



# دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

(دراسة استطلاعية لعينة من الموظفين ، الزبائن لقطاع بريد اتصالات الجزائر ورقلة نموذجاً)

(ELECTRONIC ADMINISTRATION ROLE IN PUBLIC SERVICE ENHANCEMENT)

(Exploratory study of officers and customers sample from Algérie poste Ouargla as a model)

ملصق علمي حول موضوع مذكرة تخرج يتم إعدادها لنيل شهادة الماستر ضمن تخصص تكنولوجيا الحديثة للاتصال

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال



إشراف الأستاذ: ربوح ياسين

إعداد الطالبين: فطمي سعاد

ichrakatamal89@gmail.com  
ahamed.lamri@gmail.com العمري احمد

## منهج الدراسة

منهج الدراسة : تفرض طبيعة الموضوع توظيف المنهج الوصفي الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية.

## أدوات البحث

تحدد أدوات البحث حسب نوع المنهج المتبع، ولأننا اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي فإن أهم الأدوات المناسبة لتجميع البيانات لهذا المنهج هو الاستبيان والمقابلة .  
الاستبيان: هو مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه ولقد صممنا استبيان الدراسة لجمع البيانات الميدانية .  
إجراء مقابلات مع الموظفين والعاملين.  
المقابلة : هي محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث.

## مجتمع البحث وعينة الدراسة

يعتبر مجتمع البحث : هو جميع مفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث .  
ويتكون مجتمع الدراسة لموضوعنا من، موظفين وزبائن لقطاع بريد اتصالات الجزائر.  
ومن خلال هذا المجتمع اختارنا العينة العشوائية المنتظمة التي تناسب هذا الموضوع .

## الدراسة التطبيقية

بعد جمع استمارات من طرف المبحوثين وإجراء بعض المقابلات وتحليلها توصلنا إلى النتائج المتوقعة التالية:  
- إن تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية يمثل استراتيجية محورية تضيف نتائج ايجابية تتجلى معاييرها في الشفافية ، استمرارية الخدمات السرعة ، الدقة والوضوح في البيانات .  
- سرعة الاستجابة في الخدمات العامة لالكترونية المقدمة لزبائن  
- رفع مستوى الخدمة العمومية في قطاع البريد اتصالات الجزائر.

## الأشكال والبيانات



## مقدمة

يشهد العالم الآن حقبة جديدة مثيرة من التقدم الإنساني نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية المذهلة في مجالات متعددة أهمها مجال الكمبيوتر والاتصالات .  
وقد أدى هذا التطور إلى تغير جذري في ممارسة المهام الإدارية وأصبحنا نسمع بمصطلحات جديدة كالإدارة الالكترونية وغيرها من المفاهيم ويرجع الاهتمام في تحسين وزيادة الفعالية في الإدارة إلى الثورة الالكترونية حيث يتم تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الالكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وما يطلق عليه إدارة بلا أوراق

## الإشكالية

لقد أفرزت الإدارة الالكترونية من خلال تطورها جملة من تغيرات على الخدمة العمومية منها شفافية ، سرعة في انجاز المعاملات للموظفين و الزبون حيث تنصب إشكالية البحث أساسا في محاولة الوقوف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العامة ويمكن صياغة هذه الإشكالية في تساؤل الرئيسي :  
إلى أي مدى تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ؟

## التساؤلات الفرعية

- ماهي أسباب ظهور الإدارة الالكترونية ؟  
- ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق الفعالية والمرونة في خدمة الزبون ؟  
- كيف أثرت الإدارة الالكترونية على مردودية موظفي قطاع البريد اتصالات في الجزائر ؟

## الفرضيات

- هناك عدة أسباب أدت إلى ظهور الإدارة الالكترونية أهمها ضعف الإدارة التقليدية وظهور وسائل الاتصال الحديثة.  
- تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق الفعالية والمرونة والرضا لدى الزبون.  
- للإدارة الالكترونية دور كبير في تحسين مردودية موظفي قطاع البريد اتصالات الجزائر .

## أهداف الدراسة

نحاول من خلال دراستنا لهذا الموضوع تحقيق جملة من الأهداف التالية :

- رسم صورة واضحة لمفهوم الإدارة الالكترونية.  
- إبراز مدى مساهمة نجاح الإدارة الالكترونية كآلية في تحسين الخدمة العمومية.  
- إثراء الرصيد المكتبي بالدراسات الحديثة خاصة في بحوث الإدارة الالكترونية.