جامعة يحى فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

بعنوان:

واقع وآفاق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

(دراسة حالة الخدمة العمومية في بلدية المدية)

مشروع مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي(LMD)

تخصص: إدارة مالية

إعداد الطالبتين:

- منصوري حياة
- طاجين مسعودة

الأستاذ المشرف:

أ/ بوعزيز عبد الرزاق

الإسم	الصفة	الجامعة
بولصنام محمد	رئيسا	المدية
بوعزيز عبد الرزاق	مشرفا	المدية
شراطي نسيمة	ممتحنا	المدية

السنة الجامعية: 2019/2018

تمهيد

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

من خلال ما سبق سوف نقوم في هذا الفصل بالتعريف بالإدارة الإلكترونية وذلك من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث وهي كالتالي:

المبحث الأول: الإدارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الحديث.

المبحث الثاني: التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثالث: محددات الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: الإدارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الإلكتروني

تعتبر الإدارة الإلكترونية وليدة التطورات التقنية الحديثة حيث أدى التطور في مجال الاتصالات على التفكير في الاستفادة من قبل الحكومات وذلك باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية مما يؤدي إلى حل العديد من المشاكل منها تجنب الروتين بالإضافة إلى ما تتميز به من إنجاز الأعمال وتقليل الجهد والوقت.

المطلب الأول: الإطار النظري لمفهوم الإدارة

للإدارة مفهومين مفهوم تقليدي ومفهوم حديث.

الفرع الأول: المفهوم التقليدي

لقد تنوعت وتعددت تعاريف الإدارة التقليدية والتي نذكر منها ما يلي :

تعريف1: الإدارة التقليدية هي وسيلة الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت المناسب وبالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة[1] .

تعريف2: هي المعرفة الصحيحة لما تريد من الرجال عمله ثم التأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها[2].

تعريف3: هي إنجاز أهداف المنظمة بأسلوب يتميز بالكفاءة والفعالية من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد التنظيمية[3].

تعريف4: هي الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف في حدود الموارد والتسهيلات المتاحة وبحسن استخدامها[4].

---

[1] حسين محمد حسين، الإدارة الإلكترونية المفاهيم،الخصائص،المتطلبات،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى، عمان ،2015،ص(26).

[2] فريد كورتل ،آسيا نيش سليمان،الإدارة الإلكترونية،زمزم ناشرون وموزعون،الطبعة الأولى،الأردن،2015ص(14).

[3] نفس المرجع، ص(15).

[4] محمد الصيرفي،الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية،مؤسسة حورس الدولية،الطبعة الأولى،الإسكندرية،2008،ص(17).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الإدارة التقليدية هي عملية استغلال الموارد المتاحة للمؤسسة استغلالا أمثلا عن طريق التخطيط التنظيم التوجيه والرقابة للوصول إلى الهدف بكفاءة وفعالية .

الفرع الثاني: المفهوم الحديث للإدارة

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة ظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر منذ الانتقال إلى مرحلة العمل الإلكتروني بعيدا عن التعاملات الورقية، وفيما يلي نعرض بعض التعريفات التي تناولت معنى الإدارة الإلكترونية.

تعريف1: الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة[1].

تعريف2: هي تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل العادية الأخرى[2].

تعريف3: هي تبادل غير ورقي للمعلومات والعمليات، وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات والبريد الإلكتروني وشاشات التكنولوجيا[3].

تعريف4: هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، وتتيح المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري والآني مع بعضهم لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة والعملاء[4].

---

[1] موسى عبد الناصر،محمد قريشي،مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي،الجزائر ،مجلة الباحث، العدد9، 2011،ص(89).

[2] جمعة إسماعيل عياط،الإدارة الإلكترونية،دار مجد للنشر والتوزيع،الطبعة العربية،الأردن ،2015،ص(12).

[3] محمد بن هلال بن فزاع،الكسار العنزي ،تطبيق الإدارة الإلكترونية المفهوم –المزايا–المعوقات، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2016، ص(40).

[4] محمد محمود الطعامنة،طارق شريف العلوش،الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي،منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،مصر،2004 ص ص(10 -11).

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بكافة العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما من أجل تحقيق فاعلية الأداء بها، أي تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية بسهولة ودقة عالية وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت.

المطلب الثاني: نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية

إن بداية الإدارة الإلكترونية بدأت منذ1961م عندما ابتكرت شركة مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م.

عندما أنتجت هذه الشركة جهاز أطرحته في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط الممغنط جهاز الطابعة المختار حيث كانت هذه الطابعة عند كتابة أي رسالة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط عل الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهدا كبيرا، وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم.

وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولا إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء[1].

فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم .

يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور تقنيات الاتصال الحديثة، في إدارة علاقات الوطن بالمؤسسات، وربط الإدارة العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا الحديثة، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية[1].

[1] جمعة إسماعيل عياط،مرجع سابق، ص(18).

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد الإلكتروني.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهي ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعدهم في إنجاز المهام المناطة بهم، وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة، النمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.

أما في الدول العربية نجد دولة الإمارات حققت تقدم كبير في هذا المجال خاصة إمارة دبي[2].

المطلب الثالث: المقارنة بين المفهوم التقليدي والإلكتروني للإدارة

انطلاقا من طبيعة مفهومي الإدارة التقليدي والإلكتروني يتضح أنهما يتفقان من حيث كونهما نشاطا يقوم على إنجاز الأعمال والمعاملات لتحقيق الأهداف المرجوة ولكنهما يختلفان في طريقة إنجاز تلك الأعمال للوصول إلى تلك الأهداف، كما يتضح في الجدول التالي:

الجدول 1/1:مقارنة بين المفهوم التقليدي والإلكتروني للإدارة

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
-الحفظ والوثوقية	-الملفات معرضة للتلف وأقل وثوقية	-الملفات في مؤمن عن التلف وتتوفر على برامج لأمن شبكات الإلكترونية
-الضياع	-أكثر عرضة للضياع	-نادرة الضياع
-التكاليف	-مكلفة	اقتصادية
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جدا

[1] ياسين سعد غالب،الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية .المملكة العربية السعودية،2005،ص(3).

[2]ياسين سعد غالب، مرجع سابق،ص(5).

	وكثرة المستندات الورقية	
الجودة	جودة أقل	جودة عالية جدا
مدة الخدمة	محدودية ساعات الدوام للإدارة	متوفرة 24ساعة
طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل	علاقة مباشرة	علاقة غير مباشرة (عن طريق شبكات الاتصالات الإلكترونية)
المعلومات	هرمية	متاحة للجميع
اتخاذ القرار	في قمة الهرم	تشاركيه بين العاملين والإدارة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة وتقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار	تضمين تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة
سرع إنجاز الأعمال	بطيئة	استجابة فورية
مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد على استخدام أمثل للإمكانيات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف

المصدر: فريد كورتل، نيش سليمان،مرجع سابق،ص(26-27)

المبحث الثاني : التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس عملية سهلة، بل شاقة تعتمد أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة وتستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط، ينبغي أن تتيحه القيادات الإدارية العليا بصب، وتوفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات المقررة في تلك المشروعات.

المطلب الأول: أسباب ومراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول : أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

توجد مجموعة من الأسباب التي أدت إلى التحول والاتجاه إلى الإدارة الإلكترونية والتي من أهمها[1]:

1- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

2- القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.

3- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.

4- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

5- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

6- التطور السريع في أساليب وتقنيات إدارة الأعمال.

7- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

[1]طارق عبد الرؤوف عامر،الإدارة الإلكترونية،نماذج معاصرة ،دار السحاب للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،مصر ،2007، ص ص(45-46).

الفرع الثاني: مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة ومن تلك المراحل نذكر مايلي[1]:

1- قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة:

ينبغي على المسؤولين بالمنشأة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

2- تدريب وتأهيل الموظفين:

وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم على رأس العمل.

3- توثيق وتطوير إجراءات العمل:

من المعروف أن لكل منشأة مجموعة من العمليات الإدارة أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على الورق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل ،وتنفيذها بالطرق النظامية، مع الأخذ بعين الاعتبار قلة التكلفة، وجودة الإنتاجية .

4- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

يقصد بها الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية، من تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

[1] حمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،الطبعة الأولى،عمان،2009، ص ص(71-73).

5- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيا:

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونيا، بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

6- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا:

ويكون في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: أهداف التحول إلى الإدارة الإلكترونية

هناك عدة أهداف نذكر منها[1]:

1- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية، وفي خلال 24ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بم في ذلك الإجازة الأسبوعية.

2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

3- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية، وتحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

4- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

5- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

6- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

7- زيادة حجم سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.

[1] كلثم محمد الكبيسي،متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر،رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ،الجامعة الافتراضية الدولية ،قطر،2008،ص ص (39-40).

الفرع الثاني: أهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

تتمثل في[1]:

1- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.

2- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة.

3- إسهام الإدارة الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقية.

4- رفع الكفاءة وتحسين الخدمات الحكومية ودعم الاقتصاد الوطني.

5- تساعد في تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة.

6- تشجيع الاستثمار في التقنية وتحقيق عبء إيجاد فرص جديدة للعمالة.

7- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث وبدرجة عالية من النوعية والقيمة[2].

المطلب الثالث: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها فلسفة إدارة حديثة تقوم على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما يجعلها تتميز بالخصائص التالية[3]:

1- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، ونضم تطبيقات المتابعة الآلية.

2- إدارة بلا مكان: تتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد والاتصال الإلكتروني والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.

---

[1] عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون،الإدارة الإلكترونية مخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة،دار المناهج للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص ص(78-79).

[2] المرجع السابق، ص(79).

[3] فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس، النظرية والتطبيقية ،دار الكندي للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،الأردن 2015،ص ص (195-196).

3- إدارة بلا زمان: أي إدارة بالزمن المفتوح حيث العمل يكون 24ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان فبالعالم الجديد.

4- إدارة بلا تنظيمات: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية، التي تعتمد على صناعة المعرفة .

بالإضافة إلى الخصائص السابقة يمكن أن نظيف مايلي[1]:

- الإدارة الإلكترونية تعتمد على الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصالات اللاسلكية، والتقنيات الذكية في إدارة وصنع القرار.

- لإدارة الإلكترونية تقضي على الروتين التقليدي.

- إدارة مرنة يمكنها الاستجابة السريعة للأحداث الطارئة بفعل التقنيات التي تعتمد عليها.

- تتمتع نظم الإدارة الإلكترونية بالسعة المخزنة العالية للمعلومات في المنضمات الإلكترونية.

الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب، البرمجيات وشبكة الاتصالات ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة، من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية، ويمكن التطرق إلى هذه العناصر كالتالي[2]:

1- عتاد الحاسوب: يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ،ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2- البرمجيات: تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب ،وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما:

أ/برامج التطبيقات: حيث تضم برامج التطبيقات العامة مثل: مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني الجداول الإلكترونية وقواعد البيانات وبرامج التطبيقات الخاصة مثل: حزم البرامج المالية برامج التجارة الإلكترونية ...

[1] مزهر شعبان العالي، شوقي ناجي جواد،الإدارة الإلكترونية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى،الأردن ،2014 ،ص ص(186-187).
[2] سعد غالب ياسين ،الإدارة الإلكترونية ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،الطبعة العربية ،الأردن ،2010 ،ص ص(30-32).

ب/برامج إدارة النظام: تشمل نظم التشغيل نظم إدارة الشبكة مترجمات لغات البرمجة أدوات تدقيق البرمجة....

أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات، الانترنت، الإكسترانت، الإنترانت.

3- صناع المعرفة: تمثل القيادات الرقمية، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس مال فكري للمنظمة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة ،وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

المبحث الثالث: محددات الإدارة الإلكترونية

إن الانفجار الإلكتروني والمعرفي وثورة الاتصالات والتواصل مع الشعور بتزايد يوما بعد يوم،كل ذلك فرض ضرورة إعداد الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع التحديات التي تحول دون التطبيق الجيد للإدارة الإلكترونية ،وذلك بالإضافة إلى توفير كل المتطلبات التي تساعد على تطبيقها ،من متطلبات تقنية وإدارية وأمنية بما يلازم ذلك من صعوبات تحول دون وصولها لأهدافها.

المطلب الأول : مجالات ووظائف الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: مجالات الإدارة الإلكترونية

باعتبار الإدارة الإلكترونية مفهوم متعدد الأبعاد، فإن تطبيقها يأخذ العديد من الصور نذكر منها[1]:

1- الأعمال الإدارية: وتشمل تبادل الوثائق، المعاملات، الأنظمة والتعليمات، حفظ الصور والوثائق الإلكترونية إضافة إلى تسجيل مختلف أعمال الاتصالات الإدارية من مصادر المعاملات وواردها وتصويرها رقميا.

2- الأعمال المالية: ويضم وضع نظام الأعمال المالية على قاعدة بيانات مرتبطة بشبكة أو موقع المنظمة بالإضافة إلى إجراء المعاملات المالية من توثيق وتعاقد وصرف وغيرة عن طريق الشبكة.

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

4- أعمال المشتريات والتموين: تتضمن تحديد احتياج المؤسسة وتأمينه، الإعلان عن المناقصات والمشاريع بالإضافة إلى مراقبة المخزون والحصول على البيانات بصفة فورية ودائمة على الموجودات.

5- المؤتمرات الإلكترونية: حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محليا ودوليا دون انتقال المجتمعين من مقراتهم.

[1] شائع بن سعد القحطاني ،مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون-دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية ،رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية ،كلية الدراسات العليا ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ،2006 ،ص ص(24-25).

6- المتابع الإلكترونية: تتم المراقبة والمتابعة عن بعد واكتشاف الأخطاء وقت التنفيذ، ما يوفر التوجيه أو المعالجة الفورية للأخطاء.

الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

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

أولا: التخطيط الإلكتروني

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات[1]:

- إن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطور المستمر والمتواصل.

- انه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

- انه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل زمان ومكان.

ثانيا: التنظيم الإلكتروني

هو الأكثر ارتباط بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي ،أي هو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة ،وهو ما يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية ،وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم ،والتي تتمثل بالهيكل التنظيمي باعتباره الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها والتنسيق بينها لتحقيق أهدافها ،إضافة إلى التقسيم الإداري وهو قاعدة تجميع المراكز للمؤسسة ،وعلى الإدارة وجميع العاملين الالتزام به في التوجيه وإنجاز الأعمال ،وسلسلة الأوامر التي تنحدر من المستويات العليا إلى الدنيا والرسمية ،والتي تشير إلى اللوائح والسياسات والقواعد التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم ،وأخيرا المركزية واللامركزية حيث تشير المركزية إلى تركيز اتخاذ القرارات في

[1] نجم عبود نجم ،الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات ،دار المريخ للنشر ،المملكة العربية السعودية ،2004 ،ص ص (236-237).

المستويات العليا للتنظيم، أما اللامركزية فهي إعادة توزيع القرارات بشكل يجعلها أكثر اقترابا من المستوى الدنيا[1].

ثالثا: الرقابة الإلكترونية

إن الرقابة الإلكترونية أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة، بدلا من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية، وهذا يعتبر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة[2].

رابعا: القيادة الإلكترونية

تنقسم القيادة الإلكترونية إلى ثلاث أقسام[3]:

1- القيادة التقنية العملية: هي قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الانترنت من أجل إدارة أعمالها، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وسرعة الحصول عليها وتحسين جودتها من أجل اتخاذ قرارات أشمل وأسرع وأفضل، وهذه ميزة شبكات الأعمال التي تجعل المدير يتسم بمواصفات جديدة هي سرعة الحركة و الاستجابة والمعاملة مع العاملين أو الموردين.

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

3- القيادة الذاتية: ترتكز على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت أي يجب على القائد إعداد موازنة لنقاط القوة والضعف ،وإعداد مسح للتفضيلات الذاتية (ما يحب

[1] خليفة مصطفى أبو عاشور ،وديانا جميل النمري ،مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نضر الهيئة التدريسية والإداريين الأردن ،مجلد9 ،عدد2 ،2013،ص(200).

[2] فاطمة زهراء طلحي تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية ،مكتبة الوفاء القانونية ،الطبعة الأولى ،الإسكندرية،2017، ص(123).

[3] نجم عبود نجم ،الإدارة والمعرفة الإلكترونية الاستراتيجية –الوظائف –المجالات ،دار اليازوري للنشر والتوزيع ،الطبعة العربية ،الأردن ،2009 ،ص ص(328-337).

ويكره) والتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادة ،إضافة إلى المهارة العالية والبراعة والمرونة في التكيف للبيئة المتغيرة.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية

تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية[1]:

أولا– وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني ،في هذه المرحلة لابد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

ثانيا– توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصال بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وحاسبات آلية.

ثالثا– تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: من خلال إعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ،بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية.

رابعا– متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تملك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

خامسا– وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية: قبل التطبيق، عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني، وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي

[1] سعيد بن معلا العمري،المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ،دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ ،مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض،2002،ص(19-20).

يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: المتطلبات الأمنية

ينبغي توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد وذلك إما بوضع الأمن في برمجيات –بروتوكول الشبكة–أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة المرور[1].

الفرع الثالث: المتطلبات البشرية

ينبغي تدريب وبناء قدرات كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا بنفس الطريقة السابقة[2].

الفرع الرابع: متطلبات البنية التحتية للاتصالات

تعتبر البنية التحتية المكون الطبيعي الملموس لمشروع الإدارة الإلكترونية الذي لا يمكن قيام المشروع بدونها وتتمثل في تطوير وتحسين شبكة الاتصال، بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستبعاد الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد.

[1] بدر محمد السيد القزاز،الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري،دار الفكر الجامعي ،الطبعة الأولى،الإسكندرية ،2015، ص(397).

[2] المرجع السابق ،ص(368).

المطلب الثالث: آثار ومعوقات الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: آثار الإدارة الإلكترونية

تتضح الآثار المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية كمايلي[1]:

أولا– المجال الإداري: تنعكس آثار الإدارة الإلكتروني على وظائف الإدارة والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري وبصفة خاصة تهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية.

ثانيا– المجال السياسي: يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى انتشار الحكومات، أو ظهور نمط جديد من العلاقة بين المواطنين والدولة، تستند إلى زيادة الوعي السياسي وتسهيل المشاركة في وضع السياسات وتحديد الأولويات واستخدام نضم المعلومات الإلكترونية في عملية التمثيل السياسي للانتخابات.

ثالثا– المجال الاقتصادي: تتضح آثار الإدارة الإلكترونية والثورة الرقمية في صناعة البرمجيات وتضاؤل أهمية رأس المال النقدي، في مقابل أهمية اقتصاديات المعرفة، وفتح أسواق جديدة، وزيادة فاعلية العمليات الإنتاجية.

رابعا– المجال الاجتماعي: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يؤثر بشكل كمي وشمولي على جميع المكونات الاجتماعية، وظهور معيار جديد للتفرقة بين المستويات الاجتماعية، يستند إلى معرفة المعلومة ومن هذه التأثيرات الاجتماعية، عولمة الثقافة والتأثير السلبي عمى الثقافة المحلية والمعاناة من التفكك الاجتماعي، على الرغم من زيادة وتيرة التفاعل الاجتماعي مع المنظمات التي تقدم الخدمات أهلية كانت أو حكومية.

[1] زرزار العياشي،أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، الجزائر،مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15،العدد1، 2013 ،ص(35).

الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

أولا– معوقات إدارية: وتتمثل في[1]:

1- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا ،لبرامج الإدارة الإلكترونية وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء في تطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات إلكترونيا.

2- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقديم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى، وعلى وجه الخصوص ذات العلاقة بنشاط المنظمة.

4- تعقيد الإجراءات الإدارية وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية، وما يتعلق كذلك بمستوى الأمان والخصوصية للمعلومات.

ثانيا– معوقات مالية: تتمثل في[2]:

1- قلة الموارد المالية لتوفير البنية التحتية من شراء الأجهزة ومجالات تطوير الحاسبات الآلية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

2- محدودية المخصصات المالية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

3- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية، ونقص الأيدي المهارة لذلك.

ثالثا– معوقات تقنية وفنية: وتتمثل في[3]:

1- تحدي النقص في البنية التحتية للمعلومات للاتصال على مستوى الدولة مما يعرقل عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتها.

2- ارتفاع أسعار الأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد، مما يشكل صعوبة في الربط بينهما.

---

[1] سعيد بن مهلا العمري ،مرجع سابق ،ص(21).

[2] المرجع السابق، ص(22).

[3] هشام الرفاعي وآخرون ،الإدارة الإلكترونية ،مدخل إلى المدينة الإلكترونية ،ملتقى تخطيط المدينة الإلكترونية ،ماليزيا ،2011،ص(112).

رابعا– معوقات بشرية: وتتمثل في[1]:

1- قلة عدد الموظفين الذين لديهم المهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الانترنت.

2- ضعف الوعي الثقافي في تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.

3- قلة العناصر البشرية المدربة، والقادرة على التعامل والصيانة لهذه التقنية الجديدة.

4- عدم تشجيع المسئولين وأجهزة الإعلام للأفراد على التعلم الذاتي لبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات.

5- عدم الثقة في سرية وأمن التعاملات الإلكترونية.

[1] جمانة عبد الوهاب شلبي، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطور التنظيمي ،مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية ،غزة،2011،ص(22).

خلاصة:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير العديد من الإمكانيات، بهدف تقديم خدمة مميزة للموظفين وتحقيق مستوى أداء جيد، وهذا من خلال تجسيد متطلبات الإدارة الإلكترونية، وتهيئة البيئة المنافسة لها كالبنية التحتية وتوفير الوسائل الإلكترونية اللازمة لهذا التحول، ولابد أن تقوم على مجموعة من المبادئ والخصائص والأهداف وهذا راجع لما نملكه من دور على مستوى الإدارة ومزايا تساعدها على مواكبة التغيرات الداخلية والخارجية، لذلك يجب وضع رؤية استراتيجية متساهلة بما يضمن الانتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ومن ثم تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، بالإضافة إلى تعزيز الدور الإيجابي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال السرعة والدقة والإتقان في الأداء لتنظيم العمل الإداري، زيادة نوعية الخدمات وتبسيط الإجراءات الإدارة، وتقليل من المشاكل وصعوبات التي يعاني منها المواطنين، وتحسين علاقة الفرد بالدولة.

تمهيد:

بعد تطرقنا إلى الجانب النظري من هذا البحث إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالإشكالية، إلا أن الدراسة النظرية تستلزم وجود تدعيمات واقعية من أجل ألا تبقى محصورة في الجانب النظري ارتأينا إلى الدراسة الميدانية في بلدية المدية، ومن أجل ذلك اخترنا استعمال الاستبيان كأداة للدراسة، حيث قمنا بتصميمه بناء على ما جاء في الجانب النظري.

وسيتم من خلال هذا الفصل التطرق إلى المباحث الآتية:

المبحث الأول: تقديم بلدية المدية وهيكلها التنظيمي.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل الاستبيان.

المبحث الأول: تقديم بلدية المدية وهيكلها التنظيمي

تعد البلدية النواة الأولى لانطلاق أي عمل تنموي بحكم قربها من المواطن ولأدرى بتطلعاته، والعمل على تحسين الخدمات المقدمة له، فمن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تقديم لمحة عن بلدية المدية وهيكلها التنظيمي[1].

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بلدية المدية

المدية مدينة عريقة يعود تاريخها إلى عهد قديم أي حوالي 350ه والتاريخ هو الذي يضمن عدم تلاشي الأحداث من الذاكرة.

تعد بلدية المدية أكبر بلديات الولاية ومن أولهم نشأة، حيث تقع بحي 05جويلية ثنية الحجر المدية وتتربع على مساحة قدرها 64كلم مربع منها 3542هكتار عبارة عن مساحة زراعية، وهي تمثل 55من مساحة البلدية و565هكتار من المساحة الغابية بنسبة 88%من المساحة الإجمالية، و2293هكتار تمثل نسبة 36.2%فهي المساحة المتبقية وهذا حسب إحصائيات سنوات الأخيرة .

يحد بلدية المدية من الشمال تمزقيدة ،ومن الجنوب تيزي المهدي، أما من الغرب ذراع السمار ومن الشرق الحمدانية ووزرة أما عدد السكان فهو160276نسمة حسب إحصائيات السنوات الأخيرة وتتميز بلدية المدية بكثافة سكانية معتبرة نسبيا، حيث المساحة العمرانية تمثل 36.2%من المساحة الإجمالية للبلدية.

من بين الأهداف التي تسعى البلدية لتحقيقها نذكر:

- تساهم البلدية في تخفيف الأعباء الملقاة على عاتق السلطة المركزية والارتقاء بالدولة وتقوية بنيانها الاقتصادي والسياسي.

- يعمل نظام البلدية على تطوير التنظيمات الإدارية وخاصة في الوقت الحاضر الذي تعقدت فيه الوظيفة الإدارية ،وتنوعت فيه المرافق العامة تحت تأثير السياسات التي تتبعها الدولة المعاصرة.

- البلدية هي حلقة وصل بين السلطة المركزية والهيئات المحلية الممثلة للشعب.

[1]مقابلة مع السيد مصطفى بلحنيش، مهندس دولة في الإعلام الآلي، مسؤول قواعد المعطيات والمنظومات المعلوماتية، يوم 2019/04/15.

– للبلدية دور هام في تحقيق التنمية المحلية وبالتالي تنمية القومية الشاملة.

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

– توفر البلدية تشكيلة واسعة من الخدمات العامة تشمل شق الطرقات وتعديلها، وتخطيط المدن، والصحة العمومية، والتخلص من النفايات ومن التراخيص....الخ.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية المدية

يتكون هيكلها التنظيمي من[1]:

ديوان رئيس المجلس الشعبي البلدي ،الأمانة العامة 6مديريات وسوف نتناولها على النحو التالي:

1– ديوان رئيس المجلس الشعبي البلدي: ويتولى المهام التالية:

– فرز البريد وتحويله.

– تحضير استقبالات رئيس البلدية ومتابعتها.

– كتابة الجلسات ومقابلات واستقبالات رئيس المجلس الشعبي البلدي.

– متابعة شكاوى وتظلمات المواطنين ودراستها وإعداد خلاصات عنها.

– تقديم المشورة إلى رئيس المجلس الشعبي البلدي.

2– الأمانة العامة: يشرف عليها الكاتب العام وتضطلع بالمهام التالية:

– جمع مسائل الإدارة العامة والقيام بتحضير اجتماعات المجلس الشعبي البلدي، وكتابة مداولات المجلس.

– تنشيط برنامج التجهيز والاستثمار والسهر على تنفيذها.

[1]نفس المرج يوم :2019/04/18

- تنسيق أعمال المديرين.

- صيانة محفوظات البلدية.

- إعداد الميزانيات والحسابات وتنفيذها، والمتابع المستمرة لمختلف العمليات المالية.

3-المديريات:

3-1مديرية الإدارة العامة: تتكون من خمسة مصالح هي:

3-1-1مصلحةالمالية والموازنة: وتضم المكاتب التالية:

أ- مكتب التسيير.

ب- مكتب التجهيز.

ج- مكتب المرتبات والأجور: يشرف عليه رئيس مكتب ويضم، فرع أجور المستخدمين الدائمين وفرع أجور المستخدمين المؤقتين وفرع الاستدراكات.

د- مكتب تنفيذ الميزانية.

3-1-2مصلحة المستخدمين: وتضم ثلاث مكاتب:

أ- مكتب المستخدمين الدائمين.

ب- مكتب التكوين والمسابقات.

ج- مكتب تسيير المستخدمين المتعاقدين.

3-1-3مصلحة تسير أملاك البلدية :تشرف على تسيير أملاك البلدية وتضم أربعة مكاتب:

أ- مكتب متابعة جرد العقار البلدي.

ب- مكتب جرد العقار والمنقول والآليات.

ج- مكتب متابعة وتسيير الأملاك الايجارية.

د- المكتب البلدي للجباية.

3-1-4مصلحة حفظ الوثائق والأرشيف: وتشرف على تسيير أرشيف كل مديريات ومصالح البلدية وتضم مكتبين:

أ- مكتب صيانة الوثائق.

ب- مكتب حفظ الأرشيف.

3-1-5**مصلحة الصفقات العمومية والبرامج:** وتضم مكتبين:

أ- مكتب تنفيذ البرامج والعمليات المختلفة.

ب- مكتب إبرام الصفقات العمومية.

3-1-6**مصلحة الإعلام الآلي:** وتضم المكاتب التالية:

أ- مكتب صيانة أجهزة الإعلام الآلي.

ب- مكتب متابعة وإنجاز الشبكات وبرامج الإعلام الآلي.

ج- مكتب صيانة ومتابعة الأنظمة المعلوماتية.

3-2**مديرية الوسائل والعتاد والورشات:** تتكون من مصلحتين:

3-2-1مصلحة صيانة العتاد والورشات: وتضم مكتبين:

أ- مكتب حظيرة العتاد: ويضم فرع المخزن والتموين ،فرع ورشة الميكانيك ،فرع ورشة التلحيم و ورشة التجارة.

ب- مكتب حظيرة الأشغال: وتضم المخزن والتموين، فرع ورشة صيانة الطرقات العمومية، فرع ورشة الطلاء فرع ورشة صيانة أملاك البلدية، فرع ورشة الترصيص الصحي.

3-2-2مصلحة الوسائل العامة: وتضم أربع مكاتب:

أ- مكتب تسيير المطاعم المدرسية.

ب- مكتب متابعة حراس المدارس وممتلكات البلدية.

ج- مكتب الإشراف على أمن ونظافة مفر البلدية.

د- مكتب الوسائل العامة والتجهيزات المكتبية.

3-4مديرية الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية: وتظم مصلحتين هما:

3-2-1مصلحة الشؤون الاجتماعية: تشرف على مختلف المهام المتعلقة بالشؤون الاجتماعية عموما، وهي تظم ثلاث مكاتب هي:

أ- مكتب النشاط الاجتماعي.

ب- مكتب التمهين .

د- مكتب متابعة المؤسسات التربوية.

3-2-2مصلحة تنشيط الحركة الجمعوية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي والرياضي: وتظم مكتبين هما:

أ- مكتب تنشيط الحركة الجمعوية.

ب- مكتب تنشيط الحركة الرياضية والثقافية.

3-5مديرية البيئة والنقاوة العمومية: وتضم مصلحتين:

3-5-1مصلحة النقاوة العمومية والبيئة: وتتكون أربع مكاتب:

أ-مكتب النقاوة العمومية.

ب- مكتب تزيين المحيط.

ج- مكتب مكافحة الأمراض المتنقلة عن طريق المياه.

د- مكتب مكافحة الحشرات الضارة.

3-5-2مصلحة النظافة والمراقبة النوعية والجودة: تتكون من ثلاث مكاتب:

أ- مكتب التحاليل المخبرية.

ب- مكتب تسيير المذبح البلدي.

ج- مكتب مراقبة النوعية والجودة.

3-6مديرية التعمير والإنجاز: وتتكون من أربعة مصالح:

3-6-1مصلحة البناء: وتضم مكتب :

أ- مكتب متابعة انجاز البرامج.

3-6-2مصلحة النقل والطريق والتهيئة الحضرية: وتضم مكتبين:

أ- مكتب النقل والمرور.

ب- مكتب صيانة الطرق والتهيئة الحضرية.

3-4-2مصلحة الشبكات المختلفة: وتضم مكتبين:

أ- مكتب متابعة وصيانة الطرق والإنارة العمومية.

ب- مكتب الشبكات المختلفة.

3-4-3مصلحة التعمير والتخطيط: والتي تظم المكاتب التالية :

أ- مكتب التخطيط والمتابعة.

ب- مكتب التهيئة العمرانية.

ج- مكتب مكافحة البنايات الفوضوي.

بالنسبة لمخطط الهيكل التنظيمي انظر الملحق رقم 03

المبحث الثاني: طرق وإجراءات تحليل الاستبيان

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

المطلب الأول: منهج ومجتمع الدراسة وعينتها

أولا: نموذج الدراسة

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

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

-الحدود البشرية: تمثلت في مجموعة الموظفين ببلدية المدية والذي بلغ عددهم 30موظف.

-الحدود المكانية: قمنا بتطبيق دراستنا في بلدية المدية.

-الحدود الزمانية : انطلقت دراستنا في أواخر شهر فيفري 2019إلي بداية أفريل2019 المنهجية والنظرية وتم الشروع في الدراسة التطبيقية في بداية أفريل.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

1/مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة في هذا المبحث من موظفين في البلدية محل الدراسة، حسب مختلف درجاتهم العلمية وخبراتهم وكذا جنسهم، حيث بلغ عددهم 30موظف معني بالدراسة وكان حجم عينة الدراسة متمثل في 30موظف.

2/أدوات الدراسة: لمناقشة إشكاليتنا ومحاولة معرفة مدى توافق الجانب النظري مع ما هو مطبق في الواقع فقد استعنا بعدة أدوات للدراسة منها:

أ-المقابلة: لقد ساعدتنا المقابلة في جمع المعلومات ،وهذا من خلال زيارتنا للبلدية التي مكنتنا من جمع العديد من الملاحظات التي تصب غالبا في فكرة واحدة هي معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

ب– الاستبيان: بغية الحصول على المعلومات والتأكد من فرضيات البحث قمنا بوضع استبيان كأداة للوصول إلى الحقائق المتعلقة بالدراسة ،حيث يشمل الاستبيان والموجه إلى مجموعة من الموظفين بالبلدية .

الجدول رقم(3–1):يوضح الاستبيانات الموزعة والمستردة

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الدراسة الميدانية.

ثالثا: تقديم الاستبيان

يعتبر الاستبيان أداة جيدة لجمع المعلومات عن المجتمع المدروس ،وهو يتمثل في استمارات تحتوي مجموعة من الأسئلة يتم توجيهها لعينة ممثلة للمجتمع المدروس ،والاستبيان يكمل طريقة المقابلة في جمع المعلومات التي تتطلب وقت طويل لكونها تتم مع أفراد العينة ،أما طريقة الاستبيان فتقتصر على توزيع استمارات الأسئلة على أفراد العينة ليقوم بالإجابة عليها.

1– هدف الاستبيان:

يهدف الاستبيان الموجه للموظفين في البلدية إلى معرفة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تحسين الخدمة العمومية ،وهذا من وجهة نظر الموظفين باعتبار أن الاستمارات موجهة لهم.

2–محتوى الاستبيان:

قمنا بتصميم الاستبيان بناء على الإطار النظري للدراسة السابقة ذات علاقة بالموضوع والاستعانة ببعض الأساتذة الجامعيين المختصين في الإحصاء والمنهجية.

لهذا عملنا على تقسيم الاستبيان الموجه للموظفين بالبلدية إلى المحاور التالية:

–المحور الأول :يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيف الأقدمية).

–المحور الثاني : يتضمن أسئلة الخبراء الخاص بالإدارة الإلكترونية والتي تتكون من عشرة (10)أسئلة .

المحور الثالث: يتضمن أسئلة الجزء الخاص بالخدمة العمومية والتي تتكون من ثمانية(8)أسئلة.

3-أدوات عرض البيانات

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

المطلب الثاني: ثبات وصدق أداة الدراسة ووصف العينة

أولا: ثبات وصدق أداة الدراسة

إن ثبات الدراسة يشير إلى مدي الحصول على النتائج نفسها ولو كررت الدراسة نفسها في ظروف مشابهة باستخدام نفس الاستبانة ،وتعد قيمة معامل الثبات مقبولة عندما تكون مساوية أو أكبر من 0.60 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية أي ما يعبر عن علاقة ترابط وثبات عالي بين عبارات الاستبانة.

- الأساليب الإحصائية :تتعدد أساليب التحليل الإحصائي وتختلف وبغية الوصول إلى مؤشرات معتمدة تدعم أهداف الدراسة وفرضياتها ،فقد تم تبويب البيانات وجدولتها ولهذا تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي في محتوى الدراسة والمتمثل في :

جدول رقم (3-2):الدرجات المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبيان.

خيارات الإجابة	الدرجة
غير موافق بشدة	01
غير موافق	02
محايد	03
موافق	04
موافق بشدة	05

انطلاقا من الدرجات الموضحة في الجدول ولحساب الحدود الدنيا والعليا لكل فئة من فئات مقياس ليكارت الخماسي تم حساب طول المدى:5-1=4 ومن ثم تقسيم طول المدى على عدد الفئات فنحصل على 5/4=0.8.

بعد ذلك تم إضافة العدد 0.8 بالتدرج ابتداء من الفئة الأولى، وكانت النتائج المحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(3–3):المجالات المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبيان

المتوسط الحسابي	الاتجاه
من1إلى1.79	غير موافق بشدة
من1.8إلى2.59	غير موافق
من2.6إلى3.39	محايد
من3.40إلى 4.19	موافق
من 4.20إلى5	موافق بشدة

أ–اختبار الثبات لمحاور الاستبيان

جدول رقم (3–4):قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان.

ترتيب المحاور	عنوان المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	أهمية الإدارة الإلكترونية	**10**	**0.601**
2	درجة فاعلية أداء الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين	**08**	**0.644**
الثبات العام للاستبيان		**18**	**0.788**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على تحليل الاستبيان ببرنامج Spss

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع أسئلة المحاور جاءت بمعامل ثبات اكبر من 0.600 وهي درجة مقبولة من الثبات كما جاء معامل الثبات للاستبيان ككل ب0.788 وهي قريبة من 1 وعلى درجة ممتازة من الثبات وعليه فان أسئلة الاستبيان على درجة عالية من الثبات والاستقرار وهي صالحة لما أعدت له.

ب–اختبار الاتساق الداخلي للاستبيان

–صدق الاستبيان :ويقصد به التأكد من أن الاستبيان صالح لقياس ما أعد من أجله ،وللتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بإجراء نوعين من الاختبار ،الأول لقياس الصدق الظاهري ،والثاني لقياس الاتساق الداخلي:

1–الصدق الظاهري :للتحقق من صدق الاستبيان الظاهري تم عرضه على عدد من الأساتذة المختصين الذين أبدو ملاحظاتهم حول بناء العبارات ومدى مناسبتها للموضوع ،وقد أخذت جميع الملاحظات بعين الاعتبار وتم تعديل وحذف بعض العبارات ،وإعادة صياغة البعض منها.

2–الاتساق الداخلي :لحساب الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان تم حساب معامل ارتباط درجة كل عبارة من عبارات المحورين مع المحور الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (3–5): الاتساق الداخلي للاستبيان.

الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
المحور الأول: أهمية الإدارة الإلكترونية		
الفقرة1	0.568	0.001
الفقرة 2	0.666	0.000
الفقرة 3	0.550	0.001
الفقرة 4	0.331	0.037
الفقرة 5	0.481	0.004
الفقرة 6	0.377	0.020
الفقرة 7	0.431	0.009
الفقرة8	0.297	0.055
الفقرة 9	0.308	0.049
الفقرة 10	0.379	0.019
المحور الثاني: درجة فاعلية أداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين		
الفقرة 1	0.579	0.001
الفقرة 2	0.488	0.004

الفقرة 3	0.422	0.011
الفقرة 4	0.440	0.008
الفقرة 5	0.307	0.053
الفقرة 6	0.553	0.001
الفقرة 7	0.610	0.000
الفقرة 8	0.612	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجاتSpss

يتضح من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين جميع الأسئلة ومحاورها دالة عند مستوى دلالة احتمالية أقل من 0.05 حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.01وهي دلالة احتمالية قوية والذي يعني وجود تناسق بين المحاور.

ج–اختبار التوزيع الطبيعي

تكون البيانات تتوزع طبيعيا إذا كانت مستوى الدلالة أكبر من 0.05.

الجدول رقم(3–6):اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبيان.

المحور	**مستوى الدلالة للمحاور**
أهمية الإدارة الإلكترونية	0.478
درجة فاعلية أداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين	0.700

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامجSpss

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة للمحورين هي 0.478، 0.700 على التوالي وهما أكبر من 0.05 وهذا يعني أن البيانات تتوزع طبيعيا.

ثانيا: وصف عينة الدراسة

سنستعرض فيما يلي البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة من جنس وسن والمستوى التعليمي والوظيفة والخبرة.

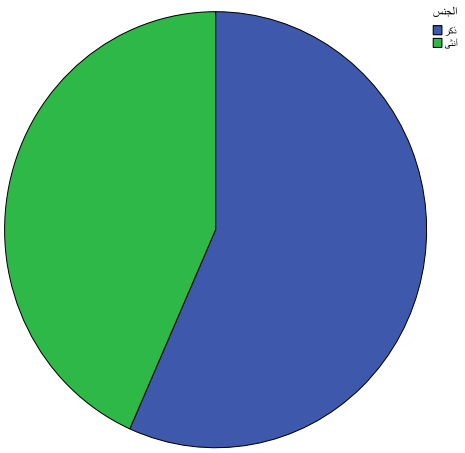
1-الجنس:

الجدول رقم (3-7):يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المعاملات الإحصائية / الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	17	%56.7
أنثى	13	%43.3
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Spss

الشكل رقم:(3-1)توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



نلاحظ من الشكل أعلاه أن نسبة الذكور قدرت ب 56.7% في حين قدرت نسبة الإناث ب 43.3% وهذا راجع إلى طبيعة العمل في البلدية

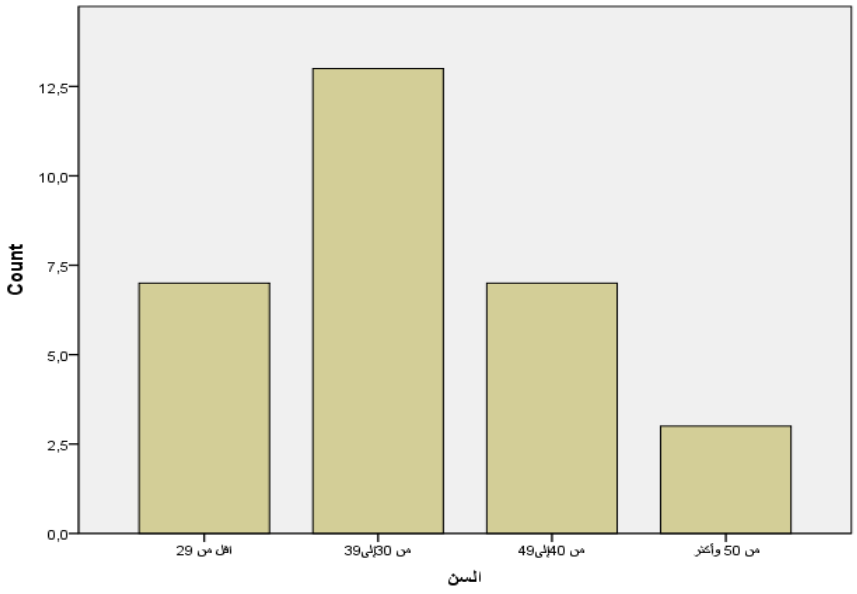
2-السن:

الجدول رقم(3-8):يمثل توزيع أفرد العينة حسب متغير السن

المعاملات الإحصائية / السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 29	7	%23.3
من[30-39[	13	%43.3
من[40-49[	7	%23.3
من 50فأكثر	3	%10
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Spss

الشكل (3-2):توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



نلاحظ أن 10%تمثل أقل نسبة للفئة العمرية الأكثر من 50بينما أكبر نسبة 43.3%التي تمثل الأعمار ما بين 30إلى39 حيث نلاحظ أن أغلب الموظفين هم شباب وهو ما أكدته ملاحظتنا الميدانية فالإدارة

تسعى إلى توظيف فئة الشباب مع عدم التخلي على موظفيها القدماء، كما أن هذه الفئة قابلة للتدريب والتكوين واكتساب المهارات المهنية وبالتالي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة.

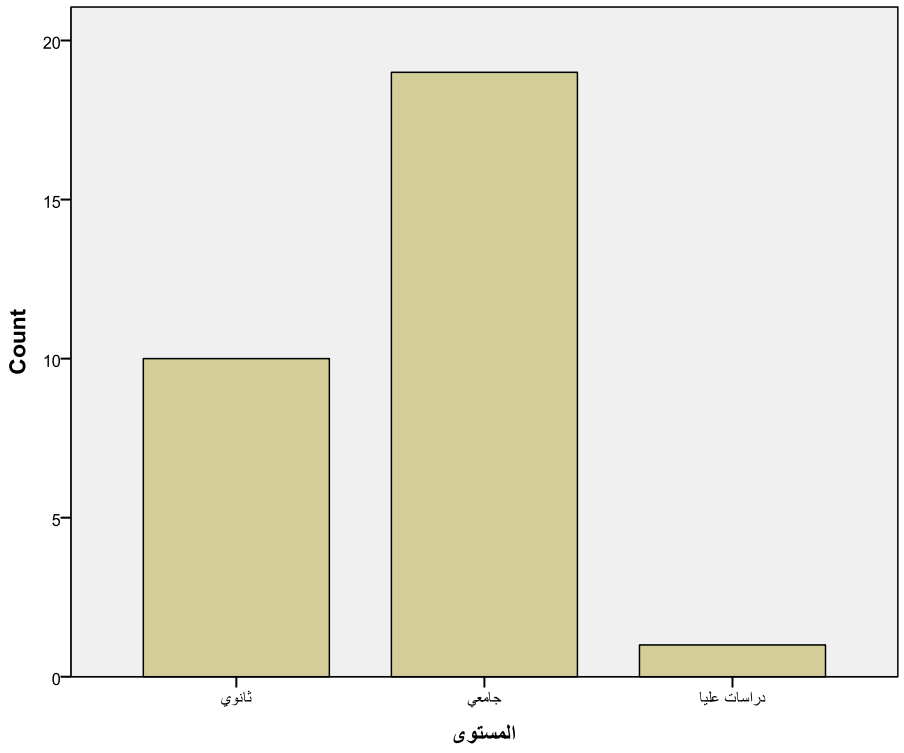
3-المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3-9) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوي التعليمي:

المعاملات الإحصائية / **المستوى التعليمي**	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	10	%33.3
جامعي	19	%63.3
دراسات عليا	1	%3.3
تكوين عالي	0	%0
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامجSpss

الشكل رقم(3-3):توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



نلاحظ أن 63.3%هم موظفين من خريجي الجامعات وهي أكبر نسبة وهذا يدل على أن هذا التحول يتطلب مستوى علمي ،والقدرة على التعامل مع الأجهزة الحديثة فمن بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية هو توفير الخبرة المعلوماتية والكفاءة التقنية العالية في موظفي الإدارة الإلكترونية .

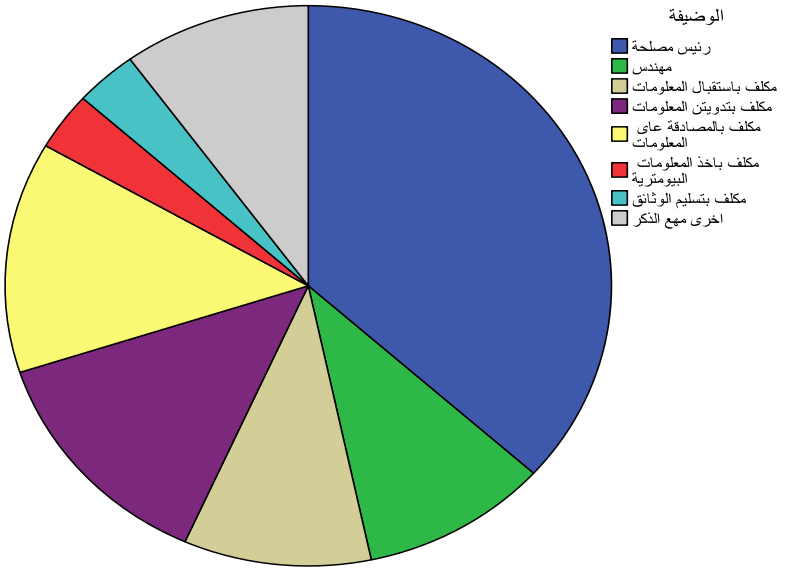
4-الوظيفة :

الجدول (3-10) :يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

المعاملات الإحصائية / الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	11	%36.3
مهندس	3	%10
مكلف باستقبال المعلومات	3	%10
مكلف بتدوين المعلومات	4	%13.3
مكلف بالمصادقة على المعلومات	4	%13.3
مكلف بأخذ المعلومات البيومترية	1	%3.3
مكلف بتسليم الوثائق	1	%3.3
اخري مع الذكر	3	%10
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامجSpss

الشكل رقم(3–4) توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة



نلاحظ بان هناك اختلاف في عدد الموظفين من وظيفة إلى أخرى حيث بلغت نسبة رئيس مصلحة 36.3% وهي اكبر نسبة مقارنة بالوظائف الأخرى.

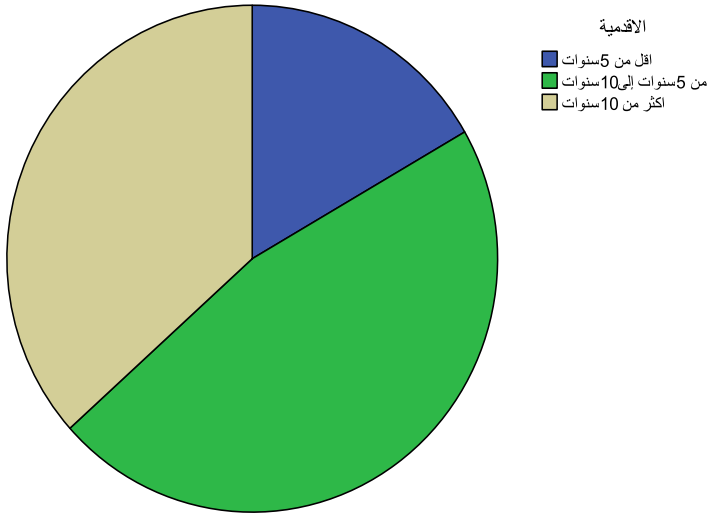
5–الأقدمية:

الجدول رقم (3–11)يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية .

المعاملات الإحصائية / الأقدمية	التكرار	النسبة المؤوية
اقل من 5سنوات	5	%16.6
من 5سنوات إلى 10سنوات	14	%46.6
أكثر من 10سنوات	11	%36.3
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Spss

الشكل رقم (3–5) توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية



نلاحظ أن 46.6%من الموظفين لديهم خبرة من 5سنوات إلى 10سنوات فالموظفين بالبلدية هم خليط بين التخصص والمعرفة المسبقة بنظام الإدارة الإلكترونية وكذا الخبرة في العمل الإداري، ثم تليها نسبة 36.3%وتمثل عدد الموظفين الذين لديه خبرة أكثر من 10سنوات، أما النسبة المتبقية والمتمثلة في 16.6%هم الذين لديهم خبرة أقل من 5سنوات.

المبحث الثالث: تقييم محاور الاستبيان واختبار الفرضيات

المطلب الأول: تقييم وتحليل محاور الاستبيان

الجدول رقم(3-12): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور أهمية الإدارة الإلكترونية

رقم الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	8	21	0	1	0	4.20	0.610	1	موافق بشدة
2	7	16	8	1	0	3.97	0.765	3	موافق
3	4	18	4	4	0	3.73	0.868	5	موافق
4	2	26	2	0	0	4.00	0.371	2	موافق
5	1	16	6	5	2	3.30	1.022	9	محايد
6	0	16	12	2	0	3.47	0.629	7	موافق
7	0	13	13	4	0	3.30	0.702	8	محايد
8	1	18	11	0	0	3.67	0.547	6	موافق
9	0	11	14	3	2	3.13	0.860	10	محايد
10	5	18	6	0	1	3.87	0.819	4	موافق
محور أهمية الإدارة الإلكترونية						**3.66**	**0.345**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول رقم(3-12) يتضح أن المتوسط الحسابي لمحور أهمية الإدارة الإلكترونية مقداره **3.66** يعني درجة موافق، كما جاء الانحراف المعياري ب**0.345** وهو دليل على تقارب أراء العينة وهذا يعني أن للإدارة الإلكترونية أهمية بالغة في بلدية المدية، إلا أن بالنظر إلى تكرارات الفقرات5-7-9 جاءت بدرجة محايد، وهذه إشارة إلى وجود نقص في الحوافز المادية والمعنوية المقدمة لموظفي البلدية وأيضا عدم وجود رؤية استراتيجية بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم (3-13): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور درجة كفاءة أداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين

رقم الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
11	8	15	7	0	0	4.03	0.718	2	موافق
12	5	12	13	0	0	3.73	0.740	6	موافق
13	5	23	2	0	0	4.10	0.481	1	موافق
14	3	23	4	0	0	3.97	0.490	3	موافق
15	2	20	7	1	0	3.77	0.626	4	موافق
16	3	19	6	2	0	3.77	0.728	5	موافق
17	3	19	4	3	1	3.67	0.922	7	موافق
18	4	8	15	2	0	3.48	0.829	8	موافق
محور فاعلية أداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين						**3.819**	**0.380**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول (3-13)يتضح أن المتوسط الحسابي لمحور فاعلية أداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين مقداره 3.819 يعني جاء بدرجة موافقة ،كما جاء الانحراف المعياري ب0.380 وهو دليل على تقارب أراء العينة .

وبالنظر إلى تكرارات المحور نجد أن العبارة 18 جاءت بدرجة موافق، وهذا يعني أن في بلدية المدية الإدارة الإلكترونية لا تساهم في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور.

المطلب الثاني :اختبار الفرضيات

الفرضية 1:

H0: **لا يوجد هناك أهمية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية**

H1: **هناك أهمية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية**

جدول رقم (3-14):نتائج اختبار أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

	t المحسوبة	**T المجدولة**	**Sig مستوى المعنوية**
محور 1	10.50	1.67	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Spss

بلغت قيمة المحسوبة 10.50 وهي أكبر من**t** المجدولة كما أن مستوى المعنوية 0.000 وهي اقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية العدمية التي تنص على انه لا توجد هناك أهمية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه هناك أهمية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية المدية.

الفرضية2:

H0: ليس هناك فاعلية لأداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين

H1: هناك فاعلية لأداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين

جدول رقم (3-15): نتائج اختبار درجة فاعلية أداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين

	T المحسوبة	**t المجدولة**	**Sigمستوى المعنوية**
محور2	**11.59**	**1.67**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Spss

بلغت قيمة **t** المحسوبة 11.59 وهي اكبر من **t** الجدولية 1.67 كما أن مستوى المعنوية0.000 وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض العدمية التي تنص على أن ليس هناك فاعلية لأداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه هناك درجة فاعلية لأداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

خلاصة

قمنا في هذا الفصل بتقييم الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بلدية المدية وانعكاساتها على الخدمة المقدمة وقد توصلنا إلى أن وضعية التكنولوجيا بالمؤسسة في تطور وتقدم مستمر، غير أن هذا المستوى من التحسين لم يصل إلى المستوى المرغوب من المواطن وأظهرت الدراسة إلى أن السبب يعود إلى المؤسسة في حد ذاتها مع وعيهم وإدراكهم لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أنهم لا يستخدمونها بشكل كلي، وهذا لغياب عنصر التدريب على استعمال هذه التكنولوجيات ولا يزال مستوى الاستيعاب لهذه التكنولوجيا ضعيف جدا ونقص إدراك أهمية استخدامها كذلك ضعف مستوى استخدام والتحكم في الأنترنت لدى زبائن المؤسسة.

من خلال ما تقدم فعلى بلدية المدية تقديم دورات تكوينية لموظفيها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيف إطارات ذات كفاءة متخصصة.

تمهيد

إن تقديم الخدمة العمومية للمتعامل على أحسن وجه و أقل تكلفة و أسرع وقت أصبح من متطلبات الإدارة العامة المعاصرة، سعيا إلى تحقيق رضا هذا المتعامل، وأن طرق تقديم الخدمة العمومية اليوم مختلفة بما يتماشى وحاجيته ومتطلبات المعاملات الإدارية في ظل عصر رقمي.

إن الإدارة الإلكترونية هي الوسيلة لتحقيق متطلبات الحداثة و التطور الذي يشهده العالم اليوم، إذ تلعب دورا كبيرا في تحسين الخدمة العمومية، والجزائر من الدول التي تسعى لمواكبة هذا التطور لتحقيق أداء أحسن.

لذلك سنتناول في هذا الفصل الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث نتطرق في المبحث الأول إلى: الإطار النظري للخدمة العمومية.

المبحث الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

المبحث الثالث: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمة العمومية

يتعلق مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة بالإضافة إلى زيادة درجة تدخلها في إشباع الحاجات العامة للمجتمع من خلال ممارسة أنشطة و وظائف في مختلف المجالات الإقتصادية و الإجتماعية من أجل تحقيق التنمية الشاملة، حيث تتولى المرافق العامة تقديم الخدمات العامة مع مراعاتها للتغيرات الحاصلة في حجم و نوع الحاجات العامة للمواطنين، والتي تأثرت بالتطور العلمي والتكنولوجي الحاصل في العالم، وهذا عن طريق تحسينها الدائم لنوعية و جودة الخدمة العمومية المقدمة والتي أصبحت أولوية أكثر من أي وقت مضى وباتت تفرضها المتغيرات الحاصلة في العالم بالإضافة إلى انخراط الجزائر في عدة مساعي دولية من أجل تجسيد الحكم الراشد و الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

سنتطرق في هذا المطلب إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية، وتحديد الأطر المفاهيمية للخدمة العمومية بدراسة أبعاد المفهوم وما يرتبط بها.

تعريف 1: الخدمات هي منتوجات غير ملموسة تهدف أساسا إلى إشباع حاجات و رغبات المستهلك وتحقق له المنفعة[1].

تعريف 2: الأنشطة المتعددة التي يقدمها متخصصون من خلال منظمات إجتماعية غير هادفة للربح لمساعدة المستفيدين منها على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم و رفع مستوى معيشتهم[2].

تعريف 3: هي كل مشروع تقوم به هيئة عامة و يهدف إلى سد حاجات ذات نفع عام[3].

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمة العمومية هي " المنتجات التي تستهدف إشباع الحاجات العامة لأفراد المجتمع و بصورة دائمة و التي يحترم القائم على إدارتها المساواة والإستمرارية.

---

[1] زكي خليل المساعد،تسويق الخدمات وتطبيقاته،دار المناهج للنشر والتوزيع،الطبعة الثانية،عمان-الأردن،2010،ص(35).

[2] ماهر أبو المعاطي علي،الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الإجتماعية وتكنولوجيا المعلومات،المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2013، ص(13).

[3] سعيد عبد العزيز عثمان، قراءات في اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة ،الدار الجامعية ،طبع-نشر وتوزيع ،الإسكندرية ،مصر ،2000 ص(23).

المطلب الثاني: أنظمة وأنواع الخدمة العمومية

تتمثل أنظمة الخدمة العمومية فيما يلي[1]:

الفرع الأول: الخدمة العامة كعملية

اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات و تشغيل مخرجات و بالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

– **الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.

– **الموارد:** يمكن أن تصبح الموارد والأشياء أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة.

– **المعلومات:** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

الفرع الثاني: الخدمة العامة كنظام:

يتكون من:

1– نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

2– نظام تسليم الخدمة: والذي يتم من خلاله التجميع النهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للمواطنين طالبي الخدمة.

[1] ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية،الإسكندرية،2002-2003،ص ص(455-458).

وهناك أنظمة أخرى تتمثل في[1]:

الفرع الثالث: نظام عمليات الخدمة

كما هو في المسرح، يمكن تقسيم العناصر المرئية لنظام عمليات الخدمة إلى عناصر مرتبطة بالممثلين(أو موردي الخدمة)،و أخرى مرتبطة بخشبة و أجواء المسرح (أو المعدات و التركيبات و الوسائل المادية)، إن ما يحصل خلف المسرح لا شأن للمستفيدين أو رواد المسرح به.

و كأي جمهور فإن المستفيدين يقيمون" الإنتاج" في ضوء تلك العناصر التي يتعايشون و يتفاعلون معها خلال عملية تقديم الخدمة، وأيضا في ضوء نتائج الخدمة المدركة.

الفرع الرابع: نظام تقديم الخدمة

إن نظام تقديم الخدمة يتعلق ب أين، متى، وكيف يتم تقديم الخدمة للمستفيد و هذا النظام لا يتضمن فقط العناصر المرئية لنظام تشغيل الخدمة (مثل الدعم المادي والأفراد)، وإنما قد يستلزم أيضا التعرض لمستفيدين آخرين.

الفرع الخامس: نظام تسويق الخدمة

توجد عناصر أخرى تساهم أيضا في عملية تكوين صورة في ذهن المستفيد عن مؤسسة تقديم الخدمة (أو المؤسسة الخدمية)، ومن أبرز هذه العناصر نذكر الآتي:

- الجهود الإتصالية لإدارات الإعلان و المبيعات في المؤسسة.
- النداءات الهاتفية و الرسائل الصادرة من إدارة الأفراد(الجهة المعنية بتقديم الخدمات لجمهور المستفيدين).
- الفواتير الصادرة عن قسم الحسابات في المؤسسة.
- الدعاية و النشر في وسائل الإعلام المختلفة.
- اتصالات الكلمة المنطوقة.

[1] بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات ،دار زهران لنشر والتوزيع،عمان،2007،ص ص(139-156).

- المشاركة في دراسات بحوث السوق(حيث يتم استطلاع آراء المستفيدين).

إن هذه العناصر مجتمعة، بالإضافة إلى تلك العناصر المتضمنة في نظام تقديم الخدمة والتي سبق الإشارة إليها، تشكل ما يسمى بنظام تسويق الخدمة و في جوهره، فإن هذا النظام يمثل مختلف الطرق و الحالات التي قد يواجهها المستفيد، أو يعرف بها حول مؤسسة الخدمة المعنية.

أنواع الخدمة العمومية:

تتمثل أنواع الخدمة العمومية فيمايلي[1]:

1- الخدمات التعليمية: المنتجات التي تقدمها المدارس و الجامعات بمختلف تخصصاتها العلمية بغرض تأهيل المجتمع.

2- الخدمات الصحية:المنتجات التي تقدمها المستشفيات والمستوصفات والمراكز الصحية والعيادات،والجهات ذات العلاقة بغرض المحافظة على سلامة الإنسان الجسمية والعقلية.

3- الخدمات الثقافية: تقدمها المنتديات الثقافية والنشاطات ذات العلاقة، والتي تغذي الإنسان بالمعرفة وتيسر عليه عملية حل مشكلاته بأسلوب مرضي.

4- الخدمات الاستشارية: تقدمها الجهات ذات العلاقة بنوع المعلومات المطلوبة والأشخاص المتخصصين بنوع الاستشارة المطلوبة.

5- الخدمات الإجتماعية: تقدمها المنتديات الإجتماعية، والجهات المتخصصة في هذا المجال.

6- الخدمات السياحية: تقدمها المنظمات السياحية و المراكز السياحية كل حسب تخصصه سواء كانت سياحية طبيعية، أم سياحية أثرية، أم سياحية دينية، بغرض تقديم الخبرة، والمعلومة للسائح.

7- الخدمات الدينية: تقدمها المراكز الدينية لطالبيها بغرض تحقيق الصفاء الروحي، وغرس الإيمان والثقة والأمانة والصدق.

[1]- زكي خليل المساعد، مرجع سابق،ص ص(35-37).

8- الخدمات المصرفية: تقدمها المصارف والمنظمات المالية الأخرى سواء الخاصة منها أو العامة لحفظ أموال المودعين وتسهيل العمليات المالية لطالبيها.

9- الخدمات المرورية: تقدمها أجهزة المرور بغرض إرشاد السائقين وتنظيم العمليات المرورية لحفظ حياة المستفيد وتسهيل وصولهم وأموالهم بأمان.

10- الخدمات الترفيهية: تقدمها بعض المنظمات كالنوادي والجمعيات إلى الجمهور بغرض الترفيه والترويح عنهم بعد الجهد والعناء وما ينتج عنه من الضغط النفسي والذي يتسبب عنه في كثير من الأحيان الأمراض النفسية.

11- الخدمات القضائية: تقدمها المنظمات القضائية بغرض الفصل في المشاكل التي تحدث بين الناس وتحقيق العدالة وذلك بإعادة الحق إلى نصابه.

12- الخدمات التأمينية: تقدمها المنظمات التأمينية إلى المواطن سواء أكانوا أشخاصا أم منتجات لإطمئنان صاحب العلاقة على حياته وماله.

13- خدمات النقل: تقدمها المنظمات الخاصة بالنقل البري والبحري والجوي لتسهيل عملية نقل الأشخاص ومنتجاتهم والتأمين عليهم وعليها من المكان المنقولة منه إلى المكان المنقولة إليه.

14- خدمات الاتصالات: تقدم للمستفيدين بغرض تيسير عملية اتصالهم بجهات أخرى بعيدة أو قريبة بغرض تقديم معلومات تسهل أعمالهم.

15- خدمات الماء والكهرباء والغاز: خدمات يتم بموجبها تجهيز الماء والكهرباء والغاز إلى المستفيدين بغرض تسهيل حياتهم و توفير احتياجاتهم والذين يعجزون عن الحصول عليه لولا وجود تلك المنظمات.

16- الخدمات الأمنية: تقدمها الأجهزة الأمنية (من جيش وشرطة) لتأمين حياة المواطن من الإضرار بحياتهم وممتلكاتهم التي ربما يحدثها أناس آخرون من خارج القطر وداخله.

17- الخدمات الحكومية: تقدمها الدولة للمواطنين لتسيير معاملاتهم ولتسهيل حياتهم والإجراءات التي يرغبون في إنجازها.

المطلب الثالث: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية

تلعب الخدمة العمومية دورا هاما في الإدارة من خلال مزاياها وكذلك مبادئها المعمول بها.

الفرع الأول: خصائص الخدمة العمومية

تتميز الخدمة العمومية بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

1- **اللاملموسية:** إن منتوج الخدمة كونه يتصف بعدم اللمس نتج عن ذلك عدم إمكانية التذوق به، أو رؤية كل ذلك يجعل الخدمة منتوج غير مرضي للزبون قياسا إلى منتوج السلع المادية، لأن ما يترتب على هذه الخاصية من صعوبات أخرى تؤثر على عمليات صناعة الخدمة، كأن تكون معايير قياسها غير واضحة، حيث نلاحظ أداء الخدمة يختلف من مجهز خدمة إلى آخر[1].

2- **التلازمية:** هي درجة الترابط بين الخدمة ذاتها و بين الشخص الذي يتولى تقديمها، فنقول أن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياسا إلى السلع، وقد يترتب على ذلك في كثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، كما هو الحال في الاتصال المباشر العالي حيث تكون الخدمة موجهة إلى جسم المستفيد من الخدمة مثل: الخدمات الطبية، أو خدمات الحلاقة والتجميل وغيرها[2].

3- **تقلب الطلب:** يتميز سوق الخدمات بالطلب بشكل ملموس يتأثر بالعوامل الموسمية، حيث يكون أثرها دوريا على مدار السنة، حيث يبرز هذا بوضوح في إقبال الأفراد على شراء خدمات ترفيهية خلال فصل الصيف، وقد يحدث هذا التقلب من جانب الطلب على الخدمة دوريا على مدار الشهر أو السنة[3].

4- **عدم القدرة على التخزين:** نظرا لأن الخدمة هي أداء، أو جهد ليس شيئا ماديا ملموسا فإنه يستحيل تخزينها لخلق ما يعرف بالمنفعة الزمنية، كما هو الحال في السلع المادية، يمكن بالطبع تخزين المعدات و الأجهزة المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة وفي حالة زيادة الطلب على الخدمة في وقت

[1] قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع،الطبعة العربية الأولى،عمان-الأردن،2006،ص(58).

[2] بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سابق،ص ص(43-45).

[3] زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر والتوزيع،الأردن،2011،ص ص(45-47).

معين بالمقارنة بما يمكن إنتاجه وتقديمه منها، فإن النتيجة الحتمية ستكون التكدس في الطلب على الخدمة، وربما عدم القدرة على أداء الخدمة[1].

5- **عدم التجانس:** تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التنميط، وتعبر هذه الخاصية عما يعرف بظاهرة عدم ثبات أو اتساق الأداء الخدمي، كما هو الحال في الإنتاج السلعي، ويرجع ذلك إلى مايلي:

1- اختلاف الخدمة بين المنظمات الخدمية التي تعمل في نفس المجال.

2- اختلاف الخدمة داخل نفس المنظمة الخدمية من موظف لآخر.

3- اختلاف الخدمة المقدمة من نفس الموظف من وقت لآخر[2].

6- **عدم الملكية:** لا يمكن امتلاك الخدمة وبالتالي لا يمكن نقل ملكيتها من المقدم إلى المستهلك[3].

الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية

للخدمات العمومية نظام خاص فهي تخضع لمجموعة من المبادئ الموضوعية لغرض المصلحة العامة ويمكن تلخيص هذه المبادئ فيما يلي[4]:

1- مبدأ المساواة: يعني إلغاء فروق وامتيازات الأشخاص أمام المصلحة العامة المعروضة للجميع، ومبدأ المساواة أمام المصالح العامة يشمل فئتين (فئة المستعملين وفئة غير المستعملين).

أ- مساواة المستعملين: مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معناه، ضرورة أن تشتغل في نفس الظروف والشروط أمام كافة المستعملين بلا تمييز، فليست مصلحة عمومية من لا يستجيب لمختلف الرغبات وكافة أصناف الحاجات فلا فوارق أو تمييز.

ب- مساواة غير المستعملين: أي لا يقتصر مبدأ المساواة على المستعملين فقط ولكن أيضا كل أصناف الجمهور الذي لهم علاقة بنشاط مصلحة الخدمات العمومية ومن هنا أصبحت قاعدة مساواة المستعملين أمام

[1] ثابت عبد الرحمان إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية ،الدار الجامعية،الإسكندرية،2006،ص(30).

[2] محمّد فريد الصحن، طارق طه أحمد، إدارة التسويق في بيئة العولمة والأنترنت، دار الجامعة الجديدة،الإسكندرية،2007،ص ص(425-426).

[3] مصطفى يوسف كافي، إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، دار الابتكار للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،الأردن،2017،ص(38).

[4] براينس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،مصر،2014،ص ص(108-112).

الخدمة العمومية تعد اليوم قاعدة قديمة و تقليدية عوضت بقاعدة ومعادلة أكثر وسعا، مبدأ المساواة الذي يمس سير الخدمات العمومية والذي ينبغي كل من لهم صلة بالخدمة العمومية وهذا يعني كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم عن اتصال مع المصالح العمومية دون أن يكون لهم صفة المستعمل، وأيضا كل من يتعاونون مع المصلحة العمومية (موردين أومنتجين) الذين لأجل حمايتهم من أي تحيز إداري أو تميز وسع هذا المفهوم.

2- مبدأ الاستمرارية: باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة المجتمع الضرورية، فيجب أن تكون بصفة منتظمة ومستمرة ودون انقطاع، ومن هنا اعتبرت الاستمرارية من المعايير الأساسية للخدمة العمومية.

وفي الحقيقة مبدأ الاستمرارية هو مسؤولية مرتبطة بتواجد الدولة في حد ذاتها فالسلطات الإدارية يجب أن تأخذ الإجراءات اللازمة لضمان الأشغال المستمرة للخدمة العمومية.

المبحث الثاني: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

تعد الإدارة الإلكترونية كمنظومة للأعمال والأنشطة المنفذة باستعمال الأنترنت والشبكات الاتصالية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين وإنجاز الأعمال في مختلف الإدارات والتي تأتي في طبيعة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تمثل هذه الأخيرة حلقة جديدة ضمن أساليب التطور الإداري الحديث بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية.

المطلب الأول: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية

تظهر جليا آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية من خلال مايلي:[1]:

الفرع الأول: من حيث ترشيد الخدمة العمومية

إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع الإجابة عن المواطن ومتابعة كافة تعاملاته.

حيث مع ظهور شبكة الأنترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال هذه المواقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب ومن ثم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن وجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة، الذي أصبح بعيدا عن العملية الإجرائية.

1- **الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** تحققت الدقة من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة المعلوماتية بشكل يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، أما سرعة واستجابة المواعيد من خلال استخدام تقنية الشباك.

2- **تقليص تكاليف الخدمة:** عن طريق الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة دون الانتقال.

[1] إلياس شاهد وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، عدد3، 2016، ص(132).

3- **سهولة المحاسبة و وضوح الخدمة:** إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات.

الفرع الثاني: من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين سيمكن الإدارة القائمة من توفير الخدمة العمومية ومن تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وتحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتقديم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع المستفيد كما يحقق ذلك السرعة في إنجاز المهام،كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى محدودية نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة على توفير واختصار الوقت.

كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالتأكيد يعكس مدى فعالية منظمات الخدمة العامة، من خلاله يضمن هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطنين باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور مهارات القائمين على تقديم الخدمة العمومية[1].

المطلب الثاني: تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية

الإدارة الإلكترونية تعتبر بديل عصري يعيد النظر في العلاقة بين المؤسسة والمواطن من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تركز على خدمة المواطن وجعلها من أولوياته هو الأساس ومحرك هذه الخدمة، وانطلاقا من التغير الحاصل ستعرض الوظائف التي جاءت بها الإدارة الإلكترونية[2]:

الفرع الأول: التخطيط الإلكتروني

تعتبر الخطط الطويلة ومتوسطة الأجل جوهر عملية التخطيط والتي من خلالها تحقق أهداف أي مؤسسة حيث تتم ترجمة الخطط إلى برامج زمنية لأداء الأعمال بالتفصيل وعادة ما تقوم الإدارة العمومية بوضع خطط سنوية لأداء أعمالها ترتبط بالميزانية العمومية للدولة.

[1] إلياس شاهد وآخرون، مرجع سابق،ص133.

[2] إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة،2009،ص(103-105).

أما فيما يخص التخطيط الإلكتروني فالخطط مرنة ومتغيرة بصورة ديناميكية ومستمرة تعتمد على تدفق كم هائل من المعلومات عن بيئة الإدارة العمومية، ولا يقتصر التخطيط الإلكتروني على الإدارة العليا، بل يتم إشراك كافة الموظفين في وضع الخطط والبرامج للعمل نظرا لمعرفتهم بالمواقف الفعلية في علاقة الإدارة العمومية بالمواطن والمشكلات التي تواجههم في أداء أعمالهم لذلك تتوجه الإدارة العمومية إلى التخطيط الأفقي بدلا من الاتجاه التقليدي السائد بأن يتم التخطيط من الأعلى إلى الأسفل.

الفرع الثاني: التنظيم الإلكتروني

يتميز بالمرونة ومتغير تبعا لطبيعة المهام والأنشطة التي تكلف بها الإدارة العمومية و يعتمد على الاتصالات المتشابكة المفتوحة داخل الإدارة العمومية أو خارجها، وتحل فرق العمل محل التقسيمات التنظيمية الجامدة، وتنتقل المركزية من قمة الهيكل التنظيمي لتحل محلها مراكز السلطة المتعددة وفقا لمبدأ اللامركزية، وبذلك تتحول الهياكل التنظيمية إلى هياكل متشابكة بدلا من الهياكل الهرمية.

الفرع الثالث: القيادة الإلكترونية

فالموظف الذي يعمل في نطاق الخدمة العمومية ليس في حاجة إلى الرجوع إلى الرؤساء، وإنما يرجع إلى قاعدة البيانات الموجودة في جهة عمله لذا فالقائد الإلكتروني هو قائد معرفي يقدم استشارات ويحل المشكلات ويتيح الفرصة للموظفين من أجل الابتكار وينمي الولاء لديهم.

الفرع الرابع: الرقابة الإلكترونية

توفر النظم الإلكترونية والاتصالات السريعة المتشابكة معلومات هائلة من الأداء الفعلي والآني مما يزيد ذلك من فاعلية الرقابة في تصحيح الإنحرافات وقت حدوثها وتصبح الرقابة فورية.

المبحث الثالث: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو التحول في عصر المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسة الحكومية، ومنظمات الخدمة العامة التي تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومن ثم الخدمات العامة الإلكترونية، بحثا عن سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

بقي مصطلح الإدارة الإلكترونية مفهوما يكتسبه الغموض في أذهان المسؤولين والمختصين والقائمين على قطاع تكنولوجيا المعلومات ولاتصال في الجزائر، حيث كان ينحصر هذا المفهوم على ما يقوم به قطاع وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرع الأول: تعريف استراتيجية الجزائر الإلكترونية

يمكن تعريف استراتيجية الجزائر الإلكترونية كمايلي[1]:

استراتيجية الجزائر الإلكترونية هي الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر.

تعد الوثيقة عبارة عن برنامج مسطر إلى غاية 2013 الهدف منها النهوض بالاقتصاد الوطني، وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطوير ودعم المؤسسات الإدارية والإقتصادية، وتحسين مستوى معيشة المواطنين عن طريق استعمالهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين.

[1] رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو،الجزائر،2011،ص(156).

الفرع الثاني: محاور استراتيجية الجزائر الإلكترونية

تمحورت خطة عمل استراتيجية الجزائر الإلكترونية حول ثلاثة عشر محور أساسي كل محور يتضمن أهداف أساسية وأخرى خاصة، والتي كان مزمعا تحقيقها خلال خمس سنوات ابتداء من 2009 حتى 2013 وكانت هذه الاستراتيجية تتضمن المحاور الآتية[1]:

المحور الأول: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية

يتضمن الأهداف الآتية:

- استكمال البنى الأساسية للمعلوماتية.
- وضع نظم إعلام مندمجة.
- نشر تطبيقات قطعية متميزة.
- تنمية الكفاءة البشرية.
- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال.

المحور الثاني: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات

ويتضمن الأهداف الآتية:

- دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.
- تطوير عرض خدمات إلكترونية من جانب الشركات.

[1] سليمان بوفاسة، استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد الأول،2013،ص ص(22-24).

المحور الثالث: تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

ويتضمن الأهداف الآتية:

- إعادة بحث عملية أسرتك عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع.

- الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الأنترنت و المنظمات المتعددة الوسائط والحضائر المعلوماتية ودور العلم...

- توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الأنترنت.

المحور الرابع: دفع تطوير الاقتصاد الرقمي

ويتضمن الأهداف التالية:

- توفير كل الظروف الملائمة لتثمين كل الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيزات.

- وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.

- توجيه النشاط الإقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير.

المحور الخامس: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة

ويتضمن الأهداف التالية:

- تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.

- تأمين الشبكات.

- نوعية خدمات الشبكات.

المحور السادس: تطوير الكفاءات البشرية

ويتضمن الأهداف التالية:

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام.

- تلقين تكنولوجيا الإعلام ولاتصال لجميع الفئات الإجتماعية.

المحور السابع: تدعيم البحث التطوير والابتكار

ويتضمن الأهداف التالية:

- التنظيم والبرمجة وتثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيمها التكنولوجيا والمهارات.

المحور الثامن: ضبط مستوى الإطار القانوني

ويتضمن الأهداف التالية:

- تهيئة مناخ من الثقة لتشجيع إقامة الحكومة الإلكترونية من خلال تحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

المحور التاسع: الإعلام والاتصال

ويتضمن الأهداف التالية:

- إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

- إقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي.

المحور العاشر: تثمين التعاون الدولي

ويتضمن الأهداف التالية:

- المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.

- إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات.

المحور الحادي عشر: آليات المراقبة والتقييم

ويتضمن الأهداف التالية:

- إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية.

- إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

المحور الثاني عشر: إجراءات تنظيمية

ويتضمن الأهداف التالية:

- تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات.

- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

المحور الثالث عشر: الموارد المالية

ويتضمن الأهداف التالية:

- تحديد ميزانية مالية لتنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

الفرع الثالث: أهداف مشروع الإدارة الإلكتروني في الجزائر

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكتروني في 2013 يتمثل في مجموعة من النقاط أهمها[1]:

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.

- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.

- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

[1]لعرج مجاهد نسيمة، استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية"المحاولة الجزائرية" الجزائر،مجلة ميلان للبحوث والدراسات، العدد الثالث،2016، ص(216).

– تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا، والمساهمة كذلك في التجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الإجتماعية والمساواة، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

– حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

المطلب الثاني: قطاعات ومعوقات مشروع الجزائر الإلكتروني 2013

استهدف مشروع الجزائر الإلكتروني في 2013 عددا من القطاعات أهمها[1]:

الفرع الأول: قطاعات مشروع الجزائر الإلكتروني 2013

1– قطاع البريد والمواصلات: في إطار التحولات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الإقتصادية والسياسية، وفي ميدان التكنولوجيا والاتصال، تولدت الحاجة إلى القيام بتعديلات جذرية فيه وهو ما سمي بإعادة هيكلة هذا القطاع حيث باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة تجسدت فيما يلي:

أ– إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر: لقد تجسدت تعديلات هذا القطاع في سن قانون جديد يقوم على إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا، ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية وآخر بالاتصالات.

ب– مؤسسة بريد الجزائر والخدمة الإلكترونية: تمثل أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة، حيث أصبحت هذه الأخيرة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبالتالي يصبح تدخل الدولة متطورا، حيث تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتقديم جملة من الخدمات تتمثل في: خدمات الحساب البريدي الجاري، وخدمة الإطلاع على الحساب، الدفع، السحب...

[1] عيان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمّد خيضر،بسكرة،2016،ص ص(93-98).

2- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغير في بيئة الإدارة العامة، على محاولة الارتقاء بنموذج يتماشى مع أهداف التعليم العالي، إذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات كأحد أساسيات الإدارة الإلكترونية وإبراز دورها في هذا القطاع، إذ أن توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة من خلال الربط بين العديد من الجامعات.

حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية على تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية، والتي يمكن استعراضها من خلال: التسجيلات الجامعية بمختلف مراحلها.

3- الخدمات الإلكترونية في قطاع العدالة: يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والذي يرمي من وراءه إلى محاولة تحقيق النزاهة، وإقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون، أما الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير فقطاع العدالة في الجزائر يتوجه إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الهياكل التنظيمية والإدارية للقطاع والتي تهدف إلى تقديم خدمات إلكترونية يمكن إيجازها في:

- الأنظمة المعلوماتية: موجهة لخدمة المواطن، المتقاضي.

- الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية.

- خدمة الشباك الإلكتروني عبر الأنترنت[1].

4- قطاع البنوك: يتجلى واقع القطاع البنكي في الجزائر، ببعض المبادرات نحو التحول للصيرفة الإلكترونية، التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، حيث يصبح التحول ممكنا لكل فرد عضو، تبعا لشروط العضوية التي يحددها البنك، ولإبراز مستوى التحول نحو الخدمات الإلكترونية داخل البنوك يمكن توضيح ذلك من خلال: بطاقة الخصم، بطاقة الائتمان، البطاقة الذكية[2].

[1] عيان عبد القادر، مرجع سابق، ص(99-100).

[2] عيان عبد القادر، مرجع سابق، ص(101).

5- قطاعي التكوين المهني والتربية الوطنية:

توجه إلى:

أ- التكوين المهني: توجه نحو تطبيق الخدمة الإلكترونية بهدف دفع مردوديته، والاستفادة من شبكة الأنترنت التي تربط بين مختلف المصالح الإدارية ومركز التكوين، فقد استطاع هذا الأخير بث دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية.

ب- قطاع التربية الوطنية: سجل قطاع التربية الوطنية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى، ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة العامة الإلكترونية كمدخل لترقية ما يقدمه للطلبة، يمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين: التعليم النظامي والتعليم عن بعد[1].

الفرع الثاني: معوقات مشروع الجزائر الإلكتروني 2013

لازمت عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر مجموعة من العوائق والتي يمكن حصرها فيمايلي[2]:

1- معوقات تقنية: ومن أهمها مايلي:

- عدم وجود بنية تحتية متكاملة تدعم الإدارة الإلكترونية على مستوى الجزائر.
- ارتفاع معدلات القرصنة المعلوماتية في الجزائر.
- انخفاض معدلات استخدام الحاسوب والأنترنت.
- ارتفاع تكلفة تطوير النظم في ظل قلة بيوت الخبرة والاستشارات.
- تقادم مهارات العاملين التقنية ومقاومتهم لاستخدام التقنيات الحديثة.
- ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الجزائر بسبب عدم وجود القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية.

[1] نفس المرجع، ص ص(102-103).

[2] -وداد بورصاص، وهاب نعمون، محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية، الجزائر،مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والإقتصادية، المجلد الثاني،العدد8، 2017،ص(25).

2- معوقات مالية: من أهمها:

- ارتفاع أسعار الأجهزة والمعدات التقنية من أجهزة الإعلام الآلي والبرامج التطبيقية.

- ارتفاع أسعار استخدام الشبكة العالمية للأنترنت ورداءة خدماتها.

3- معوقات بشرية: من أهمها:

- قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.

- ضعف عملية الاستقطاب والاختيار لموظفين قادرين على التعامل مع تكنولوجيا الحواسيب والمعاملات الإلكترونية وانعدام الحوافز لهم.

- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يقتصر أحيانا تدريبهم على الجانب النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي.

- ضعف الوعي الثقافي في تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.

- تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديدا لسلطتهم.

4- معوقات تشريعية: من أهمها:

- عدم ملائمة الأنظمة واللوائح المعمول بها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية قانونية تناسب تطبيقات العمل الإلكتروني، لما يتطلبه ذلك من جهد ووقت طويل.

- قصور التشريعات والقوانين مثل قواعد الإثبات والحجة والمصداقية.

المطلب الثالث: التحولات الإلكترونية في الإدارات العمومية في الجزائر

يتطلب تحسين الخدمات العامة الرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية، وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين وبحثا عن تحقيق هذه الأهداف، سعت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات، باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعا لمخططات التحول للخدمة العمومية الإلكترونية كشكل من أشكال الحكم الإلكتروني نذكر منها[1]:

الفرع الأول: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية

اهتمت المحاور الرئيسية لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 إلى إعطاء الأولوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي مقدمتها شبكة الأنترنت التي تسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموقع المادي ويتيح توفر المعلومات في أي وقت، ويجدر التنبيه إلى أن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية يعرف مراحله الأولى وبذلك وضعت أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية:

- استكمال البنى الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام مندمجة وتنمية الكفاءات البشرية.

- نشر تطبيقات قطاعية متميزة.

- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

الفرع الثاني: دعم الاقتصاد الرقمي في الجزائر

تمثل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وسائل للتسيير والإدارة المتطورة في ظل اعتماد السوق العالمية على اقتصاد المعرفة كقيمة أساسية، وهو الأمر الذي فرض على الجزائر ضرورة إيجاد استراتيجية إلكترونية عن طريق الاهتمام باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال كدعامة ضرورية من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية

[1] عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري،قسنطينة،2009،ص(131).

لدى المؤسسات وتماشيا مع هذه الأهمية سعت الجزائر إلى تحديد الهدف الأساسي المتمثل في محاولة إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاعات الإقتصادية.

في حين ترى دراسة أخرى أن التحول الإلكتروني في الجزائر وإن كان قد سجل نمو فإن أثره على التنمية الإقتصادية يبقى بالمستوى الغير مطلوب.

حيث أن تطوير الاقتصاد الرقمي هو محور رئيسي يحتوي جملة من الأهداف الخاصة بمواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات، في إطار إعداد استراتيجية الجزائر الإلكترونية، وتوفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز مع وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون، ويمكن القول أن الاقتصاد الرقمي في الجزائر بدأ مع ظهور التعاملات الخاصة ببطاقة السحب الإلكتروني التي كانت بدايتها 1997، غير أنه وبالرغم من أن هذه البطاقات تمثل خطوة متطورة نحو الانتقال للاقتصاد الرقمي بحكم أنها تمثل طريقة السداد والسحب الآلي في العالم، فهي لم تحقق إلى حد الآن واقعا ملموسا في الجزائر، غير أنه وعلى صعيد التنبؤ بالمستقبل، يمكن القول أن مبادرة الجزائر العمل عن طريق بطاقات السحب الإلكترونية هو مؤشر إيجابي يمكن أن يحقق تقدم في مراحل الاقتصاد الرقمي بالجزائر.

الفرع الثالث: رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية

انطلاقا من قطاعات الحكومة، التعليم العالي، التربية، الصحة العمومية، العدالة، المصارف والمالية حاولت الحكومة الجزائرية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحديث الممارسة الإدارية وربط الهياكل الإدارية بكل القطاعات المعنية ضمن نظام شبكي.

حيث أن رفع القوى العاملة التقنية والفنية، أصبحت مهمة قبل التفكير في شكل التحول الإلكتروني للإدارة العامة وضمن هذا الإطار تركز المحاور الرئيسية لاستراتيجية الجزائر على تطوير الكفاءات الاستراتيجية، وتنطلق من وجوب تطوير الكفاءات البشرية وترقية البنى والهياكل التحتية، وما تشمله من مبادرات تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الموارد البشرية بهدف تعميم أفضل وكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

خلاصة

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية تمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على الأجهزة الإدارية الحكومية، وتحقيق رضا المواطنين على نوعية الخدمات التي يطلبها وتجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم.

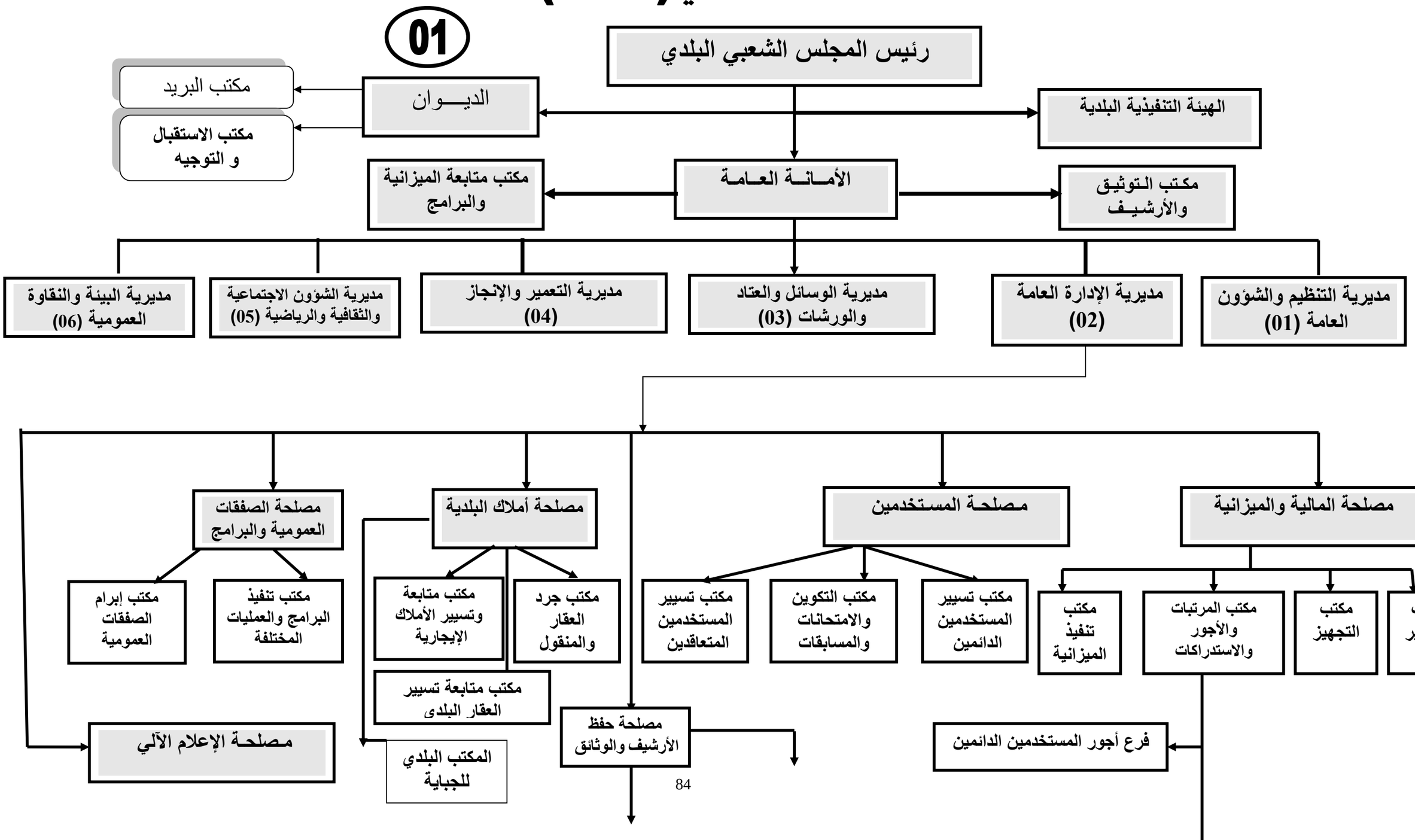
فلذلك يضطلع مشروع الإدارة الإلكترونية إلى تسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية من خلال القضاء على تعقيدات الهيكل الإداري وتزايد مستوياته التنظيمية في شكلها التقليدي والتقليل من الصراعات عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة والمساواة في تقديم الخدمة.

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

ملحق رقم (03):

مخطط التنظيم الهيكلي لإدارة بلدية المدية

ذات الصنف الثاني(تعديل)



مكتب صيانة الأرشيف

مكتب حفظ الوثائق

فرع أجور المستخدمين المؤقتين

فرع الاستدراكات

مكتب صيانة ومتابعة الأنظمة المعلوماتية للبلدية

مكتب متابعة وإنجاز الشبكات وبرامج الإعلام الآلي

مكتب صيانة أجهزة الإعلام الآلي

مديرية التنظيم والشؤون العامة

02

مصلحة التنظيم والشؤون القانونية

- مكتب المنازعات والشؤون القانونية
- مكتب المؤسسات المصنفة
- فرع التصديق على الإمضاءات والوثائق

مصلحة الانتخابات والإحصائيات والسكان

- مكتب الانتخابات
- مكتب الخدمة الوطنية
- مكتب الإحصاء والسكان

مصلحة الحالة المدنية

- مكتب رقمنة الحالة المدنية
- مكتب استخراج وثائق الحالة المدنية
- مكتب تسجيل المواليد الجدد
- مكتب تسجيل الوفيات
- مكتب تسجيل الأحكام القضائية
- مكتب تسجيل عقود الزواج
- فرع ملحقة الحالة المدنية مرج شكير
- فرع ملحقة الحالة المدنية عين الذهب
- فرع ملحقة الحالة المدنية عين العرائس
- فرع ملحقة الحالة المدنية وسط المدينة

مصلحة الوثائق البيومترية

- مكتب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري
- مكتب رخصة السياقة
- مكتب ترقيم السيارات

مكتب اعتماد الجمعيات

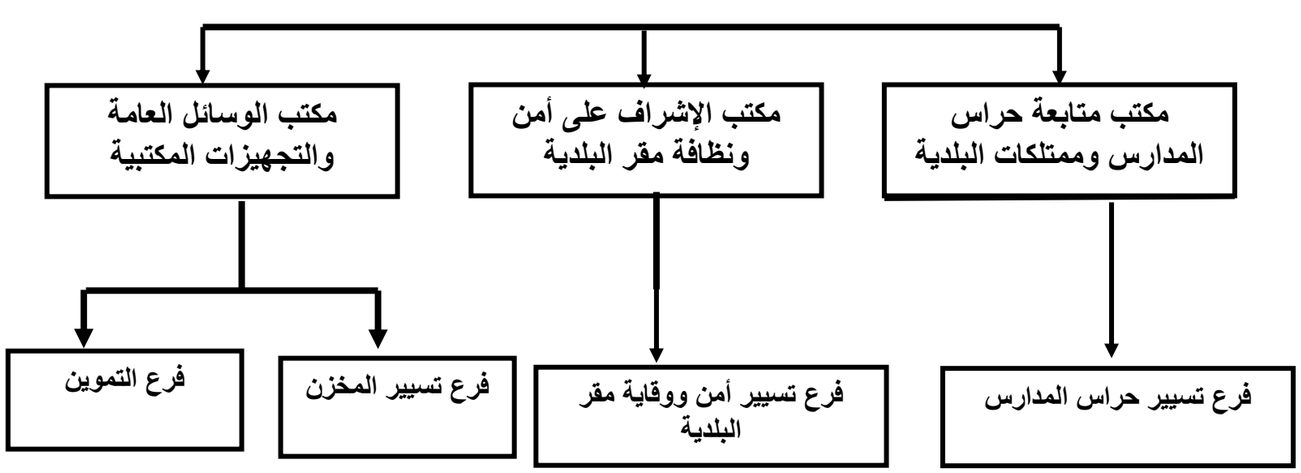
مديرية الوسائل والعتاد والورشات

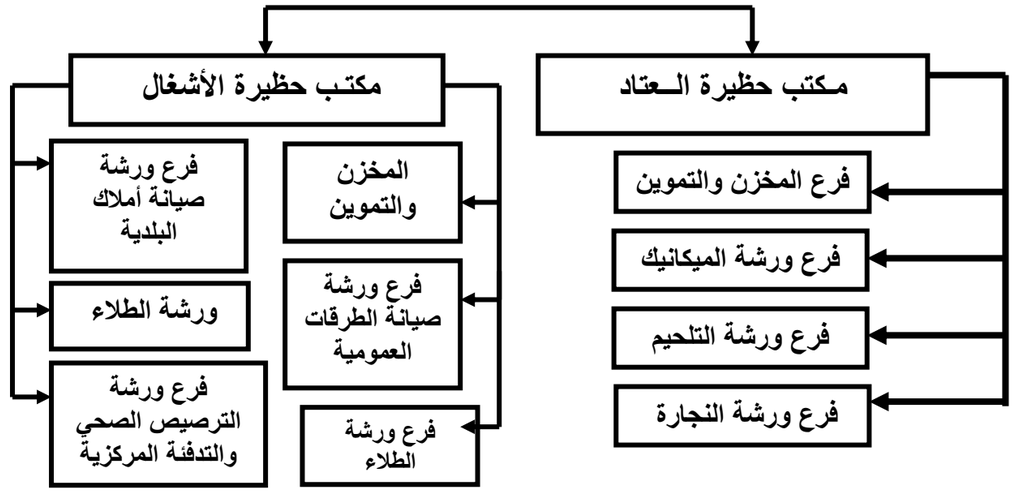
03

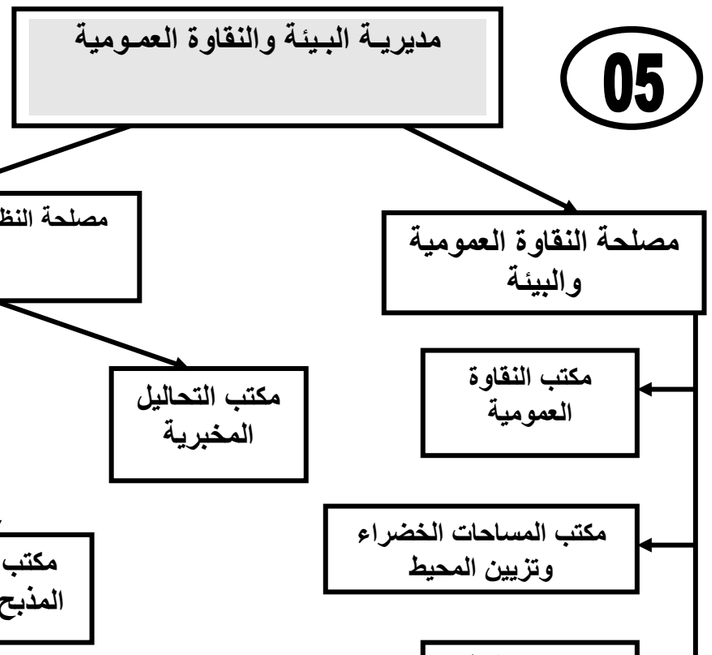
مصلحة الوسائل العامة

- مكتب تسيير المطاعم المدرسية

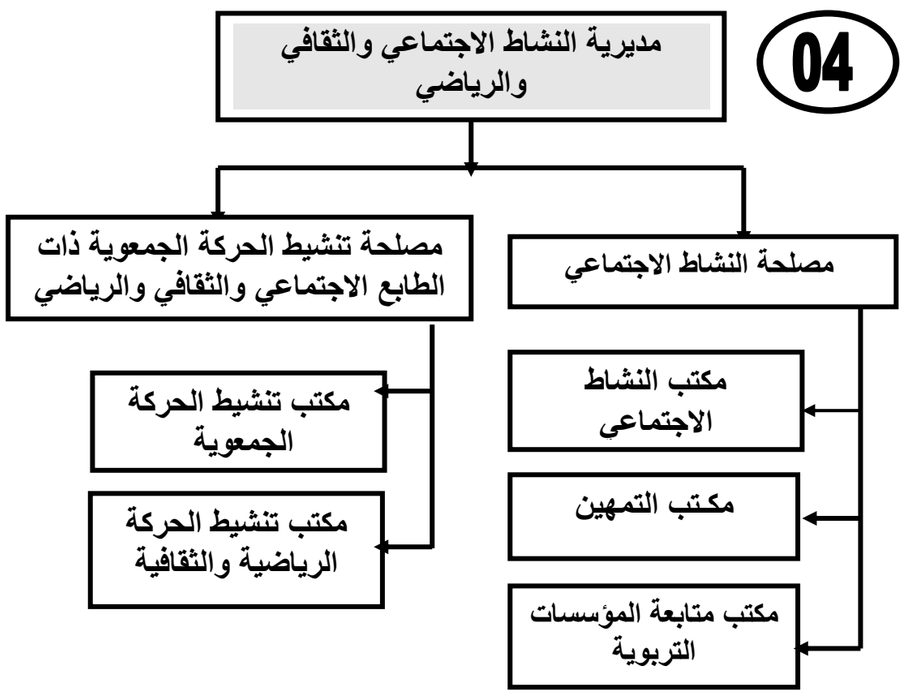
مصلحة صيانة العتاد والورشات


مكتب الوسائل العامة والتجهيزات المكتبية
مكتب الإشراف على أمن ونظافة مقر البلدية
مكتب متابعة حراس المدارس وممتلكات البلدية
فرع التموين
فرع تسيير المخزن
فرع تسيير أمن ووقاية مقر البلدية
فرع تسيير حراس المدارس

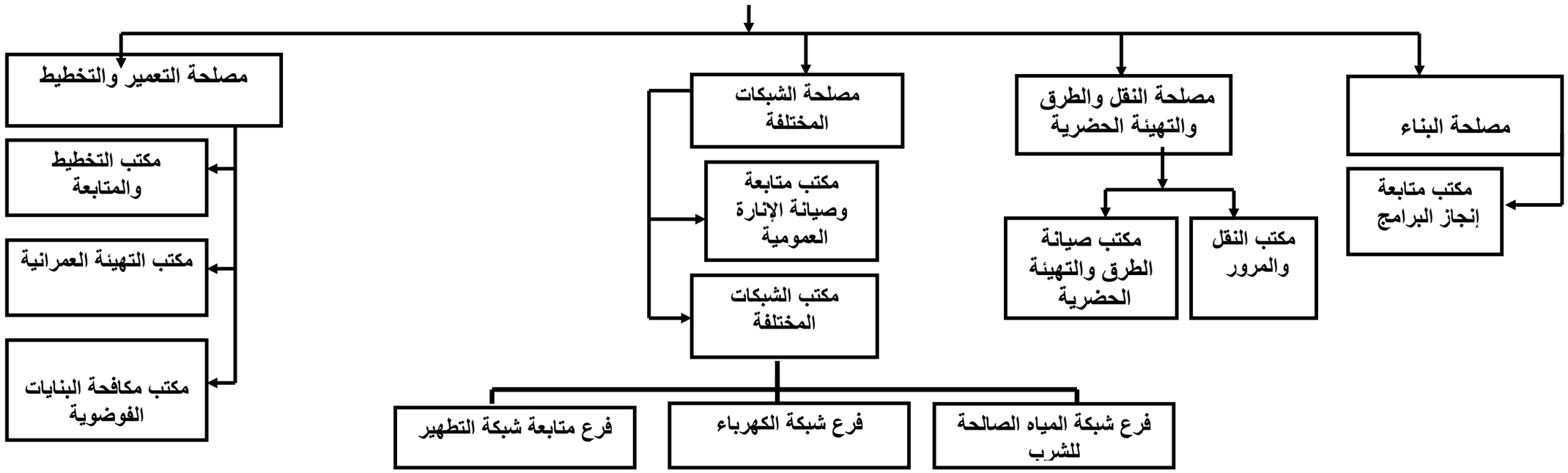

مكتب حظيرة الأشغال
مكتب حظيرة العتاد
فرع ورشة صيانة أملاك البلدية
المخزن والتموين
فرع المخزن والتموين
فرع ورشة الميكانيك
ورشة الطلاء
فرع ورشة صيانة الطرقات العمومية
فرع ورشة التلحيم
فرع ورشة الترصيص الصحي والتدفئة المركزية
فرع ورشة الطلاء
فرع ورشة النجارة


مديرية البيئة والنقاوة العمومية
05
مصلحة النظافة والمراقبة والنوعية الجودة
مكتب مراقبة النوعية والجودة
مكتب التحاليل المخبرية
مكتب تسيير المذبح البلدي

مصلحة النقاوة العمومية والبيئة
مكتب النقاوة العمومية
مكتب المساحات الخضراء وتزيين المحيط
مكتب مكافحة الأمراض المتنقلة عن طريق المياه
مكتب مكافحة الحشرات الضارة والحيوانات الضالة


مديرية النشاط الاجتماعي والثقافي والرياضي
04
مصلحة تنشيط الحركة الجمعوية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي والرياضي
مصلحة النشاط الاجتماعي
مكتب تنشيط الحركة الجمعوية
مكتب النشاط الاجتماعي
مكتب تنشيط الحركة الرياضية والثقافية
مكتب التمهين
مكتب متابعة المؤسسات التربوية


مديرية التعمير والإنجاز
06


مصلحة التعمير والتخطيط
مكتب التخطيط والمتابعة
مكتب التهيئة العمرانية
مكتب مكافحة البنايات الفوضوية
مصلحة الشبكات المختلفة
مكتب متابعة وصيانة الإنارة العمومية
مكتب الشبكات المختلفة
فرع متابعة شبكة التطهير
فرع شبكة الكهرباء
فرع شبكة المياه الصالحة للشرب
مصلحة النقل والطرق والتهيئة الحضرية
مكتب صيانة الطرق والتهيئة الحضرية
مكتب النقل والمرور
مصلحة البناء
مكتب متابعة إنجاز البرامج

المستخلص

المستخلص:

تناولنا في دراستنا واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة ببلدية المدية والتي كنا نهدف من خلالها إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعرفة مدى تطبيقها على أرض الواقع.

وقد تم إسقاط الدراسة النظرية على بلدية المدية للوصول إلى صورة لما ستحدثه عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

لتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتصميم استبيان لموظفي بلدية المدية ووزعناه عليهم، الأمر الذي يعطي أكثر مصداقية للبحث، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمنا الأدوات الإحصائية في التحليل، وذلك بالاعتماد على برنامجSpss، مما توصلنا في الأخير إلى مايلي:

عصرنة الإدارة الجزائرية أحد أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ومن متطلبات الإدارة الإلكترونية توفير كوادر بشرية متخصصة.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، الإدارة التقليدية، الإدارة الإلكترونية.

Résumé :

On traite sur notre étude La réalité de l'application de la gestion électronique en Algérie Une étude de cas de la municipalité de Médéa,à travers laquelle nous visons à démystifier le concept de gestion électronique et à connaitre l'étrendue de son application sur le terrain.

L'étude théorique a été abandonnée à la municipalité de Médéa afin de brosser un tableau de l'évolution du processus d'application de l'administration électronique dans l'amélioration du servis public.

Pour atteindre les objectifs de l'étude,nous avons conçu un questionnaire pour la municipalité de Médéa et le lui avons distribué, ce qui confère une plus grande crédibilité à la recherche, nous sommes appuyés sur la méthode analytique descriptive et nous avons utilisé les outils statistiques de l'analyse, en fonction du programme, auxquels nous avons finalement abouti.

La modernisation et la modernisation de l'administration algérienne est l'une des raisons du passage de l'administration traditionnelle à la gestion électronique.

-Exigences de gestion électronique pour fournir du matériel humain spécialisé.

Mots-clés : service public, administration traditionnelle, administration électronique.

الملحق رقم (1):

جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص:إدارة مالية

استمارة الاستبيان

أخي/أختي الموظف (ة)

في إطار التحضير لمذكرة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية تحت عنوان "**واقع وآفاق الإدارة الإلكترونية في الجزائر**(دراسة حالة الخدمة العمومية في بلدية المدية)"، نرجو منكم مساعدتنا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية ، علما أن البيانات التي ستدلون بها ستستخدم حصرا لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكركم جزيل الشكر على تعاونكم معنا.

من إعداد الطالبتين :

-طاجين مسعودة

-منصوري حياة

تحت إشراف الأستاذ:

بوعزيز عبد الرزاق

الموسم الجامعي:2019/2018

ضع علامة (×)في الخانة المناسبة:

البيانات الشخصية :

الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

السن:

اقل من 29 ☐ من [30 – 39 [☐

من [40 – 49 [☐ من 50 فأكثر ☐

المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ تكوين عالي ☐

مجالات أخرى مع الذكر : .....

الوظيفة:

رئيس مصلحة ☐ مهندس ☐ مكلف باستقبال المعلومات ☐ مكلف بتدوين المعلومات ☐

مكلف بالمصادقة على المعلومات ☐ مكلف بأخذ المعلومات البيومترية ☐ مكلف بتسليم الوثائق ☐

أخرى مع الذكر : .....

الأقدمية (الخبرة) :

اقل من 05 سنوات ☐ من 05 سنوات إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المحور الأول:أهمية الإدارة الإلكترونية

	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
1-تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية					
2- تحول الإدارة من تقليدية إلى إدارة الالكترونية يسمح بمواكبة تطورات تكنولوجية					
3-تفعيل الإدارة الالكترونية يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين					
4- لقد تم توفير الأجهزة والبرامج لتسهيل استصدار الوثائق الالكترونية في مصلحتكم					
5-تتميز شبكة الانترنيت داخل المصلحة بتدفق تسريع					
6-يوجد موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة					
7- تم وضع قوانين و تشريعات لضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر-					
8-هناك رؤية إستراتيجية بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
9- توجد حوافز مادية ومعنوية للعاملين في المصلحة للتحول إلى العمل الالكتروني					
10- يواجه الموظفين صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا					

المحور الثاني : درجة فاعلية أداء الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للمواطن.

	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
1- تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وبكفاءة					
2- تسهل الإدارة الالكترونية عملية التخطيط الإداري					
3- تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها					
4- تساهم الإدارة الالكترونية في اختصار وقت انجاز الخدمات الإدارية					
5- تساعد الإدارة الالكترونية في تقليل المساحة التخزينية وتقليل الفاقد					
6- تساعد الإدارة الالكترونية في تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى وزيادة سرعتها					
7- تمكن الإدارة الالكترونية للمواطنين البعيدين عن البلدية من الحصول على خدماتها و الاستفادة منها					
8- تساهم الإدارة الالكترونية في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور					

الملحق رقم (2)

الجداول التكرارية

```
GET

  FILE='C:\Users\My PC\Desktop\input.sav'.
DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.
COMPUTE  + 8;87_ + 6;87_ + 5;87_ + 4;87_ + 3;87_ + 2;87_ + 1;87_)=1;85_و;81_م
10 / (10;87_ + 9;87_ + 7;87_.
EXECUTE.
COMPUTE  + 8;87_ + 6;87_ + 5;87_ + 4;87_ + 3;87_ + 2;87_ + 1;87_)=2;85_و;81_م
10 / (10;87_ + 9;87_ + 7;87_.
EXECUTE.
COMPUTE  + 16;87_ + 15;87_ + 14;87_ + 13;87_ + 12;87_ + 11;87_)=2;85_و;81_م
8 / (18;87_ + 17;87_.
EXECUTE.
SET DIGITGROUPING=No Small=0.0001 Unicode=Yes OLang=English.
RELIABILITY
  /VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\My PC\Desktop\input.sav
```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,601	10

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=_87;11 _87;12 _87;13 _87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\My PC\Desktop\input.sa
```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96,7
	Excluded[a]	1	3,3
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,644	8

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10 _87;11
_87;12 _87;13 _87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\My PC\Desktop\input.sav
```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96,7
	Excluded[a]	1	3,3
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	18

```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10
1;85_و;81_م
  /PRINT=SPEARMAN ONETAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Nonparametric Correlations

a. Based on availability of workspace memory

[Ensemble_de_données1] C:\Users\My PC\Desktop\input.sav

Correlations

			س1	س2	س3	س4
Spearman's rho	س1	Correlation Coefficient	1,000	,714**	,438**	,046
		Sig. (1-tailed)	.	,000	,008	,404
		N	30	30	30	30
	س2	Correlation Coefficient	,714**	1,000	,352*	,301
		Sig. (1-tailed)	,000	.	,028	,053
		N	30	30	30	30
	س3	Correlation Coefficient	,438**	,352*	1,000	,132
		Sig. (1-tailed)	,008	,028	.	,244
		N	30	30	30	30
	س4	Correlation Coefficient	,046	,301	,132	1,000
		Sig. (1-tailed)	,404	,053	,244	.
		N	30	30	30	30
	س5	Correlation Coefficient	,300	,188	-,059	-,127
		Sig. (1-tailed)	,054	,160	,378	,252
		N	30	30	30	30
	س6	Correlation Coefficient	-,112	,183	-,072	,083
		Sig. (1-tailed)	,278	,166	,353	,331
		N	30	30	30	30
	س7	Correlation Coefficient	-,030	,173	,410*	,248
		Sig. (1-tailed)	,437	,181	,012	,093
		N	30	30	30	30
	س8	Correlation Coefficient	,021	,261	,175	,473**
		Sig. (1-tailed)	,457	,082	,177	,004
		N	30	30	30	30
	س9	Correlation Coefficient	-,238	-,133	-,218	,269
		Sig. (1-tailed)	,102	,241	,123	,075
		N	30	30	30	30
	س10	Correlation Coefficient	,168	,124	,015	,144
		Sig. (1-tailed)	,188	,256	,469	,224
		N	30	30	30	30
	محور1	Correlation Coefficient	,568**	,666**	,550**	,331*
		Sig. (1-tailed)	,001	,000	,001	,037
		N	30	30	30	30

Correlations

			س5	س6	س7	س8
		Correlation Coefficient	,300	-,112**	-,030**	,021
	س1	Sig. (1-tailed)	,054	,278	,437	,457
		N	30	30	30	30
		Correlation Coefficient	,188**	,183	,173*	,261
	س2	Sig. (1-tailed)	,160	,166	,181	,082
		N	30	30	30	30
		Correlation Coefficient	-,059**	-,072*	,410	,175
	س3	Sig. (1-tailed)	,378	,353	,012	,177
		N	30	30	30	30
		Correlation Coefficient	-,127	,083	,248	,473
	س4	Sig. (1-tailed)	,252	,331	,093	,004
		N	30	30	30	30
		Correlation Coefficient	1,000	,015	,020	,018
	س5	Sig. (1-tailed)	.	,468	,458	,462
		N	30	30	30	30
		Correlation Coefficient	,015	1,000	,083	-,078
Spearman's rho	س6	Sig. (1-tailed)	,468	.	,332	,341
		N	30	30	30	30
		Correlation Coefficient	,020	,083	1,000*	,235
	س7	Sig. (1-tailed)	,458	,332	.	,106
		N	30	30	30	30
		Correlation Coefficient	,018	-,078	,235	1,000**
	س8	Sig. (1-tailed)	,462	,341	,106	.
		N	30	30	30	30
		Correlation Coefficient	,345	,405	,219	-,041
	س9	Sig. (1-tailed)	,031	,013	,123	,415
		N	30	30	30	30
		Correlation Coefficient	,061	,254	-,098	-,015
	س10	Sig. (1-tailed)	,374	,088	,303	,468
		N	30	30	30	30
		Correlation Coefficient	,481**	,377**	,431**	,297*
	محور1	Sig. (1-tailed)	,004	,020	,009	,055
		N	30	30	30	30

Correlations

			س9	س10	محور1
Spearman's rho	س1	Correlation Coefficient	-,238	,168**	,568**

	Sig. (1-tailed)	,102	,188	,001
	N	30	30	30
	Correlation Coefficient	-,133**	,124	,666*
س2	Sig. (1-tailed)	,241	,256	,000
	N	30	30	30
	Correlation Coefficient	-,218**	,015*	,550
س3	Sig. (1-tailed)	,123	,469	,001
	N	30	30	30
	Correlation Coefficient	,269	,144	,331
س4	Sig. (1-tailed)	,075	,224	,037
	N	30	30	30
	Correlation Coefficient	,345	,061	,481
س5	Sig. (1-tailed)	,031	,374	,004
	N	30	30	30
	Correlation Coefficient	,405	,254	,377
س6	Sig. (1-tailed)	,013	,088	,020
	N	30	30	30
	Correlation Coefficient	,219	-,098	,431*
س7	Sig. (1-tailed)	,123	,303	,009
	N	30	30	30
	Correlation Coefficient	-,041	-,015	,297
س8	Sig. (1-tailed)	,415	,468	,055
	N	30	30	30
	Correlation Coefficient	1,000	-,010	,308
س9	Sig. (1-tailed)	.	,479	,049
	N	30	30	30
	Correlation Coefficient	-,010	1,000	,379
س10	Sig. (1-tailed)	,479	.	,019
	N	30	30	30
	Correlation Coefficient	,308**	,379**	1,000**
محور1	Sig. (1-tailed)	,049	,019	.
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=_87;11 _87;12 _87;13 _87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18
2;85_و;81_م
  /PRINT=SPEARMAN ONETAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Nonparametric Correlations

a. Based on availability of workspace memory

[Ensemble_de_données1] C:\Users\My PC\Desktop\input.sav

Correlations

			س11	س12	س13	س14
Spearman's rho	س11	Correlation Coefficient	1,000	,498**	,392*	,098
		Sig. (1-tailed)	.	,003	,016	,302
		N	30	30	30	30
	س12	Correlation Coefficient	,498**	1,000	-,033	-,110
		Sig. (1-tailed)	,003	.	,431	,282
		N	30	30	30	30
	س13	Correlation Coefficient	,392*	-,033	1,000	,463**
		Sig. (1-tailed)	,016	,431	.	,005
		N	30	30	30	30
	س14	Correlation Coefficient	,098	-,110	,463**	1,000
		Sig. (1-tailed)	,302	,282	,005	.
		N	30	30	30	30
	س15	Correlation Coefficient	-,137	,145	,047	,311*
		Sig. (1-tailed)	,235	,222	,402	,047
		N	30	30	30	30
	س16	Correlation Coefficient	,081	,042	,243	,344*
		Sig. (1-tailed)	,336	,413	,098	,031
		N	30	30	30	30
	س17	Correlation Coefficient	,112	-,022	,146	,174
		Sig. (1-tailed)	,278	,454	,220	,179
		N	30	30	30	30
	س18	Correlation Coefficient	,172	,146	-,057	,098
		Sig. (1-tailed)	,186	,225	,385	,307
		N	29	29	29	29
	محور2	Correlation Coefficient	,579**	,488**	,422*	,440**
		Sig. (1-tailed)	,001	,004	,011	,008
		N	29	29	29	29

Correlations

			س15	س16	س17	س18
Spearman's rho	س11	Correlation Coefficient	-,137	,081**	,112*	,172

		Sig. (1-tailed)	,235	,336	,278	,186
		N	30	30	30	29
		Correlation Coefficient	,145**	,042	-,022	,146
	س12	Sig. (1-tailed)	,222	,413	,454	,225
		N	30	30	30	29
		Correlation Coefficient	,047*	,243	,146	-,057**
	س13	Sig. (1-tailed)	,402	,098	,220	,385
		N	30	30	30	29
		Correlation Coefficient	,311	,344	,174**	,098
	س14	Sig. (1-tailed)	,047	,031	,179	,307
		N	30	30	30	29
		Correlation Coefficient	1,000	,223	,149	-,106*
	س15	Sig. (1-tailed)	.	,118	,216	,292
		N	30	30	30	29
		Correlation Coefficient	,223	1,000	,354	,241*
	س16	Sig. (1-tailed)	,118	.	,027	,104
		N	30	30	30	29
		Correlation Coefficient	,149	,354	1,000	,613
	س17	Sig. (1-tailed)	,216	,027	.	,000
		N	30	30	30	29
		Correlation Coefficient	-,106	,241	,613	1,000
	س18	Sig. (1-tailed)	,292	,104	,000	.
		N	29	29	29	29
		Correlation Coefficient	,307**	,553**	,610*	,612**
	محور2	Sig. (1-tailed)	,053	,001	,000	,000
		N	29	29	29	29

Correlations

			محور2
Spearman's rho		Correlation Coefficient	,579
	س11	Sig. (1-tailed)	,001
		N	29
		Correlation Coefficient	,488**
	س12	Sig. (1-tailed)	,004
		N	29
		Correlation Coefficient	,422*
	س13	Sig. (1-tailed)	,011
		N	29
	س14	Correlation Coefficient	,440

		Sig. (1-tailed)	,008
		N	29
		Correlation Coefficient	,307
	س15	Sig. (1-tailed)	,053
		N	29
		Correlation Coefficient	,553
	س16	Sig. (1-tailed)	,001
		N	29
		Correlation Coefficient	,610
	س17	Sig. (1-tailed)	,000
		N	29
		Correlation Coefficient	,612
	س18	Sig. (1-tailed)	,000
		N	29
		Correlation Coefficient	1,000**
	محور2	Sig. (1-tailed)	.
		N	29

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

```
NPAR TESTS
  /K-S(NORMAL)=2;85_و;81_م 1;85_و;81_م
  /MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

a. Based on availability of workspace memory.

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\My PC\Desktop\input.sav
```

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		محور1	محور2
N		30	29
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,6633	3,8190
	Std. Deviation	,34590	,38030
Most Extreme Differences	Absolute	,154	,131
	Positive	,132	,107
	Negative	-,154	-,131
Kolmogorov-Smirnov Z		,841	,707
Asymp. Sig. (2-tailed)		,478	,700

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

```
FREQUENCIES VARIABLES=_75; وى ;78_;87_لـم;75_ ن;87_ل;75_ ;87_ن;80_ل
77_يـف;90_لـو;75_ ;77_مـي;83_ق;75_ل;75_;
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\My PC\Desktop\input.sav
```

Statistics

		الجنس	السن	المستوى	الاقدمية	الوضيفة
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	17	56,7	56,7	56,7
	أنثى	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 29	7	23,3	23,3	23,3
	من 30إلى39	13	43,3	43,3	66,7
	من 40إلى49	7	23,3	23,3	90,0
	من 50 وأكثر	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	10	33,3	33,3	33,3
	جامعي	19	63,3	63,3	96,7
	دراسات عليا	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 5سنوات	5	16,7	16,7	16,7
	من 5سنوات إلى10سنوات	14	46,7	46,7	63,3
	اكثر من 10سنوات	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	رئيس مصلحة	11	36,7	36,7	36,7
	مهندس	3	10,0	10,0	46,7
	مكلف باستقبال المعلومات	3	10,0	10,0	56,7
	مكلف بتدويتن المعلومات	4	13,3	13,3	70,0
	مكلف بالمصادقة عاى المعلومات	4	13,3	13,3	83,3
	مكلف باخذ المعلومات البيومترية	1	3,3	3,3	86,7
	مكلف بتسليم الوثائق	1	3,3	3,3	90,0
	اخرى مهع الذكر	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

ar Chart

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9
_87;10 1;85_و;81_م
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\My PC\Desktop\input.sav
```

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
س1	30	2	5	4,20	,610
س2	30	2	5	3,97	,765
س3	30	2	5	3,73	,868
س4	30	3	5	4,00	,371
س5	30	1	5	3,30	1,022
س6	30	2	4	3,47	,629
س7	30	2	4	3,30	,702
س8	30	3	5	3,67	,547
س9	30	1	4	3,13	,860
س10	30	1	5	3,87	,819
محور1	30	2,90	4,10	3,6633	,34590
Valid N (listwise)	30				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=_87;11 _87;12 _87;13 _87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18
2;85_و;81_م
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\My PC\Desktop\input.sav
```

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
س11	30	3	5	4,03	,718
س12	30	3	5	3,73	,740
س13	30	3	5	4,10	,481
س14	30	3	5	3,97	,490
س15	30	2	5	3,77	,626
س16	30	2	5	3,77	,728
س17	30	1	5	3,67	,922
س18	29	2	5	3,48	,829
محور2	29	3,00	4,50	3,8190	,38030
Valid N (listwise)	29				

```
T-TEST
  /TESTVAL=3
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=2;85_و;81_م 1;85_و;81_م
  /CRITERIA=CI(.95).
```

T-Test

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\My PC\Desktop\input.sav
```

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
محور1	30	3,6633	,34590	,06315
محور2	29	3,8190	,38030	,07062

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور1	10,504	29	,000	,66333	,5342	,7925
محور2	11,597	28	,000	,81897	,6743	,9636

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

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية، يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصداقية في عمل مؤسسات الخدمة العمومية، وهذا من شأنه أن يحقق رضا المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها مثل: بطاقة التعريف الوطنية، وجواز السفر البيومتري.

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

إلا أنه بالرغم من وجود ايجابيات تم التنويه بها، توجد معيقات وقفت في تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر نذكر منها: انتشار الأمية التكنولوجية، نقص في تكوين الموارد البشرية على تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال...الخ.

اختبار الفرضيات:

– إن التحول إلى مشروع الإدارة الإلكترونية يهدف إلى تقديم خدمة متميزة وذات جودة للمواطن وتقلل الوقت والجهد على عكس الإدارة التقليدية فلا سبيل لتحسين الخدمة العمومية إلا بالتحول إلى النموذج الإلكتروني الخدمي منها وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

– كانت الفرضية تنص على أن الجزائر تزخر بكافة الإمكانيات اللازمة لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهي صحيحة.

– تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

– ضعف التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة أهم عائق يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة.

نتائج الدراسة:

على ضوء معالجتنا لموضوع البحث استخلصنا أهم النتائج:

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

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

- يتجلى تحسين الخدمة العمومية من خلال البدء في تقديم خدماتها بشكل إلكتروني وفقا للعديد من الإجراءات والأساليب الحديثة.

- من خلال دراسة تحليل الاستبيان نصل إلى أن الإدارة الإلكترونية أضفت تحسين على الخدمة العمومية في بلدية المدية.

الاقتراحات:

على ضوء النتائج السابقة يمكننا تقديم مجموعة من الاقتراحات التي تصب في مجملها في تطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية نقترح في هذه المذكرة مايلي:

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

- زيادة الوعي بين فئات المجتمع بأهمية الأنترنت وتقنيات المعلومات والاتصالات عموما، وما توفره هذه الخدمات من فوائد.

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

آفاق الدراسة:

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

- إعداد دراسة تهتم بمدى تأثير الثقافة الإلكترونية على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية.

- تفعيل الإدارة الإلكترونية كآلية لمعالجة الفساد الإداري.

- أثر الأمية الإلكترونية على تسيير الخدمة العمومية.

وفي الأخير نرجو بأن نكون قد وفقنا في اختيار الموضوع، ومنهجية تحليله، وأن تكون خاتمة بحثنا نقطة بداية لبحوث أخرى مستقبلية.

كلمة شكر

على إثر إنهائنا لهذا العمل أتقدم بالشكر الجزيل والحمد الكثير لله العلي القدير الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع.

ثم أتقدم بشكري الجزيل وتقديري الكبير للأستاذ المشرف عبد الرزاق بوعزيز على ما أحاطنا به من إرشاد وتوجيه ونصح، وعلى ما تلقينا منه من عون ومساعدة لانجاز هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ بولصنام مُحَمَّد الذي قدم لنا يد المساعدة والعون، كما لا ننسى الأستاذ غزازي عماد الذي ساعدنا وقت الحاجة إليه.

كما لا يفوتنا أن نشكر كل معلمي الطور الابتدائي وأساتذة الطور المتوسط و الثانوي،والى الطور الجامعي .

كما لا ننسي كل عمال بلدية المدية ،وكل من ساهم من قريب أو من بعيد لإنجاز هذه المذكرة وتقديمها في صورتها النهائية .

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك...ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك...ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك.

الله ﷻ

إلى من بلغ الرسالة وأدي الأمانة...ونصح الأمة...إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا مُحَمَّد ﷺ

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار،إلى من علمني العطاء بدون انتظار ،إلى من أحمل اسمه بكل افتخار

إليك والدي العزيز أطال الله في عمرك .

إلى ملاكي في الحياة ،إلى معنى الحب والحنان ،إلى بسمة الحياة ومعنى الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب، إليك أمي الحبيبة أطال الله في عمرك .

إلى أخي الغالي مخطار وزوجته ،إلى أختي حليمة وزوجها ،إلى أختي حورية وزوجها ، إلى أختي الزهرة

إلي أختي سارة وزوجها ،إلى أختي الصغرى هاجر إلى كل عائلتي

وإلى البراعيم الصغار سيرين ،ألاء ،ياسمين ،ملاك ،مُحَمَّد أمين ،أحمد ،مريم ،أدم ،بسمة .

إلى صديقاتي رتيبة ،نوال ،حورية ،بثينة ، ليندة إلى كل زميلاتي في الدراسة

إلى التي تقاسمت معي عناء إنجاز هذه المذكرة زميلتي حياة

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

مسعودة

إهداء

أهدي ثمرة عملي هذا إلى:

إلى التي حملتني وهنًا على وهن وسقتني من نبع حنانها وعطفها الفياض، إلى كل من دعاؤها ورضاها عني سر نجاحي أمي الغالية حفظها الله

إلى روح أبي الطاهرة "اللهم اجعله من الذين قلت لهم أبشروا بالجنة التي كنتم بها توعدون"

إلى إخوتي وبالأخص أختي عيشة التي كانت سندا لي طيلة مشواري الدراسي وإلى آخر العنقود مُحَّد علي، وهيثم عبد الجليل

إلى خالتي مباركة ونصيرة

إلى صديقاتي إيمان، راوية، ليندة، نسرين، فهيمة، ابتسام، حدة

وإلى ابن عمي اسماعيل حفظه الله

وإلى من كانت لي يد مساعدة في إنجاز المذكرة وصديقة مسعودة

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

حياة

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات	رقم الصفحة
الموضوع	**-**
شكر وعرفان	**-**
إهداء	**-**
المستخلص	**-**
فهرس المحتويات	**-**
قائمة الجداول	IV
قائمة الاشكال	V
مقدمة	**أ-ج**
الفصل الأول :الإطار النظري للإدارة الإلكترونية	
تمهيد	02
المبحث الأول: الإدارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الإلكتروني	03
المطلب الأول: الإطار النظري لمفهوم الإدارة	03
المطلب الثاني: نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية	05
المطلب الثالث: المقارنة بين المفهوم التقليدي والإلكتروني للإدارة	06
المبحث الثاني: التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية	08
المطلب الأول: أسباب ومراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية	08
المطلب الثاني: أهداف وأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية	10
المطلب الثالث: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية	11
المبحث الثالث: محددات الإدارة الإلكترونية	14
المطلب الأول: مجالات ووظائف الإدارة الإلكترونية	14
المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	17
المطلب الثالث: آثار ومعوقات الإدارة الإلكترونية	19

خلاصة	22
الفصل الثاني:الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر	
تمهيد	24
المبحث الأول : الإطار النظري للخدمة العمومية	25
المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية	25
المطلب الثاني: أنظمة وأنواع الخدمة العمومية	26
المطلب الثالث: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية	30
المبحث الثاني: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية	33
المطلب الأول: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية	33
المطلب الثاني: تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية	34
المبحث الثالث: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر	36
المطلب الأول: مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر	36
المطلب الثاني: قطاعات ومعوقات مشروع الجزائر الإلكتروني 2013	41
المطلب الثالث: التحولات الإلكترونية في الإدارات العمومية في الجزائر	45
خلاصة	47
الفصل الثالث: دراسة حالة الخدمة العمومية لبلدية المدية	
تمهيد	49
المبحث الأول: تقديم بلدية المدية وهيكلها التنظيمي	50
المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بلدية المدية	50
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية المدية	51
المبحث الثاني: طرق وإجراءات تحليل الاستبيان	56
المطلب الأول: منهج ومجتمع الدراسة وعينتها	56
المطلب الثاني: ثبات وصدق أداة الدراسة ووصف العينة	58

المبحث الثالث: تقييم محاور الاستبيان واختبار الفرضيات	68
المطلب الأول: تقييم وتحليل محاور الاستبيان	68
المطلب الثاني: اختبار الفرضيات	70
خلاصة	72
خاتمة	74
قائمة المراجع	78
الملاحق	84

مقدمة

خاتمة

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

الفصل الثاني

الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

الفصل الثالث

دراسة حالة الخدمة العمومية ببلدية المدية

قائمة

المحتويات

قائمة

الأشكال

قائمة الجداول

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
3-1	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	62
3-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	63
3-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	64
3-4	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	66
3-5	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	67

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-3	الاستبيانات الموزعة والمستردة	57
2-3	الدرجات المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة للاستبيان	58
3-3	المجالات المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبيان	59
4-3	قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان	59
5-3	الاتساق الداخلي للاستبيان	60
6-3	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبيان	61
7-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	62
8-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	63
9-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	64
10-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	65
11-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	66
12-3	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور أهمية الإدارة الإلكترونية	68
13-3	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور درجة كفاءة أداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات العمومية	69
14-3	نتائج اختبار أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية	70
15-3	نتائج اختبار درجة فاعلية أداء الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين	70

الكتب:

1-إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة،2009.

2- برابنس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء للنشر، الطبعة الأولى،مصر،2014.

3- بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع،عمان،2007.

4- بدر مُحَمَّد السيد القزاز،الإدارة ودورها في مكافحة الفساد الإداري،دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى،الإسكندرية،2015.

5- ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية،الإسكندرية،2002-2003.

6- ثابت عبد الرحمان إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية ،الدار الجامعية،الإسكندرية،مصر،2006.

7- جمعة إسماعيل عياط،الإدارة الإلكترونية،دار مجد للنشر والتوزيع، المطبعة العربية،الأردن،2015.

8- حسين مُحَمَّد حسين، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،عمان،2015.

9- زكي خليل المساعد،تسويق الخدمات وتطبيقاته،دار المناهج للنشر والتوزيع،الطبعة الثانية،عمان،2010.

10- زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر والتوزيع،الأردن،2011.

11- سعيد عبد العزيز عثمان، قراءات في اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الدار الجامعية طبع-نشر-توزيع،الإسكندرية-مصر،2000.

12- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية،2005.

13- سعد غالب ياسين ،الإدارة الإلكترونية ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،المطبعة العربية ،الأردن 2010.

14- طارق عبد الرؤوف عامر،الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،مصر،2007.

15- عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون،الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة،دار المناهج للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،عمان،2013.

16- فداء حامد،الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية،دار الكنري للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،الأردن،2015.

17- فريد كورتل،آسيا نيش سليمان،الإدارة الإلكترونية،زمزم ناشرون وموزعون،الطبعة الأولى،الأردن،2015.

18- فاطمة الزهراء طلحي، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى،الإسكندرية،2017.

19- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع،الطبعة العربية الأولى،عمان-الأردن،2006.

20- ماهر أبو المعاطي علي،الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية و تكنولوجيات المعلومات،المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى،الإسكندرية،2013.

21- مُحَمَّد فريد الصحن،طارق طه أحمد،إدارة التسويق في بيئة العولمة والأنترنت،دار الجامعة الجديدة،الإسكندرية،2007.

22- مصطفى يوسف كافي،إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات،دار الابتكار للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،الأردن،2017.

23- مُحَمَّد الصيرفي،الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية،مؤسسة حورس الدولية،الطبعة الأولى،الإسكندرية،2008.

24- مُحَمَّد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،الطبعة الأولى،عمان،2009.

25- مُحَمَّد محمود الطعامنة،طارق شريف العلوش،الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي،منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،مصر،2004.

26- مُحَمَّد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي،تطبيق الإدارة الإلكترونية المفهوم-المزايا-المعوقات،دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع،مصر،1437هـ.

27- مزهر شعبان العاني،شوقي ناجي جواد،الإدارة الإلكترونية،دار الثقافة للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،عمان-الأردن،2014.

28- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، الاستراتيجية-الوظائف-المجالات،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،المطبعة العربية،الأردن،2009.

29-نجم عبود نجم ،الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات ،دار المريخ للنشر ،المملكة العربية السعودية ،2014.

الأطروحات والمذكرات:

30- حرابي أسماء، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، مذكرة ضمن مستلزمات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال عمومية،جامعة المدية،2016.

31- رفيق مرسلي،الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق،رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية،كلية الحقوق والعلوم السياسية،قسم العلوم السياسية،جامعة مولود معمري،تيزي وزو، الجزائر، 2011.

32- سعيد بن معلا العمري،المتطلبات الأمنية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية،رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

33- شانع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون،(دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)،رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض،2006.

34- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية،جامعة منتوري،قسنطينة،2009.

35- عيان عبد القادر،تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر،دراسة سيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة مُحَّد خيضر،بسكرة،2016.

36- كلثم مُحَّد الكبيسي،متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر،رسالة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال،الجامعة الافتراضية الدولية،قطر،2008.

المجلات والدوريات:

37- إلياس شاهد وآخرون،تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية،العدد3، 2016.

38- خليفة مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين،الأردن،مجلة9،العدد2، 2013.

39- زرزار العياشي،أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، الجزائر، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية،المجلد15،العدد1، 2013.

40- سليمان بوفاسة، استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد الأول،2013.

41- لعرج مجاهد نسيمة، استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية"، الجزائر،مجلة ميلان للبحوث والدراسات،العدد3، 2016.

42- موسى عبد الناصر،مُحَّد قريشي،مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، الجزائر،مجلة الباحث،العدد9، 2011.

43- وداد بورصاص، وهاب نعمون، محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية، الجزائر،مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد الثاني،العدد8، 2017.

الملتقيات:

44- هشام الرفاعي وآخرون،الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى المدينة الإلكترونية، ملتقى تخطيط المدينة الإلكترونية،ماليزيا،2011.

شهد العصر الحديث تغيرات في مستوى جوانب الحياة، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة دورا بارزا، حيث أنتجت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة واقعا إداريا جديدا، تجلت مظاهره في ظهور كثير من المفاهيم الفكرية والمنظومات التي اعتمدت عليها الدراسات الإدارية سابقا، وتحققت نقلة فكرية نوعية.

فظهور شبكة الأنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية.

وبما أن الإدارة نشاط إنساني بالدرجة الأولى تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة فيصبح التغيير والتطوير ضرورة لإحداث التكيف المطلوب، ما استلزم عصرنة الإدارة العمومية وإيجاد جهاز إداري قادرا على فهم واستيعاب هذه التطورات وحاجات المتعاملين، فيتم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل بنية الإدارة وهو ما انبثق عنه نموذج الإدارة الإلكترونية كتعبير عن هذا التكيف، والتي حولت الإدارة التقليدية الورقية إلى إدارة شبكية افتراضية ذات معطيات رقمية تتجاوز الحدود الزمانية والمكانية.

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الأنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، والإدارة العمومية أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الوثائق والملفات الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري، بتحديث هياكلها و الانتقال للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات إلكترونيا.

إشكالية الدراسة:

إن الإدارة الإلكترونية أحدث مدرسة في الإدارة إذ أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية وبالتالي على شكلها، ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية والتي انتقلت من الشكل التقليدي المباشر إلى الخدمة العامة الإلكترونية.

بناءا على ما سبق وفي ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية تتمثل إشكالية دراستنا على النحو التالي:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في تفعيل الخدمة العمومية، وما هو واقع تطبيقها في الجزائر؟

الأسئلة الفرعية:

1-ما هو سبب التحول إلى الإدارة الإلكترونية؟

2-هل للجزائر إمكانيات لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

3-هل يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية أداة لتحسين الخدمة العمومية؟

4-ما سبب تأخير عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

تقدم هذه الدراسة جملة من الفرضيات يمكن تقديمها في الآتي:

الفرضية الأولى: التحول إلى الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل الإدارة التقليدية(الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية.

الفرضية الثانية: تزخر الجزائر بكافة الإمكانيات اللازمة لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفرضية الثالثة: إن الإدارة الإلكترونية تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الجزائر.

الفرضية الرابعة: تواجه الإدارة الإلكترونية معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في الجزائر.

أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية، أهمية بالغة انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية هو أساس تحسين الخدمات العمومية والنهوض بجهودها، وبالتالي فأهمية هذا الموضوع تأتي من العناصر التالية:

- حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية باعتباره موضوعا جديدا نسبيا.

- قلة الدراسات حول موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية.

- توضيح وتبيين تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة وأداء الخدمة العمومية.

- أهمية تبني سياسة الإدارة الإلكترونية في تلبية حاجات وخدمات المواطنين بشكل سريع وأمثل.

أهداف الدراسة:

إن الهدف من دراسة الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في المنظمات العمومية هو إبراز مفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها لما تشمله من أنظمة معلوماتية وآليات عمل تساهم في تحسين أداء الخدمة العمومية والوصول إلى أهداف يمكن تلخيصها فيمايلي:

-إبراز أهمية الأعمال الإلكترونية ودورها في نجاح منظمات الأعمال.

- بيان دور الإدارة الإلكترونية كاستراتيجية جديدة والتخلص من عيوب الإدارة التقليدية.

-اطلاع كوادر المؤسسات الخاصة والعامة على المتطلبات المختلفة لتطبيقات الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

- ايضاح التحديات والصعوبات المختلفة التي تواجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

- محاولة الوصول إلى صورة توضح واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال دراسة ميدانية في بعض مصالح الإدارة الإلكترونية لبلدية المدية.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلائم وطبيعة الموضوع من أجل فهم وتحليل المتغيرات الخاصة بالدراسة، وكذا التطرق لمفهوم الإدارة الإلكترونية ومختلف جوانبها والأفكار المتعلقة بها، ثم التوجه لميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة ثم تبويبها وتحليلها بهدف اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

حدود الدراسة:

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

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

الحد المكاني: واقع الاختيار على بلدية المدية.

الحد الزماني: تم اجراء الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2019/2018.

الدراسات السابقة:

منهجية البحث تدفع بالباحثين إلى محاولة التقصي في ما كتب في موضوع البحث في مقالات ودراسات وكتب، حيث تنوعت الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية، وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال إسقاط الضوء على أثر الإدارة الإلكترونية على تطور أداء الخدمة العمومية، وبالضبط في بلدية المدية.

الدراسة الأولى: دراسة بعنوان "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية" دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، لسعيد بن معلا العمري، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية برنامج الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة الرياض،1424/1423هـ.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموانئ، كما هدفت إلى إبراز أهم فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك وضوح وإدراك لدى العاملين بالمؤسسة العامة للموانئ لمفهوم الإدارة الإلكترونية ومفاهيم العمل الإلكتروني، كما رأى بعض المبحوثين أن نسبة كبيرة من إجمالي حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للموانئ يمكن أن تقدم بشكل إلكتروني.

الدراسة الثانية: دراسة بعنوان "الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسات" دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر–المدية– لعلوش بلال وعلي أغا بلقاسم، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة وتسيير المؤسسة، جامعة المدية،2016/2015.

تعرضت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية وزيادة فعالياتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات ومعرفة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر–المدية–.

ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في الممارسات الإدارية السابقة، وقد أثبتت التجارب أن الإدارة الإلكترونية تؤثر على شكل الخدمة من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

نستخلص أن كل الدراسات السابقة عالجت متغيري الإدارة الإلكترونية، والخدمة العمومية كل على حدا في حين تطرقنا نحن في دراستنا هذه إلى أثر المتغير الأول على المتغير الثاني أي أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية.

تقسيمات الدراسة:

في تناولنا لموضوع واقع وآفاق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، قسمنا دراستنا إلى ثلاثة فصول رئيسية وينطوي كل فصل على ثلاث مباحث، فالفصل الأول هو الإطار النظري للإدارة الإلكترونية قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث، في مبحثه الأول تطرقنا إلى الإدارة بين المفهوم التقليدي و المفهوم الإلكتروني وفي مبحثه الثاني تطرقنا إلى التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، وفي مبحثه الثالث تطرقنا إلى محددات الإدارة الإلكترونية، أما الفصل الثاني فهو الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث، في مبحثه الأول تطرقنا إلى الإطار النظري للخدمة العمومية و في مبحثه الثاني تطرقنا إلى العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، وفي مبحثه الثالث تطرقنا إلى تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وأما الفصل الثالث هو دراسة حالة للخدمة العمومية لبلدية المدية و قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث المبحث الأول تطرقنا إلى لمحة تاريخية عن بلدية المدية و المبحث الثاني تطرقنا إلى الهيكل التنظيمي لبلدية المدية و في المبحث الثالث تطرقنا إلى طرق و إجراءات تحليل الاستبيان.