



جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والفلسفة



**الادارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية
(دراسة ميدانية لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي الجلفة)**

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت اشراف :

د. بلول أحمد

من اعداد الطالب :

عبد الرحمان بشير خالد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَهِيٌّ عَلِيمٌ

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وأصلي وأسلم على سيدنا محمد خاتم الرسل والأنبياء وعلى أهله وأصحابه ومن والاه وسار على خطاه إلى يوم أن نلقاه...وبعد

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي التي اعاننتي بكل شئ ولولاها لم اكن لاصل لهذه المرحلة من الدراسة والى صديقي قاسمي محمد صالح الذي كان ناصحا ورفيقا طيلة فترة العمل ، والى استاذة الادب العربي بن يحيى وإلى أستاذي المشرف الدكتور بلول أحمد الذي كان عوننا لي ولم يبخل طوال فترة إجراء هذه الدراسة بنصائحه وتوجيهاته القيمة وإلى جميع الأحبة والأصدقاء .
كما اتقدم بشكر خاص لكل عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي وكالة الجلفة لما قدموه لي من معلومات وتسهيلات للانجاز المذكورة.



شكر و عرفان

قال الله تعالى:

((وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ))

سورة إبراهيم الآية 07

الحمد والشكر لله الذي وفقنا في إعداد وإنجاز هذه المذكرة
نتقدم بخالص الشكر والتقدير للدكتور المشرف بلول أحمد الذي تابع هذا العمل بنصائحه
وتوجيهاته طوال فترة البحث.

ملخص الدراسة باللغة العربية

جاءت دراستنا التي قمنا بها في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة الجلفة)، على النحو التالي:
تطرقنا لماهية الادارة الالكترونية وكيفية دخولها للمؤسسات الجزائرية و إنعكاساتها على الادارة التقليدية ومستويات تطبيقها، وايضا تعرفنا على ماهية الحكومة الالكترونية ومايرتبط بها من مؤسسات وكذا مواصفات وعناصر الادارة الالكترونية،حيث وجدنا ان تكنولوجيا لاتصال كان لها الاثر البالغ في تحقيق الحدائة والتطور على ادارة المؤسسات لما لها ن مزايا في تحسين جودة الخدمة العمومية.

كما بحثنا عن ابعادها ومعايير تطبيقها في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة بإستخدام ادوات البحث العلمي الخاصة بالمنهج الوصفي المتمثلة في الملاحظة والاستبيان واستخدام برنامج SPSS التأكد من صحة الفرضيات الخاصة بالدراسة ، وقمنا بتحديد عينة من عمال الضمان الاجتماعي قدرت ب 30 فردا تم اخذهم بشمل عشوائي من اجل التطبيق الميداني للدراسة.
الكلمات المفتاحية : الادارة الالكترونية ، جودة الخدمة ، خدمة عمومية ، ضمان اجتماعي .

Summary

Our study at Al-Jalfa Social Security Foundation (National Social Insurance Fund (NSSF) and Al-Jalfa Agency) is as follows: We discussed what electronic management is and how it enters Algerian institutions and its implications for traditional management and levels of application. We also learned about what electronic government is and related institutions as well as the specifications and elements of electronic management. We found that communication technology has had a great impact on modernization and development on the management of institutions because it has advantages in improving the quality of public service. We also looked for the dimensions and criteria for their application in the Social Security Institution at the Gulf using the scientific research tools of the descriptive curriculum of observation and questionnaire and using the SPSS program to verify the validity of the study hypotheses. We identified a sample of social security workers estimated at 30 individuals who were taken with random coverage for field application of the study.

Keywords: electronic management, quality of service, public service, social security.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء.....
	شكر و عرفان.....
	ملخص الدراسة باللغة العربية.....
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية.....
	فهرس المحتويات.....
	قائمة الجداول.....
	قائمة الإشكال.....
	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....
الجانب النظري	
الفصل الأول : مدخل عام للدراسة	
05	1- اشكالية الدراسة وتساؤلاتها.....
06	2- الفرضيات.....
06	3- أهداف الدراسة.....
06	4- أهمية الدراسة.....
07	5- تحديد مصطلحات الدراسة.....
9-8	6- الدراسات السابقة.....
الفصل الثاني:	
10	تمهيد.....
14-11	1- التعريف بالادارة عموما.
15	2- نشأة وتطور الادارة الالكترونية.
16	3 - اهداف الادارة الالكترونية.
17	4 - خصائص الادارة الالكترونية .
18	5- النظام الالكتروني.
20-18	6- اهمية الادارة الالكترونية. واهدافها
24-23.	7- الادارة الالكترونية و مؤسسة الضمان الاجتماعي .

	خلاصة
	الفصل الثالث : جودة الخدمة العمومية
27	تمهيد
30- 28	1- التعريف بجودة الخدمة العمومية
31	2- ابعاد جودة الخدمة العمومية
33-32	3- مظاهر جودة الخدمة العمومية
35	4- كيف تتحقق جودة الخدمة العمومية
36	5- علاقة الادارة الالكترونية بجودة الخدمة العمومية
37	6- معايير الجودة للخدمة العمومية
	خلاصة
	الجانب التطبيقي
	الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
	تمهيد
41	1- منهج الدراسة.
41	2- حدود الدراسة
41	3- مجتمع الدراسة
42	4- أداة الدراسة
42	5- الخصائص السيكمترية..
42/44	6- الأساليب الاحصائية
.....	خلاصة.
	الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
.....	تمهيد.
50	1- عرض نتائج الفرضية العامة...
51	2- عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى...
52	3- عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية.
53	4- عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة.
54	5- مناقشة نتائج الفرضية العامة
55	6- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى.
56	7- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
56	8- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة.
59-57	الاستنتاج العام .
	قائمة المصادر والمراجع ...
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
.30	يمثل الابعاد المقترحة لجودة الخدمة العمومية	01
35	المعايير الاساسية لجودة الخدمة العمومية	02
42	توزيع المراكز حسب البلديات	03
42	مقياس ليكرت الخماسي	04
.43	يمثل توزيع العينة حسب الجنس	05
.44	توزيع العينة حسب الخبرة	06
45	المستوى العلمي	07
46	توزيع اعمار العينة	08
.50	يمثل نتائج معامل الارتباط بيرسون	09
51	يمثل مساهمة تطبيق الادارة الالكترونية في معايير جودة الخدمة العمومية	10
52	يبين نتائج اختبار test T لاختبار الفروق الفردية	11
53	يمثل اختبار كاف تربيع	12
53	اختبار كاف تربيع لتحديات الادارة الالكترونية	13

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
16	يمثل تطور الادارة الالكترونية	01
32	مظاهر جودة الخدمة العمومية	02
43	دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب الجنس	03
44	دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	04
45	دائرة نسبية تمثل توزيع المستوى العلمي	05
46	دائرة نسبية تمثل اعمار العينة	06

لعل التطور التكنولوجي السريع الحاصل على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مختلف المجالات قد ادى الى تغيير جذري في طريقة القيام بالاشياء ، حيث تغيرت طبيعة التعامل مع المشاكل والاعمال اليومية مثل تغيير الكتابة على الاوراق الى الكتابة بالحاسوب وتغيرت كيفية التسجيل والتواصل الى البريد الالكتروني والمكالمات المرئية وكذا الاجتماعات عن بعد، ويبدو ان هذا التحديث قد مس ايضا مجال الادارة وتسيير الموارد البشرية وبحكم تخصص علم النفس العمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية وجب ان التطرق الى هذا الموضوع بحكم تأثيره على التخصص ومحاولة فهمه و على هذا الاساس قمنا بدراسة موضوع الادارة الالكترونية التي ظهرت كرد فعل على التطور الحاصل ودخول تقنيات الحديثة فغيرت طبيعتها جذريا وطريقة العمل التقليدية الى اخرى حديثة حيث اصبحت توفر الوقت والجهد وطرق اكثر مرونة وفاعلية لاداء المهام وتوفير الوقت ،لذلك فقد اتت الادارة الالكترونية كتحديث للمؤسسات وطريقة العمل وتوجهات ،واثرت على جودة وطبيعة الخدمات العمومية التي تقدمها للمواطنين ، حيث عملت على توفير الوقت والجهد وتسريع الاعمال الادارية وإختصار التكلفة لذلك ،فإن العديد من المؤسسات الجزائرية اتخذت من التسيير الالكتروني والادارة الالكترونية مبدا عمل حديث وكانت مؤسسة الدراسة هي نموذج واضح عن الادارة الالكترونية.

وهي مؤسسة الضمان الاجتماعي التي كانت من اوائل المؤسسات التي استخدمت التكنولوجيا الحديثة مثل بصمة الوجه والاصابع لتسجيل الحضور اليومي وكذا استحداث البطاقات الالكترونية شفاء وغيرها ومن خلال ذلك فقد استغنى الموظف عن التعب الحاصل لتأمينه وجمع الوثائق واختصارها في بطاقة واحدة هذا من جهة ، ومن جهة اخرى استحداث موقع مثل موقع الهناء الذي وفر على المواطنين والاداريين الجهد لقيامه بالمهام التي تستلزم الانتقال الى مؤسسة الضمان الاجتماعي من المنزل هذا كله ساهم في تحسين وتطوير جودة الخدمة العمومية وهذا مستنعر ف عليه في موضوع دراستنا الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

الجانب النظري

إشكالية الدراسة واعتباراتها

- 1- تحديد الإشكالية وتساؤلاتها
- 2- تحديد الفرضيات
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- 6- الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

تعد الادارة الالكترونية من المنجزات التقنية في الوقت الراهن ،حيث ادت التطورات في المجال التقني، الى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية .

باستخدام الحاسوب وشبكات الاتصال (الانترنت) في انجاز الاعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية (حامد، 2015 ص191)، فعلى ضوء هذه الفقرة نطرح التساؤلات التالية :ماهي الادارة الالكترونية وكيف تعمل وتفيد الحكومات وماهي علاقتها بجودة الخدمة العمومية وكإشكال لموضوع بحثنا سنجيب على التساؤل العام الا وهو :

اثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية.

- تساؤلات الدراسة:

من خلال ما سبق تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

التساؤل العام:

- ما اثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية في مؤسسة

الضمان الاجتماعي؟

ومنه انبثقت التساؤلات الفرعية التالية:

التساؤلات الفرعية:

- ماهو مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية؟
- ماهي افاق استخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي؟

2/- تحديد الفرضيات:

2-1- الفرضية العامة:

تؤثر الادارة الالكترونية على جودة العمومية بحيث تحسنها وتزيل العوائق البيروقراطية وتطور وظائفها.

2-2- الفرضيات الجزئية:

- يوجد تطبيق ذو مستوى مرتفع للادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي
- يتم توفير الاجهزة والمعدات الخاصة بالادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي
- تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة العمومية
- الادارة الالكترونية تعتبر وسيلة مريحة للعمل
- توجد عوائق لتطبيق الادارة الالكترونية

3/- أهداف الدراسة:

1- فهم كيف تساهم الادارة الالكترونية في تسهيل الحياة العملية للعمال والزبائن في مؤسسة الضمان الاجتماعي..

2- التعرف على الية وطرق تطبيق الادارة الالكترونية ومعرفة مميزاتها وصعوباتها.

4/- أهمية الدراسة:

الادارة الالكترونية موضوع حديث و يجب التعرف عليه ودراسته لانه اصبح ضرورة لا غنى عنها ومنه معرفة ابعادها وطرق تطبيقها وهل فعلا تساهم في تطوير و زيادة جودة الخدمة العمومية .

• 5/- تحديد مصطلحات الدراسة:

5-1- مفهوم الادارة الالكترونية .نظريا:

- العملية القائمة على استخدام الرقمنة والانترنت والحاسب الالي في مختلف وظائفها والاستغناء عن التعاملات الورقية والتقليدية واستبدالها بارضيات رقمية لتبادل المعلومات والاتصال في تسيير المؤسسة، أو يعني تحويل كافة الاعمال الادارية التقليدية (الاعمال التقليدية الورقية) الى اعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وهو ما يطلق عليه ادارة بلا اوراق او استخدام كافة تكنولوجيا المعلومات لتسيير المهام الادارية (مصطفى يوسف الكافي، 2011، ص54)

5-2- مفهوم الادارة الالكترونية اجرائيا

- هي العمليات الادارية في الضمان الاجتماعي التي يتم القيام بها من اخلا تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدام الحواسيب والشبكات الرقمية من اجل القيام بالمهام الادارية المختلفة

5-3 مفهوم . الخدمة العمومية نظريا

- 5-4 يوحى مصطلح الخدمة العمومية بتلك الرابطة التي تجمع بين الادارة والمواطنين هذا من اجل اشباع الحاجات المختلفة من طرف الجهات الادارية والمنظمات العامة وايضا الخدمة العمومية هي تلك الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها .اما بشكل مباشر من خلال القطاع العام عن طريق تنظيم لتقديم خدمات وتتم وفق عمليات تكاملية ،تتمثل في مدخلات وتشغيل مخرجات، والمخرجات هي ثلاث انواع تجري عليها عملية التشغيل وهي كالاتي

افراد، موارد، معلومات(محمد اتييم 2014.م)

5-5 مفهوم الخدمة العمومية .اجرائيا:

- هي الخدمات التي تقدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة سواء ملموسة او غير ملموسة تتمثل في الوثائق التامين الدفع لقاء الحوادث والاجور التقاعدية

6/- الدراسات السابقة:

6-1 دراسات تناولت متغير الادارة الالكترونية:

الدراسة الاولى واشتملت على مصطلح الادارة الالكترونية من جامعة سعيدة (الجزائر) بعنوان:

دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية(دراسة ميدانية محكمة سعيدة) من اعداد عوني نادية،كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية جامعة مولاي الطاهر ولاية السعيدة حيث هدفت الى التعرف على مدى تأثير الادارة الالكترونية على سير وعمل الادارات والفرع القضاء خصوصا من خلال وؤوية مدى تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الحقل القضائي ووفروعه الادارية

توصلت الدراسة الى نتائج هي كالتالي:

سرعة اداء الخدمات بفاعلية و الغاء الجهد الزائد في المعاملات الادارية التقليدية من خلال قواعد البيانات الاساسية المبرمجة دال الحاسوب بدل الارشيف التقليدي
تخفيض تكلفة التخزين والعمل من خلال الارشيف الالكتروني زالحفاظ على امان المعلومات
تسهيل اعمال ونشاطات الموظفين
التوصيات التي توصلت اليها الدراسة

1.تعميم استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من اجل تحقيق رفاهية عمل مناسبة للعمال والعملاء

2.تنمية وتكوين الموظفين على استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تطبيق امثل لمصطاح الادارة الالكترونية

الدراسة الثانية: بعنوان دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية _دراسة ميدانية لبلدة المسيلة_ من اعداد الطلبة حيمر حكيمه ودومي حورية من كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة محد بوضياف المسيلة سنة 2019

حيث تناولت هذه الدراسة متغير الادارة الالكترونية ومعوقات تطبيقه في بلدية المسيلة وكانت النتائج كالاتي

الفرضية الاولى : ان تطبيق الادارة الالكترونية يتطلب مجموعة من المتطلبات المختلفة هي : المتطلبات القانونية(التشريعات والقوانين)،المتطلبات المادية(التجهيزات والوسائل المادية)،المتطلبات البشرية(الموارد البشرية ذات الكفاءات والمهارات في مجال استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة) والمتطلبات الادارية ومنه تؤكد الفرضية الاولى

الفرضية الرئيسية الثانية:ان تطبيق اسلوب الادارة الالكترونية في تطبيق الخدمة العمومية يسمح بتحسين الاستجابة ودقة، وسرعة وسهولة تنفيذ الاعمال و يزيد من مستوى فعالية المنظمات العمومية ويسمح كذلك بتوفير الوقت والجهد

هناك عدة معايير لتحسين الجودة اهمها ، معيار الاعتمادية ، معيار الاستجابة ، معيار الملموسة ، معيار الامان

هناك علاقة بين الادارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية حيث ان الادارة الالكترونية تسمح بتحسين معايير الجودة في الخدمة العمومية.

2-6 دراسات تناولت متغير:الخدمة العمومية

الدراسة قام بها :عبد الكريم عاشور،من خلال مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديموقراطية والرشادة جامعة منتوري، قسنطينة، 2010،تحت عنوان {دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر والولايات المحدة الامريكية}، حيث ان هذه الدراسة تهدف الى التعرف على مدى نجاعة الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية انطلاقا من النموذج الامريكي باعتبارها مثلا عن الدول المتقدمة في استخدام التكنولوجيا في استخداماتها الادارية و تطورها في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاولة التعرف على استراتيجية الخدمات الالكترونية المطبقة في الجزائر باعتبارها مثلا عنالدول النامية.قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات من ابرزها:

يتطلب تطبيق الادارة الالكترونية العمل على تخفيف من شدة المقاومة التغيير الذي افرزتهاثقافة التقليدية لادارات الحكومة لأن مقاومة هذا التغيير من قبل الموظفين جهاز بيروقراطي من شأنه ان يجعل الادارة الادارة الالكترونية تسير وفق ثقافة تقليدية
ضرورة الاهتمام بمشكل الامية التقنية(الامية الالكترونية)،ودعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المستويات والاطوار الدراسية بهدف خلق مجتمع معلومات له القدرة على التواصل والتفاعل مع التقنيات الحديثة

تمهيد :

- 1- التعريف بالادارة عموما.
 - 2- نشأة وتطور الادارة الالكترونية.
 - 3 - اهداف الادارة الالكترونية.
 - 4 - خصائص الادارة الالكترونية .
 - 5- النظام الالكتروني.
 - 6- اهمية الادارة الالكترونية.
 - 7- الادارة الالكترونية و مؤسسة الضمان الاجتماعي .
- خلاصة.

تمهيد

- نتعرف في هذا الفصل على ماهية الإدارة في حد ذاتها لنعرف كيف جاءت الإدارة الالكترونية بالاساس وعليها سنتطرق الى الإدارة الالكترونية وتعريفها وخصائها وكيف يتم التعامل بها وكذا التعرف على مصطلح ادارة بلا اوراق

• 1 تعريف الإدارة عموما

الإدارة سمة من سمات حياتنا اليومية الحديثة وقلما نرى جانبا من جوانب الحياة الإنسانية مهما كان نوعه يستطيع التخلي عنها فهي تظهر في جميع جوانب الحياة الإنسانية مهما كان نوعه ويستطيع التخلي عنها. فهي تظهر في الاقتصاد والتعليم و الجيش و الصناعة، سواء كانت هذه المجالات عامة ام خاصة كبيرة او صغيرة

فهي تحتاج الى ادارة. والإدارة تلازم كل جهد جماعي وهي ضرورية له وان اختلفت الاهداف والاشكال المتعلقة بهذا الجهد ولكن ما المقصود بكلمة الإدارة ومن اين اتى هذا المصطلح فهذا مما نوضحه كالآتي:

فالإدارة administration ومعناها ان يخدم او يساعد والاصطلاح يعني المساعدة او الخدمة اي ان الضخص الذي يقوم بلادارة يخدم او يساعد الاخرين، والإدارة

بهذا المعنى تتضمن خاصيتين رئيسيتين هما

اولا هناك غرضا مشتركا يقصده اعضاء التنظيم

ثانيا فهي وجود عمل تعاوني مشترك بين الاعضاء بحيث يشمل هذا العمل اكثر من شخص، ويقصدون منه مجتمعين الوصول الى الغرض المشترك الذي لا يمكن تحقيقه الا من اعضاء مجتمعين معا.

من خلال ذلك نلاحظ ، ان مفهوم الإدارة يحتاج الى جهود اكثر من شخص لاعتباره عملا اداريا.

بعد هذا العرض فماهو تعريف الإدارة الذي من خلاله يمكننا تمييز النشاط الاداري عن غيره من الاعمال الاخرى

كما عرفها الباحثون ومنهم

1. فريدريك تايلور مؤسس المدرسة الكلاسيكية حيث قال

الإدارة هي المعرفة الدقيقة لما تريده من الرجال ان يعملوه ثم التأكد من ان يقومو بعمله بافض طريقة وارخصها

Managemnt : the art of managment is defined as knowing exactly what you what man in bets and cheapst way

اما هنري فايول رائد الادارة الحديثة فيعرفها قائلاً ان تحقق الادارة يتطلب التنبؤ التخطيط والقيادة والتنسيق والرقابة

اما كمبال فيعرفها على انها تشمل الادارة على كل الواجبات والوظائف المختصة بانشاء مشروع من حيث تمويله ، وتقرير سياساته الرئيسية وتهيئة تجهيزاته الضرورية وإعداده الشكل التنظيمي الذي يعمل في ظلّه واختيار العناصر الرئيسية له(مصطفى يوسف الكافي 2011ص13الى14)

1. أ تعريف الادارة الالكترونية:

تعرف الادارة الالكترونية على انها مدخل جديد يقوم على استخدام المعلومات والمعرفة ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الادارة، وانجاز الاعمال التنفيذية واعتماد الانترنت وشبكات الاتصال في تقديم الخدمات والسلع بالاضافة الى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة بينها وبين الاطراف الخارجية مما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع الكفاءة والفاعلية.

وتشمل الادارة الالكترونية جميع مكونات الادارة من تخطيط ، توجيه ، تسيير، وارشاد، وتحفيز بتوظيفها من اجل تحقيق اهدافها(ابوبكر الهوشي،2006،صص ،409-410)

ان الادارة الالكترونية تستخدم وسائل التكنولوجيا المتنوعة والمعلومات في تسيير الادارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية ذات المنفعة والتواصل مع طالبي الانتفاع لخدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية والشفافية من خلال ما بينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بداية واحدة(الفلكاوي 2002،ص،50)

وتعرف ايضا

هي عملية انشاء حلول تقنية لتنظيم وجدولة ترتيب العديد من المجالات الاعمال والسيكرتارية والاستشارات بأنواعها وهي عملية لا تقضي ان يكون عملية دفع نقدي بقدر ما تركز على عملية تحويل الاعمال الى شكل الكتروني منظم وسهل الاستخدام (انها نظام يقوم بتحويل الاعمال الورقية الى اعمال الالكترونية)

بانها منظومة الاعمال والانشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا عبر الشبكات

والادارة الالكترونية بصفة عامة هي : استغلال الادارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطور العمليات الادارية المختلفة داخل المنظمات (مراد2003ص23)

وقد عرفها السالمي بانها ميكنة جميع المهام وانشطة المؤسسات الادارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق الاهداف الادارية الجديدة في

تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز والدقيق والسريع للمهام الادارية لتكوين كل ادارة جاهزة وربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقا.

(السالمي 2003ص135)

باختصار يمكن القول ان الادارة الالكترونية

هي منظومة الكترونية متكاملة تهدف الى تحويل العمل الاداري العادي من ادارة يدوية الى ادارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم المعلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الاداري باسرع وقت واقل التكاليف وذلك بالاستعانة بشبكات الحاسب

● الانترنت

● الانترنت

● الاكسترانت

ان تطبيق الادارة الالكترونية سيؤدي

ادارة بلا اوراق : حيث تتكون من ارشيف الالكتروني والبريد الالكتروني وادلة المفكرات الالكترونية والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم التطبيقات والمتابعة الالية

ادارة بلا مكان: وتتمثل في التليفون والمحمول والتلفون الجديد الدولي التيلي ديسك والمؤتمرات الالكترونية و العمل من خلال المؤسسات التخيلية

ادارة بلا زمان :تستمر 24 ساعة متواصلة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحهم

ادارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة

ب. مبادئ الادارة الالكترونية

1. ازالة الفجوة التنظيمية بين الادارة في الاعلى والعاملين في الاسفل

2. الغاء التقسيم التقليدي بين الادارة

3. اعادة بناء الادوار والوظائف

4. احلال الالة محل العامل، واستخدام البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات وانجاز الاعمال والصفقات رقميا وعن بعد

5. تبادل البيانات إلكترونيا لتغطي جميع العاملين في الشركة وعلاقات الشركة مع الموردين والعملاء والمجموعة المشتركة من الشركات

02. نشأة الإدارة الالكترونية:

ادى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وسرعة التعامل بالمعلومات الى ظهور نمط جديد في ظل العجز الذي تؤدي اليه الادارات البيروقراطية حاول المسؤولون تحسين مستوى الخدمات والاعمال، فظهر ما يعرف بمصطلح الإدارة الالكترونية حيث جاء بعد التطور السريع للاعمال الالكترونية و انتشار شبكة الانترنت في حين ترى بعض الدراسات ، ان الاهتمام بالإدارة الالكترونية ظهر في العمل وتحقيق استخدام التكنولوجيا الرقمية نحو تحقيق الشفافية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وبالتالي ، فالإدارة الالكترونية هي احد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودونا الى عصر المعرفة(ياسين سعد غالب، 2006ص03

لقد كان تطبيق الإدارة الالكترونية بصورة مصغرة زباساليب بسيطة ولم تصالى الصورة الرسمة الا مؤخرا، حيث بدأ بالظهور في اواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الامريكية في هيئة البريد المركزي من خلال الحاسوب دون الذهاب الى المؤسسة

اي انها محطة التقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية ما جعل الإدارة الادارات الحكومية تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم في انجاز المهام وتنفيذها وبدأ ذلك بالدول المتطورة ، مثل بريطانيا اليابان النمسا ... خلال العقد الاخير من القرن الماضي(عاشور عبد الكريم، 2010، ص12)

03. أهداف الإدارة الالكترونية:

ان الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها الى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن او عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فان الإدارة الالكترونية اهداف كثيرة تسعى الى تحقيقها في اطار تعاملها مع العميل نذكر منها

1. تقليل تكلفة الاجراءات الادارية وما يتعلق بها من عمليات
2. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات و المؤسسات
3. استيعاب عدد اكبر من العملاء في وقت واحد ا ان قدرة الإدارة التقليدية بنسبة الى تخليص العملاء تبقى محدودة وتظطهم في كثير من الاحيان الى انتظار صفوف طويلة
4. الغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو تخفيف منه الباقي حد وهذا ما اثبت مدى نفع الإدارة في التعامل عند ازمة كوفيد 19 حيثبنت الإدارة الالكترونية مدى نجاعتها ودورها الاساسي في المنظمات حسب اراء الخبراء والمختصين في المجال الاداري

5. الغاء نظام الارشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام ارشيف الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع

04: خصائص الادارة الالكترونية

للادارة الالكترونية العديد من من الخصائص التي تميزها عن الادارة التقليدية بمختلف انواعها ترجح لطبيعة الادارة الالكترونية الكتميزة في استخدام وسائل حديثة بدل العادية مم اكسبها عدة خصائص نذكر منها :

- إدارة بلا اوراق : حيث تتكون من الارشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ، ونظم التطبيقات المتابعة الالية
- إدارة بلا مكان: وتعتمد اساسا على الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والامؤتمرات الالكترونية (بوداود، 2019/2020ص14)
- ادارة بلا زمان :تستمر ا 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي افكار لم يعد لها مكان ف العالم الجديد
- ادارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة .(مصطفى الكافي ،2011،ص62)

التطور التدريجي للادارة الالكترونية:



شكل رقم 01 : يمثل التطور للادارة الالكترونية(مصطفى الكافي،2011،ص 63)

توجهات الإدارة الالكترونية:

الإدارات الالكترونية تتفق مع الإدارة التقليدية في الأهداف ولكن تختلف معها في التوجهات حيث تتميز الإدارة الالكترونية بتميز توجهاتها واعتمادها على أسلوب مغاير وحديث يتفق مع التجهيزات التي تملكها الإدارة الالكترونية عليه فان الاتجاهات تعرف كالتالي

- ❖ إدارة الملفات بدلا من حفظها
- ❖ ستعراض المحتويات بدل من قرائتها
- ❖ مراجعة محتوى وثيقة بدلا من كتابتها
- ❖ الاجراءات التنفيذية بدلا من المحاضر والاجتماعات
- ❖ الانجازات بدلا من المتابعة
- ❖ اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة
- ❖ التجهيز الناجح للاجتماعات

عناصر الإدارة الالكترونية:

- تخفيف جدة المشكلات الناجمة عن عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة او غير معتدل المزاج
- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات اطلابها من خلال الحاسب الالي
- الإدارة الالكترونية ليست البديل للحكومة العادية ولا تنهي دورها بل وسيلة لرفع اداء الحكومة (حامد، 2015 ص 195-196)

د مواصفات المدير الإلكتروني :

الابتكارية

المعلوماتية ان تكون المعلومة لديه حاضرة

الحيوية يجب ان يتصف بالحيوية

ان يعتمد على نظام الذاكرة المؤسسية لإدارة موارد المؤسسة الكترونيا

إدارة الاعمال عن بعد

حفظ كافة الوثائق الكترونيا

ضبط الحضور الانصرافات والاجتماعات الكترونيا

التجول الى المجتمع اللاورقي (حامد، 2015 ص 197)

الانترنت والادارة الحكومية :

لا يوجد افضل من الانترنت لتصبح عنصرا ممكنا يستخدمه عدد كبير جدا من الناس ، فالانترنت تتمثل ذروة ما وصلت اليه ثورة المعلومات والاتصالات المعاصرة ،وهي ترتبط بالمواطنين والقطاع الخاص والقطاع العام الحكومي معا فهي بذلك المرشح الامثل لتصبح العنصر الامثل لانتقال المعلومات للانتقال بالدائرة الحكومية الى عصر جديد والنقلة النوعية التي تسعى الحكومات لتحقيقها هي ان تصبح حكومات الكترونية ولا بد للحكومة من الاعتماد على المبادئ التالية

- التحول من ادارة المواكبين الى خدمتهم .
- تقليص التكاليف وزيادة الفعالية
- التسهيل بدلا من التسيير
- تمكين المواطنين من خدمة انفسهم بدل شكل واحد م التسيير
- نقل صلاحيات المحاسبة من المديرين الى المواطنين
- افساح المجال لاليات السوق ومراعات اعتبارات الربحية (حامد، 2015ص198)

مميزات الحكومة الالكترونية:

1. زيادة سرعة التعاملات تقليص النفقات حيث ادى استخدام الانترنت الى تقليل عدد الموظفين
2. كفاءة ادارة علاقات الموظفين
3. ارتفاع درجة رضى المواطنين في التعامل مع المواقع الالكترونية الحكومية
4. الحكومة الالكترونية تقلل من الاجراءات البيروقراطية(7،24،365) اي ان الحكومة الالكترونية تعمل سبعة ايام فالاسبوع دون عطلات او اجازات ولمدة 24 ساعة وعلى مدار 365يوما في السنة

النظام الالكتروني:

التعريف :

يعد نظام ادارة المؤسسة المدعومة بأحدث التقنيات التكنولوجية للمعلومات والذي يعتبر من النظم الرائدة في الشرق الاوسط لادارة موارد المؤسسة من خلال ما يتيح من قدرات وامكانيات على المستوى تقني عالي وذلك من خلال بما يقدمه من حلول مرنة وتساعد المؤسسة على تحويل بيانات من معرفة الى فعل من خلال قدرة على تحليل البيانات واستخلاص النتائج منها وبالتالي تصل المعلومات الصحيحة للمستخدم في الوقت المناسب مما يساعده على عملية التخطيط واتخاذ القرارات ورسم السياسات والمتابعة على المسار الصحيح

اهداف هذا النظام

- 1- تحسن الاداء ومساعدة المؤسسة في التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم فهو بنسبة للإدارة نظام عمل وادارة الاعمال الكترونية
- 2- توفير منظومة عمل متكاملة من خلال تشابك الموارد المالية والبشرية والمعلوماتية والت من خلال زيادة تشابك الموارد المالية والبشرية والمعلوماتية والتكنولوجية والادارية بما يحقق الاستغلال الامثل بموارد المؤسسة
- 3- المتابعة والية التذكير المستمر للعاملين بالمؤسسة بما يسهل عليهم الاعمال والمهام
- 4- crm وادارة العملاء erp4 جميع بين مفاهيم واليات لادارة الموارد في نظام واحد فوائد النظام

- اتاحة المعلومات الكاملة عن كل شئ يخص المؤسسة والعاملين
- الاستخدام الامثل لموارد المؤسسة ورفع مستوى الكفاءة بها
- مساعدة الادارة العليا في ادارة أعمال المؤسسة وادارة مواردها سواء البشرية او المالية او المعلوماتية او الادارية
- ادارة اعمال المؤسسة التي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم والمتابعة وادارة العملاء
- توفير عدد من الخدمات الالكترونية للعاملين مما يسمح لهم بالحوار والمناقشة والتعليم الذاتي والتراسل الالكتروني.
- امكانية التوفيق مع اي هيكلا تنظيمي لمؤسسة
- التكامل مع عدد من النظم الفرعية مثل الحضور والانصراف وادارة تنمية الموارد البشرية والتراسل الالكتروني والنشرة الصحفية و المكتبية والعهدة الشخصية والنظم الالية
- الربط الالكتروني بين فروع المؤسسة التي تقع في اكثر من نطاق جغرافي

مكونات النظام:

ادارة لتخطيط :

الهدف تخطيط مهام المؤسسة والتقييم الشامل لاداء المؤسسة واداراتها والعاملين بها على اسس علمية سليمة اهمها الدقة في تنفيذ العمل المطلوب والانتهاء من العمل المحدد سلفا في التوقيت المناسب ، مما يساه في تعدييد العائد ومراقبة معدل اداء الفرد والمؤسسة والتعرف على مخرجات المؤسسات الرئيسية والفرعية

المهام : استعراض خطط المؤسسة سواء الخطط السنوية او الشهرية لكل كيانات المؤسسة وحتى مستوى الافراد والتعرف على مخرجات المؤسسة الرئيسية والفرعية

ادارة التكاليفات :

الهدف تقييم والمتابعة الالكترونية لاداء المؤسسة من خلال متابعة تنفيذ التكاليفات

المهام : متابعة اداء العمل داخل المؤسسة وبحث موقف التكاليفات والمهام التي تم تكليف الا دارات او الاشخاص او الاشخاص بها حيث يتم من خلال التعرف على الموقف التكاليفات التي توجهها الادارة العليا بالمؤسسة لاي كيان داخلها حتى يمكن اتخاذ القرار اللازم بشأنها في الوقت المناسب من خلال الرد الماتبعة كما يمكن من خلاله توجيه المهام والتكاليفات الداخلية من رؤساء القطاعات او مديري الادارة العاملين

ادارة المعرفة:

الهدف : ادارة المحتوى المعلوماتي والانشطة الخاصة بأى ادارة داخل المؤسسة والمؤسسة بوجه عام بسرعة وسهولة

المهام : استعراض كافة المهام والانشطة والمخرجات والمهام التي انجزتها الادارات داخل كيانات المؤسسة والتي تم تسجيلها في مرحلة سابقة خلال فترة زمنية محددة ، حيث يمكن استعراض الانشطة والمخرجات اسبوعيا او شهريا او نصف سنويا او سنويا بما يمكن للادارة العليا وايضا العاملين من الرجوع الى اي محتوى معلوماتي تم حفظه على النظام في اي وقت مضى بمجرد تحديد اسم الادارة والفترة الزمنية المطلوب البحث خلالها

ادارة العملاء

الهدف : الحفاظ على بيانات المتعاملين مع المؤسسة وتوطيد العلاقة معهم وتوفير وقت وجهد الاتصال بالجهات التي تتعامل معها المؤسسة

المهام : توثيق البيانات الخاصة بالاجتماعات الخارجية التي تتم بين العاملين بالمؤسسة والجهات الخارجية سواء افراد او مؤسسات اخرى في المجتمع ،حيث يتيح النظام الفرصة لتسجيل البيانات التفصيلية المتعلقة بكل جهة بشكل يساعد على الرجوع اليها والاستفادة منها والتواصل معها في اي وقت ، كذلك توثيق اراء المستفيدين والاجراءات التصحيحية لتنمية العلاقات معهم

ادارة الوثائق :

الهدف : توثيق مراسلات المؤسسة وسهولة الحفظ والاسترجاع في اطار من الان والسرية المتعلقة بحفظ ووثائق المؤسسة

المهام : حفظ وتخزين كافة المكاتبات المتبادلة بين المؤسسة والجهات الخارجية التي تتعامل معها بما يساهم في خلق ارشيف الكتروني لكل كيان داخل المؤسسة يسمح بسهولة استرجاع وعرض الرسائل المتبادلة المرسله او المستقبله .(حامد، 2015 ص211-216)

فوائد و اهمية الادارة الالكترونية :

الفوائد بنسبة للمنظمات

توفر الادارة الالكترونية العديد من الفوائد للمنظمات اهمها :

أ تبسيط الاجراءات في انجاز اعمال منظمة

ب توفير برمجة تدفق سير المعاملات الكترونيا

ج توفير الاعمال الدقيقة والموثوقة

د تقلل من الاعباء الورقية

ه تساعد الادارة العليا في للمنظمات في اتخاذ القرار

و تسهم في تحقيق التميز من خلال تقليل الوقت والجهد والتكلفة في انجاز المعاملات

والاستغناء عن الخطوات الغير ضرورية في انجاز العمل

الفوائد بنسبة للعاملين :

توفر الادارة الالكترونية العديد من الفوائد للعاملين

أ تنمية المهارات والقدرات التقنية للعاملين

ب سهولة الاداء للاعمال نتيجة تحديد النماذج اجراءات العمل الكترونيا

ج تحقيق الامركزية الادارية مما يحقق المهام بسرعة ويسر

د استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الادارية المختلفة

فوائد الادارة الالكترونية بالنسبة للمواطن

أ الاسهام في تحقيق اتصال افضل واسرع مما يوفر للمواطنين خدمات عالية الجودة

وبتكلفة اقل

ب تمكن المواطنين من الحصول على خدمات من اماكن تواجدهم دون الحاجة الى

التنقل الى اماكن بعيدة (حيمر و دومي، 2018/2019ص9)

الضمان الاجتماعي :

بما ان دراستنا الميدانية متعلقة بمؤسسة الضمان الاجتماعي فلا بد من التطرق الى كمؤسسة وتعريفه وكيف نشأت هذه المؤسسة في الجزائر وما علاقتها بالادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية .

1. تعريف نظام التأمينات الاجتماعية :

يقوم النظام التأميني الاجتماعي على اساس التضامن الاجتماعي المزدوج ، هذه الازدواجية تتمثل في تحصيل الاشتراكات المقدم من طرف المؤمنين ، التي يعاد صرفها في مختلف انواع التعويضات ، حيث يعرف التأمين الاجتماعي بأنه شكل من اشكال التأمين الحكومي ينظمه قانون الضمان الاجتماعي للدولة وهو الزامي لاصحاب الاعمال والعمال وفق نسب وقواعد محددة .

2. الاخطار المغطاة من طرف التأمين الاجتماعي :

تأمينات المرض والامومة، تأمينات العجز والوفاة والشيخوخة ، اصابات العمل والحوادث والامراض المهنية التأمسن على البطالة

خصائص التأمينات الاجتماعية

تتميز التأمينات بجملة من الخصائص اهمها :

__ انها اولا فكرة اجتماعية قديمة تقوم على اساس المخاطر الاجتماعية التي قد تلحق بالفرد

__ هي نظام قانوني حديث لم يظهر للوجود الا في اعقاب الحرب العالمية الثانية وانتشر بسرعة واصبح ممن الاسس للنظام الاجتماعي في كل البلدان تقريبا سواء الغنية او الفقيرة

__ لها هدف تشترك في مع السياسة الاجتماعية للدولة هو تحقيق الامن الاقتصادي للمواطن وتحريره من الحاجة .

__ لها هدف خاص يتحدد بمجموعة المخاطر التي درجت قوانين التأمينات في مختلف الدول على تغطيتها بحيث تواجه التأمينات الاضرار الناتجة عن هذه المخاطر .

3. اهمية نظام التأمينات الاجتماعية

__ المساعدة على استقرار المشروعات باستقرار الاموال والعاملين وهو ما يرفع الكفاءة والفعالية الانتاجيتين.

حفظ الثروة ، حفظ وظيفة التمويل، بالاضافة الى تحقيق الرفاهية الاقتصادية ، من لل مكافحة التضخم وامتصاص البطالة (حسين نصر خديجة ،2007ن12)

خلاصة الفصل الثاني

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن الادارة الالكترونية تعرف وتفهم على انها تسيير المؤسسة من خلال برامج وطرق الكترونية حديثة تعتمد على انظمة الحاسوب والمعاملات الالكترونية بدل الورقية مما ساهم في زيادة السرعة والنشاط والانتاج الالكتروني وكذا تسهي المعاملات الادارية الحالية، مع زيادة الكفاءة والانتاج وتوصلنا في هذا الفصل الى فهم كيف تعمل الادارة الالكترونية وماهي شروط تطبيقها في المؤسسات ودورها المؤثر والمهم في تسهيل العمل كما تعرفنا على ماهية الانترنت والاكسترا نت والنظام الالكتروني والمدير الالكتروني والتسيير عن بعد والاستمرارية في العمل ومبدا 24/24 و 7/7 اي العمل يوم كامل وطوال الاسبوع

كما يمكن التلخيص في بعض العناصر

- ✓ الادارة الالكترونية نظام كبير يمكن للجميع التعامل معه بسهولة
- ✓ تمثل الادارة الالكترونية مجتمعا متعلق كل ببعضه من خلال شبكة واحدة هي الانترنت او الاكسترا نت
- ✓ لوجود لمفهوم العطلات داخل الادارة الالكترونية
- ✓ يكن التواصل بين المدير والعمال مباشرة دون الحاجة لمصالح وسيطة
- ✓ تقلل الادارة الالكترونية من التفاعلات بين العمال ومنه تقليل مشاكل وضغوط العمل
- ✓ تزيل الادارة الالكترونية العراقيل البيروقراطية من العمل
- ✓ توفر الادارة الالكترونية مساحة عمل اكثر راحة
- ✓ يمكن ان تشكل الادارة الالكترونية اجهدا اذا استمر تعامل العامل مع الاجهزة الالكترونية وقتا طويلا .

3

الفصل الثالث

جودة الخدمة العمومية

تمهيد

- 1- التعريف بجودة الخدمة العمومية
- 2- ابعاد جودة الخدمة العمومية
- 3- مظاهر جودة الخدمة العمومية
- 4- كيف تتحقق جودة الخدمة العمومية
- 5- علاقة الادارة الالكترونية بجودة الخدمة العمومية
- 6- معايير الجودة للخدمة العمومية

تمهيد:

ننتقل في هذا الفصل الى التعريف بجودة الخدمة العمومية حيث سنتعرف على ماينيه هذا المصطلح وكيف نتحقق من وجوده حيث سنتطرق التعرف الجوددة وتعريف الخدمة العمومية وما يرتبط بيها من خصائص وافكار لان جودة الخدمة العمومية تعتبر من ابرز الدراسات الحديثة وتهم الباحثين في علم النفس العمل والتنظيم

اولا تعريف جودة الخدمة العمومية

تعددت التعاريف الخاصة بجودة الخدمة العمومية باختلاف وجهات النظر وتفكير الباحثين بحيث تؤثر المنابع العلمية والتجارب العملية في تعريف ثابت لجودة الخدمة العمومية لانها مصطلح حديث نشأ بنشأة الاراء في تقديم العمال وازدهار قطاع الخدمات العمومية .
1 تعريف الخدمة : يعرفها فيليب كولتر بانها نشاط او انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف اخر وتكون اساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها اي ملكية ، اي ان انتاجها او تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي او لا يكون وعلى ضوء التعريف (عمرون، 2016/2017ص 20)

2تعريف الخدمة الالكترونية : إن الخدمة الالكترونية هي خدمة شأنها ان الخدمات الاخرى من الخدمات التقليدية مع فارق اساسي هو انها خدمة تتم عبر شبكة الانترنت وعلى هذا الاساس تعرض مفهوم الخدمة الالكترونية اي العديد من التنقيح والتطوير منذ بدأ استخدامها على مستوى الشبكات .

فالخدمة الالكترونية هي مصطلح عام جدا يشير الى توفير الخدمة عبر الانترنت وبرغم انها تتوفر على خدمات غير تجارية كالتى تقدمها الحكومات ومؤسسات الولة المختلفة وتعرف بأنهاايضا النقل الالكتروني للوثائق لعنوان الزبون بهدف تقديم خدمة معينة

كما ان الخدمة الالكترونية تتعل بخدمة تعرض المستهلك لوجود وسيط عبارة عن شبكة الكترونية وتدعم قرار شرائه الالكتروني فباعتبار الخدمة الالكترونية خدمة ذاتية فبدلا من التحدث اي موظف مكتب او مكالمته هاتفيا يتم تقديم الخدمة عن طريق التفاعل بين طالب الخدمة والالة. (نوي، بودوشن، و غربي، 2018ص132)

3تعريف الخدمات العمومية : هي كل وظيفة يكون اداؤها مضمونا ومراقبا من قبل الحاكمين لان تادية هذه الوظيفة امر ضروري لتحقيق التنمية والترابط الاجتماعي .وهي من طبيعة لا تجعها تتحقق كاملة الا بفضل تدخل قوة الحاكمين

4.خصائص الخدمات العمومية ان الخاصيتين اللتان تشترك فيهما الخدمة العمومية هي

- أ. منطق المصلحة العامة لكي يؤهل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية يجب ان يخضع لثلاث قواعد مهمة
- _ مبدأ المساواة امام فئتين فئة مستعملة للخدمة وفئة غير مستعملة للخدمة ولكن لها علاقة بها
- _ مبدأ الاستمرارية الذي يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية بدون انقطاع مهما كانت الظروف
- مبدأ الملاءمة الذي يعني ضرورة تكيف وانسجام الخدمة مع الرغبات الجمهور البعض من الكتاب اقترحوا اضافة قاعدتين اخريين
- _ مبدأ الحيادية ان تاخذ امصلحة العامة دوننا عن اي اعتبارات اخرى
- مبدأ المجانية ان لا يكون هناك مقابل هذه الخدمة شئ
- ب. **الاستقلالية اتجاه السوق** : ان الاستقلالية اتجاه سوق في الخدمات العمومية يقابلها ويعوضها في جانب مراقبة عمومية اقل واكثر وسعا ، لذلك سيتك كعالجو العنصر في نقطتين - غياب حكم السوق ، حضور المراقبة العمومية .
- غياب منطق السوق** : لشرح هذا العنصر وجب ان نفرق بين الخدمات العمومية ذات الطابع الاداري من جهة ، وبين الخدمات العمومية ذات الطابع الصناعي التجاري من جهة اخرى
- فالخدمات ذات الطابع الاداري في الحقيقة ليس لها سوق لانه ليس لها ما تتبع بالمعنى الحقيقي اذ لا يوجد هناك تبادل بين المستعملين ومقدمي الخدمة ، لذلك فقرار التعامل مع الخدمة الادارية ليس في اي حال من الاحوال قرار شراء
- حضور المراقبة العمومية**: ان محدودية سلطة السوق هي معوضة من طرف زيادة وارتفاع في سلطة السلطات العمومية ويمكن ان نحدد موقع الخدمة العمومية من خلال مجموعه التجانس من النقاط تمتد ابتداء من تبعيه الكبرى اتجاه السوق ومن شبه الاستقلاليه تجاه السلطات العمومية مخطط مستقل وحرية في تحديد الاسعار الى استقلاليه كامله اتجاه السوق. (نوي، بودوشن، و غربي، 2018ص133)
- مفهوم جودة الخدمة الالكترونية** :
- انها تقييم الشامل للعملاء والحكم الصادر عن التمييز والجوده في الخدمات الالكترونيه التي تقدمها تقدمها في المؤسسات في السوق الافتراضيه.
- ابعاد جودة الخدمة الالكترونية** : بالاعتماد على مجموعه من النماذج للباحثين المفكرين من بينهم هوفمان واخرون تم انشاء هذا النموذج المقترح لابعاد جوده خدمه

جدول رقم 01 يمثل الابعاد المقترحة لجودة الخدمة الالكترونية

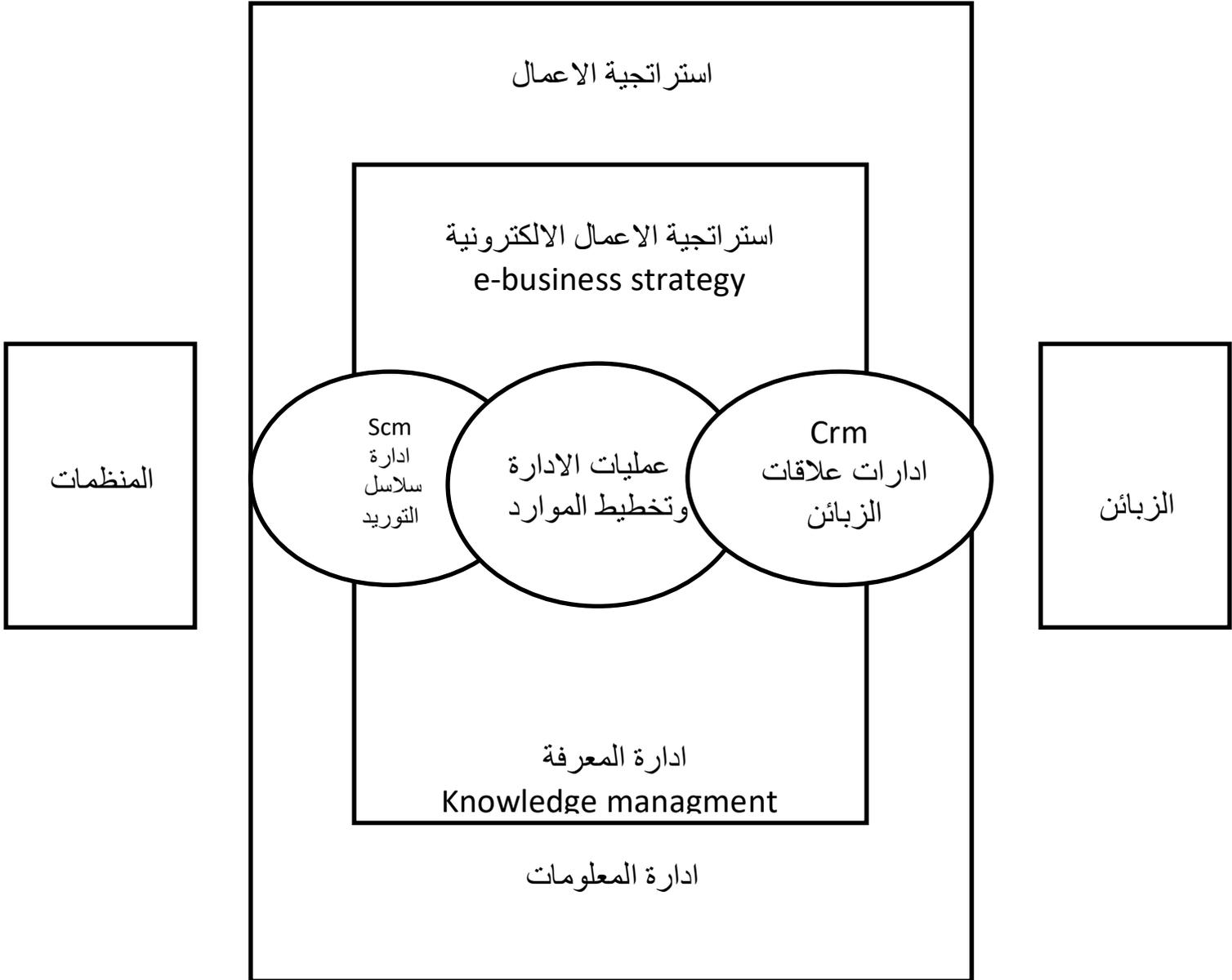
الابعاد والخصائص	المكونات الرئيسية
<p>- جمالية التصميم الموثوقية سهولة الاستخدام والاستعمال التنظيم الداخلية للصفحات الرئيسية والفرعية الصور والبيانيات والاشكال والحركات بغرض وموضوعات وخدمات الموقع</p>	<p>موقع الويب : انه مجموعة من الصفحات الويب المترابطة مع بعضها ارتباطا تشعبيا لتغطية موضوع بشكل كامل</p>
<p>1 قابلية لصيانة 2 المرونة 3 الصواب هل تقوم لما هو مطلوب منه المعولية هل يمكن الاعتماد عليها قابلية اعادة الاستخدام قابلية النقل والتوزيع</p>	<p>جودة البرمجيات : ان البرمجيته هي تعليمات تفصيليه تسيطر على عمليات النظام الحاسوب والبرمجيات نوعان برمجيته النظام وهي التي تدير وتراقب انشطه الحاسوب وبرمجيات التطبيق وهي التي تهتم بانجاز المهام للزبائن النهائيين ،وتحدد جودتها بالابعاد الثمانية المقابله</p>
<p>خيارات الخدمة المتعددة تجديد العروض باستمرار توفر محرك البحث الصلات بالمواقع المتعدد ذات العلاقة بالخدمة المقدمة الاتصال والاستجابة</p>	<p>جودة وتنوع الخدمات الالكترونية</p>

التأكيد على الثقة والمصداقية
سياسة وقواعد الخصوصية
المضادات للفيروسات
امن المعلومات
المراجعة الاخلاقية الدورية

الاخلاقيات الالكترونية : هي مجموعه
المبادئ الاخلاقيه التي تحكم تصرفات الافراد
والشركات على الشبكة العالميه ولا شك في ان
الخدمات الالكترونيه حتى ولو كانت مجانيه لا
يمكن ان تقدم بدون قدر ملائم من المصداقيه
والثقه والنزاهه في التعامل

المصدر (نوي، بودوشن، و غربي، 2018 ص 133)

03 مظاهر جودة الخدمة العمومية



شكل رقم 02

يمثل مخطط الادارة الالكترونية وتقديم الخدمة العمومية (ياسين غالب، ص 152) ويلاحظ في هذا الشكل كيف ان نظم الاعمال الالكترونية في الادارة الالكترونية مشتركة ومتبادلة في التأثير بين الاعمال بين عمليات الادارة الالكترونية وخاصة تخطيط موارد المشروع ويلاحظ في هذا الشكل كيف ان نظم الاعمال الالكترونية في الادارة الالكترونية مشتركة ومتبادلة في التأثير بين الاعمال بين عمليات الادارة الالكترونية وخاصة تخطيط

موارد المشروع erp من جهة ونظم ادارة من جهة ونظم ادارة سلسلة التوريد لدعم أنشطة التوريد لدعم أنشطة التوريد باستخدام شبكة الاكسترانت وادارات علاقات الزبائن لتلبية احتياجاتهم في الوقت الحقيقي ولتسوي المنظمة وضمان الوقت الحقيقي ولتسويق المنظمة وضمان علاقات ممتازة ومستمرة معهم من خلال استخدام التكنولوجيا الشبكية (الانترنت والاكسترانت) .

غير ان هذا التكامل البنوي للنظم الالكترونية لا يمكن تحقيقه من دون وجود بنية تحتية لادارة المعلومات تضم ادوات تكنولوجيا المعلومات وادارة المعرفة التي يتم اعتبارها بنية فوقية تستند على تكنولوجيا المعلومات مما يتطلب وجود استراتيجية لتطوير الخدمات والاعمال التي تقدمها المنظمة للزبائن (ياسين غالب ، ص153)

من خلال السابق نرى ان مظاهر جودة الخدمة العمومية تظر وتجلي من خلال العلاقة الحسنة بين المنظمة والزبون ، وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها المنظمة واقترانها بالوقت والجهد الذي يقضيه في الوقت العادي مقارنة بالدرجة التقليدية التي تتسم بالبطئ في ذلك وعليه فإن الخدمة العمومية لا تتحقق الا من خلال الظهور التام لرضى الزبون عن هذه الخدمة باستحدا انظمة المعلومات مثل الانترنت والاكسترانت وشبكات الاتصال الخارجية ومختلف الانظمة التكنولوجي الحديثة نلاحظ ان جودة الخدمة تخضع لمعايير وشروط وهي كالآتي

- السرعة في الاداء
- الجودة في التقديم
- الامان والمشروعية ضد التزوير والسرقة
- الرضى التام للزبائن
- التكلفة القليلة في الحصول على الخدمة
- الشفافية
- البعد عن العراقيل البيروقراطية.

04 علاقة الادارة الالكترونية بجودة الخدم العمومية :

إن تطبيق الاداره الالكترونيه في المنظمات العموميه يهدف الى تطوير وتحسين الخدمه العموميه، لذلك تعتبر الاداره الالكترونيه اداة ونموذج لتحسين الخدمه العموميه فهناك علاقه بين الاداره الالكترونيه والخدمه العموميه ،وسنحاول التطرق الى هذه العلاقه بين الاداره الالكترونيه والخدمه العموميه.

1.معايير جودة الخدمة العمومية :

تسعى المنظمات العموميه لتقديم الخدمات تتوافق مع التطلعات الزبائن وتالي حاجاتهم ولتحقيق ذلك يجب ان تبحث عن الطرق والوسائل والادوات لتحسين الخدمه العموميه لذلك يجب على المنظمات العموميه التعرف على المعايير التي يعتمد عليها الزبائن في الحكم على جوده الخدمه العموميه المقدمه (حيمر و دومي، 2018/2019ص22) وتتسم هذه المعايير المختلفه بالعديد من السمات والمميزات نذكر منها معيار الاعتمادية ودي توفر هذه الخدمة لدى الاخرين وعلى مستوى الامان والكفاءة والاستجابة ونبدأ بما يلي :

● الاعتمادية :

وهي القدره على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة ،ان تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها ،ويكون بدرجه عاليه من الصحة و الدقة فالزبون يتوقع ان تقدم له خدمة دقيقه،من حيث الالتزام بالوقت والاداء من قبل بالاضافة الى اعتماده على مقدم الخدمة في ادائها.

● مدى إمكانية وتوفير الخدمة :

وتتعلق بماذا قدرتي ومحاولة المؤسسة العموميه تقديم الخدمة، في الوقت الذي يريده الزبون وكذلك توفرها في المكان الذي يرغب فيه، بالاضافه الى حصوله على الخدمه متى طلبها وكذلك وقت الانتظار الزبون الحصول على الخدمه وسهوله الى مكان تقديم الخدمة. (هاني الضمور، 2005ص443)

● المساواة: فلجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العموميّة دون تمييزٍ على أساس الجنس، أو اللون، أو العرق، ويجب تقديمها دون تقصير.

● الديمومة: إنّ ما يميّز الخدمة العموميّة أنّها لا تنتهي؛ كونها مرتبطة بحاجات متواصله لعموم الناس، ممّا يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحفظ الخدمة العامّة عن التوقف؛ بسبب عدم توفر التمويل، أو إضراب الموظفين، أو الأحوال الجويّة القاسية.

● التطور: يجب أن تواكب الخدمات العموميّة أشكال التقدم، ولا سيّما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام، وطرق تسديد فواتير الكهرباء مثلاً. (فاطمة

مشعلة، 2016)

- الامان :وهي شعور المتعامل مع مؤسسة الضمان الاجتماعي بالامان والراحة والمصدقية في الاعمال المقدمة له على سبيل المثال وصول الدفعات التأمين على التقاعد والعطل المرضية ن كذا ثبات التعويضات المختلفة عن الاضرار الى غير ذلك .

ومما يلي نقدم هذا الجدول الموضح لاهم معايير جودة الخدمة العمومية.
جدول رقم 02 المعايير الاساسية لجودة الخدمة العمومية

المعيار	الشرح
1 - الاعتمادية	1- ا- لقدرة على الوفاء بالوعد في الاجل المحدد 2- معلومات دقيقة وصحيحة 3- مصداقية الاداء وإمكانية الاعتماد على مؤهلاتوكفاءات ومعارف مقدمي الخدمة
2- الملموسية	1 - القدرة على الوفاء بالوعد في الاجال المحددة 2 - مظهر العاملين 3- تسهيلات مادية ، توفر ادوات وتجهيزات مادية تساعد على تسهيل تقديم الخدمة
3- الاستجابة	سرعة تنفيذ المعاملات ،سرعة تقديم الخدمات ربح الوقت والجهد سرعة الرد على شكاوي العمال ثقة الزبائن في المؤسسة ، المصدقية ،انعدام الشك في المعاملات،اداء سليم من طرف الموظفين فهم ومعرفة حاجات العمال وتقديم توقيت يلائم العمال وعملهم

(حيمر و دومي، 2018/2019ص24)

خلاصة الفصل الثالث :

من خلال ما سبق نتوصل الى ان جودة الخدمة العمومية تعني مدى الرضى وصدق المؤسسات في الحصول على جودة الخدمة العمومية وان جودة الخدمة العمومية هي المعيار الصادق لمدى نجاح ونجاعة المؤسسات والنظام المطبق فيها وان هذه الجودة لا يمكن ان تحقق الى وفق شروط ومعايير هي المصداقية والامان والاحترافية والمساواة والديمومة في العمل والاستمرارية كما تعرفنا ان هناك علاقة وطيدة بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية كون ان الادارة الالكترونية تسمح بتطبيق مختلف المعايير ، في تحقيق الجودة من خلال العناصر التالية

- ✓ يسمح تطبيق الادارة الالكترونية باستخدام وقت وجهد قليلين
- ✓ تسمح الادارة الالكترونية بتطبيق المساواة والعدالة في تقديم الخدمات
- ✓ تسمح تطبيق الادارة الالكترونية في الاهتمام اكثر بمتطلبات المتعامل مع المؤسسة بتقديم الكفاءة والصدقية والراحة في العمل
- ✓ جودة الخدمة العمومية مرتبطة بالادارة الالكترونية لان اليات تطبيق الادارة الالكترونية تسمح بتفعيل معايير الجودة المختلفة
- ✓ الادارة الالكترونية تزيل العراقيل البيروقراطية بين المتعامل والمؤسسة



الجانب التطبيقي

الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تمهيد

- 1- منهج الدراسة
 - 2- حدود الدراسة
 - 3- مجتمع وعينة الدراسة
 - 4- اداة الدراسة
 - 5- الخصائص السيكومترية
 - 6- الاساليب الاحصائية المعتمدة في الدراسة
- خلاصة

تمهيد

ننتقل الى الفصل التطبيقي من دراستنا ، لان الدراسات العلمية تحتاج الى جانب تطبيقي لقياس والتأكد من صحة الفرضيات وكذا مدى تحقق الموضوع في الميدان وعليه فأنا اخترنا مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة كميدان لدراستنا واعتمدنا على تقنية الاستبيان في التحقق من عملنا وسنتعرف على المنهج الذي سنستخدمه وطريقة التطبيق وهل فعلا تم تحقيق الفرضية ام لا

1/ منهج الدراسة

يعد المنهج هو الطريقة التي تسير عليها ادراسة او البحث العملي كونه يهتم بالعديد من الطرق والشررظ والاساليب للتحقق من صحة الدراسة كما هو معروف في البحوث النفسية والاجتماعية ورأينا انن افضل منهج لنستخدمه هو المنهج الوصفي لانه هو الاصلح للتعبير عن الظواهر والافكار وكذا يعتبر الادق والاشمل لتحقق من صحة دراستنا ويهتم المنهج الوصفي بدراسة الظواهر والاحداث كما هي من حيث خصائصها واشكالها والعوامل المؤثره في ذلك فهو يدرس حاضر الظواهر الاحداث عن طريق توصيفها من جميع الجوانب والابعاد ويهدف الى الاستخلاص الحلول وتحديد الاسباب والعلاقات التي ادت الى هذه الظواهر والاحداث وكذلك تحديد العلاقات مع بعضها والعوامل الخارجيه المؤثره بها للاستفاده من منها في التنبؤ بالمستقبل هذه الاحداث والظواهر (كمال دشلي، 2016ص62) وعلى هذا الاساس حددنا المنهج الوصفي لتطبيق دراستنا واستخدمنا نوعين من المصادر في بحثنا الكتب والبحوث العلمية بنسبة للجانب النظري والاستبيان للجانب التطبيقي

2/ حدود الدراسة

1-2 الحدود المكانية : كانت حدود دراستنا المكانية مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالجلفة حي بنجرمة وقد اخترناها لانها اكثر المؤسسات استخداما للادارة الالكترونية

التعريف بصندوق الضمان الاجتماعي :

بموجب المرسوم رقم :223/85 الموافق لـ:1985/08/20 الذي يتضمن التنظيم الجاري للضمان الاجتماعي، تم إنشاء الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الذي يحمل الرمز _ص. و. ت. أ_ الذي مقره الجزائر العاصمة تتمثل مهمة الصندوق الوطني في سير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية كما يسير الصندوق بصورة إنتقالية المنح العائلية الموضوعه على عاتق الهيئات التابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية كالكالات المتواجدة على مستوى ولايات الوطن . طبقا لأحكام المادة 78 والمادة 07 من القانون رقم:11/83 المؤرخ في 1983/07/02 تم إنشاء وكالات ولائية بموجب قرار من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي والتي هي موضوع دراستنا وهذه هي على وجه التحديد .

وكالة الجلفة :

ذات بناية كبيرة تحتوي على عدة أقسام منها مديرية التعويضات ،مديرية المحاسبة والمالية ، مركز دفع جانب قسم خاص بالمراقبة الطبية ، وهي مؤسسة عمومية ذات تسيير خاصة، تتمتع هذه الوكالة حسب ما ينص عليه القانون والتنظيم الإداري للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية من مادته السادسة بالشخصية القانونية و باستقلال المالية حيث تتمتع تحت سلطة أعوان الإدارة الذين يمكن أن يعوض لهم المدير العام للصندوق الوطني والعون المكلف بالعمليات المالية جزاء من سلطتها وذلك تحت مسؤوليتهما

2-2 الحدود الزمانية :

امتدت دراستنا من الاحد 20 فيفري 2022 وحتى الالربعاء 11 ماي 2022

2-3 الحدود البشرية : تشغل وكالة الجلفة حوالي 140 ما بين موظف وعامل والذين يتم

توظيفهم من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية عن طريق إجراء مسابقات وامتحانات حسب الاحتياج المؤسسة الذي يخضع لعدة مقاييس كالكتافة السكانية والتي خلالها تم فتح فروع متابعة للوكالة، والتي تخضع هي الأخرى بدورها تحت وصاية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في الحالات الادارية والمالية وحتى القرار الذي يصدر بقرار من الوزارة الوصية.

نظرا للكتافة السكانية التي عرفتها الولاية وحجم الخدمات الملقاة على عاتق الوكالة فقد تم انشاء عدة مراكز وفروع عبر نقاط من تراب الولاية تحت وصاية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية كالتالي:

جدول رقم 03 يمثل توزيع المراكز بولاية الجلفة

المراكز	الفروع
بن جرمة 701	الادريسية 711
بوتريفيس 709	الشارف 706
05 جويلية 713	حدالصحاري 710
عين وسارة 703	دار الشيوخ 712
حاسي بحبح 702	عين الابل 707
البييرين 705	فيض البطمة 714
مسعد 704	سيدي العجال 708
عيسى القايد 716	القديد 715

3/ مجتمع الدراسة : كان مجتمع دراستنا هو مجموعة من عمال الصندوق الوطني للعمال
الاجراء cnas بالجلفة

1-3 عينة الدراسة اخترنا عينة الدراسة على اساس العينة العشوائية البسيطة باختيار مجموعة
من 30 عامل في مختلف المصالح المتعلقة بالمؤسسة الميدانية للدراسة وقمنا بتوزيع 30
استمارة على بعض المصالح وتم استرجاعها تماما بعد اربعة ايام من توزيعها

4/ أداة الدراسة اخترنا الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات وادوات لاجراء الدراسة
تعريف الاستبيان هو مجموعة من الاسئلة القابلة للقياس والحساب من اجل الوصول الى نتيجة

6/ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

جدول رقم 04 يمثل مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	التقييم
1	غير موافق بشدة
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق بشدة

من اجل تحليل البيانات التي تم الحصول عليها تم استخدام برنامج (spss statistica)
package for social sciences) برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية
وتم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية في تحليل البيانات وكانت كالتالي
1 - مقياس ليكرت الخماسي في تحديد الشدة من خلال العملية التالية $1-4/5=4/5=0.8$

مجال المتوسط الحسابي	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5
اتجاه الاجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق

- 2 التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والدوائر النسبية لوصف افراد العينة
- 3 النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع او انخفاض درجة الموافقة على كل
فقرة من فقرات الاستبيان
- 4 - اختبارات كاف تربيع

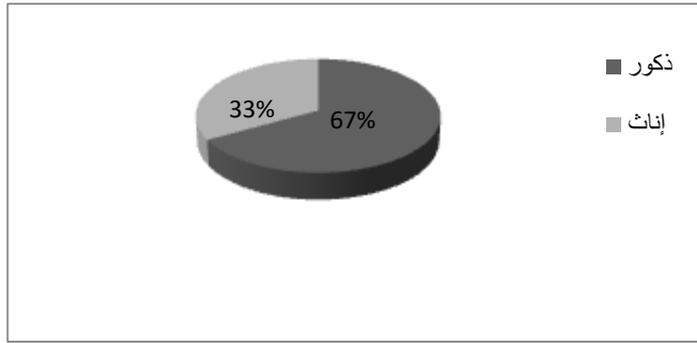
5 مقياس t لمعرفة الفروق الفردية بين الاناث والذكور في قابلية استخدام الادارة الالكترونية
6 معاملات الارتباط بيرسون وسبيرمانلتبيان مدى العلاقة بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

07 - وصف عينة الدراسة :

جدول رقم 05 يمثل توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	66.7
انثى	10	33.3

شكل رقم 03 يمثل الدوائر النسبية لتوزيع الافراد حسب الجنس



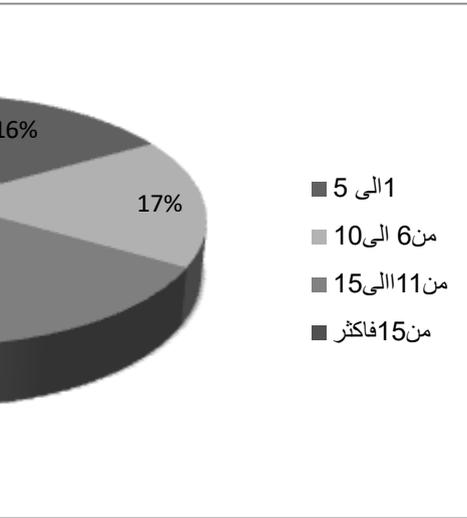
من إعداد الطالب باستخدام معطيات SPSS

من خلال الجدول رقم 04 والشكل رقم 03 يتبين لنا ان التوزيع لعدد الذكور بنسبة 66.7 ،حيث مثلت هذه النسبة 20 فردا من العينة اكثر من الاناث اللاتي مثلن 33.3 حيث كان عددهم 10 افراد من العينة وهذا يدل على ان العنصر الذكوري اكثر من النسوي في مؤسسة الضمان الاجتماعي وكالة الجلفة

جدول رقم 06: يمثل توزيع العينة حسب الخبرة

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
من 1 سنة الى 5 سنوات	5	16.7
من 6 سنوات الى 10	5	16.7
من 11 سنوات الى 15	9	29.9
من 15 فما فوق	11	36.7
المجموع	30	100

المصدر من اعداد الطالب باستخدام مخرجات spss
شكل رقم 04: يمثل الدوائر النسبية لمستوى الخبرة المهنية



النسبة	التكرار	المستوى التعليمي

من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم 05 المتعلق بتوزيع افراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية ان الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية 15 فأكثر سنة لديهم النسبة المئوية الاكبر ب 37 بالمئة حيث يمثل عدد اصحاب الخبرة في مؤسسة النصيب الاكبر في توزيع افراد العينة في حين اتت النسبة الثانية من 11 سنة و 15 سنة وكان نصيبها 30 بالمئة وهذا يدل على وجود عدد كافي من الخبراء في المؤسسة في حين اقتسمت باقي الفئات نفس المرتبة بنسبة 17 بالمئة .

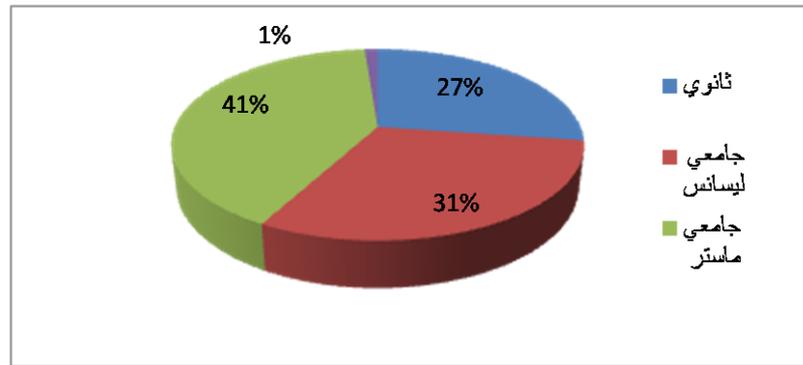
جدول رقم 07 : يمثل المستوى التعليمي لافراد العينة

من اعداد الطالب اعتمادا على
مخرجات spss

شكل رقم 05 يمثل
الدوائر النسبية
المتعلقة بتوزيع
المستوى

08	26.7	ثانوي
09	30	جامعي ليسانس
12	40	جامعي ماستر
1	3.3	تقني
30	100	المجموع
السن	التكرار	النسبة

الدراسي للعيينة



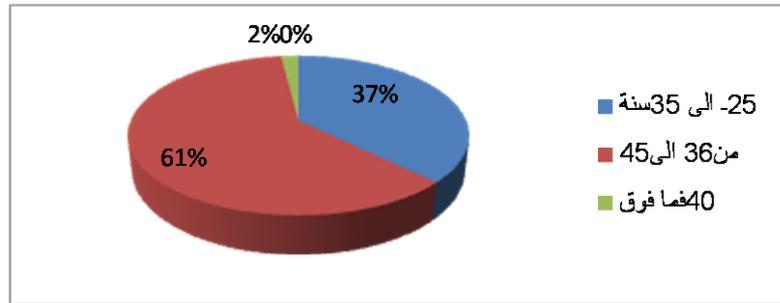
من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم 06 والشكل البياني رقم 05 التوزيع الخاص بالمستوى التعليمي لافراد العينة في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة حيث كانت النسبة الاكبر من العمال لديهم مستوى جامعي ماستر بنسبة تساوي 41 بالمئة بينما حصلت فئة الجامعي ليسانس على نسبة 31 بالمئة اما الثانوي فكانت تساوي 27 بالمئة وهذا يدل ان مستوى التوظيف في الضمان الجامعي يعتمد على الدرجات العلمية والشهادات الجامعية في طبيعة التوظيف الخاصة بهم .

جدول رقم 08 يمثل توزيع سن افراد العينة

26.6	8	من 25 الى 35 سنة
43.3	13	من 36 الى 45 سنة
30.3	9	45 فما فوق
100	30	المجموع

شكل رقم 06: يمثل الدوائر النسبية لاعمار العينة



من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

يمثل الجدول رقم 07 والشكل البياني رقم 06 توزيع العينة حسب العمر حيث كان النصيب الاكبر لفئة الكهول (36 الى 45 سنة) بنسبة 61 بالمئة بينما جاءت الفئة ما بين (ما بين 25 سنة و35 سنة) في المرتبة الثانية بنسبة 37 بالمئة تلتها فئة (45 سنة فما فوق) بنسبة 2 بالمئة وهذا يبين على ان فئة متوسطي العمر هم الفئة الغالبة في مؤسسة الضمان الاجتماعي لعدة اعتبارات منها الخبرة والكفاءة المهنية التي تتمتع بها هذه الشريحة من العمال

عرض النتائج ومناقشتها

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

- 1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة.
- 2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى.
- 3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية.
- 4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة.

تمهيد

سنتطرق في هذا الفصل الى مناقشة وعرض نتائج الفرضيات والتحقق من صحتها الخاصة بدراستنا وذلك من خلال المقاييس الاحصائية عن طريق استخدامنا لبرنامج spss لتحليل الاحصائي للبيانات المتحصل عليها من طرف عينة الدراسة .

1- عرض وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية:

والتي تنص على أن " هناك علاقة إيجابية دالة احصائياً بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية في مؤسسة الضمان الاجتماعي."

للتعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كالتالي:

جدول 09 يبين نتائج معامل الارتباط بيرسون بين كل من تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

العلاقة	قيمة معامل الارتباط بيرسون R Person	القيمة المعنوية Sig	طبيعة العلاقة
تطبيق الإدارة الإلكترونية* جودة الخدمة العمومية	**0.957	0.000	إيجابية قوية

من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين كل من تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية تساوي 0.957 بقيمة معنوية تساوي 0.000 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الف=0.05 المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن قيمة معامل الارتباط دالة، وهي قيمة إيجابية قوية.

ومنه فإننا نقبل الفرضية الرئيسية القائلة بأن " هناك علاقة إيجابية دالة احصائياً بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية"

من خلال اجوبة عين البحث و تحقق الفرضية فإننا نرى انه بالفعل هناك علاقة بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية لتحقق عامل الارتباط ،بحيث تكون الادارة الالكترونية هي سبب مباشر وفعلي في تحقيق الادارة الالكترونية

2- عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على أن " يوجد تطبيق ذو مستوى مرتفع للإدارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي."

للتعرف على مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية قمنا بتطبيق اختبارات لعينة واحدة One sample t-test، باعتبار أن الدرجة التي تتوسط المدى وتعتبر المتوسط النموذجي تساوي 54 وبحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجات الكلية كانت النتائج كالتالي:

جدول 09 يبين نتائج اختبارات لعينة واحدة لمتوسط تطبيق الإدارة الالكترونية

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي
تطبيق الإدارة الالكترونية	89.60	10.94	54
قيمة اختبارات لعينة واحدة T-test		17.823	
درجة الحرية DF		29	
القيمة المعنوية Sig		0.000	
المستوى		مرتفع	

من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي للعينة في درجات تطبيق الإدارة الالكترونية تساوي 89.60 بانحراف معياري قدره 10.94، وقد تم تحديد المتوسط الفرضي لمقياس تطبيق الإدارة الالكترونية بـ 54 درجة، وتشير قيمة اختبارات إلى 17.823 بقيمة معنوية sig تساوي 0.000، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الفا 0.05 المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن المتوسط الحسابي ممثل للعينة وبالرجوع للمتوسط الفرضي فإن قيمة متوسط العينة أكبر من 54 وبالتالي فإنه يقع في المستوى المرتفع.

ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأن " يوجد تطبيق ذو مستوى مرتفع للإدارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي"

من خلال هذه الفرضية فإننا نرى انه تم بالفعل تحقيق تطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي من خلال اجابات المبحوثين والتي كانت متركز بقوة حول (موافق بشدة)

3- عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تنص على أن " يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة العمومية في مؤسسة الضمان الاجتماعي".

للتعرف على مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة العمومية قمنا بحساب العلاقة الارتباطية بين المتغيرين وكانت النتائج كالتالي:

جدول 10 يبين نتائج مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة العمومية

المعايير	قيمة معامل الارتباط بيرسون R Person	القيمة المعنوية Sig	طبيعة العلاقة
الامان في الإدارة الالكترونية	**0.866	0.000	إيجابية قوية
سهولة الاستخدام	**0.926	0.000	إيجابية قوية

من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين كل من تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعيار الأمان تساوي 0.866** بقيمة معنوية تساوي 0.000 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الف=0.05 المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن قيمة معامل الارتباط دالة، وهي قيمة إيجابية قوية.

وبالنسبة لمعيار سهولة الاستخدام تساوي قيمة المعامل 0.926** بقيمة معنوية تساوي 0.000 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الف=0.05 المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن قيمة معامل الارتباط دالة، وهي قيمة إيجابية قوية.

ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه "يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة العمومية في مؤسسة الضمان الاجتماعي"

نع من خلال خاتمة النتائج فإننا نلتم نوعاً من تحقيق المعايير الخاصة بجودة العمومية وذلك من خلال اجابة المؤطر نفسه وتبيان ذلك عبر التطبيق امامنا مباراة حيث تم عمل مقارنة بين التقليدية والادارة الالكترونية، وجدنا بالفعل أنه يوجد فرق واضح وملحوس في مدة وسرعة انجاز العمل داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي وهذا ماكدت عليه دراسات اخرى لبلدية المسيلة من طرف الباحثين (حيمر و دومي) حيث بينت دراستهما كيف تؤثر تطبيق الادارة الالكترونية على معايير جودة الخدمة حسب فرضيتهم ان تطبيق الادارة الالكترونية يزيد من معايير جودة الخدمة العمومية.

4- عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي تنص على أن " الإدارة الإلكترونية وسيلة مريحة للعمل".

للتعرف على مستوى الراحة الذي توفره الإدارة الإلكترونية قمنا بتطبيق اختبارات لعينة واحدة One sample t-test، باعتبار أن الدرجة التي تتوسط المدى وتعتبر المتوسط النموذجي تساوي 15 وبحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجات الكلية كانت النتائج كالتالي:

جدول 11 يبين نتائج اختبارات لعينة واحدة لمتوسط بعد الراحة في العمل

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي
مستوى الراحة في العمل	22.90	3.15	15
قيمة اختبارات لعينة واحدة T-test			
DF	درجة الحرية		
29			
Sig	القيمة المعنوية		
0.000			
المستوى	مرتفع		

من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي للعينة في درجات الراحة في العمل تساوي 22.90 بانحراف معياري قدره 3.15، وقد تم تحديد المتوسط الفرضي بـ 15 درجة، وتشير قيمة اختبار ت إلى 13.714 بقيمة معنوية sig تساوي 0.000، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الفا 0.05 المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن المتوسط الحسابي ممثل للعينة وبالرجوع للمتوسط الفرضي فإن قيمة متوسط العينة أكبر من 54 وبالتالي فإنها تقع في المستوى المرتفع.

ومن هنا فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأن " الإدارة الإلكترونية وسيلة مريحة للعمل "

يمكننا اعتبار الإدارة الإلكترونية وسيلة مريحة للعمل وذلك حسب الاجابات نعم الجلوس المريح وسرعة التقنيات والملفات الابداعية تساهم كله في بناء بيئة عمل مريحة جدا للعمال.

5- عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

والتي تنص على أن " هناك عوائق تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية. "

للتعرف على إجابات الأفراد حول هذه الفرضية قمنا بحساب تكرارات ونسب وقمنا بتطبيق اختبار كاف تربيع لحسن المطابقة وكانت النتائج كالتالي:

جدول 12 نتائج اختبار كاف تربيع لحسن المطابقة المتعلق بعوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية

العوائق			
مهنية	تقنية	بشرية	مادية
40%	36.7%	10%	13.3%
11.667	قيمة اختبار كاف تربيع		
4	درجة الحرية DF		
0.000	القيمة المعنوية Sig		

من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة العوائق المادية تساوي 13.3%، والبشرية تشير إلى 10%، بينما التقنية تشير إلى 36.7%، أما النسبة الأكبر فتشير إلى 40%. وتشير قيمة كاف

تربيع الى 11.667 بقيمة معنوية sig تساوي 0.020، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الفا 0.05 المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن العوائق المهنية هي الأكثر ظهوراً.

ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الرابعة وتصبح النتيجة أن " هناك عوائق أهمها المهنية تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية"

6- عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

والتي تنص على أن " هناك تحديات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية."

للتعرف على إجابات الافراد حول هذه الفرضية قمنا بحساب تكرارات ونسب وقمنا بتطبيق اختبار كاف تربيع لحسن المطابقة وكانت النتائج كالتالي:

جدول 13 نتائج اختبار كاف تربيع لحسن المطابقة المتعلق تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية

تحديات			
سياسية	مهنية	بشرية	مادية
%40	%30	%3.3	%26.7
8.667	قيمة اختبار كاف تربيع		
3	درجة الحرية DF		
0.034	القيمة المعنوية Sig		

من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة التحديات المادية تساوي 26.7%، والبشرية تشير الى 3.3%، بينما المهنية تشير الى 30%، أما النسبة الأكبر فتشير الى 40% حول التحديات السياسية. وتشير قيمة كاف تربيع الى 8.667 بقيمة معنوية sig تساوي 0.034، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الفا 0.05 المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن التحديات السياسية هي الأكثر ظهوراً.

ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الخامسة وتصبح النتيجة أن " هناك عوائق أهمها المهنية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية " حسب دراسات اخرى ومن خلال ما رأيناه في الاجابات فأنها كانت متمايزة بين عوائق مهنية وسياسية والمادية حيث ان هذه العوائق ساهمت في وجود تحديات للادارة الالكترونية ، لكن يوجد مجهود واضح لمحاولة قطاع الضمان الاجتاعي التخلص من هذه الظاهرة ، وهذا ما لمسناه من قسم الملاحظات ي السنتيان حيث كان اجابات بع المبحوثين حول بعض الحلول والامكانيات التي يمكن ان تطبقها المؤسسة لتخلص من التحديات.

خاتمة :

لقد اصبح من الضروري تطبيق الادارة الالكترونية في مختلف المؤسسات العمومية ، لان العمل بالادارة التقليدية اصبح يشكل ثقلا وعائقا مع لتقدم التكنولوجيا الحاصل في المؤسسات وما تقدم الادارة الالكترونية من حلول ونتائج سريعة وكفاءة للحلول دون تعطل وتضييع المصالح العامة وتقديم خدمة عمومية لائقة، فالادارة الالكترونية تعد بديلا جيدا للادارة التقليدية بحيث تسمح بتوفير الوقت والجهد والاقتصاد في المال ومن خلال دراستنا الميدانية في مؤسسة الضمان الاجتماعي تحصلنا على النتائج ووفقها قدمنا مجموعة من الاقتراحات :

بعد اجراء دراستنا الميدانية في مؤسسة الضمان الاجتماعي وكالة الجلفة توصلنا لمجموعة من النتائج نعرضها كالآتي حسب الفرضيات :

الفرضية الرئيسية : "هناك علاقة إيجابية دالة احصائياً بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية" فإننا قبلنا الفرضية لانه بطبيعة الحالة باكد بما ان الادارة الالكترونية تساهم في تحسين وتطوير جودة الخدمة العمومية ، من خلال ان كلما كانت الادارة الالكترونية مطبقة زادت من جودة الخدمة العمومية وهذا حسب ما جاءت به الفرضية الرئيسية

الفرضية الفرعية الاولى : يوجد تطبيق ذو مستوى مرتفع للإدارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي. "من خلال هذه الفرضية نتوصل الى انه يوجد تطبيق للادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي من خلال الفرضيات من خلال توفير المعدات والاجهزة الكافية وتدريب العمال على استعمال الادارة الالكترونية

الفرضية الفرعية الثانية: يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة العمومية في مؤسسة الضمان الاجتماعي نعم يحقق تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتاعي بتحقيق عايبير الجودة فهو يشكل مصدرا أمنا لحفظ معلومات المستخدمين.

الفرضية الفرعية الثالثة : من خلال النتائج في الفرضية الفرعية الثالثة فإننا نجد ان الادارة الالكترونية بالفعل سيلة مريحة للعمل بحيث تساهم في تقليل الوقت والجهد والتكلفة في العمل بالادارة التقليدية و عليه فإن الاجارة الالكترونية بالفعل وسيلة مريحة للعمل.

الفرضية الرابعة : هناك عوائق تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال تحقيق الدراسة فإننا اكتشفنا انه توجد عوائق مهنية تعيق دون التطبيق الكامل للإدارة الالكترونية ويبدو ان البيئة وطبيعة الشبكة المتوفرة تساهم في تعزيز العوائق المهنية لتي تشكل بعض الاعاقة في تحقيق ادارة الكترونية كاملة.

الفرضية الخامسة : هناك تحديات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال هذه الفرضية فإن النتيجة المتحصل عليها هي انه توجد تحديات تعيق من عملية تطبيق الادارة الالكترونية بالاعلب سياسية اجتماعية كون الادارة المحلية الجزائرية لم تعنى بعد بالتبني الكامل للنظام الالكتروني في مختلف المؤسسات الاخرى

التوصيات :

1 توفير المتطلبات ومستلزمات تطبيق الادارة الالكترونية بشكل كامل (الموارد البشرية الاجهزة التقنية).

2 الدورات التكوينية في مجال الادارة الالكترونية ، من اجل زيادة وتمكين المستخدمين من التعامل مع الادارة الالكترونية .

3 التحسين والتطوير الدائم لعتاد وبرامج الادارة الالكترونية لعصرنة المؤسسات العمومية من اجل زيادة مستوى جودة الخدمة العمومية.

4 الاستفادة من التجارب الدولية في مجال الادارة الالكترونية ومجالات تطبيقها و اتخاذ النماذج الاجنبية الحديثة في الادارة من اجل تحسين الخدمات

5 تحديث المنظومة الادارية وتعميم فكرة الادارة الالكترونية على مختلف المؤسسات لما تقدمه من فوائد في الادارة وتسهيل العمل على العمال .

6 الاهتمام بمستوى الراحة والصحة النفسية الذي يمكن ان تقدمه الادارة الالكترونية بتسهيلاتهما ومستوى الراحة المرتفع الذي تحققه الادارة الالكترونية.

- 7 توضيح التشريعات المتعلقة بالادارة الالكترونية و ضبط اساليب التعامل عها في الاطار القانوني وكذا تمكني تكنولوجيا المعلومات في الادارة
- 8 تبيان كيف تؤثر الادارة على المناخ التنظيمي في المؤسسة
الافاق المستقبلية للدارسة

في ختام دراستنا نقتراح عليكم بعض المواضيع لاجل الاثراء البحث العلمي.

- ✓ معوقات تطبيق الادارة الالكترونية .
- ✓ اثر الادارة الالكترونية على المناخ التنظيمي.
- ✓ هل تساهم الادارة الالكترونية بزيادة الغموض الوظيفي .
- ✓ هل يحل الذكاء الاصطناعي محل العامل العادي في المستقبل.
- ✓ اثر الادارة الالكترونية على مستوى الصحة النفسية للعاملين.



المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم، سورة إبراهيم الآية 07

1- احمد عباد ،مدخل الى منهجية البحث العلمي،ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون
الجزائر، 2006.

2-ايمان عبد المحسن زكي،الحكومة الالكترونية مدخل مدخل اداري متكامل المنظمة العربية
،المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة ،مصر2009 .

3- سعد غالب ياسين ب،ن الادارة الالكترونية دار اليازوري للنشر،انظر [الإدارة الإلكترونية سعد ياسين](#)
(.pdf1)

4- عمر وصفي العقيلي (2005)، ادارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي،دار
وائل للنشر ،ط1.
عمان ،الاردن

5- فداء حامد. (2015). الادارة الالكترونية الاسس النظرية والتطبيقية (الإصدار 1). الاردن،
عمان: دار الكندي للطبع والنشر.

6- مصطفى يوسف الكافي،(2011)،الادارة الالكترونية،دار رسلان للطباعة والنشر،دمشق
سوريا ، ط1 .

7- منير محمد الجنيهي (2006)،امن المعلومات الالكترونية،دار الفكرالجامعي،الاسكندرية
مصر

8-موريس انجرس،(2006)منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية بوزيد صحراوي
واخرون ،القصة،الجزائر.

9- عمار بوحوش ،نظريا الادارة الحديثة في القرن 21،دار العرب الاسلامي ،بيروت ،لبنان

10- هاني حامد الضمور. (2005). *تسويق الخدمات* (الإصدار 5). عمان: دار وائل للنشر.

11- محمد سمير احمد (2009) الادارة الالكترونية، دار المسيرة للطبع والنشر، ط1 عمان

،الاردن.

12- حكيمة حيمر، و حورية دومي. (2019/2018). *دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية*. المسيلة: جامعة المسيلة.

13- رابح الوافي،(2019) اثر استخدام الادارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذجا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه ،جامعة محمد بوضياف المسيلة .

14- محمد بوداود. (2020/2019). *معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسات العمومية*. المسيلة: جامعة محمد بوضياف المسيلة.

15- برمان نور الدين ،مرزق محمد الامين(2017/2016) دور الادارة الالكترونية في محاربة الفساد الاداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ،كلية الحقوق جامعة الجلفة

16- يمينة عمرو. (2017/2016). *الادارة الالكترونية كألية لتحسين جودة الخدمة العمومية*. المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة المسيلة.-

17 احمد حسين حسن الجرجري (2018) اسهام عناصر الادارة الالكترونية في دعم بعض وظائف ادارة الموارد البشرية ،مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية العدد 41،كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل،العراق

18- ادريس ثابت عبد الرحمان(1996) ،قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات و التوقعات : دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت،المجلة العربية للعلوم الادارية ، العدد 4،الكويت،

19- اوبختي نصيرة ، مهديد امينة -(2020)تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية،مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جاعة سيدي بلعباس الجزائر ،العدد 01

20- حطاطش نشيدة(2017) جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية،جامعة فرحات عباس سطيف

21- خبراء مركز الخبرات المهنية للادارة (2007)،الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية،مركز الخبرات المهنية للادارة ، القاهرة مصر

المواقع الإلكترونية :

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9

https://mawdoo3.com/%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9

[WWW.GOOGLE/ SCHOLER.COM](http://WWW.GOOGLE/SCHOLER.COM)

الملاحق

1. ملحق رقم 01 : مخرجات برنامج SPSS

2. ملحق رقم 02 الاستبيان الخاص بالذاكرة

Correlations

Correlations

		تطبيق_الادارة_الالكترونية	جودة_الخدمة_العمومية
تطبيق_الادارة_الالكترونية	Pearson Correlation	1	.957
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
جودة_الخدمة_العمومية	Pearson Correlation	.957	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تطبيق_الادارة_الالكترونية	30	89.6000	10.94059	1.99747

One-Sample Test

Test Value = 54

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تطبيق_الادارة_الالكترونية	17.823	29	.000	35.60000	31.5147	39.6853

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=تطبيق_الادارة_الالكترونية_الامن_الادارة_الالكترونية
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Correlations

		تطبيق_الادارة_الالكترون ونية	الأمان_الادارة_الالكترو ونية
تطبيق_الادارة_الالكترونية	Pearson Correlation	1	.866
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
الأمان_الادارة_الالكترونية	Pearson Correlation	.866	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

CORRELATIONS

/VARIABLES=تطبيق_الادارة_الالكترونية_السهولة_الادارة_الالكترونية
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		تطبيق_الادارة_الالكترو ونية	السهولة_الادارة_الالكترو ونية
تطبيق_الادارة_الالكترونية	Pearson Correlation	1	.926
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
السهولة_الادارة_الالكترونية	Pearson Correlation	.926	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الراحة_الادارة_الالكترونية	30	22.9000	3.15518	.57605

One-Sample Test

Test Value = 15

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الراحة_الادارة_الالكترونية	13.714	29	.000	7.90000	6.7218	9.0782

NPAR TESTS

/CHISQUARE=36 س 35
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Chi-Square Test

Frequencies

Test Statistics

	ماهية العوائق التيتحول دون تطبيق الادارة الالكترونية	ماهي التحديات التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية
Chi-Square	11.667	8.667
df	4	3
Asymp. Sig.	.020	.034

FREQUENCIES VARIABLES=36 س 35
/HISTOGRAM NORMAL
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

ماهية العوائق التيتحول
دون تطبيق الادارة
الاكترونية

ماهى التحديات التي
تواجه تطبيق الادارة
الاكترونية

N	Valid	30	30
	Missing	0	0

Frequency Table

ماهية العوائق التيتحول دون تطبيق الادارة الاكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مادية	4	13.3	13.3	13.3
	بشرية	3	10.0	10.0	23.3
	تقنية	11	36.7	36.7	60.0
	مهنية	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

ماهي التحديات التي تواجه تطبيق الادارة الاكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مادية	8	26.7	26.7	26.7
	بشرية	1	3.3	3.3	30.0
	مهنية	9	30.0	30.0	60.0
	سياسية	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

جامعة زيـان عـاشور - الجـلفة-
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس والفلسفة

استبيان حول:

" الإدارة الالكترونية واثـرها على جودة الخدمة العمومية"
- دراسة ميدانية على من عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة الجلفة- الجلفة -

تحت إشراف:

د. بلول احمد

من إعداد الطالب:

- عبد الرحمان بشير خالد

السادة / عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالجلفة
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته..

يسعدنا أن نضع بين أيديكم استبيان لإجراء دراسة ميدانية بغرض معرفة " الإدارة الالكترونية واثـرها على جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية في مؤسسة الضمان الاجتماعي الجلفة" وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة بما يعبر عن رأيكم على أسئلة الاستبيان، بوضع علامة (×) حول الإجابة التي تراها مناسبة، علما بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض هذا البحث، وأن تكون موضع العناية والسرية التامة.

البيانات الشخصية:

❖ الجنس:

() - ذكر () - أنثى ()

❖ السن:

❖ من 25 سنة إلى 35 سنة ()

❖ من 36 سنة إلى 45 سنة ()

❖ من 45 سنة فما فوق ()

❖ الخبرة:

() ■ من سنة إلى 5 سنوات

() ■ من 6 سنوات إلى 10 سنة

() ■ من 11 سنة إلى 15 سنة

() ■ من 15 سنة فما فوق

❖ المستوى العلمي:

■ ثانوي ()

■ جامعي ليسانس ()

■ جامعي ماستر ()

■ جامعي دكتوراه ()

- أخرى اذكرها

المحور الاول متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية:

01 هل تم توفير الاجهزة و البرامج المناسبة لتسهيل العمل داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي

.....

02 هل تلقيا تدريباً او تكويناً حول استخدام الادارة الالكترونية نعم () لا ()
اذا كانت نعم كم كانت مدة التربص

.....

03 يوجد لديكم موظفين متخصصين في برمجة وصيانة البرامج والاجهزة الالكترونية دورياً

نعم () لا ()

04 هل ترى ان الشروط المالية والبشرية كافية لتفعيل الادارة الالكترونية نعم () لا ()

ولماذا:.....

.....

العبارة					01	هـ	الرقم
غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	اوافق جداً			
الادارة الالكترونية و قياس جودة الخدمة العمومية							
					لديك المعرفة بكيفية استخدام الحاسوب	01	
					تساهم الادارة الالكترونية في ربح الوقت والجهد والعمل	02	
					تساهم الادارة الالكترونية في تقديم خدمة دقيقة	03	
					مستوى الاخطاء منخفض في ظل الادارة الالكترونية	04	
					تتوفر انظمة توثيق وحفظ للمعلومات	05	
أ- الامان في الادارة الالكترونية مستوى الامان في الادارة الالكترونية							
					تعتبر الادارة الالكترونية وسيلة امنة لحفظ المعلومات	06	
					يتوفر النظام الاداري على معلومات متعلقة بالادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي	07	
					تقوم مؤسسة الضمان بتحديث البرامج الالكترونية ووقاياتها من الفيروسات دورياً	09	
					يتم الحفاظ على المعلومات الخاصة بالمستخدمين بسرية	10	
					تعمل الادارة الالكترونية انتقال المعلومات بين العمال بشكل امن وواضح اكثر	11	

ج- البعد او المحور سهولة الاستخدام					
				12	يمتاز الموقع الالكتروني للضمان الاجتماعي بسهولة الاستخدام
				13	يتمكن المتعاملين من استخدام الخدمات الالكترونية بسهولة
				14	يستطيع عمال مؤسسة الولوج الى مواقع المؤسسة الالكترونية بسهولة
				15	يستطيع المتعاملون من التحول من خدمة خدمة نحو اخرى بسهولة في مؤسسة الضمان الاجتماعي
				16	تتوفر الخدمات للمتعاملين على نحو مستمر
				17	الخدمات الالكترونية ساعدت على تقليص الاجراءات المتخذة في تقديم الادارة التقليدية
				18	يتمكن الموظفون من استخدام تطبيقات وبرامج الادارة الالكترونية بسهولة داخل المؤسسة وخارجها
					د. مستوى الراحة في عمل من خلال الادارة الالكترونية
				19	هل تشعر بالراحة من خلال العمل بالادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي
				20	يوفر العمل بالحاسوب والبرامج الالكترونية اجهدا اقل في العمل
				21	توفر الادارة الالكترونية مستوى اقل من ضغط العمل بسبب الاداء الغير الملزم لمكان العمل
				23	الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال عن بعد يقرب ويزيد من التواصل بين العامل والرؤساء
				24	تقلل الادارة الالكترونية من الاحتكاك والتفاعل بين العاملين
ج الادارة الالكترونية ومعيار الملموسية في جودة الخدمة العمومية					
				25	توجد تجهيزات مادية لتطبيق الادارة الالكترونية
				26	تتوفر شبكات الاتصالات في مؤسسة الضمان الاجتماعي
				27	تتوفر برامج للعمل بالحاسوب في مؤسسة الضمان الاجتماعي
				28	تتوفر موارد بشرية تملك قدرات عالية على استخدام الحاسوب
				29	هـ. الادارة الالكترونية ومعيار الاستجابة في جودة الخدمة العمومية

					30	يتم ارشاد وتوجيه الزبائن
					31	تشعرون بالحماس والسعادة لدى مقدم الخدمة
					33	يتم تقديم الخدمات في كل وقت
					34	تقومون بدورات تكوينية في مجال تخصصكم

معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الضمان الاجتماعي

- ماهي العوائق التي تحول دون تطبيق خدمة عمومية جيدة

مهنية () تقنية () مالية بشرية ()

- ماهي التحديات التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية

بشرية () سياسية () اقتصادية ()

ادارية () تقنية () امنية ()

ملاحظات :

.....

.....

.....

