



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت عنوان:

مساهمة الإدارة الذكية في تحسين الخدمات العمومية
"دراسة حالة البنك الجزائري الخرجي (BEA)-وكالة عين تموشنت"

تحت اشراف:

أ.د. حولية يحيى

من اعداد الطالب:

✓ الغربي لعرج

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/24

أعضاء لجنة التقييم

رئيسا	جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب	أ.د. بوزيان الرحماني هاجر
مشرفا	جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب	أ.د. حولية يحيى
ممتحنا	جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب	د. غرزي سليمة

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دعاء

قال تعالى: "الرحمن علم القرآن، خلق الإنسان علمه البيان" سورة
الرحمن .

اللهم لا تدعنا نصاب بالغرور إذا نجحنا، ولا باليأس إذا فشلنا، وذكرنا
دائما أن الفشل هو التجارب التي تسبق النجاح.

اللهم إذا أعطيتنا النجاح لا تفقدنا تواضعنا، وإذا أعطيتنا تواضعا لا
تفقدنا اعتزازنا بكرامتنا.

واجعلنا من الذين إذا أعطوا شكروا.

وإذا أذنبوا استغفروا

وإذا أوذوا فيك صبروا.

وإذا تقلبت بهم الأيام اعتبروا.



الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله .

اهدي ثمرة نجاحي إلى من علمني النجاح والصبر، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، وسهر على نجاحي

وأعطاني الكثير من النصائح حفظه الله لي " أبي " .

إلى من علمتني وعانت الصعاب من أجلي، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي " أمي

الحبيبة " .

إلى روح جدتي الغالية رحمها الله .

إلى كل من ساندني وساعدني في إنجاح هذا العمل المتواضع .

إلى كل أفراد أسرتي بما فيهم أفراد أسرة أبي و أفراد أسرة أمي .

إلى أختي الحبيبة " ندى الريحان " وفقها الله .

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي وإلى كل من ساعدنا ولو بابتسامة .

لعرج

شكر و عرفان



لك الحمد والشكر ربنا يا من أمنت علينا بنعمة العلم، ويسرت لنا ما يعيننا على تحصيله وعلمتنا ما لم نكن نعلم وأمدتنا بالصبر والقوة لإنجاز هذه المذكرة .
ثم الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خاتم الأنبياء والمرسلين، سيد الخلق أجمعين.

نتقدم بأسى آيات الشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف " حولية يحيى " لقبوله الإشراف على هذه المذكرة، وبصبره معنا على تصويبها ونشكره أيضا على تواضعه والذي كان لتوجيهاته ومساعدته القيمة الأثر الكبير في إخراجها .

وكذلك نتقدم بقلب مليء بالامتنان والعرفان والتقدير والاحترام إلى كل من ساعدونا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل، جزاهم الله خيرا وأطال في عمرهم .
كما نتقدم بشكرنا إلى موظفي بنك الجزائر الخارجي (BEA) - وكالة عين تموشنت - بالأخص السيد المدير والسيد دربال عبد القادر على تقديمهم يد العون في إنجاز هذا العمل .



الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	المقدمة العامة
	الفصل الأول: أساسيات حول الإدارة الذكية والخدمة العمومية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: أثر مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية
03	المطلب الأول: الادارة الالكترونية
06	المطلب الثاني: الخدمات العمومية
09	المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالخدمة العمومية في المؤسسات الإدارية
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
18	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
20	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الفرنسية
23	المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الانجليزية
26	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الجزائر الخارجي - BEA
28	تمهيد
29	المبحث الأول: بطاقة تعريفية عن بنك الجزائر الخارجي - BEA

29	المطلب الأول: عموميات حول بنك الجزائر الخارجي BEA
33	المطلب الثاني: تقديم بنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت-
35	المطلب الثالث: هيكل ومهام كل مصلحة متواجدة في البنك الجزائري الخارجي لوكالة عين تموشنت
38	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت
38	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
40	المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته
43	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
51	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية
54	خلاصة
56	الخاتمة العامة
60	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
16	الأبعاد المقترحة لجودة الخدمة الالكترونية	(01-01)
40	درجات سلم ليكارث الخماسي	(01-02)
41	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "الإدارة الذكية"	(02-02)
42	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "الخدمات العمومية"	(03-02)
43	ثبات الاستبيان	(04-02)
44	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(05-02)
45	توزيع العينة حسب العمر	(06-02)
46	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	(07-02)
48	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث	(08-02)
49-48	تحليل عبارات المحور الأول "الإدارة الذكية"	(09-02)
50-49	تحليل عبارات المحور الثاني "الخدمات العمومية"	(10-02)
52	نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية	(11-02)
53	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للإدارة الذكية على الخدمات العمومية	(12-02)

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
36	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي (وكالة عين تموشنت)	(01-02)
44	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(04-02)
45	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(05-02)
47	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	(06-02)

المقدمة العامة



يتميز العالم الحالي بتطورات كبيرة وفي مختلف المجالات وهذا نتيجة للتغيرات الجذرية الحاصلة في الاقتصاد العالمي بعدما كان يتميز بطابعه الصناعي فتحول إلى طابعه المعلوماتي، أي أن في الوقت الحالي لا تقاس درجة التطور بامتلاك اقتصاد يعتمد على الصناعة، بل أصبح يعتمد على كيفية الوصول إلى المعلومات وامتلاكها، ومن ثم الوصول إلى تطوير المعارف التي تؤدي إلى التطور في كل المجالات. ونظرا لما وصل إليه العالم من وسائل وتقنيات حديثة للوصول إلى جمع المعلومات وتخزينها واتخاذ القرار عن طريقها، أدى إلى الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات التي تساهم في تطوير كيفية الوصول إلى المعلومة مع الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات خاصة شبكات الاتصال.

ومع التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومع قلة الموارد تحتم على الإدارة أن تعتمد على هذه التقنيات لتحقيق أهدافها وضمان استمرارها، خاصة مع انتشار شبكة الانترنت وتأثيرها على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت مع أشكال الخدمة العمومية التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي واحداث تغييرات جذرية في حياتنا كدولة أو كمؤسسات وكأشخاص، ويتضح دوما بمرور الوقت أن الانترنت تعد أحد أبرز وسائل نشر المعلومات والأخبار الحديثة وأحد أبرز أساليب التفاعل المباشر بين منتجي المعلومات والمستفيدين منها.

فتعد الإدارة الذكية من ثمار المنجازات التقنية (الانترنت) في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية تسهم بفعالية في حل العديد من المشكلات أهمها التزاحم والوقوف في الدوائر والمصالح الحكومية، بالإضافة إلى تجنب الروتين والوساطة وغيرها. فعصرنة الإدارة العمومية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء أعمالها وفي تقديم الخدمات أدى بها للولوج إلى عالم الإدارة الذكية والتي سمحت لها من الاستجابة الفعلية

لرغبات المديرين وذلك من خلال اختصار الإجراءات وبيع الوقت وسرعة الإنجاز وزيادة الإلتقان وتخفيض التكاليف .

من خلال العرض المطروح وما توصلنا إليه يمكن صياغة إشكالية البحث كالتالي:

ما مدى مساهمة الادارة الذكية في تحسين جودة الخدمات العمومية في البنك الجزائري الخارجي؟

الأسئلة الفرعية:

وللإجابة على إشكالية البحث قمنا بصياغة أسئلة فرعية تساعد في دراسة وتحليل الموضوع:

- هل فعلا يتم تطبيق الادارة الذكية داخل البنك؟
- كيف يمكن للادارة الذكية تحسين جودة الخدمات العمومية في البنك التجاري؟
- ما مدى التزام بنك الجزائر الخارجي بوكالة عين تموشنت باستعمال الادارة الذكية في تحسين جودة الخدمات العمومية؟

الفرضيات:

للإجابة على التساؤلات المطروحة والوصول الى النتائج المرغوبة تم صياغة الفرضية التالية:

✓ يوجد أثر للإدارة الذكية على تحسين الخدمات العمومية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت؟

مبررات اختيار الدراسة:

أسباب شخصية:

- مرتبطة بمجال تكوين الباحث وكذلك رغبة منه في إثراء الدراسة حول هذا الموضوع.
- محدودية الدراسات السابقة لهذا الموضوع خاصة بين الادارة الذكية وجودة الخدمات العمومية المقدمة للعميل.

- أهمية وقيمة هذا الموضوع مع إمكانية البحث فيه خاصة بتخصص اقتصاد نقدي وبنكي.

أسباب موضوعية:

- بحكم التخصص فإن هذا الموضوع له صلة بتخصص اقتصاد نقدي وبنكي.
- تزايد الاهتمام بالإدارة الذكية نظرا لمساهمتها الفعالة في تحسين جودة الخدمة وتعزيز التنافسية للبنوك التجارية، خاصة انه لا يزال حديث الساعة ويسيل حبر أقلام الكثير من المفكرين والكتاب والباحثين عنه.
- محاولة تطبيق الدراسة النظرية على المحيط البنكي الجزائري.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أربعة نقاط رئيسية وهي:

- ⇐ معرفة مدى التوافق العلمي مع الدراسة النظرية وذلك من خلال الدراسة التطبيقية.
- ⇐ محاولة التعريف بدور الادارة الذكية في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للعملاء.
- ⇐ تحديد كيفية وصول البنوك التجارية إلى التميز عن مقارنته بمنافسها، والوقوف على الأساليب المستعملة في تحسين الخدمات وفق تكنولوجيات حديثة.
- ⇐ كما تتجلى أهمية تطبيق الإدارة في البنوك كونها من أهم الاستراتيجيات التي يمكن الاعتماد عليها لضمان استمرارية البنك وكسبه ميزة تنافسية.

أهداف الدراسة:

من خلال دراسة هذا الموضوع نهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وهي:

- التعرف على الإدارة الذكية.
- تحديد أهمية وأهداف الإدارة الذكية داخل المصرف.
- التعرف على أهم المزايا التي تقدمها الادارة الذكية في تحسين الخدمات العمومية في البنك التجاري.

- دراسة مدى التزام بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت بتطبيق الإدارة الذكية.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية بهدف دراسة تطبيق الإدارة الذكية وأثرها على تحسين الخدمات العمومية في البنك التجاري وكيفية المساهمة في تحقيق أعلى نسب من الربح بكسب أكبر فئة من العملاء الجدد، وحاولنا إسقاط الدراسة على بنك الجزائر الخارجي.
- الحدود الزمنية شملت الدراسة خلال الفترة الممتدة من: 2024/03/10 إلى غاية 2024/03/16.

منهج الدراسة:

لغرض الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب وأهداف الموضوع وتحليل أبعاده ومن أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في البداية وإثبات أو نفي صحة فرضيات الموضوع.

فإننا اتبعنا المنهج التاريخي لاستعراض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع لتمكن من خلالها بتدعيم الأسس النظرية واعتمدا على المنهج الوصفي الموافق للدراسة النظرية من خلال دراسة التعريفات المختلفة لمصطلح الإبداع التكنولوجي والميزة التنافسية واعتمدا على أسلوب دراسة حالة يوافق طبيعة موضوع البحث.

الأدوات المستخدمة:

1. المسح المكتبي: يعمل في الاطلاع على الكتب- المقالات والوثائق الرسمية وكل ما له صلة مباشرة أو غير مباشرة بموضوعنا بالإضافة إلى الاعتماد على رسائل الماجستير والدكتوراه وهذا من أجل تعزيز فهم الموضوع والاستفادة من الدراسات السابقة.
2. الاستبيان: تعتبر تقنية أساسية في البحث، إذ أنه يعطي الحرية لكل فرد بالإجابة دون محايدة وهو يسعى لجعل الدراسة أكثر موضوعية.
3. برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS: حيث قمنا باستخدام هذا البرنامج من أجل تسهيل عملية عرض تحليل واستقراء معطيات الجانب التطبيقي والحفاظ على دقتها.

صعوبات الدراسة:

يعد هذا البحث محاولة لبيان دور الإبداع التكنولوجي لتفعيل تنافسية البنوك التجارية، وما يترتب عليه في محافظة على المزايا التنافسية وتجديدها، ومن الطبيعي أن يصادف الباحث بمجموعة من عقبات وصعوبات تحد من إمكانية الباحث، وتمنعه من الوصول إلى أفضل نتائج، وأهمها:

◆ إنموضوع الإبداع التكنولوجي متشعب وضخم، ومازالت دراسته مستمرة، وهو من المواضيع التي تزامنت مع بروز النظام الاقتصادي العالمي الجديد، فهو يحتوي على مستجدات لم تكن موجودة من قبل.

◆ قلة الكتب والمذكرات والأطروحات المتعلقة بالإبداع التكنولوجي في المكتبة الجامعية.

◆ عدم توفر المراجع بصفة كافية ولازمة حول الموضوع عامة باللغة الأجنبية مما أدى بنا إلى اللجوء إلى الملفات المنشورة في الانترنت والملتقيات العلمية.

هيكل الدراسة:

من خلال المعلومات المتوفرة لدينا قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين وفق منهجية IMRAD حيث الفصل الأول تطرقنا إلى الجانب النظري، حيث حاولنا التركيز على الأساس النظري المرتبط مباشرة بموضوعنا والمتعلق بالدور الإبداع التكنولوجي في تحسين الميزة التنافسية للبنوك التجارية مع إبراز الأثر بطبيعة الحال إضافة إلى ذكر أهم الدراسات والأبحاث العلمية السابقة لموضوع دراستنا، أما لفصل الثاني فيتعلق بالدراسة الميدانية للموضوع وتم إدراج الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة لتوضيح كيفية إنجاز الدراسة كما أشرنا فيه عرض لنتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.



الفصل الأول:

أساسيات حول الإدارة
الذكية

والخدمة العمومية

تمهيد:

تشهد الدولة المعاصرة تحولات جذرية وبتسارعة تتناول في العمق إعادة النظر في ماهيتها وطبيعة عملها ما دفع عددا كبيرا من الدول إلى إجراء عمليات إعادة هيكلة واسعة لمؤسساتها وبالتالي إلى رسم حدود وأدوار جديدة للقطاع العموم، ومع هذا التقدم السريع للعالم أصبح قطاع الخدمات يشغل اهتمام العديد من الإدارات نظرا للدور الذي يؤديه في دعم الاقتصاد كونه مورد هام لدخل الدولة، وتعتبر الخدمة العمومية من خصوصيات القطاع العمومي الذي أصبح يحظى باهتمام الباحثين والدارسين فيما يخص نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين. ويحتل قطاع الخدمة العمومية أهمية لا تقل عن غيره من القطاعات ويعود ذلك إلى تطور المجتمعات وزيادة الطلب على الخدمة بجميع أنواعها سيما الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والإدارات التي يطلق عليها بالخدمات العمومية.

ومن هذا المنطلق سنحاول تقديم أساسيات حول الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية من خلال

مبحثين وهما:

- المبحث الأول: أثر مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية.
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: أثر مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية

المطلب الأول: الادارة الالكترونية

يعتبر تدفق المعلومات أحد أهم جوانب الإدارة، كما أن سرعة توصيل المعلومات هي أحد أهم جوانب الإدارة. من أهم جوانب الحكومة الإلكترونية نظرا للدعم الذي تقدمه في عمليات اتخاذ القرار وصنع القرار هي: تساعد على تسريع العمليات الإدارية وتقديم الخدمات والمعلومات إلكترونيا.

الفرع الأول: تعريف الادارة الذكية

هناك عدة تعاريف تحدثت عن الادارة الالكترونية ومن بعض هذه التعاريف نذكر:

- تعرف الإدارة الذكية بأنها عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء (محمد س.، 2009، صفحة 42).
- الإدارة الذكية هي عملية تدعيم أداء الإدارة لوظائفها من خلال توظيف تقنيات المعلومات والاتصال، وغيرها من تقنيات مكملة لتطبيق العمليات وما يرتبط بها من إجراءات إلكترونية وذلك بهدف الجودة وتحسين الخدمة وتوفير البيانات والمعلومات بالسرعة المطلوبة (فهد، 2012، صفحة 11).
- وهناك من ينظر للإدارة الذكية أنها "استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الادارية المختلفة داخل المنظمات (فهد، 2012، صفحة 11).

الفرع الثاني: أهداف الادارة الذكية

للإدارة الذكية عدة أهداف تحاول تحقيقها وهي تتمثل فيما يلي (عامر، 2015، الصفحات 25-

:35)

- تطوير في أداء الإدارة العمومية: وبعبارة أخرى، أداء الحكومة من خلال تقليل كمية الورق هي خطة غير ملائمة؛
- تحسين وتطوير الخدمات: وهذا يقلل من تدفق الناس بين المستويات المختلفة. وبعيداً جغرافياً، مع إمكانية التوصيل في أي وقت ولأي حاجة وفي مكان مناسب لمزيد من التفاصيل؛
- التقرب من المواطنين: وهذا يعني ضمان المسافة المتساوية بين المواطنين وضمان حسن الإجراءات، وكان يكافح مما زاد من ثقته بالحكومة التي أنشئت كقاعدة لخدمته ومساعدته؛
- الدقة في صحة البيانات المتبادلة والبيانات المسترجعة: كما يرى المواطنون إدخال المعلومات والبيانات المطلوبة للمستند الأصلي مما يزيد الثقة في البيانات ويزيل احتمالية الأخطاء الناجمة عن الإدخال المتكرر للبيانات؛
- تحديد أو بالأحرى تقليل كلفة الإجراءات الإدارية: والأنشطة ذات الصلة بقرار وزاري بشأن ترشيد التكاليف المالية وتخفيض الإنفاق على إنجاز الأنشطة الإدارية المختلفة والإشراف عليها أدى إلى تحسين الأداء الاقتصادي؛
- زيادة عمل كفاءة الإدارة: وهذا ينبع من عملها مع مواطنيها وأنشطتها التجارية. الشركات والمؤسسات. ويتم ذلك عن طريق تبسيط العملية وتسريع الإنجاز وزيادة مستوى الأداء؛
- الخدمة إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة (المواطن والإدارة): أو تقليل وهذا يؤدي إلى تقليل مخاطر العلاقات الشخصية ومخاطر إكمال الأنشطة؛
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية: ويتم ذلك عن طريق طرح كمية كبيرة. يتم منح مواطنًا محتملاً الفرصة لإلغاء القانون كما تفعل السلطات التقليدية في نفس الوقت المنطقة صغيرة وغالبًا ما يتعين عليهم الانتظار في طوابير طويلة؛
- القضاء على البيروقراطية: بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به؛
- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي التقليدي: ويتم ذلك عن طريق تغيير نظام التخزين إلكترونيًا، مع المرونة والمرونة التي تأتي مع العمل مع المستندات والقدرة على ذلك تم حل الأخطاء المحتملة.

الفرع الثالث: مزايا الادارة الذكية

لنظام الادارة الذكية عدة مزايا نذكر منها ما يلي (ماجد، 2015، الصفحات 427-428):

- سرعة الإنجاز: ليس هناك شك في أن المعاملة الإلكترونية لن تستغرق سوى بضع دقائق لإتمامها. الانتقال إلى المقر الرئيسي يوفر الوقت الذي كنت ستقضيه في البحث عن موظفين مؤهلين وانتظار دورهم. يتحقق المشغل من توفر الخدمات المطلوبة ويكمل التشغيل اليدوي؛
- زيادة الإتقان: غالبًا ما يكون تقديم الخدمات إلكترونيًا أكثر شفافية وفعالية تتم معالجة يدويًا ويمكن للعمال التحكم فيها بسهولة وكفاءة أكبر ومن بين هذه الشركات، تعمل شركة بموجب نظام الإدارة التقليدي بحيث يمكن تقديم أفضل الخدمات للأشخاص المناسبين وتوزيعها بكفاءة للإدارة؛
- تخفيض التكاليف: ليس هناك شك في أن تنفيذ الحكومة الإلكترونية أمر مكلف تم استخدام ما مجموعه دولارًا لشراء المعدات والإمدادات، وتطوير البرامج، وتدريب الموظفين. ولكن بعد ذلك أصبحت الأمور أسوأ تكلفة الخدمة للقيام بذلك بالطريقة التقليدية تقلل من العملية والعمل. يجب تخفيض أو إلغاء كمية الورق والمستندات المستخدمة لأداء الخدمة؛
- تبسيط الإجراءات: عن طريق الإدارة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية، بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال. فمثلا يمكن في نظام الإدارة الإلكترونية لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة وتقديم الخدمات لصاحبها دون الرجوع إلى رؤسائه أو رفاقه في العمل، وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته؛
- الشفافية الإدارية: عندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين المواطن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملاتهم للمواطنين، وبذلك مكافحة الفساد الوظيفي وجرائم العمل.

المطلب الثاني: الخدمات العمومية

تعتبر الخدمات العامة منذ إنشائها من أهم أنشطة الدولة وتسعى إلى الابتكار. لكن أفضل طريقة لتحسين تقديم الخدمات العامة هي محاولة الوصول إلى المواطنين. ويعني القرار ضمان الأمن في المجتمع ككل لأنه يحسن تقديم الخدمات العامة، يلبي احتياجات المواطنين ويضمن شعور المواطنين بالأمان والثقة في سلطة الحكومة.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية:

- تعرف الخدمة العمومية بأنها الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين (العربي و رقاد، 2014، صفحة 40).
- وتعرف الخدمة العمومية وفق القانون الإداري الفرنسي بأنها تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة العمومية (المرسي، 2004، صفحة 29).
- وتعرف كذلك على أنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من طرف الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة يعد أمرا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة الا بفضل تدخل الحاكمين (برانيس، 2006/2007، صفحة 56).

الفرع الثاني: أنواع الخدمات العمومية

وقد أدت التنمية الاقتصادية والاجتماعية إلى زيادة مطالب المواطنين لتلبية هذه المطالب أدى تعدد الخدمات من حيث الكمية والنوعية إلى ظهور أنواع عديدة من الخدمات المعتمدة. يجب على الحكومة الوصول إلى احتياجات الناس وتلبيتها وهناك فئات عديدة من الأشغال العامة. نذكر منها ما يلي (شونوفي، 2016):

- الخدمات الإدارية: مثلا خدمة الحالة المدنية بالبلديات؛
 - الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثلما خدمة التمدرس الإلزامي، الخدمة الصحية؛
 - الخدمات الصناعية والتجارية: مثلا خدمة مؤسسة الإلزامي، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.
- ومن ناحية أخرى يمكننا التمييز بين ثلاثة أنواع من فئة الخدمات العامة:
- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة نجد صنفان خدمة فردية وخدمة جماعية؛
 - من حيث طبيعة استهلاك الخدمة نجد صنفان خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة ذات استهلاك اختياري؛
 - من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات هي (برانيس، 2006/2007، الصفحات 122-123):
 - خدمة مجانية: ويتم تقديمه مجاًناً ويتم تغطية تكاليفه بالكامل من الأموال العامة، على سبيل المثال: اللقاحات والسلامة العامة والانارة العام؛
 - خدمة بالمقابل: تتم تغطية النفقات، مثل الكهرباء المنزلية، بشكل كامل ومباشر من قبل المستهلك، الهاتف العمومي ومياه الشرب؛
 - خدمة مدعمة: ويتحمل المستفيدون تكاليفها، في حين تدعم الحكومة تكاليف أخرى، مثل النقل العام، الإسكان العام والسلع الاستهلاكية الأساسية مثل الحليب والخبز.

الفرع الثالث: مبادئ الخدمة العمومية

وتتميز الخدمة العامة بعدد من المبادئ: نذكر منها ما يلي:

- الاستمرارية: ينبغي أن يتسم تقديم الخدمات العامة بالاستمرارية والاستمرارية، بتقديم الخدمات لمن يطلبها ويحتاجها في الظروف الاستثنائية، إلا إذا تعذر ذلك يجب على مقدمي الخدمة الاستمرار في تقديم ذلك (رينيه، 2001، صفحة 608).

- الملائمة: يجب على الإنسان أن ينمو مع تطور الزمن والمجتمع، وفقا لهذا المبدأ وبناء على ذلك، تقديم خدمة عالية الجودة من خلال مراعاة الاحتياجات المتغيرة للسكان عليك أن تتغير وتتحرك مع الزمن، خاصة وأن البيئة تتميز بالتغير والخسائر في كافة المجالات تابع (كريستون، 2001، الصفحات 234-235).
- المساواة: هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العمومية كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية ومضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات. فهذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادية، ومبدأ المساواة أمام الإدارات العمومية تحتوي على فئتين هما (القادر، 2007/2006، الصفحات 122-123):
- مساواة المستعملين: المساواة بين العاملين في الخدمات العامة تعني أن العمل ضروري تنطبق نفس المتطلبات على جميع المستخدمين دون تمييز يستجيب لمختلف الطلبات وجميع أنواع الاحتياجات دون تمييز. كان الاستخدام الأولي لمصطلح "الإنصاف" محدودًا لأنه يشير فقط إلى الحاجة إلى تقديم نفس الخدمة. للشخص الواحد ولم يكن من الضروري فحص احتياجات حالات المستخدم المختلفة لأن هذا ليس هو الحال نقدم خدمات مختلفة حسب احتياجات كل قطاع. ومن الآن فصاعدا أصبح من الممكن اتباع قانون المساواة في مجمله لأنه أصبح متمایزا. يتم توفير الشروط التي يمكن العثور فيها على المستخدمين من قبل الإدارة أن يوفق بين ما يظهر لهم من غير تحريفه.
- مساواة غير المستعملين: مبدأ المساواة يعني المعاملة المتساوية، وليس العدالة مستخدماً بالإضافة إلى أي فئات مستهدفة تتعلق بأنشطة مقدمي الخدمة موظفًا مدنيًا، ومن هنا أصبح قانون المساواة بين موظفي الأشغال العامة قانونًا في هذه الفترة تم استبدال هذا الفهم القديم والتقليدي بمبدأ القانون المطلق والمساواة، وهو مبدأ المساواة الذي يؤثر على أداء

الخدمة، الخدمة العامة تعني جميع الأشخاص المرتبطين بالحكومة، أي الأشخاص العاديين ذات مصلحة عامة، دون صفة المستخدم أو المورد أو المنتج.

- مبدأ التطور: يجب أن تواكب الخدمة العمومية أشكال التكنولوجيا الحديثة
(www.mpttn.gov.dz).

- مبدأ التكيف والمرونة: تحتاج الخدمات العامة إلى مواكبة العصر، وما هو المطلوب إذا كانت المصلحة العامة تتقدم مع مرور الوقت، فيجب على الشركات الاستجابة بشكل عام، تشجع هذه التغييرات الأخيرة أيضًا المطالب الاجتماعية.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالخدمة العمومية في المؤسسات الادارية

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي اللبنة الأساسية للهيكل التنظيمية ينعكس تأثيرها على مستويات الإدارة المختلفة في الأنشطة الخدمية ومن خلال هذه الدراسة. نحاول التعريف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال بيان اتجاهاتها وعواقبها على الإدارة. وصف الاتجاهات الحالية في النجاح والتحديات التشغيلية في المنظمات الإدارية وشرح العلاقة بينهما متغيرات التعلم.

الفرع الأول: صعوبات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الإدارية

تقوم العديد من المنظمات الإدارية والمؤسسات الاقتصادية بدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عبارة عن أنشطة يومية تقلل من تكاليف الشركة وتحدد الفوائد والفرص التي توفرها هذه الأخيرة. وعلى الرغم من القيمة المضافة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهي مهمة وتصل إلى العملاء للمنظمات الإدارية، ولكن هناك العديد من المشاكل التي تعيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورغم وجود ومختلفة في التنظيم الاقتصادي، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- أولاً: غياب الرؤية الاستراتيجية في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمة الادارية

يوكد الباحثين أن معظم المنظمات الادارية ليست لها رؤية واضحة بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا راجع إلى غياب استراتيجية الدول في المجال ومن ثم المنظمات الادارية تتأثر، ويضاف الى غياب الرؤية الاستراتيجية ضعف التخطيط الموجه لاستيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي هذا الصدد يرى تيرباف واخرون others and Turban ضرورة أن يكون هناك تخطيط إستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات لكي تستطيع تطوير ميزات مستقبلية للمنظمات، كما أن مركزها ولتحقيق هذا الهدف على المنظمات أن تقوم بالتفكير الابداعي، من خلال تقييم بيئة الأعمال الحالية والتطلع لكيف يمكن لنظم المعلومات أن تتيح مميزات مستقبلية للمنظمات، كما أن التخطيط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لايزال في مستواه الأدنى من الاهتمام على مستوى الحكومات، وأشار أحد الكتاب أن عملية التخطيط فالعديد من المعوقات كندرة المعلومات والبيانات الاحصائية مع التعقيد الإداري المتراكم. (بن يوسف و منير، 2017، صفحة 207)

- ثانياً: نقص كفاءة المورد البشري والخوف من التغيير

يمثل المورد البشري محور جد هام في المنظمات الادارية لأنه يدخل ضمن متطلبات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ودرجة نجاح العمل بتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطلب معرفة إستعداد المورد البشري ومدى قدرته وتأهيله في قيادة تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المنظمة وخارجها، ويرجع نقص المورد البشري المتخصص داخل المنظمة حسب رأي الباحث إلى عوامل تنظيمية وأخرى تشغيلية عكس المنظمات الادارية الخاصة ومن المعوقات التي يشكلها المورد البشري في فشل تداول المعلومات الادارية راجع إلى عدم فهم العمل بأجهزة حفظ البيانات و معالجتها، والتوجه نحو أساليب وطرق إدارية تقليدية في تصميم النظم الادارية، وفشل المنظمات الادارية في توفير المناخ المناسب للعمل بالنظام الحديث إضافة إلى غياب التفاعل بين العاملين في إدارات نظم المعلومات، والحديث عن معوقات المتعلقة بالمورد البشري يدلنا على أن تكنولوجيا المعلومات

والاتصال تصير بمثابة موقف سلبي بين العاملين، نتيجة لأسباب ترجع إلى الموظفين أنفسهم وأسباب ترجع إلى صاحب القرار (بن يوسف و منير، 2017، صفحة 209).

- ثالثاً: ضعف الارتباط بالبنية التحتية

يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استخدام الشبكات الحديثة التي توفر الأمان الكامل للمنظمة وأنشطتها، وكذلك لعمل أجهزتها الإدارية، بما في ذلك تلك المتعلقة بالأجهزة والبرمجيات وأنشطة الصيانة، حدد أربعة عوائق رئيسية أمام التقنيات التالية: (بن يوسف و منير، 2017، صفحة 212)

- مواصفات الحاسب الآلي غير مناسب للتطوير؛
- عدم تحديث الأجهزة باستمرارية؛
- عدم اختبار الأجهزة قبل استلامها.

الفرع الثاني: العوامل المساعدة لنجاح توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمة الادارية

نجاح توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الادارية مرهون بعدة محددات تكون مساعدة في التوظيف الكامل لهذه الأخيرة داخل المنظمة، وتشكل هذه المحددات الواردة في هذا المطلب رهان في دعم وتوطين تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف المستويات الادارية بما فيها إدارة الموارد البشرية.

- أولاً: الثقافة التنظيمية

تعددت مفاهيم و اتجاهات النظر إلى الثقافة التنظيمية في المنظمات الادارية فنجد أن الباحث هوفستد يراها بأنها البرمجة الجماعية للذهن، والتي يتميز أعضاء إحدى المنظمات عن غيرها، كما أنها تؤدي إلى برمجة وتقديم ردود أفعال محددة في موقف معين، إلا أن تعريف galean للثقافة التنظيمية هو الأقرب لدراستنا في هذه الحالة فنجد يعرفها: 'بأنها مجموعة القواعد الحاكمة

للمظاهر المعرفية في المنظمة، والقيم الحاكمة للسلوك المرتبط بالعمل"، وقد لاحظ كوندا: "أن الثقافة التنظيمية تلعب دور هام في أداء المنظمات، وبأنها تقدم الكثير من الحلول للمشكلات التي تواجهها المنظمة كما تنمي ولاء أعضاء المنظمة". (علي، 2011، الصفحات 03-04)

باعتبار الثقافة التنظيمية قاعدة تحكم المظاهر المعرفية، فهذا يعني أنها بإمكانها صناعة إطار تنظيمي متميز داخل المنظمة، ومن ثم التكيف مع التغيير الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال لكونها قوة مؤثرة على التنظيم ومن هنا فإن الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تشكل مصدر للشعور المشترك بين أعضاء المنظمة في تحقيق الأهداف المستقبلية، وعلى غرار ذلك فإن الثقافة التنظيمية تتأثر بالاتصال بواسطة تبادل الأفكار والمعايير سواء على المستوى العمودي أو الأفقي.

ويشير الباحث إلى ان الثقافة التنظيمية آلية لإرساء مفاهيم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المنظمة الادارية لكونها محدد أساسي في سيرورة العمل بالتكنولوجيا، ومن خالها يتم التنسيق والترابط بين مختلف المستويات مما يساعد على ضمان البقاء في ظل المتغيرات، كما أن الثقافة التنظيمية تتأثر وتؤثر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والعكس صحيح.

- ثانيا: الثقافة الالكترونية والوعي الالكتروني

إن تداول المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في البيئة الخارجية لو تأثير على المنظمة، مما يجبرها على تدريب أفرادها وتحسيسهم بمدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للمنظمة بشكل عام وللأفراد بشكل خاص، ومن ثم يترسخ الوعي الالكتروني وتشكل ثقافة إلكترونية بواسطة الممارسة من خلال تطبيق التكنولوجيا على الأعمال الادارية، ومن صالح المنظمات الادارية المعاصرة التكيف مع المستجدات التكنولوجية العالمية.

- ثالثاً: مجتمع المعرفة (الالكتروني)

يعد مجتمع المعرفة أو ما يطلق عليه في بعض الأدبيات بالمجتمع الالكتروني من بين المفاهيم الحديثة، فنجد من عرفه بأنه: "الاستثمار في مجالات الذكاء الاصطناعي وتكييفه وفق الحاجات الأنية والمستقبلية، أي تطوير تقنيات الاتصال بشكل مكثف ودقيق في اتجاه اختراق المجالات التي تساهم في إنتاج المعلومة مع سرعة انتقالها والاستفادة منها" (لامية و محمد، 2016، صفحة 07).

من خلال التعريف السابق يمكن القول بأن مجتمع المعرفة من بين أهم المراحل في تطور المجتمعات، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص حلقة المعرفة في كافة المجالات، كما يشكل فيه المورد البشري أقوى عنصر لأنه يتولى صناعة المعرفة ونشرها وتوظيفها مرتكز في ذلك على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويحقق المجتمع المعرفة البعد الاقتصادي من خلال إعتبار المعلومة مصدر في توفير الفرص وترشيد الاقتصاد (التقليل من المخاطرة)، والبعد التكنولوجي والبعد الاجتماعي.

ومن ثم، فإن مجتمع المعرفة مؤشر يعكس مدى مستوى تغلغل المنظمات والمؤسسات الاقتصادية في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومدى تطبيقها والعمل بها في الواقع، كما أنه يوضح مدى استثمار المنظمات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبمأن الأفراد عينة من مجتمع المعرفة، يمكن لنا معرفة توجههم نحو المنظمات الادارية م خلال قناة الخدمات المعروضة على المواقع الالكترونية التابعة لتلك المنظمات، وتجدر الاشارة هنا أن مجتمع المعرفة يساهم في بناء القدرات والمهارات لأفراد المنظمات من خلال التطلع إلى الأفضل وفي إطار ما تمليه المنافسة الالكترونية وازدياد نمو مجتمع المعرفة يؤثر إيجابيا على المنظمات الادارية والاقتصادية (قطاع عام أو خاص) عبر التوجه نحو امتلاك التكنولوجيا الحديثة .

الفرع الثالث: علاقة جودة الخدمة العمومية بالإدارة الالكترونية

من خلال هذه النقطة نحاول تبيان وتتبع العالقة التي ترتبط بين متغيرات الدراسة، من خلال إحدى إفرازات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في الإدارة الالكترونية باعتبارها آلية في عصرنة الإدارة العمومية، ومعرفة خصائص الخدمة العمومية المقدمة بواسطة الوسائط التكنولوجية، الذي أصبح يطلق عليه اليوم بالخدمة الالكترونية e- service ومع محاولة معرفة تحقيق هذا النوع من الخدمة، ومدى مساهمة الإدارة الالكترونية في الرفع من مستوى الخدمة، استنادا على التطلعات التي تفرضها الإدارة الالكترونية، وهو الأمر الذي يدفع إلى تنمية جودة الخدمة العمومية الالكترونية.

- أولا: مفهوم جودة الخدمة الالكترونية

قدمت الإدارة الالكترونية حلة جديدة لقطاع الخدمات العمومية حيث باشرت في إنتقالها من الطابع التقليدي إلى الالكتروني، فنجد من يعرفها في إطارها الواسع على أنها "تقديم خدمة عبر الشبكات الالكترونية" (بن يوسف و نوري، معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للعالم والاتصال في المؤسسات والادارات العمومية الجزائرية، 2017، صفحة 207)، كما أنها "خدمات معلوماتية عبر المواقع الالكترونية، وتقد بواسطة الارتباط الشبكي والخدمات المتصلة بها" (عبد اللجلى و جمال، 2013، صفحة 114)، ويرى البعض "أن الجودة الالكترونية لأرقى لتطور مجالات و اهتمامات تحسين الجودة، حيث يظهر أن التطور منذ التسعينيات قد أخذ اتجاهين هما جودة المعلومات والمعرفة وجودة الخدمات الالكترونية" (رشيدة، 2017، صفحة 456).

كما أن جودة الخدمة الالكترونية سواء في القطاع العام أو الخاص تقيم على ضوء مزايا الأنترنت سواء من حيث الاتصالات وبرمجيات التطبيق أو الوسائط التي تقدم الخدمة وترتبط بدرجة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- ثانيا: قياس جودة الخدمة الالكترونية

قياس جودة الخدمة الالكترونية تخضع إلى مقاييس داخلية وأخرى خارجية، فيما يتعلق بالمقاييس الداخلية ركزت على تصميم الخدمة وتقديمها، بالنسبة للمقاييس الخارجية أستندت إلى الربحية وتقييم العميل للخدمات ودرجة الرضا وعدم الرضا، وفي سياق جودة الخدمة المدركة بشكل عام، طور زيتمل وزملاؤه مقياسا لجودة الخدمة الالكترونية مشابه للمقياس الجودة التقليدية. (علاق، 2009، صفحة 143).

وردت العديد من الأعمال التي اهتمت بقياس جودة الخدمة الالكترونية، إستنادا إلى مقياس الفجوات الخمس، ومن بين العمال نجد: (عبد اللجلي و جمال، 2013، صفحة 114)

- مقياس sitequal المطور من قبل you and Donthu ؛

- مقياس IRSQ المطور من قبل Surinder and al ؛

- مقياس ET aiq المطور من قبل wolfinbarger ؛

- مقياس webqual المطور من قبل Barnes and vidguer ؛

- مقياس Netqual المطور من قبل Brousser .

نظر لتعدد أبعاد وخصائص جودة الخدمة العمومية التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلافي ظل استخدام التطبيقات الادارية، ومن خلال الجدول الموالي نعرض بعض الاسهامات في قياس الخدمات الالكترونية.

الجدول رقم (01-01): الأبعاد المقترحة لجودة الخدمة الالكترونية

المكونات	الأبعاد والخصائص
موقع الويب	جمالية ووظيفة التصميم؛ الموثوقية؛ سهولة الوصول والاستعمال؛ التنظيم الداخلي للصفحات الرئيسية والفرعية للمواقع.
جودة المعلومات	الشكل والوضوح ومستوى التفصيل؛ موثوقية ودقة المعلومات؛ أرشفة المعلومات السابقة؛ تحديث المعلومات؛ درجة الصلة بالخدمة وموضوع الموقع.
جودة وتنوع الخدمات الالكترونية	خيارات الخدمة متنوعة؛ تجديد عروض الخدمة باستمرار؛ الاتصال والاستجابة، توفر محرك البحث.

المصدر: بن يوسف احمد، نوري منير، (2017)، "معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والادارات العمومية الجزائرية"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، العدد، 14، 2017، ص، 207 بالتصرف.

بالرغم ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مزايا للخدمة، إلى إن لرضا الزبون دور في تفعيل العلاقة بينه وبين جودة الخدمة، وهذا ما أشارت إليه بعض الدراسات لاعتبار الرضا سابقا أم لاحقا لجودة الخدمة، كما تم التواصل إلى أن جودة الخدمة تؤدي إلى الرضا، لأن هناك علاقة

سببية ما بين الجودة والرضا، حيث أن المستويات العالية من جودة الخدمة تؤدي إلى رضا الزبون ومن ثم تكرار عملية الشراء من نفس المؤسسة.

أشارت نتائج إحدى الدراسات الحديثة حول أسباب إعتراض الزبائن عن إقتناء الخدمات يعود الى: (محمد و مرايبي، 2017، صفحة 41)

- 14% عيوب في المنتج أو عدم ملائمة الخدمة.

- 68% سلوكيات مقدم الخدمة وعدم الاهتمام.

- 13% عد.توفر الخبرة الكافية ونقص المعلومات.

- 2% سمعة المؤسسة.

- 3% أسباب أخرى.

ومن بين أهم المؤشرات التي تعزز العلاقة بين مقدم الخدمة الزبائن نحو اتجاه إيجابي نجد ما يلي: (محمد و مرايبي، 2017، صفحة 41)

- للاستعداد الجيد للخدمة.

- إشعار الزبون بالصدقة.

- إبراز الجانب الشخصي.

- عرض البدائل إستجابة لطلب الزبون واحترام وقته.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1/الوافي راجح (2019)، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية - قطاع العدالة نموذجا أطروحة دكتورا تخصص العلوم الادارية الاقتصادية، التجارة والادارة جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

من خلال دراستنا كغيرها، اتضح لنا أن هناك مجموعة من المتغيرات التي لم تتمكن من معالجتها ولذلك نعتقد أنها تمثل منصة لأبحاث مستقبلية يمكن أن تساعد في إيجاد حلول لتساؤلات البحث المتعلقة بـ مجموعة من العناوين المختلفة نذكرها كما يلي: - أثر استعمال الإدارة الإلكترونية على ترشيد نفقات الوظيفة العمومية في قطاع العدالة الجزائري. - أثر تبني مفاهيم الإدارة الإلكترونية على ثقافة المؤسسات الحكومية (السلطة القضائية مثلا) - أثر المشروع الإلكتروني الجزائري على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية. - أثر الإنترنت على تحسين كفاءة وفعالية الخدمات العمومية - القضاء حالة - - دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية في القضاء الجزائري.

2-/ أطروحة دكتوراه من اعداد الطالبة قادة دليلة سنة 2019 الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر تخصص العلوم الادارية الاقتصادية، التجارة والادارة جامعة براهيم سلطان شيبوط -الجزائر3

تهدف هذه الدراسة إلى بيان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة (على سبيل المثال وزارة الداخلية والجماعات المحلية)، وتعتبر الإدارة الإلكترونية إدارة مهمة للخدمات العامة في الجزائر، مما يسمح للإدارة الوطنية المختصة بالتأكد من ذلك منتظم وأمثل إن أداء وإنجاز مهام الحاجات العامة للمواطنين، خاصة مع تقدم العلم والتكنولوجيا، فإن تقديم الخدمات للمواطنين إلكترونيا يساعد بشكل فعال على حل العديد من المشاكل، ومن أهمها مشكلة الازدحام في الدوائر

الحكومية والإدارات، بالإضافة إلى تجنب الروتين والوساطة وغيرها، وإنجاز العمل بسرعة وتوفير الوقت والجهد، وهي خصائص الإدارة الإلكترونية، ومن المتوقع أن يؤدي تطبيقها واستخدامها في الإدارة العامة إلى تحسين فعالية وكفاءة الإدارة الإدارية من خلال تقديم الخدمات العامة التي يحتاجها المواطن بمستويات كفاءة ويؤثر على علاقته بالمواطنين.

3- مقال أكاديمي من اعداد عبد الرحيم رجاوي وخديجة قاسمي سنة 2017 دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية جامعة بشار

تهتم الجزائر بشكل متزايد بتحسين الخدمات العمومية على مستوى الإدارة العامة من خلال إنشاء البنية التحتية للمعلومات وتحديث الإدارة من خلال اعتماد الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين جودة خدماتها، خاصة وأن نموذج الإدارة الإلكترونية يقدم العديد من الفوائد. تمثل التعاريف والمفاهيم ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية والخدمات العامة، وكذلك احتياجات الإدارة الإلكترونية والخدمات العامة، ثورة وتغييراً نوعياً في نموذج الخدمة العامة. ومن أجل تحقيق خدمات عامة ذات جودة عالية، ننتقل من المستوى القانوني إلى المستوى القانوني، وبالإضافة إلى دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل جودة الخدمات العامة، فإننا نستعرض أيضاً الأساس القانوني لمفهوم التحسين الخدمات العامة. وأخيراً نقدم بعض السمات المقترحة للحكومة الإلكترونية في الجزائر.

4- مقال أكاديمي من اعداد بن زيان بن شرقي ة بوعزة صبرين سنة 2019 الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية بالبلدية "دراسة حالة للوثائق البيومترية (بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري) المركز الجامعي أفلو

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمات العامة وتحديد، من خلال دراسة حالة لحكومة بلدية، مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة البلدية والعوائق التي تحول دون تنفيذها. وتشير نتائج الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً مهماً في تحسين وتسهيل مهام طلب الخدمة العامة، والالتزام بمبادئ الشفافية والرقابة، ومنع

المحسوبية والرشوة والمحسوبية، حيث تتم المعاملات بشكل افتراضي. من بينها، هناك بعض العقبات في عملية التنفيذ.

5- مقال أكاديمي من اعداد الطاهر شليحي وربحية قرينعي سنة 2019 الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات " عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر" تخصص العلوم الادارية الاقتصادية، التجارة والادارة جامعة محمد بوضياف – المسيلة-

تهدف هذه الدراسة إلى شرح خصائص وأهداف الحكومة الإلكترونية، وطرح شروط ومتطلبات إنشاء الحكومة الإلكترونية، وفهم فوائد تطبيقات الحكومة الإلكترونية وأهميتها في تحسين جودة الخدمات العامة. ونظراً للمزايا والتسهيلات التي تقدمها، فإنها تصبح الخيار التنظيمي المفضل للبلديات لترشيد الخدمات العامة. إن انتقال البلديات إلى الإدارة الإلكترونية هو انتقال مرحلي يتطلب من البلديات اتباع خطة محددة. ومن أجل تجسيد مفهوم المدينة الإلكترونية على أرض الواقع، اتخذت وزارة الداخلية الجزائرية عدداً من التدابير الرامية إلى القضاء على البيروقراطية والتوجه نحو أتمتة معالجة المعلومات من أجل تحسين العلاقات بين الإدارة والمواطنين. النظر في التحرك نحو المدن الذكية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الفرنسية

1- مقال أكاديمي من اعداد بن عبد النبي أسمة وأدمن مرزقي سنة 2022 L'impact De L'e-2022 gouvernement Sur La Qualité Des Services Publics G2b : Le Cas De Ministère Des Finances D'algerie جامعة محمد بوغرة –بومرداس-

تهدف دراستنا الى شركات كبرى. تظهر النتائج التي قدمها استطلاعنا الذي شمل 90 شركة كبيرة تستخدم موقع JibayaTic أن الحكومة الإلكترونية لها تأثير إيجابي على جودة الخدمات العامة G2B. حيث أنها تلعب دوراً هاماً جداً في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمستخدمين.

2- مقال أكاديمي من اعداد خالد قداش و مجيد حجام Réflexion Sur La Problématique De La Qualité Dans Le Secteur Public -لتندوف- مركز جامعي

تبذل الدولة جهوداً كبيرة في إطار إعادة تأهيل الخدمة العامة وتطويرها. وسيؤدي ذلك إلى مجموعة من الإجراءات التي يجب اتخاذها على مستوى الهياكل، لا سيما من خلال تخصيص موارد مالية كبيرة لضمان جودة تقديم الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن. على الرغم من هذه الجهود، فإن النتائج التي تم التوصل إليها اليوم تسلط الضوء على أزمة في إدارة الخدمات العامة سواء من حيث إدارة العلاقة بين الإدارة والمواطن، أو من حيث أداء الخدمات العامة التي تعاني من العديد من الاختلالات وأوجه القصور، حتى - نشر مواقف وسلوكيات تتعارض مع فكرة الخدمة العامة نفسها. وإدراكاً منها لهذا الوضع، شرعت السلطات العمومية في برنامج طموح لتحديث وتحديث مختلف الهياكل المسؤولة عن تدبير الخدمات العمومية. تركز مشكلتنا على مكانة جودة الخدمة في إدارة واجهة المستخدم "الإدارة العامة". وفي هذا السياق بالتحديد، فإن سلطاتنا المحلية مدعوة إلى إعادة التفكير في بنيتها التحتية التنظيمية وفقاً لنهج استراتيجي، مع التركيز بشكل خاص على تطوير أساليب جديدة لتقديم الخدمات وإقامة علاقات الثقة والتقدم مع المواطن. وبالفعل، وكما سنبين من خلال هذا المقال، فإن العمل العام المتمحور حول مسألة الجودة سيجد تعبيره في مراقبة عمليات الخدمة وإشراك الموظفين الأساسيين.

3- مقال أكاديمي من اعداد عطوي سميرة و عيسوي نادية سنة 2017 L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public, en référence à l'expérience de certaines institutions de service public aux États-Unis d'Amérique . جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة-

لقد ساهمت تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بتقنياتها المختلفة في إحداث تغييرات جوهرية في الإدارة العامة، أدت إلى تحول كافة الخدمات الإدارية التقليدية إلى خدمات إلكترونية. ونظراً للفوائد العديدة لهذا التحول، بما في ذلك استعادة ثقة المواطنين في الإدارة العامة ومؤسسات الدولة

بشكل عام، وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة وتحسين جودتها، وخفض التكاليف والقضاء على مختلف أنواع الفساد، فقد حاولت العديد من البلدان تنفيذه. وبغض النظر عن مدى مساهمتهم، فخلال فترة بحثنا القصيرة في بعض خصائص الحكومة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات العامة، وجدنا في بعض الخدمات العامة. المؤسسات في الولايات المتحدة الأمريكية؛ رائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

4- مقال أكاديمي من اعداد بن خدة عيسى و بومزين باديس سنة 2023 L'administration électronique comme mécanisme pour améliorer la performance du service public en Algérie جامعة فارس منتوري –قسنطينة1-

أصبح التوجه نحو الحكومة الإلكترونية اتجاها عالميا يشجع على اعتماد أنظمة الخدمات الإلكترونية نظرا لدورها في تحسين كفاءة وسرعة التنفيذ وفعالية تنفيذ أوبرا. ولهذا السبب، قررت السلطات الجزائرية إدخال الخدمات العمومية الإلكترونية في مختلف المؤسسات العمومية. لتلبية احتياجات مواطننا ومواكبة التقدم التقني والعلمي. لذا تهدف هذه الدراسة إلى دراسة الجوانب المختلفة للحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها الرئيسية في الجزائر، وإبراز مزاياها وتحديد أهم المعوقات والصعوبات التي تحد من فعاليتها في تقديم الخدمات العامة للجمهور بأفضل طريقة ممكنة. حل ممكنة.

5- مقال أكاديمي من اعداد أزروال يوسف ولعجال ليلى Le rôle de l'administration électronique dans l'amélioration du service public dans les collectivités locales en Algérie جامعة عمر تلجي –الأغواط-

هدف المقال هو معالجة مسألة الحكومة الإلكترونية والخدمات العامة، أي الخدمات؟ خدمات؟ الخدمة العمومية للسلطات المحلية في الجزائر؟ للإجابة على المشكلة سأقوم بالتعريف بمحتويات الحكومة الإلكترونية ومن ثم الخدمة العامة. وبعد ذلك، سأناقش جوانب استخدام الحكومة الإلكترونية في المجتمعات المحلية في الجزائر. ومن ثم نخلص إلى أن استخدام الحكومة الإلكترونية

أصبح أكثر من مجرد حاجة ملحة لتحسين الخدمات العامة، خاصة وأن الجزائر تبذل جهودا متواصلة لتحديث الإدارة المحلية من أجل تعزيز العلاقات بين الدولة والمواطن والمساهمة في ضمان خدمة عمومية جيدة.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الانجليزية

1- مقال أكاديمي من اعداد أزروال يوسف ولعجال ليلي 2022 *The role of electronic administration in improving public service in local communities in Algeria* عمر الثلجي الأغواط

هدف المقال هو تناول موضوع الإدارة الإلكترونية والخدمات العامة للإجابة على المشكلة سأقوم بالتعريف بمحتويات الحكومة الإلكترونية ومن ثم الخدمة العامة. وبعد ذلك، سأناقش جوانب استخدام الحكومة الإلكترونية في المجتمعات المحلية في الجزائر. ومن ثم نخلص إلى أن استخدام الحكومة الإلكترونية أصبح أكثر من مجرد حاجة ملحة لتحسين الخدمات العامة، خاصة وأن الجزائر تواصل بذل الجهود لتحديث الإدارة المحلية من أجل تعزيز العلاقات بين الدولة والمواطن والمساهمة في ضمان خدمات عمومية ذات جودة عالية.

2- مقال أكاديمي من اعداد مراكشي محمد لمين و فقاير فيصل 2017 *E-management And Its Impact On The Reform Of The Public Service In Algeria* جامعة لونيبي علي – بلدية 2-

لقد أصبح إصلاح الإدارة الإلكترونية، الذي يشجع اعتماد الخدمات الإلكترونية، بما في ذلك خدمات الحكومة الإلكترونية، موضع تركيز عالمي. لقد اتخذت العديد من الدول خطوات لتنفيذ الإدارة الإلكترونية. وواجهت دول أخرى، خاصة الجزائر، التي تتجه نحو الحكومة الإلكترونية وتحسين مستوى الخدمات العمومية، صعوبات ومشاكل في هذا المجال. ومن هذا المنطلق، سنحاول

في دراستنا الكشف عن المستوى المرضي الذي تستعد الجزائر للوصول إليه، بهدف إصلاح الخدمات العمومية من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية.

3- مقال أكاديمي 2022 من اعداد حوت فوز Digital - Public Administration, Any Transformation? The Reality And Prospects Of The Strategy Of Administrative Reform جامعة كسدي مرباح –ورقلة-

الدور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات في إحداث التحول من المعاملات التقليدية إلى المعاملات الإلكترونية، نتيجة التطورات التي شهدتها المجتمع وفي ظل ظهور ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ظهر نموذج جديد للإدارة، نظرا للمشاكل التي خلقتها عن طريق الإدارة التقليدية، وهذا النموذج سمي بالإدارة الإلكترونية. عندما نقول إن تطور الإدارة الإلكترونية فإن ذلك لا يعني الابتعاد عن أداء الإدارة العامة التقليدية بقدر ما يعني إعادة هندسة العمل الإداري وفق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة. المتطلبات الاستراتيجية الفعالة في تحسين وتفعيل المرفق العام بشكل عام. كما يهدف إلى تسهيل الخدمات وتبسيط الإجراءات، وكان له أثر كبير في القضاء على الفساد الإداري والبيروقراطية، كما لاحظنا أثره في تنمية العنصر البشري، فضلا عن تحسين وتنظيم سير المرافق العامة والمساواة بين تلك المرافق. التعامل مع الإدارة. ولذلك فإن تغيير الرقم يعد خطوة عملية نحو إصلاح الإدارة.

4- مقال أكاديمي 2022 من اعداد بهز جلاي وبن عطاء الله سارة الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية والمرفق العام جامعة حمى لخضر – الواد-

لتجسيد التغيرات العالمية والاهتمام المتزايد للحكومة الجزائرية باستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية، والتي تساهم في تحويل البنية التقليدية من حيث تقديم الخدمات، يهدف هذا البحث إلى الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في هذه الدراسة. تقديم الخدمات. يكشف الترويج للخدمات العامة والأشغال العامة من خلال عن أفكار مختلفة حول الإدارة والخدمات الإلكترونية والخدمات العامة والأشغال العامة، ويوضح أهمية إدارة التكنولوجيا في مجال الخدمات العامة والأشغال

العامّة. التعليم العام والبريد والنقل في الجزائر. أحد الاستنتاجات الرئيسية التي تم التوصل إليها هو أن إدراج الإدارة الإلكترونية في عمل المؤسسات العامة يُعترف به على أنه يلعب دورًا مهمًا في تحسين الخدمات العامة ووسيلة مهمة للتعامل مع إدارة السكان وتلبية احتياجاتهم. والتأكد من رضاهم.

5- مقال أكاديمي من اعداد بوخرص نادية 2022 الادارة الالكترونية و أثرها على مبدأ استمرارية المرفق العام محمد خيضر - بسكرة-

يهدف هذا المقال إلى إظهار أثر الحكومة الإلكترونية على استمرارية الأنشطة العامة وتقديم الخدمات للأفراد دون عوائق. وخلصت الدراسة إلى أهمية الإدارة الإلكترونية كوسيلة لإصلاح المؤسسة العامة وتحسين خدماتها؛ لأن هذا النظام يساعد على تأكيد ودعم مبدأ استمرارية المؤسسة العامة بدرجة أكبر من النظام التقليدي الذي يضمن استمرارية المؤسسة العامة. وتم تعزيز المؤسسة العامة من خلال توفير الضمانات القانونية في المؤسسة العامة، ولا سيما للحد من الاحتجاجات والاستقالات الظاهرة والحد من تأثير حالات الطوارئ على الشؤون بين المسؤولين والأفراد، فإنه يساهم في إلغاء المكاتب فهو ضمان إدارة قوية. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية - النشاط العام - مبدأ الاستمرارية - الضمان - التشغيل.

الخلاصة:

من خلال هذا الفصل تطرقنا لأهم التعاريف المتعلقة بالإدارة الذكية والخدمة العمومية وميزنا بين أنواع كل منهما وتحدثنا عن مزايا وعيوب كل منهما كما ذكرنا طبيعة العلاقة بينهما ولقد استعنا بدراسات سبق وأنها تحدثت عن موضوعنا وقد جمعت هذه الدراسات فكرة أن الإدارة الذكية لها تأثير على تحسين جودة الخدمة العمومية .



الفصل الثاني : الدراسة
التطبيقية لبنك الجزائر
الخارجي (BEA)
-وكالة عين تموشنت -

تمهيد:

في إطار توطيد التكامل بين الجانبين النظري والتطبيقي وبعد أن تم التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية الخاصة بالإدارة الذكية ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية مبرزين بذلك جميع الجوانب وعليه سوف نتطرق في هذا الفصل إلى توظيف ما تم تناوله في الجانب النظري وذلك بالقيام بدراسة ميدانية لبنك الجزائر الخارجي-وكالة عين تموشنت- وذلك من خلال القيام باستبيان كأداة لجمع البيانات والاعتماد على برنامج SPSS version 26. موضحين بذلك دور الإدارة الذكية في تحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة كما أننا سنتعرف على البنك وأهم أهدافه حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

❖ المبحث الأول: بطاقة تعريفية عن بنك الجزائر الخارجي BEA

❖ المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الجزائر الخارجي- وكالة عين تموشنت-

المبحث الأول: بطاقة تعريفية عن بنك الجزائر الخارجي (BEA)

من أشهر البنوك التجارية الجزائرية في العالم البنك الجزائر الخارجي الذي يعتبر في التعامل مع الدول الأجنبية وخاصة في مجال الضمانات المصرفية، وذلك أوكلت له الدولة جميع الصلاحيات لفعل ذلك بأفضل طريقة لأنه يعتبر بنكاً من الدرجة الأولى يتمتع بسمعة عالمية.

المطلب الأول: عموميات حول بنك الجزائر الخارجي BEA

يعتبر بنك الجزائر الخارجي من بين البنوك الستة (06) التجارية المتواجدة في الجزائر وكانت بداية عمل هذه البنوك تركز نظرياً على نوع من التخصص فتخصص بنك الجزائر الخارجي في تمويل التجارة الخارجية.

فيما يخص العدد الإجمالي لموظفي بنك الجزائر الخارجي (مقر ووحدات) بلغ 4378 شخص سنة 205 بين مديرين ومشرفين، أعوان تحكم، أعوان تنفيذ موزعين على مستوى شبكة من 82 وكالة ضمن 10 وحدات موزعين عبر أنحاء البلد (التجمعات السكنية الكبرى والمناطق الصناعية ومناطق إنتاج المحروقات) وتضم (23) من شركات تابعة ومساهمة منها (16) بالخارج و(07) وطنية، إن بنك الجزائر الخارجي له علاقة بشبكة من 1450 مراسل بنكي موزعين عبر 41 بلد، ويسير بنك الجزائر الخارجي أكثر من 35 بالمائة من التجارة المحلية.

إلى غاية استقلالية المؤسسات العمومية سنة 1988 كان بنك الجزائر الخارجي من بين أهم بنوك الدولة حيث كان دوره الرئيسي هو الوساطة بين المؤسسات وخزينة الدولة آخر نشاطاتها اختتمت في ظروف ملائمة للبنك، حيث ميزانية 31 ديسمبر قدرت ب 78489 مليار د.ج بالمقارنة بنشاط 1993.

الفرع الأول: نشأة وتطور بنك الجزائر الخارجي

- Crédit Lyonnais في 01 أكتوبر 1967 م

- Société Générale في 31 ديسمبر 1967 م

- Barclay Bank limited في 30 أبريل 1968 م
- البنك الصناعي للجزائر وبنك البحر الأبيض المتوسط في 31 ماي 1968؛
- بنك باركليز الفرنسي في سنة 1968.

ومع إنشاء البنك الجزائري الخارجي تم إرساء أولهيكل تنظيمي وضم:

- دائرة الشؤون الإدارية؛

- هيكل المواد الهيدروكربونية؛

- دائرة الشؤون الخارجية؛

- دائرة دراسات الاستغلال.

تحصل بنك الجزائر الخارجي على هيكله النهائي في 01 جوان 1968، وتأسيسه يمثل المرحلة الأخيرة من إجراءات التأميم البنكي. حيث يسير من طرف رئيس مدير عام ومدير عام ومدير عام مساعد وثلاثة مستشارين، وهم مكلفون بالتسيير وتطبيق السياسة الخاصة بالبنك وتمثيله اتجاه الغير، ومنذ 1970، كان بنك الجزائر الخارجي محل ثقة لجميع العمليات البنكية للمؤسسات الصناعية الكبرى مع المؤسسات الأجنبية (سوناطراك، شركة النقل البحري، شركات البناء...)

حافظ البنك على نفس الهيكل التنظيمي إلى غاية 1980، بعدها أرسى شكل ثاني من التنظيم الهيكلي أكثر توافقا مع تقدم عمليات البنك، وتم استحداث عدة مديريات تحت سلطة مستشار مديرية البنك، يتكون الهيكل التنظيمي من مديرتان عامتان مساعدتان وتسع (09) مديريات مركزية عملياتية.

في سنة 1988 تم استحداث تنظيم جديد تحت سلطة المدير الذي أعاد تنظيم وحدات الشؤون الخارجية، وأصبح بنك الجزائر الخارجي من بين أبرز المؤسسات البنكية الأولى المنفصلة ذاتيا، وذلك بموجب أحكام القانون 89/61 الصادر في 12 جانفي 1988 وحضي برأس مال اجتماعي قدر ب 24.5 مليون دينار جزائري.

وفي سنة 1989 تم الاعتماد على هيكل تنظيمي جديد وهو تنظيم يضم 3 مديريات عامة مساعدة عملياتي لكل عدد معين من الوحدات المركزية، وبعد 21 سنة خبر وبفضل تطبيق القانون رقم 88-01 في 12 جانفي 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات، قام بنك الجزائر الخارجي بتغيير شكله وأصبح يوم 5 فيفري 1989 مؤسسة بالأسهم، رأس ماله قفز من 1 مليار دج إلى 24.5 مليار دج، مع المحافظة بشكل عام على هدفه الأساسي المسطر.

الفرع الثاني: أهداف بنك الجزائر الخارجي

يسعى بنك الجزائر الخارجي إلى تحقيق أهداف هامة منها:

- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من اجل ضمان التحويلات اللازمة للتطوير التجاري وذلك بإدخال تقنيات جديدة في ميدان التسيير والتسويق مثل البطاقات التي تعمل بها البنوك فيما يخص تعاملاتها الداخلية فيما بينها.
- التوسع ونشر الشبكة واقتراب الزبائن وكذا العمل على السير المحكم للموارد البشرية والأخذ بالمشاركة على الصعيد الوطني والخارجي.
- تحسين وتطوير الأنظمة المعلوماتية والاتصال.
- تقديم الوسائل المادية والتقنية حسب الاحتياجات.
- تقوية نظام المراقبة داخل كل المديريات التابعة للبلاد.
- تحقيق أكبر ربح ممكن وذلك بتقديم خدمات مصرفية جديدة.
- وضع وكالات وفروع في الخارج.
- تسهيل تنمية الإصلاحات الاقتصادية بين الجزائر الخارج.
- إعطاء ضمانات للموردين والمصدرين.
- إعطاء موافقات للقرض مع البنوك الخارجية الأخرى.

الفرع الثالث: وظائف بنك الجزائر الخارجي

إن المهمة الأساسية للبنك هي تسهيل التنمية في إطار التخطيط الوطني و العلاقات المالية والاقتصادية للجزائر مع بلدان أخرى، وفي هذا الإطار منح له ثقة في معظم العمليات البنكية لأكبر الشركات الصناعية مع الخارج (ذات النشاط و الحجم الكبير)

1. التسهيلات البنكية: يمنح البنك المتعاملين معه التسهيلات البنكية التي تشمل ما يلي:
 - القروض القصيرة الأجل لمدة لا تتجاوز السنة أو السنتين لتمويل رأس المال العامل
 - القروض المتوسطة الأجل لمدة لا تتجاوز خمس سنوات والقروض طويلة الأجل لمدة لا تتجاوز عشر سنوات لغايات إحداث نشاطات جديدة أو توسيع النشاطات القائمة.
 - يمنح البنك الحسابات الجارية للمدينة للمتعاملين معه لتأمين احتياجاتهم الضرورية من الأموال النقدية وضمن حدود ضيقة ويتم العمل بها حسب التعليمات التي يصدرها مجلس الإدارة.
 - خصم السندات التجارية.
 - شراء الشيكات والسحوبات للإطلاع بالاستناد إلى حاجات المتعاملين ووضعهم المالي وسمعتهم الأدبية.
 - الإقراض على عقود التصدير الجارية بين المتعاملين وبين المستوردين في الخارج بالاستناد إلى حاجة المتعامل ووضعهم المالي.
 - الإقراض لقاء وثائق الشحن للتصدير، حيث يمنح البنك هذه السلف بالاستناد إلى حاجة المتعامل ووضعهم المالي وسمعته الأدبية.
 - إصدار الكافلات والمقبولات.
2. الخدمات البنكية: يقدم البنك الخدمات البنكية للمتعاملين وللمراسلين كما يلي:
 - قبول الودائع وفتح الحسابات الجارية الدائنة وتكون الودائع تحت الطلب أو ودايع لأجل وودائع توفير.
 - إصدار الشيكات وإجراء الجوالات وتصديق الشيكات المسحوبة على البنك حيث يقوم البنك ببناء على طلب خطي من الزبون بإصدار الشيكات وإجراء جميع الجوالات البرقية والهاتفية والعادية وتصديق الشيكات المسحوبة على البنك وتقييد القيمة المعادلة لهذه الجوالات والشيكات مع العمولات المترتبة عليها أو المقررة أصولا والنفقات الأخرى على الحساب وفي حدود المؤونة الموجودة فيه أو لقاء دفع المبلغ نقدا حسب الحال
 - يقوم البنك بتحصيل السندات والسحوبات والشيكات المحررة بالدينار الجزائري التي تقدم إليه وفقا للشروط التي يحددها مجلس الإدارة وبعد تظهيرها لأمر البنك.

- يقدم البنك للمتعاملين معه ومراسليه بناء على طلبهم المشورة والمعلومات وفق التعليمات الخاصة بذلك ولا يتحمل أية مسؤولية من جراء تقديم هذه المنشورات والمعلومات.

المطلب الثاني: تقديم بنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت-

يعتبر بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت وليدا لتطورات النظام البنكي الجزائري، حيث وجد نفسه مجبرا على التكيف مع التطورات العالمية الراهنة التي تشهدها الساحة المصرفية، و من خلال هذا المطلب سنستعرض بنك الجزائر الخارجي لعين تموشنت، ونشاطه الإقراضي:

الفرع الأول: تعريف بنك الجزائر الخارجي- لوكالة عين تموشنت-

وكالة عين تموشنت هي وكالة تابعة للمديرية الجهوية لتلمسان، تم افتتاحها بصفة رسمية في 22 ديسمبر 1993، وتمثل مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تسعى للمساهمة في سير الاقتصاد الوطني، غرضها جمع الأموال من خلال فتح الحسابات الفردية والجماعية عن طريق جمع الفوائد من القروض المقدمة للزبائن. ومن أبرز الخدمات التي تقدمها الوكالة ما يلي:

✓ على المستوى الداخلي: تشمل أنشطة يومية تتمثل في:

- تحصيل الأموال من خلال فتح الحسابات للعملاء، والفوائد من القروض المقدمة لهم.
- يقوم بمنح قروض بجميع أشكالها، سواء قروض بضمانات أو تسبيقات بدون ضمانات من أجل تحقيق نشاطات معنية.

- يتولى جميع العمليات المتعلقة بالاككتاب، الخصم وشراء الأوراق التجارية.

- إيداع واستلام الصكوك البريدية.

✓ على المستوى الخارجي: من خلال علاقتها مع البنوك والمؤسسات الأخرى وتقوم بما يلي:

- القيام بمختلف العمليات التجارية والمصرفية مع البنوك الأجنبية عن طريق مصلحة التجارة الخارجية التابعة للوكالة، بالعملة الصعبة أو ما يعادلها وحسب نوعية كل معاملة.
- تمويل عمليات التجارة الخارجية، استقبال وديعة مبالغ السندات وأموال ناتجة عن عمليات الدفع والخاصة بالسفتجة، السند لأمر، الشيك ووثائق التجارة الخارجية الأخرى.

- التبادلات فيما بينها وبين البنوك الأخرى في الصكوك البنكية الخاصة بالزبائن المتواجدين لدى

هذه البنوك.

ويعود نشاط وكالة عين تموشنت رهينة الدور الذي يمارسه المدير في التوفيق بين المصالح المتواجدة في الوكالة باعتباره المسئول الأول عن تنظيم وتسيير نشاطاتها، وقد ينوب عنه نائبه الذي يتكفل بإعداد الميزانية المتوقعة للوكالة، الحفاظ على مستندات الوكالة ووثاقها، إلى جانب التسويات المختلفة وفي الوقت المناسب والتسيير الإداري لموظفيها.

الفرع الثاني: أهداف البنك الجزائري- لوكالة عين تموشنت-

تعتبر الأهداف التي يسعى البنك تحقيقها والمخاطر التي يتجنبها من العوامل المؤثرة في البناء التنظيمي الخاص به فوكالة BEA كغيرها من المنظمات تسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف نذكر منها:

■ الأهداف المالية: البنك كعون اقتصادي تجاري هدفه:

- تحقيق الربح وتحقيق معدل العائد على الاستثمار.

- المحافظة على نسبة معقولة من السيولة.

■ الأهداف الإنتاجية:

- تحسين الخدمات المصرفية لمواجهة متطلبات جمهور العملاء وجمع الأموال وتوظيفها.

- تخفيض تكاليف تقديم الخدمات المصرفية.

- تعدد الخدمات وتوفير وسائل الدفع.

■ الأهداف الاقتصادية:

- ترقية الإنتاج الوطني وتسويق المنتج الوطني.

- تسهيل وتمويل العمليات التجارية الخارجية من خلال منح قروض الاستيراد والتصدير.

- ترقية وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى.

- تقديم ضمانات لكل من المستوردين والمصدرين بالداخل والخارج وتزويد الطرفين بالمعلومات

المتعلقة بالتجارة الخارجية.

- منح قروض قصيرة الأجل والمتوسطة وطويل الأجل للقطاع الصناعي العام والخاص.

■ الأهداف الخاصة بالبقاء والاستمرار وتجنب المخاطر: وهي أهداف متعلقة بالنمو

والاستقرار والمحافظة على موارده المالية والبشرية.

■ الأهداف الاجتماعية:

- تحقيق مستويات مرضية في الخدمات للأطراف المتعامل معها داخليا وخارجيا.

- تحقيق الرفاهية للمجتمع.

الفرع الثالث: بنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت-

- تسيير العلاقة التجارية مع الزبائن بطريقة ديناميكية.
- إنشاء، تحليل وإدارة ملفات القرض الممنوحة للأفراد وكذا المؤسسات.
- المعالجة الإدارية والمحاسبية للعمليات البنكية مع زبائن سواء كانت بالعمليّة المحلية أو الأجنبية.
- إدارة حسابات التجار وكذا الأفراد.
- تسوية الشيكات.
- العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.
- العمليات المتعلقة بتحويل العملات.

ونشاط الوكالة مرهون إلى حد كبير بالدور الذي يلعبه المدير في التوفيق بين مختلف المصالح

الموجودة في الوكالة باعتباره المسؤول عن تنظيم، تنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة.

المطلب الثالث: هيكل ومهام كل مصلحة متواجدة في البنك الجزائر الخارجي لوكالة عين

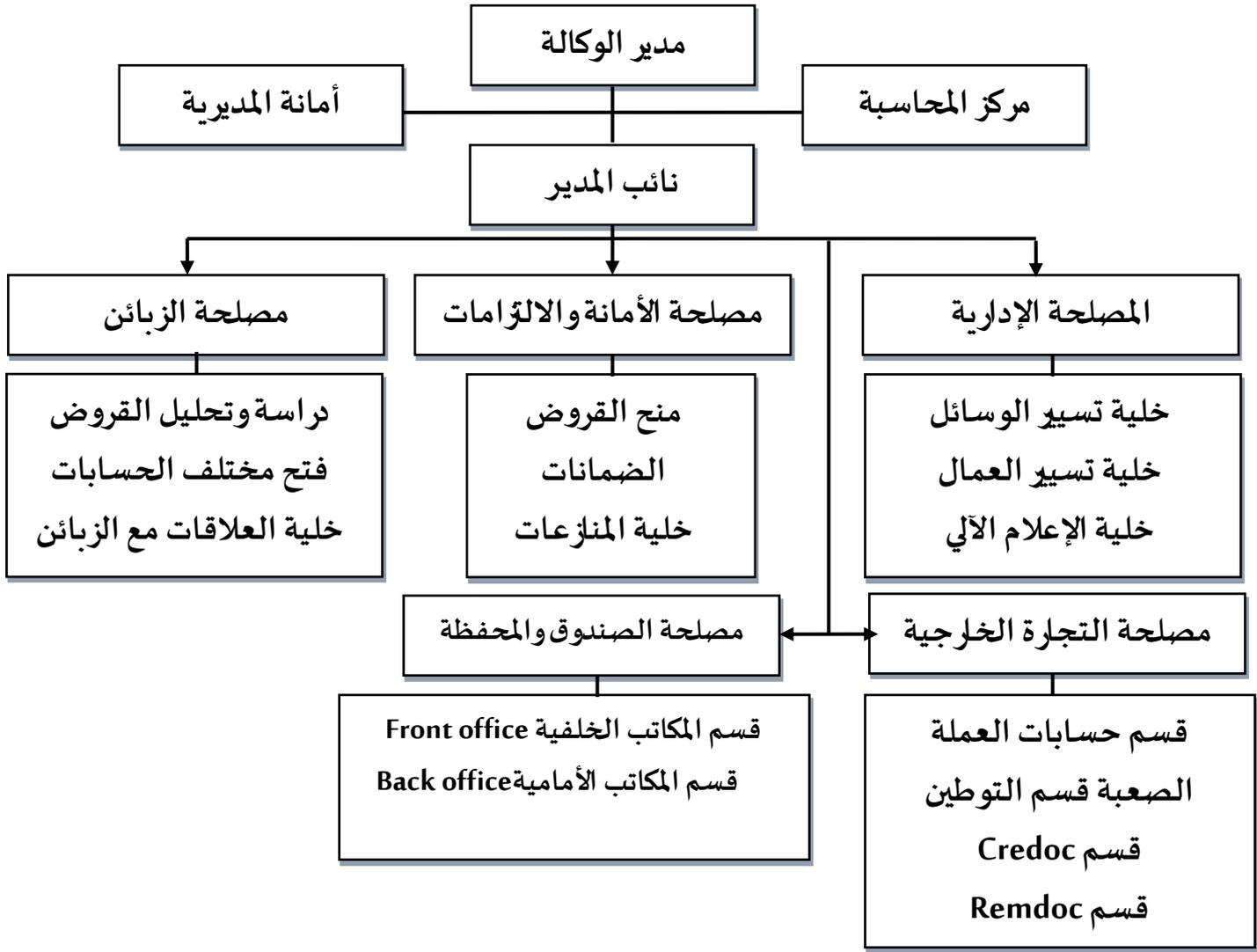
تموشنت

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للبنك الجزائر الخارجي - لوكالة عين تموشنت-

لبنك الجزائر الخارجي هيكل تنظيمي يحدد العلاقات بين أطراف المكونة له و هذا ما يبرزه

المخطط التالي:

الشكل رقم: (01-02) الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي (وكالة عين تموشنت)



المصدر: من إعداد واعتمادا الطالب على وثائق داخلية خاصة ببنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت-

■ عرض مهمة كل منصب:

1. المدير العام (المدير التنفيذي): يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة ويرأس اللجنة ويتأكد من ملف القرض ويمضي عليه في حالة الموافقة.
2. نائب المدير: يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة ويرأس اللجنة نيابة عن المدير العام ويقوم بالمراقبة.

3. أمانة المدير: تعبر عن همزة وصل بين المدير العام والمصالح الأخرى، مهمتها استلام لبريد الوارد والصادر بالإضافة إلى الفاكس.

4. مركز المحاسبة: تمثل الركيزة الأساسية والقلب النابض للتسيير المالي للمؤسسة، حيث تتولى القيام بالجرد المحاسبي كل سنة، مراقبة حركة دخول وخروج الأموال، والتصريح عن رقم الأعمال.

الفرع الثاني: مهام مصالح البنك الجزائري - لوكالة عين تموشنت-

▪ مصلحة الصندوق والمحفظة: تقسم هذه المصلحة إلى مصالح أخرى فرعية هذه الأخيرة تتولى مهمة القيام بعمليات السحب والدفع، عمليات التحويلات لمصلحة حساب الزبائن، المقاصة والمحفظة.

▪ مصلحة التجارة الخارجية: تقوم هذه المصلحة بمجموعة من المهام الرئيسية لتطوير العلاقات مع الخارج، والتي تتنوع ما بين عمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة، تقديم الاعتماد المستندي في عمليات التجارة الخارجية (الاستيراد والتصدير)، التحصيلات بالعملة الصعبة.

▪ مصلحة الزبائن: تقوم هذه المصلحة بدراسة وتحليل القروض وفتح مختلف الحسابات والاهتمام بتوجيه الزبائن وتمويلهم.

▪ مصلحة الأمانة والالتزامات: لها مكانة رئيسية في الوكالة حيث تهتم خلية الدراسة والتحليل بتسجيل ملف القرض وتحليل الأخطار الناجمة عن القروض المطلوبة، ثم تقوم مصلحة الالتزامات بمتابعة القرض بعد الموافقة عليه، إلى جانب خلية المنازعات التي تتولى تمثيل المؤسسة لدى المصالح القضائية والقانونية والفصل في المنازعات الجماعية والفردية بين العمال والإدارة، أو العمال والإدارة، أو العمال فيما بينهم واتخاذ الإجراءات المناسبة.

ويقوم البنك بمنح تشكيلة واسعة من القروض من خلال فريق عمل مؤهل ومكلف بتوجيه زبائنه وتمويلهم.

▪ المصلحة الإدارية: تهتم بتسيير كل ما يتعلق بالوسائل والعمال والإعلام الآلي.

ومن هنا نستخلص أن البنك المركزي يوجه قرارات أو تعليمات للبنوك الجهوية ويقوم هذا الأخير أيضا بإرسالها إلى مدير الوكالة، والذي يقوم باجتماع مع رؤساء المصالح من أجل التقييد والعمل بتلك المعلومات.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الجزائر الخارجي- وكالة عين تموشنت

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها: تحديد مجال الدراسة أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، بيانات الاستمارة، تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS version 25 لتحليل البيانات وسنتطرق إليها في ما يلي:

أولاً: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات

1. مجالات الدراسة:

بدأت الدراسة الميدانية بتاريخ 10 مارس 2024 واستمرت إلى مدى 7 أيام حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبنى عليها الدراسة وكذلك إعداد نموذج للاستبيان وضبطه وتحكيمه من طرف الأساتذة وبعض العمال بالبنك ثم توزيعه على أفراد عينة الدراسة وبعدها تم استرجاع الاستبيان انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج.

أ. طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

- البيانات الأولية: من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن تم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي spss واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- البيانات الثانوية: تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بموضوع قيد الدراسات السابقة.

2. أدوات جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من بين أهم الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول إلى نتائج حيث وجه الاستبيان لجميع العمال، زيادة على ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام والإطارات على مستوى البنك بغية الاستفسار عن مدى مساهمة الادارة الذكية في تجسين الخدمات العمومية بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت وذلك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

ثانياً: مجتمع، عينة الدراسة وحدود الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يشتمل مجتمع دراستنا على جميع عمال بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت والمقدر ب 60 عاملاً لسنة 2024.

2. عينة الدراسة: اختير العينة المقصودة حيث وزعت الاستثمارات على كافة عمال بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت وبلغ عددها 60 وكان عدد الاستثمارات المسترجعة والصالحة التي تم إخضاعها للدراسة ب 55 يعني أن عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي أي أنها مناسبة للدراسة.

1. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت.
- الحدود الزمانية: امتدت فترة التريص من 10 مارس 2024 إلى 16 مارس 2024.

2. متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: الادارة الذكية.
- المتغير التابع: الخدمات العمومية.

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته

الفرع الأول: بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (أنظر الملحق) تكون من المعلومات الشخصية و12 سؤال مغلق، شمل الاستبيان على محورين وهذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة والإجابة على الفرضيات المطروحة وكانت محاور الدراسة على النحو التالي:

- المحور الأول: الادارة الذكية.
- المحور الثاني: الخدمات العمومية.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، باعتباره أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء نظراً لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يترجم خمسة احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان والمتمثلة في (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وعلى المجيب على الأسئلة وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها، حيث أن الاختيار غير موافق بشدة يعني درجة (1)، غير موافق درجتان (2)، محايد (3) ثلاثة درجات، موافق أربع درجات (4) وأخيراً موافق بشدة خمسة درجات (5).

الجدول رقم (01-02): درجات سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: محمد خير أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجة (أس بي أس أس)، دار الصفاء، الأردن، 2005، ص:22.

الفرع الثاني: صدق الاستبيان

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق)، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم و توجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى و مدى تناسق عبارات الاستبيان و ترابط محاوره و التي أخذت بعين الاعتبار في إطار تصحيحي يتمشى وما تم الإشارة، بالإضافة إلى عرضه على عينة من إطارات بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت من أجل التأكد من محتوى الاستبيان و وضوح عباراته.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05.

1. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "الادارة الذكية"

الجدول رقم (02-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "الادارة الذكية"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية sig
01	0.287*	0.034
02	0.692**	0.000
03	0.723**	0.000
04	0.644**	0.000
05	0.717**	0.000
06	0.607**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات SPSS. **: مستوى دلالة 0.01*; مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول "الادارة الذكية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لمعظم عبارات المحور الأول "الادارة الذكية" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

2.الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " الخدمات العمومية"

الجدول رقم (02-03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني " الخدمات

العمومية"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
07	0.601**	0.000
08	0.617**	0.000
09	0.833 **	0.000
10	0.634**	0.000
11	0.784**	0.000
12	0.508**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني " الخدمات العمومية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني " الخدمات العمومية" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

الفرع الثالث: ثبات الاستبيان

من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة و تحصلنا على

النتائج التالية:

الجدول رقم (02-04): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع محاور الاستبيان	12	85.30%

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات spss .

نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل وهو الادارة الذكية والمتغير التابع هو الخدمات العمومية ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(y) = f(x)$$

حيث أن :

الخدمات العمومية : (y) متغير تابع

الادارة الذكية (x) : متغير مستقل

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss واختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة والخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يستفيد منها بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت.

الفرع الأول: دراسة وتحليل الاستبيان

1. المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول والاشكال التالية

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

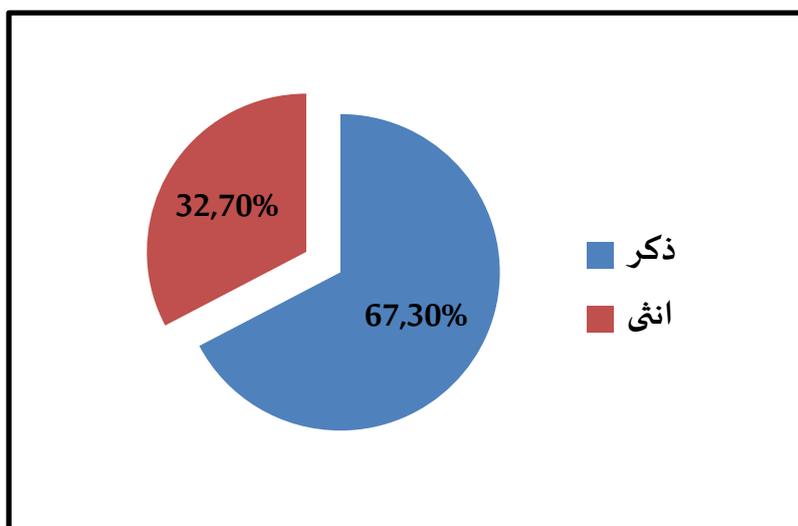
الجدول رقم (05-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
67,30%	37	ذكر
32,70%	18	أنثى
100%	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة لنوع الجنس: نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 67.30% في حين أن نسبة الإناث تمثل 32.70% وبالتالي فإن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث بمعدل 34.7%.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب "العمر":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

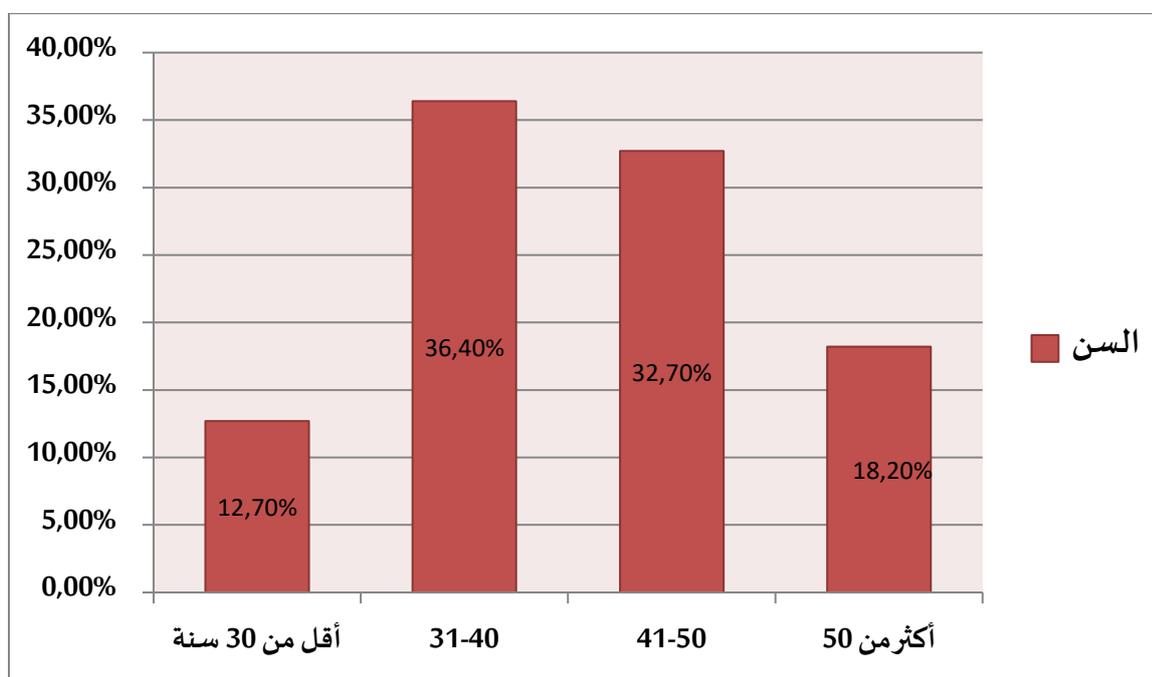
الجدول رقم (06-02): توزيع العينة حسب العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
12.70%	07	30-20 سنة
36.40%	20	40-31 سنة
32.70%	18	50-41 سنة
18.20%	10	أكثر من 50 سنة
100%	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03-02): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة للعمر: نجد من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن الفئة الأعمار من 40-31 سنة تمثل أعلى نسبة وبمعدل 36.40% تليها فئة الأعمار من 50-41 سنة والتي تمثل نسبة 32.70% ثم فئة أكثر من

50 بنسبة 18.20% وأخيراً الفئة العمرية 20-30 من بنسبة 12.70% نلاحظ من خلال المعطيات أن البنك يعتمد بدرجة كبيرة على الفئات العمرية الشبانية وهذا لغرض الاستفادة من خبرتهم ورصيدهم العلمي وأن طبيعة عمل البنك تتطلب الحذر والسلاسة في الأداء.

ثالثاً: توزيع العينة حسب "المستوى العلمي":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي:

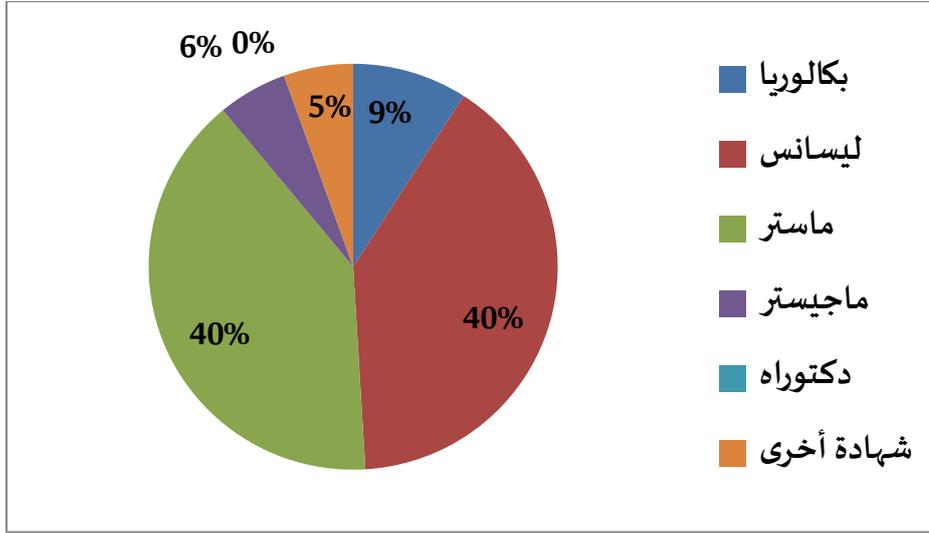
الجدول رقم (02-07): توزيع العينة حسب المستوى العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى العلمي
09.10%	05	بكالوريا
40.00%	22	ليسانس
40.00%	22	ماستر
05.50%	03	ماجستير
00.00%	00	دكتوراه
05.50%	03	شهادة أخرى
100%	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (04-02): توزيع العينة حسب المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة للمستوى العلمي: نلاحظ بأن العمال الحاصلين على شهادة ليسانس والماستر يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 40.00% تم شهادة البكالوريا تحتل النسبة والمقدرة بـ 9.10% تليها الشهادات الماجستير وشهادة أخرى بنسبة مقدرة بـ 5.50%، أما شهادة الدكتوراه فلا توجد له نسبة وهذا يدل على أن البنك يقوم بتوظيف نسبة عالية من خريجي الجامعات وذوي الكفاءات العلمية.

◆ عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى و هو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر و الأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكارث الخماسي و الذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة المدى هي (5-1=4) و التي يتم قسمتها على خلايا المقياس (4/5=0.8)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جداً، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال (2.60-3.40) درجة الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه

درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً و أن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكارث الخماسي

الجدول رقم (08-02): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث

5-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.81	1.80-1
مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

المصدر: سلم ليكارث الخماسي.

- ✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة
- ✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

المحور الأول: "إعادة هندسة العمليات المصرفية"

الجدول رقم (09-02): تحليل عبارات المحور الأول "الادارة الذكية"

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	رقم العبارة
				بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
مرتفعة جداً	3	0.524	04.2	14	38	03	00	00	1
				25.50%	69.10%	5.50%	00%	00%	
متوسطة	6	0.962	03.24	03	24	11	17	00	2
				5.50%	43.6%	20%	30.90%	00%	
مرتفعة	5	0.678	03.85	09	29	17	00	00	3
				16.4%	52.7%	30.9%	00%	00%	

مرتفعة	4	0.667	4	09	40	03	03	00	4
				16.4%	72.7%	5.50%	5.50%	00%	
مرتفعة جدا	1	0.751	4.35	25	27	00	03	00	5
				45.5%	49.1%	00%	5.50%	00%	
مرتفعة جدا	2	0.737	4.25	22	30	00	03	00	6
				40%	54.5%	00%	5.50%	0%	
مرتفعة		0.495	03.98	مجموع عبارات المحور الأول					

المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 03.98 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري قدر بـ 0.495

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها مرتفعة جدا فهي تمثل إعادة هندسة العمليات المصرفية وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه عبارات تراوحت قيمها ما بين: 03.24 و 4.35 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري ما بين 0.524 و 0.962، وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في البنك تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور الادارة الذكية .

المحور الثاني: الخدمات العمومية

الجدول رقم (10-02): تحليل عبارات المحور الثاني "الخدمات العمومية"

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	رقم العبارة
				بشدة	بشدة		موافق	موافق	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
مرتفعة	4	0.678	3.85	6	38	8	3	0	7

				10.9%	69.1%	14.5%	5.5%	00%	
مرتفعة	3	0.442	3.91	3	44	8	0	0	8
				5.5%	80%	14.5%	00%	00%	
مرتفعة	5	0.894	3.60	6	30	10	9	0	9
				10.9%	54.5%	18.2%	18.4%	00%	
متوسطة	6	0.982	3.13	6	12	20	17	0	10
				10.9%	21.8%	36.4%	30.9%	00%	
مرتفعة	1	0.543	4.04	9	39	7	0	0	11
				16.4%	70.9%	12.7%	00%	00%	
مرتفعة	2	0.621	3.95	6	43	3	3	0	12
				10.9%	78.2%	5.5%	5.5%	00%	
مرتفعة		0.505	3.74	مجموع عبارات المحور الثاني					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 3.74 بأهمية نسبية مرتفعة، وانحراف معياري إجمالي قدر بـ 0.505.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كانت هناك درجة استجابة متوسطة كانت واحدة فقط، إذ أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.13، وانحراف معياري 0.982. أما بقية العبارات فكانت درجة الاستجابة مرتفعة إذ أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين 3.60-4.04 وانحراف معياري تتراوح قيمته ما بين 0.442-0.894 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة لمحور الخدمات العمومية يميل إلى قبول محتوى العبارات الأخيرة.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية

1. دراسة التوزيع:

من خلال العينة ($N=55 \leq 55$) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي و منه يمكن إجراء الاختبارات التالية:

+ اختبار الفرضية:

لمعرفة أثر الإدارة الذكية على الخدمات العمومية في بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدة الآتيتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الذكية على الخدمات العمومية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الذكية على الخدمات العمومية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير:

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + \mu$$

حيث:

Y: المتغير التابع (الخدمات العمومية).

X1: المتغير المستقل (الإدارة الذكية).

a0: الثابتة و تمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

a1: معامل الانحدار للمتغير المستقل

μ : الخطأ العشوائي

الجدول رقم (11-02): نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار
للفرضية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	درجة الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين	معامل التحديد R ²	قيمة الارتباط
0.000 ^b	30.288	1	5.022	5.022	بين المجموعات	0.304	0.603 ^a
		53	0.166	8.803	داخل المجموعات		
		54		13.825	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع والخدمات العمومية والمتغير المستقل الإدارة الذكية، تشير R إلى ضعف الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 60.3% وهي درجة ارتباط متوسطة، كما أن معامل التحديد R² تشير إلى أن المتغير المستقل الإدارة الذكية يفسر 36.3% من التباين الحاصل في المتغير التابع الخدمات العمومية.

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن مستوى الدلالة Sig 0.000b أقل من 0.05 وعليه نقول أن هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول رقم (02-12): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للإدارة الذكية على الخدمات

العمومية

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الخدمات	الجزء الثابت	1,292		2,874	0,006
العمومية	الإدارة الذكية	0,615	0,603	5,499	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين الإدارة الذكية والخدمات العمومية حيث بلغ معامل الانحدار لإعادة هندسة العمليات المصرفية 0,615 الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل الإدارة الذكية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0,615 من المتغير التابع الخدمات العمومية.

كانت قيمة t المحسوبة تساوي 5,499 وهي أكبر من t الجدولة 1.96 وكما بلغت القيمة الاحتمالية Sig 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن الخدمات العمومية هو متغير مفسر للإدارة الذكية وبالتالي نقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الذكية على الخدمات العمومية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت مما يعني رفض الفرضية العدمية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 و المتمثلة فيما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الذكية على الخدمات العمومية في بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير الخدمات العمومية والإدارة الذكية:

$$Y = 1.292 + 0.615 X1$$

خلاصة:

في ضوء القناعة بأهمية تحسين الخدمات العمومية لضمان كسب رضا الزبائن وزيادة نطاق عمل البنك، يبدل بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت جهود معتبرة فيما يخص في توفير ادارة ذكية بغرض خلق صناعة بنكية تتماشى مع التطورات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها مختلف البنوك في العالم.

ومن خلال هذا الفصل تم مناقشة الجانب التطبيقي لغرض الإلمام بجميع عناصر الدراسة وتطبيق ما تم التوصل إليه في الجانب النظري على الواقع العملي وهذا من خلال اسقاط الدراسة المتمثلة في معرفة مدى مساهمة الادارة الذكية في تحسين الخدمات العمومية في البنوك التجارية وعلى رأسها البنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت وكذا للإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات سابقة الذكر.

الخاتمة العامة



مع التقدم السريع للعالم أصبح قطاع الخدمة العمومية يشغل اهتمام العديد من الإدارات نظرا للدور الذي يلعبه في دعم الاقتصاد كونه مورد هام لدخل الدولة ، وتعتبر الخدمة العمومية من خصوصيات القطاع العمومي الذي أصبح يحظى باهتمام الباحثين والدارسين فيما يخص نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين ويحتل قطاع الخدمات أهمية لا تقل عن غيره من القطاعات ويعود ذلك إلى تطور المجتمعات وزيادة الطلب على الخدمة بجميع أنواعها لاسيما الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والإدارات العمومية.

ويعتبر التقدم الفني والتقني في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم التغيرات البارزة في مجتمعاتنا الحديثة ، وتحتل قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو غيرها فيؤدي تطبيق هذه التكنولوجيا في الإدارات العمومية إلى التغيير في مفهوم الإدارة والتأثير على العمل واعادة توزيعه وفي هذا الإطار لقد أدركت الجزائر إلى ما يحققه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية إلى تحسين أدائها وتطوير جميع عناصرها من هياكل وأساليب وأفراد وتقنيات إدارية ، ولهذا سارعت إلى تطبيقها في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الذي أطلق في سنة 2008 انطلاقا من سعيها نحو عصرنة الخدمة العمومية والذي ظهر جليا في خطابات رئيس الجمهورية والوزير الأول إلى سعي الحكومة إلى تبني نظم الإدارة الإلكترونية وتوفير الجو والإمكانيات اللازمة لنموها، وتهدف هذه الإستراتيجية التي تتضمن خطة عمل متماسكة وقوية إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة . كما أنها تسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار ورفع جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين من خلال نشر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعتمد خطة العمل هذه على 13 محورا، وقد وكل المشروع لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتجسيده على أرض الواقع، إلا أن الوزارة فشلت في نشر تلك المحاور للفترة 2008-2013 .

نتائج الدراسة:

- ✓ العمل بواسطة أساليب الادارة الذكية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التي يقدمها المصرف؛
- ✓ الإدارة الذكية هي مفتاح مضمون للحصول على أحسن خدمة يمكن تقديمها الى العميل؛
- ✓ الميزة التنافسية هي كل ما يميز البنك عن غيره من المنافسين من تكلفة اقل أو التميز أو التركيز؛
- ✓ الميزة التنافسية أساس كل البنك في جذب المزيد من العملاء ووجهة نظر العميل للبنك مقارنة بالبنوك الأخرى؛
- ✓ الإدارة الذكية لها دور ايجابي على الميزة التنافسية في البنوك وذلك من خلال تأثيره الايجابي في استراتيجيات الميزة التنافسية المتمثلة في التميز والتكلفة الأقل والتركيز.

توصيات الدراسة:

- على ضوء ما تقدم يمكنكم وضع بعض الاقتراحات التي يمكن أن تساعد الأطراف وهي:
- ✓ دعم الدراسات البحث والتطوير مجالات المعلوماتية والأعمال الالكترونية في البنوك؛
- ✓ وضع ميثاق أو دليل وذلك لاستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال الإبداع لتحسين الخدمات؛
- ✓ نشر ثقافة الإدارة الذكية وتعزيزها بين كافة عمال إدارة البنوك في الجزائر بالشكل الذي يضمن استيعاب كافة الموظفين للتجديد في عمل النظام البنكي؛
- ✓ يجب دعوة الجامعات إلى طرح ميثاق يتناول أهمية الادارة الذكية خاصة في القطاع المصرفي في الكليات التجارية والاقتصادية لتحفيز الطالب الجزائري قبل دخوله سوق العمل بمستوى ثقافة مرموق في موضوع بكامل جوانبه وبالبحث والتطوير، وذلك للمساهمة في الرفع من مستواه داخل المؤسسة التي يعمل بها ورفع مستوى المؤسسة؛

- ✓ التركيز على التنمية وتطوير وروح الإبداع وخاصة احترام الآراء والأفكار لدى العاملين وتدريبهم على الاستيعاب التكنولوجيا الحديثة، من خلال دورات التكوينية في هذا المجال والنقاشات المتعلقة بالأفكار الجديدة؛
- ✓ العمل على إيجاد نظام اليقظة السوقية الذي يتولى مهمة البحث عن الأفكار الجديدة في المجالات التسويقية بهدف الاستفادة منها في الابتكار خدمات جديدة وطرحها قبل المنافسين.

قائمة المراجع



❖ المراجع باللغة العربية.

الكتب:

1. إبراهيم قنديلجي عامر. (2015). الحكومة الالكترونية. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان. الطبعة الأولى.
 2. بشير علاق. (2007). ثقافة الخدمة. دار البازوري. الأردن. الطبعة الأولى.
 3. سمير احمد محمد. (2009). الإدارة الالكترونية. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان. الطبعة الأولى.
 4. سيد حجازي المرسي. (2004). اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق. دار الجامعة الإسكندرية. مصر. الطبعة الأولى.
 5. شابوس رينيه. (2001). القانون الإداري العام. باريس. الطبعة الأولى.
 6. ماجد، ر. (2015). علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية. جار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان. بدون طبعة.
 7. مارييس كريستون. (2001). القانون الإداري. الطبعة الأولى.
- المجلات العلمية:

1. أحمد بن يوسف، و ذوري منير. (2016). "معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال في المؤسسات و الادارات العمومية الجزائرية". مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. شلف. المجلد (12). العدد (14).
2. جمروش لامية، طوالبية محمد. (2016). "دور مجتمع المعرفة في تحقيق التنمية المستدامة". مجلة التنمية والمجتمع. شلف. المجلد (04). العدد (01).
3. طواهر عبد اللجلي، و الهواري جمال. (2013). "محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية". مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. ورقلة. المجلد (01). العدد (02).

4. محمد خثير، اسماء مرايبي.(2017).العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضاء الزبون بالمؤسسة.مجلة الريادة الاقتصادية لادبيات الاعمال شلف.المجلد(03).العدد(01).
5. بوعمامة العربي، حليلة رقاد.(2014).الاتصال العمومي والادارة الالكترونية:رهانت ترشيد الخدمة العمومية.مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية.الوادي.مجلد(02).العدد(09).
6. يوسف لعيتاني فهد. (2012). "تطبيق الادارة الالكترونية ". مجلة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والادارة المجلد (26). العدد(2).
7. نشيدة حططاش.(2017). "جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية.مجلة رؤى اقتصادية.دبي.المجلد(07).العدد(12).
8. علي عبد الله.(2011). "اثر الثقافة التنظيمية على الاداء.مجلة دراسات.الاعواط.العدد(01).المجلد(2).
9. بن زيان بن شرقي، بوعزة صبرين.(2019).الإدارة الالكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية للبلدية .مجلة الدراسات العلمية.المركز الجامعي افلو.العدد(02).المجلد(01).
10. الطاهر شليحي.ربحية قرينعي,.(2019).الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات.مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد.الجزائر.المجلد(03).العدد(02).
11. عبد الرحيم رجاوي.خديجة قاسمي.(2017).دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية .الجزائر.المجلد(01).العدد(03).
12. بوخرص نادية.(2022). الادارة الالكترونية وأثرها على مبدأ استمرارية المرفق العام .مجلة الحقوق والحريات.بسكرة.المجلد(10).العدد(01).
13. بهاز الجيلالي.بن عطاء الله سارة,(2007).الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية والمرفق العام.مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة.الواد.المجلد(05).العدد(02).

• الأطروحات:

أطروحة الدكتوراه:

1. قادة دليلة. (2019). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية : دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر. أطروحة دكتوراه. تخصص العلوم الادارية الاقتصادية، جامعة براهيم سلطان شيبوط .-الجزائر – 3.
2. الوافي راج. (2019). أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية : قطاع العدالة. أطروحة دكتوراه. تخصص العلوم الادارية الاقتصادية. جامعة محمد بوضياف – المسيلة .
3. عبد القادر براينيس. (2007). التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. تخصص اقتصاد. الجزائر: جامعة الجزائر.

❖ المراجع باللغة الأجنبية.

• باللغة الفرنسية:

1. Khaled Guedeche. Majid Hadjem.(2016) .Réflexion sur la problématique de la qualité dans le secteur public.مجاميع المعرفة. Volume(02).numéro(01).
2. Atiwa Samira,Aisoui Nadia.(2017) . L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public, en référence à l'expérience de certaines institutions de service public aux États-Unis d'Amérique.l'université 20aout 1955.skikda.numero (17).

• مواقع الكترونية.

1. تاريخ الاسترداد 15 04 ,2024، من www.mpttn.gov.dz

قائمة الملحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



مساهمة الادارة الذكية في تحسين الخدمات العمومية

دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي-وكالة عين تموشنت

استمارة استبيان:

السادة موظفي البنك، السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.....

تحية طيبة، وبعد

يقوم الطالب بإجراء دراسة ميدانية تهدف إلى قياس "مساهمة الادارة الذكية في تحسين

الخدمات العمومية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي-وكالة عين تموشنت"

وذلك في طور الإعداد لشهادة الماستر "تخصص اقتصاد بنكي ونقدي".

وعليه فإننا نرجو منكم التكرم بمساعدتنا والإجابة على الأسئلة المطروحة والفقرات المطروحة من

خلال التعبير عن رأيكم بوضع علامة (X).

كما نعلمكم أن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي فقط وأن كل إجاباتكم ستحظى بالسرية

التامة.

تقبلوا فائق التحية والاحترام

إشراف الأستاذ :

أ.د. حولية يحيى

إعداد الطالب:

- الغربي لعرج

الجزء الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس

أنثى

ذكر

(2) العمر

31-40 سنة

19-30 سنة

أكثر من 50 سنة

41-50 سنة

(3) الدرجة العلمية

ليسانس

بكالوريا

ماجستير

ماستر

شهادة أخرى

دكتوراه

الجزء الثاني: محاور الدراسة.
المحور الأول: الادارة الذكية

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	الادارة الذكية تساعدك بالقيام بعملك					
02	الادارة الذكية تأخذ مجهودا للقيام بها					
03	الادارة الذكية أنقصت من الأخطاء في العمل					
04	الادارة الذكية قلصت وقت القيام بالأعمال					
05	الادارة الذكية تساهم في تطوير المؤسسة					
06	الادارة الذكية تخلق ميزة تنافسية بالنسبة للمؤسسات الأخرى					

المحور الثاني: الخدمات العمومية

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
07	تطرر كبير في جودة الخدمات					
08	تنوعت الخدمات وظهور الجديدة منها					
09	أصبحت الخدمات سهلة للقيام بها					
10	عدم رضا العميل بهذه النوعية من الخدمات					
11	هذا التطور في الخدمات ساهم رضا العملاء					
12	استخدام الخدمات المتطورة ساهم في جلب شريحة عملاء جديدة وخلق ميزة تنافسية					

شكرا على حسن تعاونكم معنا

الملخص

يهدف هذا البحث إلى إبراز دور الإدارة الذكية بتحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى البنك حيث في تنمية الميزة التنافسية لبنوك التجارية من خلال تحديد العلاقة بين الإدارة الذكية وأنواع الميزة الخدمات العمومية، يعتمد على جملة من المبادئ والأبعاد والاستراتيجيات التي تساهم في تفعيل دور الإدارة الذكية بصفة عامة و تحسين الأداء لغرض جذب العملاء بصفة خاصة، والسعي نحو إيجاد إستراتيجية فعالة ومواجهة التحديات من أجل تحسين جودة الخدمات في البنوك الجزائرية باعتبار أن هذه الأخيرة تعتبر أداة ناجحة الاستغلال الفرص المتاحة في سوق و امتصاص شدة المنافسة و قضاء حاجات العملاء و بالتالي تحقيق الأرباح.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الذكية؛ الخدمات العمومية؛ بنك BEA.

Abstract:

This research aims to highlight the role of smart management in improving the quality of public services at the bank level, where in developing the competitive advantage of commercial banks by identifying the relationship between smart management and the types of advantage of public services, it depends on a set of principles, dimensions and strategies that contribute to activating the role of smart management in general and improving performance for the purpose of attracting customers in particular, and seeking to find an effective strategy and face challenges in order to improve the quality of services in Algerian banks, as the latter is considered a successful tool to exploit opportunities available in the market and absorb the intensity of competition and meet the needs of customers and thus achieve profits.

Keywords: smart management, public services, bank BEA.