المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

قسم السياسة العامة والنظم المقارنة

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

"دراسة حالة وزارة التربية الوطنية"

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم السياسية تخصص سياسات عامة

من إعداد الطالبة:

بسطال هاجر

تحت إشراف:

أ. لوجاني وسيلة

أعضاء لجنة المناقشة:

الرتبة العلمية	مؤسسة الانتساب	الصفة
أ.د. فراني حياة	المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية	رئيسا
أ.د. لوجاني وسيلة	المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية	مشرفا و مقررا
أ.د. بن بخيتة وردة	المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022.

شكروعرفان

{وَمَا تَوْفِيقِيَ إِلاَّ بِالله عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ}

الحمد والشكر لله وحده على فضلِه ومنّهِ علينا بعد أن وفّقني في إتمام هذا العمل

الشكر موصول إلى مشرفتي الأستاذة لوجاني وسيلة على قبولها طلب الإشراف فكانت نعم المرافقة والسند أثناء مسيرتي مع إنجاز هذا البحث فلم تدّخر جهدا ولا نصحا ولا توجيها تقبل الله منكم وحفظكم من كل مكروه.

الشكر موصول كذلك إلى أعضاء لجنة المناقشة كل واحد باسمه على قبولهم مراجعة ومناقشة مذكرة بحثي جزاهم الله عنّي خير الجزاء.

الشكر موصول كذلك إلى من قدّم لنا يد المساعدة إمّا بالنصح أو المراجع أو غير ذلك وخاصتا الأستاذة رليد مريم على مساعدتها لي في Spss، والشكر كذلك لكل أستاذ وأستاذة بالمدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية الذين أشرفوا على دراستنا طيلة مسارنا العلمي الجامعي، وزملائنا الطلبة بارك الله في مسا رهم العلمي والمهني.

كما أخص بالشكر مدير الأنظمة المعلوماتية السيد "عمارة غانم" الذي سهل لي عملية قبولي في تربص وحسن استقبالي ،وأيضا شكر خاص للسكرتيرة "خديجة" على الاستقبال الجيد والوجه البشوش، والشكر موصول كذلك لنائب مدير المديرية الفرعية لتطوير الأنظمة والتطبيقات المعلوماتية السيد "رحمون عبد الرزاق"، كما أتقدم بالشكر الجزيل لمشرفتي في التربص السيّدة "زمزوم مسعودة" رئيس مكتب تصميم التطبيقات بمديرية الأنظمة المعلوماتية بوزارة التربية الوطنية على إشرافها لي طيلة فترة التربص و توجيهي و نصحي و تزويدي بالمعلومات، تقبل الله منكم.

إهداء

إلى الذي علّمني معنى الأبوة وأشبعني بقيّم التّسامح والنُّبلِ والدي الغالي "السعيد "

إلى التي أروتني مِن نبع الحنان وأمطرتني بغزارة من دعواتها الصّالحة وعلّمتني معنى الحياة الطيّبة أمّي الغالية "يمينة " حفظها الله وبارك في عمرها وصحّتها

إلى إخوتي وأخواتي "ياسمينة وزوجها، فتيحة، وسيم، نونو"، وزوجي "عبد الرحيم" الذين شجعوني هم أيضا وانتظروا لحظة تخرجي بفارغ الصبر

إلى ينابيع الحب إلى قرة عيني خالي الغالي "عبد السلام"

وإلى كل العائلة الكبيرة سواء من جهة الأم أو من جهة الأب أو من جهة الزوج

إلى كل أولئك الذين ساعدوني ولم يبخلوا عليّ بتشجيعهم وإرشادهم، من بعيد كانوا

أو من قريب، حتى ولو بكلمة طيبة أو بدعاء منهم.

ملخص الدراسة

إن التقدّم السريع الذي شهده العالم في مختلف المجالات انعكس إيجابا على تحسين الخدمة العمومية من خلال استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهذا عن طريق استحداث ما يُعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي تعتبر أحد أنماط الإدارة المعاصرة لما تتميّز به من سرعة وجودة في تقديم الخدمات للأفراد.

وتعتبر الجزائر من الدول التي تسعى إلى تجسيد الإدارة الإلكترونية في ظل التحديات الراهنة عبر تدرجها نحو تعميم رقمنة جميع القطاعات التي تحت وصايتها، ومن بينها رقمنة قطاع التربية الوطنية، وقد أظهرت نتائج إيجابية في مجال تحسين الخدمة العمومية وبالأخص فضاء الأولياء الذي ساهم في تقريب الإدارة من أولياء التلاميذ.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الرقمنة، الخدمة العمومية، وزارة التربية الوطنية، فضاء الأولياء.

الملخص باللغة الفرنسية.

Les progrès rapides que connaît le monde dans divers domaines se sont répercutés positivement sur l'amélioration du service public grâce à l'exploitation des technologies de l'information et de la communication, et ce, à travers le développement de ce que l'on appelle l'administration électronique, qui est considérée comme l'une des formes des administrations contemporaines, et qui se caractérise par sa rapidité et de la qualité de ses services aux particuliers.

L'Algérie est considérée comme l'un des pays cherchant à incarner l'administration électronique au regard des défis actuels à travers sa progression progressive vers la généralisation de la numérisation de tous les secteurs sous sa tutelle, y compris la numérisation du secteur de l'éducation nationale. Des résultats positifs ont été enregistrés dans le domaine de l'amélioration du service public, en particulier l'espace des parents, ce qui a contribué à rapprocher l'administration des parents d'élèves.

Les mots clés : L'administration électronique, Ministère de l'éducation nationale, service publique, l'administration des parents d'élèves.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الملخص	_
الملخص بالفرنسية	_
مقدمة	_
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية	9
تمهيد	10
المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.	11
المطلب الأول: مفهومها ونشأتها	11
المطلب الثاني: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.	15
المطلب الثالث: خصائصها وعناصرها	18
المطلب الرابع: مبادئها ووظائفها	21
المطلب الخامس: أهدافها وأهميتها	26
المطلب السادس: معوقات تطبيقها	28
المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.	31
المطلب الأول: تعريفها .	31
المطلب الثاني: معاييرها.	32
المطلب الثالث: أنواعها.	34
المطلب الرابع: خصائصها ومبادئها.	36
المطلب الخامس: أهميتها.	39
المبحث الثالث: تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية.	41
المطلب الأول: العلاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.	41
المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية.	42
المطلب الثالث: أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.	43
المطلب الرابع: دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ مبادئ سير منظمات الخدمة العمومية.	44
خلاصة الفصل	47
الفصل الثاني: و اقع الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجز ائر.	48
تمهيد	49
المبحث الأول: تجربة الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجز ائر	50

المطلب الأول: بوادر التحول الإلكتروني في الجزائر.	50
المطلب الثاني: مشروع الجزائر الإلكتروني 2008 إلى 2013.	53
المطلب الثالث: محاور وأهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013.	54
المطلب الرابع: برامج وعوائق تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013.	57
المبحث الثاني: نماذج قطاعية للخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر.	60
المطلب الأول: قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.	60
المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.	62
المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية في قطاع التكوين والتعليم المهنيين.	66
المبحث الثالث: نموذج الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والإمارات العربية المتحدة.	69
المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية.	69
المطلب الثاني: تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية.	75
خلاصة الفصل الثاني	84
الفصل الثالث: دور فضاء الأولياء في تحسين الخدمة العمومية.	85
تمهيد	86
المبحث الأول: تطبيق الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.	87
المطلب الأول: الإطار الإداري لوزارة التربيّة الوطنيّة.	87
المطلب الثاني: الإطار القانوني للأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.	91
المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي للأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.	101
المطلب الرابع: أهداف الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.	101
المطلب الخامس: خصائص الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.	103
المطلب السادس: مكونات الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنيّة.	104
المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية.	115
المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بخصائص العينة	115
المطلب الثاني: استنتاجات	141
الخاتمة	143
قائمة المراجع و المصادر	146

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوانه	الصفحة
01	توزيع العينة حسب جنس الولي.	115
02	توزيع العينة حسب الأبناء المتمدرسين في الابتدائي.	116
03	توزيع العينة حسب الأبناء المتمدرسين في المتوسط	116
04	توزيع العينة حسب الأبناء المتمدرسين في الثانوي	117
05	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	117
06	امتلاك أفراد العينة للجهاز الإلكتروني	118
07	توزيع العينة حسب نوع الجهاز الإلكتروني الذي يمتلكونه	119
08	توزيع العينة حسب امتلاكهم للأنترنت	119
09	توزيع العينة حسب مدى استعمالهم للأنترنت	120
10	دور الأنترنت عند أفراد العينة	121
11	امتلاك العينة لبريد الإلكتروني	122
12	توزيع العينة حسب مصدر حصولهم على معلومات تمدرس أبنائهم.	123
13	توزيع العينة حسب معرفتهم بوجود هذا الفضاء	124
14	فترة استكشاف الفضاء من طرف الأولياء	125
15	توزيع العينة حسب انشائهم لحساب على فضاء الأولياء	126
16	توزيع العينة حسب تاريخ امتلاكهم للحساب على الفضاء	127
17	توزيع العينة حسب الوسيلة الإلكترونية الأكثر مرونة للدخول إلى الموقع.	128
18	توزيع العينة حسب تمكين الفضاء للأولياء من استخراج شهادة مدرسية.	129
19	توزيع العينة حسب توفير الفضاء لهم الاطلاع على النتائج الفصلية.	130
20	توزيع العينة حسب توفير الفضاء لهم معرفة غياب أبنائهم	131
21	توزيع العينة حسب توفير هذا الفضاء للأولياء طلب تحويل لأبنائهم	132

22	توزيع العينة حسب مدى إتاحة الفضاء لكل جديد يتعلق بتمدرس أبنائهم.	133
23	توزيع العينة حسب اتاحة هذا الفضاء الفرص للأولياء في الاطلاع على كل جديد بخصوص أبنائهم.	134
24	توزيع العينة حسب مساهمة هذا الفضاء في تخفيف عبء التنقل إلى المؤسسة.	135
25	توزيع العينة حسب العوائق التي يتعرضون لها	136
26	توزيع العينة حسب مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين الأولياء والمؤسسة.	137
27	توزيع العينة حسب رأي الأولياء في هذا الفضاء	138
28	مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين المؤسسة/والولي بإتاحة الاطلاع على كل جديد بخصوص أبنائهم	139
29	مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين المؤسسة وولي التلميذ عن طريق إعفائهم من التنقل المستمر للمؤسسة.	140

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوانه	الصفحة
01	الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لوزارة التربية الوطنية حسب التعديل الأخير	90
02	مكونات منصات وزارة التربية	105
03	فضاء تسيير التمدرس	106
04	فضاء المستخدمين	107
05	فضاء الأستاذ	109
06	دائرة نسبية توضح الحجم النسبي لعينة الأولياء.	115
07	دائرة نسبية توضح امتلاك الأولياء للجهاز الإلكتروني	118
08	دائرة نسبية توضح امتلاك الأولياء للأنترنت.	120
09	دائرة نسبية توضح مدى استعمال الأنترنت من طرف العينة.	121
10	دائرة نسبية توضح دور الأنترنت عند أفراد العينة.	122
11	دائرة نسبية توضح امتلاك الأولياء لبريد الإلكتروني.	123
12	دائرة نسبية توضح مدى معرفة الأولياء بهذا الفضاء.	124
13	دائرة نسبية توضح فترة استكشاف الولي لهذا الفضاء	125
14	دائرة نسبية توضح امتلاك العينة لفضاء الأولياء.	126
15	دائرة نسبية توضح تاريخ امتلاك حساب على فضاء الأولياء	127
16	دائرة نسبية توضح الوسيلة الإلكترونية الأكثر مرونة للدخول إلى الموقع بالنسبة للأولياء.	128
17	دائرة نسبية توضح توفير الفضاء استخراج شهادة مدرسية للأولياء	129
18	دائرة نسبية توضح مدى توفير الفضاء لخدمة الاطلاع على نتائج الأبناء.	130
19	مدى توفير الفضاء للأولياء عدد غياب أبنائهم.	131

20	دائرة نسبية توضح توفير الفضاء تحويل للأبناء من مؤسسة لأخرى حسب رأي الأولياء.	132
21	دائرة نسبية توضح مدى إتاحة الفضاء لكل جديد يتعلق بتمدرس أنائهم	133
22	دائرة نسبية توضح مدى إتاحة فضاء الأولياء على جديد أبنائهم	134
23	دائرة نسبية توضح مدى مساهمة هذا الفضاء في تخفيف عبء تنقل الأولياء للمؤسسة	135
24	دائرة نسبية توضح العوائق التي تعترض الأولياء في الفضاء المخصص لهم.	136
25	أعمدة بيانية توضح مدى مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين الأولياء والمؤسسة.	137
26	أعمدة تكرارية توضح تقييم الأولياء لهذا الفضاء.	138
27	أعمدة بيانية توضح مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين المؤسسة/والولي بإتاحة الاطلاع على كل جديد بخصوص أبنائهم	139
28	أعمدة بيانية توضح مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين المؤسسة وولي التلميذ عن طريق إعفائهم من التنقل المستمر للمؤسسة.	150

مقدمة

شهدت الإدارة اليوم مرحلة من التقدم العلمي والفني نتيجة لجملة التطورات التكنولوجية الحديثة والانتشار السريع للأنترنيت، مما جعلها تغير أسلوبها في العمل من خلال الانتقال من شكلها التقليدي إلى نموذج تكنولوجي حديث الذي يتميز بالسرعة والدقة وهذا بغرض تحسين جودة خدمتها من خلال تقليص الإجراءات وتبسيط نماذج العمل مما يضمن تحقيق الدقة والشفافية والسرعة في انجاز الأعمال، فأدى هذا إلى بروز مفهوم جديد ألا وهو الإدارة الإلكترونية.

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس ترشيد الخدمة العمومية، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لتقريب المواطن من الإدارة.

ولقد سعت الدولة الجزائرية في هذا الجانب سعيا ملحوظا لتطوير هذا المرفق وتحسين الخدمة العمومية التي يقدمها، بما يضمن رضى المجتمع على جودة ونوعية الخدمات المقدمة لأبنائه، وفي ظل هذا وضعت الحكومة الجزائرية جملة من الإصلاحات سواءً كانت في الجانب الفكري أو في الجانب الممارساتي، كما مست هذه الإصلاحات عدة قطاعات كالضمان الاجتماعي، التعليم العالي والبحث العلمي، وقطاع التربية.... الخ.

ولعلّ موضوع رقمنة قطاع التربية هو أفضل ما تمّ تحقيقه في عصر الإبداع التكنولوجي في زماننا هذا، حيث عرف قطاع التربية في الجزائر نقلة نوعية في مجال إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى مختلف قطاعاتها ومؤسساتها في كافة الأطوار التعليمية، وتم اختيار مشروع الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية كعينة تطبيقية لمشروع النظام المعلوماتي الرقمي بقطاع التربية الوطنية وبالأخص فضاء الأولياء.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: الدراسة التي قام بها الباحث عاشور عبد الكريم دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (دراسة مقارنة) وهي عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، كلية الحقوق والعلوم السياسيّة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة 2010، اعتمد على الإشكالية التالية: إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

وتتلخص هذه الدراسة في تطرقها لموضوع الإدارة الإلكترونيّة وأثرها في تحسين وترشيد الخدمة العموميّة بالتركيز على الجوانب التي تبرز أنشطة المؤسسات العمومية المقدمة للمواطنين بشكل عام والدوائر ذات العلاقة المباشرة مع أنشطتها من خلال نموذج الولايات المتحدة الأمريكية وواقع التجربة الجزائرية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليه هذه الدراسة نذكر:

- الإدارة الإلكترونيّة تؤثّر إيجابا في تحسين تقديم الخدمات العامة للمواطنين.
- توجّهت التجربة الجزائرية في مجال الخدمات العموميّة الإلكترونيّة لتمثّل نقطة تحوّل هامّة في وظائف المنظّمات العامة، خاصة مع ارتفاع عدد طالبي الخدمات في المدن ذات الكثافة السّكانيّة، وبذلك لم تعد هناك حاجة كي يتم التنقّل إلى مكان تواجد الخدمة، ممّا يوفّر على المواطن الجهد، والوقت، واختزال المسافات أثناء طلب الخدمة. اعتمد الباحث في دراسته على استعمال المنهج الوصفي التحليلي ومنهج تحليل المضمون، منهج دراسة الحالة.

الدراسة الثانية: الدراسة التي قام بها الباحث بوزكري جيلالي "الإدارة الكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق" وهي عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الدكتورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الأعمال والتسويق قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، عالج إشكالية إلى أي مدى استجابت المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، وماهي التطلعات التي تسعى لتحقيقها؟

وتتلخص هذه الدراسة إلى تقديم نظري حول الإدارة الإلكترونية، وكذا الوقوف على التحديات التي تواجه تطبيقها في الحاضر والمستقبل، ودراسة عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية، وتم إسقاط الدراسة النظرية على واقع وتطلعات التطبيقية في المؤسسات الجزائرية.

توصل فيها الباحث إلى أن الإدارة الإلكترونية تصلح أن تكون استراتيجية متكاملة للتغيير، إذا ما توافرت المتطلبات الضرورية لتطبيقها، وهو ما جعل المؤسسات الجزائرية تسعى لإحلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية محل التطبيقات التقليدية المعتمدة، إلا أن واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمثل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ضعيفة ولا تحفز على تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك رغم الجهود المبذولة لتطويرها، وهو ما يجعل المؤسسات الجزائرية متأخرة في التحول نحو هذا النمط الإلكتروني و ذلك بفعل جملة من المعوقات. اعتمد الباحث في دراسته على استعمال المنهج التحليلي الوصفي.

الدراسة الثالثة: الدراسة التي قام بها الباحث مختار حماد بعنوان : تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية بجامعة

يوسف بن خدة الجزائر سنة 2008، حيث سعت هذه الدراسة للوصول إلى معرفة كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام وإدارته، وتوصل الباحث إلى أن الإدارة الإلكترونية تعتبر فرصة وأداة لأجل الرقي بالإدارة العمومية وسيرورتها، وأن معظم الدول العربية مازالت تتخبط في مشاكلها الإدارية المعهودة بالرغم من محاولاتها المتكررة لتكريس الإدارة الإلكترونية بسبب افتقارها لسياسة تكنولوجية ثاقبة تعتمد على رؤية مستقبلية جيدة، وأوضح الباحث أن زيادة الأجهزة والمعدات وتطوير شبكة الإنترنت في المكاتب يعتبر بمثابة زينة فقط ما لم تتوفر الإرادة الحقيقية في تكريس الشفافية من خلال الإدارة الإلكترونية، اعتمد الباحث في دراسته على استعمال المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المقارن.

- تتفق هذه الدراسات مع الدراسة الحالية كونها تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، إلاّ أنّ الفرق الوحيد يكمن في أن هذه الدراسة تهدف إلى التعمق في رقمنة قطاع التربية كونه قطاع مهم غير أنّه لم تدرج دراسات حوله.

الإشكالية:

إن الإدارة الالكترونية كمدخل إداري معاصر، يهدف إلى تخفيض النفقات المادية وترشيد العمل الإداري بالشكل الذي يضمن تقديم أفضل الخدمات للمواطنين في الوقت الذي يرغبونه وفي المكان الذي يتواجدون فيه.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات العمومية الإلكترونية، وهذا ما فرض على الدولة الجزائرية مواكبة هذا التقدم المتسارع عن طريق عصرنة إدارتها والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، وإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الإنترنت. ومن بين هذه القطاعات التي مسها التغيير نذكر قطاع التربية، الذي يحتل مكانة كبيرة ضمن القطاعات التابعة للدولة، حيث تعددت مجالات تحسين الخدمة المقدمة في قطاع التربية عامة، وفي المؤسسات التربوية خاصة، كما سعت الدولة جاهدة لربط الإدارة الإلكترونية بهذا القطاع وتم الإعلان عن رقمنة قطاع التربية سنة 2015 ، في حقبة وزيرة التربية السابقة بن غبريط نورية، عن طريق إدخال الرقمنة واستعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة، كما تم إطلاق مشروع الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية يوم الاثنين 17 أفريل 2017 ، الذي يضم عدة فضاءات "من بينها فضاء الأولياء، فضاء الأستاذ، تسيير المتمدرسين، تسيير المستخدمين، تسيير الهياكل"،و المحور الأساسي لهذه الدراسة هو فضاء الأولياء

باعتباره يقدم خدمة عمومية تربط المواطن أكثر بمؤسساته الادارية، وقد تم استحداثه في الفصل الثاني للسنة الدراسية 2017-2018.

وعلى هذا الأساس يُطرح الإشكال الآتي: **ما هو الدور الذي جاء به فضاء الأولياء لتعزيز عملية الاتصال بين المؤسسة وأولياء التلاميذ؟**

_ يتفرع على هذه الإشكالية جملة من الأسئلة الفرعية يمكن إجمالها في الآتي:

- ما مدى مساهمة خدمة الأولياء في تقريب المؤسسة التربوية من وولي التلميذ؟
- ما هو رأي الأولياء في خدمة هذا الفضاء؟

فرضيات الدراسة:

ومحاولة للإجابة على الاشكالية المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

- سهل فضاء الأولياء العملية الاتصالية بين المؤسسة وولي التلميذ.
- تواجه الأولياء عند الولوج إلى فضاء الأولياء العديد من العوائق الإدارية.

شرح الفرضية الثانية: اعتماد الإدارة على الشكل التقليدي وعدم تحيين كل جديد في هذا الفضاء.

مجالات الدراسة:

تم ضبط مجالات الدراسة:

المجال المكاني: إذ يقتصر البحث على معرفة أهم الاستراتيجيات التي طبقتها وزارة التربية من أجل تجسيد الأرضية الرقمية.

المجال الزماني: تم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة من 2017-2023، ويعود اختيار هذه الفترة تحديدا إلى انطلاق تطبيق الأرضية الرقمية وفضاء الأولياء على مستوى وزارة التربية

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوعا عصريا حديثا وهو الإدارة الإلكترونية ورقمنة قطاع التربية في الجزائر، حيث يعتبر هذا القطاع حساس جدا لما له من أهمية كبيرة في بناء المجتمع الجزائري

باعتباره موردا ومكسبا كبيرا تراهن عليه الحكومة الجزائرية منذ عقود، وتسعى جاهدة بكل الوسائل والطرق إلى تطويره وتنميته وتحسينه.

أهداف الدراسة:

شهدت الجزائر ما يعرف بالإدارة الالكترونية وإدخال وسائل الاتصال والإعلام الحديثة على قطاع التربية وذلك من أجل تسهيل العمليات الإدارية عن طريق تطبيق مشروع الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية، بالإضافة إلى اهتمام معظم الحكومات برقمنة الأنشطة الادارية ومنه فان هذه الدراسة تهدف إلى:

_السعي لتقديم إسهام علمي فيما يخص مثل هذه الدراسات.

_تسليط الضوء على الدور الذي تؤديه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

_الوقوف على أثر الرقمنة على مستوى وزارة التربية.

_الكشف على مدى تطبيق فضاء الأولياء.

_ إثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

_الكشف على العوائق التي تواجه الرقمنة في قطاع التربية.

_تقديم اقتراحات وتوصيات من شأنها مساعدة القائمين على الشأن التربوي في تحسين عملية رقمنة قطاع التربية.

_معرفة مدى تحيين فضاء الأولياء لكل جديد بخصوص المؤسسة والأبناء.

مبررات اختيار الموضوع:

وبذلك فان اختيار الموضوع جاء نتيجة تظافر جملة من المبررات:

أ_ المبررات الذاتية:

_الرغبة والاهتمام الشخصي لدراسة الموضوع.

_ الرغبة في التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية والتعرف على التطورات التي عرفتها وزارة التربية الوطنية من خلال تبني مشروع الأرضية الرقمية.

_ التعرف على واقع تطبيق هذا المشروع الجديد ومدى نجاحه.

_ رغبة في الاطلاع بشكل أوسع على مكونات الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية بالخصوص فضاء الأولياء وما يوفره من خدمات لهم.

ب-المبررات الموضوعية:

_ إن موضوع دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من المواضيع الهامة والحديثة التي تستوجب البحث والتدقيق العلمي.

_الاهتمام بالمواضيع الإدارية بصفة عامة والإدارة الإلكترونية بصفة خاصة.

_يعتبر موضوع الدراسة من متطلبات هذا العصر، نظرا لدور التكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تطور المجتمعات.

مناهج الدراسة وأدواتها:

المنهج الكمي: "هو نوع من البحوث المسحية؛ وهي بحوث تعنى بجمع البيانات من خلال استعمال أدوات قياس كمية يتم تطويرها وتخضع لشروط الصدق والثبات وتعالج بياناتها إحصائيا ويمكن تعميم نتائجها على المجتمع الأصلي"[1]. يظهر استخدام هذا المنهج من خلال الأساليب الإحصائية في عملية تفريغ الاستبيان وتحويله إلى إحصائيات، وتحليل البيانات والجداول، ومن ثم تفسيرها والتعليق عليها والخروج باستنتاج حول تطبيق وزارة التربية لفضاء الأولياء.

منهج دراسة حالة: تشكل دراسة حالة نوعا من الدراسات العلمية التي تركّز على مجتمع واحد، ويزوّد هذا المنهج الباحث ببيانات كمية ونوعية حول عوامل متعددة تتعلق بأفراد أو مؤسسات أو مجموعات اجتماعية في حالات محددة.[2] وذلك بإسقاط موضوع الدراسة على واقع رقمنة وزارة التربية الوطنية للخروج بنتائج واقعية وحقيقية.

أ. الأدوات المستخدمة في الدراسة:

الاستبيان: " يعد الاستبيان من أكثر أدوات البحث استخداما وشيوعا، وذلك نظرا لسهولة استخدامه، سرعته، وقلة تكلفته. يقوم الباحث بوضع عدد من الأسئلة التي تساهم أجوبتها في مساعدته

[1] ميادة قاسم، الفوارق بين المناهج الكمية في البحوث الاجتماعية، المجلة العربية للنشر العلمي، (العدد الثلاثون، 2 أفريل 2021)، ص336.
[2] ريما ماجد، منهجية البحث العلمي، (بيروت، مؤسسة فريدريش إيبرت، 2012)، ص 28.

للوصول إلى حل مشكلة البحث"[1]. تم استخدام الاستبيان كأداة بحثية في جمع البيانات من أجل معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية الوطنية، وذلك بجمع آراء الأولياء حول فضاء الأولياء ومدى تطبيقه ونجاعته والعراقيل التي تواجههم في هذا الفضاء، كما يحتوي هذا الاستبيان على 29سؤال تتنوع بين أسئلة مفتوحة ومغلقة في إطار خدمة الفرضيتن.

مجتمع الدراسة: "هو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة"[2]، أما بخصوص مذكرتي فإن أولياء التلاميذ هم مجتمع الدراسة كون خدمة الفضاء موجهة لهم.

المعاينة غير احتمالية: وهي التي يكون انتقاء العينة فيها نتيجة الصدفة المحمولة، ذلك أن احتمال اختيار عنصر ما يكون من ضمن العينة يكون غير معروف محدد مسبقا بكل عنصر له الحظ في أن يختار، إلا أن هذه الإمكانية تبقى مجهولة لأن عدم الانطلاق من قاعدة مجتمع البحث لا يسمح باختيار عنصرها لذلك فدرجة خطأ العينة وتمثيلها غير معروفة[3]، ولأن مجتمع الدراسة مجهول و متجانس يعني أولياء لديهم أبناء متمدرسين لذلك تمّ التوجه نحو اقتطاع عينة قصدية من أجل معرفة آراء الأولياء حول الخدمة العمومية التي تُتيحها وزارة التربية بإدراجها للإدارة الإلكترونية، من أجل تقريب إدارة المؤسسة من الولي عن طريق فضاء الأولياء.

عينة قصدية: " هي العينة التي يتم فيها اختيار مفردات الدراسة نتيجة لعامل الصدفة وليس لأي عامل آخر"[4]، تم في هذا البحث الاعتماد على العينة القصدية المتمثلة في أولياء التلاميذ، حيث وُزع الاستبيان على عينة مقدرة ب 55 ولي تلميذ، بعد الفرز تم استبعاد 9 استمارات، وبهذا فإن الاستمارات الخاضعة للتحليل هي 46استمارة.

الملاحظة الاستطلاعية الاستكشافية: هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك ما أو ظاهرة معينة في ظل ظروف وعوامل بيئية معينة بغرض الحصول على معلومات دقيقة لتشخيص هذا السلوك أو هذه الظاهرة، تم الاعتماد عليها من خلال التقرب من وزارة التربية الوطنية من أجل جمع المعلومات والوثائق التي ساعدتني في صياغة الفرضيات والإشكالية والإحاطة بموضوع الدراسة.

---

[1] مداسي بشرة، المرجع نفسه، ص23.

[2] محمد عبد مطشر اللامي، **مجتمع البحث وعينته**، محاضرات المنهج التجريبي، ص1.

[3] راوية بنت أحمد القحطاني، النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية، **مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية**، (العدد العشرون)، ص 4445.

[4] حيدر جليل، **العينات وكيفيات اختيارها**، محاضرة، 12-2019، ص67.

صعوبات البحث:

من بين الصعوبات التي اعترضتنا أثناء قيامنا بإعداد هذه الدراسة:

- قِلَّة الدراسات المعمّقة والمراجع متخصصة وبالخصوص رقمنة قطاع التربيّة الوطنيّة، كما تعرضت لبعض الظروف أثناء فترة تربصي حيث قيدوني بيومين فقط لإجرائه، والتي لم تكن كافية لأخذ المعلومات اللازمة.

تقسيم خطة الدراسة:

جاء تقسيم الدراسة في شكل ثلاثة فصول، يعد الفصل الأول الإطار المفاهيمي للدراسة حيث قسم إلى ثلاث مباحث، تناول المبحث الأول الإدارة الإلكترونية من خلال تحديد مفهومها ونشأتها وخصائصها وعناصرها ومبادئها وظائفها وأهميتها وأهدافها ومعوقات تطبيقها، أما المبحث الثاني فتناول الخدمة العمومية مفهومها ومعاييرها وأنواعها خصائصها ومبادئها وأهميتها، والمبحث الثالث تناول تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية.

أما الفصل الثاني كان بعنوان واقع الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر، تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، حيث ضم المبحث الأول تجربة الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر، وتناول المبحث الثاني نماذج قطاعية للخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر، أين تم التطرق فيه إلى الإدارة الإلكترونية في قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وفي التعليم العالي وفي التكوين المهني، ثم المبحث الثالث الذي تناول نموذجين ناجحين في الإدارة الإلكترونية "الولايات المتحدة الأمريكية والإمارات العربية".

وأخيرا الفصل الثالث كان بعنوان دور فضاء الأولياء في تحسين الخدمة العمومية حيث تم التطرق في المبحث الأول تطبيق الأرضية الرقمية لوزارة التربية أهدافها والإطار التشريعي لها ومكوناتها وخصائصها، أما المبحث الثاني فتناول عرض وتحليل الدراسة "فضاء الأولياء" الميدانية وتحليل بيانات الاستبيان.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

تمهيد:

يحظى موضوع الإدارة الإلكترونية في العقود الأخيرة بأهمية كبرى ضمن مختلف النقاشات والدراسات الأكاديمية، حيث شهدت الإدارة بالمفهوم الحديث تطورات كبرى نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي، وهذا ما دفع العديد من الدول والمؤسسات الحكومية إلى البحث عن الوسائل الناجعة لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، فقد أدى هذا التطور الهائل إلى إحداث تغيرات جذرية فرضت التخلي عن الإدارة التقليدية وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية.

يهدف هذا الفصل إلى تحديد الإطار المفاهيمي لكل من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ضمن ثلاث مباحث:

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.

المبحث الثالث: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد ظهور ثورة المعلومات، جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل لاستخدام الحاسب الآلي في مختلف مجالاته وذلك لتطوير طرق العمل التقليدي التي اعتمدت على المعاملات الورقية، الى طرق أكثر مرونة وفعالية.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

تعريف الإدارة:

الإدارة مشتقة من أصل لاتني مكون من قطعتين هما(Ad) و (To) ومعناها يخدم أو يساعد الاخرين، وفي اللغة الإنجليزية يطلق عليها احدى اللفظين التاليين management وتعني مهام الإدارة في مستوى التنفيذ، Administration وهو يشير إلى المهام الأساسية التي تنهض بها الإدارة العليا أي القطاع الحكومي.[1]

كذلك نجد تعريف للإدارة على أنها: "نشاط لتحقيق الهدف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف وبأفضل استخدام للوسائل والتسهيلات"[2]

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من بين المصطلحات الإدارية الحديثة المتداولة، وهذا نتيجة لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت نقلة نوعية في أداء المنظمات، ونظرا لأهميته نجد عدة إسهامات من المفكرين والباحثين لإعطاء تعريف لهذا المصطلح. نذكر من بينها:

تعريف الدكتور السالمي "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا"[3]

[1] لبيد عماد، موزاوي بلال، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات، (برلين، المانيا، المركز الديمقراطي العربي، الطبعة 1، 2021)، ص67.

[2] د. لبيد عماد، د. موزاوي بلال، مرجع سابق، ص67.

[3] علاء عبد الرازق السالمي، السليطي، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 3.

فيما عرفتها الدكتورة صفاء فتوح جمعة: "هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الالكترونية والمعلوماتية لتطوير ميكنة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية"[1]

و عرفها الدكتور نجم عبود نجم على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"[2].

يعرفها يوسف محمد يوسف: على أنها " الاستغناء على المعلومات الورقية، وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية، ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة".[3]

كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما يسهل توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية و بسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل.[4]

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوربي فهو أنها: هو تقديم الحكومة فرصة للمواطنين وقطاع الأعمال للتعامل والتواصل معها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وباستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل الهواتف الفاكس البطاقة الذكية الأكشاك البريد الالكتروني والانترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم، ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات.[5]

[1] محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، د.ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 25.

[2] نجم عبود نجم، **الإدارة والمعرفة الإلكترونية**، د.ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 160

[3] ساسي مريم، **الإدارة الإلكترونية-دراسة مقارنة-**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة أكلي محند أولحاج-البويرة-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانونالعام،2016/2015)، ص7

[4] الدكتور عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل الإداري، **مجلة التعليم الإلكتروني**، العدد السابع، 2011، ص 235.

[5] جمبية ذهبية، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة 8ماي 1945-قالمة-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2016/2015)، ص 14-15.

وعرفتها المنظمة العربية للتنمية الإدارية: بأنها " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الأنترنت".[1]

وجاء في تعريف آخر للإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.[2]

عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية(oecd) الإدارة الإلكترونية في عام 1993 على أنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) وعلى وجه الخصوص الإنترنت كأدات لإنشاء إدارة ذات جودة أفضل اتجاه المواطنين".[3]

تعريف إجرائي:

الإدارة الإلكترونية هي استخدام وسائل الاتصال والتكنولوجيا في تسيير أداء الإدارة الحكومية، من أجل تحقيق أهداف الإدارة الجديدة وتبسيط الإجراءات وتقليل من استخدام الأوراق، والتحول من المؤسسة والخدمة الورقية أو بالأصح التقليدية إلى مؤسسة دون ورق ودون جهد وأقل تكلفة وهي المؤسسة الإلكترونية.

الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الأنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعدالة عالية.

الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية.

لقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى ظهور نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، لكي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهوما أطلق عليه تسمية الإدارة الرقمية أو الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية الذي جاء بعد التطور السريع للتجارة الإلكترونية، وانتشار شبكة الانترنت.

---

[1] عبد الحكيم حططاش، **دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM) دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة، (جامعة سطيف 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018/2017)، ص23.

[2] عمران كريمة، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة بلدية أم البواقي**، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة عربي بن مهدي، أم البواقي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2020-2021)، ص6.

[3] Laetitia Roux, L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers , 2/2010, (n185) , pages 20 à 29.

بدأ استخدام الحاسوب والمعلومات في القرن العشرين عام 1900، ابتداء من التلكس والتلغراف والراديو والهواتف إلى الحاسوب والبرمجيات، ثم الأقمار الصناعية والتقنيات الرقمية وبعدها شبكة المعلومات، وقد تم سابقا تكملة المكاتب بوجود الحاسب بأكثر من عقدين من الزمن، وقد عرفت الإدارة بعض أنماط استخدام الآلات في ربط دوائرها منها الهاتف والفاكس والحفظ الآلي وغيرها، ولكن التطور الحقيقي للإدارة ارتبط بظهور الحاسوب و التصميم بمساعدته، ثم التصنيع المتكامل بهذا الجهاز و تطبيقات الذكاء الصناعي في إنتاج الخدمات و غيرها، حيث ارتبط التطور الذي حدث في الإدارة بظهور الحاسوب و مختلف التقنيات المتعلقة به و أصبح هو الخيار الأمثل لأي إدارة طموحة لإنجاز أي معاملات إدارية، بالشكل المطلوب و بأقل تكلفة و جهد وبأكثر فعالية وشفافية و نوعية، و لابد على الرأي العام من تفهم الدور المهم للإدارة الإلكترونية و تقبلها و التفاعل معها، و تعلم طريقة استخدامها.[1]

فالإدارة الإلكترونية بدأت منذ سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM "شركة المؤسسة الدولية للحواسيب International Business Machines "، مصطلح معالج الكلمات على فعالياتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى انتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب، واستخدام معالج الكلمات وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة، حيث ظهرت هذه الشركة منذ 1964، عندما أنتجت جهاز طرحته في الأسواق وأطلق عليه اسم الشريط الممغنط" جهاز الطابعة المختار".[2]

إن فكرة الإدارة الإلكترونية لا تختلف كثيرا عن فكرة الحكومة الإلكترونية، إذ أن فكرة الحكومة الإلكترونية كانت موضوعا لإحدى روايات الخيال العلمي ؛ التي كتبها الروائي "جون برنر" سنة 1975 حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وتركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة، تحتوي على بيانات كل أفراد الشعب، هذا ما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة، وتحدث هذا المؤلف عن الدودة التي تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر وتقرصن ما به من بيانات عن الشعب، وقد سمي هذا العمل ببرنامج "الدودة" على أنه شكل من أشكال المقاومة الإلكترونية لمثل هذه النوعية من المكونات التي لا تحظى برضا الشعب. وفي نوفمبر 1988 قام أحد الدارسين لعلوم الحاسوب في أمريكا بنقل فكرة الخيال العلمي إلى الواقع العلمي، ما تسبب في إدانته جنائيا بتهمة الاحتيال و سوء استخدام الكومبيوتر، و بعد بضع سنوات على ذلك بدأت فكرة الحكومة الإلكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري، و كانت إرهاصاتها الأولى في عام 1992، أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي "بيل كلينتون" ، حيث أعلن

[1] موبحة خولة، دخموش عايدة، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية "بلدية جيجل"**، مذكر لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد الصديق بن يحى جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2021/2020، ص35.

[2] موبحة خولة، دخموش عايدة، المرجع نفسه، ص35.

أنه يَعدُ أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية، يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة بين أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية، أي أنه يعتبر أحد المرافق الأساسية العامة و بذلك انتقلت الفكرة إلى المجال الإداري، ليمنح الآلة الحكومية الضخمة فرصا للتغيير من خلال أساليب عملها وخدمة عملائها من الجماهير العريضة، ثم أخذت دول أوروبية عديدة من تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية مثل هولندا، كندا، السويد، النرويج، الدانمرك و إيطاليا ..... إلخ.[1]

وتعتبر الدول الإسكندنافية من أوائل الدول الرائدة في المجال الإدارة الإلكترونية، وذلك في محاولتها في ربط القرى البعيدة بالمركز أو العاصمة، حيث أطلق على هذه العملية بالقرى الإلكترونية، ويعد "لارس" من جامعة "أندونيس Adoneiss " في الدانمارك رائد هذه التجربة التي سماها "مراكز الخدمة عن بعد" ومن رواد المشروع مايكل دال M. Dell صاحب شركة دال المعروفة التي كان لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.[2]

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع "قرية مانشستر" وذلك بالاستفادة من التجربة الدانماركية، التي استند عليها عدة مشاريع فرعية وقد أنشأ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى تهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمعمارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991. وفي عام 1992 عقد مؤتمر "الأكواخ البعدية" في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع "بونتيل" للاتصالات البعدية التقنية، الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصل عن بعد لقواعد المعلومات. وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا حيث ككان تطبيقها بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة في هيئة البريد المركزي ، ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم.[3]

المطلب الثاني: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكتروني

إن الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة، يؤدي إلى خلل في استراتيجية التطبيق، باعتبار الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، حيث فإن أفضل طريق للوصول إلى

[1] بن جراد عبد الرحمن، مهداوي عبد القادر، **تاريخ الإدارة الإلكترونية**، الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، العدد الثامن (ديسمبر 2018)، ص 191

[2] بن جراد عبد الرحمن، مهداوي عبد القادر، نفس المرجع ص191

[1] بن جراد عبد الرحمن، مهداوي عبد القادر، نفس المرجع ص192.

تطبيق سليم لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية، يكون بتقسيم خطة للوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية، وذلك بما يتماشى مع ظروف المنظمات والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الإلكتروني.

لقد مر تحول الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بثلاث مراحل أساسية بداية من مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة(أ)، مرورا بمرحلة الفاكس والتلفون الفاعل (ب)، وصولا إلى مرحلة الإدارة الإلكترونية(ج).[1]

أ-مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

في هذه المرحلة تم العمل على تنمية وتطوير الإدارة التقليدية، وفي نفس الوقت تم البدء وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث استطاع المواطن العادي تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة في الوقت، كما تمكن كل من يملك حاسوب شخصي أو عبر الأكشاك للاضطلاع على نشرات المؤسسات، والإدارات والوزارات وأحدث الإعلانات والبيانات عبر شبكة إلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

ب-مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل:

تعتبر هذه المرحلة هي الوسيطة بين المرحلتين، حيث تم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون في هذه المرحلة، كما تمكن المواطن العادي من الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، وكانت خدمته معقولة التكلفة بحيث استفاد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق، والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس و سهل و دون أي مشاكل، واستطاع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغير ذلك، وبذلك تعتبر هذه المرحلة بمثابة تجربة لنمط من أنماط الإدارة الإلكترونية حيث أنجز كبار التجار والمتعاملين و الإداريين معاملاتهم عبر طريق الشبكة الإلكترونية، و كان عدد مستخدمي الأنترنت متوسط خلال هذه المرحلة بسب ارتفاع تكاليفها مقارنة بالهاتف، لذلك فإن الميسورين و ما فوقهم هم الأقدر على استخدام هذه التكنلوجيا.

ج- مرحلة الإدارة الإلكترونية:

وفي هذه المرحلة تم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل حوالي (25-30%من عدد الشعب)، وتوفرت الحواسيب بشكل شخصي، أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة، مما يسمح لجميع فئات الشعب

[1] بن جراد عبد الرحمن، مهداوي عبد القادر، المرجع السابق، ص192-193.

باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل كلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية، ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية.

ملاحظة: المرحلة الأخيرة الخاصة بالتحول لإدارة إلكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه، يجد أنها ركيزة على خطة انتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي، لكي يكون هناك تقبل طوعي لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية، بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير والتنظيم، التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري، ومفاجئ في الأساليب الإدارية.[1]

الفرع الثاني: أسباب تحول الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية.

إن التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية لديه عدة أسباب ودوافع ويمكن إجمالها فيما يلي:

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
- ضرورة الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها.
- إدارة الوقت باعتباره مورد رئيسي، بالإضافة إلى حشد واستثمار كل الطاقات.
- زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد السكان.
- إن استخدام العديد من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقلدي يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها.
- اعتماد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية، وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لإنجاز المعاملات.
- معاناة المنظمات الغير الربحية من مشكلات مشتركة مثل: تناقص الدعم المادي وترهل هياكلها التنظيمية وتكاليفها التشغيلية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها.
- إن استخدام العديد من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها.[2]

[1] بن جراد عبد الرحمن، مهداوي عبد القادر، المرجع السابق، ص192-193.

[2] تبون عبد الكريم، **"التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية –المبررات والمعوقات**، مجلة الوطنية للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 3، 10-08-2021، ص67-70.

ومن أهم الأسباب التي أدت إلى التحول هي الاستجابة للتطورات العلمية والتقنية المصاحبة لسلامة العمليات الإدارية.

إن هذا التحول ليس عملية سهلة بل عملية معقدة تعتمد على أساليب وتقنيات تستغرق وقتا كبيرا في الإعداد والتخطيط.

المطلب الثالث: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية.

إن اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي، إلى نموذج إدارة إلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذه الأخيرة تتميز بجملة من الخصائص وهي كالتالي:

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.[1]
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
- القضاء على البيروقراطية والهرمية في التنظيم.
- تبسيط إجراءات العمل ووضوحها.
- أنها إدارة بلا ورق، أي تعتمد على البريد الالكتروني والأرشيف الالكتروني والرسائل الصوتية، والأدلة والمفكرات الالكترونية ونظم المتابعة الالكترونية.
- إدارة بلا زمان تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.
- تحتاج إلى أنظمة الكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعة والخدمة عن بعد والشراء الالكتروني وأنظمة المتابعة الفورية، وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الالكتروني والتجارة الالكترونية والبنوك الالكترونية....

[1] عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير، (جامعة منتوري –قسنطينة -، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،2010/2009)، ص18.

- إدارة إلكترونية دون أوامر وروتين تقليدي.
- تقديم خدمات جديدة ومتطورة: ان تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الالكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على الخدمات.
- السيطرة الإدارية: ان التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الالكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة.
- طلب المواطنين: وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- الشفافية: ان دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، فالإدارة الالكترونية تقلل من الرشوة وتزيد من الشفافية السياسية وتزيد من ثقة المواطنين بها.
- لا تحتاج الإدارة الالكترونية إلى الانتقال من أمكنتها وتكبد مشقة السفر، خاصة إذا كان هذا السفر بين دول فبإمكان تلك الجهات الالتقاء إلكترونيا وعقد لقاءاتها ومحاضراتها ومؤتمراتها عبر قاعات الفيديو الإلكترونية.[1]

الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير العناصر التالية: عتاد الحاسوب، البرمجيات، وشبكة الاتصالات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية بإضافة للموارد المالية اللازمة.

1-عتاد الحاسوب:

ويقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها اللازمة لتشغيل مواقع الإدارة، ويجب مراعاة توافق الإمكانات اللازم توفرها في هذه الأجهزة مع طبيعة عمل الإدارة، فقد تحتاج بعض الجهات إلى أجهزة ذات مواصفات معينة من حيث السرعة وسعة التخزين والحجم، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعوا العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:[2]

[1] جمبية ذهبية، المرجع السابق، ص24-25-26.

[2] فراجي وهيبة، المرجع السابق، ص 7.

- ✓ توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- ✓ ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات الإلكترونية وبرمجيات نظم المعلومات.

2-البرمجيات:

وتشمل برامج التشغيل مثل نظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات.[1]

3-شبكات الاتصال:

وهي تلك الحزم من الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت والإكسترانت، وتملك الإدارة شبكة الاتصال الخاصة بها، والتي تحتوي قاعدة البيانات والمعلومات التي يقوم عليها عمل الإدارة من قوانين، قرارات وبيانات، ومن خلالها تستطيع الإدارة تحديد جهات الخلل ومسؤوليات كل موظف، بالإضافة إلى مراقبة الأداء، كما يمكن أيضا لزبائن الإدارة أو المواطنين الولوج إلى تلك الشبكات لتلقي الخدمات المتاحة، أو التواصل مع الإدارة عبر البريد الإلكتروني، وتحتفظ الإدارة بجميع تلك البيانات والمعاملات في ذاكرة الشبكة وتستطيع الوصول إليها بأسرع وقت وبدقة كبيرة.

4- صناع المعرفة:

وهم العنصر البشري المغذي للمعلومات والمستقبل لها، ورأس المال الحقيقي لأي مشروع، ويمثل صناع المعرفة من الخبراء والمختصين والقيادات الإلكترونية من مدراء ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية، و تأتي البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية في قلب العناصر التقنية الثلاثة السابقة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجية لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة، وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.[2]

5- الموارد المالية:

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، وموارد مالية ضخمة تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية، وذلك لضمان استمرار المشروع ونجاحه وبلوغ الأهداف المنشودة، عبر تحسين مستوى البنية التحتية،

[1] فراجي وهيبة، المرجع نفسه، ص 7 -8.

[2] مصطفى يوسف كافي، **الإدارة الإلكترونية**، (سوريا، دمشق، جرمان، دار ومؤسسة رسلان، 2011)، ص78.

وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة، و البرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار.[1]

المطلب الرابع: مبادئ ووظائف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية.

توجد مبادئ أساسية تحكم عملية تطوير مشروع الإدارة الإلكترونية، وتمثل في الوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المحقق أثناء وبعد عملية تطبيق البرامج الجديدة المرتبطة بالمشروع، وأهم المبادئ الهادفة لتطبيق مبادرات الإدارة الإلكترونية هي:

1. **تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:**

وهذا المبدأ يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع للمهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، ففي الإدارة يكون التركيز دائما على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2. **التركيز على النتائج:**

إن اهتمام الإدارة الالكترونية ينصب في تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع.

3. **التغيير المستمر:**

تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء قصد كسب رضا الزبائن، أو قصد التفوق في مجال المنافسة. وبذلك يكون الزبون المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

4. **تخفيض التكاليف:**

إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء، وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.[2]

[1] عادل حريزي، **دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري دراسة حالة الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص سياسات عامة، 2020/2019)، ص 22

[2] رانية هدار، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة، (جامعة باتنة-01-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2018/2017)، ص30.

5. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:

تقنيات الإدارة الالكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمدارس والمكتبات، وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الالكترونية. حيث أن نظام هذه الأخيرة يقوم على أساس سهولة الاستعمال وبذلك يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية ببساطة.[1]

6. **الرؤية الاستر اتيجية للحكومة:**

مشروع كبير بحجم الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود رؤية استراتيجية شاملة وأهداف قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف، فمثلا وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية استراتيجية تتلخص بهدف الوصول السريع إلى المعلومات.

7. **الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات:**

إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الإلكترونية، يؤدي بالتأكيد إلى تحقيق عائد في الأجل المتوسط والبعيد، هذا يعني أن كل ما ينفق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب النظر إليه على أنه استثمار سيعود بالفضل الإيجابي السريع، بالإضافة إلى المنافع المكتسبة من تنفيذ الحكومة الإلكترونية.

8. التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن:

توفر مبادرات الإدارة الإلكترونية بيئة مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات، لكن يجب احترام حقوق المواطن الخصوصية، من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية .[2]

الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية.

تقوم الإدارة الإلكترونية بجملة من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة للإصلاح الإداري وتغييرا جذريا وتطويرا في أساليب الإدارة التقليدية، وتتمثل هذه الوظائف فيما يلي:

1- **التخطيط الإلكتروني:** ويعرف على أنه "تحديد ما يراد عمله آنياً ومستقبلاً باعتماد تدفق معلوماتي هائل من داخل المؤسسة وخارجها، وبالتعاون المشترك بين القمة والقاعدة اعتمادا على الشبكة الإلكترونية،

[1] فراجي وهيبة، المرجع السابق، ص10.

[2] محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، (عمان، دار المسيرة لنشر، الطبعة 1، 2009) ص85-86.

لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجيات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة وفقاً لخطط طويلة الأمد ذات فعالية عالية لخطط آنية وقصيرة الأمد".[1]

من خلال التعريفين يتضح أن التخطيط الإلكتروني في الجانب العام لا يختلف عن التخطيط التقليدي، لكنه من حيث الممارسات والآليات يختلف؛ حيث يعتمد التخطيط الإلكتروني في ظل الثورة الإلكترونية المعاصرة على استخدام نظم جديدة للمعرفة، كما يعتمد على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف من حيث تبسيط نظم وإجراءات العمل التي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد، حيث يتم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة تعتمد بالدرجة الأولى على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

ومن هنا نجد أن التخطيط الإلكتروني يختلف على التخطيط التقليدي في عدة سمات نذكر منها:

- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل.
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية الدائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.
- تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقا مما يميزها من التغير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية.

2-التنظيم الإلكتروني: التنظيم التقليدي هو "عملية عقلانية تتمثل في تحديد العناصر اللازمة والقادرة على تحقيق أهداف المنظمة، وتوفير هذه العناصر ووضعها في صورة نظام متكامل وموحد ومستعد للعمل بفعالية"

أما التنظيم الإلكتروني فيعرف بأنه ""الإطار الواسع لتوزيع السلطة والمهمات والعلاقات الشبكية، مما يحقق التنسيق الآني في كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم" [2]

[1] فراجي وهيبة، المرجع السابق، ص13.

[2] فراجي وهيبة، المرجع نفسه، ص14،13.

ومن خلال هذين التعريفين نجد أنه في ظل التحول الإلكتروني فإن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، وذلك ببروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة ويتم ذلك من خلال:[1]

- إجراء تعديلات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية فيتم تحويلها من الشكل الرأسي إلى الشكل الأفقي، وذلك على اعتبار أن الهياكل التنظيمية الأفقية تؤدي إلى تدفق أفضل للمعلومات ورفع كفاءة وفعالية عمليات الاتصال بالمنظمة.
- إعادة تجميع الوظائف وتوزيع الاختصاصات، واستحداث بعض الوظائف الأخرى وإضافتها إلى الخريطة التنظيمية الحالية التي تعمل وفقا للنظام الإلكتروني.
- وفي ضوء هذا التنظيم الإلكتروني فإن الأنماط التنظيمية الجديدة المستخدمة تتسم بالسرعة والتغيير، كما أنها قادرة على التكيف مع كافة العوامل والمتغيرات الخاصة بالبيئة التنظيمية.[2]

3-الرقابة الإلكترونية: الرقابة التقليدية: هي رقابة موجهة للماضي بحيث تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، تقع في حالة العجز على الرد السريع لعدم استطاعتها الكشف عن انحرافات ما هو منجز فعلاً عما هو مخطط له في نهاية المدة.

ففي الرقابة الإلكترونية تسجل المعلومات فور التنفيذ لدى المدير، الذي بدوره يتمكن من معرفة التغييرات قبل أو عند التنفيذ، وذلك باتخاذ ما يلزم من إجراءات لتصحيح الانحرافات، مما يساهم في تجاوز فجوة الأداء. وبذلك فإن علاقة المدراء والمسؤولين التنفيذيين والعمال تتداخل بشكل كبير فيما بينها، فالجميع يعملون في الوقت نفسه لإنجاز المهمة ذاتها، وهذا ما يفسر الاتجاه المتزايد نحو تأكيد الثقة بالأساليب الإلكترونية بين العمال والإدارة.

نستنتج من خلال هذين التعريفين أنه إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة، مما يعطي إمكانيات تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الخلل وعملية التصحيح.

- كما أنها عملية مستمرة ومتجددة.

[1] فراجي وهيبة، المرجع السابق، ص13-14.

[2] فراجي وهيبة، المرجع السابق، ص13-14-15.

- تساعد على إنهاء الخدمات إلكترونيا عبر الشبكة المعلوماتية، وذلك بوضع معلومات كاملة عن الإجراءات الإدارية ومتطلباتها مما يسهل عملية المتابعة.[1]

4-القيادة الإلكترونية: القيادة بالمفهوم التقليدي تتمثل في "التكامل بين رغبات الأفراد بصورة تلقائية تمكن من تحقيق الأهداف المشتركة، كما أن القيادة مصطلح يشير إلى العملية التي بواسطتها يقوم القائد بالتوجيه أو بالتأثير في أفكار ومشاعر أفراد آخرين، أو في سلوكهم لتحقيق هدف مشترك".

أما القيادة الإلكترونية فهي: "تعتمد على القائد الإلكتروني ذي الخصائص الأكثر ملائمة، والمنسجم مع بيئة الأعمال المعاصرة المتسمة بالسرعة والتغيير".

وتتميز القيادة الإلكترونية بثلاث أنواع أساسية وهي:

أ. **القيادة التقنية العلمية:** حيث ترتكز في نشاطها على استخدام تكنولوجيا الإنترنت وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة، كما تمكن القائد الإلكتروني من امتلاك القدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات، كما تتسم بسرعة الحركة والاستجابة، واتخاذ القرارات.

ب. **القيادة البشرية الناعمة:** تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزاد المعرفي والمؤهلات العالية، كما تتسم هذه القيادة بالإدارة المنافسة، إضافة إلى التركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات، والابتكار والمنافسة القائمة على الجودة الشاملة.

ت. **القيادة الذاتية:** ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتحلى بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الإنترنت وشبكات الاتصال، ما يجعل قيادة الذات تتميز بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.[2]

5- اتخاذ القرار الإلكتروني: تؤثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشكل إيجابي على وظيفة اتخاذ القرار، حيث تتيح وتزيد القدرة على ذلك، نتيجة تمكنها من جمع المعلومات وتحليلها وتحسين هذه العملية الإلكترونية في عدة جوانب نذكر منها:

[1] الوافي صليحة، **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري دراسة ميدانية لجامعة محمد خيضر نموذجا**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، شعبة علم الاجتماع، 2020/2019)، ص29.

[2] الوافي صليحة، نفس المرجع، ص29.

- زيادة القدرة على تحليل المشاكل نتيجة تحصيلها للمعلومات.
- زيادة القدرة على محاكاة الواقع أو النمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الإلكترونية.
- القدرة على تفعيل ودعم القرارات باللجوء إلى نظم معلوماتية موجهة لذلك، كنظم دعم ومساندة القرارات ونظم الخبرة.[1]

المطلب الخامس: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية.

إن الإدارة الإلكترونية تطمح في زيادة كفاءة وفعالية نشاط المنظمات والمؤسسات والإدارات بصفة عامة، وذلك عن طريق الانتقال من الأساليب التقليدية الورقية إلى أساليب حديثة ومعاصرة، تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصد تحقيق جملة من المكاسب والأهداف تنقسم إلى:

1- أهداف مباشرة: يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل:

- ✓ إنجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
- ✓ تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية.
- ✓ الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- ✓ إمكانية أداء الأعمال عن بعد.
- ✓ تقليل التكاليف.

2- أهداف عامة: غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل:

- ✓ التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
- ✓ التوافق مع بقية دول العالم خاصة المتقدمة منها.
- ✓ زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.
- ✓ توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية.[2]

[1] الوافي صليحة، نفس المرجع، ص29-30.

[2] محمد بن فوزي الغامدي، **الإدارة الإلكترونية**، (شبكة الألوكة-قسم الكتب-،2021) ص15-17.

ويذهب البعض الآخر إلى حوصلة أهداف الإدارة الإلكترونية جملة واحدة بغض النظر عن عوائدها المادية وغير المادية وهي تتمثل فيما يلي:

- ✓ تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- ✓ تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية ومختلف المناسبات الدينية والوطنية.
- ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- ✓ القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- ✓ إلغاء عامل المكان والزمان في المعاملات الإدارية.
- ✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ.[1]

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية.

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل وهي تمثل استجابة في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة قوية لتحديات عام القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة، الفضاء الرقمي، اقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت.

فالاهتمام بالإدارة الالكترونية ينبثق عنه ثورة قوية في تقنيات ونظم المعلومات لتحديات العالم الرقمي وتتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في: [2]

- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.
- المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل الذي يرغب فيه، حيث أصبحت تطبيقات المكتب باستخدام الإدارة الالكترونية ليس لها حدود.

[1] فراجي وهيبة، المرجع السابق، ص11.

[2] سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية**، (المملكة العربية السعودية، دار اليازوري العلمية للنشر،2020)، ص18-20.

- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.
- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين.
- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال وجهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى.
- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية.[1]

إذن تكمن أهمية الإدارة الالكترونية بشكل واسع في تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات، وهذا ما ينعكس إيجابا عل مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة.

المطلب السادس: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

1- **المعوقات الإدارية:** تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وترجعها إلى الأسباب الآتية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحدي السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.[2]

[1] سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية**، (المملكة العربية السعودية، دار اليازوري العلمية للنشر،2020)، ص18-20.

[2] فيصل بوخالفة، **الإدارة الإلكترونية: بين متطلبات الترشيد ومعوقات التطبيق**، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، (المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2018)، الصفحة 111.

2-المعوقات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل وتتشاور سياسيا، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، وذلك لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني، مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الإلكترونية.

3- **المعوقات المالية والتقنية:** حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات وذلك بكفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الأنترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.[1]

[1] فيصل بوخالفة، المرجع نفسه، ص112-113.

4-**المعوقات البشرية:** ويمكن تحديدها في الآتي:

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة وغياب الدورات التكونية، ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه إلى فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات أخرى تفتقدها، هذا أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية.
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

5-**المهددات الأمنية:** تتمثل هذه المهددات في الآتي:

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا مما يمكن أن تؤدي إليه من مساس وتهديد للأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، كما يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من هذه المعاملات، مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان، والتي تعتبر أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن مظاهر أمن المعلومات بقاءها، وعدم حذفها أو تدميرها.

والجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

-العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.

-العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.

- العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات، ورفع قدرات، وخبرات العاملين في هذا المجال.[1]

[1] فيصل بوخالفة، المرجع نفسه، ص113.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.

يتصدر تحسين الخدمة العمومية والتكفل الفعلي بقضايا المواطن حاليا قائمة انشغالات الحكومة وأجهزتها المختلفة بصفة خاصة، والمجتمع بمختلف مؤسساته بصفة عامة، وأن إدراج هذا الموضوع ضمن برنامج الحكومة دليل على سعيها للتصدي لظاهرة تراجع الخدمة العمومية، التي بدأت تشكل مصدرا لعدم رضا المواطن، مما يحتم ضرورة وأهمية استعادة ثقته في الإدارة، التي يجب عليها أن تعمل في ظروف تمتاز بالتقانة الكاملة وتتجنب المحاباة والأساليب السلبية في إدارة شؤونها.

يتناول هذا المبحث مفهوم الخدمة العمومية، ومختلف أبعاد هذا المفهوم، خصائصها وأنواعها.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية.

يوحي مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

وقد اختلفت تعريفات الخدمة العمومية باختلاف آرا ء الكتاب والباحثين ويمكن اجمالها في المفاهيم التالية:

عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها: " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع والمحرك الأساس لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"[1]

و تعرف أيضا بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمات يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.[2]

[1] العربي بوعمامة، رقاد حليمة، مقالة بعنوان" الاتصال العمومي والإدارة لإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**، (العدد 09، ديسمبر2014) ص33.

[2] ليلى وليد بدران، **تسويق الخدمات المصرفية**، مذكرة ماجيستر إدارة أعمال، (جامعة دمشق، كلية الاقتصاد،2009/2008)، ص8.

ويعرفها الباحث Jean Ludovic SILICANI مستشار الدولة الفرنسي، والمحافظ السابق لإصلاح الدولة بأنها: " مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة، تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة"[1]

كما تُعرف الخدمة العمومية بأنها: "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها، إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها".[2]

ومن جهة أخرى فمصطلح الخدمة العمومية تناولته بعض النصوص المنظمة لعقود الامتياز نذكر منها، المرسوم التنفيذي رقم 08 - 53 المؤرخ في 09 فبراير 2008 المتضمن المصادقة على دفتر الشروط النموذجي للتسيير بالامتياز لخدمة التطهير ونظام الخدمة المتعلق به، والمرسوم التنفيذي رقم 08 - 54 المؤرخ في 09 فبراير 2008 المتضمن المصادقة على دفتر الشروط النموذجي للتسيير بالامتياز للخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب ونظام الخدمة المتعلق به، وذلك من خلال تعريف امتياز تقديم الخدمة وعدم توقفها ، مع إمكانية تقديمها بمقابل .[3]

ومن خلال التعاريف السابقة فإن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص بشكل عام في عنصرين أساسيين:

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

المطلب الثاني: معايير الخدمة العمومية.

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم العلماء والباحثين في مجال التسيير العمومي (علم الإدارة العمومي)، أكدوا أن كل عملية تسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في المعايير التالية:

1- **معيار المساواة:** ويعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون، الانتماء الحزبي..... إلخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة عدم وجودهم

[1] Jean-Ludovic Silicani, la situation du service public et de la fonction publique en France, France, sans date, P 01

[2] مونين فاطمة الزهراء، **الخدمة العمومية الإلكترونية "2013-2014"**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة أحمد درارية أدرار، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية العلاقات الدولية، 2019/2018)، ص8.

[3] الجريدة الرسمية، العدد - 08، المؤرخة في 13 فبراير 2008، ص 1

أو في وضعيات مماثلة، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العامة وإعلانات الحقوق، والتي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية.

2- **معيار التطور أو التكيف:** هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة، واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية الى الإدارة الالكترونية، لمجاراة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات.

3- **معيار الاستمرارية:** والذي يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة، كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، مما يتطلب من الدولة وضع خطط تحفظ الخدمة العامة عن التوقف.

4- **معيار المجانية النسبية:** امتدادا لمعايير المساواة بين المواطنين في حالة اختلاف وضعياتهم المادية، حيث يتم اعتماد سلم يبين هذا الاختلاف في أعلاه تدرج الخدمات العمومية التي يكون الوصول لها مجاني كالصحة والأمن، ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التغيرات وتتدرج إلى غاية أسفل السلم؛ أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل، كأغلبية الخدمات ذات الصفة التجارية والصناعية.

5- **معيار الشمولية:** انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية، يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل مواطن، لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.[1]

6- **معيار الفعالية:** يعتبر أن الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل أو الغاز أو الكهرباء...الخ، في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة هذه المناطق أكثر فعالية.

7- **معيار التضامن:** تعتبر الخدمة العمومية تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين، تتولى الدولة قيادتها وتجسيدها ميدانيا، بالمساهمة بتقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة

[1] قودري عائشة، شريف سارة، **دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة 8ماي 1945-قالمة- ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، 217/2016)، ص54.

الصحية، الفقر والحرمان، لذا تصنف الخدمة العمومية لثلاث مهام وفق معيار التضامن وهي كالآتي:

- مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.
- مهام تهدف للمحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.
- مهام تهدف للمساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.[1]

المطلب الثالث: أنواع الخدمات العمومية.

تشمل الخدمة العمومية مجموعة كبيرة من الخدمات المنظمة من طرف الدولة والتي يمكن تصنيفها من حيث طبيعة نشاط الخدمة، وكذلك من حيث طبيعة الخدمة المقدمة، وأخيرا من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة وهو ما سيتم توضيحه من خلال الفروع الثلاث، إذ أن هناك تقسيمات عديدة نذكر منها:

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته: من المفترض أن تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها كالتعليم والصحة.
- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع أي لا يمكن الاستغناء عنها، حيث أن هذا النوع لم يعد حكرا على القطاع الخاص بل أصبح تجاري ربحي.
- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية كالمنتزهات، المسارح والمكتبات، وهذا النوع يستفيد منه جميع أفراد المجتمع ولكن على حسب أهميتها لدى كل فرد.
- خدمات ذات طبيعة اجتماعية، كان بإمكان الأفراد القيام بها بإمكانياتهم الخاصة إلا أن التقصير في تأديتها أدى بالدولة إلى التدخل في هذا الشأن، وتوفيرها ومن بينها الإسكان.[2]

ويمكن أن نأخذ بتقسيمات أخرى:

[1] قودري عائشة، المرجع نفسه، ص55.

[2] مريزق عدمان، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة**، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، 2015، ص10.

الفرع الأول: من حيث نشاط الخدمة.

تصنف الخدمة العمومية من حيث طبيعة نشاط الخدمة إلى خدمات إدارية وأخرى ذات طابع اقتصادي وخدمات اجتماعية وثقافية.

1- الخدمات الإدارية:

هي الخدمات التي تقدمها الادارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية، سواء على المستوى المحلي أو المركزي. والخدمات الأخرى التي تقدمها الإدارة العمومية، ويعد هذا النوع الأكثر انتشارا.[1]

2- الخدمات الاجتماعية والثقافية:

وهي الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي، مثل خدمة التمدرس والخدمات الصحية وغيرها، وهي خدمات يفترض أن تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها لأنها ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته، وقد تطورت هذه الخدمات بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر.

3- **الخدمات الصناعية والتجارية:**

تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثال: خدمة مؤسسة المياه والغاز، الكهرباء... والصرف الصحي وتوزيع الوقود وغيرها. وقدظهرت هذه الخدمات مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية، وهي خدمات تتعلق بمستلزمات الحياة الضرورية ويتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.[2]

الفرع الثاني: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة.

ونجد منها صنفان خدمة فردية يتمتع بها الفرد، وخدمة اجتماعية يستفيد منها أفراد المجتمع بصفة عامة.

1- **خدمات فردية:** تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.
2- **خدمات جماعية:** هي الخدمات التي يتحصل عليها الفرد في إطار جماعة، دون أن يقوم بطلب توفيرها، مثل الانارة العمومية.

[1] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص42.
[2] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص42.

الفرع الثالث: من حيث طبيعة متلقي الخدمة.

ونجد منها صنفان خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة ذات استهلاك اختياري.

الفرع الرابع: من حيث طريقة تحمل التكلفة.

تأخذ الخدمة العمومية من حيث تحمل تكلفتها ثلاثة أشكال، نجد منها خدمة مجانية وخدمة بالمقابل وأخرى مدعمة.

- **خدمة مجانية:** وهي الخدمات التي تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها الخزينة العمومية للدولة. مثال: الأمن العمومي.

- **خدمة بالمقابل:** وهي الخدمات التي يتحملها المستفيد منها. مثال: خدمة الهاتف العمومي، الكهرباء، المياه.

- **خدمة مدعمة:** وهي التي تجمع بين النوعين السابقين، حيث يتحمل المستفيد تكلفتها جزئيا، أما الباقي يكون بالدعم الحكومي لها. مثال: النقل العمومي.[1]

في الأخير يمكن الإشارة إلى أن هذا التقسيم لأنواع الخدمة العمومية ليس تصنيفا ثابتا، بل هناك عدة تصنيفات أخرى تختلف بحسب الزاوية التي يُنظر منها إلى الخدمة العمومية، ولكن كلها في نهاية المطاف لا تخرج عن نطاق الخدمة العمومية، التي تهدف إلى تلبية الحاجات العامة للأفراد والمجتمع.

المطلب الرابع: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية.

الفرع الأول: خصائص الخدمة العمومية.

تتميز الخدمة العمومية بالخصائص التالية:

_**خاصيّة المشاركة:** بحيث يتم تقديم الخدمة العمومية باشتراك المجتمع المدني، بل وحتى القطاع الخاص أحيانا، وذلك عند اختيار نوعية المشاريع، حجمها ومكانها وكذلك نوع السلع والخدمات.

يتضح من خلال هذه الخاصيّة، أن طريقة تقديم الخدمة العمومية تكون مشتركة بين جميع أفراد المجتمع ومؤسساته وذلك من أجل اختيار الخدمات التي تتناسب مع احتياجات المواطنين.[2]

[1] عشور عبد الكريم، نفس المرجع، ص42.

[2] موبحة خولة، دخموش عايدة، المرجع السابق، ص64.

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

-تعتبر الخدمة العمومية حقا متاحا لكل مواطن جزائري: يمكن أن يحصل عليها الفرد في كل وقت ومجال ومكان، حيث يتبيّن هنا بأنّ كل مواطن تتاح له مختلف الخدمات العمومية، وله الحق في طلب الاستفادة من أحسن الخدمات المقدّمة من طرف إدارة الخدمة العمومية، إذ أنّ كل مجالاتها خارج عن الإشراف المباشر للبلدية كالمرافق الصحية، فالبلدية تقوم بالاتصالات والمراسلات مع المؤسسات الاستشفائية، وذلك من أجل تلبية انشغالات المواطنين في هذا الشأن.

_**عدم القدرة على الاستبعاد:** إنّ المنفعة التي يستهلكها كل فرد لا يمكن تجزئتها، كما أن زيادة المنافع التي تحصّل عليها أحد الأفراد لا تؤثر على المنافع التي يتمتّع بها الآخرون، لكن ذلك يختلف جوهريا في حالة السلع التي تخضع لمبدأ الاستبعاد، حيث أنّ زيادة منفعة أي فرد سوف تكون على حساب الآخرين.

_**تتميز الخدمة العمومية بتقديمها من طرف المرافق العامة للدولة:** وهو ما يعزّز من أهميتها لدى السّلطات الوصية، ويجعلها تحرص أكثر على ضمان الحد الأدنى للخدمات واتخاذها الإجراءات 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.

اتّفق أغلب الفقهاء على مبادئ أساسية تحكم سير المرافق العمومية، والتي استقر عليها القضاء والتي تربطه ارتباطا دائما بمتطلبات الخدمة العمومية، التي تهدف إلى استقرار النظام العام بالدرجة الأولى ولكي يرقى نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العامة، فقد وضع الباحث لويس رولان " Louis Rolland" مبادئ أساسية لسير المرفق العمومي وهي:

- مبدأ الاستمرارية.
- مبدأ المساواة أمام المرتفقين.
- مبدأ التكيف الدائم للمرفق العمومي.

[1] موبحة خولة، دخموش عايدة، المرجع السابق، ص64.

وهذه المبادئ تبقى أساسية رغم التطور الذي تعرفه المرافق العمومية، وهناك من يضيف من الفقه مبادئ أخرى وهي:

- مبدأ مجانية المرفق العام.
- مبدأ حياد المرفق العام.

أولا: مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية

تقوم المرافق العمومية بتوفير خدمات أساسية للمواطنين، وتؤمّن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم كالتزويد بالمياه، النظافة، الغاز، النقل ....، ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودوريتها وحاجة المرتفقين للتزود بها يجب أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما (غير متقطع) ومستمر دون انقطاع أو توقف، وأي توقف ولو لمدة قصيرة يشكل خللا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية، فاستمرارية الخدمة العمومية مرتبط بشكل أساسي باستمرارية الدولة واستقرار سلطاتها المركزية وجماعاتها المحلية ومؤسساتها وهيئاتها.[1]

ونظرا لأهمية هذا المبدأ وضرورة ضمانه من طرف الدولة، فقد تم تكريسه دستوريا من خلال المادة 76 من دستور 1996 والمادة 85 / 6، حيث نصت المادة 76 " أن رئيس الجمهورية يسهر على استمرارية الدولة والعمل على توفير الشروط اللازمة للسير العادي للمؤسسات ....".

وقد جاء في المادة 85 / 6 " أن رئيس الحكومة يسهر على حسن سير الإدارة العمومية "

كما جاء في نص المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 03 - 232 على أنه " ... يجب أن تساهم أهداف المرفق العمومي للمواصلات السلكية واللاسلكية بما يلي: - **ديمومة تقديم الخدمة العمومية".**

ثانيا: مبدأ المساواة بين المنتفعين:

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرافق بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس، اللون، اللغة، الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي.

[1] ظريفي نادية، **تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة**، المرجع السابق، ص22.

ويستمد هذا المبدأ أساسه من الدساتير والمواثيق واعلانات الحقوق، التي تقتضي بمساواة الجميع أمام القانون ولا تمييز بين أحد منهم، وهذا ما تجسد في الدستور الجزائري ضمن مادتيه (09 و31)، التي تؤكد وجوب تقديم الخدمة دون تمييز على قدم المساواة بين كل المواطنين.[1]

ثالثا: مبدأ تكيف المرفق العام

يرى بعض الباحثين أنّ مبدأ تكيف الخدمات المرفقية مرتبط بقاعدة استمرار المرفق العمومي، فجمود الخدمة المرفقية عند نشأتها الأولى في ظل التطور الدائم لاحتياجات المواطنين كما وكيفا، سوف يؤدي بالضرورة إلى التوقف الفعلي لهذه الخدمات عن تلبية الاحتياجات العامة، لذلك وجب ضرورة التطور المستمر للخدمات التي يقدمها المرفق، وتجنب انفصالها عن حاجات المواطنين.

وقد كرس المشرع الجزائري هذا المبدأ من خلال عدة نصوص منها:

- المرسوم رقم 88 - 131 المؤرخ في 04 جويلية 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، حيث جاء في نص المادة 06 منه على أنه " تسهر الإدارة دوما على تكيف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة". كما نصّت المادة 21 / 3 منه على أنّه " ... يجب عليها أن تطوّر أي إجراء ضروري لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير".

المرسوم التنفيذي رقم 90 - 188 المؤرخ في 23 جوان 1990 يحدد هياكل الإدارة المركزية وأجهزتها في الوزارات حيث تنص المادة 2 / 8 منه على أنه: " تتولى الإدارة المركزية في الوزارة على الخصوص ما يلي: تسهر على تحسين نوعية خدمات المرافق العامة وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن".[2]

المطلب الخامس: أهمية الخدمة العمومية.

تتمثل أهمية الخدمة العمومية فيما يلي:

الخدمة العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطنين ومرتكزات التقدم للمجتمع:

الفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء والكهرباء، السكن، محيط نظيف...الخ، لكي يكون ذو تأثير ايجابي في المجتمع، فكلما توفّرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دلّ ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية.

[1] حمريط سهام، **تحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة محمد بوضياف-المسيلة-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2016/2015)، ص15-16.

[2] حمريط سهام، نفس المرجع، ص15-16.

الخدمات العمومية تضع موقف الحكومة أو القائم على تقييمها إذا كانت تقدم بطريقه ترضي المواطن:

حيث أن القائم بتقديم الخدمة العمومية سواء إذا كانت الحكومة أو المنظمات العامة تسعى إلى تقديم أحسن الخدمات للمواطن وتلبية احتياجاته ومتطلباته الخاصة وهذا من أجل كسب ثقة الجمهور.

تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي:

إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير كبير على نمو المجتمعات، فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج، ويساهم في تسريع الانجاز التنموي في كافة أبعاده، وينظم السلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية، التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية وأهمها العمل، السكن، الرفاه الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده.[1]

يتضح من خلال هذا أن الخدمة العمومية ذات أهمية اجتماعية، لأنها تعمل على خدمة المجتمع لما تقدمه من امتيازات للمواطنين.

[1] موبحة خولة، دخموش عايدة، المرجع السابق، ص 65-66.

المبحث الثالث: تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: العلاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.

إن تحسين الخدمة العمومية أصبح ضرورة لابد منها، وهذا بسبب كل النقائص التي آلت إليها الخدمة العمومية في ظل الإدارة التقليدية، لهذا فإنّ اللجوء إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية أصبحت إلزامية من أجل تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن، وتكيفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال تهيئة وسائل رقمنة المعلومات بتوفير البيئة القانونية، المالية والمادية.

إنّ تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدماتية العمومية، سيؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن حيث يساهم في تحسين الخدمات العمومية نفسها، وتكيفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ورقمنة الخدمات العامة، إذ تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملؤها، وهي تعتمد اعتمادا كبيرا على شبكة الإنترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة، ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة.

إن تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية يظهر الوجه الآخر للخدمات العمومية، فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية، وتربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية، مما يكفل سهولة ومرونة التعامل في الإدارة العمومية، إضافة إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفض الأعباء الإدارية على الموظفين والمواطنين على حد سواء، كما أن اعتماد النظام الإلكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.[1]

تتأثر الخدمة العمومية بالإدارة الكترونية في ضمان سريان المرفق العام بانتظام، كونه يقوم بتقديم خدمات أساسية وضرورية في حياة المواطن لهذا فإن أي خلل أو عطل أو تأخير في عمل هذه المرافق، يؤدي إلى التسبب في متاعب للمواطن في حياته اليومية، فالخدمة الإلكترونية تسمح للفرد بتلقي خدماته في أي وقت ممكن من خلال دخوله للمواقع الإلكترونية، عكس الإدارة التقليدية التي كانت محددة بمواقيت العمل، لهذا فإن نظام الإدارة الإلكترونية يسعى لتطوير المرفق العام من خلال توفير بوابات إلكترونية تقدم خدمات على شبكة الانترنت24/24ساعة دون انقطاع، و بدون أن تسبّب أي إجازات أو عطل للأفراد من مشاكل الصف و التجمع أمام الشبابيك. [2]

---

[1] وقلال فوزية، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة عبد الرحمان ميرة-بجاية-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانون، 2022/2021)، ص24.

[2] وقلال فوزية، المرجع السابق، ص24.

المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية.

يؤدي إدخال الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الحكومية إلى تسهيل مختلف الأنشطة الخدماتية، وتبسيط الإجراءات الإدارية الناجمة عن المظاهر السلبية للبيروقراطية، إضافة إلى ذلك تمكن الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات من اختزال الوقت، ومن بين ما تسعى إليه الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات العامة كمبادئ لها ما يلي:

- **تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:** وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع للمهارات والكفاءات المهيأة مهنيا، لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

- **التركيز على النتائج:** وهنا ينص اهتمام الحكومة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

- **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

- **تخفيف التكاليف:** ونعني بذلك الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة.

- **التغيير المستمر:** وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد كسب رضا لزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.[1]

ومن خلال إبراز الدور الذي تقوم به الإدارة الإلكترونية كمجال واسع في ترقية وعصرنة الخدمة العمومية، فإن هذه الأخيرة أي الإدارة الإلكترونية تسعى كذلك إلى تحقيق أهداف من جملتها التخلي عن سمات الإدارة التقليدية والانتقال إلى الإدارة الحديثة القائمة على التقنية وعليه فإن من أهدافها:

_ تطوير عمليات الإدارة عن طريق توفير البيانات والمعلومات، وربطها بمراكز اتخاذ القرار من خلال استخدام تقنية المعلومات.

[1] لبيد عماد، موزاي بلال، المرجع السابق، ص86.

_تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات في أي وقت.

_تقليص حاجات النقل وبالتالي الحيلولة دون الازدحام في المدن لإمكانية أداء الأعمال عن بعد سواء للمتعاملين أو المستفدين.

_الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية من خلال تطبيق مصطلح إدارة بلا أوراق، وبالتالي عدم الحاجة لحفظ أو أرشفة الأوراق.

_توفير خدمات أفضل مبنية على أساس الشفافية والمصداقية.

_ توفير نظام معلومات يسمح للمستفيد بطلب الخدمة في أي مكان في العالم دون تعقيد.

_تحقيق الربط المشترك بين مختلف المنظمات والإدارات وبالتالي تقديم خدمات من بوابة واحدة للجمهور.[1]

المطلب الثالث: أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

يمكن إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية لمؤسسات القطاع العام في النقاط التالية:

_الحاجة إلى تبسيط إجراءات وخدمات الإدارة الحكومية، وجعلها أكثر سلالة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.

_حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه نحو الإدارة الإلكترونية.

_حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية.

_تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية.[2]

إضافة إلى ما سبق يمكن أن توفر الإدارة الإلكترونية مجموعة من المزايا يمكن تحديدها كالتالي:

-بالنسبة للمجتمع:

- ✓ زيادة شفافية الحكومة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات وتبسيط الإجراءات.

[1] لبيد عماد، موزاي بلال، المرجع السابق، ص87.

[2] لبيد عماد، موزاي بلال، نفس المرجع، ص174.

- ✓ توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها لجميع فئات المجتمع.
- ✓ تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة، إذ تخلق مناخا مواتيا لدخول شركات جديدة في صناعة التكنولوجيا، وإعطاء فرصة جديدة لإضافة خدمات حديثة.

-بالنسبة للمنظمات:

- ✓ تبسيط إجراءات إنجاز الأعمال في المنظمات وتدفق سير المعاملات إلكترونيا.
- ✓ تقلل من أعباء الأعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من أجل استخدامات متعددة.
- ✓ توفر الأرشفة الإلكترونية للمعلومات.
- ✓ تساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة، من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- ✓ تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمات المختلفة.
- ✓ تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرًا لتوفير البيانات الدقيقة.

-بالنسبة للمواطنين:

- ✓ المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع، مما يساعد المواطنين على الحصول على الخدمات الحكومية عالية الجودة وبتكلفة أقل.
- ✓ الوصول الآني للمعلومات والخدمة، دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر العينيّة.
- ✓ تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة الاستجابة السريعة، والتسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.[1]

المطلب الرابع: دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ مبادئ سير منظمات الخدمة العمومية.

تخضع المرافق العامة لمجموعة من المبادئ العامة الموحدة، اللازمة لإنجاز مهامها في تحقيق الصالح العام على أفضل وجه، إذ من الثابت أنه أيا كان أسلوب إدارة المرافق العامة ونظامها القانوني، فإن كافة المرافق العامة تستهدف الوفاء بخدمة عامة للجمهور، ومن ثمة فإنها تخضع جميعها لبعض المبادئ العامة والأساسية، التي تمثل النظام العام للمرافق العامة، وفيما يلي أهم المبادئ وتأثير الإدارة الإلكترونية عليها:

[1] لبيد عماد، موزاي بلال، نفس المرجع، ص175.

1- **مبدأ دوام سير المرافق العامة:**

تؤدي المرافق العامة دورا كبيرا داخل المجتمع أيا كان موضوع نشاطها، وهذا يفرض أن تقدم خدماتها للجمهور بشكل مستمر ومتواصل، فلا يمكن مثلا تصور توقف جهاز القضاء عن الفصل في الخصومات، أو توقف جهاز الأمن عن أداء مهامه أو مرفق الدفاع. فتوقُّف أحد هذه الأجهزة وغيرها، سينجم عنه إلحاق بالغ الضرر بالمصلحة العامة وبحقوق الأفراد، لذا فإنّ واجب السلطة العامة لا يقتصر على مجرد إنشاء هذه المرافق، بل يتعين أن تضمن استمرارها بأداء خدماتها، لأن جمهور المواطنين يعتمد عليها في إشباع حاجاته وتحسين أوضاع معيشته، كما أنّ أيّ تعطيل، توقف أو اختلال في سيرها سيعرّض مصالحهم للخطر، فإنْ كان من المتصور توقف المشروعات الخاصة عن ممارسة نشاطاتها، فإنه لا يمكن تصوّر النتائج التي يمكن أن تترتب على توقف المرافق العامة؛ كمرفق المياه ، الكهرباء، النقل وغيرها.

2- **مبدأ المساواة أمام المرافق العامة:**

المواطنون متساوون أمام المرافق العامة إذا ما توفرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها، أو فيما يتصل بتحمل أعبائه. كما أنّ سر إلزام المرفق يرتبط بالحياد في علاقاته بالمنتفعين، إلاّ أنّ إحداثه تمّ بأموال عامّة بغرض أداء حاجة لكافّة المواطنين.

يحقق هذا المبدأ النتائج التالية:

أ. الحصول على الخدمة أو المنفعة العامة لكل شخص تتوفر فيه الشروط، التي تنص عليها القوانين واللّوائح حق الانتفاع بخدمات المرفق العام، فلا يجوز قانونيا حرمانه من هذا الانتفاع لأسباب شخصية، وإلاّ أُعتبر ذلك إخلالا بمبدأ المساواة.

ب. يكون المنتفعون متساوون في حقوقهم وواجباتهم إزاء المرفق العام، فلا يجوز تمييز واحد منهم على غيره في هذه الحقوق والواجبات طالما هم في مركز واحدن وفي ظروف واحدة، لأنّ اختلاف مراكز أو ظروف المنتفعين يترتّب عليه طبعا اختلاف في حقوقهم وواجباتهم.[1]

حتى لا تكون هذه المساواة نظرية، بعد إدخال نظام الإدارة الإلكترونية، ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر أو الدخول إلى شبكة المعلومات، حتى يتمكنوا من الاستفادة من الخدمات المرفقيّة التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ولا يُحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعيّة أو الاقتصاديّة، ولذلك لابدّ من قيام الدّولة بخطوات فاعلة من أجل مواجهة التخلّف الإلكتروني.

[1] عمار بوضياف، **الوجيز في القانون الإداري**، (الجزائر، دار الريحان، الطبعة 2017)، ص169

3- مبدأ قابليّة نظام المرافق العامّة للتّغيير:

المرافق العامة تخضع لقوانين وتنظيمات، والتي منها ما يحكم المرفق العام من حيث تنظيمه وهيكلته وعلاقته بسلطة الوصاية، ومنها ما ينظم علاقته بالجمهور. وهذه القواعد جميعا لا تتّسم بالثّبات، بل ينبغي تغييرها كلما اقتضت ضوابط المصلحة العامة، وهذا ما أطلق عليه مبدأ تكييف المرفق العام مع الأوضاع والمتطلّبات الجديدة أو الطّارئة. ويعني هذا أنّه من حق الإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق حتى تتفق، وتحقيق المصلحة العامة على أفضل وجه. وذلك لأنّ الإدارة تعمل؛ في تنظيمها للمرافق العامة؛ على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة في ظل الظروف القائمة، فإن تغيّرت الظّروف أو ظهرت للإدارة طريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق، وجب عليها إجراء ما ترى من تعديل في تنظيمها، ابتغاء تحقيق المصلحة العامة.

4- مبدأ الالتزام بالتّشغيل الصّحيح للمرافق العامة:

هناك من يضيف إلى المبادئ الثلاثة السابقة مبدأ رابعا؛ وهو مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة، ويعني أنه يجب على الإدارة إقامة المرافق الإجبارية، وعدم حرمان الأفراد –دون مبرر- من الاستفادة من خدمات المرافق القائمة.[1]

[1] عمار بوضياف، نفس المرجع، ص169.

خلاصة الفصل الأوّل:

الإدارة الالكترونيّة هي أسلوب إداري حديث ظهر مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتّصال كبديل عن الإدارة التّقليدية، والتّي أصبحت مرادفا للبيروقراطية والفساد بمختلف أشكاله، بهدف تطوير الأجهزة الحكومية من جهة، وتغيير نظرة المواطن لها من خلال جودة الخدمة المقدمّة من جهة أخرى.

أمّا فيما يخص الخدمة العمومية فيمكن اعتبارها وجه من أوجه المرافق العامّة الحكوميّة، أو المفوضة من طرفها لتقديم خدمة عامة للأفراد، فيصبح مصطلح الخدمة العامّة هو تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة والمواطنين بهدف تلبية الرّغبات واشباع الحاجيات المختلفة للأفراد.

فالإدارة الالكترونيّة كأسلوب إداري حديث، أحدثت تغييرات هامّة في تقديم الخدمات العموميّة، والتي انعكست إيجابيّا على المواطن والإدارة، حيث انتقلت الأجهزة الحكوميّة من منطق التّسيير البيروقراطي التّقليدي الى تسيير قائم على أداء تنافسي، من سماته السّرعة والجودة وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتّصال الحديثة، هذا ما أدّى إلى تسهيل المعاملات الإداريّة وتقليص الإجراءات الروتينيّة وضبط العلاقة بين المواطن والإدارة.

الفصل الثاني:

و اقع الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجز ائر.

تمهيد

إن التأسيس لمشروع الإدارة الإلكترونية ينطلق حتما من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، والاتصال وربط المواطن ومؤسسات الأعمال بنسق إلكتروني موحد يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف بسهولة وسرعة. تعد الجزائر من بين الدول التي تسعى إلى مسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتبني مشاريع تهدف إلى ترقية هذا القطاع وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة على مختلف الأصعدة.

كما اهتمت العديد من الدول بإدخال تكنولوجيا المعلومات في برامج الإصلاح الإداري خاصة مع ظهور شبكة الأنترنت التي أصبحت وسيلة من وسائل الإدارة الإلكترونية في توفير الخدمات عن بعد، فقد ظهرت تجارب رائدة وناجحة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من بين الدول الأجنبية التي بدأت بالعمل على مشروع الإدارة الإلكترونية، أما فيما يخص الدول العربية فتعتبر الإمارات العربية المتحدة أول دولة عربية نجحت في تحقيق تطور هائل في مجال الإدارة الإلكترونية وهذا ما عجزت عن تحقيقه العديد من الدول العربية.

سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مشروع استراتيجية الجزائر الإلكترونية لسنة 2013 ومحاولة دراسة نماذج قطاعية للخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر، وسنقوم بدراسة كل من تجربتي الولايات المتحدة الأمريكية والإمارات العربية.

المبحث الأول: تجربة الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجز ائر

توجهت الجزائر كباقي دول العالم نحو مواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف الإدارة العامة ومنظمات الخدمات العامة، وذلك بتبنيها سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية من أجل التجسيد الفعلي لتحقيق مفهوم الإدارة الإلكترونية ومن ثم تطوير الخدمات العامة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية، مما دفع العديد من القطاعات العمومية في الجزائر إلى تطبيق مجموعة من الإنجازات تبين وجود مبادرات وبرامج للتحول الإلكتروني بغية التطور والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين. لاستظهار تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى مشروع استراتيجية الجزائر الإلكترونية لسنة 2013، ومحاولة دراسة نماذج قطاعية للخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر مع إبراز دورها في استمرارية تقديم الخدمة العمومية.

المطلب الأول: بوادر التحول الإلكتروني في الجز ائر.

يبرز اهتمام الجزائر بالأنترنت من خلال قناعتها بضرورة حيازة هذه التكنولوجيات الجديدة والتحكم فيها لما لها من آثار اقتصادية، واجتماعية وسياسية تعود على الدولة بالفائدة، حيث تتجلى هذه القناعة في تبني الدولة سياسة طموحة تقوم على تطوير هذا القطاع ومحاولة الالتحاق بالدول المتطورة.[1]

لذلك سعت إلى الاستفادة من خدمات شبكة الأنترنت والتقنيات المتعلقة بها، وذلك بارتباطها بهذه الشبكة شهر مارس سنة 1994، عن طريق مركز البحث والإعلام العلمي والتقني" CERIST"

Centre de recherche sur l'information scientifique et Technique ، الذي أنشئ في شهر مارس سنة 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، و من مهامه الأساسية: العمل على إقامة شبكة اتصال وطنية و ربطها بشبكات إقليمية ودولية، كما حققت الجزائر منذ سنة 1994 تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع شبكة الأنترنت، ففي نفس السنة، كانت مرتبطة بها عن طريق إيطاليا، بسرعة ارتباط قدرت ب 9600 حرف ثنائي في الثانية (9.6KO) وهي سرعة جد ضعيفة، و كان ذلك في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو، بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا، تسمى بRINAT، حيث تكون الجزائر هي النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا. وفي سنة 1996 وصلت سرعتها إلى 64 ألف حرف في الثانية، تمر عبر طريق العاصمة الفرنسية باريس، ليتم في نهاية 1998 ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بقدرة 01 ميغابايت Méga Bytes في الثانية، وفي شهر مارس 1999 أصبحت قدرة الأنترنت في الجزائر تقدر ب 2 ميغابايت في الثانية، وتم إنشاء أكثر من 30 خطا هاتفيا جديدا من خلال نقاط

[1] عبد الكريم زهيوة، "**تطور الإعلام الآلي في الجز ائر**"، مجلة العلوم الإنسانية (العدد 28، المجلد.أ.ص. ص، ديسمبر 2007): ص67.

الوصول التابعة للمركز والمتواجدة عبر مختلف ولايات الوطن (الجزائر العاصمة، سطيف، ورقلة، وهران، تلمسان وغيرها) والمربوطة بنقطة خروج وحيدة هي الجزائر العاصمة.[1]

وبعد عامين من دخول شبكة الأنترنت إلى الجزائر، بلغ عدد الهيئات المشتركة بها حوالي 130 هيئة، وفي سنة 1999 قدرت ب 800 هيئة، منها 100 في القطاع الجامعي، 50 في القطاع الطبي، 500 في القطاع الاقتصادي، 150 في القطاعات الأخرى.[2]

- بعد إصدار المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 والمعدل بمرسوم تنفيذي أخر يحمل رقم 307-2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000، الذي يحدد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الأنترنت، ظهر مزودون جدد خواص وعموميون إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، مما زاد في عدد مستخدمي الشبكة، وقد وصل عدد الرخص الممنوحة إلى الخواص عبر القطر الجزائري إلى 95رخصة حتى نهاية2000، ففي ظل الركود الاقتصادي الكبير لم تجد الدولة ما تفعله إلا أن تفتح المجال لمبادرات القطاع الخاص الذي بدأ في تكوين مكاتب الدراسات والاستشارات، واستيراد و تركيب أجهزة الإعلام الآلي وتقديم خدمات الأنترنت، لكن الكثير من مكاتب الدراسات فشل و لم يستمر في نشاطه لسبب واحد وهو غياب الطلب على خدماتهم من طرف المؤسسات التي كانت تعاني بدورها من مشاكل الانتقال إلى نظام اقتصادي جديد لم تستعد له من قبل، فحافظت هذه الأخيرة على تعاملها التقليدي مع المؤسسة الوطنية لأنظمة الإعلام الآلي.[3]

ففي البداية كان الربط بالأنترنت قد عرف تركيزا على المؤسسات العمومية والخاصة قبل أن ينتقل إلى الأفراد في المنازل، حيث لعبت مؤسسة اتصالات الجزائر الدور الأساسي في عمليات الربط، لينتج عن تطور الأنترنت في الجزائر ما يعرف بمقاهي الأنترنت، والتي لا يمكن إغفال أهميتها في الوصول إلى هذه الشبكة، نتيجة انخفاض التكلفة التي يدفعها المواطن لاستخدامها، كما ارتفع عدد مقاهي الأنترنت من حوالي 3603 مقهى سنة 2003 إلى 4297 سنة2004.[4]

[1] بختي براهيم، **الأنترنت في الجز ائر** (مجلة الباحث 01، 2002) ص23.

[2] خالد قاشي، لواج منير، جبلي حسيبة، **استر اتيجية الجز ائر الإلكترونية 2013 فجوة النظرية والتطبيق**، (مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع، 2013)، ص86

[3] بختي براهيم، المرجع السابق، ص24.

[4] خالد قاشي، لواج منير، جبلي حسيبة، ص86.

مع بداية الألفية الثالثة أدركت الجزائر تأخرها بعدما بدأت بوادر انفراج الأزمة السياسية ترتسم في الأفق فراحت تفكر في كيفية إعادة انطلاق عملية التنمية، ومن هنا ظهرت ضرورة مراجعة سياستها في مجال الإعلام الآلي وشبكة الأنترنت لعدة أسباب من بينها: [1]

1- المشكلة العالمية لسنة 2001 والتدابير التي اتخذت لتجاوزها، جعلها تقف على حقيقة هذا القطاع في الجزائر وفي العالم.

2- تطور استعمالات الإعلام الآلي وظهور الأنترنت وخدماته، جعل التحكم فيها ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها إذا أردنا الاستمرار والبقاء في عالم لا يؤمن بالحدود.

3- انفتاح الجزائر على الخارج بعد سنوات طويلة من انغلاقها على نفسها ومن الحصار الغير معلن الذي فرضته الدول الغربية.

4- تفوق بعض الدول النامية في هذا المجال الذي أصبح يدر عليها أموالا كثيرة من العملة الصعبة ويسهم في تنميتها وتطورها كالهند، ماليزيا والتايوان.

5- تقدم بعض الدول العربية على الجزائر في ميدان الإعلام الآلي كالإمارات العربية المتحدة، الأردن، مصر، تونس والمغرب.

6- انتعاش خزينة الدولة من مداخيل البترول والغاز.

7- رغبة الدول المتقدمة، والشركات المتعددة الجنسيات والهيئات الدولية في أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة متطورة في البلدان التي تتعامل معها.

و مما سبق يتضح أن التغيرات السياسية والاقتصادية العالمية والتطورات التكنولوجية السريعة إضافة إلى الظروف المالية المستقرة نسبيا، شكلت دافعا قويا لدى الحكومة الجزائرية للاهتمام بضرورة اعتماد الحلول المعلوماتية والمنتوجات التكنولوجية الحديثة محليا وإدراجها في السياسات الاقتصادية والأهداف المرتبطة بها لما لها من أهمية في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ناهيك عن تشجيع التعاون التكنولوجي والعلمي دوليا في إطلاق الأقمار الصناعية و إنشاء شبكة اتصال وطنية للاستفادة من خدمات الإعلام الآلي و شبكة الأنترنت، إلا أن هناك جملة من العوامل و العوائق جعلت كل هذه المشاريع و المبادرات بدون جدوى و حالت دون استخلاص فوائدها و مكاسبها الإنمائية و بقاء الجزائر بعيدة عن المستوى العالمي و الاقليمي في المجال التكنولوجي، أبرزها:

[1] عبد الكريم زهيوة، المرجع السابق، ص74.

- ضعف البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية وهشاشتها والتي تعتبر متطلبا محوريا لتحسين سرعة تدفق شبكة الأنترنت التي تقوم عليها كل السياسات الرقمية.

- غياب المشاريع والاستثمارات في المجال التكنولوجي، نتيجة ضعف القطاع الخاص وعدم فاعلية دوره في تطوير وتجديد هذا المجال رغم فتح أبواب الاستثمار أمامه، حيث اقتصر دوره على استيراد الأجهزة والمعدات التكنولوجية والتي لم يكن استغلالها عقلانيا وشاملا بل اكتفى في أغلب الأحيان بمعالجة النصوص على حساب الأنظمة المعلوماتية نتيجة نقص المؤهلات والموارد البشرية المتخصصة.

يمكن إرجاع هذه العوائق في المقام الأول إلى الأزمة السياسية والوضع الأمني غير المستقر الذي كانت تعيشه الجزائر داخليا في نهاية الألفية الثانية، وغياب رؤية سياسية واقتصادية واضحة لتنمية مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعدم الاعتماد على استراتيجية وطنية مدروسة لتوفير بيئة مناسبة لذلك.

المطلب الثاني: مشروع الجز ائر الإلكتروني 2008 إلى 2013.

من أجل مواكبة الدول المتقدمة وتحسين الخدمات العمومية والرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية، تبنت الجزائر "مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013"، الذي تضمن مجموعة من الأهداف والمحاور وبرامج الآليات التنفيذية، فقد تمحورت كلها حول عصرنة الإدارة ورقمنتها وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

الفرع الأول: مضمون استر اتيجية الجز ائر الإلكترونية 2013.

يعرف هذا المشروع أيضا بمشروع الجزائر الإلكترونية، ويعتبر من المشاريع الكبرى التي تحاول الدولة تنفيذها على أرض الواقع، والتي تم إعدادها من طرف اللجنة الإلكترونية تحت سلطة الوزير الأول وبالتعاون مع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بوضع مخطط استراتيجي للتحول الإلكتروني في الجزائر ابتداء من 2008، في إطار التشاور مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر.[1]

ولقد نشأت على إثره "استراتيجية الجزائر الإلكترونية" في محيط قانوني ومؤسساتي مضبوط، والهدف الأساسي من هذا المشروع عصرنة الإدارة العمومية وإدخال التكنولوجيا الحديثة في كل مؤسسات الدولة، لربط المواطن والمؤسسات والإدارات إلكترونيا، ما يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف

[1] بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، أمغبر فاطمة الزهراء، **تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية**، المؤتمر الدولي الخامس، في الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، مارس2012، ص7.

بالسهولة والسرعة اللازمة، ويوفر الجهد والوقت والتكاليف. وتنحصر أهدافه في ثلاثة عشر محورا سطرت على مدى خمس سنوات.[1]

وتهدف هذه الوثيقة إلى ربط المواطن والإدارات العمومية بنسق إلكتروني موحد، وتعزيز أداء الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارة، كما أنها تسعى إلى تحسين مستوى معيشة المواطنين، وتسهيل تعامل هذا الأخير مع الإدارات العمومية وعليه فان تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية يكتسي أهمية كبيرة للمواطن والمؤسسة: [2]

- **بالنسبة للمواطن:** إن تجسيد استراتيجية الجزائر الإلكترونية من شأنه تقليل من عناء المواطنين في جوانب الحياة اليومية، فالإدارة الإلكترونية ستوفر على المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه، فيكون ادخال كل مواطن بياناته الشخصية على الشبكة المعلوماتية كافيا ليتحصل على وثائقه الضرورية.

- **بالنسبة للمؤسسات:** إن تجسيد استراتيجية الجزائر الإلكترونية يمكن المؤسسات العمومية وحتى الخاصة من سرعة انتشار المعلومات وتحسين عملية الاتصال مع المواطنين.

المطلب الثالث: محاوروأهداف استر اتيجية الجز ائر الإلكترونية 2013.

الفرع الأول: محاور استر اتيجية الجز ائر الإلكترونية 2013.

تتضمن استراتيجية الجزائر الإلكترونية ثلاثة عشر محورا رئيسيا، وقد فصلت المطبوعة محتوى كل محور ووضعيته آنذاك، وحددت أهدافه الرئيسية والخاصة الملزم تحقيقها على مدى الخمس سنوات (2008-2013). يتلخص محتوى هذه المحاور الثلاثة عشر في العناصر الآتية: [3]

_**تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية:** اهتمت المحاور الرئيسية لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 بما أحدثه إدخال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، إذ ترمي الجزائر في تحولها للإدارة الإلكترونية إلى إعطاء الأولية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي مقدمتها شبكة الأنترنت التي تسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموضع المادي، ويتيح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وهو ما يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات، بهدف تحسين نوعية عملية صنع القرار، كما يجدر التنبيه إلى أن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية يعرف مراحله الأولى، وبذلك وضعت أهداف خاصة تتمثل في: استكمال البنى الأساسية

[1] بوقلقول الهادي، **مشروع الحكومة الإلكترونية طموحات كبيرة و إنجازات متواضعة**، 13و14ماي 2013.، ص50.

[2] خالد قاشي، لواج منير، جبلي حسيبة، المرجع السابق، ص92.

[3] أحمد باي، رانية هدار، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجز ائر**، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، العدد الحادي عشر، جوان 2017، ص 132،131.

للمعلومات، وضع نظم إعلام مندمجة، تنمية الكفاءات البشرية، ونشر تطبيقات قطاعية متميزة، إضافة إلى تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

_**تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات:** وذلك من خلال دعم امتلاك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الشركات، وإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي ويترتب عن ذلك الأهداف التالية: تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات، ودعم تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.[1]

_**تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:** إن الهدف الأساسي لهذا المحور هو استفادة المواطن من الخدمات الإلكترونية والانترنت.[2]

_**دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:** يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في توفير الظروف الملائمة لتكوين صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتوجيه النشاط الاقتصادي.[3]

_**تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة:** وذلك بوضع شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع قادرة على توفير القدرات عبر كامل التراب الوطني بنوعية وأمان يستجيبان للمعايير الدولية، وذلك من خلال نوعية خدمات الشبكات وتأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.[4]

_**تطوير الكفاءات البشرية:** من أجل تحقيق الهدف الأساسي لهذا المحور المتمثل في تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات، لابد من إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

_**تدعيم البحث والتطوير والابتكار:** يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.[5]

---

[1] قروش عيسى، **استراتيجية الجز ائر الالكترونية**، مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، محاضرات للسنة الثانية ماستر، قسم تسيير عمومي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018/2017، ص80.

[2] عبد الحكيم حططاش، **دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجز ائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم اقتصادية، (جامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم الاقتصاد والتسيير، 2018/2017)، ص223.

[3] قروش عيسى، المرجع السابق، ص81.

[4] خالد قاشي، لواح منير، جبلي حسيبة، المرجع السابق، ص96.

[5] مومنين فاطمة الزهراء، **الخدمة العمومية الإلكترونية في الجز ائر 2018/2013**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة أحمد دراية أدرار، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2018-2019)، ص42.

_**ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني:** يتمثل الهدف الرئيسي في تهيئة مناخ يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية، وهذا ما يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.[1]

_**الإعلام والاتصال:** يؤدي الإعلام والاتصال دورا هاما في الاقتصاد القائم على المعرفة، فمن خلاله يهدف مشروع الجزائر الإلكترونية إلى التحسيس بدور التكنولوجيا في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد، وذلك من خلال إعادة تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات.

_**تثمين التعاون الدولي:** إن الهدف من التعاون الدولي هو تملك وحيازة التكنولوجيا الحديثة والمهارات من خلال إقامة شراكات استراتيجية والمشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.

_**آليات التقييم والمتابعة:** يتضمن هذا المحور ضرورة تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة، وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي من جهة أخرى، وذلك اعتمادا على الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية وإعداد مؤشرات ملائمة.[2]

_**إجراءات تنظيمية:** تهدف اللجنة الإلكترونية إلى وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق بين القطاعات والتنفيذ. ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال: [3]

- ✓ تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات.
- ✓ تدعيم التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

_ **الموارد المالية:** من أجل تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية يتطلب موارد مالية معتبرة لا يمكن توفيرها من مصدر واحد، لذلك لابد من استغلال جميع مصادر التمويل، ويستلزم أن تكون الإجراءات التشريعية والتنظيمية والمادية مقترنة بتنظيم مالي دقيق.[4]

الفرع الثاني: أهداف استر اتيجية الجز ائر الإلكترونية 2013.

تهدف استراتيجية الجزائر الإلكترونية إلى تعزيز الآداء الاقتصادي الوطني وآداء الشركات والإدارات وهي تسعى أيضا إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار، وذلك مع بروز مجتمع العلم والمعرفة، بالإضافة إلى التحولات العميقة والسريعة التي يعايشها العالم، ونشرح الأهداف كالآتي:

---

[1] قروش عيسى، المرجع السابق، ص82.

[2] خالد قاشي، لواح منير، جبلي حسيبة، المرجع السابق، ص98-99.

[3] قروش عيسى، المرجع السابق، ص83.

[4] قروش عيسى، المرجع السابق، ص83.

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية للحصول على الوثائق أو المعلومات.
- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات.
- القضاء على البيروقراطية من خلال تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية التي يتم من خلالها الحصول على الخدمة.
- المساهمة في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية، والمساواة في تحقيق السياسة الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وعليه فإن الهدف الأساسي الذي يسعى إليه مشروع الجزائر الإلكتروني هو عصرنة الإدارة العمومية وتقريب المواطن منها من خلال إدخال تقنيات المعلومات والاتصال في كل مؤسسات الدولة بشكل يجعل إجراء المعاملات ومنح الخدمات للمواطنين أكثر سرعة وسهولة وأقل تكلفة.[1]

المطلب الر ابع: برامج وعو ائق تنفيذ استر اتيجية الجز ائر الإلكترونية 2013.

الفرع الأول: برامج تنفيذ استر اتيجية الجز ائر الإلكترونية 2013.

يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تبنتها الحكومة الجزائرية من أجل تحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ولتجسيد المشروع تم وضعه حيز التطبيق العلمي ووضع جملة من البرامج التنفيذية، تتمثل في الآتي:

1-برنامج تطوير التشريعات: الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة.

2-برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

[1] سليمان بوفاسة، سعيداني رشيد، **استر اتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية**، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، (ع01 ، جانفي 2013)، ص22.

3-برنامج التطوير الإداري التنفيذي: يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

4-برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كما يهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

5-برنامج تنمية الإطارات البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الإدارة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها مع جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الإدارة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته.

6-برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال هذا البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي، وتوضح كيفية الاستفادة من مشروع الإدارة الإلكترونية.[1]

الفرع الثاني: عو ائق تنفيذ استر اتيجية الجز ائر الإلكترونية 2013.

رغم نجاح الجزائر في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف الهياكل الإدارية، والاتجاه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، واجهتها العديد من العوائق والتحديات، ما جعل إنجاز مشروع الجزائر الإلكتروني متأخرا ولم يصل إلى درجة تقدم جيدة بعد، فمؤشرات الجاهزية بقيت ضعيفة، ومع ذلك لا يمكن انكار وجود بعض الإنجازات ولو كانت بسيطة ومتباينة بين القطاعات والبلديات، ولعل مبرر هذا التأخير يرجع لسبب رئيسي يتعلق بغياب رؤية استراتيجية واضحة ودقيقة و مفصلة لهذا التحول إضافة إلى العديد من المعيقات أو الصعوبات من بينها: [2]

- محدودية انتشار شبكة الأنترنت عبر الوطن ومنه ضعف استخدامها (سواء تعلق الأمر بضعف الشبكة أو عدم وصولها لجميع المناطق في الدولة).
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال عن تلبية طلبات العملاء في إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
- عدم اشتراك القطاع الخاص بما فيه الكفاية في التخطيط للمشروع وتنفيذه.

[1] رانية هدار، المرجع السابق، ص138.

[2] لبيد عماد، موزي بلال، المرجع السابق، ص117.

- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميمها. وفي هذا الصدد فإن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استخدام البطاقة المغناطيسية في سحب نقودهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني.

- وجود عدد غير كافي من الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- ضعف مجتمع المعلومات وانتشار الأمية الإلكترونية بين الموظفين الحكوميين والتي تمثل أهم عائق واجه مشروع الإدارة الإلكترونية.

- محدودية الجانب التشريعي المتمثل في غياب التشريع الإلكتروني المنظم للمعلومات الإلكترونية التي تتعلق بتداول المعلومات (عنصر الخصوصية والهوية) أي افتقار الجزائر إلى نص قانوني يعالج المواضيع المرتبطة بحفظ المعلومات، وطريقة التعامل معها عن طريق التكنولوجيا الحديثة.

- انتهاج الجزائر أسلوب مركزي في إدارة التطبيقات الرقمية، ومنه بقاء الإدارة المحلية رهين القرارات المركزية، مما يتسبب في الكثير من الحالات في تأخير تطبيق البرامج وقواعد البيانات.

المبحث الثاني: نماذج قطاعية للخدمات العامة الإلكترونية في الجز ائر

لقد سعت الجزائر في إطار تنفيذ هذه الاستراتيجية الإلكترونية إلى عصرنة الخدمات العامة التي تقدمها للمواطنين واستحداث العديد من التطبيقات الإلكترونية في مختلف القطاعات، فهي لم تنحصر في قطاع معين بل امتدت لتشمل العديد منها. وذلك ما سنتناوله في هذا المبحث حيث سنذكر بعض النماذج القطاعية العمومية لتلك الخدمات الإلكترونية وفق الآتي:

المطلب الأول: قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتنفيذ مخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارات العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، بتجسيد عدة مشاريع هامة وذلك لعصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة. حيث تهدف مجمل هذه المشاريع إلى تمكين المواطن من خدمات عمومية ذات جودة ونوعية. حيث قامت الوزارة بتسخير مجموع العوامل الرئيسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك بهدف تحقيق أفضل الخدمات للمواطن من جهة، وتزويد الإدارة بوسائل تسيير حديثة تمكنها من أداء مهامها في أحسن الظروف من جهة أخرى. ومن بين أهم الإنجازات نذكر ما يلي:[1]

الفرع الأول: جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين.

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بوضع مخطط تدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن؛ يرتكز على محورين: إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية وجواز السفر البيومتري.[2]

حيث أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات، من بينها:

قرار مؤرخ في 09 ذي الحجة 1431 الموافق ل 17 أكتوبر 2010؛ يحدد المواصفات التقنية لمستخرج شهادة الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

قرار مؤرخ في 01 صفر 1432 الموافق ل 26 ديسمبر 2012؛ يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

---

[1] واعر وسيلة، **دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية (الجز ائر)**، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، ص14.

[2] واعر وسيلة، المرجع نفسه، ص14.

كما أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرارا يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري، وقرارا مؤرخا في 25 ماي2011 يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين.

عموما فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية تشمل إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وتمديد صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 سنوات إلى 10 سنوات، بالإضافة إلى تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية مع إلغاء شروط المصداقية على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارة العمومية، لاسيما إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية واستبدالها بشهادة الميلاد رقم12.[1]

الهدف من هذا المشروع المتعلق ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين هو عصرنة وثائق الهوية ،حيث تكون هذه الوثائق مؤمنة تماما بشكل أكثر مرونة؛ تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية لكي تضمن للمواطنين القيام السريع بمختلف الإجراءات اليومية، وقد أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 عن إطلاق المرحلة الأولى وذلك بإصدار جواز السفر البيومتري بداية من جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بمختلف الولايات، وهو عبارة عن وثيقة سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا وتكون مطابقة للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.[2]

كما تم الانطلاق في تجسيد عدة مشاريع منها مشروع البلدية الإلكترونية، وفرضت الوزارة الشفافية والمتابعة الآنية في التسيير المحلي لرقمنة الولاية بداية من عام 2017 وانتظار تجهيزات بلديات الوطن. صرح مهندس الأنظمة الإدارية والأرشيفية عبد الرزاق هني على أنها عملية ضخمة تتمثل في رقمنة الإدارة عبر كامل التراب الوطني.[3]

الفرع ثاني: مشروع رقمنة الحالة المدنية.

ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية يحتوي على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، ثم حفظها ليتم استرجاعها لاحقا بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط

[1] قدوم لزهر، قروي عبد الرحمان، **الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية في الجز ائر**، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة قالمة، 08 نوفمبر 2016، ص 105.

[2] عقبي أمال، **دور الإدارة المحلية في تحسين الخدمة العمومية محليا، مجلة المفكر**، (جامعة بسكرة، الجزائر، العدد 02، جوان2019)، ص292.

[3] وسيلة واعر، المرجع السابق، ص17.

الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها ،كما أنها تقنية تجسد إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار شهادات الزواج والوفاة ،فهي تسعى لتمديد العملية إلى كافة الوثائق.

وإنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

إنّ تقديم الخدمات الإلكترونية للجالية الجزائرية المقيمة بالخارج كان بطلب الحصول على عقد الميلاد 12 مباشرة عبر خدمة الانترنت، والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

الفرع الثالث: البطاقة الرمادية ورخصة السياقة البيومترية.

تم البدء باستخراج أول رخصة سياقة بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019، كما تم استبدال البطاقة الرمادية في شكلها الحالي ببطاقة إلكترونية لتحسين الخدمة العمومية من جهة، والقضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى وهذا قبل نهاية سنة 2019.[1]

الفرع الر ابع: التسجيل الإلكتروني للحج.

تم البدء في التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيف عبء استخراج مختلف الوثائق والوقوف بالطابور لاستكمال التسجيل اليدوي، وتتم العملية إما من طرف المعني بملء استمارة إلكترونية على موقع وزارة الداخلية أو بالتسجيل في المنصة الإلكترونية للبلدية بطريقة بسيطة وسريعة وتتبع العملية بإجراء قرعة إلكترونية لاحقا.[2]

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

في إطار البرنامج الرئاسي لدعم مشروع الإنعاش الاقتصادي 2001-2004، استفادت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من غلاف مالي مقدر ب 6.4مليار دينار استهدف تطوير 6 قطاعات، حيث خصص لقطاع البحث العلمي لوحده 2,4 مليار دينار لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحث العلمي، كما خصصت الحكومة في 13 سبتمبر 2008 مبلغ 100 مليار دينار، لدعم هذا القطاع على مدار السنوات الخمس المقبلة، ما يعادل ثلاثة أضعاف المبالغ التي تم إنفاقها على هذا القطاع خلال السنوات الخمس

[1] بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، **الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية دراسة بلدية حجرة النصّ**، (مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيبازة، العدد الثاني، جانفي2020، ص110.

[2] بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، المرجع السابق، ص110.

السابقة، علما بأن هذه الميزانية تم تقسيمها على مختلف النشاطات، و منها تدعيم مراكز البحث العلمي لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر.

كما خصصت الدولة في إطار البرنامج العمومي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية 2010-2014 غلافا ماليا بقيمة 250 مليار دينار لتنمية البحث العلمي والتكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال واستكمال مكتسبات المخططات السابقة، كما تم تخصيص 100 مليار دينار لتطوير البحث العلمي و50 مليار دينار للتجهيزات الموجهة لتعميم تعليم الإعلام الآلي ضمن كامل المنظومة التربوية ومنظومة التعليم والتكوين، و100 مليار دينار لتفعيل الحكامة الاجتماعية.[1]

ويسجل قطاع البحث العلمي؛ الذي خصص له مبلغ 100 مليار دينار في إطار المخطط الخماسي الجديد، ضمن الأولويات الوطنية حيث تستدعي تجنيد كامل القرارات في إطار منسق، وكان رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة قد أكد في أوت 2009 أن قطاع البحث العلمي الأكاديمي قد تم تجهيزه بوسائل مالية هامة تغطي الاحتياجات في مجال البحث الجاد حيث يتم الاستفادة منها لتعويض الباحثين والمؤطرين، وتجهيز مخابر البحث وورشات أخرى وتثمين براءات الاختراع. وتم في هذا الإطار تجسيد أهم الأعمال التي تمت مباشرتها عبر وضع 12 لجنة قطاعية جديدة وتنصيب مجلس للتقييم آنذاك، هذا المجلس الذي سيكون بمثابة قاعدة لترقية المنظومة الوطنية للبحث ورفعها إلى مستوى المقاييس الدولية، حيث ارتفع عدد مخابر البحث من 640 إلى 783 مخبرا معتمدا لدى مؤسسات التعليم العالي والإطلاق المبرمج ل 200 غرفة عمليات للبحث، إضافة إلى إنشاء وحدات جديدة للبحث ومركز وطني للبحث في مجال التكنولوجيا الحيوية.[2]

يعتبر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بمثابة القوة الدافعة لتطوير مجتمع معلومات في الجزائر بالتعاون والتنسيق مع القطاعات الحكومية الأخرى، لذلك بذلت السلطات العمومية جهودا كبيرة لحوسبة المؤسسات الجامعية التابعة للقطاع وربطها بشبكة الأنترنت، الأمر الذي سمح بتطوير واستحداث خدمات إلكترونية لكل من الطلبة والأساتذة والموظفين، يمكن إجمالها في الآتي:

1-**تحسين وتسريع عملية التوجيه والتسجيل الجامعي:** استفادت كل الجامعات بما فيها المعاهد من خدمات الأنترنت؛ والتي تمثل أداة للبحث والاستزادة المعرفية، والتي تعتبر أحد ضرورات العصر وتقنية مركزية في دعم وتطوير البحث والابتكار العلمي، فالتسجيلات الجامعية اليوم باتت أسهل من أي وقت مضى على الطالب والمستخدم على حد سواء. فالطالب أصبح يحجز مقعده البيداغوجي في أي نقطة شاء،

[1] برنامج التنمية الخماسي 2010-2014.ص21.

[2] برنامج التنمية الخماسي 2010-2014، المرجع نفسه، ص21.

طبعا بعد توفر الشروط البيداغوجية، دون عناء التنقل إلى الجامعة، والمستخدم يعمل وفقها بسلاسة دون ضرورة مراجعة مسؤوليه، كون كل المعطيات اللازمة موجودة في الموقع الإلكتروني الذي يعمل في مجاله، حتى التواصل مع الهيئة المركزية (الجامعة مع الوزارة) أصبح أسرع وأكثر أمانا، بفضل الربط البيني الموجود بين الوزارة وكل الجامعات. فالمعلومات متوفرة في حينها لمن هو بحاجة إليها، إلا أن هذا لم يمنع من وجود جملة من النقائص التي مازالت تشوب عملية التسجيلات الجامعية الإلكترونية، كونها محاولة جد محتشمة للتحول نحو إدارة إلكترونية حقيقية.[1]

2-رقم تسلسلي إلكتروني لكل طالب: لقد أدت الأنترنت دورا كبيرا في مجال التعليم العالي وذلك من خلال ربط الجامعات ببعضها من خلال برنامج logicielles، وإنشاء رقم تسلسلي إلكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي scanner ،وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى جامعة يكون الأمر سهلا دون تعقيد على مسؤولي الجامعات، بالإضافة إلى ربط مكتبات الكليات ببعضها مع المكتبات الخارجية، الشيء الذي من شأنه أن يسهل عملية البحث والمطالعة، كما يساهم في تسهيل عملية اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض المقترحات، أو دراسة ملفات ترقية و تحيين عروض التكوين، كما تجدر الإشارة هنا إلى استفادة فئة الباحثين من المنتجات العلمية .[2]

3-تفعيل عمليات موجهة للطلبة الجدد: من خلال:

-تحسين عملية تسيير الطعون بواسطة الإعلام الآلي، والتي كللت بنسبة نجاح قدرت بنسبة 100 %، أما بالنسبة للتسيير الإلكتروني للتحويلات، فالعملية جارية لارتباطها بنظام الإعلام المدمج.

-تعميم الإجراء المتمثل في تمكين الطلبة من الحصول على وثائقهم البيداغوجية وجداول التوقيت عن طريق سحبها بواسطة الأنترنت.

-تم إعداد أرضية إلكترونية تتضمن عروض التكوين المضمونة من قبل مؤسسات التعليم والتكوين العاليين، تمكن أي طالب لاسيما الحاصلين على شهادة البكالوريا الجدد وكذا أوليائهم من الولوج إليها وذلك لمساعدتهم في اختيار التكوين الذي يرغبون فيه[3]

---

[1] العربي بوعمامة، رقاد حليمة، **الاتصال العمومية الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية**، (مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، ديسمبر 2014)، ص44.

[2] غنية نزلي، **دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المر افق العمومية المحلية**، (مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جانفي 2016)، ص186.

[3] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، "تقرير حول تقييم تنفيذ البرنامج القطاعي لتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمة العمومية لسنة 2015.

4-مواصلة تعميم استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال: من خلال:

-تعميم شبكات التنشيط والإعلام على مستوى الخدمات الجامعية.

أ- الجزائرية للبحث Alegria research network.

ب- النظام الوطني للتوثيق عبر الخط"Système national de documentation en ligne"SNDL؛ للاستفادة منه في توفير شروط العمل البحثي الشخصي للطالب على مستوى الإقامات. [1]

ت -وأيضا التعليم الإلكتروني عن بعد في الجزائر أثناء جائحة كورونا التي مررنا بها، حيث كشفت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال (المراسلة رقم 288 /أ. خ. و/ 2020 المؤرخة بتاريخ 29 فيفري 2020)؛حيث وجهتها إلى رؤساء الندوات الجهوية للجامعات ومدراء المؤسسات الجامعية، بخصوص إجراءات وقائية لضمان استمرارية التعليم، حيث طالبت من خلالها كل جامعات الوطن بوضع أرضية تتضمن الدروس والأعمال الموجهة والتطبيقية على منصات الموقع الإلكتروني Moodle لكل مؤسسة جامعية، ليستطيع الطلبة تحميلها والاستفادة منها في ظل إجراءات الحجر الصحي التي تعرفها البلاد. واستجابت اغلب الجامعات لذلك؛ فجامعة محمد بوقرة ببومرداس مثلا قامت بتوفير كل الدروس الكترونيا، مع توفير رقم سري لكل الطلبة للولوج إلى منصة e-Learning للاطلاع على الدروس، كما قامت باقتراح التعامل بين الطلبة والأساتذة عن طريق موقع (boumerdes2020 université declassroom).[2]

أو قيام الأساتذة والمتخصصين بتسجيل عدد من المحاضرات وتحميلها على موقع معين للدراسة، وهذا النوع من التعليم له نمط تفاعلي، إذ يعني وجود مناقشات متبادلة بين الطلبة والأستاذ المحاضر، الذي يتواصل مع الطلاب بشكل دائم ويحدد مهامهم .[3]

ث -كما قام الأستاذ كمال بداري وزير التعليم العالي والبحث العلمي، يوم الإثنين 26 سبتمبر 2022 بزيارة قادته في أول محطة له إلى الإقامة الجامعية للطالبات ببن عكنون لمعاينة الخدمات الجامعية المقدمة لهن.

حيث أشرف بذات المناسبة على الإطلاق الرسمي لتطبيق أندرويد "Android" جديد يطلق عليه "Mybus" والقابل للتنزيل على الهواتف الذكية، وسيتيح هذا التطبيق الجديد للطلبة مستخدمي حافلات النقل الجامعي التعرف على:

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، "تقرير حول تقييم تنفيذ البرنامج القطاعي لتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمة العمومية لسنة 2015. المرجع السابق.

[2] نافع زينب، شعباني مجيد، **الحكومة الإلكترونية: السبيل الأمثل في زمن جائحة كورونا المستجد**، (مجلة المالية، المجلد 07، العدد 03)، ص195.

[3] افع زينب، شعباني مجيد، المرجع نفسه، ص195.

- ✓ شبكة النقل الجامعي والخطوط المتوفرة بالولاية المعنية.
- ✓ أماكن تواجد حافلات النقل الجامعي آنيا وبشكل سريع.
- ✓ وقت الوصول التقريبي للحافلة.
- ✓ إمكانية تحديد خطوطه الأكثر استخداما للوصول إليها بشكل سريع .

وخلال خرجته الميدانية هذه أدلى السيد الوزير لوسائل الإعلام، بأن هذه العملية تدخل في إطار تحسين الحياة الطلابية وترقية الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، وأنه تم تعميم هذا التطبيق في مختلف ولايات الوطن من شهر جانفي2023.[1]

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية في قطاع التكوين والتعليم المهنيين.

وضعت وزارة التكوين والتعليم المهني عدة مخططات تهدف من خلالها لإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المراكز التكوينية، لمواكبة التطور التكنولوجي وتوظيف الإدارة الإلكترونية، فوضعت الوزارة بوابة إلكترونية لتسهل الخدمات التكوينية والتعليمية، لتكون كوسيط بينها وبين مختلف المديريات والمراكز والمعاهد التابعة لها، وفي هذا المجال تم إنشاء مشروعين:[2]

الفرع الأول: مشاريع وزارة التكوين والتعليم المهنيين.

- **النظام المعلوماتي:**

وهو الشبكة التي تربط بين كل المراكز ومؤسسات التكوين الخاصة بقطاع والإدارة المركزية لوزارة التكوين والتعليم المهنيين، حيث كانت الخدمات المقدمة من طرف هذه الشبكة بسعة 300 مستعمل في وقت واحد، مثال: خدمة البريد الإلكتروني الداخلي الذي يفوق 1600 حساب إلكتروني، وخدمة البحث الوثائقي الذي يحتوي على جل الوثائق الداخلية لتجميع وتوزيع المعلومات وأيضا برامج التكوين للقطاع، وخدمات التعليم المهني عن بعد، وكذلك لتوجيه المتربصين الموجودين في برامج معلوماتية في شكل أرضية.

- **أكاديمية ميكروسوفت سيسكو:**

التي تسمح لنا بتنفيذ مجموعة من العمليات في الشبكة، ذلك من خلال وضع خدمات في الأنترنت وتأهيل المكونين، حيث يحتوي القطاع اليوم أكثر من 200 مكون في الإعلام الآلي، حاملين لشهادات ميكروسوفت،

[1] أُنظر ، https://www.mesrs.dz/index.php/2022/0 .

[2] أحمد شاطربات، **دور الحكومة الإلكترونية في تحسين خدمات القطاع الحكومي بالجز ائر قطاعي التربية الوطنية والتكوين والتعليم المهنيين**، (مجلة البحوث والدراسات القانونية السياسية، المجلد التاسع، العدد الأول)، ص199.

وأيضا حوالي 1200 حامل لشهادة سيسكو في سوق العمل سنويا، فإن مشروعا مثل الشراكة مع سيسكو يهدف لخلق اختصاص جديد في مجال تقنيات الإعلام والاتصال خاصة بالشبكات، حيث تجسد هذا المشروع بوضع 33 أكاديمية منها 03 جهوية تسير كل منها 10 أكاديميات محلية.[1]

عملت الوزارة على عصرنة الأنظمة التكونية ووضع تخصّصات حديثة تتماشى مع التطور الاقتصادي، باقتراح 38 تخصص في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وفي هذا الصدد تم إدراج مشروع التعليم عن بعد على مستوى المركز الوطني للتعليم المهني، يتضمن وضع نمط التكوين والذي يسعى إلى تكوين اليد العاملة المؤهلة، ومسيرين ومصممي البرامج البيداغوجية، وهذا في إطار شراكة مع بلجيكا موجّهة لرؤساء مشاريع في التعليم عن بعد، والذّين يكلَّفون بصفتهم رجال موارد لوضع مشاريع التعليم عن بعد. [2]

الفرع الثاني: مواصلة تعميم استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في وزارة التكوين والتعليم المهنيين.

في جلسة علنية خُصصت لطرح الأسئلة الشفوية، يوم الخميس 30 مارس 2023 بالجزائر العاصمة، أوضح وزير التّكوين والتّعليم المهنيين "ياسين مرابي"، "أنّ رقمنة القطاع تُشكل أحد المحاور الهامة في برنامجه ونشاطاته، والتي تم التّأكيد عليها لتحسين نوعيّة التكوين المهني، سيما من خلال تحديث أدوات وأعمال التسيير التقني والبيداغوجي وعصرنتها"

وأشار الوزير إلى أنّ القطاع بادر بإنجاز بعض العمليات في هذا المجال، على غرار إطلاق منصة رقمية تحت تسمية "مهنتي" موجهة لفائدة طالبي التكوين، تتضمن عروض التّكوين التي يوفرها القطاع وتُعتمد كوسيلة للتسجيل الأوّلي عند كل دخول للتكوين المهني.

كما تم أيضا وضع المنصة الرقمية "مسار مهنتي" حيز الخدمة، الموجهة للمكلَّفين بالتّسيير البيداغوجي للمؤسسات التكوينية لطالبي التكوين عن بعد تحتوي على دروس رقمية.

كما كشف الوزير أنه سيتم قريبا إطلاق منصة جديدة، تعتني بمختلف الجوانب المتعلقة بالتسيير الإداري والبيداغوجي للمؤسسات التكوينية، وتعتبر وسيلة تواصل بين هذه المؤسسات ومصالح الإدارة المركزية.

[1] أحمد شاطربات، المرجع نفسه، ص199.

[2] أحمد شاطربات، المرجع نفسه، ص198.

كما أوضح الوزير أنّ هذه المنصة تهدف إلى: "توحيد العمل الإداري والبيداغوجي وتحقيق السّرعة والدقة في إنجاز هذه الأعمال"، بالإضافة إلى "المتابعة المستمرة والآنية لكل النّشاطات المدرجة ضمن هذه المنصة على المستويين المحلي والمركزي".[1]

[1] https://www.aps.dz/ar/economie/141741-2023-03-30-13-49-04 وكالة الأنباء الجزائرية.

المبحث الثالث: نموذج الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والإمارات العربية المتحدة.

بعد التطورات التقنية المتسارعة التي عرفها العالم في العقود الأخيرة، والتي أثرت على ميادين الحياة المتعددة، حيث كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفضل في ظهور الاقتصاد الرّقمي، الذي ساهم في تطوير مؤسسات الأعمال، حيث أدّت هذه التطورات إلى إحداث تغيير كبير في المؤسسات الخاصة ومؤسّسات المجتمع المدني، وربطت بين المواطن والمؤسسات، ضمن نسق إلكتروني متميز واستجابة لهذه النزعة، سعت العديد من الدّول لبناء حكوماتها الإلكترونية، ومن الدول السبّاقة لذلك الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس كلينتون، وحكومة إمارة دبي خلال سنة 2000م، و يعود سبب اختياري لهاتين الدولتين ، نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية فيهما بحيث تُعتبران دولتان رائدتان في هذا المجال.[1]

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية.

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من أكثر الدول تقدّما وتطوّرا، سواء من الناحية التجارية أو التقنية، وهذا يعود للجهود المبذولة من طرف المواطنين وليس الحكومة، لأنّ نظام الحكومة الأمريكية معقّد وهذا لطبيعة الحكم، حيث وضعت هذه الأخيرة استراتيجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك بوضع الأسس القانونية والبنية التّحتية اللاّزمة لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وجعْله فعالا، حيث تمّ تطبيق القوانين الخاصة بها بشكل كلي وفعلي منذ عام 2002م، وهذا على مستوى كلّ الوزارات والهيئات العامة.[2]

ومن أجل ضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف المستويات، قامت الدولة الأمريكية بوضع إصلاحات في الإدارة وهذا لإعادة تشكل دور الدولة والعلاقة التي تربطها بالمواطن وتمثلت هذه الاستراتيجية في خمس خصائص جوهرية هي:

- تقديم خدمات أكثر بأقل الأموال.
- استبدال آليات الأمر وتحكيم البيروقراطية باستراتيجيات الأسواق.
- تقديم الخدمات المحلية من طرف الحكومات المحلية بدلا عن المركزية.
- تحسين كفاءة الخدمات الحكومية.

[1] أحمد بن عيشاوي، **أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال**، (مجلة الباحث، العدد 07، 2009-2010)، ص287.

[2] نعيم إبراهيم الظاهر، **الطريق نحو رؤية متكاملة للحكومة الإلكترونية**، (عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2014)، ص176.

- التّركيز على تحقيق النّتائج بدلا من احتكار السلطة.[1]

بفضل قانون التخلص من المعاملات آو الأعمال الورقية أصبحت الإدارات الحكومية الأمريكية ملزمة بتقديم الخدمات للجمهور عبر شبكة الانترنت. ففي بداية القرن 21 أصبحت 70 % من الأسر الأمريكية تستخدم الانترنت.[2]

من خلال الخصائص التي تكتسبها استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية يمكن التطرق إلى التحول الإلكتروني في أمريكا وفق ما يلي.

الفرع الأول: الاستعداد للتحول الإلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية.

كرسّت الولايات المتحدة الأمريكية الاستعداد للتحول الإلكتروني بتظافر وتوافر مجموعة من العوامل، التي تعتبر بمثابة المنطلق، إضافة إلى الأسس الثابتة التي جعلت منها تجربة رائدة بين تجارب الإدارة العامة الإلكترونية، وتتمثل هذه العوامل في:

أولا: الإدارة السياسية

إنّ تجربة الإدارة الإلكترونية وجدت بيئة مناسبة، والتي كانت مرتبطة بإسهامات وظروف ساعدتها على مواصلة النّجاح في تطوير استراتيجيتها، وهذا راجع إلى الإدارة السياسية الحقيقية التي جعلت من هذه النظريّات واقعا تطبيقيا ناجحا.

ويتبيّن من إحدى المذكرات التي وجهها الرئيس الأمريكي السابق (بن كلينتون) للوزارات ودوائر الحكومة، إلى ضرورة اعتماد التحول الإلكتروني، وهو ما تُوّج بوضع كمّ هائل من المعلومات على شبكة الانترنت، ومن أهم الأطر العامة الإرشادية لهذه المذكرة:

1- عملية التّنسيق يتوّلاها رؤساء المجلس والمؤسّسات العامة، مع مدراء مركز المعلومات الوطني، ومجلس تكنولوجيا المعلومات، وهذا فيما يخص تسهيل مهام وصول المواطن إلى المعلومات الحكومية، بالإضافة إلى تنظيم المعلومات على أساس الخدمة المطلوبة.

2- العمل على تحديد الأولويات من الخدمات الحكومية، على أساس أهم خمسمائة خدمة حكومية والتي تتعلق بحاجات عامة الناس.

[1] نعيم إبراهيم الظاهر، المرجع نفسه، ص177.

[2] فهد بن ناصر العبود، **الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ**، الطبعة الثانية، (مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الثانية (41) الرياض 1427هـ/2005م)، ص124.

3- اعتماد أسلوب التجارة الإلكترونية في كافة الدوائر.

4- إنشاء بريد إلكتروني لمختلف الدوائر.

5- تقديم دراسة من طرف رئيس مجلس العموم الوطني، والتي تتضمن إجراء عملية التصويت في الانتخابات.

6- على مختلف الخدمات سواء مالية أو اجتماعية، صحية زراعية.... إلخ، وضع قائمة شاملة لجميع أنواع الخدمات والمساعدات العينية والمالية المتوفرة من خلال الاستخدام الخاص والآمن لشبكة الأنترنت.

7- تكثيف الدورات التدريبية في كافة الدوائر، بُغية مواصلة الدعم الهادف إلى تحقيق تحول إلكتروني فعال، لذلك قامت الإدارة العامة للخدمة بإصدار قرار لتحويل جميع المعاملات الخاصة بالسّفر والحجز وغيره، إلى خدمات سفريات إلكترونية بشكل موحد على مستوى الدولة.

8- ولكي نحكم على وجود الإدارة السياسية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، لابدّ من أنْ نحكم بالإيجاب، وهذا انطلاقا من وجود قرارات متخذة وكذا خطوات تقييمية، والتي تسعى لإصلاح كل الاختلالات التي تحدث في برنامج التحول الإلكتروني.[1]

ثانيا: الوعي المجتمعي ونمو مجتمع المعلومات.

والمقصود بالوعي المجتمعي هو مدى فهم المواطنين للحكومة الإلكترونية وإدراكهم لمزاياها وثقتهم بها، ومدى فعالية وسائل التّوعية في زيادة وعي وإقبال المواطنين على هذه الخدمات الإلكترونية، فالمجتمع الأمريكي كان واعيّا بأهمية الحكومة الإلكترونية. وبالتالي للوعي المجتمعي دور هام في التحول والاستعداد الإلكتروني داخل الدولة؛ أي ضبط مستوى التقدم في الوعي الاجتماعي، فتطور المعلومات داخل الولايات المتحدة الأمريكية يتوقف على التطرق إلى المؤشرات التي تُبرز المستوى الحقيقي لهذا الجانب.

إنّ برنامج السّعر الإلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يوفر أجهزة الكمبيوتر ومستلزمات الاتصالات بالأنترنت بسعر مناسب، بالخصوص في المدارس الابتدائية وهذا كله زاد من عدد مستخدمي الانترنت والحواسب الآلية، والتي تمكنت من خلاله الولايات المتحدة من الوصول إلى بناء مجتمع معلومات قادر على مواكبة التحول في مفاهيم الإدارة الإلكترونية.[2]

[1] نعيم إبراهيم الظاهر، المرجع السابق، ص 180-182.

[2] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص71.

إنّ إصرار مختلف الفئات في أمريكا على ضرورة الانتقال إلى التعاملات عبر الشبكات، إنما هو نتاج وعي جماهيري وتقدم واضح في الوصول إلى مجتمع المعلومات، فتقبل التحول الإلكتروني والمساهمة في تعاملات الشبكة دليل على مساهمة العوامل البشرية في بناء صرح الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة، وقد قامت شركة "فوريستر"؛ العاملة في مجال تقنية المعلومات؛ بدراسة 5000 مستخدم جديد للشبكة، وهذا للحكم على وجود بناء أساسي لمجتمع واعي في أمريكا، ووجدت هذه الدراسة أنّ المجتمع الأمريكي يدرك الفوائد من خلال استخدام الشبكة مع الحكومة.[1]

وبالتالي تمكنت القيادة الأمريكية من اكتساب العوامل التي سمحت لها ومكنتها من التحول نحو مبادرة الحكومة الإلكترونية، من خلال وجود الوعي المجتمعي والتّأييد لهذه المبادرة التي شكلت الاستقرار في كل مراحل تطبيق إدارة الحكومة الإلكترونية.[2]

الفرع الثاني: الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية.

بادرت الحكومة الأمريكية إلى استحداث جوانب تشريعية لمواكبة التحول الإلكتروني، حيث قامت بإلزام الحكومات رسميا باستخدام الإدارة الإلكترونية، من خلال قانونين قامت بسنهما هما:

قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون كوهين كلينجر:

يطلبان من إدارة الحكومة الفدرالية أن تضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص عبر شبكة الانترنت، وأن تركز على إدراك النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على استخدام تقنية معلومات من قبل المواطنين والجمهور العام ولاسيما القطاع الخاص.

قانون حرية المعلومات:

والذي يتضمن تشريعا قانونيا يجبر الإدارة الإلكترونية في أمريكا على توفير وتقديم المعلومات للأفراد، بحيث تعتبر المعلومات عادةً من أسرار الدولة وهذا على خلاف الدول العربية، ففي عام 1986، تم إصدار تشريع يسمى بقانون خصوصية الاتصالات الإلكترونية، وهذا ضمن الرقابة على الاتصالات الهاتفية، وهذا بالرغم من وجود المبادرات القانونية التي صاحبت التحول الإلكتروني.

[1] فهد بن ناصر العبود، المرج السابق، ص138.

[2] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص72.

الفرع الثالث: مراحل التحول للإدارة الإلكترونية.

مرّت تجربة الولايات المتحدة الأمريكية ببعض المراحل، والتي تعتبر أساسية كغيرها من مشاريع التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ولقد شهدت ثلاث مراحل أساسية وهي:

المرحلة الأولى: مرحلة التجربة (2000_2002)

قامت الولايات المتحدة الأمريكية بإجراء تجارب التزمت فيها بالحذر والحيطة من المخاطر، وهذا عن طريق وضع خدمات بطريقة واضحة ومحدودة على الشبكة، والتركيز على عدم الاندفاع، وتوصَف هذه المرحلة بوجود خليط من الرواد بحيث لا يوجد أي منظمة اتحادية تقوم بتنسيق جهود الحكومات والجهات الأولية التي عرفت المبادرة، وقامت باتخاذ الإجراءات في هذه الفترة على جميع المستويات كالبدء في تسويق الخدمات الإلكترونية، وتوضيح مميزاتها ومردودها الكبير على الوطن، والإعلان عنها في المواقع المشهورة على الانترنت، بالإضافة إلى تحديث المعلومات أولا بأول، ولفت انتباه المواطنين بالدعاية والإعلانات وأساليب كثيرة.[1]

المرحلة الثانية: مرحلة التكامل (2002_2005)

مع ازدياد استخدام الإدارة الإلكترونية، أُجبرت الحكومات على الاستجابة لطلبات المواطنين وذلك من خلال تقديم العروض الأكثر تطورا والأكثر تركيزا على الزبون، والتي تتطلب تكامل إدارات متعددة، نظرا لتكامل الإدارة مع التجارة الإلكترونية، والمتمثل في تقديم أرقى الخدمات ونسبها للعميل.[2]

المرحلة الثالثة: مرحلة إعادة الاختراع (2005و ما بعدها).

في هذه المرحلة ظهرت مجموعة من الضغوطات من أجل تنظيم الخدمات على جميع المستويات، بحيث تركزت اهتمامات الأقسام الإدارية والهيئات على توفير المزيد من نقاط الوصول إلى خدمات الحكومة، وانتشارها للقطاع الخاص وما يميز نموذج الإدارة الإلكترونية هو وجود توجه واضح للتركيز على خدمة المواطن.

أما فيما يخص حكومات الولاية تعمل على أن تؤدي المزيد من العمل بأقل وقت وجهد ممكن، فكل ولاية تقدم خدمات متنوعة وعلى مجالات واسعة لكل سكانها، بالإضافة إلى الهيئات التشريعية التي عملت على تأمين الخصوصية وتوفير القوانين الكفيلة بالتنظيم بين قنوات التواصل بين الإدارة والمواطن.[3]

[1] فهد بن ناصر العبود، المرجع السابق، ص130-129.

[2] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 88.

[3] عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص90.

الفرع الر ابع: البو ابة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية وخدماتها.

قدمت الحكومة الأمريكية موقع الكتروني خاص http//www.usa.gov/ بالحكومة الفدرالية، يحتوي على مجموعة من الخدمات التي تعتبر بمثابة مدخلا للحكومات في الولايات المتحدة الأمريكية وهي السلطات الثلاث (تشريعية، تنفيذية، قضائية)، وسنتطرق إلى أهم الإنجازات التي توصلت إليها من خلال ذكر بعض النماذج من تطبيقات الإدارة الإلكترونية والتي تمثلت في:[1]

_ الخدمات المرورية:

تمكن طالب الخدمة من تعبئة البيانات بالنماذج المخصصة للمرور بكل أنواعها، كرخصة القيادة، البلاغ عن الحوادث المرورية، وإرسالها إلى إدارة المرور ويكون المستفيد تابع لها، ويتم الرد عليها أليا مع تسديد الرسوم عن طريق بطاقات الإئتمان أو الحوالات ويبقى التسليم النهائي للوثيقة من خلال البريد.[2]

_ خدمات الجامعات الافتراضية:

تم تطبيق نموذج الخدمات الإلكترونية للجامعة الافتراضية في الحرم الافتراضي بكاليفورنيا والذي يتألف من 128 مؤسسة من مؤسسات التعليم الجامعي والتي تقدم ضمنه 173 برنامجا ومن مهام هذا الحرم مساعدة الطالب على طريق موقع موسع على الانترنت في البحث عن البرنامج الذي يناسبه.

والغرض من توظيف الخدمات الإلكترونية هو تطوير المعاهد والجامعات، وتعتبر جامعة Derxelالأمريكية من إحدى الجامعات التي طبقت نماذج التعليم عن بعد من خلال تطوير العديد من المواقع المخصصة لهذا النوع من التعليم[3].

_خدمات المكتبات الإلكترونية:

تقدم "المكتبات الإلكترونية" في الولايات المتحدة الأمريكية خدمات على الخط، بحيث يقوم المستخدم بإدخال الرقم الخاص به للحصول على البيانات والمعلومات التي يرغب بها، كذلك يمكنه من تجديد بطاقة العضوية الخاصة بالمكتبات، كما تمكن المستفيدين من طرح الأسئلة المتعلقة ببحثهم عن طريق المحادثة عبر الانترنت مع موظفي المكتبات والحصول على الإجابة من خلاله.

[1] نعيم إبراهيم الظاهر، المرجع السابق، ص185،186.

[2] المرجع نفسه، ص188-186.

[3] نعيم إبراهيم الظاهر، المرجع نفسه، ص190-191.

وتعتبر الخدمات المكتبية الإلكترونية في جامعة نيويورك أكبر جامعة مدنية في الولايات، والتي تقدم دعما متكاملا لمكتبات مراكز الجامعة وكذا قواعد المعلومات والبيانات.[1]

المطلب الثاني: تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية.

تعد دولة الإمارات من أوائل الدول العربية التي تبنت نظام الحكومة الإلكترونية وهذا ابتداء من عام 2001م ذلك بشكل شبة متكامل ويعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية مشروعا رائدا ومتقدمًا خاصة في إمارة دبي التي سعت إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية.

وقد بدأت الحكومة بالإعلان عن بناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط بين جميع الدوائر الحكومية في دبي من جهة وكذلك التوحيد بين أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر من جهة أخرى من ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الانترنت وقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدمًا كبيرا في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم وهذا طبقا لتقرير الأمم المتحدة لحكومات الإلكترونية الصادر في شهر فبراير 2012 م، وقد عكس التقدم في تلك المؤشرات مدى التقدم الذي وصلت إليه الحكومة الإلكترونية في الإمارات، إذ قفزت خلال فترة زمنية قصيرة حسب تصنيف الأمم المتحدة من المرتبة 49 إلى28عالميا والأولى عربي.[2]

وقد وصل عدد مستخدمي الانترنت في الإمارات إلى حوالي 21% من عدد السكان، وتوفير مدينة دبي للأنترنت قاعدة استراتيجية للشركات التي تستهدف أسواق منطقة كبيرة تمتد من الشرق الأوسط إلى الهند وافريقيا ومنطقة الخليج، وطريقة التعاملات المالية عبر الموقع تشمل ما يلي:[3]

_الدرهم الإلكتروني الإماراتي.

_بطاقات الدرهم الإماراتي مسبقة الدفع.

_البطاقات الائتمانية.

سنتطرق في هذا المبحث إلى كل هذه النقاط السالفة بالتركيز على إمارة دبي التي أصبحت تمتلك خبرة كبيرة في مجال تقنية المعلومات.

[1] نعيم إبراهيم الظاهر، المرجع نفسه، ص192.

[2] مريم خالص، المرجع السابق، ص 166.

[3] نعيم إبراهيم الظاهر، المرجع السابق، ص 165-166.

الفرع الأول: مشروع الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية.

تم إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة منذ القرن الواحد والعشرين وذلك عند إصدار القرار رقم631 سنة2001 والمؤرخ في12 /2001/11، والذي نصت فيه الفقرة الرابعة على تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية في عدد من المشاريع، كالتحصيل الإلكتروني للدرهم وكذا نظام الترخيص والمشتريات الحكومية.

وتسعى إمارة دبي من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى إعادة الإدارة بالإمارات وقد اعتمدت دبي الخدمات الإلكترونية في ثلاث نواحي أساسية وهي:

1- علاقة الحكومة بالجمهور: أي خدمة الجمهور عن طريق برمجة الخدمات عبر الانترنت.

2- علاقة الحكومة بمؤسسات الأعمال: هي خدمة وفرتها الإمارات لرجال الأعمال.

3- علاقة الحكومة بهيئاتها الداخلية: وهي خدمة تعمل على تسهيل الاتصالات بين الإدارات الحكومية.

ارتكزت الحكومة الإلكترونية في دبي على ثلاث عناصر أساسية وهي:[1]

1- شبكة المعلومات: دورها يتمثل في الربط بين الدوائر الحكومية والجمهور.

2- شبكة الخدمات المشتركة والتي تعني توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع الدوائر الحكومية.

3- الخدمات الإلكترونية والتي تتمثل في البوابة الإلكترونية.

إن بلدية دبي تعتبر من أكبر المؤسسات وهذا من حيث حجم العمالة التي تستخدمها وكذلك الخدمات التي تقدمها للمواطنين والمشاريع والأعمال التي تقوم بها، بلدية دبي تعد المؤسسة أو القوة المحركة ولعملية النمو والتطور في المدينة.[2]

لقد تأسست بلدية دبي في الأربعينيات من القرن الماضي والتي بدأت نشاطها بوجود ثلاثة موظفين يعملون في غرفة واحدة، وكانت أول انطلاقاتها في سنة1966 م وصلت في النمو منذ تأسيسها بسرعة فائقة ونمو عالي وهذا الأخير عكس نمو إمارة دبي حيث وصل حجم الكادر الوظيفي في البلدية إلى حوالي12.180 موظف يعملون في وحدتها التنظيمية المختلفة.[3]

[1] عمار بوحوش، المرجع السابق، ص201.

[2] نعيم إبراهيم، مرجع سابق، ص 211.

[3] نعيم إبراهبم الظاهر، مرجع سابق، ص 166-167.

لقد اعتمدت بلدية دبي على رؤية واضحة ورغبة قوية في التغيير الشامل المعتمد على ثورة المعلومات والاتصالات، ولقد تمثلت هذه الرؤية لمشروع الحكومة الإلكترونية بصياغة مجموعة الأهداف والتي تتمثل في:[1]

أولاً: أهداف التي سطرتها ل 2003 والتي تتمثل في:

_ توفير عدد من الخدمات الإلكترونية لدائرة الخاصة بالأفراد والمؤسسات عبر الشبكة.

_ السرعة في إنجاز الأعمال والدقة.

_ تقليل عدد زيارات العملاء للمكاتب الدائرة لإنجاز المعاملات.

_ تحسين وتطوير الإجراءات الداخلية التي تتعلق بمعالجة وانجاز المعاملات.

ثانيا: أهداف التي سطرتها 2005 وتتمثل في:

_ توفير أكبر عدد ممكن من الخدمات عبر الأنترنت (حوالي % 82) من خدمات الدائرة الرئيسية.

_ توفير الخدمات الإلكترونية عن طريق قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة.

_ التركيز على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية.

_ التركيز على نوعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

الفرع الثاني: مراحل تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية.

تم تحديد ثلاث مراحل لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي وتم تقييم هذه المرحلة بالاعتماد على معطيات البنية التحتية المتوفرة والخدمات الممكن تنفيذها في كل مرحلة:

أولا: المرحلة الأولى 2000-2002.

بدأ مشروع الحكومة الإلكترونية في دبي سنة2000 م وتم التركيز على الخدمات التي تعود بالفائدة على الجمهور والدولة معًا ووصلت هذه الخدمات إلى 212 خدمة، وتم إطلاق هذه الخدمات إلكترونيا في هذه المرحلة وأعدت دراسات لكافة النشاطات والخدمات المقدمة من قبل الحكومة مع الأخذ في الاعتبار أن الخدمات المقدمة من قبل الحكومة قابلة وخاضعة لسياسات ومقاييس تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها العلمية والعملية.[2]

[1] حسين ناصر لوتاه، **تجربة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي**، رئيس لجنة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي www.din.gov.ae

[2] عصام عبد الفتاح مطر، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى،2008م، ص180.

في هذه المرحلة تم التركيز على التخطيط الاستراتيجي وتأسيس قاعدة للتحول إلى الحكومة الإلكترونية.

وتم الاستعانة بالشركات الاستشارية والفنية لتنفيذ هذه المرحلة ما يلي:

1- فيما يخص العناصر الإدارية.

- ✓ تبسيط الإجراءات.
- ✓ مراجعة الهياكل التنظيمية.
- ✓ إدارة عوامل التغيير.
- ✓ وضع الأسس والمعايير.
- ✓ التدريب وإدارة المشروع.

2- فيما يخص البنية التحتية:

- ✓ توفير الأجهزة.
- ✓ توفير برامج الإدارة البيئية.
- ✓ توفير بنية الانترنت.
- ✓ توفير الشبكة والتدريب والقيام بتصميم وتطوير الخدمات على الانترنت وتوج حجم العمل في المرحلة الأولى إلى اشتراك أكبر من250 موظف من مختلف أقسام ودوائر البلدية في عملية تحويل الخدمات إلى الحكومة الإلكترونية.[1]

3- أهم الإنجاز.[2]

- ✓ وضع الاستراتيجية والرؤيا للمشروع.
- ✓ اختيار البنية التحتية والفنية اللازمة للمشروع لتشغيل الخدمات الإلكترونية.
- ✓ دراسة وتصميم موقع جديد لبلدية دبي على شبكة الانترنت وباللغتين العربية والإنجليزية.
- ✓ تقديم 11 خدمة معلوماتية وأهمها دليل الخدمات الإلكتروني و65 خدمة إجرائية.

[1] أحمد فخري الهياجنة، المعهد العربي لإئمان المدن، البلديات الإلكترونية تجارب عربية عالمية، ومشاريع الحكومة الإلكترونية للبلديات، Ahayajneh@araburban.org

[2] المرجع نفسه.

- ✓ مشاركة أكثر من 250 موظف في عملية التحول إلى الخدمات الإلكترونية.
- ✓ مشاركة بعض العملاء في تطبيق الخدمات الإلكترونية وتنميتها.
- ✓ تطبيق أكثر من 100 دورة وندوة وورشة عمل.
- ✓ إطلاق برنامج لتدريب العملاء مجانًا.
- ✓ استعمال البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة عبر الهواتف النقالة.
- ✓ المشاركة في المؤتمرات والندوات لعرض تجربة بلدية دبي في الحكومة الإلكترونية.
- ✓ تقديم 76 خدمة إلكترونية لكافة شرائح المجتمع.
- ✓ تفعيل خدمة الدفع الإلكتروني عبر بطاقات الائتمان وبطاقة الدرهم الإلكتروني.
- ✓ معا لجة أكثر من 300000 معاملة إلكترونية.
- ✓ تسجيل أكثر من 6000 ممثل لشركات القطاع الخاص.

ثانيا: المرحلة الثانية 2002-2003.

في هذه المرحلة تم التركيز على تطوير وتحديث البنية التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات ثم تقديم مجموعة من الخدمات إلكترونيا ومن أهم إنجازات هذه المرحلة:

1-الإنجازات:

- ➢ تطوير وتحديث البنية التحتية.
- ➢ تنفيذ الخدمات المخصصة للمرحلة الأولى.
- ➢ تطوير وتنفيذ سياسة أمن المعلومات.
- ➢ تطبيق الدفعة الثانية من خدمات البلدية.
- ➢ تنفيذ حملة تدريبية مكثفة وشاملة.
- ➢ استخدام الرسائل القصير sms للتخاطب مع العملاء.
- ➢ توفير خدمة الدفع الإلكترونية.

2-المشروعات:

- مشروع تحصيل الإلكتروني، الدرهم الإلكتروني.
- مشروع نظام الترخيص الصناعة.
- مشروع نظام المشتريات الحكومية.[1]

ثالثا: المرحلة الثالثة 2003-2005:

تعتبر مرحلة التكامل والتفاعل التام، وفي جوان 2003 تم إطلاق451خدمة أخرى للتحول الإلكتروني وتم اختيار مركز المربع الذهبي بمدينة لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية بالكامل.

قام هذا المركز بتدريب الكوادر البشرية لمواصلة العمل وتجسي المشروع واقعًا ملموسًا من خلال الفكر الإلكتروني.

وكل هذه الجهود أسفرت إلى ظهور مشروع الحكومة الإلكترونية ومن أهم عناصره.

1-دمج كافة الخدمات والإجراءات الخاصة بالمؤسسات الحكومية.

2-استخدام تقنية الحكومة الإلكترونية كعامل محفز للتطور.

3-استخدام تكنولوجيا المعلومات كوسيلة للتطور.

4-تسهيل التفاعل لتبادل المعلومات والمعاملات بين المؤسسات الحكومية.

5-إعادة هندسة إجراءات العمل بالوزارات تتلاءم مع بيئة العمل الإلكتروني.

6-تطوير أداء إدارات تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي.

استقطب مشروع الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة حوالي 1200 مسئول أجنبي وهذا من أجل تطوير الطاقات والإمكانيات المتاحة لتوفير البيئة التحية.[2]

الفرع الثالث: استكمال البناء القانوني والتشريعي الإماراتي.

إن رغبة المشرع الإماراتي في توفير الحماية القانونية اللازمة للتوقيع والمبادلات التجارية الإلكترونية دفع به إلى إ صدار القانون رقم2 لسنة 2002 المتعلق بالمعاملات والتجارة الإلكترونية.

[1] عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص180.

[2] عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص181.

قد نصت المادة 3 منه على الأهداف الآتية:[1]

_تسهيل المراسلات الإلكترونية بواسطة سجلات إلكترونية.

_ازالة العوائق التي تقف أمام المعاملات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

_تسهيل نقل المستندات الإلكتروني إلى الجهات والمؤسسات الحكومية.

_توفير خدمات هذه الجهات والمؤسسات بكفاءة عالية وهذا عن طريق المراسلات الإلكترونية.

_التقليل من حالات تزوير المراسلات الإلكترونية والتعديلات اللاحقة على تلك المراسلات وكذا الاحتيال في التجارة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية.

- تعزيز تطوير التجارة الإلكترونية والمعاملات الأخرى على الصعيد المحلي والعالمي عن طريق استخدام تواقيع إلكترونية.

_ توفير خدمات هذه الجهات والمؤسسات بكفاءة عالية وهذا عن طريق المراسلات الإلكترونية.

_ تسهيل المراسلات الإلكترونية بواسطة سجلات إلكترونية.

كما نصت المادة السابعة من القانون رقم 2 المتعلق بالمعاملات والتجارة الإلكترونية على ما يلي:

_لا تفقد الرسالة الإلكترونية أثرها القانوني أو قابليتها للتنفيذ بمجرد أنها جاءت في شكل إلكتروني.

_لا تفقد المعلومات التي تشير إليها الرسالة الإلكترونية دون تفصيل أثرها القانوني أو قابليتها متى كان الاطلاع على تفاصيل تلك المعلومات متاحًا ضمن النظام الإلكتروني الخاص بمراسلها وتمت الإشارة إلى كيفية الاطلاع عليها.

ونصت المادة 12 فقرة2 من نفس القانون على أنه يكون للمعلومات الإلكترونية ما تستحقه من حجيته في الإثبات.

كما نصت المادة1/14 على أنه «يجوز أن يتم التعاقد بين وسائط إلكترونية متضمنة نظامي معلومات إلكترونية أو أكثر تكون معدة ومبرمجة مسبقا للقيام بمثل هذه المهمات، ويتم التعاقد صحيحًا ونافذًا ومنتجًا لأثاره القانونية على الرغم من عدم التدخل الشخص أو المباشر لأي شخص طبيعي في عملية إبرام العقد في هذه الأنظمة».

[1] المرجع نفسه، ص182-183.

وتضمنت الفقرة الثانية من نفس المادة «يجوز أن يتم التعاقد بين نظام معلومات إلكتروني مؤقت يعود إلى شخص طبيعي أو معنوي وبين شخص طبيعي إذا كان الأخير يعلم أومن المفترض أن يعلم ذلك النظام ستولي مهمة إبرام العقد أو تنفيذه».[1]

الفرع الر ابع: تطبيقات الحكومة الإلكترونية في دبي وخدماتها.

إن بوابة الدفع الإلكترونية المركزية التابعة لحكومة دبي الإلكترونية تمكن العملاء سواء من قطاع الأعمال أو الأفراد، من تسديد المستحقات المرتبة على الخدمات الحكومية إلكترونيا في أي وقت وأي مكان وتعد هذه البوابة من أحد القنوات الإلكترونية الجديدة وهذا لتوفير الوقت وكذلك جهد العميل ومن خلال البوابة الرسمية لحكومة دبي نجد أن أهم الخدمات الإلكترونية في دبي تتمثل فيما يلي:

أولا: خيارات الدفع.

دفع تعتمد دوائر حكومة دبي على العديد من خيارات الدفع الإلكتروني وهذا لتسديد الرسوم معاملات والتي تتمثل في:[2]

1- **الخصم المباشر من الحساب:** وتعتبر هذه الخاصية من أحدث خيارات الدفع التي توفرها حكومة دبي الإلكترونية والتي تعتبر خيارا التسديد رسوم الخدمات الإلكترونية وهذا بفضل الشراكة القائمة بين بنك دبي التجاري وبنك الاتحاد الوطني وبنك أبو ظبي التجاري ومصرف أبوظبي الإسلامي وبنك دبي الإسلامي، ويمكن لأصحاب الحسابات الجارية في هذه البنوك المذكورة اختيار خاصية الخصم المباشر من الحساب بدلا من استخدام بطاقات الائتمان.

2- **الحساب الافتراضي:** في سنة 2012 تم إنتاج هذه الخدمة من قبل حكومة دبي الإلكترونية وبالتعاون مع بنك دبي التجاري وهذه الخدمة تسمى بخدمة الحساب الافتراضي (كاش أون لاين) وهذا تعزيزا لخدمة الخصم المباشر ليستفيد منها الشركات والأفراد في تسديد رسوم المعاملات الحكومية في دبي الإلكترونية.

3- **خدمات الدفع الإلكتروني:** وهذا النظام اعتمد من قبل أكثر من20 مزودي الخدمات في إمارة دبي فيما يزيد على 200 خدمة إلكترونية وقدمها عملائها، وتتمثل هذه الخدمات في الاستعلام عن المخالفات المرورية وتسديدها، تسديد رسوم الكهرباء والمياه وإضافة رصيد لبطاقة سالك، وكذا تسديد غرامات مواقف السيارات ومن خدمات الدفع الإلكتروني الأخرى نجد: معاملات بلدية دبي

[1] نعيم إبراهيم الظاهر، المرجع السابق، 170.

[2] نعيم إبراهيم الظاهر، المرجع السابق، ص171.

خدمات مطار دبي ودوائره التنمية الاقتصادية، هيئة الصحة بدبي وخدمات غرفة دبي وخدمات النيابة العامة، بالإضافة إلى استلام جواز السفر، دفع رسوم المقررات الدراسية ودورات الجامعة وكذلك دفع الزكاة إلكترونيا...الخ.[1]

[1] نعيم إبراهيم الظاهر، المرجع السابق، ص172.

خلاصة الفصل:

لقد سعت معظم دول العالم لانتهاج الإدارة الإلكترونية كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية وفق أساليب مختلفة، من أجل إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية بغية لتحقيق مقدرا من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية.

فما يمكن استنتاجه حول نجاح الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية راجع إلى التقدم التكنولوجي في مجتمعاتها، وتأثير هذه الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمات العامة يكمن في تحسين مستوى تلك الخدمات، التي أصبحت تسمح للمواطن في الحصول على الخدمة بشكل متواصل دون انتظار ووفرت عليه عناء التنقل لطلب هذه الخدمات.

ومقابل ذلك توجهت تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة في مجال الخدمات العمومية والتي أحرزت تقدما وتحول هام وقفزت في فترة قصيرة وبسرعة هائلة في هذا المجال خاصة في ارتفاع عدد طالبي الخدمات، وبالخصوص في إمارة دبي، وقامت الإمارات العربية بإطلاق الخدمات المعلوماتية والإجرائية إلكترونيا وهذا بغرض تسهيل الإجراءات من خلال تقليل المدة الزمنية للخدمات المقدمة للجمهور.

ولمسايرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سعت الجزائر كباقي دول العالم إلى انتهاج أسلوب الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، والتي تجسدت في إطلاق مبادرتها الإلكترونية تحت عنوان "استراتيجية الجزائر لإلكترونية 2013 " التي هدفت إلى تحسين وعصرنة القطاعات والمؤسسات من بينها البريد والمواصلات ووزارة الداخلية التي تأكد من خلاله أهمية الخدمة العمومية الإلكترونية لاسيما نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية وجواز السفر البيومترية.

الفصل الثالث:

دورفضاء الأولياء في تحسين الخدمة العمومية.

تمهيد

عملت عدة دول ومن بينها الجزائر على انتهاج سياسة رقمنة قطاع التربية، ففي مارس 2015 تم تبنيها، حيث أفرزت الندوة الوطنية توصية تقوم على إنشاء الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية والتي تحتوي على مجموعة من الفضاءات من بينها فضاء الأولياء، والغاية من إنشاءه، القضاء على المشاكل والعراقيل الإدارية وغيرها من الظروف التي من شأنها أن تُصعِّب تقديم الخدمة العموميّة والحصول عليها.

سيتم التطرق في هذا الفصل بالتفصيل إلى ماهية وتعريف الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية ومكوناتها، وبالأخص فضاء الأولياء الذي ساهم في القضاء على العديد من الصعوبات.

المبحث الأول: تطبيق الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.

لقد تمت رقمنة قطاع التربية الوطنية وهذا سعيا لعصرنة الإدارة وتحسين أدائها الإداري من خلال التحول من الطرق التقليدية والتي تعتمد على الطريقة اليدوية، إلى استخدام طرق التكنولوجيا الرقمية، وهذا على غرار القطاعات الأخرى، ومن أجل هذا سيتم التطرق بالتفصيل إلى ماهية وتعريف الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية، وعليه تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، ففي المطلب الأول نقدم الإطار الإداري للأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية، بينما في المطلب الثاني سنتناول الإطار المفاهيمي للأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية، أما المطلب الثالث والأخير فنخصصه للتطرق إلى الإطار التشريعي للأرضية الرقمية لوزارة التربية.

المطلب الأول: الإطار الإداري لوزارة التربيّة الوطنيّة.

عند استقلال الجزائر سنة 1962 كانت نسبة الأمية بالجزائر تفوق 85 %، وفئة المتمدرسين تكاد تكون منعدمة مقارنة مع حاجة المجتمع وتطلعاته، وفي الفترة الممتدة من 1662 الى 1976 قامت الدولة الجزائريّة بإدخال تحويلات تدريجيّة، تمثلت في تأسيس نظام تربوي يُساير متطلبات التنمية وتعميم التعليم عن طريق إنجاز منشآت تعليمية وتوسيعها لتشمل المناطق النائية، أما في الفترة الممتدة من 1976 إلى 2002 فقد تميزت بصدور الأمر 76 - 35 المؤرخ في 16 أفريل 1976 والمتضمن تنظيم التربية والتكوين، مكرسة بذلك الطابع الإلزامي للتعليم ومجانيته، كما تميزت أيضا بإدخال إصلاحات عميقة على نظام التعليم في الاتجاه الذي يصبح فيه متماشيا مع التحولات الجذرية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، ومنذ 2003 وبفضل الجهود المبذولة باستمرار من طرف الدولة حقق قطاع التربية نتائج معتبرة على المستوى التنظيمي والكمي؛ تتمثل في تنصيب منظومة تربويّة عصريّة وفعّالة تسعى إلى تحسين النوعيّة والمردود البيداغوجي وتكوين مواطن الغد المشبع بالقيم الحضارية الأصيلة.

الفرع الأول: لمحة تاريخية عن نشأة وزارة التربية الوطنية.

قبل التعرف على نشأة وزارة التربية في الجزائر لابد من التعريف بوزارة التربية والوطنية، فهي وزارة حكومية تهتم بتربية المواطنين عن طريق انشاء المؤسسات التعليمية من مدارس وثانويات ومعاهد وغيرها...، فدورها تحديد الغايات التربوية الكبرى التي تمثل المجتمع وتكون نتيجة لفلسفة تربوية معينة، كما تعمل على مراقبة العملية التعليمية والتعلمية، عن طريق تكوين المدرسيين والإداريين والباحثين التربويين وكل من له علاقة، وأيضا تحديد المقررات الدراسية.

لقد عرف تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية عدة تغيرات منذ أول تنظيم لها في سنة 1962 حيث كانت لها مهام وصلاحيات محل تغيير، فخلال الفترة 1994-1963صدر ثلاث وثلاثون مرسوما، تناول مهام وصلاحيات وهيكلة الوزارة. كما صدر في نفس الفترة أربعة قرارات تتعلق بنفس الموضوع. إنّ هذا العدد الكبير لهذه النصوص كان نتيجة التحاق عدد من المهام والصلاحيات بوزارة التربية الوطنية، لكن بعد فترة تم فصل هذه المهام لتشكل بنفسها قطاعا وزاريا جديدا ومستقلا[1].

كما عرفت وزارة التربية الوطنية منذ نشأتها الأولى في الحكومة المؤقتة في المنفى إلى يومنا هذا تسميات عديدة ومختلفة:

التسميات التي أطلقت على وزارة التربية الوطنية في الفترة 1963-2022:

1 -وزارة التربية الوطنية: تشمل التعليم الابتدائي والثانوي والعالي 1963.

2 -وزارة الارشاد الوطني القومي: تشمل التعليم الابتدائي والثانوي والعالي 1964.

3 -وزارة التربية الوطنية: تشمل التعليم الابتدائي والثانوي والعالي 1965 1967.

4 -الادارة المركزية لوزارة التربية الوطنية :1967.

5 -وزارة التعليم الابتدائي والثانوي: هنا انفصل التعليم العالي واستقل بوزارة خاصة به: 1971.

6- وزارة التربية الوطنية: 1980.

7- وزارة التربية والتعليم الأساسي: مع كتابة الدول للتعليم الثانوي 1981.

8 -وزارة التربية الوطنية: مع كتابة الدول للتعليم الثانوي 1985.

9 -وزارة التربية والتكوين: حيث ضم اليها قطاع التكوين المهني والتشغيل 1989

10- وزارة التربية الوطنية: انفصال التكوين عن التربية واستقلاله بوزارة خاص به 1989.

11- وزارة التربية الوطنية: تشمل قطاع التربية والتعليم فقط 1989–1991.

12-وزارة التربية الوطنية: عودة التعليم العالي إلى وزارة التربية الوطنية 1997[2].

[1] حسب المرسوم التنفيذي 09 – 318 المؤرخ في 06 أكتوبر 2009 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية العدد 523.

[2] حسب المرسوم التنفيذي 09 – 318 المؤرخ في 06 أكتوبر 2009 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية العدد 523.

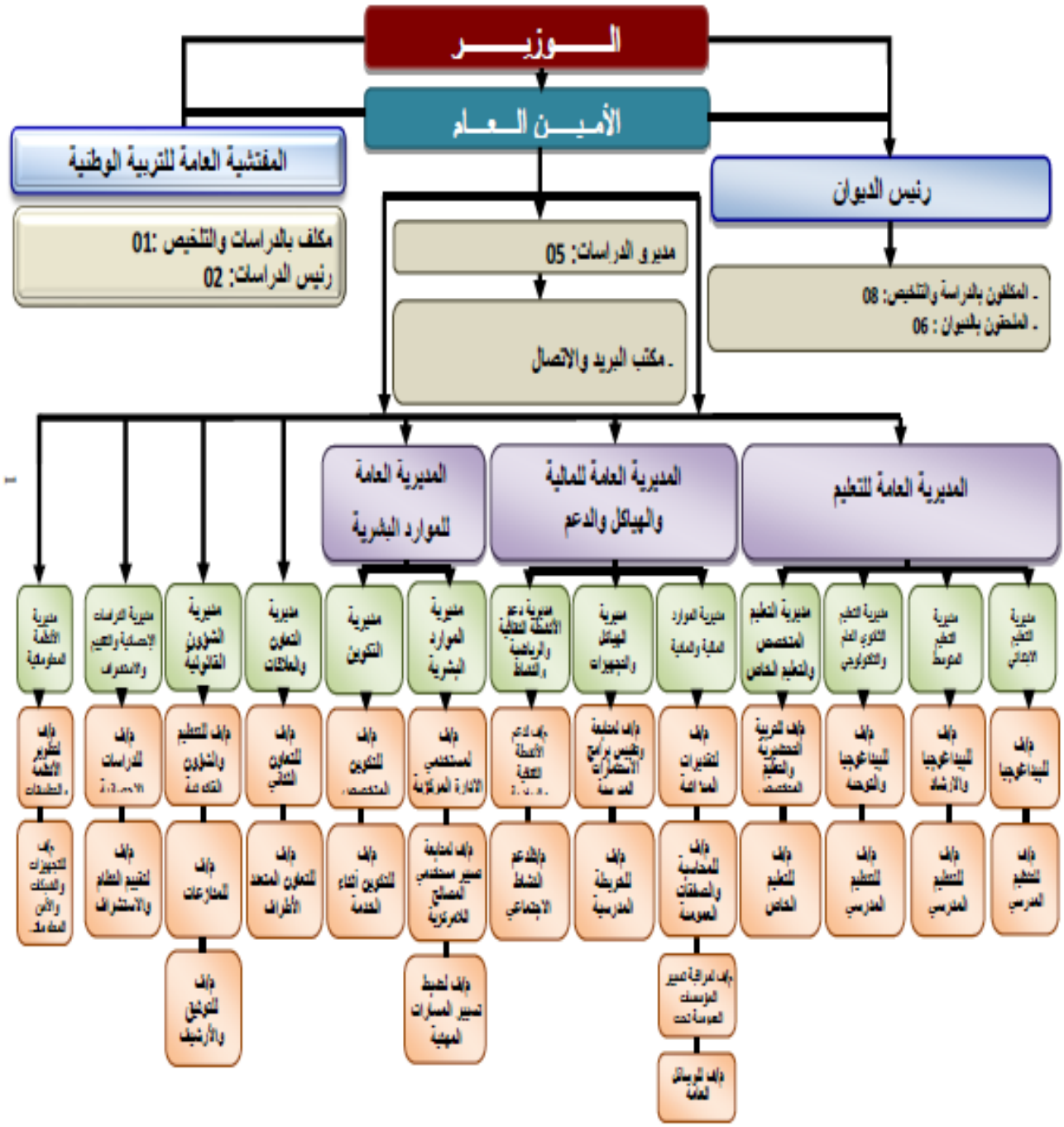
الفرع الثاني: مهام وزارة التربية الوطنية:

وفق المرسوم التنفيذي رقم 94-265 مؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1415 الموافق لـ 6سبتمبر 1994، تُحَدَّد صلاحيات وزير التربية الوطنية وهي ملخصة في 18 مادة نذكر بعضها[1]:

- وضع السياسة الوطنية في ميدان التربية الوطنية والسهر على تنفيذها ومتابعتها.
- تختص بجميع الأنشطة المتعلقة بتربية الأطفال الذين يبلغون سن الدراسة الالزامية.
- دفع تطوير أنشطة التربية والتكوين، وتبادر بكل تدبير من شأنه أن تضمن ترقية التربية لتحسين نوعية التعليم.
- تنشط الاتصال مع الوزارات والهيئات المعنية بترقية سياسة؛ تضمن للتلاميذ الرفاهية الضرورية لحسن سير دراستهم.
- تبادر وزارة التربية الوطنية بأي تدبير كفيل بتحسين التسيير الإداري والمالي في الهياكل المركزية وغير المركزية في المؤسسة الموضوعية تحت وصايته والسهر على تطبيق هذه التدابير.

[1] وفق المرسوم التنفيذي رقم 94–265 مؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1415 الموافق لـ 6 سبتمبر 1994 يحدد صلاحيات وزير التربية الوطنية.

الفرع الثالث: الهيكلة التنظيمية لوزارة التربية.



الشكل 01: الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لوزارة التربية الوطنية حسب التعديل الأخير.

المطلب الثاني: الإطار القانوني للأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.

يعتبر مشروع الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنيّة جهازا إداريا افتراضيا يعمل بالموازات مع الإدارة الفعليّة لقطاع التربيّة، وعليه فإنّ هذا المشروع الإداري الرقمي يتطلب وضع نظام قانوني ينظّم نشاطه، يبدأ بسنِّ تشريع لإنشائه ثم قوانين لتحديد المسؤوليات بين (المستخدمين) الإدارة والموظّف من جهة، ومسؤولية المستفيدين من الخدمة الرقمية (التلاميذ وأوليائهم) من جهة أخرى، ثم قوانين تضمن حقوق جميع الأطراف المذكورة في حالة وقوع خطأ أو تزوير فيما بينهم.

يتطرق المطلب إلى أهم النصوص المرجعيّة التأسيسيّة والتنظيمية للأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنيّة:

النص التنظيمي الأول: قرار مؤرخ في 23 محرم من عام 1433 المو افق 28 ديسمبر 2010 يتضمن إنشاء لجنة وطنيّة ولجان ولائية لرقمنة التسيير الإداري والتربوي في قطاع التربية الوطنيّ.[1]

وفيما يلي أهم البنود التي تضَمَّنها القرار المتعلق بموضوع الدراسة وتستعرضها على شكل نقاط حسب المواد:

المادة 01: إنشاء اللجنة الوطنية لرقمنة قطاع التربية الوطنية، مقرها بالأمانة العامة لوزارة التربية الوطنية بالمرادية.

المادة 02: إعطاء إشارة انطلاق عمل اللجنة الوطنية، وتنتهي فور انتهاء تنفيذ المهام المنوطة إليها والمحددة في المادتين 03 و04 من هذا القرار.

المادة 03: تحديد مهام اللجنة الوطنية وهي:

1 -وضع خطة عملية تقنية وإدارية لرقمنة التسيير في قطاع التربية الوطنية.

2 -وضع دفتر شروط مفصل يحتوي على العمليات المقترحة للرقمنة.

3- متابعة عمليات الرقمنة على مستوى كل ولايات القطر.

4- تنظيم لقاءات مع التقنيين والإداريين لتأطير العملية ومتابعتها ومراقبتها.

[1] أنظر القرار الوزاري المؤرخ في 23 محرم من عام 1433 الموافق 28 ديسمبر 2010، المتضمن إنشاء لجنة وطنية ولجان ولائية لرقمنة التسيير الإداري والتربوي في قطاع التربية الوطنية، النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، العدد 536، الصادر في فيفري 2011، ص 6 – 8.

5 -رفع تقرير حوصلي كل شهر إلى السيد الأمين العام حول سير عملية الرقمية.

6 -فحص وانتقاء الحلول الرقمية المقدمة من طرف اللجان الولائية المذكورة في المادة الرابعة أدناه.

7 -بناء قواعد المعطيات الوطنية انطلاقا من القواعد الولائية.

المادة 04: انشاء اللجنة الولائية لرقمنة قطاع التربية الوطنية على مستوى مديريات التربية الولائية "اللامركزية " وهي امتداد للجنة الوطنية المركزية، ويتم ذلك بموجب مقرر يصدر من الأمين للوزارة يتضمن التركيبة البشرية للجنة الولائية، ومهامها، وتنظيمها.

المادة 05: توفير الدعم التقني للجنة الوطنية من طرف مصالح الأمانة العامة لوزارة التربية الوطنية.

المادة 06: تحديد تشكيلة اللجنة الوطنية والمتكونة من 23 عضوا والتي يترأسها السيد عبد الحكيم بلعابد والذي يشغل منصب مدير الدراسات بالأمانة العامة لوزارة التربية.

المادة 07: فتح المجال للّجنة الوطنية بإمكانية الاستعانة بكفاءات وطنية من قطاع التربية أو خارجها.

المادة 08: يتعين على اللجنة الوطنية وضع نظامها الداخلي ويصادق عليه الأعضاء.

لمادة 09: يتم نشر وإعلان هذا القرار ضمن النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية.

بعد اطلاعنا على مضمون هذا القرار يتبين لنا أن فكرة مشروع رقمنة قطاع التربية الوطنية بدأت تتبلور منذ 2010، وكانت الرغبة جادة وحقيقية وتتمثل في إنشاء اللجنة الوطنية لرقمنة قطاع التربية الوطنية والتي تتكون من إطارات سامية لدى وزارة التربية الوطنية تتنوع بين المركزية واللامركزية وقد سخرت لها إمكانيات هائلة متمثلة في الدعم المادي والتقني وأوكلت للجنة الوطنية مهام تأسيسية لإرساء أرضية رقمية لقطاع التربية.

النص التنظيمي الثاني: الإطار المرجعي المتعلق بالنظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية الصادر عن الأمين العام لوزارة التربية الوطنية تحت رقم230المؤرخ في 31جانفي 2018[1].

ستتداول فيما يلي توضيح مضمون هذا الإطار المرجعي:

[1] أنظر الإطار المرجعي المؤرخ في 31 جانفي 2018، المتعلق بالنظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية، النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، العدد 595، الصادر في جانفي 2018، ص 4 - 10.

إن الهدف من إصدار الإطار المرجعي هو وضع الآليات والأسس التي تساعد على تجسيد فكرة رقمنة قطاع التربية، والوصول إلى الغاية المنشودة من وراء فكرة هذا المشروع من خلال ما يلي:

أولا: المبادئ العامة لعملية الرقمنة:

1- مرجعية منشور الإطار: الذي يحدد النظام الإداري والتشريعي لمشروع رقمنة القطاع مع إمكانية التعديل أو الإضافة متى دعت الضرورة لذلك.

2- تكامل النظام المعلوماتي وشموليته: تحديد طبيعة النظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنيّة، وكذا قاعدة بياناته المت ا ربطة والمنسجمة مع المصالح الإداريّة المختلفة.

3- دقة المعلومات والمعطيات وتحيينها: التحري في حجز البيانات والتحديث المتواصل لها، يعطي المصداقية والفعالية الدائمة للنظام المعلوماتي.

4- مجال تطبيق النظام المعلوماتي:

أ. الهياكل الإدارية المركزية لوزارة التربية الوطنية.

ب. المؤسسات الوطنية التابعة لوزارة التربية الوطنية.

ج. المصالح اللامركزية (مديريات التربية الوطنية والمؤسسات التعليمية بما فيها الخاصة المعتمدة من طرف وزارة التربية الوطنية).

كما أن تطبيق النظام المعلوماتي سيشمل مجالات وخدمات أخرى مستقبلا.[1]

ثانيا: المسؤوليات المتعلقة بتطبيق النظام المعلوماتي وخصوصياته:

يعتبر تطبيق النظام المعلوماتي أمرا بالغ الأهمية على جميع المستخدمين مما تنشأ على إثره مسؤوليات تقع على عاتقهم والتي يجب تحديدها وتقسيمها بين الأطراف المستخدمة، كما أن للبيانات القاعديّة خصوصيّات يتعيّن عليهم احترامها وفي الأخير لابُد من اتخاذ إجراءات وتدابير أثناء حركة المستخدمين المعنيين بعملية الرقمنة.

[1] الإطار المرجعي المؤرخ في 31 جانفي 2018، المرجع السابق.

1- مسؤولية مدير التربية:

أ. يقع على عاتقه المسؤولية الكاملة والشاملة ومُباشرة عملية رقمنة القطاع على مستوى مديرية التربيّة وكل المؤسّسات التعليمية العموميّة والخاصّة بالولاية.

ب. السّهر على تنفيذ كل محتويات هذا المنشور.

ج. توفير كافة المتطلّبات الماديّة والتقنيّة لمستخدمي النظام المعلوماتي.

د. تكليف الأمين العام لدى مديريّة التربية بالتنسيق بين مختلف مصالح مديريّة التربية ومؤسّسات التربية والتعليم ومتابعة مدى تنفيذ الإجراءات الواردة في هذا المنشور.[1]

هـ. تفادي التغيير العشوائي لمستخدمي الرقمنة إلاّ للضرورة القصوى نظرا لطبيعة عمل مستخدم الرقمنة والتي تتطلّب استقرار المستخدم.

2- مسؤولي الرقمنة:

أ. ضرورة توَفُّر شروط معيّنة لدى المستخدمين تتمثل في الكفاءة والنّزاهة والأمانة.

ب. ضمان المتابعة والمرافقة التقنية وضبط إعدادات النظام المعلوماتي محليًّا.

ج. الإشراف على متابعة تطوير البرامج وتنفيذها.

د. إن المسؤولية القانونية لرؤساء المصالح ورؤساء المكاتب، مدراء المؤسسات التعليميّة تبقى قائمة في حدود المهام والصلاحيات والأعمال الموكلة لهم في تنظيم ومتابعة تطبيق ما ورد في هذا المنشور.

3- بخصوص سرية الحسابات الإلكترونية:

أ. ضرورة اتخاذ التدابير اللازمة للحفاظ على سرّيّة البيانات الشخصيّة وحمايتها.

ب. ضرورة اختيار كلمة المرور المعقّدة وتحيينها بانتظام مع الحفاظ على سرّيّتها.

ج. يمنع استعمالها خارج إطارها الرّسمي (ميثاق أمن المعلومات).

[1] الإطار المرجعي المؤرخ في 31 جانفي 2018، المرجع السابق.

د. وجوب عدم استعمال البرامج المساعدة في حاسوب المستخدم والمنتشرة في الأنترنت.

هـ. يُعدّ الحائز على كلمة المرور مسؤولا مباشرًا عنها شخصيًّا وإداريًّا وأخلاقيًّا وجزائيا.

4- حماية البيانات والمعلومات:

أ. على المستخدم اتخاذ التدابير اللازمة لضمان سرّيّة البيانات.

ب. يتعيّن على المستخدم عدم نشر وتداول البيانات في فضاء خارج الفضاء الإداري ولأيّ غرض كان، إلا في حدود ما يسمح به القانون.

5- تغيير المستخدم المكلف بتحيين المعلومات:

يخضع تغيير المستخدم إلى إجراءات خاصة تتمثّل فيما يلي:

أ. تسليم المعلومات الخاصة بالحساب الإلكتروني إلى المستخدم الجديد (اسم المستخدم/كلمة المرور).

ب. يجب تغيير المعلومات الخاصة بالدخول للحساب فور استلامها وبعد التأكّد من صحّتها من طرف المستخدم الجديد أو مسؤول الرقمنة في حالة عدم وجود مستخدم مستخلَف.

ج. تبقى على عاتق المستخدم المنتهيّة مُهمّته المسؤوليّة قائِمَة شخصيًّا وأخلاقيًّا.[1]

ثالثا: التكوين والرقابة والتفتيش:

1- التكوين: برمجة دورات تكوينيّة تأهيليّة متخصِّصة في مجال التكنولوجيا الرّقميّة لفائدة مستخدمي ومسيّري النظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنيّة وفق رزنامة تحدّدها الوزارة.

2- الرقابة والتفتيش: يقع على عاتق المفتّشيّة العامّة لدى وزارة التربيّة الوطنيّة مُهمّة التّفتيش والرقابة على مستوى المصالح اللامركزيّة للرقمنة والمؤسّسات الوطنيّة تحت الوصاية، ومؤسّسات التربية والتعليم في مجال تطبيق التعليمات والإجراءات الواردة في هذا المنشور خاصة والمتعلّقة بعمليّة التحيين.

[1] الإطار المرجعي المؤرخ في 31 جانفي 2018، المرجع السابق.

رابعا: المكونات الأساسية للنظام المعلوماتي:

المحور الأول: تسيير تمدرس التلاميذ.

المحور الثاني: تسيير الموارد البشرية.

المحور الثالث: تسيير الهياكل.

المحور الرابع: تسيير السكنات الوظيفية.

خامسا: إجراءات وترتيبات إلزامية:

1- ضبط جميع الوضعيات العالقة بخصوص تحيين (قوائم التلاميذ/المستخدمين/المؤسّسات)

2- استخراج الوثائق المتعلقة بالنظام المعلوماتي وفق المحاور التي يتضمنها بعد عمليّة تحيين البيانات الشخصيّة، وأية وثيقة تستخرج خارج هذا النظام المعلوماتي لا يُعتدُّ بها، وتنشأُ مسؤوليّة قانونيّة لمُصدرها.

3- إلزامية الاحتفاظ بالملفات والوثائق الإداريّة الرسميّة إلى جانب الملفّات الإلكترونيّة.

4- الإبلاغ الفوري عن أيِّ خلل أو صعُوبات تقنيّة، والتي قد يوجّهها مستخدمو النظام مباشرة عبر البريد الإلكتروني الخاص بالخليّة المركزيّة numerisation@education.gov.dz .[1]

إن تجسيد فكرة رقمنة قطاع التربيّة الوطنيّة ونقلها من مجرد فكرة مشروع إلى مشروع فعلي، يتطلب وضع المبادئ العامة التي تنشأ عنها، إضافة إلى تحديد المسؤوليات التي تقع على عاتق المستخدمين والخصوصيات المتعلقة بحماية بيانات المستفيدين من خدمات الأرضية الرقمية، وضرورة التكوين المستمر للمستخدمين باعتبار طبيعة العمل في مجال تكنولوجيات المعلوماتية التي تشهد تطوّرا جد متسارع، ونشير إلى حتميّة الرقابة والتفتيش المتزامنة مع استخدام الأرضية التي تترتّب عنها مسؤوليات على عاتق المستخدمين.

كما أشار الإطار المرجعي إلى المكونات الأساسيّة الأربعة للأرضيّة الرقمية، وهي:

[1] الإطار المرجعي المؤرخ في 31 جانفي 2018، المرجع السابق.

1/ تسيير تمدرس التلاميذ، 2 /تسيير الموارد البشرية، 3/تسيير الهياكل، 4/تسيير السكنات الوظيفية. واخْتُتم الإطار بالتذكير بالإجراءات والتدابير الإلزامية المتعلقة بتسيير الأرضية الرقمية والتي من شانها أن تساهم في ضمان السير الحسن والناجح لها.[1]

النص التنظيمي الثالث: المنشور رقم 1053 المؤرخ في 24 جوان 2018 المتضمن منشور في الإطار الدخول المدرسي 2019/2018.[2]

يتطرق هذا المنشور في موادّه من 117 إلى 136 إلى محور رقمنة قطاع التربية الوطنية، ونشير إلى أن الدولة سخّرت إمكانيات مادّيّة وتقنية وبشريّة ضخمة حسب ما يتطلّبه مشروع رقمنة القطاع، في سعي منها للتجسيد الفعلي لهذا المشروع الذي من شأنه أن يُساهم في ترقيّة وتحسين الأداء الإداري للقطاع، وأهم ما ورد في بنود هذا المنشور:

المادة 117: مواصلة تطوير التراسل الإلكتروني مع التلاميذ وأوليائهم، خصوصا ما يتعلق بالانضباط والاطلاع على نتائجهم.

المادة 118: تحسين التسيير باستعمال تكنولوجيا الإعلام الآلي لمتابعة التلاميذ: المراقبة المستمرة والتقييم الإشهادي.

المادة 119: رقمنة الوثائق والأعمال الإدارية المتعلقة بالمسار المهني لعمال التربية.

المادة 120: رقمنة جميع إجراءات تسيير حركة تنقل التلاميذ وعمال التربية.

يتم فصل تنفيذ ونشر الخدمات عبر الأنترنت من خلال أرضية رقمية تضم أربعة محاور:

أ/تسيير التمدرس، ب/تسيير المسا رات المهنية، ج/تسيير الهياكل، د/ تسيير فضاء الأولياء.

المادة 121: تعزيز استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في قطاع التربية.

المادة 122: إطلاق أرضية الدعم المدرسي، وذلك بالسماح للتلاميذ من امتلاك دعائم متعددة الوسائط للتعلّم والتمرّن والمراجعة في القسم والمنزل.

[1] الإطار المرجعي المؤرخ في 31 جانفي 2018، المرجع السابق.

[2] أنظر المواد من 117 إلى 136، المنشور الإطار 2018 - 2019، رقم 1053، المؤرخ 24 جوان 2018، المتضمن التحضير للسنة الدراسية وسيرها، ص 10،11.

المادة 123: تزويد الأرضيّة بموارد بيداغوجيّة وتسهيل استخدامها للأساتذة والتلاميذ.

المادة 124: مواصلة تعميم تعلّم المعلوماتيّة على جميع المستويات التعليميّة، وتجهيز المؤسّسات التربويّة بمعدّات الإعلام الآلي.

المادة 125: دعم استخدام الأرضية الرقميّة للتكوين من خلال موارد بيداغوجية رقميّة.

المادة 126: غرس الثّقافة الرقميّة، والتربيّة على الوسائط وعلى الإعلام لتزويد الأساتذة بالقواعد المتعلقة باستعمال مسؤول ومضمون للأنترنت.

المادة 127: تكملة وإثراء الأرضيّة الرقميّة للتكوين ببرامج تكوينيّة موجّهة للأساتذة ومديري المؤسّسات التربويّة والمفتّشين.

المادة 128: تكوين أولي لفائدة الأساتذة والمِخبريين على استعمال وصيانة التجهيزات التقنيّة البيداغوجيّة وأجهزة المعلوماتيّة.

المادة 129: ضمان المساعدة التقنيّة المتعلّقة بتعميم الولوج إلى الأرضيّة الرقميّة للتكوين لفائدة كل أعضاء الجماعة التربويّة.

المادة 130: وضع تكنولوجيا الإعلام والاتّصال في خدمة رقمنة الإدارة لتنمية التسيير وتحسين الأداء الإداري للتّربية.

المادة 131: تحيين البيانات المتعلقة بنظام المعلومات الخاصة بالتمدرس والموظّفين والهياكل بصفة دائمة.

المادة 132: مرافقة البرنامج الجاري تنفيذه والقيام بمتابعة حظيرة هياكل المؤسّسات التربويّة

المادة 133: تقديم بعض الخدمات المتعلّقة بطبيعة تقريب أولياء التّلاميذ من المؤسّسات التربويّة في إطار الاطلاع على النتائج المدرسيّة، ومتابعة مسار تمدرس التلميذ.

المادة 134: تفضيل التواصل المؤسّساتي عبر استخدام مواقع الواب والبريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي.

المادة 135: يقع على عاتق مديري التّربيّة تزويد المؤسّسات التربوية بأجهزة الإعلام الآلي، من أجل تسهيل تعميم تعلّم المعلوماتيّة واستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في مجال التربيّة والتعليم.

المادة 136: يوصى بإعادة تفعيل اتّفاقيّة الإطار المبرمة بين وزارة التربيّة الوطنيّة ووزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والرّقمنة، لتسريع عمليّة رقمنة قطاع التربيّة والتعليم في جوانبها الإداريّة البيداغوجية.[1]

بعد الاطلاع على هذا المنشور، يتضح أنه جاء ليؤكّد مواصلة الدولة الجزائرية سعيها المتواصل لإرساء مشروع رقمنة قطاع التربيّة والتعليم، وذلك بتقديم تسهيلات هائلة وتسخير الإمكانيات اللازمة للمؤسّسات التربوية. ثم إن هذا المنشور وردت فيه توصيات هامة تدعو إلى توسيع مجال استخدام الأرضية وذلك بإضافة تطبيقات جديدة، خاصة ما تعلّق بجانب التواصل بين الجماعة التربويّة (المدرسة، التّلميذ، الولي)، وقد أبقى هذا المنشور المجال مفتوحا لمزيد من تطوير وتحسين الأرضية، لما له من آثار إيجابيّة على المنظومة التربويّة ولعل أبرزها التحسين في الأداء الإداري في قطاع التربيّة الوطنيّة.

النص التنظيمي الرابع: المنشوررقم 1737 المؤرخ في 08 - 12 – 2018 والمتعلق باستغلال النظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية[2] -استخراج كشوف العلامات-

شهد مشروع رقمنة قطاع التربيّة الوطنيّة مع الدخول المدرسي 2018 – 2019 وتيرة جد متسارعة في مسار هذا المشروع، حيث شهدت سنة 2018 صدور أهم المناشير المتعلقة بتنظيم وتطوير هذا المشروع ووضعه في مرحلة الخدمة بعد إصدار تشريعات تنظيميّة له، ليأتي هذا المنشور من أجل ضبط التدابير الإجرائية المتعلقة بإحدى خدمات هذا المشروع ألا وهي؛ خدمة تنظيم وتسليم نتائج التلاميذ في جميع مراحلها، وقبل الحديث بالتفصيل عن هذه الخدمة لابدّ أن نشير إلى بعض الإجراءات الأخرى، ويمكن أن نلخص ما ورد في هذا المنشور في محورين أساسيّين وهما:

المحور الأول: ضبط قوائم التلاميذ لجميع الأطوار الدراسية مع معالجة جميع حالات الإعادة والانتقال والتحويلات والوافدين والمدمجين وفق التنظيمات والتشريعات المدرسيّة السّاريّة المفعول، وإسناد الأفواج الدراسية إلى الأساتذة.

المحور الثاني: تنظيم وتسليم نتائج التلاميذ في جميع مراحلها والمتمثلة في:

1- رصد وحجز نقاط التلاميذ والملاحظات على الأرضيّة الرقميّة مباشرة، بعد الانتهاء من إجراء وتصحيح الفروض والاختبارات الفصليّة، على طريقتين:

[1] الإطار المرجعي المؤرخ في 24 جوان 2018، المرجع السابق.

[2] أنظر المنشور، رقم 1737، الصادر من وزارة التربية الوطنية الأمانة العامة، المؤرّخ في - 08 ديسمبر 2018، المتعلق باستغلال النظام المعلوماتي لقطاع التربيّة الوطنيّة، ص 1،2.

أ. إمّا مباشرة في حساب مدير المؤسّسة من خلال الواجهة لحجز العلامات.

ب. أو من خلال ملف الإكسل (Excel)الخاص بكل أستاذ يتم استخراجه من حساب مدير المؤسّسة وتسليمه لكل أستاذ، ثم يقوم هذا الأخير بإعادته إلى مدير المؤسّسة الذي يقوم بدوره بإدخال الملف في النظام المعلوماتي عبر حسابه الخاص.

2- يقوم مدير المؤسّسة التربويّة باستخراج وثيقة مراقبة حجز العلامات من النظام المعلوماتي، وتسليمها لكل أستاذ قصد التحقق من صحة العلامات المحجوزة ومراقبتها وإمضائها، ثم إعادتها إلى المدير الذي يقوم بختمها والتوقيع عليها.

3- تُستخرج كشوف المعلومات حصريا من الأرضية الرقمية لاستغلالها عند انعقاد مجالس الأقسام.

4- يقوم مدير مؤسسة التربية والتعليم بتأكيد العلامات المستخرجة من الأرضية ويحضّرها لتوزيعها على أولياء التلاميذ في يوم مخصص لاستقبالهم قصد تسليمها.

5- يتولى مفتشو الإدارة للمراحل التعليمة الثلاث، مرافقة مديري المؤسسة التربوية في تنفيذ العملية، وإخطار مدير التربية فورا عن كل تأخر أو خلل.

6- يتولى رئيس المصلحة المكلف بالدراسة، تحت المسؤولية المباشرة لمدير التربية، متابعة عملية الحجز والسهر على إتمامها في آجالها.

بعد تناول محتوى هذا المنشور يتضح جليًّا أن العمليات الإداريّة مترابطة ومتكاملة وتحتاج إلى الضبط الدقيق عند التنزيل على الأرضيّة الرقميّة سواء تعلّق الأمر بتنزيل البيانات الشخصيّة للتلاميذ، أو بنتائجهم الفصليّة، وبالمقابل فإنّه من المؤكّد أنْ تنشأ مسؤوليّة قانونية بالنسبة لمدير المؤسّسة التربويّة في حالة الخطأ أو التزوير، وتبدأ العمليّات الإداريّة في هذا الصّدد بإعداد وإتمام التنظيم التربوي الذي يتعلق بضبط القوائم للأفواج الدراسية وإسنادها للأساتذة إلى جانب معالجة الحالات البيداغوجية المتعلقة بالإعادة والانتقال والتحويل والإدماج والاستقبال وبعد هذه المرحلة المهمة والتي لها ارتباط وثيق بمرحلة معالجة نتائج التلاميذ من حجز النقاط إلى تسليم الكشوف للأولياء

المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي للأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.

قبل أن نقوم بتعريف الأرضية الرقمية لوزارة التربية سنوضح أولا معنى مصطلح الرقمنة.

الفرع الأول: الإطار المفاهيمي.

تعريف الرقمنة:

هي" تنظيم وتحويل البيانات والمعلومات إلى وحدات منفصلة من البيانات التي يمكن معالجة كل منها بشكل منفصل كمجموعات من الرقمين الصفر والواحد أي النظام الثنائي الذي تستطيع الأجهزة والأدوات ذات التكنولوجيا الرقمية من حواسيب وآلات تصوير ومسجلات الصوت والصورة، فهمها ومعالجتها والتعامل معها للحصول على المعلومات".[1]

تعريف الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية:

"هي عملية تحمل رمزية عميقة، لتزامنها مع الاحتفالات المخلّدة ليوم العلم. أطلقت وزارة التربية الوطنية، يوم الاثنين 17 أفريل 2017، نظامها المعلوماتي، بحضور كل من الوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية ورئيس لجنة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي والشؤون الدينية بالمجلس الشعبي الوطني ونائب الرئيس لذات اللجنة بمجلس الأمة...، وإطارات التربية على المستوى المركزي والمحلي والشركاء الاجتماعيين للقطاع".[2]

ويتمثل الرهان في إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في قطاع التربية، في الذهاب نحو حوكمة ذات جودة وتيسير ما، رفقة تكوين الأساتذة من أجل تحسين الممارسات البيداغوجية وتعزيز الدعم المدرسي للمتعلمين، وتقريب المدرسة من الأولياء ليتسنى لهم متابعة تمدرس أطفالهم بشكل أحسن".[3]

وكتعريف لها يمكن القول: رقمنة قطاع التربية الوطنية يعني إعطاء رقم تعريفي لكل موظف وأستاذ وتلميذ، لتمكين الأولياء من الاطلاع على نتائج أبنائهم وكذا سلوكياتهم عن بعد، دون التنقل إلى المؤسسات التي يزاولون فيها دراستهم.[4]

---

[1] بحث في الرقمنة، عالم الرقمنة، https://www.rakmanna.com/ ،

[2] المرجع نفسه.

[3] إطلاق النظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية، الموقع الرسمي لوزارة التربية الوطنية، http://www.education.gov.dz/ .

[4] جمال متاتيج، خليفة بومهاني، **تقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الجزائرية دراسة حالة بمديرية التربية لولاية شلف**، (مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، ص 69.

وتجدر الإشارة إلى أن الوزارة الوصيّة أنشأت صفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي، من خلال المديريّات الولائية من أجل التكفّل بالجانب الإعلامي للأرضية، يتمكن عبرها الأولياء والمعنيّون من الاطلاع على جديد الأرضية أو أي مُستجد قد يطرأ عليها، وكذا طرح انشغالاتهم واستفساراتهم، في موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك.

المطلب الرابع: أهداف الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.

1- بالنسبة للإدارة:

- تدخل عملية الرقمنة ضمن إطار تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية لإدراج تكنولوجيات الإعلام والاتصال بهدف "تحسين الخدمة العمومية".
- تحسين سهولة استعمال الإعلام الآلي لمتابعة التلاميذ والمراقبة المستمرة والتقييم الإشهادي.
- تواصل المؤسسات مع مستخدمي مواقع الويب والبريد الالكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي بأيسر جهد وأقل تكلفة.
- تنظيم وتسيير منحة 5000 دج، والاطلاع على ما إن كان التلميذ مستفيدا منها من قبل أم لا، دون الذهاب إلى المؤسسات التربوية.
- تسهيل المعاملة مع ذوي الاحتياجات الخاصة، ومع تلاميذ ذوي الأمراض المزمنة.
- تعزيز استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التربية لفائدة التعلم على جميع المستويات.[1]

2- بالنسبة للتلاميذ وأوليائهم:

- بإمكان الأولياء الاطلاع على نتائج أبنائهم، وسلوكياتهم، إضافة إلى ملاحظات أساتذتهم عبر الموقع دون الذهاب إلى المؤسسات التي يدرس فيها أبنائهم.
- إنشاء دفتر مراسلة إلكتروني خاص بكل تلميذ.
- استخراج الدروس والتمارين والامتحانات النموذجية بالنسبة للتلاميذ المقبلين على الشهادة من موقع التربية الوطنية.
- معرفة الولي لقائمة الأدوات المدرسية، والتوقيت الزمني من موقع مؤسسة تمدرس ابنه.[2]

[1] بحث حول الرقمنة المرجع السابق https://www.rakmanna.com/ .
[2] جمال متاتيج، خليفة بومهاني، المرجع السابق، ص71.

3- بالنسبة للموظفين والأساتذة:

- التحكم في مسار الموظف من خلال: الترقيات، التأهيل، التوظيف والامتحانات المهنيّة.
- تسمح عملية الرقمنة بتعامل الوصاية مع أرقام تعريفية وليس مع أشخاص، كما ستضمن هذه الأخيرة الشفافية والسرعة في العمل (رقم الحساب البريدي)، وبالتالي الاستغناء على الملفات الورقية.
- ضبط الاحتياجات الحقيقية من الموارد البشريّة للقطاع من خلال حصر عدد المناصب الشاغرة.
- السرعة في تقديم الوثائق التي تهم الموظف: شهادة العمل مثلا.
- تعريف كلّ موظف في مديرية التربية برقم خاص به، حيث تتعامل الإدارة من خلاله مع الموظفين ويكون الاعتبار للمنصب دون الشخص.
- الحرص على التقليل من الأخطاء التي قد تقع مع الموظفين في عمليات الترقية الخاصة بهم.[1]

المطلب الخامس: خصائص الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.

1. تكامل النظام المعلوماتي وشموليته:

إن النظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية نظام موحد ومتكامل وذو امتداد وطني شامل لكل مكونات قطاع التربية الوطنية، كما أن قواعد بياناته مترابطة ومنسجمة.

2. دقة المعلومات والمعطيات وتحيينها:

إنّ النظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية يستمد وظيفته وفعاليته من تجدد المعلومات التي يتضمنها، وتحيينها بصفة دورية ومنتظمة، وهو ما يجعل قاعدة البيانات حيوية باستمرار.

3. مجال تطبيق النظم المعلوماتية:

يطبَّق النظام المعلوماتي عل مستوى هياكل الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية والمؤسسات الوطنية تحت الوصاية والمصالح غير الممركزة (مديريات التربية) والمؤسسات التعليمية، بما في ذلك مؤسسات التربية

[1] https://www.facebook.com/109600137123196/posts/pfbid02N9u9teCTQbViWU7VZgHiNQDH5Rp9t2Av9DB3x6X67JjmfmGwT4Kz4KfJGhoUVu3Al/?app=fbl

والتعليم الخاصة المعتمدة لدى وزارة التربية الوطنية، وسيوسع هذا النظام المعلوماتي في وقت لاحق ليشمل مجالات وخدمات أخرى.[1]

المطلب السادس: مكونات الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنيّة.

كانت الانطلاقة الأولى لرقمنة قطاع التربية سنة 2015، في حقبة وزيرة التربية السابقة بن غبريط نورية، حيث فتحت وزارة التربية الوطنية رابطا خاصا، يمكن الدخول إليه بإدخال اسم الدخول ID وكلمة السر MOT DE PASSE.[2] كما هو موضح في **الملحق رقم 1**.

حيث يمثل **(الملحق 1)** كيفية الدخول إلى موقع الرقمنة الذي تشرف عليه وزارة التربية الوطنية بواسطة مكتب خاص بالرقمنة، ويمكن دخول الموقع بواسطة اسم دخول أو اسم مستخدم وكلمة سر يمنح إلى مدير المدرسة شخصيا أو المكلف بعملية الرقمنة على مستوى المؤسسة التربوية، ولا يسلم إلا يدا بيد بواسطة ظرف مغلق، وهذا ما يدل على الحرص التام الذي أولته الوزارة لهذه العملية.

ولكل مدرسة ابتدائية أو متوسطة أو ثانوية اسم دخول وكلمة سر خاصة بها، كما يستطيع مدير المدرسة أو القائم على عملية الرقمنة تغيير كلمة السر فيما بعد حفاظا على خصوصية تلك المؤسسة التربوية.

ويتم الدخول إلى موقع الرقمنة من خلال الرابط التالي:

https://amatti.education.gov.dz/ باتباع الطريقة التالية:

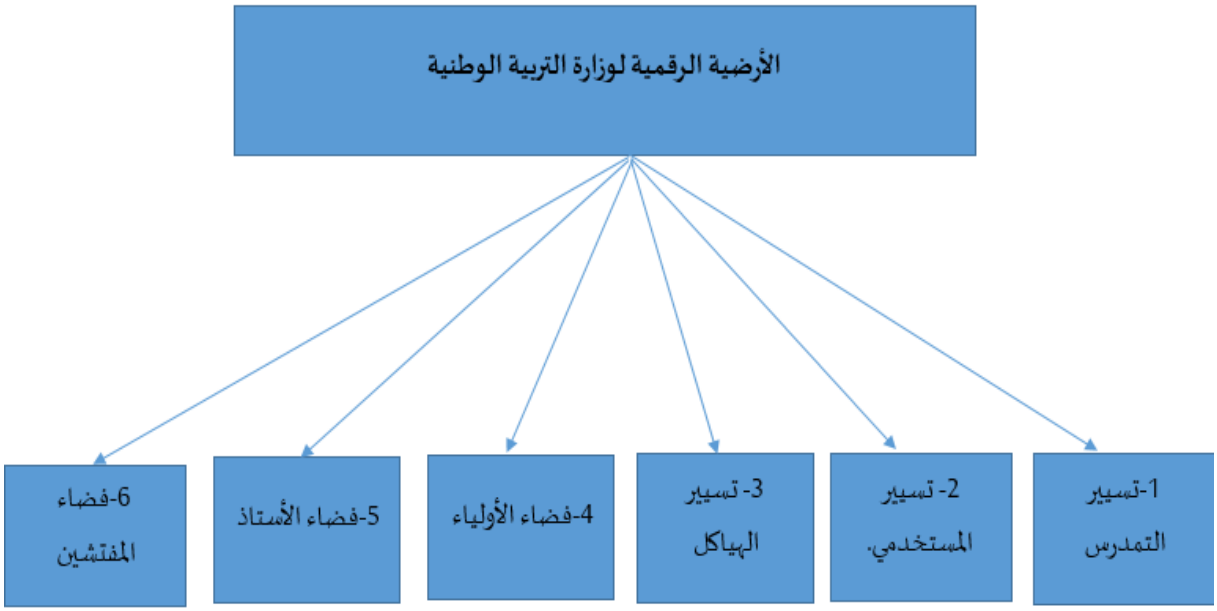
الدخول إلى الموقع السابق، موقع تسيير وزارة التربية الوطنية.

- إدخال اسم مديرية التربية بالولاية.
- إدخال اسم المستخدم والرقم السري وشيفرة التحقق.
- الضغط على تسجيل الدخول.

والشكل التالي يوضح الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية:

[1] بحث في الرقمنة، عالم الرقمنة، المرجع السابق، https://www.rakmanna.com .

[2] https://amatti.education.gov.dz/ موقع رقمنة وزارة التربية الوطنية.



الشكل 2: مكونات منصات وزارة التربية.[1]

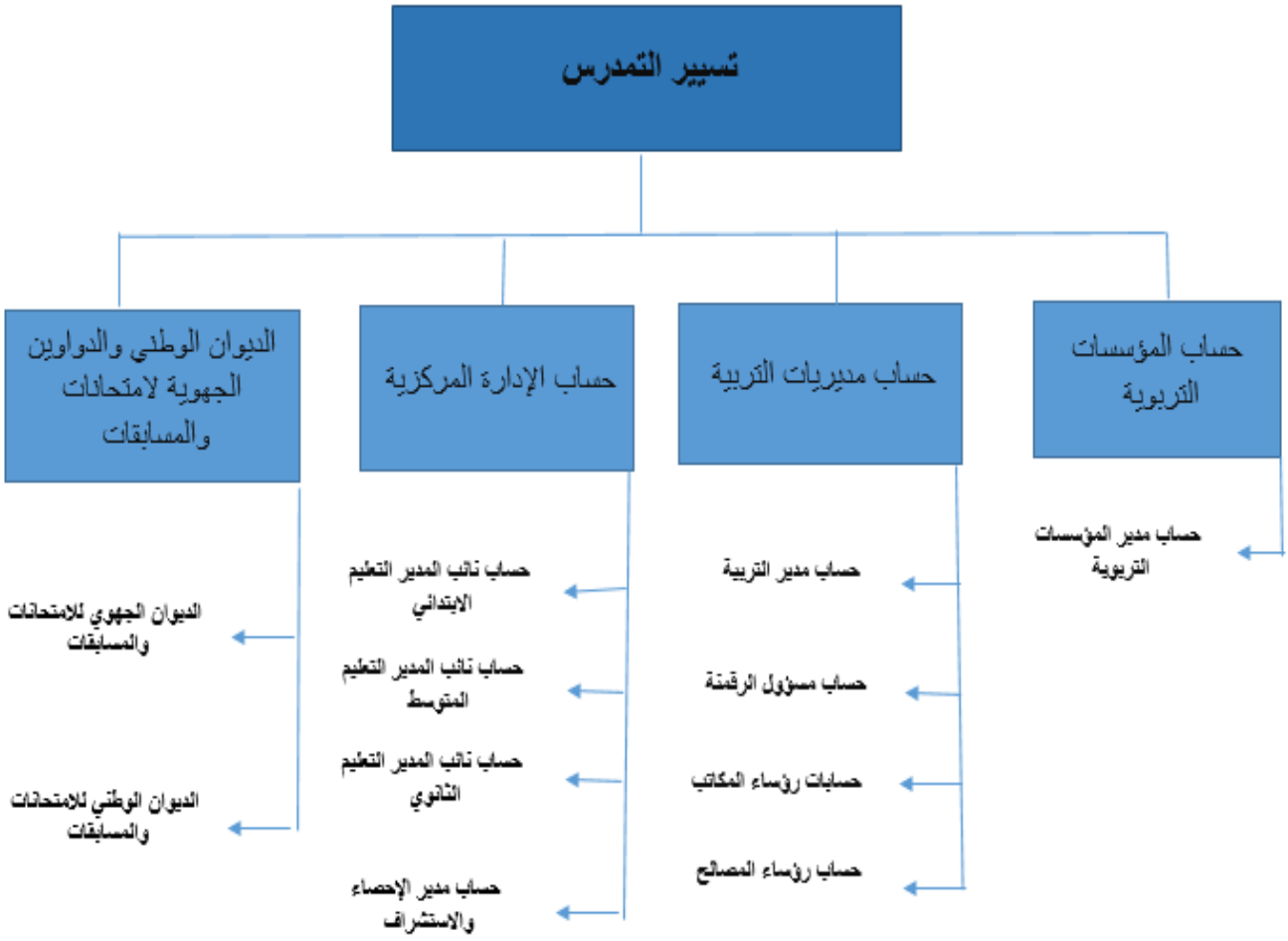
الشكل 1 هو المخطط يمثل أهم الجوانب التي تمت عملية رقمنتها الى حد الآن، من رقمنة ملفات الموظفين الاداريين والتربويين والتلاميذ، حيث تمت هذه العملية من خلال إدراج رقم تعريفي للأساتذة والموظفين وكذا التلاميذ، مما سيمكن الأولياء من الاطلاع على نتائج أبنائهم وكذا سلوكياتهم عن بعد ودون التنقل إلى المؤسسات التي يدرسون فيها (الملحق 2).

أولا/ تسيير تمدرس التلاميذ (نقاط التلاميذ_المواظبة _ التوجيه المدرسي):

تعد متابعة التلاميذ من الأولويات التي تخص التسيير اليومي لمؤسسات التربية والتعليم وعليه فإن وزارة التربية الوطنية تولي لذلك أهمية بالغة، من خلال وضع الأرضيّة الرقمية لوزارة التربية الوطنية حيز الخدمة، لذلك فإنه من الضروري تحيين المعلومات في وقتها دوريا، وتحديث البيانات والحرص على دقتها لتقديم خدمات ذات جودة لفائدة جميع أفراد الجماعة التربوية، لاسيما التلاميذ وأوليائهم، وتقريب الإدارة المدرسية منهم، مما يسمح بإبراز مختلف الأنشطة المتعلقة بالحياة المدرسية خاصة الجانب التربوي

[1] أنظر الملحق (2).

المتمثل في المتابعة ومواظبة التلاميذ وانضباطهم وكذا الجانب البيداغوجي المتعلق بالنتائج المدرسية وأثرها على المسار الدراسي للتلاميذ.[1]



الشكل 03: فضاء تسيير التمدرس.

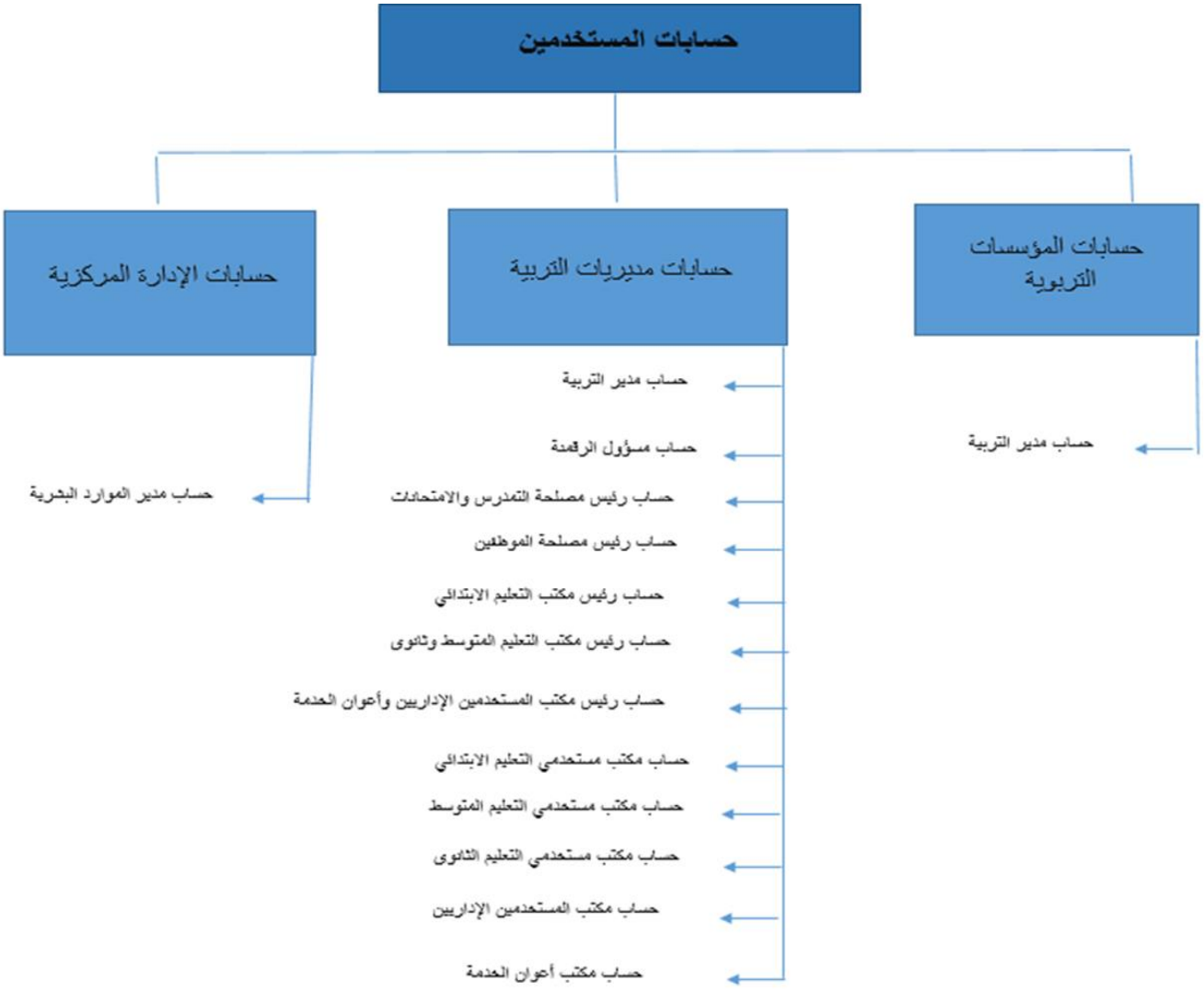
ولا بأس أن نستعرض محتوى الصفحة الرئيسيّة لبرنامج تمدرس التلاميذ حسب ما يوضّحه الملحق 2: ملفات التلاميذ/تحويلات التلاميذ/ مواظبة التلاميذ/تسيير النقاط/تسيير الاستدراك /الامتحانات الرسمية/ نتائج شهادة التعليم التوسط، نتائج شهادة البكالوريا/ الانتقال والتوجيه/ الدخول المدرسي/ توقعات الدخول المدرسي/ التمدرس بالأرقام.[2]

[1] أنظر الملحق رقم 3.

[2] أنظر الملحق رقم 3.

ثانيا/ برنامج تسيير شؤون المستخدمين (الترقيّات/ التّأهيل/ التوظيف):

إن العمليات التي تخص تسيير الموارد البشرية، تعد هي الأخرى هامة وحساسة وعلى درجة كبيرة من التعقيد، نظرا لتقاطع عدة عوامل قانونية وتنظيمية ورقابية وتقنية، وتأثيرها البالغ على الحياة المهنية للمستخدمين وارتباطها بصفة مباشرة بكل مناحي التسيير في قطاع التربية الوطنية، لاسيما التسيير البيداغوجي والإداري وبخصوص الصور الرقمية للمستخدمين، فإنه يطلب من مديري مؤسسات التربية والتعليم، جمع هذه الصور حسب المواصفات البيومترية، لإدراجها في نظام المعلومات، وهذا تحسبا لاستصدار البطاقات المهنية والملفات الالكترونية والسير الذاتية للمستخدمين.[1]



الشكل 04: فضاء المستخدمين.

[1] بحث في الرقمنة، عالم الرقمنة، المرجع السابق.

ولا بأس أن نستعرض محتوى الصفحة الرئيسيّة لبرنامج تسيير شؤون المستخدمين حسب ما يوضحه **الملحق 4:** ملفات المستخدمين / حسابات الأستاذ/ محضر التنصيب والدخول والخروج/ غيابات المستخدمين / منحة المردودية وتحسين الأداء / الانتماء النقابي / التسجيل على قوائم التأهيل / الامتحانات المهنيّة / طلبات الخروج من الولاية.

ثالثا/برنامج تسيير الهياكل (متابعة الهياكل/ السكنات الوظيفيّة/ الاستقصاء الشّامل):

يُعد تسيير الهياكل هو الآخر عملية ذات أهمية كبيرة نظرا لارتباطه بمناحي التسيير المختلفة. لاسيما تلك المتعلقة بالتسيير البيداغوجي والإداري. وفي هذا الصدد يتوجب تحيين كل المعلومات المتغيرة في هذا الشق لاسيما ما تتمخض عنه اللجنة الوزارية لإنشاء المؤسسات، وما يتبع ذلك من العمليات التي تجدد معلومات الهياكل كما تعتبر السكنات الوظيفية مرفقا من مرافق المؤسسة التعليمية، تمنح لضرورة الخدمة ولمنفعة الخدمة حسب الحالة بغرض توفير الاستقرار، ولهذا يجب التحيين المستمر لوضعية السكنات وشاغليها لترشيد استعمالها والتطبيق الدقيق للمناشير المنظمة لعملية الاستفادة من السكنات الوظيفية وحيازة وضعية السكنات حسب المؤسسة والولاية.[1]

رابعا/ فضاء الأساتذة:

أعلنت وزارة التربية الوطنية عن إطلاق نظام معلوماتي جديد يتيح للأساتذة الاستفادة من الخدمات عن بعد، وذلك من خلال أرضية معلوماتية خاصة بقطاع التربية الوطنية.

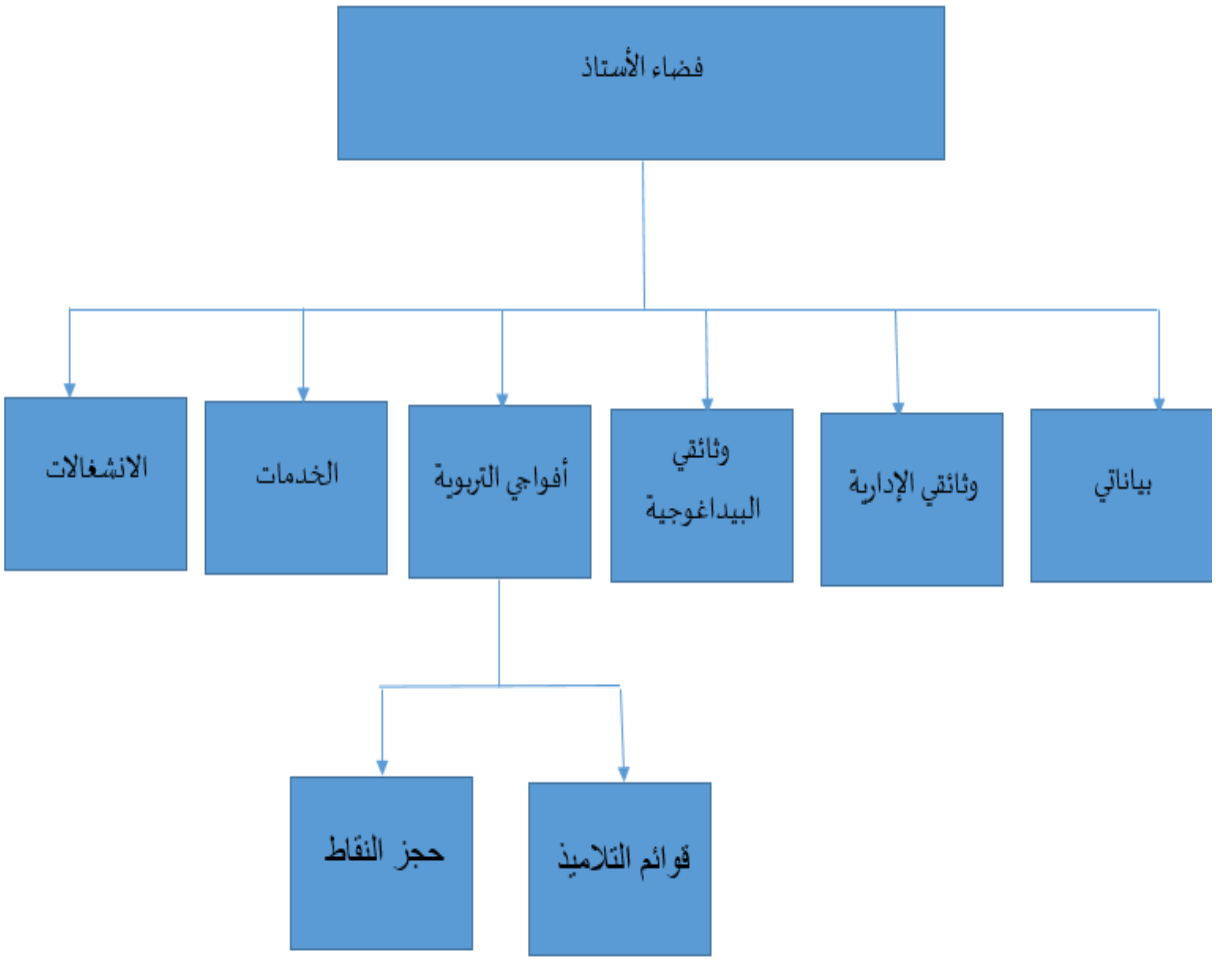
وعن الخدمات التي توفرها الأرضية في المرحلة الأولية:

- الوثائق الإدارية (شهادة العمل، كشف الراتب..).
- الوثائق البيداغوجية (تحميل مذكرات، تدرجات سنوية.. إلخ).
- الأفواج التربوية (عرض وطباعة قوائم الأفواج التربوية للتلاميذ، ارسال ملاحظات بيداغوجية مباشرة لأولياء التلاميذ عبر الفضاء الخاص بهم، حجز النقاط.. إلخ).
- الخدمات (إشعار بالغياب، المشاركة في الحركة..).

هذا ونوه بيان وزارة التربية أنه للتسجيل في هذه المنصة يتوجب على الأستاذ الحصول على شهادة عمل حاملة لرقم التعريف الوظيفي الخاص به، مختومة وممضاة من طرف مدير المؤسسة التعليمية، ثم

[1] بحث في الرقمنة، عالم الرقمنة، المرجع السابق.

الدخول إلى الموقع الالكتروني، https://ostad.education.gov.dz/auth ثم التسجيل في الموقع وطبع الاستمارة وتسليمها إلى مدير المؤسسة من أجل تفعيل حساب الأستاذ في هذا الموقع.[1]



الشكل 05: فضاء الأستاذ.[2]

ولا بأس أن نستعرض محتوى الصفحة الرئيسيّة لبرنامج تسيير شؤون المستخدمين حسب ما يوضحه **الملحق 07:** بياناتي، وثائقي الإدارية، وثائقي البيداغوجية، أفواجي التربوية، الخدمات، الانشغالات.

[1] أنظر الملحق 05،06.

[2] أنظر الملحق 07.

خامسا: برنامج فضاء الأولياء (أولياء التّلاميذ/ التسجيل عن بعد/ التّكوين عن بعد):

يعتبر فضاء الأولياء عنصرا محوريًّا في الأرضية الرقمية لقطاع التربية حيث " تعدّ متابعة تمدرس التلاميذ من الأولويات التي تخص التسيير اليومي لمؤسّسات التربية والتعليم، وعليه فإن وزارة التربية الوطنيّة تولي أهمية بالغة لذلك، من خلال وضع النظام المعلوماتي حيّز الخدمة. لذلك فإنه من الضروري تحيين المعلومات في وقتها وتحديث البيانات والحرص على دقّتها لتقديم خدمات ذات جودة لفائدة جميع أفراد الجماعة التربويّة، لاسيّما التلاميذ وأوليائهم، وتقريب الإدارة المدرسيّة منهم، ممّا يسمح بإبراز مختلف الأنشطة المتعلّقة بالحياة المدرسيّة خاصة الجانب التربوي المتمثّل في متابعة مواظبة التلاميذ، وانضباطهم وكذا الجانب البيداغوجي المتعلّق بالنتائج المدرسيّة وأثرها على المسار الدراسي للتلميذ".[1]

فضاء الأولياء الجديد ثروة tharwa.education.gov.dz نظام معلوماتي جديد تم إطلاقه من طرف وزارة التربية الوطنية الجزائرية، موجه إلى أولياء التلاميذ من أجل الاطلاع على النتائج المدرسية، واستخراج كشف النقاط الخاص بالفصول الدراسية لجميع الأطوار في وقتها حتى يكون أولياء التلاميذ على علم بنقاط أبنائهم، والغيابات وكل المعلومات عن بعد، من خلال فضاء اولياء التلاميذ awlyaa.education.gov.dz 2023 دون عناء التنقل إلى المؤسسة التربوية.[2]

1/ التسجيل في الأرضية واستخدام الموقع:

أ. شروط الاستخدام:

- ملاحظة هامة: إذا لم يقم المستخدم بتفعيل حسابه في مدة أقصاها 8 أيام سيتم حذفه.
- يتم اختيار رمز المستخدم وكلمة السر من قبل المستخدم ويجب استخدامهما من قِبله فقط، ويشكلان أداة حماية للوصول إلى الفضاء الرقمي الإلكتروني.
- يتحمل المستخدم مسؤولية الحفاظ على رمز المستخدم وسرية كلمة المرور، كما يتحمل المسؤولية الكاملة عن أي عملية أو طلب خدمة يتلقاها النظام المعلوماتي، بموجب رمز المستخدم وكلمة السر الخاصة به، حتى لو لم تكن مقصودة أو لم يكن هو من قام بذلك.
- يُعتبر رمز المستخدم وكلمة السر وعنوان البريد الإلكتروني الخاص بالمستخدم، معلومات مهمّة جدا ويجب الحفاظ عليها، وعند نسيانها أو تعدي الآخرين عليها، إذ يتحتم عليه إتباع إجراءات

[1] الإطار المرجعي، المتعلّق بالنظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنيّة، المؤرخ في 31 / 01 / 2018، رقم 230، الجزائر، الصادر في 2018/01/31، ص 5.

[2] أنظر إلى https://www.awrasaljazair.com .

النظام المعلوماتي الخاصة بمثل تلك المواقف حتى لا تتعرض المعلومات والخدمات الخاصة به للتغيير أو الاستخدام من قبل الآخرين.

- إن إمكانية دخول المستخدمين المسجلين لدى النظام المعلوماتي يمكن إنهاؤها من قبلهم في أي وقت، ويجوز أيضاً للنظام المعلوماتي القيام في أي وقت بإنهاء أو تعليق أو تقييد حق الدخول إلى الأرضية الرقمية في حال انتهاك البنود أو شروط الاستخدام.[1]

ب. التزامات المستخدم (الولي):

- يقرّ المستخدم بأن أية معلومات يقدمها عبر الموقع هي معلومات كاملة ودقيقة ومحدثة. كما يتحمل المسؤولية عن محتوى أي معلومة أو وثيقة يتم تقديمها من خلال الموقع.
- لن يقوم المستخدم بالتسجيل في النظام المعلوماتي أو الدخول إليه منتحلا اسم مستخدم آخر.
- يتأكد المستخدم بأن الدخول في النظام المعلوماتي واستخدامه يكون لأغراض مشروعة فقط، ويلتزم بعدم استخدام النظام المعلوماتي أو ما يتوفر عليه من معلومات أو خدمات أو أدوات للقيام بأي عمل تنتج عنه مخالفة أو جريمة بموجب أي نظام ساري المفعول في الجزائر، وذلك بغض النظر عمن وجهت إليه تلك المخالفة أو ذلك الجرم...[2]

ج. خدمات فضاء أولياء التلاميذ:

يقدم الفضاء الخاص بأولياء التلاميذ لقطاع التربية الوطنية العديد من الخدمات الالكترونية، قصد تمكين أولياء التلاميذ من الشروع في الاطلاع على النتائج المدرسية لأبنائهم، وأيضا كشف نقاط الفصل الدراسي، عبر فضاء خاص بهم على الأرضية المعلوماتية الجديدة، والتي تمكنهم من الاستفادة من الخدمات التالية:

- يتيح لأولياء التلاميذ https://awlyaa.education.gov.dz/login الاطلاع عن بعد على النتائج الفصلية لأبنائهم المتمدرسين، عبر الفضاء المخصص للأولياء.
- إعلامهم بنتائج المعدلات الفصلية لأبنائهم، عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة (sms).
- يتم تسجيل جميع الأبناء المتمدرسين في نفس الحساب الخاص بالولي.
- إطلاع الولي على نتائج التقويم الفصلية لأبنائه المسجلين في الفضاء.[3]

[1] المرجع نفسه.
[2] أنظر المرجع السابق https://www.awrasaljazair.com .
[3] https://awlyaa.education.gov.dz/login.

بالإضافة إلى خدمات أخرى يوفرها النظام المعلوماتي عبر فضاء الأولياء يمكنكم التسجيل في الموقع من خلال متابعة الشرح التالي.[1]

د. كيفية التسجيل في فضاء أولياء التلاميذ:

بالنسبة للراغبين في التسجيل في فضاء الأولياء. للاستفادة من هذه الخدمات، يتعين على كل ولي تسجيل نفسه في الفضاء الخاص بالأولياء باتباع الخطوات الآتية:[2]

نقوم بالولوج إلى موقع التسجيل في فضاء أولياء التلاميذ عبر الرابط التالي: موقع فضاء الاولياء https://awlyaa.education.gov.dz/login ستظهر واجهة الموقع، ليقوم المستخدم(الولي) باتباع الخطوات كالتالي: [3]

- ✓ بعد الدخول لفضاء الأولياء عبر الرابط، اضغط على تسجيل جديد لإنشاء حساب لأول مرة أُنظر **الملحق 08.**
- ✓ بعدها ستظهر لنا هذه الصفحة نقوم بإدخال المعلومات المطلوبة بشكل صحيح **الملحق 09.**
- ✓ تقوم بإدخال معلومات التسجيل في فضاء أولياء التلاميذ (ادخال البريد الالكتروني، كتابة كلمة المرور، ادخل رقم الهاتف المحمول، الموافقة على شروط استخدام الموقع، النقر على التالي) **الملحق 09.**
- ✓ إدخال المعلومات الشخصية لولي التلميذ (كتابة اللقب والاسم الخاص بولي التلميذ باللغة العربية، كتابة لقب واسم ولي الأمر باللغة اللاتينية، إدخال تاريخ ومكان ميلاد ولي التلميذ، الجنس اختيار ذكر أم أنثى، اختيار بلدية الميلاد والجنسية (الجزائر)، إدخال ولاية الميلاد والدائرة وبلدية الميلاد، أنقر على التالي) **الملحق 10.**
- ✓ كتابة المعلومات المدنية لولي أمر التلميذ (اختيار المستوى الدراسي، إدخال مهمة ولي التلميذ، اختيار ولاية الإقامة والبلدية ودائرة إقامة ولي التلميذ، أدخل عنوان الإقامة، التعليم على أنا لست برنامج روبوت، أنقر على التسجيل) **الملحق 11.**

الآن بعد ملء جميع معلومات حساب فضاء اولياء التلاميذ بشكل صحيح، سيتم لوحة التحكم الرئيسية مباشرة وبهذا تكون قد انتهت مرحلة التسجيل في فضاء الاولياء كما هو موضح في **الملحق 12.**

[1] أنظر https://awlyaa.education.gov.dz/login.
[2] أنظر المرجع السابق https://www.awrasaljazair.com .
[3] أنظر الملحق رقم 08.

هـ. شرح واجهة موقع فضاء أولياء التلاميذ:

بعد التسجيل في الفضاء بنجاح، ستظهر لكم لوحة التحكم تحتوي على العديد من الخدمات سنقوم بشرحها على السريع كما يلي:[1]

- **أبنائي المتمدرسين:** هذه القائمة تحتوي على معلومات جميع الأبناء المسجلين.
- **غيابات أبنائي:** من هنا يمكنكم متابعة الغيابات اليومية لأبنائكم.
- **نتائج أبنائي:** من هنا يمكنكم مشاهدة جميع كشوف نقاط الأبناء.
- **طلبات التحويل:** يمكنكم الاستعانة بهذه الخدمة في حالة كنت تريد تحويل أحد الأبناء من مدرسة لمدرسة.
- **الامتحانات الرسمية:** من هنا يمكنكم متابعة الامتحانات الرسمية ومشاهدة النتائج والمعدلات.

و. كيفية تسجيل الأبناء المتمدرسين في فضاء الأولياء:

- ✓ من خلال لوحة التحكم الخاصة بحسابك اضغط على ابنائي المتمدرسين **الملحق 13.**
- ✓ أنقر على تسجيل جديد كما هو موضح في الصورة التالية **الملحق 14**
- ✓ الأن كل ما عليكم فعله في هذه الخطوة هو إدخال معلومات الأبناء المتمدرسين بشكل صحيح لإكمال عملية التسجيل كما يلي:(اختر مديرية التربية لولايتك، اختر نوع العلاقة، أُنقر في المساحة البيضاء وانتظر قليلا حتى يظهر تلقائيا اسم التلميذ وتاريخ ميلاده، أدخل رقم التعريف المدرسي الخاص بالتلميذ الموجود في الشهادة المدرسية أو في كشف نقاط التلميذ. في حالة لم يتوفر معكم، يمكنكم متابعة شرح كيفية الحصول على الرقم المدرسي للتلميذ، اختيار نوع العلاقة مع هذا التلميذ كفيل أو أب أو أم، اضغط على تأكيد التسجيل) **الملحق 15.**
- ✓ الأن تم تسجيل التلميذ في فضاء أولياء التلاميذ بنجاح لكن لم يتم تفعيل الحساب حتى الأن.[2]

بعد التسجيل في فضاء أولياء التلاميذ https://awlyaa.education.gov.dz/login عن بعد، وتسجيل جميع الأبناء المتمدرسين في نفس الحساب الخاص بموقع فضاء أولياء التلاميذ، والاطلاع على كشف النقاط من أجل اعلامهم بالمعدلات الفصلية الثلاثة عبر فضاء أولياء التلاميذ اتبع الخطوات التالية:

- ✓ لتفعيل حساب التلميذ في فضاء الاولياء نقوم بالنقر على تفعيل.

[1] أنظر الملحق 12..

[2] أنظر المرجع السابق، https://www.awrasaljazair.com .

- ✓ طباعة استمارة التسجيل الخاصة بكل ابن متمدرس من النظام المعلوماتي بعد حجز المعلومات الخاصة بالأبناء المتمدرسين، لاسيما رقم التعريف المدرسي الموجود بالشهادة المدرسية.
- ✓ التوجه شخصيا إلى المؤسسة أو المؤسسات التعليمية المتمدرس بها كل ابن، مرفوق ببطاقة الهوية الوطنية، واستمارة التسجيل، لتأكيد تسجيل الابن أو الأبناء، والحصول على وصل الاستلام الذي يمنحه مدير أو مديرو المؤسسات المعنية للولي. وبعد التأكيد الإلكتروني لتسجيل الأبناء من طرف مدير أو مديرو المؤسسات التعليمية المعنية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعينة الدّراسة.

تمت عملية جمع البيانات بواسطة إعداد استبيان تحت عنوان "فضاء الأولياء"، وذلك بالاقتراب من المؤسسات نهاية الدوام والالتقاء مع الأولياء، حيث تم توزيعه على عينة مقدرة ب 46 ولي تلميذ.

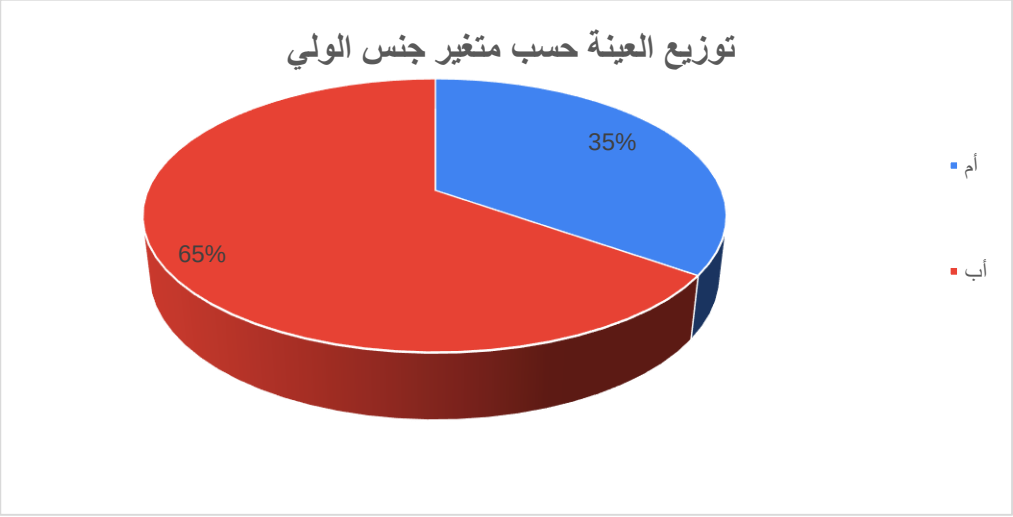
تم عرض وتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج التحليل الإحصائي IBM SPSS، وكذا برنامج Excel، كما تم تحليل إجابات الدراسة وفقا لمقياس ليكارت الرباعي لإيجاد المتوسط

المحور الأول: مواصفات العينة المدروسة.

الجدول 01: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب جنس الولي.

جنس الولي	تكرار	النسبة
أم	16	35%
أب	30	65%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



الشكل 06: دائرة نسبية توضح الحجم النسبي لعينة الأولياء.

يتبين من خلال الشكل 06، أن أغلبية فئة العينة من الآباء بنسبة 65% مقارنة مع فئة الأمهات بنسبة 35%، ويمكن تفسير هذه البيانات على أنها تمثيل لجنس الوالدين في عينة من 46 حالة، مع وجود الأب في معظم الحالات كوالد.

الجدول 02: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب الأبناء المتمدرسين في الابتدائي.

عدد الأبناء المتمدرسين في الابتدائي	تكرار	النسبة
واحد	20	49%
أكثر من واحد	21	51%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يتوزع عدد أفراد العينة حسب الأبناء المتمدرسين في الابتدائي، فنجد أن الفئة الغالبة بنسبة 51% من الأولياء لديهم أكثر من طفل واحد يدرس في الابتدائي، فيما هناك أولياء لديهم طفل واحد يدرس في الابتدائي بنسبة 49%.

الجدول 03: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب الأبناء المتمدرسين في المتوسط

عدد الأبناء المتمدرسين في المتوسط	تكرار	النسبة
واحد	22	92%
أكثر من واحد	2	8%
المجموع	24	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يتوزع عدد أفراد العينة حسب الأبناء المتمدرسين في المتوسط، حيث نجد أن الفئة الغالبة بنسبة 92% من الأولياء لديهم طفل واحد على الأقل يدرس في المتوسط، فيما هناك أولياء لديهم أكثر من طفل واحد يدرس في المتوسط بنسبة 8%.

الجدول 04: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب الأبناء المتمدرسين في الثانوي.

عدد الأبناء المتمدرسين في الثانوي	تكرار	النسبة
واحد	12	75%
أكثر من واحد	4	25%
المجموع	16	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يتوزع عدد أفراد العينة حسب الأبناء المتمدرسين في الثانوي، حيث نجد أن الفئة الغالبة بنسبة 75% من الأولياء الذين لديهم طفل واحد على الأقل يدرس في الثانوي، فيما هناك أولياء لديهم أكثر من طفل واحد يدرس في الثانوي بنسبة 25%.

الجدول 05: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي للعينة	تكرار	النسبة
ثانوي	17	**37%**
ليسانس	10	**22%**
ماستر	14	**30%**
دكتورة	**3**	**7%**
عدم الإجابة	2	**4%**
المجموع	46	**100%**

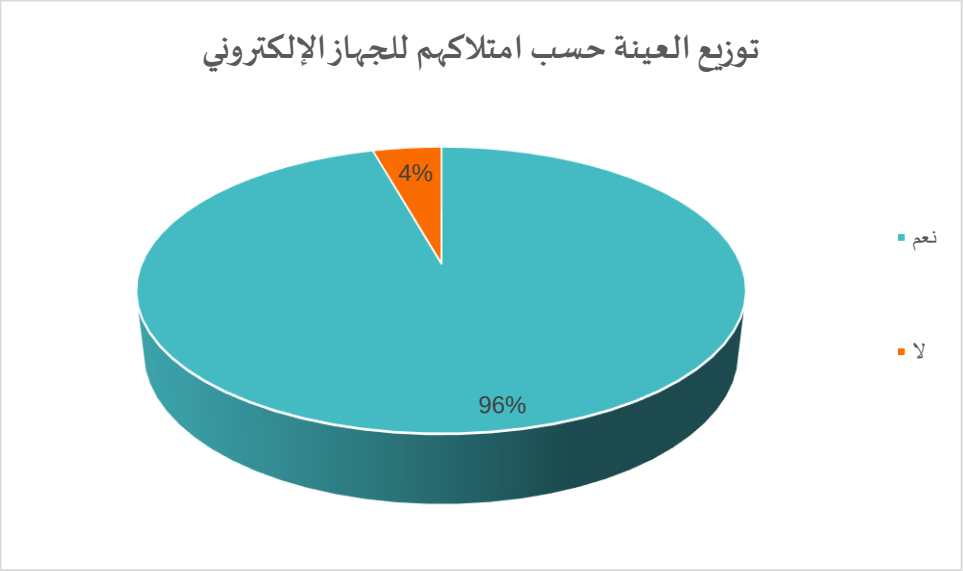
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

ينقسم أفراد العينة حسب المستوى التعليمي إلى أولياء ذو مستوى ثانوي الذين يمثلون النسبة الأكبر ب 37%، يليهم المتحصلين على شهادة الماستر 30%، ثم المتحصلين على الليسانس 22%، ثم المتحصلين على الدكتورة 7%، فيما امتنع 4% عن الإجابة لأسباب مجهولة.

الجدول 06: جدول تكراري يبين امتلاك أفراد العينة للجهاز الإلكتروني.

مدى امتلاك العينة للجهاز الإلكتروني	تكرار	النسبة
نعم	44	96%
لا	2	4%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS



الشكل 07: دائرة نسبية توضح امتلاك الأولياء للجهاز الإلكتروني

يبين الشكل 07، أن 96% من الأولياء يمتلكون جهاز إلكتروني، على عكسهم 4% لا يتوفر على أي جهاز إلكتروني.

الجدول 07: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب نوع الجهاز الإلكتروني الذي يمتلكونه.

نوع الجهاز الإلكتروني الذي تملكه العينة	تكرار	النسبة
حاسوب محمول	16	35%
حاسوب مكتب	4	9%
هاتف ذكي	25	54%
عدم الإجابة	1	2%
المجموع	46	100%

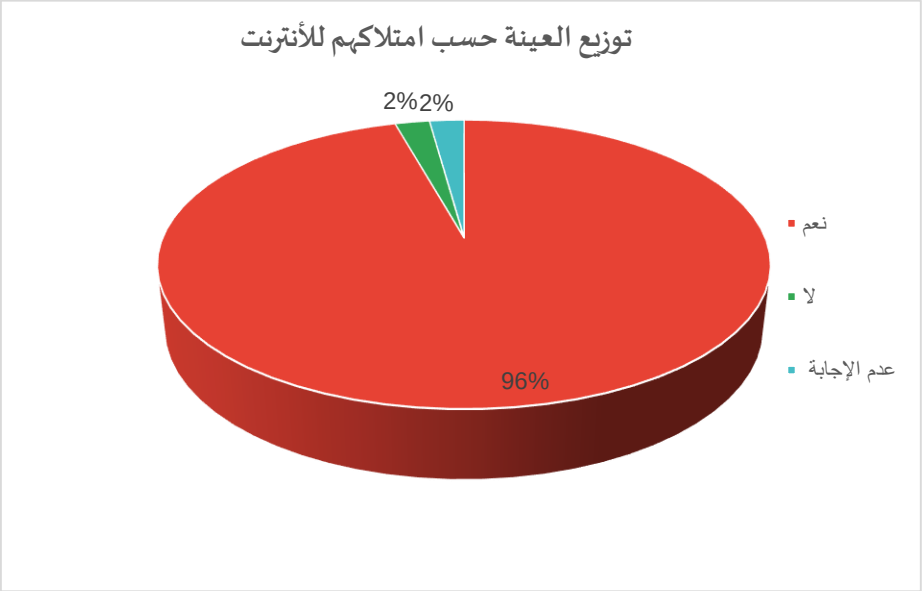
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول 07 أن الهاتف الذكي أكثر جهاز إلكتروني استعمالا من طرف أولياء التلاميذ بنسبة 54%، كونه سهل الاستعمال والأكثر انتشارا وذو تكلفة تتناسب مع المستوى المعيشي للأفراد عموما، ثم يليه الحاسوب المحمول بنسبة 35% وهذا الأخير يعتبر وسيلة لا بد منها حيث يسهل العمل داخل المؤسسات والشركات وتجهيز البحوث والمذكرات .... وغيرها، ثم حاسوب مكتب بنسبة 9%، فيما امتنع 2% عن الإجابة

الجدول 08: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب امتلاكهم للأنترنت.

امتلاك الانترنت	تكرار	النسبة
نعم	44	96%
لا	1	2%
عدم الإجابة	1	2%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS



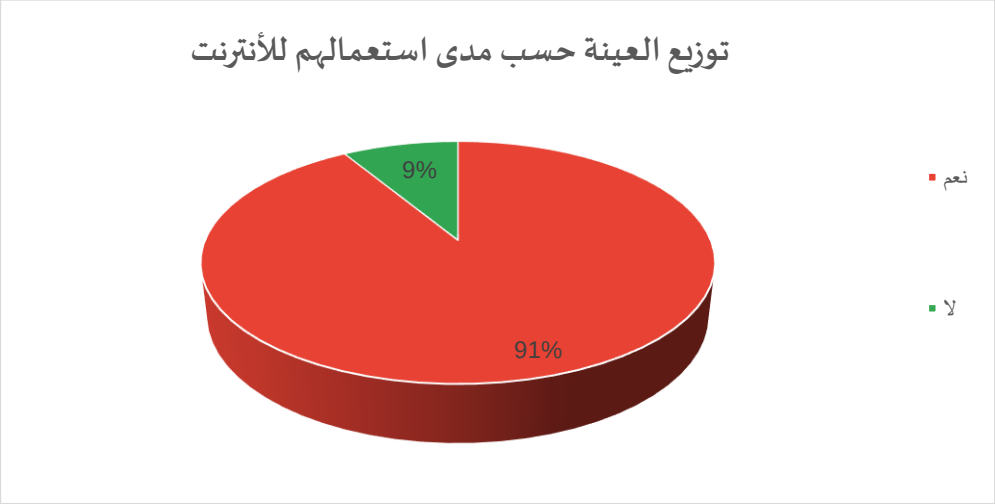
الشكل 08: دائرة نسبية توضح امتلاك الأولياء للأنترنت.

يتضح من الشكل 08، أن 96% من أفراد العينة المدروسة مشتركون في الأنترنت التي باتت اليوم أكثر انتشارا من أي وقت مضى، ويمكن القول أنها أصبحت تمثل ضرورة من ضروريات الحياة، وذلك لفوائدها، بينما 2% منهم لا يمتلكون الأنترنت وقد يكون ذلك لعدة عراقيل مادية أو معنوية، فيما امتنع 2% عن الإجابة.

الجدول 09: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب مدى استعمالهم للأنترنت.

مدى استخدام العينة للأنترنت	تكرار	النسبة
نعم	42	91%
لا	4	9%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



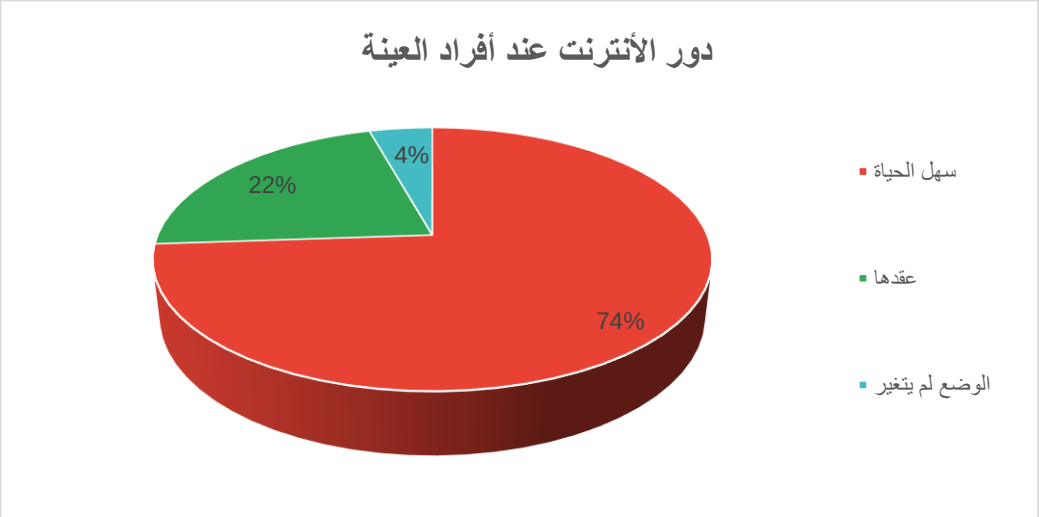
الشكل 09: دائرة نسبية توضح مدى استعمال الأنترنت من طرف العينة.

من خلال تحليل الشكل 09، نجد أن 91% من الأولياء يستخدمون الأنترنت بشكل يومي إما في العمل، المنزل، ومساعدة أبنائهم في الدراسة، أما 9% منهم يستغنون عن استعمالها بصورة يومية ويعتبرونها أمر ثانوي يمكن الاستغناء عنها واستعمالها بنظام متواتر.

الجدول 10: جدول تكراري يبين دور الأنترنت عند أفراد العينة.

رأي العينة حول دور الانترنت اليوم في حياة الفرد	تكرار	النسبة
سهل الحياة	34	74%
عقدها	10	22%
الوضع لم يتغير	2	4%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



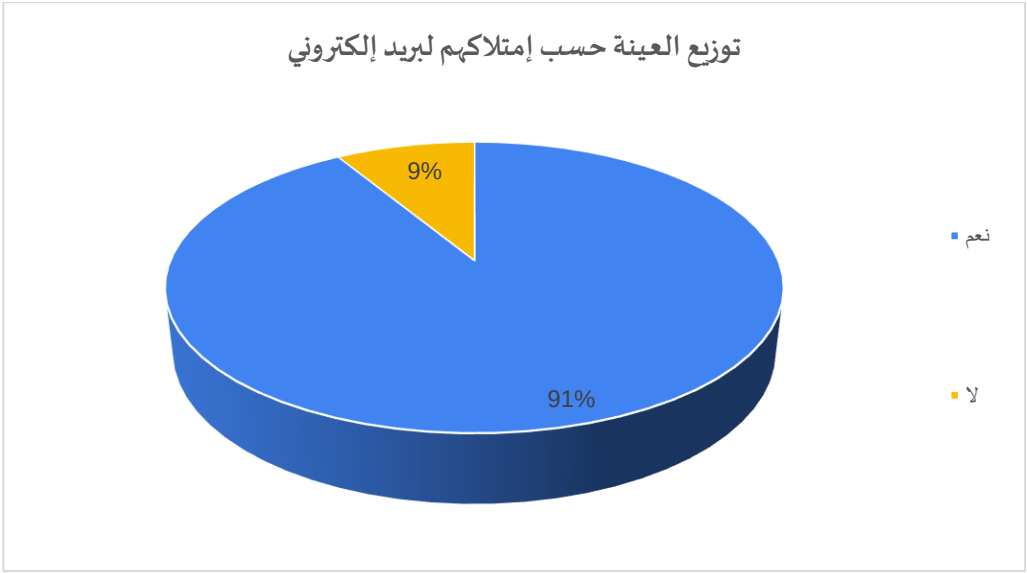
الشكل 10: دائرة نسبية توضح دور الأنترنت عند أفراد العينة.

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه الذي يبين دور الأنترنت عند أفراد العينة التي كانت إجابته على هذا السؤال ب "سهل الحياة" بنسبة 74% كأكبر نسبة، وذلك لأهميتها فهي تقدم فرصة للتواصل صوتا وصورة، إضافة إلى توفير المعلومات والتعلّم ، وعلى عكسهم 22% منهم يجزم أن الأنترنت عقدت الحياة وذلك لما لها من آثار سلبية انعكست على حياتنا اليوم كوصول الأفراد لا سيما الأطفال إلى محتوى غير جيد من صور ومقاطع عنيفة أو لا أخلاقية إضافة إلى الإدمان و تشتيت التركيز كلها أثار سلبية باتت تهدد المجتمع، أما 4% منهم يرى أن الوضع لم يتغير.

الجدول 11: جدول تكراري يبين امتلاك العينة لبريد الإلكتروني.

امتلاك العينة بريد إلكتروني	تكرار	النسبة
نعم	42	91%
لا	4	9%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



الشكل 11: دائرة نسبية توضح امتلاك الأولياء لبريد الإلكتروني.

يوضح لنا الشكل أعلاه أن 91% من الأولياء يمتلكون بريد إلكتروني و9% منهم لا يمتلك حسابا إلكترونيا وذلك أن هذا البريد بات ضروريا للاشتراك في مختلف البرامج والتطبيقات، كما أن بعض الشركات والمؤسسات تعتمد على البريد الإلكتروني لتقديم الخدمات لعملائها.

الجدول 12: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب مصدر حصولهم على معلومات تمدرس أبنائهم.

توزيع العينة حسب مصدر حصولهم على معلومات تمدرس أبنائهم	تكرار	النسبة
من المدرسة (من الإدارة المدرسة)	21	46%
من المعلمين	12	26%
من مواقع التواصل الاجتماعي	11	24%
الجرائد و التلفزيون	2	4%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يبين الجدول أن 46% من أولياء التلاميذ يتلقون المعلومات الخاصة بأبنائهم المتمدرسين في المستويات الثلاثة من المدرسة كونها الرابط الأول بين الولي والأساتذة، فمن شأنها إطلاع الأولياء بنظام دراسة أبنائهم وغياباتهم وأخبار امتحاناتهم وسلوكهم في الساحة والقسم، فيما يكتفي 26% منهم بالاتصال بالأستاذ، ويفضل 24% منهم تخفيف العناء عن أنفسهم واستقاء هاته المعلومات من مختلف

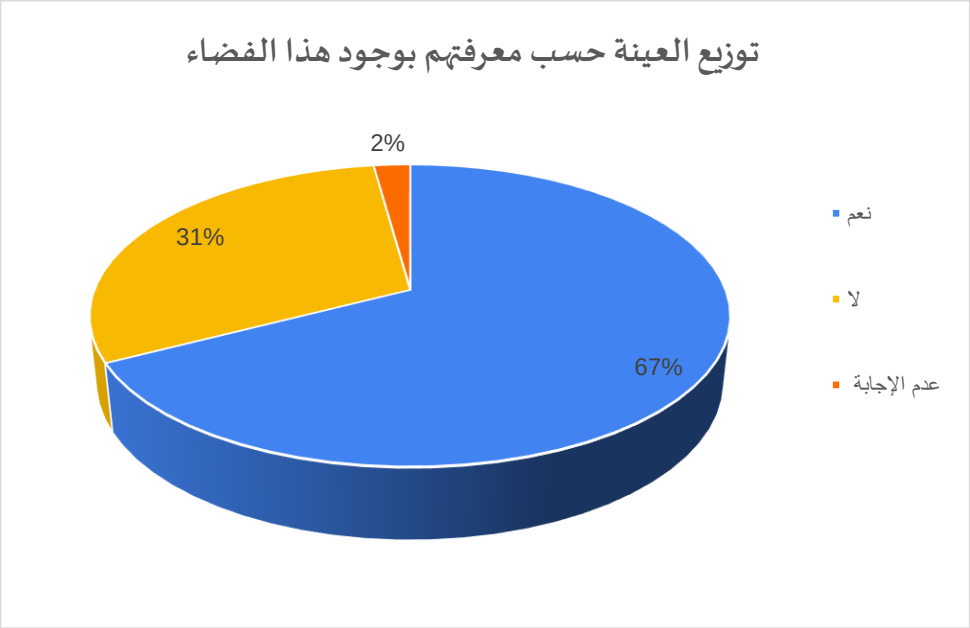
مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق صفحات الفايسبوك الخاصة بالمؤسسات، أما 4% منهم يتحصل على أخبار الدراسة بمجرد مطالعة الجرائد ومشاهدة التلفاز ويعتبر وسيلة كافية لمتابعة أبنائهم.

المحور الثاني: رواج الفضاء لدى الأولياء.

الجدول 13: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب معرفتهم بوجود هذا الفضاء.

توزيع العينة حسب معرفتهم بوجود هذا الفضاء	تكرار	النسبة
نعم	31	67%
لا	14	30%
عدم الإجابة	1	2%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



الشكل 12: دائرة نسبية توضح مدى معرفة الأولياء بهذا الفضاء.

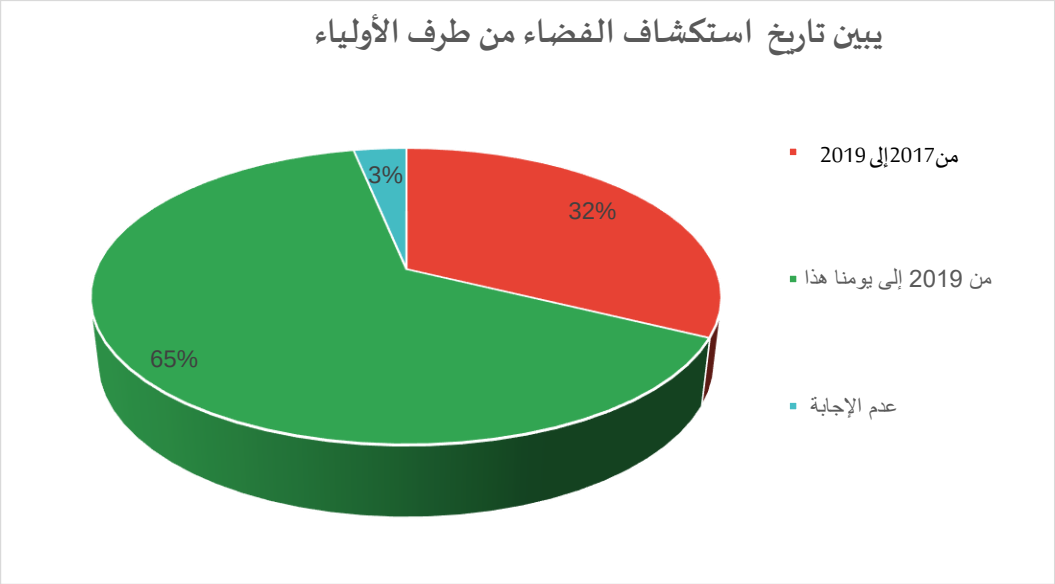
من خلال تحليل الشكل 12، نجد أن 67% من أولياء التلاميذ يعلمون بوجود فضاء إلكتروني للأولياء خصصته وزارة التربية للحصول على معلومات تخص التلاميذ في المستويات الثلاثة، فمعرفة الأولياء بهذا الفضاء تعود ربّما لثقافتهم وبحثهم في هذا المجال أو لاتصالهم المباشر أو غير المباشر بوزارة التربية، بينما 30% منهم لا يعلم بوجود هذا الفضاء وذلك قد يعود لعدة أسباب نذكر منها ما يلي: عدم اطلاعهم

على هذا المجال، ولنقص توجيه الوزارة أي عدم اعتمادها طرق فعالة للتعريف بهذا الفضاء، إضافة إلى تخطي الإعلام مناقشة المواضيع التي تخص الفضاءات الإلكترونية لوزارة التربية و بالأخص هذا الفضاء، و امتنع 2% عن الإجابة لإمكانية عدم تعرفهم على هذا الفضاء.

الجدول 14: جدول تكراري يبين فترة استكشاف الفضاء من طرف الأولياء

فترة استكشاف العينة للفضاء	تكرار	النسبة
من 2017-2019	10	32,26%
من 2019 إلى يومنا هذا	20	64,52%
عدم الإجابة	1	3,23%
المجموع	31	100,00%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS



الشكل 13: دائرة نسبية توضح فترة استكشاف الولي لهذا الفضاء

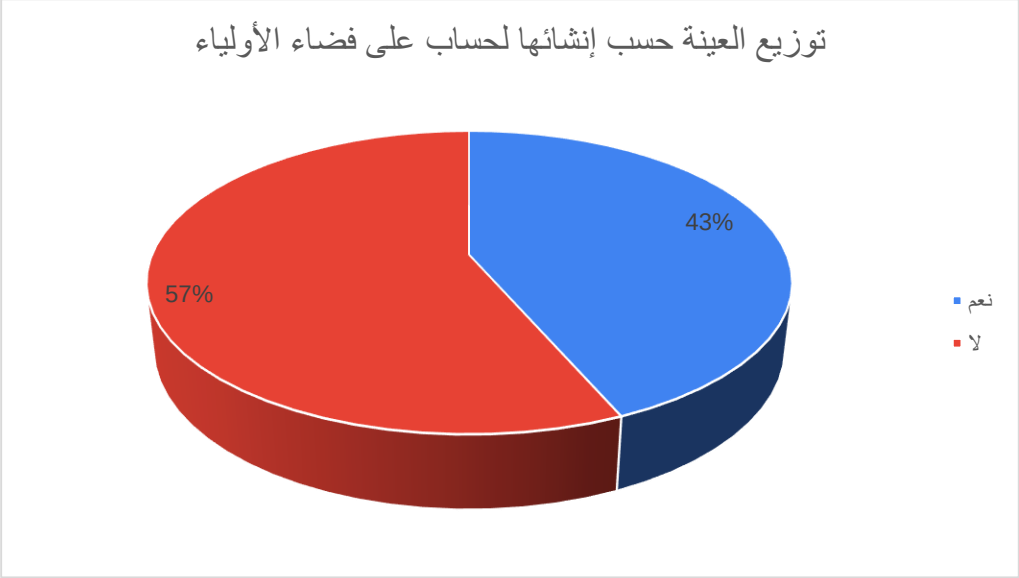
يبين الشكل 13، أن 32% من الأولياء يعلمون بوجود هذا الفضاء من سنة 2015إلى 2019، فيما علم 65% بذلك بعد سنة 2019 ويعود ارتفاع هذه النسبة إلى توسيع نطاق الأنترنت أكثر فأكثر، وبالتالي زيادة وعي الأولياء ومسؤولياتهم اتجاه أبنائهم حول المواضيع التي تخص الدراسة، إضافة إلى نشاط بعض الجهات المسؤولة عن هذا الفضاء في التعريف به، لكن هذا لقدر غير كافي، إذ وجب على الوزارة بجميع

مؤطريها والمؤسسات التربوية والأساتذة تكثيف الجهود للتعريف بهذا الفضاء وخدماته ونشره على نطاق واسع.

الجدول 15: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب انشائهم لحساب على فضاء الأولياء

توزيع العينة حسب امتلاكهم لحساب على فضاء الأولياء	تكرار	النسبة
نعم	20	43%
لا	26	57%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



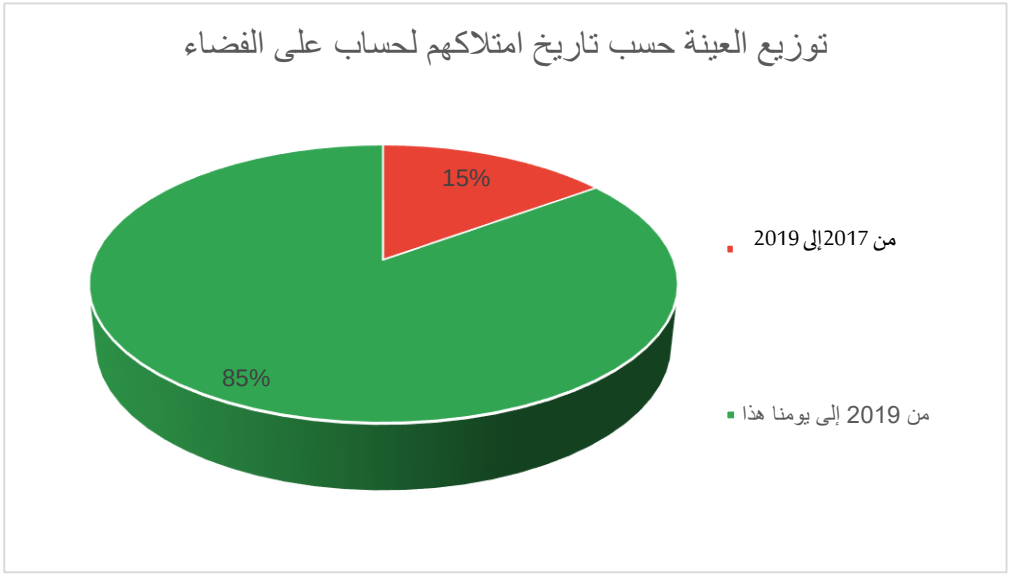
الشكل 14: دائرة نسبية توضح امتلاك العينة لفضاء الأولياء.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن 53% من الأولياء لا يمتلك حسابا على فضاء الأولياء لأسباب مذكورة سابقا (تحليل الجدول 13و14). فيما 43% من الأولياء يمتلكون حسابا على هذا الفضاء.

الجدول 16: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب تاريخ امتلاكهم للحساب على الفضاء.

تاريخ انشاء العينة للحساب على الفضاء الأولياء	تكرار	النسبة
من 2017-2019	3	**15%**
من 2019 إلى يومنا هذا	17	**85%**
المجموع	20	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



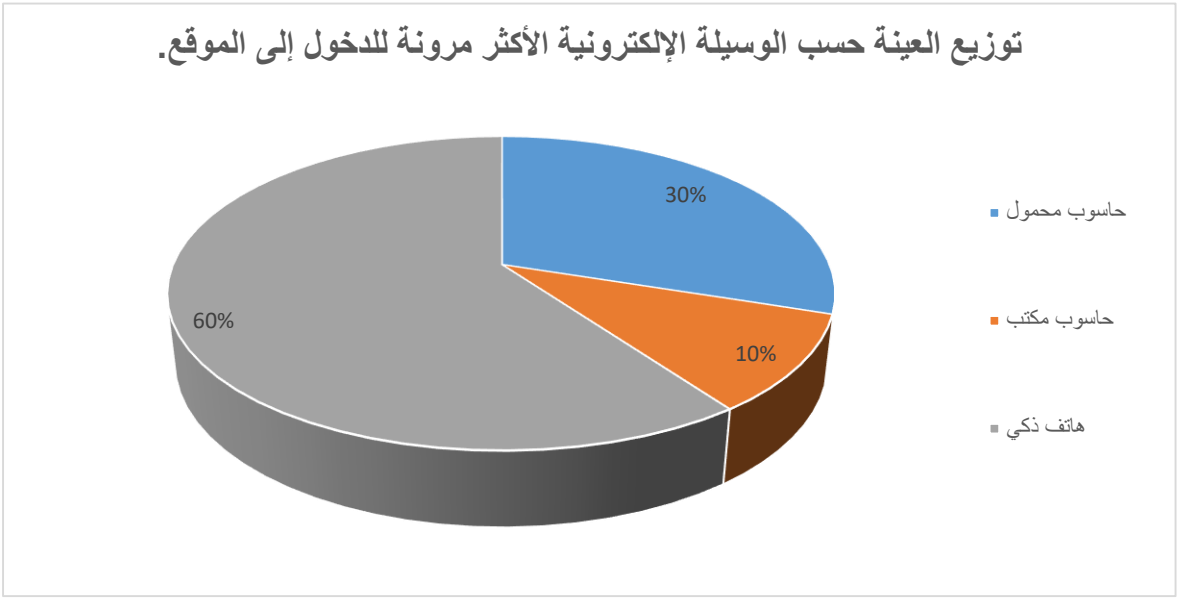
الشكل 15: دائرة نسبية توضح تاريخ امتلاك حساب على فضاء الأولياء

في الشكل 15، نلاحظ أن نسبة الأولياء الذين يمتلكون حسابا عبر فضاء أولياء التلاميذ 15% من سنة 2015إلى 2019، وارتفعت هذه النسبة بعد 2019 لتبلغ 85% وذلك راجع لأسباب مذكورة سابقا.

الجدول 17: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب الوسيلة الإلكترونية الأكثر مرونة للدخول إلى الموقع.

الوسيلة الالكترونية الأكثر مرونة للدخول الى الموقع حسب رأي العينة	تكرار	النسبة
حاسوب محمول	6	30%
حاسوب مكتب	2	10%
هاتف ذكي	12	60%
المجموع	**20**	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



الشكل 16: دائرة نسبية توضح الوسيلة الإلكترونية الأكثر مرونة للدخول إلى الموقع بالنسبة للأولياء.

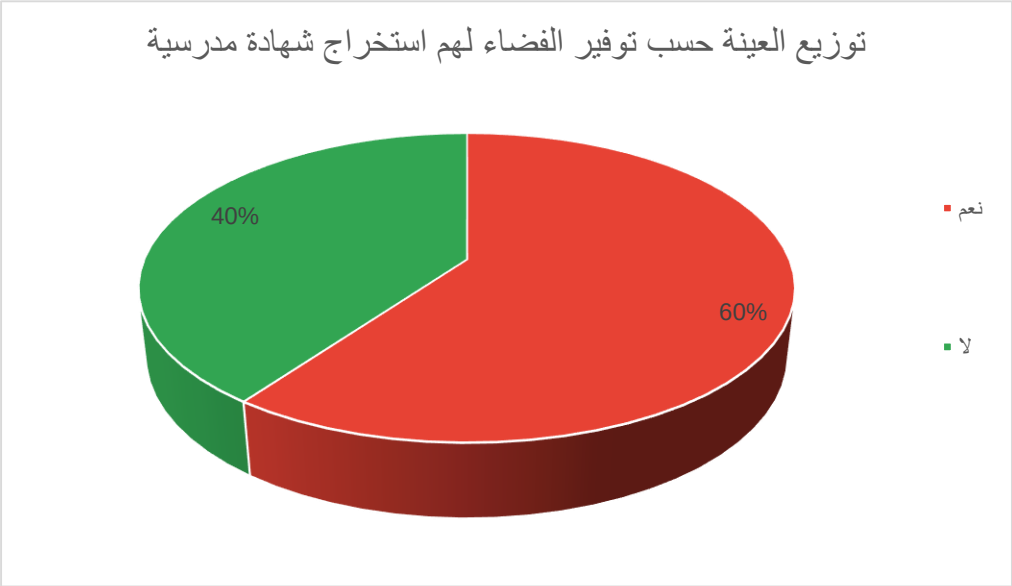
يبين الشكل 16، أن الهاتف الذكي يعتبر الوسيلة الأكثر مرونة للولوج إلى هذا الموقع وهذا حسب رأي 60% من أفراد العينة المدروسة، ثم الحاسوب المحمول بنسبة 30%، وأخيرا حاسوب مكتب ب 10%، وقد كانت الإجابة اعتمادا على معطيات الجدول "10" كون معظم الأولياء 54% يملكون هاتف ذكي وبالتالي منطقيا يعتبرون الهاتف الذكي الأكثر مرونة للولوج إلى الفضاء.

المحور الثالث: الخدمات المتاحة للأولياء في هذا الفضاء.

الجدول 18: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب تمكين الفضاء للأولياء من استخراج شهادة مدرسية.

تمكين الفضاء للأولياء من استخراج شهادة المدرسية	تكرار	النسبة
نعم	12	60%
لا	8	40%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



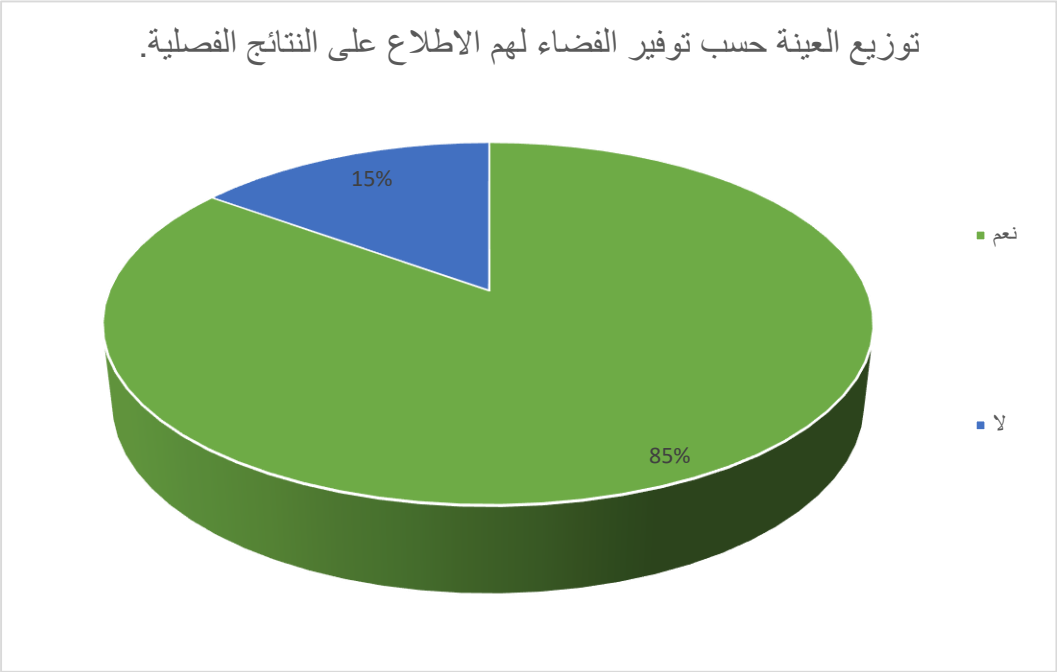
الشكل 17: دائرة نسبية توضح توفير الفضاء استخراج شهادة مدرسية للأولياء.

يثبت من خلال الشكل 17، أنّ أغلبية الأولياء بنسبة 60% يرون أن هذا الفضاء يتيح لهم استخراج الشهادة المدرسية، على عكسهم 40% منهم يجدون أن هذا الفضاء لا يوفر لهم هذه الخدمة.

الجدول 19: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب توفير الفضاء لهم الاطلاع على النتائج الفصلية.

مدى توفير الفضاء للأولياء الاطلاع على النتائج الفصلية	تكرار	النسبة
نعم	17	85%
لا	3	15%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



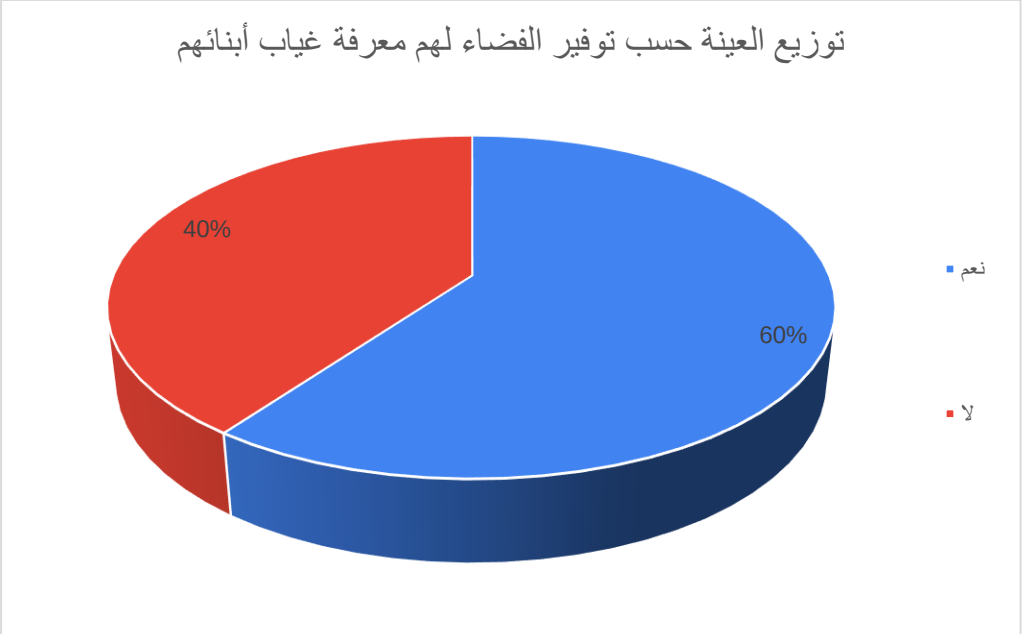
الشكل 18: دائرة نسبية توضح مدى توفير الفضاء لخدمة الاطلاع على نتائج الأبناء.

من خلال الشكل 18، نلاحظ أن 85% من الأولياء يرون أن هذا الفضاء يوفر لهم الاطلاع على النتائج الفصلية لأبنائهم، أما 15% فهم يرون عكس ذلك.

الجدول 20: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب توفير الفضاء لهم معرفة غياب أبنائهم.

مدى تمكين هذا الفضاء للأولياء من معرفة عدد غياب أبنائهم	تكرار	النسبة
نعم	12	60%
لا	8	40%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



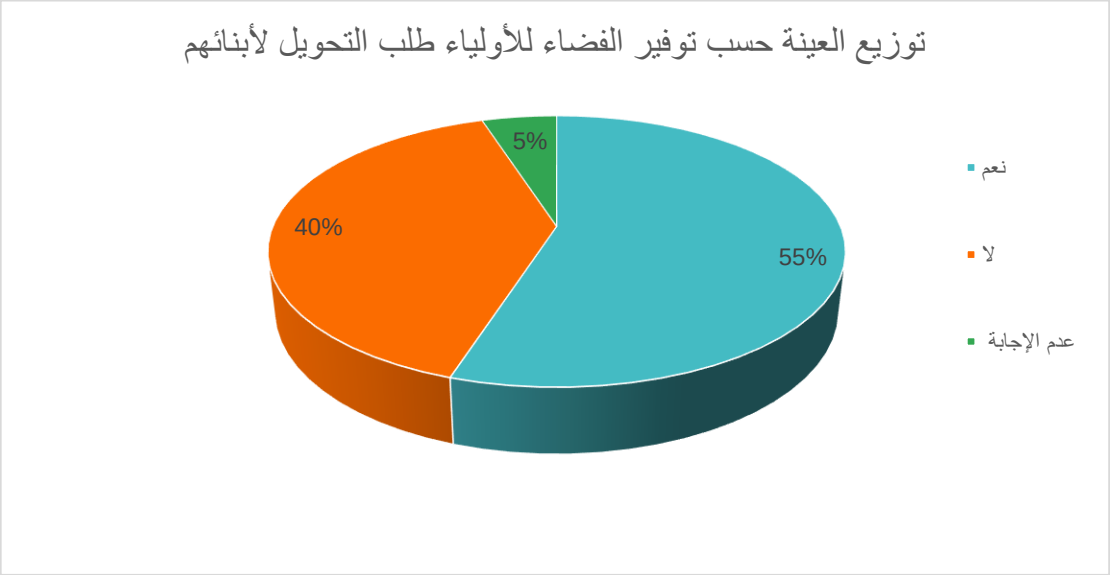
الشكل 19: مدى توفير الفضاء للأولياء عدد غياب أبنائهم.

يتضح من الشكل 19، أنّ 60% من الأولياء يتمكنون من معرفة عدد غياب أبنائهم عن طريق هذا الفضاء، بينما 40% منهم يرون أنه لا يوفر هذه الخدمة.

الجدول 21: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب توفير هذا الفضاء للأولياء طلب تحويل لأبنائهم.

مدى توفير الفضاء للأولياء طلب التحويل لأبنائهم من مؤسسة إلى أخرى	تكرار	النسبة
نعم	11	55%
لا	8	40%
عدم الإجابة	1	5%
المجموع	**20**	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS



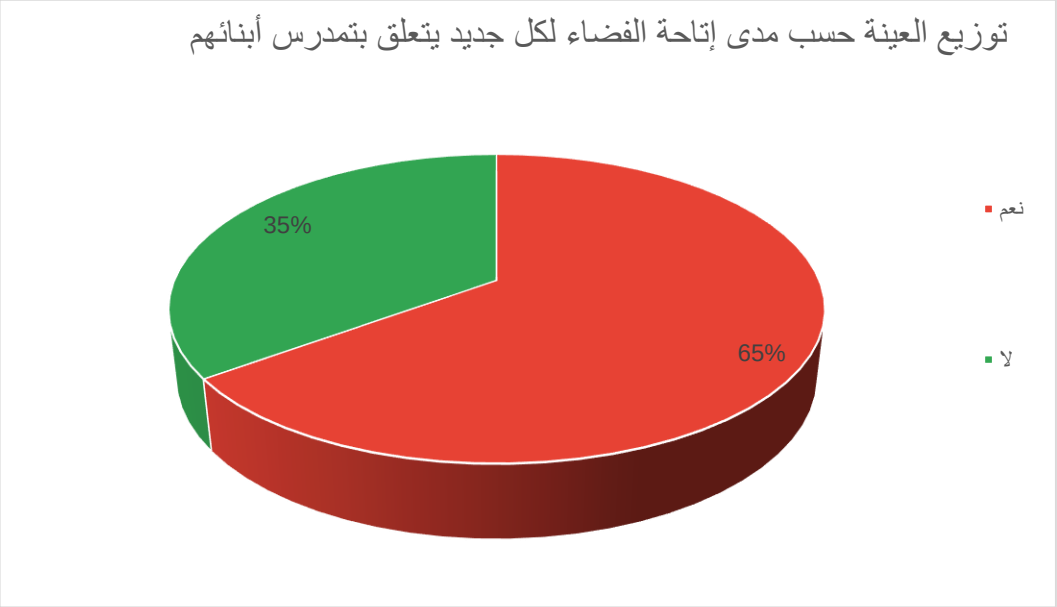
الشكل 20: دائرة نسبية توضح توفير الفضاء تحويل للأبناء من مؤسسة لأخرى حسب رأي الأولياء.

يبين الشكل أعلاه أن 55% من الأولياء يرون أن هذا الفضاء يوفر لهم طلب التحويل من مؤسسة إلى أخرى، عكس 40% منهم يرون أنه لا يوفر هذه الخدمة، كما امتنع 5% منهم عن الإجابة.

الجدول 22: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب مدى إتاحة الفضاء لكل جديد يتعلق بتمدرس أبنائهم.

مدى إتاحة الفضاء للأولياء الاطلاع على كل ما هو جديد يتعلق بمؤسسة تمدرس أبنائكم	تكرار	النسبة
نعم	13	65%
لا	7	35%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS



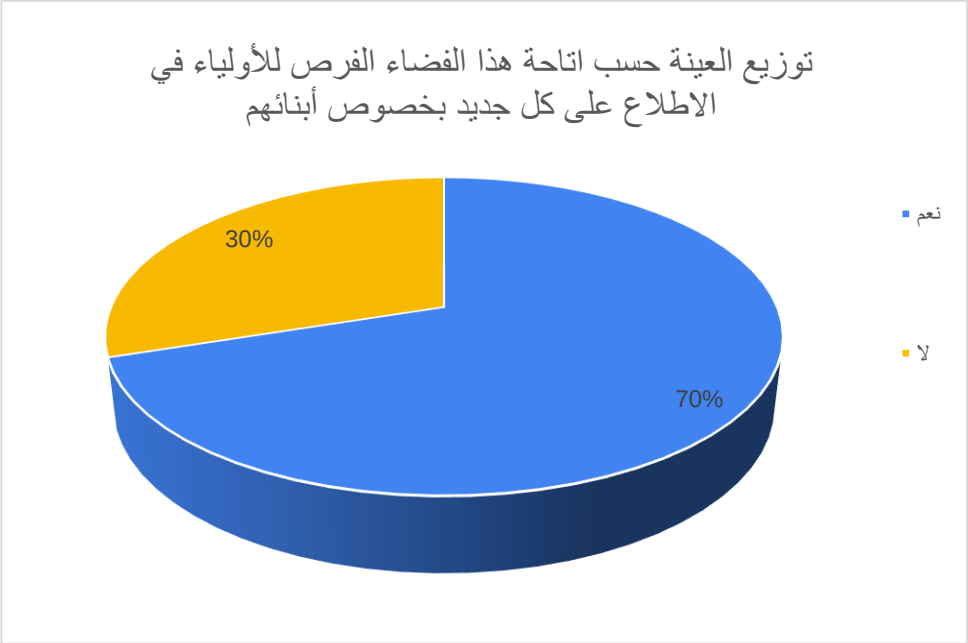
الشكل 21: دائرة نسبية توضح مدى إتاحة الفضاء لكل جديد يتعلق بتمدرس أنائهم

يوضح الشكل 21، أن 65% من الأولياء يرون أن هذا الفضاء يوفر لهم كل جديد بخصوص مؤسسة تمدرس أبنائهم، أما 35% منهم يرون عكس ذلك.

الجدول 23: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب اتاحة هذا الفضاء الفرص للأولياء في الاطلاع على كل جديد بخصوص أبنائهم.

مدى إتاحة الفضاء للأولياء فرصة الاطلاع على كل ما هو جديد بخصوص أبنائكم	تكرار	النسبة
نعم	14	70%
لا	6	30%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



الشكل 22: دائرة نسبية توضح مدى إتاحة فضاء الأولياء على جديد أبنائهم

ما يمكن ملاحظته من الشكل 22، أن 70% من الأولياء يرون أن هذا الفضاء يتيح لهم معرفة كل جديد بخصوص أبنائهم، بينما 30% منهم يرون أنه لا يوفر هذه الخدمة.

من خلال الجداول18- 19-20-21-22-23 نلاحظ أن الفضاء الخاص بالأولياء يتيح مجموعة من الخدمات الرقمية للأولياء لمراقبة وتتبع ظروف تمدرس أبنائهم حيث أن 70% منهم يرى أن هذا الفضاء يتيح لهم الاطلاع على كل ما هو جديد بخصوص أبنائهم، كما يرى 65 % منهم أنه يتيح لهم أيضا الاطلاع على مستجدات المؤسسة، و85% منهم يستفيدون من هذا الفضاء لاستخراج كشوف النقاط و60% منهم يعلم بوجود خدمات أخرى كاستخراج الشهادة المدرسية ومراقبة غيابات أبنائهم، على عكسهم 40% منهم لا يعلم

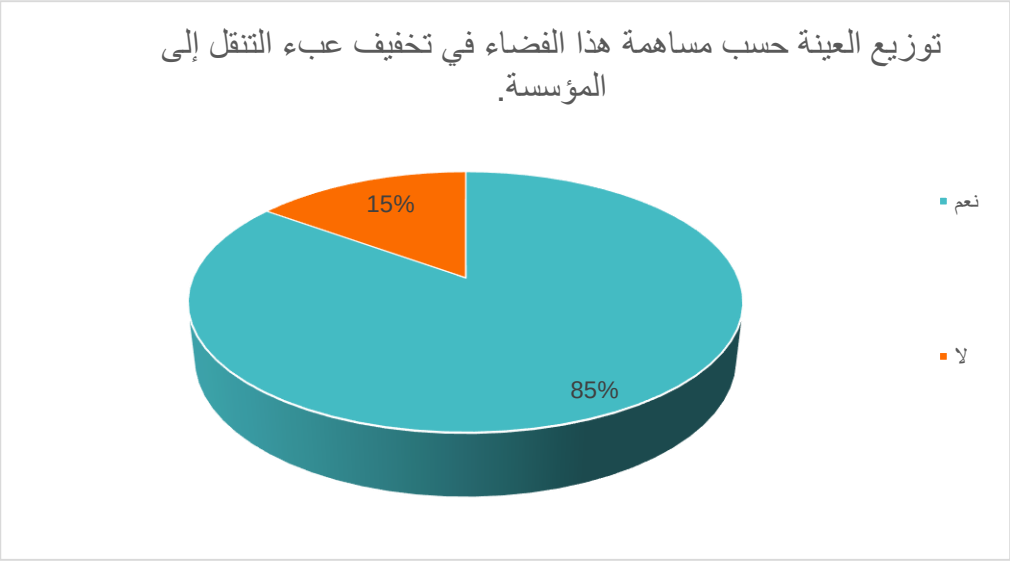
بهذه الخدمات أساسا على الفضاء، أما بالنسبة لطلب تحويل أبنائهم من مؤسسة إلى أخرى فإن 55% فقط من أفراد العينة من يعلمون بذلك، فيما أن 45% يعلمون بوجود هاته الميزة، و 5% امتنعوا عن الإجابة عن هذا السؤال. وبالتالي نثبت صحة الفرضية القائلة بأن فضاء الأولياء يسهل عملية الاطلاع على معلومات أبنائهم المتمدرسين، والحصول على النتائج الفصلية وكذا معرفتهم بغيابات أبنائهم.

المحور الرابع: آراء الأولياء حول هذا الفضاء

الجدول 24: جدول تكراري بين توزيع العينة حسب مساهمة هذا الفضاء في تخفيف عبء التنقل إلى المؤسسة.

مدى إعفاء هذا الفضاء للأولياء من التنقل المستمر إلى المؤسسة	تكرار	النسبة
نعم	17	85%
لا	3	15%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



الشكل 23: دائرة نسبية توضح مدى مساهمة هذا الفضاء في تخفيف عبء تنقل الأولياء للمؤسسة

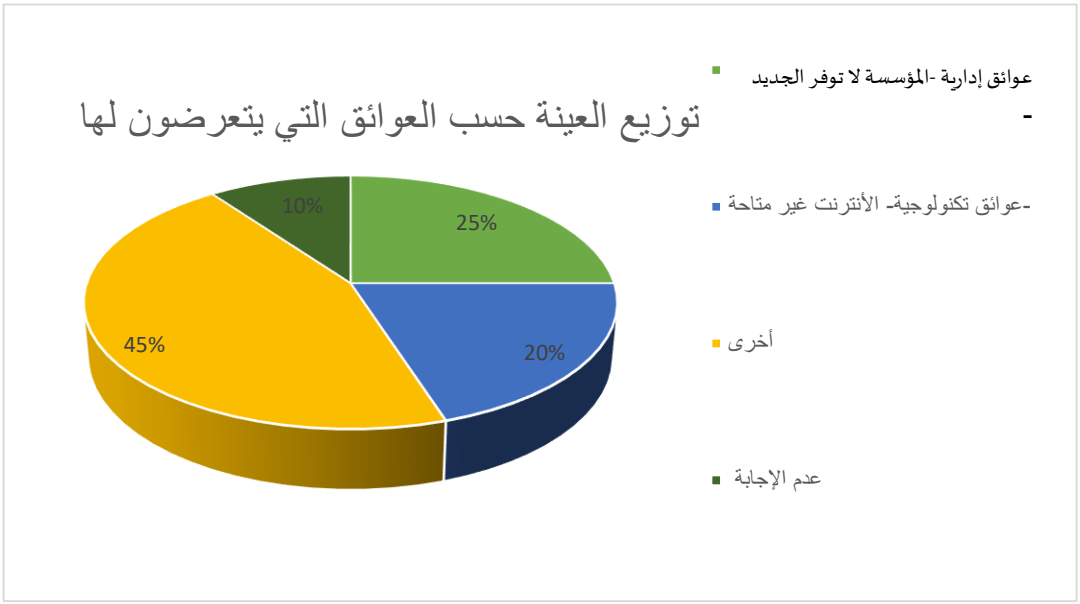
يرى 85% من الأولياء أن هذا الفضاء يعفيهم من التنقل المستمر إلى المؤسسة للحصول على المعلومات التي تخص أبنائهم، كون كل ما يحتاجونه متاح عبر هذا الفضاء الإلكتروني، أما 15% منهم يرى

عكس ذلك لعدم نشر المؤسسة لمعلومات التلاميذ وكشوفاتهم وغيرها وبذلك يتوجب عليهم التنقل إلى المؤسسة وهذا إجابة على السؤالين (26-27).

الجدول 25: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب العوائق التي يتعرضون لها.

أهم العوائق التي يتعرض لها الأولياء في هذا الفضاء	تكرار	النسبة
-عوائق إدارية - المؤسسة لا توفر الجديد	5	25%
-عوائق تكنولوجية- الأنترنت غير متاحة	4	20%
أخرى	9	45%
عدم الإجابة	2	10%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS



الشكل 24: دائرة نسبية توضح العوائق التي تعترض الأولياء في الفضاء المخصص لهم.

نلاحظ من خلال الشكل 27، أن 25% من الأولياء يرى أن هذا الفضاء يتعرض لعوائق إدارية كون الإدارة ذاتها تفضل الطرق التقليدية على التكنولوجيات الحديثة، فرغم امتلاكها لهذا الفضاء إلا أنها لا تنشر كل المستجدات عبره، فيما يرى 20% أن هناك عوائق تكنولوجية لعدم توفر شبكة الأنترنت لدى الأولياء أو لنقص التغطية، بينما ترى النسبة الأكبر 40% أن هناك عوائق أخرى أهمها إهمال الموضوع من طرف

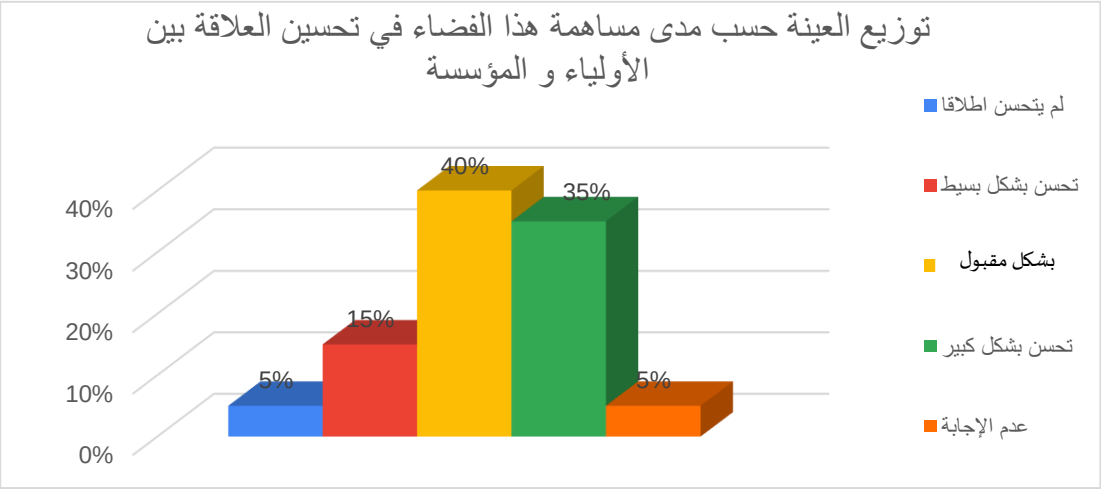
الأولياء والمؤسسات، وعوائق مادية تتمثل في الميزانية المكلفة لتسيير هذا الفضاء إداريا، فيما امتنع 10% عن الإجابة لإمكانية عدم مواجهتهم لأي عائق. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

الجدول 26: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين الأولياء والمؤسسة.

مدى مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين الأولياء والمؤسسة	تكرار	النسبة	المتوسط	رأي العينة
لم يتحسن اطلاقا	1	5%	3,11	تحسن بشكل مقبول
تحسن بشكل بسيط	3	15%		
بشكل مقبول	8	40%		
تحسن بشكل كبير	7	35%		
عدم الإجابة	1	5%		
المجموع	20	100%		

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج Spss .

أما بخصوص مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين الأولياء والمؤسسة، فيرى 40% منهم أنها تحسنت بشكل مقبول، فيما يرى 35% منهم أنها تحسنت بشكل كبير، وذلك أنّه سهّل الخدمات المقدّمة وربَط الولي بالإدارة إلكترونيا، أما 15% منهم يرى أنها تحسنت بشكل بسيط، و5% منهم يعتبرون أنها لم تتحسن اطلاقا، نظرا للعوائق المذكورة في تحليل الجدول 29، فيما امتنع 5% عن الإجابة.

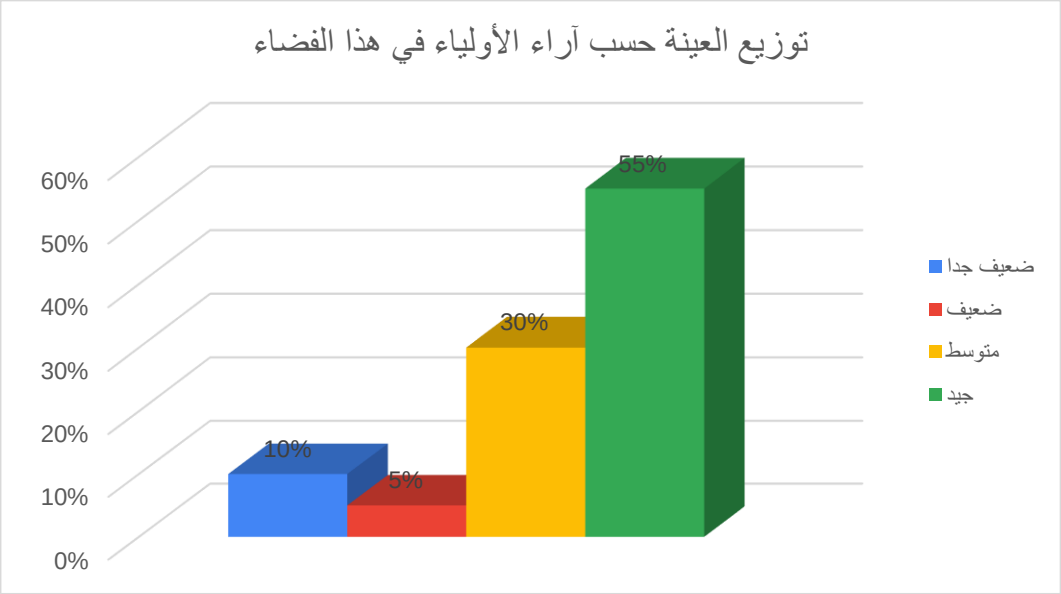


الشكل 25: أعمدة بيانية توضح مدى مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين الأولياء والمؤسسة.

الجدول 27: جدول تكراري يبين توزيع العينة حسب رأي الأولياء في هذا الفضاء.

رأي الأولياء في هذا الفضاء	تكرار	النسبة	المتوسط	رأي العينة
ضعيف جدا	2	10%	3,3	جيد
ضعيف	1	5%		
متوسط	6	30%		
جيد	11	55%		
المجموع	20	100%		

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



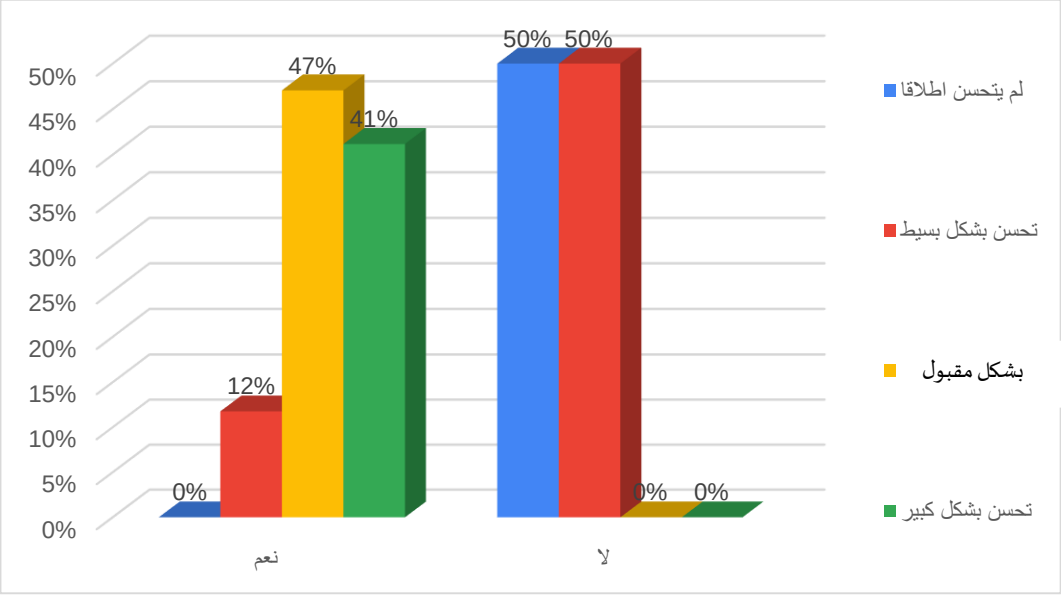
الشكل 26: أعمدة تكرارية توضح تقييم الأولياء لهذا الفضاء.

يعتبر 55% من الأولياء أن هذا الفضاء جيد فهو يساعدهم على مراقبة أبنائهم ومتابعتهم والاطلاع على نتائجهم ومعرفة عدد غيابهم، و35% منهم يرونه متوسطا لعدم معرفتهم بجميع الخدمات التي يُتيحها الفضاء، وهذا ما يثبته الجداول (18-20-21)، فيما يرى 10% أن هذا الفضاء ضعيف جدا لإمكانية تعرضهم لعراقيل مختلفة أو عدم استفادتهم من خدمات هذا الفضاء.

الجدول 28: جدول مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين المؤسسة وولي التلميذ عن طريق إعفائهم من التنقل المستمر للمؤسسة.

س26 - س28			مدى مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين المؤسسة و ولي التلميذ				المجموع
			لم يتحسن اطلاقا	تحسن بشكل بسيط	تحسن بشكل مقبول	تحسن بشكل كبير	
مدى إعفاء هذا الفضاء لأولياء التلاميذ من التنقل المتسمر للمؤسسة	نعم	التكرار	0	2	8	7	17
		النسبة	0%	12%	47%	41%	100%
	لا	التكرار	1	1	0	0	2
		النسبة	50%	50%	0%	0%	100%
المجموع		تكرار	1	3	8	7	19
		النسبة	5%	16%	42%	37%	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



الشكل 27: مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين المؤسسة وولي التلميذ عن طريق إعفائهم من التنقل المستمر للمؤسسة.

نلاحظ من خلال الشكل 25، أن أكبر نسبة من الأولياء يرون أن هذا الفضاء يعفيهم من التنقل المستمر إلى المؤسسة، كما أنهم يعتبرون أن هذا الأخير حسَّن العلاقة بشكل مقبول بينهم وبين المؤسسة بنسبة 47%، يليها من يرون أنها تحسّنت بشكل كبير بنسبة 41%. وعلى عكسهم هناك من يرى أن هذا الفضاء لا يعفيهم من التنقل إلى المؤسسة، فهو لم يساهم في تحسين العلاقة إطلاقا حسب رأي 50% منهم، أما النصف الآخر فيرى أنها تحسنت بشكل بسيط.

لاختبار الفرضية الإحصائية نطبق اختبار "كاي التربيع"

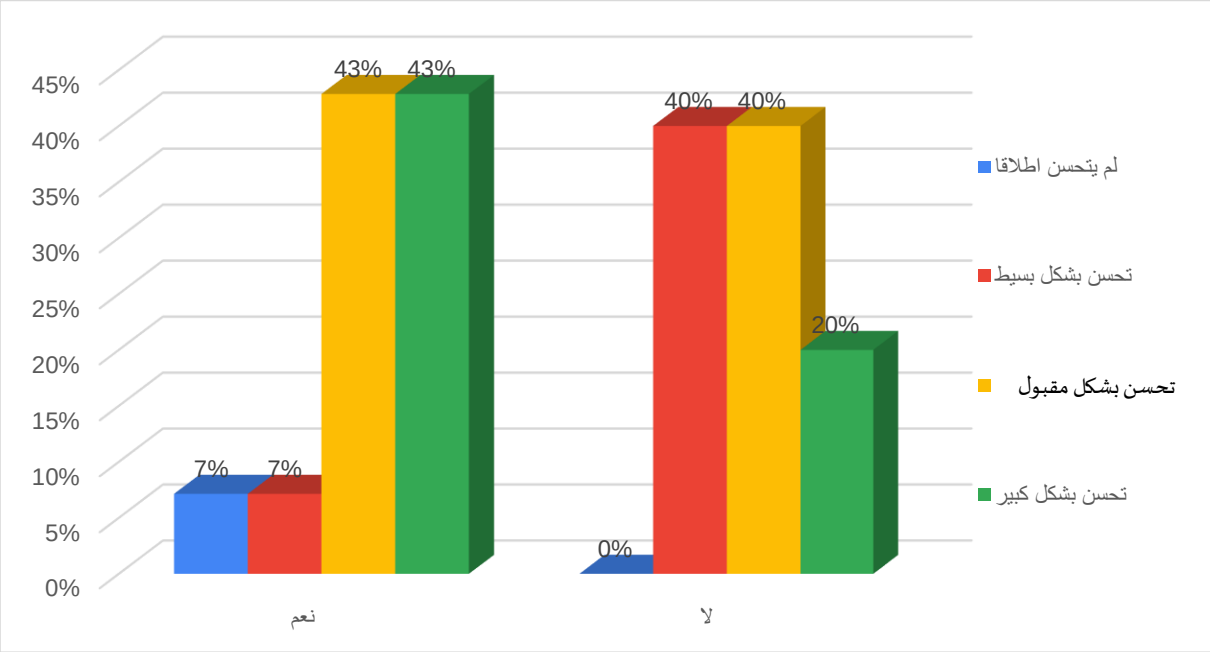
الاختبار	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة (P)	معامل تأثيرEta
Khi-deux de Pearson	7,48	3	0,035	0,646

يتضح من النتائج المبينة في الجدول أن قيمة كاي مربع تساوي 7.48 وهي دالة إحصائية (p=0.00<0.05) وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين (السؤال 26و28)، بتأثير فضاء الأولياء على إعفائهم من التنقل المستمر إلى المؤسسة، وهذا ما ساهم في تحسين العلاقة بين الأولياء وبين المؤسسة وبالتالي نثبت صحة الفرضية.

الجدول 29: مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين المؤسسة /والولي بإتاحة الاطلاع على كل جديد بخصوص أبنائهم.

س24 -س28			مدى مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين الأولياء و المؤسسة			المجموع
			لم يتحسن اطلاقا	تحسن بشكل بسيط	تحسن بشكل مقبول	تحسن بشكل كبير	
مدى اتاحة هذا الفضاء للأولياء الاطلاع على كل ما هو جديد بخصوص أبنائهم	نعم	التكرار	1	1	6	6	14
		النسبة	7%	7%	43%	43%	100%
	لا	التكرار	0	2	2	1	5
		النسبة	0%	40%	40%	20%	100%
المجموع		تكرار	1	3	8	7	19
		النسبة	5%	16%	42%	37%	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.



الشكل 28: أعمدة بيانية توضح مساهمة هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين المؤسسة/والولي بإتاحة الاطلاع على كل جديد بخصوص أبنائهم

نلاحظ من خلال الشكل 26، أن أكبر نسبة من الأولياء 70% يرون أن هذا الفضاء يتيح لهم فرصة الاطلاع على كل ما هو جديد بخصوص أبنائهم، كما أنهم يعتبرون ان هذا الأخير حسن العلاقة بينهم وبين المؤسسة بشكل مقبول وجيّد بنسبة 43%، على عكسهم هناك من يرى أن هذا الفضاء لا يوفر هذه الخدمة.

المطلب الثاني: استنتاجات

بعد تحليل البيانات المقدمة، يبدو أن غالبية العينة المدروسة لديهم رؤية إيجابية لفضاء الأولياء. حيث تتراوح الردود من «جيد» إلى «متوسط»، مع بعض الاستجابات السلبية، مثل «ضعيف» و «ضعيف جدًا».

وفيما يتعلق بتأثير الفضاء على تحسين العلاقة بين الوالدين والمؤسسة، تباينت الردود بين الأولياء أن الفضاء ساهم في تحسين العلاقة بشكل مقبول، بينما اعتقد آخرون أنه كان لها تأثير كبير. ومع ذلك، لم يكن بعض الأولياء على علم بوجود الفضاء، وعلى خلاف ذلك اعتبره بعض الأولياء أنه غير كاف أو لا يتم استخدامه بشكل فعال من قبل المؤسسة. علاوة على ذلك، عندما سُئلوا عن رأيهم العام حول الفضاء، صنفهُ غالبية المستجوبين على أنه «جيد». وكانت هناك بعض الردود المتباينة في فئة «المتوسط»، وصنفها مجيب واحد فقط على أنها «ضعيفة للغاية» وأخيرا، فيما يتعلق بتوفير المعلومات، رأى معظم المستجوبين أن الفضاء كان له أثر إيجابي كبير، بينما صنفه البعض بأنه «متوسط» أو «ضعيف».

بناءا على تحليل البيانات، يبدو أن غالبية المستجوبين لديهم تصور إيجابي للفضاء، الذي تستخدمه المدرسة للتواصل مع أولياء الأمور. كما يتفق غالبيتهم على أن الفضاء يسمح لهم بالوصول إلى المعلومات المتعلقة بالتقدم الأكاديمي لأطفالهم والأنشطة المدرسية، والتي يجدونها مفيدة ومريحة. بالإضافة إلى ذلك، يعتقد معظم الأولياء أن هذا الفضاء ساعد في تحسين التواصل بين أولياء الأمور والمدرسة، مما قد يؤدي إلى نتائج أفضل للتلاميذ.

ومع ذلك، هناك بعض الخدمات التي يجهلها بعض المستجوبين فيما يتعلق بوظيفة الفضاء، مثل عدم القدرة على استخراج شهادة مدرسية وطلب تحويل أولادهم. وأعرب آخرون أيضا عن ضرورة حضورهم لبعض الأحداث المتعلقة بالمدرسة شخصيا على الرغم من وجود فضاء عبر الإنترنت، والتي يعتقدون أنها تهزم الغرض من وجود منصة عبر الإنترنت.

بشكل عام، تشير البيانات إلى أن استخدام المدرسة للفضاء الإلكتروني يُعتبر تطورًا إيجابيا من حيث تعزيز التواصل بين الوالدين والمدرسة، وتوفير الوصول المريح إلى المعلومات المتعلقة بالتقدم الأكاديمي للطالب والأنشطة المدرسية. ومع ذلك منهم من لا يعلم بوجود هذا الفضاء وذلك لعدة أسباب نذكر منها ما يلي: عدم اطلاعهم على هذا المجال، ولنقص توجيه الوزارة أي عدم اعتمادها طرق فعالة للتعريف بهذا الفضاء، إضافة إلى تخطي الإعلام مناقشة المواضيع التي تخص الفضاءات الإلكترونية لوزارة التربية وبالأخص هذا الفضاء. كما أن هناك بعض المجالات التي يمكن فيها تحسين الفضاء لتلبية احتياجات الآباء بشكل أفضل، مثل توفير المزيد من الوظائف والقضاء على الحاجة إلى الحضور البدني في بعض الأحداث.

خاتمة

الخاتمة:

وفي الختام يتبين أن التطور الكبير الذي شهده العالم في الجانب التكنولوجي فرض على الدولة الجزائرية مواكبة هذا التقدم المتسارع، من أجل النهوض بالإدارة، وعليه سعت الحكومة الجزائرية إلى إدراج الإدارة الإلكترونية في قطاعاتها المختلفة للتحسين من الخدمة العمومية.

حيث يُعتبر قطاع التربية الوطنية من أهم القطاعات السباقة في عملية التحديث، وبالأخص فيما يخص الجانب المتعلق بالتلميذ وتسيير حياته التربوية باعتباره المحور الأساسي في العملية التعليمية، وذلك من خلال التصريح الصادر عن وزيرة التربية الوطنية السابقة نورية بن غبريط بتطبيق النظام المعلوماتي "الأرضية الرقمية" خلال الثلاثي الثاني للسنة الدراسية 2017-2018، الذي من مكوناته فضاء الأولياء الذي يسعى لتقديم خدمات عامة لتقريب الإدارة من الأولياء.

إذن وبعد مُعالجة موضوع الدراسة تم التوصّل إلى النتائج التالية:

1- تساهم الإدارة الإلكترونية في تخفيف الأعباء المادية والزمنية على المواطنين.

2- تتميز الإدارة الإلكترونية بالأمانة والسرية وسرعة الوصول.

3- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

4- تسعى الإدارة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية وتحسين الخدمة العمومية.

5- من فوائد الإدارة الإلكترونية تبسيط الإجراءات واختصار الوقت والدقة والوضوح في انجاز المعاملات الإدارية.

6- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بوزارة التربية عن طريق إنشاء نظام معلوماتي خاص بها يتمثل في الأرضيّة الرقّمية.

7- تبسيط إجراءات التسجيل في مختلف الامتحانات المدرسية من خلال الأرضية الرقمية.

8- يقدم فضاء الأولياء العديد من الخدمات الإلكترونية (الاطلاع على كشوف النقاط والغيابات وكذا استخراج الشهادة المدرسية، وغيرها من الخدمات الأخرى)، وعليه يمكن إثبات صحة الفرضية الأولى القائلة " سهل الفضاء الأولياء العملية الاتصالية بين المؤسسة وولي التلميذ".

9- ساهم فضاء الأولياء في القضاء على العديد من الصعوبات التي كانت تواجه الأولياء من بينها التنقل المستمر للمؤسسة، ومعرفة كل جديد بخصوص الأبناء.

10-كما ساهم هذا الفضاء في تقريب إدارة المؤسسة التربوية من أولياء التلاميذ.

وفي الأخير بعد استعراض النتائج، يتضح أن مشروع الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية وبالأخص فضاء الأولياء ساهم في القضاء على العراقيل لدى غالبية العينة المدروسة حيث يمكن القول أن أغلبية الأولياء المجيبين لديهم نظرة إيجابية عن فضاء الأولياء ويعتقدون أنّ له تأثير إيجابي على العلاقة بين الوالدين والمؤسسة. ومع ذلك، كانت هناك بعض الآراء المختلطة والتعليقات السلبية مما يشير إلى أنه يمكن إدخال تحسينات لجعل الفضاء أكثر فعالية واستخدامًا، ولا بأس أن نقدم بعض التوصيات لعلّها تكون منطلقا فعليّا ومساهمة منّا نحو الوصول إلى الهدف المنشود مثل

- توفير المزيد من الوظائف في هذا الفضاء والقضاء على الحاجة إلى الحضور البدني في بعض الأحداث.
- تفعيل الفضاء في جميع المؤسسات التربوية.
- ضرورة توفير شبكات ذات التدفق العالي في المكاتب والمصالح الإدارية.
- استحداث آليات خاصة للرقابة على النشاط الإداري لمستخدمي الأنظمة المعلوماتية.
- توفير الوزارة للمتطلّبات إداريّة وتشريعيّة وبشرية ومادية في جميع المؤسسات لتمكينهم من تطبيق هذا الفضاء.
- تجنب تهميش مثل هذا الفضاء من طرف السلطات العليا.

قائمة المصادروالمراجع

قائمة المصادروالمراجع

أولا: الوثائق الرسمية:

القوانين والمراسيم:

أ. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي رقم 08 - 53 المؤرخ في 09 فبراير 2008 المتضمن المصادقة على دفتر الشروط النموذجي للتسيير بالامتياز لخدمة التطهير ونظام الخدمة المتعلق به، والمرسوم التنفيذي رقم 08 - 54 المؤرخ في 09 فبراير 2008.

ب. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، "تقرير حول تقييم تنفيذ البرنامج القطاعي لتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمة العمومية لسنة 2015.

ج. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية حسب المرسوم التنفيذي 09 – 318 المؤرخ في 06 أكتوبر 2009 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية العدد 523.

د. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، وفق المرسوم التنفيذي رقم 94– 265 مؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1415 الموافق لـ 6 سبتمبر 1994 يحدد صلاحيات وزير التربية الوطنية.

هـ. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية أنظر القرار الوزاري المؤرخ في 23 محرم من عام 1433 الموافق 28 ديسمبر 2010، المتضمن إنشاء لجنة وطنية ولجان ولائية لرقمنة التسيير الإداري والتربوي في قطاع التربية الوطنية، النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، العدد 536، الصادر في فيفري 2011،

و. الإطار المرجعي المؤرخ في 31 جانفي 2018، المتعلق بالنظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية، النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، العدد 595، الصادر في جانفي 2018.

ز. النص التنظيمي الثالث: المنشور رقم 1053 المؤرخ في 24 جوان 2018 المتضمن المنشور الإطار للدخول المدرسي 2019/2018.

ح. المنشور، رقم 1737، الصادر من وزارة التربية الوطنية الأمانة العامة، المؤرّخ في - 08 ديسمبر 2018، المتعلق باستغلال النظام المعلوماتي لقطاع التربيّة الوطنيّة.

ط. المنشور رقم 699، الصادر من وزارة التربية الوطنية الأمانة العامة، المؤرّخ في - 08 جويلية 2020، المتعلق بالدخول المدرسي.

ثانيا: الكتب:

1. ريما ماجد، منهجية البحث العلمي، (بيروت، مؤسسة فريدريش إيبرت، 2012).
2. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، (المملكة العربية السعودية، دار اليازوري العلمية للنشر،2020).
3. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى،2008م.
4. علاء عبد الرازق السالمي، السليطي، الإدارة الإلكترونية، (دار وائل للنشر، الأردن،2008).
5. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، (الجزائر، دار الريحان، الطبعة 2017).
6. فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الطبعة الثانية، (مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الثانية (41) الرياض 1427هـ/2005م)
7. لبيد عماد، موزاوي بلال، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات، (برلين، المانيا، المركز الديمقراطي العربي، الطبعة 1، 2021)
8. محمد بن فوزي الغامدي، الإدارة الإلكترونية، (شبكة الألوكة-قسم الكتب-،2021).
9. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، (المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2009).
10. مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، (الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، 2015).
11. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، (سوريا، دمشق، جرمان، دار ومؤسسة رسلان، 2011).
12. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، (دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009).

13. نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو رؤية متكاملة للحكومة الإلكترونية، (عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2014.

ثانيا: مقالات والمجلات:

1. أحمد باي، رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، العدد الحادي عشر

2. أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال، (مجلة الباحث، العدد 07، 2009-2010).

3. أحمد شاطربات، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين خدمات القطاع الحكومي بالجزائر قطاعي التربية الوطنية والتكوين والتعليم المهنيين، (مجلة البحوث والدراسات القانونية السياسية، المجلد التاسع، العدد الأول)

4. أمال عقبي، دور الإدارة المحلية في تحسين الخدمة العمومية محليا، مجلة المفكر، (جامعة بسكرة، الجزائر، العدد 02، جوان 2019.

5. براهيم بختي، الأنترنت في الجزائر (مجلة الباحث 01، 2002).

6. بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية دراسة بلدية حجرة النصّ، (مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيبازة، العدد الثاني، جانفي2020.

7. خالد قاشي، لواج منير، جبلي حسيبة، استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 فجوة النظرية والتطبيق، (مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع، 2013).

8. راوية بنت أحمد القحطاني، النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، (العدد العشرون)

9. سليمان بوفاسة، سعيداني رشيد، استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، (ع01، جانفي 2013).

10. عبد الكريم تبون، "التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية –المبررات والمعوقات، مجلة الوطنية للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 3، 10-08-2021.

11. عبد الكريم زهيوة، "تطور الإعلام الآلي في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية (العدد 28، المجلد.أ.ص. ص، ديسمبر 2007).

12. العربي بوعمامة، رقاد حليمة، الاتصال العمومي ة الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، (مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، ديسمبر 2014).

13. العربي بوعمامة، رقاد حليمة، مقالة بعنوان" الاتصال العمومي والإدارة لإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، (العدد 09، ديسمبر2014).

14. غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، (مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جانفي 2016.

15. فيصل بوخالفة، الإدارة الإلكترونية: بين متطلبات الترشيد ومعوقات التطبيق، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، (المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2018).

16. ميادة قاسم، الفوارق بين المناهج الكمية في البحوث الاجتماعية، المجلة العربية للنشر العلمي، (العدد الثلاثون، 2 أفريل 2021).

راوية بنت أحمد القحطاني، النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، (العدد العشرون)

ثالثا: الرسائل والمذكرات:

1. أحمد باي، رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، العدد الحادي عشر، جوان 2017.

2. جمال متاتيج، خليفة بومهاني، تقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الجزائرية دراسة حالة بمديرية التربية لولاية شلف، (مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة.

3. خولة موبحة، دخموش عايدة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية "بلدية جيجل" مذكر لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد الصديق بن يحى جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2021/2020.

4. ذهبية جمبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة 8ماي 1945-قالمة-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2016/2015)

5. رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة، (جامعة باتنة-01-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2018/2017).

6. سهام حمريط، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة محمد بوضياف-المسيلة-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2016/2015).

7. صليحة الوافي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري دراسة ميدانية لجامعة محمد خيضر نموذجا، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، شعبة علم الاجتماع، 2020/2019).

8. عادل حريزي، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص سياسات عامة، 2020/2019).

9. عائشة قودري، سارة شريف، دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة 8ماي 1945-قالمة-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، 217/2016).

10. عبد الحكيم حططاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM) دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة، (جامعة سطيف 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،2018/2017).

11. عبد الحكيم حططاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم اقتصادية، (جامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم الاقتصاد والتسيير، 2018/2017).

12. عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير، (جامعة منتوري –قسنطينة -، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،2010/2009).

13. فاطمة الزهراء مومنين، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر 2018/2013، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة أحمد دراية أدرار، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2018-2019).

14. فاطمة الزهراء مونين، الخدمة العمومية الإلكترونية "2013-2014"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة أحمد درارية أدرار، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية العلاقات الدولية، 2019/2018).

15. فوزية وقلال، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة عبد الرحمان ميرة-بجاية-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانون، 2022/2021).

16. كريمة عمران، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة بلدية أم البواقي، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة عربي بن مهدي، أم البواقي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2020-2021).

17. مريم ساسي، الإدارة الإلكترونية-دراسة مقارنة-، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة أكلي محند أولحاج-البويرة-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانونالعام،2016/2015).

رابعا: المحاضرات:

1- عبد القادر بلعربي، لعرج مجاهد نسيمة، أمغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية، المؤتمر الدولي الخامس، في الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، مارس2012.

2- قدوم لزهر، قروي عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية في الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة قالمة، 08 نوفمبر 2016.

3- قروش عيسى، استراتيجية الجزائر الالكترونية، مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، محاضرات للسنة الثانية ماستر، قسم تسيير عمومي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018/2017.

4- مداسي بشرة، محاضرة بعنوان" ملخصات بحوث"، المقياس مناهج وتقنيات البحث العلمي، قسم علوم الإعلام، السنة 2019-2020،

5- محمد عبد مطشر اللامي، مجتمع البحث وعينته، محاضرات المنهج التجريبي.

6- وسيلة واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية (الجزائر)، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة.

خامسا: المو اقع الإلكترونية:

1. وكالة الأنباء الجزائرية https://www.aps.dz/ar/economie/141741-2023-03-30-13-49-04
2. بحث في الرقمنة، عالم الرقمنة، https://www.rakmanna.com/
3. إطلاق النظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية، الموقع الرسمي لوزارة التربية الوطنية، http://www.education.gov.dz/
4. https://www.facebook.com/109600137123196/posts/pfbid02N9u9teCTQbViWU7VZgHiNQDH5Rp9t2Av9DB3x6X67JjmfmGwT4Kz4KfJGhoUVu3Al/?app=fbl
5. موقع رقمنة وزارة (التربية الأرضية الرقمية لوزارة التربية) https://amatti.education.gov.dz/
6. فضاء الأولياء: https://awlyaa.education.gov.dz/login
7. https://www.awrasaljazair.com
8. https://www.mesrs.dz/index.php/2022/0

مراجع باللغة الأجنبية:

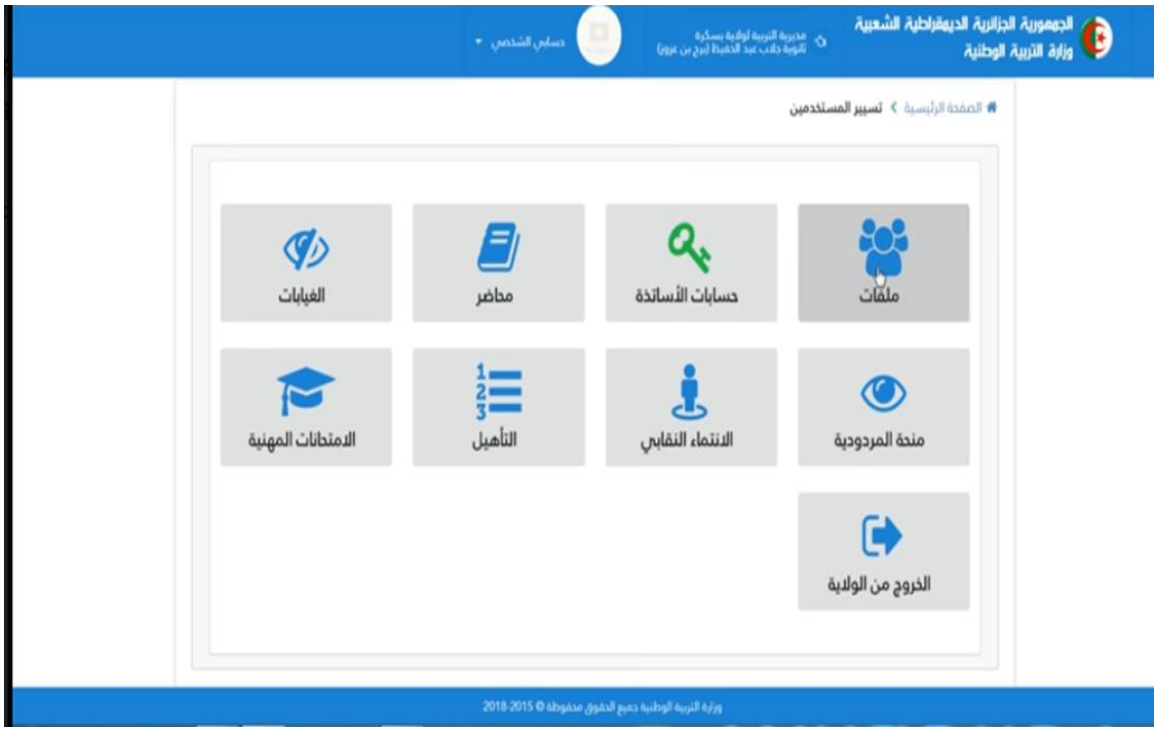
قائمة المصادروالمراجع

1. Jean-Ludovic Silicani, la situation du service public et de la fonction publique en France, France, sans date.
2. Laetitia Roux ¸ L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers2/2010 ¸ (n185).

قائمة الملاحق

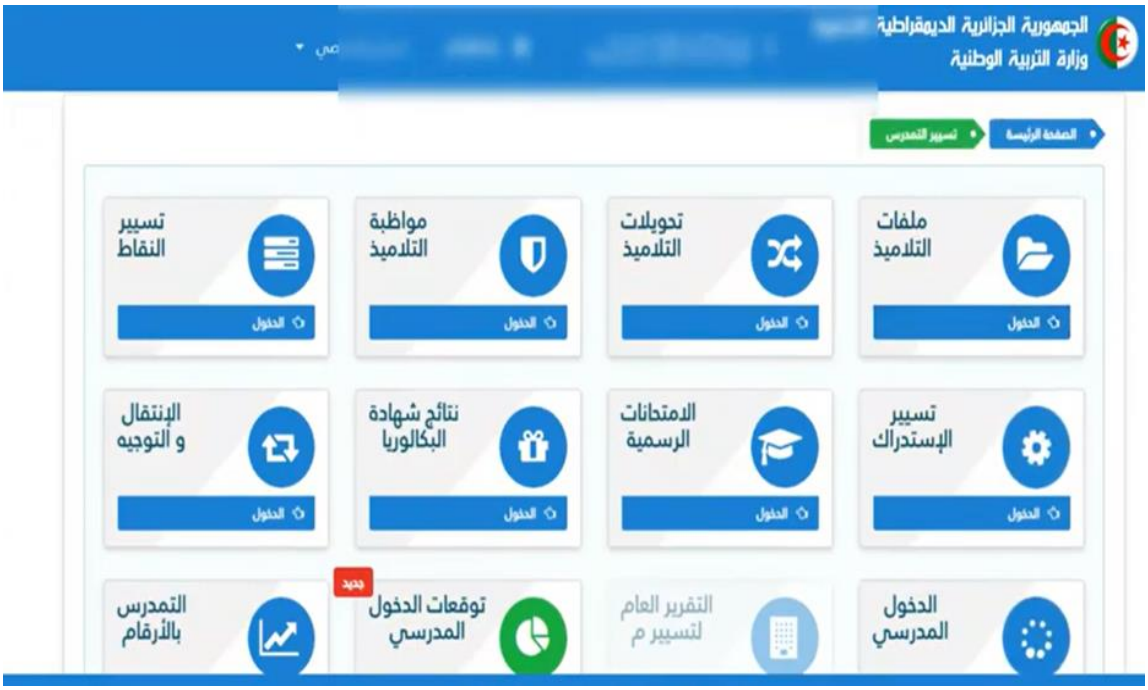
الملحق 01: يمثل واجهة الدخول الى موقع رقمنة وزارة التربية الوطنية

الملحق 02: مكونات الأرضية الرقمية لوزارة التربية.



الملحق 03: واجهة الصفحة الرئيسية لبرنامج تمدرس التلاميذ

.



الملحق 04: واجهة الصفحة الرئيسية لبرنامج تسيير المستخدمين.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

الدليل الإعلامي لتسجيل الأساتذة عن بعد في الفضاء الخاص بهم ضمن النظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية

ابتداء من يوم الثلاثاء 01 جوان 2021، سيشرع الأساتذة من خلال الفضاء الذي تم تصميمه وتطويره خصيصًا لهم، في الاستفادة من الخدمات التي يوفرها لهم النظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية.

وقصد الاستفادة من هذه الخدمات، يتعين على كل أستاذ تسجيل نفسه في الفضاء الخاص به، باتباع الخطوات الأتية:

© eddirasa.com

1. الحصول على شهادة عمل حاملة لرقم التعريف الوظيفي الخاص به، مستخرجة من النظام المعلوماتي، مختومة وممضاة من طرف مدير المؤسسة التعليمية؛
2. الولوج (الدخول) إلى الموقع الالكتروني https://ostad.education.gov.dz، الذي تم استحداثه خصيصا لهذا الغرض؛
3. التسجيل الأولي عن البعد، عبر عنوان الموقع المذكور أعلاه من خلال إتباع الخطوات التي يقود إليها الموقع وحجز جميع المعلومات المطلوبة وبكل دقة؛
4. طبع استمارة التسجيل الخاصة به من النظام المعلوماتي بعد حجز المعلومات المطلوبة؛
5. التوجه شخصيا إلى المؤسسة التعليمية المُعين بها، وتسليم استمارة التسجيل المستخرجة من النظام المعلوماتي إلى مدير المؤسسة، لتأكيد عملية التسجيل، والحصول على وصل الاستلام (الجزء السفلي للاستمارة)؛

2/1

الملحق 05: الدليل الإعلامي لتسجيل الأساتذة عن بعد في فضاء الأساتذة.

وبعد التأكيد الإلكتروني لتسجيل الأستاذ من طرف مدير المؤسسة التعليمية المعنية، يصبح الأستاذ ابتداء من هذه اللحظة معتمدا رسميا من قبل النظام المعلوماتي، ومستفيدا من جميع الخدمات التي يوفرها هذا النظام.

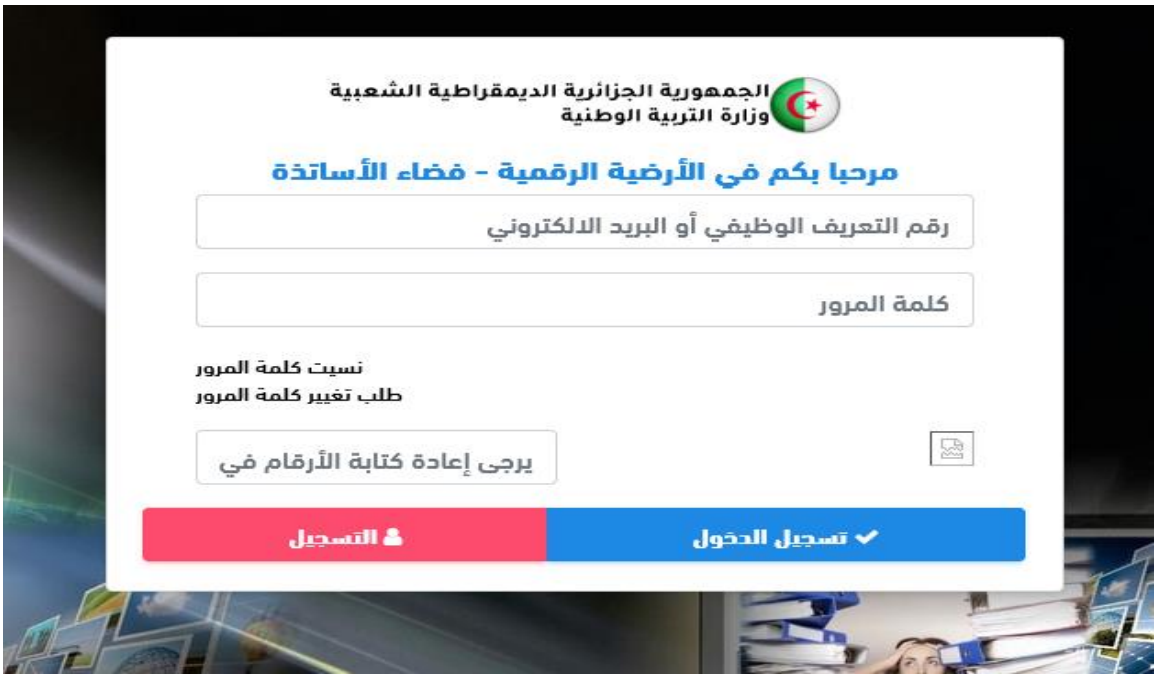
يوفر فضاء الأستاذ مجموعة من الخدمات محدثة دوريا وموزعة ضمن تبويبات، يمكن للأستاذ الاستفادة منها بمجرد الولوج إلى النظام دون قيود زمانية أو مكانية، وتتمثل في:

- **بياناتي:** عرض البيانات المدنية والوظيفية للأستاذ مع إتاحة إمكانية طلب التصحيح في حالة رصد خطأ ما.
- **وثائقي الإدارية:** طلب استخراج مختلف الوثائق الإدارية (شهادة عمل، مجمل الخدمات، كشف الراتب...).
- **وثائقي البيداغوجية:** الاطلاع وتحميل الوثائق البيداغوجية (مذكرات، تدرجات سنوية..).
- **أفواجي التربوية:** عرض وطباعة قوائم الأفواج التربوية التي تحتوي على بيانات التلاميذ مرفقة بمجموعة من العمليات كإرسال ملاحظات بيداغوجية مباشرة إلى ولي التلميذ عبر تطبيق الأولياء، وخدمة حجز النقاط.
- **الخدمات:** طلب خدمات متنوعة (إشعار بالغياب، المشاركة في الحركة..).
- **انشغالات:** مساحة حرة لطرح مختلف الانشغالات عبر مراسلة الجهات المعنية مباشرة.

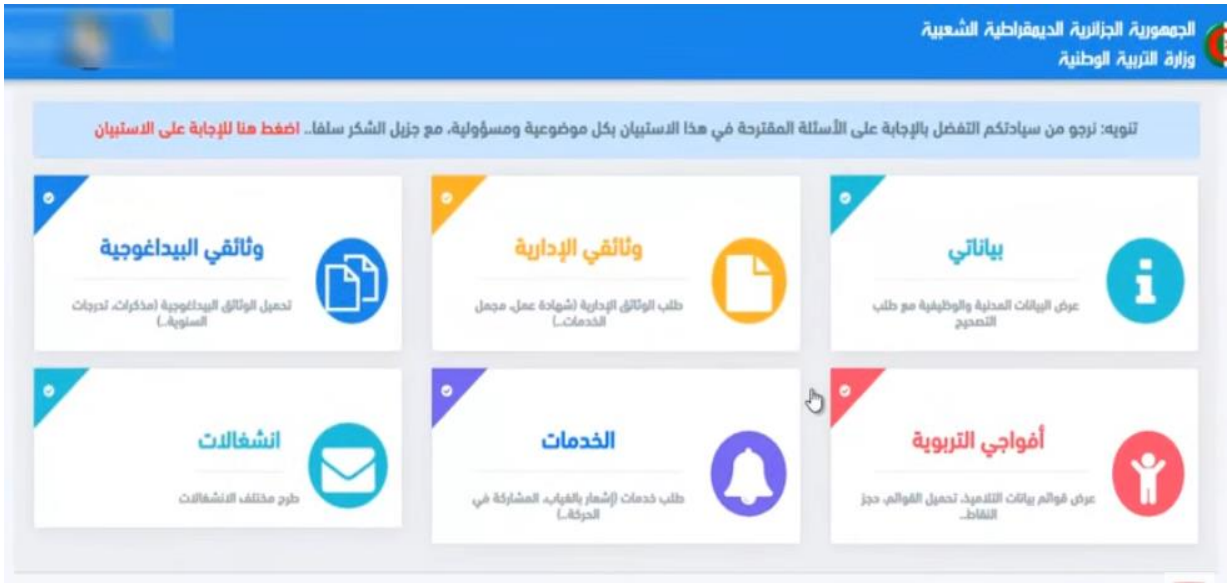
إن خدمات فضاء الأستاذ سالفة الذكر تخضع دائما للتقييم والتطوير سعيا منا إلى خلق نظام معلوماتي فعّال ومتكامل.

©eddiraasa.com

الملحق 06: تابع للملحق 05.



الملحق 07: أ: واجهة الصفحة الرئيسية لفضاء الأستاذ.



الملحق 07: ب: واجهة الصفحة الرئيسية لفضاء الأستاذ

الملحق 08

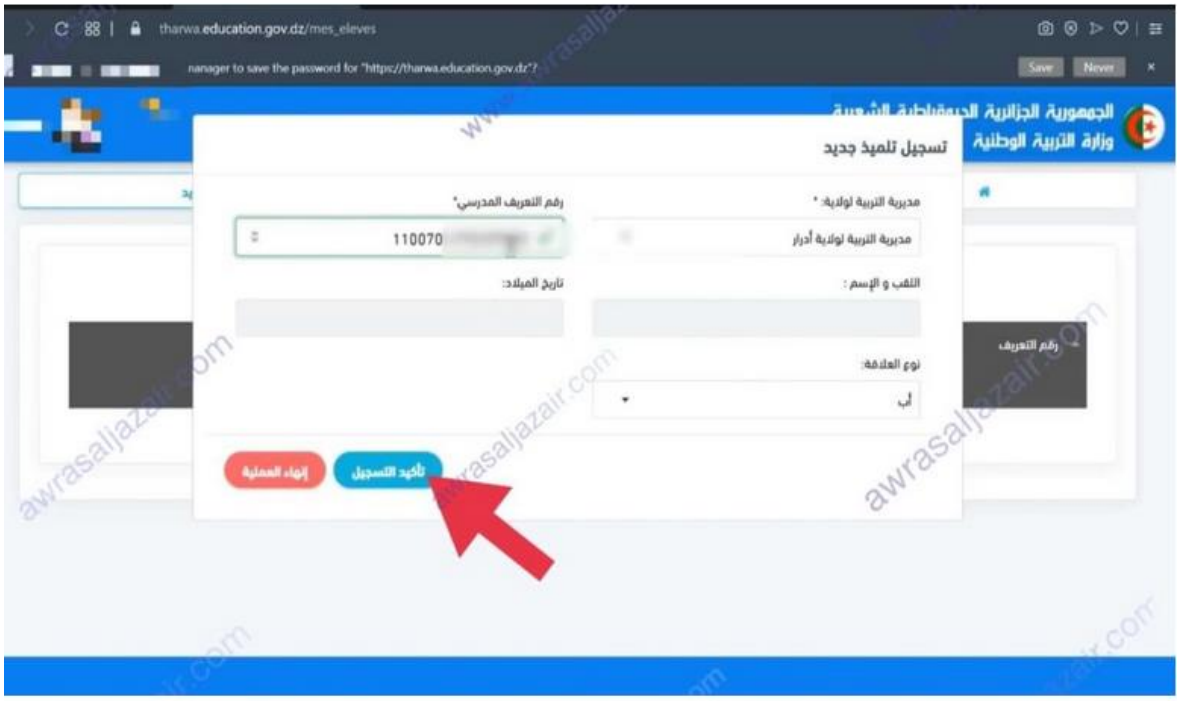
الملحق 09

الملحق 10

الملحق 11

الملحق12

الملحق 13



الملحق 14

استبيان حول فضاء الأولياء

الاستبيان الذي بين أيديكم عباره عن اداه لجمع البيانات اللازمة لاجراء دراسة بعنوان - دور الاداره الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزاره التربية - وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهاده الماستر في العلوم السياسية والموجهة لكافة أولياء التلاميذ المتمدرسين في أحد الأطوار الثلاثة - ابتدائي،متوسط،ثانوي- فإننا نأمل منكم الإجابة على جميع محاور هذا الاستبيان بدقة وعناية وموضوعية وتحيطكم علما أن هذه المعلومات ستكون سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

جنس الولي

أب

أم

Activ
Accéde

عدد الأبناء المتمدرسين في الإبتدائي

- واحد
- أكثر من واحد

عدد الأبناء المتمدرسين في المتوسط

- واحد
- أكثر من واحد

عدد الأبناء المتمدرسين في الثانوي

- واحد
- أكثر من واحد

ماهو مستواك التعليمي؟

- ثانوي
- ليسانس
- ماستر

ما رأيك في دور الانترنت اليوم في حياة الفرد؟

- سهل الحياة
- عقدها
- الوضع لم يتغير

هل تملك ايميل؟

- نعم
- لا

قائمة الملاحق

هل تملك انترنت؟

- نعم
- لا

هل تملك جهاز الكتروني؟

- نعم
- لا

إذا كان نعم مانوع الجهاز الذي تملكه؟

- حاسوب محمول
- حاسوب مكتب
- هاتف ذكي
- لوحة رقمية

من أين تستقي المعلومات حول تمدرس أبنائك ؟

- من المدرسة
- من المعلمين
- من مواقع التواصل الاجتماعي
- الجرائد والتلفزيون

هل تعلم بوجود فضاء خاص بأولياء التلاميذ؟

- نعم
- لا

إذا كان نعم منذ متى ؟

- من 2017إلى 2019
- من 2019 الى يومنا هذا

قائمة الملاحق

إذا أجبت ب لا لماذا؟

Réponse courte

حسب رايك كولي تلميذ هل ساهم هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين الأولياء والمؤسسة؟

- بشكل مقبول
- تحسن بشكل كبير
- تحسن بشكل بسيط
- لم يتحسن اطلاقا

ما هي الوسيلة الالكترونية الأكثر مرونة للدخول الى الموقع؟

- حاسوب محمول
- حاسوب مكتب
- هاتف ذكي
- لوحة رقمية

هل يوفر لكم هذا الفضاء استخراج شهادة مدرسية؟

- نعم
- لا

هل يتيح لكم هذا الفضاء الاطلاع على النتائج الفصلية؟

- نعم
- لا

Active
Accéde

قائمة الملاحق

هل يمكنكم هذا الفضاء من معرفة عدد غياب أبنائكم؟

- نعم
- لا

هل يوفر لكم هذا الفضاء طلب تحويل أبنائكم من مدرسة الى أخرى؟

- نعم
- لا

هل يتيح لكم هذا الفضاء فرصة الاطلاع على كل ماهو جديد يتعلق بمؤسسة تمدرس أبنائكم؟

- نعم
- لا

هل يتيح لكم هذا الفضاء فرصة الاطلاع على كل ماهو جديد بخصوص أبنائكم ؟

- نعم
- لا

ما هي أهم العوائق التي تتعرضون لها في هذا الفضاء؟

- عوائق ادارية - المؤسسة لا توفر الجديد-
- عوائق شخصية - ظروف عائلية ومهنية -
- عوائق تكنولوجية - الأنترنت غير متاحة -
- أخرى

هل يعفيك هذا الفضاء من التنقل المستمر إلى المؤسسة؟

- نعم
- لا

Active
Accéde

إذا أجبت ب لا لماذا؟

Réponse courte

حسب رايك كولي تلميذ هل ساهم هذا الفضاء في تحسين العلاقة بين الأولياء والمؤسسة؟

- بشكل مقبول
- تحسن بشكل كبير
- تحسن بشكل بسيط
- لم يتحسن اطلاقا

ما رايك في هذا الفضاء؟

- جيد
- متوسط
- ضعيف
- ضعيف جدا

Activer

المحلق 15