذين يرضون بنسبة كبيرة عن التواصل مع مركز البريد عبر الانترنت وهم 8 بنسبة %32، تليها نسبة المبحوثين الذين يرضون بنسبة متوسطة عن التواصل مع مركز البريد عبر الانترنت وهم 4 بنسبة %16، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يرضون بنسبة ضعيفة عن التواصل مع مركز البريد عبر خدمة الزبائن.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: درجة وعي المواطن بالإدارة الالكترونية.

1. هل تستخدم الانترنت في حياتك اليومية:

جدول رقم (34) يوضح توزيع أفراد العينة حول استخدام الانترنت في الحياة اليومية

البدائل	تكرار	نسبة
نعم	21	%84
لا	4	%16
المجموع	25	%100

من خلال الجدول رقم (34) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يستخدمون الانترنت في حياتهم اليومية وهم بنسبة %84 بتكرار 21، تليها نسبة المبحوثين لا يستخدمون الانترنت في حياتهم اليومية وهم بنسبة %16 بتكرار 4، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يستخدمون الانترنت في حياتهم اليومية.

2. هل تقوم بالاطلاع على حسابك بواسطة الهاتف و الانترنت:

جدول رقم (35) يوضح توزيع أفراد العينة حول الاطلاع على الحساب بواسطة الهاتف والانترنت

البدائل	تكرار	نسبة
نعم	17	68%
لا	8	32%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول رقم (35) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يقومون بالاطلاع على حسابهم بواسطة الهاتف والانترنت وهم بنسبة 68% بتكرار 17، تليها نسبة المبحوثين لا يقومون بالاطلاع على حسابهم بواسطة الهاتف والانترنت وهم بنسبة 32% بتكرار 8، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين يقومون بالاطلاع على حسابهم بواسطة الهاتف والانترنت.

3. هل تطلع على أخبار البريد عبر موقعه الرسمي أو صفحته في شبكة التواصل الاجتماعي:

جدول رقم (36) يوضح توزيع أفراد العينة حول اطلاعهم على البريد عبر موقعه الرسمي او صفحة مواقع التواصل

البدائل	تكرار	نسبة
نعم	8	32%
لا	17	68%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول رقم (36) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين لا يقومون بالاطلاع على أخبار البريد عبر موقعه الرسمي أو صفحته في شبكة التواصل الاجتماعي وهم بنسبة 68% بتكرار 17، تليها نسبة المبحوثين يقومون بالاطلاع على أخبار البريد عبر موقعه الرسمي أو صفحته في شبكة التواصل الاجتماعي وهم بنسبة 32% بتكرار 8، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين لا يقومون بالاطلاع على أخبار البريد عبر موقعه الرسمي أو صفحته في شبكة التواصل الاجتماعي.

4. هل تعتقد ان تعامل مركز البريد مع المواطن لا يزال تقليديا بدرجة:

جدول رقم (37) يوضح توزيع أفراد العينة حول تعامل مركز البريد مع المواطن

البدائل	تكرار	نسبة
كبيرة	3	12%
متوسطة	14	56%
قليلة	5	20%
منعدمة	3	12%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول رقم (37) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين وبدرجة متوسطة يعتقدون أن تعامل مركز البريد مع المواطن لا يزال تقليديا وهم بنسبة 56% بتكرار 14، تليها نسبة المبحوثين الذين يعتقدون أن تعامل مركز البريد مع المواطن لا يزال تقليديا وبدرجة قليلة وهم بنسبة 20%، تليها نسبة المبحوثين الذين يعتقدون أن تعامل مركز البريد مع المواطن لا يزال تقليديا بدرجة كبيرة وهم بنسبة 12%، تليها نسبة المبحوثين الذين يعتقدون أن تعامل مركز البريد مع المواطن لا يزال تقليديا بدرجة منعدمة وهم بنسبة 12% وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين وبدرجة متوسطة يعتقدون أن تعامل مركز البريد مع المواطن لا يزال تقليديا.

5. هل أنت مقتنع بإمكانية تطور مركز البريد حاليا الى بريد الكتروني بدرجة:

جدول رقم (38) يوضح توزيع أفراد العينة حول امكانية تطور مركز البريد الى بريد الكتروني

البدائل	تكرار	نسبة
كبيرة	6	24%
متوسطة	7	28%
قليلة	9	36%
منعدمة	3	12%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول رقم (38) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين مقتنعين بإمكانية تطور مركز البريد حاليا إلى بريد الكتروني بدرجة قليلة وهم بنسبة 36% بتكرار 9، تليها نسبة المبحوثين الذين هم مقتنعين بإمكانية

تطور مركز البريد حاليا إلى بريد الكتروني بدرجة متوسطة وهم 7 بنسبة 28%، تليها نسبة المبحوثين الذين هم مقتنعين بإمكانية تطور مركز البريد حاليا إلى بريد الكتروني بدرجة كبيرة وهم 6 بنسبة 24%، تليها نسبة المبحوثين الذين هم مقتنعين بإمكانية تطور مركز البريد حاليا إلى بريد الكتروني بدرجة منخفضة وهم 3 بنسبة 12%، وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحوثين مقتنعين بإمكانية تطور مركز البريد حاليا إلى بريد الكتروني بدرجة قليلة.

6. إذا كانت الاجابة بقليلة، منعدمة لماذا في رأيك:

جدول رقم (39) يوضح توزيع أفراد العينة حول اذا كانت الاجابة بقليلة ، منعدمة

البدايل	تكرار	نسبة
ضعف شبكة الانترنت	2	13.33%
صعوبة التعامل معه	8	53.33%
انتشار القرصنة الالكترونية	2	13.33%
قلة المهندسين والتقنيين	3	20%
المجموع	15	100%

من خلال الجدول رقم (39) نلاحظ أن الذين أقرروا بأن سبب هو صعوبة التعامل معه وهم بنسبة 53.33% بتكرار 8، تليها نسبة الذين أقرروا بأن السبب هو قلة المهندسين والتقنيين وهم 20% بتكرار 3، تليها نسبة الذين أقرروا بأن السبب هو انتشار القرصنة الالكترونية وهم بنسبة 2% بتكرار 2، تليها نسبة الذين أقرروا بأن السبب هو ضعف شبكة الانترنت وهم بنسبة 2% بتكرار 2، وهذا و يفسر أن اغلب المبحوثين أقرروا بأن سبب هو صعوبة التعامل معه.

7. هل تظن بأن التحول الى البريد الالكتروني سيقبل من العراقيين والمعارف في البريد:

جدول رقم (40) يوضح توزيع أفراد العينة حول التحول الى البريد الالكتروني.

البدايل	تكرار	نسبة
---------	-------	------

كبيرة	4	%16
متوسطة	6	%24
قليلة	12	%48
منعدمة	3	%12
المجموع	25	%100

من خلال الجدول رقم (40) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يظنون بأن التحول إلى البريد الإلكتروني سيقبل من العراقيين والمعارف في البريد بدرجة قليلة وهم بنسبة %48 بتكرار 12، تليها نسبة الذين يظنون بأن التحول إلى البريد الإلكتروني سيقبل من العراقيين والمعارف في البريد بدرجة متوسطة وهم %24 بتكرار 6، تليها نسبة المبحوثين يظنون بأن التحول إلى البريد الإلكتروني سيقبل من العراقيين والمعارف في البريد بدرجة كبيرة وهم بنسبة %16 بتكرار 4، تليها نسبة المبحوثين يظنون بأن التحول إلى البريد الإلكتروني سيقبل من العراقيين والمعارف في البريد بدرجة منعدمة وهم بنسبة %12 بتكرار 3، وهذا ما يفسر أن اغلب المبحوثين يظنون بأن التحول إلى البريد الإلكتروني سيقبل من العراقيين والمعارف في البريد بدرجة قليلة

8 عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على أن: " هناك دور للادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببيد الجزائر الوادي:" من خلال تحليلنا للاستمارة الموجهة لعينة الدراسة اتضح أن :

- هناك أن أغلبية المبحوثين يتعاملون مع مكاتب وشبابيك البريد قبل الحصول على الخدمة من خلال الحضور الشخصي حيث بلغ عددهم 15 بنسبة %60.

- هناك أن أغلبية المبحوثين يعتمد بريد بلديتهم على تقنية البطاقة الذهبية في سحب النقود وهم بنسبة %80 بتكرار 20.

- هناك أن أغلبية المبحوثين يرون أن سحب النقود لا يستغرق وقتا طويلا مما يتطلب الانتظار وهم بنسبة %52 بتكرار 13.

- هناك أن أغلبية المبحوثين يرون أن ادخال التكنولوجيا للبريد هي قبوله وهم بنسبة %52 بتكرار 13

-هناك أن أغلبية المبحوثين يقيمون مستوى الخدمات التي يوفرها البريد سواء على مستوى المكاتب او الشبابيك بتقييم مقبول وهم بنسبة 52% بتكرار 13.

من خلال هذه النتائج نجيب على صحة الفرضية الخامسة القائلة"هناك دور للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بريد الجزائر الوادي " والمتمثلة فيالاعتماد على البطاقة الذهبية في سحب النقود بالإضافة إلى أن سحب النقود لا يستغرق وقتا طويلا مما يتطلب الانتظار فالكثير يقبل الخدمات التي يقدمها البريد عبر مكاتبه وشبابيك ، ثم إن الكثير من المبحوثين يقبلون إدخال التكنولوجيا للبريد ، وكل هاته المؤشرات دليل على أن هناك دور للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بريد الجزائر الوادي.

9. عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة:

تنص الفرضية السادسة على أن : " هناك درجة من الوعي للمواطن بالادارة الالكترونية :من خلال تحليلنا للاستمارة الموجهة لعينة الدراسة اتضح أن :

-أغلبية المبحوثين يستخدمون الانترنت في حياتهم اليومية وهم بنسبة 84% بتكرار 21.

- أغلبية المبحوثين يقومون بالاطلاع على حسابهم بواسطة الهاتف والانترنت وهم بنسبة 68% بتكرار 17.

-أغلبية المبحوثين لا يقومون بالاطلاع على اخبار البريد عبر موقعه الرسمي او صفحته في شبكة التواصل الاجتماعي وهم بنسبة 68% بتكرار 17

-أغلبية المبحوثين وبدرجة متوسطة يعتقدون ان تعامل مركز البريد مع المواطن لا يزال تقليديا وهم بنسبة 56% بتكرار 14.

-أغلبية المبحوثين مقتنعين بإمكانية تطور مركز البريد حاليا الى بريد الكتروني بدرجة قليلة وهم بنسبة 36% بتكرار 9

من خلال هذه النتائج نجيب على صحة الفرضية السادسة القائلة"هناك درجة من الوعي للمواطن بالادارة الالكترونية "،حيث نجد أن اغلب المواطنين يستخدمون الانترنت في حياتهم اليومية الامر الذي

يعكس وجود درجة من الانفتاح على التكنولوجيا لدى أغلبية المواطنين، بالإضافة إلى أن أغلبية المبحوثين يقومون بالاطلاع على حساباتهم بواسطة الهاتف أو الانترنت الامر الذي يؤكد مدى استعمالهم لوسائل التكنولوجيا وتسخيرها في قضاء حاجاتهم ، ثم ان هناك نسبة معينة من المبحوثين لازلوا يعتقدون أن هناك تعامل تقليدي للبريد والمواطنين ، ثم ان هناك درجة من المبحوثين مقتنعين بإمكانية تطور مركز البريد الحالي الى بريد الكتروني ، ومن خلال هاته المؤشرات نجد ان الفرضية القائلة : " هناك درجة من الوعي للمواطن بالادارة الالكترونية : "هي فرضية صحيحة ومحقة.

5- النتائج الرئيسية:

- نتائج الفرضية الرئيسية : والتي تنص بأن : "هناك دور للادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بريد الجزائر الوادي "

من خلال الإجابة على الفرضيات الجزئية للدراسة اتضح أن:

- هناك استخدام بريد الجزائر الوادي الادارة الالكترونية في مؤسسة؛

- هناك دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الادارة الالكترونية؛

- هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية؛

- هناك نتائج لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي؛

- هناك دور للادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بريد الجزائر الوادي؛

- هناك درجة من الوعي للمواطن بالادارة الالكترونية.

من خلال هذه النتائج نجيب على صحة الفرضية الرئيسية القائلة بأن : "هناك دور للادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي " ، وذلك من خلال استعمال بريد الجزائر الوادي للإدارة الالكترونية داخل المؤسسة ، بالإضافة إلى هناك أسباب وعوامل دفعت لاستخدام الادارة الكترونية في مؤسسة بريد الوادي ، ثم إن هناك وجود عوائق وصعوبات تواجه المؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الالكترونية، بالإضافة إلى أن هناك العديد من النتائج الايجابية لاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، بالإضافة إلى أن هناك الدور المهم

للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر، وأخير هناك درجة من الوعي للمواطنين بالإدارة الإلكترونية الأمر الذي يسهل عملية التواصل بين البريد الذي يعتمد على الإدارة الإلكترونية والمواطن الذي يمتلك درجة من الوعي بهاته الإدارة الإلكترونية، ومن هنا فإن الفرضية الرئيسية القائلة: "هناك دور للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي" قد تحققت.

خاتمة

الخاتمة:

لقد أصبح من الضروري اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية من طرف المؤسسات العمومية في تقديم الخدمة العمومية، حيث تمثل الإدارة الإلكترونية محور تحول كبير في الانتقال من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة العمومية الإلكترونية والتحول من الاتصال المباشر، مع مؤسسات الخدمة العمومية في تواصل افتراضي، عبر شبك الاتصال الإلكترونية المختلفة، فالإدارة الإلكترونية هي بديل جديد في تقديم الخدمة العمومية، يسمح بسرعة الاستجابة ويزيد من مستوى تحسين المؤسسات العمومية،

النتائج الرئيسية:

-نتائج الفرضية الرئيسية :

والتي تنص بأن: "هناك دور للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببريد الجزائر الوادي"

من خلال الإجابة على الفرضيات الجزئية للدراسة اتضح أن:

-هناك استخدام بريد الجزائر الوادي الإدارة الإلكترونية في مؤسسة.

-هناك دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الوادي الإدارة الإلكترونية.

-هناك عوائق و صعوبات تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الإدارة الإلكترونية.

-هناك نتائج لاستخدام الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي.

-هناك دور للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببريد الجزائر الوادي.

-هناك درجة من الوعي للمواطن بالادارة الإلكترونية.

من خلال هذه النتائج نجيب على صحة الفرضية الرئيسية القائلة بأن: "هناك دور للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي"، وذلك من خلال استعمال بريد الجزائر الوادي للإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة، بالإضافة إلى هناك أسباب وعوامل دفعت لاستخدام الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الوادي، ثم إن هناك وجود عوائق وصعوبات تواجه المؤسسة بريد الجزائر

الوادي نتيجة استعماله الإدارة الإلكترونية ، بالإضافة إلى أن هناك العديد من النتائج الايجابية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي، بالإضافة إلى أن هناك الدور المهم للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر، وأخير هناك درجة من الوعي للمواطنين بالإدارة الإلكترونية الأمر الذي يسهل عملية التواصل بين البريد الذي يعتمد على الإدارة الإلكترونية والمواطن الذي يمتلك درجة من الوعي بهاته الإدارة الإلكترونية ، ومن هنا فإن الفرضية الرئيسية القائلة : "هناك دور للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي" قد تحققت.

التوصيات والاقتراحات:

في ضوء ما تم مراجعته من بحوث ودراسات سابقة، وما تم التوصيل إليه من نتائج في هذه الدراسة، يمكن تقديم بعض التوصيات على النحو التالي :

- 1- تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى الإلكترونية؛
- 2- تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية مما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية؛
- 3- وضع الأنظمة والقوانين والتشريعات التي تحكم التعاملات الإلكترونية؛
- 4- التخلص من البيروقراطية في الأعمال الإلكترونية، ودعم التحول إلى إدارة لا مركزية بتطوير الهيكل التنظيمي للجهة لي ما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.

أفاق الدراسة:

من خلال دراستنا لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، نقترح على الباحثين موصلة البحث والتعمق فيه، أكثر وتوسيع مجال الدراسة إلى مؤسسات عمومية أخرى، ودراسة جوانب أخرى فيه أو التطرق ودراسة أبعاد أخرى من أبعاد الإدارة الإلكترونية، التي لم يتم التطرق إليها في هذه الدراسة.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

- 1) احمد فتحي الحيث، مبادئ الإدارة الالكترونية، دار الحامد للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، 2015.
- 2) إدريس ثابت عبد الرحمان، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية. مصر، 2005.
- 3) إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر. القاهرة، 2009.
- 4) بيتر دراكر، الإدارة للمستقبل:التسعينات وما بعدها، ترجمة:صليب بطرس، القاهرة، الدار الدولية للنشر و التوزيع، 1994.
- 5) ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001.
- 6) خضر مصباح إسماعيل الطيطي، امن المعلومات و الحاسوب، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- 7) خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية من المنظور تقني و تجاري و الإداري، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان. الأردن، 2008.
- 8) دلال صادق الجواد ، حميد ناصر الفحال، امن المعلومات، دار اليازوري العالمية للنشر و التوزيع، عمان ، 2008.
- 9) عبد المطلب حميد، التمويل المحلي، التنمية المحلية الإسكندرية لدار الجامعة، 2001.
- 10) علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
- 11) العلاق، البشير عباس، الاتصالات التسويقية "مدخل تحليلي تطبيقي"، عمان، مؤسسة الوراق للنشر، 2006.

- 12) عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد و العشرون، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
- 13) غنيم احمد محمد، الإدارة الالكترونية "أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل"، مكتبة العصرية، 2004.
- 14) فداء حامد، الإدارة الالكترونية: الأسس النظرية و التطبيقية، دار ومكتبة الكندي للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2010.
- 15) فريد كورتل، آسيا تيش سلمان، الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2015.
- 16) محمد الصيرفي، الإصلاح و التطوير الإداري كمدخل للحكومة الالكترونية، دار الكتاب القانوني، سلسلة إصدارات الإدارة الالكترونية العامة، الإسكندرية.
- 17) محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
- 18) محمود القدوة، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان . الأردن، 2010.
- 19) مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دار ومؤسسة ارسلان للطباعة و النشر و التوزيع، سوريا . دمشق، 2011.
- 20) منير محمد أجنبي، ممدوح محمد أجنبي، امن المعلومات الالكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، الإسكندرية، 2006.
- 21) نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية "الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات"، دار المريخ للنشر، السعودية. الرياض، 2004.
- 22) النمر سعود محمد و آخرون، الإدارة العامة: الأسس و الوظائف، الطبعة 6، مكتبة الشفري مطابع الفرزدق، الرياض، 2006.
- 23) هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2005.

ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.

الرسائل العلمية:

(1) إبراهيم الغوطي، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في قرارات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

(2) رابح الوافي، اثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2018.2019.

(3) سعيد بن معلي العمري، المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.

(4) عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة غير منشورة، مقدمة لاستكمال الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة متنوري . قسنطينة، 2010.

(5) قسيمة سامي، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير إدارة الموارد البشرية، بسكرة، 2020.

(6) محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض . السعودية، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، 2006.

الملتقيات:

- 1) احمد محمود درويش، الشفافية و النزاهة حلمنا القادم، نشره تكنولوجيا الإدارة، العدد الثامن، فيفري مارس 2007، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مصر .
- 2) حسين بن محمد الحسن، الإدارة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 4.1 نوفمبر 2009.
- 3) رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، الإدارة و المتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني لجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات و اتخاذ القرار، القاهرة، 2006.
- 4) غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، عدد 12، الوادي، جانفي 2016.
- 5) فريق بحث الإدارة العامة، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العامة، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، 2006.
- 6) ميسون علي حسن الليلة، الحكومات المحلية ودورها في تنفيذ السياسات العامة وتقديم الخدمات، مجلة جامعة بابل، العدد 04، 2016.

الانترنت:

- 1) مكتب الصفوة، تاريخ النشر: 14 نوفمبر 2019 ، تاريخ الإطلاع: 9 مارس 2021 ، 22:05.

منشورات:

- 1) عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر، منشورات ELGE.

الجرائد:

- 1) دستور الجزائر لسنة 1996، المعدل والمتمم بالقانون رقم 16_01 المؤرخ 2016. 0603 الجريدة الرسمية العدد 14 المؤرخة في 07.03.2016.

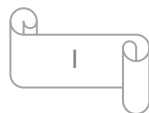
الكتب الأجنبية:

Bertrand petit , arehlitecture, des réseaux ,3^e édition ellipses, paris .

قائمة الملاحق

ملحق رقم (01): أسماء الأساتذة المحكمين.

الرتبة	أسماء الأساتذة المحكمين
محاضر (أ)	بلباسي زكرياء
محاضر (أ)	لطيفة بكوش
محاضر (أ)	زكية محلوس
محاضر (ب)	أسماء عدائكة



الملحق رقم (02): استبيان موجه للموظفين.

جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:استبيان

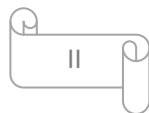
سيدي الكريم ،سيدتي الفاضلة...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،،،

نضع بين ايديكم استبانة هدفها جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي فيما يخص موضوع "دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية"،والتي تدخل ضمن متطلبات تحضيرمذكرة شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال ،وباعتباركم احد كوادر وعمال بريد الجزائر"الوادي" نرجو منكم الاجابة بدقة عن الاسئلة المرفقة في الاستبيان من اجل اضاء الصبغة اللازمة لموضوع الدراسة،علما ان اجاباتكم هذه ستكون موضع ثقة، اذ سيتم التعامل معها بسرية تامة،وان البيانات ستستعمل لأغراضالدراسة العلمية فقط.

مع تقدير الباحث يرجى:

قراءة العبارات الواردة في الاستبيان بتأني ورويه.



وضع علامة (×) في المربع الذي يتفق مع الاجابة.

ضرورة الاجابة على جميع الاسئلة الواردة في الاستبيان.

مع خالص الشكر و التقدير لاستجابتكم الطيبة

رقم الاستبيان:	التاريخ:
----------------	----------

السنة الجامعية:
2021/2020

المحور الاول:البيانات الشخصية

الجنس:

ذكر	انثى
-----	------

السن:

30-20
40-31
51-41
اكثر من 51

الحالة العائلية:

متزوج
اعزب

المستوى الدراسي:

	متوسط
	ثانوي
	جامعي

الشهادة المتحصل عليها:

	تقني
	تقني سامي
	ليسانس
	ماستر
	أخرى

المنصب الذي تشغله:

سنوات الخبرة:

	اقل من 5 سنوات
	من 5 سنوات الى 10 سنوات
	اكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: الادارة الالكترونية المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر الوادي

- ماهي الادارة الالكترونية المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر الوادي؟

الرقم	العبارات	دائما	احيانا	نادرا
01	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي الانترنت			
02	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي تقنية الشبكة الداخلية (انترانت)			
03	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي بطاقات الدفع الالكترونية			
04	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي نظام معلومات الي			
05	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي جهاز السحب الالي			
06	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي جهاز عد النقود الالي			

07	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي جهاز كشف النقود المزورة		
08	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي شبكة المراقبة الامنية		
09	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي نظام تحويل الي		
10	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي اجهزة الكترونية في ادخال ومعالجة البيانات(الحاسوب،الماسح الضوئي...)		
11	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوادي شاشات العرض		

المحور الثالث:دوافع واسباب استخدام مؤسسة بريد الجزائر الوادي الادارة الالكترونية

-على حسب رأيك ماهي اسباب استخدام وتبني مؤسسة بريد الجزائر الوادي للإدارة الالكترونية؟

الرقم	العبارات	نعم	لا
01	الاهتمام بالتكنولوجيا		
02	مواكبة الحداثة و التطور		
03	تسريع وتسهيل الخدمات البريدية		
04	تحقيق جودة الخدمات البريدية		
05	تخفيف الضغط على الموظفين		
06	سهولة حفظ المعلومات و الرجوع اليها		
07	الامن و السرية في الخدمات		
08	كسب رضا الزبائن		
09	تطبيق سياسة الحكومة في عصرنة القطاع		
10	القضاء على الخدمات التقليدية		
11	توفير جهد		
12	انجاز عدة خدمات في وقت واحد		
13	ربط مكاتب البريد الولائية ببعضها البعض		

المحور الرابع:العوائق و الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر الوادي نتيجة استعماله الادارة الالكترونية

-نظرا لاستخدام مؤسسة بريد الجزائر الوادي الادارة الالكترونية ماهي الصعوبات التي تواجهكم في استعمالها؟

الرقم	العبارات	نعم	لا
01	غياب الاطار المكلف بالتكوين او السهر على سلامة تقنيات الادارة الالكترونية		
02	غياب التربصات الخاصة بالإدارة الالكترونية(الرسكلة)		
03	صعوبة التعامل مع البرامج التطبيقية الالكترونية		
04	صعوبة التعامل مع البرامج التطبيقية الالكترونية		
05	صعوبة الاقتناع باستخدام الادارة الالكترونية(عدم الراحة في استخدامها)		
06	غياب الكفاءة المطلوبة و اللازمة لدى الموظفين بالقطاع		
07	الخوف من استخدامها		
08	عدم تقبل الزبائن لها		
09	المركزية في نظام التشغيل		
10	القرصنة (غياب الحماية الالكترونية)		
11	عدم توفر التجهيزات التقنية الكافية في بعض المكاتب البريدية		
12	صعوبة التقنية		
13	صعوبة اللغة التي تعمل بها التقنية(الفرنسية،الانجليزية...)		

المحور الخامس:نتائج استخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر الوادي

-كيف غيرت الادارة الالكترونية في اداء مؤسسة بريد الجزائر الوادي؟

الرقم	العبارات	اوافق	لا اوافق	محايد
01	حسنت الخدمات البريدية			
02	وفرت الجهد			
03	وفرت الوقت			
04	قضت على المعاملات التقليدية			
05	قللت من ضغط العمل على العاملين			
06	قللت من عمليات الاختلاس			
07	سرتت وسهلت الخدمات البريدية			
08	وفرت خدمات متنوعة للزبائن			
09	الاستجابة الفورية لاحتياجات الزبائن			
10	رفع كفاءة العاملين			

			وفرت التحويلات المالية الدولية	11
			قضت على الحدود الزمانية و المكانية	12

الملحق رقم (03): استبيان موجه للمواطنين.

جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم التسيير

ماستر ادارة اعمال

استمارة الاستبيان

في اطار التحضير لمذكرة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال والموسومة ب"دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة بريد الجزائر الوادي"

يشرفني ان نضع بين ايديكم هذه الاستمارة

الاجابة تكون بوضع علامة (x) امام الخانة المختارة.

يمكن الاجابة على اكثر من اقتراح في بعض الاسئلة.

المعلومات التي تدلون بها لن تستخدم الا لغرض علمي بحت.

مع تشكراتنا المسبقة لتعاونكم معنا.

ملاحظة : لا تؤخذ ازمة في السيولة بعين الاعتبار عند الإجابة

المحور الاول :معلومات عامة

1-الجنس:

	ذكر
	انثى

2-السن:

	30-18
	40-31
	51-41
	اكثر من 51

3-الحالة العائلية:

	متزوج
	اعزب

4-المستوى الدراسي:

	ابتدائي
	متوسط
	ثانوي
	جامعي

المحور الثاني: دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببريد الجزائر الوادي

1-كيف تتعامل مع مكاتب وشبابيك البريد قبل الحصول على الخدمة؟

	معارف شخصية
	الحضور الشخصي
	الهاتف
	الانترنت

2-هل يعتمد بريد بلديتكم على تقنية البطاقة الذهبية في سحب النقود؟

	نعم
	لا

3- هل سحب النقود يستغرق وقت طويلا مما يتطلب الانتظار؟

	نعم
	لا
	نوعا ما

4- في تقديرك كم تستغرق مدة سحب النقود حوالي؟

	اقل من 5 دقائق
	10 دقائق
	15 دقيقة
	30 دقيقة
	اكثر من نصف ساعة

5- هل يوجد اكتظاظا على مستوى الشبابيك؟

	دائما
	غالبا
	احيانا
	نادرا
	ابدا

* اذا كانت الاجابة دائما او غالبا في رأيك لماذا؟

	نقص الشبابيك مقارنة بعدد المواطنين
	تماطل الموظفين
	انقطاعات الشبكة
	اخرى تذكر :

6- هل لاحظت اخطاء وجود اخطاء عند تقديم الخدمة؟

	دائما
	غالبا
	احيانا
	نادرا

ابدا

7- ادى ادخال البطاقة الذهبية والصك الاحتياطي(شيك سيكور)الى:

العبارات	موافق	موافق نوعا ما	لا اوافق
الحصول على الخدمة في وقت زمني قصير			
ارتفاع مستوى الدقة و الاتقان في تقديم الخدمة			
انخفاض نسبة الأخطاء			
تخفيف الاكتظاظ			
نقص التعامل بالوساطة بين الموظفين و المواطن			
استمرارية العمل حتى بعد انتهاء ساعات العمل			
القضاء على العراقيل و التأخير في سحب او ارسال النقود(تقديم الخدمة بدون تأجيل)			
المساواة و العدالة في التعامل مع المواطنين			
زيادة التنظيم داخل قاعة الانتظار			

8- ما رأيك في ادخال التكنولوجيا (الادارة الالكترونية) للبريد؟

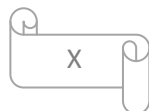
	جيدة جدا
	جيدة
	مقبولة
	ضعيفة
	ضعيفة جدا

9- ما تقييمك لمستوى الخدمات التي يوفرها البريد سواء على مستوى المكاتب او الشبابيك حاليا؟

	جيدة جدا
	جيدة
	مقبولة
	ضعيفة
	ضعيفة جدا

10- هل ترى ان هناك تحسن في تقديم الخدمة بالبريد مقارنة بالأساليب القديمة؟

	كبيرة
--	-------



	متوسطة
	ضعيفة
	منعدمة

11- هل انت راض عن التواصل مع مركز البريد عبر الموزع الصوتي 1530؟

	كبيرة
	متوسطة
	ضعيفة
	منعدمة

12- هل انت راض عن التواصل مع مركز البريد عبر خدمة الزبائن؟

	كبيرة
	متوسطة
	ضعيفة
	منعدمة

13- هل انت راض عن التواصل مع مركز البريد عبر الانترنت؟

	كبيرة
	متوسطة
	ضعيفة
	منعدمة

المحور الثالث: درجة وعي المواطن بالإدارة الالكترونية

14- هل تستخدم الانترنت في حياتك اليومية؟

	نعم
	لا

15- هل تقوم بالإطلاع على حسابك بواسطة الهاتف او الانترنت؟

	نعم
	لا

16- هل تطلع على اخبار البريد عبر موقعه الرسمي او صفحته في شبكة التواصل الاجتماعي؟

	نعم
	لا

17- هل تعتقد ان تعامل مركز البريد مع المواطن لا يزال تقليديا بدرجة؟

	كبيرة
	متوسطة
	قليلة
	منعدمة

18- هل انت مقتنع بإمكانية تطور مركز البريد حاليا الى بريد الكتروني بدرجة؟

	كبيرة
	متوسطة
	قليلة
	منعدمة

* اذا كانت الاجابة:قليلة،منعدمة لماذا في رأيك؟.....

19- هل تظن بان التحول الى بريد الكتروني سيقبل من العراقيين المعارف في البريد؟

	كبيرة
	متوسطة
	قليلة
	منعدمة

من فضلكم اخذ الملاحظة الموجودة في بداية الاستبيان بعين الاعتبار

ملاحق رقم (04): مخرجات برنامج spss

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
10.9	11

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
287.	31

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
774.	31

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672.	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815.	49

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866.	41

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

752.	7
------	---

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893.	21

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	15	68.2	68.2	68.2
انثي	7	31.8	31.8	100.0
Total	22	100.0	100.0	

الحالة_العائلية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	أعزب	8	36.4	36.4	36.4
	متزوج	14	63.6	63.6	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

المستوي_الدراسي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	متوسط	1	4.5	4.5	4.5
	ثانوي	7	31.8	31.8	36.4
	جامعي	14	63.6	63.6	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

الشهادة_المتحصل_عليها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	تقني	1	4.5	4.5	4.5
	تقني سامي	2	9.1	9.1	13.6
	الليسانس	9	40.9	40.9	54.5

ماستر	10	45.5	45.5	100.0
Total	22	100.0	100.0	

المنصب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid عون	17	77.3	77.3	77.3
شباك				
رئيس	4	18.2	18.2	95.5
مكتب				
مدير فرعي	1	4.5	4.5	100.0
Total	22	100.0	100.0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid من 20 الي 30	9	40.9	40.9	40.9
من 31 الي 40	7	31.8	31.8	72.7
من 41 الي 51	4	18.2	18.2	90.9
أكثر من 51	2	9.1	9.1	100.0
Total	22	100.0	100.0	

سنوات_الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	7	31.8	31.8	31.8
من 5 الي 10 سنة	10	45.5	45.5	77.3
أكثر من 10 سنوات	5	22.7	22.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

س 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid قادرا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	4	18.2	18.2	27.3
دائما	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

س 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid قادرا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	4	18.2	18.2	27.3
دائما	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

س 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نادرا	1	4.5	4.5	4.5
احيانا	2	9.1	9.1	13.6
دائما	19	86.4	86.4	100.0
Total	22	100.0	100.0	

س4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نادرا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	2	9.1	9.1	18.2
دائما	18	81.8	81.8	100.0
Total	22	100.0	100.0	

س5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid قادرا	1	4.5	4.5	4.5
احيانا	4	18.2	18.2	22.7
دائما	17	77.3	77.3	100.0
Total	22	100.0	100.0	

س6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid قادرا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	8	36.4	36.4	45.5
دائما	12	54.5	54.5	100.0
Total	22	100.0	100.0	

س7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نادرا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	7	31.8	31.8	40.9
دائما	13	59.1	59.1	100.0
Total	22	100.0	100.0	

س8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نادرا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	4	18.2	18.2	27.3
دائما	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

س 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid قادرا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	4	18.2	18.2	27.3
دائما	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

س 10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid قادرا	1	4.5	4.5	4.5
احيانا	2	9.1	9.1	13.6
دائما	19	86.4	86.4	100.0
Total	22	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid فادرا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	2	9.1	9.1	18.2
دائما	18	81.8	81.8	100.0
Total	22	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
س 1	22	2.64	.658
س 2	22	2.64	.658
س 3	22	2.82	.501
س 4	22	2.73	.631
س 5	22	2.73	.550
س 6	22	2.45	.671
س 7	22	2.50	.673
س 8	22	2.64	.658

9س	22	2.64	.658
10س	22	2.82	.501
11س	22	2.73	.631
متوسط المحور الأول	22	2.6694	.07178
Valid N (listwise)	22		

1د

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	1	4.5	4.5	4.5
أحيانا	4	18.2	18.2	22.7
نعم	17	77.3	77.3	100.0
Total	22	100.0	100.0	

2د

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	لا	2	9.1	9.1	9.1
	احيانا	8	36.4	36.4	45.5
	نعم	12	54.5	54.5	100.0
Total		22	100.0	100.0	

3د

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	9.1	9.1	9.1
	احيانا	7	31.8	31.8	40.9
	نعم	13	59.1	59.1	100.0
Total		22	100.0	100.0	

4د

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	9.1	9.1	9.1
	احيانا	4	18.2	18.2	27.3

نعم	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

5د

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	4	18.2	18.2	27.3
نعم	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

6د

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	لا	1	4.5	4.5	4.5
	احيانا	2	9.1	9.1	13.6
	نعم	19	86.4	86.4	100.0
Total		22	100.0	100.0	

7د

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	9.1	9.1	9.1
	احيانا	2	9.1	9.1	18.2
	نعم	18	81.8	81.8	100.0
Total		22	100.0	100.0	

8د

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	1	4.5	4.5	4.5
	احيانا	4	18.2	18.2	22.7

	نعم	17	77.3	77.3	100.0
Total		22	100.0	100.0	

9د

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	9.1	9.1	9.1
	أحيانا	8	36.4	36.4	45.5
	نعم	12	54.5	54.5	100.0
Total		22	100.0	100.0	

10د

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	7	31.8	31.8	40.9
نعم	13	59.1	59.1	100.0
Total	22	100.0	100.0	

11د

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	4	18.2	18.2	27.3
نعم	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

12د

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1

احيانا	4	18.2	18.2	27.3
نعم	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

13٥

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	1	4.5	4.5	4.5
احيانا	2	9.1	9.1	13.6
نعم	19	86.4	86.4	100.0
Total	22	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1	22	1	3	2.73	.550
2	22	1	3	2.45	.671
3	22	1	3	2.50	.673
4	22	1	3	2.64	.658
5	22	1	3	2.64	.658
6	22	1	3	2.82	.501
7	22	1	3	2.73	.631
8	22	1	3	2.73	.550
9	22	1	3	2.45	.671
10	22	1	3	2.50	.673
11	22	1	3	2.64	.658
12	22	1	3	2.64	.658
13	22	1	3	2.82	.501
متوسط المحور الثاني	22	2.69	2.77	2.7063	.03037

Valid N (listwise)	22				
-----------------------	----	--	--	--	--

1ع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	2	9.1	9.1	18.2
نعم	18	81.8	81.8	100.0
Total	22	100.0	100.0	

2ع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	1	4.5	4.5	4.5
احيانا	4	18.2	18.2	22.7
نعم	17	77.3	77.3	100.0
Total	22	100.0	100.0	

3ع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	8	36.4	36.4	45.5
نعم	12	54.5	54.5	100.0
Total	22	100.0	100.0	

4ع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	7	31.8	31.8	40.9
نعم	13	59.1	59.1	100.0
Total	22	100.0	100.0	

5ع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	4	18.2	18.2	27.3
نعم	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

٦٤

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	4	18.2	18.2	27.3
نعم	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

7ع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	1	4.5	4.5	4.5
احيانا	2	9.1	9.1	13.6
نعم	19	86.4	86.4	100.0
Total	22	100.0	100.0	

8ع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	2	9.1	9.1	18.2
نعم	18	81.8	81.8	100.0
Total	22	100.0	100.0	

9ع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	لا	1	4.5	4.5	4.5
	احيانا	4	18.2	18.2	22.7
	نعم	17	77.3	77.3	100.0
Total		22	100.0	100.0	

10ع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	9.1	9.1	9.1
	احيانا	8	36.4	36.4	45.5
	نعم	12	54.5	54.5	100.0
Total		22	100.0	100.0	

11ع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	9.1	9.1	9.1
	احيانا	7	31.8	31.8	40.9

نعم	13	59.1	59.1	100.0
Total	22	100.0	100.0	

12ع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	4	18.2	18.2	27.3
نعم	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

13ع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	2	9.1	9.1	9.1
احيانا	4	18.2	18.2	27.3
نعم	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
1ع	22	2.73	.631
2ع	22	2.73	.550
3ع	22	2.45	.671
4ع	22	2.50	.673
5ع	22	2.64	.658
6ع	22	2.64	.658
7ع	22	2.82	.501
8ع	22	2.73	.631
9ع	22	2.73	.550
10ع	22	2.45	.671
11ع	22	2.50	.673
12ع	22	2.64	.658
13ع	22	2.64	.658
متوسط المحور الثالث	22	2.7832	.03037

Valid N (listwise)	22		
-----------------------	----	--	--

1ن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	1	4.5	4.5	4.5
محايد	2	9.1	9.1	13.6
أوافق	19	86.4	86.4	100.0
Total	22	100.0	100.0	

2ن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	2	9.1	9.1	9.1
محايد	2	9.1	9.1	18.2

أوافق	18	81.8	81.8	100.0
Total	22	100.0	100.0	

ن3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	1	4.5	4.5	4.5
محايد	4	18.2	18.2	22.7
أوافق	17	77.3	77.3	100.0
Total	22	100.0	100.0	

ن4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	2	9.1	9.1	9.1
محايد	8	36.4	36.4	45.5
أوافق	12	54.5	54.5	100.0
Total	22	100.0	100.0	

ن5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	2	9.1	9.1	9.1
محايد	7	31.8	31.8	40.9
أوافق	13	59.1	59.1	100.0
Total	22	100.0	100.0	

ن6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	2	9.1	9.1	9.1
محايد	4	18.2	18.2	27.3
أوافق	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

ن7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid لا أوافق	2	9.1	9.1	9.1
محايد	4	18.2	18.2	27.3
أوافق	16	72.7	72.7	100.0
Total	22	100.0	100.0	

ن 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	1	4.5	4.5	4.5
محايد	2	9.1	9.1	13.6
أوافق	19	86.4	86.4	100.0
Total	22	100.0	100.0	

ن 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	2	9.1	9.1	9.1
محايد	2	9.1	9.1	18.2

أوافق	18	81.8	81.8	100.0
Total	22	100.0	100.0	

ن10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	1	4.5	4.5	4.5
محايد	4	18.2	18.2	22.7
أوافق	17	77.3	77.3	100.0
Total	22	100.0	100.0	

ن11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid لا أوافق	2	9.1	9.1	9.1
محايد	8	36.4	36.4	45.5
أوافق	12	54.5	54.5	100.0
Total	22	100.0	100.0	

ن12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	2	9.1	9.1	9.1
محايد	7	31.8	31.8	40.9
أوافق	13	59.1	59.1	100.0
Total	22	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ن1	22	2.82	.501
ن2	22	2.73	.631

3ن	22	2.73	.550
4ن	22	2.45	.671
5ن	22	2.50	.673
6ن	22	2.64	.658
7ن	22	2.64	.658
8ن	22	2.82	.501
9ن	22	2.73	.631
10ن	22	2.73	.550
11ن	22	2.45	.671
12ن	22	2.50	.673
متوسط المحور الرابع	22	2.4091	.19739
Valid N (listwise)	22		

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid من 18 الي 30	9	36.0	36.0	36.0
من 31 الي 40	10	40.0	40.0	76.0
من 41 الي 51	3	12.0	12.0	88.0
أكثر من 51	3	12.0	12.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	14	56.0	56.0	56.0
انثي	11	44.0	44.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

الحالة_العائلية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	أعزب	10	40.0	40.0	40.0
	متزوج	15	60.0	60.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

المستوي_الدراسي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابتدائي	3	12.0	12.0	12.0
	متوسط	7	28.0	28.0	40.0
	ثانوي	9	36.0	36.0	76.0
	جامعي	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

محور_1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	معارف شخصية	1	4.0	4.0	4.0

الحضور الشخصي	15	60.0	60.0	64.0
الهاتف	5	20.0	20.0	84.0
الانترنت	4	16.0	16.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	20	80.0	80.0	80.0
لا	5	20.0	20.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	5	20.0	20.0	20.0
لا	13	52.0	52.0	72.0
توعا ما	7	28.0	28.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 4_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5 أقل من دقائق	2	8.0	8.0	8.0
10 دقائق	4	16.0	16.0	24.0
15 دقيقة	6	24.0	24.0	48.0
30 دقيقة	7	28.0	28.0	76.0
أكثر من 30 دقيقة	6	24.0	24.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 2_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دائما	13	52.0	52.0	52.0
غالبا	7	28.0	28.0	80.0
احيانا	3	12.0	12.0	92.0
نادرا	1	4.0	4.0	96.0
ابدا	1	4.0	4.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 2_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid، الاجابة ب احيانا ، نادرا ، ابدا	3	12.0	12.0	12.0

نقص الشبابيك مقارنة بعدد المواطنين	7	28.0	28.0	40.0
تماطل الموظفين	11	44.0	44.0	84.0
انقطاعات الشبكة	4	16.0	16.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 7_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دائما	1	4.0	4.0	4.0
غالبا	2	8.0	8.0	12.0
احيانا	12	48.0	48.0	60.0
نادرا	4	16.0	16.0	76.0
ابدا	6	24.0	24.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 1_8_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	موافق	1	4.0	4.0	4.0
	موافق نوعا ما	6	24.0	24.0	28.0
	لا أوافق	18	72.0	72.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

محور 2_8_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	2	8.0	8.0	8.0
	موافق نوعا ما	8	32.0	32.0	40.0
	لا أوافق	15	60.0	60.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

محور 3_8_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	2	8.0	8.0	8.0
موافق نوعا ما	9	36.0	36.0	44.0
لا أوافق	14	56.0	56.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 4_8_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	2	8.0	8.0	8.0
موافق نوعا ما	4	16.0	16.0	24.0
لا أوافق	19	76.0	76.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 5_8_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	2	8.0	8.0	8.0
موافق نوعا ما	4	16.0	16.0	24.0
لا أوافق	19	76.0	76.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 6_8_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	1	4.0	4.0	4.0
موافق نوعا ما	2	8.0	8.0	12.0
لا أوافق	22	88.0	88.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 7_8_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	2	8.0	8.0	8.0
موافق نوعا ما	2	8.0	8.0	16.0
لا أوافق	21	84.0	84.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 8_8_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	1	4.0	4.0	4.0
موافق نوعا ما	4	16.0	16.0	20.0
لا أوافق	20	80.0	80.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 9_8_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	2	8.0	8.0	8.0
موافق نوعا ما	8	32.0	32.0	40.0
لا أوافق	15	60.0	60.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 9_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid جيدة جدا	2	8.0	8.0	8.0
جيدة	7	28.0	28.0	36.0
مقبولة	13	52.0	52.0	88.0
ضعيفة	2	8.0	8.0	96.0
ضعيفة جدا	1	4.0	4.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 10_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid جدا جيدة	2	8.0	8.0	8.0
جيدة	4	16.0	16.0	24.0
مقبولة	13	52.0	52.0	76.0
ضعيفة	4	16.0	16.0	92.0
ضعيفة جدا	2	8.0	8.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 11_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid كبيرة	2	8.0	8.0	8.0
متوسطة	4	16.0	16.0	24.0
ضعيفة	19	76.0	76.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 2_12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid كبيرة	1	4.0	4.0	4.0
متوسطة	4	16.0	16.0	20.0
ضعيفة	20	80.0	80.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 2_13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid كبيرة	4	16.0	16.0	16.0
متوسطة	2	8.0	8.0	24.0
ضعيفة	19	76.0	76.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 2_14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	كبيرة	8	32.0	32.0	32.0
	متوسطة	4	16.0	16.0	48.0
	ضعيفة	13	52.0	52.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

محور 1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	21	84.0	84.0	84.0
	لا	4	16.0	16.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

محور 2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	17	68.0	68.0	68.0
	لا	7	28.0	28.0	96.0
	3	1	4.0	4.0	100.0

Total	25	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

محور 3_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	6	24.0	24.0	24.0
لا	17	68.0	68.0	92.0
3	2	8.0	8.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 4_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid كبيرة	3	12.0	12.0	12.0
متوسطة	14	56.0	56.0	68.0
قليلة	5	20.0	20.0	88.0
منعدمة	3	12.0	12.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 5_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid كبيرة	6	24.0	24.0	24.0
متوسطة	7	28.0	28.0	52.0
قليلة	9	36.0	36.0	88.0
منعدمة	3	12.0	12.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 6_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid، الاجابة ب كبيرة، متوسطة	10	40.0	40.0	40.0
شبكة ضعف الانترنات	2	8.0	8.0	48.0

صعوبة التعامل معه	8	32.0	32.0	80.0
انتشار القرصنة الالكترونية	2	8.0	8.0	88.0
قلة المهندسين والتقنيين	3	12.0	12.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

محور 7_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid كبيرة	4	16.0	16.0	16.0
متوسطة	6	24.0	24.0	40.0
قليلة	12	48.0	48.0	88.0
منعدمة	3	12.0	12.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	