

مدى استعداد الجامعة الجزائرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد آليات تحسين جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر
الهيئة التدريسية

Ability To Apply Electronic The Extent Of The Algerian University's Management As One Of The Mechanisms For Improving The Quality Of Public Service From The Point Of View Of Teaching Staff

نوي نورالدين*

¹جامعة محمد بوضياف المسيلة، noureddine.noui@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2022/12/25

تاريخ القبول: 2022/12/12

تاريخ الاستلام: 2022/11/09

ملخص:

تهدف الدراسة إلى تبيان مدى استعداد الجامعة الجزائرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد آليات تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الهيئة التدريسية. واستخدمنا المنهج الوصفي في جمع البيانات و استبيان مكون من أربع محاور، وزعت على عينة مكونة من 648 أستاذ.

وقد أظهرت النتائج توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة لدى الجامعة الجزائرية، ووجود علاقة ارتباط جيدة بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة بالجامعة، ونوصي بضرورة تحلي بالإرادة القوية من طرف موظفي الجامعة من أجل تبني فكرة التخلي عن الأعمال الورقية والاتجاه إلى الأعمال الإلكترونية. وتكوين الأساتذة الجدد على أهم التكنولوجيات الحديثة المستخدمة في العملية التعليمية. أو جعلها شرط من شروط عملية التوظيف وهو التحكم في التكنولوجيات الحديثة
الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الجامعة، الهيئة التدريسية.

تصنيف JEL: M15, L86, H83, G28

Abstract:

The study aims to show the preparedness of the Algerian University to apply e-management as one of the mechanisms for improving public service. From the point of view of the teaching authority. We used the descriptive approach to collect data and a questionnaire, which was spread over 648 professors.

The results showed the availability of the requirements for the application of e-management to an average degree at the Algerian University, and the existence of a good correlation between the requirements of applying e-management and improving service at the university. We recommend the need to have strong will on the university staff in order to adopt the idea of abandoning paperwork and turning to electronic business. Training new professors on the most important modern technologies used in the educational process. Or make it a condition of the recruitment process, which is the control of modern technologies

Keywords: E-management; Public Service; University; teaching staff.

Jel Classification Codes: :M15, L86, H83, G28

*نوي نورالدين، noureddine.noui@univ-msila.dz

I. مقدمة:

تعد الإدارة الالكترونية من المفاهيم الحديثة التي أولتها المؤسسات أهمية خاصة، نظرا لما تقدمه هذه الأخيرة من إيجابيات، خاصة مع التطور الكبير في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الذي أتاح الفرصة للقيام بجميع الأعمال الكترونيا، ولقد سعت المؤسسات العمومية كباقي المؤسسات الخاصة وإيمانا منها بضرورة تحسين وعصرنة خدماتها إلى تبني مفهوم الإدارة الالكترونية في جميع أعمالها، خاصة في ظل التوجه نحو التسيير العمومي الحديث. فمفهوم جودة الخدمة أصبح لا يقتصر فقط على المؤسسات الخاصة بل حتى المؤسسات العمومية المقدمة للخدمة تبنت مقارنة الجودة وهذا يعود إلى كون المؤسسات العمومية لم تبق منغلقة على نفسها بل أصبحت تقيم شراكات مع القطاع الخاص، كما أنها في بعض الحالات تكون منافسة لبعض المؤسسات الخاصة. والجامعة الجزائرية كأحد المؤسسات العمومية المقدمة للخدمة العمومية وجب عليها إعادة النظر في طريقة أدائها لوظائفها وعملياتها وأساليب تقديمها للخدمة من أجل تقديم خدمة أفضل للمواطن وبجودة عالية، ومن هنا تبنت الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين خدماتها.

الإشكالية: من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

ما مدى استعداد الجامعة الجزائرية لتطبيق الإدارة الالكترونية كأحد آليات تحسن الخدمة العمومية من وجهة نظر الهيئة

التدريسية؟

التساؤلات الفرعية: من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤلات التالية:

هل توفر الجامعة الجزائرية الاستعدادات التكنولوجية لتطبيق الإدارة الالكترونية؟

هل تتوفر لدى الهيئة التدريسية الاستعدادات لتطبيق الإدارة الالكترونية؟

هل تدعم إدارة الجامعة مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية؟

هل تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة من وجهة نظر الهيئة التدريسية؟

الفرضيات: من خلال ما سبق يمكن تقديم الفرضيات التالية:

من المتوقع أن تتجه آراء الباحثين حول مدى توفر البنية التكنولوجية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية إلى

الدرجة المتوسطة؛

من المتوقع أن تتجه آراء الباحثين حول مدى استعدادهم لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية إلى الدرجة الكبيرة؛

من المتوقع أن تتجه آراء الباحثين حول مدى استعداد الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية إلى الدرجة

المتوسطة؛

يساهم تطبيق الإدارة الالكترونية إيجابيا في تحسين الخدمة العمومية بالجامعة الجزائرية من وجهة نظر الهيئة التدريسية.

أهداف البحث: نهدف من خلال البحث إلى:

إبراز مدى توفر الجامعة الجزائرية على متطلبات الإدارة الالكترونية؛

إبراز أهمية استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجامعة الجزائرية؛

إبراز مدى استعداد الهيئة التدريسية بالجامعة لتطبيق الإدارة الالكترونية؛

II. ماهية الإدارة الإلكترونية:

II-1 تعريف الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية عبارة عن مصطلح إداري يقصد به مجمل الإجراءات والعمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات، وبوسائط ووسائل الكترونية، وبغرض تحقيق أهداف المنشأة، من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة، وتطوير. (عامر إبراهيم قنديلجي، 2015، ص:121).

الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق بلا مكان وبلا زمان، ذلك أنها تعتمد على بيئة الكترونية تقنية مفترضة، قوامها أجهزة حواسيب ونظم اتصالات متمكنة وتقنية معلومات قادرة على تقديم تطبيقات للوظائف التقليدية التي تقدمها الدولة للمواطنين. (أسامة أحمد المناعسة، 2013، ص:29).

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية يمكن جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً. (فداء حامد، 2015، ص:203).

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مما يسبب إهدار للوقت والجهد والطاقات. (محمد مدحت، 2016، ص:85).

عرفها البنك الدولي بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقض على الفساد، إعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة. (غنية نزي، 2016، ص:178).

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريف إجرائياً بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة. فالإدارة الإلكترونية أولاً وقبل كل شيء هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي _ المعرفي _ الفكري هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها. (نجم عبود نجم، 2008، ص:157-158).

II-2 خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص منها: (محمود عبد الفتاح رضوان، 2012، ص:20-21).

- أنها إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والوسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.
- إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.
- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.

- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة : والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.
- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
- استخدام البريد الالكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.
- تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- تحتاج إلى أنظمة الكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعمة والخدمة عن بعد والشراء الالكتروني وانظمة المتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الالكتروني والتجارة الالكترونية.
- تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.
- التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات.

II -3 أهداف الإدارة الالكترونية ومبررات التحول

تتمثل الأهداف الأساسية للإدارة الالكترونية فيما يلي: (سامر عبد السلام ضوالقحواش، 2020، ص ص: 172-173).

- تحسين مستوى الخدمات عن طريق تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله.
- التقليل من التعقيدات الإدارية وذلك من خلال التقليل من البيروقراطية في الإدارة واختصار انجاز المعاملات.
- تخفيض التكاليف والمتمثل في إمكانية حصول الأفراد على المعلومات والبيانات التي يحتاجونها
- تحقيق الاستفادة القصوى للعاملين في المؤسسة وذلك بإتباع أسلوب موحد للتعامل مع جميع الموظفين في المؤسسة بما يحقق المساواة في تقديم الخدمة.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية.
- إيجاد مجتمع قادر للتعامل مع معطيات العصر التقني.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني.
- ومن بين أهم مبررات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية نذكر: (عبد الكريم سعيد عبده قاسم الدعس، 2018، ص ص: 07-08).

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

II -4 متطلبات الإدارة الإلكترونية في بيئة المنظمات الحكومية:

الإدارة الالكترونية تمثل تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة العامة، وبالتالي لا بد من توفير متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الإدارة الالكترونية الى حيز الواقع العملي وتتمثل أهم متطلبات تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية فيما يلي: (حسين مصطفى هلال، وآخرون، 2010، ص ص: 85-97).

أ-مجموعة المتطلبات التنظيمية والإدارية:

تتطلب الإدارة الإلكترونية تغيير في طريقة تفكير المسؤولين وطريقة إدارتهم لمسؤولياتهم وفي كيفية نظرهم إلى وظائفهم وفي طريقة تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات ومع القطاع الخاص ومع المواطنين، ولكي يحظى إدخال الخطط اللازمة لمشروع الإدارة الإلكترونية حيز التنفيذ بالمنظمات الحكومية، تحتاج الأجهزة الحكومية إلى تحولات جذرية للتحويل إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق:

- إعادة هيكلة المنظمة بشكل يلي متطلبات التغيير من حيث الهرم الإداري، تقسيم الأعمال، توزيع المسؤوليات.
- استحداث إدارات جديدة بالمنظمة وإلغاء أو دمج إدارات قائمة بها، وإعادة هندسة الإجراءات الحكومية وتبسيطها لتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية خصوصا بعد إدخال التقنية الرقمية.
- تحديد أساليب عمل الإدارة الإلكترونية ومهامها على نحو شامل ودقيق وتوضيح آليات التنفيذ بمختلف مراحلها.

ب-مجموعة المتطلبات البشرية:

لاستيعاب المنظمات الحكومية للعمل الإلكتروني لابد من إحداث تغيرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة للإدارة الإلكترونية، وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية، ولكي تجسد المنظمات الحكومية الإدارة الإلكترونية عليها بما يلي:

- أن يكون شرط اختيار العاملين لشغل الوظائف الشاغرة بالمنظمة إجادة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ضرورة تطبيق المنظمات معيار إجادة استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام تقارير الأداء لتقييم أداء العاملين.
- إنشاء هيكل متوازن للأجور والحوافز للوظائف التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تدريب كافة المستويات الإدارية على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- إعداد البرامج التدريبية للعاملين والتي ترتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- توفير الوسائل التدريبية اللازمة لبرامج التدريب الإلكتروني.
- نشر ثقافة التعامل مع الحاسبات الإلكترونية.
- العمل بروح الفريق لزيادة قدرات العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني.

ج-مجموعة المتطلبات التشريعية والقانونية:

- إعطاء المشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالإدارة الإلكترونية. وتحديد المباح والمحرم منها والعقوبات المفروضة.
- تحقيق سهولة الوصول لأي معلومة ووضوح الإجراءات التي تحكم هذه العملية.
- تحقيق الأمن الوثائقي وخصوصية وسرية المعلومات وتحديد معايير ثابتة وشفافة لجميع التطبيقات الإلكترونية.
- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية كإثبات الشخصية الإلكترونية، واستخدام التوقيع الإلكتروني، والبصمة الإلكترونية.
- تسهيل التعاملات الإلكترونية كالمعاملات المالية الإلكترونية وعمليات البيع والشراء الإلكتروني والبريد الإلكتروني.
- وضع الأطر التشريعية اللازمة للإدارة الإلكترونية وتحديثها وفقا للمستجدات.

د-مجموعة المتطلبات التقنية:

- توفير حاسبات إلكترونية متطورة لتنفيذ الأعمال الإدارية إلكترونيا.

- توفير بنية تحتية قوية وسريعة وآمنة لتطبيق آلية العمل الالكتروني.
- ربط كافة الإدارات الكترونيا بشبكات الحاسب لإدارة الأعمال عن بعد.
- اتصال كافة الإدارات بشبكة الانترنت لتقديم الخدمات الكترونيا.
- حفظ الوثائق والأعمال بشكل الكتروني.
- التشغيل الآلي للأعمال واستخدام الميكنة في تقديم الخدمات.
- موقع الكتروني على شبكة الانترنت لتقديم الخدمة في كل وقت وفي أي مكان.
- نظم معلومات قوية ومتوافقة لدعم الإدارة في العملية الإدارية.

III. ماهية الخدمة العمومية

III. 1 تعريف الخدمة العمومية:

يعرفها خبراء الإدارة العامة هي " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته وتقع مسؤولية تلبيتها على الدولة بالدرجة الأولى وهي ليست محددة بزمن معين، بل هي عملية مستمرة ودائمة، ينبغي على الدولة أن تخطط لتقديمها وتطويرها ليحصل المواطن عليها في أحسن صورة". (خالد حيواني، 2015، ص:60).

وتعرف الخدمة العمومية بمعناها الضيق هي " الخدمة المدنية والذي يشكل الرابط بين الادارة العامة والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الادارية والمنظمات العامة". (سديعمر، 2019، ص:173).

يمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها مجموعة من النشاطات والمنافع التي تقدمها المؤسسات العمومية للأفراد بهدف تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتكون أساسا موجهة للمصلحة العامة. (وليد زيادي، 2020، ص:190).

III. 2. خصائص ومميزات الخدمة العمومية:

تتميز الخدمات العمومية بعدة مميزات وخصائص تتباين من خدمة الى أخرى أهمها: « (سهام راجحي، 2019، ص ص:41-42).

- **مجانية الخدمات:** تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانية في عمومها، أو بسعر يؤول فيه الربح إلى الصفر أي يدفع المرتفق المستفيد من الخدمة مبلغا رمزيا على شكل ضريبة أو رسم غالبا.
- **المنفعة العامة (المصلحة العامة):** بحيث تهدف الخدمة العامة الى تحقيق المصلحة أو المنفعة العامة كهدف أساسي، وبالتالي فإن النشاط الحكومي أو منظمات الخدمة العمومية تهدف أساسا لتحقيق الصالح العام، خاصة مع خضوع هذه الهيئات ومن ثم الخدمات العمومية للرقابة العامة من قبل أطراف متعددة كرقابة الوصاية ورقابة المجتمع المدني.
- **عدم الملموسية:** الخدمات غير ملموسة، بحيث يستحيل لمس أو تحسس أو رؤية الخدمة، وبذلك أغلب الخدمات أصبحت تنتج وتستهلك في آن واحد، وبسبب كونها غير مادية فإنه لا يمكن تخزينها.
- **قابلية الخدمة للتلف:** تنتج هذه الخاصية من عدم قدرة الخدمة على التخزين لذلك فإن الكميات التي لا تستخدم خلال العرض ستختفي للأبد وان تمتعت بإمكانية خزن المدخلات المعتمدة في إنتاجها وتقديمها، وتزامن إنتاجها واستهلاكها.
- **عدم تماثل الخدمة:** تتغير الخدمة حسب أوقات وظروف تحققها وذلك راجع لكون الخدمة تعتمد على من يقدمها وكيف يقدمها والظرف الذي تقدم فيه، وبالتالي يصعب ممانلة الخدمات بالنظر أولا أن للمستهلك تأثيرا على نوعية الخدمة وثانيا لمقدم الخدمة تأثيرا أيضا على نوعية الخدمة المقدمة.

- التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد: تعتبر هذه الخاصية من خصائص الخدمة العمومية كعملية وليس كمنتج، وتعني التفاعل العالي والمباشر بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، ومدى قوة وتأثير الاتصال بين الطرفين على أداء الخدمة وإشباعها للحاجة المطلوبة.

III. 3. مبادئ الخدمة العمومية:

يفترض على الخدمة العمومية أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها وهي: «. (إناسرغيس، 2019، ص ص:172-177).

- مبدأ مساواة الجميع إزاء الخدمة العمومية: يعتبر هذا المبدأ مبدأ أساسي لتقديم الخدمة العمومية، كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، ومضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية، كما يتضمن ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق واثاحتها للجميع دون استثناء وبصورة عادلة.

- مبدأ استمرارية الخدمة العمومية: فالاستمرارية تحمل معنى الديمومة وهي السير والعمل المنظم والمطرد، باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون استغلالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع. وعلى السلطات الإدارية يجب أن تتخذ الإجراءات اللازمة لضمان العمل المستمر للخدمات العمومية.

- مبدأ التكيف: فهناك علاقة وثيقة بين مبدأ الاستمرارية ومبدأ قابلية المرفق العام للتطوير والتبدل، بل يدخل في صميم مبدأ الاستمرارية، حيث يعرف أنه تأقلم نظام تقديم الخدمة العمومية في كل مرة مع تطور الحاجات العامة ومقتضيات المصلحة العامة، وهو ما يتحتم إزالة العراقيل القانونية أو التنظيمية التي تحول دون تحقيق هذا التأقلم.

- مبدأ الشمولية: انطلاقا من كون الخدمة العمومية خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية، ومن ثمة فإن الخدمة ينبغي أن تكون في متناول المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدرات ومستويات معيشتهم.

- مبدأ الفعالية: فالخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن) خلق الفوارق الجهوية) ، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية، يكون محفز في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على استمرارية النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى.

- مبدأ التضامن: ويتجسد هذا المبدأ في محاربة الفقر والحرمان من خلال مراعاة الفوارق بين المواطنين سواء كانت الفوارق معنوية أو مادية، وبالتالي خلق ما يسمى بالانسجام الاجتماعي وتشجيع الاستعمال الأمثل الفعال والعاقل للموارد المشتركة.

III. 4. مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية:

تعود الجودة في أصولها للقواعد المطبقة على الخدمات في القطاع الخاص لكن التطور الحاصل وكذا أهمية المصلحة العامة فرضت ضرورة وجود وخضوع الخدمة المقدمة من طرف المرافق العامة لمراقبة النوعية وضرورة تحسينها وفقا لمقتضيات المصلحة العامة، فالخدمة العمومية سواء كانت إدارية أو صناعية وتجارية يجب أن تتميز بالجودة التي لم تعد مرتبطة بالقطاع الخاص بل حتى بالخدمات العمومية بسبب دخول الخواص حقل المرافق العامة من جهة وخصوصية تحسين نوعية الخدمات العمومية كوسيلة لإعادة ثقة المواطن في الدولة من جهة أخرى، بالإضافة إلى المنافسة التي أصبحت حتى الخدمات العمومية محور لها لاسيما الخدمات الصحية والتعليمية والاتصالات.

هناك مجموعة من المبررات لتبني مقارنة الجودة في الخدمات العمومية منها: (ضريفي نادية، 2016، ص:136).

- المنافسة وما تفتضيه خاصة في الخدمات العمومية التي تكلف بها عدة مرافق عامة وخاصة في نفس الوقت، أو المرافق المسيرة في إطار عقود الامتياز.
- رضا الزبائن على الخدمة العمومية ومنه الوصول للرضى الاجتماعي المعبر عن نجاح السياسات العامة.
- إعادة ثقة المواطن في المرافق العامة وفي سياسات الدولة وبذلك تحسین علاقته به، لأن الخدمات العمومية في الأخير هي حلقة الوصل بين الدولة والمواطن.
- الجودة هي مطلب داخلي وخارجي من منطلق التقييمات الدورية لمنظمات دولية تنطلق من تقييم جودة الخدمات العمومية.
- تحسین صورة الدولة تتطلب تحسین نوعية وجودة الخدمة العمومية، وقياس نجاح السياسات العمومية والبرامج يكون من خلال تقييم هذه القيمة (الجودة).
- ومن بين أهم مؤشرات قياس الجودة في الخدمة العمومية نذكر: (رقاد صليحة، 2008، ص: 27).
- الاعتمادية: ونعني بها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة والإتقان.
- الاستجابة: وتشير إلى رغبة واستعداد مقدمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزبائن مهما كانت الظروف.
- الكفاءة: وتعني امتلاك مقدمي الخدمات للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة.
- سهولة الحصول على الخدمة: والمقصود بها سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون كتقصير فترة الانتظار وتوفير العدد الكافي من منافذ الحصول على الخدمة.
- اللباقة: ونعني بها تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة والاحترام واللفظ في التعامل كالاستقبال الطيب مع التحية والابتسام مع الزبائن.
- الاتصال: يقتضي هذا المؤشر تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها.
- المصداقية: وتشير الى مراعاة مقدمي الخدمات للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين.
- الأمان: ونعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة.
- معرفة وتفهم العميل: بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمة لفهم حاجات الزبائن ومعرفة احتياجاتهم الخاصة وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.
- الجوانب المادية الملموسة: وتشير الى المظهر الخارجي والموقع والتصميم الداخلي للمنظمة، والاجهزة المستخدمة في أداء الخدمة.

IV. الدراسة الميدانية وتحليل النتائج:

بهدف إبراز أثر تبني الإدارة الالكترونية على تحسین جودة الخدمة العمومية بالجامعة الجزائرية قمنا بإعداد نموذج إحصائي تم فيه جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صمم خصيصا لهذا الغرض، ووزع على أفراد الهيئة التدريسية الممثلة لعينة الدراسة، وقمنا بجمع وتفريغ وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

IV. 1. مؤشرات منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية:

ستتناول في هذا الجزء المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية، والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة المختارة والأدوات البحثية المستخدمة في جمع البيانات.

• المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

بهدف إبراز أثر تبني الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية بالجامعة الجزائرية قمنا بإعداد نموذج إحصائي تم فيه جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صمم خصيصا لهذا الغرض، ووزع على الهيئة التدريسية الممثلة لعينة الدراسة، وقمنا بجمع وتفرغ وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

• مجتمع وعينة الدراسة:

استنادا إلى الدراسات السابقة فقد تم اختيار الاستبيان بسلم ليكرت خماسي كأداة لجمع ومعالجة بيانات المجتمع المدروس والذي يتكون من مجموع الأساتذة العاملين بالجامعات الجزائرية، حيث تم توزيع استبيان الكتروني على الأساتذة العاملين بالجامعة والحصول 648 رد صالح للدراسة.

• أداة الدراسة الميدانية:

اعتمدنا في دراستنا لموضوع بحثنا هذا، كأداة أساسية استمارة استبيان، واعتمدنا في تصميمها على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستمارة المدرجة تحت ثلاث محاور أساسية، والجدول رقم (02) يوضح سلم ليكرت خماسي الأبعاد ودرجات المقياس.

الجدول 1: درجات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة-الاتجاه-					
الاستجابة	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

• تحليل خصائص العينة:

يتضح من خلال الجدول أدناه:

- بخصوص متغير الجنس: بلغت نسبة الذكور 34% في مقابل 66% للإناث وهي نسب تتناسب نسبة تمثيل كل جنس في الواقع.
- بخصوص متغير السن: تشكل الفئة العمرية (35-45 سنة) أغلبية مفردات العينة بنسبة 53.2% في مقابل للفئة العمرية التي يقل عمرها عن (35 سنة) بنسبة 34.3%، و 10.2% للفئة العمرية (55-56 سنة) و 2.3% للفئة العمرية التي يفوق عمرها عن (55 سنة).
- بخصوص متغير الرتبة: بلغت نسبة الأساتذة المحاضرين أغلبية مفردات العينة محل الدراسة بنسبة 50.6%، أما النسب الباقية فتتوزع إلى 36% لنسبة الأساتذة المساعدين و 13.4% لأساتذة التعليم العالي وهي نسب تتوافق والعدد الإجمالي من كل رتبة بالجامعة.
- بخصوص متغير الأقدمية: يتفق تحليل مفردات العينة من حيث الأقدمية مع التحليل وفق السن والرتبة العلمية ذلك أنه كلما زادت الخبرة قل معها عدد المفردات.
- بخصوص متغير الخبرة في مجال الإدارة ليكرت نسبة الخبرة في الإدارة الإلكترونية 45.5% بالنسبة للخبرة المتوسطة، في حين تراوحت ما بين 16.7% كجيدة و 22.5% من مفردات العينة ليست لديهم خبرة في مجال الإدارة الإلكترونية.

الجدول 2: خصائص عينة الدراسة

النسبة	التكرار	الجنس
34	220	ذكر
66	428	أنثى
النسبة	التكرار	السن
34.3	222	أقل من 35 سنة
53.2	345	35 - 45 سنة
10.2	66	46 - 55 سنة
2.3	15	أكثر من 55 سنة
النسبة	التكرار	الرتبة
36	233	أستاذ مساعد
50.6	328	أستاذ محاضر
13.4	87	أستاذ تعليم عال
النسبة	التكرار	الأقدمية
33.6	218	أقل من 05 سنوات
34.4	223	05 - 10 سنوات
20.8	135	11 - 15 سنة
11.1	72	أكثر من 15 سنة
النسبة	التكرار	الخبرة الالكترونية
22.5	146	لا توجد
15.3	99	ضعيفة
45.5	295	متوسطة
16.7	108	جيدة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

مدى استعداد الجامعة الجزائرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد آليات تحسين جودة الخدمة العمومية

سمحت عملية حساب معامل الثبات لمحاو وأبعاد الدراسة بالوصول إلى النتائج المبينة بالجدول أدناه:

الجدول 3: اختبار ثبات الاستبيان

تحسين الخدمة	الاستعدادات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة نتيجة 2			
	المحور ككل	استعداد الادرة العليا	استعداد الهيئة التدريسية	البنية التكنولوجية
0.961	0.939	0.936	0.856	0.907

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 94.6% حيث يعتبر ذو مستوى جيد من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان ويعد متغيرها بشكل كبير فيما لو تم توزيعه على أفراد العينة عدة مرات ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة الموضوع هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

- الاتساق الداخلي: تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون لقياس مدى اتساق فقرات الاستبيان مع المحاور التي تنتمي إليها حسب ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول 4: الاتساق الداخلي للأداة

تحسين الخدمة	الاستعدادات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة نتيجة 1 نتيجة 2			مجال الارتباط
	استعداد الادرة	استعداد الهيئة	البنية التكنولوجية	
0.717	0.635	0.637	0.467	القيمة الدنيا
0.851	0.907	0.863	0.748	القيمة العظمى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

تراوحت معاملات الارتباط ما بين 0.467 و 0.907 وقد كانت جميع القيم مقبولة ودالة إحصائيا وهذا يعني وجود درجة مقبولة من صدق الاتساق الداخلي في جميع فقرات محاور الاستبيان.

IV. 2. تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لمحاو استمارة الاستبيان:

- تحليل فقرات المحور الأول المتعلق بالبنية التكنولوجية:

الجدول 5: تحليل فقرات المحور الأول المتعلق بالبنية التكنولوجية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	تتوفر الجامعة الأجهزة والنظم الحاسوبية بما يتناسب والعمل البيداغوجي وفق ما تقتضيه الادارة الإلكترونية	2.70	1.24	متوسطة
2	توفر الجامعة مختلف البرمجيات والمنصات التي تساعد على اداء العمل البيداغوجي	2.83	1.25	متوسطة
3	يتوفر بالجامعة القدرة على التخلي عن الاعمال الورقية والتحول إلى الأعمال الإلكترونية (صفر ورق)	2.58	1.39	ضعيفة

متوسطة	1.26	3.34	تعتد الجامعة في تبادل المعرف باستخدام التبادل الالكتروني عن طريق البريد الالكتروني	4
متوسطة	1.30	3.22	توفر لجامعة موقع خاص على الانترنت متاح للجميع كل حسب حاجته	5
متوسطة	1.35	2.76	توفر المؤسسة وسائل الكترونية تساعد على عقد اللقاءات والاجتماعات عن بعد	6
متوسطة	1.33	2.62	تقوم الجامعة بتوفير جميع البرمجيات الحديثة التي تساعد على أداء العمل البيداغوجي	7

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم (05)، نلاحظ أن الفقرة 4 (تعتد الجامعة في تبادل المعرف باستخدام التبادل الالكتروني عن طريق البريد الالكتروني) في محور البنية التكنولوجية قد تحصلت على اعلى متوسط 3.34 بدرجة متوسطة وانحراف معياري 1.26، في حين حصلت الفقرة الثالثة (يتوفر بالمؤسسة القدرة على التخلي عن الاعمال الورقية والتحول إلى الأعمال الالكترونية (صفر ورق) على أدني متوسط بمقدار 2.58 وانحراف معياري 1.39

• تحليل المحور المتعلق باستعداد الهيئة التدريسية:

الجدول 6: تحليل فقرات المحور الثاني المتعلق باستعداد الهيئة التدريسية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
كبيرة	1.26	3.55	أقبل جميع البرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية التي توفرها الجامعة وأدعمها	1
كبيرة	1.20	3.87	لدي استعداد للعمل أكثر إذا ما تبنت الجامعة العمل بما تفتضيه الإدارة الالكترونية	2
ضعيفة	1.40	2.52	توفر الجامعة نظام للحوافز يشجع على العمل باستخدام التقنيات الحديثة في مجال التدريس	3
كبيرة	1.18	3.58	لدي المهارات والخبرات الكافية لإنجاز العمل البيداغوجي باستخدام التكنولوجيا الحديثة	4
كبيرة	1.23	4.04	لدي استعداد لتطوير مهاراتي في مجال استخدام التقنيات الحديثة في التدريس	5
كبيرة	1.24	3.92	أدعم دائما عملية التحول الى استخدام التكنولوجيات الحديثة في مجال التدريس	6
كبيرة	1.28	3.62	أفضل التدريس باستخدام التقنيات الحديثة بدلا من الاساليب التقليدية	7

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم (06)، نلاحظ أن الفقرة 5 (لدي استعداد لتطوير مهاراتي في مجال استخدام التقنيات الحديثة في التدريس) في محور استعداد الهيئة التدريسية قد تحصلت على اعلى متوسط 4.04 بدرجة كبيرة وانحراف معياري 1.23، في حين حصلت الفقرة الثالثة (توفر الجامعة نظام للحوافز يشجع على العمل باستخدام التقنيات الحديثة في مجال التدريس) على أدني متوسط بمقدار 2.52 وانحراف معياري 1.40

• المحور المتعلق استعداد الإدارة العليا للجامعة:

الجدول 7: تحليل فقرات المحور الثالث المتعلق استعداد الإدارة العليا للجامعة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
متوسطة	1.16	3.07	تعتمد فلسفة مشروع المؤسسة بالجامعة على فكرة استخدام التقنيات الحديثة في العملية البيداغوجية	1
متوسطة	1.24	2.81	يساعد التنظيم السائد بالجامعة على تبني الادارة الالكترونية	2
متوسطة	1.22	3.10	لدى ادارة الجامعة القناعة الكاملة بأهمية وضرورة تبني الإدارة الالكترونية	3
متوسطة	1.22	2.88	توفر ادارة الجامعة الدعم الكامل لتنفيذ برامج الادارة الالكترونية	4
متوسطة	1.27	2.90	تعمل الجامعة على توفير الكوادر البشرية المؤهلة لتنفيذ ومتابعة برامج الادارة الالكترونية	5
متوسطة	1.35	2.84	تقييم ادارة الجامعة دورات تكوينية لصالح الاساتذة في مجال استخدام البرمجيات والمنصات التعليمية	6
متوسطة	1.28	3.28	تمتلك الجامعة مصلحة للرقمة والتعليم الالكتروني	7
متوسطة	1.28	2.99	توفر الجامعة مستودع معلوماتي على مستوى موقعها الالكتروني يتيح الحصول على المعلومات بسهولة	8

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم (07)، نلاحظ أن الفقرة 1 (تعتمد فلسفة مشروع المؤسسة بالجامعة على فكرة استخدام التقنيات الحديثة في العملية البيداغوجية) في محور استعداد الادارة العليا قد تحصلت على اعلى متوسط 3.07 بدرجة كبيرة وانحراف معياري 1.16، في حين حصلت الفقرة الثانية (يساعد التنظيم السائد بالجامعة على تبني الادارة الالكترونية) على أدنى متوسط بمقدار 2.81 وانحراف معياري 1.24.

• المحور المتعلق بتحسين الخدمة العمومية:

الجدول 8: تحليل فقرات المحور 3 المتعلق بتحسين الخدمة العمومية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
كبيرة	1.26	3.88	تساهم الإدارة الالكترونية في توفير الجهد والوقت والمال	1
كبيرة	1.26	3.84	تساهم الإدارة الالكترونية في تامين التواصل بين مختلف الأطراف المكونة للأسرة الجامعية -اساتذة- طلبة- اداريين	2
كبيرة	1.26	3.93	تساعد الإدارة الالكترونية في الحصول على المعلومات في وقتها	3
كبيرة	1.23	3.79	توفر الادارة الالكترونية المرونة والسرعة في تقديم وتنفيذ البرامج الدراسية	4

كبيرة	1.28	3.50	استخدام الإدارة الالكترونية قتل من الأخطاء في تنفيذ المهام الموكلة الي	5
كبيرة	1.21	3.65	تساهم الادارة الالكترونية في توفير المنصات والبرامج التعليمية التي تساعد على تأدية مهامى البيداغوجية	6
كبيرة	1.18	3.66	يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعة من تحقيق مراكز متقدمة فالرقمة بين مختلف الجامعات العالمية	7
كبيرة	1.24	3.65	تتيح الادارة الالكترونية للأساتذة الاطلاع على مصادر المعلومات العالمية من خلال الاتفاقيات المبرمة مع مختلف المكتبات والمنصات العالمية	8
كبيرة	1.26	3.59	تزود الإدارة الالكترونية إدارة الجامعة بمختلف الإحصائيات والبيانات	9
كبيرة	1.24	3.63	ساهمت الادارة الالكترونية في التقليل من عناء التنقل من خلال الاعتماد على التدريس عن بعد	10
كبيرة	1.28	3.64	ساهمت الادارة الالكترونية في توفر المادة العلمية في كل وقت للمتمدرسين	11
متوسطة	1.19	3.35	ساهمت الادارة الالكترونية في تحسين عملية التفاعل بين الاساتذة والطلبة	12
كبيرة	1.07	3.62	الكلية	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم (08)، نلاحظ أن الفقرة 3 (تساعد الإدارة الالكترونية في الحصول على المعلومات في وقتها) في محور تحسين الخدمة قد تحصلت على اعلى متوسط 3.93 بدرجة كبيرة وانحراف معياري 1.26، في حين حصلت الفقرة 12 (ساهمت الادارة الالكترونية في تحسين عملية التفاعل بين الاساتذة والطلبة) على أدنى متوسط بمقدار 3.35 وانحراف معياري 1.19

IV. 3. اختبار الفرضيات

• الفرضية الأولى:

الجدول 9: نتائج اختبار الفرضية الأولى

عدد القيم	الاختبار توزيع البيانات	قيمة اختبار K-S	دلالة اختبار K-S	شكل التوزيع	الاختبار المناسب لاتخاذ القرار
648	KS	0.145	0.000	غير طبيعي	ويلكوكسن
المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد القيم فوق المتوسط م	قيمة اختبار Z	دلالة Z
	2.84	1.23	224	-3.088-	0.002
المتوسط المعياري = 3					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

بالاستناد لبلوغ معنوية اختبار اعتدالية توزيع البيانات كولنجروف-سميرنوف **K-S** لمستوى يقل عن القيمة المعيارية 0.05 فان الاختبار المناسب لاتخاذ القرار هو الاختبار اللامعلمي ويلكوكسن. حيث بين هذا الأخير أن عدد القيم فوق المتوسط المعياري قد بلغ 224 مفردة بمتوسط عام قدره 2.84 عند الدرجة المتوسطة وانحراف معياري قدره 1.23، وبالنظر لقيمة الإحصائية

Z والتي بلغت 3.088 بمستوى دلالة 0.002 أقل من القيمة المعيارية 0.05 فان قيمة المتوسط دالة إحصائيا عند مستوى ثقة لا يقل عن 95%، وعليه يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على: "تتجه آراء المبحوثين حول مدى توفر البنية التكنولوجية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية إلى الدرجة المتوسطة".

• الفرضية الثالثة:

الجدول 10: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

عدد القيم	الاختبار توزيع البيانات	قيمة اختبار K-S	دلالة اختبار K-S	شكل التوزيع	الاختبار المناسب لاتخاذ القرار
648	KS	0.153	0.000	غير طبيعي	ويلكوكسن
المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد القيم فوق المتوسط م	قيمة اختبار Z	دلالة Z
	3.10	1.14	244	-2.563	0.010
المتوسط المعياري = 3					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

بالاستناد لبلوغ معنوية اختبار اعتدالية توزيع البيانات كولنجروف-سميرنوف K-S لمستوى يقل عن القيمة المعيارية 0.05 فان الاختبار المناسب لاتخاذ القرار هو الاختبار اللامعلمي ويلكوكسن. حيث بين هذا الأخير أن عدد القيم فوق المتوسط المعياري قد بلغ 244 مفردة بمتوسط عام قدره 3.10 عند الدرجة المتوسطة وانحراف معياري قدره 1.14، وبالنظر لقيمة الإحصائية Z والتي بلغت 2.563 بمستوى دلالة 0.000 أقل من القيمة المعيارية 0.05 فان قيمة المتوسط دالة إحصائيا عند مستوى ثقة لا يقل عن 95%، وعليه يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على: "تتجه آراء المبحوثين حول مدى استعداد الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية إلى الدرجة المتوسطة".

• الفرضية الرابعة:

لمعالجة الفرضية الأولى المتعلقة بأثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البرامج المستخدمة) على تحسين جودة الخدمة العمومية بالجامعة الجزائرية، يتم اللجوء إلى معادلة الانحدار البسيط مع فرضية ثبات باقي المتغيرات، كالتالي

الجدول 11: نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الرابعة

المؤشر	الارتباط Pearson	دلالة الارتباط	المقدرة التفسيرية	قيمة اختبار F	دلالة F

0.000	241.192	0.527	0.000	0.727	
دلالة T	قيمة اختبار T	المعامل			النموذج المقدر
0.000	6.416	0.732			الثابت
0.001	3.388	0.102			المتطلبات التكنولوجية
0.000	21.347	0.600			استعداد الهيئة التدريسية
0.000	4.315	0.146			استعداد الإدارة العليا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

يلاحظ وجود ارتباط قوي دال إحصائيا بنسبة 72.7% بين المتغير المستقبلي بعبارة الثلاث والمتغير التابع (تحسين الخدمة) ، حيث ان تغيرات المتغير المستقل تفسر ما نسبته 52.7% من التغيرات التي تحدث للمتغير التابع، وهو ما يمكن من بناء نموذج انحدار دال إحصائيا (حسب اختبار فيشر F) مع توفر نفس الشرط (الدلالة) بالنسبة لمعاملات النموذج (حسب اختبار ستودنت t)، حيث أن:

- المتغير المستقل المتطلبات التكنولوجية يؤثر إيجابا على تحسين الخدمة العمومية بالجامعة الجزائرية بمقدار 0.102 وحدة أي أن كل تغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل من شأنه أن يحسن من مستوى المتغير التابع بـ: 10.2%.
 - المتغير المستقل استعداد الهيئة التدريسية يؤثر إيجابا على تحسين الخدمة العمومية بالجامعة الجزائرية بمقدار 0.600 وحدة أي أن كل تغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل من شأنه أن يحسن من مستوى المتغير التابع بـ: 60%.
 - المتغير المستقل استعداد الإدارة العليا يؤثر إيجابا على تحسين الخدمة العمومية بالجامعة الجزائرية بمقدار 0.146 وحدة أي أن كل تغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل من شأنه أن يحسن من مستوى المتغير التابع بـ: 14.6%.
- وهذا ما يثبت صحة قبول الفرضية الرابعة التي تنص على الآتي: «يساهم تطبيق الإدارة الالكترونية إيجابا في تحسين الخدمة العمومية بالجامعة الجزائرية من وجهة نظر الهيئة التدريسية».

V. الخلاصة:

من خلال ما تم عرضه في الورقة البحثية من الجانب النظري حول الإدارة الالكترونية والتي تعني استبدال الطرق التقليدية في إدارة المؤسسات بطرق تعتمد على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي الانتقال من العمل اليدوي والورقي إلى العمل الالكتروني، ولكن ولتحقيق نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية لابد من توفر مجموعة من المتطلبات الضرورية من برامج وأجهزة وقواعد بيانات ونظم معلومات إدارية بالإضافة إلى إرادة القيادة العليا في الإدارة لتبني هذا التوجه الجديد، ومن خلال الدراسة التطبيقية فقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- هناك إرادة قوية لدى الإدارة العليا للجامعة الجزائرية في تطبيق الإدارة الالكترونية.
- يوجد تقبل كبير من طرف الهيئة التدريسية بالجامعة الجزائرية لاستخدام البرامج الالكترونية في العملية التدريسية.
- هناك استعداد من طرف الهيئة التدريسية بالجامعة الجزائرية للعمل وتبني كل ما يتطلبه تطبيق الإدارة الالكترونية.
- للهيئة التدريسية استعداد للتكوين في مختلف البرامج التي تتطلبها الإدارة الالكترونية.
- تمتلك الهيئة التدريسية بالجامعة الجزائرية الإمكانيات والمؤهلات الكافية لتبني مفهوم الإدارة الالكترونية

- عدم توفر الجامعة على نظام للحوافز يشجع على العمل باستخدام التقنيات الحديثة في مجال التدريس
- التنظيم السائد بالجامعة لا يساعد على تبني الإدارة الإلكترونية
- يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية إيجابا في تحسين الخدمة العمومية بالجامعة الجزائرية من وجهة نظر الهيئة التدريسية من خلال المساعدة في الحصول على المعلومات في وقتها وتأمين التواصل بين مختلف مكونات الأسرة الجامعية، إلا أن عملية التواصل بين الهيئة التدريسية والطالب تبقى دون المستوى المطلوب.
- أما فيما يخص التوصيات فإنه ومن خلال الدراسة التطبيقية يمكن تقديم التوصيات التالية:
- ضرورة التحلي بالإرادة القوية من طرف موظفي الجامعة من أجل تبني فكرة التخلي عن الأعمال الورقية والالتجاء الى الأعمال الإلكترونية - صفر ورق- . أي نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية بين موظفي الجامعة والتحسيس بأهميتها.
- تكوين الأساتذة الجدد على أهم التكنولوجيات الحديثة المستخدمة في العملية التعليمية. أو جعلها شرط من شروط عملية التوظيف وهو التحكم في التكنولوجيات الحديثة.
- ضرورة تزايد الجامعة الجزائرية بالإنترنت ذات التدفق العالي وجعلها متاحة للجميع.
- تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس من خلال وضع نظام للحوافز وتحسين التنظيم السائد في الجامعة من أجل المساعدة على تبني الإدارة الإلكترونية من خلال سن القوانين والتنظيمات لمسايرة الانتقال إلى العمل الإداري الإلكتروني التوقيع الإلكتروني ، فضاء العمل الإلكتروني ، منصات التعلم الإلكتروني وغيرها
- العمل على تشجيع التواصل ما بين مكونات الأسرة الجامعية من خلال الاعتماد على مختلف المنصات الإلكترونية كمنصة التعليم عن بعد وتعزيز التواصل ما بين الطالب والإدارة من خلال إنشاء الفضاء الرقمي للطالب.

VI . قائمة المراجع:

- 1-عامر إبراهيم قنديلجي . (2015)، الحكومة الإلكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ص 121.
- 2-أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعي. (2013)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص 29.
- 3-فداء حامد. (2015)، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، عمان، دار مكتبة الكند للنشر والتوزيع، ص 203.
- 4-محمد مدحت محمد. (2016)، الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص 85.
- 5-غنية نزي. (2016)، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جامعة الوادي الجزائر، ص 178.
- 6-نجم عبود نجم. (2008)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية، الوظائف، المجالات)، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ص ص 157-158.
- 7-محمود عبد الفتاح رضوان، (2012)، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، مصر، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص ص 20-21.
- 8-سامر عبد السلام ، ضوا لقحواش. (2020)، معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في كلية الآداب جامعة صبراتة، مجلة كلية الآداب، العدد 29، ، ص ص 172-173.

- 09- عبد الكريم سعيد عبده قاسم الدعيس، ناصر سعيد علي محسن، (2018)، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين، مجلة الجامع في الدراسات النفسية، العدد 02، ص ص 07-08.
- 10- حسين مصطفى هلالي، وآخرون. (2010)، الإدارة الالكترونية، مصر، دار السحاب للنشر والتوزيع، ص ص: 85-97.
- 11- خالد حيواني. (2015)، التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الاداري- دراسة على ضوء التجارب الرائدة: الولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا وسنغافورة، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص حوكمة وتنمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، ص: 60.
- 12- سدي عمر برادي أحمد. (2019)، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، ص: 173.
- 13- زيادي وليد، بن جروة حكيم. (2020)، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد (كوفيد19) حالة بريد الجزائر وحدة ورقلة، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، ص: 190.
- 14- سهام راجي. (2019)، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال، تخصص الإشهار والعلاقات العامة، جامعة باتنة 1، ص ص: 41-42.
- 15- إناس رغييس. (2019)، الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومي، أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية، جامعة سطيف 2، ص ص: 41-42.
- 16- ضريفي نادية. (2016)، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 04، ص: 136.
- 17- رقاد صليحة. (2008)، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون-دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر - باتنة، ص: 27.

Refrences translated from Arabic:

1. Amer Ibrahim Qandilji. (2015), E-Government, Amman, Dar Al Masirah for Publishing, Distribution and Printing, p. 121.
2. Osama Ahmed Al-Manasa, Jalal Mohamed Al-Zoubi. (2013), Electronic government between theory and practice, Amman, Dar Al Thaqafa for publication and distribution, p. 29.
3. Fedaa Hamed. (2015), Electronic management, theoretical and applied foundations, Amman, Al-Kind Library House for Publishing and Distribution, p. 203.
4. Mohamed Medhat Mohamed. (2016), Electronic Government, The Arab Group for Training and Publishing, p. 85.
5. My hostel is rich. (2016), The Role of Electronic Administration in Upgrading Local Public Utilities Services, Journal of Legal and Political Sciences, Issue 12, University of Eloued, Algeria, p. 178.
6. Najm Aboud Najm. (2008), Management and electronic knowledge (strategy, jobs, fields), Amman, Dar Al-Yazuri for Publishing and Distribution, pp. 157-158.

7. Mahmoud Abdel-Fattah Radwan, (2012), electronic management and its functional applications, Egypt, The Arab Group for Training and Publishing, pp. 20-21.
8. Samer Abd al-Salam , Dawa al-Qahwash (2020), Obstacles to the application of electronic management in the Faculty of Arts, Sabratha University, Journal of the Faculty of Arts, Issue 29, pp. 172-173.
9. Abdul Karim Saeed Abdo Qassem Al-Dais, Nasser Saeed Ali Mohsen, (2018), Requirements for the application of electronic management in Sana'a Community College in the Republic of Yemen from the point of view of academic leaders and administrators, Al-Jameaa Journal in Psychological Studies, Issue 02, pp. 07-08.
10. Hussein Mustafa Hilali, and others. (2010), Electronic Administration, Egypt, Dar Al-Sahab for Publishing and Distribution, pp. 85-97.
11. Khaled Haiwi (2015), The New Public Management as an Approach to Upgrading Public Service and Fighting Administrative Corruption - A Study in the Light of Pioneering Experiences: The United States of America, Britain and Singapore, Master's Thesis in Political Science, majoring in Governance and Development, Faculty of Law and Political Science, Hadj Lakhdar Batna University, p.: 60.
12. Sadi Omar Brady Ahmed. (2019), The Role of Electronic Administrative Services in Upgrading Public Service in Algerian Legislation, Horizons Scientific Journal, Volume 11, Issue 03, p: 173.
13. Ziyadi Walid, Bin Jarwa Hakim. (2020), Evaluating the performance of public services in light of the new Corona epidemic (Covid 19), the case of Algiers Post, Unity Ouargla, Journal of Social Empowerment, Volume 02, Issue 02, p: 190.
14. Siham Rabhi. (2019), Improving public service at the level of local administration in Algeria, third-cycle doctoral dissertation in media and communication sciences, majoring in advertising and public relations, University of Batna 1, pp. 41-42.
15. Enas Raghees. (2019), Public Neighborhood Communication and its Role in Improving Public Service, PhD thesis in Law, majoring in Local Administration, University of Setif 2, pp. 41-42.
16. Dherifi Nadia. (2016), Quality of Public Service, Journal of the Researcher for Legal and Political Studies, Issue 04, p.: 136.
17. Raqad Saliha (2008), Evaluation of Service Quality from the Customer's Perspective - A Case Study of the Postal and Transportation Corporation, Master's Thesis in Commercial Sciences, Major in Business Administration, Hadj Lakhdar University - Batna, p.:27.