

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة في اطار مقتضيات نيل شهادة الماستر في محاسبة مالية

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية بالمؤسسات التربوية بولاية الأغواط

تحت إشراف الدكتورة:

- د، هناء نور الدين

من إعداد الطالبتين:

● غالم سليمة

● حبيش فاطمة الزهراء

لجنة المناقشة:

رئيساً

مشرفاً ومقرراً

عضواً ممتحناً

- الأستاذ: د. أحمد بوجلال

- الأستاذة: د. هناء نور الدين

- الأستاذ: د. فاطمة بوداود

السنة الجامعية : 2025/2024

كلمة شكر و تقدير

ومن يتوكل على الله فهو حسبه

نحمد الله سبحانه وتعالى أن وفقنا لإتمام هذا العمل وأمدنا بالصبر

على صعوباته

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتورة المحترمة

" هناء نور الدين "

على توجيهاتها واقتراحاتها القيمة وتواضعها.

وإلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد.

إهداء

احتم بحت تخرجي بعون الله وحفظه وأثن لكل من كان له فضل

في مسيرتي وساعدني ولو باليسير، إلى زهرة البستان ووردة

الريحان والتي وصى بها الرحمان لك يا أحلى وأغلى ما في

الوجود "أمي" بارك الله في عمرك.

إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق وكان لي درع أمان

أحتمي به من نائبات الزمان وتحمل عبء الحياة حتى لا أحس

بالحرمان، إلى "أبي" العزيز حفظه الله وأطال في عمره. إلى

أخوتي إلى الذين تقاسموا معي الحلو والمر، وإلى كل الأهل

والأقارب والأصدقاء .

سليمة



إهداء

اختتم بحث تخرجي بعون الله وحفظه وأتمن لكل من كان له فضل

في مسيرتي وساعدني ولو باليسير، إلى زهرة البستان ووردة

الريحان والتي وصى بها الرحمان لك يا أحلى وأغلى ما في

الوجود "أمي" بارك الله في عمرك.

إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق وكان لي درع أمان

أحتمي به من نائبات الزمان وتحمل عبء الحياة حتى لا أحس

بالحرمان، إلى "أبي" العزيز حفظه الله وأطال في عمره. إلى

أخوتي إلى الذين تقاسموا معي الحلو والمر، وإلى كل الأهل

والأقارب والأصدقاء .

فاطمة الزهراء

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب موضوع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الادارية وغيرها، وقد أجريت في مؤسسات التربية بولاية الأغواط وتم اختيار عينة عشوائية من وظيفي هذا القطاع، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليل في وصف وتحليل الظاهرة انطلاقا من التساؤلات المطروحة في الدراسة، وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج، يجب على المؤسسات التربوية لتضمن نجاح الإدارة الالكترونية تشجيع عاملها على التحول إلى الإدارة الالكترونية، وكذلك عقد دورات تدريبية لعمالها في مجال الإدارة الالكترونية، وخرجنا من هذه الدراسة أن عنصر نجاح الإدارة الالكترونية هو العنصر البشري لذا يجب على مؤسسة التربية استقطاب كوادر البشرية أصحاب الخبرة والمهارات في مجال العمل الالكتروني.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية- الخدمة العمومية- المؤسسات التربوية

Study Summary:

This study aims to investigate various aspects of e-administration and its role in improving public service, which has become a focus of interest for all administrative and other institutions. It was conducted in educational institutions in the state of Laghouat, and a random sample of employees in this sector was selected. We relied on the descriptive analytical approach to describe and analyze the phenomenon based on the questions posed in the study. We arrived at a set of conclusions: To ensure the success of e-administration, educational institutions must encourage their employees to transition to e-administration and hold training courses for their employees in the field of e-administration. Our conclusion from this study is that the key to the success of e-administration is the human element. Therefore, educational institutions must attract human resources with experience and skills in the field of e-work.

Keywords:

e-administration - public service - educational institutions

الفهرس

الصفحة	قائمة المحتويات
I	الشكر
II	الاهداء
IV	ملخص الدراسة
VII	الفهرس
X	قائمة الجداول والأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الاطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية	
12	تمهيد
13	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية
20	المطلب الثاني: عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية
24	المطلب الثالث: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها
26	المطلب الرابع: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها
29	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية
29	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
32	المطلب الثاني: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية
35	المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية
37	المبحث الثالث: واقع الادارة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر

37	المطلب الأول: مجتمع المعلومات
38	المطلب الثاني: التحولات الإلكترونية في الإدارات العمومية بالجزائر
40	المطلب الثالث: جاهزية مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر
42	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالمؤسسات التربوية بولاية الأغواط	
44	تمهيد
45	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة
45	المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية ومجالاتها
46	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
49	المطلب الثالث: أدوات جمع المعلومات
58	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج
58	المطلب الأول: عرض النتائج ومناقشتها
73	المطلب الثاني: نتائج الدراسة
74	خاتمة
76	قائمة المراجع
80	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

والأشكال

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
14	التطور التكنولوجي باتجاه الأنترنت والإدارة الرقمية	01
46	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
47	توزيع أفراد العينة حسب السن	03
48	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	04
50	أبعاد الاستبيان	05
51	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور الاجهزة	06
51	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور برامج الحاسوب والدرجة الكلية للمحور	07
52	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور العنصر البشري	08
53	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور الخدمة العمومية	09
54	معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الدراسة	10
54	معامل الثبات ألفا - كرومباخ لقياس	11
57	خيارات الإجابة و الأوزان	12
57	طول الفئة و الاتجاه الموافق لها	13
58	آراء أفراد عينة الدراسة من الموظفين والإطارات تجاه مساهمة لأجهزة والمعدات في تحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسات التربوية بولاية الأغواط.	14
61	معامل الارتباط بيرسون بين الأجهزة والمعدات من جهة والخدمة العمومية من جهة أخرى	15
63	آراء أفراد عينة الدراسة من الموظفين والإطارات تجاه مساهمة برامج الحاسوب في تحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسات التربوية	16

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
14	علاقة الإدارة الإلكترونية بالمصطلحات الأخرى	01
46	عناصر الإدارة الإلكترونية	02
47	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
48	توزيع أفراد العينة حسب السن	04
50	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	05

مقدمة

توطئة:

شهد العالم تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة، وتكنولوجيا المعلومات والحوايب والاتصالات خاصة، إذ مازال هذا التقدم مستمرا وبشكل أسرع من ذي قبل، إذ نتج عن هذا التقدم ظهور العديد من آليات تصنيع المعرفة، والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت من العالم قرية كونية صغيرة.

وفي ظل هذا التقدم العلمي وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية أو الالكترونية، كان لا بد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية فأدخلت هذه التقنية الرقمية في التجارة الإلكترونية وكذا في مجال الإدارة الإلكترونية والإدارة الحكومية حيث تسعى الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على كافة تعاملاتها للتخلص من الإدارة التقليدية.

وعموما يمكن الجزم بأن إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة لما تحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة لإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، بحيث يتم تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وهذا بطبيعة الحال يترتب عنه فوائد كالسرعة في إنجاز العمل، تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني والمساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذ القرار بالإضافة إلى تجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية بحيث أصبح استخدام الإدارة الإلكترونية ضرورة لا غنى عنها.

والإدارة لها دور هام في حياة وممارسات الأفراد، فهي تجعل الفرد على علم بقدراته وتدله على الطريق الأفضل لتحقيق غاياته، والمؤسسة أكبر مثال على ذلك، فالإدارة المؤسسة هي أساس ومحرك كل العمليات يمكن اعتبارها على أنها جميع الواجبات والوظائف التي تتعلق بالمشروع من حيث عدة جوانب ومن وظيفتها الوصول الهدف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف في حدود الموارد والتسهيلات المتاحة لحسن استخدامها، فهي تقوم بإجراء عمليات التنبؤ والتخطيط وإصدار الأوامر والتنسيق والمراقبة وذلك بالتنسيق بين الإدارة والعمال.

وقد شهدت الإدارة فكريا وممارسة تطورا ملحوظا بواسطة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات نتيجة التحولات السريعة التي شهدتها القرن الحالي، التي تعتبر نتائج التراكمات الحاصلة في الماضي، فالإدارة اليوم أصبحت تسير

وفق متطلبات العصر والعملة، باعتمادها على الرقمنة أي ما يسمى بالإدارة الإلكترونية التي تركز على استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية لكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات بهدف تطوير أدائها الداخلي وتقديم الخدمات ذات الجودة العالية للمستخدمين وكذا محاولة التكيف بين الأنساق.

تسعى المؤسسات التربوية دائما إلى تحقيق الرسالة التي قامت من أجلها، والمتمثلة في الغرض الأساسي من إنشائها حيث تعمل على إتباع استراتيجيات وتكتيكات وسياسات مختلفة في سبيل تحقيق الرسالة، مما يتطلب توافر مجموعة من المدخلات المتمثلة في الآلات والأموال والمعلومات والموارد البشرية، إن الإدارة التقليدية لم تعد قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر ومتطلباته فقد أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية حتميا.

ولا شك أن أهمية الإدارة الإلكترونية تظهر في قدرتها على الخدمات التي تتسم بالسرعة والفعالية وكفاءة أداء الأفراد، وتسعى المؤسسات التربوية إلى مواكبة هذا التطور الهائل في نظم المعلومات والثورة التكنولوجية المتصاعدة التي أصبحت مطلبا ضروريا لتقدم المجتمعات التي توصف بالمؤسسية، ومن هنا كان لزاما على المؤسسات التربوية استثمار معطيات الإدارة الإلكترونية وتبنيها في تحقيق مهامها للعاملين.

أولا: اشكالية الدراسة

إن ظهور الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور التقني أدى إلى تغيير أساليب العمل من تطوير التنظيمات الإدارية داخليا لكي تتلائم مع تغيرات البيئة الخارجية وعليه نطرح الاشكالية التالية:

➤ كيف تساهم الإدارة الإلكترونية من خلال أبعادها في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسات التربوية؟

يمكن طرح مجموعة من التساؤلات التالية:

1- هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الخدمة العمومية

في المؤسسات التربوية؟

2- هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام البرمجيات وتحسين الخدمة العمومية

في المؤسسات التربوية؟

3- هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام صناع المعرفة وتحسين الخدمة العمومية

في المؤسسات التربوية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

-الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإدارة الالكترونية من خلال أبعادها(الأجهزة والمعدات - بالبرمجيات -
صناع المعرفة) وتحسين الخدمة العمومية في المؤسسات التربوية.

-الفرضيات الفرعية:

- هناك علاقة دلالة احصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الخدمة العمومية في مؤسسات التربية.
- هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام البرمجيات وتحسين الخدمة العمومية في مؤسسات التربية.
- هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام صناع المعرفة وتحسين الخدمة العمومية في مؤسسات التربية.

ثالثا: أهمية الدراسة

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من الموضوعات الحيوية الحديثة التي نالت اهتمام كبير في الفكر الإداري الحديث لأهميته في مساعدة أي مؤسسة وبالتحديد المؤسسة التربوية في تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد وتكلفه ، كما تظهر أهمية البحث في تناولنا موضوع يتعلق بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لصالح تحسين الخدمة العمومية في مؤسسات التربية.

رابعا: أهداف الدراسة

- ابراز أهمية الخدمة العمومية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات التربوية؛
- التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التربية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية؛
- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة في تحسين الخدمة العمومية في مختلف المؤسسات التربوية.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

- التعرف على الإدارة الالكترونية لأهميتها في الوقت المعاصر؛
- اقتناعنا بأن الإدارة الالكترونية يفترض أن تكون لها دور كبير على الخدمة العمومية؛
- محاولة توسيع المعارف النظرية والفكرية فيما يخص الإدارة الالكترونية؛
- محاولة لفت انتباه مسؤولي المؤسسات وبالأخص مسؤولي مؤسسات التربية على التركيز على التقنيات الحديثة في الإدارة.

سادسا: منهج الدراسة

إن منهج البحث هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث في دراسة أو تتبع ظاهرة من الظواهر أو مشكلة من المشكلات، أو حالة من الحالات، بقصد وصفها وصفا دقيقا وتحديد أبعادها بشكل كامل يجعل من السهل التعرف عليها وتميزها، بقصد الوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها.¹

ويرتبط المنهج المطبق في دراسة أي ظاهرة بحثية بطبيعة الموضوع المدروس والإشكالية المطروحة، كما يرتبط بالفرضيات المقدمة لمعالجة الموضوع، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة، والبرهنة على فرضياتها تم اعتماد على المنهج الوصفي المناسب لطبيعة موضوع الدراسة، والذي يحاول وصف وتقييم "دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسات التربية" من خلال دراسة ميدانية في مؤسسات التربية ومن المعروف أن الباحث باستخدام المنهج الوصفي يمكن له أن يستعمل أدوات عدة لتحقيق أهدافه، من بينها المقابلة، الملاحظة المباشرة، الاستبيان، تحليل الوثائق المختلفة، وقد ركزنا في دراستنا هذه على أداة الاستبيان لجمع البيانات، للتعرف على دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة.

سابعا: الدراسات السابقة

¹عثمان حسن عثمان، المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، الطبعة الأولى، منشورات الشهاب، الجزائر، 1998، ص 26

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية من المواضيع الجديدة بالدراسة والتحليل كونها تتعلق بالموارد البشري والجهود المبذولة لزيادة فعالية باعتباره العنصر الحيوي والمهم في مجامح المؤسسات وفيما يلي عرض للأهداف والنتائج التي توصلت إليها الدراسات العربية والأجنبية في هذين الموضوعين مرتبة حسب تسلسلها الزمني من الأحدث الأقدم بالنسبة لكل متغيري للدراسة والعلاقة بينهما على النحو التالي:

1-دراسة الطالبة زواوي خالص"تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري" دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بسطيف، أطروحة مقدمة كجزء من متطلبات نيل درجة الدكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف1،2016/2017

هدفت الدراسة

إلى معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري، لدى بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، من خلال معرفة تأثير متغيرات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (تطبيقات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بوابة الموارد البشرية، التوظيف الإلكتروني، التعليم الإلكتروني، نظام معلومات الموارد البشرية)، على مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العملاء)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير الاستبيان لغرض جمع البيانات من المؤسسات محل الدراسة والتي بلغ عددها 30 مؤسسة، والتي تمثل حجم عينة قصدية، وتم استخدام الرزمة لتحليل بيانات الاستمارة اعتمادا على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية SPSS الاحصائية للعلوم الاجتماعية الانحدار المتعدد وغير ذلك

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

-أن هناك تأثير للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في كل من تطبيقات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بوابة الموارد البشرية والتعليم الإلكتروني على تطوير رأس المال الفكري، ولا يوجد تأثير للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في كل من التوظيف الإلكتروني، نظام معلومات الموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري.

-أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الخطأ 0.05 مدى اعتماد المؤسسات محل الدراسة على الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تعزى لنوع القطاع وطبيعة الملكية.

-أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الخطأ 0.05 مدى الاهتمام برأس المال الفكري من قبل المؤسسات محل الدراسة تعزى لنوع القطاع، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الخطأ 0.05 مدى الاهتمام برأس المال الفكري من قبل المؤسسات محل الدراسة تعزى لطبيعة الملكية.

دراسة ميلودي إيمان، واقع ممارسة الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية (جامعة قاصدي مرباح ورقلة أنموذجا)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015/2014

هدفت الدراسة الى :

للإجابة عن التساؤل الرئيسي المتمثل في : ما واقع ممارسة الإدارة الإلكترونية بجامعة ورقلة؟ اعتمدت الطالبة على 3 أسئلة فرعية هي:

- 1- ما مقومات الإدارة الإلكترونية التي توفرها جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟
- 2- كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في نجاح العمليات الإدارية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟
- 3- ما هي المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كممارسة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟ وللإجابة على التساؤلات السابقة تم الاعتماد على مجموعة من الإجراءات المنهجية شملت المدخل السوسيولوجي (البنائية الوظيفية) والمنهج الوصفي بالاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات انطلاقا من المصادر والوثائق، مروراً بالاستمارة، إلى غاية الاستعانة بالإحصاءات الرسمية والتقارير وصولاً للأساليب المتبعة في تحليل البيانات

وتم تطبيق هذه الأداة على عينة من الموظفين بكليات جامعة قاصدي مرباح ورقلة، والمتمثلة في 102 موظف تم اختيارهم بالعينة الطبقية الإحصائية وتم استرجاع 95 من أصل 102 استمارة موزعة

نتائج الدراسة:

الجامعة الجزائرية تتجه نحو الإدارة الإلكترونية وهذا من خلال تساند مختلف الأطراف المكونة لها وهي:
-الاهتمام بالموارد البشري وتأهيله من أجل النهوض بهذه السياسة وتوفير بنية تحتية مناسبة للسير نحو هذا التنظيم الحديث وتقبل التغيير نحو الأفضل داخل الإدارات والتخطيط والتنسيق الحسن لممارسة الإدارة الإلكترونية داخل الجامعة الجزائرية.

- 2-دراسة الباحثان موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة نموذجاً، عرضت في دورية علمية محكمة سنوية تنشر الأبحاث في العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، مطبعة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مجلة الباحث العدد 2011/9.

هدفت الدراسة:

إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية ومعرفة كيفية مساهمتها في تطوير عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة .ومعرفة ما إذا كان هناك تطور في الإدارة لدى الكلية محل الدراسة

نتائج الدراسة:

- تمثل الإدارة الإلكترونية منهجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج.
- الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر(الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية.
- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان وغيرها.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين، توفير وقت وجهد العاملين، وتقليل التكاليف ... الخ..
- تساهم شبكات الاتصال في تطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة.

3-دراسة الطالب قجوج فوزي" دور الادارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين

بالمنشآت الرياضية، دراسة ميدانية على مستوى مديرية الشباب والرياضة بسكرة"مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، تخصص إدارة وتسيير المنشآت الرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، قسم الإدارة والتسيير الرياضي، جامعة محمد خيضر بسكرة،2016/2017.

هدف الدراسة:

- إبراز أهمية الأداء الوظيفي وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية بمديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة.
- تقديم بعض التوصيات المناسبة في هذا المجال.

النتائج المتوصل اليها:

بعد عرض وتحليل النتائج ومن خلال إجابات أفراد العينة، وانطلاقا من الفرضيات المقترحة مسبقا كحلول لإشكالية البحث توصلنا إلى النتائج التالية:

- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين الأداء الوظيفي بدرجة عالية في مديرية الشباب والرياضة بولاية بسكرة

- تساهم الأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي

- تساهم البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي

- تساهم شبكات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

- يساهم صناع المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي

4- دراسة عاشور عبد كرم" دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات الأمريكية

المتحدة والجزائر"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العوم السياسية والعلاقات الدولية كلية الحقوق والعلوم

السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009

أهداف الدراسة

إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية

الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الإلكتروني

باعتباره تباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا .

-محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمة العامة الإلكترونية وكيف أثرت ألياتها في الوصول الى الخدمة العامة

الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية.

وخلصت الى النتائج أهمها:

-الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط

الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء

الخدمات العمومية

-تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية :
التواصل الآني، الشفافية، الديمومة، الاستمرارية، الاستجابة، السرعة، ربح الوقت والدقة في تحديد المهام.
5-دراسة عبد القادر براينيس " التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية" دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، وكانت تهدف هذه الدراسة إلى مراجعة المفاهيم والتقنيات التسويقية، وامكانية تطبيقها في مؤسسات الخدمة العمومية، وتتفق هذه الدراسة أنها تناولت الشق الثاني من موضوعنا وهو الخدمة العمومية .

❖ التعليق على الدراسات:

احتوت الدراسات السابقة على عدد من الأفكار التي مدت الباحث ببعض التوجيهات والأفكار المهمة في مجال الدراسة الحالية، فقد أشارت اغلب الدراسات السابقة والمشابهة إلى الإدارة الإلكترونية لذلك كان لابد من دراستها وتطبيقها في المجال التعليمي ، كما أن الإدارة الإلكترونية تؤثر على المؤسسات التربوية ومن هنا تأتي ضرورة الاهتمام بالإدارة الإلكترونية للمؤسسات وتوظيف مختلف الامكانيات المتاحة لتسهيل مختلف الأعمال وتحقيق قفزة نوعية في مجال تكنولوجيا والمعلومات داخل المؤسسات التربوية وكل هذا يؤدي الى تحقيق أهدافها وتدل الدراسات السابقة على أهمية الدراسة وموضوعها، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في عدة جوانب أهمها مايلي:

- تحديد لجوانب التي سبق بحثها ودرستها فيما يتعلق بموضوع الدراسة، وكذلك الجوانب التي لم يتم دراستها ليتمكن الباحث من أن يبدأ البحث من حيث انتهى من سبقه؛
- المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة، وبيان أهمية الدراسة؛
- توجيه الباحث للاستفادة من العديد من الكتب والمراجع المتعلقة بمشكلة الدراسة ؛
- مساعدة الباحث في تحديد منهج الدراسة واختيار أدوات الدراسة الأكثر ملائمة؛
- الاستفادة من توصيات الدراسات السابقة؛
- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة.

ثامنا: هيكل الدراسة

ومن اجل معالجة هذا الموضوع قسمنا بحثنا إلى فصلين، فقد احتوى في الفصل الأول الاطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية حيث قسمنا الفصل إلى مبحثين الأول الادارة الإلكترونية وفقها تعرضنا إلى نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية، خصائصها، وأهدافها، ومزاياها، والمبحث الثاني تطرقنا إلى تعريف الخدمة العمومية،

أنواع ومبادئ الخدمة العمومية العامة بالإضافة إلى الخصائص ، أما في الفصل التطبيقي فهو يضم مبحثين وهو يضم الدراسة الاستطلاعية و ادوات الدراسة والاساليب الاحصائية، اما المبحث الثاني ففيه عرض ومناقشة النتائج ..تحليل ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات وخاتمة وقائمة بالمصادر والمراجع والملاحق، وهذا العمل هو عمل إنساني فإن اصبنا فمن الله وحده وان اخطانا فمن أنفسنا ومن الشيطان.

الفصل الأول:

الاطار النظري للإدارة الإلكترونية

والخدمة العمومية

تمهيد:

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات في النظم والأعمال الإدارية، لخلق نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي، ولقد مثلت الإدارة الإلكترونية تصور وبناء حديث لمفهوم الخدمة العمومية، مما نتج عليها تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات للمواطنين، إذ من شأنه أن يسرع في عملية الانجاز، وزيادة الاتقان، وكذا تخفيف التكاليف فضلا عن تحقيق الشفافية الإدارية.

وبإدخال الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمات العمومية بما يتييسر للمواطن في استطلاع ومعرفة شؤونه بالمرافق العمومية بفعالية ومرونة، بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة التي تقدمها المؤسسات الخدمية الحكومية ويهدف اشراك كل من السلطات والمواطنين بطريقة أكثر ديمقراطية.

وعلى هذا الأساس فأنا في هذا الفصل سنتطرق الاطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية حيث سنتناول في المبحث الأول من خلال نشأة وتعريف بها وأسباب تحول ، اضافة إلى الخصائص والأهداف، ثم التطرق في المبحث الثاني إلى تعرف على الخدمة العمومية، وأنواع الخدمة العامة وصولا إلى مبادئ وخصائص الخدمة العمومية وأخير سنتناول واقع الإدارة الإلكترونية و الخدمة العمومية في الجزائر.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

أسهم التقدم التكنولوجي في تطوير أساليب العمل الإداري، كما أتاحت الفرصة لتحسين عمل الأجهزة الإدارية ما دفع بالمنظمات للعمل على الربط بين ما قدمته الإدارة التقليدية وما أفرزته تكنولوجيا المعلومات والاتصال يطلق عليها مسمى الإدارة الإلكترونية حيث تعد هذه الأخيرة إدارة مسؤولة عن تقديم الخدمات والمعلومات إلكترونياً من خلال تفاعل مجموعة من العناصر الضرورية لعملها.

لهذا سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية، مبادئها والأهداف التي تحققها، وأهم الدوافع التي أدت إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من بين المفاهيم الإدارية الجديدة، التي ارتبطت باعتماد العمل الإداري على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذا ما دفع الباحثين لتعريفها وتقصي نشأتها وتمييزها عن المصطلحات المشابهة مثل التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني... وغيرها.

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

نستطيع القول أن بدايات الإدارة الإلكترونية (أتمتة المكاتب) كانت سنة 1960 عندما ابتكرت (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طبعتها الكهربائية و أول برهان على أهمية ما طرحته الشركة ظهر الشريط الممغنط (MT/ST) / سنة 1964 عندما أنتجت جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم جهاز الطابعة المختار حيث أنه عند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط.¹

وفي 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة وتبنى فيه مجلس لندن مشروع الاتصالات البعيدة التقنية الذي أكد على جمع ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات، لتظهر بعد ذلك محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا بمهمة البريد المركزي ومفهوم يدل على أن الشخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب

¹ عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص ص 32-33

للمؤسسة، لكن كان بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة لم تصل إلى الصورة الرسمية ومؤخراً إلا مؤخراً ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم¹.

ولقد أشار بيتر داركر (P.Drucker) في ضوء تحديات الإدارة في القرن الواحد والعشرين، إلى أن معظم ما تعلمناه عن الإدارة إما أن يكون خطأ أو عفا عليه الزمن².

لكن ما لا يمكن إنكاره أن الإدارة الإلكترونية تمثل إمتداداً للتطور الطبيعي في المدارس الإدارية على مر القرون الثلاثة وليس تجاوزاً لها، وفي ذلك يقول (Porter)، أن الإدارة على الدوام إستفادة من كل التطورات في المفاهيم والأساليب والتقنيات المتطورة إنطلاقاً من الثورة الصناعية وصولاً إلى إقتصاديات المعرفة³.

الجدول (01): التطور التكنولوجي باتجاه الأنترنت والإدارة الرقمية

الإدارة التقليدية		الإدارة الإلكترونية	
الحرفية	الآلية	الأتمتة	الذكاء الصناعي
الإنسان هو العامل الأساسي في الإنتاج	الإلة تحل محل العمل اليدوي في الإنتاج	الآلية تحل محل العمل المرتبط ببرمجة ورقابة العمل الإنتاج	الآلة تقلد تحاكي الذكاء والسلوك الإنساني
			آلة التشبيك الفائقة من استخدام البيانات لانجاز عن بعد

اتجاه التطور ←

المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية" مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، ط1، دار اليازور للنشر .
والتوزيع، عمان، 2009 ، ص 163 .

يتضح لنا من خلال الجدول ان التطور في أساليب العمل من الحرفية والاعتماد الكامل على المعارف وقد رأى العاملين إلى الاعتماد على الآلة في القيام ببعض المهام المحدودة وصولاً إلى محاكاة الآلة للذكاء والسلوك الإنساني من خلال الذكاء الصناعي، والاعتماد على الأنترنت لانجاز العمليات عن بعد أدى إلى الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

¹ مبارك الزبيغ، الإدارة الإلكترونية المغربية www.ahewar.org، 2025/03/22 الساعة 00:14 زوالاً

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2004، ص 118

³ الشريف عمر أبو هشام وآخرون، الإدارة الإلكترونية، " مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013، ص 55

الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

للتعريف بهذا المصطلح نتوقف أمام عدة تعاريف ومفاهيم لا تتقف عند اتجاه أو اهتمام معين بل تتوزع على اتجاهات مختلفة وفي ما يلي عرض لأهمها:

✓ يعرفها (Dale) بأنها "إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن ممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تشمل تحولا كبيرا في العمل، يشمل الأنشطة الحياتية في الدول من بشرية واجتماعية واقتصادية وإنتاجية للتطوير الداخلي لها، ويهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلا.¹

نستخلص من هذا التعريف أنه تم النظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها نظام يتكامل بين التقنية والممارسات الإدارية يعمل على التطوير الداخلي للوصول إلى نتائج أفضل من تلك التي تقدمها الإدارة التقليدية.

✓ كما تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "استراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية، غايتها التشغيل السليم لموارد المعلوماتية وفي إطار إلكتروني حديث، وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية وبأسلوب إلكتروني ليصل إلى تحقيق الكفاءة في تشغيل الجهود وإنفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة المعنية.²

ويتضح لنا من خلال هذا التعريف أنه تم تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها استراتيجية تتبعها المنظمات للوصول إلى التشغيل التام والاستفادة القصوى من الموارد الإلكترونية والموارد البشرية والمالية لبلوغ الأهداف المرسومة والمحددة.

يرى (Volberd and Bosch) " بأن الإدارة الإلكترونية هي نظام يقوم بتحويل الأعمال الورقية إلى أعمال الكترونية وذلك من خلال القيام بخطوات رئيسية ومحددة تبدأ بإتمام أعمال المنظمة، ومن ثم العمل وفق مبدأ النافذة الواحدة الذي يحقق توفير في الوقت وفي حجم الأعمال الورقية، مما ينعكس على توفير الوقت والأعباء المالية التي يمكن توظيفها في أماكن أخرى الأمر الذي يسمح بخلق فرص عمل جديدة تنعكس ايجابا على قدرات وكفاءات العاملين.

¹ السويغان عبد السلام، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الالكترونية (دراسة تطبيقية)، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2012، ص51
² العاني مزهر شعبان وجواد شوقي ناجي، الادارة الالكترونية، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص33

من خلال هذا التعريف نلاحظ أنه تم تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها نظام يتم التحول وفقه من الاعتماد على الأعمال الورقية إلى الإلكترونية ويتم هذا من خلال جعل الأعمال أوتوماتيكية مما ينعكس على أداء الكفاءات والعاملين وبالتالي المنظمة ككل.

✓ في حين يعرف آخرون الإدارة الإلكترونية على أنها: " أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من أجل زيادة كفاءة وفعالية الأداء".¹

من خلال هذا التعريف تم إبراز تداول القرار الإداري بين الشركاء بطريقة إلكترونية من خلال الاستعانة بتقنيات المعلومات والاعتماد على المتغيرات الحديثة للوصول إلى النتائج المنتظرة بكفاءة وفعالية داخل المنظمة.

✓ بمعنى آخر الإدارة الإلكترونية هي: "إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت والانترنت دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يرافق ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات".²

ركز هذا التعريف على عنصرين أساسيين هما الأنترنت التي تعمل على الربط الداخلي للمنظمة للرفع من التفاعل بين مكوناتها والأنترنت لربط بين المنظمة وعملائها أي إدارة بلا وقت ولا زمن محدد لإنجاز المعاملات بأقل جهد وتكلفة.

✓ تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها العناصر الإلكترونية التي تتألف من الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصالات ومفاهيم الإدارة وأليات تطبيقها.

إنطلق هذا التعريف من مبدأ أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا تفاعل بين مجموع المفاهيم الإدارية والأجهزة والبرمجيات الحديثة وشبكات الاتصال حيث ركز على الجانب المادي لها وأهمل الجوانب الأخرى.

✓ كما يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية حولت نظام الإدارة التقليدية إلى:

- إلى نظام التوفر الدائم؛
- القدرة على تغيير الحلول؛
- الأمان؛

¹ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية "نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009، ص8.

² شريف الحموي، الاتجاهات الحديثة في إدارة المكاتب والسكرتاريا، ط1، دار يافا للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص20.

- إدارة المخاطر .

وبناء على ما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفاً إجرائياً بأنها منظومة إلكترونية متكاملة، تعمل من خلال استغلال الإمكانيات المتميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بهدف تحويل العمل الإداري من عمل له حدود زمنية وجغرافية إلى إدارة تتعداه في حدودها وإمكانياتها.

الفرع الثالث: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والمصطلحات الأخرى

يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية وغيرها من المفاهيم التي تربط بين الأنشطة واستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.¹

1- الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية:

تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، ويمكن ان يتمثل ذلك في انجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة والحكومة، والعلاقة بين الحكومة والأفراد، والعلاقة بين الحكومة والشركات، والعلاقة بين الحكومة والموظف.²

نستخلص بأن الحكومة الإلكترونية هي جزء من الإدارة الإلكترونية أو فرع من فروعها والعلاقة بين هذين المصطلحين علاقة الكل بالجزء فالحكومة الإلكترونية هي إدارة المؤسسات الحكومية إلكترونياً أي الاستفادة مما قدمته الإدارة الإلكترونية في مجال الأعمال الحكومية، بهدف الرفع من الشفافية وتحسين أداء الإدارات العامة بين مختلف المتعاملين معه.

2- الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية :

تمثل الأعمال الإلكترونية توليفة متعاضدة من العمليات والنظم الرقمية التي تتيح للمنظمة أن تدير علاقاتها البيئية الداخلية والخارجية وأن تتجاوب معها بما في ذلك استشعار تحديات المنافسة والمنافسين، وتهديدات بيئة

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، الرياض، 2005، ص19
² محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص50

الأعمال الحالية والمتوقعة وتحديد الفرص الموجودة والمنبثقة واستشعار احتياجات الزبائن، إضافة إلى تنظيم عمليات التجاوب والاستجابة الإستراتيجية مع متغيرات بيئة الأعمال بالوقت الحقيقي.¹

في ظل الانتشار الواسع لوسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات تجسد ما يعرف بالمعرفة الرقمية القابلة للانتقال بواسطة شبكات وحواسيب، فخلق ما يعرف بالأعمال الإلكترونية إما بين الشركات بعضها مع بعض وإما بين الشركات والزبائن والمتعاملين معها، ما نتج عنها تركيبة من العمليات الإلكترونية للتكيف مع بيئتها الداخلية والخارجية، فالأعمال الإلكترونية تمثل هدف المؤسسة في نقل أعمالها التقليدية إلى أعمال إلكترونية لتسهيل التعامل ومواكبة التطورات الحاصلة من خلال استغلال الإدارة الإلكترونية لإدارة مختلف أعمالها هذا ما يجعل من الإدارة الإلكترونية أساس للأعمال الإلكترونية.

3- التجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية :

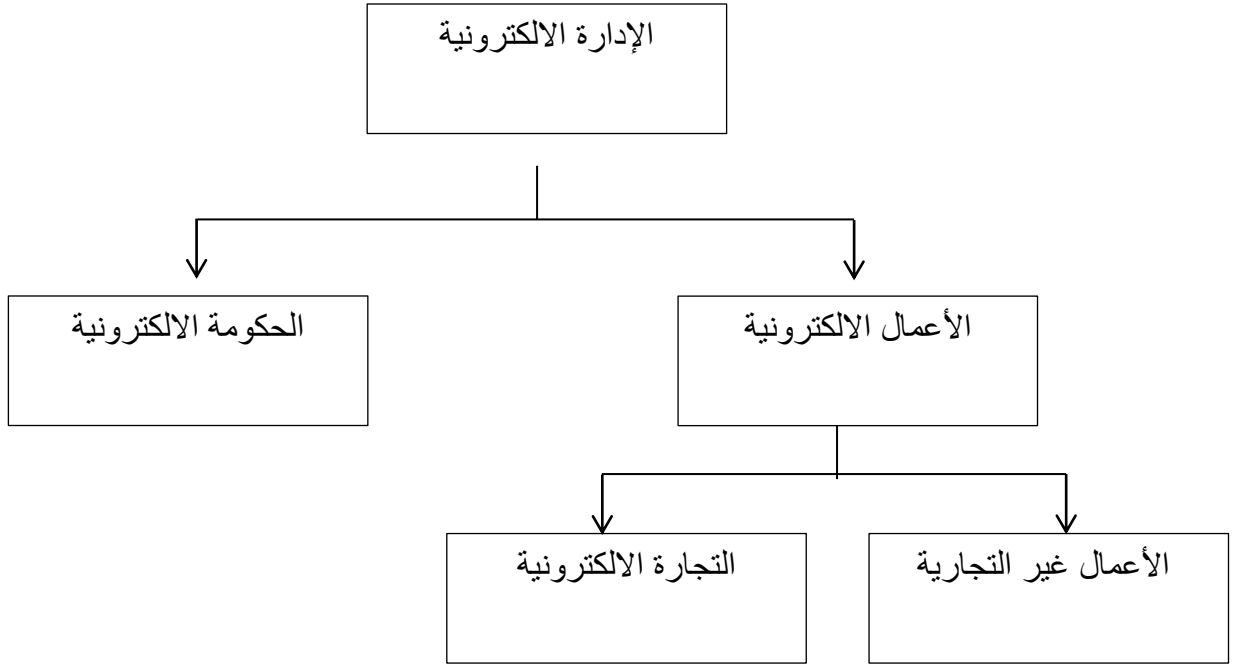
وهي عملية بيع المنتجات وشرائها أو تبادل السلع والخدمات والمعلومات وغيرها من أنواع التعاملات التجارية وإبرام مختلف أنواع العقود والصفقات التجارية الإلكترونية وهي التي تتم إلكترونياً عبر شبكة المعلومات الدولية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سواء بين المنظمات، بعضها مع بعض أو بين المنظمات وبين زبائنها، أو بين المنظمات والجهات الحكومية.²

ويمكننا أن نستخلص أن التجارة الإلكترونية ما هي إلا توظيف لوسائل الاتصال الحديثة وتكنولوجيا المعلومات لتسهيل انتقال السلع والخدمات والمعلومات بين مختلف المتعاملين فهي وجه من أوجه الأعمال الإلكترونية بالتالي فهي جزء من منظومة الإدارة الإلكترونية.

¹ سعد غالب ياسين ، بشير عباس العلق، الأعمال الإلكترونية ، ط1، دار المناهج ، عمان، 2010 ، ص15

² محمد عبد حسين الطائي ، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة ، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، 2013، ص20

الشكل (01): علاقة الإدارة الإلكترونية بالمصطلحات الأخرى



المصدر: ناهده مُجد القردحجي، أثر مكونات الإدارة الإلكترونية في فاعلية قرارات التغيير في منظمات الأعمال، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، تخصص الأعمال الإلكترونية .، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2013 ، ص1

من خلال الشكل أعلاه يتضح أن العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية بشقيها التجارية وغير التجارية، هي علاقة الكل بالجزء فالإدارة الإلكترونية تكون في الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

المطلب الثاني: عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية

لتطبيق الإدارة الإلكترونية والوصول إلى أهدافها لا بد من توفير العناصر الضرورية لعملها.

الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية

إن أهم عناصر الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي:

1- عتاد الحاسوب: ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة

في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:¹

✓ توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة؛

✓ ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات رت البرمجة وبرمجيات نظم المعلومات.

2- برامج الحاسوب: هي مجموعة البرامج التي تستخدم لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته

المختلفة وتسمى بالبرمجيات، ويمكن تصنيفها إلى ما يلي²:

✓ **برمجيات التشغيل:** وهذا النوع خاص بتشغيل الجهاز وجعله قابلا للتعامل مع البرمجيات

الأخرى ويكون عادة داخل الجهاز.

✓ **برمجيات الترجمة:** وهذه البرمجيات تعنى بتفسير الأوامر والتعليمات التي ترد إلى الجهاز إلى لغة

الجهاز.

✓ **البرمجيات التطبيقية:** وهذه البرمجيات تستخدم كتطبيق للاستفادة من قدرات الحاسوب في

إجراءات العمليات والمهارات المختلفة ومن الأمثلة عليها معالج النص وقاعدة البيانات، والبيانات

المجدولة.

✓ **البرامج التعليمية:** وهذا النوع من البرمجيات يعنى بتدريس الطلاب محتوى تعليميا معيناً عن

طريق الحاسوب.

¹ عبد الناصر موسى ونجد قوريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009

ص 89

² خليفة بن صالح بن خليفة بن مسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية المتحدة، 2008، ص 41

3-شبكات الاتصال : تعد شبكات الاتصال عن بعد من المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات، حيث تمكن هذه الأخيرة كلا من المنظمات وفرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل المعلومات والبيانات إلكترونياً بما يمكنها من اتخاذ القرارات وإدارة العمليات وموارد المنظمة بصورة أكثر فعالية¹، وهناك أنواع مختلفة من قنوات اتصال البيانات التي تستخدم في نقل البيانات من موقع لآخر نذكر منها:

✓ **الشبكات المحلية :** وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب مبروطة مع بعضها البعض، بواسطة خطوط اتصال وتشارك هذه الحواسيب في المعدات والبرمجيات والمعلومات وتوجد الحواسيب في مواقع متقاربة ويمكن الاتصال بأي منها.²

✓ **الشبكات الواسعة :** وتتمثل في تلك التي تغطي مناطق جغرافية واسعة، وتكون تحت إدارة واحدة وبالتالي فإن هذه النوعية من الشبكات تعتمد على قنوات الاتصال اللاسلكية أو غير المحدودة كالأقمار الصناعية والموجات القصيرة، وقد تبين لنا إمكانية ربط شبكات النطاق المتسع بشبكات النطاق المحدود.³

4-صناع المعرفة : والعنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو صناع المعرفة من القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية والرأس المال الفكري في المنظمة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.⁴

وتتمثل القيادة الإلكترونية في ثلاثة أنماط⁵ :

✓ **القيادة التقنية العملية :** وتتصف هذه القيادة بأنها قيادة الإحساس بالتقنية، وتجعل القائد الإلكتروني أكثر قدرة على تحسس أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات واستخدام ذلك في خلق الميزة التنافسية للمنظمة، كما تتميز بأنها قيادة الإحساس بالوقت وذلك يجعل القائد الإلكتروني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة في اتخاذ القرارات.

¹ صباح بلقيدم، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم

التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012-2013، ص 144

² هيثم حمود الشلي، الحاسوب نماذج وتطبيقات "في إدارة الأعمال والتسويق"، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 35

³ بشير كاواجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،

تخصص نظم المعلومات و المراقبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013، ص 31

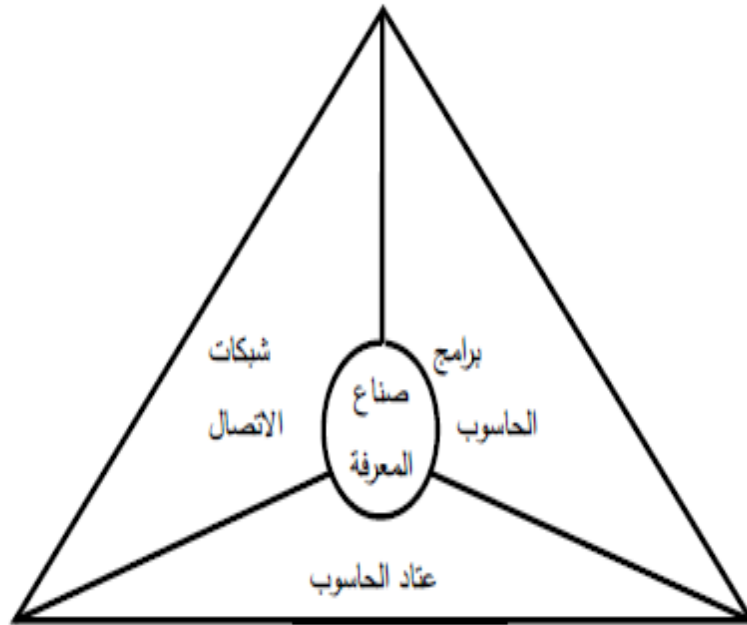
⁴ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 25.

⁵ حمود هيثم الشلي، محمد النصور مروان، إدارة المنشأة المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص 447-448

✓ القيادة البشرية الناعمة: القيادة الإلكترونية رغم اعتمادها على التقنية إلا أنها ذات محتوى إنساني كبير، لأن التعامل مع التكنولوجيا جعلها في حاجة إلى عاملين مبتكرين ذوي مؤهلات ومهارات عالية.

✓ القيادة الذاتية: إن قيادة الذات هي الأكثر وضوحاً في إدارة الأعمال، وذلك أن القائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية لما هو مطلوب، وهذه الفورية لا يخضع لها القائد التقليدي.

الشكل (02): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر. الرياض، 2005، ص 24 .

نستخلص من الشكل السابق أن للإدارة الإلكترونية عناصر متكاملة فيما بينها تتألف من عتاد الحاسوب والذي يعبر عن القاعدة المادية في عناصر الإدارة الإلكترونية ثم كل من البرمجيات وشبكات الاتصال أما عنصر صناع المعرفة يعتبر جوهر هذه العناصر لما له أهمية في نجاح عمل الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

تكمن أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹

- ✓ تقديم خدمات للمستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية، فمثلا: يتم تجديد رخص القيادة ومعالجة ودفع الرسوم في ولاية فلوريدا عن طريق الموقع الإلكتروني حيث تتاح الخدمة للعملاء على مدار 24 ساعة وخلال طيلة أيام الأسبوع.²
- ✓ تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة، فمثلا: أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إنخفاض التكاليف الإدارية في وزارة الزراعة الأمريكية من 77 دولار لكل تعامل إلى 17 دولار، نتيجة إنجاز المعاملات عبر الأنترنت؛³

✓ إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقنية؛

✓ تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبة؛

✓ الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل المخاطر والتكاليف .

كما تهدف الإدارة الإلكترونية إلى:⁴

- ✓ إدارة متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية؛
- ✓ تركيز نقطة اتخاذ القرارات في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها
- ✓ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .

¹ أحمد مجّد سمير، مرجع سبق ذكره، ص 73

² عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص البيروقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 97

³ ريتشارد هيكس، الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية الإلكترونية، خلاصات كتب المدير ورجال الأعمال، العدد 19، القاهرة، 2003، ص 3.

⁴ الوادي محمود حسين وبلال محمود، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص ص، 291-292

المطلب الثالث: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها

من خلال هذا المطلب سنتعرف على دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية وكذا متطلباتها.

الفرع الأول: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن ما تشهده الإدارة من توجه نحو المعرفة العلمية المتقدمة واستغلال ما تنتجه التقنية للاستغلال الأمثل للوقت والجهد والتكلفة وتحسين خدماتها دفع بها إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية إما لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين وإما لزيادة الرفع من كفاءة وفعالية قطاع الأعمال ومن بين هذه الدوافع نذكر ما يلي:¹

1- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به: إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المنظمة وإتاحة لها الفرصة للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل المعاملات والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على مستوى الدولي.²

2- الاستجابة للمتطلبات البيئية المحيطة والتكيف معها: يحتم إنتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية للحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلومات والتنافس في تقديم الخدمات بناء على المعايير العالمية.

3- توجهات العولمة: أسهمت التوجهات العالمية المتسارعة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات ما أعطى دافعا نحو تحسين الخدمات المقدمة، التي ترقى إلى مستوى التطورات الحاصلة عالميا .

4- التحولات الديمقراطية: وما رافقها من متغيرات وتوقعات اجتماعية أسهمت حيث حركات التحرر في إحداث تغيرات في البناء الاجتماعي بصفة عامة، وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بصفة خاصة، وقد رافق تلك التغيرات إرتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الشعبية بما في ذلك تبني أهداف جديدة للقطاع العام تأتي في مقدمتها تحسين مستوى الأداء الكلي لمؤسسات القطاع العام السياسية والإدارية والقضائية.

¹ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والاعلام ، جامعة الجزائر ، بن يوسف خدة ، الجزائر ، 2007، ص11.

² هشام محمود الشلبي ونجّاد النور مروان، مرجع سبق ذكره، ص412

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج للعديد من المتطلبات الضرورية لانتقال سليم لذلك التحول والتي يمكن ياجازها في التالي:¹

1- القيادة والدعم الإداري : من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقد ارتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله ، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجيات المنظمة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2- الهيكل التنظيمي : أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة غير ملائم لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

3- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية : إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون أهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، وأجهزة، وحاسبات آلية، وحالة توفيره وإتاحته للأفراد والمنظمات .

¹ عبد الناصر موسى و محمد قريشي ، مرجع سبق ذكره، ص90

4- تدريب وتأهيل العاملين: الموظف هو العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة إلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة. وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين، أو تأهيلهم على رأس العمل.¹

5- وجود خطة تسويقية وتوافر مستوى مناسب من التمويل: للتدريب والصيانة، ووجود مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، ووجود قوانين وتشريعات تسهل عمل هذه الإدارة، وتوفير الأمن الإلكتروني والسرية وحماية المعلومات، كما يجب العمل على وضع خطة ترويجية شاملة لبيان محاسن هذه الإدارة وضرورة المشاركة فيها².

6- إظهار النتائج: الخاصة بالعمل لما قبل وبعد استعمال الإدارة الإلكترونية بشكل سنوي أو نصف سنوي أو ربع سنوي، لمعرفة مدى نجاح والفارق من حيث الكم والكيف. بالإضافة إلى ضرورة وضع الأطر التشريعية لتوفير أمن المعلومات الذي يعتبر بمثابة الضامن لحقوق جميع الأطراف.

المطلب الرابع: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها

فتناول في هذا المطلب العوامل الثلاثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، فيم سنتناول بعض المعوقات التي تحد من التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يمر بثلاث مراحل:

1- مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية، والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم فيه البدء وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخصيص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو ملاحظة، في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي

¹ ملين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية عربية، العدد 24، المركز الجامعي يحي فارس، المدينة، 2008، ص147
² أحمد المعاني، أحمد عريقات، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص88

الإطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر شبكة الإنترنت، مع إمكانية طبع، أو استخراج الاستثمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

2-مرحلة الفاكس والهاتف:

وتعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي بعدها، وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الفاكس والهاتف، بحيث يستطيع المتعاملون في هذه المرحلة الاعتماد على الهاتف في الاستفسار عن الاجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل أكثر سلاسة من قبل، ودون أي مشاكل، وبحيث أنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق.

وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع المتعاملين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم على الشبكة الإلكترونية، لأن في هذه المرحلة يكون عدد مستخدمي الأنترنت متوسط.

3-مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:

وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة قد وصل إلى مستوى مقبول حوالي (25%-30%) وتوفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي، أو بواسطة الأكشاك، أو في مناطق عمومية، مما يسمح لجميع الفئات باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب، وبأسرع وقت وأقل جهد وتكلفة ممكنة، ولأكثر فعالية كمية ونوعية، ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها.¹

فعند دراسة الإدارة الإلكترونية في المرحلة الإنتقالية يمكن أن نلاحظ ثلاث تغيرات متكاملة ومتميزة:

- ✓ درجة استخدام الأدوات الإلكترونية في العملية الإدارية؛
- ✓ حجم التغيرات الناجمة عن استخدام الأدوات الإلكترونية في العملية الإدارية؛
- ✓ التغير في المهارات من الجهة التنظيمية و الوظيفية خاصة في وظائف الإدارة الأساسية.

¹ صدام الحماسية، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الاداري، ط1، عالم الكتب الحديث لنشر والتوزيع، الاردن، 2013، ص83

الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة عراقيل أو معوقات فمن بين هذه العوائق نذكر ما يلي:

1- معوقات إدارية : من أبرزها التالي:¹

- ✓ ضعف التخطيط والتنسيق من قبل الإدارة العليا سواء من جانب تحديد الوقت الملائم لبدء التنفيذ، أو سماح الظروف بذلك من عدمه؛
- ✓ إستهانة بعض القيادات بضرورة متابعة خطوات التحول؛
- ✓ غياب التنسيق بين الجهات و انقطاع القنوات التي يمكن من خلالها تبادل المعرفة؛
- ✓ الإجراءات الغير مرنة التي تجعل من الإدارة الإلكترونية مجرد ممارسات تقنية مفككة ليس لها كيان إداري؛
- ✓ سيطرة المفاهيم التقليدية والبيروقراطية على أجواء العمل الإداري في المؤسسة وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من آثارها؛
- ✓ التصور والإعتقاد الخاطئ بأن التغيير يحدث فقط في العمليات والإجراءات ،في حين يشمل التغيير في علاقة القيادات بموظفيها.

2-معوقات بشرية:

والتي يمكن تلخيصها في هذه النقاط

- ✓ ضعف الوعي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى التنظيمي؛
- ✓ ضعف الحوافز المادية والمعنوية ما يحد من طموح العاملين في متابعة التعليم والتدريب في مجال نظم المعلومات الإدارية ،ما يخفض اكتسابهم المهارات اللازمة؛
- ✓ قلة برامج التدريب في مجال استخدام التقنية الحديث؛
- ✓ ضعف المعرفة الكافية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يؤدي إلى مقاومة بعض القيادات والموظفين للتغيير خوفا من فقدان السلطة.

¹ حسين محمد الحسن ، الإدارة الإلكترونية، ط1 ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2011 ، ص190

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية من المواضيع التي عرفت اهتماما واسعا ومهما حيث يسعى الجميع إلى تحقيقها، إذ تمثل الخدمة العمومية عصباً حيويًا موجهه للمواطنين دون تمييز، والتي تتكفل المنظمات العامة بضمائها وتليبيتها وهذا من أجل تسهيل وتحسين الحياة اليومية للمواطن وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى الأساس القانوني لتحسين خدمه والى أهمية وخصائص الخدمة العمومية ومبادئها وعناصرها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

سنطرق في هذا المطلب إلى تعريف الخدمة العمومية وكذا إلى الأساس القانونية لتحسين الخدمة العمومية.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها: "النشاط المنجز والمقدم بشكل دقيق طبيعة الخدمات المقدمة للمواطن في مقابل ذلك يرى المجتمع أن الحاجيات والسلع المقدمة ضمن الخدمة العمومية ترتبط بتلبية حاجات محددة"¹. من خلال هذا التعريف نستنتج أن المقارنة الاجتماعية للخدمة العمومية تركيزها على توفير الخدمة للمواطنين، مع التركيز على القيم الاجتماعية للمساواة في الحصول على الخدمة، مع ضمان نجاعتها في غالب الأحيان بحكم أن من يقوم على تقديمها هو الدولة.

كما تعرف بأنها "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوافر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون أو يكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها مراقبتها"².

يتضح من خلال هذا التعريف بأن الخدمة العمومية تتعلق بإشباع الحاجات الأساسية للمواطنين بصفة دائمة.

¹ ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011، ص 54.

² محمد أمين عودة: المشروعات العامة القضايا الاستراتيجية، منشورات جامعه الكويت، الكويت، 1996، ص 23.

وتعرف كذاك بأنها: "الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية والأجهزة الدولة إلى المستفيد ضمن إطار القانون والتشريعات المعمول بها في البلاد".¹

يوضح هذا التعريف بان الدولة هي التي تتحمل بالدرجة الأولى توفير وتقديم الخدمات العمومية كما اعتبرها البعض أنها نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الادارات العمومية وهذا التعريف يحمل في طياته معنيين ين مختلفين:

-المعنى المقيد: إدارة نشاط معين من طرف الادارات العمومية في كل الأحوال أنها مستوحاة من المصلحة العمومية ولا تمثل تلك الادارات دائما صفات نشاط الخدمة العمومية.

-المعنى الواسع: تعرف الخدمة العمومية كاس العالم بأنها الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغاية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين وبالتالي فإن أساس ومبرر قيام الحاكم بتقديم الخدمة العمومية عن طريق إنشاء المرافق العامة باختلاف أنواعها هو مدى حاجة المواطنين للخدمات هذه المرافق التي تلي حاجاتهم العامة لا يمكن توفيرها لأنفسهم من دون تدخل من الحكام.

الفرع الثاني: الأساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية

أصبحت الخدمة العمومية في الجزائر فاقدة لطابعها العمومي، وهو ما سينعكس بالضرورة على الحركة التشريعية التنظيمية لتشديد هذا المسعى على ارض الواقع لذلك فان فكره تحسين الخدمة العمومية في التشريع الجزائري تعد أساسها القانوني في الأحكام التشريعية والأحكام التنظيمية وكذلك في أحكام التشريع الفرعي في التعليمات الوزارية.

1-على صعيد الأحكام:

أ.دساتير: إلى دستور 1963 مسطر المادة 10 من هذا الدستور على جملة من الأهداف الأساسية التي ترمي إلى تحقيقها الدولة ومن بين هذه الأهداف مقاومة الاستغلال الإنساني في جميع أشكاله وضمن حق العمل وضمن مجانية التعليم.

¹ عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، دار الفهارس للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص138.

دستور 1996 المعدل والمعمم حيث جاء ضمن أحكامه في المادة 99 جميع الصلاحيات والممارسات التي يمارسها الوزير الأول ومن بين الصلاحيات سهر هذا الأخير على حسن الإدارة العمومية.

ب. أحكام قانون البلدية رقم 10/11: بحيث تنص المادة ثلاثة في الفقرة الثانية "مع الدولة بصفة خاصة وتهيئة الاقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الاطار المعيشي للمواطن وتحسينه.

2- على الصعيد الأحكام التنظيمية:

هناك العديد من المراسيم التنظيمية المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية في الجزائر وهي:¹

-المرسوم رقم 131/88: المؤرخ في 1988/07/04 الذي ينظم العلاقات بين الادارة والمواطن والذي أكد على ضرورة المصالحة الغائبة بين المواطن والادارة من خلال استراتيجية الحوار.

-المرسوم الرئاسي رقم 03/16: بموجب هذا المرسوم تم انشاء المرصد الوطني للمرفق العام والاشارة فإن هذا المرسوم صدر وسط الاصلاحات الخاصة بعصرنة الخدمات المرفق العمومي.

3- على الصعيد التشريعي:

-تعليمات الوزير: صدور تعليمتين للوزير الأول متعلقتين باصلاح الخدمة العمومية وفي التعليمية رقم 298 المؤرخة في 2013/09/22 وكذلك التعليم رقم 312 المؤرخة في 2013/11/20 حددت بموجبها المحاور التي سيستغلها فيه تحسين الخدمة العمومية.

-تعليمات وزير الداخلية: التعليمية الوزارية رقم 1599/11 المؤرخة في 2011/05/25 والمتعلقة بسهر الحكومة على تحسين أداء الخدمة العمومية وتضمنت هذه التعليم الوزارية النص على العديد من الاجراءات الهادفة إلى اقامة الانضباط في علاقة الخدمة التي تربط الادارة بالمرتفقين.

¹ سليمان السعيد، الخدمة العمومية بين النص والواقع، مجلة منازعات الأعمال

المطلب الثاني: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية

في هذا المطلب سنتناول كل خصائص ومبادئ الخدمة العمومية.

الفرع الأول: خصائص الخدمة العمومية

1-خاصية المشاركة: بحيث يتم تقديم الخدمة العمومية باشتراك المجتمع المدني بل وحتى القطاع الخاص أحيانا وذلك عند اختيار نوعيه المشاريع وحجمها ومكأنها وكذلك نوع السلع والخدمات.

يتضح من خلال هذه الخاصية بأن طريقه تقديم الخدمة العمومية تكون مشتركة بين جميع أفراد المجتمع ومؤسساته وذلك من أجل اختيار الخدمات التي تتناسب واحتياجات المواطنين.¹

2-ترشيد النفقات العمومية: مع ضبط جدول أولويات خاص بتحسين تقديم الخدمات العمومية أكثر وذلك وفق التعليم الوزارية رقم 39/99 والمتضمنة تدابير تهدف إلى ترشيد الأموال والحرص على تفادي النفقات في المسائل ذات أهمية ثانوية.

3-تعتبر الخدمة العمومية حقا متاحا لكل مواطن جزائري: يمكن أن يحصل عليها الفرد في كل وقت وفي كل مكان حيث يتبين هنا بان كل مواطن تتاح له مختلف الخدمات العمومية وله الحق في طلب الاستفادة من أحسن الخدمات من طرف إدارة الخدمة العمومية فإذا كل مجال الخدمات العمومية خارج عن الاشراف المباشر للبلدية كالمرافق الصحية، فان البلدية تقوم باتصالات أو مراسلات مع المؤسسات الاستشفائية وذلك من أجل تلبية انشغالات المواطنين في هذا الشأن.

4-عدم القدرة على الاستبعاد: إن المنفعة التي يستهلكها كل فرد لا يمكن تجزئتها وان زيادة المنافع التي تحصل عليها احد الأفراد لا تؤثر على المنافع التي يتمتع بها الآخرون بالطبع سوف يختلف ذلك جوهريا في حالة السلع التي تخضع لمبدأ الاستبعاد حيث أن زيادة منفعة أي فرد سوف تكون على حساب الآخرين.

¹ عمر بويراس، علاقة المجلس الشعبي البلدي وآثارها على الخدمة العمومية والتنمية المحلية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر3،

5- تتميز الخدمة العمومية بتقديمها من طرف المرافق العامة للدولة: وهو ما يعزز من أهميتها لدى السلطات الوصية ويجعلها تحرص أكثر على ضمان الحد الأدنى للخدمات واتخاذها الاجراءات التحفظية والاحتياطية بهذا الشأن.¹

يتضح من خلال هذه الخاصية أن البلدية تعمل على تقديم خدمات دائمة ومستمرة للمواطنين والحرص على ضمان راحة الفرد.

الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية

تهدف المرافق العمومية سواء كانت إدارية أو اقتصادية أو مهنية إلى تقديم خدمات عمومية للأفراد من أجل حاجات عمومية ولذلك فإن أهم المبادئ التي تحكم سير هذه المرافق هي الاستمرارية والقابلية للتغيير والتبديل والمساواة في تقديم الخدمات.²

1- مبدأ الاستمرارية: إن المرافق العمومية تؤدي خدمه جوهرية ينظم الأفراد شؤونهم على أساسها ولذلك كان لا بد من استمرار سير هذه المرافق بانتظام، حيث لا يحدث خلل واضطراب في حياة الناس وبممكننا أن نتصور مدى الارتباك الذي يحدث فيما إذا توقف الماء أو الكهرباء أو المواصلات عن تقديم خدماتهم.

2- مبدأ القابلية للتغيير والتبديل: إن المصلحة العمومية تتطور بتطور الزمن مما يستوجب على المرافق العمومية أن تستجيب لتلك المتغيرات لكي تتمكن من تقديم الخدمات التي وجدت من أجلها وينشأ عن ذلك اختيار طريقه المرافق استجابة للتطورات الاقتصادية والتقنية ثلاثيه ما في عصر التكنولوجيا والحواسيب والمعلوماتية، ومن ثم هذا المبدأ يقتضي أن يتماشى المرفق العام مع التطورات والتكيف معها.

3- مبدأ المساواة: يهدف مبدأ المساواة إلى الانتفاع بالخدمات العمومية لجميع الراغبين من المواطنين الحصول عليها قدم المساواة دون التفرقة بين الدين أو الجنس... الخ، أي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية أن تتشابه التعريف في المواقع المتشابهة (المساواة أمام أعباء المرافق العمومية) وأن يحصل على نفس الضمانات بالنسبة لأي قرار أو شكوى أمام المحكمة أو القانون عند الدفاع عن مصالحهم في مواجهه المرافق العمومية.

¹ سعيد عبد العزيز عثمان، لقراءة اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، ط1، الاسكندرية، 2000، ص41.

² محمد جمال مطلق الدينات، الوجيز في القانون الاداري، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص152.

إن هذا المبدأ يحدد الخدمة العمومية ويضمن ضرورة توفيرها بدون عوائقها لجميع المواطنين دون استثناء وبسرعة كما يعني هذا المبدأ أنه من الضروري أن تلتزم الجهات القائمة بالمرفق العام بالعدالة الاجتماعية عندما تؤدي خدماتها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي.¹

4-الجانانية النسبية: لمبدأ المساواة بين المواطنين في حاله ما إذا كانت وضعيتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل) يتم اعتماد سلم بين هذا التباين بحيث يدرس في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع مثلا خدمه الصحة والأمن... الخ ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعيه الخدمة ومستوى الدخل المستفيد بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يتقاضى مبدأ أو معيار المساواة في التعامل، الحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل اغلبيه الخدمات العمومية والترفيه... الخ.

فالمستفيد من الخدمة العمومية لا يدفع مقابل لها وإنما تكون على حساب الإدارة العمومية، حيث يرجع عدم طلب الخدمة العمومية من قبل المستفيد إلى عدة أسباب منها:

-التعبير عن الحاجة أو أي إذاعة إذ لا يستطيع المواطن أن يعرف ما يريده في الخدمة العمومية؛

-صعوبة الاتصال بالإدارة العمومية؛

-عدم معرفه حق المستفيد اتجاه الخدمة العمومية؛

-عدم قدره الإدارة العمومية خاصة المحلية في التصرف في طريقه تقديم الخدمة العمومية أين هناك جهة مخوله تتحكم في خصوصية الخدمة المقدمة ما هي الإدارة المركزية.

إذن يتم تحديد الخدمة العمومية وكيفية تقديمها من قبل الإدارة العليا التي تتبعها الإدارة العمومية والهدف منها هو خدمه المستفيد وإشباع رغباته وحل مشاكله.²

¹ زكريا المصري، أسس الادارة العامة تنظيم الاداري-النشاط الاداري، دار الكتاب القانونية، مصر، 2007، ص961

² عثمان مريزق، التسيير العمومي، ط1، دار جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص19

المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في الكثير من المحاور من بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي:

- **خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته:** مثل الخدمات الصحية والتعليمية هي خدمات يتعين أداءها مهما ارتفعت تكلفتها لأن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على الوجه الأكمل يعرض سلامة المجتمع وأمنه وصحة أفراد للخطر.

- **خدمات اجتماعية أو ثقافية:** يستفيد منها قطاعات من الأهالي والأفراد و يعم نفعها على المجتمع بأسره مع ذلك فهي ليست بالخدمات الضرورية لحياة الفرد ومع ذلك يتعين تشجيعهم عبرها ومنها المكتبات العامة المتاحف، المنتزهات... الخ ومثل هذه الخدمات تحقق الربح من إيراداتها حتى لا يرتفع مقابلها إلى حد الذي يعزف الأهالي عنها حيث قد يكلف المستفيدون من الخدمة بأداء المقابل والذي يفترض فيه تكلفه الخدمة المؤداة.

- **خدمات رأسمالية مكلفة:** لا تقتصر فائدتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات، وغيرها.¹

قياس على هذا التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية، نستطيع تمييز ثلاث أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصارا حيث نجد:

- **خدمات عامه ترتبط بسيادة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العامة وغيرها.

- **خدمات الاجتماعية والثقافية:** والتي تطورت بصوره ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر والتي تشمل عموما من التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية وغيرها.

¹ عبد المطلب عبد المجيد، التمويل المحلي، ط1، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2001، ص62.

-الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي يطلق عليها عموما خدمات عموميه صناعية أو تجاربه في ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات، الطاقة.¹

هناك تصنيف آخر للخدمات العمومية من حيث طريقة تحمل تكلفه الخدمة:

-خدمة مجانية: تقدم دون مقابل وتتحمل تكلفتها الخزينة العمومية للدولة مثل حملات التلقيح، الأمن العمومي... الخ.

-خدمة بالمقابل: يتحمل تكاليفها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثلا الكهرباء، الهاتف العمومي الماء... الخ.

وكذلك يصنف بعض الباحثين الخدمات العمومية على النحو التالي:

-خدمات ذات نفع عام: التي تقدم من قبل الادارات المحلية مثل الصرف الصحي، المياه، الصيانة، الطرق والحدائق... الخ.

-خدمات ذات نفع فردي: التعليم والصحة.

¹قادة بن عبد الله عائشة وفايزة السبتي، تطبيقات الحكومة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دبال العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد08، 2015، ص78.

المبحث الثالث: واقع الادارة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر

لقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اسهاما كبيرا في القضاء على معاناة المواطنين في طلب الخدمات والحصول عليها وهذا بفضل التطور التكنولوجي الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة والسرعة والجودة ويندرج برنامج " الجزائر الالكترونية 2013" بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة وتفعيل السياسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الأول: مجتمع المعلومات

يتم بناء مجتمع المعلومات وفق منطق التحول الالكتروني الذي أصبح من ضرورات الانفتاح على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة اليومية للمواطنين، وفي ظل الاعتماد على التكنولوجيا، واعتبارها المنطلق الأساسي الذي يشغل قضايا التنمية، وتماشيا مع هذا أولت الجزائر أساسيا يدعو إلى تعزيز القدرات والمساعدة التقنية، التي جاء بها الاتحاد الدولي للاتصالات بالجزائر بموجب القرار رقم 112 عام 2006، وضمن هذا الاطار ركزت مطالب الجزائر في المنتدى لسياسات الاتصالات بالجزائر في أبريل 2009 على ضرورة نقل المعرفة والخبرة لصالح البلدان النامية، التي هي بأمس الحاجة لتحسين مستواها بهدف اقامة مجتمع معلومات عالمي شامل، كما التزمت بمبادرة، وخطة جنيف وبرنامج عمل تونس بشأن مجتمع المعلومات.

وبالتالي سعت الجزائر إلى وضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات، هدفها البحث عن أفاق تنمية التكنولوجيا في الجزائر، والتي تتكون من مختلف القوى المؤثرة في هذا المجال للتأكد على العمل المشترك، بما يخدم أهداف السياسة الوطنية.¹

أما دخول الجزائر إلى مرحلة مجتمع المعلومات يمكن القول أن الجزائر ولجت إليه منذ سنة 1999، بالإضافة إلى أنها كانت تملك استراتيجية منذ السبعينات في مجال استعمال تقنيات الاعلام والاتصال، من خلال امتلاكها أمانة وطنية للاعلام الآلي، بما يؤكد الدخول الفكري، والاستراتيجي في مجتمع المعلومات، ففي سنة 2000 و2001 و2002 تمت عملية تحسيسية كبيرة، وهو ما يدل على أن الجزائر كتقنية جديدة عرفها العالم في سنتين 2002، 2003 لم تتأخر في ادخال، واستعمال نظام(DSL).

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد والمواصلات، اصلاح قطاع الاتصالات في الجزائر، وثيقة عمل مقدمة من ادارة البريد والمواصلات إلى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للقممة العالمية تجمعي المعلومات، الجزائر، 2002، ص26

حيث عرفت هذه العملية في الجزائر بعض الصعوبات التي كانت معظمها تجارية محضة بالإضافة إلى عملية النوعية، والتحسين لكل ما هو جديد في هذا الموضوع.

الأول والثاني أحد المخططات المهمة (OSRATIC) وهذا الصدد يمثل برنامج أسرتك في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر، وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع، بالرغم من مرور فترة زمنية على وجود هذا البرنامج "أسرتك" إلا أن هناك اشكالات تعوق من تحقيقه للأهداف المرجوة، والتي تتمثل في غياب التمويل لهذا البرنامج من قبل البنوك، الأمر الذي يدعو إلى إعادة النظر في البرنامج بشكل يتيح الاستفادة القصوى، والحصول الميسر على الحواسيب.¹

ويرى وزير البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال بأن مجتمع المعلومات يتمثل أساسا في تعميم استعمال تكنولوجيا اعلام واتصال في كل المجالات، وربط كل المواطنين بشبكة الأنترنت، وهو ما يتطلب إعداد عدة محاور مرتبطة فيما بينها، بما في ذلك الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى توجه نحو تحسين أداء الإدارة، وتقريبها من المواطنين، وتسهيل عملية تقديم الخدمات لهم، إضافة إلى التعليم الإلكتروني الذي يهدف إلى تمكين التلاميذ على مستوى المدارس، والربط بخط الأنترنت ذات التدفق العالي، إضافة إلى الصحة الإلكترونية التي تمكن المستشفيات التي لا تتوفر لديها كل التخصصات والاستفادة منها عبر الاتصال بشبكة الأنترنت وبأقل تكلفة.

المطلب الثاني: التحولات الإلكترونية في الإدارات العمومية بالجزائر

يتطلب تحسين الخدمات العامة الرفع من مستوى الخدمات داخل الإدارات العمومية، وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين، وبمنا عن تحقيق هذه الأهداف سعت الجزائر إلى تبني " مشروع الحكومة الإلكترونية" الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات ، وما بين الوزارات يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة وضمن مبادرة التحول الرقمي ووفقا لمخططات التحول للخدمة العامة الإلكترونية، عرفت الجزائر بعض المخططات الهادفة إلى تحقيق هذا التوجه.

¹ وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري ،قسنطينة، 2011،ص16.

لقد أدركت الجزائر أهمية الاستثمار في مجال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وشرعت في العمل في تجهيز بنية تحتية ضرورية، حيث أن جميع المشاريع في مجال المعلوماتية تدخل في اطار السياسة الوطنية لتعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمل على تهيئة الظروف اللازمة لنجاح والنهوض بهذا القطاع سنذكر أهم التجارب الجزائرية في هذا المجال:¹

-الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري: يرجع انشاء هذه الوكالة الفضائية إلى شهر جانفي 2002، وتعرف باسم الوكالة الفضائية الجزائرية التي شهدت في نوفمبر سنة 2002 اطلاق القمر الصناعي وهو ما يمثل اسهام وبرنامج وطني هام، ومركزي في (ALSSAT) السات1، ووضعه في مسار دعم حركة التنمية والتكنولوجيا والتطوير.

2-جهود شركة سونلغاز: تماشيا مع ضرورة التطور التكنولوجي، وتوفير الفرص الكاملة للاتصالات السريعة والمتاحة لشريحة أكبر من المجتمع، وتوسيع وتسهيل ربط الأفراد بالمؤسسات العامة، بما تماشى والتفاعل الألي بين مؤسسات الخدمة العامة والمواطنين، قامت الشركة الوطنية سونلغاز بربط مركزها كإحدى التجارب الأولى بولائتين (عنابة، وهران)، إذ عن طريق هذا الربط تم التحول كابل الكهرباء من مجرد ناقل كهربائي إلى ناقل لتدفق أنترنت يصل حوالي 5.4 ميغابايت ، وذلك عن طريق التحول نحو الاعتماد على استخدام تكنولوجيا الأنترنت بواسطة الكهرباء وهو ما يسمى (POWERLINE COMMUNICATION) حيث تم الاستغناء عن استخدام الهاتف ضمن هذا التوجه ويرى بعض الباحثين أن هذه الطريقة لها أهمية بالغة في الجزائر، انطلاقا من أن نسبة سكان الذين تتوفر لديهم الاشتراك في الكهرباء تقدر 97% بينما لا يتجاوز عدد مشتركى الهاتف 3/10 تجربة الحظيرة السييرية سيد ي عبد الله " ترمي هذه التجربة إلى نقلة نوعية في اطار تحقيق تهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم كمصلحة للتطور الذي شهده قطاع البريد والمواصلات وما اتسم به من تغير جذري، وكان الاطار التقديري لها يتمحور حول جوانب ثلاث تبنى عليها الحظيرة، والتي تنحصر في مراكز البحث والتكوين ثم المؤسسات ،اضافة إلى الحضانة والدعم ويجدر التأكيد على أن الحظيرة السييرية سيد عبد الله تتكون من معهد عالي للاتصالات ، ومدرسة للنابعين ، ووكالة انترنت ، ووكالة اتصالات ، وكذلك مكاتب الحضانات لمؤسسات المتقدمة والذي يتجسد في مشروع والاقتصادي مستقبلي، والذي يلقي دعما وتمويلا من أطراف

¹ وسيلة واعر، مرجع سبق ذكره، ص18

(TECHNOPOLE) قطب تقني محلية، اضافة إلى الشراكة الدولية الجزائر ودول أخرى منها أمريكا ، كندا، فرنسا، كوريا.

المطلب الثالث: جاهزية مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

يرتكز برنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين وأن تكون هذه الخدمات متاحة للجميع، وبهذا عمدت الجزائر في اطلاق ورشة كبرى لمواكبة وعصرنة الادارة وفق تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية.

الفرع الأول: دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر

تلعب الحكومة دورا مهما في تحسين الخدمات العمومية المقدمة من خلال:¹

- تقليل الضغوط على مستوى شبائيك الخدمة وتقليص وقت الانتظار؛
- تسهيل معاملات المواطنين واعادة هيكلة الاجراءات نحو التبسيط والتسهيل؛
- تقليل التراكم الورقي باحلال الوثائق الالكترونية بديلا عن الوثائق الورقية؛
- استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر؛
- التقليل من طوابير وعدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية وتحقيق مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمة؛
- تشجيع على نشر التعامل مع الحاسوب وسط المجتمع، ومحو الأمية الرقمية وايجاد أعمال أفضل وتنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي.
- ومن الأمور التطويرية التي سعت إليها الحكومة الالكترونية الوصول إلى المناطق النائية بخدماتها حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتيسير أمورهم وعدم تحملهم عناء التنقل لأنهاء معاملاتهم مع الحكومة.

¹حفظية بومائلة، علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث، مذكرة ماجستير قسم العلوم السياسية، فرع تنظيمات سياسة وادارية ، الجزائر، 2003،ص181.

-تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو وضع قيد تنفيذ السياسة تشكل كبها لتنمية البلاد؛

-تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، والمساهمة بذلك في التجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة، وكذا تحقيق السياسية الوطنية عن طريق تقريب الادارة من المواطن.

الفرع الثاني: كفاءة وأداء العاملين في الادارة العمومية

إن رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، التي تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الادارة الالكترونية، أصبحت مهمة قبل التفكير في شكل التحول الالكتروني للإدارة العامة المراد اتباعه، وضمن هذا الاطار تركز المحاور الرئيسية لاسراتيجية الجزائر 2013 على تطوير الكفاءات الاستراتيجية، وتنطلق من وجوب تطوير الكفاءات البشرية، وترقية البنى والهياكل التحتية، وما تشمله من مبادرات تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وبإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الموارد البشرية، إذ تتجه الاستراتيجية الجزائرية لتحقيق التطوير في مجال الكفاءات البشرية نحو هدفين أساسيين هما:¹

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال،

- تلقين تكنولوجيا الاعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية ÷

إن المؤسسات العامة تمثل جهات وديعة لآمال الجماهير في المستقبل، ووسائل لتنفيذ هذه التطلعات، أصبح بوسع البرامج المستندة للأداء أن تحسن من فعاليتها وهو ما يلزم وجود كفاءة العاملين بالإدارة.

¹ مقدم عبيرات، متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية، ملتقى الدول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2004، ص171.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يظهر لنا التطور الذي عرفته الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها بالنسبة للمؤسسات في الفترات الأخيرة، مما أدى بالمجتمعات للالتحاق بالركب تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف ومواكبة عصر السرعة والمعلومات، والتنافس في تقديم السلع والخدمات خاصة عندما بدأت الإدارة الإلكترونية تهتم بقطاع الخدمات العمومية تهتم بقطاع الخدمات العمومية، وفق لمعايير الدقة، السهولة، والكفاءة وذلك من أجل خلق بيئة وثقافة إدارية إلكترونية حديثة، تهدف إلى تحسين المستمر في الخدمات العامة، وتخفيض من التكاليف وربح الوقت، وذلك من خلال إشراك المواطنين في معاملات المؤسسة والحصول عليها وفق تسهيلات جديدة من أجل مواصلة سيرورة العمل وفق تكنولوجيا الحديثة بما يتوافق مع الخدمات العامة للمواطنين.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية بالمؤسسات التربوية

بولاية الأغواط

تمهيد:

بعد دراستنا للجانب النظري الذي تناولنا فيه الرصيد المعرفي الخاص بموضوع الدراسة سنحاول التطرق للجانب التطبيقي قصد دراسة الموضوع دراسة ميدانية حتى نتمكن من إعطاء المنهجية العلمية حقها وكذا تطابق المعلومات النظرية التي تناولناها في الفصل السابق ويتم ذلك عن طريق تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان الذي وجه إلى الموظفين في مؤسسات التربية لولاية الأغواط، ولقبول الفرضيات المقدمة في الجانب النظري أو رفضها، لا بد لنا من دراسة تكون أكثر دقة وأكثر مصداقية والمتمثلة في الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة التي من خلالها تم التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية واختيار منهج الدراسة وأداتها ومدى صدق وثبات أداة الدراسة وكذا مجتمع البحث وعينة الدراسة ومتغيرات الدراسة ومجالاتها والوسائل الإحصائية المستخدمة في الدراسة، كما قمنا بتحليل النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول: الاطار المنهجي للدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى المطلب إلى الدراسة الاستطلاعية وتحديد المجالات لنصل في الأخير نتائج الدراسة

المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية ومجالاتها

سنتطرق في هذا المطلب إلى الدراسة الاستطلاعية وتحديد المجالات

1-الدراسة الاستطلاعية :

تعد الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة عامة حول جوانب الدراسة الميدانية حيث يقوم الباحث بتنظيم زيارات لميدان الدراسة، قامت الباحثتان بإجراء دراسة استطلاعية إلى مؤسسات التربية لولاية الأغواط وذلك للتعرف على مدى جاهزية الباحث على توزيع الاستبيان والفترة التي يستغرقها الباحث في توزيع الاستبيان المعد لقياس هذه الظاهرة ، وكذلك من أجل مدى ملائمة أداة البحث على أفراد العينة ، حيث تم توزيع الاستبيان على مجموعة من الإداريين العاملين بها وذلك من أجل معرفة الأخطاء والثغرات الموجودة في الاستبيان، ومعرفة والتعرف على وضوح الأسئلة أو غموضها ومعرفة الأسئلة التي قد تسبب حرجا للمستجوبين أو يحاولون الهرب من الإجابة على الأسئلة حتى يتم صياغتها بشكل بسيط أو بطريقة أخرى قبل التوزيع النهائي والنموذج النهائي للبحث.¹

وقد خرجنا بعدة نتائج تتمثل فيما يلي :

-التعرف وجمع المعلومات حول الميدان الذي سوف تجرى فيه الدراسة؛

-وجدنا بعض الغموض في بعض الأسئلة مما أدى إلى تعديل هذه الأسئلة وإعادة صياغتها؛

-عدم الإجابة من بعض المستجوبين على بعض الأسئلة مما جعلنا نقوم بتعديلها ؛

قد مكنتنا الدراسة الاستطلاعية من خلال توزيع الاستبيان الأولي أن الفرضيات قابلة للدراسة بشكل عادي.

2-مجالات الدراسة:

المجال الزمني: تم تقسيم هذا الأخير إلى فترتين ،الأولى خصصت للدراسة النظرية وقد تمت في شهر ديسمبر

2024 وانتهت في شهرفيفري2025،أما الثانية والتي خصصت للدراسة الميدانية فقد أجريت في شهر مارس

حتى أو آخر شهر أفريل.

¹ رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، عين مليلة،الجزائر ،2007،ص54

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

ستناول في المطلب مجتمع البحث وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه:"جميع المفردات التي تكون إطار البحث المراد دراسته، فهو جميع الأشخاص أو الأشياء المكونة للدراسة"¹.

يتمثل مجتمع الدراسة المستهدف من العاملين الإداريين الموجودين في مختلف المؤسسات التربوية التي قمنا بزيارتها.

2-عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، فهي تعتبر جزءا من الكل، فالعينة جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي"².

تم اختيار عينة الدراسة على أساس أن هذه الأخيرة هي دراسة ميدانية، وبالتالي كان التعامل مع المبحوثين بطريقة مسحية، حيث تمت عملية التوزيع التي شملت مختلف فئات العاملين الإداريين وبعد عملية توزيع الاستمارات التي مست كل العينة وبالتالي كل مجتمع الدراسة، أي 73 مبحوث، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث، واستردت كلها بالنسبة لولاية الأغواط.

3-خصائص عينة الدراسة:

سوف نتناول خصائص عينة الدراسة من حيث: الجنس، السن، المستوى الوظيفي.

1. توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار الجنس: الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة وفق المعيار الجنس.

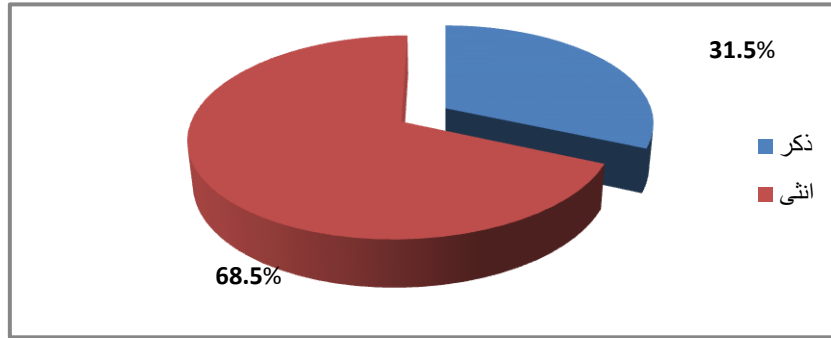
الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
31.5	23	ذكر
68.5	50	أنثى
100	73	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

¹أحمد عارف العساف ومحمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية - المفاهيم والأدوات -، دارالصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص22
²رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص26

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



يوضح الشكل السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة المقدرة بـ73 موظفا هي من فئة الذكور أي 23 فردا من الباحثين بنسبة الذكور تقدر بـ31.5%، مقابل 68.5% من الإناث والمقدرة بـ50 من الإناث، وهي في رما في الواقع تعكس النسبة الداخلية للمؤسسات التربوية لولاية الأغواط حيث يهيمن جنس الإناث على الحصة الأكبر من العاملين.

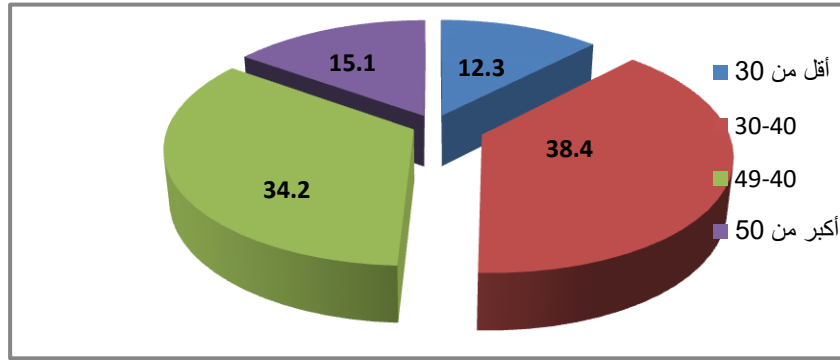
2. السن الموظف:

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	عمر الموظف
12.3	9	أقل من 30
38.4	28	30-40
34.2	25	40-49
15.1	11	أكبر من 50
100	73	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

الشكل رقم(02): توزيع أفراد العينة حسب السن



يتبين من الجدول أن الفئة العمرية 30-40 سنة أكثر من الفئات الأخرى ، وذلك بنسبة 38.4%، لتأتي الفئتان: الأقل من 30 سنة والفئة أكبر من 50 سنة بنسبة 12.3% و 15.1% لكل منهما بالترتيب ، أما بالنسبة للفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة فبلغت نسبة أفرادها 34.2%.

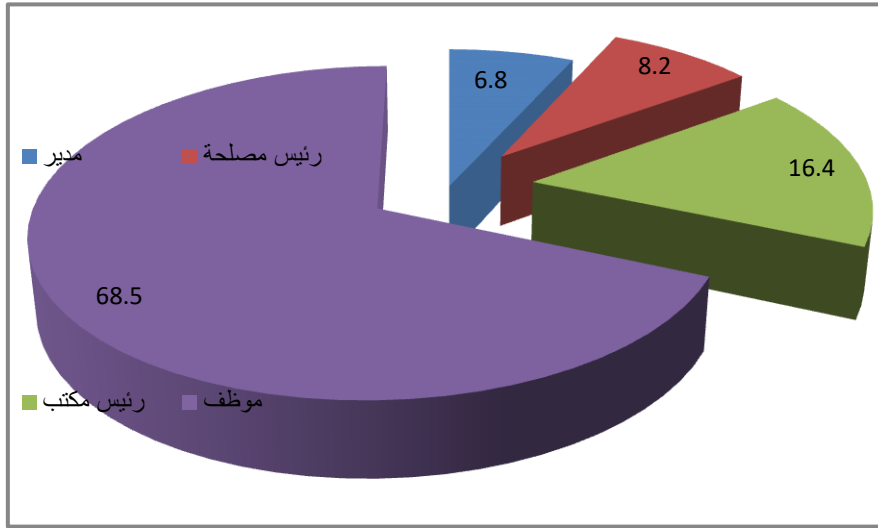
3.المسمى الوظيفي:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	طبيعة العمل
6.8	5	مدير
8.2	6	رئيس مصلحة
16.4	12	رئيس مكتب
68.5	50	موظف
100	73	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

الشكل (03): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي



يوضح الشكل السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة المقدرة 73 عاملا يعملون بصفة موظف تنفيذ في مؤسسات التربية وعددهم 50 موظفا بنسبة تقدر 68.5%، مقابل 8.2% فقط من الذين عملون بصفة رئيس مصلحة والمقدرة بـ 6 أفراد، بينما رؤساء المكاتب فيمثلون ما نسبته 16.4% بعدد 12 رؤساء مكتب.

المطلب الثالث: أدوات جمع المعلومات:

عند إجراء الدراسة الميدانية يتطلب من الباحث الاستعانة بوسائل مساعدة ومناسبة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة، والتي يتمكن بواسطتها من معرفة ميدان الدراسة، وقد تضمن بحثنا هذا في جانبه الميداني التالي أداة التالية:

1- الاستبيان:

وجدنا أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي الاستبيان، وعلى ضوء ذلك تم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة، وتحتوي على مجموعة أسئلة للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية. يعرف الاستبيان على أنه "عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد في الحصول على بيانات معينة"¹.

إن الدراسة الحالية اعتمدت على أداة الاستبيان لجمع البيانات لتدعيم النتائج تحليلا لاستبيان. ولقد صمم الاستبيان بالشكل التالي:

¹ طلعت إبراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1995، ص 7

القسم الأول: ويتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة، وهي الجنس، السن، المستوى الوظيفي.

القسم الثاني: ويتعلق بمحاور الاستبيان وتم تقسيمه وفقا لمتغيرات الدراسة كما يلي:

- المحور الأول: المتغير المستقل "الإدارة الالكترونية" ويتكون من 33 فقرة وينقسم الى 3 أبعاد كما يلي: الأجهزة والمعدات-برامج الحاسوب - صناع المعرفة
- المحور الثاني: المتغير التابع " الخدمة العمومية" ويتكون من 09 فقرة

الجدول رقم(04): أبعاد الاستبيان

أرقام الفقرات		أرقام الفقرات	الإدارة الالكترونية
42-34	الخدمة العمومية	12-1	الأجهزة والمعدات
		24-13	برامج الحاسوب
		33-25	صناع المعرفة

المصدر: المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على النتيجة النهائية لتصميم الاستبيان

2-اختيار صدق أداة الدراسة:

2-1-صدق أداة الدراسة: تم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال كل من الصدق الظاهري والصدق البنائي.

***الصدق الظاهري:** من أجل اختبار صدق أداة الدراسة ظاهريا، تم توزيع الاستبيان على مجموعة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أجل تحكيم الأداة، ووفقا لآراء المحكمين قامنا بإجراء التغييرات المناسبة، وتم إعداد الاستبيان في صورته النهائية.

*الصدق الداخلي:

1. الإتساق الداخلي : يعرف صدق الداخلي بأنه عملية التأكد من من أن الأداة (المقياس) المستخدمة تقيس الظاهرة التي صممت من أجل قياسها بالفعل ومن جهة أخرى فهو يعبر عن مدى إتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، ونستخدم هنا معامل الارتباط **سبيرمان** بين كل فقرة والمجال الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (05): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور الاجهزة والمعدات

رقم العبارة	الارتباط	مستوى الدلالة - sig -
1	0.642	0.00
2	0.702	0.00
3	0.510	0.00
4	0.693	0.00
5	0.609	0.00
6	0.439	0.00
7	0.772	0.00
8	0.732	0.00
9	0.741	0.00
10	0.716	0.00
11	0.765	0.00
12	0.631	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

الجدول (06): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور برامج الحاسوب والدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	الارتباط	مستوى الدلالة - sig -
13	0.450	0.000
14	0.608	0.000
15	0.636	0.000
16	0.532	0.00
17	0.706	0.00
18	0.803	0.00

0.00	0.758	19
0.00	0.739	20
0.00	0.617	21
0.00	0.701	22
0.00	0.742	23
0.00	0.787	24

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

الجدول (07): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور العنصر البشري

رقم العبارة	الارتباط	مستوى الدلالة - sig -
25	0.641	0.000
26	0.706	0.000
27	0.694	0.000
28	0.737	0.00
29	0.737	0.00
30	0.604	0.00
31	0.783	0.00
32	0.633	0.00
33	0.576	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

الجدول (08): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور الخدمة العمومية

رقم العبارة	الارتباط	مستوى الدلالة - sig -
34	0.463	0.000
35	0.504	0.000
36	0.360	0.002
37	0.350	0.002
38	0.241	0.040
39	0.256	0.029
40	0.289	0.013
41	0.483	0.000
42	0.307	0.008

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

من خلال الجداول السابقة يتبين لنا أن جميع قيم معامل الارتباط الخاص بكل عبارة من العبارات مع محورها موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية عالية جدا (0.01 فأقل) ، مما يدل على إتساق هذه العبارات مع محاورها ، وبالتالي تحقق الإتساق الداخلي للأداة الدراسة.

2. الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي احد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها ، ويعرف من مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة ونستعمل هنا معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق البنائي .

الجدول (09): معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الدراسة

مستوى الدلالة - sig -	الارتباط	المحور
0.000	0.850	الاجهزة والمعدات
0.000	0.919	برامج الحاسوب
0.000	0.828	العنصر البشري
0.000	0.492	الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن جميع قيم معامل الارتباط الخاص بكل محور من المحاور مع الدرجة الكلية للدراسة موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية عالية جدا (0.01 فأقل) ، مما يدل على وجود صدق بنائي للإستبيان كأداة لجمع البيانات.

2-2 ثبات أداة الدراسة : يقصد بثبات أداة القياس، إمكانية الحصول على نفس النتائج إذا ما تمت إعادة الدراسة باستخدام نفس الأفراد وفي نفس الظروف، وقد تم الاعتماد على مقياس (ألفا كرونباخ) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، ولقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة الحالية وكانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (10): معامل الثبات ألفا - كرومباخ لقياس

الترتيب	محاور الدراسة	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
1	الاجهزة والمعدات	12	0.902
2	برامج الحاسوب	12	0.904
3	العنصر البشري	09	0.856
4	الخدمة العمومية	09	0.601
	الثبات العام لمحاور الدراسة	42	0.933

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

من النتائج المبينة في الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ألفا - كرومباخ كانت مرتفعة لكل محور من محاور الدراسة، وتتراوح بين : 0.601 و0.904 ، بالإضافة إلى أن قيمة الثبات لجميع محاور الإستبيان كانت 0.933 ، وهذا يدل على أن جميع محاور الدراسة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات وبالتالي يمكن الإعتماد عليها في الدراسة الميدانية، وتحليلها وتفسير نتائجها وتعميمها على مجتمع الدراسة.

من النتائج المبينة في الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ألفا - كرومباخ كانت مرتفعة لكل محور من محاور الدراسة، وتتراوح بين : 0.601 و0.904 ، بالإضافة إلى أن قيمة الثبات لجميع محاور الإستبيان كانت : 0.933 ، وهذا يدل على أن جميع محاور الدراسة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات وبالتالي يمكن الإعتماد عليها في الدراسة الميدانية، وتحليلها وتفسير نتائجها وتعميمها على مجتمع الدراسة.

3-متغيرات الدراسة:

متغيرات كل من الدراسة الادارة الالكترونية وكذا الخدمة العمومية

المتغير المستقل: الادارة الالكترونية

المتغير التابع:الخدمة العمومية

4-الأساليب الإحصائية:

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار 22، فبعد ترميز البيانات وإدخالها، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة و تتمثل هذه الأدوات في :

✓ التكرارات و النسب المئوية: للتعرف التفصيلي على الصفات الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة و تحليلها.

المتوسط الحسابي(Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرات الاستبيان .

✓ المتوسط الحسابي المرحج(Mean Weigbet): وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد.

✓ الانحراف المعياري (**Standard déviation**): وذلك بغية التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد، ويوضح أيضا التشتت في استجابات أفراد الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، أما في حال كانت قيمته أكبر من أو تساوي الواحد فهذا يعني تشتت الإجابات وعدم تركيزها، كما أنه يفيد أيضا في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينهما.

✓ معامل ألفا كرونباخ (**Cronbach's alpha (a)**): وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة، حيث يؤخذ هذا العامل قيما تتراوح بين الصفر و الواحد، وكلما اقترب الواحد الصحيح فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة.

حيث يعرف في مجال منهجية البحث العلمي قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل مفادها الآتي:

- إذا كان معامل ألفا كرونباخ أقل من (0,6)؛ فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ضعيف، الأمر الذي يلزم إعادة النظر في أداة الدراسة .
- إذا كان معامل ألفا كرونباخ يتراوح بين (0,6-0,7)؛ فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات مقبول .
- إذا كان معامل ألفا كرونباخ يتراوح بين (0,7-0,8)؛ هذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات جيد .
- إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من (0,8)؛ فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ممتاز.

✓ معامل الارتباط لبيرسون: بين درجة إرتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، كما و الذي ستوافق مع الاختبارات المعلمية، ويستخدم لدراسة خاصية ثبات مقياس ليكرت، وكذا لتحديد نوع و شدة العلاقة بين المتغيرات على النحو التالي:

- شدة العلاقة تحدد وفق قيمة معامل الارتباط فإذا كانت قيمة معامل الارتباط:

- أكبر من (0,50)؛ نقول أن العلاقة قوية بين المتغيرين.
- أقل من (0,50)؛ نقول أن العلاقة ضعيفة بين المتغيرين.
- تساوي (0,50)؛ نقول أن العلاقة متوسطة بين المتغيرين.

الجدول رقم(11): خيارات الإجابة و الأوزان

الوزن	خيارات الإجابة
1	غير موافق
2	محايد
3	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

وذلك وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي ، وقد كان تصنيف المتوسطات بعد حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات المقياس (2=3-1) ، وتم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة أي (3-1/3=0.67) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد (1) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة (0.67+1=1.67)، وهكذا أصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم(12): يبين طول الفئة و الاتجاه الموافق لها

طول الفئة	درجة الموافقة
1-1.67	غير موافق
1.68-2.35	محايد
2.36-3.00	موافق

المصدر: المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال هذا الجدول، يمكننا أن نستنتج بأن تحديد الاتجاه العام نحو كل فقرة من فقرات الدراسة يكون وفقا للآلية التالية:

- ✓ إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين(1-1.67)، فهذا يعني إن الاتجاه العام نحو تأكيد ما جاء فيها يتجه نحو "غير موافق".
- ✓ إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح ما بين(1.68 - 2.35)، فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأكيد ما جاء فيها يتجه نحو "محايد".
- ✓ إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح ما بين(2.36 - 3.00)، فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأكيد ما جاء فيه يتجه نحو "موافق".

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج

سنطرق في هذا المبحث إلى عرض النتائج لنصل إلى نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض النتائج ومناقشتها

سنعرض في هذا المطلب عرض وتحليل نتائج الفرضيات الدراسة

1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

يحتوي هذا البعد على 12 عبارة وقد استفدنا من خلال تلك العبارات التعرف على العلاقة بين استخدام برامج الحاسوب في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسات التربية بولاية الأغواط ويبين الجدول إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفق المتوسط الحسابي، بحيث أنه كلما ازدادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد الموافقة وتزداد الأهمية.

الجدول رقم (13): آراء أفراد عينة الدراسة من الموظفين والإطارات تجاه مساهمة لأجهزة والمعدات في

تحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسات التربوية بولاية الأغواط.

الترتيب وفق الاتجاه	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم العبارة
12	غير موافق	0.8950	1.6393	1-الموظفون في مؤسسة لديهم التحكم في الاعلام الآلي
6	موافق	0.9692	2.5960	2-الموظفون في المؤسسة قاموا بدورات تكوينية في مجال الإدارة الالكترونية
8	محايد	0.7389	1.9098	3-توفر مؤسسة أجهزة الحواسيب الحديثة
7	موافق	0.9801	2.4354	4-توفر المؤسسة العدد الكافي من ملحقات الحاسوب لمختلف الإدارات والأقسام
11	محايد	0.9782	1.7726	5-توفر المؤسسة العدد الكافي من كاميرات المراقبة
9	محايد	0.8923	1.8544	6-تتوفر في المؤسسة وسائل لتخزين البيانات اللازمة
1	موافق	0.9304	2.9672	7-توفر في المؤسسة قاعدة البيانات ملائمة للعمل الالكتروني
5	موافق	0.9292	2.7377	8-يتم تحديث أجهزة الحاسوب بشكل منتظم
10	محايد	0.8923	1.7757	9-يتم تحديث ملحقات الحاسوب بشكل منتظم
2	موافق	0.9730	2.9016	10-تساهم الأجهزة والمعدات في سرعة الحصول على البيانات اللازمة للقيام بالعمل في الوقت المناسب
3	موافق	0.9292	2.8666	11-يتملك الموظفون المهارات والخبرة الحاسوبية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
4	موافق	0.9277	2.8033	12-تساعد أجهزة الخادم (serveur) التي توفرها المؤسسة في تطبيق الإدارة الالكترونية
	موافق	0.9141	2.4182	النتائج الاجمالية للبعد الأول

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

تحليل نتائج الفرضية الأولى :

يخص الجدول بدراسة هل الأجهزة والمعدات تساهم في تحسين الخدمة العمومية وقد تم ترتيب بنود هذا البعد وفق درجة أهمية كل منها، حيث كانت نتائج التصريحات كالآتي:

- جاءت العبارة السابعة " توفر في مؤسسة قاعدة البيانات ملائمة للعمل الإلكتروني " في الترتيب الأول، وكان متوسطها الحسابي يساوي 2.96 وانحرافها يساوي 0.93، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي الى الفئة من 2.36 إلى 3.00 حسب مقياس "ليكرت الثلاثي" وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت "موافق". بعبارة أخرى نجد أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الحياد وعليه فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة .

- كما جاءت العبارة العاشرة " يمتلك الموظفون المهارات والخبرة الحاسوبية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية " في الترتيب الثاني، وكان متوسطها الحسابي يساوي 2.90 وانحرافها المعياري يساوي 0.97 والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي الى الفئة 2.36-3.00 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت " موافق"، بعبارة أخرى نجد أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الحياد، وعليه فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة .

- جاءت العبارة الحادي عشر " يمتلك الموظفون المهارات والخبرة الحاسوبية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية " في المرتبة الثالثة وكان متوسطها الحسابي يساوي 2.86 بانحراف معياري يساوي 0.92، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي الى الفئة 2.36-3.00 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة قد زادت عن درجة الحياد، وعليه فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

- جاءت العبارة اثني عشر " تساعد أجهزة الخادم (serveur) التي توفرها المؤسسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية " في المرتبة الرابعة، وكان متوسطها الحسابي يساوي 2.80 بانحراف معياري يساوي 0.92، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي الى الفئة 2.36-3.00 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة قد زاد عن درجة الحياد، وعليه فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

- جاءت العبارة الثامنة " يتم تحديث أجهزة الحاسوب بشكل منتظم " في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يساوي 2.73 وانحراف معياري يساوي 0.92، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي الى الفئة 2.36-3.00 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة قد زادت كذلك عن درجة الحياد، وعليه فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة

-جاءت العبارة الثانية " الموظفون في المؤسسة قاموا بدورات تكوينية في مجال الإدارة الالكترونية " في المرتبة السادسة، وكان وسطها الحسابي يساوي 2.59 بانحراف معياري يساوي 0.96، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي الى الفئة 2.36- 3.00 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة قد زادت كذلك على درجة الحياد وعليه فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

-جاءت العبارة الرابعة " توفر مؤسسة العدد الكافي من ملحقات الحاسوب لمختلف الإدارات والأقسام " في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي يساوي 2.43 وبانحراف معياري يساوي 0.98، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة 2.36-3.00 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة قد زادت على درجة الحياد، وعليه فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

-جاءت العبارة الثالثة " توفر مؤسسة أجهزة الحواسيب الحديثة " في المرتبة الثامنة، وكان وسطها الحسابي يساوي 1.90 بانحراف معياري يساوي 0.73، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة 1.68-2.35 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة قد زادت على درجة الحياد.

-جاءت العبارة السادسة " تتوفر في مؤسسة وسائل لتخزين البيانات اللازمة " في المرتبة التاسعة، وكان وسطها الحسابي يساوي 1.85 بانحراف معياري يساوي 0.89، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة 1.68-2.35 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت محايد.

-جاءت العبارة التاسعة " يتم تحديث ملحقات الحاسوب بشكل منتظم " في المرتبة العاشرة، وكان وسطها الحسابي يساوي 1.77 بانحراف معياري يساوي 0.89، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة 1.68-2.35 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت محايدة.

-جاءت العبارة الخامسة " توفر مؤسسة العدد الكافي من كاميرات المراقبة " في المرتبة الجادي عشر، وكان وسطها الحسابي يساوي 1.77 بانحراف معياري يساوي 0.97، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة 1.68- 2.35 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت "محايد".

-جاءت العبارة الأولى " الموظفون في مؤسسة لديهم التحكم في الاعلام الآلي " في المرتبة الثانية عشرة، وكان وسطها الحسابي يساوي 1.63 بانحراف معياري يساوي 0.89، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة 1-1.67 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت "غير موافق"، مما يشير إلى عدم موافق أفراد العينة على هذه العبارة .

انطلاقاً من العبارات التي تمت الموافقة عليها من قبل المستجوبين يمكن أن نستنتج أن إدارة مؤسسات التربية تسهر بالدرجة الأولى على توفير وسائل تخزين البيانات اللازمة في إطار رقمنة الإدارة وهذا لمواكبة التقنيات الحديثة في الإدارة، كما أنها تساهم في توفير المكونات المادية للحاسوب خاصة تلك التي تساعد على أداء مهمة ما أو تعين على العمل بطريقة معينة وهذا للحصول على النتائج المطلوبة، ولقد وجدنا أن هذه المؤسسات تعمل على تحديث ملحقات الحاسوب بشكل منتظم وتوفير العدد الكافي منها لمختلف الإدارات والأقسام وهذا لغرض توسيع استخدامها من طرف كل الموظفين المعنيين وتيسير عملهم، حيث يؤكد هؤلاء الموظفين أن الأجهزة والمعدات قد ساهمت فعلاً في سرعة الحصول على البيانات اللازمة للقيام بالعمل في الوقت المناسب خاصة إذا امتلك الموظفين المهارات والخبرة الحاسوبية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية كما هو الحال في عينة الدراسة، كما سجلنا توفر قاعدة بيانات ملائمة للعمل الإلكتروني في مؤسسات المستجوبين من جهة وتوفير أجهزة حواسيب تلي احتياجات تطبيق الإدارة الإلكترونية من جهة أخرى، كما تجدر الإشارة إلى أن الموظفين يمتلكون مهارات التحكم في الإعلام الآلي والإدارة الإلكترونية.

كل هذه المؤشرات تشير إلى مدى توفير وسائل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التربوية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية حيث نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع عبارات البعد الأول يساوي 2.41 بانحراف معياري يساوي 0.91، بما أن قيمة المتوسط تنتمي إلى الفئة 2.36-3.00 فإنه يمكن القول أن العبارات السابقة ساهمت حقاً في رفع تقدير محور "تساهم الأجهزة والمعدات في تحسين الخدمة العمومية" إلى درجة "موافق" وفسرته.

الجدول رقم (14): يبين معامل الارتباط بيرسون بين الأجهزة والمعدات من جهة والخدمة العمومية من جهة

أخرى

المتغير التابع الخدمة العمومية			المتغير المستقل
مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط بيرسون R	عدد الإجابات N	
0.000	0.632	73	الأجهزة و المعدات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

القراءة الاحصائية:

بلغ معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل الأجهزة والمعدات والمتغير التابع الخدمة العمومية (0.632) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة 0.000، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة و المعدات و الخدمة العمومية.

*مناقشة الفرضية الأولى على ضوء النتائج:

تنص الفرضية القائلة "هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والخدمة العمومية في مؤسسات التربية" من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي الكلي لجميع عبارات البعد الأول علاقة بين الأجهزة والمعدات والخدمة العمومية بلغت 2.41 ويقع في مجال 2.36-3.00، وهي الفئة التي تشير الى خيار موافق، الأمر الذي يدل على أن هناك إقرار من طرف أفراد العينة الدراسة على وجود علاقة بين الأجهزة والمعدات والخدمة العمومية مع انسجام نسبي لآراء أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري 0.91 حيث أن الأجهزة والمعدات هي مجموعة أجهزة الحاسوب وملحقاته ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في مؤسسات التربية وجب على هذه مؤسسات السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل اليه صانعو العتاد في العالم لما له أهمية كبيرة في تحسين الخدمة العمومية وزيادة فعاليته وهذا من خلال سهولة وصول الى المعلومات وكذلك يؤدي الى تخفيض التكاليف وتوفير المعلومات لإدارة العليا بهدف إيجاد القرار السليم، وكل هذا له علاقة وطيدة بتحسين الخدمة العمومية، ومنه نقول توجد علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين الأجهزة والمعدات والخدمة العمومية لدى العاملين في المؤسسات التربوية بولاية الأغواط.

2- عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الثانية:

يحتوي هذا البعد على 12 عبارة وقد استفدنا من خلال تلك العبارات التعرف على العلاقة بين استخدام برامج الحاسوب في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسات التربية بولاية الأغواط وبين الجدول التالي إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفق المتوسط الحسابي، بحيث أنه كلما ازدادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد الموافقة وتزداد الأهمية.

الجدول رقم (15): يبين آراء أفراد عينة الدراسة من الموظفين والإطارات تجاه مساهمة برامج الحاسوب في

تحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسات التربوية

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب وفق الاتجاه
1- توفر المؤسسة البرمجيات الخاصة بالسيير.	1.8033	0.90957	محايد	9
2- تستخدم المؤسسة نظم المعلومات الإدارية MIS	1.4426	0.71937	غير موافق	12
3- تستخدم المؤسسة نظم دعم القرارات DSS	1.5574	0.80673	غير موافق	11
4- تستخدم المؤسسة أنظمة الخبرة EXPERT SYSTEMS	2.7541	0.90656	موافق	2
5- تستخدم المؤسسة الشبكات العصبية Neural Networks	2.5782	0.78441	موافق	8
6- تساهم المؤسسة في توفير نظم تشغيل أصلية.	2.5782	0.82581	موافق	7
7- تعتمد المؤسسة على برامج أصلية لحماية أمن و سرية المعلومات.	2.6337	0.83992	موافق	6
8- تحرص المؤسسة على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة.	2.6885	0.84737	موافق	3
9- تساهم المؤسسة في توفير برامج الحاسوب اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية.	2.6475	0.94580	موافق	5
10- تساهم المؤسسة في توفير الأنظمة الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية.	2.8000	0.93095	موافق	1
11- تستخدم المؤسسة برامج الحاسوب القادرة على الحصول على البيانات اللازمة بسرعة للقيام بالعمل في الوقت المناسب.	2.6721	0.87027	موافق	4
12- تستخدم المؤسسة برامج الحاسوب قادرة على معالجة البيانات و تخزينها و استرجاعها وقت الحاجة.	1.7869	0.93300	محايد	10
الناتج الاجمالية للبعد الثاني	2.2828	0.8942	محايد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

تحليل نتائج الفرضية الثانية:

- جاءت العبارة العاشرة " تساهم المؤسسة في توفير الأنظمة الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية " في المرتبة الأولى، وكان متوسطها الحسابي يساوي 2.8 بانحراف معياري يساوي 0.93، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة 2.36-3.00 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت موافق.

أما العبارة الثانية " تستخدم المؤسسة نظم المعلومات الإدارية MIS" في المرتبة الأخيرة وكان متوسطها الحسابي يساوي 1.44 بانحراف معياري يساوي 0.71، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة 1-1.67 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت غير موافقة

من خلال ما سبق وانطلاقاً من العبارات التي قوبلت بالموافقة نستنتج أن مؤسسات التربية المدروسة تساهم بالدرجة الأولى في توفير برامج الحاسوب اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية كما تستخدم المؤسسات التربوية الأنظمة الخبيرة EXPERT SYSTEMS، وهذا راجع إلى اهتمامها بالبرامج ومواكبتها لتطوراتها، بالإضافة إلى أنها تعتمد على برامج أصلية لحماية أمن وسرية المعلومات مما يدل على اختيارها لبرامج الحاسوب الأكثر فعالية وجودة، بالنسبة للاتصالات الإدارية الالكترونية، فقد سجلنا مساهمة المؤسسات التربوية في توفير الأنظمة الخاصة بها، وقد وجدنا أن برامج الحاسوب قد ساهمت في تطوير العمل من خلال المعالجة الالكترونية للبيانات، ولاحظنا كذلك أن مؤسستكم تستخدم الشبكات العصبية Neural Networks كما تساهم في توفير أنظمة تشغيل أصلية وتحرص على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة.

في حين سجلنا حيادية ملموسة فيما يخص:

- توفر مؤسستكم البرمجيات الخاصة بالتسيير؛
- استخدام مؤسستكم برامج الحاسوب القادرة على الحصول على البيانات اللازمة بسرعة للقيام بالعمل في الوقت المناسب؛

- استخدام مؤسستكم برامج الحاسوب القادرة على معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وقت الحاجة.

حيث لم تتمكن من جمع المعلومات اللازمة حول هذه الخصائص.

كل هذه الاتجاهات أدت إلى خفض اتجاه البعد ككل، حيث كان المتوسط الحسابي الاجمالي لجميع عبارات البعد الثاني يساوي 2.28 بانحراف معياري 0.89، والملاحظ أن قيمة المتوسط تنتمي إلى الفئة 1.68-2.35 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، مما يدل على حيادية اتجاه البعد: "تساهم برامج الحاسوب في تحسين الخدمة

العمومية". بمعنى لا يمكن الحكم من خلال عينة الدراسة إن كانت برامج الحاسوب تساهم في تحسين الخدمة العمومية أم لا.

الجدول رقم (16): معامل الارتباط بيرسون بين برامج الحاسوب من جهة و الخدمة العمومية من جهة أخرى

المتغير التابع الخدمة العمومية			المتغير المستقل
مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط بيرسون R	عدد الإجابات N	
0.031	800.5	73	برامج الحاسوب

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

القراءة الاحصائية:

بلغ معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل برامج الحاسوب والمتغير التابع الخدمة العمومية (0.580) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة 0.031، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين كفاءة الأجهزة والمعدات والخدمة العمومية.

*مناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية " هل توجد علاقة بين برامج الحاسوب والخدمة العمومية في المؤسسات التربوية" من خلال النتائج المبينة في الجدول نلاحظ أن قيمة المتوسط الكلي لجميع عبارات البعد علاقة برامج الحاسوب والخدمة العمومية بلغت 2.28 ويقع ضمن المجال 1.68-2.35 وهي الفئة التي تشير الى خيار محايد الأمر الذي يدل على أن أفراد عينة الدراسة محايدون على وجود علاقة بين برامج الحاسوب والخدمة العمومية، مع انسجام نسبي لآراء أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري 0.89 مما يدل على أن الاتجاه العام للمستجوبين كانت محايدة، حيث أن برامج الحاسوب هي مجموعة البرامج التي تستخدم لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكاناته المختلفة وتسمى بالبرمجيات وتصنف إلى البرمجيات التشغيل -برمجيات الترجمة- البرمجيات التطبيقية- البرامج التعليمية، وهذا يدل على أن البرمجيات التي يوفرها النظام الحالي قادرة على القيام بما ينتظره منها القيام به فهي تتأقلم مع تطورات العمل وتغطي كل نشاطات مؤسستكم كما أنها تتماشى مع الأجهزة المتوفرة وهي بالتالي تساهم في تقليل الورق وتستطيع تنظيم ومعالجة البيانات.

وبالتالي نقول هناك علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين برامج الحاسوب والخدمة العمومية وهذه النتيجة تعتبر منطقية حيث أن برامج الحاسوب ما هي الا معززات تدفع باتجاه زيادة الدافعية نحو العمل، وأن برامج الحاسوب مهما تنوعت يبقى الهدف منها زيادة الخدمة العمومية لدى العاملين.

3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

يحتوي هذا البعد على 09 عبارات وقد استفدنا من خلال تلك العبارات التعرف على العلاقة بين صناع المعرفة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسات التربوية لولاية الأغواط، وبين الجدول إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفق المتوسط الحسابي، بحيث أنه كلما ازدادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد الموافقة وتزداد الأهمية.

الجدول رقم (17): آراء أفراد عينة الدراسة من الموظفين والإطارات اتجاه مساهمة البعد صناع المعرفة في

تحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسات التربوية

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب وفق الاتجاه
1- توفر المؤسسة لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال استخدام التقنية الحديثة.	1.4426	0.78580	غير موافق	9
2- يوجد لدى الكوادر البشرية في المؤسسة اهتمام بتطبيقات الحاسوب.	2.9344	0.94638	موافق	1
3- تعمل المؤسسة على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني.	2.8033	0.90957	موافق	3
4- المؤسسة تتوفر على كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب.	1.8033	0.87216	محايد	8
5- يوجد في المؤسسة كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني بكفاءة.	1.9016	0.90747	محايد	7
6- لدى المؤسسة مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة.	2.6399	0.89504	موافق	6
7- لدى المؤسسة مسؤول البيانات مهمته الأساسية حفظ وتحريف البيانات، والاتصال بكل أقسام المؤسسة وتزويدهم بالبيانات المطلوبة.	2.6878	0.86681	موافق	5
8- تساهم المؤسسة في توفير المحررين الذين يقومون بإدخال وإخراج البيانات والمعلومات.	2.8668	0.89198	موافق	2
النتائج الاجمالية للبعد الثالث	2.4283	0.8836	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

*تحليل نتائج الفرضية الثالثة:

- جاءت العبارة الثانية " يوجد لدى الكوادر البشرية في مؤسساتكم اهتمام بتطبيقات الحاسوب " في المرتبة الأولى ، وكان متوسطها الحسابي يساوي 2.93 بانحراف معياري يساوي 0.94 ، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة 2.36-3.00 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت موافق.

- جاءت العبارة الأولى " توفر مؤسساتكم لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال استخدام التقنية الحديثة " في المرتبة الأخيرة، وكان متوسطها الحسابي 1.44 و بانحراف المعياري 0.78، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي ينتمي إلى الفئة 1-1.67 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت " غير موافق " .

وبشكل عام يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات البعد الثالث يساوي 2.42 بانحراف معياري يساوي 0.88، والملاحظ أن قيمة المتوسط تنتمي إلى الفئة 2.36-3.00، من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن أفراد العينة بشكل عام يبدون موافقة على عبارات البعد العنصر البشري من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث يستنتج أن هذه النتيجة هي من أهم أسباب النتائج الإيجابية في خدمة العاملين .

انطلاقاً من العرض السابق واستناداً إلى الفقرات التي وافق عليها المستجوبون يمكن استنتاج مايلي: في المؤسسات التربوية يوجد لدى الكوادر البشرية اهتمام بتطبيقات الحاسوب كما أن مؤسسات التربية تساهم في توفير المحربين الذين يقومون بإدخال واخراج البيانات والمعلومات وتعمل على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني، من بين هؤلاء المستقطبين سجلنا وجود كوادر قادرة على نقل رغبات الإدارة من اللغة العادية إلى إحدى لغات البرمجة التي يمكن للحاسب الآلي التعامل معها، كما تتوفر مؤسسات التربية على مسؤول البيانات ومهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة.

من جهة أخرى لا يمكن الحكم على وجود كوادر بشرية قادرة على تسيير المواقع الإلكترونية بكفاءة، في حين وجدنا أن مؤسساتكم لا توفر لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال استخدام التقنية الحديثة. وبالتالي نستنتج أن صناع المعرفة يساهمون فعلاً في تحسين الخدمة العمومية.

الجدول رقم(18) معامل ارتباط بيرسون بين صناع المعرفة من جهة والخدمة العمومية من جهة أخرى

المتغير التابع الخدمة العمومية			المتغير المستقل
مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط بيرسون R	عدد الإجابات N	
0.000	0.502	73	العنصر البشري

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

القراءة الاحصائية:

بلغ معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل العنصر البشري والمتغير التابع الخدمة العمومية (0.502) و كان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة 0.000، وعليه نرفض H_0 ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العنصر البشري والخدمة العمومية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

*مناقشة الفرضية الثالثة على ضوء النتائج:

تنص الفرضية القائلة " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين صناع المعرفة والخدمة العمومية في مؤسسات التربية" من خلال النتائج الميينة في الجدول يلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي الكلي لجميع عبارات محور علاقة صناع المعرفة والخدمة العمومية بلغت 2.42 ويقع ضمن المجال 2.36- 3.00 وهي الفئة التي تشير الى خيار موافق، الأمر الذي يدل على أن هناك اقرار من طرف أفراد عينة الدراسة على وجود علاقة بين صناع المعرفة والخدمة العمومية مع انسجام نسبي لآراء أفراد العينة حيث بلغ انحراف المعياري 0.88 مما يدل على أن المديرية تتوفر على متخصصين في المعلومات وكذلك متخصصين في الاعلام الآلي وكما أنهم يلبون حاجة المؤسسة.

حيث يعتبر العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو صناع المعرفة ونقصد بهم من القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية والرأس مال الفكري في المنظمة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتعزيز طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة وتعتمد مؤسستكم على صناع المعرفة في تحسين خدماتها الوظيفية وذلك من خلال مساهمتهم الجادة والفعالة في عملية التخطيط ووضع الأهداف والتنبؤ، وتنظيم وتنسيق الموارد المادية والبشرية بشكل يخدم تحقيق تلك الأهداف، ونقل رغبات الإدارة من اللغة العادية إلى إحدى لغات البرمجة التي يمكن للحاسوب التعامل معها فيدون خبراء في الاعلام الآلي لا

تستطيع أي مؤسسة النهوض، وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بين العنصر البشرية والخدمة العمومية لدى العاملين في مؤسسات التربية لولاية الأغواط ومنه الفرضية الثالثة قد تحققت.

4- عرض وتحليل نتائج ومناقشة المتغير التابع (الأداء)

يحتوي هذا المحور على 16 عبارة، ويبين الجدول إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفق المتوسط الحسابي، بحيث أنه كلما ازدادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد الموافقة وتزداد الأهمية

الجدول رقم(19): آراء أفراد عينة الدراسة من الموظفين والإطارات تجاه المتغير التابع (الخدمة العمومية)

داخل المؤسسات التربوية

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب وفق الاتجاه
1- قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة دون أخطاء	2.6721	0.62507	موافق	3
2- وقت الحصول على الخدمة سريع	2.3770	0.91586	موافق	7
3- قدرة المؤسسة على مساعدة المواطنين عند الاستفادة من الخدمة	1.9508	0.99039	محايد	9
4- قدرة المؤسسة على تقديم خدمات شخصية	2.6393	0.73104	موافق	4
5- تعمل المؤسسة على التقليل من التعقيدات العمل اليومية	2.5410	0.80775	موافق	5
6- توفر المؤسسة حماية للمعلومات الشخصية	2.8525	0.47736	موافق	1
7- تساهم المؤسسة في تفعيل مفهوم الشفافية في المعاملات الادارية	2.2787	0.95098	محايد	8
8- توفر المؤسسة الوثائق والمعلومات بصورة فورية ودقة عالية.	2.5082	0.76644	موافق	6
9- تعمل المؤسسة على تسهيل الاجراءات والمعاملات الادارية	2.8373	0.48923	موافق	2
النتائج الاجمالية للمحور الثاني	2.5246	0.7426	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

*تحليل نتائج المتغير التابع (الخدمة العمومية):

-جاءت العبارة السادسة " توفر المؤسسة حماية للمعلومات الشخصية " في المرتبة الأولى، وكان متوسطها الحسابي يساوي 2.85 وبانحراف معياري يساوي 0.47، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي الى الفئة 2.36-3.00 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت موافق.

- جاءت العبارة الثالثة " قدرة المؤسسة على مساعدة المواطنين عند الاستفادة من الخدمة " في المرتبة الأخيرة، وكان متوسطها الحسابي يساوي 1.95 وبانحراف معياري يساوي 0.99 ، والملاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي الى الفئة 1.67-2.35 حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذه العبارة كانت الحياد.

وبشكل عام يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الثاني يساوي 2.52 بانحراف معياري 0.74 والملاحظ أن قيمة المتوسط تنتمي الى الفئة 2.36-3.00، ومن خلال الجدول السابق يتبين لنا أن أفراد العينة بشكل عام يبدون موافقة على عبارات محور الخدمة العمومية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة .

5-تحليل نتائج ومناقشة الفرضية العامة:

ومن خلال ما تقدم يتضح لنا وجود علاقات إرتباطية موجبة وذات مستوى دلالة عالية جدا بين مختلف محاور الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل والخدمة العمومية كمتغير تابع ، وبالتالي تظهر أهمية الادارة الإلكترونية من خلال كل من: الاجهزة والمعدات، برامج الحاسوب، العنصر البشري في التأثير على الخدمة العمومية وبشكل عام فإن الإدارة الإلكترونية تعتبر من الاساسيات المساهمة في تحقيق الخدمة العمومية داخل مؤسسات التربية لولاية الاغواط ، حيث أنه كلما كانت الإدارة الإلكترونية أفضل كلما كان مستوى الخدمة العمومية لدى العاملين أكبر، وهو ما يدل على حالة الارتباط المباشرة والموجبة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة .

وهذا ما تم إثباته من خلال معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

الجدول رقم(20): معامل ارتباط بيرسون بين الادارة الالكترونية من جهة والخدمة العمومية من جهة أخرى

المتغير التابع الخدمة العمومية			المتغير المستقل
مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط بيرسون R	عدد الإجابات N	
0.000	0.692	73	الادارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

القراءة الإحصائية:

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن معامل الارتباط بين الادارة الالكترونية والخدمة العمومية يبلغ 0.692 بمستوى معنوية عال جدا (أقل من 0.01) ، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

*مناقشة الفرضية العامة على ضوء النتائج :

تنص الفرضية العامة هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية من خلال أبعادها في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسات التربية لولاية الأغواط.

من خلال النتائج نلاحظ تحقق الفرضية الأولى مع الفرضية الثانية و الثالثة مما يؤكد تحقق الفرضية العامة بوجود العلاقة بين الادارة الالكترونية من خلال أبعادها في تحسين الخدمة العمومية، حيث أن عناصر الادارة الالكترونية تؤدي الى تحسين الخدمة العمومية حيث تعمل الأجهزة والمعدات في تحسين الخدمة العمومية من خلال توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة وملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجة وبرمجيات نظم المعلومات ولكي تكون الأجهزة والمعدات لها قيمة يجب توفير برامج الحاسوب التي تعمل على تحقيق الرقابة الفورية والمستمرة لاكتشاف الانحرافات أولا بأول وتصحيحها بالإضافة لترتيب مواردها بطريقة تجعل أنشطتها تسهم في تحقيق أهدافها وتقوم كذلك على تقديم آليات فعالة وداعمة على اتخاذ القرار ولكي يتم عمل هذه برامج يجب توفر أناس خبراء في مجال الاعلام الآلي حيث يسمون صناع المعرفة إذ يساهمون بشكل فعال في عملية التخطيط ووضع الأهداف والتنبؤ، ويساهمون في تنظيم وتنسيق الموارد المادية والبشرية بشكل يخدم تحقيق تلك الأهداف، بالإضافة الى أنهم يعملون على تحقيق رقابة فعالة من أجل الحصول على نتائج مطابقة للمعايير الموضوعية، وبصفة عامة يؤدي تطبيق الادارة الالكترونية الى التغلب على مختلف العراقيل التي تخفض مستوى الخدمة العمومية،

وكذلك يؤدي تطبيق الادارة الالكترونية الى تكلفة حفظ المعلومات وتقليص معدلات الأخطاء بالاضافة الى أن تطبيق الادارة الالكترونية يؤدي الى تحقيق السرعة المطلوبة في اقبال مختلف التعليمات للموظفين، ويؤدي أيضا تطبيق الادارة الالكترونية الى توفير وقت وجهد الموظفين ويساعد تطبيقها على الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة والمختلفة ويؤدي تطبيق الادارة الالكترونية الى تنظيم أعباء العمل اليومي للموظفين، ويحسن مستوى الاتصالات بين العاملين وزيادة كفاءة العمليات الادارية، ومما لا شك فيه كذلك أن تطبيقها يقوم على تحديد مسؤوليات واضحة للموظفين ويقلل تكاليف العمل اليومي وزيادة قدرة العاملين على تشخيص المشاكل نتيجة قدرتهم على تحصيل المعلومات ، ويؤدي تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة واتخاذ القرارات من خلال اتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وامكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة.

ويؤدي تطبيق الادارة الالكترونية الى تبسيط اجراءات العمل، وتعتبر الادارة الالكترونية وسيلة لتحقيق رضا العاملين من خلال تبسيط الأدوار، سرعة الانجاز، والحصول على الخدمة بأقل جهد ممكن التخلص من قيود التنظيم ، وربط قواعد البيانات المختلفة داخل ادارة الموارد البشرية مع بعضها كبرمجيات الأجور، برمجيات الخدمات ومنه نقول توجد علاقة ارتباط موجبة قوية بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية عند مستوى معنوية 0.05 وبالتالي نقول أن هناك علاقة بين الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية، و منه أن الفرضية العامة قد تحققت.

المطلب الثاني: نتائج الدراسة

من خلال ما سبق، ومن خلال عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها التي كانت حول دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسات التربية من وجهة نظر موظفي المؤسسات التربوية لولاية الأغواط، يمكن استخلاص أن الإدارة الالكترونية في المؤسسة يكون من خلال مجموعة مكونات هي المكونات المادية للحاسوب وملحقاته البرمجيات، الأفراد، التي تعمل سوية الإجراءات لتحقيق أهداف المؤسسة، حيث من خلال النتائج يتبين لنا أن مؤسسات التربية لولاية الأغواط تمتلك الأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالإضافة أنها تمتلك البرمجيات اللازمة للقيام بمختلف وظائفها ولديها أفراد قادرين على تنظيم المعلومات بالكفاءة اللازمة وتعد الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة والتي أحدثت تغيرات عميقة في بيئة الإدارة في مختلف التنظيمات الاجتماعية حيث أنها تقدم أفضل الخدمات للمستفيدين، وخدمة أفضل للموظفين، كما أحدثت الإدارة الالكترونية تحولاً كبيراً في وظائف الإدارة التقليدية من حيث التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وهذا من خلال إعادة هيكلة الإجراءات الإدارية، إعادة توزيع المهام والصلاحيات، تفويض السلطات، مشاركة القادة والعاملين في جميع العمليات الإدارية، إعادة هندسة البناء التنظيمي، صنع القيادة الذاتية، تحديد العلاقات وسبل الاتصالات بين مختلف الوحدات الإدارية والتنظيمية مما أسهم بظهور الرقابة القائمة على عنصر الثقة وليس المساءلة الرسمية والقائمة على المشاركة الجماعية في الرقابة، كما ساعدت الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من خلال زيادة حجم العمل، تقليل الأخطاء في العمل، تقليل الجهد والكلفة المادية للعمل، تكوين عناصر بشرية مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات (صناع المعرفة)، أتاح فرص كثيرة للإبداع والابتكار، قلل من عدد المستويات الإدارية، مرونة في المعلومات، تفويض صلاحيات واسعة للجهات التنفيذية، التقييم الآلي، تدريب الأفراد بسرعة أكبر على متطلبات العمل الإداري، إلا أن الإدارة الالكترونية تعاني في مختلف منظماتنا الاجتماعية عدة معوقات ومنها انخفاض المستوى الاقتصادي للفرد ونقص الاعتمادات المالية، وضعف الحالة التكنولوجية، وقلة المعرفة القانونية والتشريعات التي تحمي الخصوصية، وانخفاض المستوى التعليمي وضعف اللغة الإنجليزية والجهل باستخدام الحاسوب، إضافة إلى العوائق الإدارية المتمثلة بخوف بعض الإداريين من التغيير، ضعف التنسيق وتداخل المسؤوليات.

خاتمة

تمثل الإدارة الإلكترونية المرحلة التي تعبر عن مدى تطور العملية الإدارية واعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تقوم على التفاعل الافتراضي عبر مختلف شبكات الاتصال، كما تعتمد على الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات والبرمجيات، بالاعتماد على الموارد البشرية عالية الكفاءات والمهارات، ما يساهم في التخلص من مشاكل التي تواجه العمل الإداري التقليدي، إن الإدارة الإلكترونية منظومة قائمة على التكامل بين العتاد وأجهزة الحاسوب والبرمجيات والنظم والشبكات المختلفة، وصناع المعرفة على اعتباره العنصر الجوهري في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية مطلباً ملحاً، وأصبحت الحاجة لها ضرورية في زمن التطورات العلمية والتكنولوجية، وصارت على المؤسسات التربوية أن تسعى لإدماجها وتطبيقها لتحسين مستوى الخدمة العمومية، والانتقال من الطرق التقليدية إلى طرق حديثة أكثر مرونة وفعالية تسهم في تحسين خدمة عاملها والرفع من معارفهم ومهاراتهم، من خلال توفير بيئة تفاعلية تجذب اهتمام موظفيها في عصر يتميز بالتطور المتسارع والتغير المستمر، وقد توصلت إدارة مؤسسات التربية إلى قناعة لم تعد قابلة للتراجع عنها بأن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بشكل فاعل، وضخ معطياتها في مفاصل الهيكل الإداري، هو الإنجاز الأهم الذي يمكن أن تحققه الإدارة، ويمكن لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التربية أن توفر سهولة متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسات التربوية وإدارتها وكأنها وحدة مركزية، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات اللازمة لذلك بشكل مستمر وقت الحاجة إليها، وتقليل أوجه الصرف الناجمة عن متابعة عمليات الإدارة المختلفة، بالإضافة إلى توظيف تقنية المعلومات من أجل بناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، إلا أن بعض الدراسات على الرغم من بروز العديد من الأدبيات والتطورات في مجال الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، إلا أن تطبيقات هذا النوع من الإدارة في مؤسسات التربية مازال محدوداً.

ويمكن استخلاص بعض النتائج من خلال هذه المذكرة بشقيها النظري والميداني إذ يجب على المؤسسات التربوية العمل على القضاء على العمل التقليدي بتوفير لموظفيها خدمة الانترنت في كافة الإدارات والأقسام إذا أرادت أن تتطور في عملها، وتتيح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات التربوية استغلال الإمكانيات المتميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا لتطوير الأعمال الإدارية المختلفة، وبحكم أنه عصر تكنولوجيا فهناك العديد من الدوافع التي جعلت المؤسسات وتحديدًا المؤسسات التربوية تتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ويجب على المؤسسات التربوية لتضمن نجاح الإدارة الإلكترونية تشجع عاملها على التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وكذلك عقد دورات تدريبية لعمالها في مجال الإدارة الإلكترونية، وخرجنا من هذه الدراسة أن عنصر نجاح الإدارة الإلكترونية هو العنصر البشري لذا يجب على مؤسسة التربية استقطاب كوادر بشرية من أصحاب الخبرة والمهارات في مجال العمل الإلكتروني.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب بالعربية

1. أحمد عارف العساف ومحمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية - المفاهيم والأدوات -، دارالصفاء للنشر والتوزيع، عمان، لأردن، 2011 .
2. حسين مُجَّد الحسن ، الإدارة الإلكترونية، ط1 ، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
3. حمود هيثم الشلبي و مُجَّد النسور مروان، إدارة المنشأة المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009.
4. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2008 .
5. زكريا المصري، أسس الادارة العامة تنظيم الاداري-النشاط الاداري، دار الكتاب القانونية، مصر، 2007.
6. ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية ، تخصص ادارة تربوية ، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية ، القاهرة، 2011.
7. سعد غالب ياسين و بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية ، ط1، دار المناهج ، عمان، 2010.
8. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر ، الرياض ، 2005.
9. سعيد عبد العزيز عثمان، لقراءة اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، ط1، الاسكندرية، 2000.
10. السويفان عبد السلام، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية (دراسة تطبيقية)، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، 2012.
11. شريف الحموي، الاتجاهات الحديثة في إدارة المكاتب والسكرتاريا، ط1، دار يافا للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
12. الشريف عمر أبو هشام وآخرون، الإدارة الإلكترونية، " مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2013.
13. صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الاصلاح الاداري، ط1، عالم الكتب الحديث لنشر والتوزيع، الاردن، 2013.
14. طلعت إبراهيم لطفلي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ،الإسكندرية ،مصر، 1995.

15. العاني مزهر شعبان وجواد شوقي ناجي، الادارة الالكترونية، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
16. عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، دار الفهارس للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
17. عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
18. عثمان حسن عثمان، المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، الطبعة الأولى، منشورات الشهاب، الجزائر، 1998.
19. مُجَّد عبد حسين الطائي ، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة ، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ، عمان ، الأردن ، 2013.
20. محمود القدوة ، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة ، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010.
21. نجم عبود نجم ، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع ، الرياض ، 2004.
22. هيثم حمود الشلبي، الحاسوب نماذج وتطبيقات "في إدارة الأعمال والتسويق"، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
23. الوادي محمود حسين وبلال محمود ، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2001.

ثانيا: المذكرات

24. بشير كاواجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات و المراقبة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2012-2013.
25. حفظية بومايلة، علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث، مذكرة ماجستير قسم العلوم السياسية، فرع تنظيمات سياسة وادارية ، الجزائر، 2003.
26. حماد مختار، تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والاعلام ، جامعة الجزائر ، بن يوسف خدة ، الجزائر ، 2007.

27. خليفة بن صالح بن خليفة بن مسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية المتحدة، 2008.
28. صباح بلقيدوم، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012-2013.
29. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص البيروقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

ثالثا: المنتقيات

30. حسين بن محمد الحسن، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية "نحو اداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009.
31. عبد الناصر موسي ومحمد قوريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009.
32. قادة بن عبد الله عائشة وفايزة السبتي، تطبيقات الحكومة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دبال العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 08، 2015.
33. مقدم عبرات، متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية، ملتقى الدول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2004.
34. وسيلة واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.

قائمة الملاحق

جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير



استبيان:

في إطار التّحضير لمذكرة نهاية الدّراسة لنيل شهادة ماستر تخصص J تسيير عمومي
حول موضوع:

"دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية"

دراسة ميدانية بالمؤسسات التربوية بولاية الأغواط

نرجو منكم الإجابة على اسئلة الاستبيان بكل دقة وموضوعية علما أن الأجوبة ستكون
لفائدة البحث وستعامل بكل سرية، كما نشكر لكم حسن التفهم والمساعدة في إنجاز هذه الدّراسة

ملاحظة: الرجاء تحديد موافقتك أو عدم موافقتك على العبارات التالية من خلال وضع
إشارة (X) في الخانة المناسبة لاختياركم.

تحت إشراف الأستاذة:

- د، هناء نور الدين

المصدر: من إعداد الطالبتين:

- غالم سليمة
- حبيش فاطمة الزهراء

السنة الجامعية: 2025/2024

البيانات الشخصية

-الخبرة المهنية: 5-1 10-6 أكثر 10

-الجنس: ذكر أنثى

-السن: أقل من 30 40-39 49-40 أكبر من 50

-المسمى الوظيفي:

مدير رئيس مصلحة رئيس مكتب موظف

المحور الأول الادارة الالكترونية

نرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عن العبارات، و ذلك بوضع علامة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
أولاً: الأجهزة والمعدات				
1	الموظفون في مؤسسة لديهم التحكم في الاعلام الآلي			
2	الموظفون في المؤسسة قاموا بدورات تكوينية في مجال الإدارة الالكترونية			
3	توفر مؤسسة أجهزة الحواسيب الحديثة			
4	توفر مؤسسة العدد الكافي من ملحقات الحاسوب لمختلف الإدارات و الأقسام			
5	توفر مؤسسة العدد الكافي من كاميرات المراقبة			
6	تتوفر في مؤسسة وسائل لتخزين البيانات اللازمة			
7	توفر في مؤسسة قاعدة البيانات ملائمة للعمل الالكتروني			
8	يتم تحديث أجهزة الحاسوب بشكل منتظم			
9	يتم تحديث ملحقات الحاسوب بشكل منتظم			
10	تساهم الأجهزة والمعدات في سرعة الحصول على البيانات اللازمة للقيام بالعمل في الوقت المناسب			
11	يملك الموظفون المهارات والخبرة الحاسوبية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟			
12	تساعد أجهزة الخادم (serveur) التي توفرها المؤسسة في تطبيق الإدارة الالكترونية			

ثانياً: البرمجيات

			توفر المؤسسة البرمجيات الخاصة بالسيير.	13
			تستخدم المؤسسة نظم المعلومات الإدارية MIS	14
			تستخدم المؤسسة نظم دعم القرارات DSS	15
			تستخدم المؤسسة أنظمة الخبرة EXPERT SYSTEMS	16
			تستخدم المؤسسة الشبكات العصبية Neural Networks	17
			تساهم المؤسسة في توفير نظم تشغيل أصلية.	18
			تعتمد المؤسسة على برامج أصلية لحماية أمن و سرية المعلومات.	19
			تحرص المؤسسة على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة.	20
			تساهم المؤسسة في توفير برامج الحاسوب اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية.	21
			تساهم المؤسسة في توفير الأنظمة الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية.	22
			تستخدم المؤسسة برامج الحاسوب القادرة على الحصول على البيانات اللازمة بسرعة للقيام بالعمل في الوقت المناسب.	23
			تستخدم المؤسسة برامج الحاسوب قادرة على معالجة البيانات و تخزينها و استرجاعها وقت الحاجة.	24
ثالثاً: صناع المعرفة				
			توفر المؤسسة لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال استخدام التقنية الحديثة.	25
			يوجد لدى الكوادر البشرية في المؤسسة اهتمام بتطبيقات الحاسوب.	26
			تعمل المؤسسة على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني.	27
			المؤسسة تتوفر على كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب.	28
			يوجد في المؤسسة كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الالكتروني بكفاءة.	29
			لدى المؤسسة مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة.	30
			لدى المؤسسة مسئول البيانات مهمته الأساسية حفظ وتحرير البيانات، والاتصال بكل الأقسام المؤسسة وتزويدهم بالبيانات المطلوبة.	31
			تساهم المؤسسة في توفير المحررين الذين يقومون بإدخال وإخراج البيانات والمعلومات.	32

			33	في المؤسسة كوادر قادرة على نقل رغبات الإدارة من اللغة العادية الى احدى لغات البرمجة التي يمكن للحاسب الآلي التعامل معها.
--	--	--	----	--

المحور الثاني : الخدمة العمومية

غير موافق	محايد	موافق	الخدمة العمومية	الرقم
			قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة دون أخطاء	34
			وقت الحصول على الخدمة سريع	35
			قدرة المؤسسة على مساعدة المواطنين عند الاستفادة بالخدمة	36
			قدرة المؤسسة على تقديم خدمات شخصية	37
			تعمل المؤسسة على التقليل من التعقيدات العمل اليومية	38
			توفر المؤسسة حماية للمعلومات الشخصية	39
			تساهم المؤسسة في تفعيل مفهوم الشفافية في المعاملات الادارية	40
			توفر المؤسسة الوثائق والمعلومات بصورة فورية ودقة عالية.	41
			تعمل المؤسسة على تسهيل الاجراءات والمعاملات الادارية	42

شاكرين لكم حسن تعاونكم

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان:

الجامعة	الأستاذ	الرقم
جامعة الأغواط		01
جامعة الأغواط		02
جامعة الأغواط		03