

فهرس الموضوعات:

الصفحة	الموضوع
	مقدمة
	الفصل الأول: إشكالية الدراسة ومداخلها النظرية والمنهجية
	أولاً: إشكالية الدراسة
1	1-1 تحديد الاشكالية
2	2-1 أهمية الدراسة
3	3-1 اهداف الدراسة
3	4-1 أسباب اختيار الموضوع
4	5-1 الدراسات السابقة
7	6-1 تحديد المصطلحات
	ثانياً: المدخل النظري للدراسة
10	1-2 النظرية البنائية الوظيفية
	ثالثاً: الإجراءات المنهجية للدراسة
14	1-3 مجالات الدراسة
15	2-3 مجتمع البحث
15	3-3 عينة الدراسة
16	4-3 منهج الدراسة
18	5-3 أدوات الدراسة
	الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية
22	تمهيد

23	2-1: تعريف الإدارة الالكترونية
24	2-2 استراتيجيات الإدارة الالكترونية
25	2-3 عناصر الإدارة الالكترونية
25	2-4 خصائص الإدارة الالكترونية
26	2-5 وظائف الإدارة الالكترونية
27	2-6 أسباب التحول الى الإدارة الالكترونية
27	2-7 اهداف الادارة الالكترونية
29	2-8 مزايا الإدارة الالكترونية
30	2-9 فوائد الإدارة الالكترونية
31	2-10 متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
32	2-11 معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
35	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: الخدمة العمومية
38	تمهيد
39	3-1 تعريف الخدمة العمومية
40	3-2 مميزات الخدمة العمومية
41	3-3 خصائص الخدمة العمومية
41	3-4 نظم الخدمة العمومية
42	3-5 انواع الخدمة العمومية
43	3-6 معايير الخدمة العمومية
44	3-7 اهداف الخدمة العمومية

45	3-8 العراقيل التي تواجه الخدمة العمومية
46	3-9 دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية
47	خلاصة
	الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للإدارة الالكترونية
51	تمهيد
50	4-1 تعريف مركز بريد الجزائر
50	4-2 نشأة مركز بريد الجزائر
50	4-3 شعار مركز بريد الجزائر
51	4-4 تحليل البيانات وتفرغها
74	4-5 النتائج العامة للدراسة
75	4-5-1 النتائج على ضوء الأسئلة الفرعية
75	4-5-2 النتائج على ضوء الدراسات السابقة
76	4-5-3 افاق الدراسة
77	خلاصة الفصل الرابع
	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
<u>92</u>	ملخص الدراسة