

## أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترشيد الخدمات

### "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة"

## The impact of the application of electronic management on the rationalization of services

### The case study of the Algerian Telecom Corporation in " Medea

أ.عزي هاجر، جامعة يحيى فارس-المدينة (الجزائر)\*

أ. عروس أمينة، جامعة البلديدة 2-البلديدة (الجزائر)\*\*

أ. إدير رانية، جامعة البلديدة 2-البلديدة (الجزائر)\*\*\*

تاريخ النشر: 2020-01-15

تاريخ القبول: 2020-01-03

تاريخ الإيداع: 2019-12-07

#### الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترشيد الخدمات وذلك من خلال معرفة طبيعة العلاقة ما بين الإدارة الإلكترونية وترشيد الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (40) مفردة، ولقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات بحيث توصلت الدراسة إلى انه يجب تعريف الأفراد العاملين في المؤسسة محل الدراسة بمفهوم الإدارة الإلكترونية وبأهمية تطبيقها، والعمل على تحسين قدراتهم على استخدام برمجياتها المختلفة، فهذه المؤسسة لديها نقص في الوعي نحو هذا المفهوم، بالإضافة إلى النظر إلى الإدارة الإلكترونية كوسيلة لإتمام الأعمال بدلا من اعتبارها مجرد أدوات

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، ترشيد الخدمات،

النشر الإلكتروني

**Abstract:** The aim of the study is to know the effect of the application of electronic management on the rationalization of services by knowing the nature of the relationship between the electronic management and rationalization of services in the Algerian Telecom Corporation in Medea. in order to achieve the objectives of the study, the questionnaire was designed and distributed to the sample members (40) The use of the statistical package for social sciences (SPSS) to analyze the data so that the study found that the individuals working in the institution under study should be defined in the

\* ط.د/ عزي هاجر، جامعة يحيى فارس- المدينة (الجزائر)، البريد الإلكتروني: [sarahadjer2015@gmail.com](mailto:sarahadjer2015@gmail.com)

\*\* ط.د/ عروس أمينة، جامعة البلديدة 2-البلديدة (الجزائر)، البريد الإلكتروني: [Arous.mimina@outlook.fr](mailto:Arous.mimina@outlook.fr)

\*\*\* ط.د/ إدير رانية، جامعة البلديدة 2-البلديدة، (الجزائر)، البريد الإلكتروني: [raniaidd@gmail.com](mailto:raniaidd@gmail.com)

concept of electronic management and the importance of their application, and work to improve their abilities to use their various software, Have a lack of awareness of this concept, in addition to looking at electronic management as a means of doing business rather than just tools.

**Keywords:** electronic administration, electronic-business, electronic-commerce, rationalization of services, electronic publishing.

## المقدمة

تشهد السنوات الأخيرة تزايداً ملحوظاً في استخدام الوسائل والأدوات الحديثة من قبل الشركات والأفراد على حد سواء، بهدف تحسين الخدمات أو المنتجات وتطويرها، أو تحقيق منافع تتعلق بالتواصل مع الآخرين والمشاركة بالمعلومات، أو تحقيق المتعة والتسلية، كمشاهدة الصور أو ممارسة ألعاب الفيديو، ومن هذه الأدوات والوسائل، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما يرافقها من ملحقات برمجية أو مادية، مكملة لها أو ملحقة بها، أو الاثنين معاً، فعلى مستوى منظمات الأعمال، يسعى المدراء إلى الاعتماد على الإدارة الإلكترونية، في أداء الوظائف التي يقوم بها العاملون في الأقسام المتنوعة بغرض الوصول إلى تقليل التكاليف الكلية ورفع الإنتاجية وتقليل الوقت اللازم للأداء، وتحسين عمليات اتخاذ القرار، وبالنتيجة تحسين المنتجات، بما يضمن رفع حجم المبيعات وتحقيق الأرباح، وغيرها من الأهداف التي تخطط لها أية منظمة.

على ضوء ما سبق يمكننا الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

ما مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات في المؤسسة محل الدراسة؟.

## 1. الإطار النظري للدراسة

### 1.1. مفاهيم أساسية حول الإدارة الإلكترونية

إن تطور الإدارة كعلم وكمارسة مع مرور الزمن مسابرة للتطورات الحديثة التي شهدتها القرن الماضي وتشهدها بداية القرن الحالي، أدى إلى إعادة النظر في الكثير من العمليات والأنشطة والوظائف الإدارية وذلك بإدخال التقنية الإلكترونية في ممارستها وإجراءاتها، مما أدى بها إلى الوصول إلى مرحلة الإدارة الإلكترونية.

#### 1.1.1. مفهوم الإدارة الإلكترونية

نستطيع أن نقول إن بدايات الإدارة الإلكترونية (أتمتة المكاتب) بدأت منذ 1960 عندما ابتكرت IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت الإدارة

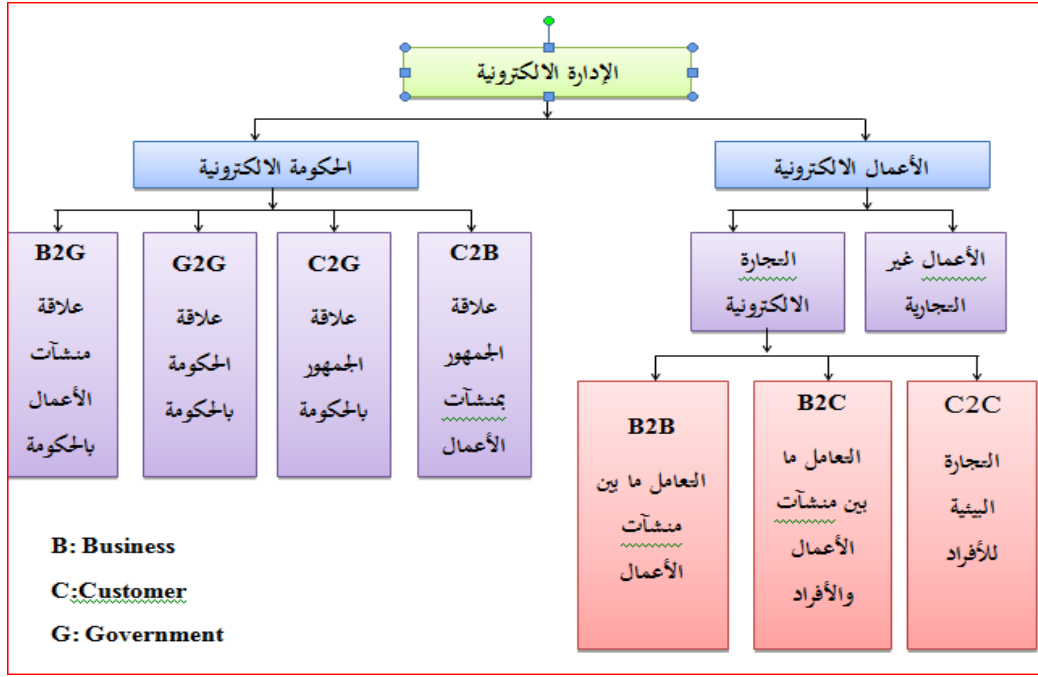
في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات ( Word Processing) وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964 عندما أنتجت جهازا طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم ST/MT(الشريط الممغنط/ وجهاز الطباعة المختار). حيث كانت هذه الطباعة مع شريط ممغنط فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطباعة يتم تخزين الكلمات على شريط الممغنط حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطباعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه وعند النظر لهذه الرسالة بشكل جيد وواضح وبالتأكيد هذه العملية وفرت جهد كبير وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم. (السالمي، 2008، ص:32)

ولقد تعددت تعاريف مصطلح الإدارة الإلكترونية لعدت أسباب أهمها أن المصطلح من المفاهيم الحديثة المرتبطة ارتباطا وثيقا بعالم التكنولوجيا الذي يتميز بالتغير والتطور السريع . كما عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها: "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني" (غالب، 2005، ص:03) كما يقصد بالإدارة الإلكترونية: "تبادل الأعمال والمعلومات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر" (وليد علي الفاضل، 2012، ص:20)

### 2.1.1. أنماط الإدارة الإلكترونية

- **الحكومة الإلكترونية: E-Government** تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية بشفافية عالية .
- **الأعمال الإلكترونية E-Business**: لقد كانت مؤسسة (IBM) من بون الأوائل الذين استخدموا مصطلح الأعمال الإلكترونية سنة 1997 بغرض تعزيز خدماتها (Chaffey, 2011,p:05) وقد عرفت بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الانترنت. (غالب، الإدارة الإلكترونية، 2010، ص:24)

- **التجارة الإلكترونية E-Commerce:** التجارة الإلكترونية هي كل التبادلات الإلكترونية للمعلومات ما بين المؤسسة وأصحاب المصالح الخارجيين، لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة، ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية، وتعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية .
  - **الصحة الإلكترونية E-Health:** تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الانترنت، كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين، فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي، لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونياً إلى الصيدلية .
  - **التعلم الإلكتروني E-Learning:** إن التعليم الإلكتروني هو جزء من التعلم الإلكتروني، والذي يقدم من خلال جهة تعليمية تكون نشاطاتها وفعاليتها في الغالب مكرسة لهذه العملية .  
أما التعلم الإلكتروني فهو ذلك النوع من التعلم الذي يعتمد اعتماداً كلياً في الحصول على البيانات والمعلومات والمعرفة وتبادلها وتشاركها، واكتساب المهارات المختلفة وتطوير القدرات، على توظيف التقنية الإلكترونية، ممثلة في استخدام برمجيات وتطبيقات الحاسوب القائمة على استخدام شبكات الاتصالات المختلفة العالمية والمحلية منها، والتي تتضمن استخدام الانترنت، والانترنت و الإكسترانت، لتحقيق حالتى التعليم والتعلم (المعاني و آخرون، 2011، ص:82).
  - في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات وتقديم الدروس والاختبارات التجريبية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمؤسسة أو عبر شبكة الانترنت.
  - **النشر الإلكتروني E-Publishing:** هو استخدام أجهزة وأنظمة تعمل بالحاسوب في الابتكار والإبداع والصف وإعداد الصفحات وإنتاج صفحات نموذجية وإخراجها كاملة ومنتهية. (محمود الوادي و محمود الوادي، 2011، ص:378)
  - من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والاطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية .
- الشكل رقم (01):** أنماط الإدارة الإلكترونية (علاقة الإدارة الإلكترونية بالمصطلحات المرادفة)



المصدر: بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية، الطبعة الأولى، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، ص15.

## 2. الدراسة التطبيقية

بعد الانتهاء من تناول بعض المفاهيم والمعلومات المتعلقة بالجانب النظري للدراسة ننتقل إلى الجانب التطبيقي والمتمثل في الدراسة الميدانية نستلها بأول خطوة وهي تحضير الدراسة الميدانية التي تعتبر من أهم الخطوات نظرا لصعوبة القيام بها.

### 1.2. تخطيط وتصميم الدراسة الميدانية

#### 1.1.2. المعلومات ومصادر الحصول عليها

قمنا بمعرفة نوع المعلومات التي نود الحصول عليها من خلال الإشكالية الرئيسية، حيث وجدنا أن المعلومات المطلوبة من أجل الإجابة على هذه الإشكالية هي معلومات أولية والتي يتم الحصول عليها من خلال عمال مؤسسة اتصالات الجزائر، وهذا النوع من المعلومات غير متوفر في المكتبات أو الدراسات السابقة كما هو الحال بالنسبة للمعلومات الثانوية.

#### 2.1.2. مجتمع وعينة الدراسة

تعتمد الدراسة بصفة أساسية على استقصاء ميداني للمركز، لقد أخذنا عينة من (40) فرد لعمال المؤسسة وتم استرجاع (35) عينة أي بنسبة (87.5%) استبعد منها 5 عينات نظرا لعدم استكمال الشروط والإجابات فيها وبذلك أصبح عدد العينات المدروسة (30) عينة أي ما يعادل (75%) من العينة الإجمالية الموزعة وذلك حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (01): عدد الاستبيانات الموزعة

| النسبة % | التكرار | الاستبيان                   |
|----------|---------|-----------------------------|
| 100      | 40      | الاستبيانات الموزعة         |
| 87.5     | 35      | الاستبيانات المسترجعة       |
| 12.5     | 5       | الاستبيانات المستعدة        |
| 75       | 30      | الاستبيانات الصالحة للتحليل |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

### 3.1.2. إعداد الاستبيان

من أجل تقييم أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على ترشيد الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة تم الاعتماد على نموذج يعتمد على دراسة بعد الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة وكذا إسهامات الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات، قصد معرفة العلاقة بين هذه المكونات وكذا الطريقة التي تساهم بها في دراسة الإدارة الالكترونية التي تمثل المحور الأساسي للدراسة. الأسئلة الموجودة في الاستبيان صممت على أساس هذه المكونات، ومن أجل جمعها بغية تكوين استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على ترشيد الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة تم الاعتماد على برنامج Spss و Excel.

- **تحديد أهداف قائمة الاستبيان:** هناك هدف رئيسي وأهداف ثانوية، فالهدف الرئيسي يتمثل في معرفة العلاقة بين المتغيرات قصد تأكيد أو نفي الفرضيات والحصول على إجابات التي من شأنها أن تجيب على الإشكالية الرئيسية للدراسة. أما الأهداف الثانوية تتمثل في معرفة كيف تساهم المكونات في تبيين مستوى كل من الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمات بالمؤسسة وكذا أهم العناصر الموجودة فيها والتي يوليها العاملان اهتماما كبيرا .
- **تحديد فرضيات الدراسة:** قبل القيام بالاستقصاء لابد من توفر فرضيات الدراسة والتي على ضوءها يتم تحديد الأسئلة من أجل إثبات صحة الفرضية من عدمها، وتتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:
  - أ- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على ترشيد الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر؛

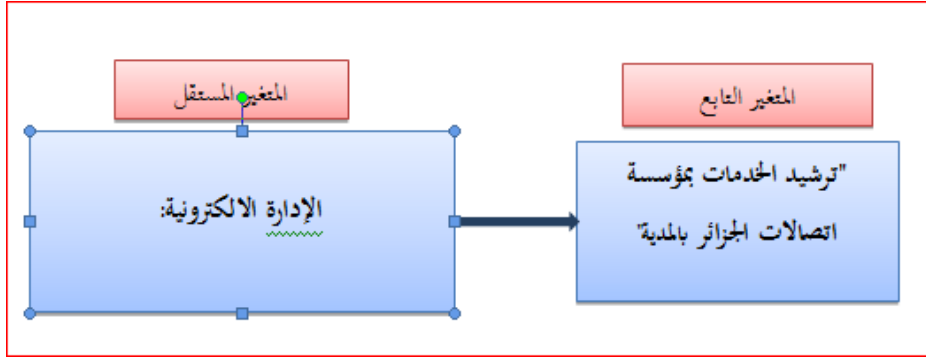
ب- اتجاهات عمال المركز نحو الإدارة الالكترونية سلبية؛

ت- اتجاهات عمال المركز نحو ترشيد الخدمات سلبية؛

ث- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمات عند مستوى دلالة 0.05.

- **تحديد الأسئلة:** تم الاعتماد في إعداد الاستبيان على الجداول والسبب يرجع لاستعمال سلم ليكارت الخماسي الذي يعتبر من بين الأساليب الأكثر استخداما في قياس الاتجاهات وكذلك كل مكون من مكونات قياس الاتجاهات يحتوي على عدد كبير من المتغيرات المرتبطة به.
- **مخطط البحث:** لغرض تحقيق أهداف البحث تم صياغة مخطط فرضي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيري البحث والذي هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (02) : نموذج البحث



#### 4.1.2. الاختبارات الأولية لأداة القياس

لكي يتم التأكد من صدق الاستبانة من عدمها قمنا بإجراء مجموعة من الاختبارات عليها وذلك من خلال اللجوء إلى المحكمين بالإضافة إلى الاختبارات الإحصائية اللازمة لذلك.

- **صدق الاستبانة:** من أجل التأكد من صدق الاستبانة ومناسبة فقراتها قمنا بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة و الاختصاص والذين هم من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدينة، حيث قاموا بإصدار حكمهم على درجة مناسبة الأسئلة ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارة الاستبيان ومدى شمول الاستبانة لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وتم تدوين ملاحظات وعلى ضوءها قمنا بإجراء تعديلات التي أشار عليها المحكمون، حتى تم الوصول للشكل النهائي للاستبانة.
- **ثبات متغيرات الاستبانة:** استخدمنا في الدراسة معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس ثبات الاستبانة، بحيث تكون قيمة ألفا كرونباخ مقبولة إذا تعدت قيمتها 0.60 وأوضحت النتائج أن قيمة الثبات كانت مرتفعة وذلك حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (02): معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس ثبات الاستبانة

| المعامل | معامل ألفا | الثبات |
|---------|------------|--------|
| الأسئلة | 0.897      | 19     |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

يتضح من الجدول (02) أن معامل ألفا كان مرتفعا بـ 0.897، كما كانت قيمة الثبات مرتفعة أيضا هذا ما يدل على ثبات متغيرات الاستبانة.

▪ **صدق الاتساق الداخلي:** تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددها 30 مفردة وذلك بحساب المتوسط الحسابي لكل محور، ثم قمنا بحساب معامل الارتباط بين المحور وعبارته لذا سنحسب الاتساق الداخلي لجزيئين في الاستبيان (الإدارة الالكترونية، ترشيد الخدمات) بحيث يتضمن المحور الأول الإدارة الالكترونية في المؤسسة والمحور الثاني إسهامات الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات.

أ- **صدق الاتساق الداخلي لفقرات الإدارة الالكترونية (الجزء الأول)**

يتكون هذا المحور من مجموعة من الفقرات (من 01 إلى غاية 09)، ومن أجل معرفة مدى ثبات هذه المحاور ككل تطرقنا إلى استعمال معامل الارتباط بيرسون حتى يتبين مدى الاتساق الداخلي بين فقراته.

الجدول رقم(03):معامل الارتباط بيرسون لفقرات الجزء الأول لاستبانة الدراسة

| الرقم | الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر  | معامل الارتباط | sig   | النتيجة |
|-------|---|----------------|-------|---------|
| 01    | تقوم المؤسسة بإجراء ندوات لتعريف العاملين بأهمية التحول نحو الإدارة الالكترونية             | 0.704**        | 0.000 | دال     |
| 02    | تساهم الإدارة الالكترونية في وصول القرارات والتعليمات الجديدة للجهات التنفيذية فور صدورها   | 0.428*         | 0.018 | دال     |
| 03    | تساعد تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في إتاحة الوقت للعاملين لأداء مسؤوليات أكثر أهمية        | 0.587**        | 0.001 | دال     |
| 04    | تتيح الإدارة الالكترونية للعمال الوقت الكافي للتفكير والإبداع في العمل وتوسع من آفاق تفكيره | 0.605**        | 0.000 | دال     |
| 05    | يتم توفير الحماية الأمنية والسرية التامة للمعلومات الالكترونية                              | 0.572**        | 0.001 | دال     |
| 06    | تكلفة تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة مرتفعة   | 0.613**        | 0.000 | دال     |



|    |  |         |       |     |
|----|--|---------|-------|-----|
| 07 | عدم اقتناع العمال والأفراد الفنيين بجدوى تطبيق الإدارة الإلكترونية                         | **0.741 | 0.000 | دال |
| 08 | توجد بوابة موقع- على شبكة الانترنت تابعة للمؤسسة مفعلة ويتم تحديثها باستمرار               | **0.764 | 0.000 | دال |
| 09 | تعمل المؤسسة على بناء نظام تحفيزي مادي ومعنوي لتشجيع موظفيها على تطبيق الإدارة الإلكترونية | **0.593 | 0.001 | دال |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من خلال الجدول أعلاه نجد أن كل فقرة من فقرات الإدارة الإلكترونية الكلي لفقراته دالة إحصائية، ومنه تعتبر فقرات الاستبيان صادقة ومتسقة داخليا لما وضعت لقياسه.

#### ب- صدق الاتساق الداخلي لفقرات ترشيد الخدمات (الجزء الثاني)

يتكون هذا المحور من مجموعة من الفقرات (من 01 إلى غاية 10)، ومن أجل معرفة مدى ثبات هذه المحاور ككل تطرقنا إلى استعمال معامل الارتباط بيرسون حتى يتبين مدى الاتساق الداخلي بين فقراته.

#### الجدول رقم (04): معامل الارتباط بيرسون لفقرات الجزء الثاني لاستبانة الدراسة

| الرقم | إسهامات الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات   | معامل الارتباط | sig   | النتيجة |
|-------|--|----------------|-------|---------|
| 01    | تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لصد ومتابعة الخدمات المقدمة للزبائن   | **0.609        | 0.000 | دال     |
| 02    | تقوم المؤسسة بتقديم تدريب كافي في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال  | **0.774        | 0.000 | دال     |
| 03    | يتم التنسيق بين إدارات وأقسام المديرية من خلال الانترنت قصد تسهيل الخدمات المقدمة  | **0.584        | 0.001 | دال     |
| 04    | يتم التواصل مع مختلف فروع المؤسسة إلكترونيا  | **0.651        | 0.000 | دال     |
| 05    | يتم تحديث أجهزة وتقنيات العمل في المؤسسة بصورة دورية   | **0.741        | 0.000 | دال     |
| 06    | تسهيل عملية حصول الزبائن على الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر  | **0.872        | 0.000 | دال     |
| 07    | تساعد الإدارة الإلكترونية على تقليل الجهد الذهني والعقلي المبذول من جانب العاملين في انجاز المهام الإدارية وبالتالي تقديم خدمات أكثر كفاءة وفاعلية | **0.755        | 0.000 | دال     |
| 08    | تملك المؤسسة شبكة إلكترونية داخلية خاصة بها- الانترنت-   | **0.751        | 0.000 | دال     |

|    |       |         | وتستخدم لتنفيذ عملياتها اليومية   |     |
|----|-------|---------|---|-----|
| 09 | 0.003 | **0.537 | تملك المؤسسة شبكة الكترونية خارجية خاصة بها وتستخدم لتنفيذ عملياتها مع زبائنها ومورديها وأصحاب المصالح  | دال |
| 10 | 0.000 | **0.715 | تساهم البوابة -الموقع- الموجودة على شبكة الانترنت في عرض وتوفير المعلومات وبالتالي ترشيد وتسهيل الخدمات | دال |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss 19

من خلال الجدول أعلاه نجد أن كل فقرة من فقرات ترشيد الخدمات الكلي لفقراته دالة إحصائياً، ومنه تعتبر فقرات الاستبيان صادقة ومتسقة داخليا لما وضعت لقياسه.

■ **صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:** يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان مجتمعة، والجدول التالي يوضح ذلك.

**جدول رقم (05): صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة**

| النتيجة | Sig   | معامل الارتباط | محاور الاستبيان                            |
|---------|-------|----------------|--|
| دال     | 0.000 | **0.874        | الإدارة الالكترونية في المؤسسة             |
| دال     | 0.000 | **0.906        | إسهامات الإدارة الالكترونية لترشيد الخدمات |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من خلال الجدول رقم (05) نجد معاملات الارتباط بين كل محور والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة إحصائياً، وعليه تعتبر المحاور صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

## 5.1.2. أدوات تحليل البيانات

من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من عملية الاستقصاء بشكل دقيق استعملنا كل من جداول التكرار والنسب المئوية وكذا جداول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل معرفة العلاقة بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة، وكذلك استعملنا تحليل T-Test لاختبار صحة الفرضيات.

## 2.2. عرض نتائج الدراسة

سننتقل في هذا المبحث إلى عرض وتحليل نتائج الاستبيان وذلك من خلال عرض وتحليل نتائج البطاقة الشخصية للمستجوب وعرض وتحليل نتائج الأسئلة.

1.2.2. **وصف عينة الدراسة:** بعد جمع البيانات اللازمة من عينة قدرها (30) تم ترميزها وحجزها ومعالجتها في جهاز الكمبيوتر بالاعتماد على كل من برنامج Spss وExcel اللذان يسهلان الحصول

على النتائج في وقت قصير، وتم الحصول على النتائج كما هي مبينة في الجداول والأشكال المستعملة في عرض النتائج بالاعتماد على برنامجي Spss و Excel.

- **عرض النتائج الشخصية:** قبل التطرق إلى عرض نتائج مضمون البحث نقوم في البداية بالتحليل الوصفي للأسئلة المتعلقة بالمستقضي والتي أدرجت في الأخير بهدف كسب ثقته .
- أ- **جنس المستجوب:** تتكون الدراسة من 30 فرد والتي من خلالها حصلنا على النتائج التالية:

**الجدول رقم (06): جنس أفراد العينة**

| النسبة % : | التكرار : | الجنس : |
|------------|-----------|---------|
| 80.6       | 25        | ذكر     |
| 16.1       | 05        | أنثى    |
| 100        | 30        | المجموع |

**المصدر:** إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

من خلال الجدول (06) يظهر أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث حيث يمثلون 80.6% من عينة الدراسة.

ب- **سن المستجوب:** يتوزع سن أفراد عينة الدراسة حسب سن الفئات المدرج في الاستبيان إلى:

**الجدول رقم (07) : سن أفراد العينة**

| النسبة % : | التكرار : | السن :               |
|------------|-----------|----------------------|
| 9.7        | 3         | أقل من 25 سنة        |
| 29         | 9         | من 25 سنة إلى 35 سنة |
| 38.7       | 12        | من 36 سنة إلى 45 سنة |
| 19.4       | 6         | 46 سنة فأكثر         |
| 100        | 30        | المجموع              |

**المصدر:** إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن (38.7%) من المستجوبين يتراوح سنهم من 36 سنة إلى 45 سنة، لتأتي بعدها نسبة 29% كنسبة الأفراد الذين سنهم من 25 سنة إلى 35 سنة لتليها نسبة 19.4% أي الأفراد الذين سنهم من 46 سنة فأكثر وفي الأخير الأفراد الذين سنهم أقل من 25 سنة تتراوح نسبتهم 9.7%، ومنه نلاحظ أن أغلب العمال هم الفئة المتوسطة.

ت- **المؤهل العلمي للمستجوب:** يتوزع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي إلى ستة مجموعات:

الجدول رقم (08) : المؤهل العلمي لأفراد العينة

| النسبة % | التكرار | المؤهل العلمي: |
|----------|---------|----------------|
| 36.67    | 11      | ثانوي          |
| 30       | 9       | ليسانس         |
| 20       | 6       | تقني سامي      |
| 10       | 3       | ماستر          |
| 3.33     | 1       | ماجستير        |
| 100      | 30      | المجموع        |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

من خلال الجدول (08) يتضح لنا أن الأفراد الذين مؤهلهم العلمي ثانوي يمثلون أكبر عدد بنسبة 36.67% في حين أن نسبة الأفراد الذين مؤهلهم العلمي ليسانس تأتي بعد الثانوي بحيث مثلت 30% من عمال المؤسسة، لتليها بعد ذلك الأفراد الذين مؤهلهم العلمي تقني سامي بنسبة 20%، وفيما يخص الماستر فقد كانت نسبته 10% وفي الأخير نجد الماجستير بنسبة 3.33%.

ث- مجال الوظيفة الحالية: يتوزع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة الحالية إلى أربع مجموعات والتي تتمثل في:

الجدول رقم (09): مجال الوظيفة الحالية لأفراد العينة

| النسبة %: | التكرار: | مجال الوظيفة الحالية:    |
|-----------|----------|--------------------------|
| 20        | 6        | رئيس قسم                 |
| 23.3      | 7        | رئيس مصلحة               |
| 10        | 3        | أعمال إدارية غير إشرافية |
| 6.7       | 2        | تقني دراسات              |
| 40        | 12       | عون                      |
| 100       | 30       | المجموع                  |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الأفراد الذين مجال وظيفتهم الحالية عون يمثلون أكبر عدد بنسبة 40% لتليها 23.3% وهي تمثل نسبة الأفراد الذين مجال وظيفتهم رئيس مصلحة لتليها وظيفة رئيس قسم بنسبة 20%، أما أعمال إدارية غير إشرافية فقد كانت بنسبة 10% والباقي أي الأفراد الذين مجال وظيفتهم تقني دراسات فقد كانوا بنسبة 6.7%.

ج- سنوات الخبرة: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة إلى أربع مجموعات:

**الجدول رقم (10): سنوات الخبرة**

| النسبة % | التكرار | سنوات الخبرة             |
|----------|---------|--------------------------|
| 40       | 12      | أقل من 5 سنوات           |
| 13.33    | 4       | من 5 إلى أقل من 10 سنوات |
| 6.67     | 2       | من 10 إلى أقل من 15 سنة  |
| 40       | 12      | من 15 سنة فأكثر          |
| 100      | 30      | المجموع                  |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

من خلال الجدول (10) يتبين لنا أن الأفراد الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات ومن 15 سنة فأكثر تقدر نسبتهم %40، بينما نسبة %13.33 فهي تمثل الأفراد الذين سنوات خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، وأخيرا نسبة %6.67 للأفراد الذين سنوات خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة.

ح- القدرة على التعامل مع الكمبيوتر: يتوزع أفراد الدراسة حسب القدرة على التعامل مع الكمبيوتر إلى ثلاث مجموعات على النحو التالي:

**الجدول رقم (11): القدرة على التعامل مع الكمبيوتر**

| النسبة %: | التكرار: | القدرة على التعامل مع الكمبيوتر: |
|-----------|----------|----------------------------------|
| 46.7      | 14       | عالية                            |
| 40        | 12       | متوسطة                           |
| 13.3      | 4        | محدودة                           |
| 100       | 30       | المجموع                          |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العمال الذين يمتلكون قدرة عالية على التعامل مع الكمبيوتر يمثلون أكبر فئة بنسبة %46.7 تليها المتوسطة بنسبة %40 وأخيرا المحدودة بنسبة %13.3.

▪ تحليل المحور الأول من الاستبانة: من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل نتائج الأسئلة التي تمثل الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة، لكن قبل ذلك يجب توضيح المقياس الذي اتبع في الدراسة والمتمثل في مقياس ليكارت الخماسي.

**الجدول رقم (12): مقياس ليكارت الخماسي**

| الدرجة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|--------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
|--------|----------------|-----------|-------|-------|------------|

| المستوى         | 1      | 2         | 3         | 4         | 5      |
|-----------------|--------|-----------|-----------|-----------|--------|
| المتوسط الحسابي | 1.79-1 | 2.59-1.80 | 3.39-2.60 | 4.19-3.40 | 5-4.20 |

المصدر: عز حسين عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي ولاستدلالي، خوارزمية العلمية للنشر والتوزيع، جدة السعودية، 2007.

الجدول رقم (13) : درجة الموافقة عن عبارات بعد الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر

| الرقم | الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة |
|-------|---|-----------------|-------------------|--------------|
| 01    | تقوم المؤسسة بإجراء ندوات لتعريف العاملين بأهمية التحول نحو الإدارة الالكترونية             | 3.13            | 1.432             | محايد        |
| 02    | تساهم الإدارة الالكترونية في وصول القرارات والتعليمات الجديدة للجهات التنفيذية فور صدورها   | 3.10            | 1.517             | محايد        |
| 03    | تساعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إتاحة الوقت للعاملين لأداء مسؤوليات أكثر أهمية          | 3.20            | 1.424             | محايد        |
| 04    | تتيح الإدارة الالكترونية للعمال الوقت الكافي للتفكير والإبداع في العمل وتوسع من آفاق تفكيره | 2.93            | 1.413             | محايد        |
| 05    | يتم توفير الحماية الأمنية والسرية التامة للمعلومات الالكترونية                              | 3.03            | 1.377             | محايد        |
| 06    | تكلفة تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة مرتفعة   | 3               | 1.414             | محايد        |
| 07    | عدم اقتناع العمال والأفراد الفنيين بجدوى تطبيق الإدارة الالكترونية                          | 2.97            | 1.520             | محايد        |
| 08    | توجد بوابة موقع - على شبكة الانترنت تابعة للمؤسسة مفعلة ويتم تحديثها باستمرار               | 2.87            | 1.383             | محايد        |
| 09    | تعمل المؤسسة على بناء نظام تحفيزي مادي ومعنوي لتشجيع موظفيها على تطبيق الإدارة الالكترونية  | 3.30            | 1.442             | محايد        |
|       | الإدارة الالكترونية في المؤسسة (البعد ككل)  | 3.0593          | 0.89306           | محايد        |

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

من خلال هذا الجدول يتضح أن كل العبارات المتعلقة ببعيد الإدارة الالكترونية في المؤسسة كانت بمتوسط حسابي مرتفع على المتوسط الحسابي السلمي (3) وهي بذلك تعبر عن موافقة الأفراد على هذه العبارات إلا انه هناك تباين كبير في الإجابات هذا ما يظهره الانحراف المعياري.

بناء على ما تقدم نستنتج أن مستوى الإدارة الالكترونية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة جاء مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن بعد الإدارة الالكترونية ككل (3.0593) و هذا يدل على أن المبحوثين في مختلف مصالح مؤسسة اتصالات الجزائر يتمتعون بالرغبة في استخدام تكنولوجيا معلومات جديدة، والتي من شأنها أن تطور وتحسن من الأداء في المؤسسة.

■ تحليل المحور الثاني من الاستبانة: من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل ما تبقى من نتائج الأسئلة التي تمثل مكون ترشيد الخدمات عند الأفراد .

الجدول رقم (14): درجات الموافقة عن عبارات إسهامات الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات لعينة الدراسة

| الرقم | إسهامات الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------------|
| 01    | تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لصد ومتابعة الخدمات المقدمة للزبائن   | 2.67            | 1.583             | محايد        |
| 02    | تقوم المؤسسة بتقديم تدريب كافي في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال  | 2.63            | 1.474             | محايد        |
| 03    | يتم التنسيق بين إدارات وأقسام المديرية من خلال الانترنت قصد تسهيل الخدمات المقدمة  | 2.80            | 1.10              | محايد        |
| 04    | يتم التواصل مع مختلف فروع المؤسسة الكترونيا  | 3.13            | 1.479             | محايد        |
| 05    | يتم تحديث أجهزة وتقنيات العمل في المؤسسة بصورة دورية   | 3.17            | 1.206             | محايد        |
| 06    | تسهيل عملية حصول الزبائن على الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر  | 2.53            | 1.592             | محايد        |
| 07    | تساعد الإدارة الالكترونية على تقليل الجهد الذهني والعقلي المبذول من جانب العاملين في انجاز المهام الإدارية وبالتالي تقديم خدمات أكثر كفاءة وفاعلية | 3.17            | 1.289             | محايد        |
| 08    | تملك المؤسسة شبكة الكترونية داخلية خاصة بها- الانترنت- وتستخدم لتنفيذ عملياتها اليومية   | 2.60            | 1.610             | محايد        |

|    |   |        |         |       |
|----|---|--------|---------|-------|
| 09 | تملك المؤسسة شبكة الكترونية خارجية خاصة بها وتستخدم لتنفيذ عملياتها مع زبائنها ومورديها وأصحاب المصالح  | 3.03   | 1.523   | محايد |
| 10 | تساهم البوابة -الموقع- الموجودة على شبكة الانترنت في عرض وتوفير المعلومات وبالتالي ترشيد وتسهيل الخدمات | 2.83   | 1.577   | محايد |
|    | اسهامات الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات (البعد ككل)  | 2.8724 | 1.03506 | محايد |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss 19

من خلال هذا الجدول يتضح أن معظم العبارات كانت بمتوسط حسابي أكبر من المتوسط الحسابي السلمي (3) وهي بذلك تعبر عن موافقة الأفراد على هذه العبارات إلا أنه هناك تباين كبير في الإجابات هذا ما يظهره الانحراف المعياري.

بناء على ما تقدم نستنتج أن مستوى ترشيد الخدمات لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة جاء مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن بعد ترشيد الخدمات ككل (2.8724) وهذا يدل على أن المبحوثين في مختلف مصالح مؤسسة اتصالات الجزائر يتمتعون بكفاءة ايجابية يتصف الرغبة في أن يكونوا أعضاء فاعلين في تقديم الخدمات، والتي من شأنها أن تطور وتحسن من أداء الخدمات وبالتالي ترشيد الخدمات.

### 3.2. اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وفي ضوء الفرضيات التي استهدفت هذه الدراسة اختبارها، سننتقل من خلال هذا الجزء إلى اختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتحقق من صحتها أو عدمها وذلك باستعراض نتائج تحليل بالنسبة لكل فرضية .

#### 1.3.2. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الإدارة الالكترونية على ترشيد الخدمات لدى عمال اتصالات الجزائر.

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الإدارة الالكترونية على ترشيد الخدمات لدى عمال اتصالات الجزائر.

نتائج اختبار (t-test) لهذه الفرضية تظهر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (15): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:



| Sig   | درجة الحرية | T     | الخطأ المعياري | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي |                                    |
|-------|-------------|-------|----------------|-------------------|-----------------|------------------------------------|
| 0.237 | 27          | 1.208 | 0.17078        | 0.90369           | 0.20635         | الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمات |

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

قيمة (t) تساوي 1.208 والاحتمالية المصاحبة لها 0.237 وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه نرفض الفرضية العدمية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  والقائلة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الإدارة الالكترونية على ترشيد الخدمات لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر " والخطأ المحتمل من نوع  $\alpha$ .

### 2.3.2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

$H_0$ : اتجاهات عمال اتصالات الجزائر نحو الإدارة الالكترونية سلبية.

$H_1$ : اتجاهات عمال اتصالات الجزائر نحو الإدارة الالكترونية ايجابية.

لاختبار هذه الفرضية نعلم على المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد ككل التي تعبر عن اتجاهات عمال اتصالات الجزائر نحو الإدارة الالكترونية.

#### الجدول رقم (16) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | البعد                                  |
|-------------------|-----------------|--|
| 0.89306           | 3.0593          | الإدارة الالكترونية                    |
| 0.89306           | 3.0593          | المتوسط الحسابي (اتجاهات عمال المؤسسة) |

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss19

حسب ما يوضحه الجدول (16)، بلغ المتوسط الحسابي العام لاتجاهات عمال اتصالات الجزائر نحو الإدارة الالكترونية (3.0593)، وهو يعبر عن مستوى درجة موافقة عمال المؤسسة الذين يعتقدون أن الإدارة الالكترونية تنال هذه الدرجة وبنطبق هذا المستوى على سلم ليكارت الخماسي يتضح أن المتوسط الحسابي العام يقع في الدرجة (3) وهو يشير إلى درجة من المحايدة في مستوى تقييم عمال اتصالات الجزائر للإدارة الالكترونية و هذا يعني قبول الفرضية العدمية التي تنص على أن اتجاهات عمال اتصالات الجزائر نحو الإدارة الالكترونية سالبة ونرفض الفرضية البديلة.

### 3.3.2. اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

$H_0$ : اتجاهات عمال اتصالات الجزائر نحو ترشيد الخدمات سلبية.

$H_1$ : اتجاهات عمال اتصالات الجزائر نحو ترشيد الخدمات ايجابية.

لاختبار هذه الفرضية نعتمد على المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد الذي يعبر عن ترشيد الخدمات.

الجدول رقم (17): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

| الأبعاد                               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---------------------------------------|-----------------|-------------------|
| ترشيد الخدمات                         | 2.8724          | 1.03506           |
| المتوسط الحسابي (اتجاهات عمال المركز) | 2.8724          | 1.03506           |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

حسب ما يوضحه الجدول (04-03)، بلغ المتوسط الحسابي العام لاتجاهات عمال اتصالات الجزائر نحو ترشيد الخدمات (2.8724)، وهو يعبر عن مستوى درجة الموافقة من خلال العمال الذين يعتقدون أن ترشيد الخدمات تنال هذه الدرجة، وبتطبيق هذا المستوى على سلم ليكارت الخماسي يتضح أن المتوسط الحسابي العام يقع في الدرجة (3) وهو يشير إلى مستوى من المحايدة في تقييم عمال اتصالات الجزائر لترشيد الخدمات، وهذا يعني قبول الفرضية العدمية التي تنص على أن اتجاهات عمال اتصالات الجزائر نحو ترشيد الخدمات سلبية ورفض الفرضية البديلة التي تنص على عكس ذلك.

#### 4.3.2. اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

$H_0$ : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة عند مستوى دلالة (0.05).

$H_1$ : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة عند مستوى دلالة (0.05)

الجدول رقم (18): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

| المتغيرات المستقلة           | B     | T المحسوبة | مستوى الدلالة Sig | معامل الارتباط R | معامل التحديد R2 |
|------------------------------|-------|------------|-------------------|------------------|------------------|
| الثابت                       | 1.611 | 3.900      | 0.001             | 0.587            | 0.321            |
| الإدارة الالكترونية بشكل عام | 0.511 | 3.772      | 0.001             |                  |                  |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

$$y = \beta + ax \quad \text{أي: } y = 1.611 + 0.511X$$

استخدمنا تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضية البحث الرئيسية الرابعة وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الوارد في الجدول وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتغير المستقل المتمثل في الإدارة الالكترونية والمتغير التابع المتمثل في ترشيد الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة إذا بلغ ( $t=3.772$ ) بمستوى دلالة (0.001)، وتشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي (0.587)، حيث فسر متغير الحوافز (32.1%) من التباين في مستوى ترشيد الخدمات بالاعتماد على قيمة معامل التحديد ( $R^2$ )، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحوافز على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وذلك عند مستوى دلالة (0.05)".

### الخاتمة

الإدارة الإلكترونية ليست طريقاً سحرياً لتحقيق الشفافية الإدارية والقضاء على الفساد الإداري فور تطبيقها، كما أنها ليست حدثاً منفرداً تغير وبصفة شاملة وإلى الأبد الوضع الإداري الراهن، وإنما هي أداة لتحقيق الإصلاح الإداري شيئاً فشيئاً، بهدف جعل الإدارات تحظى بثقة المتعاملين معها ورضاهم عن أدائها، وتستشعر المسؤولية والمحاسبة اتجاههم، وبالتالي ترشيد الخدمات.

### النتائج

\_ الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في الممارسات الإدارية السابقة للمؤسسات، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الإدارة والمؤسسات المختلفة أثناء تأدية خدماتها؛

\_ أظهرت الدراسة أن مستوى الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمات لدى عمال اتصالات الجزائر كان مرتفعاً وفقاً لمقياس الدراسة؛

\_ تقييم العاملين لعبارات بعد الإدارة الالكترونية في المؤسسة وبعد إسهامات الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات كان منخفضاً إذ بلغ المتوسط الحسابي لبعد الإدارة الالكترونية (3.0593) والمتوسط الحسابي لبعد إسهامات الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات (2.8724).

### التوصيات

- العمل على تطوير تنفيذ مشروعات وبرامج الإدارة الإلكترونية وفقاً لمواصفات البنية التحتية الموجودة في المؤسسة، وتشجيع هذا القطاع على المشاركة في تنفيذ بعض تلك المشروعات وفق للمواصفات التي يتم تحديدها مسبقاً وبدقة عالية، والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- \_ ضرورة الاهتمام بالبرمجيات التي تساعد في توفير الحماية الكافية لمواقع الإدارة الالكترونية المستخدمة في المؤسسة؛
- ضرورة مواكبة المؤسسة للتغيرات المتسارعة في مجال الإدارة الإلكترونية وأدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستعمال أدواتها في العمل اليومي للموظف بالمؤسسة؛
- تشجيع الأفراد ذوي العلاقة مع مختلف المؤسسات نحو تعلم المعرفة الالكترونية ومحاولة مواكبة التطور الحاصل في الدول المتقدمة.

### قائمة المراجع

1. أحمد المعاني، و آخرون. (2011). *قضايا إدارية معاصرة*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
2. حسين محمود الوادي، و بلال محمود الوادي. (2011). *المعرفة والإدارة الإلكترونية* (الإصدار 01). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
3. علاء عبد الرزاق السالمي. (2008). *الإدارة الإلكترونية*. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
4. مها وليد علي الفاضل. (2012). *الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز مصادر المعلومات*. مجلة رسالة المكتب، 47 (02).
5. ياسين سعد غالب. (2005). *الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية*. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.
6. ياسين سعد غالب. (2010). *الإدارة الإلكترونية*. الأردن: دار اليازوري.
7. Dave Chaffey. (2011). *E-Business & E-commerce management, Strategy, Implementation and Practice*. (5) England: Pearson.