



جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



الموضوع :

دور التكنولوجيا في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر
(أزمة كوفيد 19 نموذجاً)

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية
تخصص: إدارة الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ
محبوبي محمد

من إعداد الطالب:
بن ادريس محمد

أعضاء اللجنة المناقشة:

الدكتور قرزو بغداد رئيساً
الدكتور محبوبي محمد مشرفاً
الدكتور حماد مختار مناقشاً

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تم الصالحات أهدي ثمرة جهدي هذه الى لمن برضاها يرضي
خالقي إلى أبي و أمي رحمها الله

الى جميع الإخوة و الأخوات

الى جميع الاصدقاء و كل من ساعدني في انجاز هذه المذكرة

شكر و عرفان

قال المولى عز وجل ﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ﴾
(سورة ابراهيم، الآية 7)

وقال رسول الله صل الله عليه وسلم (من لا يشكر الناس لا يشكر الله)
(رواه ابوداود و الترميذي)

فله الحمد و المنة و الفضل أولا و اخرا ظاهرا و باطنا على إتمام هذا العمل حمدا يليق
بعظيم جلاله و كبرياه و أحسانه، إنه هو أهل الثناء و الحمد.
و إنه لمن دواعي الاعتراف بالجميل ، أن أتوجه بجزيل الشكر و عظيم التقدير و خالص
الإمتنان إلى أستاذي الفاضل " محبوبي محمد " أستاذ محاضر أ بجامعة عمار ثليجي بالأغواط
لقبواه الإشراف على هذه المذكرة ، ولما أفادني به من توجيه و نصح و إرشاد و صبره معي
الى آخر لحظة .

كما أتقدم أيضا بالشكر إلى كافة أساتذة العلوم السياسية و الاداريين وخاصة " الشايب "
والى كل من وقف إلى جنبي و ساعدني من قريب أو من بعيد لإنجاز هذا العمل
فجزاكم الله عنا كل خير.

مقدمة

أصبح العالم قرية صغيرة وذلك بفضل التقدم التكنولوجي الذي طال تقنية المعلومات والاتصال إذ لم يعرف تاريخ البشرية ماشهدتها الألفية الثالثة من ثورة هائلة في المجالات العلمية والتقنية، وقد نتج عن هذا التقدم العلمي والتقني وانتشار الانترنت، تأثيرات كبيرة مست طبيعة وشكل النظم الإدارية .

لقد أدى التحول نحو تكنولوجيا المعلومات كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني ، واختراق الحدود، إلى إحداث ثورة نوعية في المجال الإداري، الذي لم يعد في منأى عن هذه التطورات العلمية والتقنية الحاصلة، الأمر الذي تطلب تطوير أساليبه ونظمه والانتقال من الأنماط الإدارية التقليدية، إلى الأنماط الإدارية الإلكترونية، ما أدى إلى تقليص الوقت والجهد والتكاليف ، ولقد نتج عن ذلك التحول جملة من التغييرات مست مفهوم الخدمة العمومية، وأحدث نقلة نوعية في نموذج الخدمات المقدمة ، خاصة مع ما وفره استخدام التكنولوجيات الحديثة مثل اعتماد الإدارة الالكترونية كتوجه عالمي يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية كالخدمة العمومية الالكترونية، من تحسين للخدمة العمومية وتحقيق جودة أكبر في الأداء ، إن الادارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها بدءا بالمعلومات المتعلقة بوظائف الادارات العمومية ، وذلك بمراعاة احتياجات العاملين ، والمواطنين .

فيمكن القول أن التكنولوجيا الهدف المسير الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال والانتقال للمعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج المنظمة كما ينتظر منها تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية ، وقد برزت الادارة الالكترونية بشكل فعال بعد ظهور أزمة جائحة كورونا التي فرضت حالة الطوارئ الصحية في جميع دول العالم ، لذلك كان لا بد على الدول أن تستمر في تقديم الخدمات العامة ، وبهذا إلتجأت إلى الادارة الالكترونية كوسيلة وهدف في تقديم الخدمات .

1- أهمية الموضوع :

تكمن أهمية الموضوع من التطورات التي طرأت على نمط العلاقة بين المواطن والإدارة في القرن الواحد والعشرين ، اين أصبح المواطن يطمح أن تلبي الإدارة العمومية رغبته في اختصار الوقت وتلشي ظاهرة البيروقراطية التي كانت تعطل أداء مشاغله ، وانتقال الدولة إلى مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية .

تعد جائحة كورونا من الظواهر التي أثرت على الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وبالتالي كانت الاستعانة بالتكنولوجيا حاجة ضرورية لمواجهة أخطار هذا الفيروس ولتسيير الحياة اليومية .

2- أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى :

- التأكد من أن التكنولوجيا تساهم وتوظف في تحسين وجودة الخدمة العمومية .
- معرفة درجة تأثير العمال بهذه التكنولوجيا في تأدية عملهم اتجاه الزبائن .
- معرفة بعض الخدمات الالكترونية المقدمة لمجابهة فيروس كورونا في الجزائر .

3- أسباب اختيار الموضوع : تتعدد الاسباب التي تكون دافعا قويا للباحث من أجل اختيار

موضوع ما بين أسباب ودوافع موضوعية تتعلق بالموضوع نفسه ، وأخرى ذاتية تتعلق بالباحث .

- الأسباب الموضوعية : تتعلق بطبيعة الموضوع وما يثيره من إشكاليات بحثية أهمها :

- لتكنولوجيا المعلومات ميزة في اقتصاد الجهد والوقت فهي تساعد وتخفف العبء على الإدارة والمواطنين .

- تكنولوجيا المعلومات هي من أهم ابتكارات العصر وما تحدثه من تغيير إيجابي في

المؤسسات المستخدمة .

- أهمية استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات وخاصة في ظل تفشي فيروس كورونا .

- الأسباب الذاتية :

- رغبة الباحث وميوله الشخصية نحو دراسة المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والادارة الالكترونية ، ومحاولة الإحاطة بحيثيات هذا الموضوع وما يرتبط به من مواضيع أخرى كالتحول نحو الأسلوب الإداري الالكتروني (الادارة الالكترونية) وانعكاس ذلك على الخدمة العمومية .

4- الدراسات السابقة :

هناك عدة دراسات تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الخدمة

العمومية ونذكر :

1- دراسة قدمت لنيل مذكرة الماجستير ، موسومة بـ "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائري بولاية ورقلة" ، حيث تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور الذي تلعبه في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات العمومية، وذلك بهدف تقييم واقع الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات، ومحاولة معرفة خصائص القطاع الصحي العمومي بالرفع من مستوياته، حيث كانت الإشكالية تتمحور حول؛ هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية؟

2- دراسة عبد الله دخلي ، " دور الادارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، تخصص قانون إداري ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية 2017/2016 ، وتناولت هذه الدراسة الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية وعلاقتها بالادارة الالكترونية ، وكيفية تحسين الخدمة العمومية ومعوقاتهما ، وذلك بالتعرض لبعض النماذج عن الخدمات الالكترونية في الجزائر . 2013 .

3 - دراسة نوارة محتوت "دور تكنولوجيا المعلومات في سير الخدمة العمومية في الجزائر ، دراسة ميدانية حول بطاقة التعريف البيومترية في بلدية معاتقة . " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص سياسات عامة وإدارة محلية ، جامعة مولود معمري - تيزي وزو كلية الحقوق والعلوم السياسية 2018 / 2017 ، ولقد تناولت هذه الدراسة تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة وجودتها في تحسين الخدمة العمومية وكيفية استخدامها .

قد حاولت دراستنا الإشارة إلى إسهامات كل من تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة والإدارة الالكترونية بصفة خاصة في تحسين الخدمة العمومية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19 من خلال بعض الخدمات الالكترونية التي استخدمت في الجزائر .

5 - إشكالية الدراسة :

وتأسيسا على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات في ظل أزمة كوفيد 19 في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية العديد من التساؤلات الفرعية أهمها

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات ؟

- ما هي الخدمة العمومية ؟

- كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الخدمة العمومية في ظل أزمة كوفيد 19 ؟

- ماهي أهم المجالات التكنولوجية التي استخدمتها الجزائر لمجابهة فيروس كورونا ؟

وعلى اعتبار أن الفرضية هي إجابة مؤقتة تحمل الصواب أو الخطأ، وعلى غرار أي

دراسة علمية التي تتطلب فرضيات ينطلق منها الباحث، تضمنت دراستنا لمجموعة من

الفرضيات العلمية أهمها :

1- كلما تم التسريع في استخدام تكنولوجيا في الإدارة العمومية، ساهم ذلك بشكل كبير في تحسين الخدمات العمومية.

2- تحقق الخدمة الإلكترونية رضا العملاء و المواطنين.

3- كان للتكنولوجيا التخفيف من أثر جائحة كورونا عبر الخدمات الإلكترونية التي ساعدت في تسيير الحياة اليومية .

6- منهج الدراسة :

على اعتبار أن المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة ، يتضمن قواعد وخطوات للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته، قصد الوصول إلى نتائج دقيقة، تم

الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.من خلال وصف لمختلف العناصر المتعلقة بمصطلح تكنولوجيا المعلومات، والخدمة العمومية، الإدارة الإلكترونية ، أزمة كوفيد19

7- صعوبات الدراسة :

أي باحث يقوم بدراسة موضوع ما إلا وتواجهه صعوبات، ومن بين الصعوبات نجد:

-تعذر الوصول إلى بعض المراجع التي بإمكانها إثراء الموضوع .

- قلة المراجع التي تطرقت الى الازمة الصحية كوفيد -19-

8-تقسيمات الدراسة :

لقد قسمت الدراسة الى فصلين :

الفصل الاول : يهتم بالإطار المفاهيمي للدراسة تطرقت فيه لمختلف المفاهيم التي شملتها

الدراسة ، فالمبحث الاول تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات والمبحث الثاني مفهوم الخدمة العمومية .

الفصل الثاني : ابراز جميع النقاط المتعلقة بالموضوع بالجانب النظري ، ومحاولة إسقاط

تلك المفاهيم النظرية بمعرفة مدى تحقق هذه المفاهيم اي أثر تكنولوجيا المعلومات في سير الخدمة العمومية في الجزائر،فالمبحث الاول تطرقت إلى انعكاسات تكنولوجيا المعلومات وأثره على جودة الوظيفة أما المبحث الثاني التصدي لأزمة كوفيد 19 في ظل الادارة الإلكترونية .

الفصل الأول :

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا
المعلومات والخدمة العمومية

في عصر تكنولوجيا المعلومات تعد المعلومات أساس السبق و الريادة, إذ تقاس مدى قوة البلدان بما لديها من معلومات ومدى استغلالها لذا وكيفية وضعها في كيانها الصحيح من ثم برزت أهمية جهاز الحاسوب والانترنت كأحد أهم آليات تكنولوجيا المعلومات وفي حفظ وترتيب وتخزين المعلومات هي بمثابة المساعد في أداء العمليات و لديها المقدرة ودقة في تقديم وتحسين الخدمة للمواطنين وكذا على المستويات الإدارية. انطلاقا من الدور المحوري للإطار المفاهيمي لمختلف الدراسات والأبحاث سأنتظر في هذا الفصل إلى توضيح المفاهيم الأساسية لهذا الموضوع أي ضبط المفاهيم الأساسية لكل من:

- 1.تكنولوجيا المعلومات .
- 2.الخدمة العمومية.
3. الإدارة الالكترونية.

المبحث الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين واختلفوا في نظرتهم له بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها ، ولكن من الامور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها .

المطلب الاول : تعريف تكنولوجيا المعلومات

أولا : مفهوم التكنولوجيا :

أ- التكنولوجيا في اللغة : تعد technology كلمة إغريقية قديمة مشتقة من كلمتين

هما : techno وتعني مهارة فنية وكلمة logos تعني علما أو دراسة ويكون مصطلح

تكنولوجيا هو تنظيم المهارة الفنية .¹

- ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية ، والعلم التطبيقي والطريقة

الفنية لتحقيق غرض علمي ، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما

هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم ، اما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو

الطريقة في معالجة التفاصيل الفنية أو الطريقة لانجاز الغرض المنشود .²

ب - إصطلاحا :

إن التكنولوجيا هي التطبيق للمعرفة والعلوم الأخرى المنظمة في مجال معين أو

التطبيقات العلمية التي تتعلق بالعلوم الطبيعية بهدف الحصول على نتائج علمية محددة

بمعنى أنها الجانب التطبيقي للمعرفة والنظريات العلمية لتحقيق أهداف محددة وهي جهد

¹ - محمد أمين المعابطة ، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الأردنية ، ط1 ، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع ، عمان 2016 ، ص87

² - حدة فضالة ، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية ، مذكرة ماستر ، تخصص إدارة أعمال الاستراتيجية ، البويرة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2012/2013 ص7.

إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية المتاحة في مجال معين وتطبيقها في إكتشاف وسائل تكنولوجيا لحل مشكلات الإنسان وهي التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو معرفة منظمة من أجل أغراض علمية ومنه يمكن أن نستنتج بأن :

التكنولوجيا طريقة نظامية أو غير مادية بأسلوب فعال لانجاز العمل المرغوب فيه إلى درجة عالية من الاتقان وبذلك فإن للتكنولوجيا ثلاثة معاني :

1- التكنولوجيا كعمليات (processes) وتعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية .

2- التكنولوجيا كنواتج (product) وتعني الأدوات والأجهزة والمواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية .

3- التكنولوجيا كعملية ونواتج معا : وتستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص إلى العمليات ونواتجها معا ، مثل تقنيات الحاسوب .¹

وتعرف بأنها فن الانتاج ، أي العمليات المادية اللازمة له وتطلق على المبادئ العلمية والمخترعات التي يستفيد منها الإنسان في تطوير المجهود الصناعي ، فتشمل مصادر القوة والعمليات الصناعية ، ما يمكن أن يطرأ عليها من تحسين وسائل الانتاج ، باختصار كل ما يفيد الإنتاج ويرفع من شأن السلع والخدمات .²

ثانيا : تعريف المعلومات :

1- لغة :

- كلمة معلومة مشتقة من مادة علم ، أي أدرك طبيعة الأمور .

¹ - محمد أمين المعاينة ، المرجع السابق ، ص 87

² -عبد الرحمن المداني القري ، إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال،ط1،دار جليس الزمان، الاردن ، ص 112

- المعلومات من حيث مدلولها اللغوي مشتقة من المادة اللغوية (علم) ، وهي مادة غنية بالكثير من المعاني كالعلم و الاحاطة ببواطن الامور والوعي و الإدراك واليقين ، الإرشاد و الإعلام وتحديد المعالم والمعرفة والتعليم والدراية إلى آخره من معاني متصلة بوظائف العقل ويقابلها باللغة الانجليزية كلمة information والتي تعني عملية الايصال أو يتم ايصاله أو تلقية¹.

1-2 : إصطلاحا :

المعلومات هي في حقيقة الامر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد ، فالمعلومات يتم تطويرها فترتقي لمكانة المعرفة عندما تستخدم لقيام بالمقارنة ، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة أو لغرض الاتصال أو المشاركة في حوار أو نقاش ، فالمعلومات هي بيانات توضح في إطار ومحتوى واضح ومحدد وذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ قرار ، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة ومنها الشكل الكتابي ، صورة أو محادثة من طرف آخر².

ثالثا : تعريف تكنولوجيا المعلومات :

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية شائعة الاستخدام في الوقت الحاضر وله مدلولات علمية مختلفة لذلك نقدم هنا بعض التعاريف بهدف الوصول الى التعريف المعتمد في الدراسة .

1- يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها : الانشطة والادوات المستخدمة لتلقي أو تخزين ، تحليل المعلومات في كل أشكالها ، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة : المكتب ، المصنع والمنزل " ويميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

¹ - سليمان صالح أبو كشك ، نظم المعلومات الادارية ، ط1 الاكاديميون للنشر والطباعة ، 2015 ، الاردن ص 112

² - عبد الرحمن المداني المقري ، المرجع السابق ، 19

الجانب الاول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها .

الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات .

الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات .(الاتصال)¹

2- عرفها " عثمان " على أنها التكنولوجيا الإلكترونية اللازمة لتجميع وتجهيز

وتوصيل المعلومات، كما عرفها أيضا على أنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة

وحيازة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها من خلال وسائل

التكنولوجيا الحديثة من خلال الاستخدام المشترك للحاسبة الإلكترونية .

3- عرف يتربان TURBAN وآخرون تكنولوجيا المعلومات على أنها الجانب

التكنولوجي في نظام المعلومات ، والذي يتضمن الأجهزة والقواعد والبيانات

والبرمجيات و الشبكات وأجهزة أخرى

4- وفي تعريف آخر " عزمي "لتكنولوجيا المعلومات على أن تكنولوجيا المعلومات

هي: مجموعة من الأدوات تساعد على العمل مع المعلومات وإجراء مهام تتعلق

بتجهيز المعلومات ومعالجتها.²

وكتعريف إجرائي يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي التكنولوجيا اللازمة لعملية

التقاط البيانات وتصنيفها وتحليلها وإعادة بثها لتوفير مخرجات ذات قيمة للمستخدم

النهائي في الزمان والمكان الملائمين بهدف تحسين الاداء .

¹ سميرة كرامة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بنقوت 'منكرة الماستر ، تخصص تسويق خدمي ، جامعة قاصدي مرباح ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2010/2011 ص.ص

11.10

² مصطفى يوسف ، اقتصاديات الاعمال الإلكترونية ، ط1 دار الحامد للنشر والتوزيع ، الاردن 2016 ، ص.ص 68.69

المطلب الثاني : أهمية تكنولوجيا المعلومات

يحدد بعض الباحثين الأسباب التي تدفع المؤسسات في إتجاه تكنولوجيا المعلومات

كونها :

- تساعد في زيادة معدل مقابلة طلبات العملاء .
 - تحسين مهارات حل المشكلات .
 - زيادة فعالية الموارد .
 - تحسين دور القيادة .
 - إمداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة وفي الوقت المناسب¹.
- أما من الجانب الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال فهذه الأخيرة أهمية كبيرة سواء على مستوى القطاع الحكومي أو الخاص، فهي تساعد على:
- خفض تكاليف الإنتاج الناجمة عن إقتصاديات الحجم .
 - زيادة سرعة الإتصال وكفاءته وخفض تكاليفه .
 - توفير المعلومة الدقيقة والمتجددة وذلك قصد إتخاذ القرارات الصائبة .
 - تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحا وفعالية .
 - الشفافية وتقليل التزوير ووقوع الأخطاء .
 - توفير وتقديم خدمات أكثر وأفضل للعمال وبالتالي تنظيم أحسن .
 - إستغلال الوقت بطريقة أفضل، وحسن إستغلال الموارد والمخزونات².
- ويمكن تلخيص أهم أدوار تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وأهدافها المتعددة في الجدول الموالي مع شرح مختصر لهذه الأدوار :

¹ ليلي حسام الدين أحمد شكر ، أثر التقدم في تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية ، المجلة العربية للإدارة ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، جامعة الأزهر ، مصر ، 2010 ص.ص 17.16

² محمد زرقون ، زينب شطبية ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية (دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في مدينة ورقلة - الجزائر) مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة العدد 3 2013 ص 75

جدول رقم 1 الأدوار المختلفة لتكنولوجيا المعلومات

الدور	كيف ذلك
1- تحسين إنتاجية ومردودية الموظفين	-يعتبر هذا الدور من أهم أدوار تكنولوجيا المعلومات . فتمتيز هذه الأخيرة بالسرعة وقدرة كبيرة على تخزين ومعالجة كميات كبيرة من البيانات والمعلومات وذلك بتخفيض الأخطاء والوقت وبالتالي تخفيض التكاليف المرتبطة بمعالجة المعلومات.
2- دعم عملية إتخاذ القرار	تأعب تكنولوجيا المعلومات دور معتبر في دعم عملية إتخاذ القرارات وذلك بتوفير المعلومات المناسبة والملائمة للمسيرين ومتخذي القرار
3-تحسين العمل الجماعي	تمكن تكنولوجيا المعلومات ، كنظم دعم العمل الجماعي، من رفع مردودية وفعالية فرق العمل داخل المؤسسات عن طريق تسهيل وتحسين عملية الإتصال .
4خلق تحالفات وشراكات عمل	إن إستعمال تكنولوجيا المعلومات يمكن المؤسسات من العمل والتعامل مع مؤسسات أخرى بطريقة فعالة لتقديم أحسن المنتجات والخدمات في فترة زمنية قصيرة
5-تسهيل دخول أسواق عالمية	تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسات على تسويق منتجاتها وخدماتها في كل أنحاء العالم وإقامة شراكات في بلدان متعددة
6- تسهيل التغيير التنظيمي	تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسات على التأقلم مع البيئة التي تكون فيها والإستجابة للطلبات المتنامية والمتغيرة للمستهلكين. وقد يكون هذا التغيير شامل أو جزئي كتغيير طريقة عرض وتوزيع منتجاتها وخدماتها

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على: قوراري مريم وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إبداع المؤسسة، مجلة، *les cahiers du mecas*، المجلد 9، العدد 28، 1 ديسمبر 2013 ص.

يظهر من خلال الجدول بأن مختلف التكنولوجيات الحديثة قد ساهمت في تحسين جوانب كثيرة في أداء المؤسسات، وبذلك فتكنولوجيا المعلومات فتحت آفاق جديدة للعمل المعاصر وذلك في إطار تطبيقات العمل عن بعد المدرجة ضمن ممارسة الأعمال الإلكترونية، وانتشار مفاهيم الإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى ضرورة اللجوء للإستثمار في مختلف هذه التكنولوجيات الحديثة .

المطلب الثالث : مقومات تكنولوجيا المعلومات :

بالرغم من تعدد التعاريف التي عرفتها تكنولوجيا المعلومات إلا أن معظم المهتمين بدراسة الموضوع متفقون على أهم مكوناتها، فلتكنولوجيا المعلومات عدة مكونات أساسية تدخل في عملية المعالجة فتتكون من ثلاثة مكونات رئيسية وهي:

أولاً - الأجهزة

تعود الأجهزة إلى المعدات المادية المستخدمة في الإدخال والمعالجة والإخراج والتخزين في نظام الحاسوب، وبالتالي فهي تحتوي على عدة عناصر رئيسية هي¹:

1-تكنولوجيا الإدخال: هي أجهزة متعددة ذات أغراض متنوعة مثل أجهزة التأشير ولوحة المفاتيح والمشييرة الإلكترونية، وأجهزة التعرف على الأصوات وغيرها...

2-تكنولوجيا الإخراج: هي تلك الأجهزة التي تزود المستخدم بمعلومات بأشكال مختلفة، مثل أجهزة عرض الفيديو، أجهزة الطباعة بأنواعها المختلفة وأخرى...

3-تكنولوجيا التخزين: وهي نوعان:

-ذاكرة رئيسية، ومنها أجهزة تخزين البيانات والمعلومات.

¹ غسان عيسى العمري ، الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الاردنية ، رسالة دكتوراه فلسفة جامعة الاردن ، الاردن ، 2004 ، ص 19

-ذاكرة ثانوية ومنها الأشرطة الممغنطة والقرص الضوئي.

ثانيا - البرمجيات

البرمجيات عبارة عن تعليمات وأوامر تفصيلية تضبط عمليات نظام المعلومات وهي تحقق ثلاث وظائف رئيسة تتمثل في إدارة موارد الحاسوب في المؤسسة وتزويد العاملين بمزايا هذه الموارد والتوسط بين المؤسسة والمعلومات المخزنة، وتقسم برمجيات الحاسوب إلى نوعين رئيسين يتفرع عنهما عدة أنواع فرعية:¹

1-برمجيات التطبيقات Application Software وتقسم هذه البرمجيات إلى قسمين:

-برامج التطبيقات الخاصة: وهي البرامج المختلفة التي تدعم تطبيقات الأعمال والمستخدم النهائي مثل برامج الإدارة العليا والتبادلات وعلاقات الزبائن والتجارة الإلكترونية وغيرها.
-برامج التطبيقات ذات الأغراض العامة: وهي برامج تخص برمجية عمليات المعلومات العامة التي يستخدمها المستخدم النهائي مثل برنامج معالجة النصوص Word وبرامج الجداول الإلكترونية ومنها Excel وغيرها.

2-برمجيات النظام System Software وتقسم إلى قسمين:

-نظم التشغيل: وتعتبر من أهم نظم البرمجيات لأي حاسوب لأنها تدير عمليات المعالجة وتراقب المدخلات والمخرجات وموارد التخزين ونشاطات الحاسوب ومن أشهرها Windows بإصدارته المتلاحقة.

-برامج تطوير النظام ولغات البرمجة: هناك أربعة أجيال رئيسة من لغات البرمجة وتتمثل في لغة الآلة ولغات التجميع ولغة الجيل الثالث العالية المستوى ولغات الجيل الرابع الإجرائية أي التي تسمح بالتساؤلات واسترجاع البيانات من قواعدها.

ثالثا - الشبكات والاتصالات عن بعد

الشبكة عبارة عن تركيبة من الأجهزة تتكون على الأقل من جهازي حاسوب، يتصل كل

¹ غسان عيسى العمري ، المرجع نفسه ، ص20

منهما بالآخر من خلال قناة إتصال يتم من خلالها تأمين خدمات إشارة الحاسوب الرئيس ي للطرفيات لتصبح لها قيمة على الحاسوب الصغير مباشرة.

أما فيما يخص أنواع شبكات الإتصالات فلا يوجد إتفاق بين المختصين في تصنيفهم لأنواع الشبكات فمعظمهم حصرها في ثلاثة أنواع رئيسة، وهي الشبكة الموسعة (Wide Area Network (WAN التي توصف Internet، وشبكة الإنترنت Metropolitan Area Network (MAN)، والشبكة الحضرية

بأنها أم الشبكات أو الشبكة العملاقة أو العالمية

المطلب الرابع: مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات

أولا : خصائص تكنولوجيا المعلومات

هناك بعض من الخصائص التي ينبغي أن يتسم بهذا النوع من التكنولوجيا لتحقيق

الفائدة المرجوة، ومنها :¹

1- **الدقة Accuracy** : تعبر عن نسبة المعلومات الصحيحة إلى الكمية الإجمالية من

المعلومات التي يتم إنتاجها خلال فترة محددة من الزمن .

2- **التكرار Frequency**: يقيس التكرار مدى تكرار الحاجة إلى المعلومات المجمعة

والمخزنة لدى الإدارة.

3- **المجال Breadth**: يحدد مجال المعلومات مدى شموليتها : فمثلا تغطي بعض

المعلومات مجالات اهتمام واسعة بينما تتعلق معلومات أخرى بمجال اهتمام ضيق جدا.

4- **المصدر Origin** :يمكن أن تظهر المعلومات من داخل المنظمة أو خارجها.

5- **التوقيت Timelines**: إن أهمية المعلومات ترتبط بشكل مباشرة في توقيت الحصول

عليها، فالمعلومة المفيدة الآن قد تفيد قيمتها لو حصلنا عليها بعد ساعة.

6- **إكتمالية المعلومات Completeness**:ينبغي توفير المعلومات التي تغطي جميع

¹ - محمد أمين المعابطة ، المرجع السابق ، ص 89

جوانب الحالة التي تجري معالجتها¹.

7 - الشكل Form: هناك أقسام لهذه التكنولوجيا من المعلومات الكمية والوصفية والرقمية والرسوم والمخططات البيانية و المعلومات الملخصة والتفصيلة

ثانيا: المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات.

1- رفع مستوى الأداء وإنتاجية المنظمات وقيمتها:

تبرز ميزة تكنولوجيا المعلومات من خلال تصميم وتطوير منتجات المنظمة بشكل دوري عن طريق إجراء عمليات تصميم للمنتجات باستخدام وسائل حديثة بغية تقليل تكاليف المنتج النهائي، والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضي احتياجات ورغبات الزبائن والبحث عن فرص جديدة في الأسواق المحلية والعالمية من أجل طرح المنتجات الجديدة التي تسعى المنظمة لإنتاجها بما يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى العاملة في نفس الميدان .

ويشير "غراب" إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة يفتح آفاق جديدة للعاملين باتجاه الابتكار والبحث والتطوير، ويوضح من جديد بأن تكنولوجيا المعلومات تساهم وبشكل فعال وأساسي في تعزيز موقف شراكة التنافس من خلال الحصول على حصة سوقية أكبر من منافسيها².

2- فعالية اتخاذ القرارات:

تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المدراء في إتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة الملائمة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة.

3- تنمية العمل:

حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام . والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم

¹ محمد أمين المعابطة ، المرجع نفسه ، ص90

² جمانة زياد الزغبى ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية ، ط 1 ، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع ، 2015 الجزائر ص 43

بتعريف الأفراد عما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

4- إعادة هندسة عمليات التشغيل:

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصرا جوهريا لانجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.¹

5- تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة:

يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية و التنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.

6- تنمية السلوك الايجابي لأفراد المنظمة:

حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة و تقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.

7- تحسين إدارة الجودة الشاملة:

تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقرير عنها، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة و تساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها.²

¹ - يعقوب التوامي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لأشغال حفر الابار خلال الفترة 2010-2012 ، منكرة الماستر ، تخصص مالية مؤسسة ، جامعة قاصدي مراح -ورقة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2013/2012 ص . ص 9-10

² يعقوب توامي المرجع السابق ، ص 11

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.

يتطرق هذا المبحث إلى تعريف الخدمة العمومية وأنواعها وخصائصها ومختلف المشكلات التي تتعرض لها الخدمة العمومية.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية و أنواعها:

أولاً، تعريف الخدمة العمومية:

يُوحى مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية ، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب ¹.

وتعرف أيضا على أنها: تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة و بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها المساواة والاستمرار والملائمة لتحقيق المصلحة.

ويعرفها الفقيه Jean Ludovic Silican بأنها : مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة.²

ومن خلال التعريف يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية ، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم أي خدمة عمومية³.

1 - بخالد ضالع ، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم ، مذكرة الماستر ، تخصص ، إدارة تسيير الجماعات المحلية ، جامعة المسيلة ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، 2017/2016 ص 10
2 يمينة عمرون ، الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية- دراسة حالة بلدية المسيلة 2017/2012 مذكرة الماستر جامعة المسيلة ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص إدارة وحكامة محلية 2017/2016 ص 19
3 - يونس تارقي ، دور الادارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية - دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدرار ، مذكرة الماستر ، تخصص إدارة الاعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، 2017/2016 ص 9

وقد عرفت الخدمة العمومية بأنها : جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها .

من خلال التعاريف السابقة فإن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص في عنصرين أساسيين:

- الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.
- الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.¹

ثانيا:أنواع الخدمة العمومية.

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

1- من حيث نشاط الخدمة:

2/1-الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المستوى المركزي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.

3/1الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية

الصناعية والتجارية، مثلا: خدمة مؤسسة المياه والغاز و الكهرباء.

4/1الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية

ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل: خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية.

2: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

1/2الخدمات الفردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة

¹ بخالد ضالع ، المرجع السابق ، ص 10

،حيث يقوم بطلب توفيرها أو العمل للحصول عليها.

2/ 2 الخدمات الجماعية : هي الخدمات التي يتحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون

أن يقوم بطلب توفيرها مثل : الإدارة العمومية .¹

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية.

تتميز الخدمات بشكل عام بمجموعة من الخصوصيات الأساسية تتجلى في عدم القابلية

للمس، غير قابلة للتلف، خاصية التغير، وعدم القابلية للتجزئة.

أولاً: عدم القابلية للمس والتجزئة:

تعتبر الخدمات غير قابلة للمس وغير مادية وتقديرية ، حيث انه من غير الممكن لمسها

أو شمها أو تذوقها قبل اقتنائها.

وعليه فإن هذه الخاصية تعتبر نتيجية بحسب ما إذا كانت تحمل جزءا من المنتفع والاموال

المادية المضمنة، بحيث أنه في حالة التوزيع أو الإيجار فالخدمة تطابق صفة المنتج الذي

يعد شيئاً مادياً يعكس ما عليه الأمر بالنسبة للإرشاد والتكوين والتأمين التي تعتبر أموراً غير

مادية.

أما فيما يخص التجزئة ، فعلى العموم الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت بحيث لا

يمكن كما هو عليه الأمر بالنسبة للإنتاج الصناعي تصور الإنتاج والتخزين ثم التسويق

باعتبارها أعمالاً مختلفة ، وهذه الصفة تعتبر واضحة في حالة الخدمة التي تتطلب

الحضور الفعلي لطالب الخدمة كالتمثيل المسرحي بخلاف ما عليه الأمر في بعض

الخدمات كنقل البضائع.

ثانياً: عدم قابلية الخدمة للتلف والتغير:

إن الإنتاج والاستهلاك بشكل مثالي للخدمة يدخل بطريقة متزايدة مشاركة الإنسان الذي

ينجز الخدمة، كما يرتبط بمؤهلات الشخص واستحقاقاته والمساهمة الفعالة للمستهلك

والمكان الذي سينجز فيه الخدمة .

ثالثاً: غير قابلة للتخزين :

¹ نورالدين شنوفي ، دروس في المناجمنت العمومي ، جامعة التكوين المتواصل ، الجزائر ، 2014 ، ص 3.

يبدو هذا واضحا في حالات عدم امتلاء المقاعد في دور السينما أو الأندية الرياضية أو الطائرات، فالتذكار غير المستعمل في وقته تذكار ميت أي لديه حياة معينة ولا يمكن تخزينه

رابعا: التباين في العرض:

لا يمكن أن تكون نتائج الخدمة المقدمة نمطية بالنسبة لعدد كبير من الخدمات فمثلا الخدمة تختلف من شركة لأخرى، الخدمات البرية تختلف من مكتب لآخر .

بالإضافة إلى الخصائص السابقة ، يرى بعض الدارسين على ضرورة أن تتميز الخدمة العمومية بخصائص أخرى باعتبارها مفهوما متغيرا، فهي تتفاعل مع التحولات الاجتماعية وتشكل إطار المصلحة العمومية الذي يحدد مشروعية الدولة وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم المصلحة العمومية إلى ثلاثة أنواع:

أ- المصلحة العمومية الوطنية:

تتحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية، كالنشاط الدبلوماسي، والأمن الداخلي والخارجي، كما أن بعض الأنشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في إطار الدولة الأساسية للأفراد كخدمات البريد وتوزيع الكهرباء.

ب- المصلحة العمومية الإدارية:

وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية إلا أن السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بإرادتها الصريحة وتسعى لتحقيقها.

ج- المصلحة العمومية المستحدثة:

ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي ، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكرا على أشخاص القانون الخاص ، إلا أن الأزمات الاقتصادية والاجتماعية أدت إلى ظهور مصالح عمومية الجديدة من اجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية¹.

¹ بخالد ضالع ، المرجع السابق ص 13

المطلب الثالث : مبادئ تقديم الخدمة العمومية

اتفق معظم الباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة من المعايير التي تميز الخدمة العمومية، وهي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العمومية والتي تتلخص في المعايير التالية:

- **معيار المساواة:** يعبر عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي... الخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة¹ لكل المواطنين سواسية أمام القانون² .

معيار الاستمرارية: يتطلب هذا المعيار الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمراري الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات.

- **معيار التطور:** يسمح هذا المعيار بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثلا تطوير الخدمات المقدمة للمجتمع.

- **معيار النسبية المجانية:** امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة، من حيث مستوى الدخل، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين حيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع مثل خدمة الصحة والأمن... ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، حيث تعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل ، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة الصناعية والتجارية .

¹ مريزق عدمان التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، الجزائر : جسور النشر والتوزيع ، 2015 ، ص 18

² - ج، د، هـ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية 1996 ، المعدل والمنتم بالقانون 01/16 المؤرخ في

03/06/2016 المتضمن التعديل الدستوري ، المادة 03

-معيار الشمولية: انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم¹.

ونرى أن هذا المعيار يقترب من معيار المساواة إلا أنه يمكن أن يجد مرجعية في مبدأ "عدم التخصيص" أي لا يمكن تخصيص خدمة معينة من المواطنين، إلا وفق الشروط المحددة قانونياً؛ أي أن كل من توفرت فيه الشروط يستفيد من الخدمة دون تحديد مسبق لشخص بعينه أو فئة بعينها.

معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق (خلق الفوارق الجهوية) فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال النقل والكهرباء و الغاز والاتصالات، والتعليم والصحة والأمن و شق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية .

معيار التضامن: الخدمة العمومية ما هي لإ تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي وهي:

1- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.

¹ - مريزق عدنان ، مرجع سابق ، ص 19

2- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

3- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة

المطلب الرابع: معوقات الخدمة العمومية:

وتتمثل معوقات الخدمة العمومية فيما يلي¹:

✓البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات

اللازمة لإنتاج الخدمة العمومية وسوء تقديم الخدمة العمومية.

✓التمييز في أداء الخدمة العمومية بسبب تفشي ظاهرة الوساطة.

✓انتشار الرشوة بين الكثير من موظفي الخدمة العمومية، وإقبال بعض الموظفين على

استخدام الرشوة لتقديم الخدمة أو الاقتناع بأن الحصول على أي خدمة لا يمكن أن تيم بدون رشوة.

✓غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين الجماهير والخدمة، الأمر

الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية ، وبين ما يتوقعه المواطنون نحو هذه الخدمات .

✓انعدام الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات الإنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور .

✓ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.

✓سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة، وذلك إما بسبب الإهمال واللامبالاة أو عدم الخبرة والدراية أو بسبب السرقات.

✓تفشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل و العلاقات التنظيمية لوحدات الخدمة العامة،

الأمر الذم كان له انعكاساته السلبية الحادة على العاملين في هذه الوحدات، وعلى قيم

1 - انظر مقالات دار جصور ، www.joussurdz.com اطلع عليه بتاريخ 2021/03/28

العمل، وعلى مستول أداء الخدمة العامة.

✓ عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة، نظرا لغياب المعايير

الخاصة بالرقابة على جودة هذه الخدمة.¹

¹ انظر مقالات دار جسر ، المرجع نفسه .

خلاصة الفصل :

لقد غزت تكنولوجيا المعلومات كل نواحي الحياة اليومية لكثير من البلدان و خاصة الصناعية منها و أصبح الاقتصاد الرقمي سمة هذه البلدان و تأثر أصحاب المال و الأعمال بهذه الموجه الجديدة سواء على المستوى الكلي أو الجزئي ،ولعل الأنشطة التجارية و التسويقية تعد من اكبر المستفيدين من التكنولوجيا.

من خلال ما تم التعرض إليه في هذا الفصل نستخلص:

إن عصره الخدمة العمومية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات، وذلك بالمساهمة في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، فقد جاءت فكرة عصرنة الخدمة العمومية نتيجة المشاكل التي تعاني منها الخدمات العمومية،مظاهر البيروقراطية المختلفة، فتكنولوجيا المعلومات حلت مشاكل عديدة للخدمة العمومية، وذلك بتوفير الوقت، وتقديم المعلومات، فقد منحت المؤسسات اهتماما زائدا لتحسين الخدمات وذلك لكسب رضا المواطنين والمتعاملين مع مختلف المنظمات الإدارية الحكومية.

في الآونة الأخيرة يرى الكثيرون ضرورة تحسين الخدمة العمومية في الإدارات والمؤسسات، و قسمت إلى ست انواع نذكر منها على سبيل الحصر؛خدمات ضرورية لأفراد المجتمع،خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية، وخدمات ذات طبيعة اجتماعية وغيرها من الخدمات الأخرى. وتطرفت إلى أهم الآثار التي تخلقها تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية ذلك من خلال آثارها الإيجابية والسلبية .

الفصل الثاني :

تأثير تكنولوجيا المعلومات على
تحسين الخدمة العمومية

تتجه مجهودات الإدارة, في الوقت الراهن نحو الإهتمام المتزايد بمفهوم الإدارة الإلكترونية لاسيما في المؤسسات العمومية. وذلك بالرغم من الصعوبات التي يواجهها هذا المفهوم عند التطبيق الفعلي والذي يستلزم تجسيده البحث عن رؤية جادة وجوهرية للتخطيط للتغيير نحو الأحسن والأسرع في نفس الوقت طمعا في الوصول للمؤسسة الإلكترونية بمفهومها الواسع. والتي تذهب في مفهومها إلى تحقيق رضا العميل والعاملين معا بالدرجة الأولى. وبناء على هذا سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى الآثار المترتبة عن إدماج تكنولوجيا المعلومات على كل من الأداء وعلى كفاءة الموارد البشرية وعلى تحسين الخدمة العمومية واستخدامها في مجابهة الازمة الصحية كوفيد 19 .

المبحث الأول: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات وأثره على جودة الوظيفة

المطلب الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي

من الأهمية في هذا الموضوع الإشارة إلى أن عملية التحول من النمط التقليدي في أداء الخدمة إلى النمط الإلكتروني في تقديمها لا ينبغي النظر إليها بوصفها مشروعاً تكنولوجياً بحتاً فحسب. بقدر ما هو تغيير إستراتيجي ثقافي ومؤسسي يمس كيان المجتمع وهيكل وطرق عمل المؤسسة. أي أن التكنولوجيا يجب النظر إليها كأحد عناصر التحول والتغيير الذي يتكامل مع العنصر البشري الموجود من حيث طريقة تفكيره وثقافته واستعداده لإستخدام التكنولوجيا. والتأكد من القدرة على إدارة الأداء كعملية منهجية لتحسين الأداء التنظيمي من خلال تطوير أداء الأفراد والفرق، وإستخدامها كوسيلة للحصول على نتائج أفضل من إدارة الأداء ضمن إطار متفق عليه للأهداف المخطط لها و.المتطلبات القياسية والكفاءة الواجب العمل وفقها.¹

وستنطرق في هذا الموضوع إلى أهم مزايا تكنولوجيا المعلومات وكيفية تأثيرها على الأداء المؤسسي :

أولاً- زيادة الإنتاجية وتحسين العمل الجماعي

لقد تحدث العديد من الباحثين والدارسين في مجال التكنولوجيات الحديثة عن أهمية هذه الأخيرة في إيجاد أهم الحلول للعديد من المشاكل التقنية والفنية للمؤسسة العمومية الإدارية، أين أصبحت هذه الأخيرة قادرة على تخفيض كتلة العمالة مع الإبقاء على نفس مستوى الإنتاج وأحياناً مع إمكانية زيادته. حيث ساهمت هذه الحلول التقنية في تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح، وبالتالي الزيادة في رفع مستوى أداء المؤسسة. فمثلاً أصبح من الممكن مع تطور تكنولوجيا الإتصالات وتبادل المعلومات أن يقوم عدد أقل من الموظفين بمتابعة عدد

¹ Shehadeh M.A and all, **The Impact of Management Information Systems on the Performance of Governmental Organizations- Study at Jordanian Ministry of Planning International**, Journal of Business and Social Science, Vol. 4 No. 17, Special Issue, December, 2013 p 4.

أكبر من العملاء والإهتمام بهم بشكل أكثر دقة وأكثر فاعلية، حيث أمنت تكنولوجيا المعلومات تبادلاً سريعاً وموثوقاً للمعلومات والأفكار بين كافة عناصر فرق العمل عبر البريد الإلكتروني الذي سمح بتجاوز العوائق الجغرافية بين هؤلاء الموظفين.¹

وقد أكد الباحث نادر أحمد أبو شيخة عند دراسته للكفاية الإنتاجية في مؤسسات الخدمة العمومية عن أهمية العمل على زيادة الإنتاجية لكونها عاملاً رئيسياً في زيادة الدخل القومي، وهذا ما يسلب الضوء على حقيقة هي أنه لما كان الدخل القومي هو حصيلة الإنتاج فإن الوسيلة إلى زيادته هي إضافة كيانات إنتاجية جديدة تأخذ بأساليب الإدارة والتقنية الحديثة. ومن جهة معاكسة كشفت أحد الدراسات وذلك بناءً على إختبارات أجريت على عينة من المؤسسات الأمريكية بأن الإعتماد على إستخدام الكمبيوتر بمفرده لا يزيد من الإنتاجية، فذلك يتطلب أيضاً إعادة التنظيم. فعند إنعدام وجود ذلك لوحظ إنخفاض في إنتاجية هذه الأخيرة. وبذلك فالتحول التكنولوجي يخلق إضطرابات عميقة داخل المؤسسة فيجعل المؤسسة تختار بين الإستثمار بشراء الآلات أو بإجراء التدريبات.²

ثانياً : أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي العمومي

لتكنولوجيا المعلومات عدة إسهامات تساعد على الإرتقاء بالأداء المؤسسي العمومي، والتي تتمثل فيما يلي:³

- جعل الفرد أكثر فعالية في تحقيق التنمية .
- رفع كفاءة الأداء وتحسين نوعيته وبالتالي زيادة فرص التطور الفعال والمتسارع.
- تسهيل الحصول على الخدمات والمعلومات الحكومية عن بعد في أي وقت مع وضع

1 - ربا حمود، أثر التنوع الثقافي وتكنولوجيا المعلومات على المؤسسات الحكومية، مؤتمر صناعات تكنولوجيا المعلومات: نحو

إنشاء صناعة عربية لأدوات البحث العربية على شبكة الإنترنت، جمهورية مصر العربية، 10-14 أوت، 2008 ص 13

2 نادر أحمد أبو شيخة، الكفاية الإنتاجية ووسائل تحسينها في المؤسسات العمومية، لمنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1982 ص 18

3 يحيى الربوي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الحكومي، ورشة عمل إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين

الأداء الحكومي، مصر، يومي 25-26 أوت 2004 ص 6

إعتبار للدقة والسرعة في إنجازها .

- خفض التكاليف المالية على النشاط الإداري والإندماج مع العالم في مجال التكنولوجيا الحديثة .

- ربط القطاع الخاص بالقطاع الحكومي .

- خلق أجواء من الشفافية بين المواطن وأجهزة الدولة .

- تقليل الإعتماد على العمالة الغير مؤهلة .

- القضاء على مظاهر البيروقراطية والفساد .

ثالثا - الإدارة الإلكترونية

عرف مفهوم الإدارة الإلكترونية عدة تعريفات منسوبة مجملها في الإتفاق على المفهوم الواحد لها وهو المختصر في إرتباط الإدارة بمختلف أشكال التكنولوجيا الحديثة من أجهزة ونظم وتطبيقات فتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الإتصال الحديثة، بهدف إيصال الخدمات للمواطن والعمل وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية عاليتين وتعرف أيضا على أنها¹ "عبارة عن مجموعة من الكيانات المحورية لإدارة أعمال المنظمة تعمل من خلال منظومة من الإجراءات الفنية، والنظم المبرمجة والتقنيات الفائقة".
ومما سبق يتضح من التعريفات السابقة أن مفهوم الإدارة الإلكترونية منصب حول :
" التحول من النظام التقليدي للإدارة الحكومية إلى النظام الحديث القائم على تكنولوجيا المعلومات، ويمكن إدراج مفهوم الإدارة الإلكترونية ضمن جميع إستعمالات تكنولوجيا المعلومات من حواسيب وشبكات لضمان توصيل أفضل للخدمات العمومية وبذلك أداء أفضل للأجهزة الحكومية .

والجدول رقم 02 يوضح الإطار الشمولي للإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الخدمية

¹ أحمد مصطفى ناصف ،الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المنظمات ،المؤتمر الثاني لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية، نولة الإمارات العربية المتحدة، 9-11ديسمبر ،2003،ص 8 .

المستفيدون	الوسائل التكنولوجية	قنوات الخدمة	الخدمات المقدمة	الحكومة المحلية
-المواطنون -القطاع الخاص / المستثمرون جهات خارجية - دوائر الحكومة المركزية	مواقع الأنترنيت الشبكة - العنكبوتية العالمية ((الويب الشبكة - العنكبوتية للهواتف المحمولة	هاتف / فاكس كشك -- جهاز حاسوب تليفون-	طلبات معلومات دفع مالي -- تصويت / إنتخاب شكاوي-	الولاية الدائرة-البلدية

المصدر : إيمان صالح حسن عبد الفتاح ، طرق بناء برامج وتطبيقات الحكومة الإلكترونية ، ندوة تعزيز مهارات القيادة لمديري المؤسسات العامة ودور تكنولوجيا المعلومات بها مصر 11-15 ماي 2008 ، ص 4

من الجدول السابق يمكن التحدث عن أهم سمات وأهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهناك العديد من السمات التي تميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية، وتتعاظم هذه السمات

مع تعاضم أهداف الإدارة الإلكترونية، ويتضح مدى إمكانية تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأجهزة الحكومية حسب ربا حمود في نقطتين أساسيتين وهي :¹

1- إحداه تحولت تنظيمية: أحد جوانب تأثير تكنولوجيا المعلومات هو إستخدامها لهياكل تنظيمية جديدة يتم فيها تخفيض عدد المستويات الإدارية، وتوسيع نطاق الإشراف والرقابة. حيث يعتمد أسلوب الإشراف على العاملين على أساس الثقة. كما يقل التعامل المباشر والرقابة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الزملاء بعكس ما هو موجود في معظم الأجهزة الحكومية. كما ويتم الإعتماد على البريد الإلكتروني والبرمجيات في تحقيق التنسيق بين الأفراد الذين يؤدون مهام مشتركة، مما يجعل الأجهزة أكثر إستجابة لعملائها ومنافسيها وإمكانية العمل عن بعد.

2- تغيير في الوظائف: يتمثل هذا التأثير في تبلور مفاهيم وطريقة الأداء، وجعل تطبيقاتها أكثر فعالية وبذلك ستطرأ تغييرات جذرية في طريقة أداء الوظائف مما سيؤدي إلى طريقة جديدة للتعامل مع الأجهزة الحكومية. فمع توفر الإتصالات التفاعلية من المنزل وعبر طريق المعلومات فائق السرعة سيكون بالإمكان إنجاز الخدمة من داخل المنزل عبر جهاز إتصال تفاعلي يمكن طالب الخدمة من التعامل مع المؤسسات العمومية الإدارية المختصة .

وكخلاصة لكل ما تم التطرق إليه يمكن القول بأن إختلاف الظروف والتحديات التي تواجهها المؤسسات العمومية يمثل حاجزا كبيرا يحول دون ضمان نجاح هذه الاخيرة في تحسين أدائها الإداري، كما لا يمكن النجاح بإتباع طرق وأساليب إدارية حديثة قد ثبت نجاحها في مؤسسات أخرى، فالنجاح لا بد أن ينبع من تصميمها بشكل يناسب ظروفها وطرق تسييرها .

¹ ربا حمود، إستراتيجية صناعة المعلومات، المؤتمر السنوي الرابع لصناعة تكنولوجيا المعلومات، مصر، 10 - 14 أوت، 2008،

المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الموارد البشرية

تظهر بيانات المسح المتناولة لواقع الموارد البشرية التي تمتلك تأهيلا وتدريباً كافياً على كيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ، وكذا إدارة المشاريع المتصلة بالجانب المعلوماتي سواء كانت في شكل نظم وبرمجيات أو في شكل أجهزة ومعدات. إلى وجود إشكاليات عديدة في هذا الجانب منها ما يتعلق بالنقص الكبير في أعدادها ،ومنها ما يتعلق بعدم التوزيع السليم والمتوازن للمتوفر منها وكذا التباين وعدم التوازن في حجم ونوعية الموارد البشرية المتخصصة في مجال المعلوماتية وذلك من ناحية أعداد المتخصصين ونوعية تخصصاتهم والقصور في نوعية ومستوى التدريب والتأهيل لديهم.

ولتكنولوجيا المعلومات تأثير إستراتيجي كبير على طرق العمل والزيادة من كفاءة العنصر

البشري داخل المؤسسة هذا الأخير الذي يعتبر المحدد لنجاحها أو فشلها.¹

أولاً- رفع إنتاجية الموارد البشرية وتنمية قوى الإنتاج القائمة

يقصد برفع الإنتاجية للموارد البشرية² ذلك الأثر المباشر للتدريب على إستيعاب ثمار التكنولوجيا وكيفية التعامل معها. بل ويقصد بها ما تمد به تكنولوجيا المعلومات والمعرفة العلمية من قدرة على التفكير والإبداع في التعامل مع الظواهر المستجدة في حياتهم وتجديد أساليبهم في مواجهتها وفي تحسين ظروف عملهم وحياتهم بشكل عام. ويعتبر هذا الدور لتكنولوجيا المعلومات والمعرفة في تنمية المورد البشري دوراً مباشراً للمعرفة بصفة عامة والمعرفة العلمية بصفة خاصة في إحداث التنمية البشرية، أو في إمكانية النظر إليها على أنها تمثل قوة إنتاجية في ذاتها إذا ما هيئت الظروف المؤسسية الملائمة لها.

ثانياً - إنعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تنظيم العمل

إن معظم النظم المعرفية والمعلوماتية لها من الخصائص والسمات ما يجعلها ذات فائدة

¹ - يحي الريوبي ، المرجع السابق ، ص 7

² - صلاح الدين فهمي محمود، هل تمثل تكنولوجيا المعلومات قيمة مضافة للاقتصاد الوطني ،ندوة استخدام تكنولوجيا المعلومات في رفع الأداء التنافسي للمؤسسات العامة ،القاهاة ،مصر ، 13 - 16أفريل ،2008ص4

كبيرة، ومع ذلك فهذه الفائدة مرتبطة بالموارد البشرية في الجهاز الحكومي ذلك أن هنالك جانبا كبيرا من العمالة البشرية في الجهاز يمثل مصادر المعرفة في مجالات ثلاث وهي¹:

-الفهم المعرفي.

-المهارات المتعلمة.

-المعتقدات الراسخة لدى الأفراد .

وهذه السمات الثلاثة للقوة العاملة في الأجهزة وخاصة الحكومية منها تجعل دور تكنولوجيا

المعلومات متعاظمة ولكن بقدر إرتباطها بالعنصر البشري. حيث أن هذا الأخير هو ما

يضيف لجانب تكنولوجيا المعلومات إمكانية التنفيذ وإحتمالية التطور والإرتقاء بفعل الإبتكار

البشري والثقافة التنظيمية للوصول إلى عمل المعرفة الذي عرف على أنه: "نشاط منظم

يشغل في البيانات ويعالج المعلومات وينمي ويطور المعرفة "وذلك بغية الوصول إلى

تطوير الأسلوب المعرفي المبرز للفروق الفردية في أساليب الإدراك والتذكر، التفكير وكذلك

التميز في طريقة فهم وإستيعاب وخرن وتحويل وإستخدام المعلومات.²

جدول رقم 03 : تأثير تكنولوجيا المعلومات على تنظيم العمل بمؤسسات الخدمة العمومية

الإمكانات	المزايا والفوائد التنظيمية
- جانب العمليات والمعاملات	- قدرة تكنولوجيا المعلومات على تحويل العمليات والمعاملات غير المهيكلة إلى عمليات ومعاملات مهيكلة مما تتيحه من معلومات .
الجانب الجغرافي والمكاني	تستطيع تكنولوجيا المعلومات العمل بسرعة وسهولة خلال مسافات كبيرة
الجانب البشري	تستطيع تكنولوجيا المعلومات العمل على التفوق البشري في العمليات المختلفة على مستوى الجهاز ككل
جانب إتخاذ القرارات	تستطيع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات تقديم طرق التحليل والتغير للعمليات والمعاملات التنظيمية نحو إتخاذ القرارات الإدارية الفعالة

¹ - عبد الفتاح القولي، العلاقة بين تطوير الأداء وتكنولوجيا المعلومات، الملتقى العربي الثالث لتطوير العلاقة بين القانونيين

والإداريين، مصر، 15-17 ديسمبر، 2003، ص19

² - خالد حمد أمين مرخان، العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيره في التوجه الإستراتيجي، رسالة مقدمة لنيل

درجة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة العراق، 2003، ص11 .

المصدر : محمد الملا ، المفاهيم الأساسية لإدارة وصيانة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، الملتقى السنوي الثالث لمديري تكنولوجيا المعلومات ، الكويت ، 1-3 مارس 2009 ، ص 4 .

يظهر الجدول السابق التأثيرات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنظيمات العمل بمؤسسات الخدمة العمومية حيث يظهر المزايا والفوائد التي تعود على المؤسسة من عدة جوانب على غرار جانب العمليات والجانب الجغرافي والجانب البشري وخاصة جانب إتخاذ القرارات.

وبناء على ما سبق تلعب إدارة الموارد البشرية دورا هاما في تحديد مدى فاعلية وكفاءة المؤسسة فتساهم بذلك ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحديد جودة ما تقدمه المؤسسة من خدمة ولعل هذا لن يتحقق إلا عن طريق إعداد العاملين للتعامل مع التكنولوجيات الحديثة. هذا وفي صدد متابعة مسألة تنظيم العمل داخل المؤسسات لفت إنتباهنا إلى مسألة مهمة والتي تتمثل في التقييم الرقمي للموارد البشرية كأداة تكنولوجية فعالة للتقييم والمراقبة فنجد بأن التقييم أصبح يمر بعدة مراحل يمكن تلخيصها في¹:

التقرير اليومي مرتبط تلقائيا مع كل ضغطة إرسال وإستقبال ويتم إنتاجه دون تدخل أي طرف وهو يتضمن مخططات بيانية تفصيلية وتجميعية، ويمكن لرئيس المؤسسة الإطلاع كل لحظة على سير العمل .

-توضيح كمية العمل الواردة لكل إدارة .

-توضيح كمية العمل الملقاة على عاتق كل موظف ضمن الإدارات.

-توضيح الإختناقات والإخفاقات لدى كل إدارة .

-النظام لا يسمح للمدير بإرسال مهمتين متتاليتين لنفس الموظف بل عليه البدء من أول

رمز وصولاً للرمز الأخير ومن ثم يعيد الكرة، مما يتيح تكافؤ الفرص ويشعل المنافسة

¹ - سامي الحمش ، الحكومة الالكترونية ومنظومة وزارة المعتريين (front office) التقييم الرقمي كحل لمشاكل تقييم وترقية الموظفين ، مؤتمر الحكومة الالكترونية السابع ، الجمهورية العربية السورية 24-28 اوت ، 2008 ، ص 13

على الإنجاز.

-الشعور بالرضى من قبل جميع العاملين لتساوي فرصهم .

ثالثا - أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على التدريب الإداري الإستراتيجي

تتفق المؤسسات ميزانيات هائلة في التدريب الإداري والفني في مراكز التدريب، وتتحمل ميزانيات إنتقالات وإقامة ضخمة في سبيل ذلك، لذلك بدأت تظهر أهمية التدريب عن بعد والتدريب الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو التدريبية والتعليمية وذلك في ظل التقدم في تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات والذي أدى حسب فريد النجار إلى ¹ :

- تكامل المعلومات بين جميع إدارات المنظمة .

-التوزيع المثالي لمنظومة المعلومات .

-سهولة الوصول إلى المعلومات .

- المشاركة في البيانات وإعادة الإستخدام.

ومن خلال تزايد الإهتمام بالموارد البشرية، يجدر بنا الذهاب إلى ضرورة الإهتمام بالتخطيط لصياغة سياسة واضحة المعالم للموارد البشرية في مؤسسات الخدمة العمومية، ووضع أولوية لمختلف أشكال التدريب والتكوين تلبية لمتطلبات التنمية الإدارية القائمة على تنمية الموارد البشرية .

¹ - فريد النجار ،ممارسات التدريب الموجه بتكنولوجيا المعلومات، ندوة التدريب الإداري الموجه بالأداء في ظل تكنولوجيا المعلومات، القاهرة ،مصر ، 9+11 جانفي 2005 ، ص16

المطلب الثالث: تحسين الخدمة العمومية في ظل تكنولوجيا المعلومات

شكل التحول نحو تكنولوجيا المعلومات نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية لما يتميز به المفهوم من سرعة وفعالية وكفاءة الأداء، ما جعلها أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، لما تشمله من أنظمة معلوماتية وآليات عمل، وما تتميز به من سرعة في الانجاز، وإتقان للخدمة، وتخفيض إجراءات انجاز المعاملات. وهو ما سيتم تناوله من خلال هذا المطلب

أولاً: مردودية الخدمة العمومية

يتطلب الاهتمام بخدمة المواطن خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات و الكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر موضوع ما ، والقيام بتحليلات دقيقة و صادقة للمعلومات المتوفرة ،مع تحديد نقاط القوة و الضعف ،و استخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة¹.

إن من أهم مبررات استخدام نظام الإدارة الالكترونية هو تحسين علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت و أنماط تكنولوجية أخرى تقوم الدوائر الحكومية بتقديم خدماتها إلى المواطنين من محطة واحدة على الحاسوب ، مما يجعل من السهل على المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية ذات المستوى العالي من الجودة ،إذ تعد جودة تقديم الخدمات للمواطنين وسرعتها مطلباً عاماً على الحكومة تقديمها إلى المواطنين من مراكز حكومية محدودة ،الأمر الذي خفض عليهم التكاليف المادية و المعنوية ، كما تعمل هذه الخدمة على تقليل الاعتماد على النماذج الورقية ، و عليه تضمن أنواع من الخدمات يحتاجها الفرد في جميع مراحل حياته.

¹ - عبد الكريم عاشور، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية ، مذكرة الماجستير في العلوم السياسية ،تخصص الديمقراطية و الرشادة، جامعة منتوري فسنطينة،كلية الحقوق و العلوم السياسية 2004 /2010ص15 .

و تضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين نذكر منها على سبيل المثال ¹:

- أ- **التسجيل المدني** : مثل اصدار شهادات الميلاد ، الزواج ، جوازات السفر شهادات أحوال الحالة المدنية الوفاة ، المسائل الشرعية لحياة المواطنين
- ب - **الخدمات الصحية** : و تشمل الضمان الصحي ، المستشفيات ، العلاج الطبي.
- ت - **التعليم** : و يشمل التربية و التعليم الأساسي و الثانوي ،التعليم العالي و مراكز البحوث
- ث - **الخدمات الاجتماعية** :ويشمل الضمان الاجتماعي ، التقاعد ،التوظيف، الخدمات الاجتماعية والثقافية المقدمة للمواطنين و المستفيدين بصفة عامة ،هذه الخدمات الأساسية و غيرها و ما يرتبط بها من معلومات و معاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة يتم نقلها من خلال الحكومة الالكترونية إلى الخدمات الالكترونية ، يتم توصيلها عبر شبكات الانترنت الحكومية و شبكة الانترنت التي يرتبط بها المواطن ، و لكي يحصل المواطن على هذه الخدمات فإنه لابد أن تتوفر له نقاط اتصال الالكتروني من خلالها يتم تلبية احتياجاته.

ثانيا: تقليص تكاليف الخدمة

يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف بحيث يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات جزء من مشروع الإدارة الالكترونية الذي يؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط و البعيد .

وتعمل شبكة الانترنت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات من خلال وضع نسخة واحدة و مشاركتها عبر الحاسوب، و من ثمة تنزيل الملفات و التطبيقات بسهولة و يسر ، وكذلك الوصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين ، وهو الأمر الذي يسمح في النهاية بالاستغناء عن الكثير من المعلومات و النماذج الورقية.

¹ - عبد الله دخيلي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة ماستر ، تخصص قانون إداري،جامعة محمد خيضر - بسكرة،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق ، ،2016/2017ص ص 45-46

*** بالنسبة للاقتصاد:**

تضطلع الإدارة الالكترونية بدور في تحويل و تغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال و الأعمال و التجارة و الاستثمار من شكل تقليدي إلى شكل فوري و هذا ما أدى إلى بروز مصطلح اقتصاد المعرفة الذي يساعد على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي وزيادة فرص التجارة العالمية و الوصول للأسواق العالمية و القطاعات التسويقية التي كان من الصعب الوصول إليها في الماضي و مع الاستمرار المعرفي و الذي يمكن أن يشمل الاقتصاد بالكامل ليكون اقتصادا معرفيا تكنولوجيا يعتمد أساسا على المعرفة و التكنولوجيا في كل تعاملاته انطلاقا من التجارة الالكترونية و هذه الأخيرة¹ باعتبارها أحد أبرز أنماط الإدارة الالكترونية تعتبر وسيلة حديثة للممارسات التجارية الدولية و أحد مقومات العولمة التي تعكس مدى التطور الذي وصل إليه العالم المتقدم.

إذن يمكن فهم الأهمية الاقتصادية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من حيث أحد ،أنماطها ألا وهو التجارة الالكترونية و ذلك سواء على مستوى الإنتاج أو التسويق *** فبالنسبة للإنتاج:** تعمل التجارة الالكترونية على رفع من مستوى الكفاءة الإنتاجية وذلك من خلال عملها على خلق أماكن افتراضية تقلص بعد المسافات و تقلص الوقت مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف كما أنها تمكن الشركات من الإنتاج حسب الطلب وفقا للدراسات و التوقعات علاوة على الزيادة في القدرة التنافسية كونها تفسح المجال للمشروعات المتوسطة والصغيرة للوصول إلى الأسواق العالمية و بالتالي الرفع من الإنتاجية.

*** أما بالنسبة للتسويق:** تعمل التجارة الالكترونية على تسهيل إمكانية التسويق عبر العالم بتكلفة محددة وخلق مرونة سوقية مختلفة التغيرات الإنتاجية و يرى البعض بأن التجارة الالكترونية تحمل إمكانات ضخمة لانتقال الدول النامية إلى أسواق التصدير من خلال

¹ - خديجة معجوط ،كمال لعفر و آخرون،الإدارة الالكترونية و مبادئ الحكومة الجيدة ، مذكرة ماستر تخصص :التشريع و منازعات المعلومات والاتصالات الرقمية ، جامعة محمد الخامس الرباط ، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية 2018 ص ص

إنشاء مواقع للشركات على الإنترنت.

- من أجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لاسيما الإنترنت و الهاتف يتطلب الأمر فتح المجال للاستثمار المحلي و الأجنبي في هذا المجال ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية ، وتحسين الخدمة و تقليل أسعارها و تكون في متناول جميع المواطنين و لاسيما ذوي الدخل المحدود ، و ضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الإدارة الالكترونية و إزالة جميع العراقيل التي تعيش تطویر الخدمة في مجال الهاتف النقال و هو ما سيؤدي إلى تقليل الفجوة الرقمية و فتح آفاق الاقتصاد¹

ثالثا :وضوح الخدمة و سرعة الاستجابة

يؤدي توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام و الأنشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة ، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات و يبرز ذلك من خلال:

● سرعة الاستجابة و إحترام المواعيد : بحيث يعتمد على استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة ، و هذا لربح الوقت ، و دفع المدراء للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

● الدقة : تسير وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة ، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية و يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة².

● تسهيل المعاملات اليومية للأفراد: إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمرا حتميا يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية و الخدماتية، و هو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة الالكترونية بغرض انجاز و إيصال خدماتها إلى المواطنين و المستفيدين كافة .و الملاحظ أن تسهيل المعاملات للأفراد من حيث هو تطبيق

¹ - خديجة معجوط ، كمال لعفر وآخرون ، المرجع نفسه ، ص14

² - يوسف تارقي ، المرجع السابق ، ص ، 39

الإدارة لأعمال المادية للموظفين المنوط لهم تنفيذ القوانين و القرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية الجارية.

و في نظام الإدارة الالكترونية يكون حريا بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد و حسن سيرها و هو ما يظهر في مايلي:

-يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تقليص البيروقراطية و التخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الالكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث تستبدل بها المستندات الالكترونية بتحول المجتمع من مجتمع وركي إلى مجتمع إلكتروني ، حيث الموظف نفسه سيتحول إلى موظف عام إلكتروني يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الافراد إلى مقر الجهة الحكومية ، و الوقوف في الطوابير أو الصفوف . و مراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت و الجهد لكي يستثمرها في الأمور الحياتية الأخرى¹.

-بناء دولة المشاركة بحيث يمكن أن تساهم في تسهيل مشاركة المواطنين في العملية السياسية و تعزيز الانفتاح والمساءلة كما يمكن أن تساعد تكنولوجيا المعلومات الفرد على جعل صوته مسموعا في النقاش العمومي و أن يستخدم لتشجيع المواطنين على التفكير بطريقة بناءة على الأسئلة المصلحة العامة.

إن فالإدارة الالكترونية باعتمادها على الانترنت يمكن أن تكون عاملا أساسيا في انفتاح النظام السياسي و تعزيز مفهوم الدولة الخدماتية بدل الدولة السلطوية و الحكومة المشاركة في تدبير الشأن العام فهي تكتسي على المستوى المحلي والوطني أهمية قصوى إذ أنها وسيلة لاشتراك الأفراد و فعاليات المجتمع المدني في اتخاذ القرار المحلي².

¹ مختار حماد ، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، منكرة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية جامعة الجزائر يوسف بن خدة ،كلية العلوم السياسية و الإعلام ، 2007 ص ص 79-80 .

² - خديجة مجعوط ، كمال لغفر وآخرون ، المرجع السابق ص 12 .

المبحث الثاني : التصدي لأزمة كوفيد 19 في ظل الادارة الالكترونية

فرضت الأزمة الصحية العالمية الاخيرة والناجمة عن تفشي جائحة كورونا (كوفيد 19) على العالم عامة والجزائر بصفة خاصة وضعا استثنائيا ، نتج عنه تأثيرات اقتصادية واسعة النطاق على عدة أصعدة في ظل تأثر سلاسل الامداد العالمية ، وحركة التجارة الدولية ، حيث فرض الفيروس قيودا على أنشطة العديد من القطاعات الاقتصادية في ظل اتجاه عدد من الدول لفرض حظر على انتقالات الافراد بما أثر على قطاعات السياحة والطيران والتجارة والصناعة التحويلية وغيرها من القطاعات الاقتصادية الاخرى ، إلا ان هناك بعض القطاعات التي تأثرا ايجابيا ومنها قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع التجارة الالكترونية ، مما يستدعي الاستفادة من نمو وازدهار هذه القطاعات وتطويرها للمساهمة بجزء ولو بسيط لتعويض الخسائر اليومية التي كبدها الاقتصاد ، وسنتطرق في هذا المبحث إلى مجابهة الأزمة الصحية كوفيد 19 باستخدام التكنولوجيا وتبيان أثرها في التصدي لهذه الازمة .

المطلب الاول : مفهوم أزمة كوفيد 19 وظهورها في الجزائر

أولا : التعريف بجائحة كورونا

تمثل فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب أمراض متنوعة للإنسان كالزكام (نزلات البرد العادية) ، ومتلازمة كورونا الشرق الاوسط التنفسي (mers-cov) ، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (sars-cov) ، ويعد فيروس كورونا المستجد (sars-cov-2) سلالة جديدة لم يسبق تحديدها وإصابتها للبشر من قبل¹ ، وقد أعلنت اللجنة الدولية لتصنيف الفيروسات تسمية "فيروس كورونا 2 المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد (sars-cov-2) اسما رسميا للفيروس الجديد في 11 فيفري 2020 ، واختير هذا الاسم لارتباط الفيروس جينيا بفيروس كورونا الذي سبب متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد

¹ حنان عيسى ملكاوي ،تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد على الامن الصحي العربي ، نشرية الالكسو العلمية ، جامعة الدول العربية ، العدد2 ، مصر ،2020 ص 16

(سارس) في عام 2003 وأعلنت اللجنة ومنظمة الصحة الدولية أن " كوفيد -19 هو الاسم الرسمي لهذا المرض الجديد الذي يسببه هذا الفيروس .

ثانيا : ظهور فيروس كورونا في الجزائر وأهم التدابير المتخذة :

لم تكن الجزائر في منأى عن انتشار عدوى فيروس كورونا المستجد ، بحيث اعلنت وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات عن تسجيل أول اصابة بهذا الفيروس يوم 25 فيفري 2020 لإيطالي تم ترحيله إلى بلاده ، كما تم اعتبار ولاية البليدة بؤرة لهذا الوباء بعد انتشار فيها بسرعة كبيرة .

ولقد تنوعت التدابير المتخذة من قبل الحكومة الجزائرية لمواجهة فيروس كورونا المستجد بين قرارات صادرة عن المجلس الأعلى ، ومراسم تنفيذية موقعة من قبل الوزير الاول ، إلى جانب تعليمات خاصة بكل قطاع من ذلك توقيف الدراسة في المدارس والجامعات وغلق كل المرافق ، وكذلك بالنسبة لمؤسسات التكوين المهني ، وغيرها من القطاعات التي تستدعي تواجدا مكثفا للمواطنين ، وما إن بدأت عدوى فيروس كوفيد -19 في الانتشار ، حتى عقد رئيس الجمهورية بتاريخ 23 مارس 2020 اجتماعا للمجلس الاعلى للامن ، الذي يعد من الهيئات الاستشارية في الجزائر وفق نص المادة 197 من الدستور ،تقرر خلاله فرض حجر كلي بولاية البليدة طيلة 10 ايام وحظر تجوال بالعاصمة من الساعة مساء الى الساعة من صباح يوم الغد ، ومنع التجمعات لأكثر من شخصين عبر كافة التراب الوطني مع احترام مسافة الامان المقدره بمتر واحد على الاقل ، كما تقرر تعليق نشاط نقل المسافرين وسيارات الاجرة عبر كامل التراب الوطني إضافة الى غلق المساجد والمدارس القرآنية وغيرها من الاجراءات ¹.

وقد تم توسيع إجراءات الحجر الجزئي إلى الولايات التسع التالية : باتنة ، تيزي وزو

سطيف ، قسنطينة ، المدية ، وهران ، بومرداس ، الوادي ، تيبازة .

¹ - سمير بوعيسى ، إنعكاسات جائحة كوفيد -19 على حرية التنقل وممارسة النشاط الاقتصادي بالجزائر ، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية ، المجلد 3 ، العدد 3 ، الجزائر ، 2020 ص ص 108-109

ومع توالي الأحداث وتطور الاصابات تم توسيع إجراءات الحجر الجزئي ابتداء من 5 أفريل 2020 على 38 ولاية جديدة وتمديد الحجم الساعي ليصبح مطبقا من الساعة الثالثة بعد الظهر إلى الساعة السابعة صباحا بالنسبة للولايات التسع السابقة .

المطلب الثاني : التعليم عن بعد

يشهد العالم حالياً ظهور وتفشي فيروس كورونا مما شل كل المؤسسات في الدولة وخاصة المؤسسات التعليمية بكل المستويات، فاضطرت عدة دول إلى توقيف الدراسة واللجوء إلى الحجر الصحي كإجراء وقائي ضد هذا الفيروس القاتل، فالجزائر سارعت إلى وضع منصات ومواقع لاستكمال الدراسة عبر نمط التعليم عن بعد. من خلال عدة قرارات صادرة من وزارة التربية الوطنية و وزارة التعليم العالي لتكيف مع الوضعية الجديدة .

أولاً : تعريف التعليم عن بعد

لقد ظهر التعليم عن بعد أواخر القرن التاسع عشر عن طريق التعليم بالمراسلة الذي ينقل المواد المطبوعة إلي المتعلمين ثم تطور هذا النوع من التعليم في الستينات من القرن العشرين إلى استخدام الوسائط المتعددة، ويجرى التوسع في التفاعل المتعدد بين المتعلم ومركز التعليم باستخدام الهاتف والحاسب والبريد الإلكتروني، وهكذا نجد إن التعليم عن بعد أو بالمراسلة أو المفتوح لهم نفس الغاية¹.

يعرف التعليم عن بعد هو كل نموذج أو شكل أو نظام تعليمي يكون فيه الطلاب بعيدين عن جامعاتهم معظم الفترة التي يدرسون فيها ويعرف أيضا بأنه طريقة ابتكاريه لإيصال بيئات التعلم الميسرة، والتي تتصف بالتصميم الجيد والتفاعلية والتمركز حول المتعلم، لأي فرد وفي أي مكان أو زمان، عن طريق الانتفاع من الخصائص والمصادر المتوفرة في العديد من

¹ - حليمة الزاحي ، التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية : مقومات التسجيل وعوائق التطبيق ، مذكرة ماجستير ، قسم علم المكتبات ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة قسنطينة 2010/2011 ص 59

التقنيات الرقمية سويًا مع الأنماط الأخرى من المواد التعليمية المناهبة لبيئات التعلم المفتوح والمرن¹.

ثانياً : أهميته

وتتلخص أهم أدوار التعليم عن بعد فيما يلي :

- استمرار الحاجة الدائمة للتعليم والتدريب بسبب التطور في مختلف المجالات المعرفية - الحاجة للتعليم والتدريب في الوقت المناسب والمكان المناسب للمتعلم.

- يوفر التعليم عن بعد ثقافة جديدة هي الثقافة الرقمية التي تركز على معالجة المعرفة وفي هذه الثقافة يستطيع المتعلم التحكم في تعلمه عن طريق بناء عالمه الخاص به عندما يتفاعل مع البيئات الأخرى المتوفرة إلكترونياً وهو ما يتوافق مع نظرية التعليم البنائي.

- إتاحة الفرصة لكل الفئات وتوفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم العملية التعليمية.

- يعمل التعليم عن بعد على تقليص مختلف التكاليف ويوفر مبالغ كبيرة من تكاليف التعليم والتدريب.

- يساعد التعليم عن على تبادل الخبرات والمعارف وتبادل الآراء والتجارب من خلال إيجاد وسائل إتصال عبر موقع محدد يجمعهم جميعاً في غرفة افتراضية رغم بعد المسافات في كثير من الأحيان .

¹ - حليلة الزاوي ، المرجع نفسه ص 60

ثالثا : استخدام الأرصيات ومنصات رقمية في التعليم عن بعد في ضل تفشي فيروس كورونا

عملا بمراسلة الوزارة رقم 088 بتاريخ 29 فيفري 2020 المتضمنة تحضير محتوى الدروس، الأعمال الموجهة والأعمال التطبيقية ما يغطي شهرا من الدراسة (04 أسابيع أو أكثر) و وضعه على أرضية المؤسسة Moodle أو إرساله إلى مركز التعليم الإلكتروني عبر البريد الإلكتروني، أصبح من الضروري تحضير محاضرات ودروس من طرف الأساتذة ووضعها تحت تصرف الطلبة للاطلاع عليها وتحميلها، سأطرق هنا لبعض المنصات الرقمية المستعملة في الجزائر :

1- المنصة الرقمية موودل

تعتبر المنصة الرقمية " موودل " من أهم الأنظمة الإلكترونية الحديثة المهمة للأساتذة والطلبة، حيث تمكن من تبادل المعلومات والدروس، وهو ما نستنتجه مما يلي

1.1 تعريف نظام موودل "Moodle"

يعرف نظام موودل " Moodle " بأنه أحد أنظمة إدارة التعلم الرقمي مفتوح المصدر الذي يساعد المعلم في توفير بيئة تعليمية إلكترونية كما يمكن استخدام النظام على المستوى الفردي أو المؤسسي¹.

ويعتبر أيضا نظام موودل هو مجموعة خدمات تفاعلية عبر الخط التي تقدم للمتعلمين إمكانية الولوج إلى المعلومات، الأدوات والموارد لتسهيل التعلم وتسييره عبر الانترنت، وهي المحيط الافتراضي للتعلم، وهي منصة مفتوحة مجانية وواسعة الاستعمال . وتجد الإشارة أن كلمة " Moodle " هي اختصار للكلمات :

modular object oriented dynamic learning environment

¹ Branzburg, Jeffrey: **How to Use the Moodle Course Management System**, Technology & Learning, v26, n1, 2005, p40

والتي تعني أن النظام مبني بتقنيات البرمجة غرضية التوجه ليؤمن بيئة تعليمية ديناميكية. وقد ظهر وطور نظام موودل في استراليا في 1999 وقد صمّم من قبل مارتن دوغيماس بهدف مساعدة المعلّمين في تقديم دورات تعليمية على الإنترنت، مع الحرص على بناء المحتوى بشكل تفاعلي وتعاوني بالإضافة إلى تطوير محتوى هذه الدورات بشكل مستمر حيث تم إطلاق أول نسخة من موودل في 20 أغسطس 2002.¹

2.1 مميزات نظام موودل Moodle

- أداة مناسبة لبناء المناهج الإلكترونية (تجميع، تبويب، عرض)
- وجود منتدى يناقش فيه المعلم الموضوعات ذات الصلة بالعملية التعليمية.
- يدعم النظام خمسا وأربعين لغة منها اللغة العربية.
- يهتم بوحدة الدرس لإنشاء عدة صفحات تعرض المحتوى أو جزء منه، ويمكن في نهاية كل صفحة إضافة سؤال أو رابط لصفحة تالية أو سابقة أو أخرى.
- يعطى فرصة جيدة للمتعلم بإرسال واجباته والمهام المكلف بها من قبل المعلم وتحميلها على الموقع بصيغ مختلفة من أجل تقديمها للمعلم (power point. word)
- متابعة الطالب من بداية دخوله للنظام حتى خروجه مع توفر تقرير لكل طالب.
- يتضمن أدوات مختلفة للتقويم (مهام، أنشطة، اختبارات، استبيانات)
- يتضمن معجم Glossary لعمل قواميس للمصطلحات المستخدمة في المنهج، كما يمكن تكليف الطلبة بكتابة المصطلحات لتقييمها من قبل المعلم قبل عرضها.
- يتيح النظام للأستاذ تسجيل طلابه أو تسجيل أنفسهم آلياً دون الرجوع لأساتذتهم.
- التصحيح وتسجيل الدرجات تلقائياً حسب معايير يحددها المعلم لاختبارات الاختيار من متعدد أو صح وخطأ أو غيرها من أنماط الاختبارات.
- يستطيع المعلم عمل مجموعات نقاش حسب المهام والمستوى التعليمي أو يقوم النظام

¹ - حسينة أحمد، درجة رضا الأساتذة الجدد على مخطط التكوين تصميم وبناء واستعمال درس على منصة ، MOODL مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف، المجلد 15، العدد 26، 2018، ص ص 68،69.

بتكوينها.

• يتوفر في النظام غرف دردشة ومنتديات للحوار التعليمي.

• يدعم النظام معايير SCORM العالمية.

3.1 مكونات نظام موودل Moodle :

يتكون نظام " موودل Moodle " من مجموعة وحدات :¹

-وحدة الدرس Lesson منه، وهي لإنشاء عدة صفحات تعرض المنهج أو جزء في نهاية

كل صفحة إضافة سؤال أو اربط لصفحة تالية أو سابقة أو أخرى.

-وحدة المنتدى Fourm تعطى إمكانية النقاش ومن خلالها يمكن تقديم ملخصات أو أسئلة

عن المنهج.

-وحدات التقويم والاختبارات والاستبيانات

- وحدة معجم المصطلحات Glossary لعمل قواميس المصطلحات المستخدمة في المنهج

كما يمكن تكليف المتعلمين بكتابة المصطلحات لتقييمها من قبل المعلم قبل عرضها.

-وحدة الواجبات الدراسية Assignment وهي تعطى المعلم طلب من المتعلمين أداء

مهمة معينة، فيقوم المتعلمون بتحضيرها ثم تحميلها للموقع بأي تنسيق مثل معالج النصوص

أو العروض التقديمية، ليقوم المعلم بتقييمها.

-وحدة الموارد Resource لتزويد المنهج الدراسي بالموارد الإلكترونية لدعم المنهج

الدراسي مثل روابط المواقع الأخرى، صفحات نص، صفحات ويب، الربط مع ملفات

التحميل.

-وحدة الكتاب Book وهي لإنشاء موارد تعليمية على شكل كتاب إلكتروني.

ثانيا - المنصة الرقمية زوم " Zoom "

لقد اتبعت جل المؤسسات التعليمية من اجل الدراسة والعمل والاجتماع في معظم دول العالم

¹ - عبد الحميد بسيوني، التعليم الإلكتروني والتعليم الجوال: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007ص277.

لاستخدام تطبيق زووم " Zoom " من أجل استمرار حياتها بشكلٍ عادي في ظل تفشي فيروس كورونا، مما يجعل له أهمية في استخدامه في مجال التعليم عن بعد.

1.2 مفهوم أرضية زووم

التطبيق Zoom هو منصة تستضيف الأحداث واللقاءات والاجتماعات أونلاين، على الهواء مباشرة، LIVE وكذلك تعتبر مفيدة من أجل المحاضرات أونلاين. هي أداة بسيطة وسهلة الاستعمال وغير مكلفة، من خلالها يمكنك الوصول إلى حدود 1000 مشارك في الوقت نفسه ومن خلال استخدام البث ذاته.

تعتبر منصة زوم هو منصة مخصصة لمكالمات الفيديو، تستطيع عبرها عقد الاجتماعات والمحاضرات عبر الانترنت، حيث تكون الاستضافة من قبل أحد المتصلين، ومن ثم يقوم بدعوة الآخرين عن طريق إرسال الرابط المخصص للمكالمة، مع العلم أن الشخص المضيف يملك كافة الصلاحيات، حيث أن زوم البرنامج يمثل حالياً الحل الأمثل للاجتماعات ولقاءات العمل التفاعلية، التي قد تضم 500 موظف أو أقل¹.

حيث أن الاعتماد على هذه الوسيلة العصرية التي تسهل عليك إعداد وتنظيم جلسات البث المباشر هو أمر ضروري وجوهري بالنسبة للمتعلمين أو المتربصين أو المؤسسات المتعامل معها في حدود معينة.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن في ظل تفشي فيروس كورونا، COVID-19 قد أصبح سببا في نمو عدد مستخدمي البرنامج بحسب تقارير الشركة إلى أن وصل شهرياً حتى 2.22 مليون مستخدم².

¹ - cornell university : What's a Zoom Meeting? What's a Zoom Webinar?, it.cornell.edu, Retrieved 28 / 03 /2021, Time 12:12.

² -Sophia Bernazzani, Everything You Need to Know About Using Zoom, www.owllabs.com, Retrieved 31 / 03 /2021, Time14:22.

2.2 مزايا تطبيق Zoom

- * يتضمن التطبيق Zoom إجراء المكالمات بالفيديو العديد من المزايا والوظائف، منها:
 - إجراء بث مباشر LIVE وبدقة عالية، بالإضافة إلى باقات اشتراكات مختلفة.
 - مشاركة الشاشة (شاشة الحاسوب) أثناء الاجتماع مع المشاهدين.
 - إمكانية البث عبر العديد من الأجهزة مثل الأجهزة المحمولة والحواسيب الثابتة والسمارت فون.
 - إمكانية نقل البث أو الندوة المباشرة عبر منصات مثل فايسبوك ويوتيوب.
 - تحتوي الأداة Zoom على مربع حوار أو تشات أو حيز مخصص لطرح الأسئلة والإجابات.
 - تسجيل أو تصوير ندوات أو webinars واستضافة هذا المحتوى المسجل عبر منصات أونلاين أو مواقع ويب أخرى فيما بعد.

3.2 استخدامات ومميزات برنامج زووم zoom :¹

- تقنية رائعة تتيح عقد الاجتماعات أونلاين، وإتاحة الغرف الالكترونية لعقد اجتماع المعلم مع المتعلمين.
- التطبيق مجاني ومتاح في متجر جوجل بلاي وأبل إستور، ويعمل على الحواسيب الذكية.
- برنامج zoom يعمل على التواصل بين المعلم والمستهدفين بجودة عالية لمختلف سرعات الاتصال بشبكة الانترنت .

¹ - جامعة الشرق الأوسط، منصة، zoom منشور على الموقع. /<https://meu.edu.jo/> تاريخ الاطلاع 2021/06/15

ثالثا : التجارة الالكترونية

1 : تعريف التجارة الالكترونية

التجارة الالكترونية تعبير يمكن أن نقسمه إلى مقطعين ، حيث أن الاول وهو " التجارة " والذي يشير إلى نشاط اقتصادي يتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والافراد وتحكمه عدة قواعد وأنظمة يمكن القول بأنه معترف بها دوليا أما المقطع الثاني " الالكترونية فهو يشير إلى وصف لمجال أداء التجارة ، ويقصد به أداء النشاط التجاري باستخدام الوسائط والاساليب الالكترونية مثل الانترنت ¹.

وعرفت المنظمة العالمية للتجارة OMC التجارة الالكترونية على أنها أنشطة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها أو تسليمها للمشتري من خلال الوسائط الالكترونية ².

وحسب القانون الجزائري فإن التجارة الالكترونية تعبر عن النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني ، عن طريق الاتصالات الالكترونية ، وتمارس التجارة الالكترونية في إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما ، غير أنه تمنع كل معاملة عن طريق الاتصالات الالكترونية تتعلق بما يأتي ³ :

- لعب القمار والرهان .
- المشروبات الكحولية والتبغ .
- المنتجات الصيدلانية .
- المنتجات التي تمس بحقوق الملكية الفكرية أو الصناعية أو التجارية .
- كل سلعة أو خدمة محظورة بموجب القانون المعمول به .
- كل سلعة أو خدمة تستوجب إعداد عقد رسمي .

1 أحمد نجلاء اسماعيل ، الاعلام التوظيفي ، دار المعترف للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2017 ، ص145

2 إبراهيم العيسوي ، التجارة الالكترونية ، المكتبة الاكاديمية ، مصر ، 2003 ، ص 11

3 أحمد عبد الخالق السيد ، التجارة الالكترونية والعولمة ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر ، 2006 ص 34

2- واقع التجارة الالكترونية في الجزائر بعد ظهور كورونا (كوفيد 19)

حسب التقرير السنوي الصادر عن مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية تقدمت الجزائر ب 27 مرتبة على الصعيد العالمي في مجال التجارة الالكترونية ، وأشار التقرير أن الجزائر تعد من بين الدول الاربعة التي حققت أكبر تقدم على الصعيد العالمي ، وهذا رفقة كل من البرازيل والتي تقدمت ب 10 مراتب ، غانا والتي تقدمت ب 20 مرتبة جمهورية لاوس والتي تقدمت ب 11 مرتبة بسبب التحسينات الكبيرة في الموثوقية البريدية .

ولقد قامت الجزائر في هذا الاطار بجملة من الاجراءات التي تم اتخاذها في سبيل

التصدي لتأثيرات جائحة كورونا والمتمثلة في :¹

- التوزيع المجاني لنهائيات الدفع الالكتروني (TPE) ، مع توفير خدمة المرافقة والصيانة المقدمة للتجار المصرح لهم بمزاولة أنشطتهم خلال فترة الحجر الصحي ، على سبيل المساهمة في استراتيجية الحكومة الرامية لتعميم وسائل الدفع الالكتروني والاندماج المالي وتأمين مرونة المعاملات بين المتعاملين الاقتصاديين .

- تم توزيع 3840433 بطاقة ذهبية خلال سنة 2020 بزيادة قدرها

335.45 % مقارنة بسنة 2019 التي شهدت توزيع 881947 بطاقة .

- عرفت خاصية الدفع عبر الانترنت عبر منصة بريد الجزائر زيادة من حيث عدد العمليات فقد تم تسجيل معدل نمو يقدر ب+ 487 % حيث تم تسجيل 3939623 عملية خلال سنة 2020 مقارنة بسنة 2019 التي سجلت نسبة 671199 عملية

- شهد عدد العمليات المنفذة على أجهزة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر ارتفاعا كبيرا، حيث بلغ معدل النمو نسبة +773 % سنة 2020 .

- ارتفاع كبير في عدد التحويلات عبر " بريدي موب " حيث بلغ معدل النمو +557 %

سنة 2020

¹ وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ، ملخص حصيلة إنجاز نشاطات القطاع لسنة 2020 ، 2021 ، ص 4.3

- دخول قابلية التشغيل البيئي للمنصات النقدية التابعة للشبكات البريدية والبنكية حيز التنفيذ ، مما يسمح للمواطنين الحاملين للبطاقات الذهبية وبطاقات الدفع البنكية بإجراء عمليات السحب أو التحويل عبر موزعات مكاتب البريد والبنوك .
- إطلاق خدمة وإنتاج وتوزيع البطاقات الذهبية (خدمة PREMIUM) خلال أجل مخفض يقدر ب 5 أيام .
- إطلاق خدمة السحب بدون بطاقة (cardless) والتي تسمح لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية إجراء عمليات سحب الأموال عبر جميع شبابيك الدفع دون استعمال بطاقة السحب ، حيث سجلت هذه الخدمة 54327 عملية بمبلغ 58056600 دينار جزائري .
- إطلاق خدمة " بريدي باي " للدفع الجوّاري عن بعد ، وهي خدمة آمنة للغاية تسمح بالدفع عن طريق تقنية المسح عبر الهاتف النقال لرمز الاستجابة السريعة دون اللجوء إلى أجهزة الدفع الإلكتروني TPE .
- إطلاق خدمة تعبئة رصيد الهاتف النقال المحمول للمتعاملين الثلاث عبر تطبيق بريدي موب .¹

¹ وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ، المرجع نفسه ص ص 4.3

خلاصة الفصل :

كاستنتاج لما تمت معالجته من خلال هذا الفصل نجد بأن المستجدات القائمة في مجال الإدارة الإلكترونية تحتم على المؤسسات ولاسيما العمومية الخدمية الانتقال من أسلوب الحكومة التقليدية إلى الأسلوب الإلكتروني والذي يتطلب إعداد خطة إستراتيجية تنطلق من دراسة الواقع ومشكلاته ،حتى تتفادى مختلف مؤسسات الخدمة العمومية الوقوع في صعوبات ومشاكل أكبر ولعل هذا لا يمكن الوصول إليه إلا عن طريق الإهتمام بمؤشرات وطرق قياس الأداء لتغطي الجوانب الأساسية والمتمثلة في جودة الخدمات التي تقدمها، والكفاءة في استخدام مواردها البشرية .

إن من بين أهم الآثار التي خلقتها جائحة كورونا (كوفيد 19) هو ضرورة تغيير العديد من الافكار التي لم تكن تولي أهمية للبعد الاستراتيجي والتخطيط لمواجهة التحديات على مختلف الاصعدة فلقد أكدت الازمة الصحية العالمية الاخيرة على ضرورة الاستعداد المسبق لمثل هذه الازمات ولعل من بين أهم المجالات التي ساعدت في مجابهة هذه الجائحة مجالي التعليم عن بعد والتجارة الالكترونية .

حيث ان التعليم عن بعد يعتبر ذو أهمية في وقتنا الحاضر لأنه الحل الوحيد لإكمال البرامج التعليمية في زمن تفشي الجائحة وخاصة بعد فرض الحجر الصحي واغلاق جميع المؤسسات التعليمية، حيث أن التعليم من بين المجالات التي تأثرت بهذه الجائحة ومن اجل استكمال الدروس والمحاضرات بالنسبة للتلاميذ والطلبة لابد من خلق جو تعليمي يتيح لهم إكمال الدروس عن بعد، لكن هناك فرق بين الدراسة في أقسام المؤسسات التعليمية والدراسة عن بعد، فالمناخ يختلف والتحصيل العلمي يختلف بالطبع، فالجزائر كسائر الدول تعرضت لهذا الوباء وأجبرت على غلق المؤسسات التعليمية والاتجاه إلى التعليم على بعد لما فيه من ايجابيات وسلبيات

لقد تمكنت التجارة الالكترونية من إحداث نقلة نوعية هائلة على التجارة ، وتمكنت من تغيير السلوكيات الشرائية حول العالم ، كما تتميز بأنها ذات منفعة تعود على كل من الافراد والشركات والمجتمع على حد سواء .

لقد قامت الجزائر بجملة من الاجراءات التي تم اتخاذها في سبيل تحسين وضع التجارة الالكترونية والتصدي لتأثيرات جائحة كورونا ، والتي ساهمت في تحسين ترتيبها العالمي ضمن مؤشر التجارة الالكترونية.

الخاتمة

يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات كآلية لتحسين وجودة الخدمة العمومية، إستراتيجية محورية بات على جميع الحكومات التوجه إليها، خاصة بعد ما ترتب عنها من نتائج إيجابية على عمل أجهزة الإدارة العمومية. ولما تعكسه خصائص كالجودة والسرعة لإنجاز المعاملات، وكسر الحواجز البيروقراطية والروتين الذي رافق تأدية الأعمال الإدارية، قبل التحول إلى نمط الإدارة الالكترونية كواحد من مظاهر الاعتماد الواسع على تكنولوجيا المعلومات، وكاستجابة لرغبات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة وسريعة وذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه .

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في وقتنا الحالي تسارع وتيرة التغيرات التي يشهدها العالم اليوم، في ظل ما يعرف بمجتمع المعلومات التي أدخلت تطورات سريعة في عدة قطاعات، فالجزائر تبنت العديد من المشاريع التي تخولها في الدخول في مجتمع المعلومات من أبوابه الواسعة، منها الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية. والتي قطعت أشواط عديدة لإنجاح هذه المشاريع .

و في ظل أزمة كوفيد 19 رسمت الحكومة الجزائرية، إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي، و ذلك من خلال تبني مخطط عمل متناسق وصارم، بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات، والإدارات العمومية للوصول إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فقد عملت الحكومة على إدخال الإدارة الالكترونية كآلية جديدة لتقديم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات مما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المرافق العمومية، وذلك باستغلال التكنولوجيا في تسير المرفق العام كضرورة حتمية تفرضه هذه الازمة .

النتائج والاقتراحات

1- النتائج :

- تمثل الإدارة الالكترونية طفرة نوعية في مجال الخدمات العمومية الالكترونية حيث قضت على كل أساليب عمل الإدارة التقليدية القائمة أساسا على التدوين بالورق، وما يرتبط بها من اتصال مباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العمومية، إلى الاتصال الافتراضي وما يقتضيه من استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والشبكات الالكترونية المختلفة .
- تسمح تكنولوجيا المعلومات بتوفير الوقت وسهولة الحصول على الخدمة ، و تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية .
- يستلزم تطبيق التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات ، توفر البنية التحتية الأساسية المتمثلة في جملة من المتطلبات الضرورية كتوفير شبكة الاتصالات والحواسيب الآلية، وتوسيع انتشار الانترنت وجودتها، بالإضافة إلى توفير البنية القانونية الخاصة بهذا المجال وإعداد العنصر البشري المؤهل .
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة من خلال إسهامات هذه التكنولوجيا في زيادة يقظة المؤسسة وتنمية علاقاتها مع زبائنها .
- تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين الخدمة العمومية .

2- إقتراحات :

- ضرورة تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة الاتصال وسرعة وتحسين نوعية الخدمة الإلكترونية.
- القضاء على مشكلة الأمية الالكترونية عن طريق نشر الوعي الإلكتروني للعاملين وللمواطنين وتزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد الإدارة الإلكترونية.
- إصدار التشريعات الضرورية وتعديل التشريعات الحالية وتحديثها.

- ضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ويكون ذلك من خلال تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد لكي تحقق شبكة انترنت ذات جودة عالية .
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية عن طريق برامج التكوين المكثف والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، لان مشروع الحكومة الإلكترونية موجه له بالأساس، وأن نجاح المشروع مرتبط بوعيه وتفاعله معه .

قائمة المراجع

أولا : المراجع باللغة العربية

* الكتب :

- 1- أبو شيخة نادر أحمد ، الكفاية الإنتاجية ووسائل تحسينها في المؤسسات العمومية ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، 1982.
- 2- أبو كشك سليمان صالح ، نظم المعلومات الادارية ، ط1 ، الاكاديميون للنشر والطباعة الاردن 2015 .
- 3- إسماعيل أحمد نجلاء ، الاعلام التوظيفي ، دار المعتز للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2017 .
- 4- بسيوني عبد الحميد ، التعليم الالكتروني والتعليم الجوال: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2007 .
- 5- الزغبى جمانة زياد ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية ، ط1 الدار الجزائرية للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2015 .
- 6- السيد أحمد عبد الخالق ، التجارة الالكترونية والعولمة ، المنظمة العربية للتنمية الادارية مصر ، 2006 .
- 7- شنوفي نورالدين ، دروس في المناجنت العمومي ، جامعة التكوين المتواصل ، الجزائر ، 2014 .
- 8- عدمان مريزق ، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، الجزائر : جسور النشر والتوزيع ، 2015 .
- 9- العيسوي إبراهيم ، التجارة الالكترونية ، المكتبة الاكاديمية ، مصر 2003 .
- 10- القري عبد الرحمن المداني ، إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا الإعلام والإتصال ط1 ، دار جليس الزمان ، الاردن .

11- المعابطة محمد أمين ، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الاداريين في الجامعات الاردنية ، ط1 ، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع عمان ، 2016 .

12- يوسف مصطفى ، اقتصاديات الاعمال الالكترونية ، ط1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع الاردن ، 2016 .

* المجالات :

13- أحمد حسينة ، درجة رضا الأساتذة الجدد على مخطط التكوين تصميم وبناء واستعمال درس على منصة ، MOODL مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف، المجلد 15 ، العدد 26 ، 2018 .

14- بوعيسى سمير ، إنعكاسات جائحة كوفيد -19 على حرية التنقل وممارسة النشاط الاقتصادي بالجزائر ، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية ، المجلد 3 ، العدد 3 ، الجزائر ، 2020 .

15- حسام الدين ليلي ، شكر أحمد ، أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية ، المجلة العربية للإدارة ، جامعة الأزهر ، مصر 2010 .

16- زرقون محمد ، زينب شطبية ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية (دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في مدينة ورقلة - الجزائر) مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، جامعة ورقلة العدد 3 ، 2013 .

*المذكرات والأطروحات :

17- تارقي يونس ، دور الادارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية - دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدرار ، مذكرة ماستر ، تخصص إدارة الاعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، 2016/2017 .

قائمة المراجع

- 18- التوامي يعقوب ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لأشغال حفر الابار خلال الفترة 2010-2012 ، **مذكرة ماستر** ، تخصص مالية مؤسسة ، جامعة قاصدي مباح - ورقة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2013/2012 .
- 17- حماد مختار ، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، **مذكرة ماجستير** في العلوم السياسية و العلاقات الدولية جامعة الجزائر يوسف بن خدة ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، 2007 .
- 18- دخيلي عبد الله ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، **مذكرة ماستر** ، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر - بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق ، 2016/2017 .
- 19- الزاحي حليلة ، التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية : مقومات التسجيل وعوائق التطبيق ، **مذكرة ماجستير** ، قسم علم المكتبات ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة قسنطينة 2011/2010 .
- 20- ضالع بخالد ، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم ، **مذكرة ماستر** ، تخصص ، إدارة تسيير الجماعات المحلية ، جامعة المسيلة ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، 2017/2016 .
- 21- عاشور عبد الكريم ، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية ، **مذكرة ماجستير** في العلوم السياسية ، تخصص الديمقراطية و الرشادة، جامعة منتوري فسنطينة، كلية الحقوق و العلوم السياسية 2010/ 2004 .
- 22- عمرون يمينة ، الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية- دراسة حالة بلدية المسيلة 2017/2012 **مذكرة ماستر**، جامعة المسيلة ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص إدارة وحكامه محلية 2017/2016 .

- 23- العمري غسان عيسى ، الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الاردنية ، رسالة دكتوراه فلسفة جامعة الاردن ، الاردن ، 2004 .
- 24- فضالي حدة ، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية ، مذكرة ماستر ، تخصص إدارة أعمال الاستراتيجية ، البويرة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2013/2012 .
- 25- كرامة سميرة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقوت ، مذكرة ماستر ، تخصص تسويق خدمي ، جامعة قاصدي مرياح ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2011/2010 .
- 26- مرخان خالد حمد أمين ، العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيره في التوجه الإستراتيجي، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة العراق، 2003 .
- 27- معجوط خديجة ،كمال لعفر و آخرون،الإدارة الالكترونية و مبادئ الحكومة الجيدة ، مذكرة ماستر، تخصص :التشريع و منازعات المعلومات والاتصالات الرقمية ، جامعة محمد الخامس الرباط ، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية 2018 .
- * المداخلات في المؤتمرات ، الندوات :
- 28- الحمش سامي ، الحكومة الالكترونية ومنظومة وزارة المغتربين (front office) التقييم الرقمي كحل لمشاكل تقييم وترقية الموظفين ،مؤتمر الحكومة الالكترونية السابع ، الجمهورية العربية السورية 24-28 اوت ،2008
- 29- حنان عيسى ملكاوي ،تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد على الامن الصحي العربي ، نشرية الاكسو العلمية ، جامعة الدول العربية ، العدد2 ، مصر ، 2020

قائمة المراجع

- 30- ربا حمود، أثر التنوع الثقافي وتكنولوجيا المعلومات على المؤسسات الحكومية، مؤتمر صناعات تكنولوجيا المعلومات: نحو إنشاء صناعة عربية لأدوات البحث العربية على شبكة الإنترنت، جمهورية مصر العربية، 10-14 أوت، 2008
- 31- ربا حمود، إستراتيجية صناعة المعلومات، المؤتمر السنوي الرابع لصناعة تكنولوجيا المعلومات، مصر، 10 - 14 أوت، 2008.
- 32- الربوي يحيى ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الحكومي، ورشة عمل إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الحكومي ،مصر ،يومي 25-26 اوت 2004
- 33- القولي عبد الفتاح ،العلاقة بين تطوير الأداء وتكنولوجيا المعلومات، الملتقى العربي الثالث لتطوير العلاقة بين القانونيين والإداريين،مصر ، 15- 17ديسمبر
- 34- محمود صلاح الدين فهمي ، هل تمثل تكنولوجيا المعلومات قيمة مضافة للاقتصاد الوطني ندوة استخدام تكنولوجيا المعلومات فى رفع الأداء التنافسي للمؤسسات العامة القاهرة ،مصر 13 - 16أفريل، 2008
- 35- ناصف أحمد مصطفى ،الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المنظمات المؤتمر الثاني لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية، دولة الإمارات العربية المتحدة، 9-11 ديسمبر، 2003
- 36- النجار فريد ،ممارسات التدريب الموجه بتكنولوجيا المعلومات، ندوة التدريب الإداري الموجه بالأداء في ظل تكنولوجيا المعلومات، القاهرة ،مصر ، 9-11 جانفي 2005
- 37- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ، ملخص حصيلة إنجاز نشاطات القطاع لسنة 2020 ، 2021

* المراجع القانونية :

38- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية 1996 ، المعدل والمتمم بالقانون 01/16 المؤرخ في 2016/03/06 المتضمن التعديل الدستوري .

* المواقع الالكترونية :

39- مقالات دار جسر ، www.joussurdz.com

ثانيا : المراجع باللغة الاجنبية

40- Branzburg, Jeffrey: **How to Use the Moodle Course Management System**, Technology & Learning, v26, n1, 2005.

41-Shehadeh M.A and all, **The Impact of Management Information Systems on the Performance of Governmental Organizations- Study at Jordanian Ministry of Planning International**, Journal of Business and Social Science, Vol. 4 No. 17, Special Issue , December ,2013 .

42- Sophia Bernazzani, **Everything You Need to Know About Using Zoom**, www.owllabs.com, Retrieved.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

/	شكر وعرفان.
/	إهداء.
أ-هـ	مقدمة.
الفصل الاول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية	
8	تمهيد.
9	المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات .
9	المطلب الاول: تعريف تكنولوجيا المعلومات .
13	المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات .
15	المطلب الثالث : مقومات تكنولوجيا المعلومات .
17	المطلب الرابع : مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات .
20	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية .
20	المطلب الاول: تعريف الخدمة العمومية وأنواعها .
22	المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية .
24	المطلب الثالث: مبادئ تقديم الخدمة العمومية .
26	المطلب الرابع: معوقات الخدمة العمومية .
28	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمة العمومية	
30	تمهيد.
31	المبحث الأول: إنعكاسات تكنولوجيا المعلومات وأثره على جودة الوظيفة.
31	المطلب الاول: أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي .
36	المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الموارد البشرية.

فهرس المحتويات

40	المطلب الثالث: تحسين الخدمة العمومية في ظل تكنولوجيا المعلومات.
45	المبحث الثاني: التصدي لأزمة كوفيد 19 في ظل الادارة الالكترونية .
45	المطلب الاول: مفهوم أزمة كوفيد 19 وظهرها في الجزائر .
47	المطلب الثاني: التعليم عن بعد .
54	المطلب الثالث: التجارة الالكترونية.
57	خلاصة الفصل.
60	الخاتمة.
64	قائمة المراجع
/	فهرس المحتويات.
/	قائمة الجداول .
/	ملخص.

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
14	الأدوار المختلفة لتكنولوجيا المعلومات	01
33	يوضح الإطار الشمولي للإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الخدمية	02
37	تأثير تكنولوجيا المعلومات على تنظيم العمل بمؤسسات الخدمة العمومية	03

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال بعض الخدمات الإلكترونية التي تتيحها هذه التكنولوجيا في الإدارة العمومية و المؤسسات فيما اصطلح عليه بالإدارة الإلكترونية فهي بذلك تفتح آفاقا واسعة اتجاه المواطن لتسهيل العبء عليه من خلال:

-تقليل تكاليف الخدمة.

-الدقة والسرعة في انجاز المعاملات الإدارية.

-كسر الحواجز البيروقراطية.

-مردودية الخدمة العمومية .

وفي الاخير تطرقت الى أزمة كوفيد 19 في الجزائر وعرضنا بعض الخدمات

الإلكترونية التي ساهمت في مجابهة هذه الازمة .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات. الخدمة العمومية . الإدارة الإلكترونية. أزمة كوفيد 19

Abstract

This study aims to show the role played by information technology in improving the quality of public service through some of the electronic services that this technology provides in public administration and institutions in what is termed electronic management, as it opens wide horizons towards the citizen to facilitate the burden on him through:

Reducing service costs.

Accuracy and speed in completing administrative transactions.

Breaking down bureaucratic barriers.

Friendly public service.

Finally, I touched on the Covid-19 crisis in Algeria, and we presented some electronic services that contributed to confronting this crisis.

Keywords: information technology. public service. Electronic management. covid 19 crisis

