

قسم: العلوم الاجتماعية

مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بمركز بريد الجزائر - دائرة قمار - ولاية الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الاستاذة :

د. باية بوزغاية

إعداد الطلبة :

- يومبجي ادريس
- بالعبيد طلحة

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/05

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضراً	د. شوقي مرابط
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضراً	د. باية بوزغاية
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضراً	د. سالم يعقوب

السنة الجامعية : 2023/2022

قسم: العلوم الاجتماعية

مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بمركز بريد الجزائر - دائرة قمار - ولاية الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الاستاذة :

إعداد الطلبة :

- يومبي ادريس
- بوزغاية باية
- بالعبيد طلحة

نوقشت المذكرة علنا يوم:/...../2023

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر		الاسم واللقب
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر		الاسم واللقب
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر		الاسم واللقب



إذا كان الإهداء يعبر ولو بجزء من الوفاء
فالإهداء إلى
معلم البشرية ومنبع العلم نبينا محمد صلى الله عليه وسلم
إلى
مثل الأبوة الأعلى والدي العزيز
إلى
حبيبة قلبي أُمي الحنونة
إلى
الحب كل الحب إخوتي وأخواتي
إلى
كافة الأهل والأصدقاء
إلى
من مهدوا الطريق أمامي للوصول إلى هذا المرتبة العلمية
نهدي هذا الجهد المتواضع

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

(رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وان اعمل صالحا ترضاه

وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين)

صدق الله العظيم

سورة النمل. الآية 19

بداية نحمدوا الله عز وجل الذي بنعمته تتم الصالحات وبعد نتقدم بأسمى عبارات الشكر

واخلصا إلى

الأستاذة المشرفة باية بوزغاية الذي لم يتوانى في تقديم يد المساعدة والتوجيه طيلة فترة إعداد

المذكرة.

والى أعضاء لجنة المناقشة كل واحد باسمه.

والى كل الأساتذة الذين أضافوا بصمتهم في هذه المذكرة لتحكيمهم استيائنا.

والى جميع عمال المؤسسة محل الدراسة الذين لم يخلو عليا بالمعلومات طيلة مدة التبرص

والى كل من ساندنا ولو بكلمة نصيحة واطلب من الله أن يشبث أجورهم

كما نتقدم بعبارات الشكر إلى : الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبيان الأستاذ بوطي محمود

، بودرهم الطيب

والى كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية دون استثناء.

ملخص الدراسة باللغة العربية :

تعرضنا في هذه الدراسة الى موضوع مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمركز بريد الجزائر — دائرة قمار ، حيث هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية . كما استلزمت منا هذه الدراسة صياغة فرضية اساسية وثلاث فرضيات جزئية . وتتمثل الفرضية الرئيسية في :

تساهم الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مركز بريد الجزائر دائرة قمار

اما بالنسبة للفرضيات الجزئية فهي كالتالي:

- تقنيات البريد تساهم في مرونة الخدمة العمومية .
 - برامج البريد تساهم في فعالية الخدمة العمومية .
 - شبكات الاتصال بمركز البريد تساهم في سرعة انجاز الخدمة العمومية .
- ولتحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على استبيان حيث وزع على عينة مسحية مكونة من 30 عامل، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي حدد مسار هذه الدراسة وخطوات جمع وتحليل البيانات الميدانية وربطها بالجانب النظري .

ومن خلال تفسير وتحليل البيانات تم التوصل الى النتائج التالية :

- ان لتقنيات الادارة الالكترونية دور في تحسين مرونة الخدمة العمومية ، وكذلك لبرامج البريد دور في زيادة فعالية الخدمة العمومية ، كما ان لشبكات الاتصال دور اجابي في سرعة انجاز الخدمة العمومية داخل مؤسسة البريد ، من خلال هذه النتائج توصلنا الى نتيجة عامة وتحققت الفرضية العامة التي مفادها ان الادارة الالكترونية تساهم في تحسين الخدمة العمومية داخل مركز البريد الجزائر — دائرة قمار .

Study summary

In this study, we have dealt with the topic of the electronic administration's contribution to improving public service at the Algeria Post Center - a guemmar district - as this study aimed to highlight the role of electronic administration in improving public service.

This study also required us to formulate a basic hypothesis and three partial hypotheses.

The main premise is:

The electronic administration contributes to the improvement of public service in the Algeria Post Center, a gambling district

As for partial hypotheses, they are as follows:

- Postal technologies contribute to the flexibility of public service.
- Postal programs contribute to the effectiveness of public service.
- Communication networks at the Post Center contribute to the speedy completion of public service.

In order to achieve the objective of the study, a questionnaire was relied upon, which was distributed to a survey sample consisting of 30 workers, and the descriptive approach was relied upon, which determined the course of this study and the steps for collecting and analyzing field data and linking it to the theoretical side.

By interpreting and analyzing the data, the following results were reached:

Electronic management techniques have a role in improving the flexibility of public service, as well as postal programs have a role in increasing the effectiveness of public service, and communication networks have a positive role in speeding up the completion of public service within the postal institution. Through these results, we reached a general conclusion and the general hypothesis that states that Electronic administration contributes to the improvement of public service within the Algeria Post Center - Gambling Department.

قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : الأدبيات النظرية
03	1- الإدارة
03	2- تعريف الإدارة الالكترونية
04	3- المرونة التنظيمية
04	4- تعريف الخدمة
05	5- الفعالية التنظيمية
05	6- تعريف البرمجيات
06	7- التقنيات
06	8- شبكات الاتصال
06	المبحث الثاني : العلاقة بين الادارة الالكترونية والخدمة العمومية
06	المبحث الثالث : الادبيات التطبيقية
07	المقالات و الابحاث العلمية
09	الدراسات السابقة و التعليق عليها
10	المقاربات النظرية
11	الاسقاط النظري
12	خلاصة
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
14	تمهيد
15	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
15	أولاً: الطريقة
15	1- مجتمع الدراسة وتحديد المتغيرات
15	أ- مجتمع الدراسة
15	ب- تحديد المتغيرات وطرق قياسها
16	ثانياً: الأدوات
16	2- أدوات جمع البيانات

16	أ- الملاحظة
17	ب- الاستبيان
17	ج- الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة
19	المبحث الثاني: عرض وتفسير و تحليل النتائج
19	المعلومات الشخصية
22	المحور الأول: تقنيات البريد تساهم في مرونة الخدمة العمومية
26	المحور الثاني: برامج البريد تساهم في زيادة فعالية الخدمة العمومية
30	المحور الثالث : تساهم شبكات الاتصال في سرعة إنجاز الخدمة العمومية
34	مناقشة النتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
38	خلاصة الفصل
40	الخاتمة.....
43	قائمة المصادر والمراجع
45	الملاحق

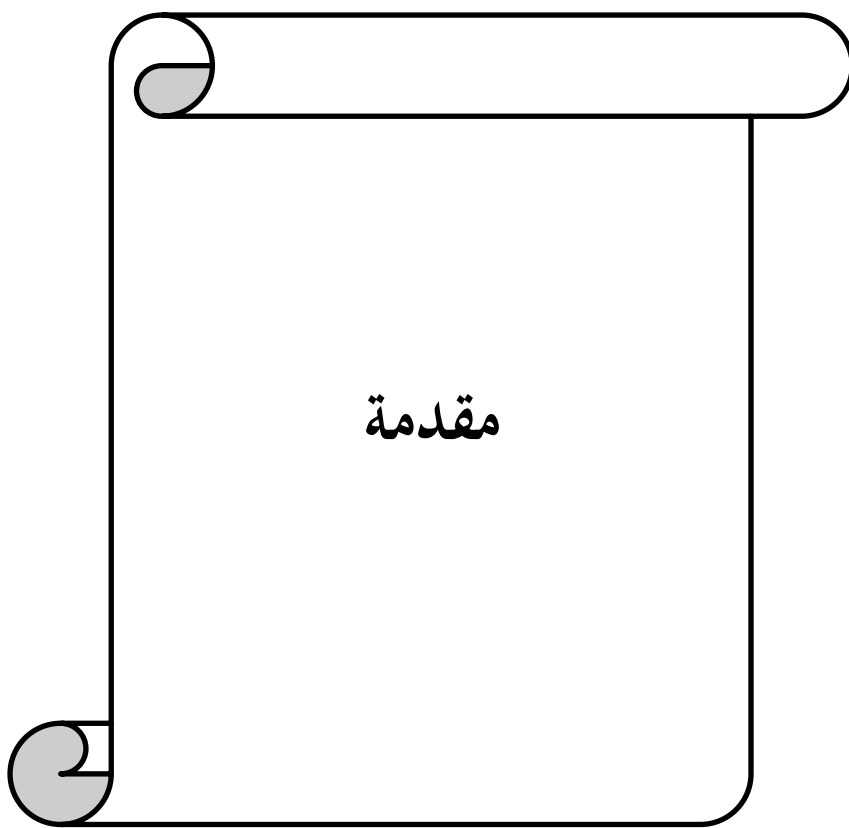
قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	جدول رقم 01: يمثل اجابة المبحوثين حول الجنس	01
19	جدول رقم 02: يمثل اجابة المبحوثين حول السن	02
20	جدول رقم 03: يمثل اجابة المبحوثين حول المستوى التعليمي	03
20	جدول رقم 04: يمثل اجابة المبحوثين حول الخبرة المهنية	04
21	جدول رقم 05: يمثل اجابة المبحوثين حول الرتبة	05
21	جدول رقم 06: يمثل اجابة المبحوثين حول المهام	06
22	جدول رقم 07: يمثل وجود في مركز البريد فاكس يسهل إنجاز الأعمال والمهام	07
22	جدول رقم 08: يمثل استخدام الموزع الالي يساهم في زيادة سرعة معالجة المشاكل داخل العمل	08
22	جدول رقم 08+: يمثل وجود اداء المهام المؤاكلة لديك	+08
23	جدول رقم 09: يمثل وجود بمركز البريد قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الاولى لمشكلة تقنية	09
23	جدول رقم 10: يمثل وجود التقنيات المستخدمة بتقلص المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	10
23	جدول رقم 11: يمثل وجود حرص المؤسسة على توفير أمن لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها وقت حدوث اعطاب او مشاكل على مستوى الشبكات	11
24	جدول رقم 12: يمثل وجود وسائل في مؤسسة البريد تؤدي الى تسهيل ومساعدة الزبائن في الحصول على الخدمات	12
24	جدول رقم 13: يمثل وجود وسائل التي تساهم في مرونة الخدمة العمومية	12
25	جدول رقم 14: في حالة حدوث خلل على مستوى الشبكة تمثل وجود تقنية التي بدورها تقلل من طوابير الانتظار	14
25	جدول رقم 15: تمثل وجود تقنيات اللازمة لتطبيق في المؤسسة في حالة اتلاف أجهزة الحاسوب من أجل استعادة عملها	15
26	جدول رقم 16: يبين مدى استخدام الوسائل الالكترونية أثناء اداء المهام	16
26	جدول رقم 17: يمثل وجود برامج بريد الجزائر المتاحة والمعتمدة لخدمة الزبائن	17
26	جدول رقم 18: يبين مدى مساهمة تطبيق بريدي موب على التخفيف من الضغط على العمال	18
27	جدول رقم 19: يمثل مدى تقلص البريد عبر موقعه الالكتروني المعلومات والمساعدة الفورية في التسهيل من العمليات لزيائنه	19
27	جدول رقم 20: يمثل وجود استجابة فورية لاستفسارات الزبائن الالكترونية	20
28	جدول رقم 21: يمثل وجود تقديم البطاقة الذهبية للخدمات بشكل سريع وأمن	21
28	جدول رقم 22: يمثل وجود مساهمة البطاقة الذهبية في تقديم خدمات في أي وقت	22
28	جدول رقم 23: يمثل وجود التقنيات المستخدمة التي تساعد في حل المشاكل تستخدمونها لحل مشاكل العمل	23
29	جدول رقم 24: يمثل وجود برامج البريد المتاحة التي قللت من الوقوع في المشاكل مع الزبائن	24
30	جدول رقم 25: يمثل وجود في مؤسسة البريد شبكة اتصال لتبادل المعلومات لتسهيل إنجاز المهام	25
30	جدول رقم 26: يمثل وجود رابط كافي بالشبكات لتسهيل خدمات الزبائن	26
31	جدول رقم 27: يبين استخدام مؤسسة البريد تقنيات الاتصال لتسريع إنجاز المهام	27
31	جدول رقم 28: يبين مساعدة شبكات الاتصال على اختصار الوقت أثناء اداء المهام	28
32	جدول رقم 29: يبين وجود ربط الكتروني بين مؤسستك ومختلف المؤسسات الاخرى لتبادل المعلومات	29
32	جدول رقم 30: يبين وجود شبكات اتصال تساعد على اختصار المسافة	30

31	جدول رقم 31: يبين وجود شبكات الاتصال داخل البريد تساهم في استقبال البيانات والمعلومات بشكل سريع وأمن	33
32	جدول رقم 32: يبين وجود شبكات الأنترنت في البريد تتميز بالسرعة	33
33	جدول رقم 33: يبين وجود شبكات اتصال تساهم في تقديم خدمات أخرى بين مؤسسات أخرى	33
+33	العبارة رقم 33+: يبين استخدام هذه الخدمات	34

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	رقم الصفحة
الملحق رقم 01	المعلومات الشخصية	45
الملحق رقم 02	الاستبيان	51



1- توطئة :

ان التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت نتج عنه بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل النظم الادارية والتي تراجعت معها اشكال الخدمة العامة التقليدية الى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات وجعلها قائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاعمال وبالتالي التحول نحو الادارة الالكترونية ، حيث احدثت الثروة التكنولوجية والمعلوماتية تغييرا جذريا على المؤسسات الادارية ذلك ان غالبية التعاملات الادارية اصبحت تتم بشكل الإلكتروني، اذ اصبحت التحول نحو الادارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا .

والجزائر كغيرها من دول العالم سعت الى ادراج هذه التقنية لتطوير مختلف القطاعات خاصة المؤسسات العمومية ومن بين هذه المؤسسات ، مؤسسة بريد الجزائر التي تتصف بالاستمرارية والانفعالية و الذي كان يشكو عديد الصعوبات على غرار بذل الجهد والوقت في انجاز المعاملات، لذا اصبحت مسايرة التطور التكنولوجي حتمية ضرورية ، وذلك من اجل تعزيز الكفاءة والفاعلية في توزيع الخدمات وكذا شبكات الاتصال لاختصار الجهد والوقت .

فالخدمة العمومية هي الرابطة التي تجمع بين الادارة والزيون من خلال تلبية رغباته فهي تعبر عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في اطار ممارسة وظائفها عن طريق النشاطات التي تهدف الى تحقيق المنفعة العامة واشباع حاجات المواطن، وكذا تحقيق المرونة خاصة في ظل انتشار التكنولوجيا ،وتعتبر المعاملات المالية البريدية احدى الخدمات العمومية الاكثر كثافة واقبالا من طرف المواطنين، وبالتالي فان عصنة شبكة البريد يتطلب تعميم ادخال الاعلام الالي من اجل زيادة الفاعلية وكذا تحقيق المرونة، وذلك لمواكبة التطور الحاصل و توسيع شبكات الاتصال لضمان نقل المعلومات بشكل امن وسريع، ومع هذا التطور اصبحت من الصعب على مؤسسة البريد التخلي على التكنولوجيا في تقديم خدماتها البريدية والمالية .

2- طرح الاشكالية

وبناء على ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي :

كيف تساهم الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مركز بريد الجزائر دائرة قمار ؟

ويتفرع هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الاسئلة الفرعية :

- هل تقنيات البريد تساهم في مرونة الخدمة العمومية ؟
- هل برامج البريد تساهم في فعالية الخدمة العمومية ؟
- هل شبكات الاتصال بمركز البريد تساهم في سرعة انجاز الخدمة العمومية ؟

3- فرضيات الدراسة

يمكن تعريف الفرضية على انها: فكرة مبدئية تربط بي الظاهرة موضوع الدراسة وبين أحد العوامل المرتبطة او المسببة لها، وهي عبارة عن فكرة مبدئية تربط بين متغيرين أحدهما مستقل والآخر تابع.¹

استنادا الى ما طرحناه في إشكالية البحث من تساؤلات فإن الدراسة استلزمت منا صياغة فرضية رئيسية وثلاث فرضيات جزئية.

وتتمثل الفرضية الرئيسية في:

تساهم الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مركز بريد الجزائر دائرة قمار

اما بالنسبة للفرضيات الجزئية فهي كالتالي:

- تقنيات البريد تساهم في مرونة الخدمة العمومية .
- برامج البريد تساهم في فعالية الخدمة العمومية .
- شبكات الاتصال بمركز البريد تساهم في سرعة انجاز الخدمة العمومية .

4- مبررات اختيار الموضوع

ان البحث في أي موضوع تكون له اسباب ومبررات معينة ونذكر منها :

- الميول الشخصي لدراسة هذا الموضوع ، وما له من علاقة مباشرة في تحسين الخدمة العمومية .
- محاولة التعرف على كيف تساهم الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية .
- اثرء المعارف حول موضوع الدراسة .
- موضوع الادارة الالكترونية موضوعا متجدد يتماشى مع مختلف التطورات والتغيرات الحاصلة .

5- أهداف البحث وأهميته :

● الاهداف :

- لكل موضوع بحث أهداف يسعى الباحث الى تحقيقها وموضوع بحثه كغيره من الموضوعات يهدف الى تحقيق الاهداف التالية :
- التعرف على مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من خلال الدراسة الميدانية لبريد الجزائر دائرة قمار.
 - محاولة التعرف على تقنيات الادارة الالكترونية داخل بريد الجزائر وابراز دور هذه التقنيات في تحقيق مرونة الخدمة العمومية.

¹ أ.د.علي معمر عبد المؤمن، متاهج البحث في العلوم الاجتماعية (الاساسيات والتقنيات والاساليب) الطبعة الاولى، دار الكتب الوطنية -بنغازي- ليبيا-2008، ص142.

- الوقوف على برامج البريد واستكشافها ومحاولة التعرف على مدى نجاعة هذه البرامج في زيادة الفعالية داخل بريد الجزائر .
- إبراز الدور الذي تلعبه شبكات الاتصال في تحسين الخدمة العمومية من اختصار وقت ، وقلة الجهد وتقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء .
- إبراز أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية وإبراز هذه المساهمة من حيث الجودة والوقت والجهد ، ومتطلبات نجاح هذا النمط الإداري الجديد .

● الأهمية :

إن أهمية هذه الدراسة تندرج في محاولة توضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية والاستفادة التطبيقية لنتائج المتحصل عليها من أجل مساعدة المؤسسات محل الدراسة على تطبيق أفضل للإدارة الالكترونية التي تساهم في تحسين الخدمة العمومية ومحاولة تقديم خدمات أفضل للمواطنين .

اخضاع الموضوع الى الدراسة العلمية القائمة على التحليل العلمي البناء لتوفير دراسة علمية يستفاد منها أكاديميا خاصة من انها تتناول مصطلحين علميين فكريا وممارسة وهما الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية .

حادثة موضوع الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وقلة الوعي العام الذي يحيط بمتطلباتها وأهميتها .

6- حدود البحث :

من أجل الاحاطة بإشكالية الدراسة وفهم جوانبها المختلفة وتوصل الى نتائج موضوعية تم تحديد حدودها كالتالي:

- الحدود المكانية : حيث أجريت الدراسة بمراكز البريد بدائرة قمار وبلديات تغزوت - غمرة - ورماس .
- الحدود الزمانية : حيث أنجزت هذه الدراسة التطبيقية خلال الفترة الممتدة من شهر مارس الى شهر أفريل

2023

7- منهج البحث :

انطلاقا من كون الدراسة الحالية تظم متغيرين أساسيين هما: الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، فالدراسة تهدف الى معرفة مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من خلال وصف تقنيات البريد و برامج البريد وشبكات الاتصال في تحسين الخدمة العمومية ، وعليه توجب علينا اختيار المنهج الوصفي بغية القيام بدراسة وصفية.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه المنهج الذي يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة او حدث معين بطريقة كمية او نوعية في فترة معينة او عدة فترات، من اجل التعرف على الظاهرة او الحدث من حيث المحتوى و المضمون، و الوصول الى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع و تطويره.¹

ومن اهم خطوات استخدام المنهج الوصفي ما يلي:

- التعرف على مشكلة الدراسة
- صياغة موضوع الدراسة .
- تحديد عينة الدراسة التي سنطبق عليها مشكلة الدراسة .
- اختيار أدوات الدراسة التي تناسب مع المنهج الوصفي .
- ثم يقوم الباحث بجمع معلومات وتجهيزات لعملية التحليل.
- في الأخير يقوم الباحث يوضع الاستنتاجات .

8- صعوبات البحث

- لا يوجد أي دراسة خلال انجازها لبحث ما حول موضوع معين الا و واجه بعض الصعوبات التي تعيقها خلال قيامه بإنجاز البحث، و من الصعوبات التي واجهتنا في هذا البحث:
- تشابه الطرح في كثير من المفاهيم في الموضوع كالإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية.
 - التطابق في طرح المعلومات بين الكتب و المراجع المتخصصة في الادارة الالكترونية مما يولد نوعا من اللبس والتطابق..
 - صعوبة تجاوب بعض العمال مع الاستبيان نتيجة ضيق الوقت.

9- هيكلية البحث

- وقد ارتأينا في موضوعنا هذا الى تقسيم بحثنا الى فصلين:
- الفصل الاول: الادبيات النظرية و التطبيقية وينقسم بدوره الى ثلاث مباحث
 - الفصل الثاني: الدراسة الميدانية وينقسم بدوره الى مبحثين
 - ولقد اعتمدنا على هذا التقسيم نظرا لان موضوع دراستنا يتضمن متغيرين وهما : الادارة الالكترونية و الخدمة العمومية .

¹ ربحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم، مناهج و اساليب البحث العلمي (النظرية و التطبيق)، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000، ص43

الفصل الأول : الادبيات النظرية والتطبيقية

المبحث الاول : الادبيات النظرية

المبحث الثاني : العلاقة بين متغيري البحث

المبحث الثالث : الادبيات التطبيقية

تمهيد :

إن للإدارة الالكترونية الأهمية البالغة في تجسيد معاني الشفافية والتخفيف من الإجراءات التي اتعبت الزبائن فهي تعتبر نمط جديد تهدف الى تحويل العمل الاداري العادي من ادارة يدوية الى ادارة باستخدام الحاسب، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في زيادة الفاعلية بأقل تكاليف، كما تشمل شبكة الاتصالات وذلك من اجل تجسيد مبدأ الشفافية والوضوح والتقليل من البيروقراطية.

حيث نتطرق في هذا الفصل الى ابراز أهم المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة وابرار العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في الادارة الالكترونية والخدمة العمومية واخيرا نتطرق الى عرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها بالإضافة الى المقاربة والاسقاط النظري

المبحث الأول : الأدبيات النظرية

تعد المفاهيم من المنطلقات الأساسية في البحوث والدراسات الاجتماعية والسوسيولوجية على وجه الخصوص لأنها تساعد على إعطاء الصورة الموضوعية للبحث، وتساعد على إمكانية التعريف والتحديد الدقيق لمسألة البحث بلغة علمية غير متناقضة.

ومن هنا يمكن تحديد المفاهيم الرئيسية والأساسية للموضوع المفاهيم ذات الصلة الواردة في الدراسة.

1- الإدارة :

- لغة : تقديم الخدمة للغير، أي تقديم العون للآخرين¹.
- اصطلاحاً : هي مجموعة من الأنشطة التي تمكن من انجاز الأعمال من خلال الآخرين وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة عالية².
- يعرفها هنري فايول بأنها: أن تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب³.
- التعريف الإجرائي : نظام تسيير مؤسسة ما انطلاقاً من موقع أو منصب يخول لك ذلك عبر مجموعة من الموارد البشرية وغير البشرية .

2- تعريف الإدارة الالكترونية :

- هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة⁴.
- هي منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغيير المستمر⁵.
- عرفت فوزية حبيب بحش الإدارة الإلكترونية على أنها "هي انجاز الوظائف الإدارية بكفاءة وفعالية باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة"⁶.

¹ نعيم إبراهيم الطاهر : الإدارة الحديثة-نظريات ومفاهيم، الأردن، 2011، ص. 05

² بوصبيعة نضيرة، بقسمة نعيمة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2020، ص 9 .

³ ختام عبد الرحيم السحيمات : مفاهيم جديدة في علم الإدارة، ط ، 15004، ص12

⁴ هيثم الفيلكاوي : الحكومة الالكترونية، مجلة الحرس الوطني، العدد 14، الكويت، السنة الخامسة، نوفمبر، 2002، ص 50

⁵ علي السلمي : خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص 323 .

⁶ بحش، فوزية حبيب ، الإدارة الالكترونية في كليات التربية للبنات بالملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة"، رسالة دكتوراه، كلية التربية جامعة أم القرى مكة المكرمة ، 2006، ص 40.

- **التعريف الإجرائي:** هي منهجية إدارية جديدة تقوم على استخدام تقنيات وسائل الاتصال الحديثة لتلبية رغبات الزبون بأسرع وقت وأقل تكلفة وتحسين الخدمات المقدمة له و تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات إدارية ذات الطبيعة الإلكترونية .

3-تعريف البرمجيات :

يختلف مصطلح البرمجيات الذي يُشير إلى الأجهزة الموجودة في جهاز الكمبيوتر ؛ والتي تعرف بالمكونات المادية، وتعتبر البرمجيات الجزء المتغير في الكمبيوتر، بينما تعتبر الأجهزة أو المكونات المادية الجزء الثابت فيه، وتحدد الإشارة إلى أنه يُشار إلى البرمجيات.

4-التقنيات :

التعريف الذي تم اصطلاحه للتقنية، وصار عرفاً بأنها كل كمية التغيرات التي أدخلها الإنسان على موجودات الطبيعة حيث صنع من تلك الموجودات أدوات لخدمته ومساعدته، بحيث وصل الإنسان من خلال التقنيات المبتكرة لتجاوز كل الجهود العقلية، وانتقل إلى الاعتماد شبه الكلي على التقنية مثل الآلة الحاسبة والكمبيوتر والروبوت، وكثير من الأشخاص أفرطوا في استخدامها لحد وصلوا فيه إلى الخمول والكسل الجسدي وحتى الذهني.

5-شبكات الاتصال :

شبكة الاتصالات : Communication: Network: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت Intranet ، الاكسترا نت Extranet وشبكة الانترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية.¹

¹ مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، دراسة حالة قطاع البريد و الاتصالات ، د. يوسف مسعداوي ، جامعة البليدة ، ص 157

6-تعريف الخدمة:

لغة : من خدم يخدم، يخدم خدمة أي عمل له وساعده في العمل، قام بحاجة والخدمة تعني ما يقدم من مساعدة في القيام بعمل او قضاء حاجة.¹

اصطلاحا :هي نشاط او سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا ان تحدث عن طريق المستهلك وموظفي الخدمة، او المالية او سلع او الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل.²

ويعرفها زاهد عبد الرحيم عاطف بانها: المهنة الإنسانية التي تهدف الى خدمة الانسان.³

التعريف الاجرائي : هي عملية تبادلية بين مركز البريد والزبائن يتم من خلالها اشباع رغبات وطلبات هذا الأخير، وتحقيق المنفعة لهم.

7-تعريف الخدمة العمومية :

تلبية الرغبات، واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.⁴

كما عرفها خبراء الإدارة العامة على انها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن.⁵

التعريف الاجرائي :

هو مجموعة الإجراءات والخطوات التي يتم اتباعها لتقديم الخدمة العمومية للمواطنين حيث تتضمن الاجراءات الإدارية اللازمة لتقديم الخدمة والتي يتعين على الحكومة اتباعها لتلبية احتياجات المواطنين ، وتقوم على تحقيق المنفعة العامة لهم ، كما انها عبارة عن أي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات ، مجالس الدولة ، مراكز شرطة .

¹ جغري دلدنة ، عميش مروة ، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمركز بريد الجزائر ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص : اتصالات وعلاقات عامة ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، السنة الجامعية 2021/2022 ، ص 9

² دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمركز بريد الجزائر ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص : اتصالات وعلاقات عامة ، مرجع سابق ، ص 9

³ مرجع سابق ، ص 10

⁴ مرجع سابق ، ص 10

⁵ مرجع سابق ، ص 10

8- المرونة التنظيمية :

لغة : قال ابن فارس: (" مرن " الميم والراء والنون أصل صحيح يدل على لين شيء وسهولة) . وجاء في لسان العرب: (مَرَنَ يَمْرُنُ مَرَانَةً وَمُرُونَةً: وهو لين في صلابة. وَمَرَنْتَ يَدَ فُلَانٍ على العمل أي صَلَبْتُ واستمرت والمَرَانَةُ: اللينُ) ¹

اصطلاحاً : يعرف (Lim et al., 2012) المرونة التنظيمية علي أنها القدرة علي الاستجابة للتغير مع الظروف البيئية ، كما يري (Dunford, et al, 2013) أن المرونة التنظيمية القدرة علي التكيف ، والأساس المنطقي للتغير التنظيمي ، في حين أشار (Madhani, 2013) أن المرونة التنظيمية هي القدرة الرئيسية التي تمكن المنظمات من مواجهة التغيرات البيئية لأنها تجعل المنظمة أكثر استجابة للتغير. ²

تعريف الاجرائي : أنها قدرة المنظمة على التعامل حالات مع عدم التأكد، وتوجيه عمليات المنظمة بالصورة التي تمكنها من تعبئة وتطوير مواردها اتجاه سرعة التكيف والاستجابة للتغيرات الطارئة، وذلك لمواجهة التقلبات والأحداث المفاجئة وغير المتوقعة التي تواجه المنظمة، والعودة إلى التوازن والمسار الصحيح للمنظمة عند التعرض إلى تلك التقلبات والأزمات.

9- الفعالية التنظيمية : يعتبر برنارد (Barnard) أول من حاول أن يقدم تعريفاً للفعالية التنظيمية، معتمداً

على عنصر الهدف، كمؤشر رئيسي للفعالية، حيث اعتبر أن فعالية أي نشاط مقترنة بمدى النجاح في تحقيق الهدف الذي أقيم من أجله هذا النشاط. ³

كذلك عرفها كل من نارايانان و ناث (Nath & Narayanan) بأنها : " عبارة عن إصدار أحكام على التنظيم فيما إذا كان التنظيم يعمل ويحقق أهدافه بطريقة مرضية أم لا، بحيث تشكل هذه الأحكام قاعدة لأغراض اتخاذ قرارات بهدف إحداث التغيير في حالة أن الفعالية التنظيمية غير مرضية" ⁴

¹ أ. أنس سليم الاحدي ، المرونة ، مؤسسة الامة لنشر والتوزيع ، الرياض ، جدة ، ص 1

² د. لميا السلمتي ، مني ابراهيم ذكورري ، سلوى محمد حسنين محمد ، كلية التجارة ، جامعة دمياط ، ص 82

³ عبد القادر بن برطال ، بعاج الهاشمي ، خنيش يوسف ، والفعالية في الفكر الاداري ، (دراسة ميدانية) ، جامعة الاغواط ، ص 200

⁴ عبد القادر بن برطال ، بعاج الهاشمي ، خنيش يوسف ، مرجع سابق ، ص 201

المبحث الثاني : العلاقة بين الادارة الالكترونية والخدمة العمومية

ان المنظمات باختلاف انواعها سواء الصناعية منها والخدماتية الصغيرة والكبيرة الخاصة منها والعامة تسعى دوما الى الارتقاء ومواكبة التطورات التي يشهدها العصر ، كما انها تبتكر طرق واساليب عديدة من اجل ذلك و من بين الاساليب الجديدة بالذكر نجد الادارة الالكترونية حيث اصبحت الادارة الالكترونية تمثل عصب التجمعات الحديثة وضرورة حتمية ، يجب السعي الى تطبيقها في كل المؤسسات من اجل مواكبة التقدم التكنولوجي كالاتصالات، وقد كان للإدارة الالكترونية دورا هاما في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين ، الاتقان في الخدمة والفعالية بالإضافة الى تخفيض الإجراءات في انجاز المعاملات ، واختصار الجهد والوقت، حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في اي وقت شاء وهذا بين التأثير القوي والمتبادل بين الادارة الالكترونية والخدمة العمومية خاصة في العصر الحالي الذي غلب عليه تكنولوجيا المعلومات والسرعة .

المبحث الثالث : الادبيات التطبيقية :

من الضروري لأي باحث اجتماعي الاطلاع على البحوث السابقة، لتجنب التكرار وكذلك لتفادي أخطاء الآخرين، ويسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي يمكن أن يعتمد عليها، لذلك حاولنا البحث والحصول على دراسات سابقة وقد أسفر جهدنا على الحصول على خمسة دراسات وهي كالآتي:

المقالات و الابحاث العلمية

- دراسة فلاق محمد ، ناصر الطاهر بعنوان مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية:

سعت هذه الدراسة الى التعرف على دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية دائرة وهران حيث تكونت عينة الدراسة من 57 مفردة من الموظفين في دائرة وهران ، دائرة السانية ، دائرة عين الترك لولاية وهران ، وقد تم اختبار هذا الدور باستخدام تحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين الاحادي ، وقد أشارت النتائج الى أنه هناك أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الادارة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في ثلاث دوائر وهران ، السانية ، عين الترك ، لولاية وهران ، كما تم التوصل الى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لاثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر الثلاث(وهران، السانية، عين الترك) لولاية وهران تعزي لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي سنوات الخبرة..). وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: ضرورة تسطير برامج تكوينية للموظفين للتحكم في تقنيات الإدارة الالكترونية، ومواكبة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بما يحسن من أدائهم

- دراسة نورة سليمان فيسة ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الادارة المحلية بالجزائر :

هدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية باعتبارها أهم الاستراتيجيات التي تقرب المواطن من الإدارة، وكذا معرفة ما سيفرضه مشروع التحول الإداري الإلكتروني على مستوى مفهوم الخدمة العمومية باعتباره نموذج يوفر الكثير من فرص الوضوح والدقة في تقديم الخدمات العامة وإنجاز المعاملات.

ولمعرفة مدى نجاح الإدارة العمومية الجزائرية في ترشيد خدماتها من خلال اعتمادها للإدارة الإلكترونية، اتضح أنه رغم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبلدية يعد نقلة نوعية في تحسين مستوى خدماتها المقدمة للمواطنين إلا أنه يوجد بعض النقائص التي من شأنها أن تعيق الهدف الأساسي المرجو الوصول إليه من خلال هذا التطبيق، والمتثلة في عدم وجود احتياطات أمنية وقانونية صارمة متبعة من قبلها لردع مخترقي الأنظمة وحماية تعاملاتها منهم.

وقد تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يركز على التدقيق التفصيلي للموضوع محدد ، وهذا بغية الوصول الى نتائج علمية بطريقة موضوعية ، بالإضافة الى منهج دراسة حالة بغرض جمع المعلومات والبيانات حول الحالة المدروسة لمصلحتي البيو متري والحالة المدنية البيو متري ببلدية البلدية .

واعتمدت الدراسة على العينة المقصودة كوننا نبحث عن حول ترشيد الخدمة العمومية الالكترونية فقد قام بدراسة لمصلحتي البيومتري ومصلحة الحالة المدنية البيومتري ببلدية البلدية والمكونة من 30 موظف موزعين على مصلحتين وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية :

- العمل على تخفيف أو القضاء على الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

- زيادة الدورات التكوينية لموظفي الإدارات المحلية عموما والبلدية على وجه الخصوص في مجال الإدارة الإلكترونية من أجل القضاء على الأمية الإلكترونية؛

المذكرات

- دراسة بهجة العمالي 2021 بعنوان " الادارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء المرفق العام - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر " أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث LMD في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي ، جامعة الجزائر 3 ، كلية علوم الاعلام والاتصال ، قسم الاتصال

وقد هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين أداء المرفق العام مؤسسة بريد الجزائر من خلال اربعة ابعاد اساسية متمثلة في الابعاد المادية والبرمجية والشبكية والبشرية ، وكذا التعرف على تطبيق الادارة الالكترونية مؤسسة بريد الجزائر بالإضافة الى محاولة التعرف على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج والتطور والاتصالات وتبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبين الافراد الخارجية مما يساعد على اتخاذ القرارات ورقي الكفاءات والاداء وفعاليتها وطرح اشكالية الدراسة التالية : كيف ساهمت الادارة الالكترونية في تحسين اداء مؤسسة بريد الجزائر ؟

وقد استخدم الباحث منهج دراسة الحالة والمنهج المسحي والأدوات المستخدمة أهمها الاستبيان والمقابلة والملاحظة وقد خرج الباحث بنتائج نذكر أهمها :

- تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تطوير امكانياتها المادية لتطبيق الادارة الالكترونية .
- تفعيل الادارة الالكترونية يقضي على فيروس البيروقراطية الادارية ويسترجع ثقة المواطن بالمؤسسات الحكومية .
- تسعى مؤسسة بريد الجزائر الى توفير أفضل البرامج وأنظمة البيانات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية .
- تقوم مؤسسة بريد الجزائر بربط شبكات بعضها البعض ذلك لأجل تسهيل وتقديم الخدمات للعملاء وزيادة القدرة على تبادل المعلومات

- تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أجهزة ومعدات متطورة تساعد على تبني نمط الادارة الالكترونية .
- دراسة تارقي يونس 2017 بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية- دراسة حالة مؤسسة عمومية بلدية أولاد عيسى بإدرار " مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

وقد هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في المؤسسة المدروسة بلدية أولاد عيسى وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للخدمات العمومية وإبراز أهمية الإدارة الإلكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها ومعرفة أهم التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدمات ثم إثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية وطرح الإشكالية الدراسة التالية إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ؟

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والأدوات المستخدمة أهمها الاستبيان وقد خرج الباحث بنتائج نذكر أهمها :

- هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة.
- وجود تأثير بين ملائمة البرامج وتحسين أداء الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة ولكن بصفة عامة توجد علاقة تأثير ضعيفة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية.
- وقد توصل الباحث مجموعة من التوصيات نذكر منها:
- بيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية العامة؛
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفين المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة؛
- ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين وتوليد الأمن لاستخدام هذه التكنولوجيا؛
- محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ،ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة .

التعليق على الدراسات السابقة:

ما يمكن تأكيده من خلال الدراسات السابقة انه بالرغم من تركيزها على موضوع مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ،الا انها جاءت مختلفة و متباينة مع دراستنا من حيث العديد من المتغيرات ابرزها الاختلاف الواضح في عينة الدراسة اين كانت دراستنا حول موظفي بريد الجزائر ، في حين ان باقي الدراسات تناولت دراسات اخرى على غرار موظفي البلدية والدوائر، وهو ما يجعل من دراستنا ذات طابع خاص لأنها ركزت على موظفي بريد الجزائر كونها المؤسسة التي تتميز بطابع خدماتي آمن وكبير، لكن وعلى الرغم من ذلك الاختلاف الا ان هذه الدراسات تشترك مع دراستنا من حيث طبيعة ادوات جمع البيانات و كذا المنهج المستخدم ، بالإضافة لكونها افادتنا من حيث مهدت لنا الطريق في بناء الاستبيان الخاص بالدراسة ،والاستعانة بها في تحليل ومناقشة نتائج دراستنا .

المقاربات النظرية :

النظرية الخاصة بالإدارة الالكترونية

نظرية البنائية الوظيفية :

ان فكرة البناء لمجتمع ما كمصدر لاستقراره لا تعد جديدة كفلسفة اجتماعية فأفلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع والكائن العضوي فكلاهما يعني نظاما من أجزاء مرتبطة في التوازن الديناميكي، وفي

المجتمع المثالي الذي وصفه افلاطون تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بإنجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام.¹

اما التأثير الأكبر فيعود الى اميل دوركايم اذ يعتبر اول من استخدم النظرية الوظيفية بشكل منظم بتفسيره لجوانب اجتماعية.²

تعد النظرية البنائية الوظيفية من اهم النظريات الاجتماعية التي انطلقت من تعريف المجتمع، وبرزت دور الافراد كأهم وحداته، ترى ان المجتمع يتكون من عناصر مترابطة تتجه نحو التوازن، من خلال توزيع الأنشطة بينها، والتي تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

فالبناية تشير الى تحديد عناصر هذا التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر والوظيفة تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي وهو مدى مساهمة العناصر في النشاط الاجتماعي الكلي، وتحقق الاتزان والتوازن من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت.³

فروض نظرية البنائية الوظيفية :

- النظر الى المجتمع على انه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل كامل .
- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك بحيث لو حدث اي خلل في هذا التوازن، فان القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.
- الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستقراره، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية لحاجياته.⁴

الاسقاط النظري :

تم الاعتماد على المغترب الوظيفي انطلاقا من الادارة الالكترونية تمثل نظاما يؤدي عدد من الوظائف المرتبطة بالمدخلات والمخرجات ، ان الوظائف التي يؤديها المجتمع تهدف الى اشباع حاجات الافراد ، وطبيعة هذه الحاجات اما حاجات اساسية او حاجات اجتماعية ، يمكن ان تكون هذه الوظائف ظاهرة أو كاملة او بناءة أو هادمة، حيث يمكن من خلال هذه النظرية معرفة دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمركز بريد الجزائر — دائرة قمار، ووفقا لفروض النظرية يمكن القول بأن الادارة الالكترونية هي جزء ضروري مكون

¹ حسين عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 5002، ص159

² فهمي سليم الغروي :مدخل الى علم الاجتماع، دار الشروق، عمان، 5002، ص22

³ مي عبد الله :نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 5002، ص44 .

⁴ محمد عبد الحميد :نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط5، عالم الكتب، القاهرة، 5000، ص131

للمؤسسات الادارية كما أنها ضرورية لتنظيم الادارة والمجتمع من خلال ما توفره من ميزات متعددة تساهم في أنشطة الادارة ، كما تقوم الادارة الالكترونية على مجموعة من الوظائف المختلفة التي تؤدي الى تقديم خدمات متنوعة .

خلاصة :

من خلال ما سبق ذكره انطلاقا من مفاهيم الدراسة وصولا الى التعقيب على الدراسات السابقة يمكن القول ان الهدف من الادارة الالكترونية هو تقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية وبدون اخطاء والعمل على انجاز المهام وتقديم الخدمات بدقة عالية مع اختصار الوقت والجهد . كما تجدر الاشارة الى ان اهمية موضوع دراستنا لا تقتصر على الجانب النظري فقط بل الجانب الميداني أيضا له أهمية كبيرة ، وهذا ما سنتطرق اليه في الفصل الموالي .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الاول : الطريقة والادوات

أولا : الطريقة

ثانيا : الادوات

المبحث الثاني : النتائج والمناقشة

تمهيد :

سيتم في هذا الفصل تناول الدراسة الميدانية باعتبارها وسيلة هامة من أجل معالجة فرضيات الدراسة ، كما أنها تمكن الباحث من الوصول الى نتائج دقيقة وموثوقة ، وهي تعد قاعدة اساسية لأي بحث علمي ، وفي هذا الصدد سيتم التطرق في هذا الفصل الى إجراءات الدراسة الميدانية .

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

أولاً: الطريقة

أ- مجتمع وعينة الدراسة

✓ مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الذين ينتمون لفئة بريد الجزائر الذين ينتمون لدائرة قمار وبلديات غمرة - تغزوت - ورماس والذي بلغ عددهم 30 عامل حيث تم الاعتماد على طريقة المسح الشامل .

✓ التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

يحتل قطاع البريد مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد اصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى ببريد الجزائر.

✓ نشأة بريد الجزائر

بتاريخ 24 جانفي 2002 وعقب الاصلاحات التي شهدتها قطاع البريد والمواصلات السلكية ولاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 02/43 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية : (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع) والخدمات المالية والبريدية: (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبابيك البنكية الالية وخدمة التحويل الالكتروني للأموال).

ب- تحديد المتغيرات وطرق قياسها :

المتغير المستقل: الادارة الالكترونية

المتغير التابع: الخدمة العمومية

حيث استخرجنا من دراستنا ثلاث ابعاد تمت صياغتها في ثلاث فرضيات وتتمثل هذه المؤشرات في :

- تقنيات البريد
- برامج البريد
- شبكات الاتصال

✓ طرق قياسها :

بما اننا استخدمنا في دراستنا أداة الاستبيان والملاحظة فقد تم الاعتماد على القياس الكيفي والكمي .

ثانيا: الأدوات

1- أدوات جمع البيانات

من أجل إثراء دراستنا بالمعلومات الكافية، بعد جمعها من ميدان الدراسة، والتي تعد بمثابة المحك الأساسي لاختبار فرضيات الموضوع، حاولنا استخدام عدة أدوات، لتتناسب مع طبيعة دراستنا، وأهدافها، ومن بين هذه الأدوات :

أ- الملاحظة :

هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك ما أو ظاهرة معينة في ظل ظروف وعوامل بيئية معينة بغرض الحصول على معلومات دقيقة لتشخيص هذا السلوك أو هذه الظاهرة، كما تعرف بأنها عبارة عن نشاط يقوم به الباحث خلال المراحل المتعددة التي يمر بها بحثه. فهو يجمع الحقائق المتعلقة التي تساعد في تحديد المشكلة عن طريق ما يراه بعينه، ويسمع بإذنه وبكافة حواسه.¹

وتعتمد الملاحظة على خبرة وقابلية الباحث في الصبر لفترات طويلة لتسجيل المعلومات ولها عدة

خطوات أهمها:

- تحديد الهدف الذي يسعى الباحث للحصول عليه.
- تحديد الأشخاص المعنيين بالملاحظة مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة الاختيار الجيد والملائم لهؤلاء الأشخاص.
- تحديد الفترة الزمنية اللازمة.
- تركيب الظروف المكانية الملائمة للملاحظة.
- جمع المعلومات بشكل نظامي ثم تسجيلها.
- وللملاحظة عدة مزايا حيث أن المعلومات التي تجمع باستخدام أداة الملاحظة تكون أكثر عمقا من استخدام الأدوات الأخرى حيث تؤمن للباحث معلومات شاملة ومفصلة.

¹ حسين ، س .م، دراسات مناهج البحث العلمي بحوث الاعلام . القاهرة : عالم الكتب ، 1990، ص 22

ب- الاستبيان: تعد الاستمارة أداة هامة لجمع البيانات الخاصة بفروض وتساؤلات الدراسة ميدانيا، وتعرف الاستمارة بأنها: "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها"¹

فقد صيغت الاستمارة وفق أبعاد ومؤشرات قابلة للقياس في الواقع، حيث قمنا باختيار الاستمارة وتعديل بعض الأسئلة وإلغاء البعض وإضافة بعض الأسئلة التي اكتشفناها لتصل إلى شكلها النهائي بصياغة 32 سؤال موجهة لموظفي بريد الجزائر بدائرة قمار وبلديات غمرة، تغزوت ورماس، بحيث تدرج هذه الأسئلة ضمن أهداف الموضوع و تتعلق بمساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية .

وقد تضمنت الاستمارة عدة أسئلة تم توزيعها على 4 محاور وهي:

✖ المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية المبحوثين ويحتوي على 6 أسئلة

✖ المحور الثاني: يتضمن البيانات المتعلقة بتقنيات البريد التي تساهم في مرونة الخدمة العمومية ويتضمن 8 اسئلة

✖ المحور الثالث: يتضمن البيانات المتعلقة ببرامج البريد التي تساهم في زيادة فعالية الخدمة العمومية و يحتوي على 9 أسئلة.

✖ المحور الرابع: يتضمن البيانات المتعلقة بمساهمة شبكات الاتصال في سرعة انجاز الخدمة العمومية ويحتوي على 9 أسئلة.

ج- الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة:

- الأساليب الكمية: هذا النوع في التحليل يسمح للباحث أن يستخرج إحصائيا المعطيات المتواصل إليها من الدراسة الميدانية المتعلقة باستجابات المبحوثين، حيث اعتمدنا على النسب المئوية والتكرارات وهذا بهدف تحويل البيانات إلى جداول وأرقام تعبر عنها.

- التكرارات: وهو عدد المرات التي تكرر فيها الخيارات أو الإجابة، بحيث المجموع يساوي عدد مفردات العينة. واعتمدنا على التكرارات التعرف على البنود التي لقيت أكبر نسبة من الاستجابة من طرف العمال. وذلك من أجل إبراز الدور الذي يلعبه التدريب في الوقاية من حوادث العمل قصد التعرف على طبيعة هذا الدور ومن أجل إثبات وجوده من عدمه²

¹ رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي اساسيته النظرية و ممارسته العلمية، الطبعة الاولى، 2000، دار الفكر، دمشق، ص305.

² هالة منصور، 2000، محاضرات في مبادئ علم الإحصاء النفسي الاجتماعي، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، ص6

- النسبة المئوية : وهي توضح تمثيل العينة من المجتمع. ولقد اعتمدنا على النسبة المئوية من أجل المقارنة بين متغيرات الدراسة بحيث تصبح عملية المقارنة يسيرة يرمز لها بالرمز % و يعطي القانون بالشكل الآتي:¹

$$\text{النسبة المئوية:} \times \frac{\text{التكرارات}}{\text{مجموع التكرارات}} \times 100$$

- الأساليب الكيفية: يتم هذا النوع من الأساليب عند القيام بالتعليق على الجداول والذي يعبر عن تحليل وتفسير المعطيات الكمية من الجداول الإحصائية مع ربطها مع الجانب النظري وذلك بغرض اختبار صحة فرضيات الدراسة.

- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

○ برنامج **spss**: هو عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات و تحليلها، حيث يستخدم هذا البرنامج عادة في جميع البحوث العلمية التي تشمل على العديد من البيانات الرقمية، وقد أنشئ خصيصا لتحليل بيانات البحوث الاجتماعية لكنه لا يقتصر عليها فقط، بل يشتمل على معظم الاختبارات الإحصائية تقريبا، وله قدرة فائقة على معالجة البيانات، كما انه يتوافق مع معظم البرمجيات المشهورة، ولهذا يرى الباحثون انه أداة فعالة لتحليل شتى أنواع البحوث العلمية.²

¹ - تمسيت زينب، السلامة المهنية ودورها في الوقاية من حوادث العمل، دراسة ميدانية بمؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، 2020/201، ص95.

² حمد ابراهيم خضر، اعداد البحوث و الرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة، 2013، كلية التربية، جامعة الازهر ، ص190.

المبحث الثاني: عرض و تفسير وتحليل النتائج:

المعلومات الشخصية:

جدول رقم 01: يمثل اجابة المبحوثين حول الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	21	70%
أنثى	9	30%
المجموع	30	100%

تبين معطيات الجدول رقم (01) الخاص بالجنس بأن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بين الجنسين حيث نجد عدد العمال الذكور 21 بنسبة 70% وعدد العمال الاناث 9 بنسبة 30 % وهذا راجع أن إلى هذه الفئة تكون أكثر حيوية ونشاطا واهتمام بالتواصل وباستعمال التكنولوجيات الحديثة وتمتلك شهادات في مجال تكنولوجيات البريد.

جدول رقم 02: يمثل اجابة المبحوثين حول السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	00	00%
من 25 الى 35	6	20%
من 36 الى 46	16	53.3%
من 47 الى 57	5	16.7%
اكثر من 57	3	10%
المجموع	30	100%

تبين معطيات الجدول رقم (02) الخاص بالسن بأن الفئة العمرية من 36 إلى 46 سنة أعلى نسبة وقدرت ب 53.3% ثم تليها الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بنسبة 20%، ثم في العمرية من 47 إلى 57 سنة والتي قدرت بنسبة 16.7% وأكثر من 57 سنة بنسبة 10%. في حين فئة أقل من 25 سنة كانت منعدمة . وباستقراء هذه المعطيات الرقمية نلاحظ أن أكبر نسبة هي نسبة الشباب والذي تتراوح أعمارهم من 36 إلى 46 سنة وهذا راجع أن إلى هذه الفئة تكون أكثر حيوية ونشاطا واهتمام بالتواصل وباستعمال التكنولوجيات الحديثة

جدول رقم 03: يمثل اجابة المبحوثين حول المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	00	%00
متوسط	00	%00
ثانوي	9	%30
جامعي	13	%43.3
تكوين مهني متخصص	8	%26.7
المجموع	30	%100

تبين معطيات الجدول رقم (03) نجد أن العينة المأخوذة من لدراستنا غير متساوية من حيث متغير الشهادة المتحصل عليها حيث أن المستوى التعليمي لأفراد العينة أعلى نسبة هم اصحاب المستوى الجامعي 43.3% وتليها فئة اصحاب التعليم الثانوي بنسبة 30% وتليها فئة اصحاب تكوين المهني متخصص بنسبة 26.7% .

ومنه نستنتج ان اغلبية العمال لديهم مستوى جامعي وبالتالي لديهم المعارف والكفاءة التي تساعدهم على القيام بأعمالهم .

جدول رقم 04: يمثل اجابة المبحوثين حول الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	2	%6.7
من 5 الى 10 سنوات	11	%36.7
من 11 الى 15 سنة	8	% 26.7
أكثر من 15 سنة	9	%30
المجموع	30	%100

تبين معطيات الجدول رقم (04) نجد ان العينة المأخوذة من دراستنا من حيث الخبرة اتضح لنا ان اكبر نسبة سجلت للذين تتراوح خبرتهم بين 5 الى 10 سنوات بنسبة 36.7% تليها فئة اكثر من 15 سنة بنسبة 30% وتليها فئة من 11 الى 15 سنة بنسبة 26.7% ثم فئة اقل من 5 سنوات بنسبة 6.7% .

ومنه نستنتج وجود الأقدمية داخل المؤسسة والذي يساعد على اكتساب المعارف وتبادل الخبرات .

جدول رقم 05: يمثل اجابة المبحوثين حول الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة المئوية
عون شباك	1	3.3%
عون مكلف بالزبائن	17	56.7%
عون	1	3.3%
رئيس مصلحة	7	23.3%
موزع بريد	4	13.3%
المجموع	30	100%

تبين معطيات الجدول رقم (05) الخاص بالرتبة نجد ان العينة المأخوذة في دراستنا من حيث الرتب اتضح لنا ان اكبر نسبة سجلت رتبة عون مكلف بالزبائن بنسبة 56.7 % وتليها رتبة رئيس مصلحة بنسبة 23.3% ثم رتبة موزع بريد بنسبة 13.3 % ثم رتبة عون شباك وعون بنسبة 3.3% .

ومنه نستنتج ان اكثر فئة تتعامل بتقديم خدمات عمومية مع الزبائن هي فئة اعوان مكلفين بالزبائن .

جدول رقم 06: يمثل اجابة المبحوثين حول المهام

المهام	التكرار	النسبة المئوية
تسير المؤسسة	7	23.3%
سحب ودفع الاموال	5	16.7%
تقديم الخدمات المالية	8	26.7%
خدمات الشباك	6	20%
استقبال وتوزيع البعائث	4	13.3%
المجموع	30	100%

تبين معطيات الجدول رقم (06) الخاص بالمهام نجد ان العينة المأخوذة بدراستنا من حيث المهام اتضح لنا ان اكبر نسبة سجلت هي فئة تقديم الخدمات المالية بنسبة 26.7 % وتليها فئة تسير المؤسسة بنسبة 23.3% ثم فئة خدمات الشباك بنسبة 20% ثم فئة سحب ودفع الاموال بنسبة 16.7% واخيرا فئة استقبال وتوزيع البعائث بنسبة 13.3% .

ومنه نستنتج ان سبب تقارب النسب راجع الى الاهمية التي توليها المؤسسة لخدمة الزبائن والمتمثلة في الخدمة العمومية .

المحور الأول: تقنيات البريد تساهم في مرونة الخدمة العمومية

جدول رقم 07: يمثل وجود في مركز البريد فاكس يسهل إنجاز الأعمال والمهام

العبارة 07	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم -07- يتضح إن نسبة 100 % من أفراد العينة صرح بأنه توجد في مركز البريد فاكس يسهل إنجاز الأعمال والمهام.

ومن هنا نستنتج أن الفاكس الموجود داخل مراكز البريد ساهم بشكل كبير في مرونة الخدمة وبالتالي تقديم احتواء الخلل وتداركه بشكل سريع مما يساعد يدل على جودة الخدمة المقدمة .

جدول رقم 08: يمثل استخدام الموزع الالي يساهم في زيادة سرعة معالجة المشاكل داخل العمل

العبارة 08	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم -8- يتضح إن نسبة 100 % من أفراد العينة صرح بأن استخدام الموزع الالي يساهم في زيادة سرعة معالجة المشاكل داخل العمل .

ومنه نستنتج ان الموزع الالي يساعد بشكل كبير في تخفيف الضغط على الموظفين والتخفيف من المشاكل مما يؤدي الى تحقيق الشفافية والقضاء على البيروقراطية .

جدول رقم 08+: يمثل وجود اداء المهام المؤكدة لديك

المهام المؤكدة	التكرار	النسبة المئوية
جيد	4	%13.3
حسن	12	%40
متوسط	14	%46.7
المجموع	30	%100

تبين معطيات الجدول رقم -08- المتعلقة بأداء المهام المؤكدة لديك بأنه ساعد بنسبه 46.7 % يرون بأن اداء المهام تحسن بشكل متوسط، بينما ترى بنسبه 40 % بأن أداء المهام المؤكدة بوجود الموزع الآلي ساهم بشكل حسن، في حين ترى نسبة 13.3% بأنه وجوده ساهم في تحسين الأداء بشكل جيد. ويعود هذا التباين في آراء الموظفين لعدة أسباب منها عدم الاعتماد في أداء المهام على الموزع الآلي، أو لعدم تمكن الموظفين في استخدامه لتسهيل مهامهم.

جدول رقم 09: يمثل وجود بمركز البريد قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الاولى لمشكلة تقنية

العبارة 09	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	93.3%
لا	2	6.7%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 09 يتضح إن نسبة 93.3% من افراد العينة أكدوا على وجود قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات في حالة حدوث مشكلة تقنية في حين ان نسبة 6.7% من افراد العينة أكدوا على عدم وجود قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات في حالة حدوث المشكل . ومن هنا يمكننا القول ان اغلب مراكز بريد توفر قواعد بيانات تخزين اضافية بهدف حماية البيانات الخاصة بالعملاء والموظفين .

جدول رقم 10: يمثل وجود التقنيات المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل

العبارة 10	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	90%
لا	3	10%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 10 يتضح إن نسبة 90% من افراد العينة أكدوا على وجود تقنيات تقوم بتقديم المعلومات التوضيحية في حالة حدوث الخلل في حين ان نسبة 10% من افراد العينة أكدوا على عدم وجود تقنيات تقوم بتقديم المعلومات التوضيحية في حالة حدوث الخلل . ومن هنا يمكننا القول ان هناك العديد من التقنيات التي تساعد على ارشاد الموظفين اثناء حدوث الخلل وذلك من اجل ضمان استمرارية العمل وكسب رضى الزبون.

جدول رقم 11: يمثل وجود حرص المؤسسة على توفير أمن لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها وقت حدوث اعطاب او مشاكل على مستوى الشبكات

العبارة 11	التكرار	النسبة المئوية
------------	---------	----------------

نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 11 يتضح إن نسبة 100% من افراد العينة ان المؤسسة تحرص على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والقواعد .
ومن هنا يمكننا القول ان اغلب مؤسسات البريد تحرص على حماية المعلومات والبيانات بغرض تدعيم خدمة ذات جودة عالية تمتاز بالدقة وبالأمان.

جدول رقم 12: يمثل وجود وسائل في مؤسسة البريد تؤدي الى تسهيل ومساعدة الزبائن في الحصول على الخدمات

العبارة 12	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	%93.3
لا	2	%6.7
المجموع	30	%100

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 12 يتضح إن نسبة 93.3% من اصحاب العينة ان الوسائل التي توفر عليها مؤسسة البريد تؤدي الى تسهيل ومساعدة الزبائن في الحصول على الخدمات في حين ان نسبة 6.7% من افراد العينة اكدوا على ان الوسائل التي تتوفر عليها مؤسسة البريد لا تؤدي الى تسهيل ومساعدة الزبائن في الحصول على الخدمات .
ومن هنا يمكننا القول ان مؤسسة البريد تقوم بتوفير الوسائل التقنية بغرض تسهيل الخدمات للزبائن مما يخلق بيئة تسودها الثقة بين المؤسسة والعملاء .

جدول رقم 13 : يمثل وجود وسائل التي تساهم في مرونة الخدمة العمومية

العبارة 13	التكرار	النسبة المئوية
شبكة الأنترنت	6	%20
أجهزة الحاسوب	00	%00
موقع المؤسسة	00	%00
البريد الالكتروني	19	%63.3
الكل	5	%16.7
المجموع	30	%100

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 13 يتضح أن البريد الالكتروني هو أكبر نسبة سجلت بنسبة 63.3% ويليهما شبكة الأنترنت بنسبة 20% ونسبة 16.7% من مجموع افراد العينة اكدوا على ان البريد الالكتروني وشبكة الأنترنت يساهم في مرونة الخدمة العمومية .

ومن هنا يمكننا القول ان مجموعة الوسائل والتي تتمثل في شبكة الانترنت، البريد الالكتروني تساهم في مرونة الخدمة العمومية بمراكز بريد الجزائر .

جدول رقم 14: في حالة حدوث خلل على مستوى الشبكة تمثل وجود تقنية التي بدورها تقلل من طوابير الانتظار

العبارة 14	التكرار	النسبة المئوية
الموزع الالي	19	63.3%
بريدي موب	11	36.7%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 14 يتضح إن نسبة 63.3% من افراد العينة اكدوا على ان الموزع الالي يقلل من طوابير الانتظار في حين ان نسبة 36.7% اكدوا على ان بريدي موب يقلل من طوابير الانتظار .

ومن هنا يمكننا القول ان اغلبية المبحوثين اكدوا على فعالية هذه الوسائل المتمثلة في الموزع الالي و بريدي موب .

جدول رقم 15: تمثل وجود تقنيات اللازمة تطبق في المؤسسة في حالة اتلاف أجهزة الحاسوب من أجل استعادة عملها

العبارة 15	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	93.3%
لا	2	6.7%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 15 يتضح إن نسبة 93.3% من افراد العينة اكدوا على ان مؤسسة البريد تطبق التقنيات اللازمة في حالة اتلاف أجهزة الحاسوب من أجل استعادة عملها في حين ان نسبة 6.7% اكدوا على عدم تطبيق مؤسسة البريد التقنيات اللازمة في حالة اتلاف اجهزة الحاسوب .

ومن هنا يمكننا القول ان اغلبية المبحوثين اكدوا على حرص المؤسسة في معالجة الاعطاب وذلك من اجل استمرار و ديمومة العمل .

المحور الثاني: برامج البريد تساهم في زيادة فعالية الخدمة العمومية

جدول رقم 16: يبين مدى استخدام الوسائل الالكترونية أثناء اداء المهام

العبارة 16	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.7%
لا	1	3.3%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 16 يتضح إن نسبة 96.7% من افراد العينة اعتمدوا على استخدام الوسائل الالكترونية في حين ان نسبة 3.3% من افراد العينة اكدوا على عدم استخدام الوسائل الالكترونية .

من هنا يمكننا القول ان الوسائل الالكترونية المتاحة داخل مراكز البريد تساهم في رفع وتحسين الأداء.

جدول رقم 17: يمثل وجود برامج بريد الجزائر المتاحة والمعتمدة لخدمة الزبائن

العبارة 17	التكرار	النسبة المئوية
البطاقة الذهبية	18	60%
بريدي موب	12	40%
الكل	00	00%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 17 يتضح إن نسبة 60% من افراد العينة يستخدمون البطاقة الذهبية في حين ان نسبة 40% من افراد العينة يستخدمون تطبيق بريدي موب . ومن هنا يمكننا القول ان هذه البرامج تساهم بشكل كبير في زيادة الفعالية واختصار الجهد والوقت .

جدول رقم 18: يبين مدى مساهمة تطبيق بريدي موب على التخفيف من الضغط على العمال

العبارة 18	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	100%
لا	00	00%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 18 يتضح إن نسبة 100% من افراد العينة اكدوا على مساهمة تطبيق بريدي موب يخفف من الضغط على العمال .

ومنه نستنتج ان تطبيق بريدي موب ساهم بشكل كبير في تخفيف الاعباء على العمال وبالتالي حرص المؤسسة على راحة موظفيها .

جدول رقم 19: يمثل مدى تقديم البريد عبر موقعه الالكتروني المعلومات والمساعدة الفورية في التسهيل من العمليات لزيائته

العبارة 19	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.7%
لا	1	3.3%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 19 يتضح إن نسبة 96.7% من افراد العينة ان موقع البريد يقدم المعلومات والمساعد الفورية من اجل تسهيل عمليات للزيائن في حين ان نسبة 3.3% من افراد العينة اكدوا على عدم تقديم الموقع للمعلومات والمساعدة الفورية للزيائن .

ومن هنا يمكننا القول ان موقع البريد يساهم بشكل كبير في ارشاد الزبائن وبالتالي هناك تنسيق بين ادارة البريد وعملائها مما يساهم في تعزيز الثقة بينهما .

جدول رقم 20: يمثل وجود استجابة فورية لاستفسارات الزبائن الالكترونية

العبارة 20	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.7%
لا	1	3.3%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 20 يتضح إن نسبة 96.7% تؤكد وجود استجابة فورية لمستفسرات الزبائن الالكترونية في حين ان نسبة 3.3% اكدوا على عدم وجود استجابة فورية لمستفسرات الزبائن الالكترونية .

ومن هنا يمكننا انه يوجد استجابة سريعة وفورية لاستفسارات الزبائن الالكترونية وهذا مايؤكد على فاعلية تطبيق الادارة الالكترونية داخل بريد الجزائر .

جدول رقم 21: يمثل وجود تقديم البطاقة الذهبية للخدمات بشكل سريع وأمن

العبارة 21	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	100%
لا	00	00%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 21 يتضح إن نسبة 100% اكدوا على ان البطاقة الذهبية تقدم خدمات بشكل سريع وأمن مما يؤكد فاعلية تطبيق الادارة الالكترونية .

جدول رقم 22: يمثل وجود مساهمة البطاقة الذهبية في تقديم خدمات في أي وقت

العبارة 22	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.7%
لا	1	3.3%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 22 يتضح إن نسبة 96.7% اكدوا على ان البطاقة الذهبية تساهم في تقديم خدمات في أي وقت في حين ان نسبة 3.3% اكدوا على ان البطاقة الذهبية لا تساهم في تقديم خدمات في أي وقت .

ومن هنا يمكننا القول ان البطاقة الذهبية تقدم خدمات في كل وقت وهذا مايؤدي الى اختصار الجهد وزيادة كفاءة الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر .

جدول رقم 23: يمثل وجود التقنيات المستخدمة التي تساعد في حل المشاكل تستخدمونها لحل مشاكل العمل

العبارة 23	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.7%
لا	1	3.3%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 23 يتضح إن نسبة 96.7% من افراد العينة اكدوا على ان التقنيات التي يستخدمونها تساعدهم في حل مشاكل العمل في حين ان نسبة 3.3% من افراد العينة اكدوا على ان التقنيات المستخدمة لا تساعدهم في حل مشاكل العمل .

ومن هنا يمكننا القول ان مؤسسة البريد تسعى لتطبيق العمل الالكتروني بتوفير الامكانيات اللازمة التي بدورها تساعد العمال على اداء اعمالهم دون توقف .

جدول رقم 24: يمثل وجود برامج البريد المتاحة التي قللت من الوقوع في المشاكل مع الزبائن

العبارة 24	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	100%
لا	00	00%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 24 يتضح إن نسبة 100% من افراد العينة اكدوا على ان برامج البريد المتاحة قللت من الوقوع في المشاكل مع الزبائن ومما يساعد في زيادة فاعلية الاداء والشفافية في العمل .

ومن هنا يمكننا القول فعالية برامج البريد المتاحة والتي من شائنها قللت من الوقوع في المشاكل مع الزبائن وبالتالي هذه البرامج أدت الى كسب الثقة الزبون وزادة من الاحترام المتبادل بين الموظف والزبون.

المحور الثالث : تساهم شبكات الاتصال في سرعة انجاز الخدمة العمومية

جدول رقم 25: يمثل وجود في مؤسسة البريد شبكة اتصال لتبادل المعلومات لتسهيل انجاز المهام

العبارة 25	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.7%
لا	1	3.3%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 25 يتضح إن نسبة 96.7% من افراد العينة اكدوا وجود في مؤسسة البريد شبكة اتصال لتبادل المعلومات لتسهيل انجاز المهام في حين ان نسبة 3.3% من افراد العينة اكدوا عدم وجود شبكة اتصال لتبادل المعلومات .

ومن هنا يمكننا القول ان مؤسسة البريد تعمل على ربط مختلف الشبكات الاخرى وذلك لتحسين الاداء

جدول رقم 26: يمثل وجود رابط كافي بالشبكات لتسهيل خدمات الزبائن

العبارة 26	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.7%
لا	1	3.3%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 26 يتضح إن نسبة 96.7% من افراد العينة اكدوا على ان رابط الشبكات كاف لتسهيل خدمة الزبائن في حين ان نسبة 3.3% من افراد العينة اكدوا على الرابط بالشبكات ليس كافيا لتسهيل خدمة الزبائن .

ومن هنا يمكننا القول ان الرابط بالشبكات يسهل اختصار الوقت والجهد في نقل المعلومات وتبادلها بين مختلف الشبكات ، وهذا ما تطرقت اليه الدراسة المعنونة - الادارة الالكترونية ودورها في تحسين اداء المرفق العام - لطالبة بجهة العمالي - اذ اكد من خلال دراسته انه يوجد في مؤسسة البريد شبكة لتبادل المعلومات الداخلية

بالإضافة الى تحسين فعالية الاداء في مؤسسة البريد واتخاذ القرارات من خلال اتاحة المعلومات والبيانات لمن ارادها وتسهيل الحصول عليها من تواجدها على الشبكة الداخلية مهما كان البعد الجغرافي .

جدول رقم 27: يبين استخدام مؤسسة البريد تقنيات الاتصال لتسريع انجاز المهام

العبارة 27	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	93.3%
لا	2	6.7%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 27 يتضح إن نسبة 93.3% من افراد العينة اكدوا وجود تقنيات الاتصال لتسريع انجاز المهام في مؤسسة البريد في حين ان نسبة 6.7% من افراد العينة اكدوا على عدم وجود تقنيات اتصال لتسريع انجاز المهام داخل مؤسسة البريد .

ومن هنا يمكننا القول ان مؤسسة البريد تحرص كل الحرص على توفير تقنيات الاتصال بغرض تسهيل مهام الموظفين وبالتالي ضمان سرعة انجاز المهام .

جدول رقم 28: يبين مساعدة شبكات الاتصال على اختصار الوقت أثناء اداء المهام

العبارة 28	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.7%
لا	1	3.3%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 28 يتضح إن نسبة 96.7% من افراد العينة اكدوا وجود شبكات اتصال تساعد على اختصار الوقت أثناء اداء المهام في حين ان نسبة 3.3% من افراد العينة اكدوا على عدم وجود شبكات اتصال تساعد على اختصار الوقت أثناء اداء المهام .

ومن هنا يمكننا القول ان شبكات الاتصال تساهم في اختصار الجهد والوقت والتكلفة اللازمة لإنجاز مختلف العمليات والمهام بالمؤسسة .

جدول رقم 29: يبين وجود ربط الكتروني بين مؤسستك ومختلف المؤسسات الاخرى لتبادل المعلومات

العبارة 29	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	66.7%
لا	10	33.3%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 29 يتضح إن نسبة 66.7% من افراد العينة اكدوا وجود ربط الكتروني بين مختلف المؤسسات الاخرى لتبادل المعلومات في حين ان نسبة 33.3 من افراد العينة اكدوا على عدم وجود ربط الكتروني بين مختلف المؤسسات .

ومن هنا يمكننا القول ان الربط الالكتروني يساهم في نقل المعلومات وتبادلها بشكل سريع وكذا تبادل الخدمات بين مختلف المؤسسات بغرض اختصار المسافة والعمل على راحة الزبائن .وهذا تطرق اليه الدراسة المعنونة -الادرة الالكترونية ودورها في تحسين اداء المرفق العام - لطالبة بحجة العمالي - حيث اكد على ان هناك ربط الكتروني بين مختلف مؤسسات البريد مما يؤدي الة اختصار المسافة وهذا ما يتوافق مع نتائج دراستنا .

جدول رقم 30: يبين وجود شبكات اتصال تساعد على اختصار المسافة

العبارة 30	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	86.7%
لا	4	13.3%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 30 يتضح إن نسبة 86.7% من افراد العينة اكدوا ان شبكات الاتصال تساعد على اختصار المسافة في حين ان نسبة 13.3% اكدوا على ان شبكات الاتصال لا تساعد على اختصار الوقت .

ومن هنا يمكننا القول ان شبكات الاتصال تساعد على اختصار الجهد مما يؤدي تحسين جودة الخدمة المقدمة الى الزبون وتخفيف الالعباء وفك الضغط على الموظفين .

جدول رقم 31: يبين وجود شبكات الاتصال داخل البريد تساهم في استقبال البيانات والمعلومات بشكل سريع وأمن

العبارة 31	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	100%
لا	00	00%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 31 يتضح إن نسبة 100% من افراد العينة اكدوا على مساهمة شبكات الاتصال داخل البريد في استقبال البيانات والمعلومات بشكل سريع وامن مما يؤدي الى كسب ثقة العملاء والحفاظ على معلوماتهم وكذا جودة شبكات الاتصال المتاحة في مركز البريد .

جدول رقم 32: يبين وجود شبكات الأنترنت في البريد تتميز بالسرعة

العبارة 32	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	93.3%
لا	2	6.7%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 32 يتضح إن نسبة 93.3% من افراد العينة اكدوا على ان شبكات الانترنت تتميز بالسرعة في مركز البريد في حين ان نسبة 6.7% من افراد العينة اكدوا على ان شبكات الانترنت لا تتميز بالسرعة داخل البريد .

ومن هنا يمكننا القول ان مؤسسة البريد تعمل على رفع من جودة شبكات الاتصال والتي تشمل الانترنت التي من شأنها تسهل من انجاز المعاملات وتقديمها في وقت سريع واخصار الجهد

جدول رقم 33: يبين وجود شبكات اتصال تساهم في تقديم خدمات اخرى بين مؤسسات اخرى

العبارة 33	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	93.3%
لا	2	6.7%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 33 يتضح إن نسبة 93.3% من افراد العينة اكدوا على ان شبكات الاتصال تساهم في تقديم خدمات بين مؤسسات اخرى في حين ان نسبة 6.7% من افراد العينة اكدوا على عدم وجود شبكات اتصال تساهم في تقديم خدمات بين مؤسسات اخرى .

ومن هنا يمكننا القول ان هناك تبادل بين مؤسسة البريد ومؤسسات اخرى وذلك من اجل اختصار الجهد والوقت وكذا زيادة حجم الخدمات المقدمة بطريقة سهلة .

العبارة رقم 33+: يبين استخدام هذه الخدمات

الخدمات	التكرار	النسبة المئوية
تسديد فواتير الكهرباء والغاز	3	10%
سديد فواتير الهاتف	00	00%
تسديد الضرائب	00	00%
الكل	27	90%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 34 يتضح إن نسبة 90% من افراد العينة اكدوا على خدمات المتاحة في حين ان نسبة 10% اكدوا على خدمات تسديد فواتير الغاز والكهرباء . ومن هنا يمكننا القول ان هناك وجود تنوع على مستوى تقديم الخدمات في مركز البريد وبالتالي كسب رضى الزبون من خلال تنوع الخدمات .

مناقشة النتائج لدراسة في ضوء الفرضيات:

من خلال عرض وتحليل وتفسير البيانات توصلت إلى مجموعة من النتائج وبناء عليها سيتم الحكم المدى صحة فرضيات الدراسة والحكم عليها في ضوء النتائج المتواصل إليها طبيعة مجتمع البحث: أوضحت مناقشة الخصائص العامة لمجتمع الدراسة النتائج التالية:

يمكن أن نجد الخصائص العامة العينة البحث بان أغلبية المبحوثين ذكور تتراوح أعمارهم من 36 سنة إلى اقل 46 سنة، يندرج مستواهم التعليمي جامعي كما أن لديهم خبرة مهنية تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنوات، كما أن 56.7% هم برتبة عون مكلف بالزبائن.

مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على: " تقنيات البريد تساهم في مرونة الخدمة العمومية"، من خلال ما وصلت إليه نتائج الفرضية الفرعية الجزئية تم التوصل إلى النتائج التالية:

أكد جميع المبحوثين بنسبة 100% بوجود فاكس في مركز البريد مما يسهل انجاز الأعمال والمهام، كما أن 100% من المبحوثين يرون بان استخدام الموزع الآلي يساهم في زيادة سرعة معالجة المشاكل داخل العمل، ويرى 46.7% من المبحوثين أن وجود الموزع الآلي ساهم بشكل متوسط في أداء المهام الموكلة إليهم، كما صرح 93.3% من المبحوثين عن وجود قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الاولى لمشكلة تقنية، كما أكد 93.3% من المبحوثين بأن التقنيات المستخدمة تتصف بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل، وأكد 90% من المبحوثين أن المؤسسة تحرص على توفير أمن لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها وقت حدوث اعطاب او مشاكل على مستوى الشبكات، كما أكد 93.3% على أن الوسائل التي تتوفر عليها المؤسسة تؤدي الى تسهيل ومساعدة الزبائن في الحصول على الخدمات، في حين فإن 63.3% من المبحوثين يرون بأن البريد الالكتروني هو من الوسائل التي تساهم في مرونة الخدمة العمومية، كما أوضح 63.3% من المبحوثين بأنه في حالة حدوث خلل على مستوى الشبكة فإن الموزع

الآلي يقلل من طوابير الانتظار، ويرى 93.3% من المبحوثين بأن المؤسسة تطبق التقنيات اللازمة في حالة اتلاف أجهزة الحاسوب من أجل استعادة عملها.

من خلال النتائج السابقة الذكر المتواصل إليها بعد عمليه تفريغ وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الأول في الاستمارة، أظهرت النتائج بان الفرضية الأولى تحققت بشكل جيد بحيث أن المؤسسة تعتمد على تقنيات الإدارة الالكترونية والتي تساهم في زيادة معالجة المشاكل وفي حالة حدوث أعطاب ومشاكل كما أنها تسهل وتساعد الزبائن في الحصول على الخدمات وتساهم في مرونة الخدمات العمومية، كما أن المؤسسة تطبق التقنيات اللازمة في حالات الأعطاب والتلف لأجهزة الحاسوب مما يساهم في تقليل التوقفات والتشنجات في أداء المهام بالنسبة للموظفين، كما أن جوانب ووظائف إلكترونية تساعد في تحسين جودة الخدمة من خلال التنظيم الإلكتروني الذي يساعد في تحسين الخدمة الإدارية وبالتالي التحول إلى النمط الإداري الإلكتروني كان في صالح المواطن من تسهيل التواصل والعمليات والدقة في الخدمات إضافة إلى اتخاذ القرارات المناسبة، وهذا ما رفع أداء المؤسسة في تحقيق وتحسين جوده الخدمة.

مناقشه النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثانية: والتي تنص على: " برامج البريد تساهم في زيادة فعالية الخدمة العمومية "، من خلال ما وصلت إليه نتائج الفرضية الفرعية الجزئية تم التوصل إلى النتائج التالية:

أكد جميع المبحوثين بنسبة 96.7% أنهم أثناء القيام بمهامهم يستخدمون الوسائل الالكترونية ، كما ان نسبة 60% من المبحوثين يرون ان البطاقة الذهبية هي البرنامج المتاح والمتعدد لخدمة الزبائن ، كما ان نسبة 100% من المبحوثين اكدوا على مساهمة تطبيق بريدي موب على التخفيف من الضغط على العمال ، كما ان نسبة 96.7% من المبحوثين اكدوا ان البريد عبر موقعه الإلكتروني يقدم المعلومات الفورية لتسهيل العمليات لزبائن ، في حين ان نسبة 100% من المبحوثين اكدوا على ان البطاقة الذهبية تقدم خدمات بشكل سريع وأمن ، كما ان نسبة 96.7% من المبحوثين اكدوا على ان البطاقة الذهبية تساهم في تقديم الخدمات في أي وقت ، كما ان نسبة 96.7% من المبحوثين اكدوا على ان التقنيات التي يستخدمونها تساعد على حل مشاكل العمل ، ويرى 100% من المبحوثين على ان برامج البريد تقلل من الوقوع في المشاكل مع الزبائن .

من خلال النتائج السابقة الذكر المتوصل إليها بعد عمليه تفريغ وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثاني في الاستمارة، أظهرت النتائج بان الفرضية الثانية تحققت بشكل جيد بحيث ان المؤسسة تعتمد على برامج المتاحة

والتي بدورها تساهم في فعالية الخدمة العمومية كما ان مؤسسة البريد تحرص على تطوير امكانياتها المادية لتطبيق الادارة الالكترونية وتحقيق الفعالية في الاداء ، كما توفر التطبيقات الالكترونية اللازمة وذلك من اجل تخفيف الضغط عن العمال وتقديم الخدمات بشكل امن وسريع يرضي الزبائن ، يضاف الى ذلك ان برامج البريد قللت في الوقوع في المشاكل ، وتسعى مؤسسة البريد الى توفير افضل البرامج والانظمة اللازمة وذلك من اجل منع أي تجاوزات قد تطرأ على بيانات زبائنهم وبالتالي الحفاظ على مستويات ادائها ورفعها في تقديم الخدمة لزبائنهم .

مناقشه النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة: والتي تنص على: " تساهم شبكات الاتصال في سرعة انجاز الخدمة العمومية "، من خلال ما وصلت إليه نتائج الفرضية الفرعية الجزئية تم التوصل إلى النتائج التالية:

أكد جميع الباحثين ان نسبة 96.7% من الباحثين انه يوجد في مؤسسة البريد شبكة اتصال لتبادل المعلومات وتسهيل انجاز المهام ، كما ان نسبة 96.7% من الباحثين أكدوا على ان الرابط بالشبكات كافيا لتسهيل خدمات الزبائن ، كما ان نسبة 93.3% من الباحثين أكدوا ان مؤسسة البريد تستخدم تقنيات الاتصال لتسريع انجاز المهام ، ويرى 96.7% من الباحثين ان شبكات الاتصال تساعد على اختصار الوقت اثناء اداء المهام ، كما ان نسبة 66.7% من الباحثين أكدوا على ان هناك ربط الكتروني بين المؤسسة ومختلف المؤسسات الاخرى بغية تبادل المعلومات ، ويرى 86.7% من الباحثين ان شبكات الاتصال تساعد على اختصار المسافة ، كما ان نسبة 100% من الباحثين ان شبكات الاتصال داخل البريد تساهم في استقبال البيانات والمعلومات بشكل سريع وأمن ، كما ان نسبة 93.3% من الباحثين أكدوا على ان شبكات الانترنت في البريد تمتاز بالسرعة ، كما ان نسبة 93.3% من الباحثين أكدوا ان شبكات الاتصال تساهم في تقديم خدمات اخرى بين مؤسسات اخرى حيث اكدا 10% من نسبة الباحثين على خدمة تسديد فواتير الكهرباء والغاز .

من خلال النتائج السابقة الذكر المتوصل إليها بعد عمليه تفريغ وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثالث في الاستمارة، أظهرت النتائج بان الفرضية الثالثة تحققت بشكل جيد بحيث ان شبكات الاتصال تساهم في سرعة انجاز الخدمة العمومية ، حيث تقوم مؤسسة البريد بتفعيل الرابط بين مختلف الشبكات وذلك لآجل تسهيل تقديم الخدمات للعملاء ، وزيادة القدرة على تبادل المعلومات الداخلية بوقت قصير وتكاليف اقل وهو ما يساعد على رفع الاداء الخارجي للمؤسسة ، بالتقرب اكثر من الزبون من خلال الخدمات المقدمة ، وكذلك رفع الاداء

الداخلي حيث تقوم بتبسيط انتقال المعلومات داخل المؤسسة وكل هذا يزيد من التنظيم في انجاز العمليات ويقلل الاخطاء ويساهم في تسريع انجاز المهام بدقة وكفاءة .

النتيجة العامة :

سعت هذه الدراسة الى التعرف على مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية مركز بريد الجزائر - دائرة قمار - لذلك من خلال جملة من الإجراءات تتمثل في تقنيات البريد وبرامج البريد وشبكات الاتصال واستنادا على النتائج المتحصل عليها في الفرضيات الجزئية المنبثقة من الفرضية الرئيسية توصلنا الى نتيجة مفادها ان للإدارة الالكترونية مساهمة في تحسين الخدمة العمومية وهذا ما يثبت صحة الفرضيات .

اما بالنسبة للإضافة العلمية من خلال دراستنا تمثلت في ان هذه الدراسة ركزت على عمال موظفي بريد الجزائر والتي تمتاز بطابع خدماتي كبير حيث طبقت نظرا لطبيعة العمل الذين يقومون به من تقديم خدمات تمتاز بالسرعة والاتقان ولان هذه الفئة من العمال تحتك بشكل مباشر مع الزبائن فهي تسعى الى تأديت المهام بشكل آمن وسريع .

اتفقت نتائج دراستنا مع النظرية البنائية الوظيفية التي تعتمد على فكرة التفسير الوظيفي من دراسة الانشطة التي يستلزمها استمرار النظام باعتبارها اكثر ملائمة لدراستنا ،حيث تم الاعتماد على هذا المقترح انطلاقا من ان الادارة الالكترونية تمثل نظام يؤدي عددا من الوظائف المرتبطة بالمدخلات والمخرجات ، كما تقوم الادارة الالكترونية على مجموعة من الوظائف المختلفة التي تؤدي الى تقديم خدمات متنوعة ، فهذه الاخيرة والمؤسسات العمومية هي اجزاء يعتمد كل منها على الاخر من اجل تحقيق خدمات افضل .

وقد اتفقت نتائج دراستنا مع الدراسة المتمحورة حول : " دراسة فلاق محمد ، ناصر الطاهر بعنوان مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية " في النتائج التالية:

✕ الى أنه هناك أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الادارة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في ثلاث دوائر وهران ، السانية ، عين الترك ، لولاية وهران .

وقد اتفقت نتائج دراستنا مع الدراسة المتمحورة حول : " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية- دراسة حالة مؤسسة عمومية بلدية أولاد عيسى بإدرار " لطالب تارقي يونس في النتائج التالية :

✕ هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة.

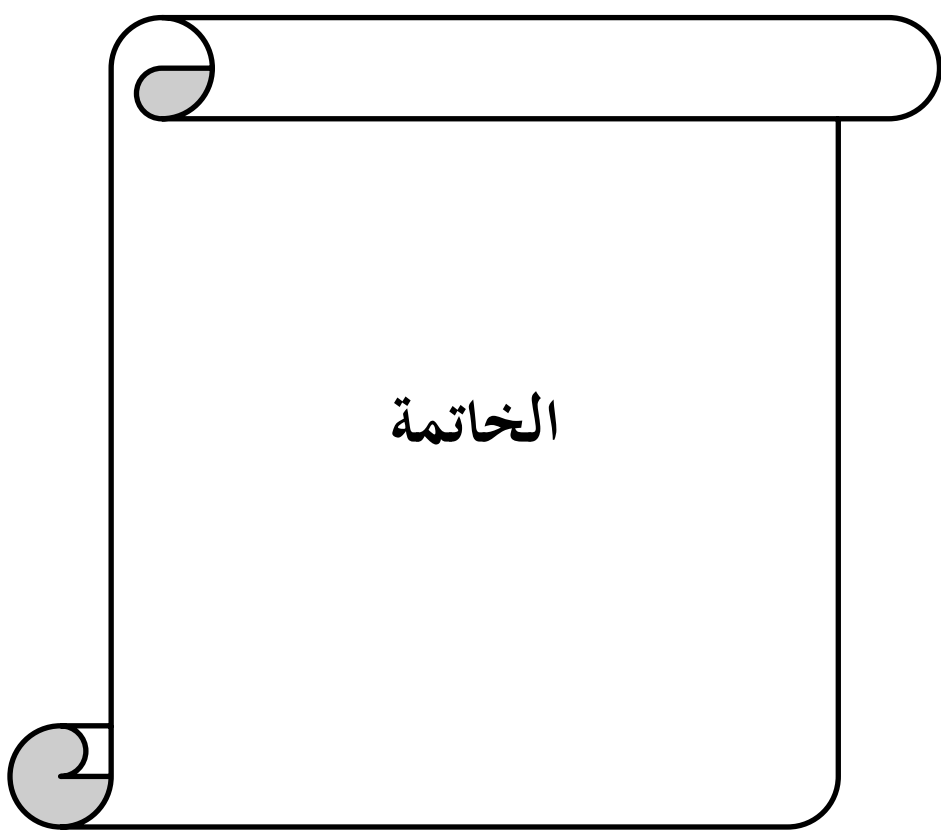
✕ وجود تأثير بين ملائمة البرامج وتحسين أداء الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة ولكن بصفة عامة توجد علاقة تأثير ضعيفة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية.

وقد اتفقت نتائج دراستنا مع الدراسة المتمحورة حول : دراسة بحجة العمالي 2021 بعنوان " الادارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء المرفق العام " في النتائج التالية :

- تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تطوير امكانياتها المادية لتطبيق الادارة الالكترونية .
- تفعيل الادارة الالكترونية يقضي على فيروس البيروقراطية الادارية ويسترجع ثقة المواطن بالمؤسسات الحكومية .
- تسعى مؤسسة بريد الجزائر الى توفير أفضل البرامج وأنظمة البيانات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية .
- تقوم مؤسسة بريد الجزائر بربط شبكات بعضها البعض ذلك لأجل تسهيل وتقديم الخدمات للعملاء وزيادة القدرة على تبادل المعلومات
- تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أجهزة ومعدات متطورة تساعد على تبني نمط الادارة الالكترونية .

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل ،تشخيص واقع الادارة الالكترونية ومساهمتها في تحسين الخدمة العمومية
بمركز بريد الجزائر- دائرة قمار - وعليه تم اثبات الفرضيات ،حيث توصلنا الى ان الادارة الالكترونية تساهم في
تحسين الخدمة العمومية .



الخاتمة :

تمثل الادارة الالكترونية ثروة حقيقة في عالم التكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وذلك لما أحدثته من تغيرات على مستوى الادارة ، من خلال ربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات عن طريق الحاسب الالى في انجاز المهام وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة عالية وباقل تكلفة ومرونة عالية في الاستخدام مع اتقان العمل ، وانطلاقا من المعلومات التي جمعناها حول موضوع الدراسة ، وانطلاقا من المعطيات التي تم التوصل اليها ميدانيا تم الوقوف على دور مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مركز البريد الجزائر- دائرة قمار، تمكنا من ابراز الاهمية البالغة التي يكتسبها موضوع الادارة الالكترونية من خلال البرامج والاساليب والمعارف التي تقدمها من اجل تقديم خدمات افضل للزبون ، كما يمكننا التأكيد على الدور الإيجابي التي تلعبه برامج البريد وكذا التقنيات بالإضافة الى شبكات الاتصال في تحسين الخدمة العمومية .

الافاق المستقبلية الموضوع

تعتبر المذكرة فاتحة للمذكرات المستقبلية التي ستتناول موضوع الإدارة الالكترونية لذا نقترح مجموعة من العناوين يمكن دراستها مستقبلا

- واقع الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العمومية
- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
- الاستفادة من الأبحاث الجامعية في استخدام الابتكارات المساعدة على الإدارة الإلكترونية
- نشر الثقافة الالكترونية داخل المؤسسات العمومية

قائمة المصادر والمراجع

1-الكتب:

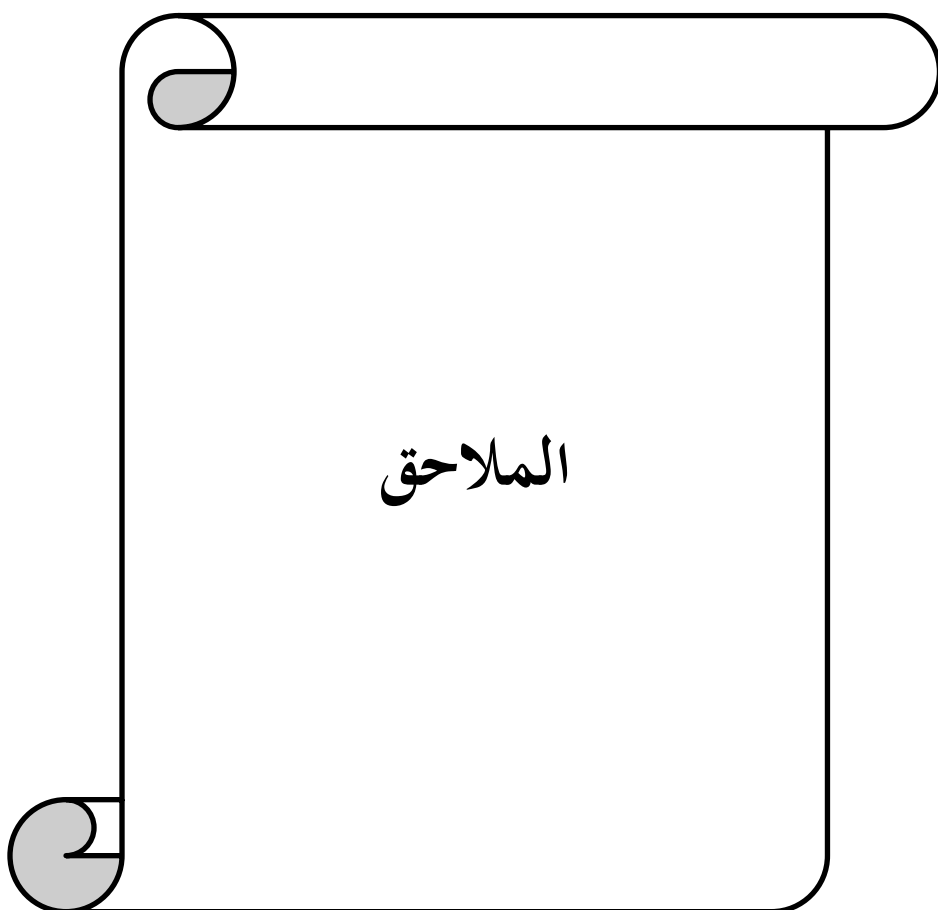
- 1) علي معمر عبد المؤمن، متاهج البحث في العلوم الاجتماعية (الاساسيات والتقنيات والاساليب) الطبعة الاولى، دار الكتب الوطنية -بنغازي - ليبيا-2008.
- 2) أنس سليم الاحمدي ، المرونة ، مؤسسة الامة لنشر والتوزيع ، الرياض ، جدة.
- 3) حسين ، س .م، دراسات مناهج البحث العلمي بحوث الاعلام . القاهرة : عالم الكتب ، 1990.
- 4) حسين عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 5002.
- 5) ختام عبد الرحيم السحيمات : مفاهيم جديدة في علم الإدارة، ط ، 5004.
- 6) لميا السلمتي ، مني ابراهيم دكروري ، سلوى محمد حسنين محمد ، كلية التجارة ، جامعة دمياط .
- 7) رجي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم، مناهج و اساليب البحث العلمي(النظرية و التطبيق)، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000.
- 8) رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي اساسيته النظرية و ممارسته العلمية، الطبعة الاولى، 2000، دار الفكر، دمشق.
- 9) رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي اساسيته النظرية و ممارسته العلمية، الطبعة الاولى، 2000، دار الفكر، دمشق.
- 10) علي السلمي :خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.
- 11) فهمي سليم الغروي :مدخل الى علم الاجتماع، دار الشروق، عمان، 5002.
- 12) محمد عبد الحميد :نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط5، عالم الكتب، القاهرة، 5000.
- 13) مي عبد الله :نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 5002.
- 14) نعيم إبراهيم الطاهر :الإدارة الحديثة-نظريات ومفاهيم، الأردن ، 2011، .
- 15) هالة منصور، 2000، محاضرات في مبادئ علم الإحصاء النفسي الاجتماعي، المكتبة الجامعية، الإسكندرية.
- 16) حمد ابراهيم خضر، اعداد البحوث و الرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة، 2013، كلية التربية، جامعة الازهر.

2-الرسائل والأطروحات الجامعية:

- 17) بخش، فوزية حبيب ، الإدارة الالكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة"، رسالة دكتوراه، كلية التربية جامعة أم القرى مكة المكرمة ، 2006.
- 18) بوصبيعة نضيرة، بقسيمة نعيمة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2020.
- 19) جغري دلندا ، عميش مروة ، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمركز بريد الجزائر ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص : اتصالات وعلاقات عامة ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، السنة الجامعية 2021/2022.
- 20) موبحة خولة ، دخوش عائشة : دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمركز بريد الجزائر ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص : اتصالات وعلاقات عامة.
- 21) عبد القادر بن برطال ، بعاج الهاشمي ، خنيس يوسف ، والفعالية في الفكر الاداري ، (دراسة ميدانية) ، جامعة الاغواط .
- 22) د. يوسف مسعداوي ،مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، دراسة حالة قطاع البريد و الاتصالات ، ، جامعة البليدة.
- 23) تمرست زينب، السلامة المهنية ودورها في الوقاية من حوادث العمل، دراسة ميدانية بمؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، 2020/2021.

المجلات

- 24) هيثم الفيلكاوي :الحكومة الالكترونية، مجلة الحرس الوطني، العدد 14، الكويت، السنة الخامسة، نوفمبر، 2002.



الملحق رقم 01: المعلومات الشخصية

Sex

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	21	70,0	70,0	70,0
	أنثى	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Age

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 26 إلى 35 سنة	6	20,0	20,0	20,0
	من 36 إلى 46 سنة	16	53,3	53,3	73,3
	من 47 إلى 57 سنة	5	16,7	16,7	90,0
	أكثر من 57 سنة	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Niveduc

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	9	30,0	30,0	30,0
	جامعي	13	43,3	43,3	73,3
	تكوين متخصص	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Experience

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	2	6,7	6,7	6,7
	من 5 إلى 10 سنوات	11	36,7	36,7	43,3
	من 11 إلى 15 سنة	8	26,7	26,7	70,0
	أكثر من 15 سنة	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

q5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عون شباك	1	3,3	3,3	3,3
	عون مكلف بالزبائن	17	56,7	56,7	60,0
	عون	1	3,3	3,3	63,3
	رئيس مصلحة	7	23,3	23,3	86,7
	موزع بريد	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

		q6			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تسيير المؤسسة	7	23,3	23,3	23,3
	سحب ودفع الأموال	5	16,7	16,7	40,0
	تقديم الخدمات المالية	8	26,7	26,7	66,7
	خدمات الشباك	6	20,0	20,0	86,7
	استقبال وتوزيع البعثات	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المحور الأول:

		A1			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	30	100,0	100,0	100,0

		A2			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	30	100,0	100,0	100,0

		A3			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	4	13,3	13,3	13,3
	حسن	12	40,0	40,0	53,3
	جيد	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

		A4			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	2	6,7	6,7	6,7
	نعم	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

		A5			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	3	10,0	10,0	10,0
	نعم	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

A6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	30	100,0	100,0	100,0

A8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	2	6,7	6,7	6,7
	نعم	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

A9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	شبكة الانترنت	6	20,0	20,0	20,0
	البريد الالكتروني	19	63,3	63,3	83,3
	الكل	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

A10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الموزع الآلي	19	63,3	63,3	63,3
	بريدي موب	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

A11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	2	6,7	6,7	6,7
	نعم	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المحور الثاني:

B1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	3,3	3,3	3,3
	نعم	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

B2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	البطاقة الذهبية	18	60,0	60,0	60,0
	بريدي موب	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

B3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	30	100,0	100,0	100,0

B4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	3,3	3,3	3,3
	نعم	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

B5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	3,3	3,3	3,3
	نعم	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

B6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	30	100,0	100,0	100,0

B7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	3,3	3,3	3,3
	نعم	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

B8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	3,3	3,3	3,3
	نعم	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

B9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	30	100,0	100,0	100,0

المحور الثالث

C1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	3,3	3,3	3,3
	نعم	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

C2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	3,3	3,3	3,3
	نعم	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

C3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	2	6,7	6,7	6,7
	نعم	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

C4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	3,3	3,3	3,3
	نعم	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

C5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	10	33,3	33,3	33,3
	نعم	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

C6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	4	13,3	13,3	13,3
	نعم	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

C7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	30	100,0	100,0	100,0

C8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	2	6,7	6,7	6,7
	نعم	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

C9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	2	6,7	6,7	6,7
	نعم	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

C10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تسديد فواتير الكهرباء والغاز	3	10,0	10,0	10,0
	الكل	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم العلوم الاجتماعية

مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمركز بريد الجزائر
دراسة ميدانية بموظفي مراكز بريد الجزائر- دائرة قمار –

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص : تنظيم وعمل

اشراف الدكتورة :

د. بوزغاية باية

إعداد الطلبة :

يومية ادريس

بالعبيد طلحة

ملاحظة يهدف هذا الاستبيان الى معرفة مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل
ارجو من سيادتكم وضع علامة (x) مام الاجابة التي تعبر عن راىكم كما نحيطكم علما ان اجابتم ستبقى سرية وتستخدم في اغراض البحث العلمي فقط

السنة الجامعية : 2022/2023

الملحق رقم 02: الاستبيان

المعلومات الشخصية

1- الجنس :

☐

انثى

☐

ذكر

2- السن :

☐

من 36 الى 46

☐

من 25 الى 35

☐

أقل من 25 سنة

☐

أكثر من 57

☐

من 47 الى 57

3- المستوى التعليمي :

☐

جامعي

☐

ثانوي

☐

متوسط

☐

ابتدائي

☐

تكوين مهني متخصص

4- الخبرة المهنية :

☐

من 5 الى 10 سنوات

☐

أقل من 5 سنوات

☐

أكثر من 15 سنة

☐

من 11 الى 15 سنة

5- ماهي رتبته في المؤسسة ؟

6- ما هي أهم المهام التي تقوم بها في المؤسسة ؟

المحور الاول : تقنيات البريد تساهم في مرونة الخدمة العمومية

7- يوجد في مركز البريد فاكس يسهل إنجاز الأعمال والمهام؟

☐

لا

☐

نعم

8- هل ترى بأن استخدام الموزع الآلي يساهم في زيادة سرعة معالجة المشاكل داخل العمل ؟

☐

لا

☐

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم . كيف أصبح أدائك للمهام المؤكدة لديك ؟

☐

متوسط

☐

حسن

☐

جيد

9- هل يوجد بمركز البريد قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الاولى لمشكلة تقنية ؟

نعم ☐ لا ☐

10- هل تتصف التقنيات المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل ؟

نعم ☐ لا ☐

11- هل ترى ان مؤسستك تحرص على توفير أمن لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها وقت حدوث اعطاب او مشاكل على مستوى الشبكات ؟

نعم ☐ لا ☐

12- هل الوسائل التي تتوفر عليها مؤسستك تؤدي الى تسهيل و مساعدة الزبائن في الحصول على الخدمات ؟

نعم ☐ لا ☐

ماهي الوسائل التي تراها تساهم في مرونة الخدمة العمومية ؟

☐ شبكة الأنترنت

☐ أجهزة الحاسوب

☐ موقع المؤسسة

☐ البريد الالكتروني

أخرى تذكر.....

13- في حالة حدوث خلل على مستوى الشبكة ماهي التقنية التي بدورها تقلل من طوابير الانتظار ؟

.....

14- هل تطبق مؤسستك التقنيات الازمة في حالة اتلاف أجهزة الحاسوب من أجل استعادة عملها ؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثاني : برامج البريد تساهم في زيادة فعالية الخدمة العمومية

15- أثناء قيامك بمهامك هل تستخدم الوسائل الالكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

16- ماهي برامج بريد الجزائر المتاحة والمعتمدة لخدمة الزبائن ؟

☐
☐

أ- البطاقة الذهبية
ب- بريدي موب

اخرى تذكر

17- هل يساهم تطبيق بريدي موب على التخفيف من الضغط على العمال ؟

☐

لا

☐

نعم

18- يقدم البريد عبر موقعه الالكتروني المعلومات والمساعدة الفورية في التسهيل من العمليات لزيائنه

☐

لا

☐

نعم

19- هل هناك استجابة فورية لمستفسرات الزبائن الالكترونيّة ؟

☐

لا

☐

نعم

20- هل البطاقة الذهبية تقدم خدمات بشكل سريع أمن ؟

☐

لا

☐

نعم

21- هل ترى أن البطاقة الذهبية تساهم في تقديم خدمات في أي وقت ؟

☐

لا

☐

نعم

22- هل تساعدكم التقنيات التي تستخدمونها لحل مشاكل العمل ؟

☐

لا

☐

نعم

إذا كانت الاجابة بنعم ؟ ماهي هذه التقنيات ؟

23- هل برامج البريد المتاحة قللت من الوقوع في المشاكل مع الزبائن ؟

☐

لا

☐

نعم

المحور الثالث : تساهم شبكات الاتصال في سرعة انجاز الخدمة العمومية

24- هل يوجد في مؤسسة البريد شبكة اتصال لتبادل المعلومات لتسهيل انجاز المهام ؟

☐

لا

☐

نعم

- 25- هل الرابط بالشبكات كافيا لتسهيل خدمات الزبائن ؟
نعم ☐ لا ☐
- 26- هل تستخدم مؤسسة البريد تقنيات الاتصال لتسريع انجاز المهام ؟
نعم ☐ لا ☐
- 27- هل تساعد شبكات الاتصال على اختصار الوقت أثناء اداء المهام ؟
نعم ☐ لا ☐
- 28- هل هناك ربط الكتروني بين مؤسستك ومختلف المؤسسات الاخرى لتبادل المعلومات ؟
نعم ☐ لا ☐
- 29- هل تساعد شبكات الاتصال على اختصار المسافة ؟
نعم ☐ لا ☐
- 30- هل تساهم شبكات الاتصال داخل البريد في استقبال البيانات والمعلومات بشكل سريع وأمن ؟
نعم ☐ لا ☐
- 31- هل ترى ان شبكات الأنترنت في البريد تتميز بالسرعة ؟
نعم ☐ لا ☐
- 32- هل شبكات الاتصال تساهم في تقديم خدمات اخرى بين مؤسسات اخرى ؟
نعم ☐ لا ☐
- إذا كانت الاجابة بنعم . ماهي هذه الخدمات ؟
- ☐ تسديد فواتير الكهرباء والغاز
- ☐ تسديد فواتير الهاتف
- ☐ تسديد الضرائب
- اخرى تذكر
-