جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

دور الإدارة العمومية الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

إعداد الطالبتين:

- بونجاوي بشرة
- زيتوني فاطمة

تحت إشراف الأستاذ:

أ-معوشي عيماد

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبـة	مؤسسة الإنتماء	الصفة
معوشي عيماد	أستاذ	جامعة المدية	مشرفا
باصور كمال	أستاذ محاضر "أ"	جامعة المدية	رئيسا
جعفري جمال	أستاذ محاضر "ب"	جامعة المدية	ممتحنا

السنة الجامعية:2023/2022


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل وأنار دربنا في الحياة ورعانا بلطفه وجوده وكرمه.

نتقدم بجزيل الشكر الى الأستاذ المشرف "معوشي عماد" على التوجيهات القيمة والنصائح، وحرصه علينا لإتمام هذا البحث.

والشكر موصول للأستاذين جمال جعفري، كريم يرقي على إرشاداتهم الجبارة.

دون أن ننسى ان نتقدم بشكرنا لأستاذة العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير الذين كانوا خير دليل معرفي ولم يبخلوا في تقديم المساعدة والتوجيهات والنصائح التي كان لها أثر في إنجاز هذه الدراسة.

كما نشكر جميع من ساعدنا على إتمام هذا البحث.

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي

إلى الرجل العظيم صاحب الصبر الجميل إلى الذي أفنى حياته من أجل تعليمي إلى أعز إنسان، أبي العزيز حفظه الله "عبد القادر" إلى قرة العين.

إلى من جعلت الجنة تحت قدميها إلى التي وهبتني كل شيء إلى أغلى إنسانة أمي الغالية "فاطمة" رحمها الله ورزقها الفردوس الأعلى.

وإلى من تحلو بالإخاء وتميز بالوفاء والعطاء وكانوا معي في أصعب اللحظات رفاق دربي وسندي في الحياة إخوتي وأخواتي أحفظهم الله.

ونهدي تحياتي الخاصة لخالي العزيز، وإلى جميع أفراد أسرتي الكريمة، وإلى أحفاد العائلة الفضيلة (عبد النور، خلود، عيسى، وليد، عبد الرحمان، نور اليقين، صهيب، فاطمة حنين، وإلى الكتاكيت كوثر وهيثم حفظهم الله.

وإلى عزيزات القلب صديقاتي الذين كانوا أوفياء وشاركوني حلوة الحياة ومرها حفظهم الله.

بشرى

الإهداء

أهدي نتائج هذا الجهد وعصارة هذا العمل:

إلى التي اهدتني نور الحياة وتعهدت برعاية خطواتي ورسمت معي أحلام حياتي والدتي الحبيبة أطال الله في عمرها وأدامها لي نبعا صافيا امحو به كدر الأيام.

إلى من زرع في قلبي حب العلم ووضع بين جنباتي القوة والعزيمة والدي الغالي الذي طالما شجعني وساعدني لإتمام دراستي حفظه الله لنا جميعا.

إلى إخوتي وأخواتي فايزة، محمد الأمين، عبد الجليل الأعزاء حماهم الله.

إلى صديقة دربي بشرة بونجاوي.

وأخيرا الى كل من ساعدني وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة السائلة المولى عزوجل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيي والاخرة ثم الى كل طالب علم سعى بعلمه يفيد الإسلام والمسلمين بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة.

فاطمة

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور الإدارة العمومية الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، فالإدارة الالكترونية أصبحت واقعا ملموسا تفرض تقديم خدماتها بشكل الكتروني لفائدة كل من الموظفين والمواطنين، لضمان وتحسين تقديم خدمات أفضل وكسب احترام ورضا الجميع، وذلك بإجراء دراسة تطبيقية لبلدية المدية ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتصميم استبانة وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من 40 موظف، الا ان المسترجعة والقابلة للدراسة هي 30 حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية في بلدية المدية

الكلمات المفتاحية: الإدارة العمومية الالكترونية، الخدمة العمومية، تحسين الخدمة العمومية

Abstract :

This study aims to identify the role of e-government in improving public service.

E-government has become a tangible reality that necessitates providing its services electronically for the benefit of both employees and citizes. This is done to ensure and enhance the provision of better services, gain respect and satisfaction from everyone. To achieve this goal, an applied study was conducted on Medea municipality. To accomplish this, a questionnaire was designed and distributed to a study sample consisting of 40 employees. However, the usable and studyable responses were 30, and the descriptive-analytical method was adopted. The study concluded that e-government has a statistically significant impact on improving public service in Médéa municipality.

Keywords : Electronic public administration, public service, job satisfaction, municipality of Médéa.


الفـــهـرس

فهرس المحتويات

شكر وعرفان	
الاهداء	
ملخص	
الفـــهـــرس	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
قائمة الملاحق	
مقدمة	أ-ز
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة العمومية الالكترونية	
تمهيد	9
المبحث الأول: ماهية المرفق العام	10
المطلب الأول: مفهوم المرفق العام	10

المطلب الثاني: أنواع المرفق العام	11
المطلب الثالث: أهداف المرفق العام	12
المبحث الثاني: مدخل للإدارة العمومية	14
المطلب الأول: مفهوم الإدارة العمومية	14
المطلب الثاني: أهمية الإدارة العمومية	16
المطلب الثالث: مبادئ الإدارة العمومية	16
المبحث الثالث: أساسيات الإدارة الالكترونية	18
المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية	18
المطلب الثاني: وظائف الإدارة الالكترونية ومتطلباتها	22
المطلب الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية وخطواتها	29
المطلب الرابع: مزايا وعيوب الإدارة الالكترونية	35
خلاصة	39
الفصل الثاني: الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية	
تمهيد	41
المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية	42
المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية	42

المطلب الثاني: أهمية الخدمة العمومية	48
المطلب الثالث: أنواع وأهداف الخدمة العمومية	49
المبحث الثاني: نظرة عامة حول الخدمة العمومية الالكترونية	52
المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية الالكترونية	52
المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية الالكترونية	54
المطلب الثالث: أساليب تقديم الخدمة العمومية	58
المبحث الثالث: الإدارة الالكترونية كأداة تحسين الخدمة العمومية	68
المطلب الأول: علاقة الإدارة الالكترونية للخدمة العمومية	68
المطلب الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام	69
المطلب الثالث: اسهامات تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية	76
خلاصة	78
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبلدية المدية	
تمهيد	80
المبحث الأول: تقديم عام لبلدية المدية	81
المطلب الأول: نشأة وتعريف بلدية المدية	81
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية المدية	83

المطلب الثالث: تعريف الشباك الالكتروني للوثائق البيومترية ومهامه	89
المبحث الثاني: إجراءات المنهجية للدراسة	96
المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة	96
المطلب الثاني: أدوات الدراسة	96
المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج	99
المطلب الاول: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة	105
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة	105
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	112
خلاصة	114
خـاتـمـة	121
المـراجـع	126
المـلاحـق	134

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	رقم الصفحة
جدول 3-1	الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي.	97
جدول 3-2	قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة	98
جدول 3-3	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	99
جدول 3-4	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد الأجهزة والتقنيات	100
جدول 3-5	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد البرمجيات	101
جدول 3-6	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور تحسين الخدمة العمومية	102
جدول 3-7	اختبار الثبات للأداة الدراسة	103
جدول 3-8	اختبار التوزيع الطبيعي	104
جدول 3-9	توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف	105
جدول 3-10	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	106
جدول 3-11	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي	107
جدول 3-12	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	108
الجدول 3-13	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	109
الجدول 3-14	توزيع أفراد العينة حسب متغير التدريب	111
الجدول 3-15	المؤشرات الإحصائية لوصف أبعاد محور تطبيق الإدارة الالكترونية	112
جدول 3-16	المؤشرات الإحصائية لوصف محور تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية	113

جدول 3-17	اختبار الانحدار البسيط لتوفر الأجهزة والتقنيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية	114
جدول 3-18	اختبار الانحدار البسيط لتوفر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية	116
جدول 3-19	اختبار الانحدار البسيط لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية	117

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
الشكل 1-1	يبين متطلبات الإدارة الالكترونية	29
الشكل 1-2	خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية	35
الشكل 2-1	الخدمة المقدمة من المنظمات العامة كنظام	47
الشكل 3-1	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف	105
الشكل 3-2	تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر	106
الشكل 3-3	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي	107
الشكل 3-4	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	109
الشكل 3-5	تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	110
الشكل 3-6	تمثيل أفراد العينة حسب متغير التدريب	111

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	رقم الصفحة
ملحق 1	الاستبيان الموجه لعينة الدراسة	125
ملحق 2	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد الأجهزة والتقنيات	130
ملحق 3	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد البرمجيات	131
ملحق 4	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارة المحذوفة وبعد الخدمة العمومية	132
ملحق 5	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبار وبعد الخدمة العمومية	134
ملحق 6	نتائج اختبار ثبات الاستبيان	136
ملحق 7	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	136
ملحق 8	نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية	137
ملحق 9	نتائج التحليل الوصفي لأبعاد محور تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية المدية	139
ملحق 10	نتائج التحليل الوصفي محور تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية.	139
ملحق 11	نتائج اختبار الانحدار البسيط للأجهزة والتقنيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.	139
ملحق 12	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتوفر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية	140
ملحق 13	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية	141


مـقـدمـة

مـقـدمــة

ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بالدولة كسلطة ذات السيادة والوصية على تلبية الاحتياجات العامة المتزايدة في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية بغرض تحقيق أهداف معينة، لذا تسعى الدولة الى البحث عن أحسن الطرق من أجل تحسين أداء هذه الخدمات وتقديمها بالمستوى المطلوب.

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية، تؤسس في النهاية الى مقولة نهاية الإدارة التقليدية، فنموذج الإدارة الالكترونية توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة لتقديم الخدمات وإنجاز المعاملات وتحسين علاقة الفرد بالإدارة وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية لنموذج الإدارة.

اذ تعتبر الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث لأنها جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الالي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل لتطوير طرق العمل التقليدية، بالإضافة الى توفير الوقت والجهد والتكلفة وتدعيم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها، وبينها وبين الموظفين ودعم توجهات الحكومات والمنظمات الإدارية، وبالتالي جاءت الإدارة الالكترونية كنمط اداري متطور يستخدم المنجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية واكسابها ميزات نوعية، وبلدية المدية لم تخرج عن هذا المنطلق فشهدت تغيرات خلال مسيرة الإصلاح التي عرفتها، فأطلقت أول بطاقة تعريف بيومترية وأصبح بإمكان المواطن استخراج الوثائق في ثواني، وكل ذلك في اطار عصرنة الإدارة والانتقال من المفهوم التقليدي الى الالكتروني الحديث لتعزيز مفهوم الإدارة القريبة من المواطن وجعلها تتلائم مع متطلباته ويمكن صياغة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

طرح الاشكالية

كيف يؤثر تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية المدية؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1-مالمقصود بالإدارة العمومية وماهي أساسياتها؟

2-ماهي متطلبات تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية؟

3-ماهو مستوى تطور الخدمة العمومية بعد تطبيق الإدارة الالكترونية؟

4-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية المدية؟

فرضيات البحث

استنادا إلى إشكالية الدراسة ثم صياغة فرضيات تتماشى مع موضوع الدراسة والتي سيجرى اختبارها واستخلاص النتائج والتوصيات من خلالها، ولهذا تنطلق الدراسة من الفرضيات التالية:

1-الإدارة هي أساس لنجاح أي عمل تسعى الدول لتحقيقه

2-إن التحول إلى الإدارة الالكترونية يتطلب توفر بنية تحتية قادرة على تحقيق الأهداف المرجوة

3-تسهيل اتصال المواطنين بالإدارة

4-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوفر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

مبررات اختيار موضوع البحث

هناك عدة دوافع دعتنا لاختيار هذا الموضوع والبحث فيه أهمها:

-علاقة هذا الموضوع بتخصصنا (تسيير عمومي)، ورغبتنا في دراسته وميولنا بشكل كبير لهذا المجال لأنه أصبح سائد ومهم.

-محاولة توضيح الدوافع اتي دعت الى التحول الإدارة التقليدية الى الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية وما الفرق بينهما في تقديم الخدمات العمومية.

-اعتقادنا بان الإدارة الالكترونية لها دور مهم ومن الأسباب التي تحقق تحسين وتطوير في الخدمة العمومية.

أهداف البحث وأهميته

تسعى هذه الدراسة للوصول الى المجموعة من الأهداف والتي تتمثل في:

-الوصول الى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع الإدارة الالكترونية.

-اثراء الرصيد العلمي والمعرض من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه المؤسسات العمومية وإزالة الغموض عنها.

-دراسة مدى أثر استخدام أبعاد الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية في البلدية محل الدراسة.

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولنا موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية كونها تكتسي أهمية بالغة انطلاقا من كون التحول نحو الإدارة الخدمة العمومية الالكترونية هو أساس تحسين الخدمات العمومية، والنهوض بجهودها بما يطور نظام الإدارة والشؤون العامة، وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:

-حداثة موضوع الإدارة الالكترونية باعتبارها أحد أهم استراتيجيات الإدارة الحديثة.

-للإدارة الالكترونية دورها في الحياة المعاصرة بكافة جوانبها إضافة إلى دور الشبكات المستخدمة كالحاسوب الذي يربط جميع فروع المؤسسة مع بعضها البعض.

-كون الإدارة الالكترونية الحل الأنسب والمناسب لتحقيق التنمية.

-الرجوع بفوائد على البلديات من خلال تطبيقها للإدارة الالكترونية في مجال تنظيمها.

-كثرة مظاهر البيروقراطية والمنازعات اليومية بين المواطنين والموظفين، على مدى تقديم الخدمات العمومية، مما استوجب تسليط الضوء على الإدارة الالكترونية تسعى لتقديم أفضل الخدمات.

حدود البحث

تقتصر الدراسة في جانبها النظري على دراسة أثر الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية

الحدود المكانية:

أجريت الدراسة التطبيقية في بلدية المدية، من خلال توزيع الاستبيان على الموظفين المستخدمين لأنظمة الاعلام الالي، ومع التقنيين في مجال الاعلام الالي.

الحدود الزمانية :

من أفريل الى ماي 2023.

منهج الدراسة

من أجل دراسة إشكالية الدراسة وتحليل ابعاده واختيار الفرضيات، ثم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهي طريقة يعتمد عليها الباحثون في الحصول على بيانات وافية ودقيقة لتصور الواقع الاجتماعي والوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول المشكلة ولتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة به، ولأنه مناسب لوصف الظاهرة محل الدراسة المتمثلة في وصف مدى مساهمة وأهمية الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، أما فيما يخص أدوات الدراسة ومصادر البيانات فتتمثل في:

-المسح المكتبي: والغرض منه الوقوف على ما تناولته المراجع الاكاديمية وكذا المقالات بالإضافة الى مواقع الانترنت ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

-الاستبيان: سنقوم بتصميم استبيان للإحاطة ببعض الجوانب الرئيسية في الموضوع وباستخدام برمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" نقوم بمعالجة البيانات، والملحق رقم (2) بين نموذج الاستبيان.

صعوبات البحث

-ندرة المراجع والدراسات السابقة المتعلقة او التي تصب في نفس موضوع بحثنا خاصة فيما يتعلق بالعلاقة بين المتغيرين.

-صعوبة الحصول على المعلومات من طرف البلدية المدية نظرا لانشغالهم بالعمل.

-صعوبة توزيع وجمع الاستبيانات بسبب امتناع عدد منهم عن الإجابة.

الدراسات السابقة:

من بين الدراسات التي أجريت في هذا الموضوع

1-زيدي إدريس، وآخرون، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة حمه لخضر بالوادي، 2019-2020، وقام الباحثون بطرح الاشكال الاتي: ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية لدائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين)؟

وقد توصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج، أهمها: "يوجد اثر ذو دلالة إحصائية توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية "الإدارة الالكترونية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين) مرفوضة وتقبل الفرضية البديلة والقائلة "لا يوجد

أثر ذو دلالة إحصائية توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية الإدارة الالكترونية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين) أن المؤسسات محل الدراسة مكتفية بالبنية التحتية للاتصالات والمتمثلة في البرمجيات والشبكات والعتاد في مجال تكنولوجيا صناعة المعرفة ولكن لا بد من تحينها وترقيتها باستمرار.

2-جمبية ذهبية، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر نظام جديد في العلوم السياسية تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2015-2016، حيث قامت الباحثة بطرح الإشكالية التالية: كيف تسهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟ وقد توصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج أهمها، تخفيف أعباء المعاملات على المواطن وإدارة البلدية من خلال توزيع الاستمارات الالكترونية.

3-بن عبد الله أسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية، دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة فرحات عباس سطيف-1-2019/2018 وتم طرح الإشكالية التالية: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية؟ وتوصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج، أهمها، إلى أن البنية التحتية اللازمة لتجسد بوادر الإدارة الالكترونية نحو تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية.

4-رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر لدراسات الاقتصادية، المجلد (1)، العدد (3) أوت 2017، تم طرح الإشكالية التالية، كيف يتمثل دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية؟ وتوصلت الإدارة الالكترونية على اثار إيجابية على مستوى تقديمها للخدمات العمومية.

5-بوزكري جيلالي، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال والتسويق، جامعة الجزائر (03)، 2015-2016، وقام الباحث من خلال هذه الدراسة بطرح الإشكالية التالية إلى أي مدى استجابت المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الإدارة الالكترونية، وما هي التطلعات التي تسعى لتحقيقها؟

تختلف دراستي عن هذه الدراسات من عدة جوانب منها الفترة الزمانية ومكان الدراسة ، كما تختلف في أنها تناولت موضوع الإدارة العمومية الالكترونية بصفة خاصة ، بينما تناولت الدراسات الأخرى هذا الموضوع بصفة عامة .

هيكل البحث:

لتغطية موضوع الدراسة، تقوم بتقسيم هذا البحث إلى الجانب نظري وآخر ميداني، وتقسيم الجانب النظري الى فصلين نبرر فيهما الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة.

فيما يخص الفصل الأول، بعنوان "**الإطار المفاهيمي للإدارة العمومية الالكترونية**"، يحتوي على ثلاثة مباحث، نرتكز في المبحث الأول على مفهوم المرفق العام، خصائصه أنواعه، أما المبحث الثاني مفهوم الإدارة العمومية، طبيعتها، أهدافها، أما المبحث الثالث تمركزا حول أساسيات حول الإدارة الالكترونية من مفهوم وأهمية ومتطلبات، أما الفصل الثاني بعنوان "**الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية**، وقسم الى ثلاث مباحث أيضا، المبحث الأول حول ماهية الخدمة العمومية، أما الثاني حول ماهية الخدمة العمومية الالكترونية الذي تطرقنا فيه إلى تعريف الخدمة أهدافها، أساليب تقديمها، والمبحث الثالث والأخير تناولنا الإدارة الالكترونية بالخدمة العمومية واثارها واسهاماتها في تحسين الخدمة العمومية.

أما الفصل الثالث والأخير، سنحاول اسقاط ما جاء في الجانب النظري على احدى المؤسسات العمومية من بينهم بلدية المدية واشتمل على ثلاث مباحث نتناول في المبحث الأول تقديم عام

حول بلدية، أما المبحث الثاني فيخصص لتحديد الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والمبحث الثالث والأخير تحليل ومناقشة النتائج.

وفي نهاية البحث يتم تلخيص اهم ما جاء في المذكرة في خاتمة تتضمن جملة من النتائج والتوصل اليها، وكذا اهم التوصيات.


الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة العمومية الإلكترونية

تمهيد

تعتبر المرافق العامة الأداة الهامة التي تستعملها الدولة لتلبية الحاجيات العامة لمواطنيها، لذلك فإنها غالبا ما تبحث عن انجح وامثل الطرق لتسييرها، وتلجأ إلى التحديث والتطوير فيها، بهدف ضمان فعالية أكثر في التسيير والتحسين من نوعية وجودة الإدارة العمومية، والإدارة اليوم من الأهمية بإمكان النظر إلى تغلغلها في جميع أوجه النشاط سواء كان ذلك في المؤسسات أوجه الشركات والقطاعات مباشرة في تسهيل الأعمال وتركيز الاهتمام والأهداف، ورغم اتفاق علماء الادارة على أهميتها إلا هناك اختلاف كبير حول إعطاء تعريف واضح ومحدد للإدارة والإدارة العامة ويعزو الكثير من الباحثين هذا الاختلاف الى عدة أسباب يرجع بعضها الى طبيعة الإدارة المتغيرة، فإن الإدارة تعني الأساس في أي خدمة او مؤسسة، وتسير المهام الإدارة في المستويات العليا الشاملة لكل منظمة والتي تربطها بالإدارة الالكترونية التي تعد من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة الى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الاعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية تسهم بفعالية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، بالإضافة الى ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة في إنجاز الاعمال وتوفير الوقت والجهد. وقد قسمنا هذا الفصل الى ثلاث مباحث كالاتي:

المبحث الأول: ماهية المرفق العام.

المبحث الثاني: مدخل للإدارة العمومية.

المبحث الثالث: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية المرفق العام

يعتبر المرفق العام الأداة الهامة التي تستعملها الدولة لتلبية الحاجات العامة لمواطنيها ويبحث عن انجح واثل الطرق لتسييره، ويلجأ الى التحديث والتطوير فيها، بهدف ضمان فاعلية أكثر في التحسين والتسيير في جودة الخدمة العمومية، وعليه سنتطرق من خلال هذا المبحث الى مفهوم المرفق العام، خصائصه وأنواع المرافق العامة.

المطلب الأول: مفهوم المرفق العام

فكرة المرفق العام من أبرز المفاهيم الغامضة في القانون الإداري رغم أهميته كمعيار للنظام الإداري، سنتناول في هذا المطلب ما مفهوم المرفق العام.

الفرع الأول: تعريف المرفق العام

أولا: تعريف المرفق العام حسب معيارين أساسيين هما:[1]

1-حسب المعيار العضوي (الشكلي): يقصد بالمرفق العام حسب المعيار العضوي، الهيكل أو الهيئة أو المؤسسة أو التنظيم المتكون من مجموعة من الأشخاص والأموال والاشياء، الذي ينشأ ويؤسس لإنجاز مهمة عامة معينة مثل الجامعات، المستشفيات ووحدات وأجهزة الإدارة العامة بشكل عام.

2-حسب المعيار المادي (الموضوعي): يقصد بالمرفق العام حسب المعيار المادي، النشاط او الوظيفة أو الخدمة التي تلبي حاجيات عامة للمواطنين، مثل التعليم العام، الرعاية الصحية...إلخ.

[1] فراجي وهيبة، **الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند اولحاج –البويرة، السنة الجامعية 2019/2018، ص47.

ثانيا: التعريف الشامل للمرفق العام

المرفق العام الذي تجد الدولة ان عليها ادارته او السيطرة عليه، نظرا لطبيعة المرفق الاحتكارية، أو لأية ظروف سياسية تستدعي ذلك، الا انها في الوقت نفسه لا تعمد الى القيام بإدارته بنفسها[1].

الفرع الثاني: خصائص المرفق العام

نتحدث في هذا الفرع عن خصائص المرفق تتجلى فيما يلي:[2]

– المرفق العام حاول في كل مراحل تطور الدولة، ان ترتقي بنوعية الخدمات مراعيا ذلك الاحتياجات التي تتطور وتتنوع مع تطور.

– في المقابل مباشرة بعد الاستقلال عرفنا كيف عمل المستعمر على عرقلة هذا الإنجاز بتهريب المعدات والوسائل المادية والبشرية.

–لأنه ليس من صلاحية المرافق العامة الممثلة للدولة، بان تتوقف خدماتها لان في توقفها هو زوال لهذا التمثيل وبالتالي ترك هذه الوظيفة للخواص.

المطلب الثاني: أنواع المرفق العام

تتنوع المرافق العامة تبعا لاختلاف طبيعة النشاط الذي تقوم به أو موضوعه وتقسم إلى ثلاثة أنواع نذكرها:

[1] عبد المعطي محمد عساف، **إدارة المشروعات العامة**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، بدون سنة شر، ص15.

[2] زين الدين بومرزوق، **الخدمة العمومية**، دار الكتاب العربي، الجزائر، 2014، ص25–26–27–28.

1-**المرافق الإدارية العامة:** وهي المرافق العامة التقليدية الإدارية البحثية تميزا لها عن المرافق الأخرى، إذ ان المرافق العامة الاقتصادية منها والمهنية كلها مرافق إدارية في الأصل الإدارة هي التي تنظمها وتديرها[1].

2-**المرافق الاقتصادية:** يستند في كثير الأحيان ف تعريف المرافق الاقتصادية من حيث المضمون أي من طبيعة، الخدمة او السلعة.

3-**المرافق الاجتماعية:** فهو المرفق العام الذي يستهدف تحقيق خدمة اجتماعية كما هي تسميتها، مثال ذلك المرافق التي تقدم مساعدات اجتماعية للمعوزين[2].

المطلب الثالث: أهداف المرفق العام

الهدف من قيام المرفق العام وتلبية الحاجات العامة بكفاءة وفعالية لضمان تقديم أحسن الخدمات للمواطنين، وتتجلى اهم أهدافه فيما يلي:[3]

1-الأهداف السياسية:

- إن الهدف السياسي الرئيسي زيادة دور القطاع العام في الدول النامية هو تأكيد استقلال وسيادة هذه الدول في العهود الأولى للاستقلال.

- ان من أولى واهم الأهداف السياسية ذات البعد الاجتماعي التي تستند اليها مؤيد وزيادة القطاع العام.

---

[1] جمنبية ذهبية، **الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2015-2016، ص 42.

[2] زين الدين بومرزوق، مرجع سابق، ص36 ص37.

[3] عطار نادية، **التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام**، مذكرة شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2014-2015، ص44 ص45.

– تقديم الدعم لفئات المجتمع ذات الدخل المحدود والذي تتحمله الدولة كعبء مالي ويقدمه القطاع العام.

– توظيف الافواج المتتالية من خريجي المعاهد والكليات، وبذلك توفير فرص أكثر للعمل وامتصاص البطالة.

2-الأهداف الاقتصادية:

– محاولة تحقيق الاستقرار الاقتصادي للحد من التقلبات الاقتصادية والأزمات.

– القضاء على الاحتكار والتكتلات الاقتصادية.

– إدارة بعض المؤسسات العامة الخدمية الموروثة من عهد ما قبل الاستقلال.

– تحقيق التنمية الشاملة عند معدلات نمو مرتفعة.

3-الأهداف الاجتماعية:

سعت الحكومات المختلفة، ومنها الجزائر الى تلبية الاحتياجات العامة للمواطنين، وهذه الأهداف انطلقت من الأوضاع الاجتماعية المتردية صحيا، تعليميا وثقافيا وحماية البلاد من العدوان الخارجي، بإيجاد جيش قوي، والمحافظة على سلامة المواطنين وممتلكاتهم وغيرها من الخدمات الضرورية.[1]

[1] عطارد نادية، مرجع سابق، ص45.

المبحث الثاني: مدخل للإدارة العمومية

يرتكز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بالإدارة العمومية وضبط مختلف التعريفات التي قدمت الى هذا المفهوم واهميتها وطبيعتها بالإضافة الى اهم أهدافها ومختلف أنواعها ومختلف وظائفها.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة العمومية

تعتبر الإدارة العمومية مجالا حديثا نسبيا للدراسة، اختلفت الآراء حول تحديد مفهومها، حيث سنتناول في هذا المطلب تعريف للإدارة العمومية واهم خصائصها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة العمومية

1-من المعروف ان ودورولسون من الرواد الأوائل الذين حاولوا دراسة علم الإدارة العامة فقد عرفها عام 1887م، "بأنها العمليات المتعلقة بتحقيق اهداف الحكومة بأكبر مقدار من الكفاءة وبما يحقق الرخاء لأفراد الشعب".[1]

2-فيعرف "White" الإدارة العامة بانها "جميع العمليات التي تهدف الى تحقيق او تنفيذ السياسة العامة" ويعطي هذا التعريف مجموعة مفخمة من أنواع النشاط في ميادين مختلفة".[2]

3-فالإدارة العامة هي توجيه وتسيير العمل الاخرين قصد تحقيق أهداف محددة هذه الإدارة قد تكون في تحقيق الأهداف هذه قد في المجال العمومي، وقد تكون في المجال الخاص، ويقول في هذا الإطار الأستاذ "محيو أحمد" أن أصبح من العادي أن تقابل

---

[1] عبد العزيز صالح بن حبتور، **أصول ومبادئ الإدارة العامة**، الدار العلمية الدولية للنشر وتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2000، ص36.

[2] محمد سعيد عبد الفتاح، محمد فريد صحن، **الإدارة العامة المبادئ والتطبيق**، رمل الإسكندرية،2003، ص19.

الإدارة بالقطاع المنتج ليس فقط في الكلام العادي ولكن حتى في الكلام العلمي، سواء كان هذا الكلام العلمي قانونيا او اقتصاديا او سياسيا.[1]

الفرع الثاني: خصائص الإدارة العمومية

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي:[2]

1-الهدف: هدف المشروعات الاقتصادية واضحة الجوانب تتمثل في تحقيق الربح، لكن قيلا ما نجد هذا الهدف في المؤسسات والمشاريع الحكومية.

2-المسؤولية: يكون الموظف الحكومي مسؤولا امام الجهات العليا التشريعية ويعطى التصريحات لوسائل الاعلام.

3-الصيغة الرسمية: تمثل الادارة العامة العمل الحكومي باعتبارها اداء لتنفيذ السياسات العامة.

4-الشكل التنظيمي: ويقصد به هياكل تنظيم الادارة العامة بمختلف صورها ومستوياتها، وبما تتضمنه من مؤسسات مختلفة وعلاقاتها ببعضها.

5-الإطار القانوني: تخضع الادارة العامة لمجموعة من التشريعات والقواعد والانظمة التي تضعها السلطة التشريعية ويلتزم بها العاملين.

6-المنافسة: العمل في الادارة العامة محكوم بأنواعها، مختلفة من الرقابة الداخلية والخارجية.

7-الطابع المتكامل: طريقة قيادة المؤسسات العامة في المجتمع بالمعنى الواسع.

8-الشخصية السياسية: الإدارة العامة هي نطاق او دائرة إدارية تتأثر بالعوامل السياسية.

---

[1] لبشري رميني حورية، **مبدأ فاعلية الإدارية العامة في الجزائر**، أطروحة دكتورا علوم في القانون العام، جامعة الجزائر (1)، كلية الحقوق، السنة الجامعية 2014-2015، ص08.

[2] سامية منزر، زرقة بولقواس، **الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الالكترونية فيها**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد (1)، 12، 2020، ص30-31.

المطلب الثاني: أهمية الإدارة العمومية

من خلال التطرق إلى جل التعاريف السابقة للإدارة العمومية تمكنا من استنتاج أهميتها، وتتجلى فيما يلي:[1]

– ان الادارة هي الاساس لنجاح أي عمل يسعى لتحقيق اهداف مشتركة

– ان الادارة هي الحافز الاساسي للجهود الانسانية، وهي المديرة للعناصر اللازمة للإنتاج من معدات وموارد واموال وعناصر بشرية.

– ان الادارة هي عينة المشروع الخارجية والداخلية، وهي التي تمد المنظمة بالخلف والايداع والتطور البناء لمتطلبات المجتمع ومشاكله.

– وهي محور النشاطات والاوامر ومحور وضع الافراد لاستقبال القرارات وتنفيذها.

المطلب الثالث: مبادئ الادارة العمومية

للإدارة العامة جملة من المبادئ التي تستند عليها الوظيفة الإدارية لأدائها بكفاءة وفعالية، ونوردها في الآتي: [2]

– مبدأ حتمية تنظيم الوظيفة الإدارية.

– مبدأ التخصص وتقييم العمل.

– مبدأ وحدة الأمر والنهي والقيادة.

– مبدأ ديمقراطية الإدارة.

---

[1] بن عبد الله أسماء، **دور التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية**، دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، جامعة فرحات عباس سطيف1، 2018–2019، ص44.

[2] محمد عبد الفتاح ياغي، **مبادئ علم الإدارة العامة، الرياض**، مطابع الفرز دق التجارية، الطبعة الاولى، سنة1983، ص242.

- مبدأ تحديد نطاق الاختصاص والإشراف.

- مبدأ التفويض والحلول في السلطة الإدارية.

- مبدأ مساواة جميع المواطنين والمنتفعين أمام نظام وخدمات الوظيفة الإدارية للدولة.

- مبدأ حسن سير المرافق العمومية بانتظام وقابلية النظام القانوني للمرافق العمومية للتغيير والتبديل بتغير الظروف المحيطة به والعوامل المؤثرة فيه[1]، فهذه المبادئ محترمة ومطبقة في الإدارة العامة في الدول.

[1] رشيد خلوفي، **قانون المنازعات الإدارية**، تنظيم واختصاص القضاء الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزء الأول، الجزائر، 2011، ص57.

المبحث الثالث: أساسيات الإدارة الالكترونية

لقى موضوع الإدارة الالكترونية أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة سواءًا على المستوى الفكري او المستوى التطبيقي وذلك بعد أن تأكدت ضرورة وأهمية تطبيق واستغلال التكنولوجيا الرقمية في مختلف المجالات والنشاطات الإدارية في المؤسسات، وعليه سنتناول من خلال هذا المبحث نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية، ونسلط الضوء على أهميتها ووظائفها وكذا متطلبات وخطوات انجاحها.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية

الفرع الأول: نشأة الإدارة الالكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات الى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافسية والتحدي المتزايد امام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى اعمالها، ووجود خدمتها وهو ما اصطلح عليه تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومية الالكترونية أو الإدارة الالكترونية، وبذلك ظهور الإدارة الالكترونية جاء بعد تطور النوعي السريع للتجارة والاعمال الالكترونية وانتشار شبكة الانترنت، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجيهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة اهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وبالتالي فهي احد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقود الى عصر المعرفة.[1]

واستخدام مصطلح المكتب اللاورقي لأول مرة عام 1973م في الولايات المتحدة الامريكية إشارة الى فكرة مفاده التحول الى العمل الرقمي وفي نهاية التسعينيات استخدام مصطلح الإدارة الالكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية واعتمدت كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد الواقع ان الإدارة الالكترونية او الإدارة الرقمية تكون أوسع واشمل من الاعمال الالكترونية

[1] ياسين سعد غالب، **الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية**، المملكة العربية السعودية، 2004ن ص3.

ومما سبق يمكن القول ان نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث ناتج عن تطور نوعي افرزتهم تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة الى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقة المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آلية تكنولوجية الحديثة، وبالتالي التحول الجذري في المفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها، إن ظهور تطبيقات الإدارة الالكترونية بهذا الشكل الواسع هو بسبب الإنجازات الهائلة في صناعة الحاسب وبرمجيته المختلفة وثورة الاتصالات وشبكة الانترنت وظهور أدوات وتطور نظم المعلومات وكثرة الشركات والمؤسسات التي اخذت على عاتقها تطوير برمجيات الجاهزة التي لها علاقة مع الاخطاء الالكترونية، ومن ثم الإدارة الالكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية وهو ما جعل الادارات الحكومية ودوائر صنع القرارات تعتمد وسائل تقنية متطورة وتساعدهم على انجاز المهام المنوطة بهم وتنفيذها على الوجه الاكمل.[1]

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الالكترونية

1- عرفت الإدارة الالكترونية بأنها عملية تحويل كافة الاعمال والخدمات الإدارية التقليدية الى اعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق " Paperless Management".[2]

2- الإدارة الالكترونية إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاعمال تميل أكثر من أي وقت مضى الى تجريد واخفاء الأشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح راس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها.[3]

---

[1] عزب محمد عزب، **اساسيات الإدارة الالكترونية في الشؤون الإدارية**، الطبعة الأولى، القاهرة، 2012م، ص8.

[2] عادل حرحوش الفرجي واخرون، **الإدارة الالكترونية ومرتكزات فكرية ومتطلبات عملية**، المنظمة العربية للتنمية، مصر، 2010، ص12.

[3] فداء محمود حامد، **الإدارة الالكترونية**، دار البداية الناشرون والموزعون، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012، ص72.

3-تعرف الإدارة الالكترونية على انها "منظومة تحتية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية وأنها تمثل منعطفا كبيرا وشاملا لجميع المجالات الإنسانية، الاجتماعية، الاقتصادية، الإنتاجية والتطويرية من اجل تقديم أفضل الخدمات كما ونوعا عما تقدمه الإدارة التقليدية.[1]

نستنتج من خلال التعاريف السابقة ان الإدارة الالكترونية هي عملية معنية بجميع المهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية، للوصول الى تحقيق اهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الأوراق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع ولتدقيق المهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا.

الفرع الثالث: خصائص الإدارة الالكترونية

حددت سيمات وخصائص الإدارة الالكترونية التي يمكن ايجازها في الاتي:[2]

- ادارة الملفات بدل من حفظها.
- استعراض المحتويات بدل القراءة.
- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- الاجراءات تنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.
- الإدارة فرصة تسمح بتقديم الخدمات لطلابها من خلال الحاسب الآلي.
- الإدارة الالكترونية ليست بديل للحكومة العادية ولا ينتهي دورها، بل وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة.

[1] علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، **الإدارة الالكترونية**، 200دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص31 ص32.

[2] طارق عبد الرؤوف عامر، **الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة**، دار السحاب للنشر وتوزيع القاهرة، 2007، ص32.

المطلب الثاني: أهمية الإدارة الالكترونية

للإدارة الالكترونية الكثير من الاهمية في الحياة العلمية والعملية، سنرى في هذا المطلب فيما تتجلى اهميتها.[1]

– تحسين الادارة الالكترونية الخدمات الالكترونية وتبسيط اجراءاتها لتقديمها للمواطنين بأسلوب سريع وملائم وفتح قنوات جديدة لاتصال بين القائمين على ادارتها لاتخاذ القرار من خلال اتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها.

– تشجيع الاستثمار في تحقيق التقنية من خلال الفرص والمشروعات والعمل في مجال التكنولوجيا وتدعم الاقتصاد الوطني من خلال نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيدا عن الفوارق الزمنية والمكانية وزيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة للمشاركة في حركة التجارة الخارجية.

– تلاشي مخاطر التعامل الورقي لان بإمكان المنظمة في ظل الإدارة الالكترونية استخدام الحاسوب، وتخزين المعلومات ومراقبة الخدمات الامر الذي يقضي على سلبيات التعامل الورقي المتمثلة في بذل الجهد وضياع الوقت وزيادة التكاليف والتعرض للتلف والضياع.

– تخفيض تكاليف الخدمات وزيادة ربحية المنظمة حيث يختلف شكل المنظمة عن الشكل التقليدي الذي يعتمد على استخدام عدد كبير من العاملين واستخدام الهياكل التنظيمية المعقدة الى شكل الكتروني الذي يتطلب عمالة قليلة دون التقيد بوجود مواقع جغرافية محددة، الامر الذي ينعكس بدوره على التكاليف ويؤدي الى انخفاضها.

– سهولة انهاء معاملات الراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى.

---

[1] أحمد محمد غنيم، **الإدارة الالكترونية افاق الحاضر وتطلعات المستقبل**، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004، ص46.

– تحسين مستوى أداء المنظمة، فالإدارة الالكترونية تساعد على تبسيط إجراءات تقديم الخدمات مما يسهل الاعمال والمعاملات التي تقدمها المنظمة الى المواطنين ويحق التواصل بين المنظمة والمتعاملين معها.[1]

– نهضت الادارة الالكترونية بصورة ايجابية في تنظيم الوقت بواسطة البرامج المعدة لتحقيق الغرض والغاية الموجودة من اجلها، الادارة الالكترونية هي نتيجة تطور التكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية.[2]

ان تعميم تطبيقات التقنية في الادارة ليس شكلا عصريا للحياة تسعى لتقمصه، بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعاتها او دافعا لتلك الادارات لتجاوز واقعها والانطلاق الى الافاق العالمية بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة، كما تظهر اهميتها جلية بالنسبة للقطاع العام الذي له العديد من المشكلات ما يدفعه دائما للبحث عن حلول هل يوجد حل انسب من تغيير نمط ادارته من الاسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد الى الاسلوب الالكتروني المرن للخروج من ازمات الادارة الحكومية التقليدية.

المطلب الثاني: وظائف الإدارة الالكترونية ومتطلباتها

يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم اعمال الكترونية وتخلق وضائف تتدرج ضمن سياق التحول الالكتروني والتي لا يمكن توضيحها وفق التالي:

[1] ساري عوض حسنات، **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية**، رسالة ماجيستر (إدارة تربوية)، القاهرة، 2011، ص26 ص27.

[2] الوافي صليحة، **دور الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري**، مذكرة ماستر في تخصص علم اجتماع تنظيم العمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019–2020، ص26.

الفرع الاول: وظائف الإدارة الالكترونية

تؤدي الإدارة الالكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:[1]

1-**التخطيط الالكتروني (E-planing)**: يتخلف التخطيط الالكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

- ان التخطيط الالكتروني يمثل عملية دينامية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة، الانية، قصيرة الأمد والقابلة للتحديد، والتطوير المستمر والمتواصل.

- انه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق

-انه تجاوز فكرة تحتيم العمل التقليدي بين الإدارة واعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل مكان وزمان

تعطي البيئة الرقمية قوة التخطيط الالكتروني، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول الى الجديد من الأفكار والأسواق، المنتجات، والخدمات غير الموجودة وهذا ما يعطي ميزة وافضلية لعملية التخطيط الالكتروني على حساب الشكل التقليدي.

2-التنظيم الالكتروني (E-organizing): في ظل التحول الالكتروني يرى الدكتور نجم عبود ان مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي الى التنظيم الالكتروني

[1] عشور عبد الكريم، **دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر**، مذكرة الماجيستير في العلوم السياسية العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، ص30.

العمودي من الأعلى الى الأسفل، الى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغيير في مكونات التنظيم.

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والاقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية الى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دون الرئيس المباشر الى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية الى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة الى تعدد مراكز السلطة.[1]

3-الرقابة الالكترونية (E- controlling): اذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماض لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ فان الرقابة الالكترونية تسمح لمراقبة الاتية من خلال شبكة المؤسسة او الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف، او الخطأ وعملية تصحيحه كما انها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدقق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه وهو ما يؤدي الى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية، والولاء الالكتروني، سواء بين العاملين والإدارة او بين المستهدفين و الإدارة مما يعني ان الرقابة الالكترونية تكون اكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة.[2]

4-القيادة الالكترونية: أدى التغير في بيئة الاعمال الالكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية الى احداث نخلة نوعية كان من نتائجها الانتقال الى نمط القيادة الالكترونية والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص30.

[2] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص31.

– القيادة التقنية العملية: حيث ترتكز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنيت وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة الى سرعة الحصول عليها وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (Technologysense)، والبرمجيات وتمكن القائد الالكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف ابعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات، إضافة الى انها تتصف بانها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى انها تجعل القائد الالكتروني يتسم بالمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة، الاستجابة، المبادرة على تسيير الاعمال، واتخاذ القرارات.

– القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفة، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول الى السوق وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات المتعاملين.

– القيادة الذاتية: ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب ان يتصف بها القائد ضمن إدارة الاعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات يتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على انجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة الى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

ان التحول في وظائف الإدارة الالكترونية على حساب الوظائف التقليدية للإدارة يؤدي الى نتيجة تتمثل في القضاء على ابداعات الفرد داخل المنظمة الإدارية، والتخلي عن روح العمل الجماعي الذي ينتج عن الاتصال المباشر بين المرتفقين وأجهزة الإدارة، وضرورة ان تتم مراعاة هذا الجانب، خاصة ان هناك نظريات ترتكز على العامل الإنساني في المنظمة، ولها ما يمثلها (مدرسة العلاقات الإنسانية في التنظيم).[1]

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص32.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

ان التحول الى الإدارة الالكترونية يحتاج الى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة، إضافة الى اكتمال العناصر الاتية التي تبني عليها الإدارة الالكترونية.[1]

1-عتاد الحاسوب (Harduare): ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2-البرمجيات (Software): وهي تعني الشق الذهبي من نظم وشبكات الحاسوب مثل برامج البريد الالكتروني، قواعد البيانات، البرامج المحاسبة، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات، البرمجة وأدوات تدقيق البرمجة.

3-شبكة الاتصالات (Communication network): هي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والاكسترنت Intranet-Extranet، التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الالكترونية.

4-صناع المعرفة (Knowledge workers): ويقع في قلب هذه المكونات ويتكون من القيادات الرقمية (Digital leaderships) والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة الى جانب هذه العناصر يجب مراعاة عدة متطلبات للقيام بمشروع الإدارة الالكترونية:

[1] رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، **دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية**، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار، المجلد (01)، العدد (03) اوت 2017، ص107 ص108.

أ-**البنية التحتية:** التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات (السلكية واللاسلكية) والبيانات بمستوى عال يمكنها من تامين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبينما المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ب-**توافر الوسائل الالكترونية:** اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها والتي تمثل أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية او الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ج-**التدريب وبناء القدرات:** والذي يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات، وقواعد المعلومات والبيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الالكترونية" بشكل سليم.

د-**توافر قدر مناسب من التمويل:** بحيث يمكن للحكومة من إجراءات صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الالكترونية" على المستوى العام.

و-**توفر الإدارة السياسية:** بحيث يكون هناك مسؤول او لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الاشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت اليها في التنفيذ.

ن-**وجود التشريعات والنصوص القانونية:** التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليه المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

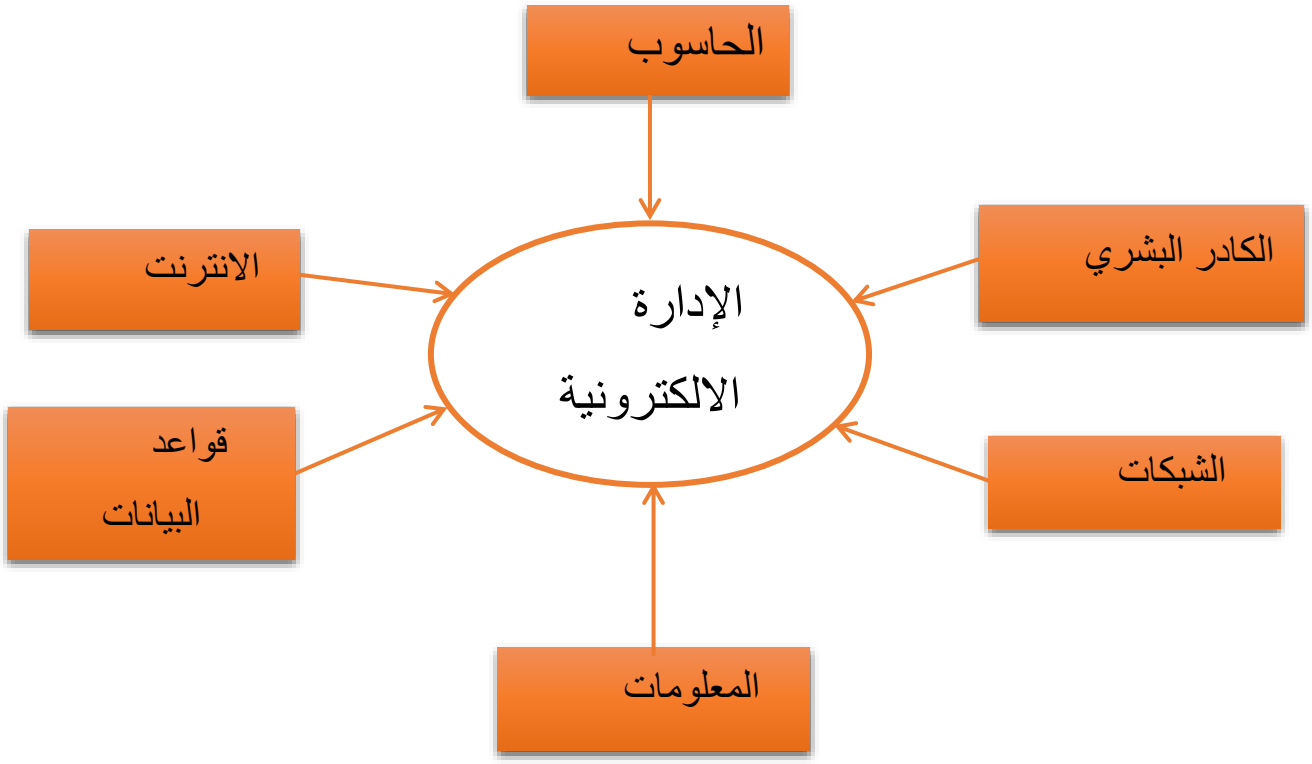
هـ-توفير الامن الالكتروني والسرية الالكترونية: على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث لأهميتها وخطوتها على الامن القومي والشخصي للدولة او الافراد.[1]

و-خطة تسويقية دعائية: شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية، وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الاعلام الوطنية مع إقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع، لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية.[2]

[1] رحاوي عبد الرحيم، نفس المرجع، ص108-109.

[2] رحاوي عبد الرحيم، نفس المرجع، ص108-109.

الشكل رقم (1-1): يبين متطلبات الادارة الالكترونية



المصدر: العربي بوعمامة، رقاد حليمة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09 ديسمبر 2014، ص39.

المطلب الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية وخطواتها

كثرت الاجتهادات بين باحثي الشأن التقني ومفكريه حول أكثر المجالات والاعمال التي يمكن تعميم أسلوب الإدارة الالكترونية في بيئتها الإدارية او اكثرها حاجة الى التقنية على اعتبار ان التقنية في جوهرها حاجة إدارية، وليست ممارسة فقط تعمم على الإدارات بغض النظر على مدى الحاجة اليها. حيث نجد في تطبيق الإدارة الالكترونية عدة خطوات للوصول إلى كفاءة الإدارة، سنتناولها في هذا المطلب.

الفرع الأول: مجالات الإدارة الإلكترونية

فيتجه بعض الباحثين الى انه كلما كانت علاقة المؤسسة او المنظمة ذات ارتباطات ومعاملات جماهرية تمس مصالح فيئات من المجتمع، كما كان ذلك ادعى الى تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية لتخفيف معاناة التكدس على منافذها الإدارية ولإعاناتها على تقديم أفضل خدماتها بأقل جهد وتكلفة، وفي أسرع وقت ممكن حرصا على جمهور تلك المؤسسة.[1]

ومن المنطلق السابق لي بعض الباحثين رأيه ان المؤسسات والجهة الحكومية هي صاحبة الأولوية والحاجة الماسة الى تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية أما عوائد ذلك التطبيق الجهات الحكومية، فتشمل:

–تقديم الخدمات الذاتية إدارات، الجهة الحكومية داخليا، ويرتبط هذا التطبيق يرفع كفاءة الموظفين من خلال التغيير والتحديث والتدريب للعاملين[2]

– تبادل الخدمات والمعلومات بين القطاعات الحكومية بعضها مع بعض الكترونيا

– تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بين القطاع العام ونظيره الخاص إلكترونيا عبر أنشطة القطاعين التجارية والصناعية والمعلوماتية وغيرها.

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

---

[1] حسين محمد الحسن، **الإدارة الالكترونية**، المفاهيم، اختصاص، المتطلبات، عمان مؤسسة الوراق النشر التوزيع، 2010، ص199.

[2] حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص199.

وهذا الربط لدوائر الدولة الالكترونية هو ما درج الباحثون المهتمون بالشأن التقني على تسميته ب (الحكومة الالكترونية)، أي تعميم تطبيق تقنيو الحاسوب على دوائر الدولة المختلفة وربطها في شبكة واحدة.[1]

ويمكن تطبيق التقنية على إدارات حكومية مختلفة، مثل قطاعات الصحة والتعليم والتصنيع بشكل عام، وفي الأرشيف الالكتروني والحسابات والمشتريات والمخازن وشؤون العاملين بشكل خاص.

ويتضح أن التطبيقات الإدارية هي نفسها في الحكومة والقطاع الخاص، والاختلاف بينها نوعي حسب طبيعة العمل وحجم التعاملات وعلى التفصيل لما سبق تشمل هذه التطبيقات بعض السياسات واللوائح الداخلية للمنشآت الخاصة والحكومة الإدارية الالكترونية وفق الاتي:[2]

أ-الاعمال الإدارية: وتشمل تبادل الوثائق في أي مكان إضافة الى تسجيل مختلف اعمال الاتصالات الإدارية من مصادر المعاملات وروادها، وتصويرها رقميا بشكل منظم ومفهرس ومبوب.

ب-الاعمال المالية: وتضم وضع الاعمال المالية على قاعدة بيانات مرتبطة بشبكة او بموقع المنظمة بالإضافة الى اجراء المعاملات المالية من توثيق موثقا عقد وصرف وغيره عن طريق الشبكة.

ج-اعمال الميزانية: وتشمل على أعمال التخطيط للميزانية وإعدادها ومناقشتها إلكترونيا.

[1] حسين محمد، مرجع سابق، ص199.

[2] حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص200.

د-الاعمال المرتبطة بالموارد البشرية: وتضم إدارة القوى العاملة على مختلف وظائفها وتخصصاتها، والاعلان عن الوظائف والاختيار، التعيين، الإنجازات، الترقيات، التأدية والرواتب والتقلبات والمكافآت والانتدابيات، والفصل والترشيح للتدريب والتأهيل.

هـ-اعمال المشتريات والتموين: وتتضمن تحديدا احتياج المؤسسة الخاصة والحكومية وتأمينها، والاعلان عن المناقصات والمشاريع، إضافة الى مراقبة المخزن والحصول على بيانات بصفة فورية ودائمة عن موجودات المستودعات من الأصناف الموردة والمصروفة.

و-المؤتمرات الالكترونية: تعقد الاجتماعات عن بعد محليا ودوليا دون انتقال المجتمعين مقرهم.[1]

ي-المتابعة الالكترونية: تتم المراقبة والمتابعة عن بعد، واكتشاف الأخطاء وفق التنفيذ، وهذا ما يوفر التوجيه او المعالجة الفورية للأخطاء.

وهذه المجالات على سبيل المثال لا الحصر، يمكن ان يتم تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية فيها، إلا ان هناك مجالات لا يمكن تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية فيها كتلك التي تحتاج الى مجهود حركي او تخصصات فنية تحتاج الى القيام بعمل معين فهذه المجالات لا يمكن ان تنفذ إجراءاتها الإدارية الكترونيا بشكل متكامل دفعة واحدة، فلا بد من قيام العنصر البشري بتنفيذ إجراءاتها العملية، كصيانة السيارات والحواسيب والاتصالات وما شابهها، ونرى أنه لا يمكن حد التقنية بحدود ولا حصر تطبيقها على مجال دون غيره، لكن يبقى مدى الحاجة والقائد العائد على جهة ما من تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية معيارا واولوية لتعميم تطبيقات التقنية على دوائر تلك الجهة، ولعل دراسة الأولويات، تلك تتعلق بالجهات الحكومية، حيث لا يمكن تحول جميع دوائر الدولة دفعة واحدة، أما القطاع الخاص فمساحة حرية في التطبيق أكبر.[2]

---

[1] حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص201

[2] حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص201-202.

الفرع الثاني: خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية

نتخذ قرار اولي في تطبيق الإدارة الالكترونية في منظماتنا لا بد التأكد من عدة أمور أهمها الحاجة الفعلية لهذه الإدارة.

فتتمثل هذه الخطوات فيما يلي: [1]

1-إعداد الدراسة الأولية: ولإعداد هذه الدراسة لا بد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتجديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينه من كل النواحي المالية والفنية والبشرية حيث يصل الفريق الى واحد من القرارات التالية:

أ- تحتاج الإدارة الى تطبيق الإدارة الالكترونية

ب-وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج الى تطوير

ت-ينسجم مع اخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الالكترونية

ث-عدم الحاجة الى تطبيق الإدارة الالكترونية لأنها غير اقتصادية.

2-وضع خطة التنفيذ: عند قرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة او المؤسسة لا بد من اعداد الخطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

3-تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح ومن هذه المصادر == البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعنس هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة او المؤسسة.

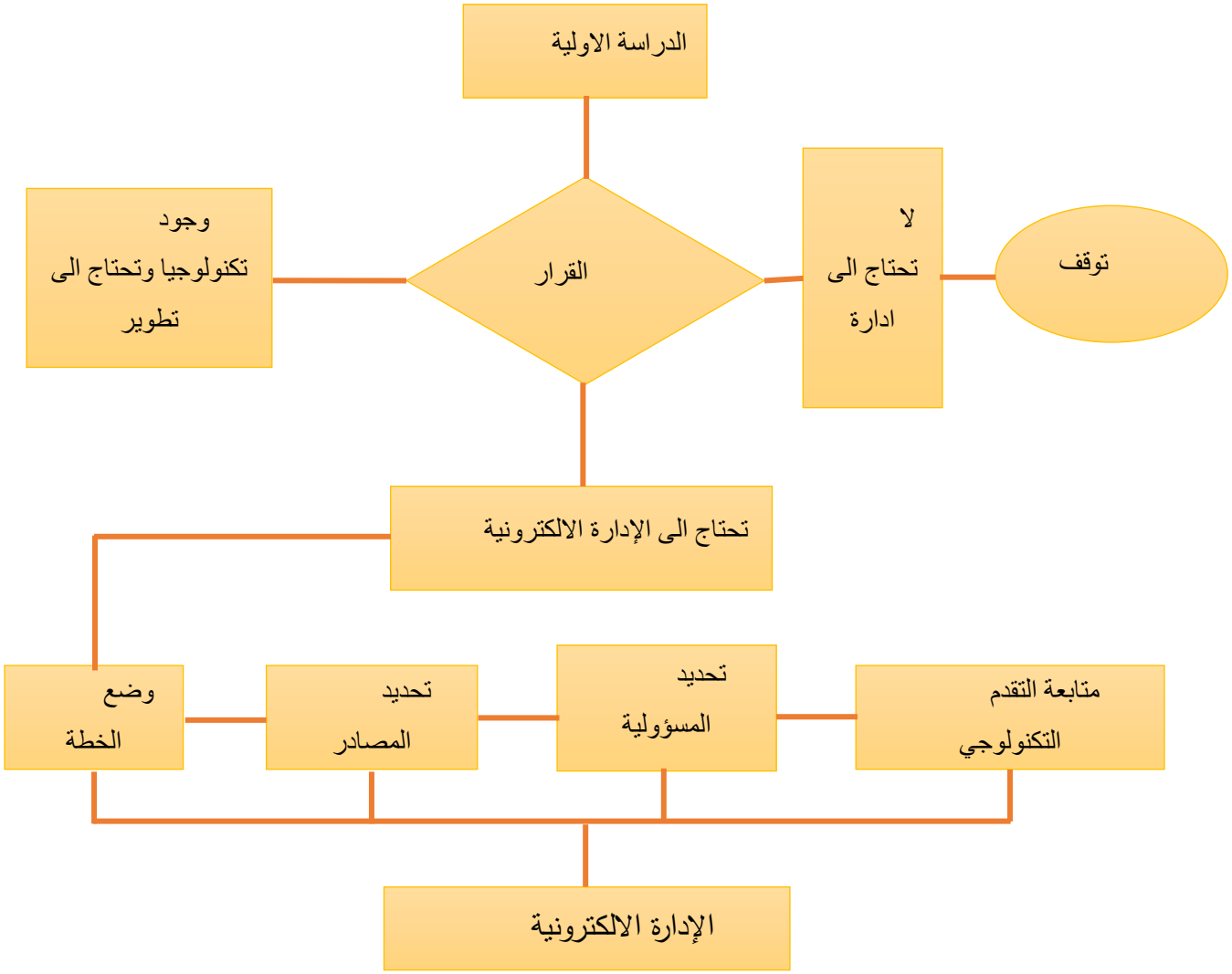
[1] علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، مرجع سابق، ص64.

4-تجديد المسؤولية: ان تنفيذ الخطة لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة اليها.

5-متابعة التقدم التقني: نظرا لتطور السريع في مجال التقنيات المعلومات الإدارية ولغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال فإن هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على اخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الالكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الالكترونية.[1]

[1] علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، مرجع سابق، ص65.

الشكل رقم (1-2): خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية.



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، مرجع سابق، ص65.

المطلب الرابع: مزايا وعيوب الإدارة الالكترونية

تشمل الإدارة الالكترونية على مجموعة من المزايا والعيوب التي تدفع أو دفعت بالعديد من الدول والمنظمات التي تبينها كأسلوب راق في الإدارة، إلا انها تقتصر على الجانب الإيجابي فقط فكل جديد يعد سلاحا ذو حدين ويتمثل الحد الثاني في السلبيات المترتبة عنها ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق الى هذه المزايا والعيوب وبيانها.

أولا: مزايا الإدارة الالكترونية

للإدارة الالكترونية العديد من الإيجابيات والتي تستشف من خلال تطبيقها وفيما يأتي سيتم بيان البعض منها على سبيل الحصر وليس اجمالا:[1]

- انشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبون ومؤسسات الاعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومية من جهة أخرى
- توفير المعلومات للزبائن داخل الوطن وخارجه
- تسويق المنتجات والخدمات محليا وعالميا
- اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة
- تقليل تكلفة الخدمات والاعمال والمعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة
- التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.

ثانيا: عيوب الإدارة الالكترونية

كأي مشروع اخر يترتب جراء تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات العديد من السلبيات تتمثل في:[2]

- التجسس الالكتروني، زيادة التعبئة للخارج
- الشكل الإداري، قد يعتقد البعض انه عند تطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية سوف تزول المصاعب والمشاكل

[1] ساسي مريم، **الإدارة الالكترونية**، مذكرة ماستر في القانون العام إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة، 2015-2016، ص29، ص11.

[2] ساسي مريم، مرجع سابق، ص12.

– الإدارة والتقنية والعملياتية لكن الواقع يشير الى امر مختلف بمعنى تطبيق الإدارة الالكترونية سيحتاج الى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن، مع استخدام الأمثل للوقت والمال والجهد اخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعتبر الإدارة الالكترونية في عملها لسبب من الأسباب او لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الالكترونية والتي تتمثل أساسا في ثلاث سلبيات أساسية التي تمت الإشارة اليها.

ثالثا: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية

يعبر مصطلح الإدارة التقليدية عن الافراد الذين يمارسون الاعمال الإدارية في المؤسسات، او تعبر عن الوظيفة او المركز الذي يشغله هؤلاء الافراد، كما تم التعبير عنها بانها علم او فن او نظام يتم الوصول من خلاله الى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم بالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة.

الإدارة التقليدية، هي تلك الإدارة التي يتم تنفيذ الاعمال فيها بالمعاملات الورقية وهذا يتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعاملات الورقية في ملفات ومجلدات وكتب.

والمفهوم الشائع للإدارة الالكترونية هو الاستغناء عن المعاملات الورقية، واحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.

كما ان الإدارة هي نمط جديد من أنماط الإدارة، ترك اثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها، واستراتيجيتها ووظائفها، والواقع ان هذه التأثيرات لا تعود فقط الى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وانما يعود الى البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم

الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكن الإداري.[1]

[1] بوزكري جلالي، **الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وافاق**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015-2016، ص37.

خلاصة

من خلال ما تم التطرق اليه فان المرفق العام له علاقة وثيقة بالقانون الإداري كفرع من فروع القانون في تعريف الدولة لمدرسة المرفق العام هي بمثابة جسم وخلاياه المرفق العام، والتي تربطه بالإدارة العمومية على انها الغاية او الهدف العملي للحكومة موضوعه هو انشاء المشروعات العامة بأكبر قدر ممكن من الفعالية والاتفاق مع رغبات الافراد وحاجاتهم، فعن طريق الإدارة العامة توفر الحكومات حاجات المجتمع التي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها، وكذلك نستنتج الإدارة العمومية هي مزيج بين القوانين واللوائح التنظيمية، والعلاقات التي تساعد على تنفيذ السياسة العامة للدولة والتي تربطها بالإدارة الالكترونية علاقة طردية، ان الإدارة الالكترونية تمثل تحولا شامل في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات، والهياكل التي تقوم عليها الإدارة التقليدية فالإدارة الالكترونية أسلوب حضاري متطور في إدارة المؤسسات تركز على استخدام التقنية كوسيلة لتحقيق اهداف الإدارة المرجوة، وعليه فتطبيق الإدارة الالكترونية يسمح بخلق مجموعة من المزايا للمنظمات العمومية بشكل افضل وبسرعة ودقة مع استخدام الأمثل والوقت والمال بالإضافة الى قدرتها على تجاوزها لكل المشاكل الإدارية.


الفصل الثاني

الفصل الثاني: الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية

تمهيد

تمثل الخدمة العمومية موضوع هام وحيوي للاتصال المباشر بالمواطنين دون التمييز بينهم والتي يتكفل بها المنظمات العامة بتلبيتها وضمانها وتوفيرها وكذلك تسهيل مختلف الإجراءات التي يحتاجها المواطن وتحسين هذه الخدمة جاء بفضل أسلوب اداري منظور وهو الإدارة الالكترونية التي أحدثت تطور جوهريا في مفهوم الخدمة العمومية وأصبحت تتسم بمعالم جديدة، وهذا ما يساعدها في تطوير وتحسين من تفعيل العمل ولتسهيل المواطنين من اجل ارضائهم وتلبية حاجاتهم في أسرع وقت ممكن.

وسنحاول في هذا الفعل التعرف على الخدمة العمومية وعلاقة الإدارة الالكترونية بتطويرها وتحسين خدماتها من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: نظرة عامة حول الخدمة العمومية الالكترونية.

المبحث الثالث: الإدارة الالكترونية كأداة تحسين الخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

يحتل قطاع الخدمات العمومية في معظم دول العالم أهمية خاصة وموقعا متميزا، بحكم طبيعة تلك الخدمات وارتباطها بتدخل الدولة من اجل تحقيق المصلحة العمومية، والعمل على اساء المساواة بين افراد المجتمع من حيث الاستفادة من تلك الخدمات، ومنه سنتناول في هذا المبحث مفهوم الخدمة العمومية، اهميتها، مبادئها الأساسية وانواعها الرئيسية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

تعد الخدمة العمومية من اهم ما تسعى اليه الدولة لإرضاء مواطنيها وذلك حسب درجة أهميتها وتنوعها.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

يوحى مصطلح الخدمة العمومية لتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين من اجل اشباع الحاجات المختلفة من طرف الجهات الإدارية والمؤسسات العمومية[1]

2-الخدمة العمومية: هي كل وظيفة يكون اداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لان تأدية هذه الوظيفة امر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة الا بفضل تدخل قوى الحاكمين.[2]

[1] محمد الصغير بعلي، **القانون الإداري**، دار العلوم للنشر، الجزائر، 2004، ص208.

[2] رفيقة بوخالفة، سمير ابيش، **الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية**، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد (6)، العدد (2)، 2001، ص546.

3-الخدمة العمومية: هي تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية مثل البلدية، من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العلاقة التي تربطهم بها، وذلك بغرض تلبية حاجات ذات منفعة عامة واهم هذه الخدمات هي التوعية والخدمات الاجتماعية.[1]

4-يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية او العامة على انها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن ان تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:[2]

- الافراد: اذ يمثل المواطن طالب الخدمة اخذ أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثال ذلك عندما يدخل مريض للمستشفى فان عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجرى عليه بذاته، ويجري هذا الامر على مختلف الخدمات العامة.

- الموارد: حيث يمكن ان تصبح مختلف الأشياء والموارد هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم اجراؤها على الأشياء وليس على الأشخاص وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

- المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العمومية ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية، كحصيلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل خدمات تحليل بيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

---

[1] زيدي إدريس وآخرون، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية**، مذكرة ماستر في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بلوادي، 2019-2020، ص 45.

[2] ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، **الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة الى تطبيق الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر**، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد (2)، ديسمبر 2021، ص23.

5-هي القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الانسان، وضمان وتأمين رفاهيته التي يجب توفيرها على ان تكون في مصلحة الغالبية من المجتمع، وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطن.[1]

6-تعرف الخدمة العامة وفقا للقانون الإداري الفرنسي، بانها تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها ان يحترم القائمين على ادارتها مبادئ المساواة الاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.[2]

الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية

- المساواة: ينبغي ان يحصل جميع افراد المجتمع على الخدمة العامة وان تتشابه التعمر في المواقع المتشابهة، ويدفع الجميع وان يحصلوا على نفس الضمانات بالنسبة لآية قرار او شكوى امام أي محكمة او قانون وأيضا عند الدفاع عن مصالحهم في مواجهة المرافق العام هذا سيبدأ يحدد الخدمة العامة ويتضمن ضرورة توفيرها بدون عوائق واتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء بصورة عادلة.

- الاستمرارية: وتعني اتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، وربما يثير هذا المبدأ قضية مهمة في نظر المستهلكين وهي هل يسمح بحق الاضراب في المرفق العام.

---

[1] ربيعة بقواسي، سليمة بليل، **مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية**، مذكرة ماستر علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، 2017 – 2018، ص40.

[2] المرسي سيد حجازي، **اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق جدولي مشروعات وتسعير منتجاتها وخصخصتها**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر، ص29-30.

– الموائمة: وتعني الحق في الحصول على ثمار التقدم الفني في مجال الخدمة، وان يتم توفير الخدمة بكفاءة ويعني هذا ان كلا من المستهلكين والشركات لا يمكنهم الاعتراض على تعطيل الخدمة مؤقتا من اجل التجديدات الفنية او رفع مستواها وكفاءتها،[1]

وبالرغم من ان الخصائص السابقة للخدمات ما زالت متداولة بين الكتاب والباحثين في مجال الخدمات، والسلع من ناحية، وأنها ربما لا تنطبق على جميع أنواع الخدمات من ناحية أخرى، وكما أشار Tovelock 1996، فإن هناك في الواقع مجموعة أخرى من الخصائص التي يمكن ان تساهم بدرجة أكبر في زيادة الفهم المتعمق للاختلاف بين الخدمات والسلع، ومن ثم القدرة على التمييز بينهما وهذه الخصائص سوف يتم مناقشتها بإيجاز على النحو المبين ادناه.

–الخدمة كنظام Service asa system: وفقا لمفهوم النظم فإنه يمكن النظر الى الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، كنظام يتكون من الأجزاء الرئيسية التالية:

- نظام عمليات تشغيل او انتاج الخدمة Service Operations System، والذي تتم من خلاله عمليات التشغيل على مدخلات Inputs الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- نظام تسليم الخدمة، والذي يتم من خلاله التجميع النهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة للمواطن طالب الخدمة.

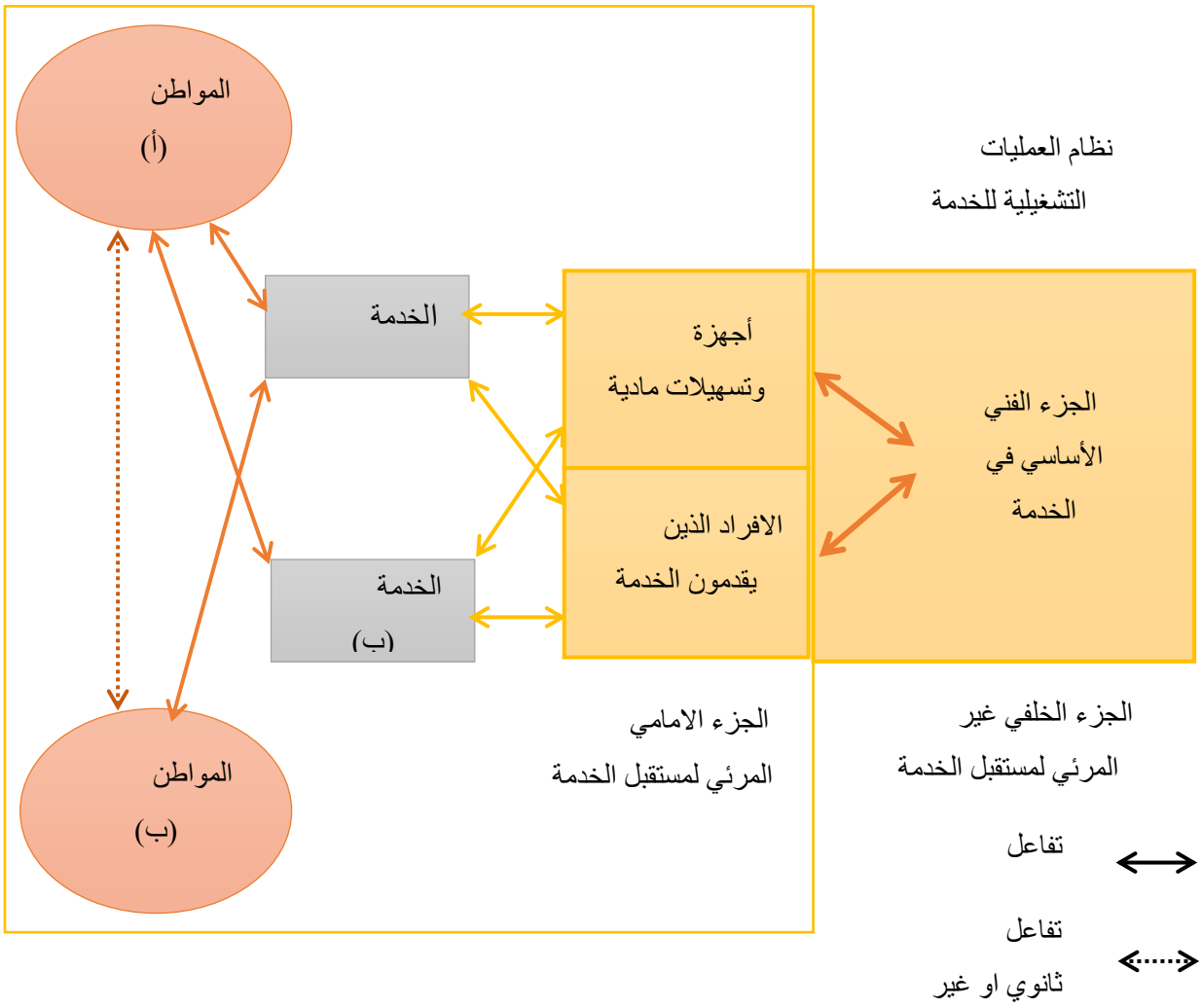
ويوضح الشكل (2–2) مفهوم الخدمة كنظام، حيث يلاحظ ان هناك أجزاء من هذا النظام تعد منظورة او مرئية لمستقبل الخدمة (المواطن)، بينما الأجزاء الأخرى من النظام تعد منظورة او غير مرئية، والتي يطلق عليها جوهر الخدمة الفني، كما ان المواطن طالب الخدمة قد لا يعلم بوجود هذه الأجزاء أصلا، وفي هذا الصدد يميل بعض الكتاب الى استخدام تعبير بالنسبة للأجزاء المرئية او المنظورة، كما يطلق البعض على الأجزاء غير المنظورة تعبير، ولزيادة الفهم لفكرة

[1] المرسي سيد حجازي، مرجع سابق، ص30.

الخدمة كنظام دعنا نتعرض لأحد الأمثلة للخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فمثلا عندما يذهب المواطن لتسجيل سيارته او استخراج رخصة السيارة، فانه في البداية يقدم الأوراق والمستندات اللازمة للموظف المسؤول، ويدفع المبلغ المطلوب من النقود في الخزينة، وربما يستريح على مقعد انتظار لانتهاء الخدمة، ان هذا الجزء المرور يمثل الجزء المرئي للمواطن والذي يراه بنفسه حيث يرى الموظفين وأجهزة الحاسب الالي والمكاتب والقاعد والمبني وما سابه ذلك، ولكن في نفس الوقت وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة هناك اعمال وانشطة أخرى يتم القيام بها داخل مكتب المرور مثل الفحص في الدفاتر او الحاسب الالي عن تاريخ السيارة.[1]

[1] ثابت عبد الرحمان ادريس، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**، دار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2002-2003، ص458.

الشكل رقم (2-1): الخدمة المقدمة من المنظمات العامة كنظام



المصدر: ثابت عبد الرحمان ادريس، مرجع سابق، ص459.

- عدم الملموسية: ان هذه الخاصية التي تتميز بها وهي استحالة لمسها وتذوقها والإحسان بالخدمة قبل التحصل عليها، وعلى سبيل المثال لا يمكن ان تعرف نتيجة خدمة الطبيب عند الذهاب الى العيادة مسبقا، فبسبب هذه الخاصية فان اغلب الخدمات العمومية تنتج وتستهلك في ان واحد وكذلك لا يمكن تخزينها، كونها شيء غير مادي لذا تعد هذه الخاصية من بين الإيجابيات كونها تقلل من تكاليف توفير الخدمة العمومية.

- عدم الانفصال: تعني اللاتزامنية تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك وتشير هذه الخاصية الى ان معظم الأدوات تنتج وتستهلك في نفس الوقت وإنها تعتمد في تقديمها على الاتصال المباشر الشخصي بين مقدم الخدمة والزبون.

- التغيير وعدم التماثل: الخدمة العمومية متغيرة حسب الأوقات وظروف تحقيقها لذلك في غالب الأحيان يستحيل تنميط انتاج الخدمة العمومية وجعلها خدمة متماثلة كونها تعتمد على مقدمها، وعلى كيفية وظروف تقديمها وهذا راجع الى معونة توفير او الحصول على نفس الكفاءات والظروف المتماثلة في هذا الشأن.

- عدم الملكية: تعني ان الخدمة لا تملك ان تنقل ملكيتها من المنتج الى العميل عند الاتفاق عليها، وتشير هذه الخاصية عند الاتفاق عليها وتشير هذه الخاصية الى انه غالبا ما يكون هناك امتلاك لشيء غير ملموسا لكونه يستهلك مباشرة.[1]

المطلب الثاني: أهمية الخدمة العمومية

تتميز الخدمة العمومية بأهمية بالغة، تتمثل فيما يلي:

– الخدمة العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطنين ومرتكزات التقدم للمجتمع: في الغرض يحتاج الى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء، السكن ومحيط نظيف... الخ، لكي يكون الانسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة علما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية، حيث تعتبر جوانب حيوية شاملة حيث بينت الخدمات العمومية للمواطن وتم كل ما كان ذلك مؤشر على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

[1] نواري عبد الرحمان، **الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الخدمة العمومية**، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، إدارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 2021–2022، ص24–25.

– الخدمات العمومية تضع موقف الحكومة او القائم على تقييمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن: حيث ان القائم بتقديم الخدمة العمومية سواء إذا كانت الحكومة او المنظمات العامة تسعى الى تقديم أحسن الخدمات للمواطن تلبية احتياجاته ومتطلباته الخاصة وهذا من اجل كسب ثقة الجمهور.[1]

– تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي: استقرار بكل اشكاله له تأثير كبير على نمو مجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج، ويساهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة ابعاده، السلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى اهم محددات الاستقرار في تامين الخدمات العمومية واهمها العمل السكن الرفاه الاجتماعي الامن بكل ابعاده بالإضافة الاجتماعية المولود والتوزيعية واستمرارها في تقديمها لعموم المجتمع.

يتضح من خلال هذا ان الخدمة العمومية ذات أهمية اجتماعية لأنها تعمل على خدمة المجتمع لما تقدمه من امتيازات المواطنين.[2]

المطلب الثالث: أنواع واهداف الخدمة العمومية

الفرع الأول: أنواع الخدمة العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية الا ان جميعها يشترك في كثير من المحاور ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي:

–خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه: مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض ان تقدمها وتقرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

---

[1] محمد جاسم الصميدعي، ردينه عثمان يوسف، **السويك الخدمات**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص62.

[2] مربحة خولة، دخموش عايدة، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2020–2021، ص65–66.

– الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها): مثل التمويل بالماء والكهرباء الغاز، النقل... الخ.

– خدمات ذات طبيعة اجتماعية: يمكن للأفراد ان يؤدوها بأنفسهم عن طريق امكانياتهم الخاصة الا ان القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع.

– خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل وانما تمتد الى الأجيال المقبلة مثل بناء المدارس بالمستشفيات، الجامعات وغيرها.[1]

– خدمات عامة ترتبط بمبادئ الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الامن الدفاع الوطني والمالية العامة... الخ.

– خدمات اجتماعية وثقافية: والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر والتي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية... الخ

– الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية او تجارية.[2]

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية بالاعتماد على معايير أخرى وهي كما يلي:

أ–الخدمات المجانية: والتي يحصل عليها الافراد بدون مقابل يساوي تكلفة هذه الخدمة.

ب–الخدمات مدفوعة الثمن: والتي يلزم المستفيدون بدفع ثمنها وعادة ما يرتبط هذا النوع بالخدمات الاقتصادية والتي يتكلف قطاع الخاص.[3]

---

[1] ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، مرجع سابق، ص24.

[2] شليحي الطاهر، قرينعي ربيحة، **الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات**، مجلة افاق وعلوم الإدارة والاقتصاد، المجلد (03)، العدد:2، 2019، ص194.

[3] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص44.

الفرع الثاني: أهداف الخدمة العمومية

تسعى الدولة من خلال تقديم الخدمات العمومية على مختلف مستويات الفعل العمومي إلى تحقيق جملة من الأهداف الأساسية والتي نذكر منها ما يلي:[1]

-الأهداف الإدارية والاقتصادية، تشمل توفير الخدمات الإدارية لضمان جودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار.

- الأهداف السياسية: تتعلق بكل ما من شانه ان يحقق النظام والاستقرار السياسي، وكذا حماية الأنظمة الاجتماعية، الموجودة وحماية الافراد والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

- الأهداف الاجتماعية والدينية: حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف التنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الافراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم ومحاولة نشره وتصميمه لكل الفئات الشرائح.[2]

[1] زيتوني سعيدة، عليوان رسام، **دور التنمية الإدارية في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2016-2017، ص58.

[2] بومنير حمزة، بوعيسى يونس، **دور التكنولوجيا الحديثة في ترشيد الخدمة العمومية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 2020-2021، ص36-37.

المبحث الثاني: نظرة عامة حول الخدمة العمومية الالكترونية

يعتبر مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية مفهوما مهما وجديدا رافق التطور الذي عرفته الإدارة العمومية الالكترونية وقد ارتبط بالدور المتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات من اجل تحسين الخدمات والقضاء على المشكلات الإدارية، والتجسيد الحقيقي والمنفذ لسياسة الدولة.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية الالكترونية

اعتمدت العديد من التجارب الحكومية الى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد هي الشفافية، الرقابة، المحاسبة روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة، وغيرها بما يصل الى غاية ترشيد الخدمة العمومية.

تعرف الخدمة العمومية الالكترونية على انها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها الكترونيا، وهي كذلك الفعل او الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية.[1]

تعد الخدمة الالكترونية مجموعة من النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة والهياكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق وسائل وأساليب الكترونية وتتحقق الخدمة في الواجهة الامامية ويتم عرضها بصف غير حتى وان تطلب الامر استخدام عناصر مادية ملموسة كأجهزة والمعلومات.[2]

---

[1] مومنين فاطمة الزهراء، **الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تنظيم سياسي واداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة احمد دراية ادرار، 2018-2019، ص9.

[2] المرسى سيد حجازي، مرجع سابق، ص29.

1- وتعرف الخدمة العمومية الالكترونية على انها: كل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية الالكترونية والانتقال من انجاز المعلومات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية البدوية الى الشكل الالكتروني من اجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد وبمعنى اخر هي انجاز المعاملات الادارية شخصيا معاملاتهم.[1]

2- عرفت الخدمة العمومية علة انها: "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها الا في إطار جماعي تتوفر بشكل اجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها. ويعرفها الفقيه Jean Ludducsilican، انها مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة فالخدمة العمومية الالكترونية هي مجموع الخدمات التي تقدم للمواطن بالطريقة الالكترونية من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة كالأنترنت، التطبيقات، المواقع الالكترونية.... الخ، في شتى المجالات والقطاعات كالخدمات العمومية الالكترونية في قطاع البريد والمواصلات، الخدمات العمومية الالكترونية على مستوى البلديات وغيرها.[2]

3- تعرف الخدمة العمومية الالكترونية على انها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها الكترونيا، وهي كذلك ذلك الفعل او الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من

[1] بوخضرة فاطمة الزهراء، ثامري حنان، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية مذكرة ماستر**، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 2021-2022، ص41.

[2] رزيقة مخناش، **الخدمة العمومية الالكترونية على مستوى البلدية في الجزائر**، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد (6)، العدد (02)، جوان 2020، ص220-221.

خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ هادة من قبل البرامج الشبكية.[1]

من خلال هذا التعريف نستنتج ان الخدمة الالكترونية ماهي الا عملية ترجمة الأداء الى ارقام خوارزمية عبر الشبكات والوسائل الالكترونية موجهة نحو العملاء وبناء على هذا يمكن القول ان الخدمة الالكترونية العمومية ماهي الا تقديم الخدمات العمومية من قبل الحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصالات مقدمتها شبكة الانترنت.

المطلب الثاني: مبادئ واهداف الخدمة العمومية الالكترونية

تتمحور مبادئ واهداف الخدمة العمومية بتلبية حاجيات المواطن بأقل تكلفة وفي ظرف زمني قصير.

الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية الالكترونية

- المساواة لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية الالكترونية دون تمييز ودون تقصير
- تحقيق العبء عن المواطنين من حيث الجهد، المال، الوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة
- تتميز الخدمة العمومية انها مستمرة ولا تنتهي كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحافظ على استمراريتها حتى في حالة القوة القاهرة او الظروف الاستثنائية

[1] سايح فطيمة، **الإدارة الالكترونية كآلية للتطوير الخدمة العمومية المحلية**، مجلة نماء اقتصاد والتجارة، المركز الجامعي، غليزان–الجزائر، العدد 4، ديسمبر 2018، ص17.

- متطورة ومواكبة للتطورات التكنولوجية لذا يجب ان تواكب الخدمة العمومية اشكال التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات متطورة لتسهيل العمل للمواطنين مقابل مساهمة رمزية في تكاليف هذه الخدمات
- مجانية نسبيا من خلال مساهمة المواطن في الخزينة العمومية مقابل استفادته بالخدمات العمومية الالكترونية
- الشمولية والفعالية من خلال شمولها لكافة شرائح المجتمع ويستفيد منها الجميع
- قابلة للتكيف مع الظروف والاحتياجات فإذا كانت المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن لا بد من ان تستجيب المؤسسات العمومية لتلك التقنيات الحديثة وتطور الطلب الاجتماعي
- سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع من خلال تمكين المواطن من التواصل مع الإدارة الالكترونية بكل سهولة
- الخدمة العمومية ماهي الا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين، تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا والمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين.[1]

بالإضافة الى المبادئ المذكورة سابقا يمكن اثراء البحث بمبادئ أخرى تتمثل في:

1-مبدا الاستمرارية: ان تأثير الإدارة الالكترونية على مبدا دوام سير المرفق العام في تأكيد هذا المبدأ وتكويره الى الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانقطاع بخدمة المرافق واستمرارية أداء المرافق لخدماته، ولا شك ان الخدمة الالكترونية تجعل هذا المبدأ يتجه للتطبيق، حيث لا تحدد مواعيد فتح او غلق المرافق العمومية وانما يعمل على مدار الساعة، وبالتالي سيقلل من خطورة.[2]

[1] بوخضرة فاطمة الزهرة، ثامري حنان، مرجع سابق، ص41-42.

[2] مومنين فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص10.

2-مبدا قابلية المرفق المتغير او التعديل والتكيف: هو حق الإدارة في ان تتدخل للتعديل او تغيير القواعد التي تحكم المرفق العام في أي وقت لتحقيق المصلحة العامة مستعملة في ذلك سلطتها وامتيازاتها، وعليه يكون لها الحق في تغيير الطبيعة القانونية للمرفق العام، وذلك ان الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول الى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة بطريقة افضل لزيادة كفاءة المرفق وذلك بغية تحقيق المصلحة العامة بإحداث تعديلات تنظيمية دون اعتراض المنتفعين بالمرفق، ومادامت الحياة الإدارية متطورة، كونها وليدة رغبات الافراد المتعددة ولذلك يستلزم من السلطة الإدارية لأجل بقاء المرفق ان تقدم تحديثه بما تقدمه التطورات التكنولوجية الحديثة من تدفقات تقنية كفيلة بتطبيق الإدارة الالكترونية يعد تجسيد المبدأ قابلية المرفق للتغيير.

3-مبدا المساواة: يقضي مبدا المساواة تساوي جميع المواطنين اما المرافق العمومية مما لا شك فيه ان تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية يؤكد ويدعم مبدا المساواة في تقديم الخدمة العمومية، وهي تحقيق ذلك الهدف بدلا من مواجهة التخلف الالكتروني، أي ضمان المام الجميع بالمعرفة الالكترونية وكذا حياد المرافق العامة، اذ ان الخدمة الالكترونية تؤدي الى التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة، ومختلف المظاهر الإدارية السلبية، بحيث سيعلق المواطن امالا كبيرة على هذا النظام في تحقيق مبدا المساواة بصورة عملية وذلك لمنع او التعليل من التميز بين الافراد فتطبيق الخدمة الالكترونية يجعل المتعاملين مع المرافق العامة متساوين الامر، الذي من شانه تحقيق المزيد من الشفافية والنزاهة في المعاملات الإدارية.[1]

[1] داوود عبد الرزاق الباز، الحكومة واثارها على النظام القافي للمرفق العام واعمال موظفيه، الإسكندرية، المنشآت المعارف، 2007، ص151.

الفرع الثاني: أهداف الخدمة العمومية الالكترونية

ان الخدمة العمومية الالكترونية، تمثل تغير جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الإدارية ونظرة الزبائن والاعمال تجاهلها والهدف الاستراتيجي للخدمة العمومية الالكترونية، هو تبسيط ودعم تلك الخدمات لكل الأطراف المعنية الحكومة والمواطنين ومؤسسات الاعمال، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد في ربط الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات.

يمكن التمييز بين الأهداف كل العمليات مؤداة داخليا والاهداف المتركزة على الاعمال الخارجية المقدمة للجمهور المتعاملين واهداف الخدمة الالكترونية الخارجية تقوم بتحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمة الالكترونية المتاحة.

اما الأهداف العمليات الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين تتمثل في التسهيل والسرعة او الشفافية في إجراءات إدارة أنشطة الإدارة، ويساهم في التوجه لتوفير تكلفة الاعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية وهناك الكثير من اهداف الخدمة العمومية الالكترونية نذكر منها:

–تحسين أداء الخدمة باستخدام أساليب الكترونية تتسم بالكفاءة والفعالية

– تخفيض حدة الجهاز البيروقراطية وتعقيداته، اذ لا حاجة الى تضخيم المستويات الإدارية وتعددها

– التحول نحو الخدمة العامة المعلقة عن طريق تطوير الإدارة العامة بالآليات التقنية الحديثة

– تخفيض الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب بالإنهاء المعاملات

– تواصل أفضل فارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواجدة والذي من شانه تقديم خدمات أفضل

– تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع

– تبسيط واختصار واتقان الإجراءات الإدارية.[1]

المطلب الثالث: أساليب تقديم الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية من الحاجات الضرورية في حياة الانسان، والتي يجب توفيرها له بشكل دائم ومستمر، ومع ادخال الإدارة الالكترونية كآلية في تقديم الخدمة العمومية، أصبحت تقدم بأساليب وتقنيات حديثة ومتطورة والتي تعتمدها المؤسسات والمنظمات الحكومية، في مختلف المجالات لتلبية حاجات عملائها.

ومنه نتناول في الأول أساليب تقديم الخدمة العمومية الكترونيا وثانيا التقنيات المتطلبة لتقديم الخدمة العمومية الكترونيا.

أولا: أساليب تقديم الخدمة العمومية الكترونيا:

توجد العديد من الأساليب الالكترونية التي يتم من خلالها تقديم الخدمة العمومية للمواطن وتتمثل فيما يلي:[2]

1–أسلوب الدفع الالكتروني: ان الدفع الالكتروني هو المال او العملة التي تتبادل بصفة الكترونية، يسهل من عملية تسديد رسوم الخدمات الالكترونية او المنتجات عن طريق الانترنت وتحويل المبالغ المدفوع لقاء الخدمات او شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل امنة ومضمونة، يتطلب تطبيق اعمال ومعاملات الإدارية الالكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع الالكترونية حيث تمثل هذه الوسائط ركيزة أساسية لنجاح وتطوير هذه الاعمال والمعاملات وتتمثل هذه الوسائل فيما يلي:

---

[1] لبيد عماد، مزاوي بلال، **الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل**، المركز الدمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية الاقتصادية، ألمانيا–برلين، طبعة الأولى، ماي 2021، ص14.

[2] عادل جرجس الفرجي، وآخرون، **الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارة، للنشر والتوزيع، ص19–20.

أ- النقود الرقمية الالكترونية: هي سلسلة الأرقام الالكترونية والتي تستخدم للتعبير عن قيم ويتطلب استخدام هذه النقود الالكترونية ضرورة تحميل قيم الودائع والنقود الحاضرة على الوسيلة الالكترونية وذلك مقابل قيمة رمزية

ب-أوامر الدفع صرفية: تستخدم هذه الأوامر للدفع لشخص معين وفي تاريخ معين وذلك بناءا على طلب العمل كانت تتم يدويا اما الان في بعض المصاريف تتم الكترونيا

ت-الهاتف المصرفي: أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي، كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ وتحويلها لدفع بعض الالتزامات مثل فواتير التلفزيون والغاز والكهرباء.

ث-البنوك الالكترونية: تم استخدام الحاسب الالي في المجال البنكي منذ فترة طويلة الا ان ذلك كان مقتصرا على تخزين واسترجاع البيانات الا انه أصبح وسيلة الكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة الى العملاء عبر الانترنت وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم واجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة الى التنقل بين فروع البنوك.

وبهذا يمكن انجاز المعاملات البنكية عبر شبكات الاتصالات الالكترونية، وتقديم الخدمات المختلفة للعملاء الكترونيا، فهي تلعب دورا هاما في تلبية حاجات العملاء ويتمثل هذا الدور فيما يلي:[1]

- تزويد العملاء عن طريق شبكة الانترنت بكل المعلومات عند كل الخدمات البنكية
- تقوم بإصدار النقود الالكترونية وتدعيم وتمشيط استخدام وسائل الدفع الالكتروني
- توفر البنوك الالكترونية خدمات عرض الفواتير الالكترونية وتحليلها

[1] أحمد فتحي الحبيب، **مبادئ الإدارة الإلكترونية**، عمان، دار الحامد، 2015، ص27.

– تقوم البنوك الالكترونية بتقديم اليد المساعدة لأصحاب المشروعات الصغيرة حيث يمكنها ممارسة كل اعمالها أنشطتها بطريقة الكترونية

2–أسلوب التوقع الالكتروني: يقصد به استخدام طريقة او وسيلة معينة للتحقيق من صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها او تنفيذها ويطلق على هذا التوقيع أيضا بالبصمة الإلكترونية.

وهو عملية توقيع الملفات الحاسوبية والمصادقة عليها من قبل شخص او هيئة ما، ونستطيع بواسطة التوقيع الإلكتروني، بحيث يكون مستقبل هذا البريد متأكد من الشخص الذي أرسل هذا الملف وذلك بالتحقق من صحته الرقمي، كما يمكن استخدام التوقيع الرقمي في توقيع العقود في جميع معاملات الحكومة الالكترونية، ويتم التأكد من خلالها من شيئين:

أ– ضمان ان الرسالة أرسلت من الشخص الحقيقي وليس شخص اخر

ب– ضمان ان الرسالة وصلت فعلا وبنفس الشكل الذي أرسلت عليه من الشخص الحقيقي ودون تغيير مع سلامة محتوى الرسالة

ويتم اصدار التوقيعات الإلكترونية في عدة اشكال أساسية يتمثل أهمها في شكل التوقيع الرقمي التقليدي، يتم ادخاله وقراءته رقميا من برامج مجانية تمكن المستخدمين من توقيع المستندات ببرامج وورد او توقيع الرسائل من برامج اكولوك الإلكترونية، ويتم تشفير التوقيع الإلكتروني باستخدام نظام التشفير حيث يضع المرسل علامة خاصة به ويقوم بتشفيرها بالمفتاح الخاص به.[1]

- التوقيع البيومتري: يقوم هذا الشكل من التوقيع على تكنولوجيا "العلم البيو متر لوجي" المعنية بدراسة الخواص المميزة لكل انسان، وهي تدخل ضمن تكنولوجيا البصمات

[1] ياسر محمد عبد العال، الإدارة الالكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2016، ص223–224.

والخواص الحيوية والطبيعية التي تعتمد على الصفات والخواص الفيزيائية والطبيعية والسلوكية للإنسان، وتختلف هذه الصفات والخواص من شخص لأخر، بذلك فهي خصائص ذاتية يمكن تحديد هوية الأشخاص من خلالها. ومن امثلة ذلك (بصمات الأصابع، بصمة شبكية العين، بصمة الصوت، وكذا دراسة مميزات الانسان، الشخصية او المظهر الخارجي للأداء، كما هو الشأن في تحديد خط الانسان بدراسة درجة ضغط اليد على القلم، وكمية الاهتزازات التي قد تصدر عن اليد اثناء الكتابة).

- التوقيع بالقلم الالكتروني: يعتمد هذا النوع من التوقيع على استخدام قلم الكتروني حساس يمكنه الكتابة على شاشة الحاسب الالي عن طريق برنامج معلوماتي يتيح التقاط التوقيع والتحقق من صحته، بحيث يتلقى البرنامج بيانات كاملة عن هذا الشخص، ثم تظهر بعد ذلك بعض التعليمات على شاشة الحاسب، ليتبعها المستخدم حتى تظهر رسالة على الشاشة تطلب من المستخدم توقيعه باستخدام القلم الالكتروني داخل مربع يعرض على الشاشة، وعندما يقوم المستخدم بتحريك القلم على الشاشة وكتابة توقيعه، يلتقط البرنامج حركة اليد، ويظهر التوقيع مكتوبا على الشاشة بسماته الخاصة من حيث: (حجم، شكل الحروف والمنحنيات، الدوائر، الخطوط، النقاط، وغيرها من الصفات)، بالإضافة الى السرعة النسبية التي يجري بها وضع كل سمة معينة على الشاشة، يظهر للمستخدم ثلاثة مفاتيح.[1]

  - للموافقة على شكل هذا التوقع
  - لإعادة المحاولة
  - لإمضاء التوقيع

[1] ياسر محمد عبد العال، مرجع سابق، ص228-229.

1-أسلوب البوابات: هي مواقع تستخدم نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات، بحيث تصبح اشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطيع المراجع الدخول عن طرقها الى اغلب الخدمات التي تقدمها الحكومة والمنظمات مباشرة.

2-أسلوب النماذج الالكترونية: هي نماذج الكترونية تفاعلية عبر الانترنت، تتيح ادخال البيانات شكل تفصيلي من قبل المواطن، ومن ثم ارسالها للطرف الثاني لتدخل الى نظام يقوم بمعالجتها الكترونيا او يمكن تطبيق مفهوم النماذج الالكترونية على العمليات النمطية بين الجهات الحكومية سواء كانت على شكل نماذج مطبوعة تقرأ اليا او ملفات الكترونيا ترسل بشكل امن وتقرا اليا.

3-أسلوب الخدمة الصوتية عبر التلفون: ثم ادخال نظام الصوتية بالتلفون، وذلك للاستعلام عن أي خدمة من الخدمات الحكومية التي تم تطويرها، بما يمكن المواطن من معرفة المستندات المطلوبة والرسوم الواجبة والزمن لإنجاز الخدمة.[1]

4-أسلوب التشفير الالكتروني: هو فن حماية المعلومات عن طريق تحويل النص الأصلي الى نص اخر غير مقروء يدعي النص المشفر، ولا يمكن فك تشفير الا من خلال مفتاح سري، يملكه اشخاص محددين، لتحويله الى نص اخر مقروء بواسطة علم التشفير يمكن من نقل البيانات بشكل امن عبر الشبكة العنكبوتية، حيث لا يمكن أحد من الاطلاع عليها الا الأطراف المعنيين والمسموح لهم بذلك، ويعتبر التشفير أحد النظم الأساسية الى تحقق تامين وحماية كل الاعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية.

[1] محمود القدوة، **الحكومة الالكترونية الإدارة المعاصرة**، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016، ص127-128.

ما تخلص ان تطبيق الخدمة الالكترونية، يتطلب أساليب حديثة ووسائل متطورة غير الأساليب القديمة التقليدية التي تعتمد على وسائل بسيطة، ومن اجل التماشي والتطور الحاصل في مختلف المجلات وتلبية حاجات المواطنين وتحسين أداة الخدمات العامة لهم.[1]

ثانيا: التقنيات المتطلبة لتقديم الخدمة العمومية الكترونيا

يتطلب تقديم الخدمة العمومية الكترونيا تقنيات عديدة ومتنوعة، ويقصد بالتقنيات هي تلك البرامج والأنظمة الالكترونية المستحدثة في مجال الإدارة الالكترونية، لتحقيق أهدافها المختلفة، ورفع كفاءة وفاعلية أداة المنشأة، وذلك ان تحسين تقديم الخدمة العمومية للتعامل، يتطلب بالإضافة الى التحول الحكومة الالكترونية، مجموعة من البرامج التقنية والأنظمة الرقمية.

تتمثل المتطلبات الفنية عند تطبيق الإدارة الالكترونية في توافر جانبين مهمين هما الجانب البرمجي والمتمثل في تصميم البرمجيات ونظم قاعدة البيانات، والجانب المادي والمتمثل في شبكة الحواسيب.[2]

1-الجانب البرمجي:

يعني الشق الذهبي من نظم وشبكات تتوزع على فئتين رئيسيين هما برامج النظام وبرامج تطبيقات

أ- برامج التطبيقات: وتعم برامج تطبيقات عامة مثل مستعرضات الويب، برامج البريد الالكتروني، برامج الدعم الجماعي، الجداول الالكترونية وقواعد البيانات، اما برامج التطبيقات الخاصة فتكون يحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة، نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبة حزم البرامج المالية وبرامج تخطيط موارد المنشأة.

[1] مومنين فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص17-18.

[2] مومنين فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص18.

ب- برامج إدارة الحاسوب: فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج ومن امثلتها نظام التشغيل، نظم إدارة الشبكة اما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبلا نسيج اتصالي لشبكات الانترنت

ت- نظام إدارة قواعد البيانات: هو عبارة عن مجموعة من البرمجيات، والتي تتحكم في انشاء قواعد البيانات وصيانتها واستخدامها، وبتعبير اخر يؤدي نظام إدارة قواعد البيانات ودور الوسيط البيني، والذي يربط المستفيد بقاعدة البيانات، وهناك عدة برامج يتم تصميمها لإدارة قاعدة البيانات، ولكن أحدثها وأكثرها تطورا كان متمثلا بعائلة "اوراكل" الذي يعد أحد أفضل أنظمة إدارة قواعد البيانات بما يتمتع به من قدرات عالية تسمح تخزين كميات كبيرة من البيانات، ويمكن تطبيقه ونقله من أي حاسوب للأخر.

ويتطلب تطبيق تصميم قاعدة البيانات له، لكي تعطي احتياجاته من البيانات المتعلقة بأنشطة المنظمة المعنية والمنظمات ذات العلاقة بها.[1]

ث- نظم المعلومات الإدارية: ويقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة وهي غالبا تتمثل في الاعمال الروتينية اليومية والتي تقوم بها دائرة حكومية ما مثل الاتصالات الإدارية للصادر والوارد، إدارة ملفات الطبية في المستشفيات، تضم المحاسبة ونظم شؤون الموظفين.

ج-إدارة حلقة او سلسلة التوريد: وهي تلك الأنظمة والبرامج التكنولوجية، التي تعمل على إدارة دورة الكاملة للمنتجات والخدمات بدءا من الحصول المواد الخام حتى التسليم الى المنتج او للعميل، وهي تسعى الى تحقيق اعلى درجة من الكفاءة والفاعلية.

[1] مومنين فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص19-20.

2-الجانب المادي:

يتضمن الجانب المادي من المتطلبات الفنية مختلف أنواع ونظم ومكونات الشبكات

2-1-تصميم الشبكات وانواعها: يقصد بشبكات الحواسيب، مجموعة من الحواسيب المترابطة معا بخطوط اتصالات، بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل المعلومات فيما بينهم وتبادلها، وذلك لغرض تصميم شبكات الحواسيب الضرورية لتطبيق الإدارة الالكترونية واتخذت الشبكات اشكالا وأنواع مختلفة ناتجة عن التطور الحاصل في مجال تقنيات الحاسوب، وبسبب الحاجة الى المواصفات المرغوبة لأداء الاعمال وتقديم الخدمات للمتعاملين

2-2-مكونات الخدمة الرئيسية: لكي تقوم المنظمات ببناء الشبكات وتصميمها لا بد من توفر عناصرها الأساسية والتي تكون الشبكة وهذه المكونات متعددة ومختلفة الوظائف منها.

أ- جهاز الخدم الرئيسي: يحتاج تصميم شبكة الحواسيب الى جهاز الخدمة الرئيسي، وهو عبارة عن جهاز حاسوب مركزي متطور ذي قدرات عالية في معالجة المعلومات وخزنها واسترجاعها، يسمى بالخادم او مجهز الخدمة، يؤمن الاتصال بالشبكة ويقدم العديد من الخدمات.

ب- الأجهزة الملحقة: مثل الطابعات، الرسامات وغيرها بحيث يستطيع المستخدم الاستفادة منها في تأدية الاعم

ت- مخططات العمل: هي عبارة عن مجموعة الحواسيب الشخصية الملحقة بالشبكة

ث- وسائط التوصيل: هي من المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة ببعضها البعض والتي من خلالها تنتقل البيانات والمعلومات في الشبكات

يطلب تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دورا كبيرا في نجاح الموقع، حيث تساعد المستفيد في الوصول المباشر والسريع الى المعلومات المطلوبة، ومن اهم العوامل المتعلقة بتصميم الموقع

وواجهة الاستخدام هم المستفيدون، ويعتبرون الهدف الأساسي لإنشاء الموقع، لذلك يجب ان يتوافق التصميم مع طبيعة المستفيدين.

تعتبر المكونات التقنية الحجز الأساسي لموضوع الحكومة الالكترونية حيث تمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع، ويتم من خلالها تقديم المعلومات ونقلها الكترونيا، وان جوهر العمل الالكتروني أساسا يعتمد على خصائص أساسية هي:

– التخزين: ونعني به حفظ المعلومات الكبيرة في احجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية الكترونية

– النقل: ويعني تحديث المعلومات المخزنة الالكترونية بسرعة كبيرة وإمكانية نقلها من جهة الى أخرى، وان من اهم التقنيات للاتصال هي منظومات الانترنت وشبكات الانترنت والتي بفضلها تغيرت قواعد العمل، ولأنها مكنت قبل كل شيء من استثمار الفرص المتاحة في بيئة تكنولوجيا المعلومات لتحقيق نمو ومكاسب عديدة، وقد ساعدت شبكة الانترنت في هذا السياق التطورات النوعية الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وخاصة بعد زيادة تقنية الاقمار الصناعية ونمو قوة المحاسبة، وظهور تقنيات المعالجة الموزع والمتوازنة.

ان صفحات الويب الموجودة على شبكة الانترنت هي مستندات تزود المستخدمين بالمعلومات التي يحتاجونها، وقد تشرف عليه جامعة، حكومية او مؤسسة وذلك من اجل تلبية احتياجات وتقدم شبكات الانترنت جميع الخدمات وتقنيات الويب لمستخدميها خدمات عديدة منها: خدمة البريد الالكتروني وتقنية الملفات الالكترونية المحمولة وخدمة نقل الاخبار، ومن شبكتي الانترنت والاكسترانت، تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة الى مستوى العمل بالإدارة الالكترونية.

وما نخلص اليه ان الخدمة الالكترونية تعتمد على التقنيات وأساليب الكترونية حديثة ومعتمدة والتي تعتبر الأساس والجوهر في القيام بعملها ووظائفها، بأسرع وقت وتكلفة وأحسن أداء للمواطنين.[1]

[1] حمدي قبيلات، **قانون الإدارة العامة الالكترونية**، القاهرة، دار وائل للنشر والتوزيع، 2014، ص34- ص35.

المبحث الثالث: الإدارة الالكترونية كأداة تحسين الخدمة العمومية

الإدارة الالكترونية أصبحت واقعا ملموسا تفرض تقديم خدماتها بشكل الكتروني لفائدة المستفيدين من موظفين ومواطنين وفق العديد من الاثار والاسهامات وهذا لضمان وتحسين تقديم الخدمات أفضل للمصلحة وكسب واحترام ورضا الجميع.

المطلب الأول: علاقة الإدارة الالكترونية بالخدمة العمومية

ان تفعيل الإدارة الالكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي الى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن عن طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها، وتكيفها مع متطلبات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ورقمنه الخدمات العامة تعني انشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية واضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملؤها وهي تعتمد اعتمادا كبيرا عن شبكة الانترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وامنية مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة.[1]

ان تطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية يظهر الوجه الاخر للخدمات العمومية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية، وترتبط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية مما يكفل سهولة ومرونة التعامل في الإدارة العمومية، إضافة الى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفض الأعباء الإدارية على الموظفين والمواطنين على حد سواء، كما ان اعتماد النظام الالكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الجولة على مواكبة التطور الهائل في تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

عمدت الجزائر الى تجسيد استراتيجية الإدارة الالكترونية في المرافق العامة، ايمانا منها بانها الحل الأمثل لعصرنة الخدمة العمومية والرقي بها وبالتالي تحسين صورة المرفق العام لدى الجمهور، وهذا من خلال رقمنة الخدمات المقدمة للجمهور باعتماد التكنولوجيا الحديثة بما يكفل

[1] فراجي وهيبة، مرجع سابق، ص53.

خدمة عمومية ذات جودة عالية بعدما كانت علاقة المرافق العمومية الإدارية مع المواطن سيئة جدا، مما تسبب في فقدان الثقة بسبب عدم تلبية حاجيات المواطنين واستفعال ظاهرة البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية، ومع بروز مفهوم جديد لحقوق وحريات المواطنين وانبعاث مجتمع مدني واعي ومتعلم، يطالب بتحسين نوعية الخدمات المقدمة اليه ملزمة بتطبيق النظام الالكتروني سعيا لتحقيق النوعية وجودة واضاء رغبات الافراد.

ان رقمنة الخدمات العمومية لا تقتصر فقط على تبسيط وتسهيل الإجراءات بل تعتمد على مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين في كل نشاطات الإدارة، وفي سبيل تكريس ذلك فانه يتوجب على الإدارة العمل على ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من الخدمات الالكترونية، ولن يتجسد ذلك على ارض الواقع الا بتسهيل التواصل الالكتروني بين الإدارات العمومية والمواطنين ونشر وتعميم النفاذ الى شبكة الانترنت.

ان الادارة الالكترونية هي أداة للتغيير الإداري من النمط التقليدي الى النمط الالكتروني الحديث، وبالتالي فهي تمثل اخر ما وصلت اليه تكنولوجيا الاعلام والاتصال، حيث أدت الى الانتقال بناء من الخدمات العمومية الورقية الكلاسيكية الى الخدمات العمومية الالكترونية، وتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة بالاعتماد على التدريب غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات.[1]

المطلب الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام

لما كانت هذه المرافق تدار بشكل تقليدي، وذلك بما تشمله من بطيء في الإنجاز، وزيادة في نفقات ومشاكل في الأداء، ولما كان نظام الحكومة الالكترونية يتيح إدارة المرافق العامة بشكل الكتروني، ولذلك فإننا سوف نبين أثر نظام الحكومة الالكترونية على المبادئ العامة، للتوافق مع النظام الالكتروني، من خلال هذا المطلب الذي ينقسم الى:

[1] فراجي وهيبة، مرجع سابق، ص53.

أولا: تأثير الإدارة الالكترونية على سير المرافق العامة

لا شك ان تقديم الخدمة المرفقية بنظام الإدارة الالكترونية، وفق برنامج الكتروني معد سلفا دون تدخل من جانب الموظفين او بتدخل يسير لعدد قليل منهم، من شانه ان يقلل من خطورة الاضراب، وقد انتهينا الى انه يترتب على هذا المبدأ عدة نتائج هامة منها تحريم الاضراب، وتنظيم الموظفين، ونظرية الظروف الطارئة. ويساعد نظام الإدارة الالكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة ان يحصل عليها، وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الالكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة.

وعلى سبيل المثال الفرد الذي يريد استخراج رخصة البناء يستطيع الدخول على الموقع الالكتروني للدارة وذلك للاطلاع على كافة الاشتراطات والشروط اللازمة استخراج هذا الترخيص، كما ان المقاولين المتعاملين مع الجهات الحكومية يستطيعون الدخول على مواقع هذه الجهات وذلك للوقوف على اخر معاملات او عقود تتم بينهما. ويلاحظ ان استخدام نظام الإدارة الالكترونية يساعد أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدا سير المرافق بانتظام واطراد، وذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين، وذلك من خلال دخوله على شبكة المعلومات ليلا او نهارا، والسير في انهاء إجراءات الخدمة والحصول عليها.[1]

كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضا على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة وذلك كون الخدمة تؤدي الكترونيا.

ونشير أيضا الى انه بتطبيق نظام الإدارة الالكترونية تقل حالات وجود ظروف طارئة تؤثر على المعاملات بين الافراد والجهات الإدارية، حيث يستطيع الفرد الحصول على المعلومات والبيانات والأوراق اللازمة لإجراء هذه المعلومات في أي وقت من الأوقات.

[1] رضوان أبو جمعة، قانون المرفق العام، مطبعة النجاح الجديدة، الرباط، 2000، ص57.

وبالإضافة الى ما سبق فانه يمكن للمواطن أيضا الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة التليفون المبرمج الذي يعمل تلقائيا للرد على استفسارات العملاء في أي وقت. كما يستطيع الموظف ان يرد على استفسارات المواطنين من خلال الرسائل التي يرسلونها بالبريد الالكتروني حتى وهو في بيئته.

ويشار الى بعض التطبيقات الحديثة في هذا الشأن منها إمكانية أي طالب يريد الالتحاق بأية جامعة خاصة او حكومية الدخول على موقع هذه الجامعة لمعرفة شروط الالتحاق بها كما يستطيع طالب الثانوية العامة الدخول على موقع وزارة التربية والتعليم ومن خلال رقم جلوسه يحصل على نتيجته، ومتاح الان للطالب الثانوي تسجيل ترشيحات الجامعة من خلال الشبكة الالكترونية، ويعتمد نظام التعليم عن بعد على الشبكة الالكترونية بصفة أساسية حيث يمكن مخاطبة الطالب والقاء المحاضرات عبر شبكة الكترونية وبشكل بث حي مباشر.[1]

وكذلك يمكن الدخول على مواقع الكترونية متعلقة بالوزارات الخدمية الداخلية ووزارة الصناعة والصحة والحصول على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه الوزارات الكترونيا تنتهي اذن الى نظام الإدارة الالكترونية يؤكد مبدا أدوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد، ويؤدي الى التخلص من البيروقراطية في العمل وما تشمله من بطء في الإجراءات وزيادة في التكاليف، وذلك حتى تكون المصلحة النهائية هي تقديم خدمة ذات جودة عالية وسرعة في الإنجاز وبأقل تكلفة ممكنة.

ثانيا: تأثير الإدارة الالكترونية ومبدأ مساواة المنتفعين امام المرافق

من اجل تطبيق مبدا المساواة في ظل الإدارة الالكترونية يجب دراية جميع المخاطبين بها حتى نمكن الجميع من الاستفادة منها، ولا يمكن تصور تطبيق مبدأ المساواة والتمتع بالخدمات

[1] ياسر محمد عبد العال، مرجع سابق، ص179-184.

عن طريق الأجهزة الحديثة في ظل وجود مواطن على علم ودراية باستخدام جهاز الحاسب الالي وشبكات الانترنت وبين من لا يجيدونه.[1]

كما يجب ان تكون مواقع الخدمات المرفقية وواجهاتها على شبكة المعلومات بسيطة وواضحة لان السهولة هنا تعتبر عنصرا أساسيا لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس، بل ومختلف الفئات ويفضل ان يكون بأكثر من لغة.

كما يجب القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود نظام الإدارة الالكتروني وكيفية الاستفادة منه ومجالات هذه الاستفادة، وكما كانت عملية الحصول على الخدمة بسيطة منظمة كما زادت نسبة نجاح نظامها، ذلك لان نجاح الإدارة الالكترونية مرهون بمدى استفادة المواطنين منها، ولعل من أبرز عوائق هذه الاستفادة تفاوت الناس في المعارف الالكترونية، اذ يختلف افراد الاسرة الواحدة في مدى مقدرتهم على استخدام الحاسب الالي والدخول الى شبكة المعلومات والانترنت.

وجدير بالذكر ان تكنولوجيا مواقع الواجهة الصوتية تسمح بدخول أولئك الذين لا يستخدمون الكمبيوتر على الانترنت والاستفادة من نظام الغدارة الالكترونية، فيستطيع أي فرد الدخول للأنترنت من خلال الجوال، باستخدام الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت.[2]

ويقصد أيضا بمبدأ المساواة بين الافراد التمتع بخدمات المرفق العام، سواء بالنسبة لهذه الخدمات او في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس او الدين او الرأي، ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بها دون تمييز بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز الذي حتى يستطيعون الانتفاع بها وتحمل نفقاتها على المساواة دون تمييز بينها.

---

[1] محمد عبد اللطيف، **الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرفق العام الاقتصادية**، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص93.

[2] ياسر محمد العال، مرجع سابق، ص179-184

مما لا شك فيه ان تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يؤكد ويدعم مبدا المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا، وذلك حيث يتم تقديم الخدمة اليا او الكترونيا، وهذا من شانه عدم وجود تمييز بين الافراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الالي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة.

ومن ناحية أخرى فان استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الافراد وفقا لمدى علاقاتهم بالقيادات الإدارية، كما ان هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، الا انه وبتطبيق هذا النظام فلا يكون هناك مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم فلا يوجد مجال لرشوة الموظف في هذا الشأن.

ويلاحظ ان مقتضي اعمال مبدا المساواة وفقا لنظام الإدارة الالكترونية، يقتضي المام جميع الافراد بالمعرفة والدراية الالكترونية وحياد المرافق العامة، ونعرض لهذين العنصرين كالآتي:

1-الالمام بالمعرفة والدراية الالكترونية:

على الرغم من ان الحاسب الالي او الكمبيوتر أصبح هو لغة العنصر، وان المصالح الحكومية مرتبطة بهذه الأجهزة، الا انه يلاحظ ان اغلب الافراد لا يملكون هذا الجهاز، ومن ثم فلا يمكنهم الدخول الى المواقع الالكترونية عبر شبكة الانترنت للحصول على الخدمة المطلوبة، ومن ثم فان نجاح نظام الإدارة الالكترونية يعتمد بصفة أساسية على تحقيق المعرفة والدراية الالكترونية، وعليه فيلزم على الجهات المختصة تنظيم دورات مجانية للحصول على هذه المعرفة هنا بالإضافة الى توفير الأجهزة الالكترونية اللازمة بسعر مدعم.[1]

[1] ياسر عبد العال، مرجع سابق، ص179-184.

وفي حالة تعذر هذه الأجهزة يمكن انشاء وإقامة أماكن الكترونية في كل وحدة محلية او في أماكن عامة يستطيع الفرد الذي لا يمتلك جهاز كمبيوتر في بيئته ان يحصل على الخدمة المطلوبة من خلال دخوله على المواقع الالكترونية للجهة الإدارية المختصة.

وهذا بالإضافة الى انه يجب على الجهات الإدارية ان تعلن عن موقعها الالكتروني بصورة واضحة ودقيقة والإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمة، على ان تكون هذه الخطوات موجزة، موضحة الرسوم.

ويتعلق بمبدأ المساواة والمعرفة الالكترونية ضرورة وجود وعي الكتروني، ويتم ذلك من خلال القيام بجملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الإدارة الالكترونية ومجالات الاستفادة منها.

ويلاحظ انه كلما زادت درجة المعرفة والدراية الالكترونية لدى الافراد كما زادت فرصة حصولهم على الخدمة بدقة وبسرعة شديدة، وذلك لكون أبرز عوائق الاستفادة من هذا النظام تتمثل في تفاوت الافراد في المعارف الالكترونية اذ يختلف حتى افراد الاسرة الواحدة في مدى مقدرتهم على استخدام الكمبيوتر والدخول الى شبكة المعلومات والتجول بين مواقعها كما بينا من قبل.

2-حياد المرافق العامة:[1]

إذا كانت مشكلة الافراد تتمثل في عدم الالمام بالدراية او المعرفة الالكترونية، فان مشكلة المرافق العامة تتمثل أحيانا في عدم حياد هذه المرافق، فارتبط مبدا حياد المرافق العامة بمبدأ المساواة امام المرافق العامة، بمعنى ان تدار أمور المرافق بطريقة موضوعية يصرف النظر عن الخلافات الشخصية، كما يكفل رفع كفاءتها تحقيقا للصالح العام، وتوزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تمييز بين أي اتجاه او سلالات عرقية او مذهب ديني او تيارات فلسفية.

[1] ياسر محمد عبد العال، مرجع سبق ذكره، ص179-184.

ويقول البعض انه يجب تجاوز الخلافات السياسية وعدم الاعتداء بها رغم صعوبة ذلك عملا، لتحقيق مصلحة المرفق والتمكن من تقديم خدماته بطريقة الكترونية وقد حدث في بعض المحليات ان حالت المعارضة السياسية بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل او الدعم اللازم لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الانترنت، وفي وحدات محلية او إدارية أخرى أمكن إقامة موقع مشترك لعدد من الوحدات للتغلب على الحواجز السياسية.

ثالثا: تأثير الإدارة الالكترونية وقابلية المرافق للتعديل والتغيير

ويقصد به حق الجهة الإدارية في تعديل النظام القانوني او اللائحي للمرفق العام، وصولا الى تحقيق هدفه في تقديم الخدمة بأقل تكلفة وسرعة في الإنجاز.

ولما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين، لتقديم الخدمات المختلفة للأفراد، ويتم استخدام الكثير من الأوراق والمستندات، ويحتاج انهاء الخدمة الى الحصول على أكثر من توقيع او تصديق على المستند المطلوب وان ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين في عملهم وبالحالة النفسية لهم، ولا شك ان هذه الظروف كان يترتب عليها بطء الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة.

وعليه فان الانتقال من نظام الإدارة التقليدية الى نظام الإدارة الالكترونية بعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة، وتدعيمها بالأجهزة الالكترونية وتأهيل موظفيها، فالإدارة الالكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات والمرافق العامة للمستجدات والتغيرات دون ان يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بادعائهم باستقرار مراكزهم القانونية، ويلاحظ ان تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي الى النظام الالكتروني، وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، وسواء تعلق الامر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة ام بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بعقد امتياز، او شرعه اقتصاد مختلط، او شركة عامة تملك الدولة جميع أسهمها، ونشير أيضا الى ان التحول الى النظام

الالكتروني يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة او المنفعتين بها وذلك لأنه ييسر سبل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الإنجاز.[1]

المطلب الثالث: اسهامات تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

تعتبر الجزائر من بين مجموعة من الدول التي رات في الإدارة الالكترونية مخرجا لمشاكل خدماتها العمومية، وهذا لما لهذه الأخيرة من مزايا تنعكس إيجابا على المواطن بشكل عام والإدارات العمومية بشكل خاص، وفيما يلي نلخص مجموعة من الاعمال التي قامت بها الجزائر لأجل تطبيق الإدارة الالكترونية في مختلف ادارتها العمومية.

– بطاقة التعريف البيو مترية وجواز السفر البيو متري المنجز من قبل وزارة الداخلية، وهو مسمى الطالب به الراي العام والمجتمع الدولي، حيث استطاعت الجزائر باتخاذها هذا النهج الالكتروني ان تخفض كثيرا من مشاكل المواطن والتخفيف من الضغوطات الورقية والبيروقراطية في سبيل الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر، حيث تم تسليم أكثر من 12 مليون جواز السفر بيو متري و07 ملايين بطاقة التعريف البيو مترية في بداية 2017 كما تتوقع الجزائر اجراء انتخابات الكترونية ببلوغ سنة 2022.

– تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية الكترونيا من طرف وزارة العدل

– تكريس عملية الامضاء الالكتروني ومحاولة تعميمه ليحل محل الامضاء الخطي، حيث يتمتع الامضاء الالكتروني بنفس قيمة الامضاء الخطي.

– انشاء مواقع الكترونية لمختلف الهيئات الحكومية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على الانترنت.

[1] رضوان أبو جمعة، **قانون المرفق العام**، مطبعة النجاح الجديدة، الرباط، 2000، ص57.

– الدفع الالكتروني في بعض المؤسسات العمومية الاقتصادية مثل مؤسسة البريد والمواصلات، شركة سونلغاز، الجزائرية للمياه.

– التسجيلات الالكترونية عن بعد المتخذة من طرف وزارة التربية الوطنية وظهور بعض نتائج الامتحانات والمسابقات على مواقعها الالكترونية اظهر نوع من الارتياحية والثقافية لدى المواطن البسيط.

– التسجيلات الجامعية بالنسبة للطلبة وتلقي الإجابات الالكترونية اراح شريحة واسعة من الأساتذة والطلبة.

– قام قطاع الضرائب باستحداث بعض الوثائق الالكترونية منها G50 التي تمكن للمكلف بالضريبة من ملئها الكترونيا وارسالها عبر البريد الالكتروني.

– العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي والذي أنتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء اذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل به قاريا وعربيا، فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية او العملية او الوظيفية، متعدد الابعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق وبيئته، في بدايته كان المستفيدين منها هم ذوي الامراض المزمنة والمتعاقدين، ثم تم تعميم تطبيق نظام بطاقة الشفاء على كل الفئات المؤمن لها اجتماعيا وذلك ابتداء من الفاتح اوت 2011.[1]

[1] أنور أحمد رصلان، **وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة**، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص08.

خلاصة

من خلال ما سبق تعتبر الإدارة الالكترونية في عصر تقنية المعلومات والاتصالات من اهم دعائم واسس تقدم الدول وتطورها، وان تطبيقها يؤدي الى تحسين الخدمات المقدمة لما توفره من سرعة في انجاز المعاملات وزيادة الاتقان وتخفيف التكاليف وتبسيط الإجراءات، وتحقيق الفعالية في تأدية الخدمات فضلا عن تحقيق الشفافية الإدارية، اذ تبنتها الكثير من الدول والجزائر كغيرها من الدول عرفت نوعا من الانفتاح على نموذج الإدارة الالكترونية من خلال الجهود المبذولة في التخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية، وتوفير الوسائل والموارد البشرية والتشريعات من اجل مواكب التطورات، اذا ان الجزائر اتجهت الى الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودمجها في المؤسسات العمومية بهدف تطوير الإدارة وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين لتنطلق بعد ذلك استراتيجية الجزائر الالكترونية، حيث سمحت للمواطنين بتقديم الخدمات عن بعد، وتسهيل لهم العمليات وبدون جهد.


الفصل الثالث

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبلدية المدية

تمهيد

تناولنا في الفصلين السابقين، الدراسة النظرية لمتغيرين هما الإدارة العمومية الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية، وقد بينا دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من الناحي النظرية، ومن أجل ابراز هذا الدور أكثر اخترنا بلدية لمدية لدراسة الحالة، وذلك باعتبار الموضوع جدير بدراسة، وأنها احدى المرافق القاعدية الهامة المخول لها تقديم الخدمة العمومية للمواطن في المستوى المطلوب.

وبناءا على ما تقدم يتم للتطرق في هذا الفصل ثلاث مباحث رئيسية.

المبحث الأول: تقديم عام لبلدية المدية.

المحب الثاني: الإجراءات المنهجية لدراسة الحالة.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: تقديم عام لبلدية المدية

عرف المشرع الجزائري البلدية حسب القانون 11-10 مؤرخ 22 يونيو سنة 2011 في المادة 01 والمادة 02 حيث نصت المادة 01 "البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدثت بموجب القانون". أما المادة 02 فنصت "البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة في تسيير الشؤون العمومية.

ومنه سنتطرق الى ثلاث مطالب، مطلب الأول نشأة وتعريف بلدية المدية، مطلب الثاني هيكلها التنظيمي، المطلب الثالث، تعريف مصلحة البيومترية ومهامها.

المطلب الأول: نشأة وتعريف بلدية المدية

يتضمن هذا المطلب فرعين خصصنا الأول لنشأتها، والفرع الثاني لتعريفها.

الفرع الأول: نشأة بلدية المدية

اختلف المؤرخون في أصل تسمية المدية وتعددت الروايات في أصل هذا الاسم صيغته ونسبه، حيث روى بعضهم ان المدية هي في الأصل القرية الرومانية اوميداس وهي كلمة لاتينية، وتقول روايات أخرى انها كانت تسمى باسم ملكة رومانية تدعى لمدية او لمبدية (LAMDIA) التي جعلت اسمها تاجا على هذه المدينة، وروى البعض الاخر انّ اسم المدينة هو كلمة بربرية تعني العلو او الأرض المرتفعة، وعن ابن خلدون يقول انّ المدية بطن من بطون صنهاجة، ويرجع اسم المدية الحالية الى عهد الدولة الصنهاجية حيث زارها آنذاك وارّخ لها.

تعريف البلدية تاريخيا:

يعود تاريخ مدينة المدية الى عهد الرومان حيث كما ذكر سابقا أرجعت تسميتها الى عهد الرومان القدامى وقد اختيرت في عهد الدولة العثمانية (الاتراك كعاصمة لبايلك الوسط تحت اسم التيتري وقد كانت مدينة محصنة جعل لها سور يحميها له خمس مداخل (أبواب) وهي: باب الجزائر– باي القرط– باب سيدي الصحراوي– باب لقواس– باب البركاني، الى ان تم احتلالها من طرف المستعمر الفرنسي بعد ان صمدت في وجهه لعدة سنوات تميزت بمقاومة سكانها من اجل رد الجيش الفرنسي الى غاية سنة 1840 حيث سقطت المدينة في يد المستعمر الذي اعتبر هذا السقوط مكسبا استراتيجيا وهاما لدولة فرنسا، واستمرت مقاومة سكان المدية لهذا الاحتلال الى غاية اندلاع ثورة التحرير المجيدة 1954، حيث يشهد لها بكفاح شعبها ضد المستعمر أين سجل التاريخ ما يفوق الالف اسما حملوا وسام الشهادة في ميدان الشّرف الى ان تحقّق النّصر في 05 جويلية 1962، واليوم وبرغم معانة المدينة لويلات الإرهاب في زمن التسعينات والذي انتهى بالمصالحة الوطنية والوئام المدني سنة 2005 تشهد المدينة تطورا ملحوظا للعيان من ناحية التوسع العمراني والاقتصادي، وبرغم الصعوبات فالمدينة وبفضل مجهودات ومساعي مسؤوليها تضاهي مدن الطليعة من ناحية التطور في جميع القطاعات

الفرع الثاني: تعريف بلدية المدية

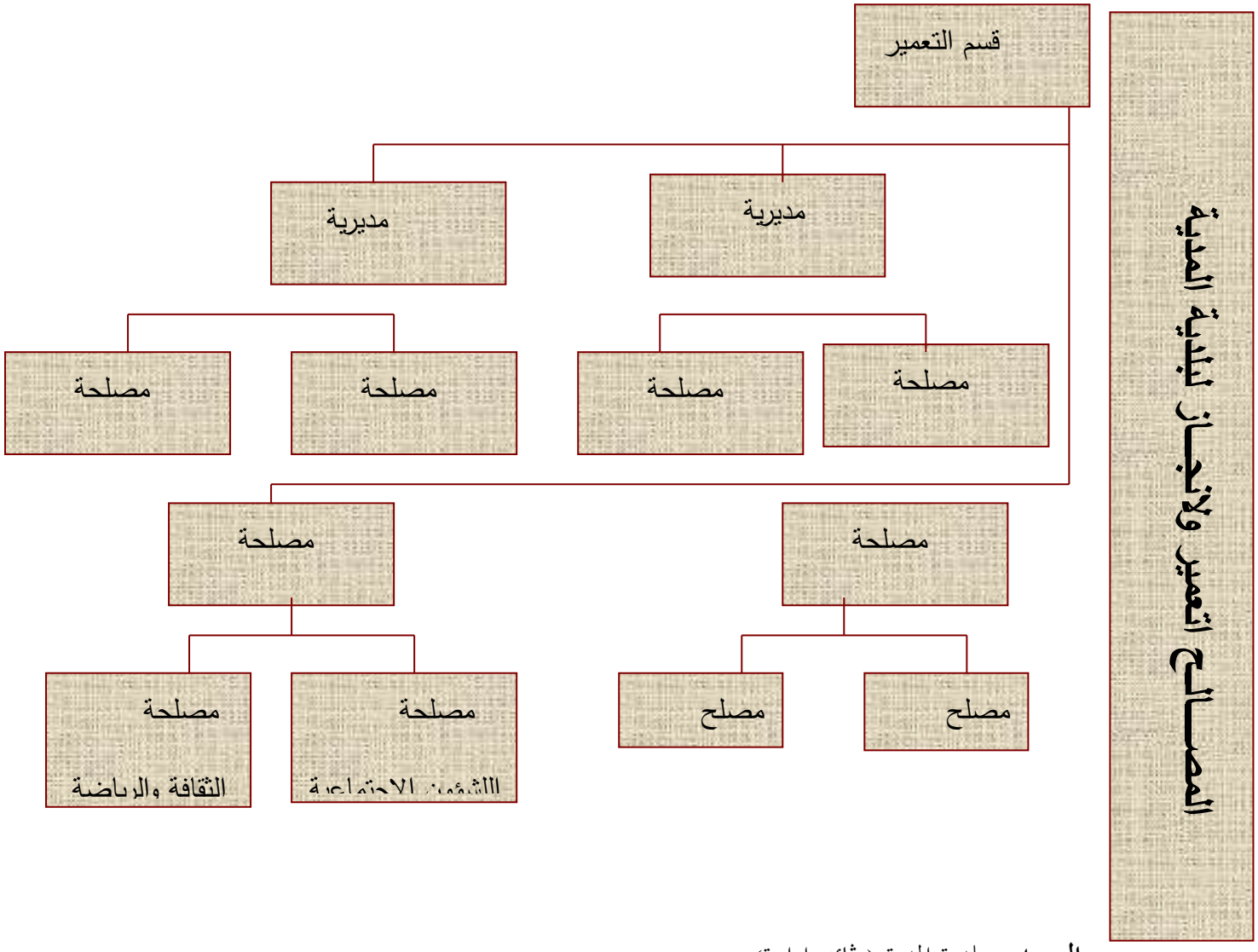
تقع بلدية المدية شمال الجزائر حيث تبعد بحوالي 90 كم عن العاصمة، يحدها شمالا بلدية تمزقيدة والحمدانية و، وشرقا بلدية وزرة، وغربا بلدية ذراع السمار، وبلدية تيزي المهدي جنوبا.

–المناخ: مناخ المدية متوسطي معتدل، ممطر بارد شتاءً، حيث يصل معدّل التساقط السّنوي الى حوالي 700 مم، بحيث تندرج المدينة في المراتب الأولى من حيث تساقط الثلوج، ومناخ حارّ وجافّ صيفا، وهو راجع لتأثير المناخ القاري الذي تتخلله أيام حارّة نتيجة هبوب راح

السّيروكو، وترتفع على مستوى سطح البحر بحوالي 900كم، وحسب وكالة الأرصاد الجوية بالبلدية فأقصى درجات الحرارة المسجلة هي: 45 وأدناها درجتين تحت الصفر، وتبلغ نسبة الرطوبة بها حوالي: 15%.

-المساحة: مساحة بلدية المدية مقدّرة ب 64 كم^2، منها 3542 هكتار أراضي زراعية.[1]

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية المدية



المصدر: بلدية المدية (وثائق إدارية)

[1] بمقتضى القانون 08/90 المؤرخ في 1990/04/7م المتعلق بالبلدية

المطلب الثالث: تعريف الشباك الالكتروني للوثائق البيومترية ومهامه

الفرع الأول: تعريف الشباك الالكتروني للوثائق البيومترية

هو حل تقني يعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية، وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية، وهذا باستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية وكذا السجل الوطني الالي للحالة المدنية.

يرتكز في عمله على مقاطعة ومقارنة قاعدة معطيات الوثائق البيوميترية وكذا السجل الوطني الالي للحالة المدنية.

يرتكز في عمله على مقاطعة ومقارنة قاعدة معطيات الوثائق البيومترية المنجزة سلفا مع معطيات السجل الوطني الالي للحالة المدنية بصفة الية، وبالتالي فان هذه المقارنة ستسمح بالتأكد بثقة آنية من صحة المعلومات الخاصة بطالب الوثيقة (جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية).

وقد تمت تجربة استغلال هذا النمط الحديث في التسيير ميدانيا، فأثبت نجاعته على مستوى بلديات ولاية الجزائر منذ تاريخ 20 أفريل 2017، وسيتم تعميمه بصفة تدريجية على جميع بلديات الوطن.

إن الغرض من اجراء هذه التجارب بالاستغلال الميداني لهذا الحل في معالجة ملفات طلب الوثائق البيومترية سيمكن السلطات المركزية المختصة من تأطير مساره بالتوازي من مختلف النواحي التنظيمية والتقنية والاجرائية قصد ضمان بلوغ الغايات المرجوة منه بصفة آمنة ومنتظمة. كما سيمكن من وضع مؤشرات مرجعية للأخطاء المحتملة التي قد تحدث عند التطبيق وكيفية معالجتها وستوجه بصفة مستمرة للممارسين الحلول التي تمكنهم من اصلاح الاختلالات او النقائص المحتملة التي قد تواجههم خلال عملية التطبيق الميداني لهذا الحل الالكتروني.

تجدر الإشارة الى ان المقاطعات الإدارية لولاية الجزائر ستبقى تشتغل بنفس النظام المعمول به حاليا في هذا الميدان، الى غاية اصدار قرار بهذا الشأن، وذلك للسماح بإمكانية تكلفها بالحالات الاستثنائية المحتملة التي قد يرفضها الشباك الالكتروني اما لسبب تقني او سبب تنظيمي، وسيتم اعلامكم بصفة تدريجية بالجهات الادارية التي ستتكفل بها.

الفرع الثاني: الأهداف المنتظرة من وضع الشباك الالكتروني

سيتم بفضل هذا الإنجاز تحقيق عدة أهداف، منها:

-تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن.

-فتح المجال للولوج التدريجي الى عالم الإدارة الالكترونية.

-السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات.

-اعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة بياناتها في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغييرها، بما في ذلك ملخص شهادة الميلاد الخاص EC12S.

-اعفاء المواطن من الملء اليدوي للاستمارة طلب الوثائق البيومترية.

-الغاء عملية اخذ البيانات البيومترية لمواطنين الحائزين سلفا على وثائق بيومترية ما عدا في حالات الضرورة التقنية او التنظيمية.

-تقليص الأخطاء الناتجة عن الحجز لان الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على البيانات الموجودة في قواعد المعطيات المركزية.

مهام الموظفين المكلفين بالشباك الالكتروني

مهام العون المكلف باستلام الملف وفحصه

-التأكد من الوثائق المكونة للملف الإداري لصاحب الطلب حسب الحالة (طلب لأول مرة او تجديد).

-التأكد من مطابقة صورة الهوية المقدمة للمعايير المعمول بها.

-تحديد نوع الوثيقة المطلوبة في نظام الشباك الالكتروني (جواز سفر أو بطاقة تعريف وطنية).

-البحث عن المعلومات الخاصة بالشخص في السجل الوطني الالي للحالة المدنية، وذلك بحجز البيانات الخاصة بالشخص، رقم التعريف الوطني الوحيد، او رقم الوثيقة البيومترية.

-التأكد من معلومات الشخص (بيانات الهوية او الصورة ان وجدت).

-حجز المعلومات الناقصة في حالة عدم وجودها، او تغييرها في حالة حصول الشخص على وثيقة بيومترية أخرى من قبل.

-التأكد من جميع البيانات قبل تسجيل الطلب.

-التأكد من تناسب مبلغ القسيمة الجبائية من نوع الطلب ونوع الوثيقة، وذلك بمقارنته مع المبلغ المحسوب اليا في نظام الشباك الالكتروني.

-تسجيل طلب الوثيقة البيومترية، الذي يرفق اليا برقم تسلسلي للملف.

-طباعة استمارة الطلب وتقديمها للمعني بالأمر ليتأكد من المعلومات المسجلة.

-التأكد من كتابة اسم ولقب المعني بالأمر وامضائه على الاستمارة.

-المسح الضوئي لصورة المعني بالأمر مع احترام بالمقاييس والجودة.

-تثبيت الطلب وتقديم وصل إيداع للمعني في حالة عدم أخذ البيانات البيومتري.

-تصحيح المعلومات المحجوزة قبل تثبيت الطلب.

-إعادة مسح الصورة.

مهام العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية:

يقوم العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية بما يلي:

-البحث عن الملف باستعمال الرقم التسلسلي للملف.

-عرض المعلومات الشخصية عبر الشاشة لصاحب الطلب، او قراءتها له في حالة عدم تمكنه من القراءة.

-المصادقة على الصورة الملتقطة بالماسح الضوئي من طرف العون المكلف باستلام الملف، ومقارنتها مع الشخص مقدم الطلب لأخذ البيانات البيومترية.

-التأكد من العلامات الخصوصية وحالة الأصابع.

-إمكانية إعادة الملف للتصحيح في حالة اكتشاف خطأ، او للتدقيق في حالة كون الصورة الممسوحة غير مطابقة للمعايير المعمول بها.

-اخذ البصمات مع الحرص على انه تكون ذات جودة عالية (يمنع منعا باتا وضع أصابع العون على الماسح الضوئي للبصمات عند عملية الالتقاط).

-إزالة اثار البصمات من جهاز مسح البصمات بعد كل عملية التقاط.

-التقاط الصورة والتي تكون وجوبا مطابقة للمعايير التقنية المعمول بها.

-اخذ الامضاء الرقمي لصاحب الطلب او الولي الشرعي حسب الحالة.

-بعد اخذ البيانات البيومترية تتم اليا عملية تشفير المعلومات ثم يقدم العون وصل إيداع الطلب المعني.

مهام المسؤول التقني عن الأرضية البيومترية:

-الحرص على ضمان استمرارية عمل الأرضية البيومترية من الناحية التقنية بصفة دائمة.

-تسيير حسابات المستعملين.

-تثبيت التطبيقات المستعملة في الأرضية البيومترية وكذا التحديثات مباشرة بعد استلامها.

-إدارة الأنظمة وقاعدة البيانات.

-القيام بعملية حفظ قاعدة البيانات وملف الصورة يوميا.

-حل المشاكل التقنية بسرعة وإذا تعذر ذلك يتصل مباشرة بالخلية التقنية الموجودة على مستوى الولاية.

-تكوين المستخدمين على استعمال الحلول التقنية.

-تقديم الاقتراحات التقنية والملاحظات.

مهام رئيس المصلحة:

-معاينة وضعية الطلبات على المستويين المحلي والمركزي.

-معاينة المعلومات المحجوزة وتصحيحها في حالة وجود خطأ حتى بعد تثبيت الطلب.

-تحميل الملفات المرفوضة مؤقتا من مركز الإنتاج والتي تستلزم تأكيدا او تصحيحا او تغييرا في البيانات البيومترية، بما فيها المرفوضة مؤقتا بعد معاينة صحيفة السوابق العدلية.

-اعلام المعني بالأمر بالرفض المؤقت والقيام بالإجراءات المرتبطة بكل حالة رفض مؤقت

-تأكيد وتثبيت طلبات الاجراء السريع بعد معاينة القسيمة الجبائية المرفقة في الملف

-الاطلاع على الاحصائيات الخاصة بطلبات الوثائق البيومترية وطباعتها لاستغلالها عند الحاجة

-في حالة الملفات المرفوضة مؤقتا بعد معاينة صحيفة السوابق العدلية فعلية ان يقوم ب:

-تحويل الملفات الى السلطة المخولة (الوالي او الوالي المنتدب او رئيس الدائرة) لإبداء الراي النهائي.

-تبليغ المعني واعلامه باي وسيلة من الوسائل المتاحة بحقه في طلب إعادة النظر في ملفه.

-حجز الراي النهائي للسلطة المخولة (الوالي-الوالي المنتدب-رئيس الدائرة).

مهام العون المكلف بتسليم الوثائق البيومترية:

-تسجيل الوثائق المستلمة من مصالح الولاية او المقاطعة الإدارية او الدائرة.

-تسليم الوثائق البيومترية لأصحابها بعد قراءة الشريحة ومقارنة البصمات.

-تسليم أظرفة الرقم السري.

-تحويل الوثائق التي تعذرت فيها عملية مقارنة البصمات بسبب رداءتها، الى رئيس المصلحة للبث فيها.

-إعادة الوثائق التي تحتوي على أخطاء عيوب مادية الى مركز الإنتاج عن طريق السلم الإداري.

-طباعة وصل الإعادة وارفاقه مع الوثيقة.

مهام مديرية السندات والوثائق المؤمنة:

يتم انتاج الوثائق البيومترية (جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية) بمقر مديرية السندات والوثائق المؤمنة بعد مرورها بعدة مراحل، ابتداء من إيداع الملف من طرف المواطن على مستوى البلدية او الملحقة البلدية او المقاطعة الإدارية او الدائرة الى غاية استلامه الوثيقة المطلوبة، وذلك كما يلي:

-تحويل الملفات المسجلة الكترونيا عبر الشبكة الخاصة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية.

-القيام بعملية التأكد من الهوية آليا وذلك من خلال مقارنة الرقم التعريفي الوطني وكذا مقارنة البصمات.

-مراقبة البيانات البيومترية (الصورة والبصمة والامضاء) من أجل التأكد من مدى مطابقتها. للمعايير المطلوبة، وفي حالة عدم مطابقتها ترفض مؤقتا ويشعر موقع أخذ البيانات البيومترية إلكترونيا والمواطن عبر رسالة نصية لإعادة التقاطها او تحميلها.

-معاينة صحيفة السوابق العدلية على مستوى المديرية لطالب جواز السفر البيومتري، ليتم بعد ذلك الموافقة على إنجازه أو وضعه بصفة مؤقتة قيد الدراسة من طرف السلطة المصدرة.

-تحويل الملف المستوفي للشروط التنظيمية والتقنية الى ورشة الإنتاج من اجل طباعة الوثيقة المطلوبة.

-مراقبة كل وثيقة منتجة للتأكد من سلامتها وخلوها من كل عيب مادي أو مطبعي.

-وضع الوثائق المنتجة والتي تمت مراقبتها في اظرفة خاصة مع جداول ارسال باسم كل ولاية ومقاطعة إدارية ودائرة وبلدية.

-تتولى مصلحة خاصة عملية تسليم الوثائق البيومترية الى العون المؤهل الخاص بكل ولاية بعد احصائها والامضاء على جداول الارسال الخاصة بها، تتكفل المقاطعات الإدارية بالنسبة لولاية الجزائر بهذه العملية

-توجيه كل الإشكاليات المحتملة ذات الطابع التنظيمي الى المديرية العامة للحريات العامة والشؤون القانونية للاختصاص

-موافاة المديرية العامة للحريات العامة والشؤون القانونية بطريقة الكترونية بالإحصائيات المختلفة بصفة دورية لتحليلها واستغلالها.

المبحث الثاني: إجراءات المنهجية للدراسة

تهدف هذه الدراسة التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية، بداية سنحاول تحديد المنهج المعتمد في الدراسة بعدها نتعرف على مجتمع وعينة الدراسة ثم سنتطرق إلى محتوى الاستبيان والاختبارات المتعلقة به وفي الأخير الاختبارات الإحصائية المستخدمة لتحليله.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة.

أولا: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لموضوع بحثنا والذي سنحاول من خلاله معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية.

ثانيا: مجتمع الدراسة

من خلال الإجابة على إشكالنا المطروح سابقا ضمن المقدمة العامة، فقد تمثل مجتمع دراستنا في دراسة حالة وهي بلدية المدية من خلال العاملين لديها، كائن مقرها في عاصمة ولاية المدية.

ثالثا: عينة الدراسة.

تمثلت عينة الدراسة في موظفي بلدية المدية، حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية غير قصدية، وتمثل عدد أفراد العينة 30 فرد موظف لدى البلدية محل الدراسة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمنا الاستبيان الذي يعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية، كما قمنا بتصميمه في ضوء الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

أولا: مضمون الاستبيان

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على أدبيات الدراسة، قمنا بتصميم استبيان طبقا للمحاور الأساسية، وقد قسمنا الاستبيان إلى جزئيين نعرضها كاللاتي:

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

كما قاما الطالبتين بتخصيص الجزء الثاني لمحورين:

المحور الأول، تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية المدية (المتغير المستقل)، حيث اشتمل على (9) عبارات تتضمن بعدين.

المحور الثاني، تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية (المتغير التابع)، اشتمل على (11) عبارة.

واشتملت الاستبيان ككل على (20) عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الايجابي، حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

ثانيا: المقياس المستخدم.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابة العينة على عبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمسة خيارات **أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة** كما يوضحه الجدول الاتي:

جدول رقم (3-1): الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي.

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعدد الطالبتين بناء على المعطيات السابقة.

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، وتم تقسيم السلم إلى خمسة مجالات لتحديد درجة الموافقة كما يوضحه الجدول الاتي:

جدول رقم (3-2): قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.

الاتجاه	الوسط المرجح	درجة الموافقة
الاتجاه الأول	**1 اقل 1.8**	**ضعيفة جدا**
الاتجاه الثاني	**1.8 اقل 2.6**	**ضعيفة**
الاتجاه الثالث	**2.6 اقل 3.4**	**متوسطة**
الاتجاه الرابع	**3.4 اقل 4.2**	**عالية**
الاتجاه الخامس	**4.2 إلى 5**	**عالية جدا**

المصدر: إعداد الطالبتين

واعتبرا الطالبتين المتوسطات في الجدول رقم (3-2) هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للبعد أو المحور

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

اعتمدت الدراسة على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: S.P.S.S(الإصدار20) للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، كما تم اعتماد مستوى دلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (0.95) لتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجراؤها، واعتمدت الدراسة على الاختبارات المعلمية لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدت على الأدوات الإحصائية التالية:

1-قياس الاتساق الداخلي.

2-قياس معامل الثبات.

3-اختبار التوزيع الطبيعي.

4-التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

5-التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.

6-تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

استعانا الطالبتين لصدق أداة الاستبيان، في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 28 مفردة، بحساب معاملات الارتباط ومعامل الثبات.

أولا: تحكيم أداة الاستبيان.

اعتمدا الطالبتين في تحكيم الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المختصين الذين لهم دراية بتفاصيل الموضوع للأخذ بأرائهم، حيث تم تثبيت العبارات المتفق عليها اغلب المحكمين وتم تعديل ما تم الاختلاف فيه ثم أعيد عرض الاستبيان مرة أخرى للتحكيم النهائي على الأساتذة، المبين أسمائهم في الجدول الآتي:

جدول رقم (3-3): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
جعفري جمال	أستاذ محاضر صنف (ب)	جامعة المدية
زاهي محمد الامين	أستاذ محاضرة صنف (أ)	جامعة المدية
يرقي كريم	أستاذ محاضرة صنف (أ)	جامعة المدية

المصدر من إعداد الطالبتين.

ثانيا: الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد محور تطبيق الإدارة الالكترونية.

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وأبعاد محور تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية المدية، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من عبارات المكونة للعبارات أبعاد المحور.

1-الاتساق الداخلي لبعد الأجهزة والتقنيات:

اعتمدت الدراسة على معامل الارتباط Spearman تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الأجهزة والتقنيات، كما يبينه الجدول الاتي:

الجدول رقم (3-4): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد الأجهزة والتقنيات.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد الأجهزة والتقنيات	**1**	-
1	تمتلك البلدية أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتوظيف الإدارة الالكترونية	0,682**	0,000
2	توفر البلدية التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات اللازمة لتحقيق الخدمات الالكترونية	0,645**	0,000
3	تعتمد البلدية على سياسة واضحة في إعداد وتغيير كلمات السر للدخول إلى الأنظمة بشكل دوري	0,658**	0,000
4	توفر البلدة شبكة اتصال داخلية تربط المصالح ببعضها وخارجية تربط المصلحة بالمواطن	0,769**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (3-4) أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (**0,645**) (**0,769**) ذات دلالة إحصائية اقل من **(0.05)** ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة بعد الأجهزة والتقنيات.

2-الاتساق الداخلي لبعد البرمجيات:

بالاعتماد على معامل الارتباط Spearman تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد البرمجيات، كما يبينه الجدول الاتي:

الجدول رقم (3-5): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد البرمجيات.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد البرمجيات	**1**	-
	تطور البلدية برمجيات مختلفة تسهم في توظيف الإدارة الالكترونية	0,759**	0,000
	تحرص البلدية على تبني كل ما هو جديد في البرمجيات والتطبيقات	0,597**	0,001
	تعتمد البلدية على البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات	0,652**	0,000
	توفر البلدية الخيارات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق أي مشروع للمعلومات	0,561**	0,002
	تمتلك البلدية آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحسابات الآلية	0,511**	0,005

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (3-5) أن قيمة معامل الارتباط للعبارات البعد محصورة بين (**0,511**) (**0,759**) ذات دلالة إحصائية اقل من (**0.05**) ما يدل على وجود ارتباط قوي بين العبارات المتضمنة بعد البرمجيات.

ثالثا: الاتساق الداخلي لعبارات محور تحسين الخدمة العمومية.

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات ومحور تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين العبارات والمحور، حيث تم حذف العبارة 18 لعدم ارتباطها مع المحور، تنظر ملحق رقم (4)، وتم الاحتفاظ بباقي العبارات كما يبينه الجدول الاتي:

الجدول رقم (3-6): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور تحسين الخدمة العمومية.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	محور تحسين الخدمة العمومية	**1**	-
0	تساهم الإدارة الالكترونية في تبسيط إجراءات المعاملات الإدارية	0,652**	0,000
1	تساهم المعاملات الإدارية الالكترونية في الرفع من مصداقة وشفافية وموضوعية المعاملات الإدارية	0,687**	0,000
2	تحسين الخدمة العمومية ساهم بتكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن وتحسين صورتها لديه	0,583**	0,001
3	يتحصل المواطن على الخدمة العمومية في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه	0,652**	0,000
4	تساعد العاملين على تطبيق مبدأ الرقابة الذاتية على أعمالهم	0,618**	0,000
5	يتحصل المواطن على الخدمة العمومية بكل يسر وسهولة	0,488**	0,008
6	تساعد الإدارة الالكترونية على المساواة والعدالة في التعامل مع المواطنين	0,519**	0,005
7	توفر الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة	0,442*	0,019
9	تعمل الإدارة الالكترونية في التخفيف في استخدام الورق	0,734**	0,000

10	تعمل الإدارة الالكترونية على تجنب الروافع الشخصية في مجال العمل	*0,434	0,021

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (3-6) أن قيمة معامل الارتباط لعبارات المحور محصورة بين (**0,442***) (**0,734****) ذات دلالة إحصائية اقل من (**0.05**) ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة بعد تحسين الخدمة العمومية.

رابعا: ثبات أداة الدراسة.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) الذي يستخدم في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة، وهذا لمعاجلة عبارات أداة الدراسة للتأكد من ثباتها وبعدها نحصل على معامل الثبات الكلي، كما يوضحه الجدول الاتي:

جدول رقم (3-7) اختبار الثبات للأداة الدراسة.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
تطبيق الإدارة الالكترونية	9	0,749
تحسين الخدمة العمومية	10	0,761
أداة الدراسة	19	0,834

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

يتضح من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (**3-7**) أن معامل ثبات محور تطبيق الإدارة الالكترونية بلغ قيمة (**0,749**) كما بلغ معامل ثبات محور تحسين الخدمة العمومية (**0,761**) وبلغ معامل ثبات أداة الدراسة ككل (**0,834**) ومنه فان جميع القيم المتحصل عليها في مستوى أكبر من **70%** ما يشير للثبات وصدق عبارات أداة الدراسة لقياس المقصود من قياسه، وإمكانية تطبيق الأداة في الظروف المماثلة.

خامسا: اختبار التوزيع الطبيعي.

اعتمد الدراسة على اختبار شابيرو في التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة كما يبينه الجدول الاتي:

الجدول رقم (3-8): اختبار التوزيع الطبيعي.

متغيرات الدراسة	القيمة الإحصائية للاختبار	القيمة الاحتمالية Sig.
بعد الأجهزة والتقنيات	0,958	0,314
بعد البرمجيات	0,961	0,361
محور تطبيق الإدارة الالكتروني	0,964	0,430
محور تحسين الخدمة العمومية	0,971	0,466

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (3-8) أن اختبار التوزيع الطبيعي شابيرو **(Shapiro-Wilk)** لجميع متغيرات الدراسة بلغ قيمة احتمالية أكبر من **0.05** وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي مما يسمح بإجراء باقي الاختبارات.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج

المطلب الأول: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة.

أولا: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان.

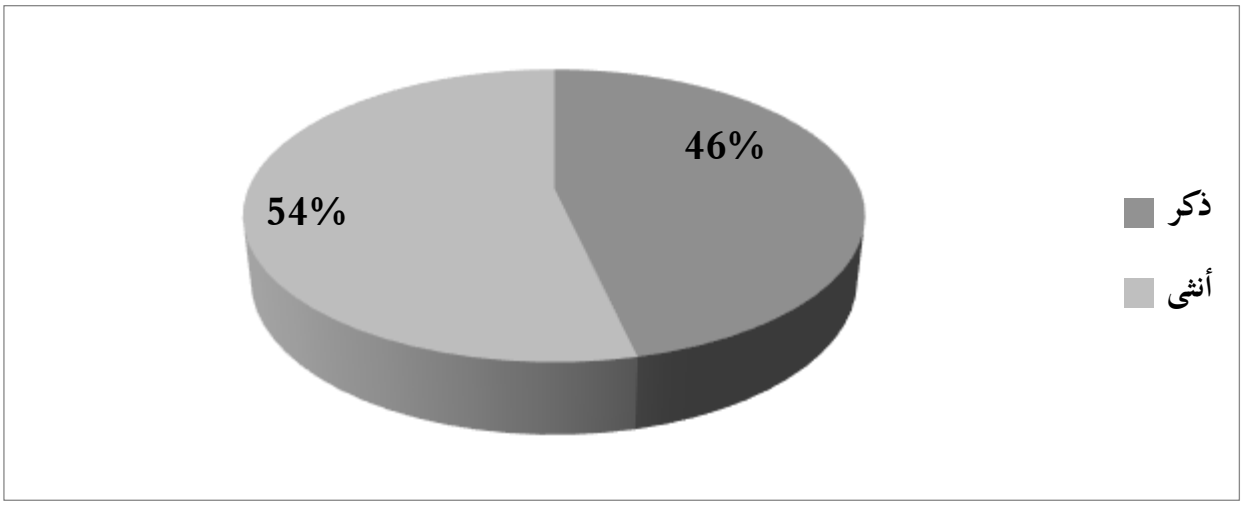
1-متغير الصنف:

الجدول رقم(3-9): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف.

الصنف	التكرار	النسبة
ذكر	13	46,4%
أنثى	15	53,6%
المجموع	**28**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على نتائج برنامج (spss).

الشكل رقم(3-01): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (3-9) (3-1) نلاحظ أن 15 من الموظفين إناث يمثلون ما نسبته **53,6%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، في المقابل يوجد 13 يمثلون ما نسبته **46,4%** من الموظفين ذكور.

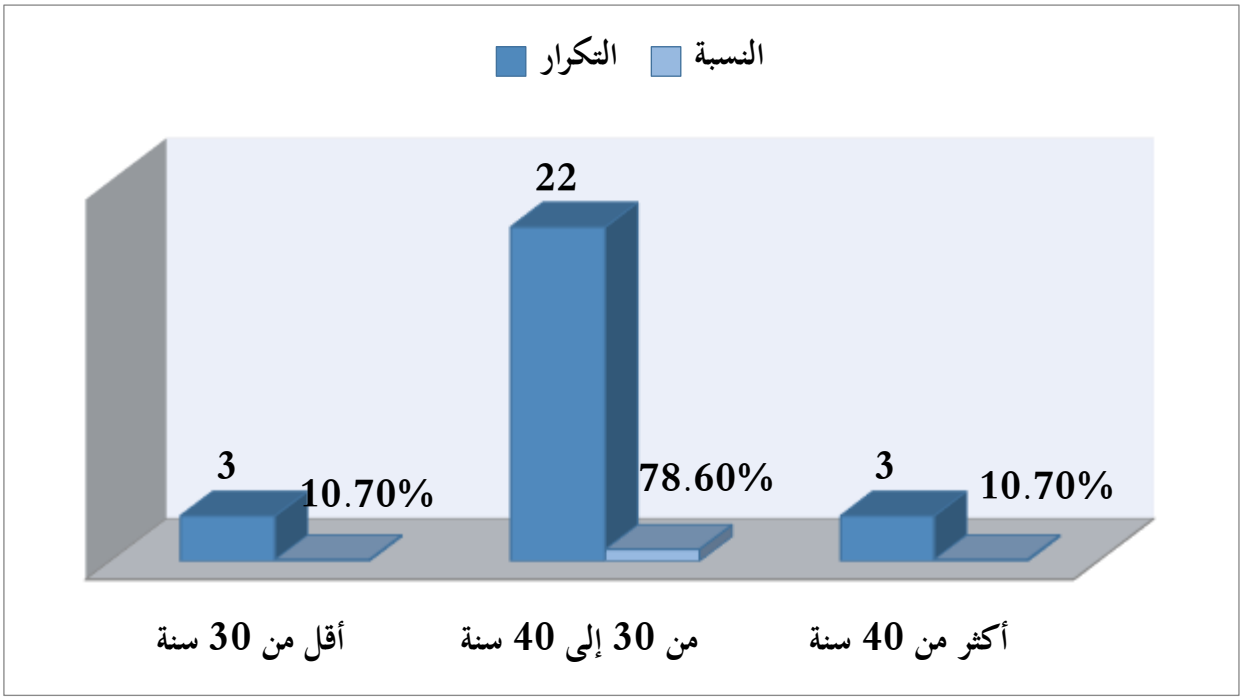
2-متغير العمر:

الجدول رقم(3-10): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	3	10,7%
من 30 إلى 40 سنة	22	78,6%
أكثر من 40 سنة	3	10,7%
المجموع	**28**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-2): تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (3-10) (3-2) نلاحظ أن 22 من الموظفين يمثلون ما نسبته **78,6%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 30 إلى 40 سنة وهم الفئة الأغلب، في مقابل يوجد 3 من الموظفين أعمارهم أقل من 30 سنة يمثلون ما نسبته **10,7%** والنسبة نفسها للموظفين الذين أعمارهم أكثر من 40 سنة.

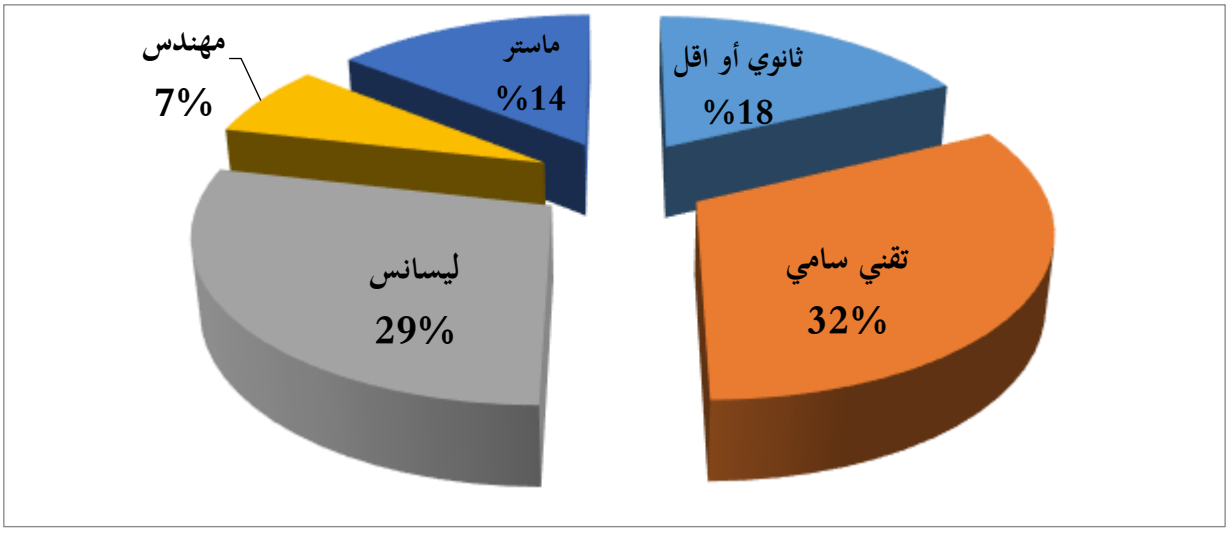
3-متغير المستوى العلمي.

الجدول رقم(3-11): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي.

المستوى العلمي	التكرار	النسبة
ثانوي أو اقل	5	17,9%
تقني سامي	9	32,1%
ليسانس	8	28,6%
مهندس	2	7,1%
ماستر	4	14,3%
المجموع	**28**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-3): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (3-11) (3-3) نلاحظ أن 9 من الموظفين مستواهم التعليمي تقني سامي يمثلون ما نسبته 32.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب في المقابل يوجد 8 من الموظفين يمثلون ما نسبته 28,6% مستواهم التعليمي ليسانس، ويوجد 5 من الموظفين يمثلون ما نسبته 17,9% مستواهم التعليمي ثانوي أو اقل ويوجد 4 من الموظفين يمثلون ما نسبته 14,3% مستواهم التعليمي ماستر ويوجد 2 من الموظفين يمثلون ما نسبته 7,1% مستواهم التعليمي مهندس.

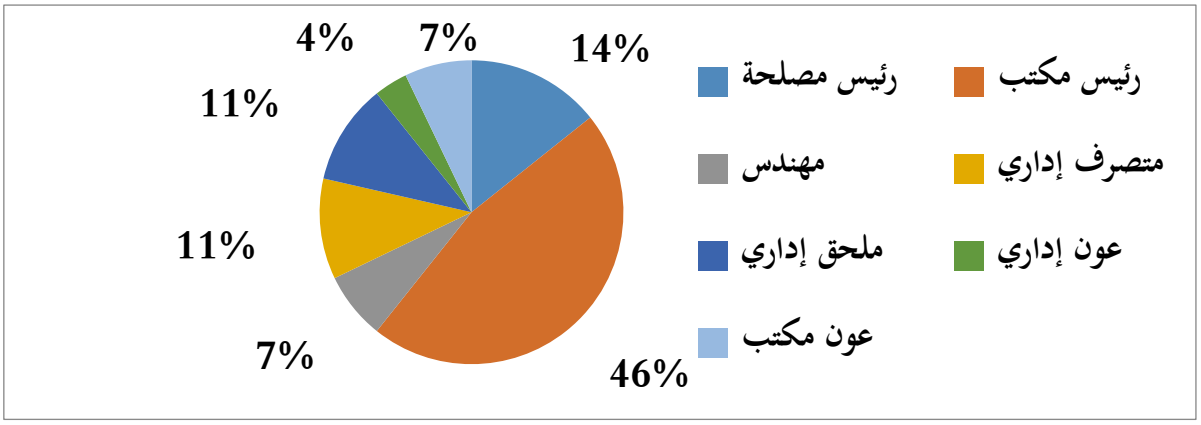
4-متغير الوظيفة.

الجدول رقم(3-12): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة
رئيس مصلحة	4	14,3%
رئيس مكتب	13	46,4%
مهندس	2	7,1%
متصرف إداري	3	10,7%
ملحق إداري	3	10,7%
عون إداري	1	3,6%
عون مكتب	2	7,1%
المجموع	**28**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-4): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (3-12) (3-4) نلاحظ أن 13 من الموظفين يمثلون ما نسبته **46,3%** يشغلون وظيفة رئيس مكتب وهي أعلى نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة، في المقابل يوجد **4** من الموظفين يمثلون ما نسبته **14,3%** يشغلون وظيفة رئيس مصلحة، ويوجد **3** من الموظفين يمثلون ما نسبته **10,7%** يشغلون وظيفة متصرف إداري، والنسبة نفسها للموظفين الذين يشغلون وظيفة ملحق إداري، ويوجد **2** من الموظفين يمثلون ما نسبته **7,1%** يشغلون وظيفة عون مكتب، ويوجد **1** من الموظفين يمثل ما نسبته **3,6%** يشغل وظيفة عون إداري.

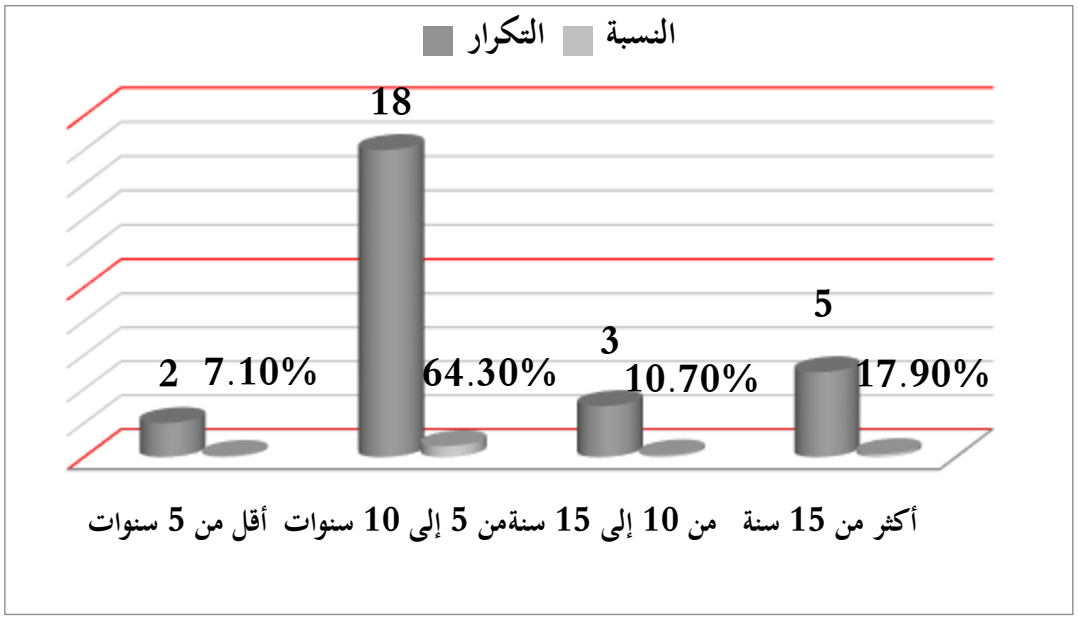
5- متغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم(3-13): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	2	7,1%
من 5 إلى 10 سنوات	18	64,3%
من 10 إلى 15 سنة	3	10,7%
أكثر من 15 سنة	5	17,9%
المجموع	**28**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-5): تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (3-13) (3-5) نلاحظ أن 18 من الموظفين يمثلون ما نسبته 64,3% لديهم من 5 إلى 10 سنوات خبرة وهي أعلى نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة، في المقابل يوجد 5 من الموظفين يمثلون ما نسبته 17,9%لديهم أكثر من 15 سنة خبرة ويوجد 3 من الموظفين يمثلون ما نسبته 10,7%لديهم من 10 إلى 15 سنة خبرة، ويوجد 2 من الموظفين يمثلون ما نسبته 7,1%لديهم أقل من 5 سنوات خبرة.

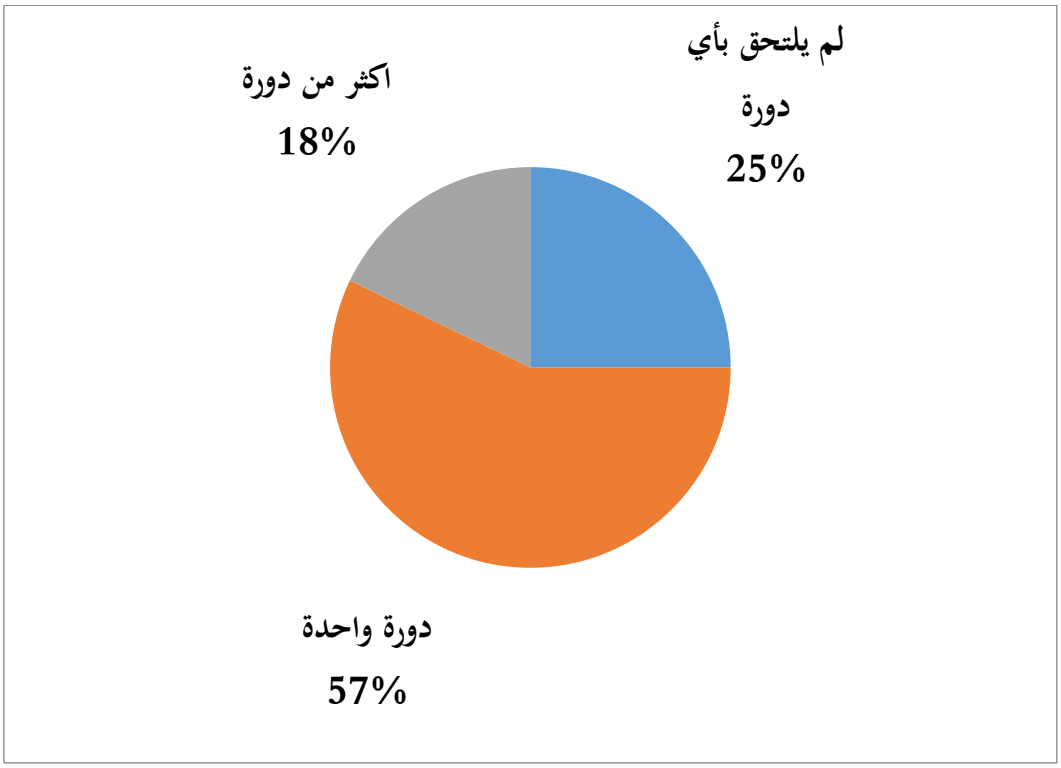
6-متغير التدريب.

الجدول رقم(3-14): توزيع أفراد العينة حسب متغير التدريب.

التدريب	التكرار	النسبة
لم يلتحق بأي دورة	7	25%
دورة واحدة	16	57,1%
أكثر من دورة	5	17,9%
المجموع	**28**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-6): تمثيل أفراد العينة حسب متغير التدريب.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (3-14) (3-6) نلاحظ أن 16 من الموظفين يمثلون ما نسبته 57,1% تلقوا دورة واحدة وهي أعلى نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة، في المقابل يوجد 7

من الموظفين يمثلون ما نسبتة 25% لم يلتحقوا بأي دورة ويوجد 5 من الموظفين يمثلون ما نسبته 5% تلقوا أكثر من دورة.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة.

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات، الشخصية التي يشكل المحور الأول من الاستبيان.

أولا: التحليل الوصفي لأبعاد محور تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية المدية.

اعتمدت الدراسة في وصف أبعاد محور تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية المدية، الذي اشتمل على بعدين، على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، كما يبينه الجدول الاتي:

جدول رقم(3-15): المؤشرات الإحصائية لوصف أبعاد محور تطبيق الإدارة الالكترونية.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
	بعد الأجهزة والتقنيات	3,93	0,502	1	عالية
	بعد البرمجيات	3,75	0,443	2	عالية
	محور تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية المدية	3,84	0,422	-	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يشير الجدول رقم (3-15) أن تقديرات الموظفين لمحور تطبيق الإدارة الالكترونية، بلغت درجات موافقة عالية، حيث تم ترتيبها وفقا المتوسط الحسابي ودرجات الموافقة المعتمدة كالاتي:

1-بلغ المتوسط الحسابي لبعد الأجهزة والتقنيات **3,93** بدرجة موافقة عالية، ما يشير إلى وجود مستوى عالي في توفر الأجهزة والتقنيات لدى بلدية المدية، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد **0,502** ما يشير إلى عدم تشتت أراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

2-بلغ المتوسط الحسابي لبعد البرمجيات**3,75** بدرجة موافقة عالية، ما يشير إلى وجود مستوى عالي في توفر البرمجيات لدى بلدية المدية، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد **0,443** ما يشير إلى عدم تشتت أراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

كما بلغ المتوسط الحسابي لمحور تطبيق الإدارة الالكترونية **3,84** بدرجة موافقة عالية، ما يدل على وجود مستوى عالي في تطبيق الإدارة الالكترونية لدى بلدية المدية، حيث جاءا الانحراف المعياري **0,422** ما يشير لعدم تشتت تقديرات الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

ثانيا: التحليل الوصفي لمحور تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية.

اعتمدت الدراسة في وصف محور تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية، على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، كما يبينه الجدول الاتي:

جدول رقم(3-16): المؤشرات الإحصائية لوصف محور تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
تحسين الخدمة العمومية	**3,85**	**0,467**	-	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يشير الجدول رقم (3-16) أن المتوسط الحسابي لمحور تحسين الخدمة العمومية بلغ قيمة **3,85** بدرجة موافقة عالية، ما يدل على وجود مستوى عالي في تحسين الخدمة العمومية لدى ببلدية المدية، حيث جاءا الانحراف المعياري **0,467** ما يشير لعدم تشتت تقديرات الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

اختيار طبيعة العلاقة والاثر بين توفير الأجهزة والتقنيات والبرمجيات وتحسين الخدمة العمومية لبلدية المدية.

أولا: اختبار الفرضيات الفرعية الأولى.

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوفر الأجهزة والتقنيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوفر الأجهزة والتقنيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

جدول رقم(3-17): اختبار الانحدار البسيط لتوفر الأجهزة والتقنيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الأجهزة والتقنيات				
المتغير التابع: تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	0,480a	0,230	0,446	2,790	0,010
	F المحسوبة		دلالة F		
	7,783		0,010b		

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (3-17) أثر الأجهزة والتقنيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الإرتباط R= **0,480a** بين الأجهزة والتقنيات وتحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط ضعيف.

– وبلغ معامل التحديد R^2= **0,230** أي أن ما قيمة 23 % من التغيرات في تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية ناتجة عن توفر الأجهزة والتقنيات.

– كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = **0,446** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في توفر الأجهزة والتقنيات يزيد من تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية، بقيمة **0,446** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة **2,790** عند مستوى معنوية **0,010**

– كما بلغت قيمة F المحسوبة **7,783** عند مستوى معنوية **0,010b** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوفر الأجهزة والتقنيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوفر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوفر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

جدول رقم (3-18): اختبار الانحدار البسيط لتوفر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: البرمجيات				
المتغير التابع: تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	0,502a	0,252	0,528	2,956	0,007
	F المحسوبة		دلالة F		
	8,737		0,007b		

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (3-18) أثر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط R= **0,502a** بين البرمجيات وتحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط متوسط.

- وبلغ معامل التحديد R^2= **0,252** أي أن ما قيمة 25,2% من التغيرات في تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية ناتجة عن توفر البرمجيات.

- كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = **0,528** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في توفر البرمجيات يزيد من تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية، بقيمة **0,528** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة **2,965** عند مستوى معنوية **0,007**

- كما بلغت قيمة F المحسوبة **8,737** عند مستوى معنوية **0,007b** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوفر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

ثالثا: اختبار الفرضية الرئيسية.

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

جدول رقم (3-19): اختبار الانحدار البسيط لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

البيان	المتغير المستقل: تطبيق الإدارة الالكترونية				
المتغير التابع: تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	0,549a	0,301	0,606	3,347	0,002
	F المحسوبة		دلالة F		
	11,200		0,002b		

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (3-19) أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط R= **0,594a** بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط متوسط.
- وبلغ معامل التحديد R^2= **0,301** أي أن ما قيمة 30.1% من التغيرات في تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية ناتجة عن تطبيق الإدارة الالكترونية.

– كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = **0,606** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في تطبيق الإدارة الالكترونية يزيد من تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية، بقيمة **0,606** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة **3,347** عند مستوى معنوية **0,002**

– كما بلغت قيمة F المحسوبة **11,200** عند مستوى معنوية **0,002b** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.**

ومن نتائج تحقق الفرضية الرئيسية يمكن استخلاص معادلة الانحدار البسيط الآتية:

$$Y = 1{,}520 + 0{,}606\ X$$

X: تطبيق الإدارة الالكترونية لدى بلدية المدية

Y: تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية

توجد علاقة إيجابية طردية بين X وY.

خلاصة

أولا: نتائج وصف محاول الدراسة

-وجود مستوى عالي في توفر البرمجيات لدى بلدية المدية

-وجود مستوى عالي من الأجهزة والتقنيات لدى بلدية المدية

-وجود مستوى عالي في تطبيق الإدارة الالكترونية لدى بلدية المدية.

-وجود مستوى عالي في تحسن الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

ثانيا: نتائج التحقق من فرضيات الدراسة

-تحقق الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) لتوفر الأجهزة والتقنيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

-تحقق الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على انه يوجد أثر ذو جلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) لتوفر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

-تحقق الفرضية الرئيسية التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) لتطبيق الإدارة الالكترونية على تعيين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.


خـاتـمـة

خـاتـمــة

تعتبر ثورة المعلومات وتكنولوجياتها أحد أهم التحديات التي تواجهها المؤسسات في الوقت الحاضر، حيث برزت إلى مناقشات الفكر الاقتصادي والإداري عدة مفاهيم من أهمها الإدارة الالكترونية، والتي تعتبر تحديا على المؤسسة ومواكبته، وفرصة تمكن المؤسسة من زيادة كفاءة العمل الإداري من خلال الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات، وذلك بتوفير جميع الوسائل مادية بشرية تقنية من اتجاه هذا التغيير، عبرة توفير بني تحتية واعداد كوادر بشرية متخصصة ومأهلة لتسيير وتطبيق هذه التقنية والجزائر من بين هذه الدول التي تفطنت إلى أهمية هذا النمط الإداري من أجل تحسين خدماتها وتسهيل معاملات المواطنين وإصلاح علاقتها بالمواطن، ويتجلى ذلك بوضوح في المجهودات التي قامت بها الجزائر من اجل توفير جميع الوسائل لإنجاح مشروع التحول الى الإدارة الالكترونية، وذلك خاصة في الجماعات المحلية متمثلة في البلدية موضوع الدراسة حيث تم رقمنة معزم الوثائق، التي تساعد الموظف والمواطن على حد سواء في تحسين الخدمة واقتصاد الوقت، حيث الموظف يقوم بعمله في وقت وجيز وكفاءة عالية والمواطن يتحصل على وثائقه في الحين بالإضافة الى الفائدة التي تحصلت عليها الدولة المتمثلة في قاعدة بيانات الكترونية خاصة بالمواطنين (الأرشيف الالكتروني).

اختبار الفرضيات

أظهرت النتائج تحقيق الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوفر الأجهزة والتقنيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المية، وهذا ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة بعد الأجهزة والتقنيات.

أظهرت النتائج تحقق الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) تتوفر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية، وهذا راجع الى وجود ارتباط قوي بين العبارات المتضمنة بعد البرمجيات.

-أظهرت النتائج تحقق الفرضية الرئيسية التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية وهذا ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة بعد تحسين الخدمة العمومية.

النتائج:

ومن خلال دراستنا تمكنا من الوصول الى نتائج ذات صلة بالبحث نذكرها على النحو التالي:

-أصبح التوجه نحو إرساء دعائم الإدارة الالكترونية في المنظمات بصفة عامة والجماعات الإقليمية بصفة خاصة ضرورة حتمية، وذلك في ظل مختلف التطورات التكنولوجية التي أصبحت تشهدها بيئة الاعمال المعاصرة، نظرا لعلاقتها الكثيفة والمبادلة مع المواطنين.

-يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية في الكثير من الأحيان ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات الإدارية، الأمنية، البشرية والتقنية، الا ان هناك مجموعة من المعوقات التي تحول في الطالب دون نجاح التطبيق الفعال لمبادئ الإدارة الالكترونية وهو ما يجعل الاثار المترتبة عنها تتفاوت ما بين الإيجابية والسلبية.

-تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال ألياتها المتصلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجيا.

-استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي الى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، امن المعلومات، المكان والزمان وغيرها.

-الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول لروابط، مما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية اثناء تأدية الخدمات العمومية.

اقتراحات:

بناء على النتائج التي تم التوصل اليها من خلال هذا البحث يمكننا صياغة بعض التوصيات والاقتراحات التي من شأنها إنجاح مشروع الإدارة الالكترونية وايصاله الى المستوى الذي تتطلع اليه الجماعات الإقليمية في الجزائر بغية الارساء والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للصالح العام ومن أهم هذه التوصيات نذكر ما يلي:

-دعم البنية التحتية المناسبة لتطبيق الإدارة الالكترونية في المجالات التقنية والبشرية والمادية والإدارية.

-ضرورة توفر الرغبة الحقيقية من قبل المسؤولين والإدارة العليا في تجسيد المشروع وتوفير كامل الدعم المالي والتنظيمي له.

-تطوير وتحفيز الافراد وذلك من خلال تدريبهم وتكوينهم وتوفير الدعم المالي والعيني لهم خاصة المتوفقين في مجال الإدارة الالكترونية.

-ضرورة توفير كل المتطلبات لنجاح الإدارة الالكترونية ودراسة جميع المعوقات كل على حدا خاصة الرافضين لها لأجل اغراضهم الشخصية.

-انشاء نافذة الكترونية لبلدية المدية تتوفر غيها جميع المعلومات الخاصة بطريقة الحصول على الخدمات من غير القدوم الى مقر البلدية لأجل ذلك.

-تشجيع الموظفين على التقدم للإدارة بمقترحات لتطوير برامج العمل الالكتروني وطرح أفكار عمل جديدة بحرية كاملة مع ضمان انتقاءها ومناقشتها بسلبياتها وايجابياتها بغرض الوصول الى حلول تساعد في إنجاح الإدارة الالكترونية.

-تهيئة بيئة عمل مناسبة للموظفين من أجل تحسين الخدمة العمومية.

-عقد دورات تدريبية ومتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية للموظفين محل الدراسة.

-القضاء على مشكلة الامية الرقمية ونشر ثقافة الوعي الالكتروني للعاملين والمواطنين بمفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها.

-التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها.

آفاق الدراسة :

هناك بحوث ودراسات مستقبلية يمكن إنجازها فيما بعد لأن المذكرة تعتبر فاتحة للمذكرات التي ستتناول موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية وإثراء وزيادة البحث في هذا الموضوع والاهتمام بكل جوانبه وذلك من خلال التطرق لأهم النقاط نذكر منها :

*متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية .

*واقع الخدمات الالكترونية في الادارات العمومية الجزائرية .


المـراجـع

الكتب:

1-أحمد فتحي الحبيب، **مبادئ الإدارة الالكترونية**، عمان، دار الحامد، 2015.

2-أحمد محمد غنيم، **الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل**، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004.

3-أنور أحمد رصلان، **وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة**، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998.

4-ثابت عبد الرحمان ادريس، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**، دار الجامعية الإسكندرية، مصر 2002-2003.

5-حسين محمد الحسن، **الإدارة الالكترونية، المفاهيم اختصاص، المتطلبات**، عمان، مؤسسة الوراق النشر والتوزيع، 2010.

6-حمدي قبيلات، **قانون الإدارة العامة الالكترونية**، القاهرة، دار وائل للنشر والتوزيع، 2014.

7-داوود عبد الرزاق الباز، **الحكومة واثارها على النظام القافي للمرفق العام واعمال موظفية**، الإسكندرية، المنشآت المعارف، 2007.

8-رشيد خلوفي، **قانون المنازعات الإدارية، تنظيم واختصاص القضاء الإداري**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزء الأول، الجزائر 2011.

9-رضوان أبو جمعة، **قانون المرفق العام**، مطبعة النجاح الجديدة، الرباط، 2000.

10- زين الدين بومرزوق، **الخدمة العمومية**، دار الكتاب العربي، الجزائر، 2014.

11- ساري عوض حسنات، **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية**، رسالة ماجيستر (إدارة تربوية)، القاهرة، 2011.

12- سيد عمان، مزاوي بلال، **الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل**، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية الاقتصادية، ألمانيا، برلين، طبعة الأولى، ماي 2021.

13- طارق عبد الرؤوف عامر، **الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة**، دار السحاب للنشر وتوزيع القاهرة، 2007.

14- عادل جرجس الفرحي وآخرون، **الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية القاهرة**، المنظمة العربية للتنمية والإدارة، للنشر والتوزيع.

15- عادل حرحوش الفرجي وآخرون، **الإدارة الالكترونية ومرتكزات فكرية ومتطلبات عملية**، المنظمة العربية للتنمية، مصر، 2010.

16- عبد العزيز صالح بن حبتور، **أصول ومبادئ الإدارة العامة**، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2000.

17- عبد المحطي محمد عساف، **إدارة المشروعات العامة**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، بدون سنة نشر.

18- عزب محمد عزب، **أساسيات الإدارة الالكترونية في الشؤون الإدارية**، الطبعة الأولى، القاهرة، 2012.

19- علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، **الإدارة الالكترونية**، دار وائل للنسر، عمان، 2006.

20- فداء محمود حامد، **الإدارة الالكترونية**، دار البداية الناشرون والموزعون، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012.

21- محمد الصعير بعلي، **القانون الإداري**، دار العلوم للنشر، الجزائر، 2004.

22- محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، **السويك الخدمات**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

23- محمد سعيد عبد الفتاح، محمد فريد صحن، **الإدارة العامة المبادئ والتطبيق**، رمل الإسكندرية، 200.

24- محمد عبد الفتاح ياغي، **مبادئ علم الإدارة العامة**، الرياض، مطابع الفرزدق التجارية، الطبعة الأولى، سنة 1983.

25- محمد محمد عبد اللطيف، **الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرفق العام الاقتصادية**، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000.

26- محمود القدوة، **الحكومة الالكترونية الإدارة المعاصرة**، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016.

27- المرسي سيد حجازي، **اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق جدولي مشروعات وتسعير منتجاتها وخصخصتها**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر.

28- ياسر محمد عبد العال، **الإدارة الالكترونية وتحديات المجتمع الرقمي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2016.

29- ياسين سعد غالب، **الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، المملكة العربية السعودية، 2004.

الأطروحات والمذكرات:

30-بن عبد الله أسماء، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية**، دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، أطروحة مقدمة ضمن

متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة فرحات عباس سطيف-1-، 2018-2019.

31-بوزكيري جيلالي، **الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-3-، 2015-2016.

32-عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر**، مذكرة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.

33-بوخضرة فاطمة الزهراء، ثامري حنان، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة ماستر، تخصص تسيير عمومي، جامعة يحي فارس بالمدية، 2021-2022.

34-بومنير حمزة بوعيسى يونس، **دور التكنولوجيا الحديثة في ترشيد الخدمة العمومية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 2020-2021.

35-جمنية ذهبية، **الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومي**ة، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2015-2016.

36-ربيعة بقواسي، سليمة بليل، **مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية**، مذكرة ماستر علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، 2017-2018.

37-زيتوني سعيدة، عليوان رسام، **دور التنمية الإدارية في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجامعات المحلية، كلية الحقوق، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2016-2017.

38-زيدي ادريس وآخرون، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2019-2020.

39-ساسي مريم، **الإدارة الالكترونية**، مذكرة ماستر في القانون العام إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015-2016.

40-عطارد نادية، **التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام**، مذكرة شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2014-2015.

41-فراحي وهيبة، **الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، السنة الجامعية 2018-2019.

42-لبشري رميني حورية، **مبدأ فاعلية الإدارة العامة في الجزائر**، أطروحة دكتوراه علوم في القانون العام، جامعة الجزائر-1-، كلية الحقوق، السنة الجامعية 2014-2015.

43-مربوحة خولة، دخموش عايدة، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع، علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2020-2021.

44-مومنين فاطمة الزهراء، **الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة احمد دراية، ادرار 2018-2019.

45-نواري عبد الرحمان، **الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الخدمة العمومية**، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 2021-2022.

46-الوافي صليحة، **دور الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري**، مذكرة ماستر في تخصص علم اجتماع تنظيم العمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019-2020.

المجلات والملتقيات

47-ثليجي الطاهر، قرينعي ربيحة، **الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات**، مجلة افاق وعلوم الإدارة والاقتصاد، المجلد (03)، العدد (02)، 2019.

48-ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، **الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة الى تطبيق الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر**، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد (2)، ديسمبر 2021.

49-رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية**، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار، المجلد (01)، العدد 3 أوت 2017.

50-رزيقة -مخناش، **الخدمة العمومية الالكترونية على مستوى البلدية في الجزائر**، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد (6)، العدد (02)، جوان 2020.

51-رفيقة بوخالفة، سمير ابيش، **الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية**، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد (6)، العدد (2)، 2001.

52-سامية منزر، رزيقة بولقواس، **الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الالكترونية فيها**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد (1)، ديسمبر 2020.

53-سايح فطيمة، **الإدارة الالكترونية كآلية للتطوير الخدمة العمومية المحلية**، مجلة نماء اقتصاد والتجارة، المركز الجامعي، غليزان-الجزائر، العدد (4)، ديسمبر 2018.

القوانين:

- قانون 08/90 المؤرخ في 1990/04/07م المتعلق بالبلدية.


الملاحق

ملحق 1: الاستبيان الموجه لعينة الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

المستوى: ماستر 02

تعبئة استبانة لنيل شهادة الماستر

تقوم الباحثتان بدراسة بعنوان: دور الإدارة العمومية الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية وهي بصدد تطبيق استبانة للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة.

لذا نرجوا منكم التكرم بالإجابة على هذا الاستبيان بكل أمانة وموضوعية، لما لإجابتكم من أهمية بالغة في نتائج هذه الدراسة والتي هي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماستر في التسيير العمومي، علما بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن استجابتكم وتعاونكم معنا.

تفضلوا بقبول فائق الشكر والاحترام

إعداد الطالبتين

- زيتوني فاطمة.
- بونجاوي بشرة

تحت إشراف الأستاذ المحترم

- معوشي عماد.

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: بيانات شخصية

- ضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة.

- معلومات عامة عن الشخص:

1. الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2. العمر:

- أقل من 30 سنة ☐ -من 30 إلى 40 سنة ☐ -أكثر من 40 سنة ☐

3. المستوى التعليمي:

- ثانوي ☐ -ما دون ذلك ☐ -تقني سامي ☐ -ليسانس ☐
- مهندس ☐ - ماستر ☐

4. **الوظيفة:**

- رئيس مصلحة ☐ -رئيس مكتب ☐ -مهندس ☐
- متصرف إداري ☐ - ملحق إداري ☐ - عون إداري ☐ - عون مكتب ☐

5. **عدد سنوات الخبرة:**

- أقل من 05 سنوات ☐ -من 05 إلى 10 سنوات ☐ -من 10 إلى 15 سنة ☐
- أكثر من 15 سنة ☐

6. **عدد الدورات التدريبية المعلوماتية:**

- لم يلتحق بأي دورة ☐ - دورة واحدة ☐ - أكثر من دورة ☐

المحور الثاني: إمكانيات الإدارة العمومية الالكترونية في البلدية						
الرقم	فقرات المحاور	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
	بعد الأجهزة والتقنيات					
01	تمتلك البلدية أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتوظيف الإدارة الالكترونية					
02	توفر البلدية التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات اللازمة لتحقيق الخدمات الالكترونية					
03	تعتمد البلدية على سياسة واضحة في إعداد وتغيير كلمات السر للدخول إلى الأنظمة بشكل دوري					
04	توفر البلدة شبكة اتصال داخلية تربط المصالح ببعضها وخارجية تربط المصلحة بالمواطن					
	بعد البرمجيات					
05	تطور البلدية برمجيات مختلفة تسهم في توظيف الإدارة الالكترونية					
06	تحرص البلدية على تبني كل ما هو جديد في البرمجيات والتطبيقات					
07	تعتمد البلدية على البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات					
08	توفر البلدية الخيارات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق أي مشروع للمعلومات					
09	تمتلك البلدية آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحسابات الآلية					
المحور الثالث: تحسين الخدمة العمومية في بلدية المدية						

الرقم	فقرات المحاور	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
10	تساهم الإدارة الالكترونية في تبسيط إجراءات المعاملات الإدارية					
11	تساهم المعاملات الإدارية الالكترونية في الرفع من مصداقة وشفافية وموضوعية المعاملات الإدارية					
12	تحسين الخدمة العمومية ساهم بتكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن وتحسين صورتها لديه					
13	يتحصل المواطن على الخدمة العمومية في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه					
14	تساعد العاملين على تطبيق مبدأ الرقابة الذاتية على أعمالهم					
15	يتحصل المواطن على الخدمة العمومية بكل يسر وسهولة					
16	تساعد الإدارة الالكترونية على المساواة والعدالة في التعامل مع المواطنين					
17	توفر الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة					
18	تعمل الإدارة العمومية الالكترونية على التقليل من طوابير الانتظار					
19	تعمل الإدارة الالكترونية في التخفيف في استخدام الورق					
20	تعمل الإدارة الالكترونية على تجنب الروافع الشخصية في مجال العمل					

ملحق 2: نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد الأجهزة والتقنيات

Correlations

			العبارة 1	العبارة 3	العبارة7	العبارة 9	البعد 1
Spearman's rho	العبارة 1	Correlation Coefficient	1,000	,355	,096	,542**	,682**
		Sig. (2-tailed)	.	,064	,627	,003	,000
		N	28	28	28	28	28
	العبارة 3	Correlation Coefficient	,355	1,000	,312	,277	,645**
		Sig. (2-tailed)	,064	.	,106	,154	,000
		N	28	28	28	28	28
	العبارة 7	Correlation Coefficient	,096	,312	1,000	,401*	,658**
		Sig. (2-tailed)	,627	,106	.	,034	,000
		N	28	28	28	28	28
	العبارة 9	Correlation Coefficient	,542**	,277	,401*	1,000	,769**
		Sig. (2-tailed)	,003	,154	,034	.	,000
		N	28	28	28	28	28
	البعد 1	Correlation Coefficient	,682**	,645**	,658**	,769**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	28	28	28	28	28

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (3): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد البرمجيات.

Correlations

			العبارة 2	العبارة 4	العبارة 5	العبارة 6	العبارة 8	البعد 2
Spearman's rho	العبارة 2	Correlation Coefficient	1,000	,403*	,201	,263	,455*	,759**
		Sig. (2-tailed)	.	,034	,306	,177	,015	,000
		N	28	28	28	28	28	28
	العبارة 4	Correlation Coefficient	,403*	1,000	,468*	,196	-,104	,597**
		Sig. (2-tailed)	,034	.	,012	,319	,598	,001
		N	28	28	28	28	28	28
	العبارة 5	Correlation Coefficient	,201	,468*	1,000	,156	,185	,652**
		Sig. (2-tailed)	,306	,012	.	,429	,345	,000
		N	28	28	28	28	28	28
	العبارة 6	Correlation Coefficient	,263	,196	,156	1,000	,147	,561**
		Sig. (2-tailed)	,177	,319	,429	.	,454	,002
		N	28	28	28	28	28	28
	العبارة 8	Correlation Coefficient	,455*	-,104	,185	,147	1,000	,511**
		Sig. (2-tailed)	,015	,598	,345	,454	.	,005
		N	28	28	28	28	28	28
	البعد 2	Correlation Coefficient	,759**	,597**	,652**	,561**	,511**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,002	,005	.
		N	28	28	28	28	28	28

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (4): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارة المحذوفة وبعد الخدمة العمومية.

Correlations

			العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	العبارة 18	العبارة 19	العبارة 20	المحور 2
Spearman's rho	العبارة 10	Correlation Coefficient	,000	779**	581**	452*	574**	057	216	044	,068	319	173	603**
		Sig. (2-tailed)		000	001	016	001	772	269	825	731	098	378	001
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	العبارة 11	Correlation Coefficient	779**	,000	582**	595**	520**	172	222	,033	,130	344	281	614**
		Sig. (2-tailed)	000		001	001	005	380	255	866	510	073	147	001
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	العبارة 12	Correlation Coefficient	581**	582**	,000	267	623**	238	068	026	,198	153	043	512**
		Sig. (2-tailed)	001	001		170	000	222	729	894	313	437	827	005
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	العبارة 13	Correlation Coefficient	452*	595**	267	,000	626**	481**	142	098	,231	472*	142	573**
		Sig. (2-tailed)	016	001	170		000	010	470	619	236	011	471	001
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	العبارة 14	Correlation Coefficient	574**	520**	623**	626**	,000	305	,002	,025	,115	239	108	569**
		Sig. (2-tailed)	001	005	000	000		114	990	900	560	220	583	002
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	العبارة 15	Correlation Coefficient	057	172	238	481**	305	,000	243	199	,268	416*	176	397*
		Sig. (2-tailed)	772	380	222	010	114		214	311	169	028	370	037
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

لعبارة 16	Correlation Coefficient	216	222	068	142	,002	243	,000	329	382*	511**	321	566**
	Sig. (2-tailed)	269	255	729	470	990	214		088	045	005	096	002
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
لعبارة 17	Correlation Coefficient	044	,033	026	098	,025	199	329	,000	473*	427*	077	477*
	Sig. (2-tailed)	825	866	894	619	900	311	088		011	024	695	010
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
لعبارة 18	Correlation Coefficient	,068	,130	,198	,231	,115	,268	382*	473*	,000	391*	141	347
	Sig. (2-tailed)	731	510	313	236	560	169	045	011		040	474	070
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
العبارة 19	Correlation Coefficient	319	344	153	472*	239	416*	511**	427*	391*	,000	462*	775**
	Sig. (2-tailed)	098	073	437	011	220	028	005	024	040		013	000
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
لعبارة 20	Correlation Coefficient	173	281	043	142	108	176	321	077	141	462*	,000	491**
	Sig. (2-tailed)	378	147	827	471	583	370	096	695	474	013		008
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
المحور 2	Correlation Coefficient	603**	614**	512**	573**	569**	397*	566**	477*	347	775**	491**	,000
	Sig. (2-tailed)	001	001	005	001	002	037	002	010	070	000	008	
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (5): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبار وبعد الخدمة العمومية.

Correlations

			العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	العبارة 19	العبارة 20	المحور 2
Spearman's rho	العبارة 10	Correlation Coefficient	,000	779**	581**	452*	574**	057	216	044	319	173	652**
		Sig. (2-tailed)		000	001	016	001	772	269	825	098	378	000
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	لعبارة 11	Correlation Coefficient	779**	,000	582**	595**	520**	172	222	,033	344	281	687**
		Sig. (2-tailed)	000		001	001	005	380	255	866	073	147	000
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	لعبارة 12	Correlation Coefficient	581**	582**	,000	267	623**	238	068	026	153	043	583**
		Sig. (2-tailed)	001	001		170	000	222	729	894	437	827	001
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	لعبارة 13	Correlation Coefficient	452*	595**	267	,000	626**	481**	142	098	472*	142	652**
		Sig. (2-tailed)	016	001	170		000	010	470	619	011	471	000
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	لعبارة 14	Correlation Coefficient	574**	520**	623**	626**	,000	305	,002	,025	239	108	618**
		Sig. (2-tailed)	001	005	000	000		114	990	900	220	583	000
		N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

لعبارة 15	Correlation Coefficient	057	172	238	481**	305	,000	243	199	416*	176	488**
	Sig. (2-tailed)	772	380	222	010	114		214	311	028	370	008
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
لعبارة 16	Correlation Coefficient	216	222	068	142	,002	243	,000	329	511**	321	519**
	Sig. (2-tailed)	269	255	729	470	990	214		088	005	096	005
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
لعبارة 17	Correlation Coefficient	044	,033	026	098	,025	199	329	,000	427*	077	442*
	Sig. (2-tailed)	825	866	894	619	900	311	088		024	695	019
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
لعبارة 19	Correlation Coefficient	319	344	153	472*	239	416*	511**	427*	,000	462*	734**
	Sig. (2-tailed)	098	073	437	011	220	028	005	024		013	000
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
لعبارة 20	Correlation Coefficient	173	281	043	142	108	176	321	077	462*	,000	434*
	Sig. (2-tailed)	378	147	827	471	583	370	096	695	013		021
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
لمحور 2	Correlation Coefficient	652**	687**	583**	652**	618**	488**	519**	442*	734**	434*	,000
	Sig. (2-tailed)	000	000	001	000	000	008	005	019	000	021	
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (6): نتائج اختبار ثبات الاستبيان.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	19

ملحق رقم (7): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
البعد 1	,165	28	,049	,958	28	,314
البعد 2	,146	28	,133	,961	28	,361
المحور 1	,158	28	,070	,964	28	,430
المحور 2	,171	28	,036	,971	28	,466

a. Lilliefors Significance Correction

ملحق رقم (8): نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية.

الصنف

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	13	46,4	46,4	46,4
	أنثى	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	3	10,7	10,7	10,7
	من 30 الى40 سنة	22	78,6	78,6	89,3
	أكثر من 40 سنة	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي او اقل	5	17,9	17,9	17,9
	تقني سامي	9	32,1	32,1	50,0
	ليسانس	8	28,6	28,6	78,6
	مهندس	2	7,1	7,1	85,7
	ماستر	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	رئيس مصلحة	4	14,3	14,3	14,3
	رئيس مكتب	13	46,4	46,4	60,7
	مهندس	2	7,1	7,1	67,9
	متصرف اداري	3	10,7	10,7	78,6
	ملحق اداري	3	10,7	10,7	89,3
	عون اداري	1	3,6	3,6	92,9
	عون مكتب	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	2	7,1	7,1	7,1
	من 5 إلى 10 سنوات	18	64,3	64,3	71,4
	من 10 إلى 15 سنة	3	10,7	10,7	82,1
	أكثر من 15 سنة	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

التدريب

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لم يلتحق باي دورة	7	25,0	25,0	25,0
	دورة واحدة	16	57,1	57,1	82,1
	اكثر من دورة	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

ملحق رقم (9): نتائج التحليل الوصفي لأبعاد محور تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية المدية.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البعد1	28	3,9375	,50289	,09504
البعد2	28	3,7571	,44341	,08380
المحور1	28	3,8473	,42259	,07986

ملحق رقم (10): نتائج التحليل الوصفي محور تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المحور2	28	3,8536	,46705	,08826

ملحق رقم (11): نتائج اختبار الانحدار البسيط للأجهزة والتقنيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,480[a]	,230	,201	,41754

a. Predictors: (Constant), الاجهزة والتقنيات

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,357	1	1,357	7,783	,010[b]
	Residual	4,533	26	,174		
	Total	5,890	27			

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), الاجهزة والتقنيات

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,098	,634		3,309	,003
	الاجهزة والتقنيات	,446	,160	,480	2,790	,010

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

ملحق رقم (12): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتوفر البرمجيات على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,502[a]	,252	,223	,41176

a. Predictors: (Constant), البرمجيات

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,481	1	1,481	8,737	,007[b]
	Residual	4,408	26	,170		
	Total	5,890	27			

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), البرمجيات

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,869	,676		2,765	,010
	البرمجيات	,528	,179	,502	2,956	,007

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

ملحق رقم (13): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية لدى بلدية المدية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,549[a]	,301	,274	,39790

a. Predictors: (Constant), الادارة الالكترونية

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1,773	1	1,773	11,200	,002[b]
Residual	4,116	26	,158		
Total	5,890	27			

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), الادارة الالكترونية

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,520	,701		2,168	,039
الادارة الالكترونية	,606	,181	,549	3,347	,002

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية

وتحقق ماكان بالأمس حلماً

الحمد لله

الذي بنعمته تتم النعم ماتم درب ولاختم جهد

ولاتم سعي إلا بفضله

الحمدلله الذي يسر البدايات وأكمل النهايات وبلغني الغايات

بفضل من الله وتوفيقه تم تخرجي

