



جامعة الجليلي بونعامة – خميس مليانة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على

شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية **الشعبة:** علم المكتبات
الفرع: علوم إنسانية: علم المكتبات **التخصص:** إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات
من إعداد الطالبين :
- متاتيج جمال
- بومهاني خليفة
بعنوان:

تقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية الجزائرية دراسة حالة بمديرية التربية لولاية الشلف

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/27

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الأستاذ: أوقاسي عبد القادر	(جامعة الجليلي بونعامة) رئيسا
الأستاذة: اسماعيلي نادية	(جامعة الجليلي بونعامة) مشرفا
الأستاذ: ترار عبد الكريم	(جامعة الجليلي بونعامة) مناقشا

السنة الجامعية 2019/2018

شكر وتقدير

الحمد لله رب العلمين والصلاة والسلام على
المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد وعلى
إله وصحبه أجمعين :

عملا بقوله تعالى "و إِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي
لَشَدِيدٌ." (07). إبراهيم

نحمد الله تعالى على نعمة التي لا تقدر ولا تحصى ومنها توفيقه تعالى لنا على إتمام هذا العمل
المتواضع،

وتأسيا بقدوتنا وحبينا محمدا صلى الله عليه وسلم القائل «من لم يشكر الناس لم يشكر الله» أخرج
الترمذي برقم 1954 وقال عنه: حديث حسن صحيح

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان وخالص التقدير والعرفان بالفضل الكبير لأستاذتنا
المشرفة: إسماعيلي نادية التي أشرفت على هذه المذكرة وتحملت جهدا وعناء في حرصها على
قراءة كل كلمة فيها ومناقشة جميع أفكارها مدة إشرافها حتى خرجت نبتة طيبة بفضلها ومنه وحسن
رعايته

كما نشكر لجنة المناقشة على قبولها دعوتنا.

إلى كل الأساتذة الأفاضل بجامعة
خميس مليانة. إلى كل من ساهموا معنا
في إنجاز هذا البحث المتواضع ،
ونعني بذلك القريب والبعيد



إهداء



أهدي هذا العمل المتواضع إلى والدي الذين لم يبخل علي يوماً بشيء

إلى من لم تدخر نفساً في تربيته

إلى رمز الوجود ... ونور الحياة

إلى رمز العطاء والحنان امي التي لم تتخدر جهداً في سبيل نجاحاتي

إلى القلب الصافي ... و النفس الطاهرة - أمي (رحمها الله وأسكنها فسيح جنانه)

إلى من تشقت يدها في سبيل رعايتي - أبي الصبور

أقول لهم: أنتم وهبتموني الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة

إلى زوجتي الغالية.

وإلى إخوتي وأسرتي جميعاً

إلى أساتذتي الكرام: نادية اسماعيلي. موسى قطاري ... فمنهم استقيت الحروف، وتعلمت كيف أنطق الكلمات، وأصوغ العبارات.



إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى الذي لم يبخل علي يوماً بشيء

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب

إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي فمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير والدي العزيز

إلى من أرضعتني الحب و الحنان

إلى القلب الناصع بالبياض

إلى جميع إخوتي وأخواتي

إلى من كانت لي عوناً وسنداً زوجتي الغالية صارة وأبنائي الأعزاء: سلسبيل، تسنيم، نعيم .

إلى كل من علمني حرفاً في هذه الدنيا الفانية

إلى كل هؤلاء وهؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

البطاقة الفهرسية

متائج، جمال

تقييم موقع الرقمنة لوزارة التربية الوطنية: مديرية التربية لولاية الشلف [نص مطبوع] متائج، جمال؛ بومهاني، خليفة؛ إشراف. [د.م]: [د.ن]، 2019.

106 ورقة، رسومات بيانية، صور، ببليوغرافيا، 30سم + C.D

مذكرة ماستر: كلية العلوم الإنسانية، شعبة العلوم الإنسانية، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2019. ببليوغرافيا ص. 01-106. ملاحق

بومهاني، خليفة

اسماعيلي، نادية. إشراف

0

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الى تقييم الموقع الحكومي التابع لوزارة التربية الوطنية الجزائري من خلال دراسة حالة مديرية التربية في ولاية الشلف حيث تم الاعتماد على معايير تقييم المواقع الحكومية الإلكترونية لدولة الامارات العربية المتحدة لدراسة شكل ومحتوى الموقع ودراسة مدى تحقيق الموقع للجودة الخدمة الالكترونية في خدمة المستفيدين ، ودراسة مدى نجاعة الموقع من وجهة نظر المستخدمين وهم القائمين على الموقع حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي لاستقصاء المعلومات من المستخدمين عن طريق استبانة الكترونية وزعت عبر البريد الالكتروني الخاص بالعينة التابعة لمديرية التربية بالشلف

توصلنا في دراستنا الى :

- ✓ إن موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم موقع سهل استخدامية حيث يتوفر على ايقونات وروابط اختصاريه على الواجهة تساعد على الوصول السريع للمعلومة
- ✓ يتميز الموقع بصفات المواقع الحكومية من خلال بروز شعار الرسمي لدولة "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" ورسم الشعار اسم الرسمي لوزارة التربية الوطنية والتعليم
- ✓ تتحلى المعلومات الواردة في موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم عبر مختلف مراحل الخدمة بالدقة والموثوقية والسهولة والجودة وطبيعة الخدمات مفهومة ومعبرة بطريقة مباشرة.
- ✓ يتوفر الموقع على وصف واضح للوثائق والخدمات وايضاح الجمهور المستهدف المتمثل في التلاميذ واولياء التلاميذ والموظفين والسكنات الوظيفية .
- ✓ موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم يعمل على بث الطمأنينة في نفوس المستخدمين ابتداء من خيار الدخول الموحد، وخاصة تذكر البيانات وحفظها وحتى استعادة اسم المرور وأمور أخرى ... كل ذلك يندرج ضمن العمل الموحد والتوجه الادارة والمستخدم الى الفكر الحكومة الإلكترونية.
- ✓ خدمة العملاء لموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم متوفرة على مدار الساعة عبر الموقع فقط ونقص الاستجابة وجودة الخدمات والاعتمادية ونقص الوصول وافتقاد التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي

كما سجلنا خلال الدراسة بعض النقائص والتي تمثلت في :

عدم إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث

- ⊗ عدم استخدام الإعلانات و الشاشات النوافذ المنبثقة خلال عملية تقديم الخدمة
- ⊗ عدم تقديم المعلومات عن عنوان مكاتب لمديرية التربية الوطنية والتعليم وتوفير رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين في جميع مراحل لخدمة الإلكترونية
- ⊗ عدم ضرورة التسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية وعدم تلخيص الإجراء بوضوح
- ⊗ لا يطلب من المستخدم زيارة المكاتب المديرية التربية للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية،
- ⊗ لا يستطيع الموظف الاشارة إلى الخطوات القادمة التي ستمر خلالها المعاملة و المتطلبات الواجب توفرها و الموعد المحدد لإنجاز الخدمة و طريقة متابعة وضعها توفير
- ⊗ لا يتوفر على أسئلة يتكرر طرحها يجب أن تكون الأسئلة التي يتكرر طرحها وصفية وسهلة الفهم
- ⊗ لا يتوفر على معلومات الواردة في الاسئلة التي يتكرر طرحها متسقة مع المعلومات المتوفرة عبر القنوات الأخرى

⊗ لا يتوفر الموقع على معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد وحل المشكلة المذكورة على الموقع الإلكتروني للخدمة

ومن خلال النقائص التي تم تسجيلها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- فتح ايقونة البحث من الصفحة الرئيسية باستخدام خيار البحث
- توفير الخدمة الإلكترونية باللغة الاجنبية الفرنسية على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية
- استخدام الشاشات النوافذ المنبثقة خلال عملية تقديم الخدمة
- توفير موقع ثابت لخدمة البحث متوفر في جميع الصفحات الى جانب حضور واضح للبحث في الصفحة الرئيسية
- ضرورة التسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية لمعرفة هوية المستخدم
- توفير طريقة، لتقديم بعض الخدمات بالمقابل توفر بها اعتمادات لتسيير الموقع على الاقل.
- توفير الموقع على موجز واضح للخطوات التي تلي عملية التسجيل
- يجب ان يجيب الموظف عن الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة وطريقة متابعة وضعها
- يجب ان يشير الموظف إلى الخطوات القادمة التي ستمر خلالها المعاملة و المتطلبات الواجب توفرها و الموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها توفير.

البطاقة الفهرسية

متائج، جمال

تقييم موقع الرقمنة لوزارة التربية الوطنية: مديرية التربية لولاية الشلف [نص مطبوع] متائج، جمال؛
بومهاني، خليفة؛ إشراف. [د.م.]: [د.ن.]. 2019.

106 ورقة، رسومات بيانية، صور، ببليوغرافيا، 30سم + C.D

مذكرة ماستر: كلية العلوم الإنسانية، شعبة العلوم الإنسانية، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية
والمكتبات: جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2019. ببليوغرافيا ص. 01-106. ملاحق

بومهاني، خليفة

اسماعيلي، نادية. إشراف

0

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات	
الصفحة	العنوان
أ	كلمة شكر وتقدير
ب	إهداء
ت	البطاقة الفهرسية
ث	ملخص الدراسة
ج	فهرس المحتويات
ح	قائمة الجداول
خ	قائمة الأشكال
د	قائمة الملاحق
01	
القسم الأول: الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة	
05	تمهيد
05	1. إشكالية الدراسة
06	2. أهداف الدراسة
06	3. أهمية الدراسة
06	4. تساؤلات الدراسة
07	5. فرضيات الدراسة
07	6. أسباب اختيار الموضوع
7. اجراءات المنهجية للدراسة	
08	1.7. منهج الدراسة
09	2.7. مجتمع وعينة الدراسة
10	3.7. ادوات جمع البيانات

12	4.7. حدود الدراسة
12	8. الدراسات السابقة
14	9. مصطلحات الدراسة
15	10. صعوبات البحث
15	11. منهجية الدراسة
16	12. هيكل الدراسة
الفصل الثاني:المواقع الإلكترونية وتقييمها	
20	تمهيد
20	1. ماهية التقييم
20	1.1 تعريف التقييم
21	2.1 الحاجة إلى التقييم
21	3.1 مراحل التقييم الجيد
22	4.1 إرشادات عامة للتقييم
23	2.المواقع الإلكترونية
23	2.1. ماهية مواقع الإلكترونية
23	2.2...تعريف المواقع الإلكترونية
24	2.3.المعايير الفنية للموقع الالكتروني
26	2.4. أنواع مواقع الإلكترونية
28	2. تقييم المواقع الإلكترونية
29	1.3 مفهوم تقييم موقعالالكتروني
29	2.3. أهداف وأهمية تقييم مواقع الإلكترونية
31	3.3. متطلبات وصعوبات تقييم مواقع الإلكترونية
35	4.3. طرق تقييم مواقع الإلكترونية
37	5.3. معايير تقييم مواقع الإلكترونية
القسم الثاني : الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث:دراسة تقييمية لموقع الرقمنة الإلكتروني لوزارة التربية الوطنية الجزائرية	

51	تمهيد
51	1. ماهية الموقع الإلكتروني لوزارة التربية الوطنية الجزائرية
51	1.1. تعريف بموقع الرقمنة لوزارة التربية الوطنية الجزائرية
52	2.1. تحديد أقسام الموقع
53	3.1. أهداف رقمنة قطاع التربية الوطنية الجزائرية
54	2. تقييم الموقع الإلكتروني لوزارة التربية الوطنية الجزائرية
54	1.2. تقييم الشكل ومحتوى موقع الرقمنة لوزارة التربية الوطنية الجزائرية
83	2.2. تقييم رضى المستخدمين موقع الرقمنة لوزارة التربية الوطنية الجزائرية
97	3.2. نتائج الدراسة
101	3.3. إقتراحات وتوصيات
106	خاتمة
	البيبليوغرافيا
	قائمة المراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم التسلسلي
38	معايير تقييم مواقع الالكترونية الحكومية	.01
48	معايير ومؤشرات تقييم مواقع الالكترونية الحكومية	.02
54	شرح معايير محور الاستخدامية	.03
57	اسقاط معيار محور الاستخداميه على موقع الرقمنة	.04
59	يشرح معايير محور جودة الخدمات	.05
61	اسقاط معيار محور جودة الخدمات على موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.06
64	يشرح معايير محور الاداء والموثوقية	.07
66	اسقاط معيار محور الاداء والموثوقية على موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.08
68	شرح معايير محور الاستجابة	.09
69	اسقاط معيار محور الاستجابة على موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف لولاية الشلف	.10
71	شرح معايير محور طمأنينة المتعامل	.11
73	اسقاط معيار محور طمأنينة المتعامل على موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.12
76	شرح معايير محور خدمة العملاء وادوات التواصل الإجتماعي	.13

76	اسقاط معيار محور خدمة العملاء وادوات التواصل الإجتماعي لقطاع التربية فيمديرية التربية لولاية الشلف	.14
84	توزيع افراد العينة حسب الجنس لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.15
85	توزيع افراد العينة حسب الوظيفة لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.16
86	توزيع افراد العينة حسب مدة العمل لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.17
88	توزيع افراد العينة حول الاهتمام بالانترنت لموقع الرقمنة لقطاع التربية فيمديرية التربية لولاية الشلف	.18
89	توزيع افراد العينة حسب مدى رضى المستخدم لموقع الرقمنة لقطاع التربية فيمديرية التربية لولاية الشلف	.19
91	توزيع افراد العينة حسب درجة التقييم المستخدم لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.20
92	توزيع حسب درجة الابحار المستخدمين قي لموقع الرقمنة لقطاع التربية فيمديرية التربية لولاية الشلف	.21
94	توزيع افراد العينة حسب صعوبات الولوج لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.22
97	نتائج تقييم لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.23
101	مجموعة نقائص واقتراحات لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.24

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم التسلسلي
31	أهمية تقييم موقع الكتروني	.01
39	محاور التقييم المواقع الحكومية حسب جودة الخدمات الالكترونية الحكومية	.02
52	أقسام موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.03
57	نسبة توفر معيار "استخدامية" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.04
62	توفر معيار "جودة الخدمات" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.05
66	توفر معيار "اداء الموثوقية" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.06
70	توفر معيار " الاستجابة" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.07
74	توفر معيار "طمأنينة المستفيد " في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.08
80	معيار "خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.09

84	توزيع افراد العينة حسب "الجنس" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.10
85	توزيع افراد العينة حسب "الوظيفة" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.11
87	توزيع افراد العينة حسب "الخبرة المهنية" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.12
90	توزيع افراد العينة حسب "الاهتمام بفضاء الانترنت" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.13
90	نسبة رضي المستفيدين "في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.14
91	درجة تقييم الموقع "في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.15
93	نسبة "سهولة الابحار" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.16
95	نسبة "صعوبات الابحار" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف	.17

كشاف الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم التسلسلي
.01	استبيان الكتروني	.01
.02	رسم الجهة الحكومية في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.02
.03	ايقونات الوصول السريع في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.03
.04	ايقونات الأقسام الاربعة في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.04
.05	الحقول الزامية في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.05
.06	رسائل الخطأ في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.06
.07	ملحق رسائل الخطأ في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.07
.08	وثائق نصية كاملة في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.08
.09	استمارة معلومات موظف جديد في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.09
.10	رسالة ودية بنجاح اضافة تلميذ جديد في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.10
.11	إضافة تلميذ جديد في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.11
.12	مراحل تغيير كلمة السر في الرقمنة لقطاع التربية الوطنية	.12

مقدمة:

ان ظهور المواقع الالكترونية على الانترنت و تطور خدماتها الفنية المقدمة للمستخدمين، ومع ازدياد اعتماد القطاع الحكومي على الأنظمة المعلومات المحوسبة أصبحت خدمة المواطن تتم عن بعد من خلال المواقع الإلكترونية، الذي يتم من خلاله تقديم الطلبات وتدقيقها حسب شروط ومحددات الخدمة، والسهر على متابعتها من خلال الأنظمة المحوسبة وتنفيذ مراحلها من قبل الموظف المختص بعيدا عن العملية الإجرائية المباشرة.

وقد اصبحت كل القطاعات الحكومية تعتمد على تقديم خدماتها من خلال المواقع الإلكترونية، بالإضافة إلى التطور الكبير في مجال تقديم الخدمة بشكل إلكتروني مما خلق تعدد المواقع وتنوع المعلومات التي تقدمها اثناء اداء الخدمة الكترونية، لذا وجب التأكد من جودة الخدمات وأثرها على رضا المستخدمين وتحقيق الاستمرار والتطور في ظل منافسة شاملة وكبيرة وذات مواصفات تتبدل وتتغير على نحو مستمر.

وفي إطار مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية التي ترمي الى تقريب الادارة من المواطن، اتجهت وزارة التربية الوطنية الجزائرية كباقي المؤسسات الحكومية الأخرى نحو فكرة انشاء موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم، من خلال إعطاء لكل موظف وتلميذ رقم تعريفني من أجل تسيير المسار الدراسي لكل تلاميذ وكذا المسار المهني للموظف الكترونيا وتنظيم الاستفادة من السكنات الوظيفية من جهة وتنظيم وتوحيد الاجراءات الفنية والتقنية المتعلقة بالمعاملات الالكترونية بين مختلف إدارات التربية الوطنية من جهة أخرى.

وقد انطلقت الخدمة الالكترونية لقطاع التربية الوطنية "باسم موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم" على الرابط ([http :amatti.education.gov.dz](http://amatti.education.gov.dz))¹ بشكل فعلى منذ سنة 2015² واصبح من الضروري تقييم جودته بوسائل متنوعة ووفق معايير محددة يتم من خلالها معرفة مؤشرات الأداء والوقوف على درجة رضا القائمين على الموقع وقياس مدى دقة المعلومات مع مدى حدايتها وصلاحيتها ومدى سهولة استخدامها، وجاءت دراستنا مناسبة للموضوع تحت عنوان: تقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية دراسة حالة: موقع الرقمنة لمديرية التربية لولاية الشلف، وهذا ما سعينا جاهدين للتوصل إليه، وكذا معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف .

¹ . وزارة التربية الوطنية. رقمنة قطاع التربية الوطنية. 2016. [متاح على الخط]. متاح على: [http :www.education.gov.dz/activity](http://www.education.gov.dz/activity) (تم الإطلاع يوم: 2019-03-22)

² . وزارة التربية الوطنية. رقمنة قطاع التربية الوطنية. 2016. [متاح على الخط]. متاح على: [http :www.education.gov.dz/activity](http://www.education.gov.dz/activity) (تم الإطلاع يوم: 2019-04-19)

الأول

الجانب النظري

المحتويات:

- الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة
- الفصل الثاني: المواقع الالكترونية وتقييمها

الفصل الأول

الإطار المنهجي لِلدراسة

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

1. إشكالية الدراسة

2. أهداف الدراسة

3. أهمية الدراسة
4. تساؤلات الدراسة
5. فرضيات الدراسة
6. أسباب اختيار الموضوع
7. الإجراءات المنهجية للدراسة
 - 1.7. منهج الدراسة
 - 2.7. مجتمع وعينة الدراسة
 - 3.7. أدوات جمع البيانات
 - 4.7. حدود الدراسة
8. الدراسات السابقة
9. مصطلحات الدراسة
10. صعوبات الدراسة
11. منهجية الدراسة
12. هيكل الدراسة

تمهيد:

تتضمن هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة والذي يحوي المشكلة المراد الوصول إلى حلها وتساؤلاتها، مع الإشارة لأهمية البحث، أهدافه وأهميته وأسباب اختياره كما أدرجنا جميع الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة من منهج الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة وذكر منهج الدراسة مع التطرق للمنهجين المتبعين في الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة في جمع البيانات، مع إبراز أهم الصعوبات أثناء جمع المعلومات كما قمنا بتحديد أهم

المصطلحات التي سيتم استعمالها، وتقديم تعريفات مناسبة لها وخطوة أخرى مهمة تناولنا بعض الدراسات السابقة التي تناولنا التي نتناول نفس موضوع بحثنا.

1. إشكالية الدراسة:

إن قطاع التربية الوطنية كباقي القطاعات الحكومية يسعى لمسايرة التطور التكنولوجي ويحاول الاندماج في التكنولوجيات الحديثة، عن طريق فتحه لموقع الرقمنة الإلكتروني على الإنترنت مما يساعد على ضبط التسيير، وتنظيم مختلف العمليات من جهة، وتقريب الإدارة من المستفيدين بخلق فضاء للتفاعل المتبادل. حيث أطلقت وزارة التربية والتعليم بالجزائر موقع الرقمنة لقطاع التربية والتعليم عام 2015، في إطار برنامج تنفيذ الحكومة بإدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف تحسين الخدمة العمومية¹، والذي يعد بمثابة مستودع إلكتروني، يتضمن العديد من الخدمات الإلكترونية، وهي تسعى جاهدة منذ الفتح إلى تحسينه شكلا ومضمونا والسؤال المطروح:

إلى أي مدى حقق موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم بمديرية التربية والتعليم لولاية الشلف جودة الخدمة الإلكترونية؟

2. أهداف الدراسة: تتمحور أهداف هذه الدراسة حول ما يلي :

- التوصل إلى قائمة من المعايير لتقييم موقع الرقمنة التابع لوزارة التربية الوطنية
- محاولة التعرف على أوجه القصور لموقع الرقمنة الإلكتروني لقطاع التربية الوطنية والتعليم، ومحاولة تحسينه .
- محاولة قياس مدى جودة الخدمة الإلكترونية لموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم.

¹ . وزارة التربية الوطنية الجزائرية. رقمنة قطاع التربية والتعليم. 2016. [متاح على الخط]. متاح على <http://www.education.gov.dz.activity> (تم الإطلاع يوم: 15-05-2019)

- محاولة تقييم جودة المواقع الإلكترونية مع طبيعة الخدمات التي تقدمها للمستخدمين من حيث الاستخدام، الوصول، الإبحار، استرجاع هذه المعلومات وأمنها
- التعرف على مدى رضى القائمين على الموقع حول الموقع واستخداماته
- قياس جودة المحتوى الموقع وتقييم نوع الخدمات التي يقدمها الموقع إلى فئة المستخدمين .
- محاولة الكشف على جوانب قصور الموقع في تلبية حاجيات المستخدمين الحالية والمستقبلية وتصحيحها.
- محاولة تقديم اقتراحات لتحسين الموقع وخدماته .

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تقديم صورة حقيقية عن أحد المواقع الحكومية ألا وهو موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية من نواحي القوة ونواحي الضعف، من خلال إسقاط معايير دولية وعالمية مقبولة لتقييمه، وللتأكد من تحقيق جودة الموقع للخدمة الإلكترونية، وكذا لتحسيس أصحاب القرار بضرورة التقييم الدوري للموقع وقياس مدى رضى المستخدمين منه من أجل الكشف عن نقائص الموقع وتصحيحه وإيجابيات الموقع وتطويرها وأيضا إبراز الدور الذي يلعبه أمناء المكتبات في هذا القطاع.

4. تساؤلات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تطرح التساؤلات التالية :

- إلى أي مدى حقق موقع الرقمنة قطاع التربية الوطنية سهولة الاستخدامية؟
- هل حقق موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم جودة الخدمة الإلكترونية؟
- هل اكتسب الموقع صفة الموثوقية والاداء الحسن؟
- إلى أي مدى حقق موقع الرقمنة قطاع التربية الوطنية رضى المستخدمين؟
- إلى أي مدى يستجيب موقع الرقمنة قطاع التربية الوطنية لمتطلبات المستخدمين؟
- هل يوفر الموقع خدمة المستخدمين على مدار الساعة وعبر جميع ادوات التواصل الاجتماعي؟
- إلى أي مدى تتفق خصائص العامة لموقع التربية الوطنية والتعليم مع المعايير المعمول بها؟

5. فرضيات الدراسة :

أ. الفرضية العامة :

تعتبر الفرضية بأنها عبارة عن تخمين أو استنتاج ذكي يتوصل إليه الباحث بشكل مؤقت حلا محتملا لمشكلة البحث أو تقدم استنتاجا مؤقتا يتوصل إليه الباحث¹ وكإجابة مؤقتة نقول بأنه قد: حقق موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم بمديرية التربية والتعليم لولاية الشلف جودة الخدمة الالكترونية.

ب. **الفرضيات الفرعية:** يندرج تحت الفرضية العامة الفرضيات التالية:

- حقق موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم جودة الخدمة الالكترونية.
- اكتسب الموقع صفة الموثوقية والأداء الحسن.
- حقق موقع الرقمنة قطاع التربية الوطنية رضى المستفيدين .
- يستجيب موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية لمتطلبات المستخدمين.
- يوفر الموقع خدمة المستخدمين على مدار الساعة وعبر جميع ادوات التواصل الاجتماعي.
- تتطابق الخصائص العامة لموقع التربية الوطنية والتعليم مع بعض المعايير المعمول بها .

6. أسباب اختيار الموضوع:

إن إختيارنا لموضوع دراستنا لم يكن أبدا عن طريق الصدفة أو العشوائية أو مجرد حتمية ، ولا لمجرد الدراسة فقط ، إنما ذلك يرجع إلى مجموعة من الأسباب التي شجعتنا إلى دراسة هذا الموضوع ومن بينها ما يلي:

- حب البحث والإكتشاف و الإطلاع على كل جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
- محاولة الرقي باخصائي المعلومات والمكتبات بالإنتتاح على العالم الخارجي التكنولوجي المعلوماتي، وخروجه من قوقعة المكتبة ذات الجدران، والسعي إلى تقييم معلومات افتراضية على مواقع الإلكترونية في شبكة العنكبوتية العالمية.

- تقييم خدمات الموقع الذي يقدمها موقع التربية والتعليم الى المستفيدين .
- ابراز قدرات المكتبي ودوره الفعال في تقديم المعلومة وتقييم خدمات المعلومات في أي مؤسسة كانت.

¹ .قدلجي،عامر إبراهيم.البحث و استخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية .عمان:دار اليازوري للنشر والتوزيع،

- خلق مناصب عمل لتوظيف أخصائي المعلومات المكتبات في قطاع التربية الوطنية لتسيير موقع الرقمنة والتحكم فيه
- التحقق من أن الموقع الرقمنة يعكس أهداف وزارة التربية والتعليم.

7. الإجراءات المنهجية للدراسة :

1.7 منهج الدراسة :

المنهج هو عبارة عن مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بعد الوصول إلى الحقيقة في العلم ، والطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لإكتشاف الحقيقة والبرهنة عليها¹، وقد إعتدنا في دراستنا هذه على منهجين علميين، وذلك بغية تحقيق أهداف الدراسة وهما:

أولاً: المنهج التقييمي: يعرف منهج التقييمي على "انه قياس العمليات على ضوء الأهداف التي تسعى إليها البرامج او المشروعات او المعايير وتحليل مفصل لواحد او لعدد قليل من الافراد او المؤسسات او الموقع"² وقد اعتمدنا على هذا النوع من المناهج لدراسة شكل ومحتوى موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم الخارجي وقياس مدى سهولة الاستخدامية الموقع واستجابته أثناء اجراء الخدمة، وقياس مدى جودة المعلومات التي يقدمها ومدى موثوقيتها التي تدعم طمأنينة المتعامل، وذلك بهدف الوصول الى نتائج علمية ثم تعميمها على باقي المواقع الحكومية الجزائرية بالاعتماد على معايير موحدة باعتماد على المعايير " جودة الخدمات الالكترونية الحكومية" الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات TRA لدولة الامارات العربية المتحدة

ثانياً: المنهج الوصفي: يعرف المنهج الوصفي على انه " الخطوات العلمية المنظمة التي توصف المشكلة او الظاهرة، ومن ثم تحليلها بطريقة علمية واستخلاص النتائج"³ "هو وصف البحث التي تستهدف الوصف الكمي أو الكيفي للظاهرة اجتماعية أو انسانية أو ادارية أو مجموعة من الظواهر المترابطة معا من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المختلفة"⁴.

1 . عمارة، رعاطف. إعداد البحوث والرسائل العلمية .[د.م]: الروضة للنشر والتوزيع، 2005. ص.64

2 . محمد فتحي، عبد الهادي.البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات.الرياض: مكتبة الملك الوطنية، 2007. ص.80

3 . رجاء محمود،علام .مناهج البحث في التربية وعلم النفس.القاهرة: دار النهضة العربية،1996.ص. 98

4 . المزجاجي، أحمد بن داود. الوجيز في طرق البحث العلمي. جدة: خوارزمي،2007. ص.118

وقد اعتمدنا على هذا النوع من المناهج لقياس سلوك ورضى القائمين على الموقع في الاستفادة من الخدمة الالكترونية التي يقدمها موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم وفهم سلوك المستخدمين للموقع أثناء وبعد الإبحار في الموقع ووصف الموقع في حد ذاته وصفا دقيقا.

2.7 مجتمع وعينة الدراسة الدراسة:

ما من بحث علمي إلا ويقوم على خطوات منهجية من أجل تحقيق أهداف الدراسة و الوصول إلى النتائج المرغوبة

أ. مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة على أنه مجموعة من العناصر التي لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة، تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى ، يجري عليها البحث أو التقصي¹، ويتمثل مجتمع دراستنا هو موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم في مديرية التربية للولاية الشلف ومن اجل قياس مدى رضى مستخدمي الموقع تمت الدراسة على مستخدمي الموقع في مديرية التربية لولاية الشلف .

ب. عينة الدراسة:

تعتبر العينة الدراسة من أدوات البحث العلمي، والتي يلجأ الباحث لاستخدامها في حالة كون مجتمع الدراسة كبير، والتي تعني اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث، اختيارا عشوائيا أو منتظما أو تحكيميا أو قصديا، ليشكل هذا الجزء من وحدات مجتمع البحث المادة الأساسية للدراسة .

وتعرف العينة بأنها جزء من المجتمع التي تجري عليه الدراسة ويختارها الباحث بطريقة معينة لإجراء دراسة عليها وفق قواعد خاصة وحتى تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا²

¹ . أنجريس،موريس.منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية:تدريبات علمية.ط.2. الجزائر: دار القصة للنشر،2006، ص.289.

² . عبيدات، محمد؛ ابو نصار، محمد . منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. ط. 2. عمان: دار وائل لطباعة والنشر،1999،ص.84.

وان العينة المدروسة لهذا البحث هي عينة قصديه وهي اختيار بقصد معين فئة او مجموعة بعينها للوصول إلى العينة المرغوبة بسرعة¹ وقد استخدمنا هذا النوع من العينة لإمكانية حصر أفراد العينة وتجانسهم حيث تتمثل في مستخدمي موقع الرقمنة لقطاع التربية والوطنية والتعليم في مديرية التربية الوطنية لولاية الشلف وبلغ عددهم 50 مستخدما وتم اختيارهم نظرا لاعتبارات التالية

- كونهم مكلفين بتسيير الموقع من طرف مديرية التربية عن طريق مقررة إدارية
- الإشراف والاستخدام اليومي في تسيير الموقع
- استخدامهم اليومي اكسبهم خبرة في معرفة الموقع والتعرف على أوجه القصور

3.7. أدوات جمع البيانات:

إن أدوات جمع البيانات هي الوسائل التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المستهدفة في البحث، مع ما يستخدم من مناهج²، وقد اعتمدنا في دراستنا على عدة أدوات وهي كالاتي :

أولاً: أدوات غير مباشرة:

حيث أننا اعتمدنا على أدوات غير مباشرة في جمع البيانات وإعداد بحثنا وتمثلت في كتب، مقالات، رسائل ومذكرات ،التي تحصلنا عليها من خلال زيارتنا للعديد من المكتبات منها مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بخميس مليانة، ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمستغانم .

ثانياً : أدوات مباشرة: وتمثلت في أداتين وهما :

أ. معيار جودة الخدمات الالكترونية الحكومية :

اعتمدنا لتقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم لمديرية التربية والتعليم بالشلف على معيار جودة الخدمات الالكترونية الحكومية الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات TRA لدولة الامارات العربية المتحدة

¹ . محمد فتحي، عبد الهادي. المرجع السابق. ص.12.

² . موسى، أحمد. مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال .ط.4. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية ،2016.

¹ وقد اعتمدنا على هذا النوع من المعايير كأداة من أدوات التقييم لكون المعيار موحد واعتمدت عليه عدة دول عربية مثل دولة امارات العربية المتحدة وفلسطين الشقيقة ²

وقد مرت عملية التقييم بإسقاط كامل العناصر المعيار على موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية لمديرية التربية الوطنية والتعليم بالشلف في جدول وتسجيل امكانية توفر المؤشر او عدم توفره ثم جمع العناصر المتوفرة والغير المتوفرة واستخراج نسبة كل مؤشر عن حدى بعد اسقاط مؤشرات المعيار على عناصر الموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم تم تحديد ما ميزات الموقع وخصائصه واستقصاء مجموعة الخصائص الناقصة الواجب توافرها في المواقع الحكومية ليصل في اكتساب صفة جودة الخدمة الالكترونية

ب. استبيان:

يمكن تعريف الاستبيان لأنه "مجموعة من الاسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف او الاهداف التي يسعى اليها الباحث بضوء مجوعة الأسئلة او والمشكلة التي اختارها لبحثه"³.

ولدراسة مدى رضى المستفيدين بمحتويات الموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم قمنا بتصميم استبيان الكتروني يتكون من محورين وفقا لموضوع الدراسة، وصياغة أسئلة الاستبيان صياغة علمية في محورين :

المحور الأول: يضم البيانات الشخصية والتي تخص الباحثين وتمثلت في أسئلة حول الجنس ونوع الوظيفة مع مدة العمل وعن مدى اهتمامهم بالإنترنت.

المحور الثاني: يتمحور حول مدى رضاهم بموقع الرقمنة من حيث: مدى تلبية للخدمات مع الصعوبات التي تكمن فيه .

¹ . هيئة تنظيم الاتصالات. معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية. الإمارات العربية المتحدة، 2014. [متاح على الخط].
متاح على: http://www.moca.gov.ae/?wpfb_dl=16 (تم الإطلاع يوم: 2019/05/15)

² . وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وثيقة جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية. فلسطين: 2015. [متاح على الخط].
متاح على: http://www.eportal.gov.Ps/eportal/uploads/open_data_doc: (تم الإطلاع يوم: 2019/05/12)

³ . قديجي، عامر إبراهيم. المرجع السابق. ص.157.

وبتاريخ 15 ماي 2019 قمنا بتوزيع الاستبيان الكتروننا على القائمين بتسيير موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية بالمديرية التربوية والتعليم لولاية الشلف عبر البريد الالكتروني الخاصة بمؤسساتهم، وقد أجاب 50 منهم الكترونيا على أسئلتنا.

4.7. حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** يغطي البحث موضوع تقييم الموقع الحكومي المتمثل في موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية الجزائري ومحاولة تقويمه.
- **الحدود الزمنية:** يغطي البحث الفترة ممتدة من 2015 تاريخ انشاء الموقع الرقمنة قطاع التربية الي يومنا هذا.
- **الحدود اللغوية:** هو تقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم بالمديرية التربوية للولاية الشلف بنسخته العربية
- **الحدود المكانية:** يغطي البحث تقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم بالمديرية التربوية للولاية الشلف

8. الدراسات السابقة:

حرصنا على التعمق في مشكلة البحث فقمنا بدراسة مسحية لبعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، فاخترنا أهم تلك الدراسات للاسترشاد بها والاستفادة منها في إعداد هذا البحث. استعرض "روبرت هاريس" عدة معايير لتطبيقها في تقييم مصادر البحث في الإنترنت حيث يقوم بتجميعها في أربع فئات رئيسية يطلق عليها جوده المعلومات ويعبر عنها بـ **CARS** وهي:¹

المصداقية Credibility، الدقة Accuracy، المعقولية Reasonableness، الدعم Support

كما ذكر "مود اسطفان هاشم" أنه لا بد في بداية التقييم من تحديد الغاية من البحث، وبالتالي نوع المعلومات التي تنتظرها، وهل الهدف علمي أم أخباري، تجاري، أم ترفيهي؟، ثم نبحت عن وقائع أم عن آراء

¹ . نصير، موسى. نجاح لعلم المكتبات والمعلومات، التواصل بين طلبة علم المكتبات والمعلومات، تقييم مواقع الأنترنت. مصر:

دار الإسكندرية، 2014. ص. 25.

وتحليلات. يليه التعرف على نوع الموقع واسم المجال. فاقترح سبع معايير لتقييم المواقع هي:¹ سهولة الوصول الي الموقع، الجمهور، الإسناد، حداثة المعلومات، المحتوى، المعالجة وتنظيم المعلومات ، شكل تقديم المعلومات.

ويوضح "خالد الجبري" كيفية تطبيق مقاييس التقييم بأنها عبارة عن استخدام قائمة اختيار لقياس المعايير المحددة للتقييم والحكم على مستوى كفاءة موقع المعلومات بناء على تحليل نتائج قائمة الاختيار² وصنف معايير التقييم الي مجموعتين هما:

* **مجموعة الأعمال التجارية** : وهي التي تشتمل على قوائم بالمواقع المتوافرة على الإنترنت مصنفة حسب الموضوع، ويندرج تحت هذه المجموعة بعض الدوريات والمطبوعات التي تقدم تقييماً لمواقع الإنترنت ومن أهمها الصفحات الصفراء Yellow Pages، والشبكة The net، وجواز الإنترنت Internet Passport.

* **مجموعة الأعمال الفردية**:³ وتضم هذه المجموعة المحاولات العلمية التي قام بها بعض المتخصصين لإيجاد معايير وقوائم اختبار لتقييم مواقع الإنترنت.

المسؤولية الفكرية، المحتوى الموضوعي، حداثة المعلومات، تصميم الموقع، الدخول على الموقع

9. مصطلحات الدراسة :

تطرقنا في دراستنا هذه إلى ضبط المفاهيم الأساسية التي تضمنتها الدراسة، وذلك ليتسنى للمستفيدين فهم المعاني والدلالات المقصود بها من وراء استخدام هذه المفاهيم وهي :

¹. نصير. موسى. المرجع السابق. ص. 20

². نصير، موسى. المرجع السابق. ص.25.

³. نصير، موسر. المرجع السابق. ص.25

▪ **مفهوم الخدمة الإلكترونية:**¹ الخدمة الإلكترونية هي شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طالباً لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الإلكتروني المتبادل بين طالب الخدمة والحاسب الآلي من خلال وسيط "شبكة إلكترونية"، لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزاً على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات الزبون وتعرف الخدمة الإلكترونية بأنها "الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ الأعمال المتعلقة بالحكومة كافة بهدف تسهيل وتسريع تعاملاتها سواء داخل الجهات الحكومية نفسها، أو بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد كمراجعين أو قطاعات الأعمال أيسر،

▪ **جودة الخدمة الإلكترونية Eservice Quality** : درجة تسهيل موقع الويب العمليات شراء, تخزين, تسليم سلع أو خدمة

▪ **تعريف التقييم:** هو فحص نسبة التطابق بين مجموعة من المعلومات و مجموعة من المعايير الملائمة لهدف معين، بهدف أخذ قراره " 2

▪ **موقع الكتروني:** هو مجموعة من الموضوعات والملفات الموجوة على خادم الويب³

¹ . وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وثيقة جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية .فلسطين: 2015. [متاح على الخط]. متاح على: [http://www.eportal.gov.Ps/eportal/uploads/open data docs](http://www.eportal.gov.Ps/eportal/uploads/open_data_docs) : (تم الإطلاع يوم 2019/05/22)

² .AN,MARIE. COMMENT ME DOCUMENTER .BUXELLES:DE BOECK ,2009.P.12

³ . حسنين، محمد. تقويم محتوى الموقع الإلكتروني للهيئة العامة لتعليم الكبار على الإنترنت في ضوء تحقيق أهدافها. مصر: [د.ن]، 2013. ص.134.

- **موقع حكومي:** هو موقع يصدر من طرف الوكالات الحكومية والإدارية وعادة تكون المعلومات التي يقدمها موثوقة وينتهي عنوان الانترنت الخاص به "Gov"¹

10. صعوبات الدراسة:

من خلال دراستنا إعترضتنا بعض الصعوبات ونجملها في ما يلي:

- نقص المراجع خاصة بتقييم موقع الرقمنة بصفة خاصة والمواقع الحكومية بصفة عامة.
- أغلبية المراجع المتوفرة باللغة الانجليزية .
- صعوبة تقييم مثل هذا النوع من المواقع نظرا لطبيعتها الافتراضية المعقدة.
- غلق الموقع اثناء فترة الامتحانات الى غاية اعلان عن النتائج وكشوفات النقاط.
- صعوبة الوصول للموقع اثناء الخدمة الالكترونية لنقص سعة تتدفق الانترنت في الجزائر.
- طول الانتظار لردود الاستبيانات الالكترونية بسبب لانقطاع لمستمرة لانترنت
- عدم إستقرار موقع الرقمنة والتوقف المتكرر عن تقديم خدماته لأسباب فنية

11. منهجية الدراسة :

قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى قسمين رئيسيين بتخصيص القسم الأول لدراسة النظرية وتخصيص القسم الثاني للدراسة التطبيقية

يحتوي القسم الأول على فصلين، حيث تمحور الفصل الأول حول الإطار المنهجي وتضمن ما يلي: إشكالية الدراسة، أهداف وأهمية الدراسة، مع تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة (الفرضية العامة والفرضيات الفرعية)، أسباب اختيار الموضوع، منهجية الدراسة، الإجراءات المنهجية للدراسة، منهج الدراسة (مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، مجالات الدراسة)، الدراسات السابقة، صعوبات الدراسة، مصطلحات الدراسة. أما الفصل الثاني فتمحور حول المواقع الإلكترونية وتقييمها وتضمن ثلاثة عناوين اولها ماهية التقييم وتطرقنا فيه إلى تعريف، الحاجة إلى التقييم، مراحل التقييم الجيد ثم تقديم إرشادات عامة للتقييم أما العنوان الثاني فكان حول ماهية المواقع الالكترونية انطلاقا من تعريفها مع ذكر المعايير الفنية لها وذكر أنواعها أما العنوان الثالث فهو تقييم المواقع الإلكترونية تضمن مجموعة من العناصر تمثلت في مفهوم تقييم موقع الالكتروني، أهداف وأهمية تقييم مواقع الإلكترونية، متطلبات وصعوبات تقييم مواقع الإلكترونية، طرق تقييم مواقع الإلكترونية، وأخيرا معايير تقييم مواقع الإلكترونية

¹ . نفس المرجع. ص136.

ويحتوى القسم الثاني على الفصل الثالث بعنوان الدراسة الميدانية حول دراسة تقييميه لموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية لمديرية التربية لولاية الشلف فتضمن عنوانين هما :

العنوان الأول ماهية الموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف من خلال التعريف بموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف مع تحديد أقسام الموقع وذكر أهداف رقمنة قطاع التربية الوطنية الجزائرية

العنوان الثاني هو تقييم الموقع الإلكتروني لوزارة التربية الوطنية الجزائرية من خلال تقييم الشكل ومحتوى موقع الرقمنة في مديرية التربية لولاية الشلف ثم تقييم رضى المستخدمين لهذ الموقع وأخيرا الخروج بنتائج لدراستنا أضف إلى ذلك مجموعة من الاقتراحات والتوصيات، وختمنا دراستنا بخاتمة وقائمة المراجع مع قائمة الجداول والأشكال

وزيادة على هذا اعتمدنا عل توثيق المراجع والمصادر على ايزو ISO 690 للمصادر الإلكترونية¹

12. هيكل الدراسة :

ويتمثل الإطار الهيكلي للدراسة ابتداء من صياغة الإشكالية وتساؤلاتها ثم محاولة الوصول إلى اقتراح الفرضيات، منتهجا تحديد الإجراءات المنتهجة في الدراسة مع التنويه إلى المصطلحات المبهمة، ثم القيام بالدراسة النظرية التي تسمح لنا بالقيام بالدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيره لعرفة أوجه القصور وتصحيحها ومواطن القوة وتطويرها باقتراح التوصيات المناسبة وخاتمة ذلك كله تكون بذكر المراجع والملاحق.

هيكل الدراسة

¹ Iso690. information and documentation guidelines for bibliographic references and citation to information resources.2010.[en ligne]. Disponible sur <http://www.cmaph.orgattachment> (consulte le 15-06-2019)/



الفصل الثاني

المواقع الإلكترونية

وتقييمها

الفصل الثاني: المواقع الإلكترونية وتقييمها.

تمهيد

2. ماهية التقييم

1.2 تعريف التقييم

2.2 الحاجة إلى التقييم

3.1 مراحل التقييم جيد

4.1 إرشادات عامة للتقييم

3. المواقع الإلكترونية

1.3 ماهية مواقع الإلكترونيّة

2.3 تعريف المواقع الإلكترونيّة

3.2 المعايير الفنية للموقع الإلكتروني

4.2 أنواع مواقع الإلكترونيّة

3. تقييم المواقع الإلكترونيّة

1.4 مفهوم تقييم موقع الإلكتروني

2.4 أهداف وأهمية تقييم مواقع الإلكترونيّة

3.3 متطلبات وصعوبات تقييم مواقع الإلكترونيّة

4.3 طرق تقييم مواقع الإلكترونيّة

5.3 معايير تقييم مواقع الإلكترونيّة

تمهيد:

قمنا في هذا الفصل بالتطرق الى ماهية المواقع الإلكترونية بتعريف المواقع الإلكترونيّة وتحديد المعايير الفنية لموقع وتعدد أهم أنواع مواقع الإلكترونيّة، وبعد التعريف بالمواقع الإلكترونيّة تطرقنا الى تقييم المواقع الإلكترونيّة الحكومية بتحديد أهداف وأهمية تقييم مواقع الإلكترونيّة والوقوف على أهم متطلبات التقييم مواقع الإلكترونيّة ثم تطرقنا الى طرق تقييم مواقع الإلكترونيّة ومعايير تقييم مواقع الإلكترونيّة

1. ماهية التقييم :

تعد عملية تقييم المواقع الإلكترونية على الانترنت بمثابة العامل الأساسي لبناء موقع جيد يحقق الفائدة المرجوة منه، ولجذب زائري الانترنت ومستخدميها، وجعلهم يترددون على الموقع باستمرار ليسوا كزائرين فقط بل ومستفيدين أيضا لذا فنحن في أمس الحاجة إلى مواقع مبنية بناء جيدا يخدم كافة الأغراض التي يتطلبها العمل البحثي وغير البحثي

1.1. تعريف التقييم:

يعرفه بلوم بنجامين بلوم عالم في علم النفس التربوي في جامعة شيكاغو على أنه "إصدار حكم لغرض ما على قيمة الأفكار والأعمال، الطول، الطرق، المواد... الخ . وأنه يتضمن استخدام المحاكات والمعايير لتقدير مدى كفاية الأشياء ودقتها وفعاليتها، ويكون التقييم إما كمية أو كيفية.

...أما ستانلي ستانلي شاشتر في الفترة من 15 أبريل 1922 حتى 7 يوليو 1997 عالم نفساني

بأمريكا فيقول بأنه عمليات تلخيصية أو وصية يلعب فيها الحكم على قيمة

ويرى دانييل سنكلين أنه عملية تخطيط أو وصف، والحصول على معلومات نافعة وإعدادها من أجل اتخاذ قرارات من عدة بدائل"1

ويعرفه ISO 2 على أنه عملية تقدير فعالية وكفاءة وأهمية خدمة أو مرفق

يمكن تعريف التقييم بأنه عملية مستمرة لجميع البيانات والمعلومات وتحليلها وتفسيرها لتقدير فعاليتها في تحقيق الأهداف

2.1 الحاجة إلى التقييم

يتبادر إلى الذهن أكثر من سؤال حول التقييم ، ولكن يشملها جميعا ثلاثة أسئلة ، هذه الأسئلة هي من يستطيع أن يقيم؟ ولماذا تقيم ؟ والسؤال الأخير لماذا يكون من المهم تقييم مصادر الإنترنت ؟. من الواضح أن المكتبيين وأخصائيي المعلومات فقط" هم الذين يعرفون تلك ا ويرجع ذلك إلى أنهم أكثر الأشخاص الذين يتعاملون مع مصادر المعلومات وبخاصة المصادر المتاحة على الإنترنت أو على

1 . كواقعة ، مر . القياس والتقييم وأساليب القياس والتشخيصي في التربية الخاصة. عمان : دار المسيرة، 2003. ص.213.

2 . كواقعة، عمر . المرجع نفسه. ص.12.

- الحاسوب. وهذا لا يعني بداية أنه لا شيء موثوق به على الإنترنت. ولكن هذا يعني أنه يجب تقييم مصادر الإنترنت بحرص ودقة، وبهذا يمكن للمكتبيين استخدام المهارات التي يمتلكون في تقييم مصادر الانترنت .
- وعادة ما يلجا اخصائي المعلومات إلى تقييم مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت للأسباب الآتية :
- لكي يقرروا أي مصادر الإنترنت ينبغي ارتباطها بموقع المكتبة على الإنترنت
 - للحكم على جودة المعلومات الملائمة الاستفسارات المستفيدين ، حيث إن الإنترنت وسيط غير محكم وغير الانتقائي (غير مفلتر).
 - تقييم مصادر الإنترنت هو تطوير الدور التقليدي الأخصائي المكتبات من تقييم وانتقاء وتنظيم مصادر المعلومات.
 - عدم وجود معايير واضحة لتقييم مصادر المعلومات ، فإن المكتبيين سوف يضيعون وقت المستفيدين. وهذا بالطبع يتناقض مع القانون الرابع من قوانين رانجاناثان وهو "حافظ على وقت القارى"1

3.1. مراحل التقييم جيد:

ان مراحل التقييم الجيد المقترحة في دليل المكون هي2

المرحلة الأولى : تحديد الوثائق المناسبة للبحث

المرحلة الثانية : تحديد معيير التقييم بوضوح

المرحلة الثالثة : جمع وإختيار المعلومات خ

المرحلة الرابعة: تطبيق المعايير المحددة مع المعلومات المجمعة

¹ .النجار رضا، محمد محمود.المراجع الإلكترونية المتاحة على الأنترننت : الخصائص والفئات، معايير التقييم، الإدارة والخدمات. مصر: الدار المصرية اللبنانية، 2009.ص.181.

² رولاند، روبن. الدليل المبتكر للبحث في الانترنت. مصر: مجموعة النيل العربية، 2003. ص.181.

4.1. إرشادات عامة للتقييم

قبل التقييم Pre - evaluation ينبغي على الغانم بالتقييم أن يسأل نفسه ماذا يريد بالضبط. هل يريد الحصول على حقائق، آراء، إحصائيات، تقارير روانيات، وصف؟ هل الغرض من البحث الحصول على أفكار جديدة أم إيجاد معلومات تدعم البحث، أو الحصول على أشياء أخرى وعندما يتم تقرير ذلك، فإنه من الممكن تحديد المصادر الأفضل بسرعة أكثر، عن طريق تحديد الأهداف وخطة التقييم المتبعة.

إلى جانب ذلك فإن هناك مجموعة من الملامح والإرشادات عند القيام بسليبات التقييم: ينبغي الإلمام بها

وهي : 1

- ❖ تقييم المصدر المعلوماتي فن
- ❖ تخلص من المواقع والمصادر المثيرة
- ❖ لا تستخدم الصفحات الشخصية إذا لم يكن المؤلف خبيراً في مجاله
- ❖ افحص بحرص محتويات المصادر وتخير المصادر الموثوقة والحقيقية
- ❖ حدد طبيعة مشروعك
- ❖ استخدم المصادر البحثية
- ❖ تصميم قائمة مراجعة للتقييم²

2. ماهية مواقع الإلكترونية

1.2 تعريف المواقع الإلكترونية

عرفه عبد الله عمر خليل بأنه "مكان أو مساحة يتم تخصيصها على شبكة الأنترنت، وهو يحتوي على الكثير من المعلومات كما أنه يقدم خدمات تفاعلية أخرى للمستخدم، فكل موقع مقسم الي عدة صفحات مع

¹ . Antona, marie. Comment me documenter .Buxelles :De boeck ,2009.P.109

² . النجار، رضا؛ محمد، محمود. المرجع السابق. ص.75.

وجود صفحة رئيسية للموقع، وكل صفحة في الموقع هي عبارة عن نسق خاص أو نظام معير ترتب فيه المعلومات بشكل جميل ومنسق سواء كانت نصاً أو صوتاً أو صورة¹.

مواقع الويب عبارة عن مجموعة من الوثائق المتصلة ببعضها البعض بنظام النص التشعبي مخزنة في مقلمات الويب، وهو ملف يوجد في قرص الكمبيوتر الصلب الموصل بالإنترنت وعنوانه الخاص وعندما يطبع أحدهم العنوان على مستعرضه تقوم شبكة الإنترنت بتوصيله الي هذا الملف، وكل موقع له صفحة بدئ يتم ارسالها أولاً وقرؤها المستعرض عندما يتم طلب الموقع².

هو مجموعة من ملفات يتم تخزينها في جهاز خادم يمكن الدخول إليها عبر الإنترنت، ولكل موقع صفحة رئيسية تصمم غالباً لكي تكون الملف الأول الذي يزوره المتصفح ليأخذ فكرة هامة عن مضامين الموقع، تتضمن الملفات الموجودة بالموقع وصلات نصية أو رسوم يتم النقر عليها باستخدام جهاز ادخال مثل الفأرة قصد الانتقال من ملف لآخر داخل الموقع أو خارجه³.

ومن هنا يمكن تعرف موقع الإلكتروني على أنه مجموعة من الصفحات المترابطة التي تصف الهيئة أو المؤسسة، ويعرفها بخدماتها وتسعي من خلاله إلى تحقيق أهدافها في مستويات مختلفة أو في مواقع فرعية تعالج موضوعاً معيناً، أو تعنى بناحية من الاهتمامات الهيئة، ويمكن أن تأخذ المعلومات المقدمة شكل نص أو صورة أو صوت.

2.2 . المعايير الفنية للمواقع:

¹. قدي، عبد الرحمن ؛ رياب، رابح. أنشطة التعليم العالي في المواقع الإلكترونية الجامعية. في: مجلة أفكار وآفاق، ع.24. 2016. ص15.

². معد عاصمي، علي. دور المواقع الإلكترونية الإسلامية في تشكيل اتجاهات جمهور مدينة كركوك نحو مصداقية المضمون فيها بعد سقوط النظام العراقي. في: دفاتر السياسة والقانون، ع. 18. 2018. ص.90.

³. بومعزة، خالد. التفاعلية في الإذاعة (اشكالها، وسائلها). تونس: اتحاد إذاعات الدول العربية، 2007. ص53.

هناك مجموعة من المعايير الفنية الخاصة ببنية المواقع مهما كان نوعها ومهما تنوعت طبيعة خدماتها وتعد مستفيدوها¹:

- اسم الموقع وتاريخ إنشاء ومكان وجوده أو عنوانه والبيانات الأساسية الأخرى المكتوبة مع رسوم وإيضاحات بشكل يسهل تذكره.
- توفير وسائل الاتصال بالموقع بجانب البريد الإلكتروني مثل المراسلات والهاتف.
- العناوين الرئيسية والفرعية للموضوعات وعرضها في تسلسل منطقي من العام إلى الخاص إلى الأكثر خصوصية وفقا لأهدافه وموارده.
- التخصص الموضوعي ومجال خدمة الموقع (عام او متخصص ورسمي أم شخصي تجاري، تعليمي، حكومي، خدمي، إعلامي، رياضي، سياسي، اجتماعي، اقتصادي، ترفيهي...)
- يجب أن يعتمد الموقع على المصادقية الموضوعية في عرض المعلومات والخدمات ويبين الأساليب الدعائية الكاذبة سواء له أو المنتج أو لخدمة ما.
- التحديثات المستمرة للموقع آخر تاريخ للتحديث بتاريخ والوقت المحدد.
- إتاحة الفرصة لرواد الموقع لطرح آرائهم ونقد أو ابداء الرأي حول المعلومات التي يعرضها بل والمشاركة الجدية في عرض المعلومات الخاصة بهم من شأنها أن تثري الموقع وتزيد من مرات استخدامه.
- خدمات الموقع متاحة وأنواعها وكلفتها إذا كانت مقابل رسوم مالية مع تحديد نوع العملة المحلية وكيفية الاشتراك فيها ونسبة الخصم المقررة وكيفية الحصول عليها.
- أنواع المعلومات التي يوفرها الموقع والمصادر الإلكترونية التي يتيحها لجمهور.
- المعلومات حول الموقع و أهدافه وشروط التسجيل فيه و الاستفادة من أقسامه والعروض التي يقدمها وتفصيلاتها إذا كان موقعا تجاريا، أما إذا كان موقعا مثلا لكتب والبحوث والمصادر الإلكترونية.

¹ . حافظ أحمد يوسف، أحمد. تقييم المواقع الإلكترونية وخدمات ومزارد الإنترنت، دراسة للواقع والاتجاهات لاستنباط معايير عربية موحدة المرج: (د.ن)، (د.ت). ص. 21

- توفير أدوات متعارف عليها في عمليات البحث عن معلومات داخل الموقع، إمكانية إتاحة بدائل أخرى للبحث متقدم والمفصل.
- توفير آليات لتنفيذ استراتيجيات البحث المركبة والخاصة في المواقع العلمية والأكاديمية من خلال تقييد نتائج البحث ببدائل التقييد المتعددة.
- إتاحة أدوات الربط بين الموقع ونظيره من المواقع الأخرى ذات العلاقة والتي يمكن أن تخدم المستفيد والباحث عن المعلومات في التخصص ذاته.
- بالنسبة للمكتبات ودور النشر ومراكز البحوث والمعلومات فيجب توفير أدوات للبحث بالمؤلف والعنوان والموضوع والبيانات الجغرافية الأخرى مع الالتزام بتوفير سجلات وقوائم وببليوغرافية مكتملة بقدر الإمكان لوصف المصادر والمعلومات التي يوفرها الموقع من الجهة، وتسيير عمليات البحث من جهة أخرى.
- الارتباط بمحركات البحث قوية وسريعة لتفعيل عمليات البحث بما يوفر الوقت والجهد.
- إتاحة أدوات توفر فرز نتائج البحث بالخيارات المختلفة.
- توفير معايير الأمن والسرية بيانات العملاء سواء الشخصية أو المالية والخاصة بالموقع والبنوك والشركات من خلال التوقيع الإلكتروني أو ارقام الحسابات السرية والإرشادات الضرورية لتأمين دخول إلى حسابات الخاصة فلي الموقع.
- تقديم خدمات الإحاطة الجارية وخدمات إعلامية بأنشطة الموقع.
- توفير آليات لتقديم خدمات تواصل اجتماعي تفاعلي من خلال الموقع على مدار الساعة أو في فترات محدد وتقديم حوافز ومسابقات ترفيهية لأفضل أعضاء وأكثرهم نشاطا.
- وجوب توفير القائمة كاملة للمعايير وتنظيمها تجميعها تحت ألوان مختلفة متضمنة المحتوى العام لموقع والروابط والخدمات، والبحث في البيئة الموقع والوسائل المساعدة والصفات الخاصة وشخصية الموقع.

3.2 . أنواع مواقع الإلكترونية

يمكن تقسيم المواقع المتاحة على الإنترنت من حيث طبيعة تصميمها الي نوعان من المواقع¹:

01. **المواقع الساكنة Statistic Wabsites**: هي تلك المواقع التي تشتمل على محتوى لا يتغير كثيرا لا يدويا ولا آليا ويضل كما هو لوقت طويل وربما للأبد ويتم تغيير محتواه في العادة إذا ما تم يدويا بواسطة برامج التصميم موقع الويب.

02. **المواقع المتحركة Dynamic Wabsites** : هي تلك المواقع التي تغير مادتها ومحتواها على الدوام وهي القادرة والمهيأة للتفاعل مع الزائر بأساليب مختلفة مثل ما يطلق عليه الكعكات http Cookies أو بواسطة المتغيرات مثل متغيرات قاعدة البيانات Database Variables ومتغيرات الملقم Serversied variables وغيرها.

ويمكن تقسيم المواقع أساس الجهة المعدة للموقع، الي ما يأتي:²

1. **مواقع حكومية Government Sites**: هي مواقع تابعة لمؤسسات تعليمية كالمعاهد والجامعات والكليات وتتمثل خدماتها في نضر البحوث العلمية والتعليم عن بعد وتطوير برامج التعليم، والتفاعل مع الطلبة والباحثين في بيئة تعليمية افتراضية³.
2. **مواقع تعليمية / أكاديمية Educational Sites** : وهي مواقع تقوم ببنائها مؤسسات تعليمية خاصة، خاصة الجامعات والكليات للتعريف بمناهجها وكيفية الانتساب إليها.
3. **مواقع ثقافية Cultural sites**: وهي مواقع تقدم معلومات عامة للزوار كمعلومات عامة عن بلد معين وصفحات أشخاص في مجال ثقافي معين كالشعر والمسرح وغيره.
4. **مواقع إخبارية / إعلامية** : وهي المواقع التابعة لمؤسسات إعلامية.

¹. معد عاصمي، علي. مرجع سابق. ص. 96

². معد عاصمي، علي. مرجع نفسه. ص. 102.

³. حاسم، جرجيس، محمد؛ بومعروف، بهجة ، محمد. التراث العلمي العربي والإنترنت. في: المجلة العربية للمعلومات. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ع.10. 2001. ص.25.

5. **مواقع شخصية Personal Sites**: وهي صفحات يقوم بينائها أشخاص للتعريف بأنفسهم ومجالات اختصاصهم، وأحياناً تكون تابعة لأشخاص في غاية الأهمية.
6. **مواقع تجارية / تسويقية**: هي مواقع تهتم بالتجارة الإلكترونية وتسويق البضائع عن طريق الإنترنت.
7. **مواقع ترفيهية**: هي مواقع الغرض منها ترفيه الزائر، وتحتوي على ألعاب وموسيقى وأفلام. وتنقسم مواقع الويب من حيث مجال تخصصها¹:
01. **مواقع العلمية Scientific sites**: توفر العديد من الجهات ذات الصلة العلمية من جامعات ومجلات بحثية في مجالات وتخصصات مختلفة مواقع تجمع بين عرض نشاطاتها المختلفة الي وضع فهارس بأوراق العلمية والمراجع وببليوغرافيات الباحثين والبحوث
02. **مواقع المعلومات Information**: جمع المواقع هي في الواقع بناء معلوماتي، أو قد يكون متخصص في إعلام الزوار بموضوع معين ولكن ليس بالضرورة لغرض تجاري بحث وتقدم الجامعات والمؤسسات الحكومية والمنظمات المختلفة معلوماتها عبر هذا النوع من المواقع
03. **المواقع التجارية commerce**: ويقصد بها المواقع التي تحتوي على إعلانات تجارية أو تنتمي الي إحدى الشركات التجارية.
04. **المواقع السياسية Political**: هي مواقع الأحزاب أو المنظمات أو النقابات أو كتل سياسية تعبر عن وجهات نظرها اتجاه أحداث وتقدم برامجها المختلفة ويكون بمثابة عنوان عن الموقع الأنترنت يجمع أعضائها ومناصريها.
05. **المواقع الرسمية official**: وطائفة المواقع التي تتبع هيئات ذات صبغة رسمية كالجمعيات والتي لا تهدف الي ربح.
06. **المواقع الفرعية Affiliate**: وهي مواقع وبوابات تخدم مواقع أخرى لقاء رسوم متفق عليها لمؤسسات كبيرة تقدم خدمات معرفية.

¹. معد عاصمي، علي. مرجع سابق. ص. 99.96.

07. **المواقع الأرشيفية Archive**: اسهم هذا النوع من المواقع في المحافظة على المحتويات الأونترنت، ومثلها مواقع أرشيف الأونترنت الذي يعمل منذ عام 1996م وهو يحفظ الملايين من صفحات الويب القديمة والمتجددة، وكذلك يقوم موقع غوغل Google Groups ومنذ 2005م بأرشفة الملايين من الرسائل.

08. **المواقع الأعمال Business**: تكون هذه المواقع بمثابة واجهة لمؤسسات الاقتصادية وجهات أعمال والخدمات وتستخدم لتقييم الأعمال التجارية والخدمات لمحيط جغرافي محدد في بلد أو قارة أو حتي في قرية صغيرة.

09. **مواقع تطوير البرمجيات Software Development**: الغرض من هذه المواقع تطوير أفكار البرمجيات وأدوات تصميم مواقع الأونترنت وتقديم أفكار جديدة ونشر أخبار عن البرمجيات والمشكلات المختلفة التي يواجهها مستخدم الأونترنت.

10. **مواقع أدلة مواقع الويب Web Directory**: تجمع هذه المواقع بين ميزات محركات البحث وقواعد البيانات وهي عبارة عن أداة لتجميع أكبر عدد من عناوين المواقع في الشبكة في مجال محدد أو محيط عام.

11. **مواقع التوظيف Employment**: وهي توفر فرص لأصحاب العمل من ناحية ولطالبي الوظائف من ناحية أخرى بعضهم بعرض الوظائف المتوفرة لديه ويبحث البعض الآخر عن وظيفة التي تناسبه

12. **مواقع الألعاب Game**: قد يكون الموقع في حد ذاته لعبة، أو قد يجمع عددا من ألعاب لجهات أخرى بمثل ما هو الحال في موقع الألعاب Pogo.com.

3. تقييم المواقع الإلكترونية

مع انتشار الأونترنت وشيوع استخدامه من قبل جميع فئات وأعمار المجتمعات في أنحاء العالم والكم الهائل من المعلومات المتاحة عليها نجد أنفسنا حائرين حول اختيار ما يناسبنا وسط هذا الكم، ومدى مصداقية المعلومات، لذا نجد الحاجة ملحة إلى تقييم مواقع الأونترنت، وخاصة عدم خضوع غالبيتها للتقييم قبل نشرها

1.3. مفهوم تقييم مواقع الكترونية: هي عملية إخضاع محتوى الموقع الي عملية تقييم وملاحظة بقصد التعرف على درجة صحة وجودة المعلومات المنشورة وتتم هذه العملية من طرف أشخاص يكونون على معرفة واطلاع على معايير تقييم المعلومات على مواقع الأنترنت¹.

2.3. الأهداف وأهمية تقييم مواقع الإلكترونية:

أ. أهداف تقييم مواقع الإلكترونية²:

1. التأكد من أن الموقع يعكس أهداف الهيئة ويعطي صورة جيدة ودقيقة عن خدماتها.
2. قياس جودة المعلومات التي يقدمها الموقع من حيث دقتها وحداثتها ومصداقيتها.
3. التعرف على مدى القدرة على استخدام الموقع، ومدى ملائمة الاحتياجات وإمكانيات المستخدمين.
4. يعد التقييم أحد عناصر الاستمرار والتطوير من أي مجال
5. المحافظة على جودة الموقع من حيث المحتوى والبنية والتصميم والشكل والايخارج، والتي تترجم الي زيادة عدد مرات تردد المستخدمين.
6. إن الأهمية ليست في امتلاك موقع يتضح بعد ذلك عدم استخدامه إما لصعوبة الوصول الي مصادر المعلومات به، أو لأن محتوياته لا تعكس اهتمامات زاحتياجات المستخدمين منه مما يعني ضياع الوقت والجهد والمال دون تحقيق الهدف منه، ومن هنا عملية التقييم يمكنها الكشف عن جوانب قصور الموقع في تلبية احتياجات المستخدمين سواء حالية أو المتوقعة مستقبلا.
7. تحديد اختيارات القدرة على استخدام Usability Testing الموقع والتي بزغت في منتصف التسعينيات واكتسبت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، فالقدرة على استخدام تعني درجة نجاح المستخدم في تعلم واستخدام المنتج لإنجاز مهام أو أهداف معينة في بيئة ما، استنادا الي العناصر الثلاثة الفعالية Effectiveness

¹. مود اسطفان، هاشم. منهجية ومقاييس تقييم المواقع على الشبكة العالمية العنكبوتية: استراتيجية العربية الموحدة للمعلومات في عصر الأنترنت ودراسات أخرى. [دم.]:[د.ن.], 2009. ص.435.

². حافظ يوسف أحمد، أحمد. المرجع السابق. ص.21.

والكفاءة Efficiency ورضاء المستفيد Satisfaction، وذلك وفقاً لتعريف المنظمة الدولية لتوحيد التقييس (ISO 9241))

ب. أهمية التقييم مواقع الإلكترونية:

وتظهر أهمية تقييم مواقع الانترنت للإجابة على تساؤل يتعلق بموثوقية أو مصداقية ما ينشر على الإنترنت من معلومات¹:

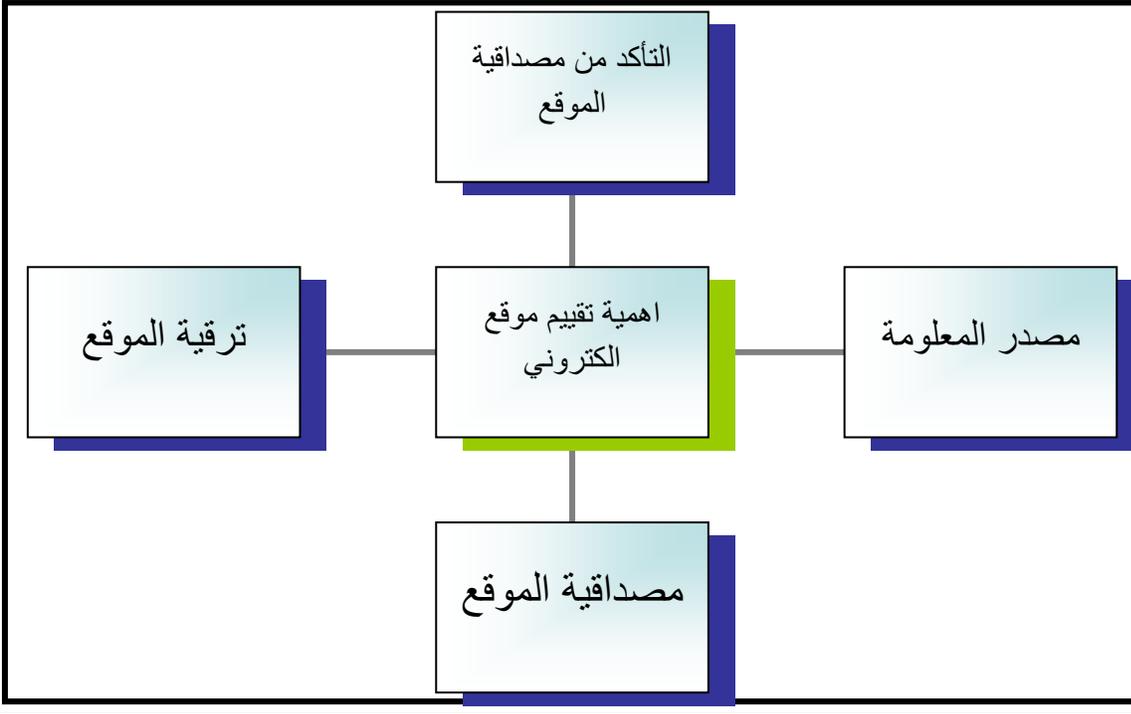
- وهل يمكن الاعتماد عليها كمراجع أساسية في البحوث العلمية،
- وكيف يمكن التمييز بين ما هو جيد وما هو رديء.
- مع دخول الإنترنت الي كثير من المكتبات ومراكز المعلومات والبحث العلمي والمنازل أصبح من الصعب الحكم على مصداقية المعلومات بشكل عام حيث لا وجود لوسيط بين الناشر والإنترنت فالمعلومات المهمة والمفيدة جنباً الي جنب مع الرديئة والهابطة.

وتظهر أهمية التقييم لدى اختصاصي المعلومات إنهم يحتاجون الي إجراء التقييم لسببين هما:

أولاً: تقرير ما إذا كان الموقع صالحاً لإدراجه ضمن مصادر المعلومات.

ثانياً : خدمة المستفيد وذلك بإحالتها الي مواقع تفيد في بحثه

¹. الجابري عبد الرحمان، خالد. تقييم مواقع المعلومات المتاحة على الانترنت. في: مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج.5، ع.3.



شكل رقم 01 يمثل أهمية تقييم موقع الكتروني

3.3. متطلبات وصعوبات تقييم مواقع الإنترنت

أ. متطلبات التقييم

إن عملية تقييم مواقع المعلومات ومصادرها عبر الإنترنت تعد من الإجراءات المعقدة تتطلب مجموعة من المتطلبات والمبادئ الأولى¹:

- الإلمام باستخدام الحاسب والاطلاع على المواقع والدراسة بالمجالات العلمية.
- معرفة أساليب المنهج العلمي في كتابة وتوثيق المعلومات.
- توافر الحد الكافي من الثقافة العامة في عموميات المعارف.
- معرفة احتياجات المستخدمين من المعلومات والمواقع.
- الإلمام بأساليب تنظيم و فهرسة و بث المعلومات والمصادر الإلكترونية.

¹. الجابري، عبد الرحمن، المرجع السابق . ص. 101- 102

وينبغي قبل اجراء عملية التقييم يجب مراعات الاعتبارات الازمة في التقييم المواقع¹:

- تحديد نوع الموقع والإمام به.
- حداثة المعلومات المطروحة فهذا معيار من المعايير الهامة في التقييم.
- الأهداف العامة والخاصة من وراء عملية التقييم.
- تحديد فئة المستفيدين من عملية التقييم من حيث مستوياتهم التعليمية والثقافية وخصائصهم واتجاهاتهم وآرائهم وعمارهم وهوياتهم وانتماءاتهم السياسية والاجتماعية والدينية، وكذا الاعتبارات الجغرافية والاجتماعية والدينية واللغوية والسيكولوجية والتربوية ذات علاقة بالمجتمع الذي يعيشون فيه.
- أشكال المعلومات والمصادر الإلكترونية محل التقييم (نصية، وسائط متعددة، رقمية، بليوغرافية، وثائق، كتب، دوريات، مستخلصات، بحوث، مرجعية)
- الموضوعية اي بالالتزام بالحياد في تقييم المعلومات والمواقع.
- الفروق الفردية: فيجب مراعات الفروق بين المستهدفين وتباين اهتماماتهم واحتياجاتهم.
- سلامة اللغة: فالمواد المترجمة الي اللغة العربية يراعي فيها اختيار معلومات لمؤلفين أجنب لهم سمعتهم ومكانتهم العلمية في مجالاتهم، وسلامة لغة الترجمة، وتحقيقها وأهدافها والابتعاد عن التقاليد والافكار الغربية التي قد لا تتوافق مع مجتمعنا والتقاليد العربية والمبادئ الاسلامية.
- عرض المعلومات:² الترابط في عناصرها وأهمية المادة العلمية المعروضة وأصالتها ومواكبتها للمستجدات وملائمتها للمستفيدين وتلائمها مع الاهداف ومدى صلاحيتها وتسلسل الافكار ووضوح الاهداف.
- تنظيم المعلومات والمصادر الإلكترونية بطريقة تسهل الوصول إليها.

2. Brandt,Scott. Evualisatio d;Information sur Internet. Londen: JTC press, 1999. P43

1. Tilman, Hop. Evaluation the Quality on Internet.U.k: millan,sons, 1998 p.p52,56.

- أولوية التقييم المعلومات والمواقع التي تمس العقائد وتنادي بالأفكار ضد المجتمع واتجاهاته السياسية والاجتماعية والدينية (السحر العادات والتقاليد ومبادئ الأخلاق، الجنس، الأفكار الهدامة).
- أولويات التقييم: يستحيل أن تلبى أية مكتبة مهما بلغت إمكاناتها ومواردها كافة احتياجات المستفيدين، لذا ينبغي أن تكون هناك أولويات في تقييم المواقع التي تلقي الاهتمام وتلبي احتياجات المستفيدين منها.
- توافر الخبرات من المهنيين وأصحاب الكفاءات والخلفية العلمية للقيام بعمليات التقييم ويفضل أن تكون هناك لجنة علمية لمراجعة نتائج هذه العملية قبل إقرار المعلومات وإتاحتها مع مراعات أنه من الصعب أن تتفق الآراء وتتواجد حول النتائج المتوقعة مهما بلغت درجة نجاحها.
- الالتزام بسياسة ثابتة في التقييم بحيث تراعي الحماية الفكرية المترابطة بأشكال النشر الإلكتروني وإجراءاته.
- تقييم المواقع من حيث جودة تصميمها وسهولة الوصول إليها والتنقل بين صفحاتها والجوانب الجمالية فيها وسهولة عرض الموارد ووجود الروابط، إضافة الي وضوح الوسائط المتعددة وتكاملها وملائمتها للموضوعات والشمول في العرض، ومدى تلبتها رغبات المستفيدين وتحقيق الأهداف العامة من وراء انشائها، ومدى توافر المواقع في محركات البحث.
- مدى توافر أساليب البحث الدولية وسهولة ربطها بالمعلومات وإمكانية الاعتماد عل العديد من البدائل في البحث.
- مكانة أصحاب المسؤولية من المؤلفين والناشرين، وكذلك الجهات المسؤولة عن المواقع ومدى شهرة كل منها في الأوساط العلمية ومساهماتهم في مجالات الإهتمام، بالنسبة للمؤلفين يجب تقييم كل من حيث مؤهلاته العلمية وخبراتهم وشهرته فب المجال وأسلوبه المتبع في عرض الموضوع وكفاءته في عرض المعلومات والمكانة بطرائق الكتابة العمية

الصعوبات تقييم مواقع الكترونية¹:

- الافتقار الي معايير ومواصفات واضحة سواء وطنية أو دولية موحدة متفق عليها لكي يضمن الاعتماد عليها في عمليات التقييم.
- عدم وجود الرقابة والحماية اللازمة على المعلومات والمواقع المتاحة عبر الشبكة.
- الافتقار الي البرمجيات والأدلة العملية المساعدة في التقييم.
- نقص المؤهلين للقيام بعمليات التقييم بالشكل المطلوب.
- عدم الثقة أحيانا بنتائج ومخرجات التقييم.
- هدم رغبة معظم المستفيدين في التعاون مع القائمين عليها.
- صعوبة تنفيذ عمليات التقييم لأسباب ترجع الي الظروف المؤسسات والجهات المعنية بالتقييم من حيث إمكانيات ومواردها.
- عدم توفر مصادر تجريبية يمكن المضاهات من خلالها بين ما يتم الحصول عليه وما هو صالح فعليا لاستخدام.
- التضاعف الكمي والنوعي للمعلومات والمواقع مما يصعب من السيطرة عليها وإجراء التقييم المناصب.
- تغيير بعض المواقع أو إلغائها أو توقيفها عن العمل.
- تقادم المعلومات يقلص من فرص عرضها على الأنترنت لفترات طويلة.
- أن وجود كم هائل من المعلومات الرديئة جنبا الي جنب مع جنب مع المعلومات القيمة والمفيدة يضع القائمين على التقييم في حيرة إذا تشابهت الموضوعات.

¹. رولاند، روبين. المرجع السابق. ص.102.

4.3. طرق تقييم مواقع الإلكترونية:

ومن الأهمية بمكان أن نشير الي وجود منهجيات ثلاث لعملية التقييم ذاتها والتي بواسطتها يتسنى لكل من يكلف بتقييم موقع إلكتروني ما أن يقوم بالمهمة على أسس علمية سليمة فينتج لنا تقييما علميا سليما موثوقا فيه ويمكننا الاعتماد عليه وهذه المنهجيات الثلاث هي: منهجية أو اسلوب التقييم الآلية بالحاسوب، أسلوب التقييم باستطلاع الرأي¹.

1- منهجية التقييم الآلية بالحاسوب:

من التحديات الهامة في عملية التقييم لأي موقع الكتروني: إمكانية استعمال الموقع ذاته لجمع البيانات وتحليلها والاستفادة منها في تقييم الموقع نفسه، ولتقييم موقع ما على شبكة الإنترنت هناك العديد من الوسائل - نذكر منها:

استخدام البرامج لمراقبة وتحليل وإصدار التقارير حول الموقع، وهي وسيلة ناجحة فاعلة في نشاط التقييم للمواقع والحكم عليها بحيادية ودون تحيز أو تغليب لوجهة نظر عن أخرى.

ومن الوسائل كذلك أو الطرق المتبعة في عملية التقييم ما يعرف بتحليل الملفات والمقصود بالملفات السجل الذي تتجمع فيه بشكل دوري بيانات خاصة باستخدام الموقع من عدد زوار ومشاركات وتعليقات وردود ويطلق على ذلك السجل أو تلك الملفات (خادماات الويب Web Server).

من طرق أو اساليب تقييم المحتوى الإلكتروني ما يعرف باستطلاع الرأي بهدف جمع الآراء والمعلومات والتعليقات والردود. أما آخر وسائل تقييم المحتوى الإلكتروني باستخدام الحاسب الآلي فهي استعمال الموقع نفسه وقيام المُقيم للموقع بتصفحه ومتابعة عناصره وأجزائه للحكم عليه وتسجيل ملاحظاته وتقنيد جوانبه الإيجابية والسلبية في ظل وثيقة معيار يحكم تلك العملية.

2- التقييم باستخدام منهجية استطلاع الرأي:

تقوم وسائل استطلاع الرأي وأدوات جمع البيانات والمعلومات من استمارات التقييم وقوائم المراجعة، بدور هام وفاعل في عملية التقييم بل وإن جاز التعبير فهو دور مؤثر الي حد كبير، وتبدأ هذه العملية بعد النشر أو

¹ . الخولي، جمال. معايير تقييم مواقع الأنترنت، دراسة مقارنة وعيار مقترح .[د.ن.].ص.05.

البث التجريبي للموقع ويمكن أن تبدأ خلال فترة التأسيس للموقع وتصميمه، أو أن يشرع فيها القائمون عليها قبل مرحلة التطوير في إطار الدراسة التسويقية والديموغرافية لمستخدمي الموقع الفعليين أو المحتمل استخدامهم للموقع، بهدف التعرف على احتياجاتهم ومتطلباتهم من الموقع والاستفادة من خبراتهم ومقترحاتهم.

وأخيراً فإن عملية التقييم باستخدام وسيلة استطلاع الرأي يمكن أن تتم أيضاً أثناء مرحلة التطبيق (التنفيذ الفعلي للموقع) وذلك بهدف تدارك ما قد سقط سهواً عند التصميم المبدئي للموقع والتأكد من أن الموقع سوف يصلح للغرض الذي بني من أجله.

3- أسلوب أو طريقة التقييم بواسطة التصميم التجريبي وشبه التجريبي

تعتمد عملية التقييم هنا على أسلوب يعنى بصفة خاصة بالتصميمات التجريبية وشبه التجريبية للمواقع وصفحات الويب، ويعد ذلك الأسلوب من الأساليب الناجحة في تقييم المواقع أو المصادر أو المحتويات الإلكترونية على عموم استخدامها ونوعيات المعلومات المقدمة فيها، فنجاحها يكمن في تأثيرها على القائم بعملية التقييم، حيث يمكن من خلال هذا الأسلوب التعرف على كافة أجزاء وعناصر الموقع أو المحتوى الرقمي المحمل عليه وعلاقة تلك الأجزاء والعناصر ببعضها البعض داخل الموقع ومدى تأثيرها واعتمادها على بعضها.

ومن أمثلة العناصر والجزاء المرتبطة التي لا يمكن فصلها عن بعضها: تكلفة الإنشاء، الفائدة المرجوة، مدى مناسبة التكلفة للغرض من الموقع المنشأ، ولكن هناك ما هو جدير بالإشارة إليه من وجود محاولات لفصل تلك التأثيرات عن بعضها.

بعد العرض السابق لما يعرف بمنهجيات أو أساليب تقييم المحتوى الإلكتروني لا ينبغي سوى أن نستعرض ما تم تقديمه وطرحه في الدراسات والأبحاث الأكاديمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمحاولات المبذولة في تحليل المحتوى الرقمي على شبكة الإنترنت، ولكننا لا نستطيع الشروع في استخدام المعايير قبل أن نشير الي مراحل تقييم الموقع الإلكتروني الرقمي، حيث تمر عملية تقييم المحتوى الرقمي بمرحلتين أساسيتين هما: المرحلة الهندسية، ومرحلة التقييم الفعلي، وتتوقف مرحلتا التقييم بشكل أساسي على تسجيل الاستجابات حول التساؤلات المطروحة في استمارة التقييم والتي تشمل عناصر ومفردات التقييم. ومن الأهمية بل وبالضرورة دراسة سلوك الزوار ومستخدمي الموقع فهي تعيد إن لم تكن تدعم بشكل فاعل ومؤثر ما يتوجب توافره ومراعاته لرفع كفاءة الموقع ومستوى تأثير المحتوى الرقمي، فالملاحظة وحدها لا تكفي لتقييم الموقع الإلكتروني عند بنائه وتهيئته للنشر.

04. المجموعات البؤرية:

المجموعة البؤرية هي طريقة منهجية من طرق الأسلوب الكيفي في البحث العلمي، تستخدم بهدف جمع معلومات كيفية حول موضوع محدد من جماعة اجتماعية ذات نوعية محددة، وذات اهتمامات مشتركة من أجل التوصل إلى مجموعة من التصورات، أو الإدراكات، أو الاتفاقات الجماعية حول موضوع، أو قضية محددة، بحيث تستطيع تلك التصورات المشتركة الخروج بمجموعة البدائل التي تفيد في اتخاذ القرارات، أو الوصول إلى حلول محددة للمشكلات. وهي طريقة مخططة ومكونة من عدد صغير من الأفراد ذوي الاهتمامات المشتركة؛ يتراوح عددهم من (8 - 12 فرداً)، ولا يشترط أن يعرفون بعضهم بعض، ويتم دعوتهم للمشاركة في حلقة نقاشية مخططة ومنظمة عن موضوع محدد ذي طبيعة نوعية، يتم خلالها إجراء مجموعة من التفاعلات البينية بين جميع الأعضاء المشاركين في المناقشة، تحت قيادة باحث (رئيس) يقوم بتنظيم التفاعل، والنقاش الذي يتم حول الموضوع محل النقاش. على أن يسمح رئيس المناقشة لكل عضو في الجماعة بالنقاش وتنشيط جميع الأعضاء في عملية التفاعل، بالإضافة إلى توفير مناخ مريح وهادئ يتم فيه إجراء التفاعل والنقاش، وتستمر الحلقة النقاشية مدة تمتد من (90 - 120) دقيقة. وقد أغفلت التعريفات التي قدمها الباحثون عضوين أساسيين من أعضاء المجموعة البؤرية، هما: المساعد (المسجل) Recorder ، و (المسهل) Facilitator ، حيث يقومان بأدوار أساسية في إتمام، وتشغيل المجموعة البؤرية

5.3. معايير تقييم مواقع الإلكترونية

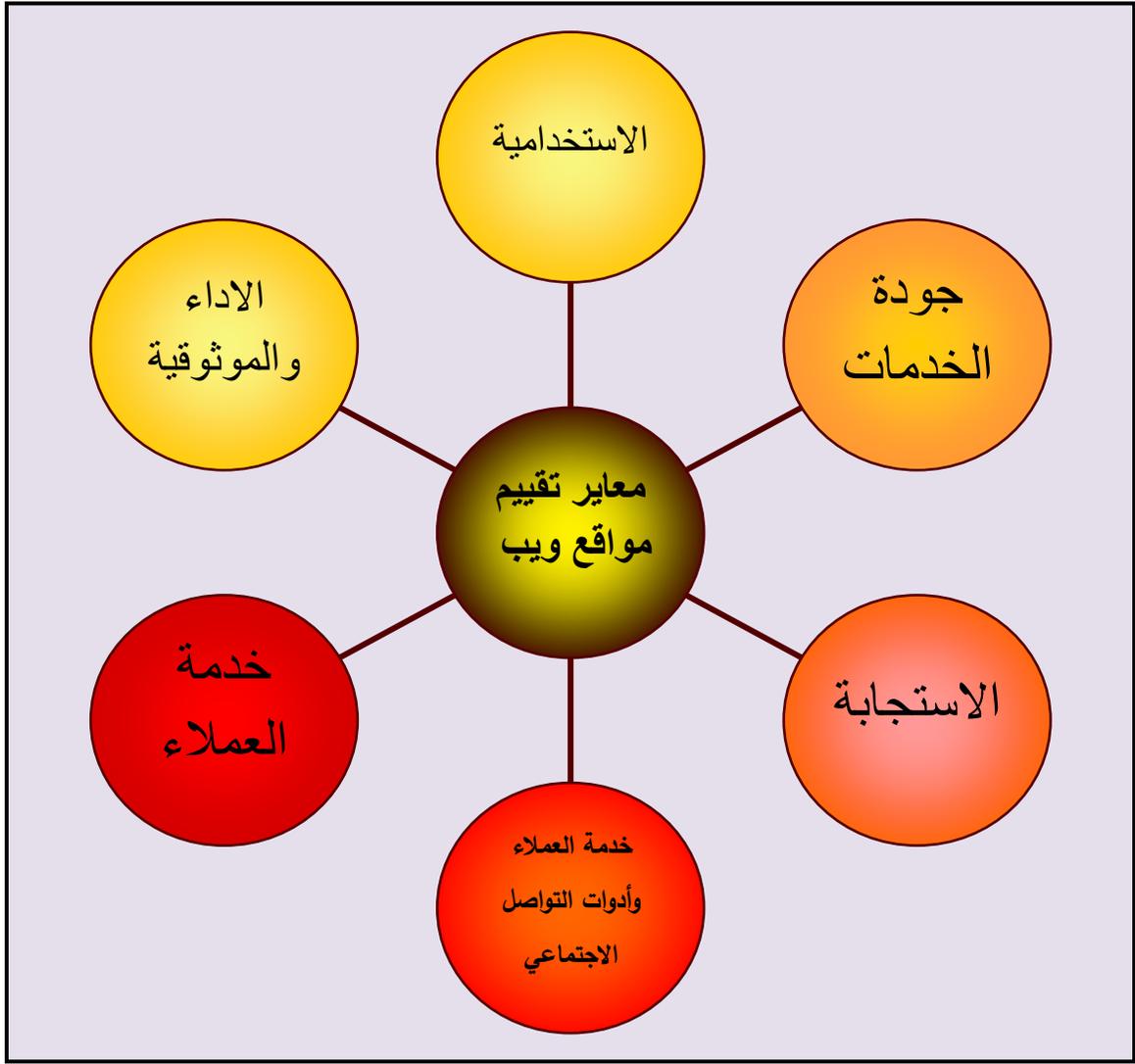
يذكر الدكتور "جمال الدين محمد علي": أن هناك مجموعة من الاختيارات القائمة على تقييم الوسائل الموصلة إلى المعلومة من حيث: مدى ملائمتها لتحقيق الأهداف المرجوة منها، ومدى استيفائها متطلبات مستخدميها والمستفيدين منها، وينسحب الحديث تبعاً على الموقع الإلكتروني بما أنه مصدر أو وسيلة توصيل للمعلومة، وقد تعددت معايير تقييم حسب الهيئات والباحثين في تقييم مواقع الإلكترونية على الأنترنت نذكر منها:

معايير جودة الخدمات الالكترونية الحكومية لسنة 2014 Government eService
 Quality Criteria الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات TRA بدولة الإمارات العربية المتحدة حيث تم
 تصنيف هذه المعايير وفق ست محاور أساسية هي¹:

الرقم	اسم المحور	شرح المحور
01	الاستخدامية	تقيس هذه المعايير مدى سهولة استخدام الخدمة و مقبوليتها لدى المستخدمين وذلك من خلال اتباعها لبعض الإجراءات والشروط
02	جودة المعلومات	يجب أن تتحلى المعلومات الواردة عبر مختلف مراحل الخدمة بالدقة والموثوقية والسهولة و أن تكون واضحة المعنى المعايير التالية توضح الأمر
03	والأداء الموثوق	تقيس هذه المعايير من نبات الخدمة وحصولها على ثقة المستخدمين من حيث الأداء والمتانة وهي تتطرق لقنوات الدفع الإلكتروني وتقديم معلومات موثوقة عن مواعيد الاستلام والتسليم، وكيفية إيصال مخرجات الخدمة الإلكترونية
04	والاستجابة	من المهم التحلي باستجابة عالية في خدمة عملاء المؤسسة الحكومية و هذه الاستجابة يمكن تقييمها من خلال منظور متعدد الأبعاد، يشمل سرعة إجراء الخدمة، والتجاوب مع هواجس العملاء، والوعي بالتغيرات التي قد تطرأ على حاجات العامة
05	وطمأنينة العميل	ابتداء من خيار الدخول الموحد، وخاصية تذكر البيانات وحفظها وحتى استعادة اسم المرور وأمور أخرى ... كل ذلك يندرج ضمن العمل على بث الطمأنينة في نفوس المستخدمين. وفيما يلي قائمة النقاط التي يجب أخذها في الاعتبار في هذا السياق
06	خدمة العملاء و أدوات التواصل الاجتماعي	يجب أن تكون خدمة العملاء متوفرة على مدار الساعة و عبر كل القنوات المتاحة فيما يلي قائمة بمعايير جودة الخدمات كما تضمنها دليل جودة الخدمات الحكومية الصادر عن برنامج الإمارات الخدمة المتميزة، والذي أصدره مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء

جدول رقم 01 يمثل تقسم معايير تقييم مواقع الالكترونية الحكومية الى محاور وتعريفها

¹ هيئة تنظيم الاتصالات. معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية. الإمارات العربية المتحدة، 2014 [متاح على الخط]. 2014. متاح على
http://www.moca.gov.ae/?wpfb_dl=16 (تم الإطلاع يوم: 15.05.2019)



شكل رقم 02 يمثل محاور التقييم المواقع الحكومية حسب جودة الخدمات الالكترونية الحكومية

وقد قسمت هيئة تنظيم الاتصالات TRA بدولة الإمارات العربية المتحدة كل محور الى عدة معايير وكل معيار الى عدة مؤشرات وهي كالاتي :

الاستخدامية	01
. سهولة الاستخدام	.01
<ol style="list-style-type: none"> 1. توافر خريطة الموقع على الموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة 2. سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث 3. سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة، 3 نقرات كحد أقصى) 4. سهولة تنكر الرابط إلى الخدمة الإلكترونية وتنقله 5. استخدام اللون الدارج / القياسي لرابط اسم الخدمة أو عنوان الإنترنت الخاص بها 6. توافر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية - إنجليزية على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية) 7. توافر أكثر من قناة إلكترونية لتقديم الخدمة (الهاتف المتحرك أو الألواح الذكية، الإنترنت، الهاتف، كشك الخدمات) 8. عدم استخدام الإعلانات و الشاشات النوافذ المنبثقة خلال عملية تقديم الخدمة 9. سهولة التصفح و التنقل بين الخطوات الشاشات في كافة مراحل 10. توفير خاصية ارفاق الملفات من جهاز المستخدم من خلال أمر browse 11. تصنيف كافة الحقول الإلزامية كحقول مطلوبة) 12. عدم اضطرار المستخدم لتحميل برامج خاصة على حاسوبه للتمكن من الوصول إلى الخدمة أو استخدامها 	
التناعم	02.ب
<ol style="list-style-type: none"> 1. وجود ترويسة في موقع ثابت من الصفحة في كافة مراحل عملية 2. استخدام ثابت لاسم الجهة الرسمي دون استخدام أي اختصارات 	

3. استخدام ثابت لشعار الجهة الرسمي
 4. استخدام ثابت لتذييل الصفحة في كافة مراحل تقديم الخدمة
 5. موقع ثابت لسياسة أو بيان الأمن
 6. موقع ثابت لبيان سياسة الخصوصية
 7. وجود واضح لشروط وأحكام الاستخدام
 8. وجود واضح للمعلومات المتعلقة بأخر تحديث للموقع الإلكتروني
 9. موقع ثابت لخدمة البحث متوفر في جميع الصفحات الى جانب حضور واضح للبحث في الصفحة الرئيسية
- تقديم المعلومات عن عنوان مكاتب الجهة الحكومية توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية"

جودة المعلومات

02

أ. البساطة

1.02

1. اسم الخدمة الإلكترونية يجب أن يكون مفهومة معبر بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة
2. توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية
3. توفير وصف واضح (الوثائق والخطوات و .. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية
4. رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر يجب أن تكون واضحة وموجزة وسهلة الفهم)
5. في رسائل الخطأ يجب ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة

ب. الاكتمال

02.ب

1. ان كان هنالك ضرورة التسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية،
2. يجب تلخيص الإجراء بوضوح

3. عن حاجة المستخدم (التنزيل ملف، أو وثيقة أو استمارة إلخ)، يجب الإشارة بوضوح إلى نوع الملف واسمه
 4. في حال كانت الخدمة الإلكترونية تستلزم رسوم، يجب تقديم وصف مفصل لإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي
 5. توضيح قيمة وتفاصيل رسوم الخدمة
 6. ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما يبين تنقية الخدمة والحصول على النتائج
 7. ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة ؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين - المقيمين - الزائرين ...)
 8. توفر الجهة الحكومية معلومات عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية
- في حال طلب من المستخدم زيارة المكاتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية، يجب ذكر العملية بوضوح

02. ت. المساعدة

1. الإشارة إلى نسق البيانات مع أمثلة عند اللزوم
2. الإشارة إلى نوع البيانات أو وحدات القياس (مثل الدرهم، الدولار إلخ)
3. موجز واضح للخطوات التي تلي عملية التسجيل
4. ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية
5. في حال اكتمال الخدمة، يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة

03 الأداء الموثوق

أ.03 الاستفادة/القيمة

1. توافر عدة طرق الدفع الإلكتروني والدرهم الإلكتروني، فزاء ماستر كارد، الخصم المباشر من الحساب الخ

2. لا تتطلب الخدمة زيارة العميل لمقر الجهة الحكومية في سباق إجراءات الحصول على الخدمة
3. إخطار المستخدم بالموعد التقريبي لاعتماد الطلب
4. تسليم الخدمة إلكترونياً أو من خلال طريقة أخرى مطورة (البريد السريع أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم لزيارة المكتب الحكومي فعلي)
5. يستطيع المستخدم طباعة إشعار التأكيد أو الإيصال الخاص بمعاملة الخدمة الإلكترونية
6. يستطيع المستخدم استرجاع المعلومات الخاصة بتقديم الخدمة الإلكترونية في وقت لاحق إذا اقتضت الحاجة

ب. جودة النظام ومثاقته

02.ب

1. خدمة إلكترونية خالية من الأخطاء بعد تقديم الطلب
 2. خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية تكون أخطاء إنهاء الاتصال في حدودها الدنيا
 3. خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية، يجب أن تكون الروابط المعطوبة في حدودها الدنيا
 4. يجب الحد من أخطاء البرمجة النصية خلال عملية تقديم الخدمة الإلكترونية
 5. عدم حدوث خطأ في خادم اسم النطاق (DNS) خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
 6. عدم وجود رسائل خطأ 404 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
 7. عدم وجود رسائل خطأ 500 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
 8. عدم وجود رسائل خطأ 505 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
- عدم وجود أخطاء في المقبس خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية

الاستجابة

04

أ. الإشعارات/ حال الخدمة

04

1. إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى
2. الإشعار بالوضع الحالي للعمليات الداخلية الجارية في سياق إنجاز
3. إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى
4. القدرة على الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية في شي مستويات اعتمادها
5. في حال إرسال بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة إلى المتعامل فيجب أن يحتوي هذا البريد أو الرسالة على رقم مرجعي للمزيد منه
6. يجب أن يتلقى المستخدم تأكيد فور تقديم الخدمة عبر قناة إلكترونية (بريد إلكتروني، رسالة نصية قصيرة إلخ)

ب. الأداء /الفعالية

04

1. زمن التحميل مناسب لكافة صفحات الخدمة الإلكترونية
2. زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الإلكترونية
3. أقل قدرة انتظار بين نقرة الفأرة والصفحة التالية في الخدمة الإلكترونية
4. أقل زمن استجابة بين تقديم الطلب والتحقق من البيانات
5. توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية

طمأنينة المتعامل

05

أ. الخصوصية

1. خيار الدخول الموحد للوصول إلى كافة الخدمات الإلكترونية
2. توافر سجل الحساب الخاص بالمستخدم مع بيان بالدفعات السابقة
3. بمقدور المستخدم في أي وقت حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور
4. لا خيار المستخدم الخدمة الإلكترونية في تغيير اسم المستخدم من طريقه

5. توفير عملية سهلة التغيير كلمة المرور
6. إعادة التي من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده
7. إمكانية استرجاع كلمة المرور من قبل مستخدم الخدمة الإلكترونية
8. التحقق من هوية المستخدم عند إعادة ضبط كلمة المرور
9. اخيار التذكير بكلمة المرور (حفظها)
10. توافر خيار الخروج

ب..الأمن

1. عملية محددة وضوح لاستعادة كلمة المرور وإعادة ضبطها
 2. توافر قناة إلكترونية آمنة لإرسال كلمة (كلمات) المرور
 3. توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية
 4. وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة أمن الخدمة الإلكترونية
 5. وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة الخصوصية بهدف منع الدخول أو الاستخدام غير المصرح به
 6. استخدام التشفير الأمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سباق الحصول على الخدمة الإلكترونية
 7. توافر خيار المعاملة الأمنية في موقع الخدمة الإلكترونية (secure sockets layer SSL)
 8. تشفير البيانات عند تمرير وثائق ومعلومات المستخدمين
 9. وجود آلية تسامح بالتحقق من خادم الويب
- يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها

خدمة العملاء وادوات التواصل الاجتماعي

06

أ. اللياقة و الاهتمام

1. اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تسجيله في الموقع
 2. الاستجابة لملاحظات المتعاملين خلال 11 يوم عمل للملاحظات المعدة كحد أقصى
- تزويد المتعامل باستطلاع الآراء المتعاملين و نماذج تقديم الاقتراحات و الرد عليها خلال 14 يوم عمل كحد أقصى

ب.. توفر المعلومات

1. يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة وطريقة متابعة وضعها
 2. يشير الموظف إلى الخطوات القادمة التي ستمر خلالها المعاملة و المتطلبات الواجب توفرها و الموعد المحدد لإنجاز الخدمة و طريقة متابعة وضعها توفير
 3. استمارة "اتصل بنا" المبنية على موقع الجهة بحيث تسمح للمستخدم بإدخال بيانات التواصل معه والموضوع ثم ارسال الطلب ليس من خلال برنامج بريد إلكتروني)
 4. توفير أسئلة يتكرر طرحها يجب أن تكون الأسئلة التي يتكرر طرحها وصفية وسهلة الفهم
 5. يجب أن تكون المعلومات الواردة في الاسئلة التي يتكرر طرحها متسقة مع المعلومات المتوفرة عبر القنوات الأخرى
 6. يجب أن تكون معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد و حل المشكلة مذكورة على الموقع الإلكتروني للخدمة
- اتساق و نناغم المعلومات المقدمة عبر كافة قنوات خدمة المتعاملين

ت.الاستجابة

1. لا ينتظر المتعامل لأكثر من 48 ساعة للحصول على رد بواسطة - البريد الإلكتروني
2. لا تستغرق مدة تسجيل أو تقديم طلب خدمة عبر الموقع الإلكتروني أكثر من 5 دقائق
3. لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
4. لا حاجة لكي يراجع المتعامل الجهة بشأن الطلب اكثر من مرتين على أن تقوم الجهة بموافاته بوضعية طلبه باستمرار قدر الإمكان
5. تمكين طلب الدردشة عبر الإنترنت و قبوله فورة على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع

6. فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)

تقديم خدمة المتعاملين على مدار الساعة عبر البريد الإلكتروني

ج. الجودة والاعتمادية

1. يراجع الموظف عمله ليت من صحته ومن دقة المعلومات المقدمة للمتعامل، و من حصن تطبيق الإجراءات التقديم خدمة يدون أخطاء

2. يطبق الموظف جميع معايير الخدمة المتميزة على جميع الخدمات و يتعامل بعدالة ومساواة مع جميع فئات المتعاملين

3. يتأكد الموظف من أنه فهم بشكل واضح احتياجات المتعامل و أنه بذل كل ما في استطاعته من أجل تلبيةها ويحقق الموظف من فهمه لطلب المتعامل بتكراره عليه عند تقديم طلب الخدمة، وبالسؤال "هل وفرت الخدمة التي تحتاجها؟ و هل تحتاج إلى مساعدة أخرى عند نهاية التعامل؟

د. سهولة الوصول و التواصل و القيمة المضافة

1. يمكن للمتعامل التواصل مع الجهة في كل الأوقات

2. يحاول الموظف تلبية احتياجات المتعامل من خلال اجرائين حيث امكن ذلك. و تقيم قيمة مضافة للمتعامل من خلال المبادرة بتحديد الخدمات الأخرى و المرتبطة بالتعامل التي قد يحتاجها و ذلك توفيراً الوقت وجهد المتعامل

هـ. المشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي

1. يجب توفير سياسة استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على الموقع

2. توفر سياسة واضحة وموجهة للجمهور توضح ضوابط و موجهاً المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة

3. يتضمن الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية استطلاعات الرأي وكذلك استبيانات حول كل خدمة من خدماتها

4. تتيح الجهة الجمهور المشاركة والتعليق على الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل

5. تتيح الجهة الجمهور تقييم الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل

6. تتواصل الجهة الحكومية مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، تويتر، يوتيوب فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية
7. يتوفر موضوع عن الخدمة في مدونة أو منتدى الجهة

جدول رقم 02 يمثل معايير ومؤشرات تقييم مواقع الالكترونية الحكومية

القسم الثاني

الجانب التطبيقي

المحتويات :

- الفصل الثالث: : دراسة تقييمية لموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

الفصل الثالث

دراسة تقييمية

لموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

الفصل الثالث: دراسة تقييمية لموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

تمهيد

1. ماهية موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

1.1. تعريف بموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف الوطنية

2.1. تحديد أقسام موقع الرقمنة

3.1. أهداف رقمنة قطاع التربية الوطنية الجزائرية

2. تقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

1.2. تقييم الشكل ومحتوى موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

2.2. تقييم رضى المستخدمين لموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

3.2. نتائج الدراسة

1. ماهية موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

1.1. تعريف بموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف الوطنية

2.1. تحديد أقسام موقع الرقمنة

3.1. أهداف رقمنة قطاع التربية الوطنية الجزائرية

2. تقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

1.2. تقييم الشكل ومحتوى موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

2.2. تقييم رضى المستخدمين لهوقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

3.2. نتائج الدراسة

تمهيد

لتقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف تطرقنا الى التعريف بالموقع الرقمنة لوزارة التربية الوطنية ثم تحديد أقسام الموقع الاربعة وتحديد اهداف الرقمنة قطاع التربية الوطنية الجزائرية

وفي الدراسة التقييمية لموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف تطرقنا الى جانبين، تمثل الجانب الاول من حيث الشكل والمحتوى والجانب الثاني دراسة رضى المستفيدين لموقع الرقمنة لوزارة التربية الوطنية الجزائرية

1. تعريف بموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

1.1. تعريف بموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

رقمنة قطاع التربية يعني اعطاء رقم تعريفى لكل موظف وأستاذ وتلميذ لتمكين الأولياء من أجل الاطلاع على نتائج أبنائهم وكذا سلوكياتهم عن بعد دون التنقل إلى المؤسسات التي يدرسون فيها.

معلومات التلاميذ:

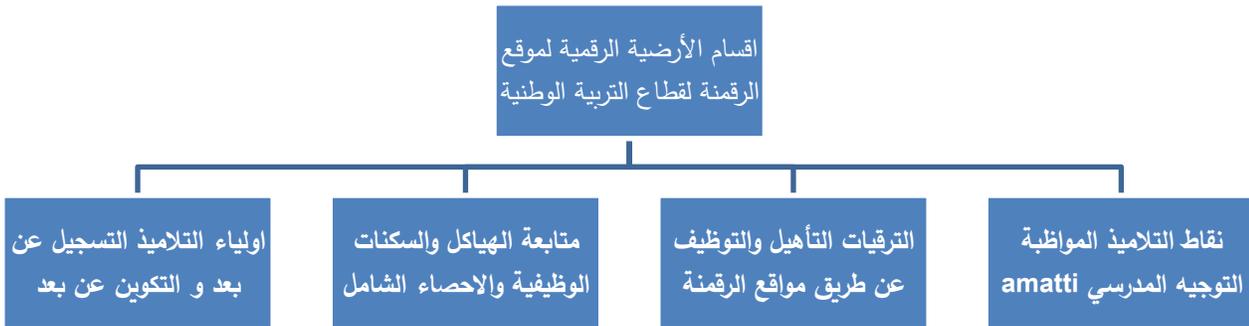
تتضمن مختلف المعلومات الخاصة بهم

- الاسم واللقب
- تاريخ ومكان الازدياد
- الجنسية
- العنوان
- اسم الوالدين ومهنتهما
- المستوى الدراسي
- عدد الإخوة
- الحالة الصحية

- فصيلة الدم
- استفادة من منحة 3000 دج.
- تسجيل المعدلات السنوية.

2.1. أقسام الارضية الرقمنة للموقع :

- أ. الترقيات - التأهيل و التوظيف عن طريق مواقع الرقمنة
- ب. متابعة الهياكل و السكنات الوظيفية و الاحصاء الشامل
- ج. اولياء التلاميذ - التسجيل عن بعد و التكوين عن بعد
- د. نقاط التلاميذ المواظبة التوجيه المدرسي amatti



شكل رقم 03 يمثل اقسام موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

3.1. أهداف رقمنة قطاع التربية الوطنية الجزائرية

أ. أهداف الرقمنة بالنسبة لإدارة:

- وتدخل عملية رقمنة القطاع في إطار تنفيذ برنامج الحكومة لإدراج تكنولوجيات الإعلام والاتصال بهدف "تحسين الخدمة العمومية".
- تسهل عملية تعامل الوصاية مع التلاميذ المرضى وذوي الاحتياجات الخاصة.
- تنظيم وتسيير منحة 3000 دج وإشارة ما إن كان التلميذ مستفيدا منها لتسهيل توزيع مستحقيها

ب. أهداف الرقمنة بالنسبة للتلاميذ وأولياء التلاميذ:

- يمكن الأولياء من الاطلاع على نتائج أبنائهم وحتى سلوكياتهم وملاحظات أساتذتهم، دون اللجوء إلى المؤسسات التربوية.
- إنشاء دفتر مراسلة الكتروني خاص بكل تلميذ

ج. أهداف الرقمنة بالنسبة للموظفين والأساتذة:

- إعطاء لكل موظف في قطاع التربية رقم تعريفى.
- تسمح عملية الرقمنة هذه، بتعامل الوصاية مع أرقام تعريفية وليس مع أشخاص.
- تضمن الرقمنة الشفافية والسرعة في العمل.
- تحمل كل وثيقة خاصة بالمستخدمين هذا الرقم على غرار رقم الحساب البريدي

2. تقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية في مديرية التربية لولاية الشلف

1.2. تقييم جودة الخدمات الالكترونية لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف:

قصد تقييم موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف الوطنية والتعليم لمديرية التربية والتعليم بلولاية الشلف تم اسقاط معايير جودة الخدمات الالكترونية الحكومية Government eService Quality Criteria الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات TRA وفق المحاور الستة أساسية والتي هي:

1. الاستخدامية،
2. وجودة المعلومات،
3. والأداء الموثوق،
4. والاستجابة،
5. وطمأنينة العميل،
6. وخدمة العملاء و أدوات التواصل الاجتماعي

1. المحور الاول: الاستخدامية

أ. جدول وصف عناصر المعيار

رقم	المعيار	شرح المعيار	عدد الأسئلة
1.	سهولة الاستخدام	قياس مدي سهولة استخدام الموقع والبحار بين مختلف نوافذ للوصول الى المعلومة	12
2.	التناغم	ملاحظة مدي توفر الدمغة واسم وشعار الهيئة الخاصة بالموقع وكذا ترويسة وتذييل صفحات الموقع	10

جدول رقم 03 يشرح معايير محور الاستخدامية

أ. جدول التقييم:

غير متوفر	متوفر	مؤشرات المعيار
أ. سهولة الاستخدام		
	√	13. توافر خريطة الموقع على الموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة
√		14. سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث
	√	15. سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني لوزارة التربية الوطنية ، 3 نقرات كحد أقصى)
√		16. سهولة تذكر الرابط إلى الخدمة الإلكترونية وتناقله
	√	17. استخدام اللون الدارج / القياسي لرابط اسم الخدمة أو عنوان الإنترنت الخاص بها
√		18. توافر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية - الفرنسية على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية)
	√	19. توافر أكثر من قناة إلكترونية لتقديم الخدمة (الهاتف النقال أو الألواح الذكية، الإنترنت، الهاتف، كشك الخدمات)
√		20. عدم استخدام الإعلانات و الشاشات النوافذ المنبثقة خلال عملية تقديم الخدمة
	√	21. سهولة التصفح و التنقل بين الخطوات الشاشات في كافة مراحل
√		22. توفير خاصية ارفاق الملفات من جهاز المستخدم من خلال أمر browse
	√	23. تصنيف كافة الحقول الإلزامية كحقول مطلوبة

	√	24. عدم اضطرار المستخدم لتحميل برامج خاصة على حاسوبه للتمكن من الوصول إلى الخدمة أو استخدامها
ب. التناغم		
	√	10. وجود ترويسة (رأس الصفحة) في موقع ثابت من الصفحة في كافة مراحل عملية
	√	11. استخدام ثابت لاسم وزارة التربية الوطنية دون استخدام أي اختصارات
	√	12. استخدام ثابت لشعار لوزارة التربية الوطنية والتعليم
	√	13. استخدام ثابت لتذييل الصفحة في كافة مراحل تقديم الخدمة
	√	14. موقع ثابت لسياسة أو بيان الأمن
	√	15. موقع ثابت لبيان سياسة الخصوصية
√		16. وجود واضح لشروط وأحكام الاستخدام
	√	17. وجود واضح للمعلومات المتعلقة بآخر تحديث للموقع الإلكتروني
√		18. موقع ثابت لخدمة البحث متوفر في جميع الصفحات الى جانب حضور واضح للبحث في الصفحة الرئيسية
√		19. تقديم المعلومات عن عنوان مكاتب مديرية التربية وتوفير رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية
9	13	إجمالي عدد العناصر في المعيار

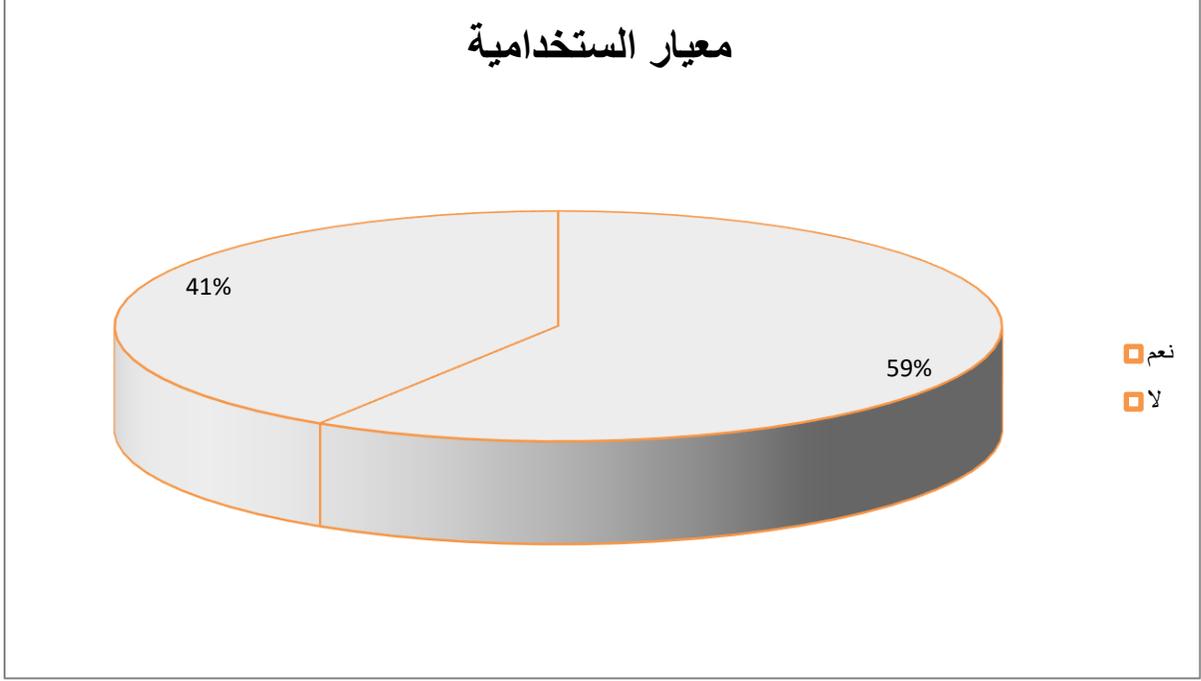
41.00%

59.00%

النسبة المئوية لتوافر المعيار

جدول رقم 04 يمثل اسقاط معيار محور الاستخدامية على موقع الرقمنة

ب. التمثيل البياني:



شكل رقم 04 يمثل نسبة توفر معيار "استخدامية" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. تحليل :

من خلال الجدول السابق الذي يفحص "معيار الاستخدامية" لدى موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف بمقابلة العناصر التي اتفق الخبراء على وجوب توفرها في استخدام أي موقع حكومي مع هذا الموقع حيث تبين ان الموقع يتوفر على 13 عنصر من اصل 21 عنصر أي ما يعادل نسبة 59% من سهولة استخدامية الموقع ويمكن حصرها فيما يلي:

يحتوي خريطة الموقع على الموقع الإلكتروني لوزارة التربية الوطنية.

سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني لوزارة التربية الوطنية،

3 نقرات كحد أقصى).

- ✓ استخدام اللون الدارج / القياسي لرابط اسم الخدمة أو عنوان الإنترنت الخاص بها
- ✓ توافر أكثر من قناة إلكترونية لتقديم الخدمة (الهاتف المتحرك أو الألواح الذكية، الإنترنت، الهاتف، كشك الخدمات)
- ✓ سهولة التصفح و التنقل بين الخطوات والشاشات في كافة مراحل
- ✓ تصنيف كافة الحقول الإلزامية كحقول مطلوبة
- ✓ وجود ترويسة في موقع ثابت من الصفحة في كافة مراحل عملية
- ✓ استخدام ثابت لاسم وزارة التربية الوطنية الرسمي دون استخدام أي اختصارات
- ✓ استخدام ثابت لشعار وزارة التربية
- ✓ استخدام ثابت لتذييل الصفحة في كافة مراحل تقديم الخدمة
- ✓ عدم اضطرار المستخدم لتحميل برامج خاصة على حاسوبه للتمكن من الوصول إلى الخدمة أو استخدامها
- ✓ موقع ثابت لسياسة أو بيان الأمن
- ✓ موقع ثابت لبيان سياسة الخصوصية
- ✓ وجود واضح للمعلومات المتعلقة بآخر تحديث للموقع الإلكتروني

ويفتقد الموقع الرقمنة الى 09 عناصر من اصل 21 عنصرا أي ما يعادل نسبة صعوبة الاستخدام بـ 41% ويمكن تعديدها فيما يلي:

- ✗ عدم إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث
- ✗ عدم تذكّر الرابط إلى الخدمة الإلكترونية وتناقله
- ✗ عدم توافر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية - الفرنسية على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية)
- ✗ عدم استخدام الإعلانات و الشاشات النوافذ المنبثقة خلال عملية تقديم الخدمة
- ✗ عدم توفير خاصية ارفاق الملفات من جهاز المستخدم من خلال أمر browse
- ✗ عدم وجود شروط وأحكام الاستخدام
- ✗ عدم توفر موقع ثابت لخدمة البحث متوفر في جميع الصفحات الى جانب حضور واضح للبحث في الصفحة الرئيسية

☒ عدم تقديم المعلومات عن عنوان مكاتب لمديرية التربية الوطنية والتعليم وتوفر رابط "اتصل بتا" و
 "خدمة المتعاملين في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية"

2. المعيار الثاني: جودة المعلومات :

أ. جدول وصف عناصر المعيار

رقم المؤشر	مؤشرات المعيار	شرح المعيار	عدد الأسئلة
1.	البساطة	قياس مدي جودة الخدمة الالكترونية المقدمة عن طريق تسهيل الوصول للمعلومة وتوفير وصف واضح للخدمة المؤدات	05 اسئلة
2.	الاكتمال	يوفر المؤشر اكتمال خدمة وخولوها من الأخطاء في الوقت ومكان المعلومة المناسبين	09 اسئلة
3.	المساعدة	تأكد من اتن الموقع يدعم مساعدة المبدئين والمستفدين الجدد في الابحار بسهولة ووصول الى المعلومة	05 اسئلة

جدول رقم 05 يشرح معايير محور جودة الخدمات

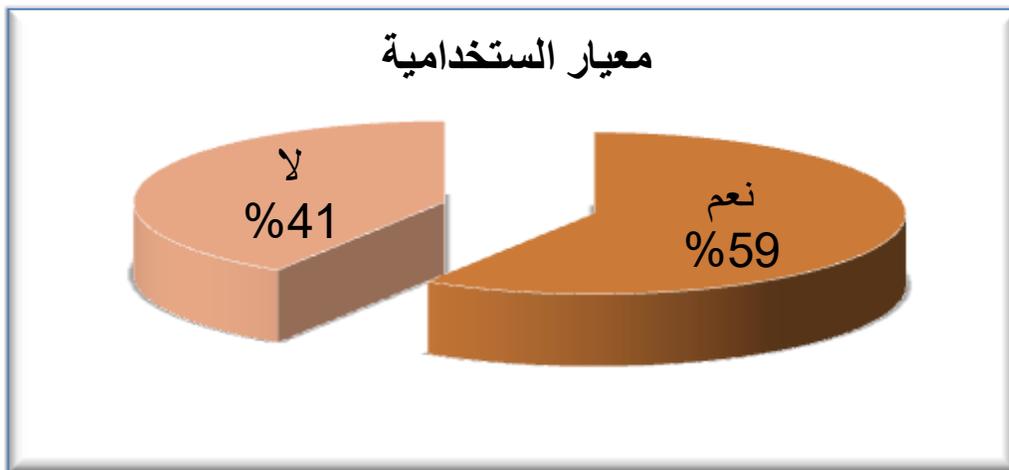
ب. جدول التقييم:

مؤشرات المعيار		متوفر	غير متوفر
أ. البساطة			

	√	1. اسم الخدمة الإلكترونية يجب أن يكون مفهومة ومعبر بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة
	√	2. توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية
	√	3. توفير وصف واضح (للوثائق والخطوات و .. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية
	√	4. رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر يجب أن تكون واضحة وموجزة وسهلة الفهم)
	√	5. في رسائل الخطأ يجب ذكر مصدر الخطأ المحدد وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة
ب. الاكتمال		
	√	9. ان كان هنالك ضرورة التسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية، يجب تلخيص الإجراء بوضوح
	√	10. عن حاجة المستخدم التنزيل ملف، أو وثيقة أو استمارة (إلخ)، يجب الإشارة بوضوح إلى نوع الملف واسمه
	√	11. في حال كانت الخدمة الإلكترونية تستلزم رسوم، يجب تقديم وصف مفصل لإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي
	√	12. توضيح قيمة وتفاصيل رسوم الخدمة
	√	13. ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما يبين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج
	√	14. ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة ؟ (بعض الخدمات خاصة التلاميذ، باولياء التلاميذ- الموظفين - الهياكل الوظيفية ...)

	√	15. توفر إدارة التربية معلومات عن عدد مستخدمي الموقع
√		16. في حال طلب من المستخدم زيارة المكاتب المديرية التربية للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية، يجب ذكر العملية بوضوح
ج. المساعدة		
√		6. الإشارة إلى نسق البيانات مع أمثلة عند اللزوم
√		7. موجز واضح للخطوات التي تلي عملية التسجيل
	√	8. ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملاً الاستمارات الإلكترونية
	√	9. في حال اكتمال الخدمة، يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة
10	9	إجمالي عدد العناصر في المعيار
%53.00	%47.00	النسبة المئوية لتوافر المعيار

جدول رقم 06 يمثل اسقاط معيار محور جودة الخدمات على موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف
ج. التمثيل البياني



شكل رقم 05 يمثل نسبة توفر معيار "جودة الخدمات" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

د. تحليل الجدول:

من خلال استقراء الجدول السابق الخاص بمعيار "جودة المعلومات" اتضح لدينا أن موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف يتوفر على 09 عناصر من أصل 19 عنصراً من حيث جودة المعلومات أي ما يعادل نسبته 47 % فقط، ويمكن اجمال هذه العناصر فيما يلي:

- اسم الخدمة الإلكترونية مفهومة ومعبرة بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة
 - توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية
 - توفير وصف واضح (للوثائق والخطوات و .. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر واضحة وموجزة وسهلة الفهم)
 - رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر واضحة وموجزة وسهلة الفهم)
 - في رسائل الخطأ مصدر الخطأ محدد وبطريقة معالجة البيانات غير الكاملة
 - إيضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة ؟ (بعض الخدمات خاصة التلاميذ، باولياء التلاميذ- الموظفين - الهياكل الوظيفية ...)
 - توفر الجهة إدارة التربية والتعليم معلومات عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية
 - ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية
 - في حال اكتمال الخدمة، يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة
 - لا يحتاج المستخدم التنزيل ملف، أو وثيقة أو استمارة إلخ)، يجب الإشارة بوضوح إلى نوع الملف واسمه
- وتنقد "جودة المعلومات" لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف إلى 10 ميزات أساسية من أصل 19 عنصراً أي ما يعكس ضعف جودة معلومات الموقع بنسبة 53 % ويمكن حصرها فيما يلي:

عدم ضرورة التسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية وعدم تلخيص الإجراءات بوضوح

- ❑ لا تستلزم الخدمة الإلكترونية رسوم، يجب تقديم خدمات بالمقابل توفر بها اعتمادات لتسيير الموقع
- ❑ لا يحتاج الموقع تفاصيل رسوم الخدمة
- ❑ لا يذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما يبين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج
- ❑ لا يطلب من المستخدم زيارة المكاتب المديرية التريبة للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية،
- ❑ لا يشار إلى نسق البيانات مع أمثلة عند اللزوم
- ❑ لا يشار إلى نوع البيانات أو وحدات القياس (مثل الدينار، الدولار إلخ)
- ❑ لا يتوفر الموقع على موجز واضح للخطوات التي تلي عملية التسجيل

3. المحور الثالث: الأداء الموثوق

أ. جدول وصف عناصر المعيار

ترتيب	المعيار	شرح المعيار	عدد المؤشرات
أ	استفادة / قيمة	قياس كيفية الاستفاد المستخدمين للموقع من الخدمة المؤدات وكيفية استرجاعها في وقت لاحق	06
ب	جودة النظام ومثانته	التأكد من خلو الخدمة المؤدات من الاخطاء الفنية والتقنية والربط مع الخادم	09

جدول رقم 07 يشرح معايير محور الاداء والموثوقية

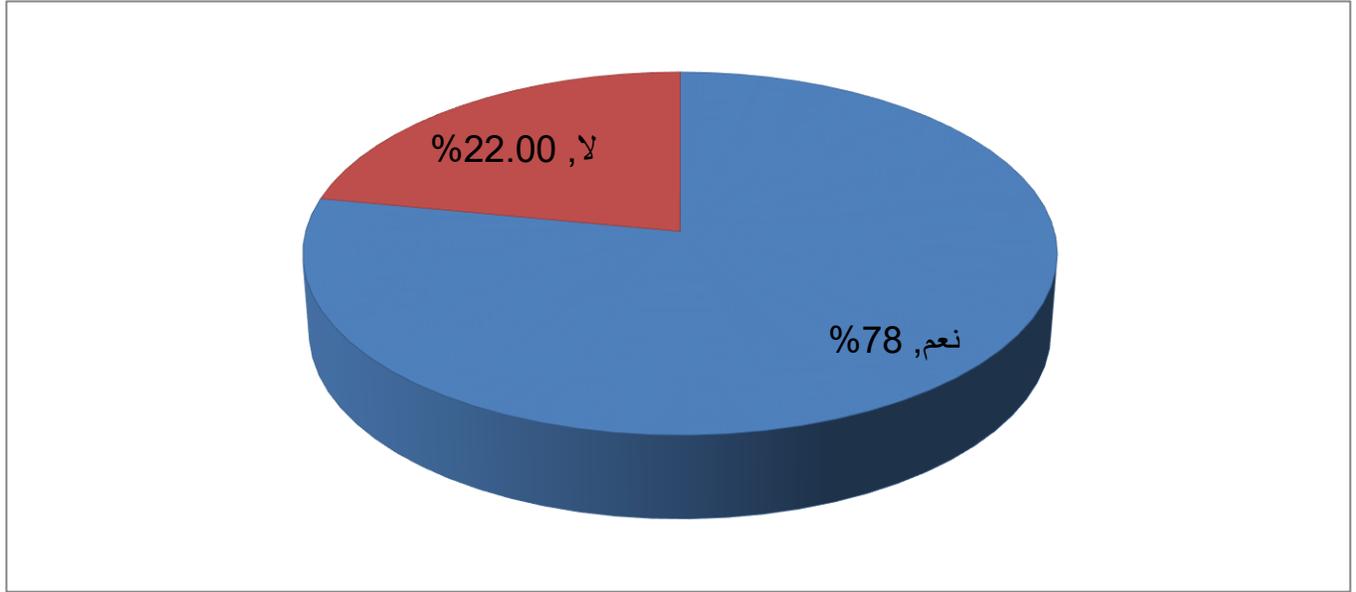
ب. جدول التقييم:

غير متوفر	متوفر	مؤشرات المعيار
أ. الاستفادة / القيمة		
√		7. توافر عدة طرق الدفع الإلكتروني والدينار الإلكتروني، فزاء ماستر كارد، الخصم المباشر من الحساب الخ
	√	8. لا تتطلب الخدمة زيارة العميل لمقر الجهة الإدارية في سياق إجراءات الحصول على الخدمة
√		9. إخطار المستخدم بالموعد التقريبي لاعتماد الطلب
	√	10. تسليم الخدمة إلكترونياً أو من خلال طريقة أخرى مطورة (البريد السريع أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم لزيارة المكتب الإدارة أو احد فروع المديرية فعلي)
	√	11. يستطيع المستخدم طباعة إشعار التأكيد أو الإيصال الخاص بمعاملة الخدمة الإلكترونية
	√	12. يستطيع المستخدم استرجاع المعلومات الخاصة بتقديم الخدمة الإلكترونية في وقت لاحق إذا اقتضت الحاجة
ب. جودة النظام ومثاقته		
	√	9. خدمة إلكترونية خالية من الأخطاء بعد تقديم الطلب
	√	10. خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية تكون أخطاء إنهاء الاتصال في حدودها الدنيا
		11. خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية، يجب أن تكون الروابط مطلوبة في حدودها الدنيا

	√	12. يجب الحد من أخطاء البرمجة النصية خلال عملية تقديم الخدمة الإلكترونية
	√	13. عدم حدوث خطأ في خادم اسم التطاق (DNS) خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
√		14. عدم وجود رسائل خطأ 404 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
	√	15. عدم وجود رسائل خط 500 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
	√	16. عدم وجود أخطاء في المقبس خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
3	11	إجمالي عدد العناصر في المعيار
%22.00	%78.00	النسبة المئوية لتوافر المعيار

جدول رقم 08 يمثل اسقاط معيار محور الاداء والموثوقية على موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. التمثيل البياني:



شكل رقم 06 يمثل نسبة توفر معيار "إداء الموثوقية" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

د. التحليل:

في قياس أداء وموثوقية موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف واسقاط مجموعة اسئلة حول معيار "الإداء والموثوقية" تبين ان الموقع يتميز بتوفر 11 عنصر اساسيا من أصل 14 عنصرا أي ما يعادل نسبة 78% من موثوقية الموقع وهي كالتالي:

- لا تتطلب الخدمة زيارة العميل لمقر مديرية التربية في سياق إجراءات الحصول على الخدمة
- تسليم الخدمة إلكترونيا أو من خلال طريقة أخرى مطورة (البريد السريع أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم لزيارة المكتب الدارة أو احد فروع المديرية فعلي)
- يستطيع المستخدم طباعة إشعار التأكيد أو الإيصال الخاص بمعاملة الخدمة الإلكترونية
- يستطيع المستخدم استرجاع المعلومات الخاصة بتقديم الخدمة الإلكترونية في وقت لاحق إذا اقتضت الحاجة
- خدمة إلكترونية خالية من الأخطاء بعد تقديم الطلب

- ☑ خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية تكون أخطاء إنهاء الاتصال في حدودها الدنيا
 - ☑ خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية، يجب أن تكون الروابط المعطوبة في حدودها الدنيا
 - ☑ يجب الحد من أخطاء البرمجة النصية خلال عملية تقديم الخدمة الإلكترونية
 - ☑ عدم حدوث خطأ في خادم اسم النطاق (DNS) خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
 - ☑ عدم وجود رسائل خطأ 500 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
 - ☑ عدم وجود رسائل خطأ 505 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
 - ☑ عدم وجود أخطاء في المقبس خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
- رغم أداء وموثوقية الموقع الا انه يبقى ادائه ناقصا بنسبة 22% اي يفقد الى 04 عناصر من اصل 15 عنصرا ويمكن تلخيصها فيما يلي:
- ☒ عدم توافر طرق الدفع الإلكتروني والدينار الإلكتروني، فزاء ماستر كارد، الخصم المباشر من الحساب الخ
 - ☒ عدم إخطار المستخدم بالموعد التقريبي لاعتماد الطلب
 - ☒ عدم وجود رسائل خطأ 404 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية

4. المعيار الرابع: الاستجابة:

أ. جدول وصف عناصر المعيار

ترتيب المؤشر	مؤشرات المعيار	شرح المؤشرات	عدد العناصر

07	تقييم رجوع الصدى عن طريق اشعارات المستخدم اثناء اداء الخدمة وبعد اكتمالها	اشعارات	أ
05	قياس زمن طلب الخدمة ومعالجتها وزمن الاستجابة الطلب	الاداء / الفاعلية	ب

جدول رقم 09 يشرح معايير محور الاستجابة

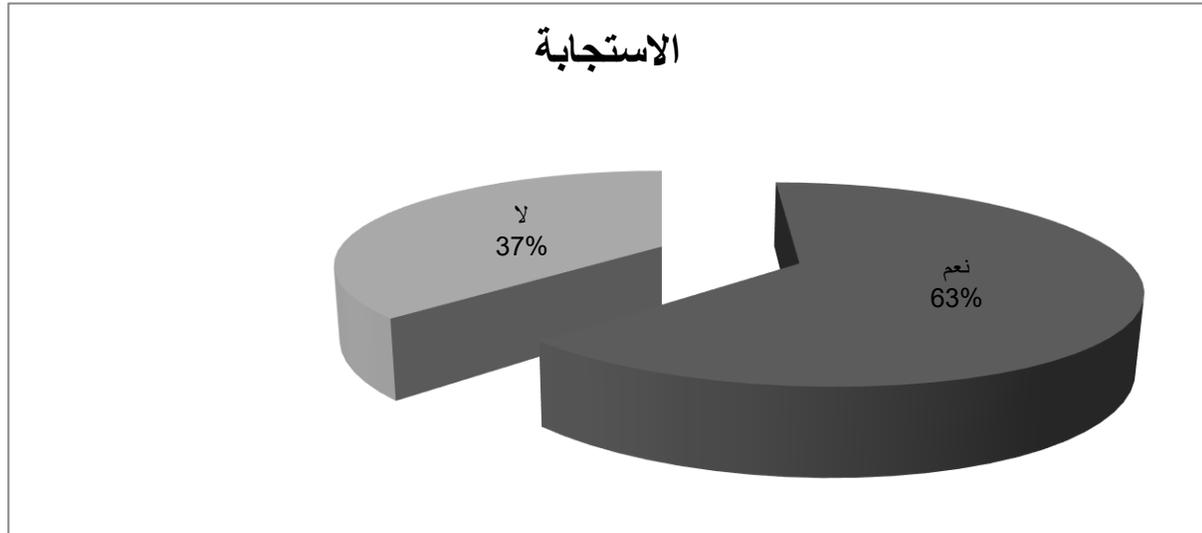
ب. جدول التقييم:

غير متوفر	متوفر	مؤشرات المعيار
أ. الإشعارات/ حال الخدمة		
	√	7. إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى
	√	8. الإشعار بالوضع الحالي للعمليات الداخلية الجارية في سياق إنجاز
√		9. إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى
√		10. القدرة على الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية في شتى مستويات اعتمادها
√		11. في حال إرسال بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة إلى المتعامل فيجب أن يحتوي هذا البريد أو الرسالة على رقم مرجعي
√		12. يجب أن يتلقى المستخدم تأكيد فور تقديم الخدمة عبر قناة إلكترونية بريد إلكتروني، رسالة نصية قصيرة (الخ)
ب. الأداء /الفاعلية		
	√	6. زمن التحميل مناسب لكافة صفحات الخدمة الإلكترونية

	√	7. زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الإلكترونية
	√	8. أقل قدرة انتظار بين نقرة الفأرة والصفحة التالية في الخدمة الإلكترونية
	√	9. أقل زمن استجابة بين تقديم الطلب والتحقق من البيانات
	√	10. توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية
4	7	إجمالي عدد العناصر في المعيار
%37.00	%63.00	النسبة المئوية لتوافر المعيار

جدول رقم 10 يمثل اسقاط معيار محور الاستجابة على موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. تمثيل البياني:



شكل رقم 07 يمثل نسبة توفر معيار " الاستجابة " في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

د. تحليل:

يتحلى الموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف بنسبة 63% في "الاستجابة لخدمة عملاء المؤسسة" من خلال توفر 07 خدمات من أصل 11 خدمة كحد أقصى وتكمن هذه الخدمات في:

☑ إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى

☑ الإشعار بالوضع الحالي للعمليات الداخلية الجارية في سياق إنجاز

☑ زمن التحميل مناسب لكافة صفحات الخدمة الإلكترونية

☑ زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الإلكترونية

☑ أقل فترة انتظار بين نقرة الفأرة والصفحة التالية في الخدمة الإلكترونية

☑ أقل زمن استجابة بين تقديم الطلب والتحقق من البيانات

☑ توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية

ويفتقد عنصر الاستجابة الى 04 خدمات من أصل 11 خدمة اساسية أي ما يعادل نسبة الافتقاد ب 37%،

ويمكن حصر الخدمات الناقصة فيما يلي:

☒ عدم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى

☒ عدم القدرة على الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية في شتي مستويات اعتمادها

☒ في حال إرسال بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة إلى المتعامل لا يحتوي هذا البريد أو الرسالة على رقم مرجعي للمزيد منه

☒ لا يتلقى المستخدم تأكيد فور تقديم الخدمة (عبر قناة إلكترونية بريد إلكتروني، رسالة نصية قصيرة إلخ)

5. المعيار الخامس: طمأنينة المتعامل:

ب. جدول وصف عناصر المعيار:

عدد العناصر	شرح المؤشرات	مؤشرات المعيار	ترتيب المؤشر
08	تتحدث عن خصوصية المستخدم كمستفيد من الخدمات الإلكترونية وخاصة الموقع عن باقي المواقع الحكومية	الخصوصية	أ
10	قياس مدي امن السرية التعامل الموقع مع المستخدمين أثناء وبعد اداء الخدمة الالكترونية	الأمن	ب

جدول رقم 11 يشرح معايير محور طمأنينة المتعامل

ج. جدول التقييم:

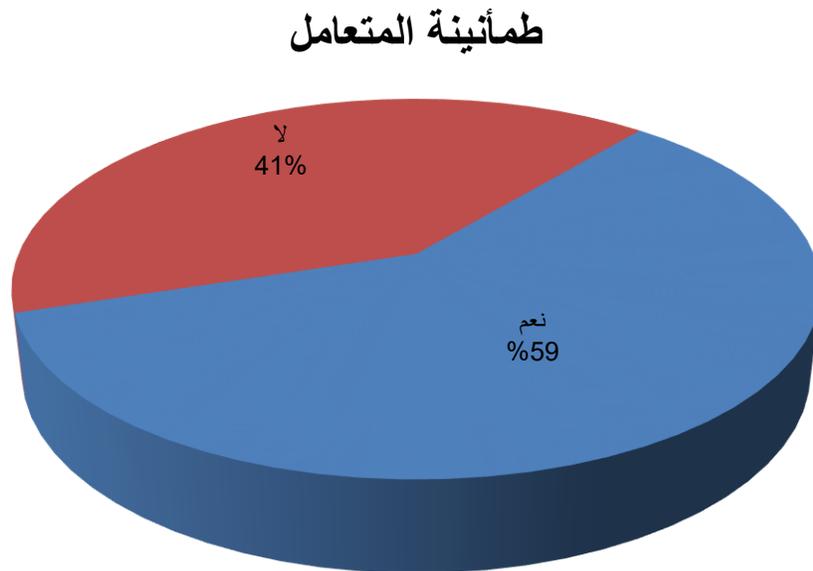
مؤشرات المعيار	متوفر	غير متوفر
أ. الخصوصية		
11. خيار الدخول الموحد للوصول إلى كافة الخدمات الإلكترونية	√	
12. توافر سجل الحساب الخاص بالمستخدم مع بيان بالدفعات السابقة	√	
13. بمقدور المستخدم في أي وقت حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور	√	
14. لا خيار المستخدم الخدمة الإلكترونية في تغيير اسم المستخدم من طرفه		√

	√	15. توفير عملية سهلة التغيير كلمة المرور
√		16. إعادة التأكد من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده
	√	17. إمكانية استرجاع كلمة المرور من قبل مستخدم الخدمة الإلكترونية
√		18. التحقق من هوية المستخدم عند إعادة ضبط كلمة المرور
	√	19. خيار التذكير بكلمة المرور (حفظها)
	√	20. توفر خيار الخروج
ب. الأمن		
	√	1. عملية محددة بوضوح لاستعادة كلمة المرور وإعادة ضبطها
	√	2. توافر قناة إلكترونية آمنة لإرسال كلمة (كلمات) المرور
	√	3. توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية
	√	4. وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة أمن الخدمة الإلكترونية
	√	5. وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة الخصوصية بهدف منع الدخول أو الاستخدام غير المصرح به
	√	6. استخدام التشفير الأمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سباق الحصول على الخدمة الإلكترونية
	√	7. توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية (SSL (secure sockets layer

√		8. تشفير البيانات عند تمرير وثائق ومعلومات المستخدمين
√		9. وجود آلية تسامح بالتحقق من خادم الويب
	√	10. يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها
5	15	إجمالي عدد العناصر في المعيار
25.00%	%75.00	النسبة المئوية لتوافر المعيار

جدول رقم 12 يمثل اسقاط معيار محور طمأنينة المتعامل على موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

د. التمثيل البياني:



شكل رقم 08 يمثل نسبة توفر معيار "طمأنينة المستفيد" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

هـ. التحليل:

يعمل موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف على بث الطمأنينة في نفوس المستخدمين بنسبة 59% أي يتوفر 15 مؤشر من أصل 20 مؤشر، ويمكن ادراجها فيما يلي:

- ☑ خيار الدخول الموحد للوصول إلى كافة الخدمات الإلكترونية داخل
- ☑ توافر سجل الحساب الخاص بالمستخدم مع بيان بالدفعات السابقة
- ☑ بمقدور المستخدم في أي وقت حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور
- ☑ توفير عملية سهلة التغيير كلمة المرور
- ☑ إمكانية استرجاع كلمة المرور من قبل مستخدم الخدمة الإلكترونية
- ☑ ا خيار التنكير بكلمة المرور (حفظها)
- ☑ توافر خيار الخروج أخذها في الاعتبار في هذا السياق
- ☑ العملية محددة بوضوح لاستعادة كلمة المرور وإعادة ضبطها
- ☑ توافر قناة إلكترونية آمنة لإرسال كلمة (كلمات) المرور
- ☑ توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية
- ☑ وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة أمن الخدمة الإلكترونية
- ☑ وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة الخصوصية بهدف منع الدخول أو الاستخدام غير المصرح به
- ☑ استخدام التشفير الأمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سباق الحصول على الخدمة الإلكترونية

☑ توافر خيار المعاملة الأمنية في موقع الخدمة الإلكترونية (secure sockets layer SSL)

☑ يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها

وهناك بعض الامور في الموقع تنقص من طمأنينة المستخدم بنسبة 41% ويمكن تحدها في 05 عناصر

من اصل 20 عنصرا فيما يلي:

☒ عدم خيار المستخدم الخدمة الإلكترونية في تغيير اسم المستخدم من طرفه

☒ عدم الحاجة الى العودة لهوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده

☒ عدم التحقق من هوية المستخدم عند إعادة ضبط كلمة المرور

☒ عدم تشفير البيانات عند تمرير وثائق ومعلومات المستخدمين

☒ آلية تسامح بالتحقق من خادم الويب

6. المعيار السادس: خدمة العملاء وادوات التواصل الإجتماعي :

أ. جدول وصف عناصر المعيار:

ترتيب المؤشر	مؤشرات المعيار	شرح المؤشرات	عدد العناصر
أ	اللباقة والاهتمام	تتمثل في رسائل الودية التي تצל المستخدمين عند زيارة الموقع والكلمة الترحيبية	03
ب	الاستجابة	قياس مدى استجابة الموقع لقبول الدردشة من الموقع او خارج الموقع أي الشبكات الاجتماعية او المواقع ذات الصلة	07
ج	الجودة والاعتمادية	تقيم جودة الخدمة الإلكترونية المؤدات الى فئة المستخدمين للموقع	03
د	سهولة الوصول والتواصل	تحديد اوقات توافر الخدمات ووصول المستفيد الى الموقع	02
و	المشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي	التحقق من توافر سياسة خاصة بالموقع توضح ضوابط وكيفية المشاركة في الموقع من جهة ، ومن جهة امكانية التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي	06

جدول رقم 13 يشرح معايير محور خدمة العملاء وادوات التواصل الاجتماعي

ب. جدول التقييم:

مؤشرات المعيار	متوفر	غير متوفر
أ. اللياقة و الإهتمام		
3. اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تسجيله في الموقع	√	
4. الاستجابة لملاحظات المتعاملين خلال 11 يوم عمل للملاحظات المعدة كحد أقصى	√	
5. تزويد المتعامل باستطلاع الآراء المتعاملين و نماذج تقديم الإقتراحات و الرد عليها خلال 14 يوم عمل كحد أقصى	√	
ب. توفر المعلومات		
7. يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة وطريقة متابعة وضعها	√	
8. يشير الموظف إلى الخطوات القادمة التي ستمر خلالها المعاملة و المتطلبات الواجب توفرها و الموعد المحدد لإنجاز الخدمة و طريقة متابعة وضعها توفير	√	
9. استمارة "اتصل بنا" المبنية على موقع الجهة بحيث تسمح للمستخدم بإدخال بيانات التواصل معه والموضوع ثم ارسال الطلب (ليس من خلال برنامج بريد إلكتروني)		
10. توفير أسئلة يتكرر طرحها	√	
11. يجب أن تكون الأسئلة التي يتكرر طرحها وصفية وسهلة الفهم	√	
12. يجب أن تكون المعلومات الواردة في الاسئلة التي يتكرر طرحها متسقة مع المعلومات المتوفرة عبر القنوات الأخرى	√	

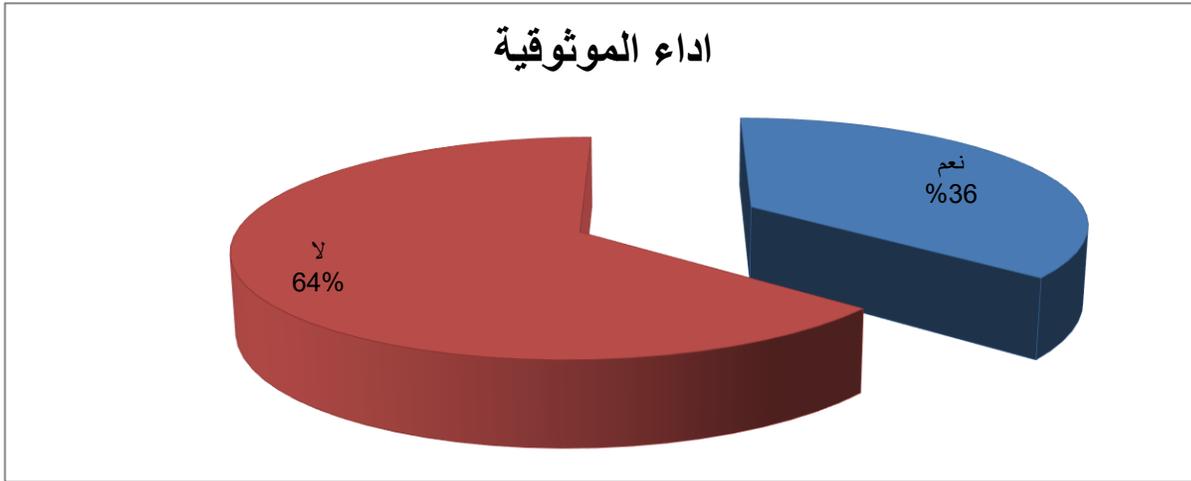
√		13. يجب أن تكون معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد و حل المشكلة مذكورة على الموقع الإلكتروني للخدمة
√		14. اتساق و نناغم المعلومات المقدمة عبر كافة قنوات خدمة المتعاملين
ج. الاستجابة:		
		7. لا ينتظر المتعامل لأكثر من 48 ساعة للحصول على رد بواسطة - البريد الإلكتروني
√		8. لا تستغرق مدة تسجيل أو تقديم طلب خدمة عبر الموقع الإلكتروني أكثر من 5 دقائق
√		9. لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
√		10. لا حاجة لكي يراجع المتعامل الجهة بشأن الطلب اكثر من مرتين على أن تقوم الجهة بموافاته يوضعية طلبه باستمرار قدر الإمكان
√		11. تمكين طلب الدردشة عبر الإنترنت و قبوله فوراً على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع
√		12. فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)
√		13. تقديم خدمة المتعاملين على مدار الساعة عبر البريد الإلكتروني
د. الجودة و الاعتمادية		
√		1. يراجع الموظف عمله ليتأكد من صحته ومن دقة المعلومات المقدمة للمتعامل، و من حسن تطبيق الإجراءات التقديم خدمة بدون أخطاء
√		2. يطبق الموظف جميع معايير الخدمة المتميزة على جميع الخدمات و يتعامل بعدالة و مساواة مع جميع فئات المتعاملين

	√	3. يتأكد الموظف من أنه فهم بشكل واضح احتياجات المتعامل و أنه بذل كل ما في استطاعته من أجل تلبيةها ويحقق الموظف من فهمه لطلب المتعامل بتكراره عليه عند تقديم طلب الخدمة، وبسؤال هل وفرت الخدمة التي تحتاجها؟ وهل تحتاج إلى المساعدة
ج. سهولة الوصول و التواصل و القيمة المضافة		
	√	2. يمكن للمستفيد التواصل مع مديرية التربية في كل الأوقات
	√	3. يحاول الموظف تلبية احتياجات المتعامل من خلال اجرائين حيث امكن ذلك. و تقييم قيمة مضافة للمتعامل من خلال المبادرة بتحديد الخدمات الأخرى و المرتبطة بالتعامل التي قد يحتاجها و ذلك توفيراً للوقت و جهد المتعامل المشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي
	√	4. يجب توفير سياسة استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على الموقع
	√	5. توفر سياسة واضحة موجهة للجمهور توضح ضوابط و موجّهات المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة
	√	6. يتضمن الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية استطلاعات الرأي وكذلك استبيانات حول كل خدمة من خدماتها
	√	7. تتيح الجهة الجمهور المشاركة والتعليق على الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل
	√	8. تتيح الجهة الجمهور تقييم الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل
	√	9. تتواصل الجهة الحكومية مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي الخارجية مثل فيسبوك، تويتر، يوتيوب فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية
	√	10. يتوفر موضوع عن الخدمة في مدونة أو منتدى الجهة
16	09	إجمالي عدد العناصر في المعيار

النسبة المئوية لتوافر المعيار	%36.00	%64.00
-------------------------------	--------	--------

جدول رقم 14 يمثل اسقاط معيار محور خدمة العملاء وادوات التواصل الإجتماعي لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. التمثيل البياني:



شكل رقم 09 يمثل نسبة توفر معيار "خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

د. التحليل:

ان "خدمة العملاء وادوات التواصل الاجتماعي" موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف متوفرة على الأنترنت بنسبة 36 % فقط اي يتوفر على 09 خدمات من 25 خدمة رئيسية ما يلي:

- اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تسجيله في الموقع
- تزويد المتعامل باستطلاع الآراء المتعاملين و نماذج تقديم الاقتراحات و الرد عليها خلال 14 يوم عمل كحد أقصى
- لا تستغرق مدة تسجيل أو تقديم طلب خدمة عبر الموقع الإلكتروني أكثر من 5 دقائق
- لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني

- ☑ لا حاجة لكي يراجع المتعامل الجهة بشأن الطلب اكثر من مرتين على أن تقوم الجهة بموافاته بوضعية طلبه باستمرار قدر الإمكان
- ☑ يراجع الموظف عمله ليتأكد من صحته ومن دقة المعلومات المقدمة للمتعامل، و من حصن تطبيق الإجراءات التقديم خدمة بدون أخطاء
- ☑ يطبق الموظف جميع معايير الخدمة المتميزة على جميع الخدمات و يتعامل بعدالة ومساواة مع جميع فئات المستفيدين
- ☑ يتأكد الموظف من أنه فهم بشكل واضح احتياجات المتعامل و أنه بذل كل ما في استطاعته من أجل تلبيتها ويحقق الموظف من فهمه لطلب المتعامل بتكراره عليه عند تقديم طلب الخدمة، وبسؤال هل وفرت الخدمة التي تحتاجها؟ وهل تحتاج إلى المساعدة؟
- ☑ تتواصل وزارة التربية والتعليم مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، تويتر، يوتيوب فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية
- ☑ يتوفر موضوع عن الخدمة في مدونة أو منتدى الجهة
- ☑ الاستجابة لملاحظات المتعاملين خلال 11 يوم عمل للملاحظات المعدة كحد أقصى
- تفتقد خدمة العملاء عبر مدار الساعة و عبر القنوات المتاحة الى 16 خدمة من أصل 25 خدمة أي ما يحدد نسبة افتقاده ب 64% ويمكن ذكرها فيما يلي:
- ☒ لا يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة وطريقة متابعة وضعها
- ☒ لا يستطيع الموظف الاشارة إلى الخطوات القادمة التي ستمر خلالها المعاملة و المتطلبات الواجب توفرها و الموعد المحدد لإنجاز الخدمة و طريقة متابعة وضعها توفير
- ☒ لا يتوفر الموقع على استمارة "اتصل بنا" او ترك تعليق على الموقع بحيث تسمح للمستخدم بإدخال بيانات التواصل معه والموضوع ثم ارسال الطلب من خلال برنامج بريد إلكتروني)
- ☒ لا يتوفر على أسئلة يتكرر طرحها يجب أن تكون الأسئلة التي يتكرر طرحها وصفية وسهلة الفهم

❌ لا يتوفر على معلومات الواردة في الاسئلة التي يتكرر طرحها متسقة مع المعلومات المتوافرة عبر القنوات الأخرى

❌ لا يتوفر الموقع على معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد وحل المشكلة مذكورة على الموقع الإلكتروني للخدمة

❌ عدم اتساق وتناغم المعلومات المقدمة عبر كافة قنوات خدمة المتعاملين

❌ لا ينتظر المتعامل وقت للحصول على رد بواسطة -البريد الإلكتروني

❌ لا يوفر الموقع طلب الدردشة عبر الإنترنت وقبوله فورة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع

❌ عدم تخصيص فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة

❌ عدم تقديم خدمة المتعاملين على مدار الساعة عبر البريد الإلكتروني

❌ لا يمكن للمتعامل التواصل مع ادارة الموقع

❌ لا يحاول الموظف تلبية احتياجات المستفيدين من خلال اجراءات حيث امكن ذلك. وعدم تقديم قيمة مضافة للمتعامل من خلال المبادرة بتحديد الخدمات الأخرى و المرتبطة بالتعامل التي قد يحتاجها و ذلك توفيراً للوقت وجهد المتعامل المشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي

❌ لا يتوفر الموقع على سياسة استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على الموقع

❌ لا يتوفر على سياسة واضحة موجهة للجمهور توضح ضوابط وموجهات المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة

❌ لا يتضمن الموقع الإلكتروني لوزارة التربية الوطنية والتعليم استطلاعات الرأي وكذلك استبيانات حول كل خدمة من خدماتها

❌ لا تتيح الجهة الجمهور المشاركة والتعليق على الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل

2,2 تقييم رضى المستخدمين موقع الرقمنة لوزارة التربية الوطنية الجزائرية

لدراسة رضي المستفيدين موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف قمنا بإعداد استبيان إلكتروني وفقا لموضوع الدراسة ، والمدخل النظري المعتمد ، وقد تم صياغة أسئلة الاستبيان صياغة علمية ، حيث قسمنا الاستبيان إلى محورين :

المحور الأول: يضم البيانات الشخصية والتي تخص المبحوثين وتمثلت في أسئلة حول الجنس ونوع الوظيفة مع مدة العمل وعن مدى اهتمامهم بالإنترنت.

المحور الثاني: يتمحور حول مدى رضاهم بموقع الرقمنة من حيث مدى تلبية للخدمات مع الصعوبات التي تكمن فيه .

وبعد إتمام الاستبانة الإلكترونية في شكلها النهائي وضبط الأسئلة قمنا بتوزيعها على 50 مؤسسة تابعة لمديرية التربية لولاية الشلف، عبر البريد الإلكتروني الخاص بها للرد عليه من طرف القائمين على الموقع (موقع الرقمنة لوزارة التربية الوطنية).

تحليل البيانات وتفسير النتائج :

بعد القيام بالإجراءات المنهجية والحصول على بيانات الدراسة قمنا باستفراغ الاستبيانات في شكلها النهائي

محور الأول : البيانات الشخصية

1.توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

أ. نص السؤال:

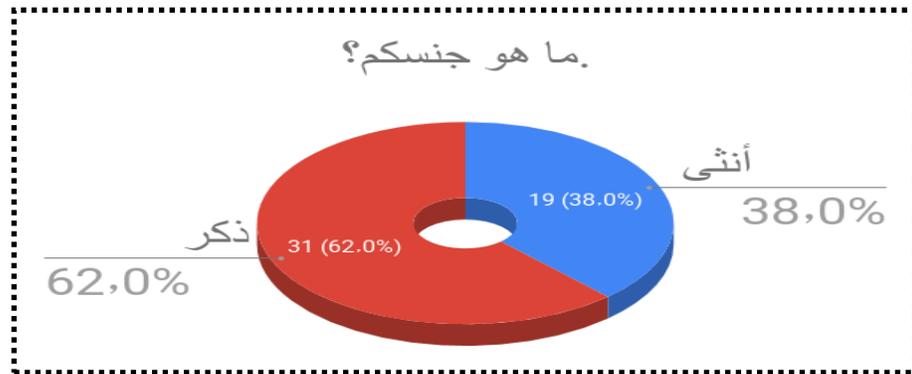
- ما هو جنسكم؟

ب. جدول التكرارات:

النسبة المئوية	التكرار	البيان
62%	31	ذكر
19%	19	أنثى
100%	50	المجموع

جدول رقم 15 يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. التمثيل البياني:



شكل رقم 10 يمثل نسبة توزيع افراد العينة حسب "الجنس" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

د. التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور 31% أعلى من نسبة الإناث 19% من هنا يتبين أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، أي أن القائمين على الموقع في المؤسسات التربوية ذكور أكثر منهم إناث وهذا ما أدلت به الملاحظة

2. توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

أ. نص السؤال:

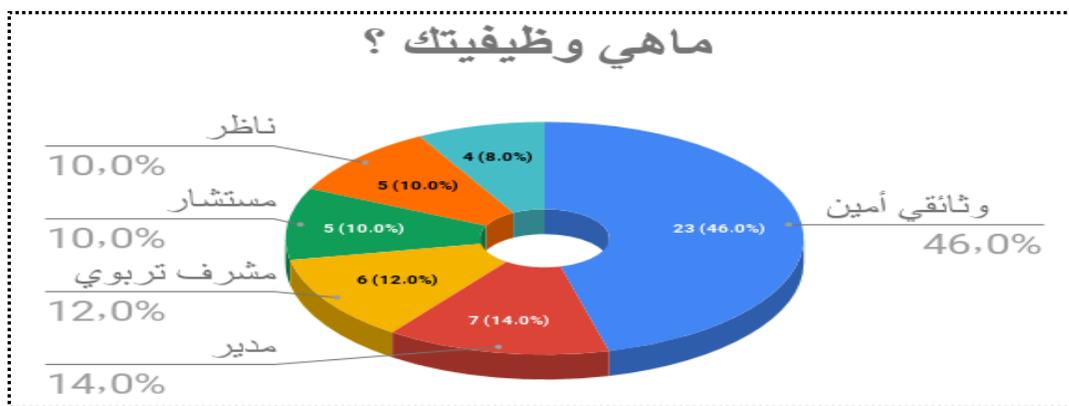
• ماهي وظيفتك في المؤسسة؟

ب. جدول التكرارات:

بيان	التكرار	النسبة المئوية
مدير	7	14%
ناظر	5	10%
مستشار	5	5%
مشرف تربوي	6	12%
وثائقي أمين محفوظات	23	46%
عون حفظ البيانات	4	8%
المجموع	50	100%

جدول رقم 16 يمثل توزيع افراد العينة حسب الوظيفة لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. تمثيل البياني:



شكل رقم 11 يمثل توزيع افراد العينة حسب "الوظيفة" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. التحليل:

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة القائمين على البرنامج برتبة وثائقي أمين محفوظات بنسبة 46% وهي أعلى نسبة ثم تليها رتبة مدير بنسبة 14% وبعدها مشرف تربوي بنسبة 12% ثم ناظر بنسبة 10% وأدنى ل عون حفظ البيانات بنسبة 8%.

وتكشف هذه النتائج عن الدور الهام الموكل إلى وثائقي أمين محفوظات في مؤسسات مديرية التربية لولاية الشلف على غرار الوظائف الأخرى لما يمتازون به من كفاءات ومهارات في الجانب التكنولوجي.

03. توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية في قطاع التربية

أ. نص السؤال:

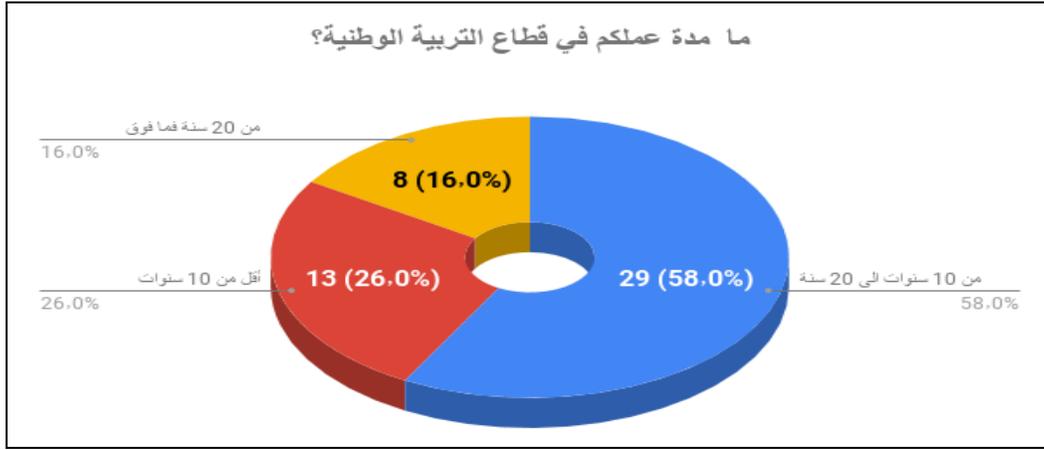
• كم تبلغ مدة عملكم؟

ب. جدول التكرارات:

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	13	26%
من 10 سنوات إلى 20 سنة	29	58%
من 20 سنة فما فوق	8	16%
المجموع	50	100%

جدول رقم 17 يمثل توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. تمثيل البياني:



شكل رقم 12 يمثل توزيع افراد العينة حسب "الخبرة المهنية" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. التحليل:

يتضح لنا من خلال الجدول أن من تتراوح أعمارهم ما بين 10 سنوات إلى 20 سنة يحوزون على أكبر نسبة وذلك 58% ثم يليهم من أعمارهم تقل عن 10 سنوات بنسبة 13% وأدى نسبة للذين تزيد أعمارهم عن 20 سنة بنسبة 8%

يمكن القول ان القائمين على تسيير موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف الوطنية والتعليم هم الموظفين ذوي الخبرة المهنية.

4. توزيع أفراد العينة حسب اهتماماتهم بالإنترنت

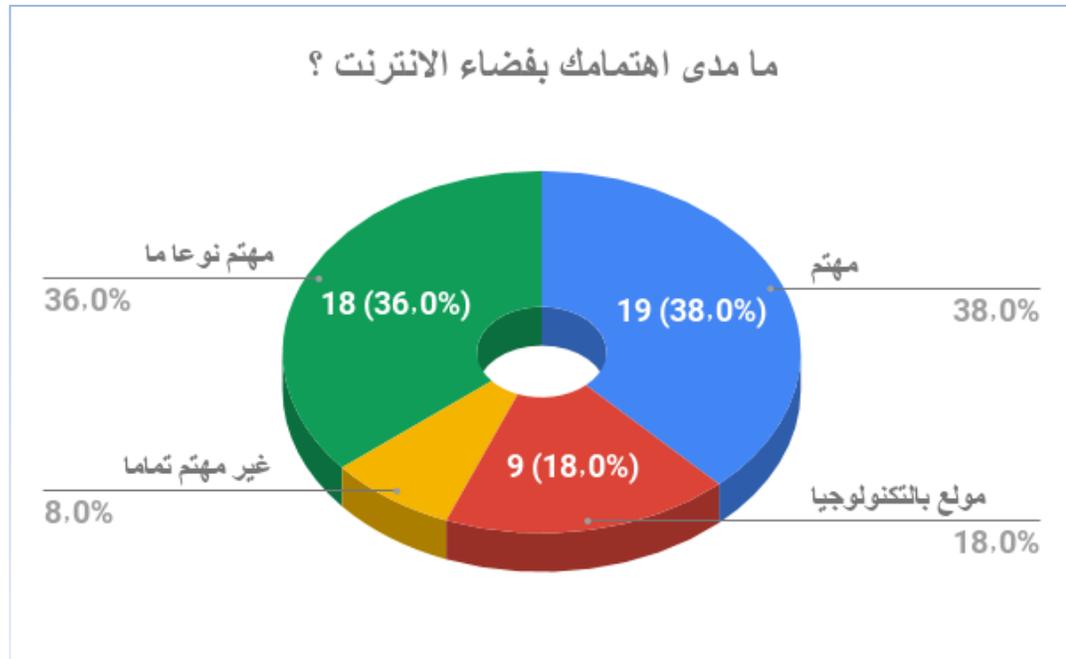
أ. نص السؤال:

- هل انت مولع بتكنولوجيا المعلومات ؟

ب. جدول التكرارات:

النسبة المئوية	التكرار	البيان
18%	9	مولع بالتكنولوجيا
38%	19	مهتم
36%	18	مهتم نوعا ما
8%	4	غير مهتم تماما
100%	50	المجموع

جدول رقم 18 يمثل توزيع افراد العينة حول الاهتمام بالانترنت لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف
ج. تمثيل البياني:



شكل رقم 13 توزيع افراد العينة "الاهتمام بفضاء الانترنت" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. التحليل:

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة أفراد العينة تتقارب ما بين من هم مهتمين أو مهتمين نوعا ما بنسبة 38% لمن هم مهتمين وهي أعلى نسبة وبنسبة 36% لمن هم مهتمين نوعا ما ، ويليهم من هن هم مولعون بالتكنولوجيا أي الأنترنت بنسبة 18% وأدنى نسبة 8% لمن هم غير مهتمين.

وهذا دلالة أن معظم فئات المجتمع في عصرنا الحالي لهم اهتمام بالأنترنت لكنها تتفاوت وذلك لحاجتهم الماسة لها يوميا في شتى مناحي الحياة .

المحور الثاني: قياس مدى رضی أفراد العينة

1. توزيع أفراد العينة حسب مدى رضاهم عن خدمات التي يقدمها الموقع

أ. نص السؤال:

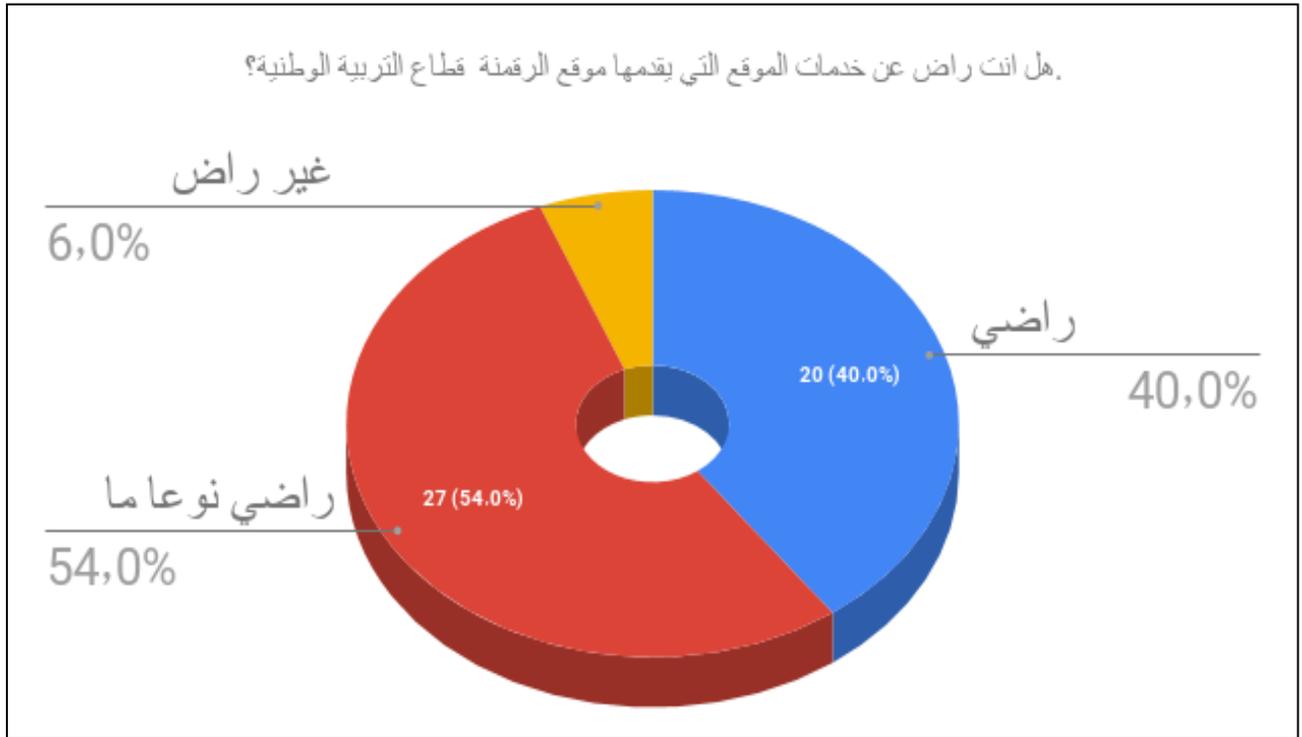
- هل انت راض عن الخدمة التي يقدمها موقع التربية؟

ب. جدول التكرارات:

النسبة المئوية	التكرار	البيان
40%	20	راضي
54%	27	راضي نوعا ما
6%	3	غير راض
0%	0	غير راض تماما
100%		المجموع

جدول رقم 19 يمثل توزيع افراد العينة حسب مدى رضی المستخدم لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. تمثيل البياني:



شكل رقم 14 يمثل نسبة " راضي المستخدمين " في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. التحليل:

يتضح لنا من خلال الجدول السابق مع الشكل البياني أن العديد من فئات العينة راضيين بالموقع وما يقدمه حيث أنهم كانوا راضون نوعا ما حازوا على أكبر نسبة 54 % ثم من هم راضون بنسبة 40 % ثم كانت أقل نسبة لمن أجابوا بأنهم غير راضون في حين أنه انعدم تماما بسبة 0 % لمن هم غير راضون عن الموقع وما يقدمه من خدمات وهذا يتبين لنا أن الفئة العظمى من أفراد العينة راضون عن الموقع لكن بنسب متفاوتة، وهذا لان الفئات المستفيدة من خدمات الموقع راضون عن الموقع.

2. توزيع أفراد العينة حسب درجة تقييمهم للموقع عموما

أ. نص اسؤال:

• ما هي درجة تقييمك للموقع؟

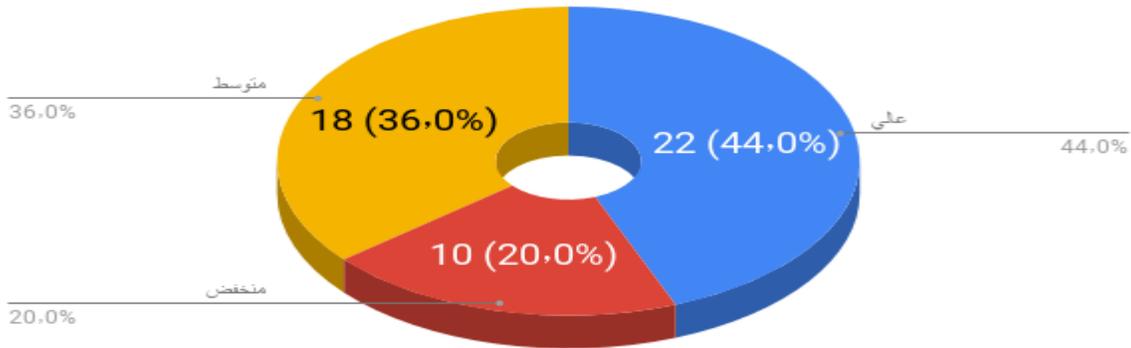
ب. جدول التكرارات:

البيان	التكرار	النسبة المئوية
عالي	22	44%
متوسط	18	36%
منخفض	10	20%
المجموع		100%

جدول رقم 20 يمثل توزيع افراد العينة حسب درجة التقييم المستخدم لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. تمثيل البياني:

ما درجة تقييمك لموقع الرقمنة لوزارة التربية الوطنية ؟



شكل رقم 15 يمثل نسبة " درجة تقييم الموقع " في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول درجات تقييم موقع الرقمنة من طرف فئات العينة تتفاوت لكن أعلى نسبة كانت 44 % لدرجة عالي ثم درجة متوسط 36% وأدنى نسبة 10% لمن كان تقييمهم للموقع بالمنخفض وهذا يفسر أنه معظم فئات العينة كان تقييمه للموقع بالأفضل وهذا راجع إلى مدى جودة الموقع بالعموم

3. توزيع أفراد العينة حول مدى درجة الإبحار في الموقع

أ. نص السؤال :

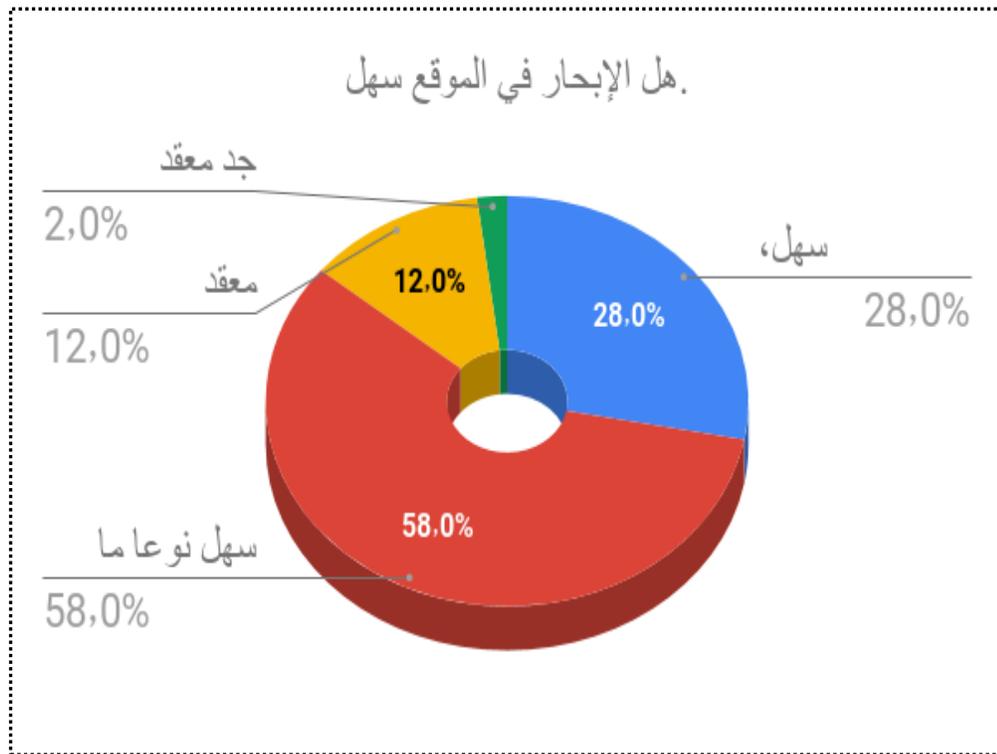
• ماهي درجة سهولة الابحار في الموقع؟

ب. جدول التكرارات:

النسبة المئوية	التكرار	البيان
28%	14	سهل
58%	29	سهل نوعا ما
12%	6	معقد
2%	1	جد معقد
100%	50	المجموع

جدول رقم 21 يمثل توزيع حسب درجة الابحار المستخدمين في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. تمثيل البياني:



شكل رقم 16 يمثل نسبة "سهولة الإبحار" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. التحليل:

يتضح من خلال الجدول أن 58% من أفراد العينة أجابوا بأن الموقع سهل نوعا ما وبنسبة 28% لمن أجابوا بأن الموقع سهل لكن نسبة قليلة قالوا بأنه معقد بنسبة 12% أما من أجابوا بأنه جد معقد فكانوا بنسبة 2% وهذا راجع إلى الكفاءة التي يمتاز بها القائمين على الموقع مع سهولة الموقع من الاستنتاج السابق

4. توزيع أفراد العينة حسب ما يواجهونه من صعوبات الولوج للموقع

أ. نص السؤال:

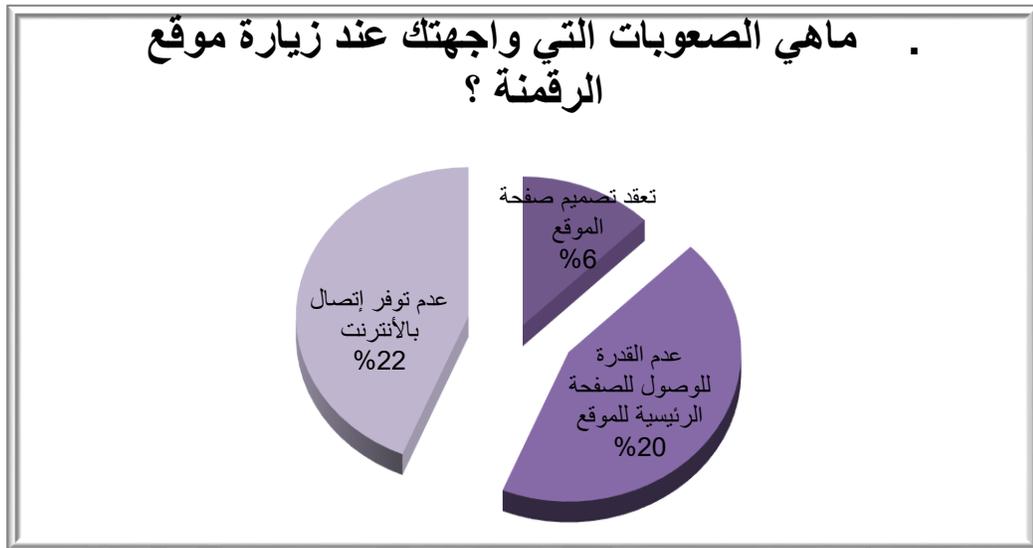
ماهي لالصعوبات التي تواجهونها اثناء تصفح الموقع؟

ب. جدول التكرارات:

جدول رقم 22 يمثل توزيع افراد العينة حسب صعوبات الولوج لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

النسبة المئوية	التكرار	البيان
22%	35	عدم توفر إتصال بالإنترنت
20%	35	عدم القدرة للوصول للصفحة الرئيسية للموقع
6%	10	تعقد تصميم صفحة الموقع
8%	80	المجموع

ج. تمثيل البياني:



شكل رقم 17 يمثل نسبة "صعوبات الابحار" في موقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

ج. التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة هو عدم توفر اتصال بالإنترنت بسبب 22 % ثم بنسبة 20 % لمن أجابوا بأن هناك عدم القدرة للوصول للصفحة الرئيسية وبأدنى نسبة للذين أجابوا بتعقد تصميم صفحة الموقع بنسبة 6 %
و يمكن أن نرجع هذا إلى ضعف الاتصال عموماً بالإنترنت في الجزائر.

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة

الناتج حسب كل معيار	المحور	رقم المحور
<p>إن موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم موقع سهل استخدامية حيث يتوفر على ايقونات وروابط اختصاريه على الواجهة تساعد على الوصول السريع للمعلومة وتسهيل الابحار في الموقع هذا من حيث سهولة الاستخدام اما من حيث التناغم فان الموقع حكومي من خلال بروز شعار الرسمي لدولة "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" ورسم الشعار اسم الرسمي لوزارة التربية الوطنية والتعليم</p>	استخدامية	1
<p>تتحلى المعلومات الواردة في موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم عبر مختلف مراحل الخدمة بالدقة والموثوقية والسهولة والجودة وطبيعة الخدمات مفهومة ومعبرة بطريقة مباشرة، ويتوفر على وصف واضح للوثائق</p>	جودة المعلومات	2

<p>والخدمات وايضاح الجمهور المستهدف المتمثل في التلاميذ واولياء التلاميذ والموظفين والسكنات الوظيفية</p> <p>ولا يتوفر الموقع على ضرورة تسجيل معلومات عن المستخدم مما يؤثر بالسلب على انساب استخدم واحصاء المستقدين كما لا يتوفر الموقع على موجز واضح للخطوات التي تلي عملية التسجيل</p>		
<p>توفر الموقع على ثبات الخدمة الالكترونية ووصولها على ثقة المستخدمين من حيث الأداء والمتانة وتقديم معلومات موثوقة عن مواعيد الاستلام والتسليم، وكيفية إيصال مخرجات الخدمة الإلكترونية</p>	<p>الاداء والموثوقية</p>	<p>3</p>
<p>يتحلى موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم بعنصر الاستجابة في خدمة المستخدمين وتظهر هذه الاستجابة من خلال سرعة إجراء الخدمة، والتجاوب مع هواجس المستخدمين، والوعي بالتغيرات التي قد تطرأ على حاجات العامة</p> <p>رغم استجابة الموقع الا انه لا يتوفر على الخدمة المرجعية والتفاعلية المستخدمين حيث لا يتمكن المستخدم من ترك تعليق أو استفسار عن خدمة أو اتصال بإدارة لتلميذ</p>	<p>الاستجابة</p>	<p>4</p>
<p>موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم يعمل على بث الطمأنينة في نفوس المستخدمين ابتداء من خيار الدخول الموحد، وخاصة تذكر البيانات وحفظها وحتى استعادة اسم المرور وأمور أخرى... كل ذلك يندرج ضمن العمل الموحد والتوجه الادارة والمستخدم الى الفكر الحكومة الإلكترونية.</p>	<p>طمأنينة المتعامل</p>	<p>5</p>

<p>إن خدمة العملاء لموقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم متوفرة على مدار الساعة عبر الموقع فقط ونقص الاستجابة وجودة الخدمات والاعتمادية ونقص الوصول وافتقاد التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي</p> <p>ينقص الموقع عنصر التفاعلية بين المسير والمستفيد وبين الادارة التلميذ واولياء التلاميذ فلا يمكن يمكن ترك تعليقات او استفسار عن خدمة او الاتصال عن شبكات التواصل الاجتماعي الفيس بوك او التوتتر او السكايب</p>	<p>خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي</p>	<p>6</p>
<p>يمكن القول ان القائمين على تسيير موقع الرقمنة لقطاع التربية الوطنية والتعليم هم الموظفين ذوي الخبرة المهنية واغلبهم من جنس الذكور وتخصص وثائقي أمين محفوظات لانهم يمتازون به بكفاءات ومهارات في الجانب التكنولوجي</p> <p>ان الفئات المستفيدة من خدمات الموقع راضون عن الموقعوهذا راجع إلى مدى جودة الموقع بالعموم وإلى الكفاءة التي يمتاز بها القائمين على الموقع مع سهولة الموقع</p> <p>و يمكن أن نرجع ضعف الاتصال عموما في ضعف تدفق الانترنت في الجزائر</p>	<p>رضي المستفيدين</p>	<p>7</p>

جدول رقم 23 يمثل نتائج تقييم لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

النقائص والاقتراحات

النقائص والاقتراحات

الاقتراحات	النقائص	المحور	المحور رقم
<ul style="list-style-type: none"> - فتح ايقونة البحث من الصفحة - توفير الخدمة الإلكترونية باللغتين - جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية - استخدام الشاشات النوافذ المنبثقة - توفير خدمة ارفاق الملفات من browse - توفير موقع ثابت لخدمة البحث - جانب حضور واضح للبحث في - تقديم المعلومات عن عنوان مكاتب - وتوفير رابط "اتصل بتا" و "خدمة الإلكترونية 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث - عدم توافر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية - الفرنسية على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية) - عدم استخدام الإعلانات و الشاشات النوافذ المنبثقة خلال عملية تقديم الخدمة - عدم توفير خاصية ارفاق الملفات من جهاز المستخدم من خلال أمر browse - عدم توفر موقع ثابت لخدمة البحث متوفر في جميع الصفحات الى جانب حضور واضح للبحث في الصفحة الرئيسية - عدم تقديم المعلومات عن عنوان مكاتب لمديرية التربية الوطنية والتعليم وتوفير رابط "اتصل بتا" و "خدمة المتعاملين في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية 	الاستخدامية	01

<ul style="list-style-type: none"> - ضرورة التسجيل المستخدم قبل هوية المستخدم - توفير طريقة، لتقديم بعض الخ لتسيير الموقع على الاقل. - ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما النتائج - يطلب من المستخدم زيارة المكا نتيجة الخدمة الإلكترونية، - الاشارة إلى نسق البيانات مع أه - توفير الموقع على موجز واه التسجيل 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم ضرورة التسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية وعدم تلخيص الإجراء بوضوح - لا تستلزم الخدمة الإلكترونية رسوم، يجب تقديم خدمات بالمقابل توفر بها اعتمادات لتسيير الموقع - لا يذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما يبين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج - لا يطلب من المستخدم زيارة المكاتب المديرية التربية للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية، - لا يشار إلى نسق البيانات مع أمثلة عند اللزوم - لا يتوفر الموقع على موجز واضح للخطوات التي تلي عملية التسجيل 	<p style="text-align: center;">جودة الخدمات</p>	02
<ul style="list-style-type: none"> - برمجة وجود رسائل خطأ خلال 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم وجود رسائل خطأ خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية 	<p style="text-align: center;">الأداء</p>	03

<ul style="list-style-type: none"> - القدرة على الاستفسار عن مستويات اعتمادها - في حال إرسال بريد إلكتروني أو يجب ان يحتوي هذا البريد أو منه - يجب لن يتلقى المستخدم تأكيد إلكترونية بريد إلكتروني، رسالة 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم القدرة على الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية في شتي مستويات اعتمادها - في حال إرسال بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة إلى المتعامل لا يحتوي هذا البريد أو الرسالة على رقم مرجعي للمزيد منه - لا يتلقى المستخدم تأكيد فور تقديم الخدمة (عبر قناة إلكترونية بريد إلكتروني، رسالة نصية قصيرة إلخ) 	الاستجابة	04
<ul style="list-style-type: none"> - خيار المستخدم الخدمة الإلكترونية طرفه وفق شروط وسياسة الخصم - يجب التأكد من هوية المستخدم - يجب التأكد من هوية المستخدم - يجب تشفير بعض البيانات لك عند تمرير وثائق ومعلومات الم 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم خيار المستخدم الخدمة الإلكترونية في تغيير اسم المستخدم من طرفه - عدم الحاجة الى العودة لهوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده - عدم التحقق من هوية المستخدم عند إعادة ضبط كلمة المرور - عدم تشفير البيانات عند تمرير وثائق ومعلومات المستخدمين 	طمانية المتعامل	05

جدول رقم 24 يمثل مجموعة نقائص واقتراحات لموقع الرقمنة لقطاع التربية في مديرية التربية لولاية الشلف

خاتمة

