**دراسة ميدانية تتعلق بمحددات نجاعة العمل الإلكتروني في الإدارة العمومية الجزائرية**

**سيدي، سيدتي**

يندرج هذا الاستبيان في إطار تحضيري لأطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال بجامعة الجزائر 3 تحت عنوان: "مدى نجاعة التسيير الإداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الإلكترونية " تحت إشراف الأستاذة الدكتورة بوارس زهرة، أستاذة التعليم العالي، مديرة الدراسات بالمدرسة الوطنية للإدارة .

الهدف من الدراسة هو التعرف على مؤشرات التسيير الجيد للشؤون العمومية بالاستعانة بالإعلام الآلي وشبكات الإعلام الآلي (الإدارة الإلكترونية) خاصة مدى مقدرة كل مؤسسة إدارية على تطوير وتحسين خدماتها الإلكترونية.

تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد تفسيرات علمية وتقديم توصيات في إطار علمي بحت، والمعلومات المتحصل عليها في هذا الاستبيان سوف تبقى محفوظة بكل سرية وآمان.

**أشكركم جزيلا على تعاونكم من خلال ملء هذا الاستبيان وفق الواقع الحقيقي**

**C**ette enquête se déroule dans le cadre d’une thèse de Doctorat sous la direction de Madame BOURAS Zohra, professeur en sciences économiques, directrice des études de l’école nationale d’administration.

**L**’objet de la recherche est de savoir les indicateurs d’une bonne gestion publique à l’aide de l’informatique et de réseaux d’informatiques (l’administration électronique) surtout la capacité de différentes organisations à développer leurs services électronique.

**C**ette enquête ne doit servir qu’à des fins scientifiques et les réponses seront strictement confidentielles.

**E**n vous remerciant par avance de bien vouloir apporter votre concours à cette enquête, je vous prie de croire, Madame, Mademoiselle, Monsieur, à l’expression de mes meilleurs sentiments.

Merci de votre coopération

**BOUCHAREB Ahmed**

**Doctorant en management**

**abouchareb44@gmail.com**

**0660 200 606**

**معلومات عامة:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| العمر | |  |  | | --- | --- | | * أقل من 30 سنة | * من 30 إلى 39 سنة | | * من 40 إلى 49 | * أكبر من 50 سنة | |
| الجنس | |  |  | | --- | --- | | * ذكر | * أنثى | |
| المستوى الدراسي | |  |  | | --- | --- | | * المستوى الثانوي أو أقل | * بكالوريا + سنتين | | * شهادة جامعية (ليسانس أو مهندس) | * شهادة دراسات عليا | | * شهادة أخرى:........... | ................. | |
| هل تكوينك الأساسي في الإعلام الآلي (التخصص) | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| الخبرة المهنية | |  |  | | --- | --- | | * أقل من 5 سنوات | * من 06 إلى 10 سنوات | | * من 11 إلى 15 | * من 16 إلى 20 سنة | | * من 21 إلى 25 سنة | * أكثر من 26 سنة | |
| هل أنت تابع لمصلحة الإعلام الآلي بمؤسستك | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| مكان العمل | |  |  | | --- | --- | | * إدارة مركزية | * إدارة جهوية | | * إدارة محلية ولائية | * إدارة محلية بلدية | | * مؤسسة عمومية خدمية |  | |
| ولاية العمل | * ........................................................... |
| المنصب الذي تشغله | |  |  | | --- | --- | | * مدير | * نائب مدير (مدير فرعي) | | * رئيس مكتب | * إطار بدون منصب مسؤولية | | * عون تنفيذ | * منصب آخر:.............. | |

**استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال بصفة عامة**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| هل لديك جهاز كمبيوتر في المنزل | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل لديك هاتف نقال ذكي (Smartphone) | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل لديك اشتراك في شبكة الانترنت في المنزل | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل لديك شريحة من الجيل الثالث | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل لديك علبة بريد إلكتروني | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل تستخدم الانترنت | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| كيف تقيم تحكمك في الإعلام والآلي والأنترنت | |  |  | | --- | --- | | * ممتاز | * جيد | | * متوسط | * أقل من المتوسط | | * مبتدئ | * لا أعرف الإعلام الآلي | |
| هل تستخدم الأنترنت | |  |  | | --- | --- | | * يوميا | * ليس يوميا ولكن بشكل مواظب | | * مرة أو مرتين أسبوعيا | * مرة أو مرتين شهريا | | * نادرا | * لا أستخدمها أصلا | |
| كم متوسط الوقت –تقريبا- الذي تقضيه أمام جهاز الكمبيوتر في اليوم الواحد | |  |  | | --- | --- | | * أقل من ساعة | * من ساعة إلى ساعتين | | * من ساعتين إلى أربعة | * من أربعة إلى ست ساعات | | * من ست إلى ثمانية ساعات يوميا | * أكثر من ثمانية ساعات يوميا | |
| لماذا تستعمل الأنترنت | |  |  | | --- | --- | | * البقاء في اتصال مع الأصدقاء | * من أجل البحث والدراسة والتعلم | | * اللعب والتسلية | * قراءة الجرائد والاطلاع على آخر الأخبار | | * أخرى:................. | ............................. | |
| أي نسخة من ميكروسوفت أوفيس تستعمل في جهازك الشخصي في المنزل: | |  |  | | --- | --- | | * Office 2003 | * Office 97 | | * Office 2010 | * Office 2007 | | * Autres………………….. | * Office 2013 | |
| كيف تعلمت الإعلام الآلي | |  |  | | --- | --- | | * بإجراء تكوين | * بمفردك | | :....................... .......... | في حالة تكوين ما مدته | |
| كيف تعلمت استعمال الانترنت | |  |  | | --- | --- | | * بإجراء تكوين | * بمفردك | | :....................... .......... | في حالة تكوين ما مدته | |

**استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| هل يتطلب أداء عملك الاعتماد على جهاز كمبيوتر | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل لديك جهاز كمبيوتر في المكتب | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل استفدت من تكوين في الإعلام الآلي في عملك منذ توظيفك | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا |   إذت كان نعم كم عددها: ............................... |
| أي نسخة من ميكروسوفت أوفيس تستعمل في جهازك في المكتب: | |  |  | | --- | --- | | * Office 2003 | * Office 97 | | * Office 2010 | * Office 2007 | | * Autres………………….. | * Office 2013 | |
| في أي المسائل تستغل جهاز الكمبيوتر في المكتب **أكثر** | |  |  | | --- | --- | | * أمور العمل | * أمور شخصية خارج العمل | |
| كم متوسط الوقت –تقريبا- الذي تقضيه أمام جهاز الكمبيوتر في المكتب | |  |  | | --- | --- | | * أقل من ساعة | * من ساعة إلى ساعتين | | * من ساعتين إلى أربع | * أكثر من أربع ساعات | |
| من يتحكم أحسن في الإعلام الآلي: | |  |  | | --- | --- | | * أنت | * رئيسك السلمي | | * الأفراد التابعين لك | * لا أحد | |
| في حال تعطل جهاز الكمبيوتر في المكتب، كم من الوقت يستغرق حضور التقنيين لمعاينته: | |  |  | | --- | --- | | * أقل من يوم | * من يوم إلى 10 أيام | | * من 10 إلى شهر | * أكثر من شهر | |
| بعد معاينته، كم من الوقت يستغرق تصليحه من طرف التقنيين: | |  |  | | --- | --- | | * أقل من يوم | * من يوم إلى 10 أيام | | * من 10 إلى شهر | * أكثر من شهر | | * لا يعودون | * أصلحه بنفسي | |
| هل جهازك في المكتب مربوط بشبكة الأنترنت العالمية | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل جهازك في المكتب مربوط بشبكة داخلية خاصة بمؤسستكم (الأنترانات مثلا) | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل لإدارتك موقع إلكتروني على شبكة الانترنت | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل تطلع على الموقع الإلكتروني لإدارتك بصفة دورية: | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| ما رأيك في الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني الخاص بإدارتكم للمواطنين: | |  |  | | --- | --- | | * ممتازة | * مقبولة | | * غير مقبولة | * لا يتوفر على خدمات | |
| هل لديك علبة بريد إلكتروني مهنية (في الموقع الإلكتروني لإدارتك) | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل تستخدم الانترنت في المكتب | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| لماذا تستعمل الأنترنت أثناء العمل | |  |  | | --- | --- | | * مسائل العمل | * أمور شخصية خارج العمل | |
| تستخدم الأنترنت في المكتب | |  |  | | --- | --- | | * يوميا | * ليس يوميا ولكن بشكل مواظب | | * مرة أو مرتين أسبوعيا | * مرة أو مرتين شهريا | | * نادرا | * لا أستخدمها أصلا | |
| هل لديك دور في توفير الخدمات في الموقع الإلكتروني الخاص بإدارتك: | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل تتعامل إلكترونيا مع مسؤولك السلمي (chef hiérarchique) ( بواسطة شبكة الأنترنت مثلا): | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل تتعامل إلكترونيا مع الأفراد التابعين لك (collaborateurs et subordonnés) (بواسطة شبكة الانترنت او أي شبكة أخرى): | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل تلقيت تعليمات (شفوية أو كتابية) تحثك على العمل إلكترونيا | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |
| هل تلقيت تعليمات (شفوية او كتابية) تمنعك من العمل إلكترونيا وتحثك على العمل بالأوراق | |  |  | | --- | --- | | * نعم | * لا | |

**ما رأيك فيما يلي:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
| التخلي عن الأوراق والأقلام نهائيا سيعود بالإيجاب على طريقة العمل |  |  |  |  |  |
| الرقمنة (l’informatisation) سوف تسمح بتوفير خدمات ذات جودة عالية |  |  |  |  |  |
| يقلل العمل الإلكتروني من عدد الأخطاء |  |  |  |  |  |
| يقلل العمل الإلكتروني من تكاليف التسيير |  |  |  |  |  |
| يقلل العمل الإلكتروني من الجهد والوقت |  |  |  |  |  |
| العمل الإلكتروني يسهل الرقابة على العمل ويوفر الشفافية |  |  |  |  |  |
| تعودنا على الأوراق و الأقلام وليس سهلا التخلي عنها |  |  |  |  |  |
| الموظفون لا يحبون التعامل إلكترونيا بدون أوراق |  |  |  |  |  |
| صعب تعميم العمل الإلكتروني لأنه لا يوجد بإدارتنا عدد كافي من أجهزة الإعلام الآلي |  |  |  |  |  |
| صعب تعميم العمل الإلكتروني لأنه لا يوجد لدينا برمجيات (logiciels) متطورة |  |  |  |  |  |
| صعب تعميم العمل الإلكتروني لأن الإدارة التي أعمل بها ليست مربوطة بشبكة الأنترنت أو لا تملك تدفق عالي للانترنت |  |  |  |  |  |
| صعب تعميم العمل الإلكتروني لأنه لا يوجد مصلحة للإعلام الآلي في إدارتنا |  |  |  |  |  |
| صعب تعميم العمل الإلكتروني لأن تقنيو ومهندسو الإعلام الآلي في الإدارة التي أعمل بها غير أكفاء ولا يبذلون الجهد |  |  |  |  |  |
| كثرة التعطلات في الأجهزة والشبكات هي السبب في صعوبة تعميم العمل الإلكتروني |  |  |  |  |  |
| صعب تعميم العمل الإلكتروني لأن الموظفين لا يستفيدون دوريا من تكوين في الإعلام الآلي والتكنولوجيات الجديدة |  |  |  |  |  |
| الذين لا يعرفون استعمال الإعلام الآلي والأنترنت هم من يعرقلون العمل الإلكتروني |  |  |  |  |  |