



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم والبحث العالي

Ministère de L'Enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique



Université Kasdi Marbah ourgla
Faculté des Science Economique
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Science économiques

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية التسيير
قسم علوم التسيير

بعنوان:

أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة COVID19

دراسة حالة مؤسسة القرض الشعبي الجزائري CPA تقرت

مذكرة مقدمة لاستكمال ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة اعمال

من اعداد الطالب:

محمد اسلام بريالة

امام لجنة المكونة من السادة:
الدكتور(ة): لشهب الصادق (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور(ة): مخلفي امينة(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقرا
الدكتور(ة): بن عمارة الطاهر(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم والعالي
Ministère de L'Enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique



Université Kasdi Marbah ourgla
Faculté des Science Economique
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Science économiques

جامعة قاصدي مر ح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية التسيير
قسم علوم التسيير

بعنوان:

أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة COVID19
دراسة حالة مؤسسة القرض الشعبي الجزائري CPA تقرت

مذكرة مقدمة لاستكمال ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة اعمال

م ا ا ا ا ا ا :
محمد اسلام بر لة

امام لجنة المكونة من السادة:

الدكتور(ة): لشهب الصادق (جامعة قاصدي مر ح ورقلة) رئيسا

الدكتور(ة): مخلفي امينة(جامعة قاصدي مر ح ورقلة) مشرفا ومقررا

الدكتور(ة): بن عمارة الطاهر(جامعة قاصدي مر ح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

.... نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَن نَّشَاءُ وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ....

(سورة يوسف/الآية 76)

إهداء

اهدي خالص امتناني وشكري ثمرة هذا البحث المتواضع إلى التي أبصرت طريقي في الوجود على نور رعايتها والعيون التي كانت ترقب لي عهدا جديدا إلى التي ربنتني صغيرة وسهرت علي كثيرا. إلى زهرة أيامي ونور إلهامي وعطر أحلامي ومنبع حناني الغالية " أمي " حبي وحناني.

إلى الذي أشعل لهيب العلم في صدري وتعب لأجلي ورعاني وحن علي ورباني وما ملكت يده أعطاني وأرخص لي كل غال وفدائي " أبي " العزيز الغالي.

إلى اخواتي "هاجر؛ امين؛ سارة وياسين"

شكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

{رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن اعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين}

صدق الله العظيم

سورة النمل. آلاية 19

بداية نحمد والله عز وجل الذي بنعمته تتم الصالحات وبعد نتقدم بأسمى عبارات الشكر واخلاصا الى الأستاذة المشرفة مخلفي امينة التي لم

تتوانى في تقلب يد المساعدة والتوجيه طيلة فترة اعداد المذكرة.

والى أعضاء لجنة المناقشة كل واحد باسمه.

والى الأساتذة الذين أضافوا بصمتهم في هذه المذكرة لتحكيمهم استبناها أستاذ صالح حويلدات؛ أستاذة أسماء يوسف؛ والأستاذ مناصرية

رشيد على تحكيمه ومساعدته خلال دراسة .

والى جميع عمال المؤسسة محل الدراسة اللذين لم ييخلوا عليا بالمعلومات طيلة مدة التريص والى كل من ساندنا ولو بكلمة نصيحة واطلب

من الله أن يثبت أجورهم كما تتقدم بعبارات لكل من ساهم وقدم لنا النصح والإرشاد لإتمام هذا العمل سواء بالقول أو بالعمل ومد لنا يد

العون من قرب أو بعيد ولهم مني كل التقدير.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا COVID-19؛ تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في وصف و تحليل الظاهرة بحيث تمثل مجتمع الدراسة في عمال بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة تقرت؛ حيث تم استخدام كل من الاستبانة والمقابلة كأداة لجمع المعلومات بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة 20 مفردة وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية Spss. كما توصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها:

- ان هناك اثر إيجابي للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية؛
 - تعتبر جائحة كورونا عاملا مهما في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة على مستوى درجة تطبيق للإدارة الالكترونية و بصفة خاصة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة تقرت؛
 - وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ادارة الاكترونية وتحسين جودة الخدمة و جائحة كورونا COVID-19؛
- الكلمات المفتاحية:** ادارة الالكترونية؛ جودة الخدمة؛ جائحة كورونا، بنك القرض الشعبي الجزائري تقرت.

ABSTRACT:

This study aims to know the impact of the application of electronic management on improving service quality in light of the COVID-19 pandemic; The analytical descriptive approach was used to describe and analyze the phenomenon so that it represented the study community in the workers of the People's Credit Bank of Algeria CPA, an agency of Touggourt; Where the questionnaire plus the interview was used as a tool for collecting information so that the study sample numbered 20 individuals, and the data contained in the forms was analyzed by using the statistical package Spss program. The study also reached a number of results, the most important of which are:

- There is a positive impact of e- management in improving the quality of banking service;

The Corona pandemic is considered an important factor in the development of all institutions in general at the level of application of electronic management, and in particular at the level of the CPA Bank, an agency of Touggourt;

- There is a statistically significant correlation between e-management, service quality improvement and the COVID-19 pandemic;

Keywords : e- management, Covid-19, service quality, CPA Bank of Touggourt agency.

قائمة المحتويات

إهداء	ث
شكر والتقدير	ج
الملخص:	ح
المقدمة:	ح
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية	1
تمهيد:	2
المبحث الاول: مفاهيم ومرتكزات عن الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية	3
المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية	3
الفرع الأول: نشأة الإدارة الالكترونية	3
الفرع الثاني: تعريف واهداف التكنولوجيا الإدارة الالكترونية	4
الفرع الثالث: دوافع التحول للإدارة الالكترونية ومتطلباتها:	7
الفرع الرابع: نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في دول العالم:	11
المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر	16
الفرع الأول: تجربة الجزائر	17
الفرع الثاني: مؤشرات الإدارة الالكترونية في قطاعات الجزائرية	19
الفرع الثالث: أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا	25

26.....	المطلب الثالث: تشخيص مكانة الإدارة الإلكترونية عالميا و في الجزائر خاصة
27.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة
27.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الإدارة الإلكترونية:
29.....	المطلب الثاني: جدول المقارنة:
31.....	خلاصة الفصل:
32.....	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
33.....	تمهيد:
34.....	المبحث الأول: مجال الدراسة الميدانية.
34.....	المطلب الأول: تقديم القرض الشعبي الجزائري (المديرية العامة)
40.....	الفرع الأول: منهج الدراسة وطبيعة المتغيرات:
40.....	الفرع الثاني: مجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة:
41.....	الفرع الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة
43.....	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
43.....	المطلب الأول : مقابلة موظفي وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA
47.....	المطلب الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية ومناقشتها
65.....	الفرع الاول: مناقشة نتائج الدراسة
66.....	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الإحصائية
68.....	خلاصة الفصل:

رقم الصفحة	قائمة الجداول
------------	---------------

قائمة الجداول

- جدول (1-1): تصنيف مؤشر تنمية الادارة الالكترونية 13
- جدول (2-1): يوضح اختصارات رموز تصنيف مؤشر تنمية الادارة الالكترونية 13
- جدول (3-1): الدول الرائدة في لتنمية الإدارة الالكترونية في عام 2020 وفق 14
- جدول (4-1): يوضح تصنيف الدول العربية في تطبيق الادارة الالكترونية لعام 2020 وفق 15
- جدول (5-1): مشتركى الانترنت من خلال تدفق 18
- جدول (6-1): الخدمات بنك الانترنت 25
- جدول (7-1): جدول المقارنة 29
- جدول (8-1): يوضح حجم عينة الدراسة 40
- جدول (1-2): يوضح متغيرات الدراسة 41
- جدول (2-2): مقياس سلم ليكارت 42
- جدول (3-2): اختبار معامل ثبات الفا كروباخ 42
- جدول (4-2): اختبار معامل الثبات للمحورين 43
- جدول (5-2): تكاليف بطاقة CIB لبنك القرض الشعبي الجزائري 45

- 47..... جدول (2-6): الاختصارات.....
- 47..... جدول(2-7): يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.....
- 48..... جدول(2-8): يوض توزيع حسب متغير مستوى التعليمي.....
- 49..... جدول(2-9): يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير العمر.....
- 49..... جدول(2-10): يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير الخبرة.....
- 50..... جدول(2-11): يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير الوظيفة.....
- 51..... شكل(2-12): دائرة نسبية لمتغير الوظيفة.....
- 52..... جدول(2-13): يوضح اتجاهات افراد العينة حول عبارات الادارة الالكترونية في بنك cpa.....
- جدول(2-14): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لايجابات عمال بنك cpa لابعاد الإدارة الالكترونية
- 54.....
- 55..... جدول (2-15): يوضح اتجاهات افراد العينة حول عبارات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.....
- جدول(2-16): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لايجابات عمال بينك cpa لابعاد جودة الخدمة المصرفية
- الالكترونية.....
- 57.....
- 58..... جدول(2-17): يوضح العلاقات الارتباطية بين ابعاد الادارة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.....
- 59..... جدول(2-18): ارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.....
- 59..... جدول(2-19): يوضح تحليل تباين خط الانحدار.....
- 60..... جدول(2-20): يوضح قيم معاملات خط الانحدار للجودة الخدمات المصرفية الالكترونية.....
- جدول(2-21): يوضح تحليل الاختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العمال بخصوص مساهمة ابعاد الادارة الالكترونية
- في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.....
- 60.....
- جدول(2-22): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا لمتغير العمر بخصوص مساهمة
- الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.....
- 61.....
- جدول(2-23): تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا لمتغير المستوى التعليمي بخصوص
- مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.....
- 61.....
- جدول(2-24): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا لمتغير الخبرة بخصوص مساهمة
- الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.....
- 62.....

- جدول(2-25): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا لمتغير الوظيفة بخصوص مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.....62
- جدول(2-26): يوضح المتغير المستقل المتبقي في نموذج الدراسة هو الاطارات البشرية.....63
- جدول(2-27): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة M....63
- جدول(2-28): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية.....63
- جدول(2-29): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise.....64
- جدول(2-30): يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise.....64

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	قائمة الاشكال
------------	---------------

- شكل(1-1): مراحل تطور الفكر الاداري 4
- شكل(2-1): اهداف الادارة الالكترونية 6
- شكل(3-1): يبين متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية 10
- شكل(4-1): نسبة مشتركى الانترنت في الجزائر حسب التدفق 19
- شكل(5-1): مراحل عملية التسجيل الجامعي الاولي 22
- شكل(6-1): تقنية المعاملات المصرفية الالكترونية عن طريق قنوات الكترونية مختلفة 24
- شكل(1-2): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري للمديرية العامة 37
- شكل(2-2): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري لوكالة تقرت 38
- شكل(3-2): تطور عدد العمليات المصرفية الالكترونية لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة تقرت 46
- شكل(4-2): تطور عدد الحسابات بنك القرض الشعبي الجزائري 46
- شكل(5-2): دائرة نسبية توضح متغير الجنس 47
- شكل(6-2): دائرة نسبية لمتغير الوظيفة 48
- شكل(7-2): يوضح توزيع العمال حسب متغير العمر 49
- شكل(8-2): يوضح توزيع افراد العينة ا وفق متغي الخبرة 50
- شكل(9-2): دائرة نسبية لمتغير الوظيفة 51
- شكل(10-2): تمثيل بياني للمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية 58

قائمة الرموز و الاختصارات

القرض الشعبي الجزائري	CPA
ادارة الالكترونية	E-mangement
جائحة كورونا الصحية 2019	COVID-19
أوروبا الالكترونية	E E
تصنيف مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية فئة مرتفع جدا	V1؛V2؛V3؛VH
تصنيف مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية فئة مرتفع	H1؛H2؛H3 ؛HV
تصنيف مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية فئة متوسط	M1؛M2؛M3؛MH
تصنيف مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية فئة منخفض	L1؛L2؛L3؛LM
عالي جدا	VH
مرتفع جدا 1؛ مرتفع جدا 2؛ مرتفع جدا 3	V1, V2, V3
مرتفع جدا	HV
مرتفع 1؛ مرتفع 2؛ مرتفع 3	H3, H2, H1
متوسط-مرتفع	MH
متوسط 1؛ متوسط 2؛ متوسط 3	M3, M2, M1
منخفض-متوسط	LM
منخفض 1؛ منخفض 2؛ منخفض 3	L1, L2, L3
يوروباد-ماستركارد_فيزا	EMV
بنك التوفير و الاحتياط	CNEP
بنك الفلاحة و التنمية الريفية	BADR
بنك الوطني الجزائري	BNA
بنك التنمية المحلية	BDL
بطاقة بنكية	CIB
عدد الحسابات المستهدف تحقيقها	B
عدد الحسابات الجديدة	N
عدد تحويلات للحسابات نحو بنك القرض الشعبي الجزائري	T

المقدمة :

- بروز ثورة الإدارة الالكترونية خلال الألفية الأخيرة، جعلها عصبية المجتمعات الحديثة على جميع المستويات؛ حيث أدت الى ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة الذي أصبح يفوق أهميته باقي الموارد الإنتاج الكلاسيكية؛ وقد كان للإدارة الالكترونية دور فعال في تحريك عجلة التنمية من خلال تخفيض الاجراءات في انجاز معاملات، سهولة الإتصال وربط بين المواطن والإدارة؛ سرعة الإنجاز؛ الدقة؛ و الفعالية، لتدفع دول العالم على غرار اليابان؛ الولايات المتحدة الأمريكية؛ المانيا؛ الامارات الى ذروة من الامتياز. هذا الوضع فرض على مؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة وتزداد هذه التحديات على الدول النامية نظرا للتأثر المسجل في ميدان تكنولوجيا والمعلومات والإتصال.

- تعد الجزائر من بين الدول الساعية بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات والتكنولوجيا الإتصال غير ان الإدارة الالكترونية فرضت وجودها عند الازمة الصحية العالمية للقرن 21 المرتبطة بفيروس كورونا COVID-19 بالجزائر في شهر مارس 2020؛ لتصبح الحاجة الماسة و ضرورة توفير الخدمات الأساسية للمواطنين عبر المنصات الالكترونية في شتى القطاعات و خاصة قطاع البنكي؛ وهذا بسبب ما تواجهه الخدمات من صعوبة بالغة في تفعيلها خاصة بعد فرض الحكومة قيودا على التحرك وما تبعه من اقفال قصري لمعظم الإدارات والمؤسسات على حد سواء، مما جعل ضرورة الإنتقال معظم الإدارات الى الفضاء الالكتروني استجابة لموجات الازمة الصحية العالمية COVID-19 وحل العقبات الاجتماعية والاقتصادية على المدى المتوسط و النظر ايضا على المدى الطويل. كما كان الحال في وكالات القرض الشعبي الجزائري CPA. الا اننا لاحظنا نقص في الدراسات متعلقة بمدى قدرة و امكانية الإدارة الالكترونية في الاستجابة للمتطلبات البنكية لمن جانب العمال؛ وكذا تأثيرها على تحسن جودة الخدمة وعلى عصنة تعاملات المصرفية ل بنك CPA ومن هنا تحاول الدراسة الحالية الإجابة على السؤال الرئيسي التالي :

إشكالية الرئيسة للدراسة:

- ما مدى تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا COVID19 في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA بتقرت؟

وفي مضمون الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل يوجد علاقة بين الإدارة الالكترونية و تحسين جودة الخدمة في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA و جائحة كورونا COVID-19؟

2- ماهو البعد الأكثر تأثيرا على جودة الخدمة ؟

3- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لاجابات افراد عينة الدراسة بين ابعاد إدارة الالكترونية و جودة الخدمات الالكترونية المصرفية ؟

للإجابة على هذه الأسئلة الفرعية تم إعداد فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- نعم توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية وجائحة كورونا وتحسين جودة الخدمة؛

- بعد متطلبات الإدارية له أكبر تأثيرا على تحقيق جودة الخدمة؛

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لاجابات افراد عينة الدراسة بين ابعاد إدارة الالكترونية و جودة الخدمات الالكترونية المصرفية

1. أهمية الدراسة:

يكسب هذا الموضوع أهمية بالغة في كونه يصب في الدراسات الحديثة المتعلقة بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا في بنك CPA تقرت.

كما تساهم من خلال نتائجها التطبيقية المتعلقة بدراسة حالة بنك CPA تقرت ب:

- معرفة مدى تأثير جائحة كورونا COVID-19 على تطبيق الادارة الالكترونية في بنك CPA

- تسليط الضوء على العمال في الوصول الى كفاءتهم في جانب الرقمنة في ظل جائحة كورونا في بنك CPA تقرت.

- تشخيص استخدام جانب الإدارة الالكترونية في بنك CPA تقرت.

2. أهداف الدراسة:

■ الهدف الرئيسي:

تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الجودة في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة تقرت قبل واثناء جائحة كورونا COVID-19

■ الأهداف الفرعية:

4- كشف عن عوامل تحسين جودة خدمة العامل في بنك CPA قبل واثناء جائحة كورونا COVID-19؛

5- كشف عن العوامل مؤثرة على تطبيق الإدارة الالكترونية في بنك CPA؛

6- تشخيص استخدام جانب الإدارة الالكترونية في بنك CPA بتقرت.

3. أسباب اختيار الدراسة:

- حداثة موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر في القرن العشرين؛

- اهتمام بالخدمات الالكترونية لكونها جزء من تحسين جودة الخدمة البنكية؛

- الرغبة في معرفة مدى نجاعة وكذا معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في بنك CPA تقرت.

4. حدود الدراسة:

- حدود مكانية: أجريت هذه الدراسة في بنك القرض الشعبي الجزائري فرع تقرت.

- حدود موضوعية: يعود اختيار الموضوع الى حدائته ومواكبته مع تغيرات الحديثة محيطة به بالإضافة الى التخصص العلمي المدروس الذي يتماشى مع موضوعنا
- حدود الزمانية: تتمثل حدود هذه الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 29/03/2022 الى 16 افريل 2022.

5. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري؛ وذلك بتقديم معارف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة اما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال المقابلة والاستبيان واستخدام برنامج Spss من اجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة في ظل ازمة كورونا بالمؤسسة محل الدراسة.

6. صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على احصائيات المتعلقة بالبحث من خلال المقابلة
- ملاحظة في إجابة على أسئلة الاستبيان
- ضيق الوقت له سبب في عدد عينة الدراسة و أيضا تحديد مجتمع الدراسة



تمهيد:

لقد أصبحت الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات في النظم والأعمال الإدارية؛ لخلق نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي. حيث مثلت الإدارة الالكترونية تصور وبناء حديث لمفهوم جودة الخدمة؛ مما نتج عنها تحولاً جوهرياً في طرق أداء الخدمات والمهام؛ إذ من شأنه أن يسرع في عملية الإنجاز؛ وزيادة الاتقان؛ تخفيض التكاليف وغيرها فضلاً عن تحقيق الشفافية الإدارية. ومن ثم إدخال الإدارة الالكترونية كآلية لتقديم الخدمات للمواطنين، بما يتييسر لهم معرفة شؤون المرافق مؤسسات البنكية بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة التي توفرها هذه المؤسسات.

نقوم في هذا الفصل بمعالجة الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة ، وذلك من خلال ضبط المفاهيم لكل من الإدارة الالكترونية في المبحث الأول ثم التطرق الى التعرف على دراسات سابقة حول اثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في المبحث الثاني.

المبحث الأول: مفاهيم ومرتكزات عن الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية

نتطرق من خلال هذا المبحث الى الإطار المفاهيمي و مرتكزات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية. حيث قسم هذا البحث الى ثلاث مطالب؛ يتناول المطلب الأول الى ماهية الإدارة الإلكترونية؛ بينما يتعرض المطلب الثاني الى واقع الادارة الإلكترونية في الجزائر وفي الاخير يدرس المطلب الثالث تشخيص مكانة الإدارة الإلكترونية عالميا والجزائر.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

نتناول في هذا المطلب ماهية الإدارة الإلكترونية، حيث تم تقسيم المطلب الى أربعة فروع؛ بحيث يتعلق الفرع الأول بنشأة الإدارة الإلكترونية؛ في الفرع الثاني الى تعريف والأهداف التكنولوجية للإدارة الإلكترونية؛ اما في الفرع الثالث دوافع تحول الى الادارة الإلكترونية ومتطلباتها وفي الفرع الرابع نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية في دول العالم.

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

تعود نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث ناتج عن تطور نوعي افرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة الى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر اليات التكنولوجية وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها¹ و لقد ظهر اول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات وكان تطبيقها بصورة مصغرة بأساليب بسيطة، ولم تصل الى صورة الرسمه الا مؤخرا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الامريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على ان كل شخص يستطيع الحصول على خدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب الى المؤسسة.²

وفي عام 1996 بدأت شركة مايكروسوفت الامريكية باستخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها شبكة محلية مما أدى الى تقليص الحاجة لاستخدام الورق، وفي نهاية التسعينيات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمي وهو ما ساعد على ظهور الثورة الرقمية التي تقودنا الى عصر المعرفة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي (Email , Yahoo) التي سهلت عمل الإدارة في تعاملاتها و تقديمها للخدمات³، كما يوضح لنا شكل موالي مراحل تطور الفكر الإداري حيث يظهر لنا بدايات فكر الإداري الذي اقترن مع علم الإدارة بالاعتماد على تعاقب عدد من النظريات الفكرية للمدارس ابتداء من المدرسة التقليدية والمنهج الكلاسيكي في بدايات القرن 19 مرور بالمدرسة السلوكية و المدخل الكمي وكذلك بكل من مدرسة النظم و مدرسة الموقفية

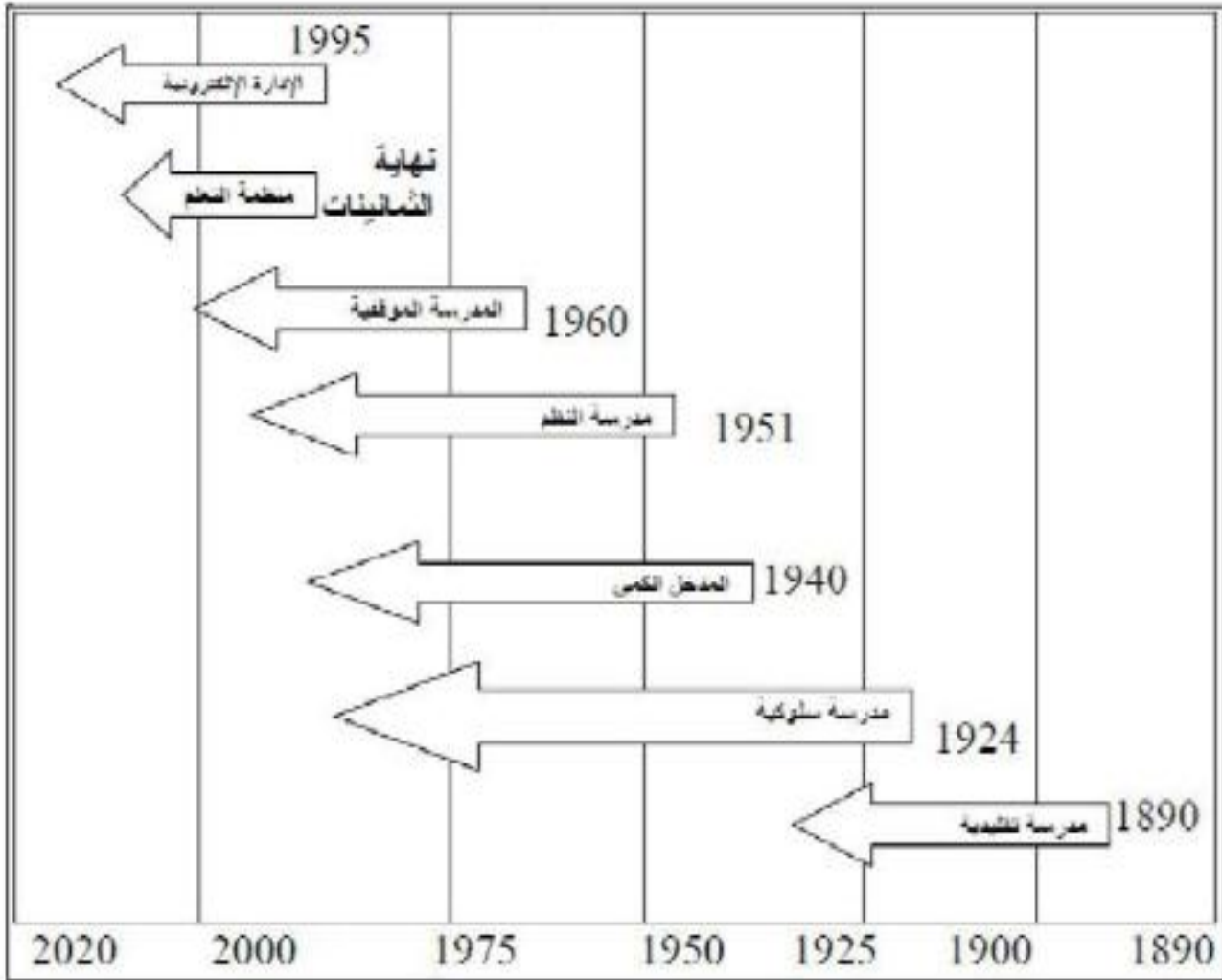
¹ صدام خماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن ص72، 2013.

² سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و افاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، ص03، 2005.

³ بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات و التطبيق، ابوظبي، مركز الدراسات للبحوث الاستشارية، 2005 ص 09-10.

الى مدرسة النظم الى العقد الثالث من القرن العشرين الى أواخر القرن العشرين وعلى اثر هذه السلسلة من الفكر الإداري انبثقت الإدارة الالكترونية لتقودنا الى عصر المعرفة .

شكل(1-1): مراحل تطور الفكر الاداري



المصدر: علي حسن باكير؛ المفهوم الشامل الادارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، 2006.

الفرع الثاني: تعريف واهداف التكنولوجيا الإدارية الالكترونية

1. تعريف إدارة الالكترونية:

لقد حظي موضوع الإدارة الالكترونية بالاهتمام الواسع والذي انعكس إيجاباً في تعدد التعريفات المقدمة لهذا المفهوم من بينها -مفهوم الأول:

أنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية لإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغير المستمر¹

- مفهوم ثاني:

كما تعرف بأنها أنجاز المعاملات الإدارية؛ وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت؛ دون أن يضطر العملاء للانتقال الى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم؛ مع ما يترافق من اهدار للوقت والجهد والطاقات.²

يركز هذا التعرف على محاولة إيضاح مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعلومات؛ وتقريب المسافات.

- مفهوم ثالث:

هي وظيفة أنجاز الاعمال باستخدام النظم ولوسائل الالكترونية، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، تنظيم، رقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعملية ربط المنظمة ببقية المؤثرين من موردين، مشترين، عملاء، منافسين، أجهزة وهيئات حكومية، وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى³

- مفهوم الرابع:

كتعريف اجرائي يمكن ان تعرف الإدارة الالكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخطيط والتوجيه الرقابة على المؤسسة والأشخاص بدون حدود من اجل تحقيق اهداف الشركة وفق متطلبات العصر. ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص التعريف التالي: " الإدارة الالكترونية هي الاستخدام الكفء والفعال لنظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ المهام والاعمال الإدارية، مما يؤدي الى إنجازها بسهولة ودقة عالية، وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات".

2. اهداف التكنولوجيا للإدارة الالكترونية⁴:

يمكننا ترجمة اهداف التكنولوجيا للإدارة الالكترونية كالآتي:

- تقديم الخدمات للمواطنين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير مكلفة بالإضافة الى تمكينهم من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لإنجاز المعاملات؛
- خلق بيئة عمل أفضل أي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات تأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى؛
- تحقيق الاتصال الفعال وتقليل من التعقيدات الإدارية؛
- الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدانها.

¹ علي السلمي، خواطر في إدارة معاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001 ص 323

² علي حسن باكثير؛ المفهوم الشامل الادارة الالكترونية، مجلة اراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، 2006،

³ بن عيشاوي احمد، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة؛ الجزائر، العدد 07، 2010.

⁴ مریم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية 2013. 440-460

شكل (1-2): اهداف الادارة الالكترونية



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة؛ عمان الأردن، ط 1، 2015، ص128

الفرع الثالث: دوافع التحول للإدارة الإلكترونية ومتطلباتها:

دفعت موجة التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية لذلك نجد عدة أسباب دفعت لاعتماد الإدارة الإلكترونية؛ منها ما يتعلق بالمسؤولين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الإداري الحكومي ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات؛ وأحياناً استجابة لضغط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي.¹ لذلك نجد في كل دولة دوافع تدعو للتحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى؛ حسب وضع هذه الدولة.

1) دوافع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

1.1 دافع الزمن: تسعى الإدارة إلى كسب سباق السرعة وترجيح كفاءتها بعنصر الزمن، فأما نجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا بسبب بطء الحركة من روتين معاملات يدوية، والانطلاق إلى آفاق الابداع التكنولوجي في مجال المعلومات والاتصالات الذي يقدم لها كل يوم حلولاً جديدة لاختصار مزيد من الزمن وتيسير اتخاذ قراراتها و تعميمها بالسرعة المطلوبة، و إنجاز معاملاتهما في الوقت المناسب لوضعها في دائرة المنافسة.

2.1 دوافع اتصالات: يشكل تقدم المذهل في شبكات الاتصالات وخاصة الانترنت دعماً قوياً لفكرة تحول الإدارات نحو تعميم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما تقدمه هذه الأخيرة من تواصل فعال وسريع يختصر الوقت والجهد، عبر شبكة الاتصالات الداخلية للمؤسسات على آفاق التنمية، وما وفرته لها من تواصل مع المواطنين والمؤسسات وهذا ما نشأ حالة الثقة المتبادلة بينهما.

3.1 دوافع سياسية: كانت تحولات الديمقراطية وما تبعها من مستجدات اجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على دوائرها فقد ساهمت حركات فاعلة محلية وعالمية والتي تطالب من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الانسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى ادخال تطبيقات التقنية إلى ادارتها، بوصفها مطالب تحققها هذه الأنظمة لشعوبها لكسب الثقة، وهذا ما دفع هذه الأنظمة إلى السعي لتحسين مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي؛ مما منح الإدارة الإلكترونية فرصة مميزة أمام تلك الأنظمة لتحقيق هذه الآمال للشعوب²

4.1 تقدم التكنولوجي: ان توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع، وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تساهم في تحسين أداء المؤسسات، وإتاحة الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي. وكدافع ظهر في الآونة الأخيرة وتمثل في

5.1 أزمات: بسبب قلة الوعي فبعض مجتمعات العالم كانت لازمات الاجتماعية و الصحية كأزمة العالمية كورونا 2019 (Covid 19) كدافع حديث ظهر في القرن 20 دور في تسريع استخدام المجتمع للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك عبر اطلاق الإدارة للتطبيقات تساعد في تسهيل معاملات و إيجاد المعلومات بين الإدارات و المواطنين دون ضرورة الحضور الجسدي مما ساعد على انتشار لإدارة الإلكترونية ووعي استخدامها على المدى الطويل.

¹ رفيق بن مرسي؛ الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية؛ كلية العلوم والاعلام؛ جامعة معمرى تيزي وزو؛ 2011 ص 127

² حسن بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، لمؤتمر للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 1-4 نوفمبر ص 24

(2) متطلبات نجاح الإدارة الإلكترونية:¹

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر منه أهمها:

(2-1) **المتطلبات الإدارية:** تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة، أو هيئة أو المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لأجراء التحول المطلوب.

2- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: اذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي

شبكة واسعة، ومستوعبة لكم الهائل من الاتصالات، دون اهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية ومحاوله توفيره واتاحته لأفراد والمؤسسات.

3- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات وفق تحول تدريجي: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية،

بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل (الغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تسير التطور التكنولوجي)

4- متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود عامل مؤهل يمتلك زاد معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، وله من الخبر وما يمكنه من ان يصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات

5- وضع تشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يوقر بالتحول الإلكتروني واثاء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن ان يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعلومات الإلكترونية وتحديد الاجراءات العقابية الخاصة بغثة المتوركين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

6- متطلب الإصلاح الإداري: في إطار الوصول الى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية، يتوجب تطبيق مبدأ الاصلاح الإداري والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج والتعاملات والوثائق من أي محاولة احداث تغييرات جذرية او جوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية والحاجة الى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية وترشيدها.

(2-2) المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

اذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة و مستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الاعلام، و جمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات

¹ مریم خالص حسین، مرجع سابق ذكره

التعليمية مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية، دون اهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها.

(2-3) المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري اهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح أي مشروع وفي أي منظمة فلذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الالكترونية حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الالكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبوا إليها، لذلك فان الإدارة الالكترونية من والى العنصر البشري وتمثل البنية التحتية البشرية للأعمال الالكترونية

ان برامج الإدارة الالكترونية هي برامج جديدة على الموظف و تحتاج الى خبرات و مهارات غير متوفرة في الأجهزة الإدارية، والتحول الى النظم الإدارة الالكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الإداري، حيث يظهر و يتزايد دور محترفي استخدام الكمبيوتر و الانترنت، و يتراجع دور الموظف التقليدي، كما تظهر وظائف جديدة ربما لم تكن معروفة قبلا، وبالتالي فان مكون التنمية البشرية وكفاءة العنصر البشري تلعب دورا حاسما في نجاح البرنامج وهذا يؤكد ان تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم و التدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط و البرامج والأساليب و المصادر التعليمية والتدريبية على افة المستويات الإدارية .

(2-4) المتطلبات التقنية:

يشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع الإدارة الالكترونية ، حيث يمثل الأجهزة و التقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات و نقلها الكترونيا مع ضمان سريتها ودقتها وتنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الالكترونية صحتها و مصداقيتها، ان توفير البنية التحتية من تكنولوجيا معلومات و اتصالات و توفير الأجهزة و المعدات و البرامج و أساليب و مصادر المعرفة الملائمة واتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية والبنية التحتية التقنية تنقسم الى قسمين هما:

أولا: البنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية:

وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية (عن بعد) وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الاعمال الالكترونية وتبادل البيانات الكترونيا.

ثانيا: البنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية:

تتمثل في مجموعة الخدمات، المعلومات، الخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات (Network Operating System) التي يتم إنجاز وظائف الاعمال الالكترونية وبرمجيات التطبيقات (Applications Software) من خلالها. هذه تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الالكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة لسلسلة القيمة (Intranet) الذاتية للزبون، خدمات التجارة الالكترونية على الويب، الشبكة الداخلية لسلسلة القيمة الخارجية (Extranet).

(2-5) متطلبات الأمنية:

التأمين والحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة وتشريع الأنظمة وسن القوانين لسلامة وصول المعلومات للمستخدمين ومن المعرفة ان أي جهاز حاسب تم توصيله بشبكة الانترنت يمكن اختراقه إذا كان خاليا من برامج الحماية ونظرا لعدم وجود نظام معلوماتي كامل وخالي من الاختراقات ولكن هناك مجموعة من الإجراءات يجب توفيرها نذكر منها:

- التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية؛

- التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات؛

- تأمين استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الازمات ومواجهة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات¹

(2-6) المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود إدارة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكترونية، ومساندة مشاريع الإدارة الالكترونية عن تقديم العون المادي والمعنوي لمساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الالكتروني والإدارة الالكترونية²

شكل(1-3): يبين متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية



المصدر: من اعداد الباحث

¹ اللوزي محمد؛ التنمية الإدارية؛ دار وائل لنشر، عمان/الأردن؛ 2000

² براهيمي سميحة؛ الإدارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والافاق؛ مداخلة المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني، جامعة المسيلة 2019؛ متاحة على الموقع (<http://dspace.univ-msila.dz:8080//xmlui/handle/1234567889/10456>) تاريخ الاطلاع

الفرع الرابع: نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في دول العالم:

تتنافس دول العالم فيما بينها في التحول الى الإدارة الالكترونية نظرا للمزايا التي تحققها في رفع الأداء المؤسسي وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين، وتختلف دول العالم فيما بينها في أسلوب تطبيق الإدارة الالكترونية كما تتفاوت درجة النجاح التي حققتها كل دول تبعا لظروفها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وقدرتها في التغلب على معوقات التنفيذ التي واجهتها. يبين هذا العنصر تجارب بعض البلدان الاجنبية والعربية لتطبيق الإدارة الالكترونية يليه مقارنة لمدى نجاعة هذا النموذج من خلال جدول لتصنيف هذه دول بناء على مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية ويمكن تفصيل ذلك كما يلي:

أولا: تجارب بعض الدول العالمية في تطبيق الإدارة الالكترونية:

1. الولايات المتحدة الامريكية: تتفوق الولايات المتحدة في مجال المعلوماتية، سواء من حيث التصنيع المعلوماتي لمختلف منتجات وأنواع التقنيات، او من حيث حجم الاستثمارات ومن حيث العوائد المالية من جراء الاستثمار في مجال المعلوماتي لاسيما بعد ظهور شبكة الانترنت، لذا كانت تجربة الولايات المتحدة الامريكية في تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال الاتاحة الكاملة لجميع المعلومات ولقوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت، بصورة تحقق لأي مستخدم التعرف الكامل على جميع القوانين التي تحكم أي موضوع معين أو قضية معينة، فمثلا تمتلك الولايات المتحدة أكبر قاعدة معلومات تشريعية متاحة على شبكة الانترنت تسمى قاعدة (Lixus)، حيث يستطيع من خلالها أي مستفيد سواء كان منظمة اعمال ام زبائن التعرف على الاطار التنظيمي و القانوني لأية قضية من خلال الحوار و التفاعل، كما أن هناك مبادرة خاصة قامت بها وزارة الدفاع الامريكية في نهاية 1999 لإدارة تنظيم مشترياتها من خلال بناء شبكة متكاملة للمعاملات الخاصة بالتوريدات الحكومية و الموردين المسجلين في هذه التوريدات، حيث يتم من خلال هذه الشبكة الإدارة الكاملة للمخزون الحكومي، وتنفيذ عمليات الشراء الكترونيا محققين بذلك وفرا هائلا في الانفاق الحكومي يمكن ان يؤدي الى ارتفاع مستوى الخدمات الحكومية.¹

2. الاتحاد الأوروبي: يحظى تطبيق الإدارة الالكترونية في دول الاتحاد الأوروبي باهتمام كبير، نظرا لأهمية مجال الخدمات التي تقدمه الحكومة الى قطاع الاعمال و المواطنين كما تحاول دول الاتحاد الأوروبي دائما اللحاق بركب التقنيات الحديثة بشكل تحاول فيه مجاراة النموذج الأمريكي ففي عام 2000 تبنى الاتحاد الأوروبي فكرة الانتقال الى المجتمع المعلوماتي، ومن ثم التمهيد لأجراء إصلاحات في مؤسساته، تؤدي في النهاية الى الإدارة الالكترونية حيث اطلقت أوروبا شعار (E E) أي أوروبا الالكترونية وهي بذلك تدعو جميع أعضاء الاتحاد الأوروبي للقيام بمساعيهم لتحويل حكومتهم الى حكومة الكترونية ومن بين الدول الأوروبية التي تطبق الإدارة الالكترونية:²

(1-2) إيطاليا: في عام 2000 أطلقت الحكومة الإيطالية خطتها للتحول الى الإدارة الالكترونية وخصصت ميزانية في حدود 400 مليون

¹ عبد الرؤوف عمار طارق، الإدارة الالكترونية: نماذج معاصرة؛ القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007، ص45

² نفس المرجع السابق

دولار امريكي تنفق على مدى عامين، حيث تركز الخطة الإيطالية بشكل أساسي على الإصلاح والتحديث الإداري و اللامركزية في الإدارة، بحيث تعنى بكل المنظمات التي توجه الخدمات الحكومية مثل المدارس و الجامعات ومراكز العمل و غرف التجارة و الموانئ و شبكات الكهرباء وغيرها، فالخطة الإيطالية تدعو لتطبيق شبكة كبيرة جدا لربط مكاتب البلد المركزية والمحلية بجميع الخدمات الأساسية، بالإضافة الى تأسيس علاقات الجهات الحكومية مع بعضها حيثان اهم انجاز للحكومة الالكترونية كان في إيجاد الهوية الالكترونية والتي حلت محل بطاقة التعريف التي يحملها الافراد وكانت الحكومة الإيطالية اول من أصدر قانون استخدام التوقيع الرقمي.

(2-2) اسبانيا: سعت وزارة الإدارة العامة في اسبانيا الى تحسين الخدمات العامة وفق برنامج أسمته (INFOXXX1) قامت بإعداده وزارة العلوم والتكنولوجيا الجديدة وذلك في الأعوام (2002-2003)، حيث هدف هذا البرنامج الى اشتراك ثلاثة مستويات من الإدارة العامة الاسبانية فيه، وهي الإدارة المركزية والإقليمية والمحلية، وقد بدأت مقاطعة كاتالونيا بنظام (Open Administration of Catalonia) وهو يهدف الى تطوير العلاقة بين الإدارات العامة والمواطنين وبين الشركاء، ثم قام خمسة عشر فريقا تابعا للدوائر بتصميم هذا النظام برئاسة فريق مركزي، كما قامت تسع فرق بتحديد الأسس والمستلزمات الضرورية للتمكن من اعادة هندسة المؤسسات.

3. آسيا:

(1-3) كوريا الجنوبية: اتبعت الحكومة الكورية الإدارة الالكترونية كوسيلة لتعزيز قدرتها التنافسية، معتمدة في ذلك على بنيتها التحتية المتطورة لتكنولوجيا المعلومات، حيث قامت ببناء شبكات الحاسوب في جميع أنحاء البلاد، وتعديل القوانين واللوائح والسياسات، وقد نجحت في تنفيذ نظام الإدارة الالكترونية في أواخر 2000، على هذا الأساس أصبحت الإدارة الالكترونية في كوريا نموذجا عالميا للنفوق والتميز. وقد بدأت الحكومة الكورية مؤخرا استراتيجية الحكومة الالكترونية الذكية " Smart e-Government Strategy" لمساعدة الشعب الكوري في الوصول الى خدمات العامة دون قيود المكان والزمان او الوسيط، من خلال دمج وتكامل تكنولوجيا المعلومات المتطورة في كوريا والخدمات العامة¹ ومن اهم إنجازات الإدارة الالكترونية لكوريا:

- تحسين الكفاءة " efficiency" والشفافية في العمل الإداري؛

- تقديم خدمات إدارية مرتكزة على الافراد والمؤسسات بإنشاء بوابة الخدمة المدنية " Portal: Minwon24 Service Civil" تم دخول عصر طلبيات الخدمة المدنية من المنزل وذلك من خلال تنصيب قنوات متكاملة للخدمة المدنية عبر الانترنت حيث يمكن من خلال الاشعار والإيداع ودفع الضرائب؛

- زيادة كفاءة إدارة موارد المعلومات.

(2-3) الهند: برزت الهند كدولة مهمة في تطوير الصناعة المعلوماتية والبرمجيات فقد تم تطبيق مشروع مكننة تسجيل ملكية الأراضي مباشرة عن طريق شاشة الحاسوب في (كارنا تاكا) وهي احدى ولايات الهند و تظهر فوائد العمل الحكومي على فتح سجلات لتمكين مواطنيها من التصدي للأعمال البيروقراطية العشوائية و الحد منها فقد سجلت دائرة الضرائب في هذه الولاية على الحاسوب 20 مليونا

¹ موقع الحكومة الالكترونية لكوريا : http://www.korea.go.kr/eng/sub/about_egov01.jsp تاريخ الاطلاع 2022/02/18

من ملفات ملكية الأراضي ل 6.7 مليون مزارع في الولاية ، ووفقا للنمط اليدوي الورقي احتفظ 9000 محاسب قروي بسجلات الأراضي، و كانت تستغرق عملية حصول المزارعين على السند أو السجل وقتا طويلا قد يصل الى سنين اذ يعتمد ذلك على أهمية السجل للمزارع وعلى حجم او قيمة الرشوة المدفوعة ، التي تبلغ من 100 الى 2000 روبية أي ما يعادل من 2 الى 40 دولار امريكي، لذلك كانت مبادرة تطبيق مشروع بدأت بتسجيل طلبات تغير الملكية أو نقلها بواسطة الحاسوب فيإمكان المزارعين الوصول الى قاعدة المعلومات و الحصول على نسخة مطبوعة من سجلات الزراعة و الاستئجار في 180 كشكا موجودا على الحاسوب لقاء 15 روبية أي اقل من دولار واحد، اذ تم تثبيت اكشاك الانترنت في المناطق الريفية من قبل وزارة الزراعة و منظمات غير حكومية و القطاع الخاص وفي الوقت نفسه ساهم في تحصيل المواطنين و تمكينهم من المتابعة و إيقاف أنشطة الموظفين غير السليمة.¹ كما يوضح الجدول التالي أربعة مجموعة كل فئة تضم أربعة فئات محددة بمعدلات تصنيف تتدرج من اقل تقييم من حيث مؤشر التنمية الإدارة الالكترونية المطبقة في الدول العالم الى اعلى تقييم.

جدول(1-1): تصنيف مؤشر تنمية الادارة الالكترونية

مؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية منخفض				مؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية متوسط				مؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية مرتفع				مؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية مرتفع جدا			
L1	L2	L3	LM	M1	M2	M3	MH	H1	H2	H3	HV	V1	V2	V3	VH

المصدر: مسح الحكومة الالكترونية 2020، الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

يوضح الجدول (01) تصنيف مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية حيث صنف الى أربعة مجموعات وهي منخفضة؛ متوسط؛ مرتفع؛ مرتفع جدا هذه المجموعات مفرعة الى أربعة فروع متدرجة حسب الفئة كما يوضح الجدول الموالي اختصارات هذه الفروع حسب رموزها.

جدول(2-1): يوضح اختصارات رموز تصنيف مؤشر تنمية الادارة الالكترونية

L1;L2;L3;LM	منخفض 1، منخفض 2؛ منخفض 3؛ منخفض-متوسط
M1;M2;M3;MH	متوسط 1؛ متوسط 2؛ متوسط 3؛ متوسط-مرتفع
H1;H2;H3;HV	مرتفع 1؛ مرتفع 2؛ مرتفع 3؛ مرتفع - مرتفع جدا
V1;V2;V3;VH	مرتفع جدا 1؛ مرتفع جدا 2؛ مرتفع جدا 3؛ عاليا جدا

المصدر: مسح الحكومة الالكترونية 2020، الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

¹ عادل حرحوش المبرجي واخرون، الإدارة الالكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007

جدول (1-2): الدول الرائدة في لتنمية الإدارة الالكترونية في عام 2020 وفق

مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية

الدولة	فئة التصنيف *VH	المنطقة	قيم مؤشر الخدمة عبر الانترنت	قيم مؤشر راس مال البشري	قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات	قيم مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية لسنة 2020	قيم مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية لسنة 2018
الدنمارك	VH	أوروبا	0.9706	0.9588	0.9979	0.9758	0.9150
جمهورية كوريا	VH	آسيا	1.0000	0.8997	0.9684	0.9560	0.9010
استونيا	VH	أوروبا	0.9941	0.9266	0.9212	0.9473	0.8486
فنلندا	VH	أوروبا	0.9706	0.9549	0.9101	0.9452	0.8815
استراليا	VH	اوقيانوسيا	0.9471	1.0000	0.8825	0.9432	0.9053
السويد	VH	أوروبا	0.9000	0.9471	0.9625	0.9365	0.8882
بريطانيا	VH	أوروبا	0.9588	0.9292	0.9195	0.9358	0.8999
نيوزيلندا	VH	اوقيانوسيا	0.9294	0.9516	0.9207	0.9339	0.8806
ال و.م.أ	VH	الأميركتان	0.9471	0.9239	0.9182	0.9297	0.8769
هولندا	VH	أوروبا	0.9059	0.9349	0.9276	0.9228	0.8757
سنغافورة	VH	آسيا	0.9647	0.8904	0.8899	0.9150	0.8812
إيسلندا	VH	أوروبا	0.7941	0.9525	0.9838	0.9101	0.8316
النرويج	VH	أوروبا	0.8765	0.9392	0.9034	0.9064	0.8557
اليابان	VH	آسيا	0.9059	0.8684	0.9223	0.8989	0.8783

المصدر: مسح الحكومة الالكترونية 2020، الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

يوضح لنا الجدول ثلاث مؤشرات فرعية تتمثل في قيم مؤشر الخدمة عبر الانترنت؛ قيم رأس مال البشري؛ قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات تحدد لنا قيم مؤشر التنمية الإدارية الالكترونية لسنة 2020 وتطورها بمقارنتها بقيم تنمية الإدارة الالكترونية لسنة 2018 للدول المصنفة عالميا في تصنيف مرتفع جدا VH حيث نجد ان الدنمارك تمتلك اعلى قيمة لمؤشر تنمية الإدارة الالكترونية على مستوى العالم وهي واحدة من خمس دول في الاتحاد الروبي التي تعد جزءا من الفئة ذات تصنيف اعلى VH. سجلت الدول الأخرى للاتحاد الأوروبي وشمال أوروبا في هذه الفئة تحسينات بالمقارنة مع دراسة سنة 2018. سجلت استونيا زيادة أكبر في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية. تمتلك السويد اعلى قيمة لمؤشر رأس مال البشري والبنية التحتية للاتصالات. كما تمتلك كوريا اعلى قيم في قيم مؤشر الخدمة بالانترنت.

هذا التصنيف لا يعني بالضرورة ان دولة حصلت على درجة اقل في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية خاصة انها تنتمي لنفس فئة التصنيف VH بل يشير الى ان جميع الدول ضمن فئة التصنيف VH ظهرت ثبات وتقدم في قيم مؤشر الإدارة الالكترونية يعود هذا المستوى ومدى اهداف حكومات هذه الدول بناء على سياق التنمية الوطنية المحددة والقدرات والاستراتيجيات والبرامج

ثانيا: تجارب الدول العربية في تطبيق الإدارة الالكترونية:

يتفاوت تنفيذ الحكومة الالكترونية حيث بدأت مشاريع انشاء الحكومة الالكترونية في القرن الثاني من تسعينيات القرن العشرين في العديد من الدول المتقدمة، اما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي والعشرين وهذا كل من الامارات ومصر البحرين وغيرها من الدول مما دفعها الى تبني هذه الفكرة والجدول موالي يوضح ترتيب الدول العربية التي تحتل التسعة المراكز الأولى في تطبيق الإدارة الالكترونية وفق مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية

جدول(1-4): يوضح تصنيف الدول العربية في تطبيق الادارة الالكترونية لعام 2020 وفق

مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية

الترتيب	فئة تصنيف	الدولة	قيم مؤشر تنمية الإدارة الالكترونية لسنة 2020
1	VH	الامارات	0.8555
2	V2	البحرين	0.8213
3	V2	السعودية	0.7991
4	V1	الكويت	0.7913
5	V1	عمان	0.7749
6	HV	قطر	0.7173
7	H3	تونس	0.6526
8	H2	المغرب	0.5729
9	H1	مصر	0.5527

المصدر: مسح الحكومة الالكترونية 2020 ، الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية و الاجتماعية

1. الامارات العربية المتحدة: تعد الامارات العربية المتحدة من الدول المتقدمة في ميدان المعلوماتية، لكونها أدركت أهمية المعلومات والاتصالات ووضعت الخطط اللازمة للحاق بركب المعلوماتية المتقدم، فقد أنشأت حكومة دبي اول منطقة حرة للتجارة الالكترونية في العالم أسمتها (مدينة دبي للإنترنت)، واستقطبت منذ انشائها في عام 2000 حوالي 200 شركة عالمية وإقليمية في عالم الالكترونيات، وتسابقت الشركات الصغيرة والكبيرة فيها الى ممارسة التدريب والتأهيل والبرمجيات، كما انها وفرت البنية التحتية المناسبة للمشروعات وزودتها بالمرافق الحيوية الخدمية الأخرى، بحيث شجع ذلك على استقطاب الكفاءات العالية والمهارات الإبداعية. ومن الجدير بالذكر ان دولة الامارات قد حددت خطة طموح لبناء نظام الكتروني شامل كانت بدايته في عام 2003، فمثلا ما ذهبت اليه وزارة المالية و الصناعة بتقديم خدماتها من خلال تقنية الانترنت بغية تحسين الخدمات التي تقيمها هذه الوزارة الى العملاء و المواطنين من

خلال تطوير الية تحصيل الإيرادات الحكومية و تسديد رسوم الخدمات ،حيث وفر النظام الجديد امكان استقبال طلبات الرخص من العملاء و المواطنين الراغبين في الاشتراك و التسجيل في الخدمة بعد ادخال العميل لجميع البيانات بدون حمل عناء الحضور شخصيا الى مقر تلك الوزارات.¹

2. الاردن: قامت الحكومة الأردنية بتطبيق الإدارة الالكترونية فيها بهدف تحسين الخدمات العامة في الدولة ومواكبة التقدم والنمو المعرفي والتكنولوجي، حيث قامت بتشكيل لجنة خاصة خلال عام 2000 لإجراء الدراسات حول واقع الخدمات الحكومية ووضع اقتراحات مستقبلية لتشكيل أسس استراتيجية شاملة تسعى لتطوير العمل بأسلوب الحكومة الالكترونية، وتألقت اللجنة من مجموعة من المتخصصين في مجال الإدارة والمعلوماتية وقامت بعدة مبادرات وطنية منها:

-إقرار مشروع قانون المعاملات الالكترونية والذي يهدف الى وضع الأردن في صدارة الدول ذات التشريعات الالكترونية المعاصرة، والى تسهيل استعمال الوسائل الالكترونية الحديثة في اجراء المعاملات وانجاز العقود والاتفاقات، حيث تم اختيار بعض المشروعات المهمة وإعطائها الأولوية في تقديم الخدمات العامة الالكترونية في الأردن وهي: تسجيل الأراضي والعقارات، الضرائب، الضمان الاجتماعي، تسجيل الشركات عبر الانترنت.²

3. الكويت: سعت الحكومة الكويتية الى تطبيق وتقديم خدماتها الكترونيا، اذ طورت من منظومات عديدة في ادخال بياناتها في طار هذا المفهوم ،كما سهلت وزارة التخطيط نظاما لتقديم خدماتها باستخدام الأساس من الحكومة الى منظمات الاعمال و التي تشير الى علاقة وزارة التخطيط مع المنظمات ،اذ يتم تسجيل المنظمات لدى وزارة التخطيط بشكل دوري ،وذلك بهدف تصنيف تلك المنظمات بحسب احجامها او طبيعة اعمالها، ويتم بعد ذلك اصدار شهادة بإنجاز إجراءات التسجيل، وهناك ميزة أخرى للنظام هي انه يمكن التعرف على تلك المنظمات دون الحاجة الى تكرار اخذ البيانات، فضلا عن تقديمها الخدمة أخرى تتعلق بالتدريب كما سهلت الحكومة الالكترونية امكان التعامل بين الدوائر الحكومية بعضها ببعض ، وعليه تحتاج عملية التغيير من العمل اليدوي الى العمل الالي ضرورة حشد الإمكانيات و الدعم الحكومي المستمر³

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر

نتناول في هذا المطلب واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر حيث تم تقسيم المطلب الى ثلاثة فروع؛ بحيث يتعلق الفرع الأول بتجربة الجزائر؛ وفي الفرع الثاني الى مؤشرات الادارة الالكترونية في قطاعات الجزائرية؛ اما في الفرع الثالث أهمية الإدارة الالكترونية في ظل جائحة كورونا علميا وعلى الجزائر.

¹أبو مهارة، د. محمد عثمان الفيتوري، مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مقال علمي؛ التجارب العربية والعالمية، رئيس قسم التجارة الالكترونية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، بني وليد، ليبيا، 2012

²نفس المرجع السابق

³علاء الدين عبد الرحمان حسن، استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفعاليتهم، مجلة المخطط والتنمية، ال عدد24، 166 سنة166، معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا، جامعة بغداد 2011

الفرع الأول: تجربة الجزائر

يدور التفكير في الآونة الأخيرة حول التغيرات الإدارية المرتبطة بتكنولوجيا الرقمنة ودورها في مواجهة الناتج من العوائق الاقتصادية والاجتماعية وغيرها. تم ربط الجزائر بالانترنت عن طريق مركز البحث في الاعلام العلمي و التقني (cerist) في مارس 1994 وذلك في اطار التعاون مع اليونسكو بهدف اقامة الشبكة الافريقية للمعلومات (RINAF) والتي تلعب فيها الجزائر بحكم موقعها بؤرة الانطلاق، الا ان طاقة الخط التي تم لها ربط الجزائر بالمدينة الإيطالية بيزا كانت ضعيفة 96 كيلوبايت/ثا، ثم طورت عام 1997 م الى 256 كيلوبايت/ثانية باستخدام الالياف البصرية و الارتباط عبر باريس بفرنسا، وقد تم ربط الجزائر في نهاية 1998 عن طريق واشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي 01 ميغابايت /ثانية وفي شهر مارس 1999 أصبحت طاقة ارتباط الجزائر 02 ميغابايت /ثا.¹

لقد قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 ب 130 وارتفع العدد الى 800 هيئة سنة 1999 م منها 100 هيئة من القطاع الجامعي، 500 هيئة من القطاع الاقتصادي 50 هيئة من القطاع الطبي، و البقية موزعة على القطاعات الخرى، في عام 2001 م قامت وزارة البريد والمواصلات بعد انشاء مؤسسة "الجزائر تيليكوم" بالتعاون مع شركتين عالميتين هما: لوسنت تكنولوجي السويدية لإنشاء قواعد خاصة، واريكسون الأمريكية ستمكن من الحصول على بث يتجاوز 30 ميغابايت /ثا مع ارتفاع عدد مقدمي خدمة الانترنت، ارتفع عدد المستخدمين ليصل الى حوالي 1.9 مليون مستخدم عام 2005 م وفي أكتوبر 2006 أعلنت في تقرير لها ان المستخدمين في الجزائر قد بلغ 3 ملايين مستخدم بحلول جويلية 2006 م حين بلغ عدد من يستخدم الانترنت عالي السرعة (ADSL) منهم 700 الف مستخدم اما احصائيات سبتمبر 2007 م فتشير الى ان عدد المستخدمين قد بلغ 4 ملايين و في فيفري 2008 م يكون عدد مستخدمي الانترنت الجزائريين قد وصل الى 5 ملايين اما عدد مقاهي الانترنت فقد وصل الى 6000 عبر 1541 بلدية على مستوى القطر الوطني².

في ماي 2008 طرحت الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية ليكون بوابة للتقدم الالكتروني وتحسين جودة الخدمة.

➤ مشروع الجزائر في الادارة الالكترونية (2008-2013)

تبنّت الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية و الذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصنة القطاع الحكومي و ما تمليه عليه الحاجة الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و التكنولوجية التي مست اغلب الدول المتقدمة ، وتشكل المعركة الرقمية و تدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و عاملا رئيسا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة، واستراتيجية الجزائر الالكترونية تهدف الى بروز مجتمع العلم و المعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات السريعة التي يعيشها العالم وتتمحور هذه خطة الاستراتيجية في 13 محور كما يلي:

- 1) تسريع استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الإدارة العمومية؛
- 2) تسريع استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الشركات؛
- 3) تطوير الاليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال؛
- 4) دفع تطوير الاقتصاد الرقمي؛

¹ بنحّي إبراهيم، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، العدد 01، 2002.

² باديس لويس، جمهور الطلبة الجزائريين والانترنت، رسالة ماجستير، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة؛ الجزائر، 2008.

- 5) تعزيز البنية الأساسية للاتصالات؛
- 6) تطوير لكفاءات البشرية؛
- 7) تدعيم البحث والتطوير والابتكار؛
- 8) ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني؛
- 9) الاعلام والاتصال؛
- 10) تميم التعاون الدولي؛
- 11) اليات التقييم والمتابعة؛
- 12) إجراءات تنظيمية؛
- 13) الموارد المالية.

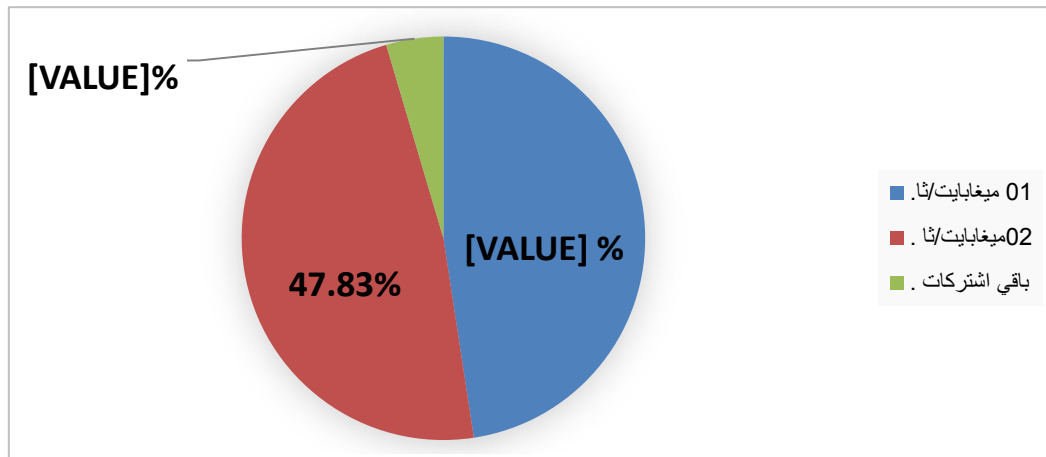
وبحلول عام 2013 بادرت استراتيجية مشروع الجزائر في اظهار نتائج إيجابية وتصاعدية مع مرور السنين كما يوضح الجدول ادناه تطور مشتركى الانترنت من خلال التدفق .

جدول(1-3): مشتركى الانترنت من خلال تدفق

المؤشرات (المشتركين خلال التدفق)	2012	2013	2014	2015	2016	2017
128 كيلوبايت	15001	7497	2608	1318	265	0
256 كيلوبايت	252303	158181	48599	26048	14168	0
512 كيلوبايت	495289	589042	92843	56847	39324	0
01 ميغا بايت	381180	511386	832535	990988	1050288	1069377
02 ميغا بايت	9473	13997	523547	728009	917808	1074834
2,3 ميغابايت	807	1003	1617	1677	1500	1080
03 ميغابايت	5	11	--	--	--	1
04 ميغا بايت	483	1465	10631	24522	47067	84488
07 ميغا بايت	8	10	1	1	1	1
08 ميغا بايت	185	602	6050	8805	11703	15288
10 ميغابايت	7	18	1	531	1	1
20 ميغابايت	5	28	195	531	972	1656
24 ميغابايت	2	1	2	531	1	1
المجموع	1154748	1283241	1518629	1838746	2083098	2246727

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

تشير الاحصائيات المبينة أعلاه الى عدم وجود مشتركين الانترنت في الفئات الأقل من فئة 01 ميغابايت/ ثانية للسنة 2017 مقارنة مع الاحصائيات السابقة في حين تم تسجيل نسبة 47.59% من اشتراكات ذات سعة 01 ميغابايت/ثا و نسبة 47.83% من اشتراكات ذات سعة 02 ميغابايت/ثا و شكل موالي يوضح نسبة عدد المشتركين في الانترنت في الجزائر حسب التدفق.¹



شكل(1-4): نسبة مشتركين الانترنت في الجزائر حسب التدفق

المصدر: من اعداد الطالب

الفرع الثاني: مؤشرات الإدارة الالكترونية في قطاعات الجزائرية

يتوقف المعرفة الكاملة بتجربة الخدمة الالكترونية في الجزائر على ضرورة الفحص الدقيق بعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد، وذلك ما يمكن تناوله من خلال تجارب قطاعات عمومية وفق الآتي:

1) قطاع البريد والاتصالات:

في إطار التغيرات والتحول الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية، وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تولدت الحاجة الى القيام بتغيرات وتعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات، وهو ما سمي بإعادة هيكلة هذا القطاع، حيث انه ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع كالتي تجسدت في مؤسسة بريد الجزائر والخدمة الالكترونية.

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛ مؤشرات-تكنولوجيات-الاعلام-والاتصال/ <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/>

تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية تقوم بجملة من الخدمات لتعبر عن كبر وحجم المؤسسة التي تتمثل في: (خدمات الحساب البريدي الجاري، تقديم خدمة الاطلاع على الحساب، الدفع، السحب، صناديق التوفير، الطرود البريدية، الحوالات البريدية، الرسائل)

وتمشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت سياسة هذه الاخيرة الى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة، وموازة مع محاولة عصرنه قطاع البريد تم ادراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات التي المقدمة للمواطنين، بشكل يعزز من ثقة ويكرس أفضل النتائج والإنجازات ويمكن ترجمتها كما يلي:

(1-1) الشباك الالكتروني: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

(2-1) بطاقة الذهبية للدفع الالكتروني: أطلق بريد الجزائر بتاريخ 2016/12/17 البطاقة الذهبية للدفع الالكتروني وهي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد-ماستركارد-فيزا) تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر ويمكن لحامل هذه البطاقة ان يجري مختلف العمليات والمعاملات بواسطتها في كل ارجاء القطر الجزائري:

- سحب الاموال نقدا بالعملة الوطنية؛

- الخدمة الذاتية كالاطلاع على رصيد الحساب، طلب اعداد كشف مصغر عن العمليات ال 10 الأخيرة التي تم اجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر الصكوك؛

- دفع الأموال وتحويلها وتسديد الفواتير؛

- الاطلاع على الرصيد الحساب؛

- دفع وتسديد قيمة المشتريات او الخدمات¹

(3-1) تطبيق بريدي موب (Baridi mob): عملية تطبيقية على الهاتف النقال تتم عبر الانترنت تضع تحت تصرف المتعاملين في مؤسسة بريد الجزائر جملة من الخدمات لتحسين الاستخدام الاكفاء للوقت وتسير الاحسن للحساب البريدي الجاري ومن بين هذه الخدمات:

- طلب حجز او فك الحجب عن البطاقة الذهبية الالكترونية الخاصة بك؛
- اجراء تحويلات من حسابك الى حسابات أخرى؛
- القيام بعمليات السحب بدون بطاقة؛

¹ د. بوزيان رحمان جمال، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، مجلة الاقتصاد الجديد العدد 18 المجلد 01-2018

- حفظ نماذج التشغيل؛
 - تحديد الموقع الجغرافي للمنشآت البريدية؛
 - شراء QR مع خدمة Barid Pay؛
 - تعبئة فاتورة هاتف المحمول ودفع الفواتير وغيرها؛
 - تنفيذ معاملات الية مختلفة وضمن متابعتها.
- (2) قطاعي التعليم العالي والبحث العلمي:**

عملت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في اطار عصرنة الإدارة و مواكبة التغيير الحاصل بيئة الإدارة العامة ،على محاولة الارتقاء بنموذج اداري يتماشى واهداف منظومة التعليم العالي البحث العلمي بالتحول للإدارة الالكترونية وفي هذا الصدد أصدرت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي القرار رقم 201 المؤرخ في 09 أبريل 2011 المتضمن انشاء اللجنة الوطنية للتعلم الالكتروني التي تعمل على تطوير استعمال تكنولوجيا المعلومات بالإضافة الى توفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة قد اصبح مطلب ضروري تلمية ظروف الواقع السياسي ،الاقتصادي و الاجتماعي للشعوب و بالتالي البحث عن أساليب تطوير هذا القطاع ،في ظل بروز مفاهيم ومداخل جديدة لتحسن نوع خدمات هذا القطاع ،وتطوير مردوديته ،وهو ما اصبح يعبر عنه بجودة التعليم العالي فتطبيق الخدمات الالكترونية في الجامعات الجزائرية يرمي بالأساس الى تحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي وتحديث كامل طرق التسيير ،بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام ويدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي بالإضافة الاستفادة من الخبرات التي تكتونها الجامعة او استقطابها ،حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية الى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية و التي تتمثل منها :

-التسجيلات الجامعية: حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم الجامعة فرصة الاستفادة من خدمات التسجيل الأولى عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية، يتم اتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع الكترونية في:

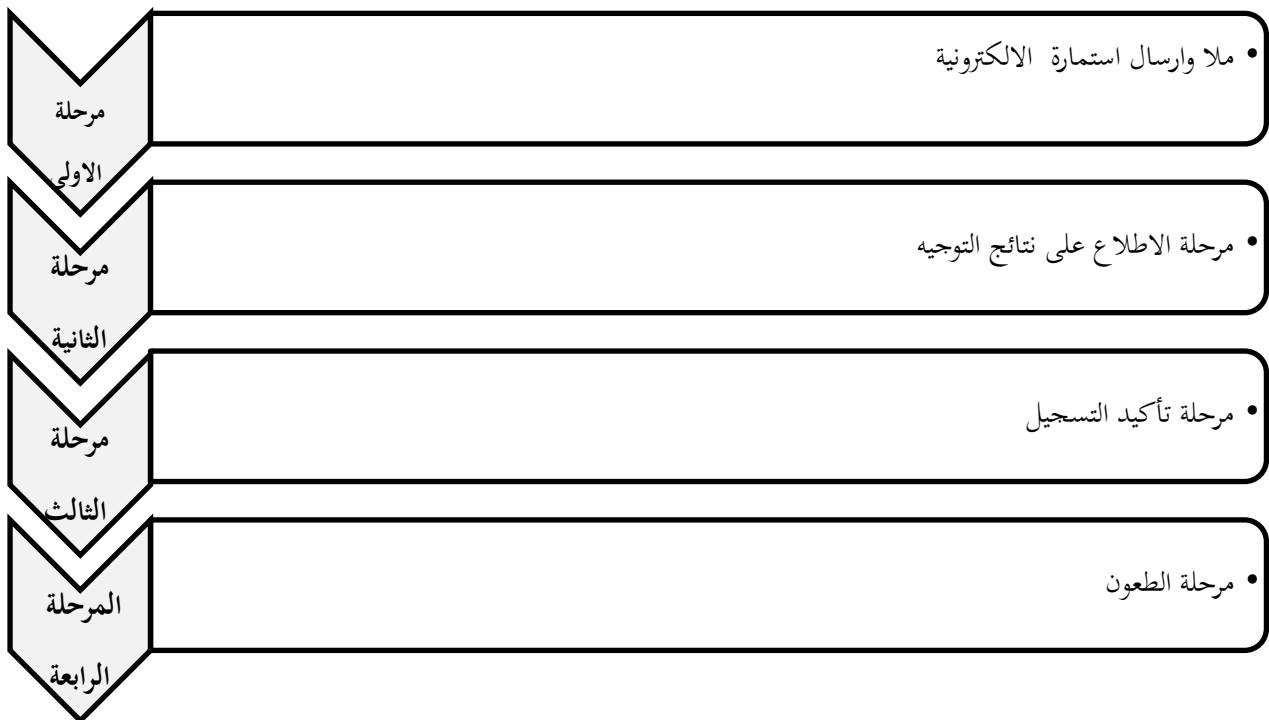
www.mers.dz

www.orientation.ini.dz

www.inni.dz

اذ تتم عملية التسجيل الجامعي وفق المراحل التالية:

شكل(1-5): مراحل عملية التسجيل الجامعي الاولي



المصدر: من اعداد الطالب

3) قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني:

شهد كل من قطاع التربية والتكوين المهني في الجزائر إسهامات في مجال الخدمة الالكترونية والتي يمكن وصفها بالمتواضعة كونها تمثل نقطة أولية حيث تعلقت تلك إضافات وفق الآتي:

أولا: قطاع التكوين المهني:

نتج عنه رؤية جديدة ترمي الى جعل القطاع التكوين في مستوى جيد من جودة خاصة مع التطور التكنولوجي وضرورة الاستفادة منها فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة الالكترونية بهدف الرفع من مردودية هذا القطاع باستفادة مؤسسات التكوين المهني من شبكة

انترنت، تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الإدارية ومراكز التكوين المهني ، ومن ثم فقد استطاعت هذه المؤسسة التوصل الى بدروس افتراضية عبر شبكة المحلية و أيضا بناء قاعدة معطيات متعلقة بالجانب الإداري (التجهيزات و الموارد المالية و البشرية) والجانب البيداغوجي) مثل رزنامة التكوين ، قاعات الدروس ، محاضرات ¹

ثانيا: قطاع التربية الوطنية:

شهد قطاع التربية الوطنية في الجزائر تغيرا كبيرا من قطاعات الأخرى بإدخال الخدمة الالكترونية في صميمه ويمكن رصد اهم هذه الخدمات على مستويين:

أ- مستوى التعليم النظامي:

تتعلق في الإعلان عن نتائج كل من شهادة التعليم الأساسي المتوسط والباكالوريا عبر مواقع الكترونية:

<http://bem.onec.dz>

<http://cinq.onec.dz>

<http://bac.onec.dz>

ب- مستوى التعليم عن بعد:

يتعلق هذا المستوى بالطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد او ما يعرف بالتعليم بالمراسلة ، اذ يتيح الموقع الالكتروني الخصا بالديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد خدمات الكترونية للمسجلين بالمركز ،تتعلق بإمكانية التسجيل و سحب الاستمارة الالكترونية إضافة الى ذلك التعريف بالمركز و فتح فضاء الكتروني للاتصال به و الاستعلام ،مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهج التربوي المقرر ،كما يقدم الموقع جملة من الفروض و الامتحانات للتحميل الكترونيا ،وغيرها من الخدمات ²

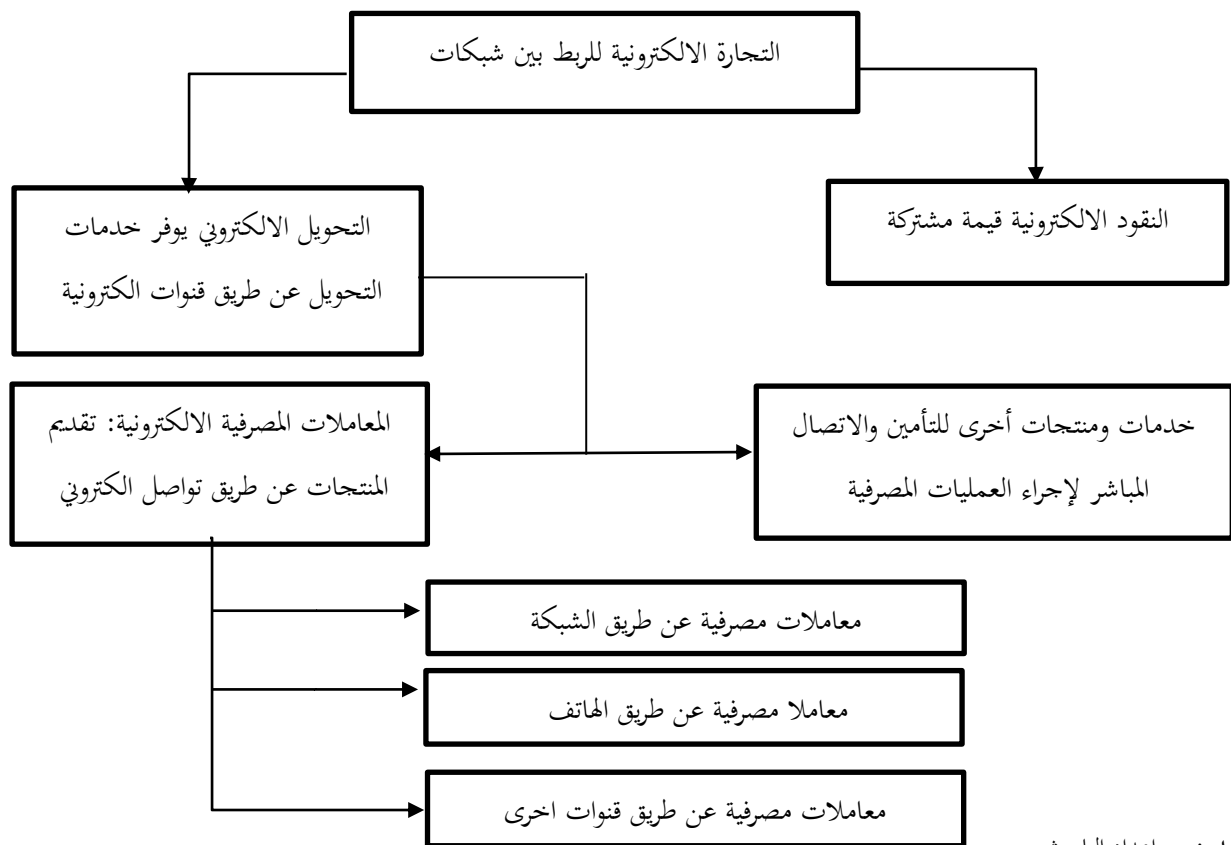
4) قطاع البنوك:

نجحت عن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى تجاوز البنوك الجزائرية للسياسات وطرق الاقتصادية التقليدية الى محور جديد نحو العصرية يتجلى ذلك من خلال المبادرات نحو التحول للصرافة الالكترونية او البنوك الالكترونية التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية من خلال نظام شبكي وهو ما يجعل الوصول اليها يقتصر على المشاركين فيها تبعا لشروط العضوية التي يحددها البنك والشكل التالي يوضح تقنية المعاملات المصرفية الالكترونية عن طريق قنوات الكترونية مختلفة:

¹ موقع وزارة التكوين المهني www.mfep.gov.dz تاريخ الاطلاع 2022/03/20

² موقع وزارة التربية الوطنية www.m-education.gov.dz تاريخ الاطلاع 2022-03-22

شكل (1-6): تقنية المعاملات المصرفية الإلكترونية عن طريق قنوات الكترونية



المصدر: من اعداد الباحث

فبالنسبة للجزائر فقد عرفت النقود الإلكترونية مع بداية مارس 2005 امام ذلك و لتدعيم تحول رقمي امن في القطاع البنكي بالجزائر ، جاء مشروع (Ris) والذي يتمثل في انشاء شبكة متخصصة تربط بين مختلف البنوك عبر كامل القطر الجزائري، و التي تسمى (Réseau interbancaire spécialisé) هدفها التبادل وفق شكل امن حيث من بين البنوك التي عرفت تحولا نحو تطبيق الخدمات الإلكترونية انطلاقا من البطاقة المصرفية للسحب و الدفع نجد: القرض الشعبي الجزائري ،بنك الفلاحة والتنمية الريفية ،بنك الجزائر الخارجي ،صندوق الوطني للتوفير والاحتياط¹ بالإضافة الى توفير هذه البنوك لخدمات مصرفية الكترونية حديثة عبر :

¹ شيوب نصيرة؛ الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير جامعة الجزائر 3. 2011.

1. آلة الصراف الآلي (Automated Teller Machines)؛
2. خدمة الرسائل البنكية (Sms)؛
3. نقاط البيع الإلكتروني (Electronic Points Of Sale)؛
4. الصيرفة الهاتفية (Mobile Banking)؛
5. التلفزيون الرقمي (Digital Television)؛
6. بنوك الإنترنت (Internet Banking)؛

يمكن توضيح هذه الخدمات وذلك من خلال الجدول الموالي مختلف الخدمات التي يمكن ان يقوم بها بنك الانترنت:

جدول (1-6): الخدمات بنك الانترنت

الخدمة	مضمونها
الاستعلامات	- ملخص ارصدة الحسابات والاستعلام عن الحركات؛ بطاقة ماستركارد؛ معرفة أسعار المعاملات
التحويل المالي	التحويل بين حسابات العميل؛ التحويل بين فروع البنك
المدفوعات	-تسديد الفواتير كالمياه؛ شبكات الهاتف؛ كهرباء؛ البطاقات المدفوعة مسبقا
الطلبات	-دفتر شيكات؛ كشف حساب طلب الحصول على الرقم السري
خدمة الرسائل	- يقوم البنك بإرسال الرسائل القصيرة إلى هاتف العميل النقال، والتي في معظم الأحوال تكون في صورة إشعارات من البنك للعميل ودون أن يقوم العميل بطلب تلك المعلومات،
قائمة المستفيدين	وهي تضم أسماء وعناوين وارقام حسابات المستفيدين والتي ينشئها العميل على موقع البنك ليتم استخدامها من قبله في التحويلات الداخلية مستقبلا دون الحاجة الى ادخال اسم ورقم حساب المستفيد كل مرة
الآلة الحاسبة	-أسعار المعاملات واحتساب القرض: يستطيع العميل معرفة تفاصيل عن القرض بأنواعه وذلك بحساب سعر الفائدة على المبلغ المطلوب وقيمة القسط الشهري

المصدر: من اعداد الباحث

الفرع الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا

على المستوى العالمي: بحلول ديسمبر 2019 سبب فيروس كورونا COVID-19 اجهاد متعاقب للحكومات دول لسرعة انتشاره حول العالم؛ مما شل حركة شعوبها وجعل للإدارة الإلكترونية دورا في إبقاء البنية التحتية والموارد الحيوية موصولة كما كان للأزمة دورا هاما في الكشف عن الفجوات الرقمية للدول العالم مما ساعد على استمرارية وقفزة للأعمال في مختلف قطاعات كقطاع الصحة؛ قطاع الاتصالات، قطاع التعليم.

على مستوى الجزائر: كما كان الحال في دول عالم مس فيروس كورونا الجزائر مارس 2019 الى ديسمبر 2021؛ حيث شل جميع القطاعات مما جعل ضرورة تعجيل تعميم الإدارة الإلكترونية وتطبيقها على ارض الواقع امرا مستعجل رغم معوقات الفجوة الاجتماعية؛ ليجعل من ضروري تحسيس مواطنيها بالانتقال الى إدارة قائمة على وسائل تسهل من احتياجات مواطنيها واحتياجاتها أيضا في سبيل تطوير للخدمات الإدارية على صعيد (الصحة، التعليم، القضاء، الاتصال، البنوك ... الخ). ومما لا شك فيه ان كان لجائحة كورونا أثر ودور على

انتظم الإدارات البنكية أثناء جائحة كورونا COVID19؛ إذ كان لها فضل في تسهيل العمليات والمعاملات، تقليص وقت وتكلفة إنجاز المهام المصرفية،

إتاحة المعلومات في كل وقت ورفع مستوى الكفاءة الانتاجية للمؤسسة البنكية بأقل عدد من العمال. ولهذا تعتبر الإدارة الإلكترونية عامل رئيسي من عوامل التي ساهمت في تحسين جودة الخدمة البنكية خلال جائحة كورونا¹

المطلب الثالث: تشخيص مكانة الإدارة الإلكترونية عالميا و في الجزائر خاصة

اعتبرت الإدارة الإلكترونية كطريقة لإنجاز الاعمال باستخدام نظم وتقنيات المعلومات والاتصالات اذ تهدف منذ نشأتها لتسهيل خدمات المواطنين في كافة المجالات وكذا خلق بيئة عمل أفضل.

وقد كان للرغبة في التحكم في الوقت؛ من خلال تقليص زمن المعلومات وكذا الحاجة للتكنولوجيا الحديثة كطريقة تواصل فعالة وغيرها من العوامل السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية وكذا الصحية خاصة مع ظهور جائحة كورونا COVID-19 في الآونة الأخيرة والقدرة على دفع عجلة التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية وتقنين استخدامها ودمجها في نظام الإداري.

ان ضمان نجاح وكذا جودة الإدارة الإلكترونية يستند الى مدى توفير متطلبات إدارية، بشرية، امنية، تقنية وغيرها والتي يمكن قياسها بمؤشرات كمؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية، مما يسمح لنا بتقييم وتصنيف نجاعة النماذج المتبناة من طرف الدول اذ تعتبر الدانمارك، جمهورية كوريا، إستونيا، فلندا وكذا استراليا الدول الخمس الرائدة عالميا في مجال تنمية الأداة الإلكترونية، اما عربيا صنفت كل من الامارات العربية المتحدة، البحرين، المملكة العربية السعودية، الكويت، عمان كدول رائدة في هذا المجال.

في حين على الصعيد الوطني اعتمدت الجزائر كغيرها من الدول العربية؛ نمودجا خاصا بما يحكم موقعها الجغرافي، مواردها البشرية وكذا امكانياتها الاقتصادية وذلك من خلال اطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2008-2013 الذي كان بادرة لهدف أساسه مواكبة التطور التكنولوجي وتسخيرها لتحسين الخدمات في كافة المجالات عموما وفي مجال البنكي على وجه الخاص حيث حظي هذا القطاع على اهتمام بالغ من خلال طرح عدة مشاريع أهمها ادراج بطاقة الخصم الحساب البنكي اذ تمكن حاملها على الحصول على السلع والخدمات فور تقديمها و بطاقة الائتمان التي تسمح لحاملها تسديد حسابه وهو مدين وهو ما يعتبر قرضا لمدة معينة وأيضا البطاقة الذكية التي تلقت انتشارا واسعا والتي تمثل نمودجا للنقود الإلكترونية.

من خلال ما عرضنا سابقا؛ يمكن القول انه كان لنشأة الإدارة الإلكترونية الفضل في التحول النوعي للخدمات الإدارية الذي توصل اليه العالم حاليا، كما لا يمكن انكار الدور الفعال لجائحة كورونا في التحسيس للحاجة لدفع عجلة التحسيس لمشاريع الرقمنة الإدارية في الجزائر. ومن هنا تعددت المنشورات العلمية والأبحاث التي تهدف لدراسة مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة خاصة بعد ازمة كورونا Covid19.

وفي هذا الإطار سنتعرض في المبحث الموالي لمناقشة بعض الدراسات السابقة التي اهتمت بهذا الموضوع

¹ ولاء السيد أبو رجب، الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة العملية التعليمية برياض الأطفال في ظل جائحة كورونا (COVID19)، مجلة العربية للتربية النوعية مجلد 5، العدد 18، سنة 2021، ص71-93

المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بأثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة

المطلب الأول: الدراسات السابقة متعلقة بالمتغير الإدارة الالكترونية:

1. دراسة أسماء هنودة 2020: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية¹

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك البركة الجزائري بسكرة من جانفي 2020 الى غاية جوان 2020؛ وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي التي أصبحت هذه الأخيرة اهم الموارد التي يجب حيازتها في المؤسسات المصرفية واعتمد الاستبيان كأداة لجمع البيانات موزعة على عمال وبرنامج SPSS لتحليل النتائج. وقد توصلت الدراسة الى ان الإدارة الالكترونية تساهم بدور كبير في تحسين جودة الخدمة بمختلف ابعادها وذلك بالاعتماد على مؤشرات التحليل الاحصائي في اختبار فرضيات الدراسة؛ وهذا ما يساعد البنوك على الرفع من أداء خدماتها.

ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب النظري لكل من متغير الإدارة الالكترونية وفي جانب التطبيقي في تحسين جودة الخدمة.

2. دراسة دغوش العطرة 2017: استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الاداء البنكي²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام شبكة الانترنت على الأداء البنكي لدى بنوك الجزائرية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ولتحقيق هدف تم تطوير استبانة؛ وتوزيعها على عينة الدراسة المكونة من ثمانية بنوك العاملة في ولاية الجزائر والتي تمثل لإدارات الرئيسة للبنوك دون فروع. حيث تم توزيع 160 الاستبانة على مجموع الاطارات العاملة في هذه البنوك كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي؛ ومن أبرز نتائج الدراسة تمثلت في ان اغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الانترنت يؤدي الى تخفيض تكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والأنترنيت وتكاليف الخدمة مباشرة من مبنى البنك مما يدل على فعالية الانترنت كبديل عن الطرق التقليدية. كما يؤدي الى زيادة الإيرادات وسرعة المعاملات ودقتها وتلبية حاجيات العملاء.

ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب النظري بالضبط في تحديد دوافع التوجه من الإدارة القديمة الى الادارة الالكترونية بالإضافة الى اعداد أسئلة الاستبيان وصياغة أسئلة المقابلة وتحديد تركيزنا على مجتمع دراسة واحد.

3. دراسة ابراهيم علي كردي: دور جودة الخدمة المصرفية في تحقيق رضا الزبون 2015¹

¹ أسماء هنودة؛ دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية؛ مذكرة تخرج ماستر في العلوم الاقتصادية؛ جامعة بسكرة؛ 2020/2019

² دغوش العطرة؛ استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الاداء البنكي؛ أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر؛ بسكرة؛ قسم علوم الاقتصادية؛ 2016-2017

يهدف البحث الى معرفة مستوى الجودة للخدمة المصرفية التي تقدمها الت تقدمها المصارف المبحوثة و للدراسة أهمية في كونها تمثل من المواضيع المهمة في جانب الخدمات و ضرورة توفر قاعدة بيانات للزبائن من خلال قاعدة من خلال قاعدة بيانات الزبون ومدى رضا الزبون المتمثل بالربحية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي؛ وقد استخدمت الاستبانة موجهة للعمال البالغ ومعالجة النتائج ببرنامج Spss وقد خرج البحث بمجموعة من الاستنتاجات أهمها هي ان مستوى الخدمات التي يتوقعها الزبائن اعلى من مستوى الخدمات الفعلية وأيضاً خرجت البحث بمجموعة من التوصيات أهمها ان على الادارات المصرفية الناجحة اعتماد التقنيات التسويقية الناجحة و الحديثة ولاسيما إدارة علاقات الزبون مما يساعدها على معرفة المعلومات عن زبائنها ولاسيما حاجاتهم و رغباتهم ومن ثم تقديم الخدمات المناسبة لها ساعدتنا الدراسة الى صياغة أسئلة الاستبيان متعلقة الجودة الخدمات المصرفية بالإضافة النتائج المتوصل اليها من هذه الدراسة يمكن الباحث من الانطلاق في الدراسة الحالية.

4. دراسة نسرين عوام 2015: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية²

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مساهمة الإدارة الإلكترونية فيتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية؛ حيث تم التوصل الى ان تحول البنوك نحو الإدارة الإلكترونية نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية في تحسين المعاملات البنكية إضافة الى ان الإدارة الإلكترونية هي العملية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت والتقنيات الحديثة في التخطيط وتوجيه و الرقابة على الموارد من ال تحقيق الأهداف و هي إدارة بدون ورق الى حد ما ، ومن خلال دراستنا تم تسليط الضوء على كيفية تبني الإدارة الإلكترونية، كما تم التعرف على مفهوم المعاملات البنكية الإلكترونية وأبعاد جودتها المختلفة عن جودة الخدمات غير الإلكترونية . كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات باستخدام استبانة عن آراء 50 موظف في هذه الوكالات حول درجة تبني الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على المعاملات التي يقدمونها لعملائهم، وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برنامج SPSS وكذلك استعمال أدوات التحليل الإحصائي. وتوصلت الدراسة إلى أن الوكالات البنكية المعنية قد تحسنت جودة معاملاتها البنكية بفضل الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال إجابات ورضا الموظفين.

ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب النظري لمتغير الإدارة الإلكترونية

5. دراسة بركان امينة 2014 الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل اداء الجهاز المصرفي³

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة السمات العامة للصيرفة الإلكترونية ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، بالاستفادة من تجارب بعض الدول ولهذا الغرض تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم مجموعة من الإحصائيات لمعالجة ما هو متاح من البيانات حول مجموعة من المتغيرات المرتبطة بأداء الجهاز المصرفي، بالإضافة الى تصميم استبيان غطى فروع وكالات في حدود (عين الدفلى، تيبازة البلدية) وهي (البنك الوطني الجزائري ؛ البنك الخارجي الجزائري؛ بنك الفلاحة و التنمية الريفية؛ بنك التنمية المحلية؛ القرض

¹ إبراهيم علي كردي؛ دور جودة الخدمة المصرفية في تحقيق رضا الزبون دراسة استطلاعية لعدد من المصارف الاهلية؛ جامعة تكريت كلية الادارة والاقتصاد مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد -11؛ العدد-33؛2015

² نسرين عوام؛ دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية؛ مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي العلوم الاقتصادية؛ قسم العلوم الاقتصادية؛ جامعة ام البواقي؛ الجزائر؛2015

³ بركان امينة؛ الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل اداء الجهاز المصرف؛ أطروحة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير جامعة الجزائر 03؛ 2013-2014

الشعبي الجزائري؛ الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط)، ناقشت هذه الأخيرة أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية هذه الوكالات وأدائها وكذا تأهيل العمال لتقديم هذه الخدمات، وتمت الدراسة بتوزيع 35 استمارة على الوكالات المصرفية المختارة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن جميع المصارف الجزائرية لديها مواقع على شبكة الانترنت وتقدم الخدمات المصرفية الالكترونية بدرجات متفاوتة. كما أن اعتماد الصيرفة الالكترونية يؤثر إيجاباً على كفاءة وفعالية المصرف بالإضافة إلى الزيادة في أدائه من خلال زيادة ربحية المصرف وتحسين العلاقة مع الزبائن، كما وان المصرف المركزي هو الذي يقوم بصياغة توجيهات بشأن الصيرفة الالكترونية

ساعدتنا هذه الدراسة في اعداد أسئلة المقابلة مع موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري

6. دراسة علي غباش محمد واخرون 2012: قياس و تقييم جودة الخدمات المصرفية¹

تهدف هذه الدراسة الى قياس وتقييم جودة الخدمات المصرفية وذلك بمصرف الوركاء للاستثمار والتمويل بالبصرة العراق عن طريق استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف اعتمدت الدراسة على توزيع استبانة تم تحليل نتائجها باستخدام برنامج SPSS حيث تتكون الاستبانة من 22 فقرة تمثل هذه الابعاد و التي تترجم مظاهر جودة الخدمة؛ وذلك لقياس مستوى جودة الخدمات المصرفية في مصرف الوركاء لاستثمار و التمويل؛ توصلت الدراسة الى ان هناك اتجاه إيجابي في مستوى جودة الخدمات المصرفية لأبعاد (الملموسية؛ الاعتمادية؛ الاستجابة)؛ لكنها دون مستوى الطموح؛ وضعف واضح لأبعاد التوكيد؛ التعاطف فضلاً عن وجود تباين في الأهمية التي يوليها افراد عينة البحث لكل متغير من المتغيرات

ساعدتنا هذه الدراسة في معرفة المنهج وطريقة الدراسة مما مكن الباحث اعداد المنهجية المتبعة بالإضافة الى تزويدنا بمعلومات ومعارف على ابعاد جودة الخدمة ساعدتنا في اعداد الاستبيان

المطلب الثاني: جدول المقارنة:

جدول (1-4): جدول المقارنة

عنوان الدراسة	مدة ومكان الدراسة	عينة الدراسة	المنهجية	فرق بين الدراسة القديمة والحديثة
دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية	2020/2019	عمال بنك البركة الجزائري	الوصفي التحليلي	أجريت هذه الدراسة على بنك البركة الجزائري في حين الدراسة الجديدة اختصت ببنك القرض الشعبي الجزائري وكالة تقرت

¹ علي غباش محمد؛ قياس و تقييم جودة الخدمات المصرفية ؛ العراق؛ البصرة؛ بحث علمي؛ 2012

تتعلق هذه الدراسة باستخدام الشبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكية في حين الدراسة الجديدة تتعلق بأثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة	الوصفي التحليلي	عمال بنوك ولاية الجزائر	2017/2016 بالجزائر	استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الاداء البنكي
اجريت هذه الدراسة في دولة العراق في حين الدراسة الجديدة أجريت في الجزائر	الوصفي التحليلي	عمال بنوك المصرف التجاري العراقي؛ مصرف الموصل فرع كركوك؛ مصرف اشور لاستثمار؛ مصرف بغداد الأهلي	2015/2014 العراق	دور الإدارة الالكترونية في تحسين المعاملات البنكية
تتعلق دراسة القديمة بدور الإدارة الالكترونية في تحسين المعاملات البنكية في حين الدراسة الحديثة تتعلق بأثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة	الوصفي التحليلي	عمال بنك CNEP BADR BNA	موسم الجامعي 2015/2014 بالجزائر	دور الإدارة الالكترونية في تحسين المعاملات البنكية
في هذه الدراسة تم الاستعانة بالاستبانة فقط في جمع البيانات الجانب التطبيقي في حين الدراسة الحديثة تم الاعتماد على الاستبانة بالإضافة المقابلة	الوصفي التحليلي	عمال بنك البركة الجزائري	موسم الجامعي 2014/2013 بالجزائر	الصريفة الالكترونية كحتمية لتفعيل اداء الجهاز المصرفي
في الدراسة القديمة تم دراسة الزبائن والعمال اما دراسة الحديثة تتعلق فقط	الوصفي التحليلي	زبائن وعمال مصرف الوركاء للاستثمار والتمويل للمنطقة الوسطى والجنوبية	موسم الجامعي 2012/2011 البصرة العراق	قياس وتقييم جودة الخدمات المصرفية

المصدر: من اعداد الطالب

خلاصة الفصل:

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا حاسما في حياة المؤسسات في ظل تطورات تكنولوجيا كالرقمية، حيث عمدت على تغيير نمط الخدمات من التقليدية الى خدمات عامة الالكترونية، لإزالة العوائق واستمرار التواصل بين المؤسسة ومواطنيها فقد أصبح من الضروري على الدولة إرساء قاعدة الكترونية محضة لتعميم خدمات الإدارة الإلكترونية على جل المؤسسات والاستفادة منها وجعلها آلية لتحسين الأنشطة والمهام لضمان التخلي عن المعاملات الروتينية الكلاسيكية والتواصل عبر شبكات الافتراضية. أما بنسبة لتجربة الجزائرية فأفأما مازالت في أشواطها الأولى.



تمهيد:

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لاهم نقاط حول موضوع الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة أثر الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة CPA ، لهذا قسمنا الفصل الى مبحثين؛ حيث يتناول المبحث الأول تقديم عام للوكالة ومنهج الدراسة اما المبحث الثاني فخصص لعرض نتائج دراسة وتحليلها.

المبحث الأول: مجال الدراسة الميدانية

امام استحالة اجراء الدراسة على كامل بنوك القرض الشعبي الجزائري على مستوى الجزائر، اخترنا وكالة القرض الشعبي الجزائري لتقرت للقيام بهذه الدراسة الميدانية، لما يتناسب مع موقع السكن الى جانب توفر بعض العلاقات الشخصية التي تسهل لنا الحصول على بعض المعلومات.

المطلب الأول: تقديم القرض الشعبي الجزائري (المديرية العامة)

1. نشأة القرض الشعبي الجزائري¹:

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري (CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE) بمقتضى المرسوم الصادر في 1967/05/14؛ وهو ثاني بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر بعد الاستقلال، وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي التجاري والصناعي من الجزائر، وهران، عنابة وقسنطينة، والصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي التي تم حلها في 31 ديسمبر 1966، ثم اندمجت فيه ثلاث بنوك أجنبية أخرى هي:

-البنك الجزائري المصري 01 جانفي 1968؛

-الشركة المرسلية للبنوك (SMC) بتاريخ 30 جوان 1968؛

-الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك (CFCB) سنة 1971؛

- البنك المختلط ميسر (BMAM)MISR؛

بنك القرض الشعبي الجزائري هو بنك تجاري حكومي، ويقع مكتبها الرئيسي في 02 شارع أميروش الجزائر.

في عام 1985، أنجب CPA بنك التنمية المحلي (BDL)، بعد بيع 40 وكالة، نقل 550 موظفا ومديرين تنفيذيين، و89000 حسابا من حسابات عملاء.

بعد إصدار قانون الاستقلال في مجال الأعمال في عام 1988، أصبحت CPA شركة اقتصادية عامة من "مؤسسة ذات اسهم" يحكمها القانون التجاري منذ 1989/02/22.

إن إرادة CPA تعزز التقنيات الجديدة من خلال نظام معلومات أكثر كفاءة، في حد كبير في أصل صعوده ونجاحه

¹موقع <http://www.cpa.dz/index.php/ft/la-banque/presentation> تاريخ الاطلاع 2021-04-06

في وقت مبكر من عام 1989، قدم البنك القرض الشعبي، كأول بنك في الجزائر البطاقات المصرفية وأول موزع للتذاكر التلقائية (DAB)، وبالتالي تشكل علامة فارقة حاسمة على طريق التحديث و من المهم أيضاً التأكيد على التزام CPA بمواصلة ديناميكيات التحديث والرقمنة التي بدأت بالفعل من خلال تطوير وسائل دفع حديثة جديدة (البطاقات المصرفية الوطنية "CPA CIB" و " CPA Visa" الدولية، والخدمات المصرفية عن بُعد باستخدام منصة (E-Banking " وتطبيق "CPA mobile Banking")

منذ عام 1996، تم وضع البنوك العامة تحت إشراف وزارة المالية بموجب المرسوم المتعلق بإدارة رأس المال التجاري للدولة وبعد استيفاء شروط الأهلية المنصوص عليها في أحكام قانون النقد والتسليف (القانون رقم 10/90 بتاريخ 1990/4/14) حصلت CPA في 7 أبريل 1997 على موافقتها من مجلس العملة والائتمان، وبذلك أصبح ثاني بنك في الجزائر يتم الموافقة عليه.

اما رأس مال CPA فقد حدد ب 15 مليون د ج عند تأسيسه والدولة هي المالك الوحيد للأسهم، شهد تطورات على النحو التالي:

سنة 1966: 15 مليون د ج

سنة 1996: 13,6 مليار د ج

سنة 2010: 48 مليار د ج

تتكون حاليا الشبكة التشغيلية للبنك من 159 فرعا منتشرة في جميع أنحاء التراب الوطني وتشرف عليها (15) مجموعة عاملة من بينها فرع وكالة تقرت.

(1-2) أنشطة البنك: تتمثل مهمة بنك CPA في تعزيز تنمية القطاعات: البناء، والصحة والأدوية، التجارة والتوزيع، الفنادق والسياحة، وسائل الإعلام، الشركات الصغيرة والمتوسطة، والحرف اليدوية. يمكننا الاستشهاد بالأنشطة التالية:

(1-2-1) النشاط التجاري: تشارك CPA في تمويل الاقتصاد من خلال منح الائتمان للشركات وكذلك للأفراد والمهنيين، لأنها تؤدي وظيفة مصرفية، وجمع الموارد وتنويع المنتجات والخدمات.

(1-2-2) النشاط الدولي: هذا النشاط هو جزء من أولويات البنك، وتواصل CPA جهودها لتحديث وأتمتة معالجة عمليات التجارة الخارجية.

(1-2-3) نشاط الخزينة: في سوق ما بين البنوك، يحتفظ البنك عموماً بمركز إقراض، ويستجيب البنك بشكل إيجابي للمتطلبات التنظيمية لبنك الجزائر من حيث الاحتياطات الإلزامية.

(1-2-4) نشاط السوق: تدير محفظة تهيمن عليها الأوراق المالية الحكومية وسندات الشركات والأسهم، وتمتلك حصة أغلبية في رأس مال ثلاث شركات تابعة، وهي شركة التأجير Idjar، وشركة تأمين ونقل الأموال AMNAL و CPA -Print هي شركة فرعية متخصصة في كل شيء المتعلقة بالطباعة والورق والوسائط وما إلى ذلك. وفقاً للتقرير السنوي لعام 2013، فإن اتفاقية السلام الشامل لديها 28 مشاركة، بما في ذلك 5 مشاركة في الخارج.

(1-3) دور القرض الشعبي الجزائري CPA :

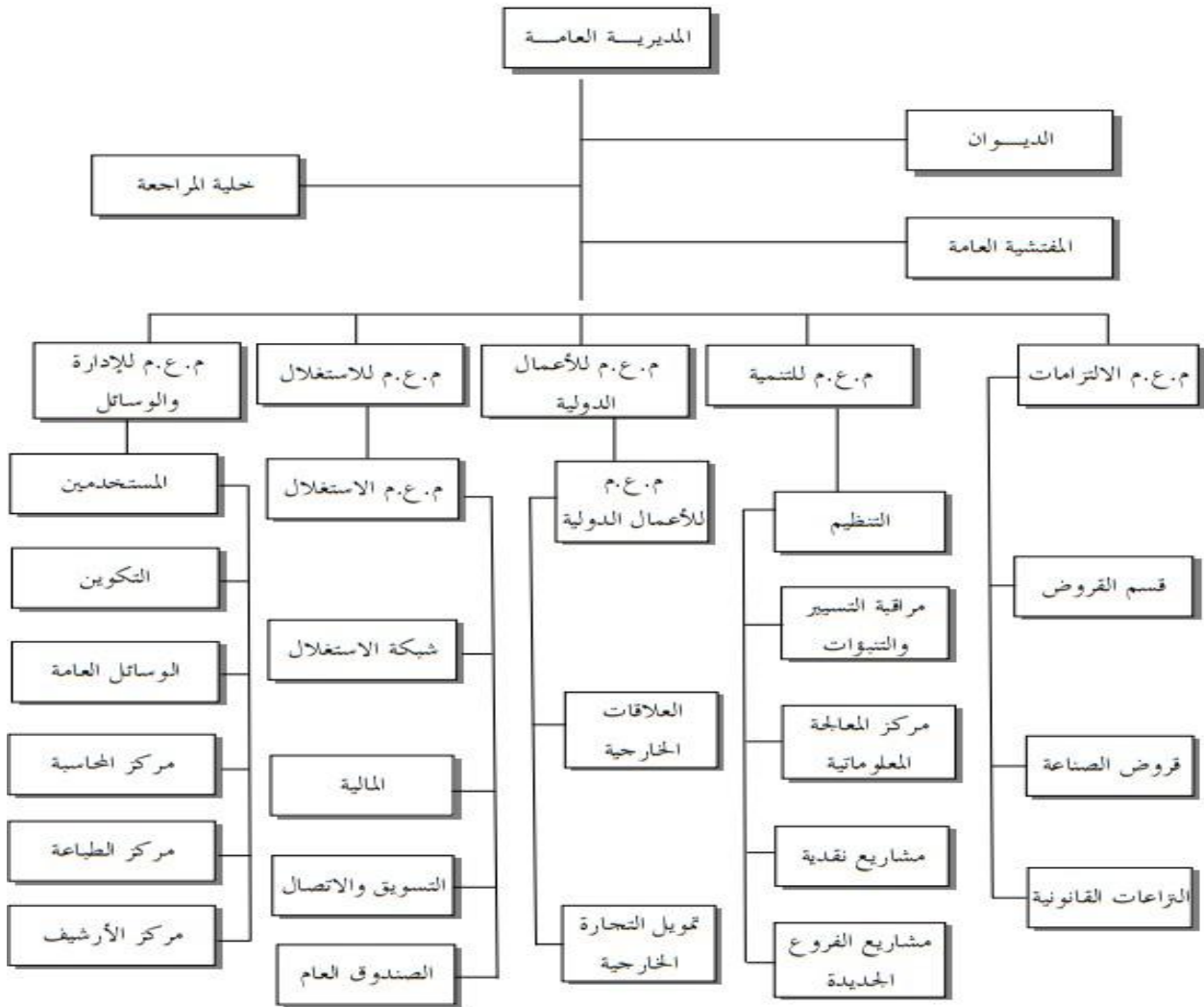
(1-3-1) تمويل وتنمية الاقتصاد الوطني: فيما يتعلق بالتنمية الاقتصادية، تبذل اتفاقية السلام الشامل جهودًا كبيرة ، على وجه الخصوص ، في زيادة جمع الموارد ، وإحياء الائتمان. يلعب دور الوساطة المالية. وبذلك فهي تساهم في تمويل المشاريع الكبرى في القطاعين العام والخاص، والمشاريع المدرجة ضمن الآليات المحددة التي أطلقتها السلطات العامة للشباب والعاطلين عن العمل.

(1-3-2) تحديث: استمرار برامج الحوسبة وتحديث البنية التحتية المتعلقة باستكمال نظام معلومات البنك والمضمنة في خطته الاستراتيجية. تركزت هذه البرامج بشكل أساسي على مشاريع لتعزيز البنى التحتية التقنية التي تندرج في إطار تحديث نظام مدفوعات التجزئة وأدوات التدخل وفي تنظيم وظيفة التحكم والجدير بالذكر القرض الشعبي الجزائري اول بنك طرح في السوق الداخلي بطاقة السحب وذلك سنة 1989 من خلال أجهزة الصراف الآلي المنتشرة عبر التراب الوطني بالإضافة الى بطاقة البنكية المشتركة CIB في سنة 2006 لتحسين خدمة العملاء بشكل ملموس

(1-3-3) التحكم : تقوم CPA بمراقبة الأنشطة، ومدى التزام الحركات المالية للشركات المقيمة بالخطط والبرامج المتعلقة بها. يقوم دورياً بتحليل إدارتها المالية بالتنسيق مع السلطات الإشرافية.

(4-1) تنظيم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA:

شكل (1-2): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري للمديرية العامة



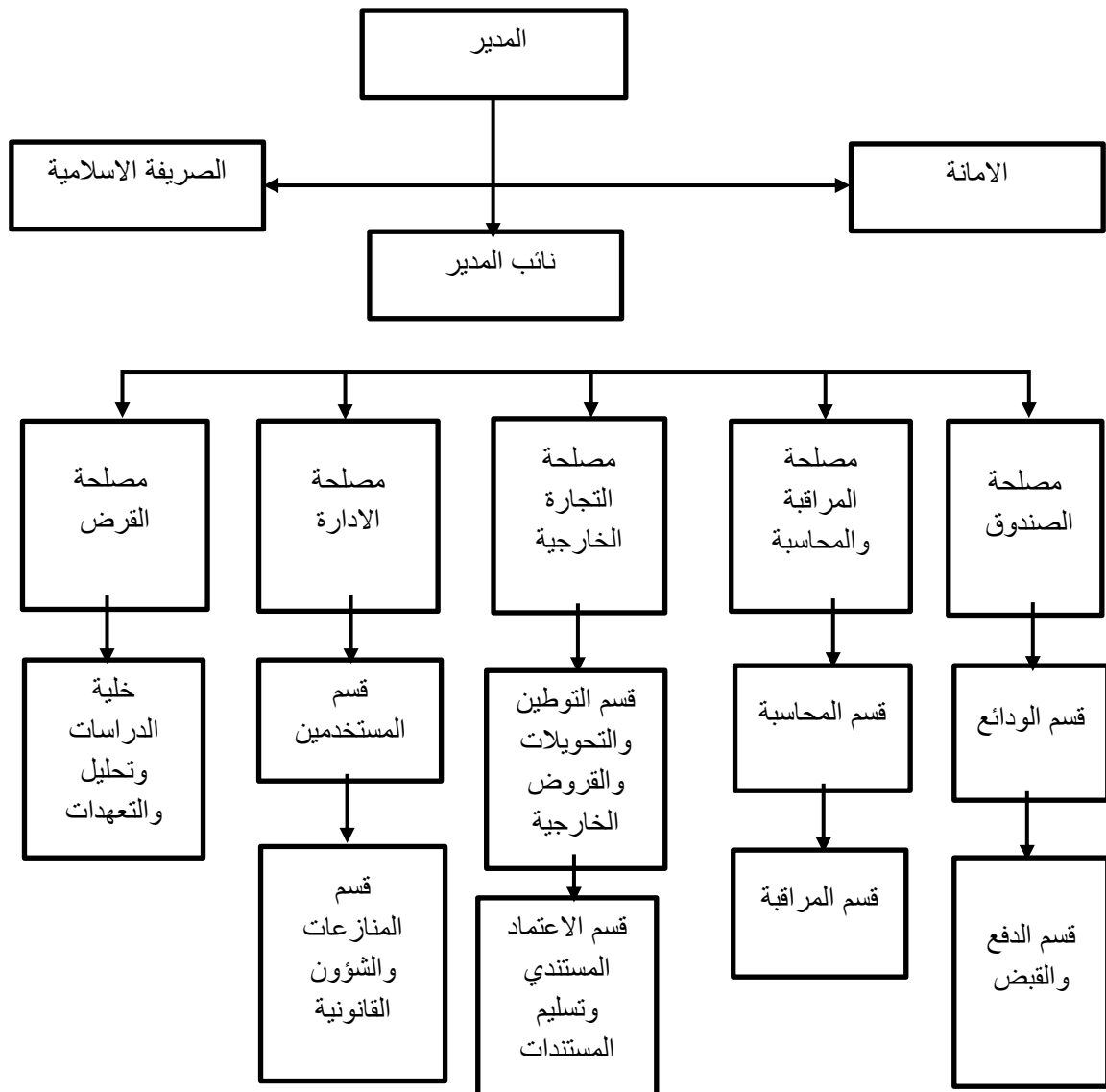
المصدر: القرض الشعبي الجزائري

2. تقديم وكالة القرض الشعبي الجزائري لتفتت:

(1-2) تعريف بالوكالة:

أنشأت وكالة القرض الشعبي الجزائري بتفتت سنة 1988 تحت رقم الاستدلال 167 ومقرها الأول كان بساحة الحرية تفتت ومن ثم تم نقلها الى ساحة هواري بومدين في مارس 2000، وحاليا تم نقلها الساحة عبد السلام بتفتت في 2013/12/22 وتشرف وكالة تفتت على عمل 20 مستخدما.

شكل (2-2): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري لوكالة تقرت



المصدر: من اعداد الباحث بناء على وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري

تشرف وكالة القرض الشعبي بتقرت على 20 مستخدما على المصالح وهي كالتالي:

1- الإدارة: المدير: يمثل الوكالة وهو المسؤول الأول عن التسيير، يعين من طرف المدير العام باقتراح من المديرية الجهوية او مجموعة

الاستغلال بواسطة الشهادة العليا في فروع الاقتصاد او المالية ومن ذوي الخبرة في المؤسسة ،ومن مهامه: تمثيل الوكالة على المستوى المحلي كذلك تنظيم و متابعة ومراقبة و انعاش عمل الوكالة بصفة يومية و السهر على تطبيق التنظيمات المنصوص عليها في القانون الداخلي للبنك ،والسهر على ترقية نوعية المهام المقدمة من طرف الوكالة ،ومراقبة فتح الحسابات للزبائن و استقبالهم، وضمان الامن و احترام اجال العمليات اليومية و توجيه و متابعة مصالح الوكالة واتخاذ الإجراءات والقرارات في الحدود المخولة له تحت رعاية المديرية الجهوية او مجموعة الاستغلال التابع لها بالإضافة الى ارسال تقرير دورية الى هذه الأخيرة.

- نائب المدير: يقوم بنفس مهام المدير في حالة غيابه عن طريق التوكيل من طرف المديرية الجهوية، وهو يقوم بالتنسيق بين جميع المصالح ومدير الوكالة، كما يقوم بالتأشير على فتح الحسابات ومراقبتها وتسوية الحسابات في الشكل القانوني، ومتابعة حسابات القروض ومراقبتها والتكفل بكل مصلحة في حال غياب العون عليها.
- الأمانة: وهي المصدر الاساسي لنجاح جميع المصالح الموجودة بالوكالة لان جميع اعمال الوكالة تعتمد الا وأخيرا عليها، يتمثل دورها في السهر على البريد الوارد والصادر وتحرير المراسلات واستقبال المكالمات الهاتفية وتحويلها الى مصالح الوكالة المطلوبة وتسجيل وضبط اللقاءات والمواعيد المهنية لإدارة الوكالة
- الصيرفة الإسلامية: صيرفة لتجميع الأموال وتوظيفها وفق احكام الشريعة الإسلامية بحث يلتزم المصرف بتطبيق احكام الشريعة في جميع معاملاته المصرفية والاستثمارية؛

2- مصلحة الصندوق: او المحفظة تنقسم الى قسمين: قسم الودائع وقسم الدفع والقبض وتتولى هذه المصلحة:

-استقبال الزبائن

-فتح الحسابات وتسييرها من خلال تسيير ملف الصندوق

- تلقي طلبات الزبائن الخاصة بإصدار دفاتر الشيكات وتسليم هذه الدفاتر

3- مصلحة المراقبة والمحاسبة:

-مراقبة الحسابات ومعالجة كل الأخطاء الملاحظة اثناء إنجازها والتي تسجل اختلال في التسديدات

-إنجاز عمليات اليومية المحاسبية للوكالة وارسالها للهيئة المشرفة

4- مصلحة العمليات الخارجية (التجارة الخارجية): تعتبر هذه المصلحة بمثابة الوسيط بين

المتعاملين الجزائريين والأجانب، في عمليات البيع او الشراء (استيراد، تصدير) وتقوم هذه المصلحة بالتحويلات الى الخارج وعمليات التوطين (الإقامة) المصرفي وفتح الاعتمادات المستندية للعمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية؛ تحصيل شيكات السفر؛ اعطاء المعلومات فيما يخص التجارة الخارجية؛ متابعة الضمانات الممنوحة من الخارج.

5- مصلحة الإدارة: تنقسم الى قسم المستخدمين وقسم الشؤون القانونية تهتم هذه المصلحة ب:

-إنجاز ومتابعة برامج تكوينية للموظفين؛

-إنجاز ميزانية الوكالة بمساهمة المصالح المختلفة ومتابعتها؛

-تحسين ظروف العمل؛ دفع الضرائب الخاصة بالوكالة واكتتاب اتفاقية التأمين عليها.
-مراقبة مدى صحة الضمانات المقدمة من طرف الزبائن؛ وارسالها الى مجموعة الاستغلال من اجل التأكد منها والاحتفاظ بها الى غاية
تحصيل القرض؛

- مراقبة الملف الإداري الخاص بفتح الحسابات الجرية للمؤسسات

6- مصلحة القرض:

(1-6) دراسة وتحليل طلبات الزبائن على القروض:

-استقبال طلبات الزبائن؛ ثم دراسة الملف وتحليل المخاطر؛

-متابعة ملفات القروض

(2-6) تسيير القروض:

- إنجاز رخصة القرض وتلقي الضمانات ثم امضاء اتفاقية القروض؛

- تسليم الكفالة والضمانات الاحتياطية.

الفرع الأول: منهج الدراسة وطبيعة المتغيرات:

أولاً: منهج الدراسة: تم الاعتماد على كل من:

1. **المنهج الوصفي التحليلي:** الذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل اليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداء الاستبيان من اجل جمع البيانات وكذلك المقابلة.

2. **المنهج الاحصائي:** والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات؛ ليقيم اثر تطبيق الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا و ذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة من العمال و زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري CPA محل الدراسة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة:

1. **مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في عمال بنك القرض الشعبي CPA ووكالة تقرت حيث تم انتقاء عينة الدراسة وفق للشروط التالية:

أ- ان يكون العامل ان يعطي موافقة في مشاركته في هذه الدراسة؛

ب- ان يكون معينا بالبنك CPA قبل فترة كورونا (3سنوات على الأقل)؛

2. **حجم العينة N :**

تتموزيع 20 استبانة على عمال بنك القرض الشعبي الجزائري

جدول(1-2): يوضح حجم عينة الدراسة

عدد الاستبانة المسترجعة	عدد الاستبانة موزعة
20	20

3. **متغيرات الدراسة:**

جدول (2-2): يوضح متغيرات الدراسة

نوع المتغير	المتغيرات
المتغير المستقل	إدارة الالكترونية: (متطلبات إدارية؛ تقنية؛ مالية؛ امنية؛ إطارات بشرية)
المتغير التابع	جودة الخدمة (حودة الخدمات المصرفية الالكترونية)

المصدر : اعداد الطالب

الفرع الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة: للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 23 وهذا للتوصل إلى ما يلي:

- 1-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- 2-مصنوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 3-تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (تخطيط المسار الوظيفي)؛
- 4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

ثانياً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على المقابلة.

-الاستبيان : قمنا بوضع الاستبيان للوصول الى الحقائق المتعلقة بالدراسة؛ والذي يحتوي محورين:

المحور الأول: يتعلق بالإرادة الالكترونية ويحتوي 25 عبارة مقسمة على متطلبات الإدارة الالكترونية الخمسة (متطلبات إدارية (5عبارات) ؛ متطلبات مالية (5عبارات)؛ إطارات البشرية(5عبارات) ؛ متطلبات تقنية(5عبارات)؛ متطلبات منية (5عبارات)).

المحور الثاني: يتعلق بجودة الخدمات المصرفية يحتوي على 21 عبارة متعلقة بأبعاد جودة الخدمة وتتمثل في (سهولة

الاستخدام(5عبارات)؛ الاعتمادية (4عبارات)؛ الاستجابة(4عبارات)؛ تصميم موق الالكتروني(4عبارات)؛ الخصوصية الامن (4 عبارات)).

وللاجابة على عبارات السابقة تم الاعتماد على سلم ليكارت حيث يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5-4=1) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحول على طول الخلية (0,8=5/4)؛ ثم إضافة هذه القيمة الى قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (2-3): مقياس سلم ليكارت

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	من 4,23 الى 5	من 3,42 الى 4,22	من 2,62 الى 3,41	من 1,81 الى 2,61	من 1 الى 1,80
تفسير اللفظي	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا

المصدر: من اعداد الطالب

ثالثا: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته, مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات. . صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال إدارة الأعمال، ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات وقد تم اخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي. ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة تقرت، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول (2-4): اختبار معامل ثبات الفا كروباخ

عدد الاسئلة	الفا كروباخ
46	.794

المصدر: من اعداد الطالب بناء مخرجات الSPSS

يتضح من الجدول أعلاه ان قيمة الفا كروباخ هي 79.4% وهي نسبة تعتبر ممتازة وهذا يعني ان هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

جدول (2-5): اختبار معامل الثبات للمحورين

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	المتغير المستقل الإدارة الالكترونية
N		20	20
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3.7020	3.7370
	Ecart-type	.22941	.27584
Différences les plus extrêmes	Absolue	.143	.148
	Positive	.138	.124
	Négative	-.143-	-.148-
Z de Kolmogorov-Smirnov		.642	.660
Signification asymptotique (bilatérale)		.805	.776

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

المصدر: مخرجات ال SPSS

من خلال الجدول رقم (12) يتبين ان :

قيمة مستوى الدلالة لمحور الإدارة الالكترونية أكبر من 0.05 أي ($SIG > 0.05$) وهذا يدل على ان بيانات الظاهرة المدروسة تخضع لتوزيع طبيعي.

قيمة مستوى الدلالة لمحور جودة الخدمة المصرفية الالكترونية أكبر من 0.05 أي ($SIG > 0.05$) وهذا يدل على ان بيانات الظاهرة المدروسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول : مقابلة موظفي وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA

1- تشخيص تطبيق نظام الاعلام الالي على مستوى بنك CPA تقرت : من خلال الزيارة الميدانية لوكالة CPA ومعابنتنا للعمل البنكي على

مستوى هذه الوكالة. لاحظنا ان الاعلام الالي معمم على كل المصالح كما ان البنك مزود بشبكة انترانت والتي تعتبر شبكة داخلية خاصة بالبنك وترتبط بين الوكالة وباقي وكالات بنك القرض الشعبي الجزائري فيما بينها كما انه مزود بشبكة الانترنت.

يعتبر الاعلام بمثابة نقطة تحول جديدة في مراحل تطورها بحثت خفف الكثير من الأعباء على الوكالة وعلى الموظفين والزبائن؛ وكانت اول تجربة للوكالة في أكتوبر عام 2000؛ حيث كان النظام يعتمد على 5 أجهزة حاسوب poste de travail وخادم الشبكة المحلية serveur ويسير وفق نظام Sestos: système d'exploitations. اما النظام الجديد فأصبح يعتمد على 13 جهاز حاسوب وخادم الشبكة المحلية، ويسير وفق نظام التشغيل Unix، اما البرنامج المستخدم الخاص بالعمليات البنكية والاعمال الروتينية في هذا البنك فهو يتم من خلال برنامج دلنا Delta Bank version 7.4 الذي يعمل تحت Windows Xp؛ في سنة 2007 تم تجديد جميع الحواسيب ثم في سنة 2014 تم تجديد واصافة حواسيب أخرى ليصبح عددها 17 حاسوبا متطورا بالإضافة الى خادم الشبكة

المحلية. وفي سنة 2011 تم إضافة برنامج جديد الى برنامج delta bank ولم يفصح عن اسمه. بالإضافة الى وجود فكرة خادام ثاني يعتبر مرآة وحسب المعلومات المقدمة من طرف العاملين في هذا البنك؛ وفر هذا البرنامج ادارة حقيقية للوقت من خلال مساهمته في تغطية ودعم حجم كبير من المعاملات؛ وتقليص وقت المعالجة كما الغى القيود الزمنية فأصبحت العمليات تتم بمجرد ادخال المعلومات المتعلقة بالعملية؛ فهو يساهم في تسوية العمليات البنكية والتي تتم بين:

- طرفين من نفس الوكالة؛
- طرفين من وكالتين لبنك القرض الشعبي الجزائري؛
- طرفين في وكالتين لبنكين مختلفين؛

وعلى مستوى الوكالة يتكون برنامج دلنا بنك delta bank v7.4 من:

- ملفات بيانات كافة الزبائن؛
- نظام المعلومات المحاسبي؛
- تطبيقات مختلف تعاملات الشبايبك الامامية والخلفي؛
- تطبيقات وبرامج عمليات إدارية أخرى للخادام الأول وسمي ب le serveur miroir من اجل تفادي تعطل أجهزة الحواسيب في الوكالة خاصة الشبكة المحلية

2- مقابلة موظفي وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA:

جاء تشخيص تحليل نتائج مقابلة موظفي وكالة بنك CPA في ثلاث مراحل الأولى قبل ازمة كورونا؛ والثانية خلال ازمة كورونا؛ والثالثة بعد ازمة كورونا من خلال الأسئلة التي تم طرحها على عمال الوكالة حول تشخيص الوضعية الخاصة بالإدارة الاللكترونية والمعاملات الاللكترونية التي يوفرها البنك قبل واثناء وبعد جائحة كورونا Covid19 تحصلنا على:

(1-2) مرحلة تشخيص وضعية بنك CPA فترة قبل جائحة كورونا: وفرت الوكالة الخدمات المصرفية الاللكترونية من قبل ان تحل ازمة كورونا وعبر في كل من: بطاقة CIB؛ الرسالة البنكية Sms banking؛ منصة الاللكترونية البنكية e-banking؛ الصراف الالي Automatic Teller Machine.

لكن قابلت هذه الخدمات مجموعة من معوقات على مستوى الزبائن والبنية التحتية الاللكترونية اللازمة لها:

1. تفضيل الزبائن التعامل بالطرق التقليدية أكثر من الاللكترونية فيما يخص معرفة الرصيد او تحويل الأموال او معلومات حول وثائق اللازمة رغم توفرها في منصة الاللكترونية وذلك عن طريق الاقتراب على مستوى البنك؛
2. عدم انتشار شبكة الانترنت للمستخدمين بشكل كافي؛
3. درجة الامان في خدمات الصريفة الاللكترونية غير مستقرة واحتمال تعرض بيانات الزبائن للاختراق؛
4. انطباع الزبائن السلبي حول تكاليف معاملات الخدمة الاللكترونية؛
5. اغلب زبائن بنك ال CPA يستعملون بطاقة CIB كأثر خدمة الاللكترونية بنكية بالمقارنة مع خدمات الاللكترونية الأخرى؛

(2-2) مرحلة تشخيص وضعية بنك CPA فترة خلال ازمة كورونا: تزامنت ازمة الصحة العالمية كورونا COVID-19 و ظهورها

في الجزائر في مارس 2019 الى خلق ازمة مالية على مستوى بنوك الجزائر؛ غير ان بنك CPA بتقرت لم يتأثر من هذه الازمة بل استمر في توفير الأموال على مستوى البنك بالمقارنة مع بريد الجزائر و البنوك الأخرى مما زاد من استخدام الصراف الالي للوكالة خلال هذه الفترة حيث يتم تزويد الصراف الالي كل أسبوع قبل فترة كورونا بمبلغ يتراوح ب300 مليون دينار جزائري. اما تزامن مع فترة كورونا تم تزويد الصراف الالي كل يومين او ثلاثة بمبلغ وصل الى 900 مليون دينار جزائري مما أدى الى كبح تعاملات زبائن منتسبين لبنك CPA من خلال الصراف الالي وهذا يعود الى استخدام منتسبو البنوك الأخرى لاستخراج أموال

عبر الصراف الالي للوكالة مما جعلهم يتوجهون الى داخل الوكالة لتلبية حاجتهم سواء سحب أموال او دفع الطرق الروتينية؛ لتدفع المؤسسة بضرورة استجابة في اتخاذ إجراءات وذلك عن طريق:

1. إقامة دورات تكوينه وتدريبية للعمال فيما يتعلق بالخدمات الالكترونية والإدارة الالكترونية وجعلهم بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه وإقناع الزبائن؛
2. توعية زبائن بنك CPA عن طريق ملصقات على مستوى الوكالة؛ مشاركة في تظاهرات التجارية وعبر مواقع التواصل الاجتماعي؛
3. إطلاق تطبيق CPA MOBILE وتحديثه في مارس 2021 يسمح هذا التطبيق ب:

- الاطلاع على الرصيد في الحاسبات وتاريخ المعاملات التي تمت؛
 - اجراء تحويلات محلية (اقل من مليون دج) عن بعد؛
 - طلب دفتر شبكات؛
 - استلام كشف الهوية عن طريق رسالة نصية؛
 - التواصل مع وكالة عبر البريد الالكتروني.
4. اجراء تخفيض في تكلفة خدمة Carte CIB لبنك CPA:

جدول(5): تكاليف بطاقة CIB لبنك القرض الشعبي الجزائري

نوع البطاقة	تكلفة كل عملية قبل كورونا	تكلفة كل عملية أثناء جائحة كورونا	تكلفة قديمة	تكلفة الجديدة
بطاقة CIB الكلاسيكية	25 دج	0 دج	850 دج / سنويا	580 دج / سنويا
بطاقة CIB الذهبية	25 دج	0 دج	1300 دج / سنويا	780 دج / سنويا

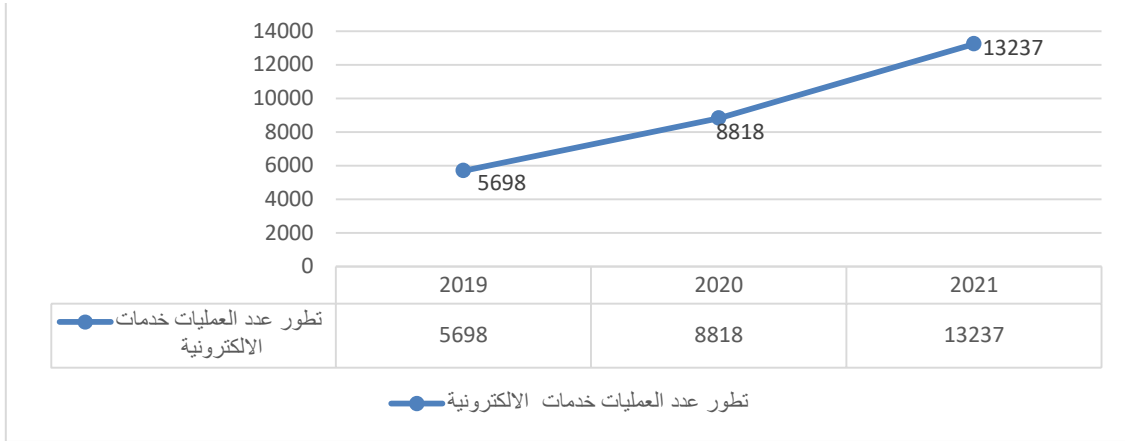
المصدر: نائب مدير وكالة القرض الشعبي الجزائري فرع تقرت

يوضح لنا الجدول أعلاه إجراءات التي قامت بها وكالة القرض الشعبي البنكي الجزائري متعلقة بتكاليف CARTE CIB، حيث تمثلت قبل ازمة كورونا في 25 دج على كل عملية بواسطة بطاقة العادية والذهبية خلال الازمة أصبحت تكاليفها مجانية بالإضافة الى تخفيض تكلفة

السنواتية حيث تمثلت في 850 دج قبل ازمة كورونا الى 580 دج خلال الازمة بالنسبة للبطاقة الكلاسيكية او العادية؛ ومن 1300 دج الى 780 دج سنويا بالنسبة للبطاقة الذهبية.

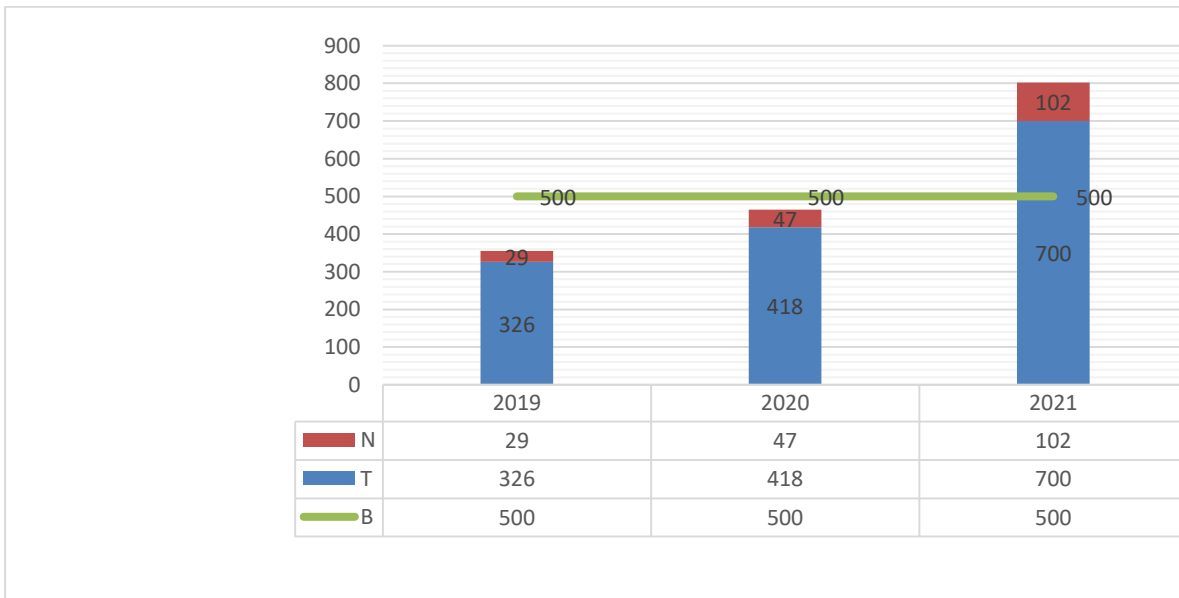
- مرحلة تشخيص وضعية بنك CPA بعد ازمة كورونا:

شكل (2-3): تطور عدد العمليات المصرفية الالكترونية لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة تقرت



المصدر: نائب مدير وكالة CPA تقرت؛ مقابلة شخصية

شكل (2-4): تطور عدد الحسابات بنك القرض الشعبي الجزائري



المصدر: نائب مدير وكالة CPA تقرت؛ مقابلة شخصية.

حيث يمثل كل من:

جدول (2-7): الاختصارات

عدد الحسابات المستهدفة تحقيقها	عدد الحسابات الجديدة	عدد تحويلات للحسابات نحو بنك القرض الشعبي الجزائري
B	N	T

المصدر: من اعداد الطالب

- تابعت هذه الإجراءات والسياسة المتبعة من قبل بنك CPA بالقبول، هذا القبول تبعه تطور على مستوى عدد عمليات الخدمات الالكترونية، حيث يظهر كل من الشكل (08) و(09) أعلاه؛ زيادة في عدد العمليات الالكترونية البنكية تزامن مع فترة كورونا، حيث بنهاية 2019 وصل جرد العمليات الالكترونية عبر خدمات الالكترونية لبنك CPA الى 5698 عملية، بنهاية عام 2020 وصل عدد العمليات الخدمات الالكترونية الى 8818 أي بزيادة تقدر ب3120 عملية وبنهاية عام 2021 وصل عدد العمليات الخدمات الالكترونية البنكية الى 13237 عملية أي بزيادة تقدر ب4419؛ حيث يعود ييب هذه الزيادة الى تأقلم سياسة البنكية لبنك CPA مع ازمة كورونا .

المالية، عن طريق الإجراءات والتحديثات في المجال الالكتروني للبنك من خلال طرح تطبيق mobile CPA ، هذه السياسة اثرت بشكل إيجابي على عقلية زبائن الوكالة وعلى متعاملي البنوك الأخرى في اختيار بنك القرض الشعبي الجزائري حيث شهد بنهاية عام 2021 وصول الى 700 متعامل جديد واجتياز السقف المطلوب الوصول اليه ب500 حساب جديد.

المطلب الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية ومناقشتها

1. الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

أولاً: الجنس:

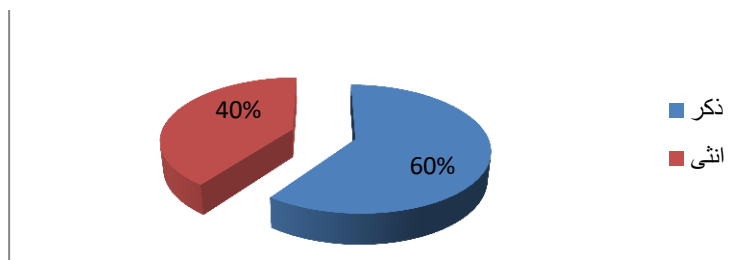
يبين الجدول رقم (12) والشكل (11) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور قد بلغ مستجوبا بمتوسط حسابي قدره 60%؛ أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ مستجوبا بمتوسط حسابي قدره 40%

جدول(2-8): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	تكرار	نسبة المئوية%
ذكر	12	60
انثى	8	40
مجموع	20	100

المصدر: من اعداد الطالب بناء مخرجات الSPSS

شكل(2-5): دائرة نسبية توضح متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالب

ثانيا: مستوى التعليمي:

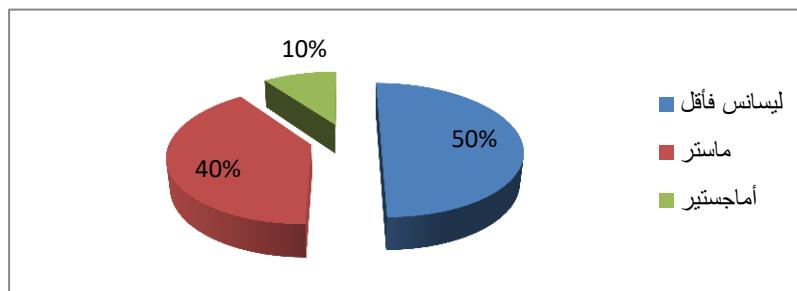
يبين الشكل (12) والجدول (13) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية، إذ نلاحظ أن عدد المستجوبين من فئة ليسانس فأقل هم 10 بنسبة 50% في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة ماستر او مهندس 8 بنسبة 40% ، أما عدد المستجوبين من فئة ماجستير بلغ 2 أي بنسبة 10%.

جدول(6): يوضح توزيع حسب متغير مستوى التعليمي

مستوى التعليمي	تكرار	نسبة المئوية%
اليسانس فأقل	10	50
ماستر او مهندس	8	40
ماجستير	2	10
مجموع	20	100

المصدر: من اعداد الطالب بناء على مخرجات ال SPSS

شكل(2-6): دائرة نسبية لمتغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالب

ثالثا: العمر:

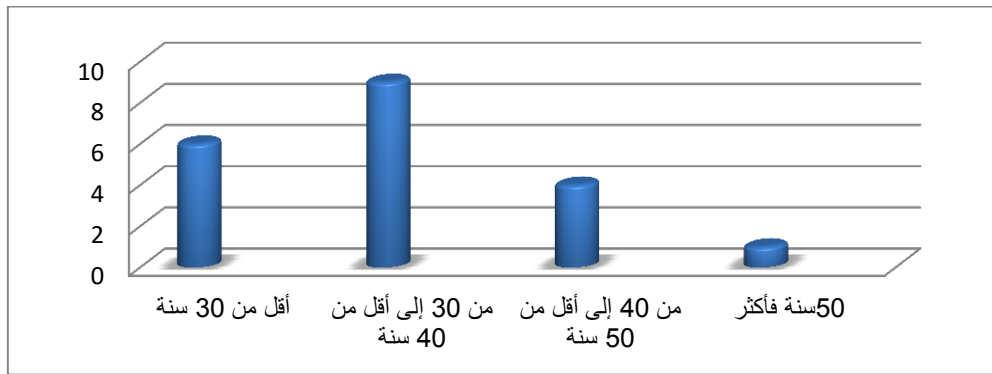
يبين الشكل رقم (13) والجدول (14) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 30 سنة قد بلغ 6 مستجوبين ، أي بمتوسط حسابي قدره 30% ، في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة قد بلغ 9 مستجوبا، أي بمتوسط حسابي 45% ، أما المستجوبين البالغة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة بلغ عددهم 4 مستجوبا بنسبة 20% ، أما الفئة التالية وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 سنة فقد بلغ مستجوبا واحد 1، أي بنسبة 5%.

جدول(2-10): يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير العمر

العمر	تكرار	نسبة المئوية%
اقل من 30 سنة	6	30
من 30 الى اقل من 40	9	45
من 40 الى اقل من 50 سنة	4	20
50 سنة وأكثر	1	5
مجموع	20	100

المصدر: من اعداد الطالب بناء مخرجات ال SPSS

شكل(2-7): يوضح توزيع العمال حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالب

رابعاً: الخبرة:

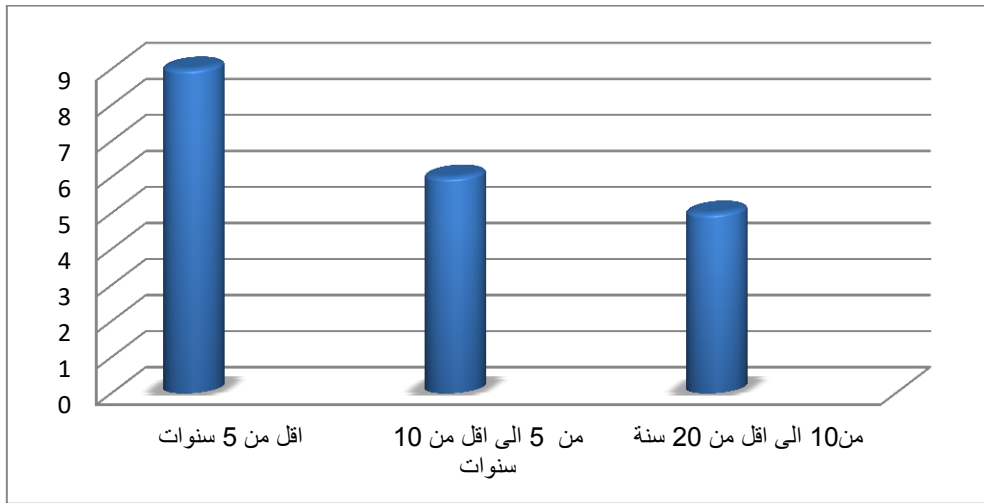
يبين الشكل رقم (14) الجدول رقم (15) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات يبلغ 9 مستجوبين، أي بنسبة 45%، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات يبلغ عددهم 6 مستجوباً، أي بنسبة 30%، في حين أن المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة يبلغ عددهم 5 مستجوباً، أي بنسبة 25%.

جدول(2-11): يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير الخبرة

الخبرة	تكرار	نسبة المئوية%
اقل من 5 سنوات	9	45
من 5 الى اقل من 10 سنوات	6	30
من 10 الى اقل من 20 سنة	5	25
مجموع	20	100

المصدر: من اعداد الطالب بناء مخرجات ال SPSS

شكل(2-8): يوضح توزيع افراد العينة وفق متغي الخبرة



المصدر: من اعداد الطالب

خامسا: الوظيفة:

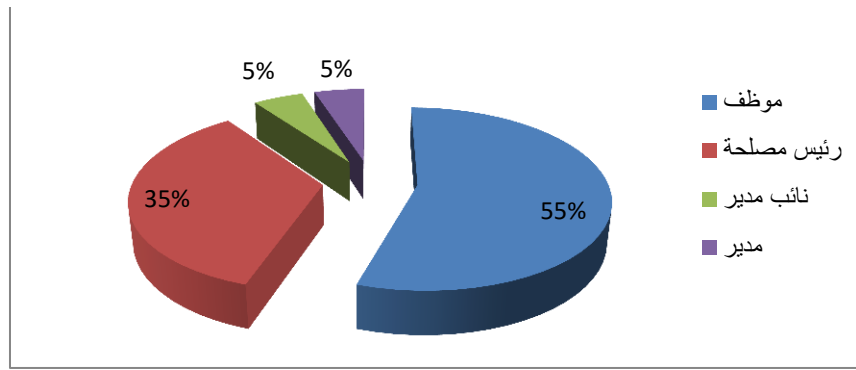
يبين الشكل رقم (15) والجدول رقم (16) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة؛ حيث نلاحظ اعلى نسبة من فئة الموظف حيث بلغت نسبتها 55% وهي الفئة الأكثر على مستوى البنك وتليها فئة رئيس مصلحة بنسبة 35% وبعدها نائب مدير و المدير 5% لكل منهما

جدول(2-12): يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير الوظيفة

الوظيفة	تكرار	نسبة المئوية%
مدير	1	5
نائب مدير	1	5
رئيس قسم	7	35
موظف	11	55
مجموع	20	100

المصدر: من اعداد الطالب بناءا مخرجات ال SPSS

شكل (2-9): دائرة نسبية لمتغير الوظيفة



المصدر: من اعداد الطالب

2. تحليل البيانات اثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا في بنك القرض الشعبي الجزائري

وسيتم التركيز على الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مدى وضوح تأثير الإدارة الالكترونية لدى عمال بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في تحسين جودة الخدمة؟

السؤال الثاني: ما هي العلاقة الارتباطية بين الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل بتحسين جودة كمتغير تابع؟

الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول

ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارث" ذي 5 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك :

1-2 اتجاهات اراء افراد العينة حول عبارات الإدارة الالكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

المستوى	ترتيب	انحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبارات
مرتفع جدا	1	0.47016	4.3000	يوفر البنك أقسام متخصصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
مرتفع	2	0.58714	4.1500	يوجد في البنك خطة إستراتيجية للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
مرتفع	4	0.67082	3.8500	يهتم البنك بإجراء تعديلات على هيكلها التنظيمي للتكيف مع المستجدات الحالية والمحتملة.
مرتفع	3	0.75915	4.0500	يتعمد البنك سياسات جديدة في التعيين والتدريب والترقية في إطار التحضير لتأهيل موظفين أكفاء في الإدارة الالكترونية.
محايد	5	0.87509	3.1500	يقوم البنك بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية.
مرتفع	--	0.49204	3.9000	البعد الأول : متطلبات إدارية
مرتفع	4	0.68056	3.6000	يحرص البنك على شراء المعدات الإلكترونية اللازمة.
مرتفع	1	0.76777	3.8000	يوفر البنك جزء من المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات.
متوسط	3	0.71635	2.7500	ينفق البنك على البحوث والدراسات الموجهة لتطوير تكنولوجيا المعلومات.
متوسط	2	0.74516	2.6500	يحرص البنك على الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لتطوير البرامج الإلكترونية.

ضعيف	5	0.60698	2.5000	يحفز البنك الموظفين المتميزين ماديا في مجال الإدارة الإلكترونية.
متوسط	--	0.45468	3.0600	البعد الثاني:متطلبات مالية
متوسط	4	0.63867	3.2500	يعمل البنك على استقطاب وتعيين الموظفين المتميزين.
متوسط	3	0.55251	3.1000	يستعين البنك بخبراء في تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية .
متوسط	5	0.48936	2.6500	يستثمر البنك مواهب الموظفين المتميزين في استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية لتطوير أداء مواردها البشرية.
مرتفع	1	0.74516	3.8500	يتميز الموظفون في البنك بقدرة ومهارة عالية في التعامل مع البرامج التطبيقية المستخدمة.
مرتفع	2	0.68056	3.6000	ينظم البنك ندوات وورش عمل للموظفين تتعلق باستخدام الإدارة الإلكترونية.
مرتفع	--	0.35821	3.2900	البعد الثالث:إطارات بشرية
مرتفع	4	0.64072	4.1000	يوفر البنك أحدث النظم والبرامج كافة ملحقات الحاسب الحديثة التي يحتاجها الموظفون في مجال عملهم.
مرتفع جدا	1	0.51299	4.5000	يوجد ربط بين شبكة البنك وشبكة الانترنت.
مرتفع جدا	3	0.91047	4.2500	يوجد شبكة ربط بين مقر الرئيسي للبنك وفروعه في جميع أنحاء الوطن.
مرتفع	5	0.48936	3.3500	يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل البنك.
مرتفع جدا	2	0.51042	4.4500	توظف البنك شبكة لاسلكية للانترنت داخلية (الانترانت).

جدول(2-13): يوضح اتجاهات افراد العينة حول عبارات الادارة الاللكترونية في بنك CPA

مرتفع	--	0.326220	4.1300	البعد الرابع:متطلبات تقنية
مرتفع جدا	1	0.510420	4.4500	يوفر البنك برامج الأمان وحماية المعلومات بشكل دائم.
مرتفع جدا	2	0.489360	4.3500	يوفر البنك بيانات احتياطية في حالة فقدان المعلومات.
مرتفع	4	0.786400	3.7500	يتم تغيير كلمات السر والشفرات الخاصة بالموظفين بشكل دوري.
مرتفع	5	0.638670	3.7500	يتم الاحتفاظ بنسخ إضافية من المعلومات إلكترونيا الخاصة بالبنك في أماكن آمنة.
مرتفع جدا	3	0.489360	4.3500	يطبق البنك الإدارة الإلكترونية نظام الرقابة عن بعد على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول.
مرتفع	--	0.332610	4.1300	البعد الخامس : متطلبات أمنية
مرتفع	--	0.229410	3.7020	متغير الإدارة الاللكترونية

المصدر: من اعداد الطالب بناء على تحليل الاحصائي SPSS

- يظهر من الجدول أعلاه الذي يتضمن الذي تحليل عبارات الجزء الأول المخصص لأبعاد الإدارة الإلكترونية يتضح ان المتوسط الحسابي العام هو (3.7020) وانحرافه المعياري (0.22947) وهو ذو قيمة مرتفعة؛ وهذا يعكس موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات. وومن خلال الجدول نستنتج:

بعد متطلبات الإدارية:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد متطلبات إدارية بلغ (3.9000) والانحراف المعياري (0.49204) حول محتوى هذه العبارات فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (1) (يوفر البنك أقسام متخصصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية) بمتوسط قدره (4.3000) وانحراف معياري قدره (0.47016) في حين احتلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (5) (يقوم البنك بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية). بمتوسط حسابي قدره (3.1500) وانحراف معياري قدره (0.87509).

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد مرتفع مما يدل على وجود جودة مرتفعة لقدرة البنك على تطبيق الإدارة الإلكترونية المطلوبة.

بعد متطلبات المالية:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد متطلبات المالية بلغ (3.0600) والانحراف المعياري (0.45468) حول محتوى هذه العبارات فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (1) (يوفر البنك جزء من المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات). بمتوسط قدره (3.8000) وانحراف معياري قدره (0.76777) في حين احتلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (5) (يحفز البنك الموظفين المتميزين ماديا في مجال الإدارة الإلكترونية). بمتوسط حسابي قدره (2.5000) وانحراف معياري قدره (0.74516). كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد متوسط مما يدل على وجود فهم لمتطلبات المالية في تحقيق الإدارة الإلكترونية المطلوبة.

بعد الإطارات البشرية:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الإطارات البشرية بلغ (3.2900) والانحراف المعياري (0.35821) حول محتوى هذه العبارات فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (1) (يتميز الموظفون في البنك بقدرة ومهارة عالية في التعامل مع البرامج التطبيقية المستخدمة). بمتوسط قدره (3.8500) وانحراف معياري قدره (0.74516) في حين احتلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (5) (يتم الاحتفاظ بنسخ إضافية من المعلومات إلكترونيا الخاصة بالبنك في أماكن آمنة). بمتوسط حسابي قدره (2.6500) وانحراف معياري قدره (0.48936).

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد مرتفع مما يدل على وجود فهم جيد لتحسين مستمر للإطارات البشرية و مساهمتها الفعالة في تحقيق الإدارة الإلكترونية المطلوبة.

بعد متطلبات التقنية:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد متطلبات التقنية بلغ (4.1300) والانحراف المعياري (0.32622) حول محتوى هذه العبارات فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (1) (يوجد ربط بين شبكة البنك وشبكة الانترنت). بمتوسط قدره (4.5000) وانحراف معياري قدره (0.51299) في حين احتلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (5) (يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل البنك). بمتوسط حسابي قدره (3.3500) وانحراف معياري قدره (0.48936).

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد مرتفع مما يدل على وجود فهم جيد لتطوير متطلبات التقنية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية.

بعد متطلبات الأمنية:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد متطلبات أمنية بلغ (4.1300) والانحراف المعياري (0.33261) حول محتوى هذه العبارات فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (1) (يوفر البنك برامج الأمان وحماية المعلومات بشكل دائم..). بمتوسط قدره (4.4500)

وانحراف معياري قدره (0.51042) في حين احتلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (5) (يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل البنك). بمتوسط حسابي قدره (3.7500) وانحراف معياري قدره (0.63867). كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد مرتفع مما يدل على وجود فهم جيد لمتطلبات الأمانة المساهمة في تطبيق لإدارة الاللكترونية.

- التحليل عن طريق متوسطات الابعاد الادارة الاللكترونية:

جدول(2-14): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لايجابات عمال بنك cpa لابعاد الإدارة الاللكترونية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد متطلبات الادارية	3.9000	0.49204	3	مرتفع
02	المتوسط العام لبعد متطلبات مالية	3.0600	0.45468	5	متوسط
03	المتوسط العام لبعد الإطارات البشرية	3.2900	0.35821	4	مرتفع
04	المتوسط العام لمتطلبات التقنية	4.1300	0.32622	2	مرتفع
05	المتوسط العام لمتطلبات الامنية	4.1300	0.35821	1	مرتفع
	المتوسط العام للادارة الاللكترونية	0.22941	3.7020		مرتفع

المصدر: من اعداد الطالب بناء على مخرجات الSPSS

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا ان بعد المتطلبات الأمنية جاء بمستوى مرتفع و قد كان اعلى متوسط حسابي حيث بلغ(4.1300) وانحراف معياري (0.35821) مما يدل على امتياز الجانب الأمني ثم يليها بعد المتطلبات التقنية بمتوسط حسابي بلغ (4.1300) و انحراف معياري (0.32622) وهذا دلالة على توفر للجانب التقني للبنك و يليها بعد متطلبات الإدارية بمتوسط حسابي بلغ (3.9000) و بانحراف معياري بلغ (0.49204) مما يدل على قدرة البنك في توفير وتحقيق لمتطلبات الادارية وأخيرا على جاء بعد الإطارات البشرية بمتوسط حسابي(3.2900) وانحراف معياري بلغ (0.35821) دلالة على استغلال الأمتل لجانب اراس مال البشري في تحقيق الإدارة الاللكترونية في حين حل بعد المتطلبات المالية بمستوى متوسط حيث بلغ حسابي متوسط (3.0600) وانحراف معياري (0.45468)

مما يدل على ان هناك نقص في الاهتمام بهذا الجانب على مستوى البنك.

العبارات	متوسط حسابي	انحراف المعياري	ترتيب	المستوى
----------	-------------	-----------------	-------	---------

مرتفع	3	0.51299	3.5000	يعتبر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية سهل الاستخدام وأقل جهد.
مرتفع	5	0.48936	3.3500	تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على انجاز كافة المهام دون الذهاب الى البنك.
مرتفع جدا	2	0.65695	3.7000	يقدم البنك عبر موقعه الالكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء.
مرتفع جدا	1	0.73270	3.7000	أستطيع الحصول على معلومات مفيدة من خلال استعمال الخدمة المصرفية عبر الانترنت.
مرتفع	4	0.51042	3.5500	يضع البنك دليلا ميسرا عبر الموقع الالكتروني يوضح كيفية التعامل مع الخدمات المصرفية.
مرتفع	--	0.26438	3.5600	سهولة الاستخدام
مرتفع	3	0.73270	3.7000	أحصل بالضبط على ما طلبته.
متوسط	4	0.50262	3.4000	يلتزم البنك بتفيذ الاعمال في الوقت المحدد.
مرتفع	1	0.76777	4.2000	يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات المصرفية الجديدة.
مرتفع	2	0.55251	3.9000	يهتم البنك بمشاكل العملاء من خلال الاجابة على استفساراتهم.
مرتفع	--	0.44129	3.8000	الاعتمادية
مرتفع	1	0.71635	3.7500	الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء.
مرتفع	2	0.65695	3.7000	اعلام العملاء بدقة مواعيد تقديم الخدمة.
متوسط	4	0.78640	3.2500	عند طلب الخدمة المصرفية تحصل عليها بسرعة (البنك يحترم آجال تسليم أو تفعيل الخدمة الالكترونية).
متوسط	3	0.73270	3.3000	يمكن الحصول على الخدمة المصرفية من أي متصفح أو جهاز هاتف محمول.
مرتفع	--	0.44426	3.5000	الاستجابة
مرتفع	1	0.76777	3.8000	يعتبر شكل وتصميم الموقع الالكتروني للبنك لجذاب وحديث.
مرتفع	2	0.75915	3.5500	هيكل وشكل الموقع الالكتروني للبنك يساعدني على البحث والاستفادة من الخدمات المصرفية التي أحتاجها.
متوسط	3	0.73270	3.3000	يعتبر تحميل الموقع الالكتروني للبنك سريع.
متوسط	4	0.74516	3.1500	يمكنني الموقع الالكتروني للبنك من اكمال معاملات الخدمات المصرفية بسرعة.

2-2 اجاهات اراء افراد العينة حول عبارات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية:

- يظهر من الجدول أعلاه الذي يتضمن الذي تحليل عبارات الجزء الأول المخصص لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية يتضح ان المتوسط الحسابي العام هو (3.7370) وانحرافه المعياري (0.27584) وهو ذو قيمة مرتفعة؛ وهذا يعكس موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات. وومن خلال الجدول نستنتج:

جدول (2-15): يوضح اتجاهات افراد العينة حول عبارات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

مرتفع	--	0.44129	3.4500	تصميم الموقع الالكتروني
مرتفع جدا	2	0.489360	4.3500	أشعر بالثقة عند تقديم معلوماتي الشخصية للاستفادة من الخدمات المصرفية (الاسم، اللقب، رقم بطاقة CIB، رقم الهاتف).

مرتفع جدا	1	0.510420	4.4500	لدي ثقة في البنك في عدم استعمال معلوماتي الشخصية لأغراض سيئة (الهدف بيعها, تجسس, المتابعة)
مرتفع جدا	3	0.489360	4.3500	أعتقد أن البنك يوفر كل الحماية والامان اللازم عند إجراء المعاملات الالكترونية.
مرتفع جدا	4	0.489360	4.3500	لدي ثقة في تعاملات الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك.
مرتفع جدا	--	0.441290	3.4500	الخصوصية و الامن
مرتفع	--	0.275840	3.7370	متغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

المصدر: من مخرجات ال SPSS

- **سهولة الاستخدام:** المتوسط الحسابي لعبارات لسهولة الاستخدام بلغ (3.5600) والانحراف المعياري (0.26438) حول محتوى هذه العبارات فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (1) (أستطيع الحصول على معلومات مفيدة من خلال استعمال الخدمة المصرفية عبر الانترنت.) بمتوسط قدره (3.7000) وانحراف معياري قدره (0.73270) في حين احتلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (5) (تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على إنجاز كافة المهام دون الذهاب الى البنك.) بمتوسط حسابي قدره (3.3500) وانحراف معياري قدره (0.48936).
- كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد مرتفع مما يدل على قدرة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك على اكمال المهام وتسهيلها.
- **الاعتمادية:** المتوسط الحسابي لعبارات الاعتمادية بلغ (3.8000) والانحراف المعياري (0.44129) حول محتوى هذه العبارات فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (1) (يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات المصرفية الجديدة.) بمتوسط قدره (4.2000) وانحراف معياري قدره (0.73270) في حين احتلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (4) (يلتزم البنك بتنفيذ الاعمال في الوقت المحدد) بمتوسط حسابي قدره (3.4000) وانحراف معياري قدره (0.50262).
- كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد مرتفع مما يدل على تمكن العالي للوظفين على تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك بمواصفات مثالية.
- **الاستجابة:** المتوسط الحسابي لعبارات الاستجابة بلغ (3.5000) والانحراف المعياري (0.44426) حول محتوى هذه العبارات فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (1) (الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء.) بمتوسط قدره (3.7500) وانحراف معياري قدره (0.71635) في حين احتلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (4) (يمكن الحصول على الخدمة المصرفية من أي متصفح أو جهاز هاتف محمول.) بمتوسط حسابي قدره (3.3000) وانحراف معياري قدره (0.73270).
- كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد مرتفع مما يدل على قبول و قدرة الموظفين على تقديم المساعدة في الخدمات المصرفية الالكترونية .

● تصميم الموقع الالكتروني:

المتوسط الحسابي لعبارات تصميم الموقع الالكتروني بلغ (3.4500) والانحراف المعياري (0.44129) حول محتوى هذه العبارات فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (1) (يعتبر شكل وتصميم الموقع الالكتروني للبنك لجذاب وحديث) بمتوسط

قدره (3.8000) وانحراف معياري قدره (0.76777) في حين احتلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (4) (يمكنني الموقع الاللكتروني للبنك من اكمال معاملات الخدمات المصرفية بسرعة). بمتوسط حسابي قدره (3.1500) وانحراف معياري قدره (0.74516).

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد مرتفع مما يدل على قبول و قدرة الموظفين على استخدام الخدمات المصرفية الاللكترونية .

• **الخصوصية والامن:** المتوسط الحسابي لعبارة الخصوصية و الامن بلغ (3.4500) والانحراف المعياري (0.44129) حول محتوى هذه العبارات فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (1) (لدي ثقة في البنك في عدم استعمال معلوماتي الشخصية لأغراض سيئة (الهدف بيعها، تجسس، المتابعة) بمتوسط قدره (4.4500) وانحراف معياري قدره (0.51042) في حين احتلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (4) (دي ثقة في تعاملات الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك) بمتوسط حسابي قدره (4.3500) وانحراف معياري قدره (0.48936).

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد مرتفع جدا مما يدل على مستوى العالي في توفير الخصوصية الشخصية و الامن عبر استخدام الخدمات المصرفية الاللكترونية .

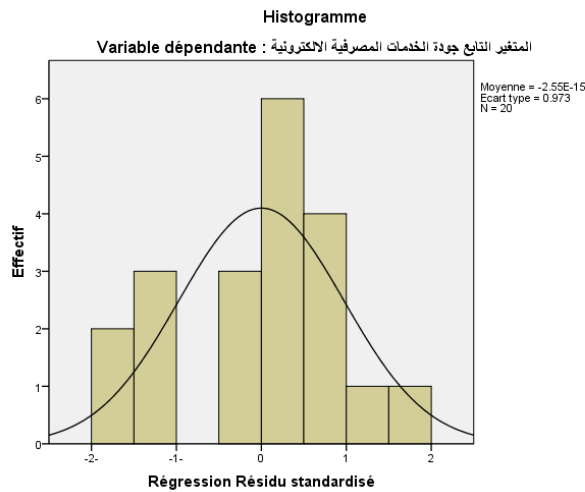
جدول (2-16): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات عمال بينك CPA لابعاد جودة الخدمة المصرفية الاللكترونية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لسهولة الاستخدام	3.5600	0.26438	2	مرتفع
02	المتوسط العام لبعده الاعتمادية	3.8000	0.44129	1	مرتفع
03	المتوسط العام لبعده الاستجابة	3.5000	0.44426	3	مرتفع
04	المتوسط العام لبعده تصميم الموقع الاللكترونية	3.4500	0.44129	4	مرتفع
05	المتوسط العام لبعده الخصوصية والامن	3.4500	0.35821	5	مرتفع
	المتوسط العام للجودة الخدمات المصرفية الاللكترونية	3.7370	0.44129		مرتفع

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات الSPSS

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بان كل من بعد سهولة الاستخدام؛ الاعتمادية؛ الاستجابة؛ تصميم الموقع الاللكتروني و الخصوصية و الامن جاءوا بمستوى مرتفع ذلك يدل على ميل الإيجابي لموظفي البنك حول واقع الخدمات المصرفية الاللكترونية.

شكل (2-10): تمثيل بياني للمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية



المصدر: استخلص بناء على تحليل الاحصائي SPSS

يتمثل الشكل أعلاه ان قيم المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية الالكترونية يتوزع توزيعا طبيعيا

3. العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

جدول (2-17): يوضح العلاقات الارتباطية بين ابعاد الادارة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

		المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية
البعد الأول : متطلبات إدارية:	Corrélation de Pearson	-.251-
	Sig. (bilatérale)	.285
	N	20
البعد الثاني : متطلبات مالية	Corrélation de Pearson	-.056-
	Sig. (bilatérale)	.816
	N	20
البعد الثالث : الإطارات البشرية:	Corrélation de Pearson	.696**
	Sig. (bilatérale)	.001
	N	20
البعد الرابع : متطلبات تقنية:	Corrélation de Pearson	.399
	Sig. (bilatérale)	.082
	N	20
البعد الخامس : متطلبات أمنية	Corrélation de Pearson	.411
	Sig. (bilatérale)	.072
	N	20
المتغير المستقل الإدارة الالكترونية	Corrélation de Pearson	.320
	Sig. (bilatérale)	.169
	N	20

المصدر: مخرجات ال SPSS

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان العلاقات الارتباطية دالة احصائيا حيث $sig=0.01$ و هي اقل من مستوى الدلالة معنوية 0.05 دلالة على وجود علاقة دالة احصائيا بين بعد الإطارات البشرية كمتغير مستقل و جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمتغير تابع ؛ اما بالنسبة لباقي ابعاد الإدارة الالكترونية المتمثلة في كل من متطلبات إدارية؛ متطلبات أمنية؛ متطلبات تقنية و متطلبات المالية مستوى دلالة

الاختبار أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 و بالتالي عدم وجود علاقات ارتباطية بين هذه الابعاد كمتغير مستقل و جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع.

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (متطلبات إدارية؛ المالية؛ التقنية؛ امنية و الإطارات البشرية) والمتغير التابع هو (جودودة الخدمات المصرفية الالكترونية) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

جدول(8): ارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.320 ^a	.102	.053	.26848

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل الإدارة الالكترونية,

b. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

المصدر: من مخرجات ال SPSS

تباين خط الانحدار:

جدول(2-19): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA ^b						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.148	1	.148	2.056	.169 ^a
	Résidu	1.297	18	.072		
	Total	1.446	19			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل الإدارة الالكترونية,

b. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

المصدر: مخرجات ال SPSS

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.148. ومجموع مربعات البواقي هو 1.297 ومجموع المربعات الكلي يساوي 1.446؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 18؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0.148 ومعدل مربعات البواقي 0.072؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 0.169؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,16 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 ، وبالتالي خط الانحدار لا يلائم المعطيات. وبالتالي لانستطيع بناء نموذج

4. دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للجودة للخدمات المصرفية الالكترونية

جدول(2-20): يوضح قيم معاملات خط الانحدار للجودة للخدمات المصرفية الالكترونية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2.312	.996		2.322	.032
المتغير المستقل الإدارة الالكترونية	.385	.268	.320	1.434	.169

a. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية :

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 2.312 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $Bêta$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد الادارة وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية ، وهي تعني انه كلما زادت الإجراءات المحققة للإدارة الالكترونية كلما زاد جدوة الخدمة الالكترونية

$$Y = 0.385x + 2.312$$

معادلة خط الانحدار هي :

5. اختبار T و تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال بخصوص مساهمة ابعاد

الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة:

(1-5) متغير الجنس

جدول(2-21): يوضح تحليل الاختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا لمتغير الجنس بخصوص مساهمة ابعاد

الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	Hypothèse de variances égales	.072	.792	-.999-	18	.331	-.12583-	.12590	-.39035-	.13868
	Hypothèse de variances inégales			-.964-	13.265	.353	-.12583-	.13059	-.40739-	.15572

المصدر: مخرجات ال SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه ان لاختبار T عند مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجنس العينتين (الذكور - الاناث) قد بلغ 0.792 مما يدل على عدم وجود تجانس بين العينتين؛ اما مستوى المعنوية لاختبار T بلغ 0.331 وهي اكبر من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس بخصوص مساهمة ابعاد الادارة الالكترونية في تحسين جدوة خدمة المصرفية الالكترونية.

(2-5) متغير العمر:

جدول (9): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروف المتوسطات بين العمال تبعا لمتغير العمر بخصوص مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

ANOVA

المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.170	3	.057	.709	.561
Intra-groupes	1.276	16	.080		
Total	1.446	19			

المصدر: مخرجات ال SPSS

أولاً: علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمرحيخ نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر العمال كانت $\text{sig}=0.561$ وبالتالي عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المستويين تبعا لمتغير العمر بخصوص مساهمة ابعاد الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

(3-5) متغير المستوى التعليمي :

جدول (10): تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا لمتغير المستوى التعليمي بخصوص مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

ANOVA

المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.721	2	.360	8.454	.003
Intra-groupes	.725	17	.043		
Total	1.446	19			

المصدر: مخرجات ال SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي للعمال كانت $\text{sig}= 0.003$ وهي اقل من 0.05 وبالتالي وجود فروق علاقة ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير المستوى التعليمي بخصوص مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات

المصرفية الالكترونية مما يدل ان للمستوى التعليمي دور في فهم و اكتساب معرفة و الامكانيات اللازمة للعامل في استخدام الالكترونية

(4-5) متغير الخبرة:

جدول(2-24): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا لمتغير الخبرة بخصوص مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

ANOVA

المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.436	2	.218	3.668	.047
Intra-groupes	1.010	17	.059		
Total	1.446	19			

المصدر: مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة للعمال كانت $sig=0.047$ وهي اقل من 0.05 و بالتالي وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الخبرة بخصوص مساهمة ابعاد الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية. وهذا يدل على ان خبرة العامل لها مساهمة في مجال الإدارة الالكترونية من حيث التحكم عن طريق الممارسة واستمرارية تراكم المهارات

(5-5) متغير الوظيفة:

جدول(2-25): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا لمتغير الوظيفة بخصوص مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

ANOVA

المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.777	3	.259	6.199	.005
Intra-groupes	.669	16	.042		
Total	1.446	19			

المصدر: مخرجات ال SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير الوظيفة هي $sig=0.005$ وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05 دلالة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الوظيفة بخصوص مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية مما يدل على ان للوظيفة أهمية في إمكانية العامل في استعمال الإدارة الالكترونية وهذا حسب مكان الذي يشغله أي وجود درجات وظيفية تتدخل في درجة و إمكانية العامل على أداء وظيفته الالكترونية

6. التحليل الاحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

جدول(26-2): يوضح المتغير المستقل المتبقي في نموذج الدراسة هو الاطارات البشرية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الثالث : الإطارات البشرية:	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات الالكترونية المصرفية

المصدر: مخرجات ال SPSS

جدول(11): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة M

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.696 ^a	.485	.456	.20338

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثالث الإطارات البشرية :

b. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات الالكترونية المصرفية

المصدر: مخرجات ال SPSS

من الجدول السابق نلاحظ ان استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى الى خروج اربعة متغيرات مستقلة وهي بعد متطلبات المالية و التقنية و الأمنية و ادارية و الاحتفاظ بمتغير مستقل هو الإطارات البشرية حيث بلغ معامل الارتباط الخطي ببعد إطارات البشرية و متغي التابع جودة الخدمات الالكترونية المصرفية نسبة (69.6%)؛ وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينها ؛ حيث ان (48.5%) من أداء ا تعود الى البعد الإطارات البشرية و النسبة المتبقية(51.5%) ترجع لعوامل اخرى او عوامل عشوائية او خطأ

جدول(28-2): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية

Variables exclues^b

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	البعد الأول : متطلبات إدارية:	-.102 ^a	-.579-	.570	-.139-	.951
	البعد الثاني : متطلبات مالية	-.161 ^a	-.937-	.362	-.222-	.979
	البعد الرابع : متطلبات تقنية:	.091 ^a	.463	.649	.112	.778
	البعد الخامس : متطلبات أمنية	-.036 ^a	-.161-	.874	-.039-	.614

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), البعد الثالث: الإطارات البشرية,

b. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

المصدر: من مخرجات ال SPSS

جدول (2-29): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA ^b						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.701	1	.701	16.950	.001 ^a
	Résidu	.745	18	.041		
	Total	1.446	19			

a. Valeurs prédites : (constantes) : البعد الثالث: البشرية لإطارات:

b. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات الالكترونية المصرفية :

المصدر: من مخرجات ال SPSS

من الجدول السابق نجد:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.701 ومجموع مربعات البواقي هو 0.745 ومجموع المربعات الكلي يساوي 1.446؛
- درجة الحرية الانحدار هو 1 ودرجة حرية البواقي 18؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0.701 ومعدل مربعات البواقي 0.041؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.001 اقل من مستوى دلالة المعتمد في الدراسة 0.005 فرضنها و بالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات

اما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

جدول (2-30): يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.973	.431		4.578	.000
	البعد الثالث : الإطارات البشرية:	.536	.130	.696	4.117	.001

a. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات الالكترونية المصرفية :

المصدر: من اعداد الطالب بناء على مخرجات ال SPSS

من الجدول السابق مكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبعد الإطارات البشرية وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2 \quad \text{ومنه معادلة خط الانحدار هي : } Y = 1.973 + 0.536x_3$$

حيث x_3 هو المتغير المستقل المتبقي: الإطارات البشرية

نستنتج ان اهم الابعاد المؤثرة على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية هو بعد الإطارات البشرية.

الفرع الاول: مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة سنتطرق الى مناقشة البيانات الخاة بالعمال ؛ كما ذكرنا سابقا ان متغيرات الدراسة هي ابعاد الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل و جودة الخدمة المصرفية الالكترونية كمتغير تابع. المتوسط العام للإدارة الالكترونية كان مرتفعا مما يدل على النظرة الإيجابية للعمال لابعاد هذا المتغير في وجهة نظرهم. فيما يخص ابعاد الإدارة الالكترونية :

متطلبات الإدارية: يتضح أن المتوسط العام الحسابي له مرتفع حيث بلغ متوسطه 3.9000 والانحرافه المعياري 0.49204 وهذا يدل على ميل المؤسسة نحو تعزيز مستويات الجوانب الإدارية للبنك .
متطلبات المالية: يتضح أن المتوسط العام الحسابي له متوسط حيث بلغ متوسطه 3.0600 والانحرافه المعياري 0.45468 حيث يدل على استعداد استمرارية القرض الشعبي الجزائري في تطوير الادارة الالكترونية من جوانب التقني و الفني .

الإطارات البشرية : يتضح أن المتوسط العام الحسابي له حيث مرتفع بلغ متوسطه 3.2900 والانحرافه المعياري 0.35821 وعليه تفسر ان البنك يعزز من أداء عماله من حيث قدرة و معرفة ليحقق مستوى الوظيفي الذي تتطلبه الوظيفة.

متطلبات التقنية: يتضح أن المتوسط العام الحسابي له مرتفع حيث بلغ متوسطه 4.1300 والانحرافه المعياري 0.32622 وهذا يدل ان البنك لديه البنية التحتية وأنظمة داخلية تساعده في تقديم تسهيلات على مستوى البنك اواخرجه.

متطلبات امنية: يتضح أن المتوسط العام الحسابي له مرتفع حيث بلغ متوسطه 3.4500 والانحرافه المعياري 0.35821 وهذا يدل على مستوى اجراءات الأمان العالي اتجاه نظام الحماية الذي يوفرها البنك. ومنه عند ترتيب ابعاد الإدارة الالكترونية ؛ومعرفة درجة الموافقة عليها والتي جاءت بمستوى مرتفع ؛واخذت متطلبات التقنية اعلى مستوى ثم متطلبات الإدارية ثم المتطلبات الأمنية ويلها الإطارات البشرية وأخيرا المتطلبات المالية لان البنك يعمل على تحسين الجودة من خلال اهتمامه فيغرس بيئة حديثة آمنة تساعده في احياطة العمل على مستوى نظم و برامج عبر شبكة الانترنت.

فيما يخص جودة الخدمات المصرفية الالكترونية: المتوسط العام لها كانت مرتفعة وهذا يفسر نظرة ايجابية و رضى حول الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك ال CPA حيث كانت نظرهم.

سهولة الاستخدام: في اتجاه مرتفع يعكس ذلك وضوح و فعالية مستوى استخدام الخدمات الصريفية الالكترونية حيث قدر المتوسط الحسابي ب 3.5600 وانحراف معياري 0.26438 هذا يدل على الملائمة و تمكن الجيد للخدمات المصرفية الالكترونية من ناحية العملية و انجاز المهام .

الاعتمادية: في اتجاه مرتفع يعكس ذلك قدرة البنك على تغطية الخدمات المصرفية الالكترونية حيث قدر المتوسط الحسابي ب3.8000 وانحراف معياري 0.44129. يفسر ذلك الالتزام الجيد في توفير الخدمات لمصرفية على مختلف مستويات.

الاستجابة: في اتجاه مرتفع و قدر المتوسط الحسابي لها ب3.5000 و انحراف معياري 0.44426 وعليه تفسر هذه النتيجة بجاهزية موظفي في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية.

تصميم موقع الالكتروني: في اتجاه مرتفع يعكس مرونة مثالية لموقع الالكتروني من وجهة نظر العمال حيث قدر متوسطه الحسابي ب3.4500 وانحراف معياري 0.44129 وهذا يفسر على تلائم الموقع الالكتروني من حيث شكل و طريقة العمل بما يساعد على اكمال انجاز الخدمات.

الخصوصية و الامن: في اتجاه مرتفع بمتوسط حسابي بلغ 3.4500 وانحراف معياري 0.35821 بمعنى تحسين جودة الخدمات من خلال اهتمامه و غرض الطمأنينة والأمان.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الإحصائية

1. العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

من خلال الجدول (39) نلاحظ ان العلاقات الارتباطية دالة احصائيا حيث $\text{sig}=0.01$ و هي اقل من مستوى الدلالة معنوية 0.05 دلالة على وجود علاقة دالة احصائيا بين بعد الإطارات البشرية كمتغير مستقل و جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمتغير تابع ؛ اما بالنسبة لباقي ابعاد الإدارة الالكترونية المتمثلة في كل من متطلبات إدارية؛ متطلبات امنية؛ متطلبات تقنية و متطلبات المالية مستوى دلالة الاختبار اكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 و بالتالي عدم وجود علاقات ارتباطية بين هذه الابعاد كمتغير مستقل و جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع.

2. دراسة معاملات خط الانحدار:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.148. ومجموع مربعات البواقي هو 1.297 ومجموع المربعات الكلي يساوي 1.446؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 18؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0.148 ومعدل مربعات البواقي 0.072؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 0.169؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,16 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05؛ وبالتالي خط الانحدار لا يلائم المعطيات. وبالتالي لانستطيع بناء نموذج.

من خلال تحليل قيم معاملات الارتباط الخطي بين أبعاد المتغير المستقل إدارة الالكترونية هو يساوي 2.312 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $\hat{B}\beta$ هي موجبة للدلالة

على العلاقة الطردية بين أبعاد الادارة وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية ، وهي تعني انه كلما زادت متطلبات او الإجراءات المحققة للإدارة الالكترونية كلما زاد جودة الخدمة الالكترونية

معادلة خط الانحدار هي : $Y = 0.385x + 2.312$

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا الى دراسة ميدانية و المتعلقة بأبعاد الإدارة الاللكترونية و انعكاساتها في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الاللكترونية من قبل القرض الشعبي البنكي وكالة تقرت في فترة كورونا COVID-19 ؛ اقتصرت الدراسة على 20 استبيان موجه للعمال صالح للتحليل الاحصائي ؛ كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مامدى تأثير الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا،وقد تم التوصل الى ان البنك القرض الشعبي الجزائري CPA لوكالة تقرت يحاول استمرار في عملية مواكبة التطورات الهائلة في مجال الادارة الاللكترونية ومساهمتها في تحسين الأنظمة المصرفية سواءا على مستوى البنك اواخرجه؛ وذلك من خلال اجراءات تتماشى مع ظروف الاقتصادية والاجتماعية والصحية.

خاتمة عامة

ان انفتاح البنوك على عالم الإدارة الالكترونية له اهمية بالغة لظهور نمط جديد عمل على تجاوز الوظائف التقليدية؛ هذا النمط غطى العديد من النفاص على مستوى البنك او خارجه مما اتاحا للعديد من المؤسسات البنكية القيام بمهامها و تقديم خدماتها بالإضافة الى تبسيط الاجراءات و تحسين نوعية الخدمات المقدمة و ربح الوقت و كذا تقليل التكاليف و زيادة الأرباح.

فقد اصبح استخدام الادارة الالكترونية خطة استراتيجية تعمل المؤسسات البنكية على تحقيقها و العمل وفقها؛ هذه الخطة الاستراتيجية تستدعي العديد من متطلبات و الدوافع للقيام بها من جهة و كذا تأثرها بعدد المعوقات و ظروف من جهة أخرى أيضا؛ فمن هذا المنطلق و اعتمادا على ما تم ذكره في الفصل الأول يكمن القول ان نجاح المؤسسات البنكية في تحسين جودة الخدمات يعد هدفا تسعى لبلوغه في ظل الظروف الاجتماعية؛ الاقتصادية؛ السياسية و الصحية وذلك من خلال دمج الإدارة الالكترونية بنظامها البنكي .

واختص الجزء التطبيقي من البحث تسليط الضوء على اثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة تقرت و تقييم مستوى هذا التطبيق و فيما يلي نستعرض النتائج التي توصلنا اليها من خلال البحث

اختبار الفرضيات:

وبناء على نتائج السابقة يتم الحكم على مصداقية فرضيات البحث:

- ✓ **الفرضية الأولى:** تبين لنا من خلال الدراسة التي أجريت في بنك (CPA) ان هناك علاقة ارتباطية بين الإدارة الالكترونية و تحسين جودة الخدمة و جائحة كورونا وهذا ما ثبتت صحته الفرضية الأولى
- ✓ **الفرضية الثانية:** من خلال دراستنا توصلنا الى ان بعد الإطارات البشرية له اكبر تأثير على تحقيق البنك لجودة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع باقي الابعاد وهذا ما ما ثبتت عدم صحة هذه الفرضية.
- الفرضية الثالثة:** تبين إجابات افراد عينة الدراسة التي أجريت بينك القرض الشعبي الجزائري في تحسين جودة الخدمة وجود فروقات إحصائية في العوامل الشخصية للعلاقة بين الادارة الالكترونية و تحسين جودة الخدمة ومنه اثبات صحة الفرضية. ✓

النتائج التطبيقية للدراسة:

- ان ابعاد الإدارة الالكترونية المتمثلة في المتطلبات الإدارية؛ المتطلبات المالية؛ متطلبات تقنية؛ متطلبات امنية ليس لها اثر على جودة الخدمات المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA بينما بعد الاجارات البشرية له علاقة مباشرة؛
- يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين ابعاد الادارة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية؛
- وجود فروقات ذو دلالة احصائية لاجابات افراد العينة الدراسة حول الادارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية بالنسبة للمتغير المستوى التعليمي؛ الوظيفة و الخبرة؛
- لا توجد فروقات ذو دلالة احصائية لاجابات افراد العينة الدراسة حول الادارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية بالنسبة للمتغير الجنس والعمر؛

- تعتبر جائحة كورونا عاملا مهما في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة على مستوى درجة تطبيق للإدارة الالكترونية ؛ و بصفة خاصة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة تقرت.

الاقتراحات:

- من اهم الاستراتيجيات التي على البنك التركيز عليها هي بعد متطلبات المالية؛ وذلك من خلال تجهيز و توفير متطلبات الكفاءات الفنية؛
- استمرارية اهتمام المؤسسة أكثر بأبعاد جودة الخدمة المصرفية وذلك لتأثيرها الكبير على توجهات البنك ؛
- قيام إدارة البنوك على مدار فترات زمنية مختلفة بتقييم جودة الخدمات التي تقدمها؛ وذلك لتحديد اتجاهات و مواقف العمال والزبائن و التعرف على توقعاتهم و محاولة تحقيقها؛
- الاخذ في اقتراحات موظفي و زبائن البنوك والاهتمام بحل مشاكلهم ومعرفة الخدمات التي يرغبون في توفيرها او تحسينها في الأخير نعلم جيدا ان لم نغطي جوانب الموضوع كلها بل ما تزال بعض النقاط التي تستوجب التوضيح و الدراسة بشكل اعمق

يمكن اقتراح البحوث المستقبلية التالية:

- دراسة حول موضوع الإدارة الالكترونية او الصيرفة الالكترونية خلال فترة كورونا في تحسين جودة الخدمة او رضا الزبون ؛
- اجراء دراسة مقارنة بين بنكين.
- توسيع عينة الدراسة.
- دراسة ابعاد أخرى للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة.

1. بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات و التطبيق، ابوضبي، مركز الدراسات للبحوث الاستشارية، 2005 .
2. حسن بن محمد الحسن، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، لمؤتمر للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 1-4 نوفمبر .
3. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية ، 2005.
4. صدام خماسية، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن ص72، 2013
5. عادل حرحوش المبرجي وآخرون، الإدارة الالكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007 .
6. عبد الرؤوف عمار طارق، الإدارة الالكترونية: نماذج معاصرة؛ القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007 .
7. علاء الدين عبد الرحمن حسن، استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفاعليتهم، مجلة المخطط والتنمية، ال عدد24، ال سنة166، معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا، جامعة بغداد 2011 .
8. علي السلمي، خواطر في إدارة معاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
9. علي غباش محمد؛ قياس و تقييم جودة الخدمات المصرفية ؛ العراق؛ البصرة؛ بحث علمي؛ 2012 .
10. اللوزي محمد؛ التنمية الإدارية؛ دار وائل للنشر، عمان/الأردن؛ 2000 .

ثانياً البحوث العلمية:

1. إبراهيم علي كردي؛ دور جودة الخدمة المصرفية في تحقيق رضا الزبون دراسة استطلاعية لعدد من المصارف الاهلية؛ جامعة تكريت كلية الادارة والاقتصاد مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد -11؛ العدد-33؛ 2015
2. أسماء هنودة؛ دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية؛ مذكرة تخرج ماستر في العلوم الاقتصادية؛ جامعة بسكرة؛ 2020/2019 .
3. باديس لونيس، جمهور الطلبة الجزائريين والانترنت، رسالة ماجستير، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة؛ الجزائر، 2008 .
4. بركان امينة؛ المصرفية الالكترونية كحتمية لتفعيل اداء الجهاز المصرف؛ أطروحة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير جامعة الجزائر 03؛ 2013-2014 .
5. دغوش العطرة؛ استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الاداء البنكي؛ أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر؛ بسكرة؛ قسم علوم الاقتصادية؛ 2016-2017 .

6. رفيق بن مرسي؛ الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية؛ كلية العلوم والاعلام؛ جامعة معمرى تيزي وزو؛ 2011 ص 127
7. شيوب نصيرة؛ الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير جامعة الجزائر 3. 2011.
8. نسرين عوام؛ دور الإدارة الالكترونية في تحسين المعاملات البنكية؛ مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي العلوم الاقتصادية؛ قسم العلوم الاقتصادية؛ جامعة ام البواقي؛ الجزائر؛ 2015

ثالثا: المقالات:

1. أبو مهارة، د. محمد عثمان الفيتوري، مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مقال علمي؛ التجارب العربية والعالمية، رئيس قسم التجارة الالكترونية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، بني وليد، ليبيا، 2012
2. بختي إبراهيم، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 01، 2002
3. بن عيشاوي احمد، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة؛ الجزائر، العدد 07، 2010
4. حسن بن محمد الحسن، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، لمؤتمر للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 1-4 نوفمبر .
5. د. بوزيان رحمان جمال، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، مجلة الاقتصاد الجديد العدد 18 المجلد 01- 2018
6. علاء الدين عبد الرحمان حسن، استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفاعليتهم، مجلة المخطط والتنمية، ال عدد24، ال سنة166، معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا، جامعة بغداد 2011
7. علي حسن باكير؛ المفهوم الشامل الادارة الالكترونية، مجلة اراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، 2006،
8. مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية 2013.
9. ولاء السيد أبو رجب، الإدارة الالكترونية وتحسين جودة العملية التعليمية برياض الأطفال في ظل جائحة كورونا (COVID19)، مجلة العربية للتربية النوعية مجلد 5، العدد 18، سنة 2021.

مواقع الكترونية:

1. براهمي سميحة؛ الإدارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والافاق؛ مداخلة المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني، جامعة المسيلة 2019؛ متاحة على الموقع (<http://dspace.univ-> URI: <http://msila.dz:8080/xmlui/handle/1234567889/10456>) تاريخ الاطلاع 16-03-2022

2. موقع الحكومة الالكترونية لكوريا : http://www.korea.go.kr/eng/sub/about_egov01.jsp تاريخ الاطلاع 2022/02/18
3. موقع وزارة البريد والواصلات والسلكية واللاسلكية؛ مؤشرات-تكنولوجيات-الاعلام والاتصال <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/> تاريخ الاطلاع 2022-05-10
4. موقع وزارة التكوين المهني www.mfep.gov.dz تاريخ الاطلاع 2022/03/20
5. موقع وزارة التربية الوطنية www.m-education.gov.dz تاريخ الاطلاع 2022-03-22
6. موقع <http://www.cpa.dz/index.php/fr/la-banque/presentation> تاريخ الاطلاع 2021-04-06

الملاحق

الملحق 1:

قائمة المحكمين

الأستاذ صالح خويلدات
الأستاذة أسماء يوسف
الأستاذ مناصرية رشيد

الملحق 2:

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



استبيان

المحور الأول: الإدارة الالكترونية :

الفقرات					رقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد الأول: متطلبات إدارية:
					1 يوفر البنك أقسام متخصصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
					2 يوجد في البنك خطة إستراتيجية للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
					3 يهتم البنك بإجراء تعديلات على هيكلها التنظيمي للتكيف مع المستجدات الحالية والمحتملة.
					4 يعتمد البنك سياسات جديدة في التعيين والتدريب والترقية في إطار التحضير لتأهيل موظفين أكفاء في الإدارة الالكترونية.
					5 يقوم البنك بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية.
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد الثاني: متطلبات مالية:

					1	يحرص البنك على شراء المعدات الإلكترونية اللازمة.
					2	يوفر البنك جزء من المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات.
					3	ينفق البنك على البحوث والدراسات الموجهة لتطوير تكنولوجيا المعلومات.
					4	يحرص البنك على الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لتطوير البرامج الإلكترونية.
					5	يحفز البنك الموظفين المتميزين ماديا في مجال الإدارة الإلكترونية.
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد الثالث: الإطار البشري:	
					1	يعمل البنك على استقطاب وتعيين الموظفين المتميزين.
					2	يستعين البنك بخبراء في تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية .
					3	يستثمر البنك مواهب الموظفين المتميزين في استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية لتطوير أداء مواردها البشرية.
					4	يتميز الموظفون في البنك بقدرة ومهارة عالية في التعامل مع البرامج التطبيقية المستخدمة.
					5	ينظم البنك ندوات وورش عمل للموظفين تتعلق باستخدام الإدارة الإلكترونية.
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد الرابع : متطلبات تقنية:	
					1	يوفر البنك أحدث النظم والبرامج كافة ملحقات الحاسب الحديثة التي يحتاجها الموظفون في مجال عملهم.
					2	يوجد ربط بين شبكة البنك وشبكة الانترنت.
					3	يوجد شبكة ربط بين مقر الرئيسي للبنك وفروعه في جميع أنحاء الوطن.
					4	يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل البنك.
					5	توظف البنك شبكة لاسلكية للانترنت داخلية (الانترانت).
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد الخامس : متطلبات أمنية:	
					1	يوفر البنك برامج الأمان وحماية المعلومات بشكل دائم.
					2	يوفر البنك بيانات احتياطية في حالة فقدان المعلومات.
					3	يتم تغيير كلمات السر والشفرات الخاصة بالموظفين بشكل دوري.
					4	يتم الاحتفاظ بنسخ إضافية من المعلومات إلكترونيا الخاصة بالبنك في أماكن آمنة.
					5	يطبق البنك الإدارة الإلكترونية نظام الرقابة عن بعد على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول.

محور الثاني: جودة الخدمات المصرفية الالكترونية :

هذه مجموعة من الفقرات تعكس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك هذه العبارات تتطلب من سيادتكم وضع (X) أمام الاجابات التي تعبر عن وجهة نظركم لكل عبارة من العبارات التالية:

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: سهولة الاستخدام						
01	يعتبر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية سهل الاستخدام وأقل جهد.					
02	تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على إنجاز كافة المهام دون الذهاب الى البنك.					
03	يقدم البنك عبر موقعه الالكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء.					
04	أستطيع الحصول على معلومات مفيدة من خلال استعمال الخدمة المصرفية عبر الانترنت.					
05	يضع البنك دليلاً ميسراً عبر الموقع الالكتروني يوضح كيفية التعامل مع الخدمات المصرفية.					
ثانياً: الاعتمادية						
01	أحصل بالضبط على ما طلبته.					
02	يلتزم البنك بتفيذ الاعمال في الوقت المحدد.					
03	يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات المصرفية الجديدة.					
04	يهتم البنك بمشاكل العملاء من خلال الاجابة على استفساراتهم.					
ثالثاً: الاستجابة						
01	الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء.					
02	اعلام العملاء بدقة مواعيد تقديم الخدمة.					
03	عند طلب الخدمة المصرفية تحصل عليها بسرعة (البنك يحترم آجال تسليم أو تفعيل الخدمة الالكترونية).					
04	يمكن الحصول على الخدمة المصرفية من أي متصفح أو جهاز هاتف محمول.					
رابعاً: تصميم الموقع الالكتروني						
01	يعتبر شكل وتصميم الموقع الالكتروني للبنك جذاب وحديث.					
02	هيكل وشكل الموقع الالكتروني للبنك يساعدني على البحث والاستفادة من الخدمات المصرفية التي أحتاجها.					

					03 يعتبر تحميل الموقع الالكتروني للبنك سريع.
					04 يمكن الموقع الالكتروني للبنك من اكمال معاملات الخدمات المصرفية بسرعة.
خامسا: الخصوصية والأمن					
					01 أشعر بالثقة عند تقديم معلوماتي الشخصية للاستفادة من الخدمات المصرفية (الاسم, اللقب, رقم بطاقة CIB, رقم الهاتف).
					02 لدي ثقة في البنك في عدم استعمال معلوماتي الشخصية لأغراض سيئة (الهدف بيعها, تجسس, المتابعة)
					03 أعتقد أن البنك يوفر كل الحماية والامان اللازم عند إجراء المعاملات الالكترونية.
					04 لدي ثقة في تعاملات الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك.

المحور الثالث: معلومات متعلقة بالموظف:

		أنثى	ذكر	الجنس
50 سنة و أكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
دكتوراه	ماجستير	ماستر أو مهندس	الليسانس فأقل	مستوى التعليم
20 سنة فأكثر	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة
موظف	رئيس مصلحة	نائب مدير	مدير	الوظيفة

الملحق 2:

دليل الدراسة

أسئلة موجهة الى عمال بنك تم عليها بناء نتائج المقابلة:

1. تشخيص وظيفية تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى بنك CPA قبل جائحة كورونا و اثناء و بعد ؟
2. تشخيص جانب اعلام الالي اعلى مستوى بنك CPA؟
3. ماهي عوائق التي صادفت بنك CPA تزامنا مع فترة كورونا و اثرها على البنك من حيث مداخيل او وتيرة العمل ؟
4. ماهي الإجراءات المطبقة من قبل البنك او حلول تم اتباعها تزامن مع جائحة كورونا ؟
5. ماهي إضافات التي قام بها بنك CPA خلال فترة كورونا؟
6. مامدى قبول زبائن بنك CPA للإجراءات و سياسات المتبعة من قبل بنك CPA؟
7. تطور عدد الاشتراكات السنوية للزبائن من 2019 الى 2022 (تزامن مع فترة كورونا) ؟
8. تطور عدد عمليات المصرفية الالكترونية السنوية للزبائن من 2019 الى 2022(تزامن مع فترة كورونا)؟