جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

- دراسة حالة بلدية المدية -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير
تخصص ادارة أعمال عمومية

من إعداد الطالبتين:

- سيقع فاطمة
- قجال نصيرة

إشراف الدكتور:

كروش نور الدين

أعضاء لجنة المناقشة

د. فلاق علي..... رئيسا
د. كروش نور الدين..... مقررا
د. معوشي عماد..... عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2016-2017

مقدمة

تعتبر الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تحتل الصدارة في اهتمام الدول والحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات وهذا ما تم ترجمته في العديد من الشعارات كعصرنة الادارة وتقريبها للمواطن، فقد أصبح من الضروري في ظل التطور الهائل في مجال الاتصالاتوالثورة المعلوماتية وتوفر شبكة الأنترنت على كل المنظمات الاستفادة من منجزات الثورة التقنية لضمان جودة الأداء والانتاج وتطوير أساليب العمل، وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفعالية عالية، ومن أهم ملامح هذه الثورة ظهور مصطلح الإدارة الالكترونية كرد فعل وأقصى استخدام لتطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الخدمات العامة، ونتيجة لهذا التغيير انتقل العمل الاداري من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والاجراءات الروتينية الى الأساليب الالكترونية أكثر مرونة وفعالية في الادارة، فالحاجة الى استخدام الورق تناقض وأصبح العمل الإداري يمارس في أي وقت وفي أي مكان وبكفاءة عالية وبتكلفة منخفضة مما كان في السابق.

وعليه فالإدارة الالكترونية هي العملية القائمة على الامكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

وسيتم من خلال هذا الفصل عرض المباحث الآتية :

المبحث الأول : الأطر المعرفية للخدمة العمومية

المبحث الثاني : ماهية الإدارة الإلكترونية

المبحث الثالث : أساسيات الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: الاطر المعرفية للخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية ضرورية بالنسبة لأفراد المجتمع، ونظرا لأهميتها وخصوصيتها، تتولى الدولة تأديتها وتقديمها لهؤلاء الافراد عن طريق مرافقها المختلفة، ومن خلال هذا المبحث سنتناول مفهوم وخصائص الخدمة العمومية ومبادئ الخدمة العمومية وأنظمة ومنظمات الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمة العمومية

سيتم من خلال هذا المطلب تناول مفهوم وخصائص الخدمة العمومية

أولا: مفهوم الخدمة العمومية

قبل التطرق الى تعريف هذه الاخيرة لابد من الحديث عن تعريف الخدمة

1-تعريف الخدمة

لقد تعددت تعاريف ومفاهيم الخدمة، وبالتالي يمكن اعطاء بعض التعاريف التي أظهرتها أدبيات التسويق كالآتي:

- عرفت الخدمة بانها "عبارة عن أوجه نشاط غير ملموس تهدف الى اشباع حاجات ورغبات المستهلك النهائي أو المشتري الصناعي، مقابل دفع مبلغ معين من المال على أن لا يقترن تقديم هذه الخدمات ببيع سلع أخرى.[1]
- عرفها Skinnerعام 1990: " الخدمة هي منتج غير ملموس يحقق منفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة لأعمال جهد بشري أوميكانيكي للأفراد والاشياء.[2]

[1]- بشير عباس العلاق، **التسويق الحديث ، مبادئه، ادارته وبحوثه**، ط1، دار الجماهرية للنشر والتوزيع والاعلان، ليبيا، 1999، ص 125.
[2]- عمرو خير الدين، **التسويق والمفاهيم والاستراتيجيات**، مكتبة عين شمس، مصر، 1997، ص 265.

- وقد عرفها ph-kotler et Armstrong سنة 1991: "نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف الى طرف آخر دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية من المنتج الى العميل".[1]
- كما عرفها stamton بأنها: "النشاطات غير الملموسة الي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أخرى، أي انتاج وتقديم خدمة معينة لا يتطلب استعمال سلعة مادية".[2]
- ويعرفها judd بأنها "معاملة منجزة من طرف المؤسسة بحيث لا ينتج عن التبادل تحويل الملكية كما في السلع الملموسة"[3]

على الرغم من انتاج واستهلاك الخدمة في نفس الوقت لكن يمكن بعد الحصول عليها الشعور بنتائجها أو تأثيرها فيما بعد، بينما يعرفها الباحثون فوس وزملاؤه و"نورمان" أنها: عبارة عن تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون يهدف هذا التفاعل الى تحقيق الكفاءة لكليهما.[4]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة على أنها :منتوج غير ملموس تهدف الى اشباع حاجات ورغبات الزبون وتحقق له منفعة عن طريق التفاعل الاجتماعي بين هذا الأخير وبين مقدم الخدمة.

2-تعريف الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية تلك الرابطة التي تجمع بين الادارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الادارية والمنظمات العامة.

[1]-سعيد محمد المصري، **ادارة وتسويق الانشطة الخدمة**، دار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2002، ص 165.
[2]- بشير عباس العلاق، **تسويق الخدمات**، دار نهدان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2007، ص 36
[3]- Béatrice bréchiganc.Rbouboud.**le marketing des servies**.8eme tirage édition. D'organisation;paris;France;2004 ;p71.
[4]- قاسم نايف علوان المحياوي، **ادارة الجودة في الخدمات**، ط1، دار النشر والتوزيع الإسكندرية مصر 2006، ص. ص : 52، 53.

من المنظور العضوي أو الشكل تمثل الخدمة العمومية أو الهيئة مهما كان مستواها الاداري، وزارة، مديرية، مصلحة عمومية...الخ، وتخضع الخدمة العمومية لنظام قانوني خاص يسمى نظام القانون الاداري[1].

وفي المعيار الوظيفي، حيث يشار في هذا الصدد أنه طالما اعتبرت الدولة منذ زمن بعيد على أنها القوة الاحادية الجانب المحتكرة للسيادة العمومية، وتدريجيا عبر فترات متعاقبة أصبح ينظر للدولة على انها تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من طرف الحاكمين، الشيء الذي جعل القانوني «ليونديفي" (1924م) يقدم تعريفه المشهور للخدمة العمومية.

تعريف 1: حسب هذا القانون "الخدمة العمومية هي كل نشاط يجب أن يكون أداؤه منظما ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذا النشاط أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، بالإضافة الى أنه ذو طبيعة تجعله لا يتحقق كاملا إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.[2]

تعريف 2: وفقا للقانون الاداري الفرنسي "الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.[3]

تعريف 3: يعرف خبراء الادارة العمومية الخدمة العمومية على أنها "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الاساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.[4]

---

[1]- Michel damar;patirickDelonois**«lesorganismesd'intèrèt public** «courier bedomadair du CRISP.1988/6 n°(11991-1192);p.p:5 ;6.

[2]-p.valèr.eBarier et al **«service publical et développement durable** Revue ;d'Economie Régional et urbaine 2003/2(avril) ;p :319 .

[3]-المرسى السيد حجازي، **اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)**، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2004، ص 29.

[4]- العربي بوعمامة، صليحة رقاد، **الاتصال العمومي والادارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمةالعمومية**، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر، عدد 9، ديسمبر 2014، ص 40.

تعريف 4: عرفت الخدمة العمومية أنها "كل نشاط يتطلب انجازه أن يكون مؤمن منظم، ومراقب من طرف الدولة لأن انجاز هذا النشاط ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وبطبيعته لا يمكن تحقيقه الا بتدخل الدولة".[1]

تعريف 5: عرف روني شابو الخدمة العمومية " يعتبر نشاط الخدمة العمومية، إذا كان مقدما ومؤمنا من طرف شخص عمومي يهدف تحقيق المنفعة العامة"[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن "الخدمة العمومية هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلدها لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز وتقوم على اساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا يختص بفئة دون أخرى".

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية

إن الخدمة العمومية بطبيعتها غير ملموسة وهذا ما جعل هذه الخاصية الغالبة في تعريف الخدمة من طرف المختصين، بالإضافة الى هذه الخاصية هناك عدة خصائص تميز الخدمة وأهمها ما يلي:[3]

1-اللاملموسة: أصل الخدمة غير ملموسة، أي لا يمكن تذوقها أو رؤيتها أو شمها أو سمعها أو الاحساس بها وهي الخاصية التي تميز الخدمة عن السلعة وإن تكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة ويمكن للعميل الحصول على شيء غير ملموس يمثل الخدمة لذلك قد اقترح (Wilson 1972) امكانية تقسيم الملموسة الى درجات يمكن توضيحها في الجدول التالي:

[1]-MairechristineROUAUT**«DroitAdmnistratif»**Edetions;paris(France); anée2001;p;225.
[2].-Remè CHPUS.«DroitAdministratifgènèral»;Editions;paris(France) .anée;2002;p:597

[3]-هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، الطبعة 2، دار وائل للنشر، عمان،الأردن، 2005، ص 18.

الجدول رقم (1-01): تصنيف درجة الملموسة

درجة الملموسية	خدمات المنتوج	خدمات المستهلك
الخدمات التي تتميز بعدم الملموسية بشكل كامل واساسي.	الأمن والحماية، أنظمة الاتصالات، التمويل	المتحف، وكلاء التوظيف، أماكن الترقية، التعليم، خدمات النقل، والسفر، المزاد العلني
الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة	التأمين، عقود الصيانة، الاستشارات، الهندسية الاعلانات، تصميم العبوات	الخدمات،التنظيفوالتصليح، التأمين، العناية الشخصية
الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة	متاجر الجملة، وكلاء النقل، المستودعات، البنوك.	متاجر التجزئة، البيع الآلي الخدمات البريدية، العقارات

المصدر :هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، الطبعة 2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن،2005، ص:25.

2- التلازمية (عدم الانفصال)

تعني التلازمية "تلازم عملية الانتاج والاستهلاك[1]، وتشير هذه الخاصية الى أن معظم الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت وأنها تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والزبون.

[1]- محمد فريد الصحن، **قرارات في ادارة التسويق**، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2002، ص 352

3-عدم التجانس

تعني هذه الخاصية، عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، إذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين مقدم الخدمة والزبون، ومكان وزمان تقديمها، وكفاءة وسلوك مقدمي الخدمات وفقا لظروف معينة.[1]

4-الملكية

تعني الملكية أن الخدمة لا تمتلك أو تنقل ملكيتها من المنتج الى العميل عند الاتفاق عليها، وتشير هذه الخاصية الى أنه غالبا مالا يكون هناك امتلاك لشيء غير ملموس لكونه يستهلك مباشرة.[2]

5-عدم القدرة على التخزين

نظرا لأن الخدمة هي أداء أو جهد وليس شيئا ماديا ملموسا فإنه يستحيل تخزينها لخلق ما يعرف بالمنفعة الزمنية، كما هو الحال في السلع المادية ، يمكن بالطبع تخزين المعدات والأجهزة المستخدمة في انتاج وتقديم الخدمة وفي حالة زيادة الطلب على الخدمة في وقت معين بالمقارنة بما يمكن انتاجه وتقديمه منها، فإن النتيجة الحتمية ستكون الانتظار، وربما عدم القدرة على أداء الخدمة.[3]

6-صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب الزبون

يواجه الزبون صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة، وبالتالي فإن الحكم على الخدمة بأنها جيدة أو سيئة يختلف من زبون لآخر ومن وقت لآخر بالنسبة للزبون نفسه.[4]

---

[1]- فليب كوتلر وجاري أرمسترونج، **أساسيات التسويق**، ترجمة سرور علي ابراهيم مسرور ، دار المريخ، الرياض،السعودية، ص 505.

[2]- سعيد محمد المصري، **ادارة وتسويق الأنشطة الخدمية**، الدار الجامعية، الاسكندرية،مصر، 2002/2001، ص 618.

[3]- ثابت عبد الرحمان ادريس، **كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، مفاهيم اساسية وطرق القياس والتقييم** ، الدار الجامعية، الاسكندرية،مصر، 2006، ص 30.

[4]-ثابت عبد الرحمن إدريس،**مرجع سابق**، ص 29.

المطلب الثاني: مبادئ الخدمة العمومية

حتى تحقق الخدمة العمومية تلبية الحاجات العامة يجب أن تتوفر للقائمين عليها مبادئ اساسية مشتركة بين الخدمة العمومية والمرفق العمومي وهي كالآتي:

1-مبدأ المساواة

يعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الاساسية التي تثير انشغال المجتمعات المعاصرة، كمبدأ الديموقراطية، العدالة أمام القانون... ويرتبط مبدأ المساواة بمبدأ أحادية الخدمة، اي تقديم خدمة مماثلة دون اعتبار الاتجاهات السياسية والدينية والمصالح الخاصة.[1]

2- مبدأ الاستمرارية

باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون اشتغالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاعات " فإذا كانت الخدمة المؤداة حقيقية ذات المصلحة عامة، فإنه من الضروري ضمان استمراريتها حتى وان كانت المؤسسة عاجزة"[2]،نظرا لأنه يوجد حاجة حقيقية تستوجب الاشباع.

3- مبدأ الملائمة

إن المنفعة العامة ومن ثم الخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومن ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، و أن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على اعتباران هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغيير وعدم الثبات، فهي تعتبر اللجوء الى الجمهور لا ينظر لمصلحة خاصة.

[1]-**Marie-chirstinerouault.opcité .**p :235

[2]- Jaqueschevalier**;le service public**;universitaires de france(Vendome); 1er Edition 1971;p;p:41;45.

في حين أن هناك مرافق عمومية وخاصة ذات الطابع الصناعي والتجاري تعتمد على دراسة السوق وتطلب من الجمهور التعبير عن حاجاته والادلاء باقتراحاته فيما يخص التحسينات الممكنة من وجهة نظره.[1]

المطلب الثالث: أنظمة ومنظمات الخدمة العمومية

من خلال هذا المطلب يمكن التعرف على أنظمة ومنظمات الخدمة العمومية

أولا**–أنظمة الخدمة العمومية**

يمكن تقسيم أنظمة الخدمة العمومية، كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة الى نظامين: نظام الخدمة العمومية المفتوحة، ونظام الخدمة العمومية المغلقة.

1/**نظام الخدمة العمومية المفتوحة:**

حيث يتم النظر في النظام المفتوح الى الوظيفة بانها مثل أي مهمة مجتمعية يتم اعداد الفرد لها ويتفرغ لممارسة حول حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة (اقتصادية، زراعية، تجارية)حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة[2].

ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في الآتي:

أ–البساطة: إذ يظهر ذلك من خلال:

–لا تبذل المنظمة جهد في اعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم اعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الاعداد.

–لا مسؤولية الادارة عن التدريب أثناء العمل، سواء بدورات تدريبية أو بغيرها (الموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه)، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي:

[1]-دليلة بوزناد، **ضرورة تفعيل التوجه التسويقي للوصول الى جودة الخدمة في المؤسسات الصحة العمومية (دراسة قطاع الصحة في الجزائر)**، مذكرة ماجيستير تخصص تسويق قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2011، 2012، ص 42، 43.

[2]- عبد الحميد محمود النعيمي، مبادئ الادارة العامة ، دون سنة نشر منشوراتALGE، 1997، ص .ص:164، 166.

– تصنيف الوظائف وتقييمها والابقاء على هذا التقويم صالحا على الدوام.

– تقديم دراسات حول الرواتب ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة والتأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة.

ب–**مرونة النظام:** تترجم حرية الادارة في التخلي، والغاء الوظائف كي يبحث على وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله ، واستعداداته أو تضمن له عائد أكبر.

ج–**اقتصادية النظام:** تتبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية :

–التعيين في الوظيفة : يتم وفق الاحتياجات للعمل كما تملك الادارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة التي يتم اعدادها في القطاعات الأخرى وبذلك تتجنب الادارة التزامات الاعداد والتدريب.

أما عيوب النظام المفتوح للخدمة العمومية، فتكمن في كون العمل بالمؤسسات العمومية يتطلب نظام معين وذهنية خاصة، ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاع الخاص، اضافة الى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات تقوم بإعداد موظفين مؤهلين، وتضمن توفيرهم للمؤسسة العمومية وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور يتبادل الخبرات في اطار متكامل مع القطاع العام، بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات.[1]

2–نظام الخدمة العمومية المغلقة (المقفلة)

تعتبر الوظيفة العمومية تحت نظام الخدمة العمومية المغلقة، سلكا أو مهنة يلتحق بها الموظف عند بداية حياته العملية، وينقطع لها مبدئيا مدى الحياة والى حين احالته على التقاعد.

2–1 :**خصائص نظام الخدمة العمومية المغلقة** :تتميز الخدمة المغلقة بعدة خصائص أهمها :

[1]-عبد الكريم عاشور، **دورة الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكيةوالجزائر، مذكرة ماجيستير تخصص الديموقراطية والرشادة**، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص 43 .

إعداد الموظفين وتدريبهم لكي يكونوا اكثر تأهيلا لممارسة وظائفهم من جهة، وكذلك تدريبهم أثناء العمل لزيادة معلوماتهم وتطوير مهاراتهم من جهة أخرى اضافة الى اعتبار الوظيفة العمومية سلكا أو مهنة قائمة بذاتها يبدأ بها الموظف حياته ثم يندرج الى أعلى، كما أن مصير الموظف ليس متوقفا على الوظيفة التي يشغلها، فإذا ما ألغيت نقل الى وظيفة أخرى، فالوظيفة في هذا المقام تتضمن الديمومة والاستمرار.

ويتضمن هذا النظام نظاما خاصا بالموظفين العموميين، يختلف عن قانون العمل الذي يخضع له موظفوا القطاع الخاص، ويقوم هذا النظام الذي يعطي للموظف العمومي امتيازات خاصة على دعامة أساسية، وهي ما يلتزم به الموظف من مسؤوليات وواجبات، وما يتمتع به من ضمان وحقوق.[1]

2-2 :**مميزات نظام الخدمة المغلقة** :ويتميز نظام الخدمة العمومية المقفلة بما يلي:

-إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الادارة وتفهم أهدافها؛

- رعاية الموظفين، وتنمية الحس الوظيفي لديهم، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة؛

- تدريب الادارة وإعدادها للموظفين، يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائد.

3-2 :**عيوب نظام الخدمة المغلقة** :يمكن اجمالها في الآتي:

- صعوبة قيام الادارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات، مما يضفي التعقيد على الهياكل الادارية؛

- اشكالات قياس انتاجية الموظف ومقارنتها مع انتاجية العامل في القطاع الخاص؛

- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة الى كثرة الخمول، والاشكالية والقضاء على عنصر التجديد والابتكار، مع اشكالية الرواتب وامكانية استقطابها للكفاءات والخبرات التي تحتاجها الادارة.

[1]- منى زكريا محمود، **سياسات الاختيار للخدمة العامة**، مذكرة ماجيستير في الادارة العامة، معهد الادارة العامة والحكم الاتحادي، جامعة الخرطوم، السودان، ماي، 2010، ص 26.

ب-**منظمات الخدمة العمومية:**

تضطلع المؤسسات الحكومية بمهام متنوعة تلبية لرغبات الافراد، واشباعا لحاجاتهم المتعددة على اختلاف انواع المطالب الجماهرية، مما يجعل الامر يستدعي وجود منظمات عامة، تركز نشاطاتها على تقديم الخدمات للمواطنين والتي تعرف بمنظمات أو مؤسسات الخدمة العمومية.

1/**تعريف المنظمة العامة:**

هي كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج، أو توفير خدمة عامة، بغرض اشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هي كل مشروع يعجز، أو يحجم الافراد والجماعات الخاصة عن القيام به، إما لضخامة ما يتطلبه من موارد وإمكانيات، أو لقلة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير.[1]

وتعرف بعض الدراسات المنظمة العامة انطلاقا من تعريف المرفق العام إذ ترى بأن المرفق العام هو منظمة تقوم بأداء خدمة عامة، وتسيطر عليها الدولة، وأن المرفق العام أو المنظمة العامة تمتاز بما يلي:[2]

-الدولة هي المسؤولة عن احداثه عندما تقرر نشاط يقتضي أن تقوم به تحقيقا لمصلحة عامة؛

-الخضوع للسلطة الادارية، ولا يمكن أن يفصل عن سلطة الدولة فتحدد نظامه وموظفيه وتمويله؛

-يتم استحداثه بهدف تحقيق حاجات النفع العام والخدمات العامة، مع خضوعه لنظام قانوني؛

- يأخذ أشكال مختلفة مثل : (منظمات ادارية، مهنية اقتصادية).

وبالتالي فالمنظمة العامة هي عبارة عن مرفق عام، يقدم خدمة عمومية بغرض تحقيق نفع عام تحت اشراف رجال الحكومة، تلبية لحاجات الجماهير وكسب رضاهم.

2/**اهداف المنظمة العامة**

تسعى المنظمات العامة الى تحقيق بعض الاهداف الاساسية والتي يمكن ذكر اهمها في الآتي :

[1]- ثابت عبد الرحمان ادريس، **مرجع سابق**، ص 29.
[2]-علي زغد ود، **المؤسسات العمومية والادارية، تعريفها، طبيعتها القانونية، الشخصية المعنوية**، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، دون تاريخ النشر، الجزائر، ص. ص : 12، 13.

أ/**الاهداف الادارية الاقتصادية:** تشمل توفير مختلف الخدمات الادارية لجودة عالية، وتقدم السلع والخدمات والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار وضمان السيرورة المجتمعية، اضافة الى الدعم اللازم للحواسب الاقتصادية، عن طريق رفع نمو الاقتصاد القومي.

ب/**الاهداف السياسية:** إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام والاستقرار السياسي، وحماية الانظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الافراد والدفاع عنهم من الاعتداءات.

ج/ **الاهداف الاجتماعية والدينية:** حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الافراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح كما يتطلب كذلك انشاء وتخصص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات واصدار القوانين يهدف خلق مؤسسات عامة، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام.

3/أسباب اقامة المنظمات العامة

إن مبررات انشاء المنظمات العامة تعود في حقيقة الأمر إلى مايلي:[1]

– مبررات تتعلق بعدم اقبال رأس المال الخاص عليها، بسبب ضخامة رؤوس الاموال اللازمة لإنشاء هذه المنظمات مثل: حالة النقل الجوي، والسكك الحديدية وإما لارتفاع تكاليف تشغيلها؛

– دواعي تتعلق بتزايد المخاطر التجارية، فتتولى الدولة اقامة المشروعات التي تكون عرضة لإخطار تجارية عالية، مما يجعل أصحاب رأس المال من الافراد والجماعات لا يرغبون فيها؛

– أسباب مرتبطة بالأمن القومي، مثل انفراد الدولة بإنشاءمشاريع الاسلحة والطاقة النووية؛

[1]- ثابت عبد الرحمان ادريس، **مرجع سابق**، ص.ص:96 ،97 .

– أسباب تتعلق بالتأميم نتيجة اعتبارات قومية، حيث تنقل الدولة ملكية بعض المنظمات اليها من أجل وضع حد للسياسات الانتهازية لأصحابها، والتي يمكن أن تستغل طبقات المجتمع وهدر ثرواته؛

– مبررات تتعلق بحماية الموارد، والتي ترتبط بحماية مظاهر الحياة في المجتمع وحماية الممتلكات والموارد.

4-عيوب المنظمات العامة

بعد التطرق الى اسباب اقامة المنظمات العامة، لا يمكننا اهمال ما تتسم به من عيوب تكاد تكون السمة المشتركة لدى دول العالم الثالث، والتي تتمحور حول تسخير القطاع العام من أجل الربح وليس المصلحة، ضعف الرقابة البرلمانية والحكومية عليها مما أدى الى الفساد المالي والاداري، والانحراف عن أهداف المنظمة.[1]

[1]- أحمد عثمان طلحة، **ادارة المؤسسات العامة في الدول النامية منظور استراتيجي**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2008، ص 94.

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الالكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات الى مؤسسات الكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في انجاز جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الادارية بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر شبكة الانترنت، فنجد من الضروري التطرق إلى هذا المفهوم الشائع بكثرة في الوقت الحالي.

المطلب الأول: مفهوم و مراحل تطور الإدارة الإلكترونية

يتم من خلال هذا المطلب محاولة ضبط مفهوم ومراحل تطور الإدارة الإلكترونية

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية Electronique management من المصطلحات العلمية المستخدمة في مجال العلوم العصرية، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات وسرعة الأداء، ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للاتصالات للبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاد القرارات الفردية والتنظيمية.[1]

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات لتحويل العمل الاداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة، وبذلك فالإدارة الإلكترونية تهدف إلى تقديم الخدمات لجميع العاملين في مكان وجودهم بالسرعة والكفاءة المطلوبة.[2]

[1]- طارق عبد الرؤوف عامر،**"الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة"**، الطبعة الأولى، دار السحاب، القاهرة، مصر، 2007 ،ص 25.

[2]-محمد سمير، أحمد، **"الإدارة الإلكترونية"**، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان ،الأردن، 2009، ص 43.

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة الإنترنت والهواتف بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها.[1]

ويرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي اختصار الأعمال الالكترونية أو أن الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئا آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الالكترونية.[2]

وحسب أحمد محمد غنيم فالإدارة الإلكترونية هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء.[3]

وهناك من ينظر إلى الإدارة الالكترونية نظرة تقنية واجتماعية أي أنها نظام تقني يستعمل لخدمة المجتمع بأسلوب فعال.[4]

يعرف السالمي الإدارة الإلكترونية بأنها "الاستغناء عن المعاملات الورقية، وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا".[5]

كما تعرف على أنها استخدام أحسن الوسائل وهي نظم المعلومات والاتصالات التكنولوجية المتطورة للوصول إلى أهداف المنشأة وأعضائها بالتكاليف الملائمة.[6]

من خلال التعاريف السابقة :

---

[1]-توفيق عبد الرحمن، **"الإدارة الإلكترونية"**، ، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة،مصر، 2003، ص 96.
[2]- سعد غالب ياسين، **"الإدارة الإلكترونية"**، ، دار اليازوري، عمان، 2010الأردن، ص : 25.
[3]- أحمد محمد غنيم، **"الإدارة الإلكترونية"، آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل"**، المكتبة العصرية، مصر، 2004، ص 30.
[4]- حماد، مختار، **"تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية"**، مذكرة لنيل الماجستير، كلية العلوم السياسية و الاعلام، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007، ص 07.
[5]-علاء، عبد الرزاق السالمي، **"الإدارة الإلكترونية"**، دار وائل، عمان،الأردن، 2006، ص 32.
[6]-محمد سمير، أحمد، **مرجع سابق**، ص 46.

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها استراتيجية إدارية لعصرنة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة دون استخدام الورق معتمدة في ذلك على الأنترنت والاتصالات الالكترونية لتحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات وامكانية الحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة.

قبل التطرق إلى مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية لابد من تعريف مصطلح الإدارة التقليدية.[1]

حيث تعرف بأنها "ذلك الجهد الانساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم و قيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية"

أو فن وانجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم

والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية.[2]

يمكن من خلال تقديم مفهوم الإدارة الإلكترونية والادارة التقليدية أن نتوصل الى المقارنة بين هذين المفهومين لتحدد أوجه الاختلافات الجوهرية وهي كالآتي:[3]

1- **طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف:** فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية فتتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الالكترونية.

[1]-ثابت عبد الرحمن، ادريس، **"نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة"**، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر،2005، ص 161.
[2]-عبد الرزاق السالمي، خالد السليطي، **"الإدارة الإلكترونية "**، دار وائل، عمان،الأردن، 2008، ص :13.
[3]-أحمد محمد غنيم، **مرجع سابق** ، ص .ص: 36.40.

2- **طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:** الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتقاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل حيث توجد أطراف التعامل مع أوفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الالكترونية.

3- **طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل:** تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة كما يحقق التفاعل الجماعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية.

4- **نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الاعمال و العاملات:** تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الادارة الالكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

5-**مدى امكانية تنفيذ كل مكونات العمل العملية:** توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الالكترونية.

6-**نطاق خدمة العملاء:** توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الالكترونية.

7-**مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية:** تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

ثانيا: مراحل التحول إلى الادارة الالكترونية

يحتاج التحول الى الادارة الالكترونية إلى عدة مراحل كي يتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة ومن تلك المراحل ما يلي:[1]

– قناعة و دعم الإدارة العليا في المؤسسة: ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية الى الكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول الى الادارة الالكترونية.

– **تدريب و تأهيل الموظفين:** الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الادارة الالكترونية، لذا لابد من تأهيل الموظفين كي يتحيزوا الأعمال عبر الوسائل الالكترونية المتوفرة، و هذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم.[2]

–**توثيق وتطوير إجراءات العمل:** من المعروف أن لكل مؤسسة مجموعة من العمليات الإدارية، أو ما يسمى اجراءات العمل، فبعض تلك الاجراءات غير مدون على ورق، أوأن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليه أي تطوير، لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية ادارية تؤثر في سير العمل.

– **توفير بنية تحتية للإدارة الالكترونية:** يقصد بالبنية التحتية الجانب المحسوس في الادارة الالكترونية، من تأمين أجهزة الحاسوب، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

–البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونيا: ينبغي حفظ المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية الكترونيا بواسطة الماسحات الضوئية(scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

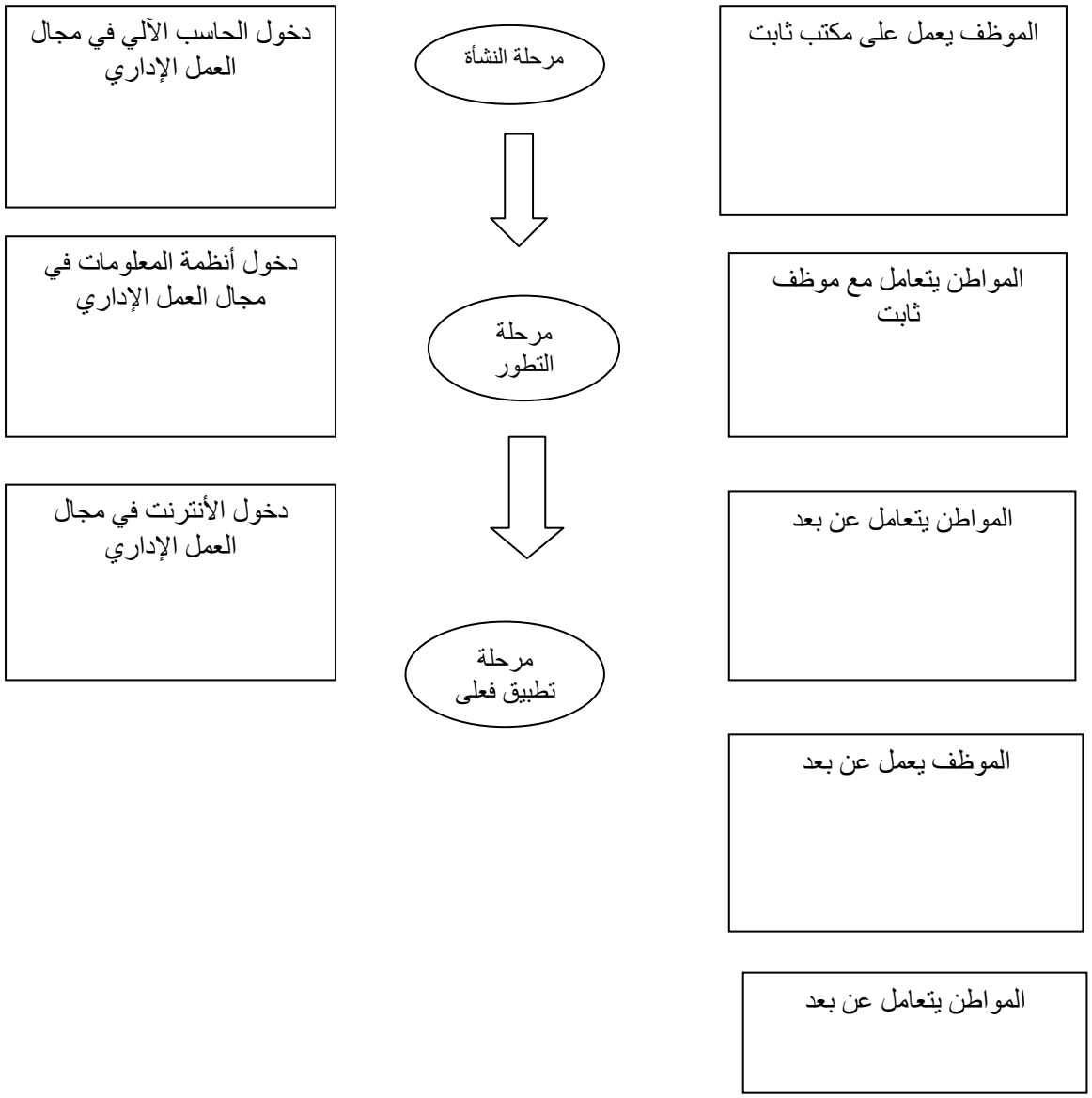
---

[1]-لمين علوطي، **"الادارة الالكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية عربية"**، العدد 42، المدية، الجزائر، 2008، ص 144.

[2]-benoit,a,aubert,**les technologies de l'information et l'organisation** (Boucherville ;Qc :Gaétan Marin ;1997) ;p :37.

-البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا: البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشارا في جميع الأقسام و برمجتها إلى معاملات الكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق، وعلى سبيل المثال: نموذج طلب إجازة يطبق في جميع الأقسام بدون استثناء، فمن أفضل البدء ببرمجته وتطبيقه.[1]

الشكل (1- 01) مرحلة التحول إلى الحكومة الإلكترونية



المصدر: محمود القدوة ، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة ، دار أسامة للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن ، 2009، ص: 15.

[1]-بوقمرة حورية،**" دور الاتصال في تحقيق كفاءة و فعالية المؤسسة الاقتصادية"**، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، المدية، الجزائر،2014، ص: 63.

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية

لعل اختلاف نمط الادارة من الشكل التقليدي، الى نموذج ادارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات و الاتصال، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص، حددها الدكتور رأفت رضوان يمكن صياغتها كالآتي:[1]

- إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كونها وحدة مركزية؛

- تركيز نقطة اتخاذ القرارات في نقاط العمل الخاصة بها مع اعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛

- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين؛

- إن تقليل استخدام الورق يقضي على مشكلة عمليات الحفظ والتوثيق وفتح المجال نحو استخدام أماكن حفظ الأرشيف الى مجالات لأخرى، وتسهيل الاتصالات داخل المؤسسة وخارجها، ودقة ووضوح الوظائف الادارية لدى المنظمات؛

- صفة التواصل الدائم، فهي ادارة بلا زمان إذ ستستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن؛

- يضفي تطبيق الادارة الالكترونية مرونة على التنظيم الاداري، ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الادارة الالكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة؛

[1]-رأفت رضوان، **" الادارة الالكترونية، الادارة و المتغيرات العالمية الحديثة"**، الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات و اتخاذ القرار، القاهرة، مصر، 2004، ص: 04.

– الإدارة الالكترونية تحقق مزيدا من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الادارية بشكل يخلق مزيدا من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية، واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالموطن، من خلال الخدمات العامة الالكترونية، إضافة الى ذلك تمثل الادارة الالكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت والحيز، ولكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة، وتحقيق الرضا للجميع، فضلا عن عمل مستمر.[1]

– تتميز الادارة الالكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الادارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات، وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات، لدعم و بناء ثقافة مؤسسة ايجابية لدى كافة العاملين.[2]

المطلب الثالث: فوائد و أهداف الادارة الالكترونية.

ينجم عن التحول الى الادارة الالكترونية فوائد كبيرة تخدم وتسهل العمليات الادارية كما أنه يسعى الى تحقيق أهداف عديدة.

أ–فوائد الادارة الالكترونية

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الادارية لم يأتي من فراغ بل وجد فوائد حصلت ولذلك فإن الدول تتسابق في تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسساتها ومن أهمها نذكر:[3]

1–تبسيط الاجراءات داخل هذه المؤسسات وينعكس إيجابا على مستوى الخدمات التي تقدم الى المواطنين كما تكون نوعية الخدمات المقدمة أكثر جودة.

2–اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الادارية المختلفة.

---

[1]-محمد محمود الطعامنة، طارق شريف العلوش،" **الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي"**، المنظمة العربية للتنمية الادارية، الأردن، 2004، ص. ص: 10. 11.

[2]-إيهاب،خميس أحمد مير،"**متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارةالالكترونية"**رسالة ماجستير ،جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض،2007،ص.ص :23 ،24.

[3]-علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي، مرجع سابق، ص .ص:17 ،18.

3-الدقة والوضوح في العمليات الإنجازية المختلفة داخل المؤسسة.

4-تسهيل اجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

5-إن استخدام الادارة الالكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.

والادارة الالكترونية سوف تؤدي الى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة الى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الادارة عن طريق اعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغير أكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

ب-أهداف الادارة الالكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها الى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى الى تحقيقها نذكر منها:[1]

- زيادة كفاءة عمل الادارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات؛

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الادارة التقليدية بالنسبة الى تخليص معاملات العملاء تبقى محدود وتضطرهم في الكثير من الأحيان الى الانتظار في صفوف طويلة؛

- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التقليص منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي الى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات المتعلقة بأخذ العملاء؛

[1]-كلثم محمد الكبيسي، **"متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية"**، دراسة لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجستير في ادارة الأعمال، مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر ، 2008ص.ص:41،40.

– إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكترونية مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان؛

– إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح الى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم ارسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفراس". ومن خلال الشبكة الالكترونية للإدارة؛

– إلغاء تأثير عامل الزمان ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الانجازات لإنجاز بعض المعاملات الادارية تم الحد منها الى أقصى حد ممكن؛

– تطوير الادارة العامة: خفض الأعمال الورقية، وإعادة استعمال الحلول؛

– تحسين الخدمات: خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وفي أي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات؛

– تحسين التنافس الاقتصادي: استخدام الانترنت للتجارة العالمية، واتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير لدخول المنافسة؛

– خفض المصاريف: تكامل النظم لدعم الاجراءات الداخلية والخارجية.

المطلب الرابع : أهمية الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية الادارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة .

ويمكن تلخيص اهم المتغيرات المؤثرة في خلق الفرص وفرض التهديدات التي تستطيع الإدارة الالكترونية من خلال أدواتها ومنظومات عملها من التعامل معها بفاعلية وكفاءة حسب ما يلي :[1]

[1]- سعد غالب ياسين ، **مرجع ، سابق** ، ص .ص:35 ،37 .

1- انبثاق ثورة المعلومات و المعرفة : تعبر ثورة المعلومات و المعرفة عن ظاهرة انبثاق العالم الرقمي والتطور النوعي المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الاتصال وصناعة الثقافة والبث الفضائي المباشر وتحول العالم الى قرية كونية مضغوطة وصغيرة، وقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات الحديثة أن تخلق اقتصادا للمعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور كما اختلف الاقتصاد الصناعي عن الاقتصاد الزراعي في الماضي .

وقد كان من نتائج انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة والعالم الرقمي وما رافقها من تكنولوجيا حديثة أن تلغي كلا من الزمان والمكان .

2- فرص التحديات تكنولوجيا المعلومات : تمثل ثورة تكنولوجيا المعلومات السمة الأساسية لانبثاق القرن الواحد والعشرين كما تمثل اطلالة عن المستقبل العلم والثقافة والحضارة الانسانية .

ثورة تكنولوجيا المعلومات ليست في الواقع استمرارا للثورة التكنولوجيا بل هي نقلة نوعية وجذرية في الابتكار والتجديد لتقنيات العلم في كل ميادين الحياة كما تجلت هذه الثورة في أفكار وقدرات وطاقات جديدة من الإبداع والخلق والابتكار في استخدام الحاسوب.

3- ثورة الاعمال (الأنترنت): تعتبر شبكة الأنترنت أكبر تقدم تكنولوجي منذ اختراع آلة الطباعة قبل 500 عام، فقد خلقت شبكة الانترنت نوعا من الانفجار الهائل في اهتمام الناس وأصحاب الأعمال ليس له نظير في مسار تكنولوجيا المعلومات ، حيث أدى الى ظهور نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة في السابق مثل نماذج أعمال الشركات : E*Trade ، Amazon.com ، Google ، Yahoo ، Schwab، كما ان استخدام شبكة الأنترنت في انشطة المال والاعمال يحقق حزمة من المزايا غير مسبوقة فالأنترنت تعني الوقت الحقيقي internet isred time ومعايرة وقت الانتظار،وبناءا على ذلك ليس هناك ادنى شك بنجاح شبكة الانترنت في تغيير القواعد القديمة المعروفة حول المنافسة والاستراتيجية في اقتصاد المعلومات والشبكات .

4- العولمة: يمكن القول عنها انها ظاهرة تتجلى في اندماج اقتصاديات العالم واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في انشطة عمال التجارة الدولية وتكنولوجيا الاتصال بصورة لم يسبق لها مثيل كما تتضح صورة العولمة في قوة وتأثير الثقافة والاعلام وتزايد الدور المحوي للشركات الكونية والمتعددة الجنسيات والدولية في اقتصاد العالم

اضافة إلى هذا يوجد العديد من البنود التي تعتبر ذات اهمية للاستفادة من فرص والمزايا التي توفرها الادارة الالكترونية ، يمكن حصرها بعضها فيما يلي[1]:

[1]- عمر احمد ابو هاشم الشريف ، و آخرون ، الادارة الإلكترونية ، **"مدخل الى الادارة التعليمية الحديثة"** ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر ، عمان ، الأردن،2013،ص،ص:79،78.

- اسهام الادارة الالكترونية في القضاء على التعامل الورقي؛

- رفع الكفاءة ، تحسين الخدامات الحكومية ودعم الاقتصاد الوطني؛

-تشجيع الاستثمار في التقنية وتحقيق عبء ايجاد فرص جديدة للعمالة و توفير المعلومات عبر الشبكة الأنترنت ليساعد على دعم و تبسيط الاجراءات الادارية؛

- تساعد في تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في المنظمة مع المساهمة في الوقت نفسه في تحسين القدرة التنافسية في حركة التجارة العالمية؛

المبحث الثالث: أساسيات الادارة الالكترونية

لقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت الى التطور نحو الادارة الالكترونية نظرا لمساهمتها في تطوير المفاهيم الادارية التي تعمل على تحقيق المرونة في التفويض والتمكين الاداري.

المطلب الأول: دوافع التحول الى الادارة الالكترونية

لم تكن حاجات الجهات الادارية و المؤسسات أو الحكومات فقط هي الدوافع الوحيدة وراء سعي بعض الجهات للتحول الى أسلوب الإدارة الالكترونية، بل تطلعات المجتمعات الحديثة إلى خوض تجربة التقنية،[1] وإننا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو الى التحول الى الادارة الالكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع الدولة الاقتصادي والسياسي وأهم هذه الدوافع نجد ما يلي:[2]

– **تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به** :إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من مزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

– **وجهات العولمة نحو تقوية الروابط الانسانية:** حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية بخدمتها من ناحية اخرى.

–**التحولات الديمقراطية:** وما رافقها من اصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام الى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية.

---

[1]-حسين محمد الحسين، **"الادارة الالكترونية. المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"**، ط1، دار النشر، عمان،الأردن، 2011، ص:105.

[2]-عمار بوحوش، **"نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين"**، دار الغرب الاسلامي، بيروت، لبنان، ص.ص:183 ،184.

- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول الى المعلومات.

- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

- **الكفاءة في تقديم الخدمات العامة:** فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الاجراءات.

- **التسويق:** يشمل التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص.

– تقديم خدمة جديدة و متطورة: إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الالكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية.

يقتضي التحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية متطلبات عديدة منها مايلي:

أ–المتطلبات الأمنية والادارية :تنحصر المتطلبات الادارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الادارة الالكترونية والعناصر التالية:[1]

1–وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الالكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الادارة العليا في الهرم الاداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

2**–توفرالبنية التحتية للإدارة الالكترونية:** إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، متطلبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، وأجهزة، وحاسبات آلية، ومحاولة توفيره وإتاحة للأفراد والمؤسسات.

[1]-عبد الكريم عشور، **مرجع سابق** ،ص.ص:23 ،24.

3-**تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي**: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية مثل (إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تساير التطور التكنولوجي).

4-**متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة**: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا للاستخدام تقنيات المعلومات.

5-**وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية**:عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الالكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بالمتورطين في جرائم الادارة الالكترونية.

6-**متطلب الإصلاح الإداري**:في إطار الوصول الى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الادارة العامة الالكترونية، يقترح علي السيد الباز ضرورة الإصلاح الاداري، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الالكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات، وحماية البرامج والتعاملات والوثائق أي محاولة إحداث تغيرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الادارية والفنية، والحاجة الى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الادارية، وترشيدها وتطوير العلاقات بين المنظمات الادارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي الى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية، إضافة الى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الالكترونية.[1]

ب-المتطلبات السياسية: حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني، ومساندة لمشاريع الادارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات تطوير برامج التحول الالكتروني والادارة الالكترونية.

[1]-علي السيد الباز، **"الحكومة الالكترونية و الادارة المحلية"**، الادارة المحلية الالكترونية العربية، متاح في www.arab lawinfo.com;consultee:02/02/2017.

ج–المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية: إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستدعية لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية ، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الادارة الالكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية)، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الادارة الالكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

د–متطلبات البنية التحتية للاتصالات: ترتبط بإيجاد حواسيب الكترونية ونظم بيانات متكاملة، وأشكاك الكترونية في الأماكن العمومية، والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الادارية داخل الدولة ،كما ان هناك أراء بعض الباحثين التي ترى أن المؤسسات والجهات الحكومية هي صاحبة الأولوية والحاجة الماسة الى تطبيق أسلوب الادارة الإلكترونية، أما عوائد ذلك التطبيق على تلك الجهات فتشمل:[1]

1- تقديم الخدمات الذاتية بين ادارات الجهة الحكومية داخليا، ويرتبط هذا التطبيق برفع كفاءة أداء الموظفين من خلال التغيير والتحديث والتدريب للعاملين.

2- تبادل الخدمات والمعلومات بين القطاعات الحكومية ببعضها البعض الكترونيا.

3- تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بين القطاع العام ونظيره الخاص الكترونيا عبر أنشطة القطاعين التجارية والصناعية والمعلوماتية وغيرها.

4- تقديم الخدمات الالكترونية الى المواطنين من خلال منفذ واحد يسهل للمراجعين الدخول الى موقع الجهة الحكومية وطلب الخدمة.

[1]- حسين محمد الحسن، **مرجع سابق**، ص.ص: 199. 200.

المطلب الثالث : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري

الإدارة الإلكترونية هي منظومة الكترونية تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب، فلقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغيرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه.

1-مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير عملية التخطيط

حيث أصبح التخطيط أكثر فعالية ويعرف باسم التخطيط الالكتروني: الذي يعني تحديد ما يراد عمله آنيا ومستقبلا بالاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة ويكون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الالكترونية وفقا بخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية.

حيثتساهم الادارة الالكترونية في التخطيط من خلال:[1]

- نقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية للمستويات العليا الى ممارسة للمستويات التنفيذية وهذا يساهم في توسيع قدرات المشاركة؛

- جعل محور التخطيط ليس المؤسسة فحسب بل السوق وحاجات العملاء المحتملة وعلى هذا الأساس ستكون المؤسسة ملزمة بتكييف بيئتها الداخلية مع متطلبات السوق وهو أحد وأهم مؤشرات البقاء؛

- القدرة على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصره الثورة المعلوماتية باستخدام المزايا التي وفرتها تلك الثورة.

2- مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير عملية التنظيم

يعتبر التنظيم وظيفة ادارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله الى الواقع قابل التنفيذ،[2] حيث يمكن توضيح مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية:[3]

---

[1]- عادل حر حوش ا لمفرجي ، وآخرون ،**"الادارة الالكترونية:مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية "**، المنظمة العربية للتنمية الادارة ، مصر ، 2007،ص:79.

[2]-موفق حديد محمد، **"الادارة: المبادئ، النظريات، الوظائف"** ، ط1، دار حامد، عمان، الأردن، 2001، ص: 140.

[3]-نجم عبود نجم، **مرجع سابق**، ص.ص:251 ،252.

-التنظيم الالكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد؛

-التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية Internet وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة؛

- تحويل الزبائن من متلقين سلبيين الى مشاركين فعاليين وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها.

3- مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه

يمكن توضيح هذا من خلال النقاط التالية:[1]

- توفير كم هائل من المعلومات يوميا في كل وقت وذلك لتوجيه جهود العاملين وأنشطتهم؛

-توفير الاتصال المستمر بين القادة والمرؤوسين من خلال الشبكة الداخلية؛

- زيادة الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.

4- مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير عملية الرقابة

لاشك أن الرقابة الالكترونية تحقق استخداما فعالا لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الأنترنت بكل ما يعينه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وشاملة وهذا ما يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها كالآتي:[2]

- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن بدلا من الرقابة القائمة على الماضي؛

- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمر للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري؛

-إن الرقابة الالكترونية تحفز العلاقات القائمة على الثقة وهذا ما يقلل الجهد الاداري المطلوب في الرقابة؛

---

[1]- نجم عبود نجم، **مرجع سابق**،ص.ص:260 ،267.

[2]- هيثم حمود الشلبي، مروان محمد النسور، **"إدارة المنشآت المعاصرة"**، ط1،دار صفاء للنشر، عمان، الأردن،2009، ص: 446.

-إن الرقابة الالكترونية تقلص مع الوقت أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج .

5- **مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير عملية اتخاذ القرار:** ويتم ذلك من خلال:[1]

- سرعة الحصول على بيانات دقيقة وتكامل المعلومات؛

- مساعدة الادارة في اتخاذ القرارات عن طريق التقارير الاحصائية؛

- تحسين الاتصالات الادارية ودعم القدرة على تحديد البدائل المختلفة وتقويم كل بديل.

المطلب الرابع: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

إن تطبيق الادارة الالكترونية يعترضه عدة تحديات تتباين من نموذج الى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة، ويمكن التطرق الى بعض التحديات .

1- **المعوقات الادارية:** تواجه الادارة في رحلة تحركها من الأسلوب التقليدي الى الأسلوب الالكتروني عددا من المعوقات الادارية، ومن أبرزها:[2]

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الادارة العليا لبرامج الادارة الالكترونية؛

- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية؛

- المستويات الادارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الادارة التقليدية؛

- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، مستقبلهم الوظيفي.

[1]- نجم عبود نجم، **مرجع سابق ،** ص: 277.
[2]-حسين محمد الحسن، **مرجع سابق** ، ص.ص:187 ،188.

2-**المعوقات السياسية و القانونية:** تشمل هذه المعوقات ما يلي:[1]

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الادارات الالكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الادارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي؛

- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته؛

- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب التشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الادارة الالكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها؛[2]

- غياب تشريع قانوني يؤدي الى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية.

3-**المعوقات البشرية:** يعترض طريق التحول الى أسلوب الادارة الالكترونية في المنظمات عدد من المعوقات البشرية التي يمكن لها أن توقف حركة التحول، أو تأخر تطبيقها،ومن بين تلك المعوقات يمكن ذكر:

-الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛

-غياب الدورات التكوينية، ورسكلة موظفي الادارة، والأجهزة التنظيمية، في ظل التحول للإدارة الالكترونية؛

- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تملك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها)، أدى الى زيادة حدة التفرق، وأضعف مشاريع الادارة الالكترونية؛

-اشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الادارة الالكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا من امتيازاته ومنصبه.

[1]- محمد قبلان آل فطيح، **"دور الادارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية"**، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية،2008، ص.ص:42 ،43.
[2]- نفس المرجع ،ص.ص:44 ،45.

4-**المعوقات المالية و التقنية:** يمكن ذكرها فيما يلي:[1]

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني؛

- قلة الموارد المالية المخصصة لمشاريع الادارة الالكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الادارة الالكترونية؛

- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد؛

- ضعف تقنية دعم اللغة العربية حيث لا تتاح بعض تقنيات تنظيم المعلومات لاستخدامات اللغة العربية.

5-**المعوقات الأمنية:** تتمثل فيما يلي:

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية، خوفا عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.

ويمثل فقدان الاحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الامنية التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها.[2]

وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:[3]

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

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

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

---

[1]-محمد قبلان فطيح ،**مرجع سابق**،ص:47.

[2]-بدر بن محمد المالك، **"الأبعاد الادارية و الأمنية لتطبيقات الادارة الالكترونية في المصارف السعودية"**، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية العلوم الأمنية، الرياض، السعودية،2007، ص:43.

[3]-منصور بن سعد القحطاني، **"مهددات الأمن المعلوماتي و سبل مواجهتها"**، الرياض، السعودية، 2008، ص: 13.

خلاصة

من خلال هذا الفصل تم معرفة أن الخدمة العمومية، هي تلك النشاط الذي تقوم به الدولة عن طريق مرافقها العمومية، من أجل اشباع الحاجات العامة لمواطنيها، ولابد أن تحترم ثلاثة مبادئ هي مبدأ المساواة، مبدأ الاستمرارية ومبدأ الملائمة ومعنى هذا الأخير أن تتغير الخدمة العمومية تبعا لتغيير حاجات ورغبات جمهور المنتفعين.

وكذلك يتضح مما تقدم أن الإدارة الالكترونية تعتبر مقياس لتطوير المؤسسات في وقتنا الحاضر ومدى مقدرتها على التطور والمنافسة، فهي تعتبر من بين المشاريع الهامة ذات الفائدة لتحقيق فعالية النشاط الاداري والرفع من معدلات التنمية.

ولكي يتم تطبيق نظام الادارة الالكترونية لابد أن يكون هناك بنية تحتية تكنولوجية مناسبة وعلى رأسها الحواسيب، حيث يرتبط أسلوب الادارة الالكترونية بالدور المتنامي لاستخدام وسائل الاتصال العامة، كما أنه يمثل مدخلا من مداخل إعادة البناء الهندسي للعمليات الادارية بشكل الكتروني بهدف تحقيق سرعة المعلومات الادارية والحفاظ على سرية وسلامة المعلومات وتحقيق فعالية إدارية وترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي.

تمهيد:

بعد تطرقنا إلى الجانب النظري من هذا البحث إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالإشكالية الرئيسية ، إلا أن الدراسة النظرية تستلزم وجود تدعيمات واقعية من أجل ألا تبقى محصورة في الجانب النظري ارتأينا إلى الدراسة الميدانية في مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية المدية ، ومن أجل ذلك اخترنا استعمال الاستبيان كأداة للدراسة ، حيث قمنا بتصميمه بناء على ما جاء في الجانب النظري ، ولتحليل هذا الأخير اعتمدنا على برنامج الحزم الإحصائية للحصول على النتائج المراد الوصول إليها وبلوغ الهدف الرئيسي من خلال النتائج .

وسيتم من خلال هذا الفصل التطرق إلى المباحث الأتية :

المبحث الأول : تقديم بلدية المدية و هيكلها التنظيمي .

المبحث الثاني :منهجية الدراسة.

المبحث الثالث :عرض وتحليل الاستبيان.

المبحث الأول : تقديم بلدية المدية وهيكلها التنظيمي

تعد البلدية النواة الأولى لانطلاق لأي عمل تنموي بحكم قربها من المواطن والإداري بتطلعاته ، والعمل على تحسين الخدمات المقدمة له ، فمن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تقديم لمحة عن بلدية المدية و هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول : لمحة تاريخية عن بلدية المدية

تعد بلدية المدية أكبر بلديات الولاية ومن أولهم نشأة ، حيث تقع في شمال الولاية وتتربع على مساحة قدرها 64 كلم ^{2}.

منها 3542 هكتار عبارة عن مساحة زراعية ، وهي تمثل 55 من مساحة البلدية و 565 هكتار من المساحة الغابية بنسبة 88% من المساحة الإجمالية ، و 2293 هكتار تمثل نسبة 36.2% فهي المساحة المتبقية وهذا حسب إحصائيات سنة 1998 م.

1- الموقع و عدد السكان :

يحد بلدية المدية من الشمال تمزقيدة ، ومن الجنوب تيزي مهدي ، أما من الغرب ذراع السمار ، ومن الشرق الحمدانية ووزرة أما عدد السكان فهو 160276 نسمة حسب إحصائيات 2016/12/31 وتتميز بلدية المدية بكثافة سكانية معتبرة نسبيا ، حيث المساحة العمرانية تمثل 36.2% من المساحة الإجمالية للبلدية ، وأن المداخيل الجبائية المحصلة لقاعدة البلدية تمس بنسب متفاوتة الرسم على القيمة المضافة، الدافع الجغرافي ، رسم التطهير ...الخ وهي ضرائب زيادتها مرتبطة بزيادة عدد السكان ، وزيادة النشاطات، ونظر لهذه العوامل المتمثلة في الكثافة السكانية والإقليم المساعد والنشاطات الاقتصادية المختلفة، فإن بلدية المدية تعتبر ذات مدخول جبائي معتبر أذ ما قورنت ببلديات أخرى، وهذا ما جعل منها بلدية غير مصنفة ضمن البلديات الفقيرة.

الجدول رقم (03-01) حصيلة مصلحة جوازات السفر و بطاقة التعريف البيومتريين إنطلاقا من سنة 2016:

حصيلة النسبة	عدد جوازات السفر المنجزة	عدد بطاقات التعريف البيومترية المنجزة	عدد بطاقات التعريف العادية المنجزة
2016	2520	800	8335

المصدر : بناء على وثائق البلدية .

الجدول رقم (3-02) حصيلة مصلحة البطاقات الرمادية و بطاقات المراقبة انطلاقا من سنة 2016:

حصيلة السنة	البطاقات الرمادية المنجزة	البطاقات الرمادية الملغاة	بطاقات المراقبة المنجزة
2016	12922	115	3740

المصدر : بناءا على وثائق البلدية

من بين الأهداف التي تسعى البلدية لتحقيقها نذكر :

- تساهم البلدية في تخفيف الأعباء الملقاة على عاتق السلطة المركزية والارتقاء بالدولة وتقوية بنيانها الاقتصادي والسياسي؛
- يعمل نظام البلدية على تطوير التنظيمات الإدارية و خاصة في الوقت الحاضر الذي تعقدت فيه الوظيفة الإدارية ، وتنوعت فيه المرافق العامة تحت تأثير السياسات التي تتبعها الدول المعاصرة ؛
- البلدية هي حلقة الوصل بين السلطة المركزية والهيئات المحلية الممثلة للشعب؛
- يعمل نظام البلدية إلى منح الوحدات المحلية الاستقلال في إدارة المشروعات والمرافق المحلية المتصلة اتصالا مباشرا بالحاجات العامة وهذا الاستقلال للوحدات المحلية يسهم من دون شك في تبسيط الإجراءات وتجنب التعقيد والأنظمة الروتينية والبط ء في صدور القرارات المتعلقة بالمصالح والشؤون المحلية؛
- للبلدية دور هام في تحقيق التنمية المحلية وبالتالي تنمية القومية الشاملة؛

- تعد البلدية خير مدرسة لتثقيف المواطنين المحليين في إتباع وممارسة المفاهيم الديمقراطية لاختيار من ينوب عنهم في المجالس المحلية ، فهي بذلك تمثل المدرسة الابتدائية للشعب التي تتخرج منها الكفاءات الإدارية المستقبلية على المستوى القومي ؛

- توفر البلدية تشكيلة واسعة من الخدمات العامة تشمل شق الطرقات وتعدليها, وتخطيط المدن والصحة العامة ، والتخلص من النفايات ومنح التراخيص ...الخ.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبلدية المدية .

تعتمد بلدية المدية في إدارتها على تنظيم هيكلي ، يتماشى وعدد سكان البلدية الذي يتجاوز 100000 نسمة ، وقد بدأ العمل به منذ المصادقة عليه من طرف الوصاية على المداولة المتضمنة أحداث التنظيم الهيكلي ، لإدارة بلدية المدية ذات الصنف الثاني من 10001 إلى غاية 150000 نسمة .

ويتكون هيكلها التنظيمي من :

- رئيس المجلس الشعبي البلدي والذي يعتبر السلطة التنفيذية للبلدية والذي تندرج تحته الأمانة العامة ، وديوان رئيس المجلس الشعبي وستة مديريات ،وسنتناولها على النحو التالي :

1- ديوان المجلس الشعبي البلدي :مهام هذا الديوان تتمثل في :

- فرز البريد وتحويله وتخضير استقبالات رئيس لمجلس الشعبي البلدي ومتابعتها؛
- كتابة الجلسات والمقابلات واستقبالات رئيس المجلس الشعبي البلدي؛
- متابعة شكاوي المواطنين ودراستها وإعداد خلاصات عنها؛
- تقديم المشورة لرئيس المجلس الشعبي البلدي؛
- تولي العلاقات العامة ،ولا سيما مع وسائل الإعلام والجهات الرسمية .

2-**الأمانة العامة** : التي يشرف عليها الكاتب العام ومن مهامه [1].

- جميع مسائل الإدارة العامة؛
- القيام بتنفيذ المداولات؛

[1]- المادة 119 من القانون الأساسي لعمال البلدية .

- تبليغ المحاضر الخاصة بمداولات المجلس و القرارات للسلطة الوصية إما على سبيل الاختيار أو من أجل ممارسة سلطة الموافقة والرقابة؛
- تنظيم وتنسيق أعمال مصالح الإدارة والتقنية ومراقبتها؛
- ممارسة السلطة السلمية مع موظفي البلدية؛
- جمع رسائل الإدارة العامة وكتابة مداولات المجلس الشعبي البلدي؛
- تنشيط برنامج التجهيز والاستثمار والسهر على تنفيذها؛
- صيانة محفوظات البلدية؛
- إعداد الموازنات والحسابات وتنفيذها ويتعلق الأمر بما يلي :
  - أجور و تكاليف موظفي البلدية؛
  - نفقات صيانة الطرق؛
  - الاقتطاع لنفقات التجهيز؛.
  - الاقتطاع لنفقات التسيير؛
  - المتابعة المستمرة لمختلف العمليات المالية.
- التكفل باحتياجات المدارس بخصوص مواد التنظيف و توزيع الحوافز والأدوات المدرسية؛
- مسك ملفات السكن المدرسي؛

1/ **مديرية الإدارة العامة** : والتي تتكون من ستة مصالح وهي :

أ- **مصلحة المالية والميزانية** : وتضم المكاتب التالية :

- مكتب التسيير؛
- مكتب التجهيز؛.
- مكتب المرتبات و الأجور و الاستدراكات : التي يضم فرع أجور المستخدمين المؤقتين وفرع الاستدراكات؛
- مكتب تنفيذ الميزانية .

ب- **مصلحة المستخدمين** : تضم مكتب تسيير المستخدمين الدائمين و مكتب التكوين والامتحانات و المسابقات ومكتب المستخدمين المتعاقدين .

ج- مصلحة حفظ الأرشيف و الوثائق:

تشرف على تسيير أرشيف كل مديريات ومصالح البلدية وتضم مكتبين:

- مكتب حفظ الوثائق؛

- مكتب صيانة الأرشيف.

ح- مصلحة أملاك البلدية:

تشرف على تسيير أملاك البلدية وتضم مكتبين:

- مكتب جرد العقار والمنقول؛
- مكتب متابعة و تسيير الأملاك الإيجارية.

خ- مصلحة الصفقات العمومية و البرامج: و تضم مكتبين:

- مكتب تنفيذ البرامج والعمليات المختلفة.
- مكتب إبرام الصفقات العمومية.

د- مصلحة الإعلام الألي : وتضم مكتبين :

- مكتب صيانة أجهزة الإعلام الألي .
- مكتب إنجاز ومتابعة الشبكة المحلية والوطنية.

2/ **مديرية التنظيم و الشؤون العامة:** تشرف على أربعة مصالح هي :

أ- **مصلحة التنظيم** : تضم مكتب المنازعات و الشؤون القانونية و مكتب المؤسسات المصنفة وفرع التصديق على الإمضاءات والوثائق ومكتب اعتماد الجمعيات

ب- **مصلحة الانتخابات والإحصائيات والسكان:** توجد بهذه المصلحة ثلاثة مكاتب: مكتب الانتخابات ومكتب الخدمة الوطنية ومكتب الإحصاء والسكان.

ج- **مصلحة الحالة المدنية:** وتظم المكاتب التالية:

مكتب رقمنه الحالة المدنية، مكتب تسجيل الأحكام القضائية و مكتب استخراج وثائق الحالة المدنية ، مكتب تسجيل المواليد الجدد ، مكتب تسجيل الوفيات ، مكتب تسجيل عقود الزواج .

د-المصلحة البيو مترية : وتضم ثلاث مكاتب وهي :

مكتب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيو متري ومكتب رخصة السياقة ومكتب ترقيم السيارات .

3/ **مديرية الوسائل و العتاد و الورشات** : و تنقسم إلى مصلحتين :

- مصلحة صيانة العتاد والورشات وتتكون من مكتبين : مكتب حظيرة العتاد ومكتب حظيرة الأشغال .
- مصلحة الوسائل العامة و تتكون من ثلاثة مكاتب: مكتب متابعة حراس المدارس وممتلكات البلدية ومكتب الإشراف على أمن ونظافة مقر البلدية ومكتب الوسائل العامة والتحضيرات المكتبية.

4/ **مديرية الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية:** و تتكون من مصلحتين

- مصلحة الشؤون الاجتماعية و تتكون من أربعة مكاتب : مكتب النشاط الاجتماعي والتضامن ومكتب التمهين ومكتب الشؤون الاجتماعية ومكتب متابعة المؤسسات التربوية .

- مصلحة تنشيط الجمعيات والحركة الثقافية والرياضية وتتكون من ثلاث مكاتب: مكتب تنشيط الجمعيات ومكتب تنشيط الحركة الثقافية والرياضية ومكتب متابعة تسيير مكتبات البلدية.

5/ **مديرية البيئة و النقاوة العمومية** : وتتكون من مصلحتين :

- مصلحة النقاوة وتتكون من أربعة مكاتب : مكتب النقاوة العمومية ، مكتب المساحات الخضراء وتزيين المحيط ومكتب مكافحة الأمراض المتنقلة عن طريق المياه ومكتب مكافحة الحشرات الضارة والحيوانات الضالة .

- مصلحة النظافة والمراقبة و النوعية والجودة تتكون من ثلاثة مكاتب مكتب التحاليل المخبرية ومكتب تسيير المذبح البلدي ومكتب مراقبة النوعية والجودة

6/ **مديرية التعمير و الإنجاز** : وتتكون من أربعة مصالح :

- مصلحة البناء و تتكون من مكتبين : مكتب متابعة إنجاز البرامج ومكتب متابعة صيانة الممتلكات ؛
- مصلحة النقل والطرق والتهيئة الحضرية وتتكون من مكتبين : مكتب النقل والمرور ومكتب صيانة الطرق و التهيئة الحضرية ؛
- مصلحة الشبكات المختلفة و تتكون من : مكتب متابعة و صيانة الإنارة العمومية ومكتب الشبكات المختلفة الذي يحتوي على ثلاث فروع :
- فرع شبكة المياه الصالحة للشرب ، فرع شبكة الكهرباء ، فرع متابعة شبكة التطهير؛
- مصلحة التعمير والتخطيط وتتكون من ثلاثة مكاتب؛
- مكتب التخطيط و المتابعة، مكتب التهيئة العمرانية؛
- مكتب منازعات التعمير.

المبحث الثاني : منهجية الدراسة

يمكن من خلال هذا المبحث إيضاح والتعرف على نموذج الدراسة المطبق مع تحديد مجتمع و عينة الدراسة، وكذلك التطرق لكيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدقها والكيفية التي طبقت بها.

المطلب الأول: نموذج الدراسة و حدودها

1/ اعتمدنا على نموذج الدراسة متكون من متغيرين اثنين، الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ، و ذلك أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يضمن تحسين الخدمة العمومية .

2/ حددت هذه الدراسة بعدد من المجالات البشرية والمكانية والزمانية والموضوعية .

- **الحدود البشرية** : تمثلت في مجموعة الموظفين بمصلحة الوثائق البيو مترية لبلدية المدية ولاية المدية والذي بلغ عددهم : 30 موظف .
- **الحدود المكانية** : قمنا بتطبيق دراستنا في مصلحة الوثائق البيو مترية لبلدية المدية
- **الحدود الزمانية** : انطلقت دراستنا في أواخر جافي 2017 إلى غاية بداية مارس 2017 المنهجية والنظرية ، وتم الشروع في الدراسة التطبيقية (الميدانية) في منتصف شهر مارس إلى غاية أواخر شهر أفريل 2017.
- **الحدود الموضوعية** : اشتملت الدراسة على تناول عبارات قسمت إلى محورين هما : الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ، قصد الوصول إلى مدى تبني الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من جهة نظر الموظف العامل في المصلحة البيو مترية .

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

- **مجتمع و عينة الدراسة** : يتكون مجتمع الدراسة في هذا البحث من موظفين في مصلحة الوثائق البيو مترية للبلدية محل الدراسة ، حسب مختلف درجاتهم العلمية وخبراتهم و كذا جنسهم ، حيث بلغ عددهم 30 موظف معني بالدراسة وكان حجم عينة الدراسة متمثل في 30 موظف .
- **أدوات الدراسة** : لمناقشة إشكاليتنا و محاولة معرفة مدى توافق الجانب النظري مع ما هو مطبق في الواقع فقد استعننا بعدة أدوات للدراسة منها :

أ- **الملاحظة** : تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتنا في التقصي وجمع المعلومات وهذا من خلال زيارتنا لمصلحة الوثائق للبلدية المذكورة سابقا التي مكنتنا من جمع العديد من الملاحظات التي في الغالب ما تصب في فكرة واحدة وهي معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية .

ب- **تقرير و وثائق المؤسسة** : تعتبر التقارير والوثائق من الأدوات الجد هامة في جمع المعلومات كالمعلومات المتعلقة بحصيلة إصدار البطاقات البيو مترية .

ج- **الاستبيان** : بغية الحصول على المعلومات و التأكد من فرضيات البحث قمنا بوضع استبيان كأداة للوصول إلى الحقائق المتعلقة بالدراسة حيث يشمل الاستبيان والموجه إلى مجموعة من الموظفين لمصلحة الوثائق البيو مترية .

حيث تم توزيع الاستبيان شخصيا على الموظفين و الجدول الموالي يوضح الاستبيانات الموزعة و المستردة :

-الجدول رقم (3-03) يوضح الاستبيانات الموزعة و المستردة

البيان	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	الاستبيانات القابلة للتحليل
العدد	30	30	30
النسبة	% 100	%100	%100

المبحث الثالث: عرض و تحليل الاستبيان

بغرض تقييم دور الادارة الالكترونية على مستوى مصلحة الوثائق البيو مترية في تحسين الخدمة سيتم في المطلب الأول تقديم الاستبيان المعرفة مستوى الخدمة المقدمة من طرف المصلحة الوثائق البيو مترية لبلدية المدية أما المطلب الثاني فسنقوم بتحليل نتائج الدراسة والتعليق عليها.

المطلب الأول: تقديم الاستبيان

يعتبر الاستبيان أداة جيدة لجمع المعلومات عن المجتمع المدروس وهو يتمثل في استمارات تحتوي مجموعة من الاسئلة (معنوية، متعددة الاختيارات) يتم توجيهها لعينة ممثلة للمجتمع المدروس، والاستبيان يعوض و يكمل طريقة المقابلة في جمع المعلومات التي تتطلب وقت طويل لكونها تتم مع كل فرد من أفراد العينة، أما طريقة الاستبيان فتقتصر على توزيع استمارات الأسئلة على أفراد العينة ليقوما بالإجابة عليها وبما أن ذلك لا يستغرق إلا وقتا قصيرا حيث أن أكثرها تأثيرا على الاجابات المختارة.

أولا: هدف الاستبيان

يهدف هذا الاستبيان الموجه للموظفين في مصلحة الوثائق البيو مترية إلى معرفة تطبيق الادارة الالكترونية و أهميتها في تحسين الخدمة العمومية بهذه المصلحة، وهذا من وجهة نظر الموظفين باعتبار أن الاستمارات موجهة لهم.

ثانيا: محتوى الاستبيان

تشكل هيكلة و مضمون الاستبيان عنصر أساسيا في نجاح وظيفته كأداة لجمع المعلومات وهذا يسهل للمستجوبين ملء الاستمارات كما يسهل عملية التحليل فيها كذلك الحصول على المعلومات المرغوبة، حيث قمنا بتصميم الاستبيان بناء على الاطار النظري للدراسة السابقة ذات علاقة بالموضوع والاستعانة ببعض الأساتذة الجامعيين المختصين في الإحصاء والمنهجية.

لهذا قمنا بتقسيم الاستبيان الموجه للموظفين في المصلحة إلى المحاور التالية:

- المحورالأول: يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية (الخبرة)).
- المحور الثاني: تضمن أسئلة الخبراء الخاص بالإدارة الالكترونية والتي تتكون من 10 اسئلة.

- المحور الثالث: تضمن أسئلة الجزء الخاص بالخدمة العمومية و التي تتكون من 8 أسئلة.

ثالثا: أدوات عرض البيانات

اعتمدنا في عرض البيانات على الجداول البسيطة كما استعملنا في بحثنا التكرار النسبي كأداة إحصائية.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة و التعليق عليها

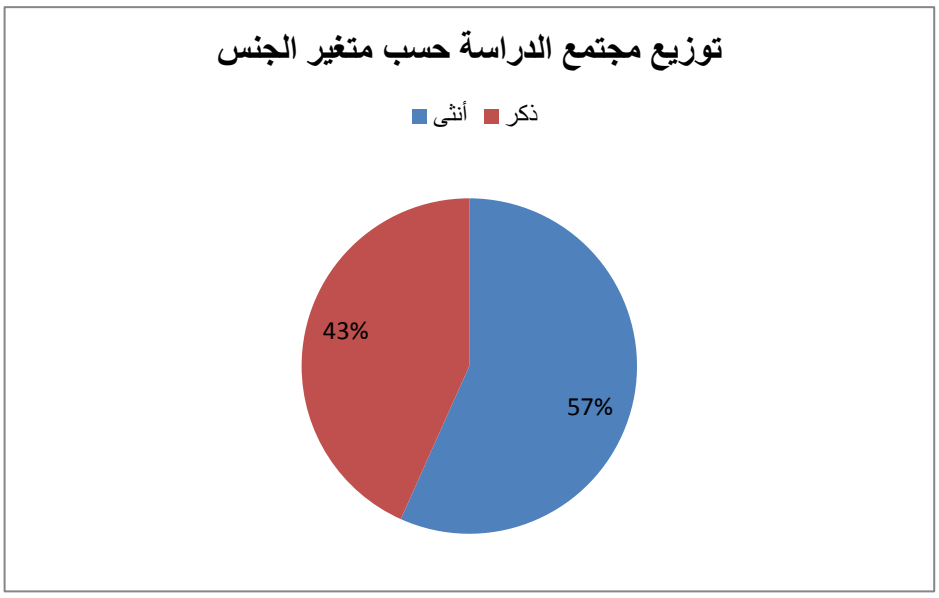
بعد تحديدنا مصلحة الوثائق البيو مترية لبلدية المدية لإجراء عليها دراسة حالة قمنا بأخذ مجتمعنا الدراسي للتحليل بغية التعرف على خصائص الموظفين على مستوى المصلحة، من خلال هذا المحور سنتعرف على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم (3– 04): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.

المعاملات الاحصائية / الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	13	٪43.3
أنثى	17	٪56.7
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

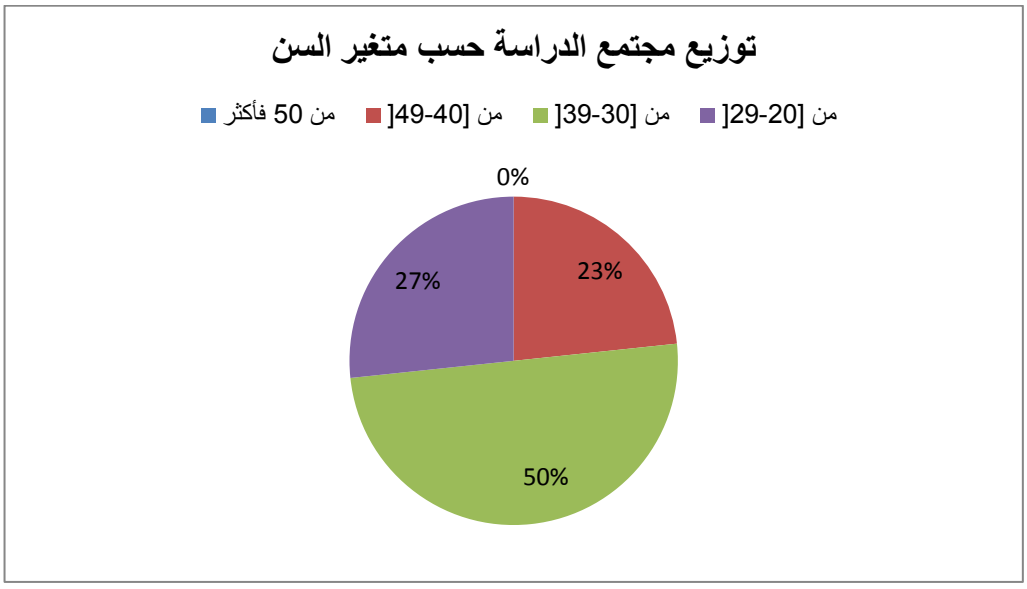


يبين الجدول أن نسبة الإناث قدرت ب٪56.7 في حين قدرت نسبة الذكور ب٪43.3 يمكن ذلك بطبيعته هذه الوظيفة الادارية، التي طغت عليها الفئة النسوية في الآونة الأخيرة، وكذلك بسبب الثقافة السائدة في هذه البيئة إذ أن المجتمع أصبح تطغى فيه فئة المرأة العاملة واحتياجها للوظائف الادارية.

الجدول رقم (3-05) يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن

المعاملات الاحصائية / السن	التكرار	النسبة المئوية
من [20-29[	08	٪26.7
من [30-39[	15	٪50
من [40-49[	7	٪23.3
من 50 فأكثر	00	٪00
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS



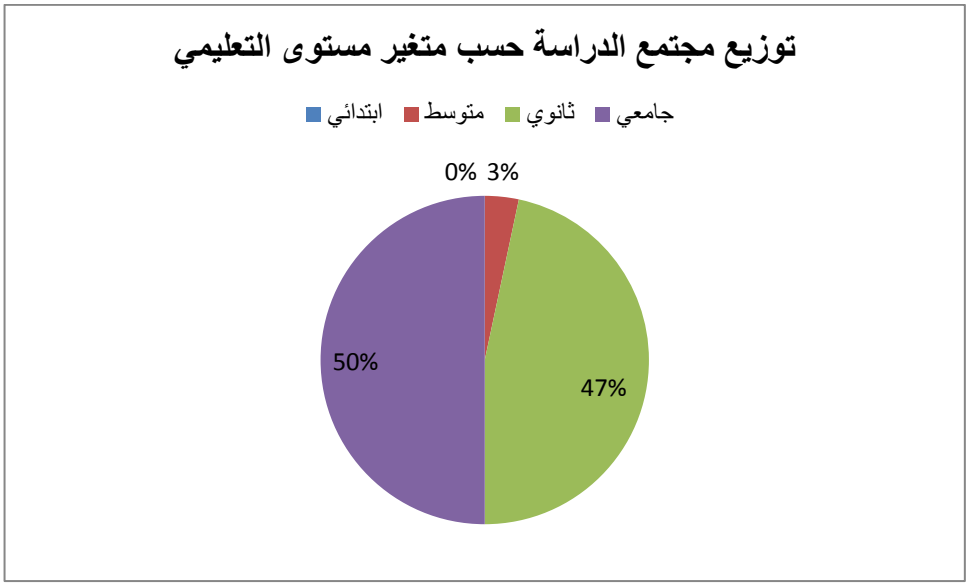
توضح المعطيات المدونة في الجدول 02 توزيع مجتمع الدراسة حسب السن، حيث نلاحظ تنوع مختلف الأعمار خاصة فئة الشباب التي وصلت نسبتها 50 ٪ فأغلب العامليننفي هذه المصلحة شباب وكهول وهو ما أكدته ملاحظتنا الميدانية في الإدارة تسعى إلى توظيف الشباب مع عدم التخلي عن موظفيها القدماء ، وهو ما يتماشى مع سياسة الدولة الرامية للقضاء

عل البطالة والاستعانة بالكفاءات الشبابية خريجة الجامعات ، لأن الرهانات الادارية والتكنولوجية تقع على هذه الفئة المثقفة على استخدام هذه التقنيات الحديثة.

الجدول رقم (3– 6 0) يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي

المعاملات الاحصائية / المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	00	٪00
متوسط	01	٪3.3
ثانوي	14	٪46.7
جامعي	15	٪50
المجموع	30	٪100

المصدر : من اعداد الطالبيتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

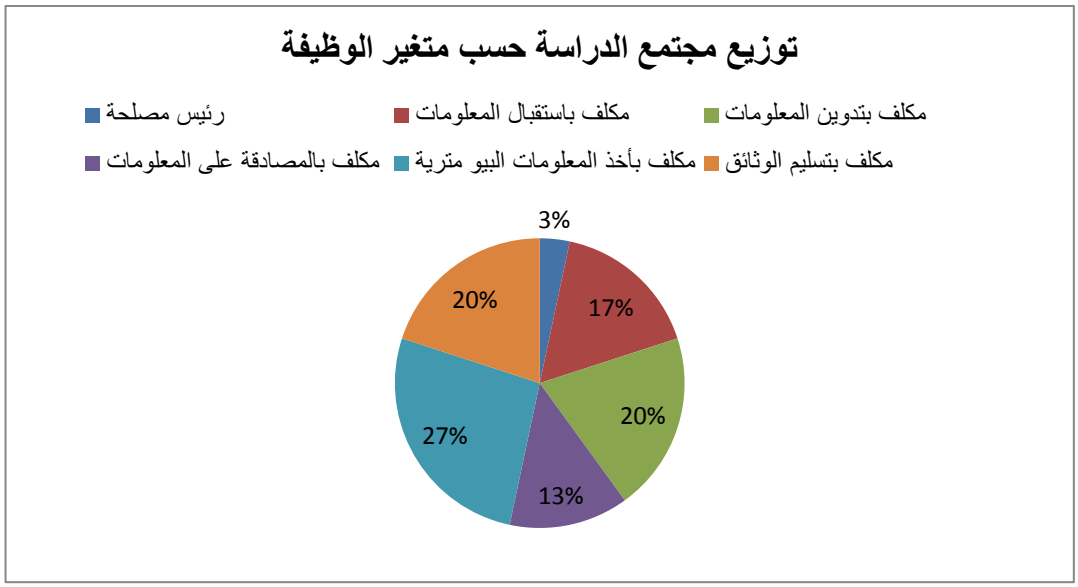


نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الموظفين بهذه المصلحة أغلبهم جامعيين بنسبة 50 % وأقل منهم ذوي المستوى الثانوي، ارتفاع نسبة الجامعيين يدل على أن هذا التحول يتطلب مستوى علمي عالي ولديه القدرة في المعرفة في التعامل مع الأجهزة الحديثة فمن بين متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية هو توفير الخبرة المعلوماتية و الكفاءة التقنية العالية في موظفي الادارة الالكترونية التي تحسن استعمال لأن الوثائق البيو مترية تستخرج عبر الحاسوب.

الجدول رقم (3-07) يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة.

المعاملات الاحصائية / الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	1	٪3.3
مكلف باستقبال المعلومات	5	٪16.7
مكلف بتدوين المعلومات	6	٪20.0
مكلف بالمصادقة على المعلومات	4	٪13.3
مكلف بأخذ المعلومات البيو مترية	8	٪26.7
مكلف بتسليم الوثائق	6	٪20.0
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

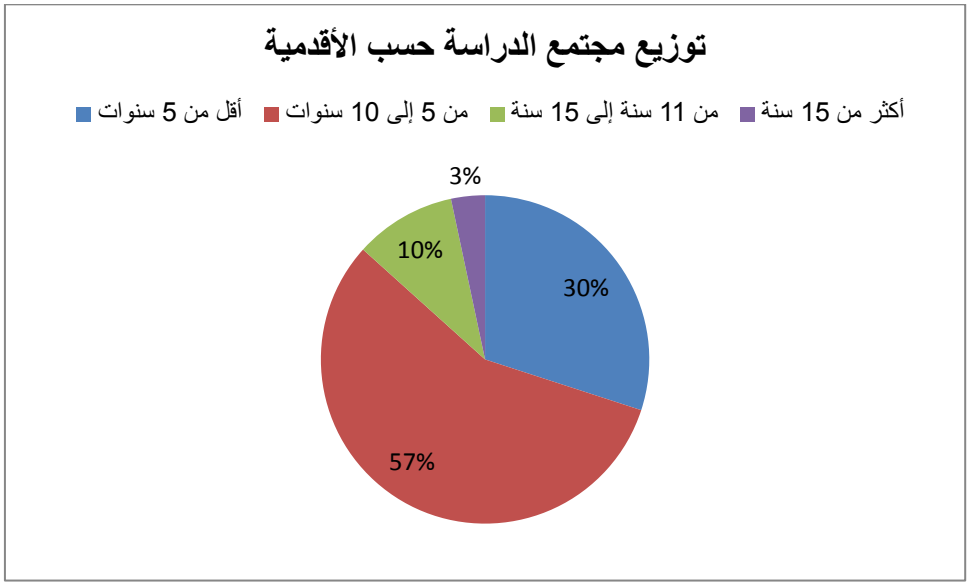


يبين الجدول الرابع اختلاف عدد الموظفين من وظيفة إلى أخرى حيث بلغت نسبة المكلف بأخذ المعلومات البيو مترية 26.7%وهي أكبر نسبة مقارنة بالوظائف الأخرى ما نستنتجه أن هناك تدفق كبير للمعلومات مما استلزم هذا العدد.

الجدول رقم (3–8 0): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقدمية.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	٪30
من 5 إلى 10 سنوات	17	٪56.7
من 11 سنة إلى 15 سنة	3	٪10
أكثر من 15 سنة	1	٪3.3
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS



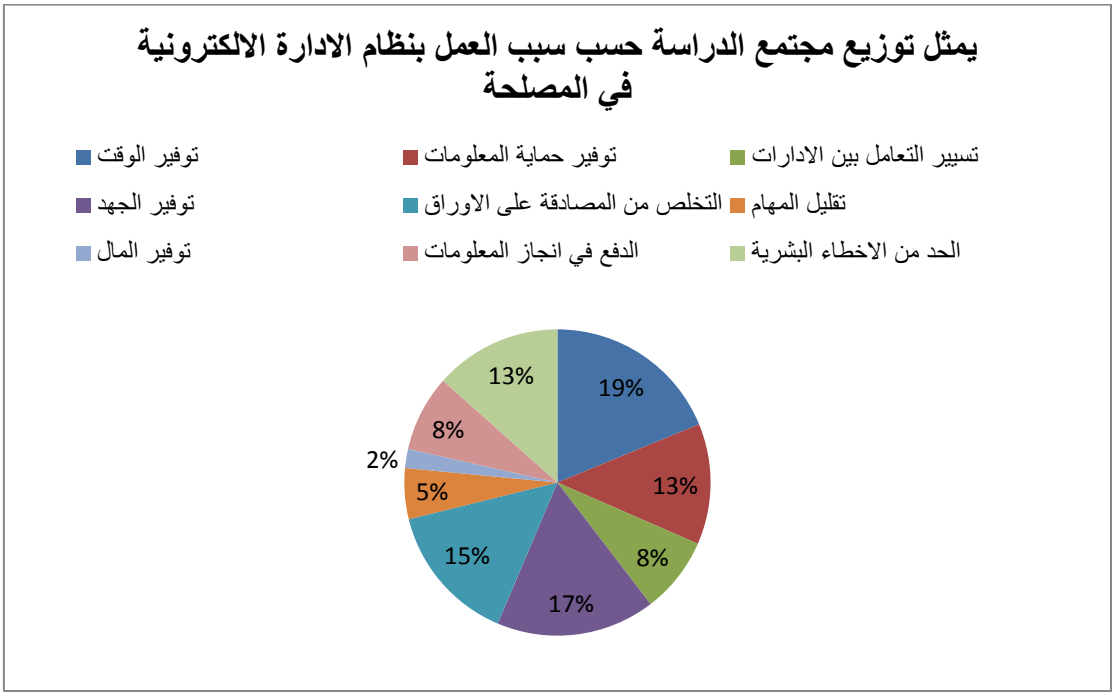
يبين الجدول أن أغلب الموظفين لديهم خبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات و الذين بلغت نسبتهم 56.7 %، فالموظفين بالمصلحة هم خليط بين التخصص و المعرفة المسبقة بنظام الادارة الإلكترونيةوكذا الخبرة في العمل الاداري مما خلق نوع من المزج بين الخبرين وبالتالي نقل الخبرات بين الموظفين.

تحليل المحور الثاني: الجزء الخاص بالإدارة الالكترونية

الجدول رقم (3–09): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب سبب العمل بنظام الادارة الالكترونية في المصلحة

المعاملات الاحصائية / الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
توفير الوقت	28	٪18.79
توفير حماية المعلومات	19	٪12.75
تسيير التعامل بين الادارات	12	٪8.05
توفير الجهد	25	٪16.77
التخلص من المصادقة على الاوراق	22	٪14.76
تقليل المهام	8	٪5.36
توفير المال	3	٪2.01
الدفع في انجاز المعلومات	12	٪8.05
الحد من الاخطاء البشرية	20	٪13.42
المجموع	149	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

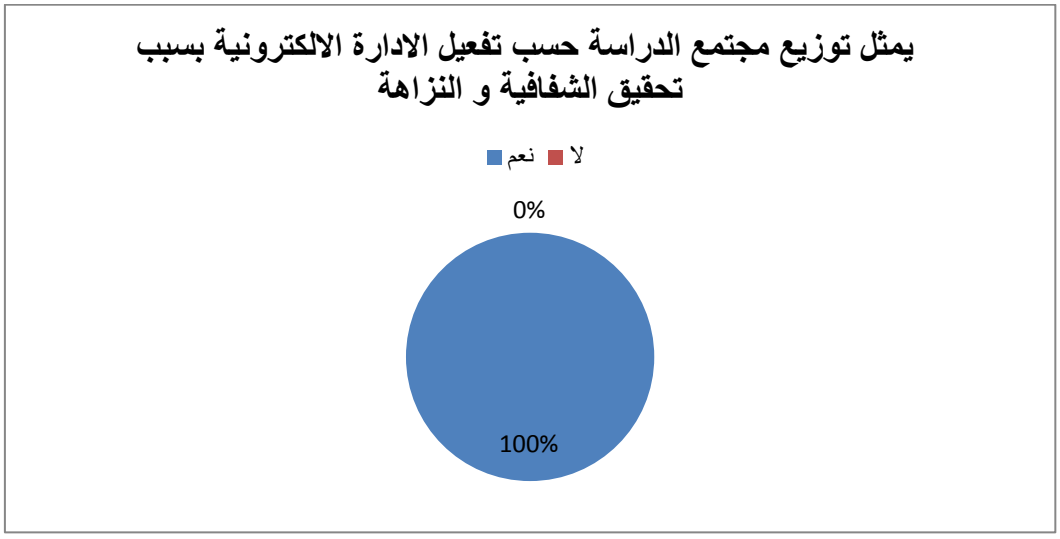


تفسر بيانات هذا الجدول على أن سبب العمل بنظام الادارة الالكترونية هو توفير الوقت بنسبة 18.79٪لأنه من أهم أسباب التحول ومن خصائصها أنها تعمل وفق أجهزة متطورة تكنولوجيا، وثانيا توفير الجهد بنسبة 16.77٪ وهذا يعتبر من أهم أهداف الادارة الإلكترونية، وتليها التخلص من المصادقة على الأوراق بنسبة 14.76٪ فمن خصائصها التقليل من استخدام الأوراق.

الجدول رقم (3–10): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب تفعيل الادارة الالكترونية بسبب تحقيق الشفافية و النزاهة.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	٪100
لا	0	٪00
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

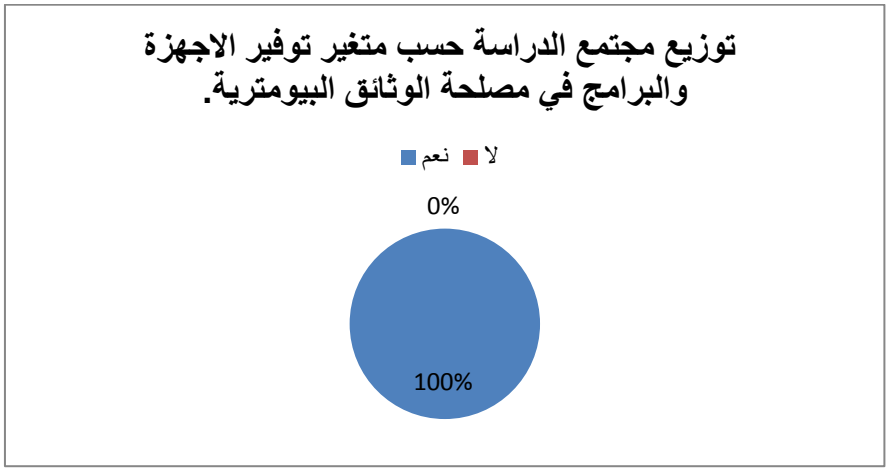


يوضح الجدول السادس أن سبب تفعيل الادارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيو مترية في بلدية المدية هو تحقيق الشفافية و النزاهة مع المواطنين 100٪ وهذا من بين الاهداف التي تسعى الادارة إلى تحقيقها من خلال تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

الجدول رقم (3–11): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير الاجهزة و البرامج فيمصلحة الوثائق البيومترية.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	٪100
لا	0	٪00
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

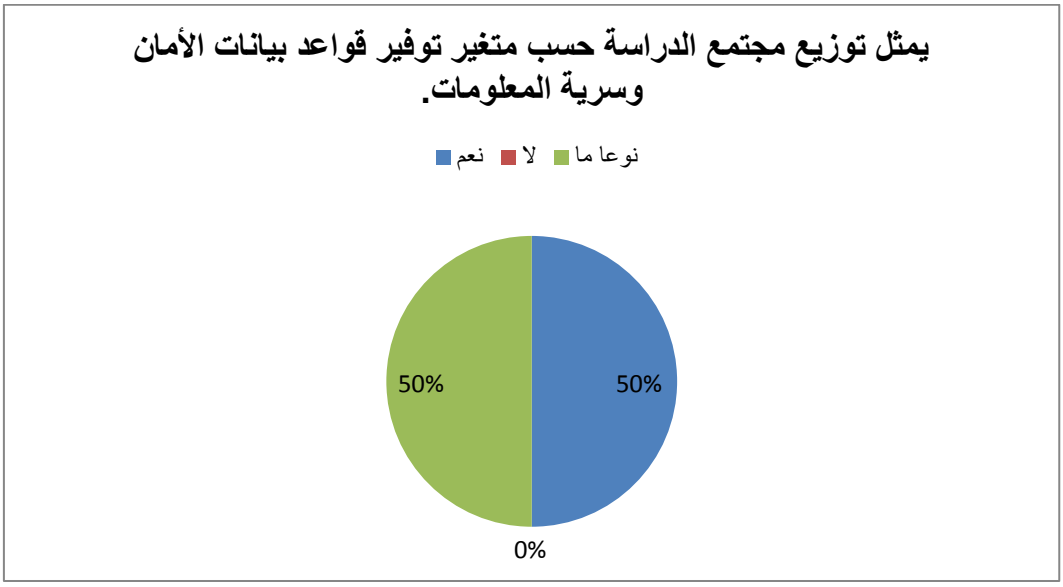


ما تبينه معطيات الجدول السابع أن مصلحة الوثائق البيومترية وفرت الأجهزة و البرامج اللازمة لتسهيل إصدار الوثائق الالكترونية بنسبة 100%ن وهو من متطلبات تطبيق الادارة الالكتروني وهذا ما لاحظناه ميدانيا.

الجدول رقم (3–12): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير قواعد بيانات الأمان وسرية المعلومات.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	٪50
لا	00	٪00
نوعا ما	15	٪50
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

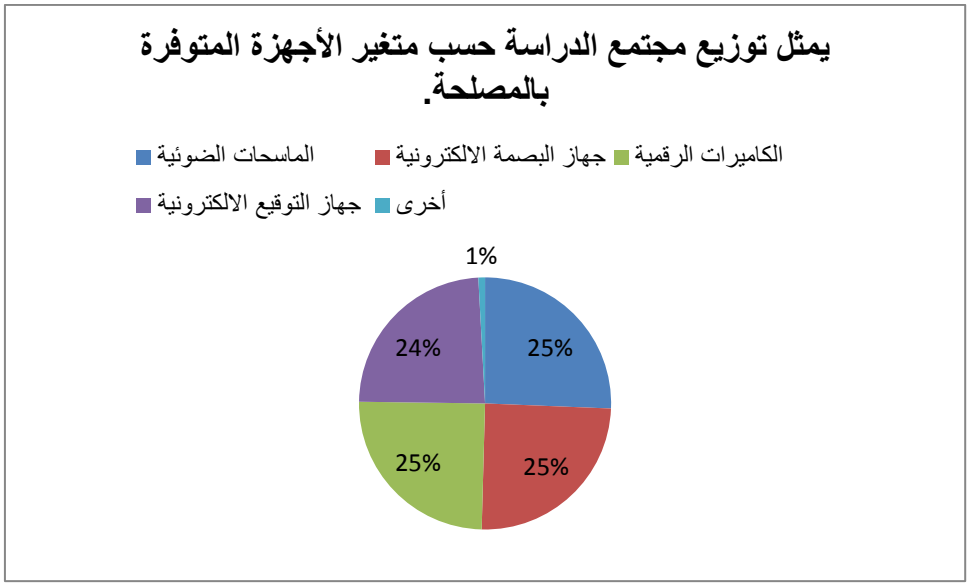


بينت معطيات الجدول الثامن أن مصلحة الوثائق البيومترية قامت بتوفير قاعدة بيانات تتميز بالأمان والسرية للمعلومات بنسبة 50٪ من أجل سلامتها من الفرضية الالكترونية ومنع الدخول إليها وتزوير الوثائق، في حين يقابله رأي ثاني أن المصلحة تتوفر نوعا ما على قواعد تتميز بتوفير الأمان والسرية للمعلومات وهذا بنسبة 50 ٪.

الجدول رقم (3-13): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأجهزة المتوفرة بالمصلحة.

المعاملات الاحصائية / الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
الماسحات الضوئية	30	٪25.64
جهاز البصمة الالكترونية	29	٪24.78
الكاميرات الرقمية	29	٪24.78
جهاز التوقيع الالكترونية	28	٪23.93
أخرى	01	٪0.85
المجموع	117	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

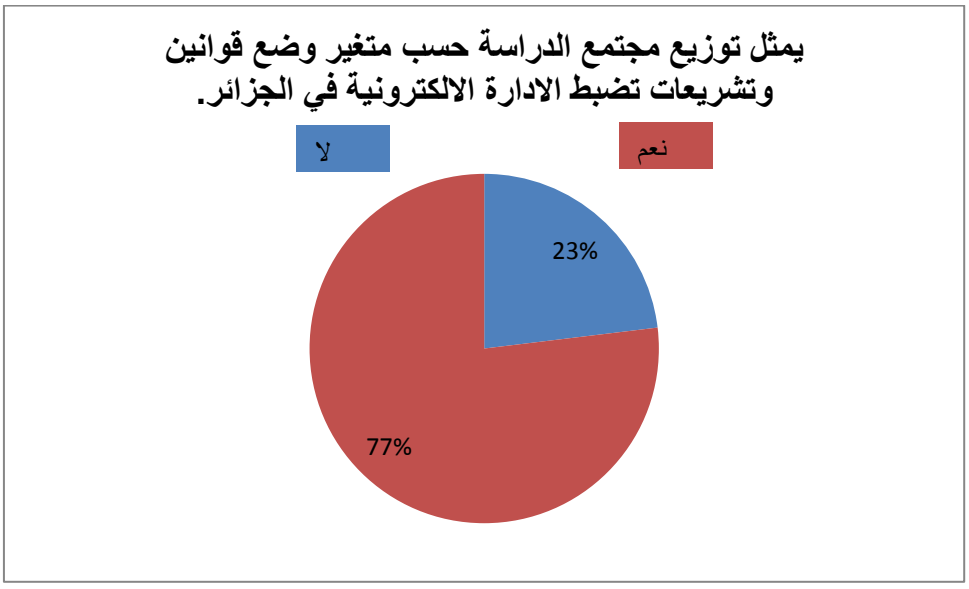


من خلال الجدول قم (09) يمكن القول ان المصلحة وفرت جميع الاجهزة الخاصة بإصدار الوثائق البيو مترية، ودليل ذلك مالحظناه ميدانيا من خلال توفير كل الأجهزة اللازمة (حاسوب، آلة تسليم الوثائق البيو مترية) وذلك يدل على توفر البنية التحتية اللازمة للمصلحة.

الجدول رقم (3-14): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير وضع قوانين و تشريعات تضبط الادارة الالكترونية في الجزائر.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	٪83.3
لا	05	٪16.7
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

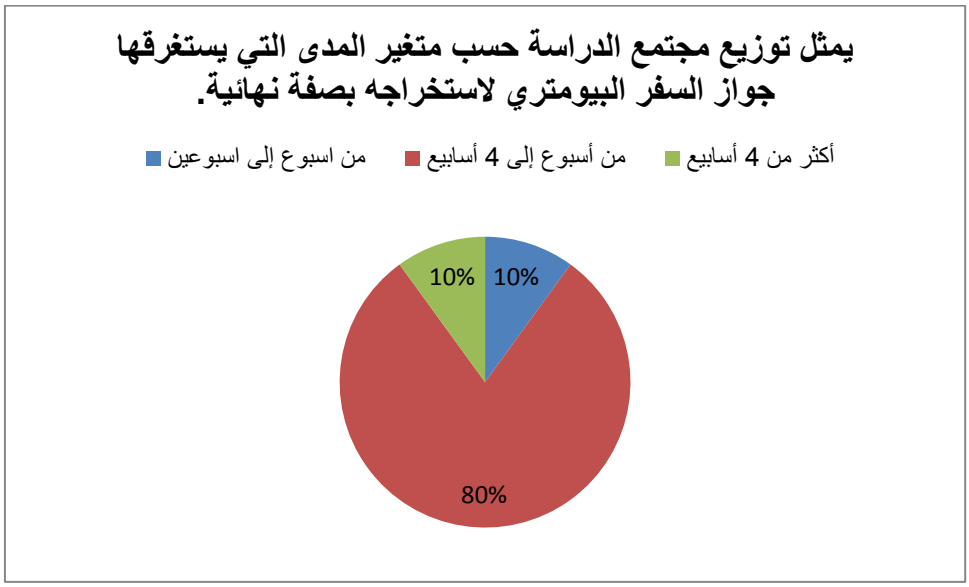


ما نلاحظه من خلال الجدول أنه تم وضع قوانين و تشريعات تضبط تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر بنسبة 83.3 % فالإطار القانوني يمثل الحصانة و الرقيب لأداء مؤسسات الدولة وهو يحمي حقوق المواطن كما يوضح صلاحيات الموظفين ويراعي كل حقوقهم ويضع كل الآليات الردعية على من يخالف ذلك.

الجدول رقم (3-15): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المدى التي يستغرقها جواز السفر البيومتري لاستخراجه بصفة نهائية.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
من اسبوع إلى اسبوعين	3	٪10
من أسبوع إلى 4 أسابيع	24	٪80
أكثر من 4 أسابيع	3	٪10
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

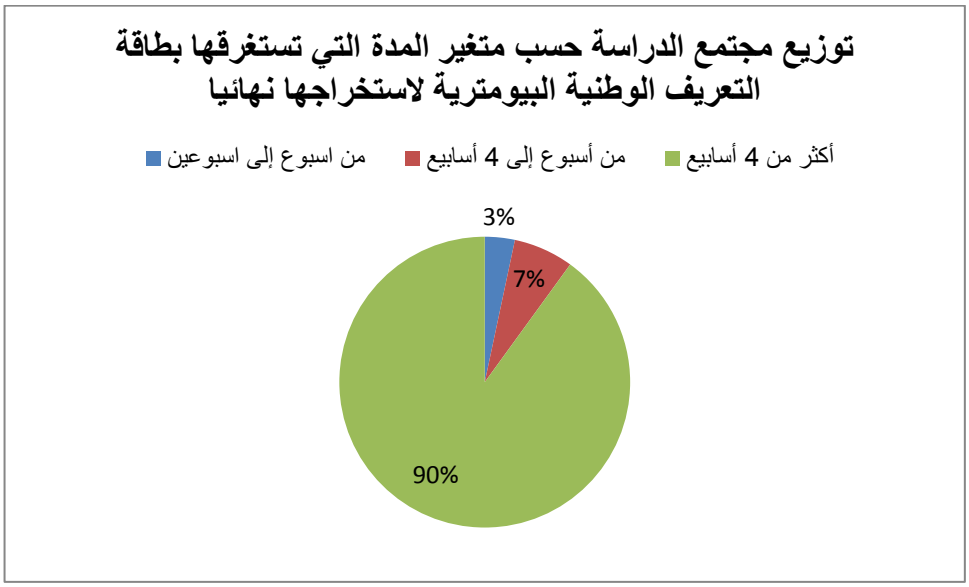


من خلال معطيات الجدول أن المدة التي يستغرقها جواز السفر لاستخراجه بصفة نهائية تتراوح ما بين أسبوعين إلى أربعة أسابيع و يرجع طول هذه المدة إلى الخطوات التي تستغرقها عملية استخراج الوثائق على المستوى المركز الوطني للوثائق المؤمنة وهذا جراء التبعية المركزية في الادارة والتسيير.

الجدول رقم (3–16): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لاستخراجها نهائيا.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
من اسبوع إلى اسبوعين	01	٪3.3
من أسبوع إلى 4 أسابيع	02	٪6.7
أكثر من 4 أسابيع	27	٪90
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

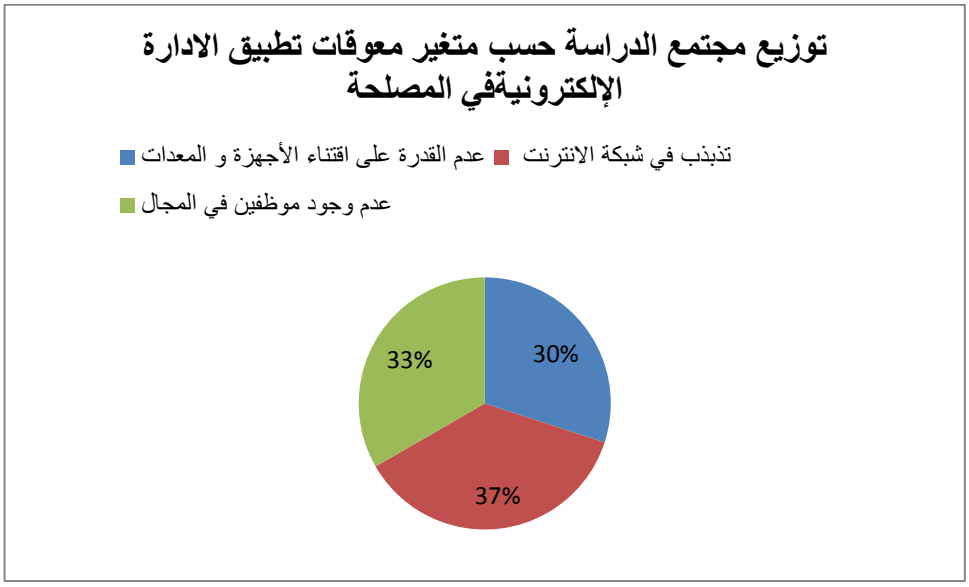


من الجدول نلاحظ أن المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية لاستخراجها بصفة نهائية يفوق اربع اسابيع وهذا نتيجة للطلبات المتزايدة للبطاقة الوطنية البيو مترية.

الجدول رقم (3–17): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معوقات تطبيق الادارة الإلكترونيةفي المصلحة

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
عدم القدرة على اقتناء الأجهزة و المعدات	9	٪30
تذبذب في شبكة الانترنت	11	٪36.7
عدم وجود موظفين في المجال	10	٪33.3
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

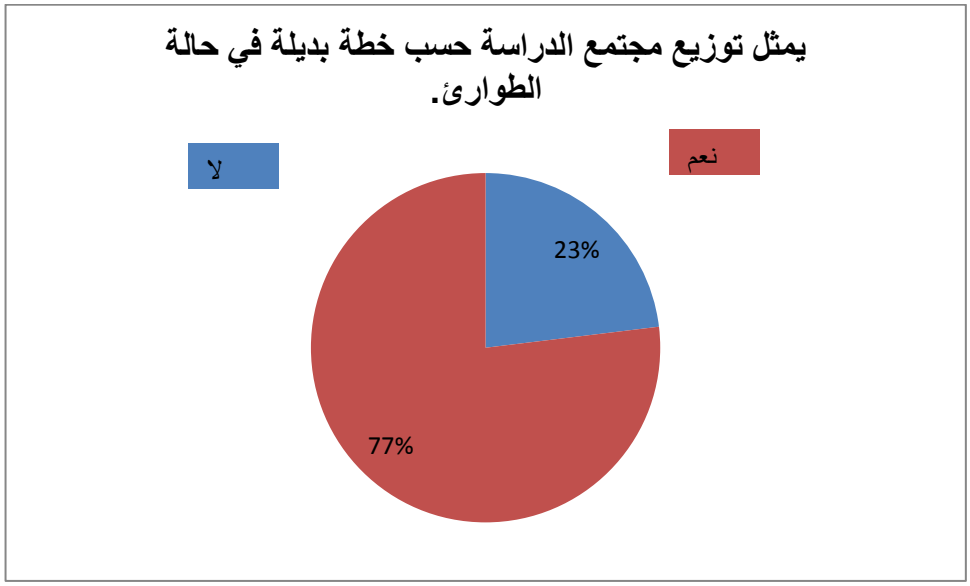


يوضح الجدول أن تذبذب في شبكة الانترنت يعتبر أهم بسبب يعيق تطبيق الادارة الالكترونية وذلك بنسبة 36.7٪، حيث أنه يبطء من وتيرة العمل على نظام الادارة الالكترونية، فالتذبذب أو الانقطاع في شبكة الانترنت قد يلزم الموظف إعادة العمل من جديد في ملف أي مواطن في حالة البدء فيه، و السبب الثاني هو عدم وجود موظفين مختصين في المجال حسب رأيهم بنسبة 33.3 ٪ لأنهم يلعبون دورا مهما في مجال التعاملات الالكترونية من خلال معرفة كيفية التعامل وقدرتهم على تشغيل الحواسيب والأجهزة الالكترونية دون عناء، وعدم وجودهم يعد سببا في إعاقة تطبيق الإدارة الالكترونية.

الجدول رقم (3-18): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب خطة بديلة في حالة الطوارئ.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	٪73.33
لا	8	٪26.66
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS



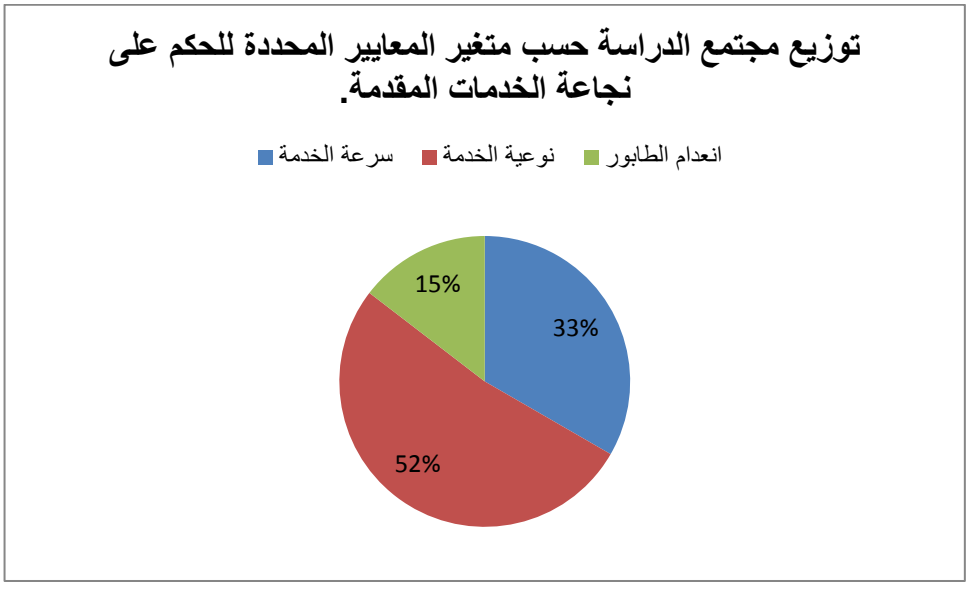
من خلال معطيات الجدول توجد خطة بديلة لاستخراج الوثائق في حالة الطوارئ بنسبة73.33%ففي حالة انقطاع التيار الكهربائي توجد بالمؤسسة مولدات كهربائية لتدارك الانقطاع وفي حال تعطل الأجهزة هناك عمال لصياغتها، وهذا لتقديم خدمة أحسن للمواطن.

تحليل المحور الثالث: الجزء الخاص بالخدمة العمومية

الجدول رقم (3–19): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المعايير المحددة للحكم على نجاعة الخدمات المقدمة.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
سرعة الخدمة	16	٪33.33
نوعية الخدمة	25	٪52.08
انعدام الطابور	7	٪14.58
المجموع	48	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

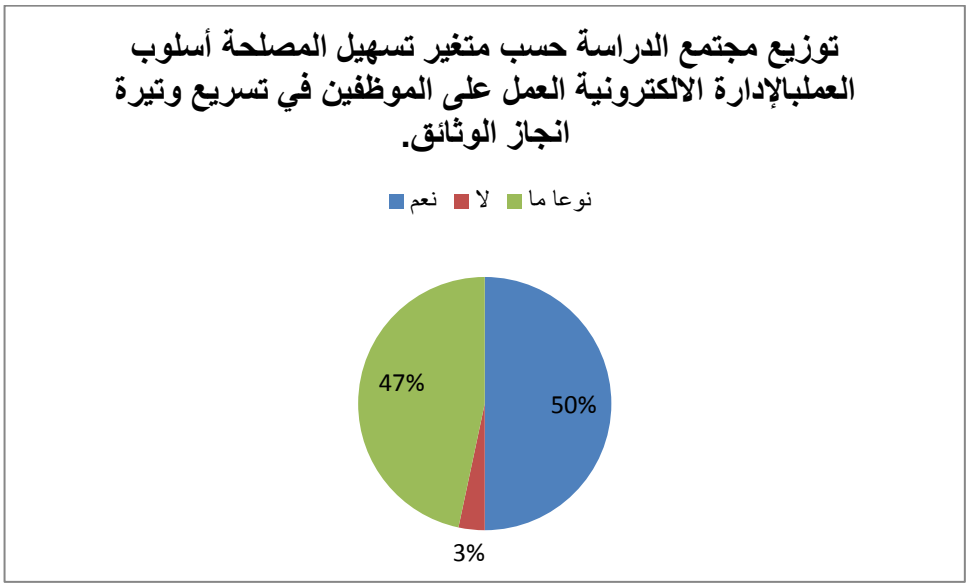


يبين الجدول أعلاه أن المعايير المحددة للحكم على نجاعة الخدمات المقدمة تمثلت في نوعية الخدمة بنسبة 52.08٪، وهذا يعبر على أن الخدمة المقدمة تكون ذات جودة خالية من الأخطاء، في حين أخذت سرعة الخدمة نسبة 33.33٪ وهي تعتبر معيار أساسي للحكم نجاعة الخدمة العمومية.

الجدول رقم (3-20): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تسهيل المصلحة أسلوب العملبالإدارة الالكترونية العمل على الموظفين في تسريع وتيرة انجاز الوثائق.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	٪50
لا	01	٪3.3
نوعا ما	14	٪46.7
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

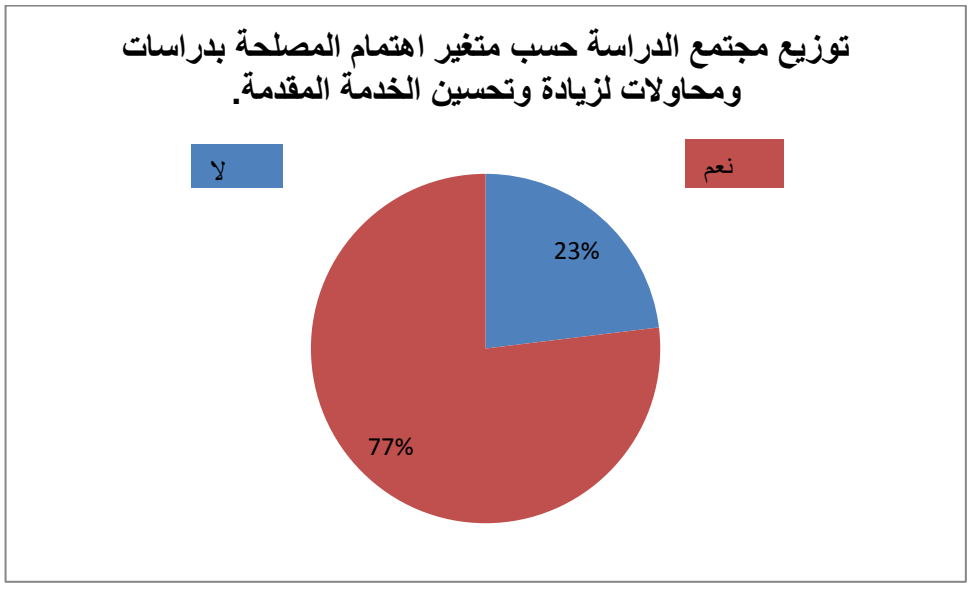


نلاحظ من خلال الجدول أن المصلحة سهلت العمل على الموظفين للتسريع من وتيرة انجاز الوثائق من خلال العمل بأسلوب الإدارة الالكترونية وهذا بنسبة 50٪، فالإدارة الالكترونية من أهدافها السرعة في الانجاز والتقليل من الاستخدام الورقي وهذا من شانه رفع أداء الخدمة المقدمة للمواطن، والقضاء على اكتظاظ الأرشيف و التوثيق.

الجدول رقم (3-21): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير اهتمام المصلحة بدراسات ومحاولات لزيادة وتحسين الخدمة المقدمة.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	٪96.7
لا	01	٪3.3
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

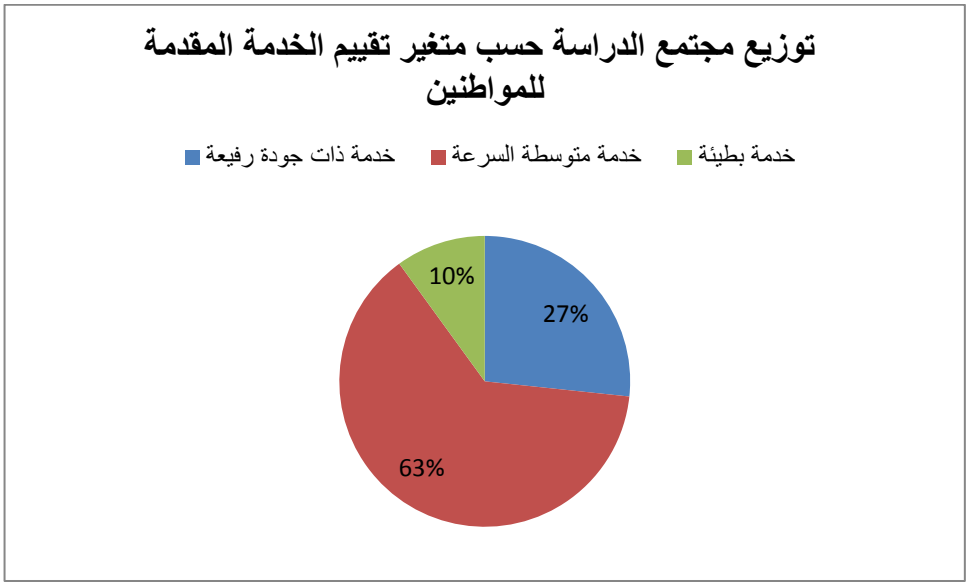


من خلال الجدول يمكن القول أن الملحة اهتمت بدراسات ومحاولات لزيادة وتحسين الخدمة المقدمة وهذا بنسبة ٪96.7، فالأحداث نقلة نوعية في مستوى الخدمات وضمان تقديمها بسهولة وفعالية لا بد من الاستمرار في تحسينها وذلك من خلال وضع إطارات كفؤة بتخصيص دورات تكوينية بتدريبهم على وسائل التكنولوجيا الحديثة، فنقص الخبرة ووسائل التكنولوجيا يعترض تحسين الخدمة المقدمة بكفاءة.

الجدول رقم (3–22): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تقييم الخدمة المقدمة للمواطنين.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
خدمة ذات جودة رفيعة	8	٪26.7
خدمة متوسطة السرعة	19	٪63.3
خدمة بطيئة	3	٪10
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

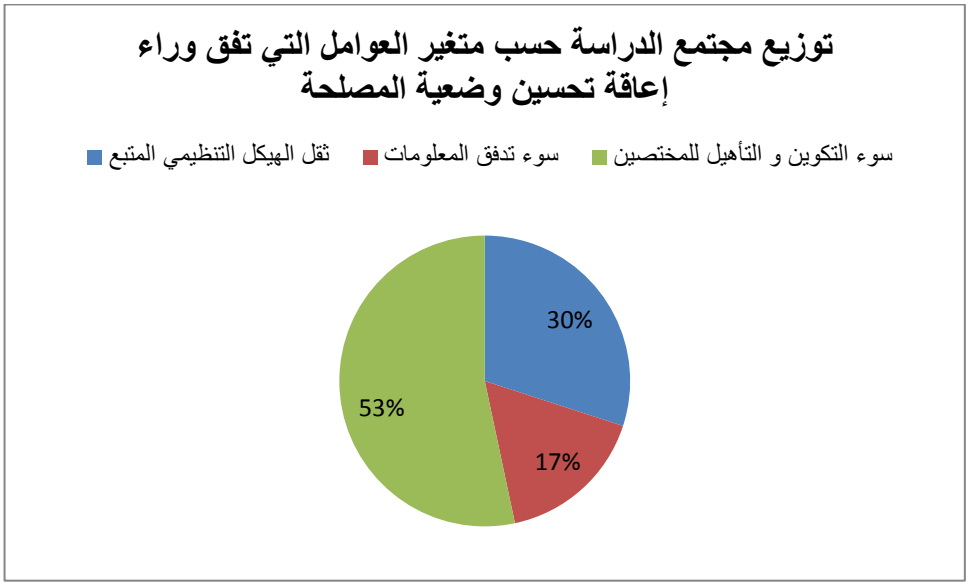


بوضح الجدول أن تقييم الخدمة المقدمة للمواطنين هي خدمة متوسطة السرعة بنسبة 63.3 %وهذا قد يرجع إلى الطلبات المتزايدة دون انقطاع وتذبذب في بعض الأحيان في شبكة الانترنت وقلة الخبرة في مجال التكنولوجيا.

الجدول رقم (3-23): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العوامل التي تفق وراء إعاقة تحسين وضعية المصلحة.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ثقل الهيكل التنظيمي المتبع	9	٪30
سوء تدفق المعلومات	05	٪16.7
سوء التكوين و التأهيل للمختصين	16	٪53.3
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

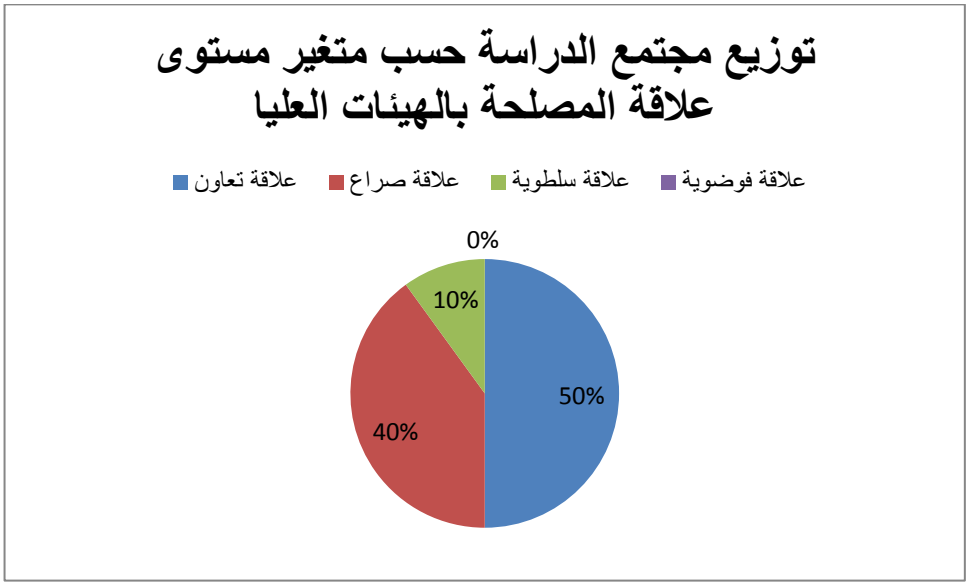


من خلال الجدول وحسب رأي الموظفين أخذ عائق سوء التكوين و التأهيل للمختصين نسبة 53.3 ٪، لأن التحول من الأنشطة التقليدية إلى الالكترونية يتطلب وقت لتدريب و تأهيل المختصين داخل المصلحة، فإصلاح الإدارة مازال قائما وذلك من خلال إصدار قوانين مثل قانون البلدية.

الجدول رقم (3-24): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مستوى علاقة المصلحة بالهيئات العليا.

المعاملات الاحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
علاقة تعاون	15	٪50
علاقة صراع	12	٪40
علاقة سلطوية	03	٪10
علاقة فوضوية	00	٪00
المجموع	30	٪100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS



يبين الجدول أعلاه أن تقييم مستوى علاقة المصلحة بالهيئات العليا علاقة تعاون وهذا بنسبة 50٪، و هذا دليل على ان الهيئات المركزية تقدم الدعم اللازم من أجل الرفع من وتيرة إنجاز الوثائق وتسهيل إصدارها. حتى يتلقى المواطن الخدمة بسهولة وبساطة .

من خلال تحليل الاستبيان حسب رأي أغلبية الموظفين أن المشاكل التي تعترض المصلحة قي تقديم الخدمة في الوقت المطلوب هي:

-كثرة الطلبات لاستخراج الوثائق في المصلحة.

-عدم الرسكلة.

-نقص الإطارات الكفؤة.

خلصت الدراسة حول توقع مستقبل الخدمة العمومية بالإدارة الالكترونية في الجزائر حسب رأي الموظفين : في دولة كالجزائر تعتبر من الانجازات فهي تتجه إلى رقمنة جميع ملفاتها العادية ومسايرة الدول المتقدمة في هذا المجال، فهذا يحد من ظاهرة البيروقراطية في استخراج الوثائق، وحتى يكون هذا المستقبل باهر ومزدهر من خلال التطور التكنولوجي في خدمة المواطنين والعمال، لا بد من تظافر الجهود لاستمرار تقديم الخدمة بفعالية وجودة، للانتقال من الأحسن إلى الجيد وربما العكس حسب إمكانيات الدولة.

خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل اسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية مستعينين بذلك على ما تحصلناعليه من معلومات من خلال تحليل ومناقشة الاستبيان الموجه للموظفين حيث اتضح لنا أن وضعية التكنولوجيا بمصلحة الوثائق البيو مترية لبلدية المدية في تطور ملحوظ، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين خدماتها.

فمشروع الوثائق البيو مترية قد نجح إلى حد ما نظرا لتسريع وتيرة إنجاز الوثائق سواء جواز السفر أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية ما رجع بالفائدة على المصلحة على المواطن على حد سواء من خلال عصرنة الادارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص، حيث لا يزال مستوى استيعاب هذه التكنولوجيا ضعيف ونقص إدراك أهميته استخدامها فيستحسن على مصلحة الوثائق البيومترية أن تهتم بالدرجة الأولى بتوظيف إطارات كفؤة ومتخصصة وهذا لا يكون إلا من خلال تشكيل دورات تكوينية لموظفيها في مجال التكنولوجيا الحديثة، حق يرقى هذا التحسين إلى مستوى مرغوب من المواطنين والموظفين.

تمهيد

يعد إدخال الادارة الالكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية من بين أهم التحسينات على شكل تلك الخدمات مما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات للخدمة الحكومية، فهي تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك.

والجزائر بدورها سعت على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات العمومية و منظمات الخدمة العامة التي تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الالكترونية بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات العامة المتقدمة للمواطن.

وسيتم من خلال هذا الفصل التطرق إلى المباحث الآتية:

المبحث الأول: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثالث: تقييم دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

المبحث الأول: التحول من الادارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية

ليس من الحكمة أن يتم تنفيذ مشروع الادارة الالكترونية دفعة واحدة بل من الأفضل كغيرها من المشاريع وآليات التغييرات أن يتم تنفيذها بشكل مرحلي من ناحية التطبيق ومن خلال هذا المبحث سنتطرق الى مراحل التحول نحو الادارة الالكترونية وارهاصات التحول الالكتروني في الجزائر وحاجة الجزائر إلى سياسة وطنية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

المطلب الأول: مراحل التحول نحو الادارة الالكترونية

رغم وجود عدة تصنيفات للمراحل التي تقدم بها المتخصصون في هذا المجال إلا أنهم يشتركون في عدد من المراحل لا يمكن الاستغناء عنها وهي:[1]

1-مرحلة الظهور

وفيها تقوم الدوائر الحكومية يوضع المعلومات الكاملة عن نفسها في شبكة الانترنت، من أجل أن يطلع عليها المواطنون وتسمى كذلك مرحلة الاتصال الأحادي، وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج وامكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد والتسليم المباشر دون الحاجة الى السفر للوصول الى المؤسسات الحكومية و يتطلب ذلك بناء قاعدة بيانية صوتية وأتاحها لأكبر عدد من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام خدمات يتم توصيلها بشبكة الانترنت أومن خلال استعمال أسطوانات مسجل عليها في البيانات،[2] وتصاحبها الاجراءات عديدة كتطوير البنية التحتية التي تشمل البنى الأساسية لنظم الاتصالات، فتح مراكز مجتمعة للاتصال خاصة في القرى والأرياف وتشجيع التنافس في تقديم الخدمات بواسطة الانترنت، والالتزام بوضع خطة زمنية محددة التواريخ في نشر المعلومات على شبكة الانترنت.

2-مرحلة التعزيز

وتشمل هذه المرحلة أن تكون هذه الدوافع بمثابة اتصال ثنائية، أي أن الادارة تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم باستقبال استفسارات المواطنين، مما يتيح للأفراد التفاعل مع الأجهزة الادارية الحكومية عبر التواصل المستمر من خلال معلومات التغذية العكسية، والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض وعبر رسائل البريد الالكتروني، ولهذا يتم

[1]-محمدبن ابراهيم التويجري، **التقرير السنوي الأول للحكومة الإلكترونية**، مجلة الخدمة المدنية العربية ،العدد الأول (مايو 2005)،ص:45.

[2]-عوجان عرفات، **الحكومة الالكترونية شروط النجاح**، مجلة الحاسوب، العدد 47،الكويت،2000، ص10.

التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقي قبولا من المواطنين، لأن الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الانترنت التي تعتبر بمثابة الادارة المشغلة لمفهوم الادارة الالكترونية.[1]

3-مرحلة التفاعل

بتنفيذ المعاملات الادارية على الانترنت والهدف من ذلك هو انهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الانترنت أو شبكة الهاتف وذلك عن طريق التحول بشكل جذري وجدي من العمل التقليدي اليدي الى العمل الالكتروني.[2]

وما يصاحب ذلك من تغيير في الاجراءات و الهياكل و التشريعات و كذلك وضع نظم تضمن المحافظة على سرية التعاملات المالية وسلامتها لتلبية احتياجات الادارة الالكترونية بشكل آمن، وانتهاج برامج للإصلاح الشامل للإدارة العامة من خلال إعادة النظر في الأساليب و الممارسات الادارية.

4-مرحلة المعاملات الاجرائية

حيث تقوم المواقع الالكترونية للدوائر والادارات العامة في هذه المرحلة بطريقة رسمية يتبادل المعلومات والاتصال المتبادل بينها وبين المواطنين، حيث يستطيع مثلا المواطنون دفع ما يستحق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية إنها مرحلة التكامل الرأسي، حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها.[3]

5-مرحلة التكامل

وفيها يتم تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة، الذي يعمل على تكامل الخدمات الادارية الحكومية الالكترونية معتمدا على حاجة الشخص واختصاصه، أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة، وهي المرحلة التكامل الأفقي وهي مرحلة معقدة

---

[1]-حمزة، محمد خالد، ناجي، **المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية** http://ww.dr.saud.a.com/VB/showwthread.php?p:97383.page web consultèele:03/03/2017..

[2]- دينا الجيار، **مراحل الانتقال السليم من الادارة التقليدية إلىالالكترونية**. http://www.aktachef.com/forum/shou thread ?1938-y-E3y.D1%C7.page web consultée :03/03/2017.

[3]-فاطمة الدويسان، و آخرون، **مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت بين الزكاة حالة عملية**,مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد05،الكويت، ص256.

تتطلب قواعد بيانات عملاقة عن كافة الأفراد والمؤسسات، حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي يتعامل مع وهو ما يطلق عليه نقطة واحدة للحصول على كافة الخدمات.[1]

الأكيد أن عملية التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية، تعتبر عملية حتمية في ظل الضغوط والمتغيرات التي تواجهها الادارة، لكنها ليست تلك السهولة أو البساطة التي قد يعتقدها البعض، وإنما هي عملية معقدة ومرحلة، ينطلق تنفيذها من أبسط التحولات وصولا الى أعقدها مع مراعاة المتطلبات التي تصاحب عملية التحول.

المطلب الثاني: إرهاصات التحول الالكتروني في الجزائر

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة.

حيث يمثل انتشار الانترنت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الالكتروني مرحلة هامة في ارهاصات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الالكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر، واعتماد مفهوم الإدارة الالكترونية، كأداة تطوير واصلاح منظمات الخدمة العمومية.

حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت، ومختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية.[2]

ومع انطلاق الربط بالأنترنت في الجزائر، عرفت الجزائر منذ سنة 1994 تزايد وتقدما هاما في مجال الاشتراك والتعامل بالأنترنت، ففي نفس السنة ارتبطت بالأنترنت عن طريق إيطاليا بسرعة تقدر ب 9600 حرف ثنائي في الثانية، وتجدر الإشارة الى أن هذه السنة كما يرى ذلك الدكتور بختي ابراهيم جد ضعيفة.

[1]-محمد دهب، **في الادارةالالكترونية**. http://hrm.group.com/VB/shouphread.php?=35278;pageweb consultee le:01/03/2017.

[2]-ابراهيم بختي، "**الانترنت في الجزائر**، مجلة الباحث، **عدد01**، جامعة ورقلة،الجزائر، 2002، ص31.

وقد جاء الربط بين الجزائر و إيطاليا ضمن مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو لإقامة شبكة معلوماتية في افريقيا وتمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال افريقيا.[1] كما قدر عدد الهيئات المشتركة في الأنترنت سنة 1996 حوالي 130 هيئة وفي سنة 1999، أي بعد خمس سنوات من دخول الأنترنت الى الجزائر بلغ عدد المشتركين في الشبكة 800 هيئة، منها 100 هيئة في القطاع الجامعي 50 في القطاع الطبي، 500 في القطاع الاقتصادي، و150 في القطاعات الأخرى.

وخلال هذه السنة قدر عدد مشتركي مركز (cerist) بحوالي 3500 مشترك، حيث عرفت الجزائر في هذه الفترة نمو ضعيفا في نسبة استعمالات واشتراكات الأفراد في الأنترنت، وهذا ما يمكن تسجيل العكس منه لدى المؤسسات، مثل مقاهي الأنترنت والمؤسسات العامة، بسبب ارتفاع تكاليف الربط بالشبكة.[2]

ويرجع الدور الأساسي في انتشار شبكة الأنترنت في البداية الى المركز البحث العلمي والتقني باعتباره تنظيم حكومي تولي مسؤولية ترقية واستعمال المعلومات العلمية والتقنية واهتم بدعم تكنولوجيات الاتصال والمعلومات في الجزائر، كما تكفل بتطبيق مشاريع مغاربية في إطار شراكة مع بعض الدول في شمال افريقيا، إضافة الى ذلك استفاد المركز من تجهيزات للربط بالأنترنت، ومن برامج لتكوين المستخدمين، الذين يقومون بتنظيم الاشتراك من خلال المركز ليغطي مؤسسات مختلفة في كل القطرالوطني.[3]

وبالنظر إلى نسبة تطور اشتراكات الأنترنت في الجزائر يلاحظ التغير التدرجي لهذا المؤشر لارتباطه بظروف وأسباب مختلفة ترجع في أغلبها الى ضعف الدخل الفردي وصعوبة الربط الشبكي.

وكحلقة في مراحل تطور الأنترنت، جاء المرسوم التنفيذي رقم 89، 257 بتاريخ 25 أوت 1998[4]، والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر تحت رقم 2000-307 بتاريخ 14 أكتوبر 2000 [5] من أجل تحديد المعايير والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الأنترنت والاستفادة من خدمتها.

---

[1]-ابراهيم بختي، مرجع سابق ،ص: 31.

[2]-المرجع نفسه نقلا عن محمد لعقاب **الأنترنت و عصر المعلومات**، ،دار هومة ، الجزائر،1999، ص،ص: 120، 122.

[3]-حفيظة بومايلة، **"علاقة الأنترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث"**، الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم السياسة فرع تنظيمات سياسية و ادارته، جامعة باتنة، الجزائر،2003، ص:167.

[4]-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،مرسوم تنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998 المتعلق بضبط شروط و كيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها ،الجريدة الرسمية، اعدد 63، 4 جمادى الأولى، 1419 هـ الموافق ل 26 أوت 1998، ص5.

[5]-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،مرسوم تنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، المتعلق بضبط شروط و كيفيات إقامة خدمات الأنترنت واستغلالها ،الجريدة الرسمية، العدد 60، الصادر في 17 رجب 1421 هـ الموافق ل: 15 اكتوبر 2000، ص15.

إن هذه المرحلة جسدت بروز مزودون جدد آخرون في قطاعات عامة وخاصة، تتقاسم مهمة التزويد بالأنترنت مع مركز البحث العلمي و التقني، وهو ما أدى الى تطور في عدد مستخدمي الشبكة، كما أفرز عن وصول الرخص الممنوحة الى الخواص عبر كامل التراب الوطني الى 65 نهاية 2001.[1]

مما سبق يمكن القول أن ارهاصات انفتاح الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد ارتكز على محاولة توفير البنية اللازمة، وفي مقدمتها الربط بالأنترنت، والتي فرضت ضرورة إيجاد سياسة وطنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الثالث: حاجة الجزائر الى سياسة وطنية لتكنولوجيا الاتصال و المعلومات

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كمطلب أساسي وهام في كل استراتيجية الكترونية لأي دولة، بضرورة وجود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا وادارتها، وبالنسبة للجزائر كان هناك توجه نحو بناء قدرات محلية في مجال التكنولوجيا الحديثة، وهو ما يبرر ضرورة وجود سياسة وطنية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وتوظيف هذه السياسة لكي تكون قادرة على منح حلول مدروسة، مخططة وشاملة لمختلف الميادين وتحمل رؤى مستقبلية واستراتيجية بعيدة المدى.

لقد انطلقت بوادر السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بداية مع الخطوات الهامة في تطوير البنية القاعدية للاتصالات، كحلقة محورية في تأسيس وبناء مجتمع المعلومات، فاهتمام الجزائر يوضع سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تمحورحول نقاط أساسية يمكن التطرق إليها فيما يلي:[2]

-إيجاد بنية قاعدية قوية واسعة ومتكاملة.

-اعتماد المعرفة كسبيل لبلوغ التنمية و دعمها، خاصة أن زادت أهميتها بفضل العولمة والتطور التكنولوجي السريع في مجال الاتصالات والمعلومات.

-الانفتاح عل الاقتصاد الجديد مع ضرورة الاستثمار في العنصر البشري عن طريق استغلال الكفاءات أو ما يسمى برأس المال الفكري.

-تجاوز التحدي المفروض في ظل متغيرات العصر الجديدة بخصوص مجتمع المعلومات، خاصة فيما يتعلق بالاقتصاد المرتكز على المعرفة.

---

[1] d-fournisseur d'accès Internet ;disponible sur://www ;post Telecom.dz/provid ;htm ;page web ;consultée le :1/03/2017.

[2] -عبد الكريم عاشور، **مرجع سابق**، ص: 121.

-ضرورة توفير آليات جديدة للتنمية قائمة على ايجاد بنية قاعدية قوية ضامنة لحسن الاستغلال للشبكة الدولية للمعلومات.[1]

لقد اتجهت الجزائر من أجل تنمية واقعها التكنولوجيا الى تحقيق بعض الاستراتيجيات المرحلية، حيث اعتمدت على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع قدرات النمو الاقتصادي، وأحد مصادر التنافسية وارتفاع المداخيل، ولتحقيق ذلك عمدت السياسة الوطنية الى محاولة تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية، كرهانات أساسية للتنمية الاقتصادية المحلية، وتنافسية للاقتصاد، وهو ما يعد مرتكزا هاما لبناء مجتمع المعلومات، والذي ينطلق من ادماج المؤسسات في الاقتصاد الرقمي.

وتحقيقا لهذا التوجه اعتمدت الجزائر في سياستها الوطنية الى تأهيل الشبكة الوطنية على محورين:[2]

عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات التي تضم مليون مشترك في الهاتف بإدخال مكثف للتكنولوجيا الجديدة، وبالرقمنة الكاملة للشبكات، وتشغيل خدمات جديدة مثل: الأنترنت، الحوسبة التامة للتسيير التقني والمالي والتجاري.

- رفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات لا سيما بإنجاز البرامج التالية:

-انجاز شبكة تواصل وطنية ذات ألياف بصرية يقدر طولها ب: 15.000 كم على حلقتين.

-أما الخطوط الدولية فتعتمد أساسا على كابل بحري بألياف بصرية تقدر سرعته ب 10.5 جيقا بيت، إضافة الى تشغيل أرضية انترنت ذات 1000.000 مشترك مع امكانية توسيعها الى 1.5 مليون مشترك.

-إضافة 500.000 خط جديد في شبكة الهاتف النقال التابعة ل" اتصالات الجزائر" ثم مليون خط اضافي جديد، مع توسيع تواصل المعطيات للتكفل بسرعة بحاجيات الهيئات الاقتصادية والمالية مثل شبكات البنوك وغيرها.

كما أن هناك محور يتعلق بالتعجيل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة العامة، من خلال إدخال هذه التكنولوجيات الجديدة، وتعزيز استخدامها في مجال الادارة العامة.

[1]-حفيظة بومايلة، **مرجع سابق**، ص، ص: 163، 165.

[2]-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، **"إصلاح و تطوير قطاع الاتصالات في الجزائر** (وثيقة عمل مقدمة من إدارة البريد و المواصلات الى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للقمة العالمية لمجتمع المعلومات) تونس 16/15 أفريل2002، ص:26.

في هذا السياق أنفقت الحكومة مبالغ مالية ضخمة لتطوير الحكومة الالكترونية منذ عام 2003، إذ تقدر نسبة الانفاق لدى وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات 18 مليار دينار جزائري لتطوير تكنولوجيا المعلومات، مع وجود التخطيط لاستخدام المدفوعات الالكترونية وادخال التجارة الالكترونية لتعزيز الشفافية في المعاملات التجارية بالجزائر.[1]

إذ يبدو اهتمام الجزائر بنشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت واضحا في العديد من الخطوات، بداية من فتح السوق على المنافسة الحرة، ودعم نشر المعارف التكنولوجية من خلال برامج مخصصة لذلك، مثل برامج أسرتك الأول والثاني، وذلك في إطار دعم مجتمع المعلومات.

إضافة الى ما يتعلق بالتخطيط لمشكلة القرصنة والجرائم الالكترونية التي تمثل حاليا الخطر الأكبر أمام استخدامات شبكة الانترنت،والتي دفعت وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال نحو تعيين لجنة وطنية لدراسة مشكلة القرصنة،خاصة أمام خطر هذه الأخيرة على أمن وخصوصية التعاملات الالكترونية.[2]

إن سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باعتبارها ضرورية لأحداث نقلة نوعية في مجال الادارة الالكترونية، لا يمكن الحكم على نجاحها أو فشلها، إلا بعد النظر فيما تم تحقيقه في الواقع الفعلي والميداني، وهو ما يدعو الى حتمية التطرق الى مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 ومؤشرات الادارة الالكترونية وعوائق تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر من خلال المبحث الموالي.

[1]-Development de l'admnistration èlectronique:la revolution tranquile disponible sur:http://news fi badi.com/site/?page=actualite algerieme page 1:news detailnews 1&ida=43375;page web consltèe:01/03/2017.

[2]-عبد الكريم عشور، **مرجع سابق**، ص: 122.

المبحث الثاني: تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر.

بقي مصطلح الادارة الالكترونية الى مرحلة متأخرة مفهوم يطغى عليه الغموض في أذهان المسؤولين والمختصين والقائمين على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر هذا ما أدى الى صدور مشروع الجزائر الالكترونية 2013،والذي يتضمن عدة مؤشرات إلا أنها واجهت مجموعة من المعوقات خلال تطبيقها.

المطلب الأول: مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013

تبنت الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنة القطاع الحكومي وما تمليه عليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية و السياسية والتكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة.

كما اعتمدت استراتيجية الجزائر الالكترونية على صناعة المضامين وتطبيق استخدامات التكنولوجية الحديثة في حياة المواطن الجزائري، مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم وتتمحور خطة هذه الاستراتيجية في 13 محورا كما يلي:[1]

1- تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة العمومية

سيحدث إدخال تكنولوجيات الاعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الادارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، وفي هذا السياق تم وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية وهي تخص الجوانب التالية:

- استكمال البنى الأساسية المعلوماتية؛
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة؛
- وضع نظم إعلام مندمجة؛
- تنمية الكفاءة البشرية؛
- تطوير الخدمات الالكترونية.

[1]-عبان عبد القادر،" **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر**"، (**دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة**)، أطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر،2015 / 2016 ،ص:91 .

2- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الشركات

استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات، ولهذا تم ادماج تكنولوجيات الاعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي من خلال الأهداف التالية:[1]

- دعم نملك تكنولوجيات الاعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛

-تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات؛

-تطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات.

3- تطوير شبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

-إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع.

-الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت ودور العلم ودور الثقافة...إلخ.

4-دفع تطوير الاقتصاد الرقمي من خلال :

- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد استراتيجية "الجزائر الالكترونية"؛

-توفيرالظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال انتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز؛

-توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال نحو التصدير.

5-تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعةمن خلال :

- تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات؛

- تأمين الشبكات؛

- نوعية خدمات الشبكات؛

- التسيير الفعال لاسم نطاق "DZ".

6- تطوير الكفاءات البشرية

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال؛

[1]- عبان عبد القادر،**مرجع سابق**،ص:91 .

-تلقين تكنولوجيات الاعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

7- تدعيم البحث والتطوير والابتكار

يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال.

8- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني

يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أنها لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيات الاعلام والاتصال وتشييد مجتمع المعلومات وعليه لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني ليتماشى مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.

9-الاعلام والاتصال

- اعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر؛

- إقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي.

10- تثمين التعاون الدولي

- المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية؛

- إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.

11- آليات التقييم والمتابعة

- إعداد الإطار التصويري لنظام مؤشرات نوعية؛

- إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

12-إجراءات تنظيمية

- تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات؛

- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

13- الموارد المالية

يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الالكترونية موارد مالية معتبرة، لذلك تخصصلبرامج الجزائر الالكترونية ميزانية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة.[1]

إن أهم خطوة في تفعيل استراتيجية الجزائر الالكترونية ما تم تسطيره من مشروع يهدف الى عصرنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية في إطار أهداف استراتيجية لتحسين فعالية ونجاعة أداء الادارة،حيث أصبح جواز السفر البيو متري الالكتروني عمليا خلال السداسي الأول من 2010 فيما أصبحت بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية الالكترونية عملية خلال الفترة 2011/2010، علما أنه في أوت 2011 تم الشروع في تجريب جواز السفر البيو متري الالكتروني في عينة من البلديات، واطلاق نموذج لشهادة ميلاد خاصة، وعملية تصوير سجلات الحالة المدنية بواسطة السكانير على مستوى عدد من البلديات النموذجية، في حين تمت رقمنه السجل الوطني للحالة المدنية سنة 2013.

المطلب الثاني: مؤشرات الادارة الالكترونية في الجزائر.

يتوقف الإلمام الكامل بتجربة الخدمة الالكترونية في الجزائر كأحد افرازات تطبيق الادارة الالكترونية، على ضرورة الفحص الدقيق لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد، وهذا ما سنتناوله من خلال تجارب بعض القطاعات العمومية كالآتي:

أ- قطاع البريد و الاتصالات

في إطار التغيرات والتحولات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية، و في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تولدت الحاجة الى القيام بتغيرات وتعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات وهو ما سمي بإعادة هيكلة هذا القطاع، حيث أنه وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع تجسدت فيما يلي:

[1]-مشروع الجزائر الإلكترونية موقع **وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام و الإتصال**. .http//www.mptic.dz/fr/ ?E. Algérie 2013.

1/-إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات في الجزائر

حيث تجسدت تعديلات هذا القطاع (قطاع البريد و المواصلات) في سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000، والذي جاء ليحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، مدعما الفصل بين نشاطي التنظيم والاستغلال وتسيير الشبكات وتطبيقا لهذا المبدأ تم انشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا، متعاملين أحدهما يتكفل بالنشطات البريدية، والخدمات المالية والبريدية، وآخر بالاتصالات.[1]

وبالتالي تولد عن التغير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات الى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري والى متعامل المواصلات السلكية واللاسلكية وفق الآتي:[2]

1-1: **بريد الجزائر**: تمفصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC).

1-2:**اتصالاتالجزائر**: هي مؤسسة عمومية اقتصادية(EPE)، شركة ذات أسهم(SPA).

1-3: **سلطة الضبط**: إذ أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة الى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها.

2/-مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العمومية

تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية كلية من الدولة، وفي ظل الضعف والانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت مؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وبالتالي يصبح تدخل الدولة فيها متطورا، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقديم الخدمات، إذ يرون أن مؤسسة بريد الجزائر الى جانب مؤسسات أخرى مهمة مثل ومؤسسة اتصالات الجزائر، تعد من الأقطاب الكبرى في تقديم الخدمات العامة بالجزائر.[3]

إذ تقوم مؤسسة بريد الجزائر، بجملة من الخدمات تتمثل في:خدمات الحساب البريدي الجاري، خدمة الاطلاع على الحساب، الدفع، السحب، صناديق التوفير، الحوالات البريدية والرسائل.

---

[1]-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، **وزارة البريد و المواصلات، "اصلاح و تطوير قطاع الاتصالات في الجزائر"** (وثيقة عمل مقدمة من ادارة البريد و المواصلات الى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للقمة العالمية لمجتمع المعلومات)، **مرجع سبق ذكره**، ص137.

[2]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 2000-03المؤرخ في 5 أوت 2000 الصادر في 06 أوت 2000، ص08.

[3]-عبد القادر، برانيس، **"التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية ، دراسة على قطاع البريد و الاتصالاتبالجزائر"**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، يسمى العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر03، 2007/2006، ص، ص،59 ،61.

وتماشيا مع التطور المحيط بالمؤسسة، اتجهت سياسة هذه الأخيرة الى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة ومتوازيا مع محاولة عصرنة القطاع تم ادراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة، مما يعزز ثقتهم ويكرس أفضل النتائج والانجازات، وبالتالي تكرس التأسيس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر، ويمكن ترجمتها في النماذج التالية:

2-1-الشباك الإلكتروني

يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.[1]

2-2-بطاقة السحب الالكترونية

تمثل بطاقة السحب الالكترونية بطاقة تم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر مع وجود الشباك الالكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شباك بريدي، أو موزع أوتوماتيكي، عبر القطر الجزائري، ويقوم استخدام بطاقة السحب الالكترونية على الأمن.

ب/قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الادارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الادارة العامةعلى محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، إذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات الإدارة الالكترونية، وابراز دورها في مجال التعليم العالي والبحث العلمي والتكوين، إذ أن هناك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة، من خلال الربط بين العديد من الجامعات اضافة الى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين.

إن أهمية التحول للإدارة الالكترونية، وتوفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة، قد أصبح مطلب ضروري تمليه ظروف الواقع السياسي، الاقتصادي والاجتماعي للشعوب المتحضرة خاصة في ظل التحول نحو مفاهيم التعليم الالكتروني،

[1]-تصريح نور الدين بو فنارة، المكلف بالإعلام لدى المديرية العامة للبريد ، متاح في
http//www.el.massa.com/ar/content/view/1964/41/تاريخ الاطلاع 2017/02/27.

والجامعات الافتراضية، والتعليم عن بعد، أحد المسارات التي سطرت من قبل الدول المتقدمة، سعيا إلى تجسيدها في الواقع العملي داخل جامعاتها.[1]

لقد عملت مختلف الجامعات الجزائرية الى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الادارة الالكترونية والتي يمكن استعراضها من خلال الآتي:

1- التسجيلات الجامعية

حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا، وتمنحهم الجامعة فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الإنترنيت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية، يتم اتاحتها بمجرد الاعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع الكترونية هي:

www.mesrs.dz.

www.orientation.ini.dz.

www.ini.dz.

إذ تتم عملية التسجيل الجامعي الأولي وفق المراحل التالية[2]:

- **ملأ وارسال البطاقة الالكترونية**:من خلال هذه المواقع يتمكن الطالب عبر منفذ الأنترنيت المجاني من المشاركة في الترتيب، حيث يتم ارسال البطاقة الالكترونية للتسجيل المبدئي أو الأولي عبر مواقع الويب المبنية أعلاه، ويتمكن الطالب من الدخول عبر الرمز الشخصي له ضمن كشف النقاط، كما يتم التعرف على قائمة الميادين، والجذوع المشتركة، وتسمح له بتصحيح وتعديل لبطاقته مرة ثانية بعد إيداعها.
- **مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه**: بعد ايداع الاستمارة الالكترونية تخضع الاختبارات إلى نظام معالجة المعلوماتية الوطنية، وضمن هذه المعالجة يتم الترتيب، التوجيه، حسب الفروع مع الأخذ بعين الاعتبار نتائج المعالجة الوطنية.
- **مرحلة تأكيد التسجيل**:بعد الاطلاع على نتائج التوجيه على المواقع سابقة الذكر تأتي مرحلة تأكيد التسجيل (confirmation)، وذلك عن طريق استمارة الكترونية يتم الحصول عليها عبر مواقع التسجيل آنفة الذكر.

[1]-عبد الكريم عشور، **مرجع سابق** ، ص 144.

[2] -la prèinsption **;guide du nouveau bachelier** ;ministère De l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique ;2008p.p :6 ;10.

- **مرحلة الطعون** : وهي تتزامن مع مرحلة تأكيد التسجيل، حيث يمكن للطالب الذي وجه الى فرع أو تخصص لا يرغب في التسجيل، أو الدراسة ضمنه، أن يقدم طعنا خاصا حول توجيهه وتتم الطعون كذلك عبر الخط فقط.

ج/الخدمات الالكترونية في قطاع العدالة

يمثل مشروع اصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الاصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والذي ترمي من ورائه الى محاولة تحقيق النزاهة، واقرار العدالة ، والتأسيس لدولة الحق والقانون، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد.

أما الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير، فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية وهي توجه قطاع العدل في الجزائر الى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الادارية والتنظيمية للقطاع، والتي تهدف ضمنها الى التحول نحو تقديم خدمات عمومية الكترونية، ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدل، يمكن رصد أهم الانجازات والتي تتمثل في الآتي:[1]

1-الأنظمة المعلوماتية

هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن والمتقاضي ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء، حيث أعطت لها أولوية تتمثل في:

1-1-النظام الآلي لتسيير الملف القضائي يسمح هذا النظام:

- تسيير الملف القضائي آليا منذ تسجيل القضية في القضاء المدني بمصلحة تسجيل الدعاوى الى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية، وصدور الحكم أو القرار الى غاية تنفيذ العقوبة؛
- يمكن المواطن من الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الالكتروني والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، مما يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي والمعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

1-2/النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي وهو نظام:

- يتكفل بتسيير نشاط وملف التنزيل، منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية الى غاية خروجه، والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.

[1]- الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، **حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز**، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية، الأحد، 25 مارس 2007، ص 10.

1-3/معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو والحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة افادة المسجون بالإفراج المشروط .

1-4/ نظام صحيفة السوابق العدلية القضائية

وهو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني.

1-5/ النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي:يتكفل هذا النظام بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، وهذا يهدف حفظ الذاكرة الوطنية.

1-6/ نظام تسيير الأوامر بالقبض:يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض الى ضمان الحريات الفردية، من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذا الذين كف البحث عنهم.

2/الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية

2-1/ الخريطة القضائية

تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط ومختلف الموظفين.

2-2/الجدول التحليلي

يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الاحصائيات المتعلقة بالقطاع، والتي يمكن من خلالها اجراء حصيلة تساهم في رسم الاستراتيجية المستقبلية.

2-3/نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء

يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء، الأمر الذي يجعل القطاع يسير في قضاء الاعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي.[1]

[1]-عبد الكريم عشور، **مرجع سابق**، ص: 144.

3/خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنيت

يهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء اطلاق خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع العدل وتقريبه من المواطن ، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على الاجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية أو الاستفسار من قبل قضاة ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل.

4/ قطاع البنوك

يتجلى من خلال القطاع البنكي في الجزائر أن هناك بعض المبادرات نحو التحول للصيرفة الالكترونية، أوالصرافة الالكترونية التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أوالمبتكرة من خلال نظام شبكي، أوما يعرف بشبكة الاتصال الالكتروني وهو ما يجعل الوصول اليها يقتصر على المشاركين فيها، تبعا لشروط العضوية التي يحددها البنك، إذ يصبح الدخول ممكنا لكل فرد عضو من خلال أحد المنافذ على الشبكة، التي تعد وسيلة متاحة للعملاء للاتصال بالبنك.[1]

ولإبراز مستوى التحول نحو الخدمات الالكترونية داخل البنوك، يمكن توضيح ذلك من خلال الآتي:[2]

- **بطاقة الخصم**(carte de débit): والتي يتم استعمالها في السداد عن طريق الخصم مباشرة من الحساب البنكي الخاص بالعميل، ويكون الحساب بالضرورة دائنا.
- **بطاقة الائتمان**(carte de crédit): تقدم هذه البطاقة خدمات للعميل، تشمل السماح له بالسداد حتى وإذا كان حسابه مدينا، غير أن ذلك يجري وفق حدود يقرر فيها مقدار المبلغ الذي يعتبر قرضا ضمن هذه الحالة الى مدة معينة.

[1]- رافيق مرسلي «**الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق**" (دراسة حالة الجزائر 2001، 2011)، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011، ص: 153.

[2]- عماري عمار و آخرون، "**واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والاسلامي**"، مجلة الباحث،العدد 05، جامعة ورقلة، الجزائر، 2007، ص: 132.

- **البطاقة الذكية**: تعرف البطاقة الذكية انتشارا واسعا ويرجع سبب ذلك إلى طريقة استعمالها، والتي تتسم بالمرونة مقارنة ببطاقتي الخصم والائتمان السابقتين، وبالتالي تحتوي البطاقة الذكية على معالج يسمح بتخزين الأموال، وذلك من خلال البرمجة الأمنية.[1]

5/قطاع التكوين المهني والتربية الوطنية

على غرار القطاعات الاخرى شهدت كل من قطاع التربية والتكوين المهني في الجزائر بعض المبادرات في مجال الخدمة الالكترونية، والتي يمكن وصفها بالمبادراتالمتواضعة كونها تمثل بداية وانطلاقة أولية، حيث تمحورت تلك التحولات وفق الآتي:

5-1/قطاع التكوين المهني

نتج عن برامج اصلاحية شاملة مست قطاع التكوين المهني، رؤية جديدة ترمي الى جعل القطاع يساير برنامج التكوين ذات الجودة العالية، خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي، وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية، فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة الالكترونية، بهدف أساسا للرفع من مردودية هذا القطاع، والارتقاء بنموذج جيد للتسيير داخله.

وتستفيد مؤسسات التكوين المهني العامة من شبكة أنترنيت، تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الادارية ومراكز التكوين المهني، ومن ثم فقد استطاعت هذه المؤسسة التوصل الى بث دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية، ويهدف الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحد الى بناء قاعدة معطيات بها شقين:[2]

-المعلومات المتعلقة بالجانب الاداري، التجهيزات والموارد البشرية والمالية.

-المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي: مثل تسيير وهندسة التكوين.

[1]-كمال آيت زيان، حورية آيت زيان:**"الصيرفة الالكترونية في الجزائر"** المؤتمر العلمي الخامس نحو مناخ استثمار و أعمال مصرفية الكترونية، 4-5جويلية 2007 ، جامعة فيلادلفيا، الأردن، ص،ص: 3، 4.

[2]-مقدم عبيرات، زيد الخير ميلود، **"متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفةوالكفاءات البشرية"**، ملتقى دولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر،10/09مارس 2004، ص: 171.

5-2/قطاع التربية الوطنية

سجل قطاع التربية الوطنية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى، ويمكن إبراز ما قام به القطاع من مبادرات الخدمة العامة الالكترونية كمدخل لترقية ما يقدمه للطلبة، ويمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين:

- **مستوى التعليم النظامي**

هنا تسجل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق الأمر بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم الاساسي، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس، أو على شبكة الأنترنيت.

- **مستوى التعليم عن بعد**

يقدم هذا المستوى خدمات الكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة)، إذ يتيح الموقع الالكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات الكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانيةالتسجيل وسحب الاستمارة الالكترونية، اضافة الى التعريف بالمركز، وفتح فضاء الكتروني للاتصال به والاستعلام، مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهاج التربوي، وغيرها من خدمات تعلم الاعلام الآلي واللغات الأجنبية، وغيرها من الخدمات.[1]

المطلب الثالث: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر

لقد تم اطلاق مشروع الادارة الالكترونية في الجزائر منذ فترة وجيزة لكنه لم يتجسد بعد على ارض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من أهمها ما يلي:[2]

1-عجز قطاع البريد وتكنولوجيات المعلومات والاتصال عن تلبية طلبات العملاء بإيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنيت.

[1] الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، التسجيل عبر الانترنيت، وزارة التربية الوطنية، متاح في httpLLwww.onecfd.edu.dz، تاريخ الاطلاع: 2017/03/02.

[2] - أحمد بن عيشاوي، " أثر تطبيق الادارة الالكترونية على مؤسسات الأعمال"، مجلة الباحث، العدد 07،جامعة ورقلة،الجزائر، 2010، ص،ص: 292، 293.

2-تأخير استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا على ذلك فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدمة في هذا المجال.

3- محدودية استخدام الانترنيت في الجزائر، فنسبة استخدام هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة بالدول المجاورة، حيث تبلغ في المغرب مثلا نسبة 14% مقارنة بالجزائر حيث تصل الى 5.5 % فقط.

4- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بداياتها، فهناك فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم.

5- محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، فقد ظل قطاع البريد والمواصلات الى غاية سنة 2000 خاضعا أساسا لأحكام الأمر رقم 75-89 الصادر سنة 1975 حيث كانت وزارة البريد والمواصلات تمارس في ظل نظام الاحتكار وظائف متعامل البريد ومتعامل المواصلات الى غاية اقامة المحيط التنافسي المقرر في القانون 03-2000.

6- المعوقات الاجتماعية والثقافية التي تتصل بالقيم والعادات الاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع، فالتكوين الثقافي يمثل مجموع القيم والاتجاهات الاجتماعية، وفي هذا السياق فإن شيوع قيم جودة الحياة تدفع باتجاه تكوين أنماط ثقافية وسلوكية معينة، كالاتجاه نحو مجتمع الاعلام والمعلومات الذي يميز مختلف التجمعات السكانية اليوم.[1]

7- تمثل الحواجز الجغرافية والسكانية عائقا كبير في وجه مشروع الجزائر الالكترونية 2013، ويتعلق الاشكال بالتركيبة الجغرافية التي تعيق توزيع البنية التحتية التكنولوجية بين القرى والارياف وما يترتب عن ذلك من جهود مضاعفة وأعباء إضافية، وكذلك التوزيع السكاني.

إضافة الى ذلك يمكن ذكر بعض المعوقات التقليدية مثل:[2]

- البيروقراطية التي طغت في مجمل إدارتنا العامة وأصبحت لها جذور عميقة في كل مصالح إدارتنا؛

- شبح الفساد والرشوة والمحسوبية وهي مظاهر مرادفة للعمل الاداري، وهو ما يبرر وصف تقرير منظمة شفافية الدولية للجزائر بالدولة الغارقة في الفساد؛

[1] -قاسم حجاج، **"التنشئة السياسية في الجزائر في ظل العولمة"**، مجلة الباحث، العدد 02،جامعة ورقلة ،الجزائر، 2003، ص: 89.

[2] - تقرير منظمة شفافية دولية لسنة 2010،ص:27.

– ضعف المستوى التعليمي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة في مقابل تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني؛

– إن الادارة الالكترونية في الجزائر لازالت في مهدها ولازالت بذرتها الإدارية تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت السباقة في تبني مدخل الادارة الالكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية، وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى الى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغيير المستمر، لذا كان لزاما على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها.[1]

[1]– عبان عبد القادر، **مرجع سابق**،ص: 105.

المبحث الثالث: تقييم دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

من خلال هذا المبحث سيتم تقييم دور الادارة الالكترونية في الجزائر من خلال معرفة الجوانب الايجابية بها في تحسين الخدمة العمومية في التجربة الجزائرية والمتمثلة في بعض القطاعات التي بادرت في تطبيق آلية الادارة الالكترونية في المطلب الأول، أما في المطلب الثاني فستعرض الجوانب السلبية التي حالت دون التجسيد الفعلي للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

المطلب الأول: الجوانب الايجابية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

أدخلت المعلوماتية تغييرا جذريا في طرق التسيير والخدمات العمومية، ومن أهم الايجابيات التي حققتها الادارة الالكترونية الجزائرية مسألة تبسيط الاجراءات الادارية حيث فتحت المجال على عدة جوانب يمكن التعرف على هذه الايجابيات فيما يلي:

أولا: تبسيط الاجراءات الادارية

فتحت الإدارة الالكترونية المجال لعصرنة الإدارة الجزائرية، على عكس ما كانت تعانيه في الماضي القريب من ادارة بيروقراطية والمتمثلة في تعقيد الاجراءات الادارية، التمسك الحرفي بالقوانين، مركزية القرار الإداري، الفساد الإداري **مثل**: الرشوة والمحسوبية.

إضافة إلى:

-توفر المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة المطلوبة، وفي الوقت المناسب، ويظهر ذلك من خلال تبسيط الإجراءات الادارية وتخفيفها، وتحولت الإدارة الجزائرية بفعل الآلية الإلكترونية الى تسيير رقمي بدلا من ورقي.

- ربط مصالح الادارة الواحدة فيما بينها بواسطة شبكة رقمية من أجل تنسيق أعمالها بدون تنقل بين المصالح، وهذا ربحا للوقت، وبالتالي تقديم خدمات بسرعة ومثال ذلك مجسد في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وهذا لإنجاز وإصدار جميع عقود الميلاد والزواج والوفيات، وكذا وثائق الحالة المدنية، في وقت قصير وبدون معاناة.[1]

[1]-شرعت بلديات ولاية الجزائر منذ شهر ماي 2016 في بداية رقمنه البطاقة الرمادية للمركبات ورخص السياقة على مستوى المصالح البيو مترية، وسيتم الغاء هذه الوثائق الادارية الرسمية من جميع الدوائر غير الممركزة للدولة.

ثانيا: الجانب الاجتماعي

حققت رقمنه الحالة المدنية إيجابيات عديدة لفائدة المواطنين، اتاحة الفرص لجميع المواطنين باستعمال تقنيات الإدارة الإلكترونية في المنازل والعمل من أجل تمكين كل مواطن للتواصل، اضافة إلى ربح الوقت، المال والجهد، كما أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن، وإعادة الثقة بينه وبينها، والتخفيف من حدة المركزية الإدارية.[1]

كما فتحت له بوابات ومواقع الكترونية للعديد من الادارات والهيئات المركزية للتواصل معها و كمثال على ذلك: تقديم خدمات عمومية إلكترونية كصحيفة السوابق العدلية، دفاتر الصكوك البريدية، التسجيلات الجامعية، بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين الإلكترونيين.

ثالثا:الجانب الاقتصادي

وذلك من خلال فتح شبكة رقمية للمواقع الكترونية للبنوك العمومية وذلك تسهيلا للمتعاملين الاقتصاديين، بوابة الصفقات العمومية، التصريح للاشتراك في صناديق الضمان الاجتماعي عن بعد لأرباب العمل، فتح مجال الشراكة الالكترونية لعقود الامتياز بين موانئ دبي وموانئ : جن جن، بجاية[2]، إنشاء أرشيف رقمي بدلا من الأرشيف الورقي، وذلك لتفادي التبذير، وربح المساحات المادية باستعمالها لأغراض الادارة الإلكترونية، والاطلاع على الملفات بأقل جهد وبصفة فورية.

رابعا: الجانب التشريعي

هناك نصوص قانونية جسدت آلية الادارة الالكترونية كالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، البيو مترية، التصديق والتوقيع الإلكترونيين، بطاقة الشفاء، بطاقة السحب، والدفع الالكتروني للأوراق المالية ...الخ ،مبادرة مشجعة من قبل المشرع الجزائري، إلا أن هناك فراغ تشريعي في بعض الهيئات الإدارية كالقطاعات: المالية، التجارة، الفلاحة، الصيد البحري...الخ.[3]

المطلب الثاني: الجوانب السلبية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

بالرغم من اكتساب آلية الادارة الالكترونية في تسيير الخدمة العمومية من ايجابيات إلا أنها تعاني من بعض المعيقات (السلبيات)، التي تحد من دورها كأداة فعالة في تحسين الخدمة العمومية، من بينها:

[1]– غنية نزلي، بعنوان " **دور الادارة الالكترونية في ترقية الخدمات المرافق العمومية المحلية**"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، دورية نصف سنوية متخصصة محكمة دوليا، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 12، سنة 2016، ص :188.

[2]–نقلا عن أ. ضريفي نادية، " **تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة** "، دار بلقيس– الدار البيضاء (الجزائر)، 2010، ص: 223.

[3]– أنظر قانون رقم 08-14 المؤرخ في أوت 2014، الصادر في الجريدة الرسمية رقم 49 المؤرخة في 2014/08/20.

أولا:الجانب الاجتماعي

تعاني الجزائر من عدة ظواهر اجتماعية سلبية نذكر منها:

- إنشار الأمية التكنولوجية الإعلام والاتصال في أوساط المجتمع؛

- عدم تعميم توصيل الهاتف الثابت للعديد من المناطق الوطنية.؛

- ضعف البرامج التعليمية في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال؛

- انخفاض معدل التدخل الفردي للعديد من الأسر الجزائرية، وانتشار الفقر مما أدى إلى عجزها عن اقتناء الحاسوب والاشتراك في شبكة الانترنيت؛

-عدم التغطية الكاملة للتواصل عبر شبكة الانترنيت للعديد من المناطق النائية.

ثانيا: الجانب الاقتصادي

يتضح ذلك من خلال:

-ضعف البنية التحتية، بالرغم من أن الجزائر كانت أولى الدول العربية والافريقية في استخدام تقنية جهاز الكمبيوتر في الادارة العمومية.[1]

-تدهور أسعار البترول في العالم مما أثر سلبا على الجزائر، لكونها تعتمد على مداخيل المحروقات بنسبة تفوق 90%مما أدى الى عجز خزينة الدولة في توفير الموارد المالية الكافية لتمويل الاستثمار في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

-زيادة وتيرة نسبة البطالة بسبب تقليص عدد مناصب العمل.

ثالثا: الجانب الاداري

يعاني القطاع الاداري من عدة سلبيات منها:

-ضعف الكفاءات البشرية ذات المؤهلات العلمية الخاصة باستخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال، مثل وضع البرمجيات، التطبيقات...الخ؛

- نقص الدورات التكوينية لموظفي الهيئات الادارية في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال؛

[1]- العربي بوعمامة، رقاد صليحة، **مرجع سابق** ،ص: 221.

-الافتقار الى التخطيط والاستشراف من قبل الهيئات الادارية على المستوى المركزي واللامركزي بعدم وجود رؤية مستقبلية واضحة وشفافة لتجسيد آلية الادارة الالكترونية .

رابعا: الجانب التشريعي

يتميز التشريع الإلكتروني في الجزائر بالنقص في النصوص القانونية ليجعل من مرحلة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية كحاجز في تحسين الخدمة العمومية إلا أنه توجد بعض النصوص القانونية لحماية الإدارة الالكترونية من جرائم التجسس والقرصنة وإتلاف المعطيات، من هذه النصوص القانونية.

-قانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004، يعدل ويتمم الأمر 66-156 المؤرخ في 08 يونيو 1966 والمتضمن قانون العقوبات، حيث نص القسم الرابع مكرر تحت عنوان المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات من المادة 294 مكرر إلى غاية المادة 394 مكرر 7،حيث بعاقب بالحبس من ثلاثة (3) أشهر إلى سنة (1) وبغرامة مالية من 50.000 دج إلى 100.000 دج كل من يدخل أو يبقي عن طريق الغش في كل أو جزء

من منظومة للمعالجة الآلية للمعطيات أو يحاول ذلك.

تضاعف العقوبة إذا ترتب حذفا أو تغييرا لمعطيات المنظومة وإذا ترتب عن الأفعال المذكورة أعلاه تخريب نظام اشتغال المنظومة تكون العقوبة الحبس من ستة (6) أشهر إلى سنتين (2) والغرامة من 50.000 دج إلى 150.000 دج.

-قانون رقم 09-04[1] المؤرخ في 5 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتعلقة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها،

-بالإضافة إلى المرسوم الرئاسي رقم 15-261[2]، المؤرخ في 8 أكتوبر 2015 الذي يحدد تشكيلة وتنظيم وكيفية سير الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.

[1] -أنظر الجريدة الرسمية رقم 47 الصادر في 16 أوت 2009، ص .ص:05،08 .

[2]- أنظر الجريدة الرسمية رقم 53 الصادر في 8 أكتوبر 2015، ص.ص: 16، 20.

خلاصة الفصل:

يمكن القول أن تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية تمثل استراتيجية محورية يمكنها اضفاء نتائج ايجابية على الأجهزة الادارية الحكومية، وتحقيق رضا المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها وتجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم.

فلذلك يضطلع مشروع الإدارة الإلكترونية الى تسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية من خلال القضاء على تعقيدات الهيكل الإداري وتزايد مستوياته التنظيمية في شكلها التقليدي والتقليل من الصراعات عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة والمساواة في تقديم الخدمة.

فبالرغم من الصعوبات التي تواجه هذا المشروع إلا أن الجزائر قد عرفت نوعا من الانفتاح، فنجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر أصبح أمر لابد منه لتطوير الخدمات المقدمة للمواطن، غير أنها مازالت تواجه معيقات مما تؤدي الى عرقلة تبنيها للإدارة الإلكترونية للوصول الى تحسين الخدمة العمومية.

الفهرس

شكر وعرفان إهداء ملخص قائمة الجداول والأشكال	
مقدمة	أ
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية	
تمهيد	
المبحث الأول : الأطر المعرفية للخدمة العمومية	
المطلب الأول : مفهوم وخصائص الخدمة العمومية	
المطلب الثاني : مبادئ الخدمة العمومية	
المطلب الثالث : أنظمة ومنظمات الخدمة العمومية	
المبحث الثاني : ماهية الإدارة الإلكترونية	
المطلب الأول : مفهوم ومراحل تطور الإدارة الإلكترونية	

المطلب الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية المطلب الثالث : فوائد وأهداف الإدارة الإلكترونية	
المطلب الرابع : أهمية الإدارة الإلكترونية	
المبحث الثالث : أساسيا ت الإدارة الإلكترونية	
المطلب الأول : دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية	
المطلب الثاني : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	
المطلب الثالث : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري	
خلاصة الفصل	
الفصل الثاني : الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر	
تمهيد	
المبحث الأول : التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية	

المطلب الأول : مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية	
المطلب الثاني : ارهاصات التحول الإلكتروني في الجزائر	
المطلب الثالث : حاجة الجزائر الى سياسة وطنية لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات	
المبحث الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر	
المطلب الأول مشروع الجزائر الإلكترونية: 2008-2013	
المطلب الثاني: مؤشرات الإدارة الإلكترونية في الجزائر	
المطلب الثالث : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر	
المبحث الثالث : تقييم دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر	
المطلب الأول: الجوانب الإيجابية للإدارة الإلكترونية في العمومية في تحسين الخدمة الجزائر	
المطلب الثاني: الجوانب السلبية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في	

الجزائر	
خلاصة الفصل	
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبلدية المدية	
تمهيد	
المبحث الأول: تقديم بلدية المدية و هيكلها التنظيمي	
المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بلدية المدية	
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية المدية	
المبحث الثاني: منهجية الدراسة	
المطلب الأول : نموذج الدراسة وحدودها	
المطلب الثاني: مجتمع الدراسة	

المبحث الثالث: عرض وتحليل الاستبيان	
المطلب الأول: تقديم الاستبيان المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة والتعليق عليها	
خلاصة الفصل	
خاتمة	
قائمة المراجع	
الملاحق	

جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص :ادارة اعمال عمومية

استمارة استبيان

أخي/أختي الموظف(ة) :

في إطار التحضير لمذكرة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال عمومية تحت عنوان" **دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية** (دراسة حالة بلدية المدية لمصلحة الوثائق البيومترية، جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية)، نرجو منكم مساعدتنا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية علما أن البيانات التي ستدلون بها ستستخدم حصرا لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكركم على تعاونكم معنا جزيل الشكر

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة :

من إعداد الطالبتين : تحت إشراف الأستاذ :

سيقع فاطمة د.كروش نور الدين

قجال نصيرة

الموسم الجامعي:2017/2016

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر: ☐ أنثى : ☐

2. السن:

من [20 ,29[☐ من[30 ,39[☐ من[30, 39[☐

من[40 ,49[☐ اكثر من 50 ☐

3. المستوى التعليمي:

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4. الوظيفة:

- رئيس مصلحة ☐ مهدنس ☐ - مكلف باستقبال المعلومات ☐
- مكلف بتدوين المعلومات ☐ -مكلف بالمصادقة على المعلومات ☐
- مكلف بأخذ المعلومات البيومترية ☐ - مكلف بتسليم الوثائق ☐

الأقدمية (الخبرة):

اقل من 5 سنوات ☐ من5 سنوات إلى 10سنوات ☐ من11 سنوات الى15سنة ☐

أكثر من 15 سنة ☐

المحور الثاني: الجزء الخاص بالإدارة الالكترونية

1. هل العمل بنظام الإدارة الالكترونية في المصلحة سببه ؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

توفير الوقت ☐ توفير حماية المعلومات ☐ تسيير التعامل بين الإدارات ☐

توفير الجهد ☐ التخلص من المصادقة على الأوراق ☐ تقليل المهام ☐

توفير المال ☐ الدقة في انجاز المعلومات ☐ الحد من الأخطاء البشرية ☐

أخرى اذكرها:.....

2. هل تفعيل الإدارة الالكترونية سببه تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين ؟

نعم ☐ لا ☐

3. هل تم توفير الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل إصدار الوثائق الالكترونية في مصلحتكم؟

نعم ☐ لا ☐

4. هل لدى مصلحتكم قواعد بيانات تتميز بتوفير الأمان والسرية للمعلومات ؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

5. من بين الاجهزة المتوفرة داخل المصلحة ما يلي:

الماسحات الضوئية ☐ جهاز البصمة الالكترونية ☐ الكاميرات الرقمية ☐

جهاز التوقيع الالكتروني ☐

أخرى اذكرها:.....

6. هل تتم وضع قوانين وتشريعات تضبط الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

نعم ☐ لا ☐

7. ما هي المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري لاستخراجه بصفة نهائية؟

من أسبوع إلى أسبوعين ☐ من أسبوعين إلى 04 أسابيع ☐

أكثر من 04 أسابيع ☐

8. ما هي المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لاستخراجها ؟ ☐

من أسبوع إلى أسبوعين ☐ من أسبوعين إلى 04 أسابيع

أكثر من 04 أسابيع ☐

9. عموما ما هي العوائق التي ترى أنها تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة؟

عدم القدرة إلى اقتناء الأجهزة والمعدات ☐ تذبذب في شبكة الانترنت ☐

عدم وجود موظفين مختصين في المجال ☐

أخرى اذكرها:.....

10. هل توجد خطة بديلة لاستخراج الوثائق في حالات الطوارئ (انقطاع التيار الكهربائي انقطاع أو تذبذب في شبكة الانترنت.....)؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فما هو البديل؟

.....

المحور الثالث: الجزء الخاص بالخدمة العمومية

1. ما هي المعايير المحددة للحكم على نجاعة الخدمات المقدمة ؟

سرعة الخدمة ☐ نوعية الخدمة ☐ انعدام الطابور ☐

أخرى اذكرها:.....

2. هل سهلت المصلحة الجديدة أسلوب العمل بالإدارة الالكترونية العمل على الموظفين في تسريع وتيرة انجاز الوثائق؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

3. هل ترون أن المصلحة مهتمة بدراسات ومحاولات لزيادة وتحسين الخدمة المقدمة؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كان لا لماذا ؟.....

4. حسب رأيكم ما هي المشاكل التي تعترض المصلحة في تقديم الخدمة في الوقت المطلوب؟

اذكرها:.....

5. ما تقييمكم للخدمة المقدمة للمواطنين؟

خدمة ذات جودة رفيعة ☐ خدمة متوسطة السرعة ☐ خدمة بطيئة ☐

6. حسب رأيكم ما هي العوامل التي تقف وراء إعاقة تحسين وضعية المصلحة (الوثائق البيومترية)؟

ثقل الهيكل التنظيمي المتبع ☐ سوء تدفق المعلومات ☐

سوء التكوين و التأهيل للمختصين ☐

أخرى اذكرها:.....

7. كيف تقيمون مستوى علاقة المصلحة بالهيئات العليا؟

علاقة التعاون ☐ علاقة صراع ☐ علاقة سلطوية ☐ علاقة فوضوية ☐

اخرى حددها :.....

8. كيف تتوقعون مستقبل الخدمة العمومية بالإدارة الالكترونية في الجزائر؟

.....

خاتمة:

من خلال تطرقنا لموضوع الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في عملية تحسين الخدمة العمومية ، فهي بحق ضرورة حتمية فرضتها التغيرات الكبيرة والمتنامية التي يشهدها العالم اليوم من تقدم تكنولوجي ورقمي.

وقدمت التجربة الجزائرية في ميدان الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في العديد من الجوانب الإيجابية نذكر منها : بطاقة الشفاء ، بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترية ، التسجيلات الجامعية، صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية إلكترونيا ... إلخ.

فالإدارة الإلكترونية هي نمط جديد له العديد من المزايا في تحسين الخدمة وضمان إستمراريتها من خلال القضاء تدريجيا على ظاهرة الإدارة البيروقراطية وتقليص حدة الفساد الإداري ، تعقيد الإجراءات الإدارية ، طول الانتظار وتخفيض التكاليف.

وكمشروع الوثائق البيومترية فقد نجح إلى حد ما من خلال عصرنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتقريب المواطن من الإدارة عبر إصلاح المنظومة الإدارية بإرساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية.

إلا أنه بالرغم من وجود ، إيجابيات تم التنويه بها ، توجد معيقات وقفت في تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر نذكر منها : انتشار الأمية التكنولوجية ، انخفاض معدل الدخل للأسر الجزائرية، ضعف البنية التحتية ، نقص في تكوين الموارد البشرية على تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، نقص في الجانب التشريعي.

فنجاح الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييرات في كيفية عمل وأداء الحكومات وتحتاج إلى إدخال تغذية مرتدة مستمرة من وإلى المواطن والمسئولين الذين يتعاملون مع الخدمات الحكومية الإلكترونية ويستخدمونها.

نتائج البحث:

على ضوء معالجتنا لموضوع البحث استخلصنا أهم النتائج:

- الإدارة الإلكترونية : هي مجموعة من الإجراءات والوسائل والأنشطة والبرامج المصممة إلكترونيا والموجهة لاستبدال الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب

قائم على تقنية الاتصال الإلكتروني من خلال تخفيض الاستهلاك الورقي وهذا ينعكس إيجابيا على جميع أعمال المؤسسات ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف معدات التقنية والتكنولوجية.
- يتجلى تحسين الخدمة العمومية من خلال البدء في تقديم خدماتها بشكل الكتروني وفقا للعديد من الإجراءات والأساليب الحديثة منها : إدراج البرمجة المعلوماتية التقنية وكذا المالية والتشريعية والبيئية والموارد البشرية الكفؤة داخل نسق عمل الإدارة الإلكترونية ،مما يساهم في تقليص الوقت والجهد والتكاليف، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

من خلال المعالجة الإحصائية لنتائج الدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية :

- إدراك واضح من قبل أفراد العينة للمنافع المتوقعة من تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- تسعى المصلحة من أن تطوير نفسها في مجال أنظمة التكنولوجيا والاتصال ومواكبة ما يطرأ من تغيرات.
- بالرغم ما وفرته الإدارة الإلكترونية من اختصارات للعمل والوقت إلا أنها تواجه عراقيل أهمها: الافتقار إلى برامج تعليمية وتدريبية متقدمة ومتخصصة لتهيئة الموارد البشرية المتكافئة مع حاجات تنفيذ الإدارة الإلكترونية في المصلحة،وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

الاقتراحات والتوصيات:

1- وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية .

2- وضع خطة اتصالية تمكن المصلحة من الاتصال المباشر بمواطنيها من أجل التعرف على حاجاتهم وطلباتهم وكذا مشاكلهم.

3- توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين والهيئات الإدارية الجزائرية عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة للحد من عمليات القرصنة والتجسس والاختراق.. إلخ.

4- وضع برامج إرشادية نوعية وتثقيف الموطنين والموظفين بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية الإلكترونية وتوفير البنية التحتية .

5- وضع ضوابط ومحفزات تسمح بجذب العناصر الكفؤة في الأعمال الإلكترونية والاحتفاظ بالموجود بها في المصلحة.

أفاق الدراسة:

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث والتي من الممكن أن تكون عناوين بحوث مستقبلية:

- دور التدريب الإلكتروني في تطوير الإدارة العامة.
- تفعيل الإدارة الإلكترونية كآلية لمعالجة الفساد الإداري.
- أثر الأمية الإلكترونية على تسيير الخدمة العمومية.

شكر وعرفان

نتقدم بالشكر و العرفان :

إلى من ساندنا لإتمام هذا العمل الأستاذ المشرف

"نور الدين كروش " على نصائحه و توجيهاته التي لم يبخل علينا بها تصويبا لهذا البحث و إثراء له.

إلى كل من قدم لنا يد العون من الأساتذة الأفاضل.

كما نخص الشكر لرئيس مصلحة الوثائق البيو مترية لبلدية المدية على حسن معاملته ومساعدته لنا.

شكرا جزيلا لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد .

الإهـداء

إلى روح والدي الطاهرة "اللهم إجعله من الذين قلت لهم أبشروا
بالجنة التي كنتم بها توعدون"
إلى أمي الغالية أطال الله في عمرها
إلى من تقاسمت معي عناء العمل " نصيرة"
إلى كل طلبة السنة الثانية ماستر إدارة أعمال عمومية

فاطمة

الإهـداء

إلى والدي:

عرفانا مني بفضلهما علي و لمعاناتهما من أجلي ، حفضهما الله و أطال في عمريهما

إلى أختي و صديقتي التي شاركتني في هذا العمل "فاطمة "

إلى كل طلبة السنة الثانية ماستر إدارة أعمال عمومية

نصيرة

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة الدور الذي يمكن للادارة الكترونية أن تؤديه في تحسين الخدمة العمومية، حيث تم تقديم إطار نظري يحدد و يعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية وكذا الجوانب المتعلقة بالإدارة الالكترونية وآلياتها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

أما في الجانب التطبيقي فقد تم إسقاط أهم تطبيقات الادارة الالكترونية في مجال تقديم الخدمة العمومية لدى مصلحة الوثائق البيو مترية لبلدية المدية، ومحاولة التعرف على أثر استخدامها في هذه المصلحة على مستوى الخدمة المقدمة من وجهة نظر الموظفين، واعتمدنا في ذلك على استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة.

ومما توصلنا في الأخير:

- أن أسباب التحول من الادارة التقليدية إلى الادارة الالكترونية هو تحديث وعصرنة الادارة الجزائرية.

- ضعف التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة أهم عائق يواجه تطبيق الإدارة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات، الخدمة العمومية.

Abstract

The aim of this study is to try to find out the role that e-management can play in improving the public service. A theoretical framework has been developed that defines and defines the various concepts related to the public service as well as aspects related to electronic management and its mechanisms in improving the public service in Algeria.

In the practical aspect, the most important applications of electronic administration in the field of providing public service in the Department of Biomedical Documents for the Municipality of Medea were also dropped and an attempt was made to identify the impact of its use in this service on the level of service provided by the employees. On the study community.

Finally,

- The reasons for the shift from traditional management to electronic management is the modernization and modernization of the Algerian administration.

- The weakness of training in the use of modern technology is the most important obstacle facing the application of electronic management.

Keywords: electronic administration, information technology, public service.

الفهرس

الفهرس

شكر وعرفان

إهداء

ملخص

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الملاحق

مقدمة ..... أ- ه

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية

تمهيد 7

المبحث الأول : الأطر المعرفية للخدمة العمومية 8

المطلب الأول : مفهوم وخصائص الخدمة العمومية 8

المطلب الثاني : مبادئ الخدمة العمومية 13

المطلب الثالث : أنظمة ومنظمات الخدمة العمومية 15

المبحث الثاني : ماهية الإدارة الإلكترونية 21

المطلب الأول : مفهوم ومراحل تطور الإدارة الإلكترونية 21

المطلب الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية 27

المطلب الثالث : فوائد وأهداف الإدارة الإلكترونية 28

المطلب الرابع : أهمية الإدارة الإلكترونية 31

المبحث الثالث : أساسيا ت الإدارة الإلكترونية 33

المطلب الأول : دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية 33

المطلب الثاني : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية 34

المطلب الثالث : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري 37

خلاصة الفصل..... 43

الفصل الثاني : الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

تمهيد 45

المبحث الأول : التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية 46

المطلب الأول : مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية 46

المطلب الثاني : ارهاصات التحول الإلكتروني في الجزائر..... 48

المطلب الثالث: حاجة الجزائر الى سياسة وطنية لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات.. 50

المبحث الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر 53

المطلب الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية: 2008-2013 53

المطلب الثاني: مؤشرات الإدارة الإلكترونية في الجزائر..... .. 56

المطلب الثالث : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر 64

المبحث الثالث : تقييم دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر. 67

المطلب الأول: الجوانب الإيجابية للإدارة الإلكترونية في العمومية في تحسين الخدمة الجزائر..... 67

المطلب الثاني: الجوانب السلبية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر..... 69

خلاصة الفصل..... 71

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبلدية المدية

تمهيد..... 73

المبحث الأول: تقديم بلدية المدية وهيكلها التنظيمي 74

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بلدية المدية 74

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية المدية 75

المبحث الثاني: منهجية الدراسة 79

المطلب الأول : نموذج الدراسة وحدودها 79

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة 79

المبحث الثالث: عرض وتحليل الاستبيان..... 81

المطلب الأول: تقديم الاستبيان 81

المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة والتعليق عليها 82

خلاصة الفصل..... 104

خاتمة 106

قائمة المراجع 110

الملاحق 117

قائمة الأشكال والجداول والملاحق

أولا: قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01-1	مرحلة التحول إلى الحكومة الالكترونية	26
01-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	83
02-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	84
03-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	85
04-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	86
05-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	87
06-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير توفير قواعد بيانات الأمان وسرية المعلومات	90
07-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأجهزة المتوفرة بالمصلحة	91
08-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير وضع قوانين و تشريعات تضبط الإدارة الإلكترونية في الجزائر	92
09-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري لاستخراجه بصفة نهائية	93
10-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف البيومترية لاستخراجها بصفة نهائية	94
11-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة	95
12-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير خطة بديلة في حالة الطوارئ	96
13-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المعايير المحددة للحكم على نجاعة الخدمات المقدمة	97
14-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير تسهيل أسلوب العمل بالإدارة الإلكترونية العمل على الموظفين في تسريع وتيرة إنجاز الوثائق	98
15-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير اهتمام المصلحة بدراسات و محاولات لزيادة و تحسين الخدمة المقدمة	99
16-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير تقييم الخدمة المقدمة للمواطنين	100
17-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العوامل التي تقف وراء إعاقة تحسين وضعية المصلحة	101
18-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير علاقة المصلحة بالهيئات العليا	102

ثانيا: قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-1	تصنيف درجة الملموسية	12
01-3	الاستبيانات الموزعة والمستردة	80
02-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	82
03-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	83
04-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	84
05-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	86
06-3	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	87
07-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سبب العمل نظام الإدارة الالكترونية في المصلحة	88
08-3	توزيع عينة الدراسة حسب تفعيل الإدارة الالكترونية بسبب تحقيق الشفافية والنزاهة	89
09-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأجهزة والبرامج في مصلحة الوثائق البيو مترية	89
10-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير توفير قواعد بيانات الأمان وسرية المعلومات	90
11-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأجهزة المتوفرة في المصلحة	91
12-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير وضع قوانين وتشريعات تضبط الإدارة الالكترونية في الجزائر	92
13-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري لاستخراجه بصفة نهائية	93
14-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لاستخراجها نهائيا	94
15-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة	95
16-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير خطة بديلة في حالة الطوارئ	96
17-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المعايير المحددة للحكم على نجاعة الخدمات المقدمة	97
18-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير تسهيل المصلحة العمل بالإدارة الالكترونية العمل على الموظفين في تسريع وتيرة إنجاز الوثائق	98
19-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير اهتمام المصلحة بدراسات ومحاولات لزيادة وتحسين الخدمة المقدمة	99
20-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير تقييم الخدمة المقدمة للمواطن	100
21-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العوامل التي تقف وراء إعاقة تحسين وضعية المصلحة	101
22-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى علاقة المصلحة بالهيئات العليا	102

ثالثا: قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	الاستبيان	117
02	الجداول التكرارية	121
03	الهيكل التنظيمي لبلدية المدية	130

أولا: قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01-1	مرحلة التحول إلى الحكومة الالكترونية	

ثانيا: قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-1	تصنيف درجة الملموسية	
01-3	حصيلة مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين انطلاقا من سنة 2016	
02-3	حصيلة مصلحة البطاقات الرمادية وبطاقة المراقبة انطلاقا من سنة 2016	
03-3	الاستبيانات الموزعة والمستردة	
04-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	
05-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن	
06-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	
07-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة	
08-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقدمية	
09-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب سبب العمل نظام الإدارة الالكترونية في المصلحة	
10-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب تفعيل الإدارة الالكترونية بسبب تحقيق الشفافية والنزاهة	
11-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأجهزة والبرامج في مصلحة الوثائق البيو مترية	
12-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير قواعد بيانات الأمان وسرية المعلومات	
14-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأجهزة المتوفرة في الملحة	
15-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير وضع قوانين وتشريعات تضبط الإدارة الالكترونية في الجزائر	
16-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري لاستخراجه بصفة نهائية	
17-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لاستخراجها نهائيا	
18-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة	
19-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير خطة بديلة في حالة الطوارئ	
20-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المعايير المحددة للحكم على نجاعة الخدمات المقدمة	
21-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تسهيل المصلحة العمل بالإدارة الالكترونية العمل على الموظفين في تسريع وتيرة إنجاز الوثائق	
22-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير اهتمام المصلحة بدراسات ومحاولات لزيادة وتحسين الخدمة المقدمة	
23-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تقييم الخدمة المقدمة للمواطن	

24-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العوامل التي تقف وراء إعاقة تحسين وضعية المصلحة	
25-3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مستوى علاقة المصلحة بالهيئات العليا	

مقدمة:

يعرف العالم اليوم ثورة في مجال الاتصالات و المعلوماتية، جعل العديد من الاكتشافات والتكنولوجيا الحديثة تظهر كأثر لتلك الثورة وما أفرزته على الجانب البشري والتقني والإداري، ولعل أبرز مظاهر تكنولوجيا الاتصالات هي الانترنت التي أدت إلى حدوث تغيرات حديثة هيكلية تجسدت في ظهور أساليب و تقنيات جديدة مثل الاقتصاد الرقمي.

ومع تشعب الخدمات و الأنشطة و الفعاليات التي تقدمها الادارة الحكومية وأهميتها للمواطنين و المؤسسات، فرضت ضرورة تحويلها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى اسلوب الإدارة الالكترونية من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية و التقنيات الالكترونية الحديثة، غذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية، ولا بد أيضا من الاستمرار في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية يعبر السرعة وتوفير المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية و الخارجية المتسارعة وصولا إلى اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات.

و الجزائر كدولة نامية تسعى جاهدة للنمو و التطور في جميع المجالات من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية بالاعتماد على شبكة الانترنت و التحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الالكترونية، هذا ما نلاحظه من خلال الإصلاحات العديدة التي اتخذتها الدولة في إصلاح العدالة والمنظومة التربوية و التعليمية، وكذلك إصلاح الإدارة العامة (إصدار قوانين مثل: قانون البلدية، قانون الولاية).

فالتحول إلى الادارة الالكترونية في الجزائر أضفى جملة من التغيرات على الخدمة العمومية كالشفافية والنزاهة والسرعة في إنجاز المعاملات و التقليل من اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين و تحقيق العبء على المواطنين من خلال تشريع العمليات الإدارية، والقضاء على مظاهر الروتين والضعف في الأداء وبالتالي رفع مستوى أداء الخدمة العامة.

1-إشكالية البحث:

بناءا على ما تقدم يمكن صياغة الإشكالية وفق السؤال الرئيسي التالي:

فيما يتمثل دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

وللإلمام بهذا الموضوع أكثر يمكن تجزئة السؤال الرئيسي إلى اسئلة فرعية:

- ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟
- كيف يؤثر تطبيق الادارة الالكترونية في مجال الخدمة العمومية؟
- ما هو مستوى استخدام تقنيات الادارة الالكترونية بمصلحة الوثائق البيو مترية لبلدية المدية؟

2- الفرضيات:

للإجابة على الأسئلة المطروحة تم وضع مجموعة من الفرضيات التي تبنى على أساسها الدراسة وهي:

- تحويل العمل الإداري العادي من إدارة تقليدية (ورقية) إلى غدارة باستخدام الحاسب.

- تقليص الوقت، الجهد و التكاليف، و الرفع من مستوى الخدمة المقدمة، مرتبط بتطبيق الادارة الالكترونية.

- يمكن القول أن استخدام تقنيات الادارة الالكترونية بمصلحة الوثائق البيو مترية لم يرقى إلى المستوى المرغوب.

3- أسباب اختيار هذا الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع لأسباب منها:

- تطابق موضوع الدراسة مع مجال تخصصنا.

- اعتبار الموضوع أحد أهم الموضوعات الذي يطرح نفسه بقوة في وقتنا الحالي من خلال عصرنة الادارة.

- الدور المتزايد الذي تلعبه الادارة الالكترونية حاليا و مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

- ضرورة عصرنة الادارات العمومية من خلال السرعة و الدقة و تبسيط الاجراءات الادارية.

- القضاء على العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية، و الرشوة و الفساد الإداري.

5- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي نتناوله كون موضوع الادارة الالكترونية أحد الموضوعات المهمة في الوقت الراهن كما أنها تلعب دور المحرك الرئيسي في مجال إدارة الأعمال، ومشروعات الحكومات الالكترونية إضافة إلى مساهمتها في تحسين خدمة الادارات العمومية.

6- منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع من أجل فهم وتحليل المتغيرات الخاصة بالدراسة، تقديم أطر معرفية عن الخدمة العمومية، وكذا التطرق لمفهوم الادارة الإلكترونية ومختلف جوانبها والافكار المتعلقة بها وتقييم الجوانب الإيجابية و السلبية لتطبيق الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية، ثم تم التوجه إلى ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة ثم بتبويبها و تفسيرها بهدف اختيار الفرضيات و استخلاص النتائج.

7- الدراسات السابقة:

رسالة ماجيستر من إعداد الباحث عاشور عبد الكريم تحت عنوان" دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية **و** الجزائر" الذي توصل إلى أنتطبيق الإدارة الالكترونية يحقق مقدار من المصداقية و الشفافية، السرعة و الربح الوقت، والدقة في تحديد المهام في عمل منظمات الخدمة العمومية، غير أن ضعف الجاهزية الالكترونية في الجزائر أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الالكترونية.

- رسالة ماجيستر من إعداد حماد مختار، تحت عنوان " تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية "، التي هدفت إلى أن موضوع الإدارة الالكترونية لا يكون مفيدا إلا إذا استثمر بالتطبيق العملي و استفاد منه متعاملون مع خدمات المرافق العامة، وإلا فما فائدة أن نعلم و لا نعمل.

- أما الدراسة الثالثة تمثلت في أطروحة دكتوراه لعبان عبد القادر، تحت عنوان" تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر لدراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس، العاصمة "،حيث أن الادارة الالكترونية لا تساهم بدرجة كبيرة في القضاء على البيروقراطية الادارية

المفتشية في البلديات الجزائرية، وأن درجة وعي المواطنين منخفضة حول الادارة الالكترونية في الجزائر، ذلك أن معظم المواطنين لازالوا يعتمدون على الأساليب التقليدية في اقتناء حاجاتهم الخدماتية من البلدية.

8- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في:

- الحد الموضوعي: ركزت الدراسة على موضوع الخدمة العمومية وتأثرها بالإدارة الالكترونية.

- الحد البشري: تقتصر الدراسة على مقدمي الخدمة العمومية (الموظفين).

- الحد المكاني: واقع الاختيار على بلدية المدية.

- الحد الزماني: تم إجراء الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2017/2016.

9- هيكل الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى فصلين نظريين وآخر تطبيقي بالإضافة إلى مقدمة و خاتمة.

- تناول الفصل الأول: الإطار المفاهمي للخدمة العمومية و الادارة الالكترونية.

يضم ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الأطر المعرفية للخدمة العمومية.

المبحث الثاني: ماهي الادارة الالكترونية.

المبحث الثالث: أساسيات الادارة الالكترونية.

أما الفصل الثاني تناول: الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

ينقسم أيضا إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: التحول من الادارة التقليدية إلى الادارة الالكترونية.

المبحث الثاني: تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر.

المبحث الثالث: تقييم دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

لتنتهي دراستنا بفصل ثالث وأخير: يتضمن دراسة تطبيقية لبلدية المدية من خلال ثلاث مباحث.

المبحث الأول: تقديم بلدية المدية وهيكلها التنظيمي.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل الاستبيان.

10- صعوبات الدراسة:

لايخلو أي بحث من الصعوبات، ومن بين أهم الصعوبات التي تمت مواجهتها يمكن ذكر:

- ندرة المراجع الخاصة بالخدمة العمومية فمعظم الكتب تهتم بالمؤسسة الاقتصادية، مما دفعنا إلى الاستعانة بعدد معتبر من المذكرات وبعض الدراسات السابقة.

- عدم التجاوب في ملء الاستبيان من طرف بعض الموظفين وهذا ما قلل من امكانية تعميم النتائج الخاصة بهم.