



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم مالية ومحاسبة

التخصص: مالية المؤسسة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية للمؤسسة
الاقتصادية – دراسة حالة مديرية البريد وكالة ميله

المشرف	اعداد الطلبة	
باي مريم	بوالعيش ابراهيم	1
	بلقصور محمد	2

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	بوالريحان فاروق
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	باي مريم
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	بوقجاني جنات

السنة الجامعية 2023/2022



الاهداء

الحمد والشكر لله تعالى اولا واخيرا ، اهدي هذا العمل للوالدين
الكريمين ، على كل ما فعلوه وما قدموه لنا من اعانة وسندوالى
الاخوة والاخوات..... الى كل العائلة الكريمة والاقارب

الى كل من يعرفني

، والى الاستاذة المشرفة "باي مريم " والى كل من ساعدنا وقدم لنا
معلومة او مساهمة في هذا البحث

ابراهيم

الأهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور
"العالمين .. " محمد صلى الله عليه وسلم

إلى التي بحنانها ارتويت وبدفئها احتضنت وبزورها اهتديت

أمي اطل الله في عمرها

إلى درعي الذي به احتضنت وفي الحياة به اهتديت إلى من علمني محاسن
الأخلاق أبي اطل الله عمره

إلى العائلة الكريمة الأخوة والأخوات إلى كل الأقارب

إلى كل الأصدقاء والأحباب , إلى كل من يهتمهم أمري إلى كل من أدركه
القلب ولم يدركه القلم .

إليهم جميعا أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع دعيا للمولى إن ينفعنا بما
علمنا ويعلمنا ما ينفعنا ويزيدنا علما.

محمد

شكر و عرفان

نتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان للأستاذة باي مريم التي تكرمت
بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات
والنصائح. بارك الله فيه .

كما لا يفوتنا ان نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين
على عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخالص الشكر الى كل من درسنا من أساتذة كلية العلوم
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة والى كل موظفي
الجامعة وجزاهم الله كل خير .

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد
ونسأل الله عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم



الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
/	الاهداء
/	الشكر
III-I	فهرس المحتويات
V-IV	فهرس الجداول
VII-VI	فهرس الاشكال
أ-/-خ	مقدمة
12-01	الفصل الاول : عموميات حول الادارة الالكترونية
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الاول : ماهية الادارة الالكترونية
03	المطلب الاول : نشأة و مفهوم الادارة الالكترونية
04	المطلب الثاني : خصائص الادارة الالكترونية
05	المطلب الثالث : اهداف الادارة الالكترونية
06	المطلب الرابع : فوائد الادارة الالكترونية
07	المبحث الثاني : اساسيات الادارة الالكترونية
07	المطلب الاول : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية
09	المطلب الثاني : خطوات تطبيق الادارة الالكترونية
09	المطلب الثالث : معيقات تطبيق الادارة الالكترونية
10	المطلب الرابع : سلبيات الادارة الالكترونية
12	خلاصة الفصل الاول
25 -13	الفصل الثاني : الاطار لنظري لجودة الخدمات المالية
14	تمهيد الفصل
15	المبحث الاول : ماهية الخدمات المالية

فهرس المحتويات

15	المطلب الاول : مفهوم الخدمات المالية
16	المطلب الثاني : خصائص الخدمات المالية
18	المطلب الثالث : تصنيف الخدمات المالية
19	المبحث الثاني : عموميات حول جودة الخدمات المالية
19	المطلب الاول : مفهوم جودة الخدمات المالية
20	المطلب الثاني : ابعاد و اهمية جودة الخدمات المالية
22	المطلب الثالث : مستويات جودة الخدمات المالية و نماذج قياسها
25	خلاصة الفصل
55-26	الفصل الثالث : دراسة واقع الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية بمديرية وحدة البريد لولاية ميلة
27	تمهيد الفصل
28	المبحث الاول : تقديم مديرية وحدة البريد لولاية ميلة
28	المطلب الأول: نشأة و تعريف مديرية وحدة البريد لولاية ميلة
29	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد لولاية ميلة
31	المطلب الثالث: الخدمات التي تقدمها مديرية وحدة البريد لولاية ميلة
34	المبحث الثاني: منهجية الدراسة تحليل النتائج اختبار الفرضيات
34	المطلب الأول: منهجية الدراسة
37	المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان
48	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
55	خلاصة الفصل الثالث
56	الخاتمة
59	قائمة المراجع

فهرس المحتويات

63	ملخص
65	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-3	مقياس ليكارت الثلاثي	35
2-3	مستويات المرجح بالاوزان	35
3-3	نتائج اختبار الفا كروناخ	36
4-3	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	37
5-3	توزيع افراد العينة حسب متغير العمر	38
6-3	توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	39
7-3	توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية في الوظيفة	40
8-3	توزيع افراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي	41
9-3	اجابات افراد العينة حول مدى استخدام الاجهزة و البرامج في عملية تطبيق الادارة الالكترونية	43
10-3	اجابات افراد العينة حول مدى ملائمة البرامج و الاجهزة المستخدمة في تطبيق الادارة الالكترونية	44
11-3	اجابات افراد العينة حول قواعد البيانات المتوفرة داخل المؤسسة	46
12-3	اجابات افراد العينة حول المحور الثالث جودة الخدمات المالية	47
13-3	نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر استخدام الأجهزة و البرامج في عملية الإدارة الالكترونية دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميلة	51
14-3	نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر ملائمة البرامج والاجهزة المستخدمة في عملية الإدارة الالكترونية دور في تحسين جودة الخدمات لمديرية وحدة البريد ولاية ميلة	52
15-3	نتائج الانحدار الخطي البسيط لقواعد البيانات المتوفرة داخل مؤسسة البريد دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميلة	53
16-3	نتائج الانحدار الخطي البسيط لدور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميلة	54

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-3	هيكل وظيفي لمديرية وحدة البريد وكالة ميله	29
2-3	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	38
3-3	توزيع افراد العينة حسب متغير العمر	39
4-3	توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	40
5-3	توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية في الوظيفة	41
6-3	توزيع افراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي	42

المقدمة

مقدمة

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نماذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها وهو ما اصطلح على تسميتها الإدارة الإلكترونية بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت ، حيث أصبح تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية ، هذا ما ساهم في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف في طوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية والمؤسسات الاقتصادية ، فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية .

تتميز الإدارة الإلكترونية بسرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الإنترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين، حيث أسهمت شبكة الإنترنت في الاستغناء عن الحاجة للنهايات الطرفية كوسيلة للربط بين أجهزة الحاسب الآلي مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الإنترنت الذي دعم توجهات المؤسسات الاقتصادية خاصة فيما تعلق بالمعاملات المالية ، و تقديم الخدمات بالجودة المراد الحصول عليها .

سعت الجزائر هي الأخرى للالتحاق بهذا الركب من خلال ادراج تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المرافق العامة ساعية من ذلك تحقيق الجودة والكفاءة وأصبحت من الركائز التي يعول عليها في تحقيق تطور خدمات المرفق العام في الجزائر خاصة في السنوات الاخيرة حيث تم سن تشريعات و قوانين خاصة بالادارة الالكترونية كما تعمل الجزائر جاهدة في محالة تعميم الرقمنة في كافة الادارة و لك هناك عراقيل و عقبات وجب التغلب عليها حتى تتحقق ادارة الكترونية ناجحة في شتى المجالات بما في ذلك المالية منها ، كما تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة مهمة وحاسمة لتطور الخدمات المالية في الجزائر، فهو مطلب فرضته التحولات التي تعرفه المجتمعات المختلفة من أجل الالتحاق بالركب الحضاري الذي فرضته العولمة الإلكترونية من جهة، ومن جهة أخرى من أجل الارتقاء بالخدمات المالية بالجزائر التي عانت لفترة طويلة من سوء التسيير وانتشار الكثير من المظاهر السلبية مثل البيروقراطية والرشوة.

من هنا تبرز إشكالية بحثنا

الإشكالية الرئيسية

هل يوجد دور للادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميلة ؟

الأسئلة الفرعية:

وتتدرج ضمن هذه الاشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- _ هل تتوفر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية داخل مديرية وحدة البريد لولاية ميلة ؟
- _ ما مستوى جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميلة ؟
- _ هل لاستخدام الأجهزة و البرامج في عملية الإدارة الالكترونية دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميلة ؟
- _ هل لملاءمة البرامج و الأجهزة المستخدمة في عملية الإدارة الالكترونية دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميلة ؟
- _ هل لقواعد البيانات المتوفرة داخل مؤسسة البريد دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميلة ؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية :

_ يوجد دور للادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميلة

الفرضيات الفرعية :

- تتوفر مديرية بريد الجزائر وكالة ميلة على متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية داخل مديرية وحدة البريد لولاية ميلة.
- مستوى جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميلة جيد جدا
- لإستخدام الأجهزة و البرامج في عملية الإدارة الالكترونية دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميلة
- لملاءمة البرامج والاجهزة المستخدمة في عملية الإدارة الالكترونية دور في تحسين جودة الخدمات لمديرية وحدة البريد ولاية ميلة
- لقواعد البيانات المتوفرة داخل مؤسسة البريد دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميلة.

أهمية الدراسة:

تكمن اهمية موضوع البحث في ان الانتقال من الإدارة التقليدية الى الادارة الالكترونية و التحول من معاملات ورقية الى الالكترونية يعتبر من اهم التطورات التي تسعى الجزائر لمواكبتها من خلال عصرنة الادارة بالتحويلات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تكمن اهمية دراستنا في التعريف بدور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية داخل مديرية وحدة البريد لولاية ميلة .

اهداف الدراسة:

- _ تكمن الاهمية البالغة في تحديد أهداف الدراسة في كونها تسهل على الباحث رسم بحثه، حتى يتمكن من إثبات مدى صحة الفرضيات التي تمت صياغتها .
- و من هذا المنطلق يمكننا تحديد أهداف الدراسة فيما يلي :
- _ التعريف بالإدارة الالكترونية و أهمية تطبيقها في الإدارات الجزائرية
- _ محاولة تسليط الضوء على المميزات التي تحصل عليها مديرية وحدة البريد لولاية ميلة من خلال تبنيها للإدارة الالكترونية في مختلف معاملاتها المالية .
- _ ذكر فوائد الإدارة الالكترونية الكثيرة و توضيح اهداف تطبيقها داخل مديرية وحدة البريد لولاية ميلة .
- _ اثره مكتبة المركز الجامعي ميلة ببحث جديد خاصة فيما يتعلق بالإدارة الالكترونية و تطبيقها بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية .

اسباب اختيار الموضوع:

- إن اختيار الباحث لموضوع الدراسة لا يكون عفويا، و انما يكون مبني على اعتبارات ومبررات ودوافع تدفع الباحث إلى القيام بدراسة وبحث هذا الموضوع دون غيره ، و يتضمن اختيارنا لموضوع البحث أسباب ذاتية وأخرى موضوعية .
- _ الميول الشخصي لموضوع الإدارة الالكترونية كونه حديث العصر .
- _ الموضوع ضمن مجال التخصص.
- _ اهمية الموضوع و الفائدة التي سوف نجنيها من دراسته .
- _ الحصول على تفسيرات ومعلومات حول موضوع الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات المالية .
- _ معرفة الفائدة التي تعود على مديرية وحدة البريد لولاية ميلة من تطبيقها للإدارة الالكترونية .

_ قابلية الموضوع للدراسة الميدانية والبحث العلمي.

الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى : مقال او دراسة منشورة بمجلة تحت عنوان متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية دراية حالة بلدية تيارت من اعداد كلاخي لطيفة و رديف مصطفى ، مجلة دراسات اقتصادية ، المجلد 15 ، العدد 2 ، جامعة تيارت ، الجزائر ، 2021 ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية (بلدية تيارت) من وجهة نظر عينة من الموظفين .وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن بلدية تيارت تتوفر بنسب متفاوتة على المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، إذ أنها تتوفر بنسب متوسطة على المتطلبات البشرية والأمنية والتشريعية وتنقصها المتطلبات الإدارية والمالية والتقنية، كما أنه لا توجد علاقة دالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وبين متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية .

الدراسة الثانية : اطروحة دكتوراه بعنوان متطلبات تطوير و تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر دراسة الواقع و الافاق ، تخصص تسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 - الجزائر ، 2011-2012 ، كان الهدف من القيام بهذه الدراسة مايلي :

1. تسليط الضوء على بعض المفاهيم والمضامين للجهاز المصرفي وكذلك التعريف بأهميته على المستوى الاقتصادي وخصوصا في ظل التحول إلى اقتصاد السوق والعولمة المالية
2. البحث في دراسة إمكانية إنشاء منظومة مصرفية تتماشى والتغيرات الاقتصادية الراهنة .
3. التعرف على طبيعة الدور الاستراتيجي الذي تقوم به المصارف حاليا أو في المستقبل المنظور باتجاه بناء اقتصاد قوي فضلا عن معرفة الدور الذي يمكن أن تقوم به المصارف التجارية والمتخصصة سواء أكانت محلية أم أجنبية في إنجاح وتحقيق الأهداف والخطط التنموية المسطرة.
4. التعرف على دور الإصلاحات المصرفية في تهيئة المناخ لعمل السياسة الائتمانية للقيام بدورها الهام والمساهمة في عملية التنمية والإنعاش الاقتصادي .
5. لفت انتباه الباحثين الأكاديميين والممارسين إلى ضرورة الاهتمام بالبحث في مجال تطوير وتحرير الخدمات المصرفية، والاهتمام أيضا بجودة الخدمات المصرفية وكل المفاهيم المرتبطة بتحقيق التنافسية والتميز في تقديم الخدمات المصرفية. .

وقد توصل الطالب من خلال هذه الدراسة الي النتائج التالية :

1. الإصلاح الاقتصادي ضرورة لنجاح الإصلاح المالي، حيث أن إجراء بعض التحرر المالي دون التحرر الاقتصادي عملية غير مجدية. وذلك لاستمرار وجود تشوهات كبيرة في الاقتصاد الوطني يدفع المصارف

إلى عدم تخصيص مواردها المالية بناء على معيار الجدارة الائتمانية، فاستمرار وجود تشوهات سعرية كبيرة، وتقييد حرية التجارة الخارجية وضعف دور سوق الأوراق المالية في تمويل المشروعات واستمرار عجز الميزانية العامة وتمويله من مصادر تضخمية. يجعل من الصعب على المصارف تقييم الجدارة الائتمانية لأي مشروع.

2. الإصلاح المالي خطوة رئيسية في الإصلاح الاقتصادي، حيث أن إجراء الإصلاح الاقتصادي دون الإصلاح المالي، من شأنه أن يؤدي لاستمرار تخصيص الموارد المالية للمصارف بطريقة بعيدة عن معيار الجدارة الائتمانية واستمرار تخصيص الموارد المالية للمصارف بناء على معايير تفضيلية، سواء في أسعار الفائدة أو في توجيه الائتمان المصرفي لمشروعات غير منتجة .

3. إن الإصلاحات المصرفية رغم أهميتها لم تسمح ب بروز المنافسة، نتيجة هيمنة المصارف العمومية على السوق المصرفية الجزائرية واحتكارها للنشاط المصرفي من جهة وتعرثر تجربة المصارف الخاصة من جهة ثانية والتي خرجت من السوق المصرفية بسبب نقص الاحترافية والسعي وراء الربح السريع .

4. إنّ انفتاح الاقتصاد الوطني وظهور العولمة المالية تضع المصارف الوطنية في وضعية صعبة، وهي لم تتوصل حتى الآن إلى التحكم بشكل جيد في استخدام مناهج العمل والتسيير المصرفي التقليدية، وبالتالي عليها تدارك ما فاتها وفي الوقت ذاته مسايرة وبخطوات متسارعة .

الدراسة ثالثا : رسالة ماجستير بعنوان جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة من اعداد الطالب بوعنان نور الدين ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة لمسيلا الجزائر ، سنة 2006-2007 ، حيث ان هدف الطالب من القيام بهذا العمل بغرض :

ـ تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة و المؤشرات و نماذج تقييمها و سبل تحسينها بالإضافة إلى التعريف بالرضا و خصائصه و طرق قياسه

ـ تحليل العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة المدركة و رضا العملاء

ـ تطبيق نموذج لتقييم جودة الخدمة المقدمة

ـ التأكيد على أهمية جودة الخدمة المقدمة كمصدر للميزة التنافسية في ظل الانفتاح على السوق العالمي

ـ التوصل إلى بعض النتائج و الاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في تطور جودة الخدمة في

المؤسسات المينائية الجزائرية

فيما توصل الطالب من خلال هذه الرسالة الى النتائج التالية :

ـ تطور سوق الخدمات المينائية الذي سمح بدخول الكثير من المؤسسات الخاصة مجال التصدير و الاستيراد مما

خلق جوا من المنافسة بين المؤسسات المينائية الجزائرية لجلب عدد أكبر من المتعاملين

_ أجل الوصول إلى جودة تلبي حاجات و توقعات العملاء على المؤسسة المينائية لسكيدة أن تعي بأن تقييم جودة الخدمة يكون من وجهة نظر العميل، دون التقليل من أهمية التقييم الداخلي ، بالإضافة إلى التعرف على العناصر التي يعتمد عليها العملاء في تقييمهم لجودة الخدمة ،و ذلك من خلال قياس رضا العملاء بصفة دورية

_ يجب على المؤسسة المينائية لسكيدة أن تقوم بتدريب الموظفين والعمال في مختلف المستويات ،و تحسيسهم بأهمية تقديم خدمات ذات جودة عالية لعملائها، إلى جانب عليها أن تدرك بان حاجات العملاء و توقعاتهم تتطور ،لذلك عليها أن تستجيب لتلك التغيرات لضمان يتها بقائها و استمرار

منهج الدراسة

-من اجل الالمام بالجوانب المختلفة للموضوع ونظرا لطبيعة الموضوع ، فاننا قمنا باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي لانهم الاساليب الاكثر ملاءمة من اجل وصف وتشخيص موضوع البحث لفهم الاطار النظري.

-اضافة الى استخدام المنهج التحليلي في الجزء التطبيقي لتفسير و فهم الظاهرة محل الدراسة.

الأدوات المستخدمة : الاستبيان : وذلك من اجل المعلومات و البيانات الميدانية وتحليلها

حدود الدراسة:

تم تحديد مجال الدراسة في:

-**الاطار الموضوعي :** تناولت هذه الدراسة الاطار النظري ل مديرية وحدة البريد لولاية ميلة .

-**الاطار الزمني :** اما المجال الزمني فقد بدأت دراستنا في الفترة الممتدة مابين : 02-02-2023 الى غاية 02-05-2023

_ **الاطار المكاني :** تم حصر الحدود المكانية بمديرية وحدة البريد لولاية ميلة .

صعوبات البحث

_ صعوبة الحصول على معلومات دقيقة كون القطاع حساس

_ قلة المراجع حول العلاقة بين الإدارة الالكترونية و الخدمات المالية خاصة بمؤسسة بريد الجزائر

_ الاعتماد على الاستبيان يستلزم وقت في عملية التوزيع او الجمع

هيكل البحث:

لأجل القيام بالدراسة قمنا بتقسيمها الى ثلاث فصول :

الفصل الأول : عموميات حول الادارة الالكترونية

هو بمثابة مدخل مفاهيمي للتدريب حيث تم تقسيمه الى ثلاث مباحث ، يتضمن المبحث الاول ماهية الادارة الالكترونية ثم تطرقنا في المبحث الثاني اساسيات الادارة الالكترونية

❖ الفصل الثاني : عموميات حول جودة الخدمات المالية

ففي هذا الفصل تطرقنا في المبحث الأول الى ماهية الخدمات المالية اما المبحث الثاني الاطار لنظري لجودة الخدمات المالية

❖ الفصل الثالث : دراسة واقع الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية بمديرية البريد ولاية ميله

ففي هذا الفصل تطرقنا في المبحث الأول الى تقديم مديرية وحدة البريد لولاية ميله اما المبحث الثاني منهجية الدراسة تحليل النتائج اختبار الفرضيات

الفصل الأول : عموميات
حول الادارة الالكترونية

تمهيد

أصبحت تطبيق الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لمواكبة التطور خاصة في مجال العمليات المالية المختلفة ، ففي القديم كانت هذه العمليات تأخذ وقت طويل جدا ، حيث ان ظهور الإدارة الالكترونية انتج تغير جذري في طرق أداء وتقديم الخدمات للمواطنين، إذ ساهم في تسريع عملية الانجاز، وزيادة الإنتاج، وتخفيض التكاليف وغيرها فضلا عن تحقيق الشفافية الادارية. و عليه سنحاول من خلال هذا الفصل بيان مفهوم الإدارة الالكترونية و توضيح بعض المفاهيم المرتبطة بها ، و هذا ضمن الفصل الأول الذي قسمناه كما يلي :

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني : اساسيات الإدارة الالكترونية

المبحث الاول : ماهية الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية حديثة الظهور، و رغم هذا فهي يمكن أن تحققه المساعدة في القضاء على الكثير من مساوئ الإدارة التقليدية ، ارتأينا معالجة الموضوع في هذا المبحث من خلال التعرف على نشأة و مفهوم الإدارة الإلكترونية بالإضافة الى خصائصها وأهدافها.

المطلب الاول :نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية

يرجع العديد من المختصين إلى أن نشأة الادارة الالكترونية تعود إلى حوالي النصف الثاني من القرن الماضي، أين أدمج إستعمال الهاتف والفاكس والأرشفة الآلية في تسيير الإدارة العمومية، بينما يرى الغالبية من هؤلاء على أن التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية تزامن مع اختراع الحاسوب وإدماج برامج تداول المعلومات عبره، ثم رقمنة الخدمات مع منتصف التسعينيات¹.

تعرف منظمة التعاون و التطوير الاقتصادي الإدارة الإلكترونية على أنها استعمال التكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بالأخص الأنترنت كونها أدا تسمح بتسيير الإدارة بجود عالية. كما تعرف الإدار الإلكترونية بأنها القدر على تحويل الإدار العامة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو تستخدم بحكم الأمر الواقع لوصف شكل جديد من أشكال الحكم القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويرتبط هذا الجانب عاد باستخدام الإنترنت².

فالإدارة الإلكترونية هي مصطلح اداري يقصد به مجموع العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد و مصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق اهداف المنشأة من تخطيط، إنتاج، تشغيل، وتطوير، سواء كانت المنشآت دوائر حكومية او شركات تجارية، فالإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل كل الاعمال الإلكترونية سواء كانت منظمات أعمال أو إدارة عمومية.³

كما تعرف الإدارة الإلكترونية انها عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالإعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والاتخاذ السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً⁴.

¹ خرشي الهام : محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، موجه لطلبة السنة الثالثة ليسانس ، تخصص إدارة الكترونية ، كلية

العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف 2 - الجزائر ، 2019-2020 ، ص 4.

² خنفري خيضر و بورنيسة مريم : الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء المؤسسات تجارية الجزائر في بعض القطاعات نموذجاً ، مجلة المستقبل الاقتصادي ، جامعة بومرداس - الجزائر ، 2017 ، ص 235 .

³ حسين محمد الحسن : الادارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط ، 2011، ص

42.

⁴ مصطفى يوسف الكافي : الإدارة الإلكترونية ، دار رسلان للطباعة و التوزيع و النشر دمشق ، سوريا ، 2011 ، ص 56 .

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ إنها تشمل تحولا كبيرا في العمل يشمل الأنشطة الحياتية في الدول من بشرية واجتماعية واقتصادية ونتاجية للتطوير الداخلي لها وبهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلا .

المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية الاستغناء عن هو المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا¹.

ومما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إلكترونية شاملة تعمل على تغيير العمل الإداري العادي (التقليدي) من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل تكاليف .

المطلب الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية

تعددت خصائص الإدارة الإلكترونية، والتي تختلف عن الإدارة الروتينية المعروفة، لذا سنقوم بتوضيح ما هي خصائص الإدارة الإلكترونية؟ وذلك في الآتي²:

_ توفير المعلومات حيث تعمل على توفير البيانات للعاملين بها، ومن ثم استغلالها الإستغلال الأمثل في رفع كفاءة الشركة.

_ تقديم يد العون للإدارة العليا من أجل القيادة المثلى للمؤسسة.

_ التخطيط فيما يخص الشركة.

_ متابعة العملاء على مواقع التواصل الاجتماعي، وعلى موقع الشركة.

_ متابعة العاملين بالشركة لمعرفة مدى رضاهم عن المهام الموكلة إليهم.

_ العمل على تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية للعاملين.

_ إجراء الحوار والمناقشة الإلكترونية بين عناصر العملية الإدارية لتحقيق التواصل السريع والفعال.

_ إرسال التقارير بكيفية سير الأعمال.

¹ ثلاثية الطيب و دغريز فتحي : ملتقى افتراضي حول الادارة الالكترونية في الجزائر الواقع و اشكاليات تطبيقها ، جامعة سوق اهراس الجزائر ، 2021-07-14 ، ص 6 .

² موقع : <https://www.almaal.org> ، تاريخ التصفح 2023-01-01 ، 12 سا و 21 د .

- _ القيام بحفظ البيانات الإلكترونية المتعلقة بالمؤسسة، ومن ثم توثيق ما يستحق منها.
- _ المرونة في الإجراءات والتعاملات.
- _ ارتفاع نسبة إتقان العمل، حيث تعمل الآلة جنباً إلى جنب مع العنصر البشري.
- _ الإدارة هي صفة مستمرة، وليست لوقت محدد فقط، أي أنها ليست مرهونة في وقت محدد، فيجب أن تسعى دوماً لتحقيق أفضل الخدمات وتسعى للتطوير.
- _ الاستغناء عن أماكن التخزين، ومن ثم استغلال المساحة في شيء آخر.

المطلب الثالث : اهداف الادارة الالكترونية

تميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الأهداف نذكر منها ¹:

- إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلاً من حفظها ومراجعة محتواها بدلاً من كتابتها - .التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد.
- اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آلي دون انتظار.
- تخفيض إجراءات العمل البيروقراطي وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها.
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام الزبائن.
- إجراء وإحداث تحويل في الإجراءات الحكومية مثل توفير الخدمات بصورة أسرع وبكلفة أقل. كما أنها تطور نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤونها من خلال : عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات ونشرها بين المواطنين.
- استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الاستراتيجية للدولة.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة .
- في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي .
- _ تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية
- حفظ المعلومات الإلكترونية في أماكن تجهيز مصغرة².

¹ عمار بوحوش : نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، دار الغرب الاسلامي للنشر و التوزيع لبنان ، 2006 ، ص 15 .

² محمد سمير الاحمد : الادارة الالكترونية ، ط1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة عمان ، الاردن ، 2009 ، ص 73 .

- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني .
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- انخفاض تكاليف الانتاج وزيادة ربحية المنظمة¹

المطلب الرابع : فوائد الإدارة الإلكترونية

- ان الدول بدأت تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها لما لها من فوائد من بينها ما يلي²:
- تبسط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات ، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- اختصار وقت التنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة .
- تسهيل إجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد الادارة؛ إن استخدام الإدارة الالكترونية بشكل صحيح سيققل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.
- توفير الامن الالكتروني و السرية الالكترونية للمعلومات³.
- توفر الإدارة الإلكترونية فوائد كثيرة وإيجابيات عديدة للحكومة وللقطاع الخاص وللمجتمع. وذلك بهدف توصيل أفضل للخدمات وتوفير تعاملات متطورة للأعمال التجارية والصناعية والسماح للمواطنين بالقيام بأعمالهم بأنفسهم من خلال الوصول إلى المعلومات أو من خلال إدارة حكومية أكثر دقة وفاعلية، ومن جهة أخرى يقوم نظام الحكومة الإلكترونية بتسهيل العمليات الداخلية داخل أقسام الحكومة وتطوير الأداء داخلها أثناء مساعدة مختلف قطاعات المجتمع يهدف الانتفاع من الخدمات الحكومية بأقل التكاليف وأقل جهد.

المبحث الثاني : اساسيات الادارة الالكترونية

¹ تارقي يونس : دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص ادارة اعمال ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2016-2017 ، ص 6 .

² علاء عبد الرزاق السالمي : الادارة الالكترونية ، ط 1 ، دار وائل للطباعة و النشر عمان ، الاردن ، 2008 ، ص 37 .

³ كلاخي لطيفة و رديف مصطفى : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية ، مجلة دراسات اقتصادية ، المجلد 15 ، العدد 2 ، جامعة تيارات ، الجزائر ، 2021 ، ص 360 .

بعد تطرقنا في المبحث الأول الى مفهوم الإدارة الالكترونية سوف نقوم في هذا المبحث بالتعمق في هذا الموضوع من خلال توضيح مختلف متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بالإضافة الى طواتر ومعوقات تطبيقها .

المطلب الاول : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية

إن تطور تطبيق الإدارة الإلكترونية مرتبط بتوافر عدة متطلبات ضرورية لهذا التطور، وإن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية هي ما يلي¹:

_ المتطلبات البشرية يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المؤسسات، إذ هذا العنصر لن تتمكن المؤسسات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من كفاءة الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية، التي تساعد في تأهيل الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية، إن الموارد البشرية تحتاج إلى تغيير شامل لمحو أنماط الإدارة العقيمة التي تسببت في تأخرنا إلى حد كبير، وأدت إلى عجزنا في مواجهة المتغيرات العالمية، لذا يتطلب إعادة النظر في هذه الأنماط وتطويرها لمواكبة النظم الإدارية العالمية، والاهتمام الشامل بالتقنيات الحديثة وأيضاً التخلص من النظم البيروقراطية.

_ المتطلبات التقنية : إن من أهم متطلبات تطبيق إدارة الكترونية من الناحية التقنية أن يكون هناك بوابة واحدة للمؤسسة مع تنوع قنوات الاتصال تليفونات انترنت وترابط هذه القنوات بعضها البعض إلى جانب وجود مشاركة بين الإدارات المختلفة بالمؤسسة في المعلومات وقدرتها على تبادل وحمايتها، ويمكن القول أن هناك أربع مكونات للهيكل الفني لأي إدارة الكترونية وهي وجود قنوات الاتصال الالكترونية، والربط الالكتروني بين الإدارات، ووجود الشبكة الالكترونية بالإضافة إلى وجود الأنظمة القادرة على تقديم خدمات إلكترونية. وهناك عدة مكونات للبيئة التقنية ومن أهمها أجهزة الحاسب الآلي وملحقاته، والشبكة الداخلية للمؤسسة Intranet، والشبكة الداخلية للمؤسسة والعملاء Extranet، الشبكة العالمية للإنترنت Internet شبكات الحاسب الآلي. تعتبر الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير المؤسسات، كما يمكنه أن يحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة، لإقامة مشروع الإدارة الإلكترونية.

¹ ابن حليم على عبد الفتاح : الإدارة الالكترونية المتطلبات و المعوقات ، مجلة المعرفة ، المجلد 3 ، العدد 3 ، كلية العلوم الادارية و المالية ، جامعة الزيتونة ، مارس 2016 ، ص- ص 138-139 .

__ المتطلبات الإدارية : تحتاج الإدارة الإلكترونية لكي تحقق للمؤسسات الأهداف المبتغاة إلى إدارة جيدة، تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية، ويشار إلى ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وصنع المعرفة بالإضافة إلى ذلك، يتوجب على كل الإدارات في المؤسسات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المؤسسات. وقد وجب ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية والربط بين كافة الخدمات و الوحدات الادارية¹ .

__ المتطلبات المالية، إن مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الالكترونية، وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار. ان مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم وكبير ويحتاج إلى أموال طائلة، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع ، حيث نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى وجود متطلبات مالية تختلف في نوعيتها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية .

__ المتطلبات الأمنية : لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق كما ان التطورات المتسارعة في العالم، تؤثر في الإمكانيات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي، لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات الحواسيب ، أجهزة ومعلومات من أي خرق أو تخريب.

المطلب الثاني : خطوات تطبيق الادارة الالكترونية

لتحول إلى الإدارة الالكترونية يحتاج للمرور بعدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وخطوات تطبيق الإدارة الالكترونية كما سوف نوضحه²:

إعداد الدراسة الأولية:

لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية .

¹ ابن حليم على عبد الفتاح : مرجع سبق ذكره ، ص- ص 139-138 .

² موقع : <https://www.starshams.com> ، تاري التصفح 2023-04-07 ، سا و 07 د .

وضع خطة التنفيذ :

عند إقرار توصية من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ .

تحديد المصادر التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح :

ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المنظمة .

تحديد المسؤولية :

عند تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكلفة المرصودة إليها .

متابعة التقدم التقني:

نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال.

المطلب الثالث : معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

هناك العديد من المعوقات التي تصادف تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية سوف نذكر أهمها فيما يلي¹ :

_ عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الالكترونية لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية .

_ تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ للإدارة الالكترونية

_ الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن تما من شأنه أن يعيق تنفيذ استراتيجية الإدارة الالكترونية.

_ مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

¹ فداء حامد : الإدارة الالكترونية الاسس النظرية و التطبيقات ، ط1، دار و مكتبة الكندي للنشر و التوزيع عمان ، الاردن 2015، ص-ص

_ عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت نظراً للأزمات الاجتماعية - الاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً.

6_ نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً أو دعم غير كاف من قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

المطلب الرابع : سلبيات الادارة الالكترونية

من سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهي بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسة هي كالتالي¹:

التجسس الإلكتروني :بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وألويته في كثير من المجالات الصالح التقنية والتجسس إحدى هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام الإدارية الإلكترونية؛ فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني، وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق، وكشفها ونقلها، وحتى إتلافها ولذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة، سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو إدارات أو حتى الدول. فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية كي لا يفهم البعض أننا ننادي إلى البقاء على النظام التقليدي للإدارة، وإنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية، والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة يحدثها التجسس الإلكتروني.

زيادة التبعية بالخارج : من المعلوم إن الدول العربية ليست دولاً رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وهي دول مستهلكة و مستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب و الاختصاصيين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي . وعلى العموم بما إن "الإدارة الالكترونية تعتمد بمعظمها ان لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فان ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية وما له من انعكاسات سلبية كثيرة خاصة كما ذكرنا أعلاه في المجال الأمني للإدارة الالكترونية . فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا و تطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعها تحت سيطرة دول غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة، فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها ولا يقتصر الأمر على التجسس على المعلومات

¹ محمد مدحت محمد : الحكومة الالكترونية ، المجموعة العربية للتدريب و النشر القاهرة ، مصر، 2016 ، ص 99 .

لأهداف عسكرية وسياسية بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن من معرفة معلومات اقتصادية هامة، لذلك ننصح و نشدد على ضرورة دعم وتسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي والإنفاق على أمور البحث العلمي فيما يتعلق بالتكنولوجيا والأمن التكنولوجي خاصة وانه لدينا القدرات البشرية والمادية اللازمة لمثل ذلك، ونشدد أيضا على ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات محليا أو على الأقل وضع الحلول الأمنية الأجنبية التي نرغب باستخدامها تحت اختبارات مكثفة ودراسات معمقة و التأكد من استقلاليتها و من الأخطار الأمنية.

شلل الإدارة : التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية "الإدارة الالكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال، من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الالكترونية بمفهومها الشامل ، فنكون قد خسرنا الأولى و لم نربح الثانية مما يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل و الكامل للنظام الإداري الالكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لإستراتيجية الإدارة الالكترونية .¹

¹ نوري المهدي الكوني : المدخل العلمي للإدارة الالكترونية ، ط1، دار الكتاب الوكني بنغازي ، ليبيا ، 2020 ، ص 63 .

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل توصلنا الى ان التغيرات خلال القرن العشرين والتي صادفت تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أدخلت أنماط جديدة في التسيير من أهمها الإدارة الالكترونية ، التي سمحت بالقيام بأعمال ومهام كان من المستحيل الوصول إليها و قد شهدت انتشار واسعا عبر مختلف مناطق العالم .

ومع نهاية القرن العشرين بدأ تحول بعض المجتمعات إلى ما يعرف بمجتمعات المعرفة التي تعتمد في تطورها على التكنولوجيا الحديثة وتستخدم فيها المعلومات كوجه لمختلف مجالات الحياة، خاصة مع توسع نطاق استخدام شبكة الأنترنت التي تعدت العالم العلمي ووصلت إلى مجموع المؤسسات خلال السنوات القليلة الماضية وهذا نظرا للخصائص والمميزات التي تقدمها وقد ألهمت الشبكة العالمية العنكبوتية العديد من المستعملين وأصبح بالإمكان إرسال واستقبال الرسائل في نفس الوقت مع خلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، بالإضافة إلى سهولة الولوج إلى مصادر المعلومات.

الفصل الثاني: الاطار النظري لجودة الخدمات المالية

تمهيد

نمو وتزايد الدور الذي تقوم به المؤسسات في اقتصاديات الدول ازدادت الحاجة إلى تطوير الخدمات المالية بصفة خاصة. وذلك نظرا للتحديات التي تواجه الخدمات المالية إضافة إلى المنافسة الشديدة والقوانين والتشريعات الصارمة والتغيرات المتباعدة وسرعة التطور التكنولوجي، حيث أن كل هذه التغيرات تآثر بشكل مباشر في جودة الخدمات المالية .

قمنا بتقسيم هذا المبحث الذي يحمل عنوان الخدمات المالية الي مبحثين كالتالي :

المبحث الأول : ماهية الخدمات المالية

المبحث الثاني : عموميات حول جودة الخدمات المالية

المبحث الاول : ماهية الخدمات المالية

تعد للغة الأرقام تعد اليوم الوسيلة الأساسية والأسلوب المناسب للتعبير عما يحصل في العالم الاقتصادي المتنافس و المتسارع في الأحداث المالية. وتوصف الخدمة المالية من هذه الزاوية بأنها سلعة اقتصادية شأنها بذلك شأن السلع الأخرى، التي يجري تداولها في السوق المالية، حيث توجد هنالك أطراف تتنافس على بيع وشراء الخدمة المالية في سوق تخضع لاعتبارات وشروط قانونية ورسمية لتسهيل وتنظيم عمليات التداول وتقديمها بالشكل الصحيح.

المطلب الاول : مفهوم الخدمات المالية

تعرف الخدمة المالية بأنها الأنشطة، المنافع المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين والعملاء قيمة متعلقة بالأموال¹.

ويقصر هذا التعريف إلى حد ما على دور الشركات أو الأفراد في تقديم الخدمات المالية التي يطلبها الأفراد مقرونة بأدوات مساعدة من شأنها أن تسهل عملية البيع لها، أو الانتفاع من نتائجها المتحققة بشكل ملموس ، الخدمات المالية لها خصائص مميزة يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند صياغة السياسة المالية للمؤسسة².

الخدمة المالية هي منتجات غير مادية تقدم من قبل المصرف للزبون، فيعتبر الزبون أن الخدمة المصرفية مصدر لإشباع جزء من حاجاته ورغباته ، أما في نظر البنوك فهي مصدر للربح وتحقيق أهدافه الإستراتيجية، إلا أن المفهوم الحديث للتسويق أضفى شيئاً من الشمول من خلال نظريته للخدمة المصرفية التي تكمن قيمتها أو جوهر المنفعة المترتبة عنها في التجربة التي يعيشها الزبون³.

أو يمكن تعريف الخدمات المالية بأنها مجموعة من الخدمات التي تقدمها البنوك لزبائنها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للمصارف وهي الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار ، و قد عرفت هذه الخدمات تطور كبير بفضل التكنولوجيا الجديدة التي اضافت اليها العديد من التقنيات للحفاظ على التطوير المستمر للعمل بالإضافة الى السعي لجلب زبائن جدد .

¹ محمود جاسم الصميدغي و سليمان شكيب الجبوسي : تسويق الخدمات المالية ، ط1 ، دار وائل للنشر و التوزيع عمان ، الاردن ، 2009 ، ص 28.

² شراف عقون : محاضرات في تسويق الخدمات المالية ، موجه لطلبة السنة الاولى ماستر تسويق الخدمات ، المركز الجامعي ميلة ، الجزائر ، 2018-2019 ، ص 12 .

³ بن احمد لخضر : متطلبات تطوير و تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر ، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير ، تخصص تسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 - الجزائر ، 2011-2012 ، ص 13 .

المطلب الثاني : خصائص الخدمات المالية

للخدمات المالية مجموعة من الخصائص تميزها عن غيرها من الخدمات سوف نقوم باستعراض أهمها .

_اللاملموسية وهذه صفة عامة للخدمات كلها، وكذا الحال فيما يخص الخدمات المالية التي لا يمكن لمسها أو مشاهدتها أو سماعها أو اختبارها قبل أن يتم إنتاجها. عليه فإن المستفيد يمكن أن يمتلك تصورا محدودا عن الخدمة في التفاوض حول شرائها أو الحصول عليها من خلال تجربته السابقة أو ما تمت معرفته، وعبر وسائل مختلفة عن تلك الخدمات . عليه يمكن القول إن التراكم المعرفي عن الخدمة ومنتجها يمكن أن يقلل من حدة اللاملموسية في الخدمة المالية تجاه الاقتراب ما أمكن من الملموسية وتأثير ذلك مثلا في سمعة المكتب أو الشركة المالية ومكانتها ونزاهة العاملين والحرص على تطبيق التعليمات النافذة والالتزام بالمواعيد والتوقيات الزمنية للانجاز، وغير ذلك من الاعتبارات الأخرى ذات العلاقة كلها تزيد من ملموسية الخدمة.

كما يمكن القول ان الخدمات المالية ليس بالضرورة أن تكون بمجملها خدمات غير ملموسة بل يمكن أن تحتوي على جانب ملموس أو مدعم لتقديم الخدمة، كما هو على سبيل المثال في خدمات الحصول على النقد من الصراف الآلي (ATM) والتي لا تتم إلا من خلال الماكينة وعبر تزويدها ببيانات محددة لكي تتم عملية الصرف، وهي بذلك تعبر عن شيء مادي يدعم عملية تقديم الخدمة¹.

_ التلازم : ترتبط الخدمة عموما بمؤشر الاستهلاك والانتفاع المباشر بوقت إنتاجها، أي إنها تنتج وتستهلك، أو ينتفع منها بذات الوقت وعليه فالخدمة المالية مرتبطة أو متلازمة بمنتجها أو مقدمها وهي نتيجة منطقية لتشارك الخبرة والأدوات والعمليات المنجزة التي ينتج عنها الخدمة. فضلا عن كون المستهلك المنتفع يشترك في أحيان كثيرة بتصميم الخدمة مع منتجها وهو ما ينطبق بشكل كبير على تسويق الخدمات المالية بل إنها لا يمكن أن تقدم من أي طرف آخر غير مؤهل ولا يحمل التحويل القانوني والإداري في تقديمها إلى الجهة المستفيدة من غير ذلك الشرط ، من نتائج التلازمة في أداء الخدمة زيادة درجة الولاء الى حد كبير².

_التباين : تمثل حالة التباين مشكلة كبيرة عند تقديم الخدمات المالية لأنها تعبر عن كيفية قبول المشتري لشيء لا يخضع إلى المقاييس المعيارية المماثلة في عمليات الإنتاج المادي، وبالتالي سترداد حالة لا تأكد فيما سيحصل عليه بعد الشراء. ومن هنا فإن القائم على تقديم الخدمات المالية يحرصون على جعل مخرجاتهم متماثلة أو متشابهة عند حصول المستهلك عليها، وكما هو مثلا في خدمات الصراف الآلي خدمات التلفون البنكي الناطق، الخط المفتوح مع البنك...الخ. وهذا بطبيعة الحال سينعكس على جودة الخدمة المقدمة والتي بدورها تقلل من حدة المخاطرة عند الأقدام على الشراء، أو التعامل مع الخدمة المالية المقدمة، ولكن هذا لا يلغي احتمالات الاختلاف

¹ ثامر البكري و احمد الرحومي : تسويق الخدمات المالية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع عمان ، الاردن ، 2008 ، ص-ص 92-94 .

² بشير عباس العلاق و حميد عبد النبي الطائي : تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي و تطبيقي ، دار زهران للنشر و التوزيع عمان ، الاردن ، 2001 ، ص 44 .

الفصل الثاني الاطار النظري لجودة الخدمات المالية

في ذات الخدمة المقدمة، فعلى سبيل المثال عندما يقوم شخصان باستثمار مبلغ متماثل في محال استثمارات محدد ولمدة زمنية متشابهة، ولكن الاختلاف بينهما هو في فترة بدء الاستثمار. فعند ذلك يمكن أن تكون النتائج المالية المتمثلة بالعائد على الاستثمار قد اختلفت فيما بينهما عند تاريخ محدد لهما، ومرد ذلك يعود إلى اختلاف الظروف أو الحالة الاقتصادية التي غطت فترة الاستثمار الأول عما هو عليه بفترة الاستثمار الثانية، ويحدث بالتالي التباين بينهما رغم التشابه في الخدمة المالية المقدمة. ومن الممكن أن نؤشر في أدناه بعض الأسباب¹.

_هالك الخدمة المالية : شأنها شأن الخدمات الأخرى لا يمكن تخزينها أو الاحتفاظ بها لحين الطلب عليها، بل إنها تنتج وتقدم عند الطلب والاتفاق على مضمون تقديمها ونوعيتها. لذلك تبرز مشكلة في مجال إنتاج الخدمة المالية، تتمثل في توفير الطاقات المتاحة الكامنة على إنتاج الخدمة ولاسيما في وقت الذروة، كالذي يحصل في وقت أعداد الحسابات الختامية السنوية، أو إعداد الموازنات التقديرية أو الكشوفات المالية الشهرية، أو الاكتتاب بالأسهم والسندات المطروحة ... الخ. لذلك تبرز المشكلة هنا في مقدار الموازنة بين الاستجابة الحقيقية لحاجة السوق والطلب على الخدمة المالية في فترة زمنية محددة، وبين الهدر الحاصل في تعطل هذه الطاقات عند تقلص الطلب أو محدوديته في وقت آخر .

_المسؤولية الضمنية :تتمثل بشكل أساس بمسؤولية الإدارة تجاه أموال وممتلكات المستهلكين أو الزبائن وبما تقدمه من خدمات مالية لهم. فالزبون وفي ظل تسويق الخدمات المالية يتلقى وعدا من المسؤولين في الإدارة المعنية بتقديم الخدمة المالية بمسؤوليتهم في الحفاظ على أمواله ورعايتها بما يؤول إلى الهدف الذي ينشده في التعامل معهم، وأنهم بالمقابل ينظرون إلى ما وراء المستهلك تجاه ممتلكاته، وبما يؤول إلى تحقيق الثقة في التعامل معهم واستمرار ذلك التعامل ، حيث يمكن للمستهلك أن يتلمسها من خلال حجم التعاملات المالية التي يقوم بها منتج الخدمة المالية، الصورة الإيجابية والسمعة التي يحظى بها في السوق المالي، العلاقة مع الأطراف المالية المختلفة المتعاملة في السوق...الخ

_تدفق المعلومات :الخدمات المالية تمتاز بكونها تمر بسلسلة من الأطراف المنظمة للعمليات المالية، وخلال الفترة الزمنية التي ويستطيع الزبون أن يقيم هذه المعلومات وتدفقها من خلال خبرته في التعامل مع هذه الجهة المنتجة للخدمة المالية أو غيرها، أو من خلال التقييم للأدوات المستخدمة في إنتاج الخدمة المالية، سواء كان ذلك عبر موجوداتها عدد وانتشار أماكن الصراف الآلي، البطاقة المصرفية وتنوعها الخط التلغوني البنكي الناطق أو الأفراد القائمين على تنفيذ الخدمة، فضلا عن الرجوع إلى البيانات التي تقدمها تلك الجهة عن الفترات المالية السابقة والموثقة من الجهات المالية المختصة، لتأكيد مصداقية المعلومات التي يبحث عنها .تغطيها تلك الخدمة

¹ بوناب رياض : اثر جودة الخدمات المالية على الصورة الذهنية المدركة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص تسويق

الخدمات ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، 2018-2019 ، ص-ص ، 11 -14

الفصل الثاني الاطار النظري لجودة الخدمات المالية

وهذا ما يتطلب أن يكون هنالك تدفق للمعلومات بما يخص المستهلك وكما هو على سبيل المثال في معرفة الرصيد المصرفي، مشترياته من خلال بطاقة الائتمان التحويلات المالية الإشعارات...الخ¹.

_عدم تملك الخدمة :من السمات البارزة في التباين بين السلعة والخدمة، عدم القدرة على تملك الخدمة، بل إن مستخدميها أو الطرف الذي يحصل عليها يحق له التمتع بها أو الانتفاع منها، وهذا الأمر ينطبق على سبيل المثال على تمتع الفرد بالضيافة واستخدام مرافق الفندق عند الحجز فيه ولا يحق له تملك الغرفة أو أي مرفق آخر في الفندق رغم ما يدفعه من مال مقابل مكوثه في الفندق، وينطبق الأمر على استخدام سيارات الأجرة وخدمات الاتصال بأشكاله المختلفة. وبقدر تعلق الأمر بالخدمات المالية فإن الأمر يتماثل إلى حد كبير مع هذا الأمر، حيث تنتفع المنظمة الخدمات المالية التي يقدمها الطرف المنتج لها، وعلى وفق الاتفاق أو العقد المبرم بينهما، ولا يحق له تملكها، لأن الخدمات المالية أساسا غير ملموسة. من جانب آخر فإن شراء الخدمات المالية . المستفيدة من يعني شراء المعلومات، ولا توجد هناك أية ضمانات في النتائج التي تحصل عليها لسبب معقول هو أن الجهة المستفيدة هي التي تستخدم المعلومات للحصول على النتائج .

المطلب الثالث : تصنيف الخدمات المالية

في هذا المطلب سوف نعمل على توضيح التصنيفات المختلفة للخدمات المالية .

_ الخدمات المالية التجارية : وتتعلق هذه الخدمات بالأنشطة المصرفية التجارية والتي تقوم بتحصيل الودائع ومنح الائتمان وسداد المدفوعات وتنطوي هذه الخدمات المصرفية والتجارية على عدة أشكال منها :

- الأعمال المصرفية الشخصية كإدارة الحسابات الشخصية لثروات الأفراد وودائعهم.

_ الأعمال المصرفية للشركات التي تقوم بتقديم الأعمال المصرفية لتأسيس الشركات والأشخاص المعنوية مثلا، بنوك الائتمان الخاصة التي تقوم بتسهيل القروض لأجل وسداد المدفوعات النقدية وتوفير التغطية المالية للمشروعات.

_ الخدمات المصرفية الاستثمارية : أنها العمليات المصرفية التي تهدف لمساعدة الأفراد أو المنظمات من أجل زيادة رأس المال وتقديم خدمات الاستشارات المالية لهم، تقدم هذه الخدمات البنوك والشركات الاستثمارية المؤسسات المالية، حيث تمتد عملاءها بالمعلومات والإرشادات المتعلقة بالتداول في الأوراق المالية، أو تقوم بعمليات الاكتتاب لصالح عملائها أو إدارة محافظ الاستثمار أو محفظة الأوراق المالية، والتي تتضمن إصدار وطرح الأسهم والسندات الحكومية والأجنبية، والقيام بعمليات السمسرة وإبرام الصفقات التجارية والاكتتاب في الأوراق المالية في أسواق الصرف الأجلة².

¹ المرجع السابق ذكره ، ص 14 .

² موقع : <https://sotor.com/> ، تاريخ التصفح 2023-04-07 ، 09سا و 42 د.

خدمات التأمين: يعد نشاط التأمين من الأنشطة الاقتصادية المهمة في المجتمعات المتقدمة لكونه يعتمد على فكرة التعاون والتكافل لتجاوز الخسائر المترتبة من جراء تحقق الأخطار، بتقليل آثارها السلبية على الأفراد والمجتمع ، حيث ان خدمات التأمين تتضمن التأمين على الحياة أو الإصابة أو الحوادث أو الأمراض والتأمينات العامة ضد الخسائر المالية التي قد تحدث لممتلكات المؤمن له كالتأمين ضد الحريق، تأمين السيارات... إلخ وخدمات إعادة التأمين تتضمن جميع الأنشطة التي تهدف إلى تنويع الأخطار المكتتب فيها من قبل شركات التأمين تأمينها مرة ثانية لدى شركات أخرى تسمى شركات إعادة التأمين من أجل التغلب على المخاطر التي تواجهها شركات التأمين المباشرة¹.

الخدمات المالية الحديثة : في ظل التطورات التكنولوجية ومن أهمها بطاقة الدفع الالكترونية وتقدم هذه البطاقات إحدى أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن، والبديل العصري للنقود وتستخدم على نطاق واسع في المجتمعات المتقدمة اقتصاديا، وتعرف بطاقة الدفع البلاستيكية على أنها عبارة عن وسيلة أو أداة مغنطة تحمل معلومات عن العميل اسمه ورقم حسابه ومعلومات عن حسابه في البنك، تصدر من البنك والمؤسسات المالية تمنح للمستفيد الحق في السحب أو سداد قيمة مشترياته، حيث يكون البنك على اتفاق مع بعض المحلات التجارية التي توافق على التعامل بهذا النوع من البطاقات .

المبحث الثاني : عموميات حول جودة الخدمات المالية

تعد جودة الخدمات من الاتجاهات الحديثة ضمن الفكر على المستوى الإداري والتي حققت جانبا هاما من الاهتمام ولا تزال تحقق المزيد من قبل العديد من الكتاب و الاقتصاديين الذين اختصوا بهذا المجال، حيث أنها تعتبر المنهج الذي يؤدي إلى تطوير العمل بشكل استراتيجي ويحسن من الأداء وبالتالي يحقق الربح عن طريق الخدمات المميزة²..

المطلب الاول : مفهوم جودة الخدمات المالية

تعددت مفاهيم الجودة عند الباحثين حيث ارتكز مفهومها عند البعض على أبعاد الجودة وعند البعض الآخر على أساليب قياسها .سوف نقوم بذكر البعض منها³:

جودة الخدمة المالية هي مقياس الدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء أو التفوق عليها في بعض الأحيان، ولذلك فإن مفهوم الجودة المالية يكمن في المقارنة بين توقعات العملاء لأبعاد الخدمة

¹ عمارة مسعودة و عباس راضية : رقمنة خدمات التأمين شركات التأمين الجزائرية نموذجا ، المجلة الاكاديمية للبحث القانوني ، المجلد 13 ، العدد 2 ، جامعة البليدة 2 ، الجزائر ، 2022 ، ص 399 .

² موقع : <https://www.hnjournal.net> ، تاريخ التصفح 2023-01-01 ، 23سا و 09د

³ بشير العملاق و حميد عبد النبي الطائي : تسويق الخدمات ، دار زهران للنشر و التوزيع عمان الاردن ، 2007 ، ص 02

الفصل الثاني الاطار النظري لجودة الخدمات المالية

ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الجودة التي تتضمنها الخدمات المالية المقدمة لهم.

تعرف جودة الخدمة المالية على أنها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة مؤسسة البريد على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنت مؤسسة البريد عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن تسعى من خلالها للتفوق على متطلبات الزبائن .

ينظر لجودة الخدمة المصرفية عادة على أنها ذات قيمة إستراتيجية، وتشير إلى مقابلة احتياجات ومتطلبات الزبائن بالشكل الصحيح من أول مرة وفي كل مرة يتعاملون فيها مع البنك ، أي أنها الفرق بين ادراكات الزبائن للأداء الفعلي للخدمة وتوقعاتهم حولها، بمعنى أنها تقييم الزبائن لدرجة التميز والتفوق في أداء وتقديم الخدمات من طرف البنك ¹.

المطلب الثاني : ابعاد و اهمية جودة الخدمات المالية

لجودة الخدمات المالية ابعاد عديدة مثلها مثل الأهمية التي توفرها سوف نعمل على ذكر أهمها في هذا المطلب

أولا اهمية جودة الخدمات المالية :

هناك عدد من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على اهمية الجودة في الخدمات ، ومن ابرز هذه المؤشرات ²:

1 ارتبطت الخدمة الى حد كبير بالجودة حتى اصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتأشير مستوى الرضا المتحقق لدى الزبائن من خلال الربط بين الخدمة المقدمة والجودة. ومن هذا الأمر اطلق عليها تسمية جودة الخدمة وهي عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمترابطة لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من اداء الخدمة المقدمة له من منتجها وعلى وفق عدد من المعايير.

2 اصبح للجودة ابعاد رئيسية يتم اعتمادها بوصفها اساس في القياس لتأشير مستوى الجودة وتتمثل هذه المعايير بالاتي : الملموسية الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد التعاطف.

3 تعد الجودة في الخدمة المالية مؤشرا مهما في قياس مستوى الرضا المتحقق لدى الزبون عن الخدمة المقدمة له .

¹ شراف عقون : تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن دراسة حالة البنك الوطني الجزائري مدينة قسنطينة ، مجلة العلوم الإنسانية ، المجلد 1 ، العدد 42 ، جامعة قسنطينة 2 ، الجزائر ، ديسمبر 2014 ، ص 206 .

² عبد الرزاق خضر حسن محمد و محمد ابراهيم محمد : اثر تحليل الوظائف في جودة الخدمة المالية ، المجلة العراقية للعلوم الادارية ، المجلد 11 ن العدد 45 ، جامعة كربلاء ، العراق ، 2017 ، ص 247 .

الفصل الثاني الاطار النظري لجودة الخدمات المالية

4 الجودة في الخدمة المالية تخضع للتحسين المستمر عبر ادارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف من قبل المصرف، هادفة لتحقيق الشمولية والتكاملية في الاداء.

ثانيا ابعاد جودة الخدمات المالية

هناك عدة ابعاد وهي¹ :

1_الإعتمادية : تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعود بها بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والإنجاز، تماما مثلما تم وعده بذلك وأن يعتمد على مزود الخدمة في هذا بذاته.

2_الإستجابة : والتي تشير إلى سرعة إستجابة مقدمي الخدمة لمطالب و إحتياجات الزبائن.

3_الجدارة : وهي تمثل مدى إستعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أوجل مشاكله .

4_المصداقية : حيث تلعب قدرات مقدم الخدمة ومستوى المعرفة لديه دورا كبيرا في إعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد وتجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لتوقعاته.

5_الأمان : تعد هذه الخدمة دورا كبيرا وفعال في جذب الزبائن لطلب الخدمة لأن توفر عنصر الأمان والثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد إن الحاجة إلى الأمان يمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة.

6_درجة فهم مقدم للخدمة : يقصد بها درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد وكم من الوقت والجهد يحتاج هذا المورد كي يفهم المستفيد لطلباته خاصة مشاعر المستفيد وتقدير هذه المشاعر

7_ الإتصال : وتعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدمي الخدمة والزبائن بشكل سهل وبسيط ، ويرى آخرون أن الاتصال يعني مجموعة الأفعال والتعبيرات والأشكال التي تتم بين بني البشر بغرض الإبلاغ والإيحاء والإملاء للعواطف والأفكار، ونقل المعاني المشتركة لأغراض الإقناع المبني على الحقائق والأدلة والشواهد .كما عرّف بأنه أحد ركائز التوجيه، حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع، بغرض الإبلاغ، أو التأثير، أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقاً وهناك العديد من أنواع الاتصال².

¹ بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسويق ، تخصص تسويق ، جامعة لمسيلة ، الجزائر ، 2006-2007 ، ص 69 .

² حميد الطني و بشير العلاق : اساسيات الاتصال نماذج ومهارات ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان ، الأردن ، 2018 . ص 6 .

المطلب الثالث: مستويات جودة الخدمات المالية و نماذج قياسها

اولا : مستويات جودة الخدمات المالية

جودة الخدمة المقدمة للزبائن مستويات متباينة إلا أنه يمكن تمييز خمسة مستويات لجودة الخدمة¹:

- 1- الجودة التي يتوقعها الزبائن: وتمثل في الجودة التي يرى الزبائن وجوب توفرها.
 - 2- الجودة المدركة: من إدارة مؤسسة البريد وترى أنها مناسبة.
 - 3- الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلا.
 - 4- الجودة القياسية: وهي تلك الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة
 - 5- الجودة المروجة للزبائن: وهي الجودة التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية.
- أن جودة الخدمة تتعلق بقدرة مؤسسة البريد على ملاقة توقعات الزبون أو التفوق عليها Payne ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس الأداء².

ثانيا : نماذج قياس جودة الخدمات

لقد توصل مجموعة من الباحثين إلى تحديد نموذجين لتقييم الجودة في مجال الخدمات يعتمدان بشكل أساسي على مجموعة من المؤشرات التقييمية قابلة للتكيف أو التعديل حسب نوع الخدمة المدروسة، كما أجريت العديد من الدراسات بغرض التحقق من ثبات ومصادقية كل نموذج في تقييم جودة الخدمة .

ـ **نموذج الجودة التقنية و الوظيفية سنة 1984** : يعتبر Gronroos من بين الباحثين الأوائل الذين حاولوا تفسير وقياس مفهوم جودة الخدمة فقد حدد الباحث ثلاثة مكونات لجودة الخدمة الجودة التقنية الخدمة، يعتبر مهم بالنسبة له ولتقييم جودة الخدمة . تعكس الجودة الوظيفية الكيفية التي تحصل بها الزبون على الجودة التقنية أي عملية التفاعل أو مقابلة الخدمة. يعتبر هذا المكون أيضا مهما لتكوين نظرة عن الخدمة التي ، الجودة الوظيفية ، والصورة. تشير الجودة التقنية إلى جودة ما تحصل عليه الزبون بالفعل كنتيجة لتفاعله مع مورد تحصل عليها المستهلك .تعتبر الصورة كنتيجة لكيفية تصور المستهلك للمؤسسة. حيث يتم بناءها أساسا بواسطة كل من الجودة التقنية والجودة الوظيفية إضافة إلى عوامل أخرى خارجية كالتقاليد. الإيديولوجيا، اتصالات الكلمة المنطوقة أو داخلية كالاعلان التسعير والعلاقات العامة علاوة على ما سبق، أقر Gronroos سنة 1984 بأن الجودة الوظيفية تعتبر المكون الأهم لجودة الخدمة مقارنة بالجودة التقنية بينما تعتمد صورة المؤسسة الخدمية أكثر على

¹ جمال لخضر الزين : دور بطاقة الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية البريدية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص تسويق الخدمات ، جامعة المدية ، الجزائر ، 2019-2020 ، ص ص46-48 .

² حسين وليد حسين عباس و عبد الناصر علك حافظ : الاعتماد الاكاديمي و تطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية ، ط1، دار المناهل للنشر و

التوزيع عمان ، الأردن ، 2015 ، ص 41

الفصل الثاني الاطار النظري لجودة الخدمات المالية

التفاعلات بين البائع والمشتري واتصالات الكلمة المنطوقة مقارنة بأنشطة التسويق التقليدية Brogowicz وآخرون سنة 1990¹.

رغم ذلك، فقد وجهت لنموذج "Gronroos" مجموعة من الانتقادات من أهمها: عدم توضيحه لكيفية قياس الجودة الوظيفية والجودة التقنية ، إضافة إلى صعوبة قياس الجودة التقنية في بعض الخدمات من قبل المستهلك.

ـ **نموذج الفجوة SERVQUAL** : يعتبر هذا المدخل أحد أهم المرتكزات التي استندت إليها نظرية الفجوة في تفسيرها للعمليات النفسية التي يقوم من خلالها العميل بقياس جودة الخدمات والحكم عليها، ويقوم هذا المدخل على أساس أن الفرق بين توقعات العملاء بشأن الخدمة وبين إدراكهم الفعلي لتلك الخدمة يحدد مستوى جودة الخدمة².

ومن هنا فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبون وبين ما يتوقع بشأنها. و قد سار في خط هذا النهج الفكري الذي استطاع أن يطور مفهوما نظريا يوضح فيه أن زبائن المؤسسات الخدمية يقومون بعقد مقارنة بين الخدمة التي يتوقعونها ويعتقدون أنها يجب أن تكون، و بين الأداء الفعلي للخدمة. و عليه فإن إدراك الزبائن لجودة الخدمة يعتمد على مدى تباين الفجوة بين الخدمة المتوقعة الخدمة المدركة من قبل الزبائن وبناء عليه فإن جودة الخدمة تقاس على النحو التالي :

إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة الفعلية، فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية وتتجه نحو عدم قبولها على الإطلاق من جانب الزبائن .

إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة الفعلية فإن الجودة تكون مرضية .

إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أقل من جودة الخدمة الفعلية فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وتتجه بالتالي نحو الجودة المثالية على المدى المحدد .

ـ نموذج الأداء الفعلي SERVPERF : من بين الأسئلة التي حاول كل من Cronin و Taylor سنة 1992، كيفية قياس جودة الخدمة، وعلاقة هذه الأخيرة بكل من الرضا ونوايا الشراء. أثبت الباحثين أن أفضل أداة لقياس الجودة تتمثل في قياس الأداء الفعلي من خلال نموذج أطلق عليه تسمية "SERVPERF". أظهرت نتائج الدراسة التجريبية أن قياس جودة الخدمة بواسطة الأداء الفعلي، أفضل بكثير من نموذج SERVQUAL المقترح من قبل "Parasuraman" وآخرون سنة 1988، من نواحي عدة أهمها³:

ـ قياس جودة الخدمة شبيه بقياس موقف المستهلك .

¹ بن قدور عابد و شارف نور الدين : تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المنشورة في المجلات العلمية الجزائرية، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال ، المجلد 3 ، العدد 1 ، جامعة الشلف – الجزائر ، 2022 ، ص 81 .

² سفيان مسالمة : الأساليب التسويقية لقياس جودة أداء الخدمات التامينية باستعمال النماذج السلوكية من وجهة نظر العميل ، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، العدد 17 ، جامعة سطيف 1، الجزائر ، 2017 ، ص 125 .

³ بن قدور عابد و شارف نور الدين : مرجع سيق ذكره ، ص 81 .

_ عدد بنود أقل لنموذج (22) SERVPERF " بندا ، لأن القياس يتم مرة واحدة فقط .

. يفسر نموذج "SERVPERF" تباين أكبر في جودة الخدمة مقارنة بنموذج الفجوات .وعليه فإن جودة الخدمة يتم قياسها بواسطة الإدراكات فقط بدون توقعات وبدون أوزان .

يقوم نموذج servperf على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة أي التركيز على جانب الادراكات الخاصة في العميل فقط، ذلك لأن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات، وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل مع مؤسسة البريد ومستوى الرضا على الأداء الحالي .

فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الادراكات السابقة لجودة الخدمة والأداء الحالي لها، فمن هذا الإطار تتم عملية تقسيم جودة الخدمة من طرف العميل.

وفي هذا الصدد يرى أحد الباحثين أن الاتجاه الأولي نحو الخدمة (أي تقييم العميل لتجربته الأولى مع مؤسسة البريد) يعتبر دالة لتوقعاته المسبقة حول الخدمة .

وبتعبير آخر فالعميل يقيم الخدمة على أساس خبرته السابقة وإذا ما انعدمت هذه الخبرة فإنه يعتمد بشكل أساسي على توقعاته خلال مرحلة ما قبل الشراء، وأن توقعاته المستقبلية حول الخدمة هي دالة لعملية تقييمه للأداء الحالي، بمعنى أن :الاتجاه أو موقف العميل من الخدمة يتكيف¹ .

¹ سفيان مسالمة : مرجع سبق ذكره ، ص 125 .

خلاصة الفصل

قمنا في هذا الفصل الخاص بالخدمات المالية باعطاء صورة شاملة حول الموضوع ، الذي يعتبر مفتاح نجاح المؤسسات المالية ، فالاستجابة السريعة لمحددات الجودة لها دور كبير في تطوير جود الخدمات المالية المقدمة التي يسعى الزبون للحصول عليها ، و هذا ما اوجب على البنك الاستعانة بطرق و نماذج قياس الجودة التي تم ذكرها في هذا الفصل كما توصلنا الى النقاط التالية :

- _ عملية تقديم الخدمات المالية علمية معقدة و حساسة
- _ للجودة ابعاد رئيسية يتم اعتمادها بوصفها اساس في قياس مستوى الجودة وتتمثل في الملموسية الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد التعاطف.
- _ جودة الخدمة المالية مقياس هام جدا لمعرفة مستوى الرضا المتحقق لدى الزبون عن الخدمة المقدمة له .
- _ وجب على البنوك العمل بمختلف الطرق قياس الجودة و هذا من اجل تدارك أي نقص او خلل في عملية تقديم الجودة

الفصل الثالث: دراسة واقع
الادارة الالكترونية في تحسين
جودة الخدمات المالية لمديرية
وحدة البريد ولاية ميلة

تمهيد

في هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على واقع دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله ، كما سنعمل على جمع معلومات و إحصائيات حول الوسائل المستعمل بالإضافة الى التطرق الى العنصر البشري المسؤول على تطبيق الإدارة الالكترونية ؛ لعمل كل هذا قسمنا الجانب التطبيقي الى مبحثين ، حيث المبحث الأول خاص بتعريف مديرية وحدة البريد وكالة ميله هيكلها خدماتها ، اما المبحث الثاني خصص لتبيان ادوات و طريقة اجراء الدراسة بالإضافة الى تقديم النتائج المتوصل اليها مع تأكيد او نفي الفرضيات الخاصة بالدراسة .

المبحث الأول : تقديم مديرية وحدة البريد لولاية ميله

في هذا المبحث سوف نقدم لمحة مختصرة المؤسسة التي سوف نقوم بالدراسة التطبيقية بها و هي مديرية وحدة البريد لولاية ميله .

المطلب الأول : نشأة و تعريف مديرية وحدة البريد لولاية ميله

تم إنشاء المديرية الولائية للبريد لميله بموجب المرسوم التنفيذي رقم 233-03 الموافق 24 يونيو 2003، بعدما كانت تسمى سابقا مديرية البريد و المواصلات. المديرية الولائية تضمن تنفيذ مختلف البرامج و الأهداف لتعزيز و تحسين أداء الخدمات الخاصة بالبريد. البنية التحتية الأساسية:

ولاية ميله لديها 84 مكتب بريد بما في ذلك 02 مكتبين ملحقين متواجدين في المركز الجامعي بميله والثكنة العسكرية في التلاغمه بمعدل 1 مكتب بريدي لكل 14.500 نسمة أي أنها تعتبر نسبة جيدة بالنسبة للولاية على العموم مقارنة بالولايات الأخرى، المعدل الوطني هو 1 مكتب بريدي لكل 12.500 نسمة، وتنتشر مكاتب البريد عبر كامل إقليم الولاية، و هي مصنفة حسب الأهمية، النشاط و التموقع الجغرافي.

كذلك هناك مركزين لمعالجة و توزيع البريد و الطرود البريدية في كل من ميله مقر الولاية و شلغوم العيد من أجل التكفل التام و الاختصاص كذلك بالنسبة لهذا النوع من الخدمة.

دائرة ميله 08: مكاتب 1 + مركز لمعالجة البريد +ملحق.

دائرة شلغوم العيد 12: مكتب 1 + مركز لمعالجة البريد +ملحق.

دائرة فرجيوه 05: مكاتب.

دائرة القرارم 04: مكاتب.

دائرة سيدي مروان 04: مكاتب.

دائرة ترعي باينان 04: مكاتب.

دائرة الرواشد 04: مكاتب.

دائرة وادي النجاء 05: مكاتب.

دائرة عين البيضاء حريش 02: مكاتب.

دائرة بوحاتم 04: مكاتب.

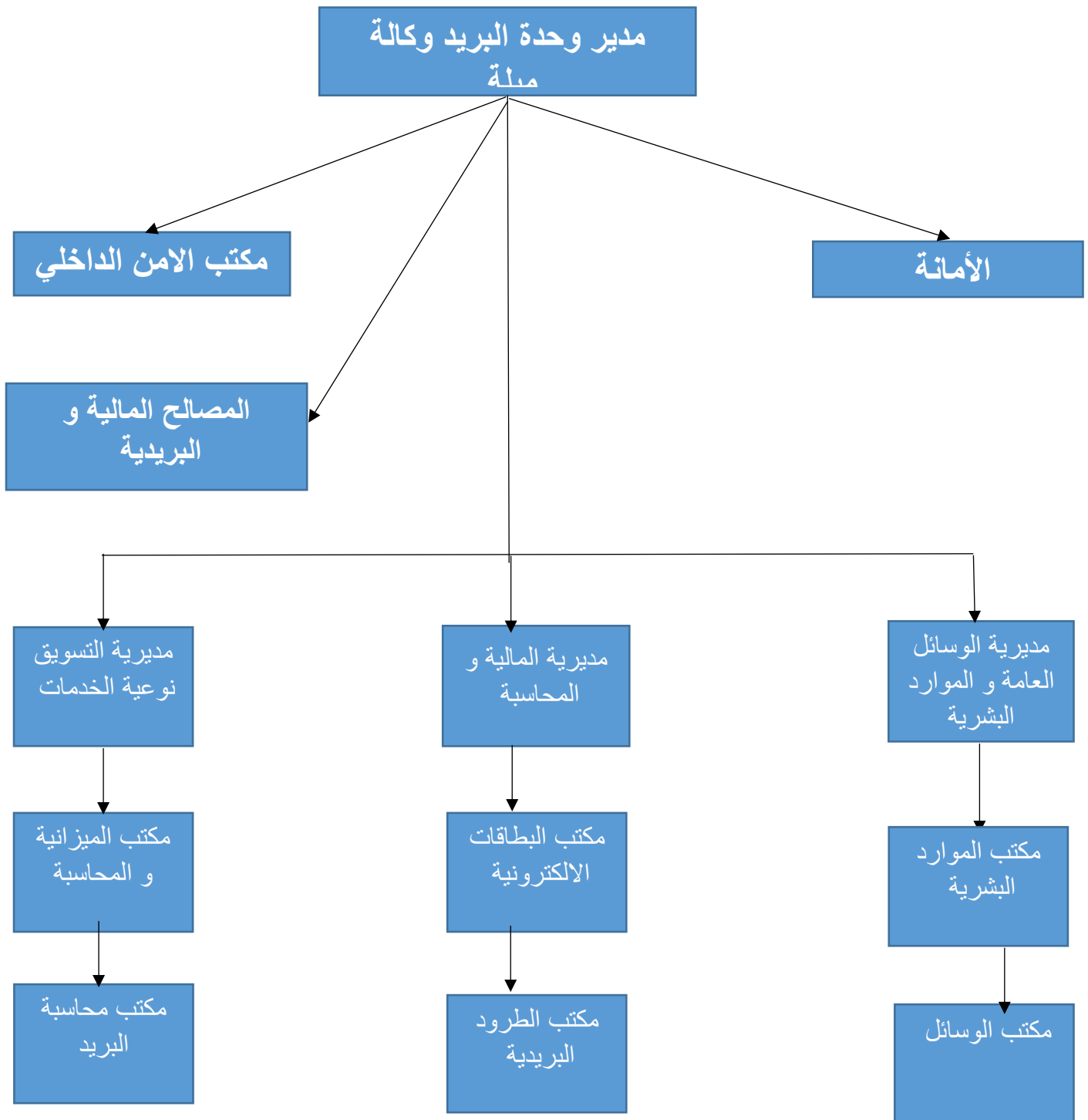
دائرة تسدان حدادة 03: مكاتب.

دائرة التلاغمه 07: مكاتب +ملحق.

دائرة تاجنانت 05: مكاتب .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد لولاية ميله

الشكل رقم 1-3 الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد لولاية ميله



المصدر : الوثائق المتحصل عليها من المؤسسة

تتكون المديرية الولائية لبريد الجزائر وكالة ميله من العديد من المصالح نذكر اهمها:

أ - خلية التفتيش :

تهدف هذه الخلية إلى إعطاء دفع لمكاتب البريد لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة و المساهمة الفعالة و الدائمة في خلق القيمة المضافة، و تتكفل هذه الخلية ب :

-تفتيش مكاتب البريد .

-البحث واقتراح الحلول.

-اجراء التحقيقات الادارية و التأديبية.

ب -مديرية الوسائل العامة و الموارد البشرية :

وتتكفل هذه المديرية ب :السهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية و الأمن.

-تطبيق سياسة تسيير الموارد البشرية، التكوين و الشؤون الإجتماعية؛

-السهر على تطبيق قانون العمل قانون التوظيف العمومي 59-85 والقانون 11-90؛

-تطبيق بنود الاتفاقية الجماعية و النظام الداخلي.

ج -مديرية التسويق و نوعية الخدمات :

تسهر هذه الإدارة على توفي رخدمات ذات جودة للزبائن،فالهدف هو إشباع حاجيات

الزبون في حدود الإمكانيات المتوفرة، في هذا الإطار يتم تحديد الأعمال التي يجب القيام بها ضمن

مخطط للوصول إلى الأهداف المرجوة للجودة.

وتقع على عاتق هذه الإدارة ما يلي:

- إعداد نظام تقييم يخص استقبال الزبائن؛
- إشباع حاجيات الزبائن وجودة الخدمات؛
- تحديد مختلف المنتجات المقدمة من طرف بريد الجزائر؛
- القيام بتحقيقات تخص الجودة و كذا الاعتماد على مؤسسات الإحصاء و سبر الآراء؛
- إعداد وثائق جرد المعلومات و دورياتها؛ تحديد وسائل تقييم الجودة المعتمدة عالميا؛
- تحديد الفوارق في جودة الخدمات حسب أجزاء النشاط بالنظر لما هو موجود عالميا؛
- تحديد و إعداد معايير خاصة ببريد الجزائر و ذلك:

-مهلة إيصال البريد،والأظرفة الأمان،النجاعة،السرعة؛

-تقليص مدة الإنجاز للعمليات في المراكز البريدية والمالية؛

-تحسين استضافة الزبائن.

د -مديرية المصالح المالية و البريدية:تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الولائي و المراكز الملحقة بها.

- تنظيم ومراقبة التشغيل الجيد للمصالح البريدية في علاقاتها الداخلية.
- تحضير و متابعة تطبيق مخططات التطوير للهياكل البريدية؛
- تطوير و تحسين خدمات البريد الفردية و تطوير الشبكة البريدية و الطوابع؛
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية؛
- تحقيق نصوص الاتفاقيات الشاملة الثنائية و المتعلقة بالجودة؛

هـ -مديرية المالية و المحاسبة :و تتكفل هذه المديرية :

- إنجاز و تنفيذ الميزانية المالية للمؤسسة و المحاسبة الشهرية لمكاتب البريد .
- تمويل المكاتب البريدية بالنقدية التي تسحب من بنك الجزائر .
- تنظيم الخدمات المالية.

المطلب الثالث : الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر و كالة ميله

1_ خدمات دفتر الصكوك البريدية

دفتر الصكوك هو عبارة عن دفتر يحتوي على حوالي 21شيك (صك)، مدون عليه كل معلومات حسابك البريدي الجاري.

ملاحظة :تم إصدار دفتر صكوك جديد لونه أصفر من طرف بريد الجزائر حديثا، لذلك يوجد الآن نوعين من الصكوك البريدية الأصفر "جديد" و الأحمر "قديم"

Compte Courant Postal = CCP : الحساب البريدي الجاري

2- خدمات تحويل الأموال

هذه الخدمة تمكن شخص معين من إرسال مبلغ معين إلى أي حساب بريدي جاري CCP لشخص آخر حتى وإن كان الشخص المرسل ليس لديه حساب CCP. كل ما يجب على المرسل فعله هو التوجه لمركز البريد و معه المبلغ المراد إرساله مع بطاقة الهوية (الخاصة به) (و معلومات الشخص المرسل إليه) إسمه و لقبه مع رقم حسابه CCP و المفتاح. (يطلب حوالة CCP و يملأها كما يلي) ملأ الحوالة البريدية: Mandat CCP.

3- يمكن لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يدخل موقع المؤسسة و يطلع على بعض الصفحات عن طريق رقم حسابه الجاري و كلمة السر التي تمنحها له المؤسسة كما هو موضح في الشكل الموالي، بحيث يسمح لأي زبون من خلال هذه الشبكة أن يقوم بالإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، طلب الحصول على دفتر الصكوك، طلب بيان العمليات على الحساب.....إلخ .

4- خدمات الرقم السري +خدمات موبيليس

للحصول على الرقم السري الخاص بحسابك و الإستفادة من خدمات موقع بريد الجزائر على الأنترنت Z، و الخدمات التي تعرضها موبيليس:

توجه نحو مركز البريد حاملا (بطاقة الهوية +رقم CCP و المفتاح "أو صك بريدي" و رقم شريحة موبيليس)، و سيمنحك عامل البريد مباشرة الرقم السري الخاص بك في وصل فيه كل المعلومات، و يكون الوصل كما في الصورة التالية:

REÇU DE PAIEMENT

Bureau : 513584

Code Internet/Racidi/1530

HOCINE

Code=[redacted]

VOUS POUVEZ CHANGER CE CODE
sur <http://eccp.poste.dz>

29/10/2013:09:05:02:95

Timbre à date

الرقم السري

astu-tech.blogspot.com

Visa de l'agent

5- خدمات موقع بريد الجزائر:

توجه إلى الموقع ، أدخل المعلومات كما في الصورة، وسيطلب منك في المرة الأولى لدخول الموقع تغيير الرقم السري إلى رقم سري خاص بك مكون من 4 أرقام الرقم السري الذي تحصلت عليه أول مرة قد يكون رآه الكثير من الناس الواقفين أمامك منهم عامل البريد لذلك وجب عليك تغييره

The screenshot shows a login form for the Racidi mobile service. It includes the following fields and labels:

- Numéro CCP**: A text input field for the CCP number. An orange arrow points to it with the label "رقم ccp بدون المفتاح" (CCP number without the key).
- Code**: A text input field for the secret code. An orange arrow points to it with the label "الرقم السري" (Secret number).
- Texte de l'Image**: A CAPTCHA field showing the number "5117".
- Valider**: A blue button to validate the login information.

أعد الدخول إلى الموقع و هذه المرة أدخل الرقم السري الجديد الذي وضعت أنت، و سيتم التوجه بك إلى الصفحة الرئيسية الخاصة بحسابك حيث يظهر لك رقمك CCP مع المفتاح.

6- خدمة رصيدي Racidi لموبيليس



تمكنكم موبيليس بمساعدة الرقم السري من معرفة رصييد حسابكم البريدي الجاري و هذا بإرسال رسالة إلى الرقم 603، تكتب فيها رقم الحساب (Numéro de ccp) بدون مفتاح ثم ترك فراغ و كتابة الرقم السري، ثم تصلك رسالة SMS فيها رصييد الحساب.

ملاحظة :عند إرسال كل رسالة ستقتطع من رصيدك 30دج 20دج تأخذها موبيليس و 10دج بريد الجزائر .
-خدمة **Racimo لموبيليس** هذه الخدمة تمكنكم من تعبئة رصيدكم موبيليس في الهاتف النقال من حسابكم البريدي دون دفع أي عمولة مقابل التعبئة فقط المبلغ المعبأ.

-خدمة :1530لمعرفة رصيد حسابك موبيليس عن بعد و ذلك بالإتصال بالرقم 1530 من أي هاتف ثابت أو موبيليس.

-خدمة الرسائل و الطرود البريدية : حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل بريد الرسائل و الطرود عبر كامل التراب الوطني و البلدان الأجنبية.

المبحث الثاني : منهجية الدراسة تحليل النتائج و اختبار الفرضيات

سننتظر في هذا المبحث إلى منهجية الدراسة بالإضافة إلى عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية لعينة الدراسة وكذا عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة .

المطلب الأول : منهجية الدراسة

1. مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع دراستنا على موظفي مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله ، ذوي مستويات تعليمية مختلفة ويشغلون مناصب ومسؤوليات متباينة وبغية الحصول على آراء مختلفة للأفراد بتنوع مستوياتهم وتعدد مناصبهم ، تم انشاء استمارة استبيان حيث تم توزيع 105 استمارة واسترجاع 105 استمارة اي بنسبة 100%

2.أدوات جمع البيانات

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة، وقد تم إعداد الاستبيان على النحو التالي:

. إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات. حول الاشخاص المشاركين في العينة . عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمة لجمع البيانات .
. نشر الاستبيان على الموظفين أفراد العينة من أجل جمع البيانات اللازمة للدراسة .

.جمع البيانات المتحصل عليها الموجهة للدراسة بعد ترك الوقت الكافي للعاملين من أجل الإجابة ثم

فحص هذه الاستبانات.

تضمن الاستبيان مقدمة تعريفية توضح للقارئ الغرض من الدراسة، و قد احتوى الاستبيان على بيانات شخصية وأخرى تخدم موضوع بحثنا .

كانت الأسئلة مقسمة كالتالي:

- المحور الاول : يضم البيانات الشخصية ويتكون من 5 أسئلة.

■ المحور الثاني : الادارة الالكترونية (المتغير المستقل)

- البعد الأول : مدى استخدام الاجهزة والبرامج في عملية تطبيق الادارة الالكترونية
- البعد الثاني : ملائمة البرامج والأجهزة المستخدمة في تطبيق الادارة الالكترونية
- البعد الثالث : قواعد البيانات المتوفرة داخل المؤسسة

■ المحور الثالث : جودة الخدمات المالية

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الثلاثي كالتالي:

الجدول رقم 3-1 مقياس ليكارت الثلاثي

التصنيف	1	2	3
الوزن	لا اوافق	محايد	موافق

المصدر : من اعداد الطلبة

ويتم تحليل النتائج الاستبيان من خلال برنامج "النسخة 25 spss البرنامج الإحصائي" وهو من أشهر حزم البرامج في مجال التحليل الكمي للبيانات الإحصائية بكافة أشكالها كمعامل ألفا كرونباخ والانحراف والمتوسط...الخ

وبعد جمع البيانات تم ترميزها وادخالها إلى البرنامج حتى نتمكن من قياس اتجاهات المستجوبين حسب مقياس ليكارت الخماسي، حيث تم تحديد طول الخلية وفق هذا المقياس و تم حساب المدى (الحد الأعلى- الحد الأدنى) ، $3-1=2$ تم يتم تقسيمه على عدد خلايا المقياس وهي 3 للحصول على طول الخلية الذي يصبح $0.66 = 3/2$ وبعد ذلك يتم إضافته إلى أدنى قيمة وهي 1 ليصبح طول الخلايا كما يلي:

الجدول رقم 3-2 مستويات المتوسط المرجح بالأوزان

الاستجابة	المتوسط المرجح بالأوزان	المستوى
لا اوافق	من 1 إلى 1.66	منخفض
محايد	من 1.67 إلى 2.33	متوسط
أوافق	من 2.34 إلى 3.00	مرتفع

المصدر : من اعداد الطلبة

3. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

1.3-الصدق: ويقصد به أن العبارات المشكة للاستبانة قادرة على قياس ما وضعت لأجله، ويتم التحقق من ذلك:

تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف وكذا مجموعة من الاساتذة الآخرين، حيث تم تسجيل بعض الملاحظات والتي تم اخذها بعين الاعتبار عند اعادة صياغة بعض الفقرات، واجراء التغييرات المطلوبة بشكل دقيق مما يحقق التوازن بين مضامين الاستبيان في فقراته.

2.3الثبات: للتحقق من مدى درجة ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، تم الاعتماد على اختبار ألفا كرونباخ وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم 3-3 نتائج اختبار الفا كرونباخ

عدد العناصر	الفا كرونباخ
20	0.905

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معامل الثبات العام لمحاو الدراسة بلغ 0.905 وهو ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات و يمكننا الاعتماد عليه في دراستنا.

4.المعالجة الإحصائية المستخدمة:

لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية الضرورية لمعالجة المعلومات المتحصل عليها من الاستبيانات المسترجعة وهذا بعد فحصها وتبويبها حتى تسهل عملية تحليلها، وقد عرضت باستخدام مقياس ليكارت الثلاثي المذكور سابقا.

وفي ما يلي مجموعة من بين الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

التكرارات : تهدف التكرارات إلى تبسيط العمليات الإحصائية، وذلك بتبويبها في صورة مناسبة حسب ما يتطلبه التحليل لتيسير إجرائها بسرعة ودقة وتم الاعتماد على التوزيعات التكرارية عند تحليل مختلف البيانات الخاصة بعينة البحث وكذلك نتائج بيانات الاستبيان .

النسب المئوية: تم الاستعانة بالنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

المتوسط الحسابي: تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات محاور الدراسة .

الانحراف المعياري : هو أحد مقاييس التحليل الإحصائي الشهيرة التي يتم استخدامها من قبل الباحثين في الفرضيات البحثية التي يتم صياغتها، حيث يعتبر الانحراف المعياري أحد أشهر مقاييس التشتت التي يتم استخدامها في التحليل الإحصائي للاستبيانات.

المطلب الثاني: تحليل محاور الإستبيان

تتكون عينة الدراسة من 105 فرد وقد ضمت استمارة الاستبيان العناصر التالية: الجنس، العمر ، سنوات الخبرة و المؤهل التعليمي ، بالإضافة الى اسئلة أخرى حول الموضوع .

الفرع الأول: البيانات الشخصية

❖ الجنس

جدول رقم 3-4 توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

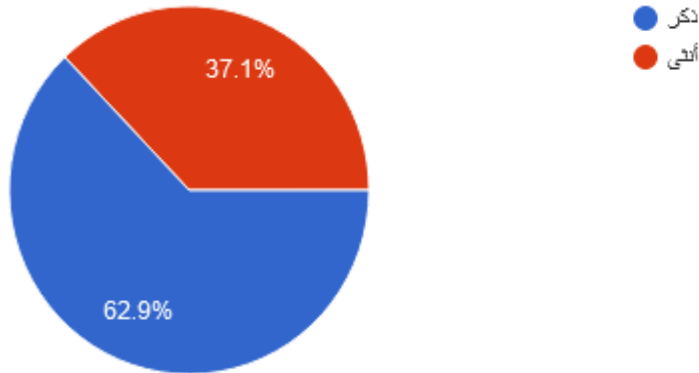
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
62,9	66	ذكر
37,1	39	انثى
%100	105	المجموع

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (3-2) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس

105 ردود



المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

التعليق : من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة المدروسة تضم الذكور أكثر من الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 66 فرد أي بنسبة 62.9 % في حين بلغ عدد الإناث 39 أفراد فقط أي بنسبة 37.1%، وهذا يبين أن مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله أغلبهم ذكور.

العمر

الجدول رقم 3-5 توزيع افراد العينة حسب متغير العمر

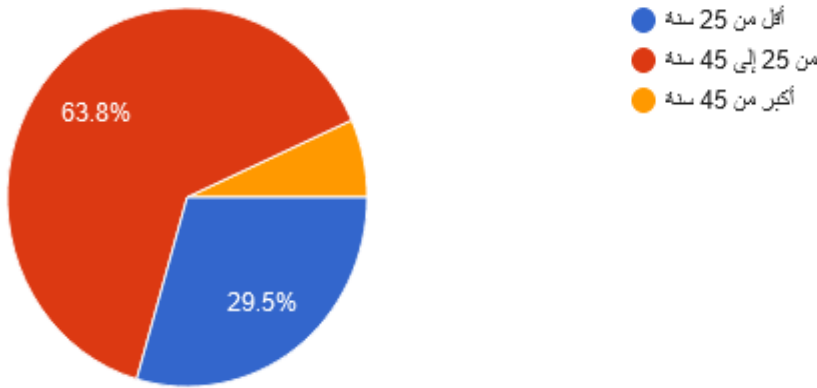
العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	31	29,5
من 25 الى 45 سنة	67	63,8
اكبر من 45 سنة	07	6,7
المجموع	105	%100

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (3-3) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير العمر

العمر

105 رندود



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

التعليق : من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن غالبية أفراد العينة بالنسبة للفئة العمرية من 25-45 سنة هي المستحوذة في مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله بنسبة 63,8 % ثم تليها الفئة العمرية التي حددت من أقل من 25 سنة بنسبة 29.5% ثم تليها الفئة العمرية التي حددت أكبر من 40 سنة بنسبة 6.7 % وهنا نلاحظ أن الموظفين بمؤسسة بريد الجزائر وكالة تتراوح أعمارهم ما بين 25-45 سنة ،ومنه نستخلص بأن أغلب الموظفين في مؤسسة بريد الجزائر هم شباب.

✚ المستوى التعليمي

الجدول رقم 3-6 توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

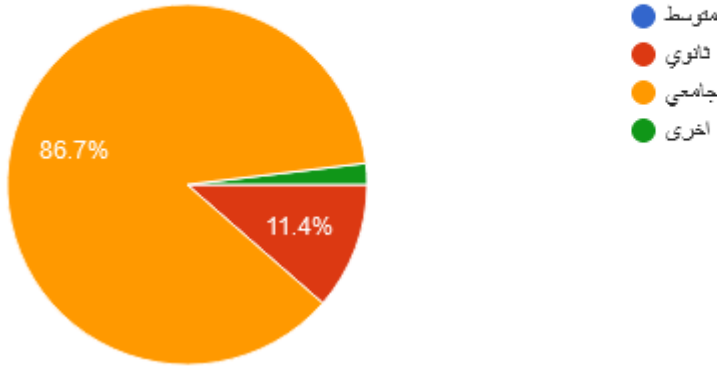
العمر	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	12	11,4
جامعي	91	86,7
اخرى	02	1,9
المجموع	105	%100

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (3-4) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي

105 رنود



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

التعليق : من خلال الجدول و الشكل أعلاه، يتضح لنا أن المستوى جامعي كان بالاغلبية لأفراد الدراسة حيث بلغ 86.7 % بتكرار 91 موظف ، ثم تليها الثانوي بنسبة 11.4 % بتكرار 12 فرد ، ثم دراسات الأخرى بنسبة 1.9 % ، بينما نلاحظ ان غياب فئة الافراد ذو مستوى تعليمي متوسط ، من هذا التحليل نجد ان مستوى الموظفين في مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله جلهم ذو مستوى جامعي، وهذا يعني أن للموظفين يملكون مؤهلات علمية عالية تمكنهم من تحسين اداء للمؤسسة.

الاقدمية في الوظيفة

الجدول رقم 3-7 توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية في الوظيفة

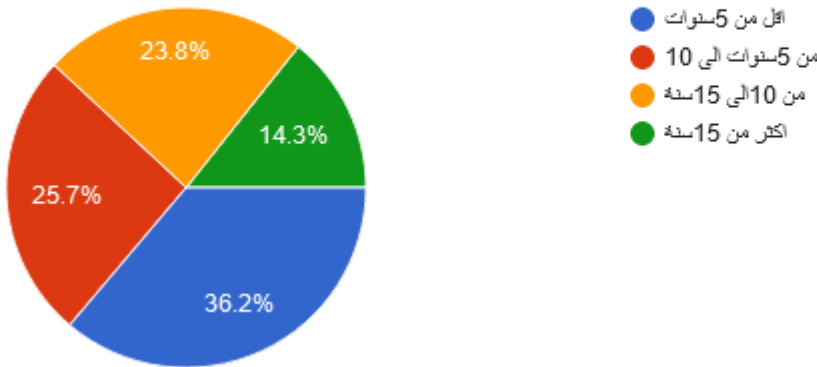
العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	38	36,2
من 5 الى 10 سنوات	27	25,7
من 10 الى 15 سنة	25	23,8
اكبر من 15 سنة	15	14.3
المجموع	105	%100

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (3-5) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة

الأقدمية في الوظيفة

105 ردود



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

التعليق : من خلال الجدول و الشكل أعلاه، يتضح لنا أن 36.2% من افراد العينة لديهم خبرة اقل من 5 سنوات بتكرار 38 فرد ، بينما هناك 27 فرد خبرتهم محصورة بين 5 سنوات و 10 سنوات بنسبة قدرة ب 25.7 ، تليها الافراد ذو الخبرة من 10 سنوات الى 15 سنة بنسبة 23.8 ، بتكرار 15 فرد ، اما الفئة الاخيرة فئة الموظفين الذين خبرتهم تفوق 15 سنة فكانت نسبتهم 14.3 % ، بتكرار 15 موظف .

المنصب الوظيفي

الجدول رقم 3-8 توزيع افراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي

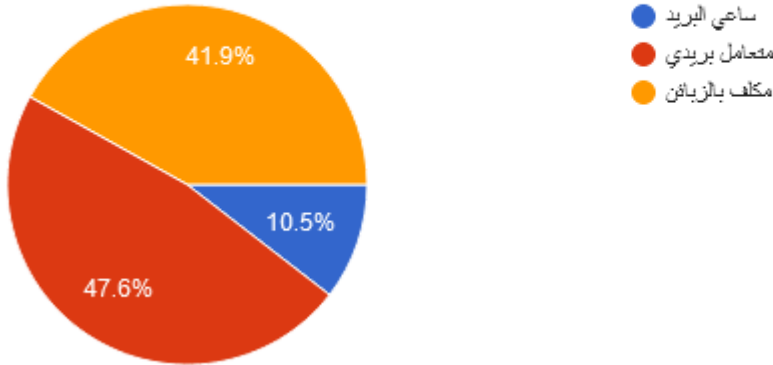
المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
ساعي بريد	11	10,5
متعامل بريدي	50	47,6
مكلف بالزبائن	44	41,9
المجموع	105	%100

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (3-5) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي

105 ردود



المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

التعليق : من خلال الجدول و الشكل الخاص بافراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي، يتضح لنا أن 47.6% من افراد العينة يشغلون منصب متعامل بريدي بتكرار 50 فرد ، بينما هناك 44 فرد يشغلون منصب مكلف بالزيائن بنسبة قدرة ب 41.9 % ، اما الفئة الاخيرة نسبتها 10,5% فهم الموظفون الشاغلون منصب ساعي بريد بتكرار 11 فرد .

الفرع الثاني : اختبار الفرضيات

بعدما تطرقنا في المحور الأول لتوزيع و تحليل البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة سنقوم في هذا المحور الثاني الادارة الالكترونية و الذي يضم 3 أبعاد بتحليل نتائجه والتعرف على اتجاهات كل عبارة و كل محور .

• مدى استخدام الاجهزة والبرامج في عملية تطبيق الادارة الالكترونية

تم تحليل إجابات المبحوثين من العاملين في مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله تجاه هذا التساؤل من خلال التركيز على النسب المئوية لتكرارات الاستجابة (لا أوافق ، محايد ، موافق) عن العبارات الخاصة بالبعد الاول **مدى استخدام الاجهزة والبرامج في عملية تطبيق الادارة الالكترونية** من المحور الثاني الادارة الالكترونية ، بالإضافة إلى استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، و قد أسفرت النتائج الجدول رقم(2-8) على مايلي :

جدول رقم(3-9): يوضح اجابات افراد العينة حول مدى استخدام الاجهزة والبرامج في عملية تطبيق الادارة الالكترونية

المحور الأول		لا أوافق	محايد	اوافق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه
السؤال 01	نسبة	72,4	4,8	22,9	0,84	1,50	منخفض
	التكرار	76	5	24			
السؤال 02	نسبة	63,8	4,8	31,4	0,92	1,67	متوسط
	التكرار	67	5	33			
السؤال 03	نسبة	77,1	4,5	18,1	0,78	1,40	منخفض
	تكرار	81	05	19			
السؤال 04	نسبة	66,7	4,8	28,6	0,90	1,61	منخفض
	تكرار	70	05	30			
المجموع					0,86	1,54	منخفض

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج SPSS

التعليق :

_ لقد تحصل السؤال رقم 01 ، توفر المؤسسة عددًا كافيًا من اجهزة الاعلام الالي والبرامج الخاصة بتطبيق الادارة الالكترونية على متوسط حسابي قدره 1,50 وانحراف معيار قدره 0,84 ، وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أعطى أفراد العينة عدم الموافقة على ان المؤسسة توفر عددًا كافيًا من اجهزة الاعلام الالي والبرامج الخاصة بتطبيق الادارة الالكترونية ، حيث نجد أن 76 من أفراد العينة غير موافقين بنسبة 72,4 %.

_ لقد تحصل العبارة رقم 02 " تقوم المؤسسة باستخدام أحدث الاجهزة لتقديم ادارة الكترونية سريعة ذات جودة عالية حسبما هو مخطط له " على متوسط حسابي قدره 1.67 وانحراف 0,92 وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أجاب أفراد العينة بالحياد على ان المؤسسة تستخدم احدث الاجهزة لتقديم ادارة الكترونية سريعة ذات جودة عالية حسبما هو مخطط له ، حيث نجد أن 67 من أفراد العينة كانوا محايدين بنسبة 63,8 %.

_ لقد تحصل السؤال رقم 03 ، حساسية القطاع وعملياته تحتم على المؤسسة الاعتماد على مختلف الاجهزة والبرامج التي تحوزها " على متوسط حسابي قدره 1,40 وانحراف 0,78 وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أعطى أفراد العينة عدم الموافقة على أن المؤسسة تعتمد على الاجهزة و البرامج المختلفة التي تحوزها ، حيث 81 فرد من أفراد العينة لم يوافق على السؤال رقم 3 بنسبة 77,1 % .

_ فيما تحصل السؤال رقم 04 يتم تغيير البرامج والاجهزة بالمؤسسة باستمرار لمواكب التغييرات السريعة الحاصلة في التكنولوجيا ، على متوسط حسابي قدره 1,61 وانحراف 0,90 ، وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أعطى أفراد العينة عدم الموافقة على اته يتم تغيير البرامج والاجهزة بالمؤسسة باستمرار لمواكب التغييرات السريعة الحاصلة في التكنولوجيا ،حيث لم يوافق 70 فرد من أفراد العينة على ذلك بنسبة 66,7 %.

السؤال رقم 02 تحصلت على أكبر متوسط قدر ب 1,67 اما أقل متوسط قدر ب 1,40 تحصل عليها السؤال رقم 03 .

من خلال النسب المئوية لمقياس ليكارت نلاحظ أن جميع الفقرات نسبة الخيار لا اوافق هي الأعلى حيث بلغت في الفقرة الأولى 72,4 % بتكرار 76 فرد والفقرة الثانية 63,8%بتكرار 67 أما الفقرة الثالثة فكانت نسبتها 77,1 %بتكرار 81 أفراد ، واخر فقرة في هذا المحور كانت نسبتها 66,7 % .%بتكرار 70 فرد من أفراد العينة.

من خلال ما سبق يتبين لنا متوسط المحور الثاني البعد الاول يقدر ب 1,54 أي يقع في الإتجاه الاول لا اوافق أما الانحراف المعياري فقد قدر ب 0,86 .

• البعد الثاني : البرامج والأجهزة المستخدمة في تطبيق الادارة الالكترونية

تم تحليل إجابات المبحوثين من العاملين في مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة تجاه هذا التساؤل من خلال التركيز على النسب المئوية لتكرارات الاستجابة (لاوافق، محايد ، موافق) عن العبارات الخاصة بالبعد الثاني ملائمة البرامج والأجهزة المستخدمة في تطبيق الادارة الالكترونية من المحور الثاني الادارة الالكترونية ، بالإضافة إلى استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، و قد أسفرت النتائج الجدول رقم(3-10) على مايلي :

جدول رقم(3-10): يوضح اجابات افراد العينة حول البرامج والأجهزة المستخدمة في تطبيق الادارة الالكترونية

المحور الأول	لا اوافق	محايد	اوافق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه
السؤال01	نسبة	71,4	4,8	23,5	1,52	منخفض
	التكرار	75	5	25		
السؤال02	نسبة	79	4,8	16,2	1,37	منخفض
	التكرار	83	5	17		
السؤال03	نسبة	81,9	4,5	13,3	1,31	منخفض
	تكرار	86	05	14		
السؤال04	نسبة	85,7	4,8	9,5	1,23	منخفض

			10	05	90	تكرار	
منخفض	1,35	0,72					المجموع

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج SPSS

التعليق :

_ لقد تحصل السؤال رقم 01 ، يتم القيام بدراسة معمقة قبل اقتناء مختلف التجهيزات والبرامج بالمؤسسة على متوسط حسابي قدره 1.52 وانحراف معيار قدره 0,85 ، وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أعطى أفراد العينة عدم الموافقة على ان المؤسسة تقوم بدراسة معمقة قبل اقتناء مختلف التجهيزات والبرامج بالمؤسسة ، حيث نجد أن 75 من أفراد العينة غير موافقين بنسبة 71,4 %.

_ لقد تحصل العبارة رقم 02 " البرامج المستعملة بالمؤسسة تتوافق وطبيعة العمل المطلوب" على متوسط حسابي قدره 1.37 وانحراف 0,75 وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أعطى أفراد العينة عدم الموافقة على ان البرامج المستعملة بالمؤسسة تتوافق وطبيعة العمل المطلوب ، حيث نجد أن 83 من أفراد العينة غير موافقين بنسبة 79 %.

_ لقد تحصل السؤال رقم 03 ، تتميز البرامج المستخدمة بالمؤسسة بسهولة التعلم والتشغيل والارشادات "على متوسط حسابي قدره 1,31 وانحراف 0,69 وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أعطى أفراد العينة عدم الموافقة على أن البرامج المستخدمة بالمؤسسة تتميز بسهولة التعلم والتشغيل والارشادات ، حيث لم يوافق 86 فرد من أفراد العينة بنسبة 81,9 % .

_ لقد تحصل السؤال رقم 04 تعمل المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والمحافظة على سريتها، على متوسط حسابي قدره 1,23 وانحراف 0,61 ، وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أعطى أفراد العينة عدم الموافقة على المؤسسة تعمل على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والمحافظة على سريتها حيث لم يوافق 90 فرد من أفراد العينة على ذلك بنسبة 85,7%.

من خلال ما سبق يتبين لنا متوسط المحور الثاني البعد الثاني يقدر ب 1,35 أي يقع في الإتجاه الاول لا اوافق أما الإنحراف المعياري فقد قدر ب 0,72 .

• البعد الثالث : قواعد البيانات المتوفرة داخل المؤسسة

تم تحليل إجابات المبحوثين من العاملين في مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة تجاه هذا التساؤل من خلال التركيز على النسب المئوية لتكرارات الاستجابة (لا اوافق، محايد ، موافق) عن العبارات الخاصة بالبعد الثالث قواعد البيانات المتوفرة داخل المؤسسة من المحور الثاني الادارة الالكترونية ، بالإضافة إلى استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، و قد أسفرت النتائج الجدول رقم(3-11) على مايلي :

جدول رقم(3-11): يوضح اجابات افراد العينة حول قواعد البيانات المتوفرة داخل المؤسسة

المحور الأول		لا اوافق	محايد	اوافق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه
السؤال 01	نسبة	81	4,8	14,3	0,71	1,33	منخفض
	التكرار	85	5	15			
السؤال 02	نسبة	79	4,8	16,2	0,75	1,37	منخفض
	التكرار	83	5	17			
السؤال 03	نسبة	78,1	5,7	16,2	0,75	1,38	منخفض
	تكرار	82	6	17			
المجموع					0,73	1,36	منخفض

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج SPSS

التعليق :

_ لقد تحصل السؤال رقم 01 ، تسهم قواعد البيانات في الحفاظ على كم هائل من المعلومات على متوسط حسابي قدره 1,33 وانحراف معيار قدره 0,71 ، وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أعطى أفراد العينة عدم الموافقة على ان قواعد البيانات تسهم في الحفاظ على كم هائل من المعلومات, حيث نجد أن 85 من أفراد العينة غير موافقين بنسبة 81 %.

_ لقد تحصل العبارة رقم 02 " تساعد قواعد البيانات داخل المؤسسة عملية تبادل المعلومات بين مختلف اقسام المؤسسة ، على متوسط حسابي قدره 1.37 وانحراف 0,75 وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أعطى أفراد العينة عدم الموافقة على ان قواعد البيانات داخل المؤسسة تساعد في عملية تبادل المعلومات بين مختلف اقسام المؤسسة ، حيث نجد أن 83 من أفراد العينة غير موافقين بنسبة 79 %.

_ لقد تحصل السؤال رقم 03 ، تساعد قواعد البيانات في التنظيم واسترجاع المعلومات عند الحاجة اليها "على متوسط حسابي قدره 1,38 وانحراف 0,75 وحسب مقياس ليكارت الثلاثي فقد أعطى أفراد العينة عدم

الموافقة على أن قواعد البيانات تساعد في التنظيم واسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها، حيث لم يوافق 82 فرد من أفراد العينة بنسبة 78,1 % .

السؤال رقم 02 حصلت على أكبر متوسط قدر ب 1,37 اما أقل متوسط قدر ب 1,33 تحصل عليها السؤال رقم 01 تسهم قواعد البيانات في الحفاظ على كم هائل من المعلومات .

من خلال النسب المئوية لمقياس ليكارت نلاحظ أن جميع الفقرات نسبة الخيار لا اوافق هي الأعلى حيث بلغت في الفقرة الأولى 81 % بتكرار 85 فرد ، والفقرة الثانية 79 % بتكرار 83 ، و آخر فقرة في هذا المحور كانت نسبتها 78,1 % . % بتكرار 82 فرد من أفراد العينة.

من خلال ما سبق يتبين لنا متوسط المحور الثاني البعد الاول يقدر ب 1,36 أي يقع في الإتجاه الاول لا أوافق أما الانحراف المعياري فقد قدر ب 0,73 ,

• المحور الثالث : جودة الخدمات المالية

سنقوم في الجدول الموالي بتحليل نتائج المحور الثالث "جودة الخدمات المالية " و الذي يضم 09 اسئلة شامل وهي كالآتي :جدول رقم(3-12): يوضح اجابات افراد العينة حول المحور الثالث جودة الخدمات المالية

المحور الأول		لا اوافق	محايد	اوافق	الانحراف	المتوسط الحسابي	الاتجاه
السؤال 01	نسبة	60	6,7	33,3	0,93	1,73	متوسط
	التكرار	63	7	35			
السؤال 02	نسبة	81	6,7	12,4	0,68	1,31	منخفض
	التكرار	85	7	13			
السؤال 03	نسبة	81,9	4,8	13,3	0,69	1,31	منخفض
	تكرار	86	5	14			
السؤال 04	نسبة	81,9	4,8	13,4	0,69	1,31	منخفض
	تكرار	86	5	14			
السؤال 05	نسبة	77,1	4,8	18,1	0,78	1,40	منخفض
	تكرار	81	5	19			
السؤال 06	نسبة	78,1	5,7	16,2	0,75	1,38	منخفض
	تكرار	82	6	17			
السؤال 07	نسبة	81	5,7	13,3	0,70	1,32	منخفض
	تكرار	85	6	14			

السؤال 08	نسبة	81,9	7,6	10,5	0,70	1,32	منخفض
	تكرار	86	8	11			
السؤال 09	نسبة	81	4,8	14,3	0,64	1,33	منخفض
	تكرار	85	5	15			
المجموع					0,72	1,37	منخفض

المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS

التعليق :

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور الثالث تتراوح ما بين 1,31 و 1,73 أي أن اتجاه الفقرات مختلف بين الاتجاهين " لاوافق و محايد " حيث تحصل السؤال رقم 01 تقدم المؤسسة مكافئات مالية تحفيزية للموظفين على أكبر متوسط حسابي بقيمة 1,73 و الاسئلة رقم 02-03-04 على أقل متوسط ب 1,31 اما الانحراف المعياري فقد كان محصورا بين 0,64 و 0,93 حيث تحصل السؤال رقم 01 على أكبر انحراف معياري قدره 0,93 اما اصغر انحراف معيار فكان للسؤال رقم 09 ب 0,64 .

من خلال النسب المئوية لمقياس ليكارت نلاحظ أن جميع الفقرات نسبة الخيار " لا اوافق " هي الأعلى الا فقرة واحدة ، حيث بلغت في الاسئلة رقم 04-03-08 نسبة قدرها 81,9 % بتكرار 86 فرد أما النسبة الأقل تكرارا كان 63 فنجده في السؤال رقم 01 حيث بلغت نسبة 60 %

بلغ المتوسط الحسابي للمحور الأخير المتعلق بجودة الخدمات المالية 1,37 و يقع في الفئة الاولى من تقسيم المتوسط أي اتجاهه " لا اوافق " أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0,72 .

المطلب الثالث : إختبار الفرضيات

بعدما قمنا بتحليل والتعليق على نتائج الاستبيان وترتيب أهميتها النسبية سنختبر في هذا المطلب صحة الفرضيات التي تمت صياغتها سابقا .

❖ الفرضيات الفرعية

نسعى من خلال هذا الجزء محاولة معرفة أثر كل بعد من أبعاد الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المالية كل على حدة.

➤ **الفرضية 01 :** تتوفر مديرية بريد الجزائر وكالة ميله على متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية داخل مديرية وحدة البريد لولاية ميله.

سوف نبرهن على هذه الفرضية من خلال نتائج الاستبيان

من خلال إجابات افراد العينة حول متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة ميله نجد ان جل الإجابات كانت في اتجاه واحد و هي عدم الموافق على توفر المتطلبات و هو ما لمسناه في الإجابات التالية ،حيث تحصل السؤال رقم 01 يتم القيام بدراسة معمقة قبل اقتناء مختلف التجهيزات والبرامج بالمؤسسة على متوسط حسابي قدره 1.52 وحسب مقياس ليكارت الثلاثي نجد أن 75 من أفراد العينة غيرموافقين بنسبة 71,4 %، اما السؤال رقم 02 " البرامج المستعملة بالمؤسسة تتوافق وطبيعة العمل المطلوب" تحصل على متوسط حسابي قدره 1.37 وحسب مقياس ليكارت الثلاثي نجد أن 83 من أفراد العينة غير موافقين بنسبة 79 % . بينما تحصل السؤال رقم 03 ، تتميز البرامج المستخدمة بالمؤسسة بسهولة التعلم والتشغيل والارشادات "على متوسط حسابي قدره 1,31 وحسب مقياس ليكارت الثلاثي لم يوافق 86 فرد من أفراد العينة بنسبة 81,9 % ، وهذا ما يدل على ان مديرية وحدة البريد لولاية ميله لا تحتوي على أجهزة جد متطورة تسمح لها بتطبيق الإدارة الالكترونية بفعالية و أداء عالي .و هذا راجع لعدم الدراسة عند شراء العتاد بالإضافة الى عدم تلبية الطلبات من الإدارة المركزية في حالة طلب العتاد الخاص و المتطور و هذا راجع لتكاليف الكبيرة كما ان العتاد الذي يتم اساله من طرف الإدارة الوصية يكون قديم نوعا ما و لا يواكب التطور الحال في التكنولوجيا و القطاع بصفة عامة و عليه نرفض صحة الفرضية الاولى على ان مديرية وحدة البريد لولاية ميله تحوز على متطلبات توفير الإدارة الالكترونية .

➤ الفرضية 02 : مستوى جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد و لاية ميله جيد جدا

من خلال الجدول رقم 3-12 الخاص باجابات افراد العينة حول جودة الخدمات المقدمة من طرف مديرية وحدة البريد و كالة ميله نلاحظ ان مع الإجابات كانت نحول لا أوافق ، حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحو الثالث تتراوح ما بين 1,31 و 1,73 أي أن اتجاه الفقرات مختلف بين الاتجاهين " لاوافق و محايد " ، بالإضافة الى انه من خلال النسب المئوية لمقياس ليكارت نلاحظ أن جميع الفقرات نسبة الخيار " لا اوافق " هي الأعلى الا فقرة واحدة " تقدم مؤسسة بريد الجزائر مكافئات مالية تحفيزية للموظفين " كان المتوسط الحسابي الخاص بها 1.73 ، اما باقي الإجابات فكان مجملها يصب في اتجاه واحد عدم الرضا .

و عليه نرفض الفرضية الثانية الخاصة بجودة الخدمات المالية المقدمة من طرف وحدة البريد وكالة ميله

➤ الفرضية 03 : استخدام الأجهزة و البرامج في عملية الإدارة الالكترونية دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد و لاية ميله

والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد استخدام الأجهزة و البرامج في عملية الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد و لاية ميله .

ولإثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها، سنعمد على أسلوب الانحدار الخطي البسيط، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 3-13 نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر استخدام الأجهزة و البرامج في عملية الإدارة الالكترونية دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله

المتغير المستقل	معامل الانحدار	Bêta	قيمة t	مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة f	مستوى المعنوية Sig
الثابت	0.513		3.431	0.001				
استخدام الأجهزة و البرامج	0.754	0.587	3.094	0.000	0.587	0.345	54.236	0.00

المصدر: من اعداد بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من الجدول أعلاه يتضح أن يوجد هناك أثر ذو دلالة احصائية استخدام الأجهزة و البرامج في عملية الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله ، إذ بلغ معامل الارتباط R قيمة (0.587)، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغيرين، أما معامل التحديد (R²) فقد بلغ (0.345)، مما يعني أن مانسبته 34.5% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات تفسر بالتغيرات الحاصلة في استخدام الأجهزة و البرامج في عملية الإدارة الالكترونية ، كما بلغت درجة التأثير (β) قيمة (0.587)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في استخدام الأجهزة و البرامج في عملية الإدارة الالكترونية يؤدي الى زيادة جودة الخدمات بدرجة 58.7 %، وما يؤكد هذا الأثر قيمة (F) و (T) المحسوبين وللتين كانتا دالتين احصائيا (Sig=0.00,0.000) عند مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه ومما سبق، نرفض فرضية العدم (H0)، ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة و البرامج في عملية الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله ، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ويمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة كما يلي:

$$Y=0.513+0.754 X1+ \epsilon_i$$

➤ **الفرضية 04 :** لملاءمة البرامج والاجهزة المستخدمة في عملية الإدارة الالكترونية دور في تحسين جودة الخدمات لمديرية وحدة البريد ولاية ميله

والتي تنص على وجود أثر لبعدها ملاءمة البرامج والاجهزة المستخدمة في عملية الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله .

➤ ولإثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها، سنعتمد على أسلوب الانحدار الخطي البسيط، كما هو موضح في الجدول التالي:

➤ **الجدول رقم 3-14 نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر ملائمة البرامج والاجهزة المستخدمة في عملية الإدارة الالكترونية دور في تحسين جودة الخدمات لمديرية وحدة البريد ولاية ميله**

المتغير المستقل	معامل الانحدار	Bêta	قيمة t	مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة f	مستوى المعنوية Sig
الثابت	0.334		2.994	0.003				
ملاءمة الأجهزة	0.745	0.694	9.770	0.000	0.694	0.481	95.461	0.00

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من الجدول أعلاه يتضح أن يوجد هناك أثر ذو دلالة احصائية ملائمة البرامج والاجهزة المستخدمة في عملية الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله ، إذ بلغ معامل الارتباط R قيمة (0.694)، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغيرين، أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.481)، مما يعني أن مانسبته 48.1% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات تفسر بالتغيرات الحاصلة في ملاءمة البرامج والاجهزة المستخدمة في عملية الإدارة الالكترونية ، كما بلغت درجة التأثير (β) قيمة (0.694)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في ملاءمة البرامج والاجهزة المستخدمة في عملية الإدارة الالكترونية يؤدي الى زيادة جودة الخدمات بدرجة 69.4 %، وما يؤكد هذا الأثر قيمة (F) و (T) المحسوبين واللتي كانتا دالتين احصائيا (Sig=0.00,0.000) عند مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه ومما سبق، نرفض فرضية العدم (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لملاءمة البرامج والاجهزة المستخدمة في عملية الإدارة الالكترونية على تحسين

جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله ، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

➤ ويمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة كما يلي:

$$Y = 0.334 + 0.745 X_1 + e_i$$

➤ **الفرضية 5 :** لقواعد البيانات المتوفرة داخل مؤسسة البريد دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله.

والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء ان قواعد البيانات المتوفرة داخل مؤسسة البريد دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله .

- ولإثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها، سنعمد على أسلوب الانحدار الخطي البسيط، كما هو موضح في الجدول التالي:

- الجدول رقم 3-15 نتائج الانحدار الخطي البسيط لقواعد البيانات المتوفرة داخل مؤسسة البريد دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله

المتغير المستقل	معامل الانحدار	Bêta	قيمة t	مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة f	مستوى المعنوية Sig
الثابت	0.413		2.791	0.006				
قواعد البيانات	0.688	0.557	6.801	0.000	0.557	0.310	46.250	0.00

- المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من الجدول أعلاه يتضح أنه يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات المتوفرة داخل مؤسسة البريد دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله ، إذ بلغ معامل الارتباط R قيمة (0.557)، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغيرين، أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.310)، مما يعني أن مانسبته 31.0% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات تفسر بالتغيرات الحاصلة في قواعد البيانات المتوفرة داخل مؤسسة البريد ، كما بلغت درجة التأثير (β) قيمة (0.577)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في قواعد البيانات المتوفرة داخل مؤسسة البريد يؤدي الى زيادة جودة الخدمات بدرجة 57.7 %، وما يؤكد هذا الأثر قيمة (F) و (T) المحسوبين وللتين كانتا دالتين إحصائيا عند مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) (Sig=0.00,0.000).

وعليه ومما سبق، نرفض فرضية العدم (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات المتوفرة داخل مؤسسة البريد دور في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد ولاية ميله.

- ويمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة كما يلي:

$$Y=0.413 +0.688 X1+ e_i$$

❖ الفرضية الرئيسية:

يوجد دور للادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميله والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميله .

- ولإثبات صحة الفرضية أعلاه من عدمها، سنعتمد على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد، كما هو موضح في الجدول التالي:

- الجدول رقم 3-16 نتائج الانحدار الخطي المتعدد لمت لدور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميله

المتغير المستقل	Bêta	قيمة t	مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة f	مستوى المعنوية Sig
الثابت	0.333	3.302	0.001	0.740	0.547	40.678	0.000
البعد الأول	0.246	2.923	0.004				
البعد الثاني	0.460	4.998	0.000				
البعد الثالث	0.150	1.722	0.088				

- المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من الجدول أعلاه

بلغت درجة التأثير (β) للبعد الأول قيمة (0.246)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في استخدام الاجهزة و البرامج في عملية تطبيق الادارة الالكترونية داخل مؤسسة البريد يؤدي الى زيادة جودة الخدمات بدرجة 24.6 %، وما يؤكد هذا الأثر قيمة (F) و (T) المحسوبين واللتيين كانتا دالتيين احصائيا (Sig=0.004) بلغت درجة التأثير (β) للبعد الثاني قيمة (0.460)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في ملائمة البرامج و الاجهزة المستخدمة في تطبيق الادارة الالكترونية داخل مؤسسة البريد يؤدي الى زيادة جودة الخدمات بدرجة 46 %، وما يؤكد هذا الأثر قيمة (F) و (T) المحسوبين واللتيين كانتا دالتيين احصائيا (Sig=0.00) . بلغت درجة التأثير (β) للبعد الثالث قيمة (0.150)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في قواعد البيانات المتوفرة داخل المؤسسة داخل مؤسسة البريد يؤدي الى زيادة جودة الخدمات بدرجة 15 %، وما يؤكد هذا الأثر قيمة (F) و (T) المحسوبين واللتيين كانتا دالتيين احصائيا (Sig=0.08,0.000) .

كما يتضح أنه يوجد هناك أثر ذو دلالة احصائية لدور للادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميله ، إذ بلغ معامل الارتباط R قيمة (0.740)، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغيرين، أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.547)، مما يعني أن مانسبته 54.7 % من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات تفسر بالتغيرات الحاصلة في الابعاد الثلاثة للإدارة الالكترونية داخل مؤسسة البريد لولاية ميله .

وعليه ومما سبق نقبل الفرضية التي تنص على انه يوجد دور للادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية لمديرية وحدة البريد لولاية ميله .

خلاصة

من خلال هذا الفصل تبين لنا ان مديرية وحدة البريد و كالة ميله تعاني كباقي المؤسسات من تأخر كبير في تطبيق الإدارة الالكترونية رغم ان الدولة تسعى جاهدة لتطبيق الرقمية في جميع المؤسسات و محاولة مواكبة التطورات الحاصلة الا ان الارتباط بالإدارة المركزية في اتخاذ القرارات و خاصة ما تعلق منها بعمليات التزود بمختلف العتاد يكبح عملية التطبيق السريع للإدارة الالكترونية و هو ما لمسناه من خلال هذا الجزء التطبيقي .

الخاتمة

الخاتمة

تمثل الادارة الالكترونية مرحلة لا بد منها في الوقت الراهن لمواكبة التطور الحاص على المستوى العالمي ، فالتحول الذي حدث في الاتصال بين الحكومات او الادارات و المواطن من اتصال مباشر الى تواصل افتراضي عبر شبكات الانترنت اوجب استعمال اجهزة و معدات و برامج خاصة ، حيث كان ثمرت هذا التغيير القضاء على الكثير من التعقيدات و المشاكل البيروقراطية التي تعاني منها الجزائر .

كما لا نغفل الدور الكبير الذي تقوم به الادارة الالكترونية على كافة المستويات المجالات وفي كامل القطاعات و هذا راجع لنوعية الادارة التي تقدمها الرقمنة فقد تم اعدت تشكيل هيكل شامل لمفاهيم و النى التنظيمية المؤسساتية و لنظم المالية و السلوكية و التقنية ، حيث تبين لنا من خلال المذكرة ان الادارة الالكترونية اصبحت لا بد منها و هذا لغرض ترقية الانشطة و المهام المالية بالمؤسسات العمومية كبريد الجزائر وكالة ميله التي تقوم بتطبيق الادارة الالكترونية و هو ما لمساه من خلال الملحق رقم 1 الاستبيان حيث كان هناك موافقة على ان المؤسسة تقوم بتطبيق ادارة الكترونية و هو ما انعكس بالايجاب على مختلف الانشطة و المهام التي تتم داخل هذه المؤسسة الحساسة .

نتائج الدراسة:

- _ تقدم الادارة الالكترونية خدمات مالية متطورة سريعة دقيقة بالاضافة الى تحقيق رضا الزبائن .
- _ تعد الادارة الالكترونية عامل مهم لتطوير جميع المؤسسات و خاصة التي لها معاملات مالية منها كبريد الجزائر .
- _ تعمل الادارة الالكترونية على القيام بمختلف الخدمات المالية بشكل صحيح وبلاضافة الى الحفاظ على السجلات الخاصة بهذه الخدمات بكل دقة و وضوح .
- _ من نتائج تطبيق الادارة الالكترونية زيادة التعامل مع مؤسسة بريد الجزائر و هذا لبساطة الاجراءات و سهولة المعاملات
- _ جودة الخدمات التي توفرها الادارة الالكترونية يعتبر عامل مهم في نجاح المؤسسات
- _ لا توفر مؤسسة بريد الجزائر الموارد البشرية و المادية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية .
- _ تقوم مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله برسم خطط و استراتيجيات خاصة لتعميم استعمال الرقمة في كافة فروعها على مستوى الولاية كتغيير العتاد و البرامج بشكل مستمر لمواكبة التطورات السريعة في هذا الجانب ولكن تبقى غير كافية .

الخاتمة

_ لا تعمل مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة على التركيز على العنصر البشري المساهم في تطبيق الادارة الالكترونية و هذا بغرض تحفيزه لتقديم ادارة الكترونية كما يجب .

التوصيات :

- _ محاول تعميم الادارة الالكترونية في جميع القطاعات و المؤسسات خاصة منها المالية
- _ الاعتماد على الخبرات و الكفاءة الرائدة في هذا المجال و الاعتماد على تجارب الدول الناجحة
- _ العمل على تكوين افراد قادرين على تطبيق ادارة الكترونية ناجحة بشتى المعايير مع العمل على منحهم امتيازات و دورات تدريبية للحفاظ و تطوير كفاءاتهم و معارفهم
- _ تنظيم دورات تدريبية للموارد البشرية داخل المؤسسات لتعميم و توضيح فكرة الادارة الالكترونية
- _ اعادة النظر في الهياكل التنظيمية و ادراج المصالح الرقمية في هيكل هته المؤسسات
- _ سن قوانين و تشريعات في هذا المجال و تطبيقها بحزم
- _ اقامة نظام معلوماتي و قاعدة رقمية لمساعدة الادارة الالكترونية على الانتشار

افاق الدراسة

في الاخير فان دراستنا هذه لا تقف عند هذا الحد، بل هناك إشكاليات أخرى لم تتناولها الدراسة، فتعتبر افاق مفتوحة لاجات لاحقة نذكر منها:

- دور الخدمات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة
- تأثير جودة الخدمات المالية على زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات
- دراسة مدى انشار الادارة الالكترونية بالمؤسسات الخدماتية المالية

المراجع والمصادر

قائمة المراجع

قائمة الكتب

- _ حسين محمد الحسن : الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط ، 2011 .
- _ مصطفى يوسف الكافي : الإدارة الإلكترونية ، دار رسلان للطباعة و التوزيع و النشر دمشق ، سوريا ، 2011 .
- _ عمار بوحوش : نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين ، دار الغرب الاسلامي للنشر و التوزيع لبنان ، 2006 .
- _ محمد سمير الاحمد : الإدارة الإلكترونية ، ط1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة عمان ، الاردن ، 2009 .
- _ علاء عبد الرزاق السالمي : الإدارة الإلكترونية ، ط1 ، دار وائل للطباعة و النشر عمان ، الاردن ، 2008 .
- _ فداء حامد : الإدارة الإلكترونية الاسس النظرية و التطبيقات ، ط1، دار و مكتبة الكندي للنشر و التوزيع عمان ، الاردن 2015 .
- _ محمد مدحت محمد : الحكومة الإلكترونية ، المجموعة العربية للتدريب و النشر القاهرة ، مصر، 2016 .
- _ نوري المهدي الكوني : المدخل العلمي للإدارة الإلكترونية ، ط1، دار الكتاب الوكني بنغازي ، ليبيا ، 2020 .
- _ محمود جاسم الصميدغي و سليمان شكيب الجيوسي : تسويق الخدمات المالية ، ط1 ، دار وائل للنشر و التوزيع عمان ، الاردن ، 2009 .
- _ ثامر البكري و احمد الرحومي : تسويق الخدمات المالية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع عمان ، الاردن ، 2008 .
- _ بشير عباس العلاق و حميد عبد النبي الطائي : تسويق الخدمات مدخل استراتيجي و ظيفي و تطبيقي ، دار زهران للنشر و التوزيع عمان ، الاردن ، 2001 .
- _ بشير العلاق و حميد عبد النبي الطائي : تسويق الخدمات ، دار زهران للنشر و التوزيع عمان الاردن ، 2007 .
- _ حميد الطئي و بشير العلاق : اساسيات الاتصال نماذج و مهارات ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان ، الأردن ، 2018 .

قائمة المراجع

__ حسين وليد حسين عباس و عبد الناصر عللك حافظ : الاعتماد الاكاديمي و تطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية ، ط1، دار المناهل للنشر و التوزيع عمان ، الأردن ، 2015 .

قائمة المجالات و الملتقيات

__ ثلاثية الطيب و دغير فتحي : ملتقى افتراضي حول الادارة الالكترونية في الجزائر الواقع و اشكاليات تطبيقها ، جامعة سوق اهراس الجزائر ، 14-07-2021 .

__ خنفري خيضر و بورنيسة مريم : الإدارة الالكترونية ودورها في تفعيل أداء المؤسسات تجربة الجزائر في بعض القطاعات نمودجا ، مجلة المستقبل الاقتصادي ، جامعة بومرداس - الجزائر ، 2017 .

__ بن قدور عابد و شارف نور الدين : تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المنشورة في المجالات العلمية الجزائرية ، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال ، المجلد 3 ، العدد 1 ، جامعة الشلف - الجزائر ، 2022 .

__ سفيان مسالطة : الأساليب التسويقية لقياس جودة أداء الخدمات التامينية باستعمال النماذج السلوكية من وجهة نظر العميل ، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، العدد 17 ، جامعة سطيف 1، الجزائر ، 2017 .

__ عبد الرزاق خضر حسن محمد و محمد ابراهيم محمد : اثر تحليل الوظائف في جودة الخدمة المالية ، المجلة العراقية للعلوم الادارية ، المجلد 11 ن العدد 45 ، جامعة كربلاء ، العراق ، 2017 .

__ شراف عقون : تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن دراسة حالة البنك الوطني الجزائري مدينة قسنطينة ، مجلة العلوم الإنسانية ، المجلد 1 ، العدد 42 ، جامعة قسنطينة 2 ، الجزائر ، ديسمبر 2014 .

__ عمارة مسعودة و عباس راضية : رقمنة خدمات التامين شركات التامين الجزائرية نمودجا ، المجلة الاكاديمية للبحث القانوني ، المجلد 13 ، العدد 2 ، جامعة البليدة 2 ، الجزائر ، 2022 .

__ كلاخي لطيفة و رديف مصطفى : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية ، مجلة دراسات اقتصادية ، المجلد 15 ، العدد 2 ، جامعة تيارات ، الجزائر ، 2021 .

__ ابن حليم على عبد الفتاح : الادارة الالكترونية المتطلبات و المعوقات ، مجلة المعرفة ، المجلد 3 ، العدد 3 ، كلية العلوم الادارية و المالية ، جامعة الزيتونة ، مارس 2016 .

قائمة المراجع

قائمة الاطروحات و المذكرات

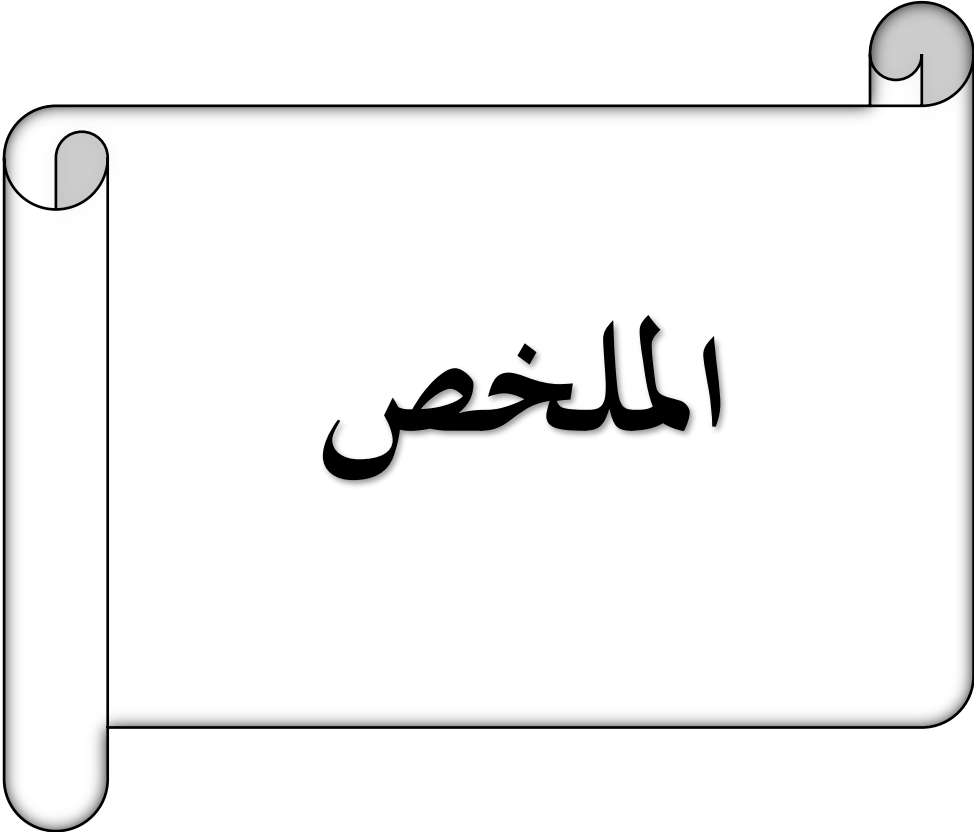
- _ تارقي يونس : دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص ادارة اعمال ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2016-2017 .
- _ بن احمد لخضر : متطلبات تطوير و تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر ، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير ، تخصص تسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 - الجزائر ، 2011-2012 .
- _ بوناب رياض : اثر جودة الخدمات المالية على الصورة الذهنية المدركة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص تسويق الخدمات ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، 2018-2019 .
- _ بوحنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر في علوم التسيير ، تخصص تسويق ، جامعة لمسيلة ، الجزائر ، 2006-2007 .
- _ جمال لخضر الزين : دور بطاقة الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية البريدية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص تسويق الخدمات ، جامعة المدية ، الجزائر ، 2019-2020 .

قائمة المنشورات و المطبوعات

- _ خرشي الهام : محاضرات في مقياس الإدارة الالكترونية في الجزائر ، موجه لطلبة السنة الثالثة ليسانس ، تخصص إدارة الكترونية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف 2 - الجزائر ، 2019-2020 .
- _ شراف عقون : محاضرات في تسويق الخدمات المالية ، موجه لطلبة السنة الاولى ماستر تسويق الخدمات ، المركز الجامعي ميلة ، الجزائر ، 2018-2019 .

قائمة المواقع الالكترونية

- _ موقع : <https://www.almaal.org> .
- _ موقع : <https://www.starshams.com> .
- _ موقع : <https://sotor.com> .
- _ موقع : <https://www.hnjournal.net> .



الملخص

ملخص :

في سياق تقديم خدمات مالية تتسم بالكفاءة والفعالية والرضا ، وجب على مختلف الإدارات والمؤسسات التخلص من الأساليب التقليدية المعتمدة في تقديم الخدمات المالية ، وذلك من خلال الاستفادة من التطورات الحاصلة في مجال تقنية المعلومات وبروز نمط الإدارة الإلكترونية القائم على السرعة والشفافية والموضوعية في تقديم الخدمات المالية. ولمسايرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تبنت الجزائر المبادرة الإلكترونية، التي تجسدت في مشروع الجزائر الإلكترونية، 2013 الذي تضمن مجموعة من الأهداف ونظام متكامل الآليات التنفيذية، تمحورت حول عصنة الإدارة ورقمنتها، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل طرق الحصول عليها

كلمات المفتاحية : الادارة الالكترونية ، الخدمات المالية ، مديرية بريد الجزائر و كالة ميله

abstract

In the context of providing efficient, effective and satisfying financial services, various departments and institutions must get rid of the traditional methods adopted in providing financial services, by taking advantage of the developments in the field of information technology and the emergence of the electronic management style based on speed, transparency and objectivity in providing financial services. . In order to keep pace with the tremendous development in the field of information and communication technology, Algeria adopted the electronic initiative, which was embodied in the e-Algeria project 2013, which included a set of goals and an integrated system of executive mechanisms, centered on the modernization and digitization of administration, improving the level of services provided to citizens and facilitating ways to obtain them.

Keywords: electronic administration, financial services, Algeria Post Directorate and Mila Agency

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -

معهد : العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم : محاسبة و مالية

تخصص : مالية مؤسسة

استبانة بشكلها النهائي

تحية طيبة و بعد،،،

في اطار تحضيرنا لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال ،نقوم حاليا باجراء دراسة بعنوان " دور الادارة الالكترونية في تحسن الخدمات المالية " ، دراسة حالة بريد الجزائر و كالة ميلة دراسة استطلاعية لأراء الموظفين العاملين ببريد الجزائر ولاية ميلة.
نشكر تعاونكم من خلال ابداء آرائكم على مجموعة من الأسئلة ، مع العلم أن كافة البيانات التي سيتم الادلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم الا في أغراض البحث العلمي.

تحت اشراف:

باي مريم

من اعداد الطلبة:

- بوالعيش ابراهيم

- بلقصور محمد

السنة الجامعية: 2023/2022

سوف نقوم بتقسيم الاستبيان الى قسمين قسم خص بالاداة الالكترونية و قسم خاص بجودة الخدمات المالية

تم تقسيم جانب الاستبيان الخاص بالادارة الالكترونية الى 3 ابعاد مهمة في عملية تطبيق الادارة الالكترونية وكل بعد يحتوى حوالي 4 اسئلة و هذا لجمع اكبر قد من المعلومات التي تساعدنا في القيام بالدراسة الميدانية و اثراء المذكرة و هي :

- 1- مدى استخدام الاجهزة و البرامج في عملية تطبيق الادارة الالكترونية
 - 2- ملائمة البرامج و الاجهزة المستخدمة في تطبيق الادارة الالكترونية
 - 3- قواعد البيانات المتوفر داخل المؤسسة
- اما الجانب الخاص بجودة الخدمات فقد قمنا بصياغة اسئلة و طرحها على الموظفين بمؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة .

الملاحق

استمارة استبيان

الاستاذ الفاضل، الاستاذة الفاضلة تحية طيبة وبعد:

نقوم بإجراء دراسة ميدانية حول دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة ، و الذي في الاخير سوف تعرفنا على ارائكم حول هذا الموضوع

البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
العمر: اقل من 25 سنة ☐ من 25 - 45 سنة ☐ أكبر من 45 سنة ☐

• المستوى التعليمي

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ اخرى ☐

• الاقدمية في الوظيفة

اقل من 5 سنوات ☐
من 5 سنوات الى 10 ☐
من 10 الى 15 سنة ☐
اكثر من 15 سنة ☐

المنصب الوظيفي

ساعي بريد ☐ متعامل بريدي ☐ مكلف بالزبائن ☐

الملاحق

الجزء الاول : الادارة الالكترونية

البعد الاول : مدى استخدام الاجهزة و البرامج في عملية تطبيق الادارة الالكترونية

رقم	العبــــــــــــــــارات	لا اوافق	محايد	اوافق
01	توفر مؤسسة بريد الجزائر وكالة ملية عدد كافية من اجهزة الاعلام الالي و البرامج الخاصة بتطبيق الادارة الالكترونية			
02	تقوم المؤسسة باستخدام احدث الاجهزة لتقديم ادارة الكترونية سريعة ذات جودة عالية حسب ما هو مخطط له			
03	حساسية القطاع و عملياته تحتم على مؤسسة بريد الجزائر وكالة ملية الاعتماد على مختلف الاجهزة و البرامج التي تحوزها			
04	يتم تغيير البرامج و الاجهزة بمؤسسة بريد الجزائر باستمرار لمواكب التغييرات السريعة الحاصلة في التكنولوجيا			

البعد الثاني : ملائمة البرامج و الاجهزة المستخدمة في تطبيق الادارة الالكترونية

رقم	العبــــــــــــــــارات	لا اوافق	محايد	اوافق
01	يتم القيام بدراسة معمقة قبل اقتناء مختلف التجهيزات و البرامج بمؤسسة بريد الجزائر وكالة ملية			
02	البرامج المستعملة بمديرية البريد ولاية ملية تتوافق و طبيعة العمل المطلوب			
03	تتميز البرامج المستخدمة بمؤسسة بريد الجزائر وكالة ملية بسهولة التعلم و التشغيل و الارشادات			
04	تعمل المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات و البيانات و المحافظة على سريتها			

الملاحق

البعد الثالث : قواعد البيانات المتوفرة داخل المؤسسة

رقم	العبارة	لا اوافق	محايد	اوافق
01	تساهم قواعد البيانات في المحافظة على كم هائل من المعلومات			
02	تساعد قواعد البيانات داخل المؤسسة عملية تبادل المعلومات بين مختلف اقسام المؤسسة			
03	تساعد قواعد البيانات في التنظيم و استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها			

الجزء الثاني : جودة الخدمات المالية

الرقم	الفقرة	لا اوافق	محايد	اوافق
01	تقدم مؤسسة بريد الجزائر مكافئات مالية تحفيزية للموظفين			
02	تساهم الادارة الالكترونية في توفير الوقت و المال و الجهد			
03	تساهم الادارة الالكترونية في توفير مختلف المعلومات المالية في وقتها و بسرعة			
04	تعمل الادارة الالكترونية على القيام لمختلف الخدمات المالية بشكل صحيح			
05	الادارة الالكترونية توفر رقابة دائمة على العمليات المالية			
06	الادارة الالكترونية تعمل على توفير نظام حماية فعال و امن لمختلف الخدمات المالية التي تتم بالمؤسسة			
07	الادارة الالكترونية تسهل عملية التواصل و ربط مختلف فروع المؤسسة			
08	الادارة الالكترونية ساهمة في تقريب المواطنين من مؤسسة مديرية البريد ولاية ميله و تحقيق رضاهم			
09	توفر الادارة الالكترونية مقدار كبير من الجودة في تقديم الخدمات المالية من خلال مختلف مميزاتها			

الملاحق

المحلق رقم 2 قائمة المحكمين

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قائمة الأساتذة المحكمين

عنوان المذكرة : دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية –
دراسة حالة مديرية البريد ولاية ميله

تحت اشراف:

باي مريم

من اعداد الطلبة:

- بوالعيش ابراهيم

- بلقصور محمد

اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	الامضاء	الملاحظة
بوالريحان فاروق			
بوقجاني جناة			
بوالعجين فايزة			

السنة الجامعية: 2023/2022

الملاحق

الملحق رقم 03 مخرجات برنامج spss

كروناخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	20

Statistiques

	N			
	Valide	Manquant	Moyenne	Ecart type
الجنس	105	0	1,3714	,48550
العمر	105	0	1,7714	,55914
المستوى	105	0	2,9048	,35420
الاقدمية	105	0	2,1619	1,07528
المنصب	105	0	2,3143	,65507
توفر المؤسسة عددًا كافيًا من اجهزة الاعلام الالي والبرامج الخاصة بتطبيق الادارة الالكترونية	105	0	1,5048	,84494
تقوم المؤسسة بتغيير و تحديث الاجهزة بالمؤسسة بشكل دوري لتقديم ادارة الكترونية كفأة	105	0	1,6762	,92503
تقوم المؤسسة باستخدام أحدث الاجهزة لتقديم ادارة الكترونية سريعة ذات جودة عالية حسبما هو مخطط له	105	0	1,4095	,78072
يتم تغيير البرامج والاجهزة بالمؤسسة باستمرار لمواكب التغيرات السريعة لحاصلة في التكنولوجيا	105	0	1,6190	,90278
يتم القيام بدراسة معمقة قبل اقتناء مختلف التجهيزات والبرامج بالمؤسسة	105	0	1,5238	,85592
البرامج المستعملة بالمؤسسة تتوافق وطبيعة العمل المطلوب	105	0	1,3714	,75009

الملاحق

تتميز البرامج المستخدمة بالمؤسسة بسهولة التعلم والتشغيل والارشادات	105	0	1,3143	,69772
تعمل المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والمحافظة على سربيتها	105	0	1,2381	,61275
تسهم قواعد البيانات في الحفاظ على كم هائل من المعلومات	105	0	1,3333	,71611
تساعد قواعد البيانات داخل المؤسسة عملية تبادل المعلومات بين مختلف اقسام المؤسسة	105	0	1,3714	,75009
تساعد قواعد البيانات في التنظيم واسترجاع المعلومات عند الحاجة اليها	105	0	1,3810	,75168
تقدم المؤسسة مكافئات مالية تحفيزية للموظفين	105	0	1,7333	,93301
تساهم الادارة الالكترونية في توفير الوقت المال والجهد	105	0	1,3143	,68380
تساهم الادارة الالكترونية في توفير مختلف المعلومات المالية في وقتها وبسرعة	105	0	1,3143	,69772
تعمل الادارة الالكترونية على القيام بمختلف الخدمات المالية بشكل صحيح	105	0	1,3143	,69772
الادارة الالكترونية توفر رقابة دائمة على العمليات المالية	105	0	1,4095	,78072
الادارة الالكترونية تعمل على توفير نظام حماية فعال وآمن لمختلف الخدمات المالية التي تتم بالمؤسسة	105	0	1,3810	,75168
الادارة الالكترونية تسهل عملية التواصل وربط مختلف فروع المؤسسة	105	0	1,3238	,70021
الادارة الالكترونية تساهم في تقريب المواطنين من المؤسسة وتحقيق رضاهم	105	0	1,2857	,64621
توفر الادارة الالكترونية مقدار كبير من الجودة في تقديم الخدمات المالية من خلال مختلف مميزاتها	105	0	1,3333	,71611

الملاحق

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	66	62,9	62,9	62,9
	انثى	39	37,1	37,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 25 من اقل	31	29,5	29,5	29,5
	سنة 25-45 من	67	63,8	63,8	93,3
	سنة 45 من اكبر	7	6,7	6,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	12	11,4	11,4	11,4
	جامعي	91	86,7	86,7	98,1
	اخرى	2	1,9	1,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

الاقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من اقل	38	36,2	36,2	36,2
	سنوات 5-10 من	27	25,7	25,7	61,9
	سنة 10-15 من	25	23,8	23,8	85,7
	سنة 15 من اكثر	15	14,3	14,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

المنصب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

الملاحق

Valide	البريد ساعي	11	10,5	10,5	10,5
	بريدي متعامل	50	47,6	47,6	58,1
	بالزبائن مكلف	44	41,9	41,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

الالكترونية الادارة الخاصة بتطبيق والبرامج الالي الاعلام اجهزة من كافيا عددًا المؤسسة توفر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	76	72,4	72,4	72,4
	محايد	5	4,8	4,8	77,1
	موافق غير	24	22,9	22,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

كفاءة الكترونية ادارة لتقديم دوري بشكل بالمؤسسة الاجهزة تحديث و بتغيير المؤسسة تقوم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	67	63,8	63,8	63,8
	محايد	5	4,8	4,8	68,6
	موافق غير	33	31,4	31,4	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

هو حسبما عالية جودة ذات سريعة الكترونية ادارة لتقديم الاجهزة أحدث باستخدام المؤسسة تقوم له مخطط

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	81	77,1	77,1	77,1
	محايد	5	4,8	4,8	81,9
	موافق غير	19	18,1	18,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

التكنولوجيا في لحاصلة السريعة التغييرات لمواكب باستمرار بالمؤسسة والاجهزة البرامج تغيير يتم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	70	66,7	66,7	66,7
	محايد	5	4,8	4,8	71,4

الملاحق

موافق غير	30	28,6	28,6	100,0
Total	105	100,0	100,0	

يتم القيام بدراسة معمقة قبل اقتناء مختلف التجهيزات والبرامج بالمؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	75	71,4	71,4	71,4
محاييد	5	4,8	4,8	76,2
موافق غير	25	23,8	23,8	100,0
Total	105	100,0	100,0	

المطلوب العمل وطبيعة تتوافق بالمؤسسة المستعملة البرامج

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	83	79,0	79,0	79,0
محاييد	5	4,8	4,8	83,8
موافق غير	17	16,2	16,2	100,0
Total	105	100,0	100,0	

والارشادات والتشغيل التعلم بسهولة بالمؤسسة المستخدمة البرامج تتميز

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	86	81,9	81,9	81,9
محاييد	5	4,8	4,8	86,7
موافق غير	14	13,3	13,3	100,0
Total	105	100,0	100,0	

تعمل المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والمحافظة على سريتها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	90	85,7	85,7	85,7
محاييد	5	4,8	4,8	90,5
موافق غير	10	9,5	9,5	100,0
Total	105	100,0	100,0	

الملاحق

المعلومات من هائل كم على الحفاظ في البيانات قواعد تسهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	85	81,0	81,0	81,0
	محايد	5	4,8	4,8	85,7
	موافق غير	15	14,3	14,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

المؤسسة اقسام مختلف بين المعلومات تبادل عملية المؤسسة داخل البيانات قواعد تساعد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	83	79,0	79,0	79,0
	محايد	5	4,8	4,8	83,8
	موافق غير	17	16,2	16,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

اليها حاجة عند المعلومات واسترجاع التنظيم في البيانات قواعد تساعد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	82	78,1	78,1	78,1
	محايد	6	5,7	5,7	83,8
	موافق غير	17	16,2	16,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

للموظفين تحفيزية مالية مكافآت المؤسسة تقدم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	63	60,0	60,0	60,0
	محايد	7	6,7	6,7	66,7
	موافق غير	35	33,3	33,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

والجهد المال الوقت توفير في الالكترونية الادارة تساهم

الملاحق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	85	81,0	81,0	81,0
	محايد	7	6,7	6,7	87,6
	موافق غير	13	12,4	12,4	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

وبسرعة وقتها في المالية المعلومات مختلف توفير في الالكترونية الادارة تساهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	86	81,9	81,9	81,9
	محايد	5	4,8	4,8	86,7
	موافق غير	14	13,3	13,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

صحيح بشكل المالية الخدمات بمختلف القيام على الالكترونية الادارة تعمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	86	81,9	81,9	81,9
	محايد	5	4,8	4,8	86,7
	موافق غير	14	13,3	13,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

المالية العمليات على دائمة رقابة توفر الالكترونية الادارة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	81	77,1	77,1	77,1
	محايد	5	4,8	4,8	81,9
	موافق غير	19	18,1	18,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

تتم التي المالية الخدمات لمختلف وآمن فعال حماية نظام توفير على تعمل الالكترونية الادارة
بالمؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

الملاحق

Valide	موافق	82	78,1	78,1	78,1
	محايد	6	5,7	5,7	83,8
	موافق غير	17	16,2	16,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

المؤسسة فروع مختلف وربط التواصل عملية تسهل الالكترونية الادارة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	85	81,0	81,0	81,0
	محايد	6	5,7	5,7	86,7
	موافق غير	14	13,3	13,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

رضاهم وتحقيق المؤسسة من المواطنين تقرب في تساهم الالكترونية الادارة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	86	81,9	81,9	81,9
	محايد	8	7,6	7,6	89,5
	موافق غير	11	10,5	10,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

مميزاتها مختلف خلال من المالية الخدمات تقديم في الجودة من كبير مقدار الالكترونية الادارة توفر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	85	81,0	81,0	81,0
	محايد	5	4,8	4,8	85,7
	موافق غير	15	14,3	14,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,727 ^a	,529	,524	,33984

الملاحق

a. Prédicteurs : (Constante), y

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	13,361	1	13,361	115,687	,000 ^b
	de Student	11,896	103	,115		
	Total	25,257	104			

a. Variable dépendante : x

b. Prédicteurs : (Constante), y

Coefficients ^a						
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,421	,100		4,224	,000
	y	,733	,068	,727	10,756	,000

a. Variable dépendante : x

Statistiques			
		الخدمات Y	الادارة X
N	Valide	105	105
	Manquant	0	0
Moyenne لمتوسط		1,3788	1,4312
Ecart type الانحراف		,48913	,49280

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,694 ^a	,481	,476	,38060

a. Prédictors : (Constante), y

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	13,828	1	13,828	95,461	,000 ^b
	de Student	14,920	103	,145		
	Total	28,748	104			

a. Variable dépendante : X2

b. Prédictors : (Constante), y

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,334	,112		2,994	,003
	y	,745	,076	,694	9,770	,000

a. Variable dépendante : X2

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,557 ^a	,310	,303	,50475

a. Prédicteurs : (Constante), y

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,783	1	11,783	46,250	,000 ^b
	de Student	26,242	103	,255		
	Total	38,025	104			

a. Variable dépendante : X3

b. Prédicteurs : (Constante), y

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,413	,148		2,791	,006
	y	,688	,101	,557	6,801	,000

a. Variable dépendante : X3

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,587 ^a	,345	,339	,51040

a. Prédicteurs : (Constante), y

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,129	1	14,129	54,236	,000 ^b
	de Student	26,833	103	,261		
	Total	40,962	104			

a. Variable dépendante : X1

b. Prédicteurs : (Constante), y

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,513	,150		3,431	,001
	y	,754	,102	,587	7,365	,000

a. Variable dépendante : X1

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,740 ^a	,547	,534	,33400

a. Prédicteurs : (Constante), X3, X1, X2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	13,074	3	4,358	40,678	,000 ^b
	de Student	11,267	101	,112		
	Total	24,881	104			

a. Variable dépendante : y

b. Prédicteurs : (Constante), X3, X1, X2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,333	,101		3,302	,001
	X1	,192	,066	,246	2,923	,004
	X2	,428	,086	,460	4,998	,000
	X3	,122	,071	,150	1,722	,088

a. Variable dépendante : y