جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

فرع ادارة و تسيير مؤسسة

الموضـــوع:

دراسة أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرافق العامة (دراسة حالة مجلس قضاء المدية)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة وتسيير المؤسسة

من اعداد الطالبتين :

- سارة لسكندر
- سامية طوبال

الاستاذ المشرف :

- أ .د مكيد علي

اعضاء لجنة المناقشة :

حمادي نبيل (جامعة المدية)	رئيسا
مكيد علي (جامعة المدية)	مشرفا
شمس الدين بوعرعار(جامعة المدية)	عضوا ممتحنا

2014-2015


بسم الله الرحمن الرحيم


الفهرس

فهرس المحتويات:

الموضوع	الصفحة
البسملة	
الشكر	
قائمة الاشكال	
قائمة الجداول	
الملخص	
مقدمة عامة	
الفصل الاول : الحكومة الالكترونية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
تمهيد	01
المبحث الاول : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	17-02
المطلب الاول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	02
المطلب الثاني : تطور مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	07
المطلب الثالث : مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	10
المبحث الثاني :تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	18- 34
المطلب الاول : الاعمال الالكترونية	18
المطلب الثاني : الادارة الالكترونية	23
المطلب الثالث : التعليم الالكتروني	28
المبحث الثالث : ماهية الحكومة الالكترونية	49-34
المطلب الاول : تعريف الحكومة الالكترونية و نشأتها	34
المطلب الثاني : دواعي التحول الى الحكومة الالكترونية	38
المطلب الثالث :مبادئ و مراحل التحول الى الحكومة الالكترونية	42
المبحث الرابع : الحكومة الالكترونية مدخل تطبيقي .	74-49
المطلب الاول : مجالات و متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية	49
المطلب الثاني : ايجابيات و سلبيات الحكومة الالكترونية	59
المطلب الثالث : معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية	65
ملخص الفصل	74
الفصل الثاني : الحكومة الالكترونية و جودة الخدمات في المرفق العام	
تمهيد	46
المبحث الاول :خصوصية المرفق العام	77- 98
المطلب الاول :مفهوم المرفق العام	77
المطلب الثاني : مبادئ المرفق العام و انواعه	80
المطلب الثالث : طرق سير المرفق العام	86
المطلب الرابع : مشاكل التسيير في المرفق العام	93
المبحث الثاني : جودة الخدمة في المرفق العام	114-98
المطلب الاول : مفهوم الجودة و اهميتها	98
المطلب الثاني : ماهية جودة الخدمات	102

المطلب الثالث : معايير جودة الخدمة و طرق قياسها	107
المطلب الرابع : الادارة الرشيدة للارتقاء بجودة الخدمة العمومية	111
المبحث الثالث : جودة الخدمة الالكترونية في المرفق العام	129-114
المطلب الاول : مفهوم الخدمة العامة الالكترونية	114
المطلب الثاني : جودة الخدمات الالكترونية و قياسها	120
المطلب الثالث : حاجة المرفق العام الى الظلم الالكتروني	128
المبحث الرابع : اثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات في المرفق العام	144-129
المطلب الاول : دور الحكومة الالكترونية في تعزيز اسس سير المرفق العام	130
المطلب الثاني : دور الحكومة الإلكترونية في التغلب على مشاكل سير المرفق العام	134
المطلب الثالث : دور الحكومة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية و تقريب الادارة من المواطن	138
ملخص الفصل	144
الفصل الثالث : واقع جودة الخدمات الالكترونية في مجلس قضاء المدية	
تمهيد	
المبحث الاول : تقديم قطاع العدالة الجزائري و لمحة عن مجلس قضاء المدية	165-147
المطلب الاول : التنظيم القضائي الجزائري (مبادئ و هيئات القضاء)	147
المطلب الثاني : الاعمال و الخدمات المرفقية لقطاع العدالة الجزائري	152
المطلب الثالث : لمحة عن مجلس قضاء المدية	159
المبحث الثاني : عصرنة قطاع العدالة و الخدمات الالكترونية المقدمة للمواطن	180-165
المطلب الاول : المجهودات المبذولة في اطار عصرنة قطاع العدالة	165
المطلب الثاني :الخدمات الالكترونية التي يقدمها قطاع العدالة	170
المطلب الثالث : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاجراءات القضائية	177
المبحث الثالث :تحليل واقع الخدمات الالكترونية في مجلس قضاء المدية	226-180
المطلب الاول : منهجية الدراسة و اسلوب التحليل الاحصائي	180
المطلب الثاني : تحليل و تفسير النتائج الميدانية	185
ملخص الفصل	226
الخاتمة العامة	233-228
قائمة المراجع	245 -235
الملاحق	



اولا و قبل كل شيء نحمد الله تعالى الذي وفقنا لانجاز هذا العمل .

الشكر الجزيل إلى:

الأستاذ مكيد علي على إشرافه لعملنا هذا و على نصائحه و تشجيعاته لنا.

كل الأساتذة الذين تولوا مهمة إمدادنا بالعلم و المعرفة

عمال مكتبة جامعة الدكتور يحي فارس و ما قدموه من مساعدة كبيرة لنا لإنجاز هذا العمل (عمال كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير و كلية الحقوق)

و كل من ساهم و نفعنا من قريب أو بعيد في إعداد هذه المذكرة.

:

قائمة الأشكال و الجداول

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	العلاقة بين الأعمال الالكترونية و التجارة الالكترونية	21
02	مفهوم مثلث الخدمة	103
03	مفهوم جودة الخدمة	106
04	مستوى تطلعات المواطن بين مفهوم جودة الخدمة والخدمة الرشيدة	114
05	الهيكل التنظيمي لمجلس قضاء المدية	162
06	اجراءات استخراج الوثائق الالكترونية الخطوة الأولى	172
07	اجراءات استخراج الوثائق الالكترونية الخطوة الثانية	172
08	اجراءات استخراج الوثائق الالكترونية الخطوة الثالثة	173
09	اجراءات طلب خدمة استخراج شهادة الوجود بالسجن الكترونيا الخطوة الاولى	174
10	اجراءات طلب خدمة استخراج شهادة الوجود بالسجن الكترونيا الخطوة الثانية	175
11	ملّ الملف القضائي من الموقع الالكتروني	175
12	تسجيل معلومات الدخول للحصول على خدمة الاطلاع على حال قضية	176
13	توزيع أفراد العينة وفقا للجنس	186
14	توزيع أفراد العينة وفقا للعمر	187
15	توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي	187
16	توزيع أفراد العينة وفقا للمهنة	188

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مقارنة بين منتوج السلعة و الخدمة	105-104
02	الاحداث الحياتية و خدماتها	122
03	الاحداث المؤسساتية و خدماتها	123
04	إجراءات الحصول على شهادة الجنسية الجزائرية	154
05	اجراءات تكوين ملف الكفالة	155
06	الاختصاص الإقليمي لمجلس قضاء المدية	160
07	عدد الاستبيانات الموزعة و المسترجعة في عينة الدراسة	182
08	أوزان إجابات مقياس ليكرت الخماسي	184
09	مجال الاتجاه حسب مقياس ليكرت الخماسي	184
10	النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل البيانات الشخصية لعينة الدرلسة	186
11	استخدام أفراد العينة جهاز الحاسوب.	189
12	اتصال أفراد العينة بالانترنت	189
13	مستوى إجادة استخدام الانترنت و جهاز الكمبيوتر	189
14	طريقة اتصال أفراد العينة بالانترنت.	190
15	تفضيل أفراد العينة الحصول على الخدمة (الكترونيا – الحضور الشخصي)	190
16	نسبة المتعاملين مع الموقع الإلكتروني	191
17	قيمة معاملات الثبات للدراسة	192
18	عرض النتائج المتعلقة ببعد الملموسية في الخدمة التقليدية المقدمة	193
19	عرض النتائج المتعلقة ببعد الاستجابة في الخدمة التقليدية المقدمة	195
20	عرض النتائج المتعلقة ببعد السرعة وسهولة التواصل في الخدمة التقليدية المقدمة	197
21	عرض النتائج المتعلقة ببعد التعاطف والاهتمام في الخدمة التقليدية المقدمة	199
22	عرض النتائج المتعلقة ببعد الاعتمادية في الخدمة التقليدية المقدمة	201

23	عرض النتائج المتعلقة ببعد توفر المعلومات في الخدمة التقليدية المقدمة	**203**
24	عرض النتائج المتعلقة ببعد المساءلة ، المشاركة و تطبيق القوانين في الخدمة التقليدية	**204**
25	عرض الاتجاه العام لرأي أفراد عينة الدراسة حول محور جودة الخدمة التقليدية	**206**
26	عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد التكامل في الخدمة الالكترونية المقدمة	**207**
27	عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد التواجد في الخدمة الالكترونية المقدمة	**208**
28	عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد المصداقية في الخدمة الالكترونية المقدمة	**209**
29	عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد الخصوصية و الأمان في الخدمة الالكترونية المقدمة	**210**
30	عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد سهولة الاستخدام في الخدمة الالكترونية المقدمة	**212**
31	عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد الاستجابة في الخدمة الالكترونية المقدمة	**213**
32	عرض الاتجاه العام لرأي أفراد عينة الدراسة حول محور جودة الخدمة الالكترونية	**215**
33	عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق بعد الاعتمادية	**216**
34	عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق بعد السرعة و سهولة الاستخدام	**217**
35	عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق بعد الاستجابة	**219**
36	عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق بعد الثقة	**221**
37	عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق بعد توفر المعلومات	**222**
38	عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق معيار الخصوصية و الأمان	**223**
39	عرض الاتجاه العام لرأي أفراد عينة الدراسة حول محور جودة الخدمة الالكترونية	**225**


الملخص

ملخص :

ان اعتماد الظلم الالكتروني من قبل المرافق العامة في الجزائر بصفة عامة و مجلس قضاء المدية بصفة خاصة اثر بشكل ايجابي علي تحقيق اهدافه و الرفع من مستوى ادائه ، و هذا نظرا للجهود المبذولة ن طرف وزارة العدل الجزائرية للنهوض بقطاع العدالة من خلال مشروع عصرنة قطاع العدالة الذي يهدف الى تقديم خدمات (تقليدية – الكترونية) للمستفيد (المواطن و قطاع الاعمال) من خلال استخدام مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و بالرغم من ذلك الا انه لا يخلو من بعض السلبيات و المتمثلة على سبيل المثال لا الحصر في التجسس الالكتروني ، مما يجعل المستفيد قد يفقد ثقته بها ويتهرب من الحصول عليها وبالتالي قد يلجا الى ما كان عليه و كأن شيء لم يكن ، لذا وجب عليها اتخاذ مختلف الاجراءات و التدابير اللازمة للحد من ذلك لتعزيز و دعم ثقة المستفيد في الظلم الالكتروني .

Summary:

The use of the electronic system for public structures in Algeria in general manner, and the Medea court in particular way, this use has had a positive effect because it help the realization of its objectives and promote the level of its performance and this thanks to the efforts of the Algerian Ministry of Justice to revive the sector of justice through modernization of the sector that aims to provide services (Traditional and electronics) to the recipient (citizen and the business sector).

Through the use of the different means of information and communication technology.

But despite that, this system has some drawbacks, for example, electronics espionage that may cause loss to the recipient confidence in this system and therefore do without its use and return to his former system as if nothing has been made.

That's why he needs to do more efforts and provide all the necessary procedures to limit these disadvantages and build confidence in the recipient in electronic system.


المقدمة العامة

مقدمة عامة :

يشهد العالم في الوقت الحاضر تطورات عديدة و سريعة في شتى المجالات، و لعل أهمها تلك الحاصلة في قطاع التكنولوجيا الرقمية التي فرضت تغييرات في مجالات أخرى سياسية، اجتماعية، ثقافية واقتصادية ، هذه التغييرات أملتها ضرورة المواكبة من أجل البقاء و الاستمرار في عالم أصبح فيه السريع يأكل البطيء ، فالتكنولوجيا الرقمية و وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت قربت المسافات و أزاحت الحدود فأصبح العالم قرية صغيرة، مما نتج عنه آثار عديدة على الأفراد، المؤسسات، المجتمعات و الدول ككل.

من هذا المنطلق نلاحظ امتداد آثار هذا التطور إلى قطاع الأعمال، حيث بلغت المنافسة أشدها في أواخر القرن الماضي بفعل انفتاح الأسواق العالمية و التقارب بين الثقافات و الحضارات و إزالة مختلف الحواجز، مما ألزم المؤسسات على التكيف مع هذه التغيرات التي تشكل تحديا معاصرا لها ليس بهدف التكيف فقط بل بدافع النمو أيضا من خلال الترصد واليقظة و التخطيط الاستراتيجي .

من هنا تحول تفكير و اهتمام قادة المؤسسات الاقتصادية و الإدارية إلى شقين هما التكيف و المواكبة، من خلال البحث أولا في الطرق التي تجعل مؤسساتهم تصمد في ظل بيئة تنافسية كثيرا ما تكون عدائية و تتكيف معها و أحد هته الاهتمامات هو الاعتناء بمفهوم الجودة، و ثانيا مواكبة هذه التغيرات من أجل محاولة الاستفادة من التكنولوجيا نفسها و إدخال أساليب و وسائل إدارية جديدة تعوض الوسائل التقليدية التي فقدت نجاعتها .

من جهة أخرى تلعب الدولة دورا محوريا في هذا الميدان، من خلال تشجيعها للتقدم التقني واتجاهها نحو إنشاء مجتمع الكتروني، وذلك بتعميم استعمال التكنولوجيا الرقمية والوسائل الحديثة للاتصال، و مواكبة العصر من خلال الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كحل ناجح للتغلب على مشكلات التنمية، و تبني بعض المبادرات كتلك التي تبنتها الدول المتقدمة بإطلاق مشاريع الحكومات الالكترونية لتطوير جودة خدماتها و تحسينها و زيادة كفاءة و فاعلية الأداء الحكومي .

تقوم الدولة بوظائف و تعاملات مختلفة مع العديد من أطراف المجتمع المدني (مؤسسات و مواطنين)، و يعتبر المرفق العام جسر اتصال بين الهيئات الإدارية للدولة و هذه الأطراف، من بين مهامه تنظيم هذه العلاقات و انجاز المعاملات بأقل وقت و جهد ممكن، و لا تقل جودة الخدمات المقدمة من طرف هذه المرافق أهمية عن جودة المنتج في قطاعات النشط الاقتصادي ، فرغم امتلاكه حق احتكار تقديم خدمات معينة إلا أن ضمان الجودة في الخدمة المقدمة من طرف هذه

المرافق من خلال تحسين العلاقات و زيادة فعالية هذه المرافق يساهم في تعزيز الثقة بين الدولة و المواطن ، و يساهم في تحسين مستوى المعيشة و رفاهية المواطن، إذ تسعى الهيئات الإدارية الحكومية لبناء علاقات ذات مصداقية للتواصل مع الأطراف المعنية للخدمات التي تقدمها، و يمكن لهذه الهيئات أن توظف آليات التكنولوجيا الرقمية الحديثة و تستفيد منها لتسهيل عمليات الاتصال، نقل المعلومات، ربح الوقت و تقليل التكاليف وصولا إلى الأداء المطلوب و تحسين جودة خدماتها المقدمة ، من هنا حاولت بعض الدول عصرنة آليات العمل في الإدارات العمومية بالاستفادة من تقنيات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من خلال تطبيق ما يعرف بالحكومة الالكترونية.

إشكالية البحث:

في إطار السعي إلى الارتقاء بمعايير الأداء الحكومي من خلال تحسين مستوى الخدمات العمومية و تطوير أداء المرافق العامة، لا بد أن تأخذ جودة الخدمة أولى اهتمامات المسيرين في هذا المجال إذ يجب الاستجابة لتطلعات المواطنين و انشغالاتهم بتقديم خدمات أكثر كفاءة وملائمة ، و نظرا للصعوبات التي تواجهها هذه الإدارات في التسيير و التي جعلتها عاجزة عن تقديم خدمات -على الأقل- بالمستوى المطلوب في الدول النامية بالخصوص، و باعتبار أن استخدام الوسائل الحديثة في الإدارة و توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يزيد من فعالية الأداء و يقلل تكاليف الوقت و الجهد المطلوب، لجأت بعض الدول إلى توظيف هذه التكنولوجيا بتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية من خلال تحويل الأعمال و الخدمات التقليدية إلى خدمات الكترونية و نجحت من خلال ذلك في الوصول إلى الأداء المطلوب .

انطلاقا مما سبق الإشارة إليه نطرح الإشكالية التالية : **ما مدى مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرافق العمومية ؟**

في ضوء الإشكالية السابقة نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي متطلبات و شروط تطبيق الحكومة الالكترونية وماهي معوقاتها؟
- ما هي معايير جودة خدمات المرافق العمومية و ما هي أهميتها بالنسبة للمواطن ؟
- ما هي حدود و إمكانيات مساهمة الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ؟
- ما هو واقع جودة الخدمات العمومية الجزائرية في إطار تطبيق آليات الحكومة الالكترونية؟

فرضيات البحث:

للإجابة على الإشكالية و التساؤلات الفرعية السابقة نطرح مجموعة من الفرضيات على النحو التالي:

- من بين أهم شروط تطبيق الحكومة الالكترونية هو تثمين الوظيفة الإدارية ، تعزيز قدرات العنصر البشري و عصرنة وسائط العمل الإداري .

- تعتبر البساطة ، السرعة و الملائمة من الجوانب الأساسية التي تستدعي اهتمام المستفيد من الخدمة العمومية .

- تقدم الحكومة الالكترونية آليات عمل و تقنيات جديدة تساهم في تبسيط العمليات الإدارية ، تقلل من التكاليف و تعزز عمليات التواصل مع المواطنين و باقي الأطراف.

- تفرض البيئة الإدارية الجزائرية في الوقت الحاضر قيودا مادية و تنظيمية تحول دون تفعيل آليات الحكومة الالكترونية .

أهمية البحث :

يعالج هذا البحث موضوع الحكومة الالكترونية التي تكمن أهميتها في الحاجة إلى استخدام التقنيات و الوسائل التكنولوجية الحديثة في التسيير، التي فرضتها ضرورة مواكبة التطورات الحاصلة للارتقاء بمستوى أداء و جودة خدمات المرافق العمومية أمام الصعوبات و التحديات التي تواجه المسيرين في هذا القطاع .

أهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية ، أهميتها ، أهدافها و مجالات تطبيقها.

- دراسة العلاقة التفاعلية بين الإدارة و المواطن و كيف تساهم التقنيات الحديثة في توطيد هذه العلاقة وصولا إلى الجودة المطلوبة.

- لفت انتباه الرأي العام و المسؤولين الإداريين إلى الآثار الاجتماعية الكبيرة الناتجة عن ترقية مستوى أداء المرافق العمومية و ذلك بتوظيف المنجزات المعاصرة للتكنولوجيا الرقمية ، كما يمكنها من الاستجابة الملائمة للاحتياجات المطورة للمواطنين ، و يساهم في تحسين مستوى معيشتهم .

- تقديم بعض التوصيات و الاقتراحات من خلال التعرف على أهم جوانب تطبيق الحكومة الالكترونية.

أسباب اختيار البحث:

اختيارنا لهذا البحث مبني أولا على اعتبارات ذاتية و هي:

- الاهتمام الشخصي بمواضيع تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

- قلة الدراسات الجامعية التي تناولت قطاع المرفق العمومي الجزائري كحالة تطبيقية، و اهتمامنا الشخصي بظروف تحسين مستوى أداء هذا القطاع ، جعلنا نبحث في موضوع يتلاءم مع طبيعة وشروط عمل هذا القطاع .

- المساهمة في البحث عن العوامل المساعدة على تحسين جودة الخدمة العمومية، نشر ثقافة التطوير والتحسين المستمر الرامي إلى تحسين مستوى المعيشة في المجتمع .

- السعي إلى إجراء تشخيص موضوعي لنوعية الخدمة المقدمة من طرف المرافق العمومية، تسليط الضوء على الإمكانيات التي توفرها آليات الحكومة الالكترونية و الأفاق التي تفتحها أمام الإدارة العمومية و كذلك القيود و العوائق المطروحة .

أما الدوافع الموضوعية لاختيار البحث فتكمن في :

- أهمية الموضوع ذاته و ضرورة التحسين المستمر في الأساليب الإدارية استجابة لتغيرات العصر و الاقتداء بالتجارب الناجحة في العديد من الدول .

- الرغبة في البحث، الاطلاع و تعزيز الرصيد المعرفي في هذا المجال باعتبار الأهمية المتزايدة التي تكتسبها تطبيقات الحكومة الالكترونية في النشاط الاقتصادي و في حياة المجتمع .

الدراسات السابقة:

هناك دراسات سابقة تناولت موضوع الحكومة الالكترونية من مختلف الجوانب، و يمكن أن نذكر منها ما تم اطلاعنا عليه كخطوة أولى في إعداد هذا البحث فيما يلي:

- **الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية - الجزائر نموذجا -** أطروحة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال بجامعة الجزائر من إعداد الطالب يحياوي محمد: من خلال هذه الدراسة تناول الباحث موضوع الحكومة الالكترونية كمشروع جزائري من خلال دراسة إمكانية تجسيده على المستوى الوطني و معرفة مدى تطبيق الجزائر لتقنية الحكومة الالكترونية واثر ذلك على الإدارة العمومية .

تناول الباحث أساسيات حول الحكومة الالكترونية من خلال آلية الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية و المتطلبات التنظيمية لبيئة العمل الالكتروني ثم أتمتة الأعمال الإدارية الحكومية الإدارية و البنى التحتية للحكومة الالكترونية، محددا أهم التقنيات اللازمة للحكومة الالكترونية كصناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، ثم تناول اثر الحكومة الالكترونية على إجراءات عمل المرفق العام من خلال تأثيرها على المبادئ التي تحكم المرفق العام، و كذلك أثرها على الخدمات المقدمة من طرف المرافق العمومية، ثم خصص آخر فصل لدراسة تطبيقية حول مشروع الجزائر الالكترونية من خلال دراسة الجاهزية التنظيمية و عرض البنى القاعدية الالكترونية المتوفرة في الجزائر .

- **انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية** مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستير في علوم التسيير فرع إدارة أعمال بجامعة الجزائر من إعداد الطالب سعداوي محمد : درس الباحث الانعكاسات التي يمكن أن تحدث من جراء تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على مستوى أداء المرافق العمومية ، مبرزا الآثار المحتملة لتحول المرفق العام نحو الحكومة الالكترونية من خلال نماذج الحكومة الالكترونية في بعض دول العالم ، ثم تناول تجربة الجزائر مع الحكومة الالكترونية من خلال دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر، مكانة الجزائر بين الدول في هذا المجال، و مدى جاهزية تطبيق الحكومة الالكترونية في المرفق العام الجزائري.

- **شبكات الاتصال كآلية لتحسين أداء المؤسسات:** مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستير في علوم التسيير بجامعة المدية من إعداد الطالب بوزكري الجيلالي، درس فيها الآثار الناجمة عن اعتماد شبكات الاتصال في سبيل تحسين أداء المؤسسات و مدى الاستفادة من شبكات الاتصال في المؤسسات الجزائرية من خلال دراسة حالة مؤسسة نفطال، حيث عرض المفاهيم الأساسية لشبكات الاتصال وتأثيرها على الأداء و عرض أهم التطبيقات التي تعتمد على شبكات الاتصال ثم اسقط الدراسة النظرية على واقع المؤسسات الجزائرية و ذلك من خلال دراسة أثار شبكات الاتصال على مؤسسة نفطال كنموذج فعال لاعتماد هذه التقنية.

تناول الباحث موضوع الحكومة الالكترونية كتطبيق من تطبيقات شبكات الاتصال لكنه ركز في دراسته التطبيقية على واقع شبكات الاتصال و تأثيرها على الأداء داخل المؤسسة حسب رأي مستعمليها .

- **الإدارة الالكترونية و أثرها على الموارد البشرية في المؤسسة:** مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستير اقتصاد تطبيقي في إدارة الأعمال و المحاسبة جامعة المدية من إعداد الطالب وزاع محمد: حيث درس الآثار المنعكسة على المورد البشري داخل المؤسسة من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية، و إلى أي حد يتم استخدام الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع موبيليس، حيث تناول التعريف بالإدارة الالكترونية و متطلباتها، كما عمل على الإحاطة بالمورد البشري مركزا على النظرة العصرية لهذا المورد، ثم أبرز أهمية ظلم الإدارة الالكترونية في المؤسسات و الأثر الذي أحدثته على المورد البشري داخل المؤسسة، و في الأخير اسقط الدراسة النظرية على مؤسسة موبيليس حيث درس مدى تطبيقها للإدارة الالكترونية و الأثر الذي خلفه هذا المنهج على المورد البشري داخل المؤسسة.

و من خلال ما تم عرضه و نظرا لكون الدراسات السابقة تناولت مفهوم الحكومة الالكترونية من الجانب الإداري، سواء من حيث أثرها على المورد البشري داخل المؤسسة، أو متطلبات تطبيقها و مدى جاهزية المؤسسات الجزائرية لتبني هذا المفهوم، ارتأينا أن نتناول في هذه الدراسة موضوع الحكومة الالكترونية من جانب تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المواطن، محاولين إبراز أهمية الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية من وجهة نظر المواطن متلقي الخدمة.

ظرا لأن مفهوم جودة الخدمة متعلق بالمواطن و الإدارة ، سنحاول التركيز في بحثنا على جانبين أساسيين: الجانب الأول نعالج فيه مدى تطبيق المرفق العام محل الدراسة الميدانية لتقنيات الحكومة الالكترونية، أما الجانب الثاني و كإضافة للدراسات السابقة فسوف نسلط الضوء على دور الحكومة الالكترونية في تقريب الإدارة من المواطن و تحقيق رضاه عن جودة الخدمة المقدمة من خلال دراسة العلاقة التفاعلية بين الإدارة و المواطن.

حدود البحث :

ظرا للحدود الزمنية و إمكانياتنا البحثية المتاحة أمام شمولية موضوع الحكومة الالكترونية و مجالاتها المتعددة، و حتى نتمكن من حصر موضوع البحث، ركزنا في بحثنا على بعض الجوانب التالية :

- **من حيث مجالات الاستخدام :** هناك جوانب متعددة لتطبيقات آليات الحكومة الالكترونية، إلا أننا اقتصرنا في هذا البحث هذا على دراسة العلاقة التفاعلية بين الإدارة و المواطن، محاولين إبراز دور الوسائط الالكترونية في تقريب الإدارة من المواطن، و بالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة إليه من خلال إسقاط الدراسة النظرية على أحد المرافق العمومية .

- **من حيث عينة البحث:** تشمل عينة البحث فئة المواطنين القاصدين المرفق العام محل الدراسة خلال فترة زمنية معينة لطلب خدماته، هذا إلى جانب اقتصار الدراسة على مؤسسة عمومية واحدة فقط من خلال دراسة مدى تطبيقها آليات الحكومة الالكترونية ومحاولة تقييم تجربتها في هذا الميدان.

منهج البحث:

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة و نظرا لطبيعة الموضوع نستخدم المنهج الوصفي والتحليلي، الذي يعتمد على وصف الظاهرة المدروسة و تحليلها بالاعتماد على دراسة الحالة، و لمحاولة إظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع اعتمدنا على عدة أدوات من بينها المسح المكتبي، الدراسات السابقة، الملتقيات و المؤتمرات و مواقع الانترنت.

هيكل البحث:

للإلمام بمختلف جوانب البحث النظرية و التطبيقية ارتأينا تقسيم بحثنا إلى ثلاث فصول :

الفصل الأول : الحكومة الالكترونية و تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

و يشمل أربع مباحث، حيث ارتأينا قبل التطرق إلى موضوع الحكومة الالكترونية أن نعرف بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كونها الركيزة الأساسية لظهور الحكومة الالكترونية في مبحثين، الأول حول ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الثاني حول أهم تطبيقاتها ، أما المبحثين الثالث و الرابع فخصصناهما للتعرف بشيء من التفصيل على ماهية الحكومة الالكترونية، بتناول مفهومها أهميتها ،مبادؤها،و مجالاتها وكذلك متطلبات و معوقات تطبيقها .

الفصل الثاني: الحكومة الالكترونية و جودة الخدمات في المرفق العام .

و يتضمن أربع مباحث أيضا ، خصص المبحث الأول للتعرف على ماهية المرفق العام ، و في المبحث الثاني تطرقنا إلى مفهوم جودة الخدمة في المرفق العام و معاييرها ، أما المبحث الثالث فتطرقنا فيه إلى جودة الخدمة الالكترونية في المرفق العام ، و المبحث الرابع خصصناه لمعرفة أثر الحكومة الالكترونية على جود الخدمات في المرافق العامة.

الفصل الثالث : واقع جودة الخدمة الالكترونية في مجلس قضاء المدية

اخترنا في دراستنا الميدانية مجلس قضاء المدية كأحد المرافق العمومية التي تطبق تقنيات الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات, من أجل معرفة واقع جودة الخدمات العمومية في إطار تطبيق الحكومة الالكترونية، و قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تناولنا في المبحث الأول تقديم قطاع العدالة الجزائري و لمحة عن المرفق العام محل الدراسة، كما درسنا في المبحث الثاني مشروع عصرنة قطاع العدالة و أهم المجهودات المبذولة للتحول نحو العدالة الالكترونية، أما المبحث الثالث فتناولنا فيه منهجية الدراسة الميدانية و تحليل نتائجها.


الفصل الأول

الفصل الأول: الحكومة الالكترونية و تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

تمهيـــد :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال أحد أهم عوامل التطور في العالم المعاصر، إذ أن التطور السريع في هذه التكنولوجيا أدى إلى تغييرات عديدة في مختلف أنماط الحياة و ملامحها، منها سرعة الوصول إلى المعلومات وبروز أساليب جديدة للتواصل و الإتصال بين أفراد المجتمع ومؤسساته، فقد غيرت التقنيات الحديثة ومنها الأنترنت طريقة تخاطب العالم بعضه ببعض، إذ أصبحنا اليوم نعيش في عالم إلكتروني رقمي ظرا لغزارة إستخدام أجهزة الحاسوب، الأنترنت، الهواتف النقالة و الشبكات الرقمية لدرجة أصبحت تصل فيه معلومات الشخص و أفكاره قبل معرفة هويته الحقيقية، إذ بات يخيل للإنسان المتعامل بهذه التقنيات الحديثة أنه يتواصل مع أجهزة إلكترونية و هو ما أطلق عليه اسم العالم الافتراضي.

ولهذه التكنولوجيات أثر هام على المؤسسات بفضل فوائد العمل عبر بيئة تكنولوجيا المعلومات والإتصال ظرا لما يترتب عليها من مزايا عديدة، حيث أصبحت تعتبر هذه التكنولوجيا جزء من الإدارة المعاصرة ومورد هام يعتمد عليه للرفع من مستوى أداء هذه المؤسسات، و ظهرت تطبيقات عديدة لهذه التكنولوجيا في مختلف القطاعات التي دأبت على توظيف هذه التقنيات من أجل زيادة كفاءة مؤسسات القطاع أو تحقيق أهداف جديدة لم تكن ممكنة التحقيق من قبل ظرا لما فتحته هذه التقنيات من آفاق واسعة.

وفي هذا الفصل سنتعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، و أهم تطبيقاتها في مختلف القطاعات، و بشكل من التفصيل سنتناول مفهوم الحكومة الإلكترونية كنظام يرتكز على تطبيق هذه التكنولوجيا في تحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى المواطنين ، و لهذا الغرض قسمنا هذا الفصل إلى أربعة مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المبحث الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المبحث الثالث: ماهية الحكومة الالكترونية.

المبحث الرابع: الحكومة الالكترونية مدخل تطبيقي.

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

أصبح الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و إدخالها في كافة الأعمال هدف العديد من الدول التي تسعى إلى التطور و الارتقاء بمستوى الأداء، حيث أدى ظهور التقنيات الحديثة إلى إحداث ثورة في المعلومات بحيث ساد الاعتقاد بأن الريادة الحقيقية للدول تكمن في مجتمع المعلومات و ليس في مجتمع الصناعة كما كان الحال عليه سابقا .

وفي المبحث التالي سنحاول التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، تطورها ومكوناتها.

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من خلال التعريف بمختلف المفاهيم و المصطلحات المرتبطة بهذا المفهوم .

أولا : مفهوم التقنية والتكنولوجيا .

من حيث المعنى اللغوي، يتكون مصطلح التكنولوجيا من الكلمات (techne) و تعني فن أو مهارة، و كلمة (logos) و تعني معرفة.

تعد كلمة التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الإلتباس ، اذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية، في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما[1].

فهناك من يعرف التكنولوجيا (كتقنية) بأنها : الأساليب ، العمليات الفنية والأدوات التي تستخدمها المؤسسة لتحويل المدخلات (الموارد ، الطاقة والمعلومات) إلى مخرجات تتمثل في السلع و الخدمات، و بنفس المعنى تعرف أيضا بأنها العمليات، التقنيات ، المكائن و الأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (موارد، معلومات و افكار) الى مخرجات (منتجات و خدمات)[2].

كما أن هناك من يرى اختلافا بين التقنية و التكنولوجيا ، تعرف التكنولوجيا بأنها سلوب أو طريقة لمعالجة التفاصيل الفنية لانجاز غرض منشود، أما التقنية فتعرف بأنها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس و رفاهيتهم[3].

---

[1]- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، الطبعة الأولى، 2009، ص13

[2]- نفس المرجع السابق

[3] -Stiegler B. , Technics and thechnologie, stanford university press,1998, p83.

و تعنى التكنولوجيا في المفهوم الاقتصادي بأنها أسلوب إنتاج سلعة معينة أو أداء نشاط محدد، و تعرف بأنها التركيبة المناسبة من مخرجات أو منتوجات التقنية لتحقيق أهداف إنتاجية معينة[1].

فالتقنية تعني تطبيق المعرفة العلمية لتصنيع منتجات معينة، و التكنولوجيا تستخدم هذه المنتجات كوسيلة لتحقيق غرض ما[2].

من جهة أخرى يستعمل مصطلح التكنولوجيا في لغة التخاطب الانجلوساكسونية كمرادف للكلمات know how، اي معرفة كيف تعمل، أما بالنسبة للمفهوم المتداول و المستعمل في هيئات الأمم المتحدة، فنجده ينطوي على معنيين:[3]

- التكنولوجيا في الشكل المتخفي أو غير المرئي (dissembled technology)، و يقصد بها أساليب و طرق معالجة الأشياء (les procedes).

- التكنولوجيا في شكلها المتجلي أو المرئي (embodied technology)، و تشمل الآلات، التجهيزات، أنظمة المعالجة و التحويل و غيرها من الوسائل.

من التعاريف السابقة يمكن أن نعطي تعريفا عاما للتقنية بأنها مجموعة العلوم أو المعارف العلمية المتعلقة بتحسين، تطوير، أو ابتكار كل من الأدوات، الوسائل و التجهيزات التي يستعملها الإنسان في نشاطاته المختلفة، أما التكنولوجيا فهي كل المجالات و المعارف العلمية التي تختص بدراسة الأساليب، الطرق و المناهج التي يجب إتباعها في انجاز العمليات المختلفة.

في المجال الاقتصادي، تعني التكنولوجيا أساليب تحويل المواد خلال عملية الانتاج من أجل الحصول على منتج معين و ذلك باستعمال مخرجات التقنية. بمعنى آخر يشير مصطلح التكنولوجيا إلى نسق الخطوات و المراحل التي يجب إتباعها **في انجاز شيء ما**، و كذلك طرق مزج و توليف **العناصر والأطراف التي تدخل في إنجاز ذلك الشيء**.

وإذا أردنا أن نعطي تعريفا مختصرا لكلا المفهومين، فنقول بأن التكنولوجيا هي **أسلوب عمل** و التقنية هي الوسيلة المستخدمة لتطبيق هذا **الأسلوب** فالتكنولوجيا تستخدم التقنية لتحقيق غاية ما.

[1] -Simondon G., Du mode d'existence des obgets thechniques, Aubier,Paris , 2001, p105.
[2] -Salomon J., what is technology ? the issue of its origins and definitions: History of technology,vol.1. Cambridge university press,1996, p113.
[3] - Salomon J., op-cit, pp.155-156.

ثانيا : مفهوم البيانات ، المعلومات و الإتصال .

البيانات هي عبارة عن "مجموعة من الحقائق تمثل أحداث حصلت في بيئة ما قبل أن يتم تنظيمها على شكل مفهوم و قابل للإستخدام" [1].

والمعلومات هي " مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها و تم ترتيبها ووضعها بشكل مفهوم و ذا معنى مفيد للطرف الذي يريد إستخدامها " [2].

فالبيانات هي المادة الخام للمعلومات و التي تكون عادة مبهمة ، غير مفهومة او غير ملائمة ، حيث أنها تمثل أحداثا وقعت لم يتم تنظيمها و ترتيبها بشكل مناسب [3] ، أي أن المعلومات هي بيانات توضع في إطار ومحتوى واضح و محدد، وذلك بهدف إستخدامها في اتخاذ قرار ، و يمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة منها الشكل البياني ، صور أو محادثة مع طرف أخر[4].

المعلومات هي مجموعة من الحقائق المبوبة والمظمة التي تخص أي موضوع و التي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان[5].

كما تعرف المعلومات بأنها كل الحقائق و المعطيات المتعارف عليها و الصالحة للاستفادة بها لخدمة هدف أو أهداف عند استرجاعها[6].

المعلومات هي كل الحقائق و الأفكار الموجودة و المسجلة في شكل من أشكال المواد التي يمكن الاستفادة منها في صورة مقروءة ، مسموعة ، مرئية أو غيرها[7].

أما الإتصال فهو إرسال و استقبال المعلومات بين الناس[8] ، و يعرف أيضا بأنه "استعمال الكلمات، الخطابات ، الإشارات أو أي وسيلة مشابهة للمشاركة في تبادل المعلومات حول موضوع أو حديث" [9].

---

[1]- خضر مصباح الطيطي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة الأولى ، 2012 ، ص 22

[2]- نفس المرجع السابق

[3] - نفس المرجع السابق

[4]- عبد اللطيف محمود، إدارة المعرفة والمعلومات، الطبعة الأولى، دار الكنوز للمعرفة، عمان الأردن،1428-2008 ،ص28

[5]- احمد نافع المدادحة،الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمستفيدين،دار المعتز للنشر التوزيع ،عمان الأردن،2007 ، ص 31

[6]- هدى بنت صالح أبو حميد،الجودة الشاملة في إدارة المعلومات،الإدارة العامة للنشر و التوزيع،السعودية،1427-2006،ص16

[7] - مفتاح محمد دياب ، معجم مصطلحات نظم و تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، دار الدولية للنشر و التوزيع ، مصر ، الطبعة الأولى، 1995، ص79 .

[8]- محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سبق ذكره ، ص 264.

[9]- نفس المرجع السابق ، ص 265 .

ويعرف الإتصال أيضا بأنه : "عملية بث إشارة من المرسل إلى المستقبل من خلال وسيلة اتصال و تتضمن الإشارة الرسالة التي تتألف من بيانات و معلومات ، و ترسل من خلال وسيلة اتصال مناسبة" [1].

ثالثا : مفهوم تكنولوجيا المعلومات .

إذا كانت المعلومات هي بيانات أو حقائق تمت معالجتها و يمكن تخزينها، إسترجاعها، وتشكيلها و كانت التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة العلمية لتصميم، إنتاج و إستخدام منتجات و خدمات توسع مقدرة الإنسان على تطوير البيئة الطبيعية الإنسانية و التحكم فيها، فإن تكنولوجيا المعلومات تصبح هي مجموعة الأدوات ،الأنظمة ، التقنيات و المعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل بإستخدام المعلومات.

وجوهر تكنولوجيا المعلومات يرتكز في إستخدام الحاسبات الإلكترونية و شبكات الإتصالات عن بعد (السلكية و اللاسلكية) ، و بشكل أكثر تقنية هي مجموعة الوسائل الموظفة لتجميع، تنظيم، معالجة، تخزين، عرض و تبادل المعلومات دعما للأنشطة الفكرية للإنسان[2].

ويعرفها معجم مصطلحات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها : "إستخدام الحواسيب والأجهزة التكنولوجية الرقمية في الحصول على المعلومات ، تنظيمها، تخزينها، استخراجها وبثها" [3].

وتعرف أيضا بأنها: " مختلف الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها و تطبيقاتها " [4].

رابعا : مجتمع المعلومات.

لا يمكننا التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات و الإتصال دون الإشارة إلى مجتمع المعلومات ، فقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات الحديثة أن تخلق اقتصادا للمعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور، كما اختلف الاقتصاد الصناعي عن الاقتصاد الزراعي في الماضي، و لقد كان من نتائج انبثاق ثورة المعلومات و العالم الرقمي ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات التي أصبحت

[1] - وصفي الكساسبة ، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، الطبعة الأولى ، 2011 ، ص 68

[2]- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 19.

[3]- مفتاح محمد دياب ، معجم مصطلحات نظم و تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، مرجع سبق ذكره، ص 88

[4]- سعد غالب ياسين ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2005 ، ص 44.

فيه عملية معالجة البيانات وإنتاج المعلومات و خلق القيمة من خلال هذه العملية تشكل حيزا كبيرا ومهما من النشاط الإنساني المنظم[1].

ويعرف مجتمع المعلومات بأنه : "مجتمع يستطيع كل فرد فيه استحداث المعلومات و النفاذ إليها وإستخدامها و تقاسمها بحيث يمكن للأفراد و المجتمع تسخير كامل إمكانياتهم في النهوض بتنميتهم المستدامة وتحسين نوعية حياتهم" [2].

كما يعرف بأنه :" المجتمع الذي يعتمد اعتمادا أساسيا على المعلومات المتوفرة كمورد استثماري، كخدمة، كمصدر للدخل القومي وكمجال للقوى العاملة مستغلا في ذلك كافة إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل واضح في كافة أوجه الحياة الاقتصادية و الاجتماعية والسياسية بغرض تحقيق التنمية والرفاهية"[3].

ظهر مجتمع المعلومات بفعل تزاوج نظم الإتصال (وسائل الإتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية , تكنولوجيا المصغرات الفيلمية، الاستنساخ وغيرها) و اجهزة معالجة البيانات مثل أجهزة الكمبيوتر، إذ أصبح بالإمكان اندماج معدات تخزين الأصوات و الصور (مثل أقراص و أجهزة الفيديو) وآلات المعالجة والحساب (الحاسبات الآلية) مع الأقمار الصناعية في شبكات اتصال تمكن الفرد في هذا المجتمع من الوصول إلى بنوك المعلومات أو البيانات في أي مكان في العالم، مما يعطي لتلك الشبكات أهمية كبيرة في زيادة قدرة الإنسان على توسيع معارفه وتخزينها و ترتيبها، و كذلك في قدرته على إنتاج المعلومات و بثها في الحال والتعامل معها واستخدامها.

كما يتيح مجتمع المعلومات للفرد إمكانية اكبر للاتصال مع الآخرين، و تسهيلات أكثر ليتشارك معهم في معلوماته و معارفه ، كما يتيح مجتمع المعرفة للفرد أيضا إمكانية ضبط تواصله مع الآخرين ليس أفرادا فقط بل مع المؤسسات التي يمكن أن تزوده بالمعلومات بشكل عام[4].

من خلال تعريف المصطلحات المتعلقة بمفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال نحاول تقديم التعريف التالي لتكنولوجيا المعلومات و **الإتصال** : هي مجموعة من الوسائل و الأدوات الرقمية مثل الحواسيب ، الأقراص ، أشرطة الفيديو و مختلف وسائل الإتصال (السلكية و اللاسلكية) التي

---

[1]- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص36-37

[2]- فاروق حريزي، دور التكنولوجيات الحديثة للإتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، رسالة ماجيستير في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة ، مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس،سطيف، 2011، ص 11.

[3]- نفس المرجع السابق

[4]- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 21.

تستخدم وفق أسلوب عمل موحد و مرتبط لغرض جمع ، معالجة ، تخزين و توصيل المعلومات بين جهات اتصال مختلفة مشكلة ما يعرف بمجتمع المعلومات الذي يتيح للفرد إمكانية اكبر للوصول إلى المعلومة و بشكل أسرع بهدف جعل الحياة أكثر كفاءة.

المطلب الثاني: تطور مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات و الإتصال رغم حداثته نسبيا و ارتباطه الكبير بالحواسيب، إلا أنه ليس وليد الساعة ، بل ارتبط بمختلف مراحل تطور المعلومات و وسائل الإتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث، ويمكن النظر الى عملية التطور من خلال البعدين التاليين: تطور المراحل ثورة المعلومات و الاتصالات، و تطور الوسائل التكنولجية للمعلومات و الاتصالات.

أولا : تطور مراحل ثورة المعلومات و الإتصالات.

مرت ثورة المعلومات و الإتصالات بخمس مراحل نوجزها فيما يلي: [1،2،3]

1- مرحلة ثورة المعلومات و الإتصالات الأولى: و تتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها، مثل الكتابة المسمارية و السومرية ثم الكتابة التصويرية، و التي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

2- مرحلة ثورة المعلومات و الإتصالات الثانية: و تشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بكافة أنواعها و تطورها و التي ساعدت على نشر المعلومات و إتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات و زيادة نشرها.

3- مرحلة ثورة المعلومات و الإتصالات الثالثة: و تتمثل بظهور مختلف أنواع و أشكال مصادر المعلومات المسموعة و المرئية، كالهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص،الأشرطة الصوتية و اللاسلكي، هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات و زيادة حركة الإتصالات.

4- **مرحلة ثورة المعلومات والإتصالات الرابعة:** وتتميز باختراع الحاسوب و تطور مراحله و أجياله المختلفة مع كافة مميزاته و فوائده و آثاره الايجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

---

[1]- بلقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012-2013 ،ص 134

[2]- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 36.

[3]- نفس المرجع السابق ، ص 37.

5- مرحلة ثورة المعلومات والإتصالات الخامسة: تتمثل في التزاوج والترابط بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة و تكنولوجيا الإتصالات المختلفة الأنواع، و الاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات و المعلومات و عبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة، و بغض النظر عن الزمان و المكان وصولا إلى شبكات المعلومات و في قمتها شبكة الأنترنت، وفي هذه المرحلة استطاعت الثورة المعلوماتية و ما رافقها من تكنولوجيا حديثة للإتصالات أن تلغي كلا من حدود الزمان و المكان، فالإتصال أصبح آنيا و فوريا كما استطاعت الأقمار الصناعية بشبكتها المجهزة بالحاسوب نقل الصوت و الصورة معا بطريقة تلقائية، و على هذا الأساس تحول العالم إلى قرية كونية مضغوطة و صغيرة لكنها مفتوحة الآفاق و غير واضحة المعالم.

ثانيا : تطور الوسائل التكنولوجية للمعلومات و الإتصال .

1- تطور الحواسيب: بدأت محاولة بناء حاسب الكترو ميكانيكي ضخم في جامعة هارفارد بالولايات المتحدة الأمريكية مع بداية الحرب العالمية الثانية، و تم تشغيله سنة 1944 ، و أطلق عليه حاسب (مارك 01). و تميز هذا الحاسب بقدرته على أداء العمليات الحسابية و من ثم فقد تم إستخدامه في إعداد جداول رياضية للأعمال العسكرية. ثم تم تطوير هذا النوع من الحواسيب إلى جهاز آخر أطلق عليه (مارك02) و الذي يتميز بالسرعة التي تفوق سرعة الجهاز السابق بمقدار اثنا عشر ضعفا.

تطورت الحواسيب بعد ذلك في المراحل الزمنية المتعاقبة، و تميزت بصغر حجمها و قدرتها الفائقة على أداء الأعمال ، كما أثر هذا التطور أيضا على تبادل البيانات والمعلومات من مصادرها إلى الحاسبات أو بين الحاسبات المختلفة و بعضها.

من جهة أخرى تطورت أجيال الحواسيب حيث أن مراتبها لم تكن تقاس بقدرتها على التفاعل الحوسبي أو الرقمي، و إنما بالتفاعل مع الفهم الإنساني لها و قدرة هذا الفهم على قبول ما يمكن أن يحققه الحاسوب، و ظهرت خمس أجيال للحواسيب من مرتبة الجيل الأول و هو الحاسب الذي يستخدم في بنائه الصمامات المفرغة الذي يستطيع القيام بثلاثين عملية حسابية في الثانية، إلى الجيل الثاني المرتبط بفهم الإنسان لظاهرة الترانزيستور التي حلت محل الصمامات المفرغة و في هذا الجيل ظهرت إمكانية تحميل البرمجيات في الحاسوب ذاته ، ثم ظهر الجيل الثالث أين تم إحلال حجر الكوارتز محل الترانزيستور حيث زادت القدرة الاستيعابية لذاكرة الجهاز مما يؤدي إلى العمل بكفاءة عالية و القدرة على استرجاع المعلومات، و في الجيل الرابع للحواسيب تطورت آلية نظم التشغيل بحيث تجتمع في نظام تشغيل وأحد كافة الوظائف التي يمكن للحاسب القيام بها دون عناء و تميزت

حواسيب هذا الجيل بقوة و كفاءة كبيرة في التفاعل مع العمل البرمجي، و برز ذلك في قابلية الحواسيب لكافة البرمجيات، و يعتبر ظهور الحاسب الشخصي أهم ملامح هذا الجيل من الحاسبات.

أما الجيل الخامس فيصفه البعض انه جيل المستقبل من الحواسيب الذي تتسارع فيه الأبحاث ليصبح الحاسب قادرا على التحدث بسهولة مع مستخدميه و التعرف على الأصوات المختلفة و يصبح في إمكانه التمييز بين الألوان كما سيحتوي على ذاكرة يزيد حجمها عشرات الآلاف عن ذاكرة الأجهزة الحالية و بسرعة أكبر[1].

2- تطور أجهزة الإتصال : حدثت تطورات عديدة في أجهزة **الإتصال** و ظهرت كما يلي: [2]

- التيليفون: حيث تطور التيليفون وفق ظهور الأجهزة التالية:

* الفاكسميل: و يتم عن طريقه نقل صورة طبق الأصل من المستند أو الوثيقة المراد إرسالها.

* التيليتايب: و هو طبع البرقيات عن بعد، حيث تطبع العلامات المرسلة و المستقبلة بدلا من سماعها.

* الوصول المباشر: و يعنى به ذلك الإتصال بين الحاسب الآلي و التيليفون، إذ يمكن الإتصال بالحاسب الآلي عن طريق التيليفون و ذلك بعد إعطائه رقما تيليفونيا خاصا به، و عندما يتم التأكد من بدأ الإتصال المباشر يستطيع طالب **الإتصال** أن يستقبل منه أو يرسل إليه المعلومات.

- الإتصالات بواسطة الكابلات : حيث تتوفر هذه الكابلات على قدرات أكبر في نقل المعلومات والبيانات من تلك التي توفرها خطوط التيليفون منها الكابلات المحورية و الكابل التيليفزيوني.

- الإتصالات بواسطة الميكروويف: و يتم من خلاله نقل المعلومات و البيانات عن طريق الموجات عالية التردد.

- الإتصالات بواسطة الأقمار الصناعية: و يستطيع الأفراد من خلال هذه الوسيلة نقل اكبر قدر ممكن من البيانات و المعلومات و بسرعة فائقة تساهم بصورة كبيرة في انجاز المهام.

- الإتصال بواسطة الأنترنت : و هي عبارة عن مجموعة من الحاسبات المنتشرة جغرافيا عبر العالم والمرتبطة من خلال شبكات منطقة محلية LAN و شبكات منطقة واسعة MAN .وزعة حول العالم

[1]- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الازاريطة، دون طبعة، دون سنة، ص 18-20.
[2]- نفس المرجع السابق ، ص 23-24

بهدف نقل و تبادل المعلومات و البيانات ، و هذه الحاسبات قد تكون متصلة بخطوط تيليفون، كابلات، أقمار صناعية أو وصلات لا سلكية.

المطلب الثالث : مكونات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

نظرا لتعدد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و توسع مجالات إستخدامها، فإنه يستلزم تصنيف أدواتها (مكوناتها)، و هو ما يعرف بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

تعرف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على أنها عبارة عن الموارد التكنولوجية المشتركة التي توفر الأرضية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ما، و تتضمن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الاستثمار الأجهزة ، البرمجيات و الخدمات[1].

ويمكن اعتبار أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات تشمل العناصر الآتية: الأجهزة ،البرمجيات، قواعد البيانات و شبكات الإتصل[2].

أولا : الأجهزة و البرامج.

1- الأجهزة : هي الكيان المادي الصلب و التي تشمل على الحواسيب و المعدات الملحقة بها، والحواسيب هي أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات من خلال استقبالها و تخزينها واسترجاعها آليا و إجراء العمليات الحسابية و المنطقية عليها، و تهدف عملية معالجة البيانات إلى استخلاص النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدمي البيانات و ذلك من خلال إتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر و التعليمات المكتوبة بلغة حزم البرامج[3].

و تتميز الحاسبات الآلية بسرعة تنفيذ التعليمات و بقدرتها التخزينية العالية و بارتفاع معدلات إنتاجياتها بصورة هائلة و بكفاءة عالية في نقل المعلومات و دقة المخرجات و النتائج[4].

و تشمل مكونات الحاسوب العناصر التالية:[5]

---

[1]- وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره ، ص57-58.

[2]- نفس المرجع السابق

[3]- نفس المرجع السابق ، ص58.

[4]- بلقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ،مرجع سبق ذكره ، ص140.

[5]- وصفي الكساسبة ، مرجع سبق ذكره ، ص 59-60.

- أجهزة الإدخال التي تعمل على التقاط البيانات و تحويلها إلى شكل إلكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسوب.

- وحدة المعالجة الرئيسية التي تعمل على معالجة البيانات الخام لتحويلها إلى شكل أكثر فائدة، كما تقوم بعملية الرقابة على باقي الأجزاء الأخرى في نظام الحاسوب و التنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيه.

- أجهزة التخزين الرئيسية و الثانوية، حيث تقوم وحدة التخزين الرئيسية بعملية التخزين المؤقت للبيانات والتعليمات خلال عملية المعالجة، أما أجهزة التخزين الثانوية فتقوم بعملية تخزين البيانات والبرامج التي لا تستعمل أثناء عملية المعالجة.

- أجهزة المخرجات التي تعمل على تحويل البيانات الإلكترونية الناتجة عن نظام الحاسوب وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم النهائي للحاسوب.

و تنقسم الحاسبات إلى أنواع فنجد منها: [1،2]

- **حاسبات الخدمة الفردية :** و تأخذ بدورها عدة أشكال مثل :

* **حاسبات المكاتب** : هي الحاسبات الشخصية التي صممت خصيصا للإستخدام الفردي حيث تقوم هذه الحاسبات بتشغيل برامج معينة تعمل من خلالها على رفع إنتاجية الأعمال التي يقوم بها الأفراد.

* **الحاسبات المحمولة**: هي نوع من الحاسبات الآلية التي يسهل حملها في أي مكان، و تمتاز بأنها تحمل نفس مكونات و إمكانيات أجهزة المكاتب.

* **محطات العمل المتخصصة** : تعد من أكثر الحاسبات الشخصية تكلفة، و تقوم هذه الأجهزة بخدمة الفئات المتخصصة كالمهندسين، محللي النظم، محللي المال، مصممي الدوائر الكهربائية ...

***شبكة الحاسبات**: عبارة عن مجموعة من الحاسبات الآلية المتصلة ببعضها بعض بما يسمح بتبادل المعلومات و البيانات فيما بينها.

- **حاسبات آلية لخدمة المنظمات:** و من بين هذه الأجهزة نجد أيضا:

[1]- بلقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، مرجع سبق ذكره، ص 141.

[2]- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره، ،ص21.

* أجهزة الحاسوب العملاقة : هي حاسبات آلية قادرة على معالجة الأوامر و التعليمات بسرعة فائقة، حيث تعادل سرعتها من (50-40) ألف مرة سرعة الحاسبات الشخصية ، تستخدم في مجال الأبحاث و الإتصال بالأقمار الصناعية[1]، و تعرف أيضا بالحاسبات الفائقة و تستخدم بشكل كبير من قبل الهيئات العسكرية،كما يتم استعمالها في مجالات البحث العلمي التي تتعامل مع البرامج المعقدة وكذلك في المساعدة على اتخاذ القرارات التي تتطلب معالجة عدد كبير من المعلومات و تداخل كبير من البرامج[2].

* أجهزة الحاسبات المركزية : تمتاز بقدرة عالية على معالجة البيانات، بسرعة تقدر بالملايين من التعليمات والأوامر في الثانية، و تمتاز بذاكرة رئيسية يمكن من خلالها لعدد كبير من الأجهزة الوصول إليها.

* الحاسبات الآلية المتوسطة: تمتاز بأنها أقل قدرة على التخزين و معالجة البيانات و بالتالي فهي أقل كلفة.

* أجهزة المزود: يستخدمها الأفراد بطريقة غير مباشرة، إذ يصل الأفراد إلى البيانات و المعلومات الموجودة على المزود من خلال برامج مكتبية[3].

2- **البرمجيات:** و هي المكونات اللامرئية التي تتولى إدارة موارد الحاسوب، معالجة ، تخزين ، نقل واسترجاع البيانات و التي تدخل في نظام الحاسوب إضافة إلى العتاد و الأجهزة الخاصة به[4].

تعرف البرمجيات بأنها مجموعة من التعليمات التي شرف على تسيير العمليات في نظام الحاسوب، وتعرف أيضا بأنها مجموعة مفصلة من التعليمات و الأوامر المعدة من قبل الإنسان و التي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة[5].

و تنقسم البرمجيات إلى نوعين : [6]

---

[1]- بلقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، مرجع سبق ذكره، ص 141.

[2]- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، مرجع سبق ذكره ، ص 23-24.

[3]- بلقيدوم صباح ، مرجع سبق ذكره ، ص 141.

[4]- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سبق ذكره، ص 31.

[5]-وصفي الكسلسبة، ، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سبق ذكره، ص 62.

[6]- نفس المرجع السابق.

- **برمجيات النظم :** و هي مجموعة البرامج التي تدير العمليات في جهاز الحاسوب بما في ذلك أجهزة الإدخالات و أجهزة المخرجات و أجهزة التخزين الثانوية، و تشمل نظم التشغيل و برامج ترجمة اللغات، برامج المنفعة و نظم إدارة قواعد البيانات.

- **برمجيات التطبيق:** و هي التعليمات التي توجه نظام الحاسوب لأداء أنشطة محددة لمعالجة معلومات ذات فائدة للمستخدم ، و تشمل الجداول الإلكترونية، برمجيات إدارة البيانات، برمجيات النشر المكتبي، و برمجيات رسومات العرض و برمجيات الوسائط المتعددة و برمجيات الإتصالات.

ثانيا: قواعد البيانات.

تعرف قاعدة البيانات بأنها عبارة عن تنظيم منطقي لمجموعات من الملفات المترابطة فيما بينها، حيث تكون البيانات فيها متكاملة و مترابطة بعلاقات معينة، يصبح معها من السهولة إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتكون البيانات فيها مرتبة و مخزنة بطريقة نموذجية يتم فيها تحاشي تكرار البيانات[1].

و تعرف أيضا بأنها مجموعة مهيكلة من البيانات المخزنة إلكترونيا، و التي يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحاسوب ، و تكون مرتبة بناءا على علاقات معروفة مسبقا بين أنواع محددة من البيانات ذات علاقة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل[2].

ثالثا: الإتصالات الآلية و الشبكات .

1- مفهوم الإتصال الآلي: يقصد بالإتصال بصفة عامة تلك العملية التي بمقتضاها يتم تبادل وانتقال المعلومات بين طرفين أو أكثر، أما في مجال الحاسبات الآلية و تكنولوجيا المعلومات فيستخدم لفظ اتصال آلي TELECOMUNICATION ، وتعرف بأنها عملية النقل الإلكتروني للمعلومات عبر المسافات[3].

كما عرفت هذه العملية بأنها كافة الأنشطة و الوسائل المتعلقة بالنقل الإلكتروني للمعلومات والبيانات من موقع لآخر باستخدام الأجهزة و البرامج، الوسائط و القنوات التي تربط بين الحاسبات ببعض[4].

---

[1]- وصفي الكسلسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 65-66

[2]- نفس المرجع السابق.

[3]- فاروق حريزي، دور التكنولوجيات الحديثة للإتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 21

[4]- نفس المرجع السابق.

و يتكون نظام **الإتصال** عن بعد من العناصر التالية: [1]

- حاسوب يعمل على معالجة البيانات .
- **محطات طرفية** أو أي وسيلة إدخال أو إخراج تعمل على إرسال و استعمال البيانات.
- **قنوات الإتصال** و هي الروابط التي تبث البيانات عن طريقها كوسائل إرسال و استلام عبر شبكات **الإتصال** و نجد منها **ا**لهاتف و الكوابل الألياف الضوئية و غيرها من الوسائط.
- **معالجات الإتصال مثل المودم** ، مضاعفات الإرسال و المسيطرات التي **تزود وظائف الدعم لنقل** البيانات **و**استلامها.
- برمجيات **الإتصال** التي تؤمن السيطرة على نشاطات الإدخال و الإخراج و تدير الوظائف الأخرى **لشبكة الإتصال**.

2- شبكات الإتصال: حتى يتمكن أي جهاز كمبيوتر من **الإتصال** بآخر لابد من توفر قنوات اتصالية لنقل البيانات، هذه القنوات تعرف بالشبكات ، و الشبكة هي الرابط بين **الوسائط** الطرفية للحاسبات بهدف نقل **و**تبادل المعلومات بين هذه الحواسيب الآلية في إطار النقل على الخط المباشر للبيانات[2].

و تعتبر الشبكات حصيلة تطور **الإتصالات** عن بعد، و تأخذ مفهوم العالم كقرية و**أحدة و التي** سرعت في نقل المعلومات و البيانات المنتجة[3].

و تعرف بأنها مجموعة من الحواسيب تنظم معا و ترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة و نقل و تبادل المعلومات فيما بينهم، و هي: [4]

- مجموعة من الحاسبات قد تكون حاسبات شخصية مرتبطة معا، أو حاسب كبير ترتبط به طرفيات.

- تنظم معا فهي تشكل نظاما و**أحدا**، و قد يكون هذا النظام محليا كما يمكن ان يتسع ليغطي منطقة أو **أكثر**.

- **خطوط الإتصال** التي تربط عناصر النظام ببعضها، و قد تكون سلكية أو لا سلكية و تحدد طريقة الربط شكل الشبكة و بنيتها .

- الموارد المتاحة و يقصد بها المعدات و البرامج و المعلومات.

---

1 - فاروق حريزي ، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره ، ص 22

2- حورية بولعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجيستير في الإتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2007، ص92.

3- فاروق حريزي، **مرجع سبق ذكره** ، ص 16

4- علاء عبد الرزاق محمد السالمي، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص22

3- أنواع الشبكات: عموما توجد ثلاث شبكات رئيسية تستخدم في المؤسسات قد تتواجد كلها أو بعضها هي: الأنترنت، الأنترانت و الإكسترانت.

- الأنترنت: هي أحد أهم انجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، هي جزء من ثورة الإتصالات، و يعرفها البعض بشبكة الشبكات، في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة[1].

الأنترنت INTERNET هي اختصار" INTERNATIONAL NETWORK أي شبكات عالمية وهي عبارة عن ملايين من أجهزة الكمبيوتر المتصلة مع بعضها البعض عبر الأقمار الصناعية ، خطوط الهاتف أو الكابلات حيث تضم العديد من الأقسام و الخدمات ، التي يقوم بالاستفادة منها مئات الملايين من الأشخاص حول العالم كله مثل:[2]

البريد الإلكتروني (Electronic Mail)، الويب (web)، خدمات مجموعة الأخبار (News groups) ، خدمات الجوفر(Gofer servicess)، خدمات نقل الملفات (File Transfer protocol)، التلنت (Telenet).

و قد كان للانترنت دور كبير في التطور و نشر المعلومات والمعرفة بين مختلف المجتمعات في كل أنحاء العالم، بالإضافة إلى دورها في التطور والازدهار الاقتصادي التي استفادت منه العديد من الدول[3].

كما تعتبر من أكبر النعم على البشرية حيث مكنت الإنسان من إجراء العديد من التطبيقات المختلفة مثل التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، التعليم و التكوين الإلكتروني بالإضافة إلى نقل و تبادل المعلومات، و كذلك تطبيقات الإتصالات بين الأفراد و المؤسسات مثل البريد الإلكتروني، الدردشة بالنص و الصورة، مؤتمرات الفيديو، التطبيقات العلمية و التطبيقات الترفيهية مثل الألعاب عبر الأنترنت.

كما مكنت العديد من الشركات من التواصل مع شركاء العمل و الموردين و العملاء بسهولة و يسر، ومكنتهم من عقد الاجتماعات بين المدراء في مواقع مختلفة بالصوت و الصورة و النص

[1]- حورية بولعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،مرجع سبق ذكره، ص 93 .
[2]- خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره ، ص 69
[3]- نفس المرجع السابق، ص 67

مباشرة وبسهولة و فعالية وكأنهم في موقع واحد[1] .

- **الأنترانت:** أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل أو بوسائط إلكترونية آلية إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بالأنترانت.

وهي شبكة داخلية تقوم المؤسسات باعتمادها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستخدم بروتوكولات انترنت وخدماتها مثل البريد الإلكتروني و لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل اليها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني، و تنظيم مساحات النقاش ، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات ، و هي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي و أقسام المؤسسة، ووسيلة لانجاز الأعمال، و بالتالي يمكن القول أن شبكة الأنترانت هي شبكة انترنت مصغرة و مقتصرة على مؤسسة معينة و فروعها[2].

يطلق عليها معجم مصطلحات نظم و تكنولوجيا المعلومات مصطلح شبكة المعلومات المحلية هي عبارة عن " مجموعة من الحواسيب الشخصية و ملحقات حاسوبية أخرى في منطقة صغيرة نسبيا متصلة داخليا لأغراض الإتصالات و نقل ملفات البيانات او المشاركة في الأجهزة المحيطية الملحقة بالحاسوب و هناك عدة أشكال من هذه الشبكات مثل النجمة ، الحلقة و الناقلة" [3].

إن الأنترانت ما هي إلا مشروع للإتصالات بين الموظفين في الشركات و في مختلف الأقسام والفروع المختلفة للشركة، و لا بد من وجود فريق فني كامل للشبكة، يتكون هذا الفريق من: [4]

- مسير للشبكة (Administrateur) يتولى القيام بكل العمليات المطلوبة، مثل إعطاء أسماء الحسبات وكلمات السر و حل المشكلات الفنية و البرمجية التي قد تطرأ أثناء العمل على الشبكة.
- مسير لقاعدة البيانات (Database Administrateur) و هو مسؤول عن إدارة قاعدة البيانات و تنظيمها في الحاسبات الرئيسية.
- فريق فني للصيانة و حل المشكلات التي قد تطرأ عند المستخدمين.
- فريق للنسخ الاحتياطي و للتزويد بالمستلزمات الضرورية للشبكة من أقراص نسخ ، أوراق و حبر للطابعات و عمليات صيانة دورية و تنظيف للأجهزة و الخادمات و غيرها من الوظائف المتعلقة بالشبكة.

---

[1]- خضر مصباح الطيطي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سبق ذكره، ص68-69
[2]-حورية بولعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،مرجع سبق ذكره، ص 97-98
[3]- مفتاح محمد دياب ، معجم مصطلحات نظم و تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، مرجع سبق ذكره ، ص 105 .
[4]- خضر مصباح الطيطي، مرجع سبق ذكره، ص 46-47

و من الفوائد التي تحققها شبكة **الأنترانت في المؤسسة** نجد: [1]

- **مشاركة** مصادر الشبكة من طابعات و أجهزة الفاكس و الملفات و المجلدات بين كل المستخدمين في الشبكة.
- **كفاءة** الإتصال و التنسيق بين مختلف أقسام الشركة و فروعها مما يسهل عملية الإدارة و التحكم بكل النشاطات و العملات داخل الشركة و خارجها.
- **الوصول إلى المعلومات المطلوبة** بشكل سريع و فعال من قبل كل المستخدمين في الشركة.
- تعتبر وسيلة فعالة لإجراء عمليات التدريب و نشر المعرفة و الوعي و الإرشادات المتعلقة بالعمل والمنتجات في الشركة.
- تعتبر وسيلة إتصالات بين الموظفين و بمختلف الأقسام و بتكلفة بسيطة جدا مقارنة مع إستخدام أجهزة أخرى كالفاكس و التيليفون.
- تساعد في عمليات المراقبة و التحكم بالأجهزة و الموظفين.

- **الإكسترانت:** هي عبارة عن شبكة مكونة من مجموعة شبكات انترانت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق **الأنترنت** ، **فالإكسترانت تربط مجموعة من المؤسسات** مع بعضها البعض في ظل نظام معين، أي هي الشبكة التي تربط شبكات **الأنترانت** الخاصة بالمؤسسات والعملاء و مراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة، وتؤمن لهم تبادل المعلومات و المشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية **الأنترانت** المحلية لكل شركة[2]. **و على عكس شبكة** الأنترانت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات، فإن **الإكسترانت** تستخدم لتلبية احتياجات المستفيدين من خارج المؤسسة[3].

من خلال ما سبق يتبين لنا أن مكونات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تتلخص في نظام الحواسيب وكل مكوناته و العتاد الخاص به من أجهزة و برامج ، و قواعد البيانات و المعلومات **إضافة إلى كل وسائل الإتصال** و طرقه و شبكات الإتصالات المختلفة التي تربط و تسهل عمليات **الإتصال** بين الأفراد و المؤسسات على مستوى المؤسسات أو خارجها و في كل أنحاء العالم بحيث يتم تبادل المعلومات بطريقة سهلة و منظمة.

[1]- خضر مصباح الطيطي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره ، ص 47-48
[2]- علاء عبد الرزاق محمد السالمي، شبكات الإدارة الالكترونية ، **مرجع سبق ذكره** ، ص 40
[3]- حورية بولعويدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال** الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،**مرجع سبق ذكره** ، ص 107 .

المبحث الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

ظهرت في عالم الأعمال مفاهيم ومصطلحات جديدة أنتجها العالم الرقمي و تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بمختلف مكوناتها، كالأنترنت و الشبكات المختلفة، و ذكرنا في ماسبق أن الأنترنت مكنت الإنسان من إجراء العديد من التطبيقات المختلفة مثل التجارة الإلكترونية ، التعليم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية .

كما يمكن أن تدعم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الفعالية في مختلف المجالات الإدارية,الأعمال التجارية، التعليم ، الصحة ، الإعلام و باقي الميادين التي استفادت من هذه التكنولوجيات لتحقيق أهدافها المتعددة .

وسنتناول في هذا المبحث تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في بعض المجالات على سبيل المثال لا الحصر، كون هذه التقنية فرضت نفسها على ميادين متعددة سواء كان ذلك في إطار استراتيجيات وبرامج وطنية أو مساهمات من طرف القطاع الخاص سعيا لاكتساب مزايا تنافسية .

و لكن قبل ذلك ارتأينا أن نقف على معنى مصطلح " إلكترونية " المصطلح الجديد الذي أضاف بعض الاختلاف عن المفاهيم التقليدية : إن صفة الإلكترونية تشير إلى البنية الأساسية العالمية لحاسبات و تكنولوجيات الإتصالات و الشبكات التي يجري عن طريقها معالجة و نقل البيانات الرقمية[1].

المطلب الأول: الأعمال الإلكترونية.

يطرح مصطلح الأعمال الإلكترونية مع مصطلحات مرادفة أخرى مرتبطة بحقول جديدة انبثقت عن تكنولوجيا الأنترنت و الشبكات مثل التجارة الإلكترونية، المصارف الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية ، التسويق الإلكتروني ، إدارة سلسلة التوريد الإلكتروني و إدارة علاقات الزبائن الإلكترونية ، إلى غير ذلك من التطبيقات في مجال أنشطة الأعمال، و أصبحت هذه الأنشطة ملاذا لاقتناص الفرص و إنتاج الثروة و اقتحام الأسواق والوصول الفوري و السريع إلى الزبون " الكوني" في كل مكان و زمان[2] .

[1]- إبراهيم العيسوي، التجارة الالكترونية، المكتبة الأكاديمية، مصر، الطبعة الأولى، 2003، ص 19.
[2]- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع ،عمان الأردن ،الطبعة الأولى، 2008، ص 237-238

و سنتعرف في هذا المبحث على مفهوم الأعمال الإلكترونية و بعض المصطلحات المرتبطة به كالتجارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني ، و سنحاول توضيح العلاقة بين هذه المفاهيم، وأهميتها و المزايا التي أضافتها في عالم الأعمال .

أولا : الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية.

الكثير منا يستخدم مصطلح الأعمال الإلكترونية كمرادف للتجارة الإلكترونية، غير أنه يوجد فرق بين هذين المصطلحين، فالأعمال الإلكترونية أوسع و أشمل من التجارة الإلكترونية. إذ تقوم الأعمال الإلكترونية على فكرة الأتمتة ، أتمتة الأداء في العلاقة بين وظائف المؤسسة ككل و بين جميع الأطراف المتعاملة معها (الوكلاء، الموظفين، و الزبائن) كما تمتد إلى طرق أداء الأعمال و تقييمها و الرقابة عليها، و ليس فقط العلاقة بين البائع و الزبون كما في مفهوم التجارة الإلكترونية، و يقع ضمن مفهوم الأعمال الإلكترونية المصنع الإلكتروني المؤتمت، البنك الإلكتروني، الشركات المؤتمتة و الخدمات الحكومية المؤتمتة التي تتطور مفاهيمها اليوم نحو مفهوم أكثر شمولا هو الحكومة الإلكترونية و أي منظمة قد تكون شبكة انترانت مثلا لإدارة أعمالها و أداء الموظفين فيها و الربط بينهم، بينما تعرف التجارة الإلكترونية بأنها نشاط تجاري يتضمن بشكل خاص التعاقدات التجارية (البيع و الشراء و طلب الخدمات) و تلقيها بآليات تقنية و ضمن بيئة تقنية إلكترونية[1] .

1- تعريف الأعمال الإلكترونية : الأعمال الإلكترونية تعني :" إستخدام تقنيات العمل بالأنترنت و الشبكات لتحسين و تطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة"[2].

تعد الأعمال الإلكترونية مزيجا من التقنيات الخاصة بشبكة الويب، التي تعمل على توفير الدعم لمختلف العلاقات، التي تتم من خلالها التعاملات التجارية، تلك العلاقات التجارية تتمثل في علاقات مع المؤسسات التي تقوم ببيع المنتجات و تقديم الخدمات الخاصة بالعمل الذي تمارسه، كذلك العلاقات بين العملاء و الموظفين، فالأعمال الإلكترونية يمكن تمثيلها بوعاء من التقنيات التي يمكن مزجها مع بعضها البعض للخروج بحلول مختلفة خاصة بالعمل[3].

2- تعريف التجارة الإلكترونية: التجارة الإلكترونية تعني "عملية بيع و شراء و تبادل المنتجات و الخدمات والمعلومات من خلال الشبكات بما في ذلك شبكة الأنترنت بأسلوب مباشر Online "[4].

---

[1]- سمر توفيق صبرة، التسويق الالكتروني، دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى،2010، ص19

[2]-سعد غالب ياسين و بشير عباس العلاق، التجارة الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، 2004، ص13

[3]- يورك يارس، إدارة الأعمال التجارية الالكترونية، الشركة المصرية العالمية للنشر، لبنان، الطبعة الأولى، 2003، ص

[4]- إبراهيم عبد السلام، التجارة و الأعمال الالكترونية "ماهي خدمات الكمبيوتر، الإسكندرية "، مصر، بدون طبعة، دون سنة، ص 7

و هناك عدة تعاريف للتجارة الإلكترونية و كلها تصب في معنى وأحد و هو أن: التجارة الإلكترونية ما هي إلا عملية البيع و الشراء للمنتجات , الخدمات ، تبادل المعلومات و الأموال عبر الشبكات مثل شبكة الأنترنت أوشبكات الإتصالات اللاسلكية مثل الهاتف النقال و ما يصاحبها من اجراءات مثل عملية الطلب و الإتصال وعملية الدفع و التسليم.

تهدف التجارة الإلكترونية إلى تقليل التكلفة و سرعة البحث عن المنتجات أو الخدمات من خلال اختصار الاجراءات الادارية المعقدة وخطوات البيع و الشراء، حيث تمكن الأفراد من شراء مختلف المنتوجات أو الخدمات و هم جالسين في بيوتهم، بدون أن يتكبدوا عناء البحث في الأسواق أو مقارعة البائعين للحصول على منتج ما بأفضل سعر.

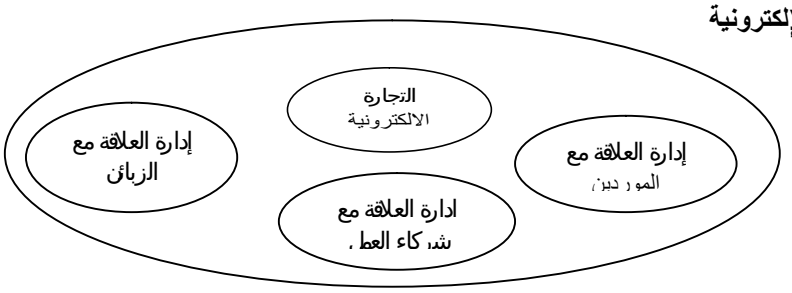
إن عالم الأنترنت يمكن الشركات من الوصول إلى أسواق ضخمة تتعدى حدود الدولة الواحدة و تمكنهم من الوصول إلى زبائن لم يكن بالإمكان الوصول إليهم بطريقة التجارة التقليدية، كما تمكنهم من تحقيق السبق في الحصول على المعلومة و اتخاذ القرار قبل الآخرين، مما يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية [1].

3- العلاقة بين الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية : إن البعض يستخدم مفهوم الأعمال الإلكترونية بشكل متبادل مع التجارة الإلكترونية، ذلك لأن التجارة الإلكترونية بالمعنى الضيق يمكن قصرها على صفقات البيع و الشراء بوسائل إلكترونية في حين أنها بالمعنى الواسع تشكل جزءا كبيرا من الأعمال الإلكترونية[2]، فالأعمال الإلكترونية هي أوسع بكثير من التجارة الإلكترونية، فهي الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال بإستخدام الصلات الإلكترونية القائمة على الأنترنت مع الأطراف الأخرى كالعاملين ، المديرين ، الزبائن، الموردين... بكفاءة و فعالية من أجل تحقيق أهدافها [3].

و فيما يلي شكل يوضح العلاقة بين الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية حيث يبين أن التجارة الإلكترونية هي جزء من الأعمال الإلكترونية .[4]

[1]- خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية من منظور تقني و تجاري و إداري، دار الحامد، عمان، 2008، ص 31.
[2]- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية "الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات "، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية . 2004 ص 46.
[3] - نفس المرجع السابق ،. ص 47 .
[4]- خضر مصباح الطيطي ، مرجع سبق ذكره، ص 35

شكل رقم 01 : العلاقة بين الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية



المصدر: خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية من منظور تقني و تجاري و إداري، دار الحامد،عمان، 2008، ص 35

من خلال الشكل يظهر أن الأعمال الإلكترونية هي أوسع بكثير من التجارة الإلكترونية، حيث يضاف الى هذه الاخيرة انشطة عديدة يمكن تلخيصها في العبارة التالية:[1]

الأعمال الإلكترونية = التجارة الإلكترونية + إدارة علاقات الزبون + إدارة سلسلة التوريد + ادارة الموارد و الانشطة داخل المؤسسة.

ثانيا: التسويق الإلكتروني.

كثيرا ما نسمع اليوم عن مفهوم التسوق الإلكتروني في دول متقدمة كثيرة، و هو أن يشتري الفرد ما يريد عن طريق مواقع إلكترونية عبر شبكة انترنت مخصصة لهذا الغرض، و يقوم هذا المستهلك بتسديد أثمان مشترياته و هو في بيته، و تصله المنتجات التي اختارها في أقل الأوقات، ويحتل التسوق الإلكتروني نصيبا كبيرا من حصة السوق و دخلا وافرا في تلك البلدان[2].

و يقصد بالتسويق الإلكتروني" تنفيذ كثيرمن الأنشطة المتعلقة بالوظيفة التسويقية خاصة تلك المتعلقة بالنشاط الترويجي مثل الإعلان ، البيع ، توصيل السلع و الخدمات و خدمة ما بعد البيع إلكترونيا بإستخدام الويب، ويمكن القول أن التسويق الإلكتروني هو جزء من التجارة الإلكترونية و ليس العكس"[3].

و في الوقت الحاضر تقوم معظم المؤسسات بتوجيه أنشطتها التسويقية نحو التسويق الإلكتروني بهدف الاستفادة من خصائصه ومزايا وإمكاناته العالية، فقد أوجد التسويق الإلكتروني بيئة تسويقية متطورة تحقق للزبائن مزيدا من فرص الاطلاع و التعرف على خصائص المنتجات

[1]- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية "الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات"، مرجع سبق ذكره ، ص 49.
[2]- سمر توفيق صبرة، التسويق الالكتروني ، مرجع سبق ذكره، ص 65.
[3]- وليد دياب و آخرون، التجارة و الأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية الإسكندرية مصر، 2002، ص 96

و الخدمات في سوق أكثر اتساعا، و اختيار تلك التي تتلاءم مع احتياجاته و تطلعاته المتطورة، مما يشعر هذا الزبون بالرضا التام عن هذه المنتجات، و هناك فرص و منافع عديدة يحققها التسويق الإلكتروني لكل من المنظمات و الزبائن في ظل العولمة و بيئة الأعمال المتغيرة من أهمها: [1]

- **إمكانية الوصول إلى الأسواق العالمية:** يؤدي التسويق الإلكتروني إلى توسيع الأسواق و زيادة الحصة السوقية للمنظمات بسبب الانتشار العالمي (العولمة)، كما أن التسويق الإلكتروني يمكن الزبائن باختلاف مواقعهم الجغرافية من الإشباع الأمثل لاحتياجاتهم وإجراء مقارنات بين منتجات المؤسسات المختلفة والمتعددة، حيث أن التسويق الإلكتروني لا يعترف بالحدود الجغرافية.

- **تقديم المنتجات وفقا لحاجات و رغبات الزبائن:** يوفر التسويق الإلكتروني للمسوقين فرصا لتكييف منتجاتهم بالشكل الذي يلبي احتياجات العملاء إلكترونيا حيث أن الطاقات الإتصالية و التفاعلية للتسويق الإلكتروني حققت قفزة نوعية في وسائل و أساليب إشباع حاجات و رغبات الزبائن و كسب رضاهم عن هذه المنتجات المقدمة لهم.

- **التغذية الراجعة:** هناك فرصا كبيرة يوفرها التسويق الإلكتروني للمؤسسات كي تستجيب للمتغيرات التي تحدث في الأسواق وكذلك التغيرات التي تحدث في البيئة التقنية، مما يحقق دمج احتياجات الزبائن مع التطورات التكنولوجية، و ذلك من خلال ما يسمى بالعملية المرنة لتطوير المنتجات و هذه العملية تعتمد على دراسة واستشعار للسوق بواسطة الآليات التفاعلية للتسويق الإلكتروني.

- **تخفيض التكاليف و إستخدام التسعير المرن:** في ظل التسويق الإلكتروني، استراتيجيات التسعير لا تكون فقط استجابة سريعة لحالة السوق، بل تأخذ بعين الاعتبار العوامل و المتغيرات الداخلية والخارجية، فتطبيقات مفهوم التسعير المرن تكون من خلال آليات التسويق الإلكتروني، حيث تتوفر تقنيات تمكن المشتري من البحث و العثور على أفضل الأسعار المتوفرة.

- **إستخدام أشكال و قنوات توزيع جديدة:** يقدم التسويق الإلكتروني فلسفة جديدة لسوق إلكترونية يكون التفاعل فيها بين أطراف عملية التبادل دون الحاجة لوجود وسطاء، مما أدى لظهور مصطلح الإتصال المباشر.

كما يقدم التسويق الإلكتروني وسطاء بشكل و نوعية جديدة يطلق عليهم اسم وسطاء المعرفة الإلكترونية، وهي منظمات هدفها تسهيل عمليات التبادل بين المنتجين و الزبائن و عملهم هو عمل مزودي الخدمة التجارية.

[1]- سمر توفيق صبرة، التسويق الالكتروني ، مرجع سبق ذكره ، ص47

- إستخدام وسائل ترويج تفاعلية مع الزبائن: من أكثر وسائل الترويج الإلكتروني فعالية هو الإعلان الإلكتروني، و الإعلانات الإلكترونية أكثر جاذبية و انتشارا في ظل الاتجاه نحو التسويق الإلكتروني، فالإعلانات المبثوثة عبر الأنترنت تتزايد بمعدل 12 % سنويا، و تبلغ قيمته أكثر من 9 مليار دولار، و يقدم التسويق الإلكتروني شكلا و مفهوما جديدا للإعلان، حيث ان الشركات تقدم الرسائل الاعلانية الخاصة بها وبمنتجاتها إلى بيئات مستهدفة من خلال مواقع إلكترونية محددة يتوقعون ان تكون جماهيرهم قادرة على تمييزها و إدراكها.

- دعم و تفعيل إدارة العلاقات مع الزبائن: إن عملية المنافسة في الأسواق الإلكترونية تمر بمرحلة انتقالية بسبب التحول من المنافسة التقليدية إلى المنافسة التي تعتمد على إمكانات و قدرات المؤسسات، و مما لا شك فيه أن التطورات الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بالتسويق الإلكتروني قد أوجدت فرصا نوعية في دعم الاستراتيجيات المميزة و تحسين الوضع التنافسي للمظمات[1].

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية

نظرا للتطور الكبير في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات ، أخذت المؤسسات العامة و الخاصة تتسابق في إستخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري، و مما ساعد على ذلك ظهور الأنترنت الذي جعلها أكثر تأثيرا و قدرة على انجاز أعمالها و القيام بمهامها و تحقيق أهدافها بشكل سريع و اقل تكلفة.

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية و خصائصها.

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارة العمل داخل المؤسسة، بل تصل إلى تبادل البيانات و المعلومات بين الإدارات المختلفة و المتعددة، و إستخدامها في توجيه سياسات وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها و توفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أم الخارجية، و هي تشمل جميع مكونات الإدارة من تخطيط، تنظيم، قيادة ورقابة إلا أنها تتميز بقدرتها على توفير المعرفة بصورة مستمرة و توظيفها من أجل تحقيق أهدافها.[2]

[1]- سمر توفيق صبرة، التسويق الالكتروني، مرجع سبق ذكره، ص47-49.
[2]- رأفت رضوان ، التجارة الالكترونية ، رئيس مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار، القاهرة ، ص3.

و تعرف الادارة الالكترونية على أنها "عملية إدارية قائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط، توجيه و الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة و الآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف المؤسسة" [1] .

و تعتمد الإدارة الإلكترونية عموما على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال[2].

كما يمكن تعريفها أيضا بأنها عملية مكننة جميع المهام والنشطات الادارية للمؤسسة بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية (إتصالات، أجهزة، برمجيات) لتحقيق أهداف المؤسسة[3].

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العادية ومن أبرزها نذكر ما يلي:[4،5]

1- اختفاء الوثائق الورقية في المعاملات التجارية : إن الهدف من المعاملات التجارية الإلكترونية هو خلق مجتمع المعاملات اللاورقية، أي إحلال دعائم إلكترونية محل الدعائم الورقية على الرغم من انخفاض أسعارها وسهولة إستخدامها، لكن ما يعيبها هو أنها تحتاج إلى حيز مكاني كبير لتخزينها مع ارتفاع تكاليف نقلها بالإضافة إلى صعوبة الحصول على المعلومة بطريقة فورية و هذا ما يؤدي إلى الاستغناء عن التعامل بالمستندات الورقية لتحل محلها المستندات الإلكترونية ، أي إجراء كافة المعاملات و الإجراءات بشكل إلكتروني .

2- صعوبة أو عدم إمكانية تحديد هوية المتنافسين : حيث أن طرفي المعاملة التجارية الإلكترونية لا يعرف ولا يرى أي منهما الأخر، و لا يملك معلومات كافية عنه (موطنه ومكان الإتصال)، حيث يمكن أن تكون المعلومات مزيفة مثل التعامل ببطاقة ائتمان مسروقة ، و كذلك الوعد بتقديم خدمات ما بعد البيع بدون ضمان حقيقي بأن يلتزم البائع بذلك، أما في الحالة التي يقدم فيها أحد الأطراف المعلومات عن نفسه للطرف الأخر، فقد تتعرض للإفشاء ، إساءة الإستخدام دون أن يملك صاحبها فرصة للسيطرة على إستخداماتها أو مقاضاة من يسيء إستخدامها مما يثير مسألة الخصوصية و سرية المعلومات.

---

[1]- نجم عبود نجم ، الإدارة الالكترونية ، "الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات"، مرجع سبق ذكره ، ص127.
[2]- رأفت رضوان. التجارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص3.
[3]- علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، نظم دعم القرارات ، دار وائل للنشر ، الأردن ، الطبعة الأولى، 2005، ص 235.
[4]- محمد الصيرفي. الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 162-166 .
[5]- إبراهيم العيسوي ، التجارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ص 32.

3- تعزيز القدرات التنظيمية و الرقابية داخل المؤسسة: تسمح شبكات الأنترانت و الإكسترانت للمسؤولين الاداريين بإجراء عمليات الرقابة الادارية المفاجئة و تمكنهم من تقييم مستويات الأداء و تحقيق الاهداف في أي وقت كما تسمح لهم بتقييم الأوضاع سواءا من الناحية التنظيمية أو التشغيلية بصفة أدق و أنجع .

4- تسليم المنتجات إلكترونيا : أتاحت شبكة الأنترنت إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونيا ، أي التسليم المعنوي للمنتجات مثل برامج الحاسوب، التسجيلات الموسيقية ، أفلام الفيديو، الكتب، الأبحاث والتقارير الإلكترونية إلى جانب بعض الخدمات الإلكترونية مثل الاستشارات الطبية والهندسية ، و هو ما يخلق تحديا أمام السلطات المختصة حيث لا يوجد حتى الآن آليات متفق عليها لإخضاع المنتجات الإلكترونية للجمارك أو الضرائب فقد يستغل البائعون ذلك للتهرب من الضرائب بعدم تسجيل هذه التعاملات في الدفاتر المحاسبية الرسمية.

5- غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة : حيث أن المؤسسة لها القدرة على إدارة تعاملاتها التجارية بكفاءة من أي موقع جغرافي، دون الحاجة للتمركز في مكان البيع، وذلك بإستخدام أجهزة الكمبيوتر والترابط الإلكتروني وهو ما يعرف بالوكيل الإلكتروني. حيث بإمكان أي فرد الحصول على احتياجاته دون الخروج من منزله.

6- السرعة في انجاز المعاملات التجارية : تساهم التجارة الإلكترونية بشكل فعال في إتمام العمليات التجارية بين الطرفين على وجه السرعة ، إذ تتم الصفقات التجارية ابتداء من مرحلة التفاوض ، إبرام العقود و حتى الدفع الإلكتروني والانتهاء بتسليم المنتجات و الخدمات دون الحاجة لانتقال الطرفين و التقائهما في مكان معين و ذلك توفيرا للجهد و الوقت و المال.

7- التفاعل الجماعي بين عدة أطراف : يستطيع أحد أطراف المعاملة التجارية إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين في نفس الوقت ، و دون الحاجة لإرسالها في كل مرة ، و في هذا المجال توفر شبكة الأنترنت إمكانيات بلا حدود للتفاعل الجماعي بين فرد و مجموعة.

ثانيا: وظائف الإدارة الإلكترونية.

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على الشركات و مجالات عملها و على الإدارة و استراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيات الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة و أصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية

في التفويض و التمكين و الإدارة القائمة على الفريق...، و يمكن القول أن الثورة الرقمية قد أدت إلى تغييرات عميقة و واسعة في بيئة الأعمال و أساليبها وطريقة تنظيمها و مصادر ميزتها التنافسية وغير ذلك الكثير، و يمكن ملاحظة ذلك من خلال ما يأتي: [1]

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من إدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.*
- الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الأنترنت.
- الانتقال من الرقابة التقليدية (مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط) إلى الرقابة الآنية أول بأول.
- الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية ، وتشمل هذه الوظائف ما يلي[2]:

1- التخطيط الإلكتروني: يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه لأهداف الواسعة , المرنة، الآنية , قصيرة الأمد , القابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل.
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ , فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

كما تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني , انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية , مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، الأسواق،المنتجات , والخدمات غير الموجودة , وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

---

[1]- نجم عبود نجم , الإدارة الالكترونية "الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات"، مرجع سبق ذكره , ص 235

*- التحول إلى شبكة الحواسيب المكتبية أدى إلى تراجع الحاجة إلى الإدارة الوسطى كإدارة تنسيقية بعد أن أصبح التنسيق فوريا و مباشرا وخطيا من قبل أطرافه عبر هذه الحواسيب مما يعطي للوظائف الفنية استقلالية اكبر(نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 134).

[2]- عشور عبد الكريم، دور الحكومة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، رسالة ماجيستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة، كلية الجقوق و العلوم السياسية , جامعة قسنطينة، 2009-2010،ص 31

2- التنظيم الإلكتروني: إن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج لتقليدي إلى التنظيم الإلكتروني ، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض لوحدات الثابتة والكبيرة ، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ، إلى شكل تنظيم عرف بالتنظيم المصفوفي ، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي ، كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق ، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام ، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الإستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا ، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة .

3- الرقابة الإلكترونية: إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة الداخلية ، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين علمية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه ، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول ، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين ، العاملين ، الموردين ، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه ، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية ، والولاء الإلكتروني ،سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة ، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة.

4- القيادة الإلكترونية: أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية ، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى أحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية ، والتي تقسم للأنواع الثلاثة التالية:[1]

– **القيادة التقنية العملية** :حيث ترتكز في نشاطاتها على إستخدام تكنولوجيا الأنترنت ، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها وملاءمتها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات ، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، البرمجيات ، والشبكات والتطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها

[1]- عشور عبد الكريم، دور الحكومة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مرجع سبق ذكره ، ص 33-32

قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة ، هي سرعة الحركة، الاستجابة والمبادرة الى تغيير الاوضاع، واتخاذ القرارات الاستباقية.

- **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.

- **القيادة الذاتية :** ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات ، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت ، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس ، التركيز على انجاز المهمات ، الرغبة في المبادرة ، إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

المطلب الثالث: التعليم الإلكتروني.

إن التطور و التقدم الحادث في مجال تكنولوجيا التعليم أدى إلى ظهور كثير من المستحدثات التكنولوجية التي أصبح توظيفها في العملية التعليمية ضرورة ملحة، للاستفادة منها في رفع كفاءة العملية التعليمية، و من بين تلك المستحدثات التعلم الإلكتروني، الذي قد ظهر في منتصف التسعينات، و نتيجة للانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و توظيفها لخدمة العملية التعليمية تمكنت الجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى من إطلاق برامجها التعليمية إلكترونيا عبر الأنترنت[1].

اولا : مفهوم التعليم الإلكتروني و المصطلحات المرتبطة به.

يرتبط مفهوم التعليم الإلكتروني بعدة مصطلحات مع اختلافات بسيطة في المفاهيم و هي التعليم والتدريب الإلكتروني ، التعلم عن بعد و التعلم الافتراضي ،إلا أن العامل المشترك في هذه المفاهيم هو إستخدام التكنولوجيا الرقمية في تلقي العملية التعليمية.

[1]- ريهام مصطفى محمد أحمد، توظيف التعلم الالكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 9، 2012، ص 4.

1- **التعليم الإلكتروني:** إن التعليم الإلكتروني يتمثل في عملية إستخدام الأنترنت و تكنولوجيا المعلومات من أجل عملية توزيع و نشر المعرفة أي إجراء عملية التعليم بإستخدام الحاسوب ،شبكات الإتصالات ، الداتاشو ، التجهيزات السمعية البصرية و غيرها من الوسائط الرقمية[1].

يعرف التعليم الإلكتروني كذلك بأنه إستخدام الوسائط المتعددة التي يشملها الوسط الإلكتروني من (شبكة المعلومات الدولية العنكبوتية "الأنترنت"، ساتيلايت، إذاعة أوأفلام فيديو ، أقراص ممغطة، مؤتمرات بواسطة الفيديو أو البريد الإلكتروني أو المحادثة بين طرفين عبر شبكة المعلومات الدولية) في العملية التعليمية[2].

ويقصد بالتعليم الإلكتروني أن عملية التعلم و تلقي المعلومات تتم عن طريق إستخدام أجهزة إلكترونية ومستحدثات تكنولوجيا الوسائط الرقمية بمعزل عن ظرفي الزمان و المكان، حيث يتم الإتصال بين الدارسين والمعلمين عبر وسائل اتصال عديدة ، و تلعب تكنولوجيا الإتصال دورا بارزا فيها، و تتم عملية التعليم وفقا لظروف المتعلم و استعداداته و قدراته كما تقع مسؤولية التعلم بصفة أساسية على عاتقه.

و قد أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور أساليب و طرق جديدة للتعليم غير المباشر، تعتمد على توظيف المستحدثات التكنولوجية لتحقيق التعلم المطلوب، و منها إستخدام الكمبيوتر و مستحدثاته، والأقمار الصناعية والقنوات الفضائية و شبكة المعلومات الدولية بغرض إتاحة التعلم على مدار اليوم والليلة لمن يريده و في المكان الذي يناسبه، بواسطة أساليب و طرق متنوعة تدعمها تكنولوجيا الوسائل المتعددة بمكوناتها المختلفة لتقديم المحتوى التعليمي من خلال تركيبة من لغة مكتوبة ومنطوقة و عناصر مرئية ثابتة و متحركة وتأثيرات و خلفيات سمعية و بصرية يتم عرضها للمتعلم من خلال الكمبيوتر مما يجعل التعلم شيق و ممتع ويتحقق بأعلى كفاءة و أقل مجهود و أقل وقت مما يحقق الجودة في التعليم[3].

ويمكن أن يكون التعلم الإلكتروني تعلما آنيا يتم في زمن وأحد بالتفاعل مع المدرس و المتعلم ويسمى بالتعلم المتزامن، أو تعلم غير آني في غياب المدرس و يسمى بالتعلم غير المتزامن ، ويتضمن التعلم المتزامن جلسات المؤتمر و الحوار و النقاش الشبكي التفاعلي المشترك بالصوت

[1]- خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية من منظور تقني و تجاري و إداري ، مرجع سبق ذكره، ص255

[2]- طارق حسين فرحان العواودة، صعوبات توظيف التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية بغزة كما يراها الأساتذة و الطلبة، رسالة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة،2012، ص 12

[3]- ريهام مصطفى محمد أحمد، دور الحكومة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص5-4

والصورة و الكتابة، بينما لا يتضمن التعلم غير المتزامن الإتصال المباشر في زمن تعليمي موحد وإنما يتم تلقي المعلومات من قواعد البيانات المخزنة على الخوادم الحاسوبية للمؤسسة التعليمية[1].

2- التعلم عن بعد: يطرح مصطلح التعلم عن بعد عندما تكون هناك مسافة فاصلة بين المعلم و المتعلم، وتستخدم تكنولوجيا الإتصال لملأ الفجوة بين كل من الطرفين بما يحاكي الإتصال الذي يحدث وجها لوجه، وتستطيع هذه النوعيات من البرامج أن تقدم فرصة لأولئك الذين حرموا من التعلم بسبب ضيق الوقت أو بعد المسافة أو الإعاقة البدنية، كما تساهم هذه البرامج في تحديث قواعد المعرفة للعمل في أماكن عملهم[2].

يعتبر التعليم الإلكتروني أحد تطبيقات التعلم عن بعد، فهو يعتمد بالدرجة الأولى على المتعلم كما في التعليم عن البعد ويساعد على التعليم الذاتي وذلك بتوفير التقنيات اللازمة والمعلومات من خلال مصادر حديثة لتسهل عملية التعلم سواء تعلم فردي أو بمشاركة بعض الزملاء عبر الشبكة العالمية للمعلومات، ولكن ليس كل تعليم إلكتروني هو تعلم عن بعد وليس كل تعلم عن بعد هو تعليم إلكتروني، فالتعليم الإلكتروني قد يكون في داخل حجرات الصف أي في نفس المكان ، بينما التعلم عن بعد من أهم مميزاته أنه نظام تعليمي يسعى إلى تحقيق أهداف تعليمية من خلال الفصل بين المتعلم من جهة والمعلم والمؤسسة التعليمية من جهة أخرى، ويعتمد المتعلم على نفسه في عملية التعليم بإستخدام المواد القائمة على التعليم الذاتي ، وبتوظيف فاعل للتقنيات التربوية الحديثة[3].

3- التعليم الافتراضي: يختلف التعليم الإلكتروني عن التعليم الافتراضي في أن التعليم الإلكتروني يشبه التعليم التقليدي في خطواته مع إستخدامه الوسائط الإلكترونية ، وقد يتم داخل الفصل الدراسي ، فهو تعليم حقيقي وليس تعلماً افتراضياً، حيث تشير كلمة افتراض إلى شيء غير حقيقي فالتعلم الافتراضي فهو تعلم قائم على الوسائل والوسائط الإلكترونية ولكن بدون مباني تعليمية حقيقية، أو مكاتب لأعضاء هيئة التدريس، ويمكن تعريفه أنه عبارة عن مجموعة العمليات المرتبطة بنقل وتوصيل مختلف أنواع المعرفة والعلوم والمقررات والبرامج إلى الدارسين في مختلف أنحاء العالم

---

[1]- على بن شرف الموسوي، التدريب الالكتروني و تطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي، مشاركة مقدمة إلى الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات و الإتصالات في التعليم و التدريب، جامعة الملك سعود، كلية التربية قسم تقنيات التعليم،أفريل 2010،ص3

[2]- سوهام، سياسات و استراتيجيات توظيف التكنولوجيا في التعليم، رسالة ماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004-2005، ص55

[3]- مشاعل عبد العزيز عبد الكريم، واقع إستخدام التعليم الالكتروني في مدارس المملكة الأهلية بمدينة الرياض، رسالة ماجيستير في التربية تخصص وسائل و تكنولوجيا التعليم، جامعة الملك سعود،السعودية، 1429هـ ، ص 16.

بإستخدام تقنية المعلومات و يشمل ذلك (شبكات الأنترنت والأنترانت والأقراص المدمجة و عقد المؤتمرات عن بعد)[1].

كما انتشر في الآونة الأخيرة ما يعرف بالجامعات الافتراضية او الجامعات الاليكترونية، حيث يستطيع المتعلم أن يحصل على التعليم الجامعي لمختلف المراحل التعليمية دون أن يغادر بيته أو وطنه، كما يحصل على التعليم من محاضرات و اختبارات و تسليم للمشاريع و غيرها من المستندات وعمليات دفع الرسوم و التسجيلات و كل ذلك يتم عبر الأنترنت [2].

4- التدريب الإلكتروني: يرتبط التعليم الإلكتروني بقطاع التربية و التعليم وهدفه الحصول على المعارف العلمية ، إلا أن التدريب الإلكتروني ظهرت أهميته و سبل تطبيقه في مجال تنمية الموارد البشرية في العمل وانبثق أساسا من تطبيق تقنية التعلم الإلكتروني في الجوانب المهنية، التي تهدف الى تطوير المهارات البشرية[3]، فالتدريب الإلكتروني هو تقديم البرامج التدريبية و التعليمية عبر وسائط إلكترونية متنوعة تشمل الأقراص المدمجة وشبكة الأنترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن و باعتماد مبدأ التدريب الذاتي أو التدرب بمساعدة مدرب[4].

ثانيا: التقنيات المستخدمة في التعليم الإلكتروني

يرتكز إستخدام التعليم الإلكتروني على مجموعة من التقنيات الحديثة نذكر منها:[5]

- الحاسب الآلي .
- البرمجيات التعليمية.

- الأنترنت : حيث يسمح بتبادل المعلومات و المعارف على مستوى العالم، ويمكن توظيفها كوسيط تعليمي عن طريق وضع موقع على الشبكة، وتخزن عليه البرامج ويكون الدخول متاحاً للطلاب حسب ضوابط معينة، ومن خدماته البريد الإلكتروني، المحادثة، خدمة البحث بمحركات البحث، الأدلة التعليمية، وخدمة المكالمات، وغيرها من الخدمات المهمة التي يمكن توظيفها بالتعليم.

---

[1]- مشاعل عبد العزيز عبد الكريم، واقع إستخدام التعليم الالكتروني في مدارس المملكة الأهلية بمدينة الرياض ، نفس المرجع السابق، ص 16.

[2]- خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية من منظور تقني و تجاري و اداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 259

[3]- علي بن شرف الموسوي، التدريب الالكتروني وتطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي، مرجع سبق ذكره،ص 3

[4]- لمين علوطي ، اثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير فرع إدارة أعمال ، جامعة الجزائر ، ص 244

[5]- طارق حسين فرحان العواودة، صعوبات توظيف التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية بغزة كما يراها الأساتذة و الطلبة،مرجع سبق ذكره ، ص 30-31

- الأنترانت: وهي الشبكة الداخلية وتتمثل في ربط أجهزة الحاسب في المدرسة ببعضها حيث تمكن المعلم من إرسال المادة الدراسية إلى أجهزة الطلاب كأن يضع نشاطاً تعليمياً أو واجباً منزليا ويطلب من كافة الطلاب تنفيذه و إعادة إرساله مرة أخرى إلى جهازه .

- المقرر الإلكتروني: وهو مقرر يستخدم في تصميمه أنشطة ومواد تعليمية تعتمد على الحاسوب وهو محتوى غني بمكونات الوسائط المتعددة التفاعلية في صورة برمجيات .

- الكتاب الإلكتروني :وهو كتاب محمل على الحاسب يتم فتحه بطريقة مبسطة فتظهر على الشاشة محتويات كل جزء من الكتاب على جانب الشاشة وأهم ما يميزه هو صغر حجمه .

- مؤتمرات الفيديو :تربط هذه التقنية المعلمين والمتعلمين بشبكة تلفزيون عالية الجودة بحيث يستطيع كل متعلم موجود بطرفية محددة أن يرى ويسمع المختص ومادته العلمية.

- برامج القمر الصناعي :وفي هذه التقنية يتوحد محتوى التعليم وطريقته في جميع أنحاء البلاد أو المنطقة المعنية ويمكن ذلك من خلال توفير محطات أرضية لاستقبال هذه القنوات التعليمية .

- الفيديو التفاعلي :وهي عبارة عن دمج الحاسب والفيديو في تقنية وأحدة.

- المؤتمرات الصوتية المسموعة : تتمثل في إستخدام هاتف عادي يتصل بعدة خطوط تعمل على توصيل المعلم بالمتعلمين.

- الفصول الافتراضية : وهي مجموعة برامج على هيئة أنشطة تشبه أنشطة الفصل التقليدي يقوم بها معلم وطلاب تفصل بينهم حواجز جغرافية ولكنهم يعملون معا في نفس الوقت أو في أوقات مختلفة، حيث يتفاعل الطلاب والمعلم مع بعضهم بعضاً عن طريق الحوار عبر الأنترنت ويقومون بطباعة رسائل يستطيع جميع الأفراد المتصلين بالشبكة رؤيتها.

ثالثا : فوائد التعليم الإلكتروني

للتعليم الإلكتروني فوائد كثيرة ومتنوعة وهي :[1]

- توفير حرية الوصول والاستفادة في أي وقت وأي مكان من فرص التعلم وفقاً لمقدرة المتعلم على التحصيل والاستيعاب.

[1]- طارق حسين فرحان العواودة، صعوبات توظيف التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية بغزة كما يراها الأساتذة و الطلبة،مرجع سبق ذكره ،ص 30-31

- يساعد التعليم الإلكتروني على توفير وقت المعلم والمتعلم وجهديهما.
- يساعد التعليم الإلكتروني على تخفيض تكاليف التعليم كلما زاد عدد الطلاب.
- يوفر التعليم الإلكتروني سهولة كبيرة في الوصول إلى مصدر التعلم بأسرع وقت وذلك خارج أوقات العمل الرسمية.
- يتيح التعليم الإلكتروني إمكانية اختيار المصادر بطرق مختلفة ومتعددة تسمح للمتعلم باختيار الطريقة الأفضل والتي تناسبه في تلقي المادة العلمية .
- يوفر وسيلة إيصال التعليم باستمرار وبجودة عالية .
- رفع مستوى كفاءة التعليم وفاعليته، حيث يرفع من نسبة التحصيل، ويؤدي إلى جودة مخرجات التعليم.
- إكساب الطلاب والمعلمين القدرة الكافية على إستخدام التقنيات الحديثة وتقنية المعلومات والحاسبات مما ينعكس أثره على حياتهم .
- يتيح التعليم الإلكتروني للمعلم تقليل الأعباء الإدارية التي كانت تأخذ منه وقتاً كبيرا .
- توافر المناهج طوال اليوم وفي كل أيام الأسبوع، مما يتيح للجميع التعلم في الزمن الذي يناسبه .
- يساعد التعليم الإلكتروني في زيادة سرعة المقدرة على مواكبة الجديد من المعلومات والبرامج .
- يساعد التعليم الإلكتروني على زيادة فرص التعليم المستمر في جميع المجالات.
- تصميم المادة العلمية اعتمادا على الصورة ، أفلام وصور متحركة مما يسمح للطلاب بالمتعة والتفاعل والإثارة والدافعية في التعلم.
- يساعد التعليم الإلكتروني على حل العديد من المشكلات التربوية مثل: تزايد أعداد الطلاب وعدم استيعابهم في الفصول، والفروق الفردية، ونقص المعلمين المؤهلين .
- تقليل حجم العمل في المدرسة، حيث وفر التعليم الإلكتروني أدوات تقوم بتحليل الدرجات والنتائج وكذلك وضع إحصاءات عنها، وبإمكانها أيضا إرسال سجلات الطلاب إلى مسجلي المدرسة أو إلى أي جهة أخرى .
- تشجيع التعليم الإلكتروني على استقلالية الطالب واعتماده على نفسه، فالمعلم لم يعد ملقنا ومرسلا للمعلومات بل أصبح مرشدا وموجها للحصول على المعلومات .
- مناسبة التعليم الإلكتروني لتعليم الكبار وتدريب الموظفين الذين لا تسمح ظروفهم بالتوجه للمدارس والجامعات أو التدريب في معاهد التدريب التقليدية.

- عدم الاعتماد على الحضور الفعلي، ففي التعليم التقليدي لابد للطالب من الالتزام بجدول زمني محدد ومقيد وملزم بالعمل الجماعي، أما الآن فلم يعد ذلك ضرورياً لأن التقنية الحديثة وفرت طرقاً للاتصال دون الحاجة للتواجد في مكان وزمان معينين.

من خلال ما سبق يتبين لنا أن التعليم الإلكتروني هو إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بمختلف أنواعها في العملية التعليمية مما يساهم في رفع كفاءة العملية التعليمية من خلال تحقيق مجموعة من الفوائد والمزايا ، أهمها تقليل تكاليف الوقت و الجهد المطلوب للعملية التعليمية و تحقيق المرونة و الاستيعاب و كذا إزالة حدود الزمان و المكان مما يسهل عملية التعلم و يزيد من فرصها خاصة لأولئك الذين يجدون صعوبة التنقل لتحصيل العلم.

المبحث الثالث : ماهية الحكومة الإلكترونية .

في ظل التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، لم يكن أمام دول العالم إلا أن تساير هذه التطورات من أجل الاستفادة منها في شتى مجالات الحياة ، و أدى ذلك إلى تباين مستويات تعاطي مختلف الحكومات مع هذه التطورات ، مما صاحبه ظهور بعض المصطلحات و المفاهيم الجديدة و التي من بينها مفهوم الحكومة الإلكترونية التي سنتطرق إليها بنوع من التفصيل في هذا المبحث.

المطلب الأول :تعريف الحكومة الإلكترونية و نشأتها

قبل التطرق إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية نحاول إلقاء نظرة سريعة على مفهومي الحكومة والإلكترونية كل منهماعلى حدى .

- **مفهوم الحكومة** : "هي كافة هيئات الحكم في الدولة ، و هذا المعنى يشير إليه الجانب القانوني القول أن للدولة ثلاثة عناصر و هي : الحكومة ، الشعب و الإقليم"[1]، كما تعرف بأنها: "السلطة التنفيذية بشقيها رئاسة الجمهورية و هيئاتها والوزارات و هيئاتها الادارية ، فقد نقول أن سلطات الدولة ثلاث هي الحكومة ، البرلمان و القضاء"[2].

[1]- ماجد راغب الحلو ، القانون الدستوري ، دار الفكر العربي ، مصر ، 1986 ، ص 271
[2]- نفس المرجع السابق

- **مفهوم الإلكترونية** : هي عملية التفاعل بين الحاسوب ، شبكات الإتصال ومختلف الوسائط الإلكترونية والمستهلك[1].

أولا :تعريف الحكومة الإلكترونية .

لقد وردت تعريفات مختلفة للحكومة الإلكترونية ، فمنها من يستخدمها على أنها مفهوم مرادف لمصطلح الحكومة الرقمية للدلالة على تجهيز، انجاز و توزيع الخدمات العامة الإلكترونية على المستفيدين، بينما يستعمله آخرون للاشارة الى تطبيقات التكنولوجيا الرقمية في مختلف مجالات الحياة ، و منها من يستخدمها للحديث عن وسائل الإعلام و الإتصال وتقنياتها الحديثة ، بينما البعض الأخر يقترح الاكتفاء بإستخدام عبارة الإدارة الإلكترونية لتأدية المعنى ذاته . و فيما يلي بعض التعاريف لهذا المصطلح :

الحكومة الإلكترونية "هي انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية ، وذلك بإستخدام أجهزة الكمبيوتر، شبكات الإتصال و البرمجيات اللازمة لذلك "[2].

وتعرف بأنها " الانتقال من إنتاج و تقديم الخدمة العامة من شكلها الروتيني إلى إستخدام الوسائل الإلكترونية مع التنبيه إلى أن الحكومة الإلكترونية لا تعني قيام الحكومة بجميع أعمالها عبر الأنترنت وإنما الأمر قاصر على الخدمات التي تقدمها الحكومة للجمهور مثل دفع الضرائب ، استخراج شهادات ميلاد ...، إلى غيرها من الأنشطة التي تؤدي إلى رفع مستوى جودة الخدمات الحكومية و تسهيل الحصول عليها" [3].

وهي أيضا "قدرة قطاعات النشاط المختلفة على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة و دقة عاليتين و بأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت مع ضمان السرية و أمن المعلومات المتناقلة معتمدين على مبدأين"، هما :

- **الأولى تقني :** و يتمثل في إعداد المعلومات إلكترونيا و تناقلها عبر شبكة الأنترنت و ضمان دقتها وسريتها .

---

[1] - محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية " منهج تحليلي مبسط" ، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ، الإسكندرية مصر،الطبعة الأولى ، 2008 ، ص 23

[2] - محمود القدوة ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة الأولى ، 2010 ، ص 18

[3] - محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ،دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية مصر ، الطبعة الأولى ، 2006 ، ص 59

- **الثاني إجرائي :** و يتمثل في إجراء المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها"[1].

أي أنها " عملية **إستخدام وسائل الإعلام و الإتصال** و تقنياته الحديثة لتطوير أداء الإدارة و لا سيما تلك التي لها علاقة مباشرة بالمواطنين"[2].

كما تعرف ايضا بأنها "إنتاج المعلومات و توزيعها و الخدمات الإلكترونية خلال 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع و بطريقة ترتكز على تلبية احتياجات المواطن و الأعمال"[3].

وتعرف كذلك بأنها " تطبيقات (ICT) لتحسين نشاطات الحكومة بمعنى إعادة هندسة الخدمات بإستخدام التكنولوجيا عبر الأنترنت، كما تعمل الحكومة على تسويق خدمات الأنترنت (التجارة والأعمال الإلكترونية والتي يعتبرها البعض قلب الحكومة الإلكترونية). و تعتبر الحوكمة عماد الحكومة حيث يتم تنظيم المجتمع وتحويل الخدمات الورقية إلى إلكترونية "[4].

كما تعرف بأنها :استعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لدى الإ رات العمومية ، متماشيا مع التغيرات على مستوى التنظيم بهدف تحسين الخدمات العمومية ، و تقوية العملية الديمقراطية ودعم السياسات الادارية [5].

ويعرفها وزير المعلومات و التكنولوجيا الهندي بأنها : مصطلح مرادف للحكومة الذكية **(S.M.A.R.T Gouvernment)** ، و هذه الحروف التي ترمز إلى الحكومة الإلكترونية **تمثل مبادئ** تقوم عليها الحكومة الذكية ، و هي تتمثل في :البساطة **(Simplicity) ، الأخلاقية (Morality) ، المساءلة (Accountability)، الاستجابة (Responsiveness)** و الشفافية**(Transparency)**.

و عندما يقرأ الإنسان الحرف الأول لكل كلمة عموديا من الأعلى إلى الأسفل نجد أنها تشكل كلمة **S.M.A.R.T** أي الذكية . و هي في جوهرها تلخص الخطوات الأساسية للعمل الإلكتروني المتمثلة في: تحديد المسؤولية ، المحاسبة على المسؤولية ، احترام القوانين و العمل حسب مقاييس

---

[1]- عصام عبد الفتاح مطر ،الحكومة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 34

[2]- محمد الطعامنة ، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة مصر ، 2004 ، ص 17-18

[3]- محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية ،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان الأردن ، الطبعة الأولى ، 2009 ، ص79

[4] - فريد راغب النجار ، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية مصر ،2007 ، ص18

[5]- E gouvernance ,E gouvernance en Afrique , Publication PMC,AVRIL 2009,p04, sur le site : http://www.perfcons.com/SAARA%202015/saara2015.html

اخلاقية ، و جعل العمل الحكومي أكثر شفافية تجاه المواطنين ، و تسهيل أساليب العمل في العلاقات بين المواطنين وحكوماتهم[1].

وتعرف بأنها : "إدارة و تسيير المرافق العامة و تنظيم العلاقات فيما بينها و بين المواطن ، باستعمال أنظمة الإتصال للبيانات من اجل توفير الخدمات العامة بتكاليف ووقت اقل"[2].

و يمكن حصر العناصر الأساسية لنشاط الحكومة الإلكترونية كما يلي:[3]

- إن الحكومة الإلكترونية ترتبط بصورة أساسية بالإدارة العامة و بالأجهزة الحكومية ، و إن كانت لا تهمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى .

- إنها نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته و عملياته ، و إنما نعرفه من خلال نتائجه وأثاره .

- أنه يعتمد على التقنية الرقمية ذات البنية الإلكترونية .

- إن المورد الرئيسي فيها هو المورد المعلوماتي .

- تتسم الحكومة الإلكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة و المتكاملة .

- تسمح بالتبادل التاثيري بين أطراف الحكومة الإلكترونية و هي المنظمات الحكومية والمنظمات الاجتماعية والخيرية و المنظمات المهنية و جمهور المستفيدين .

و من خلال ما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل يتمثل فيما يلي :

الحكومة الإلكترونية هي استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال من أجل تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن و قطاع الأعمال بأكبر سرعة ، أعلى جودة ممكنة و أقل تكلفة مع ضمان سرية و امن المعلومات.

إن التحول المهم في تطبيقات الحكومة الإلكترونية يجب أن يركز على المستفيد و احتياجاته بدلا من التركيز على الحاجات الداخلية للمنظمة العامة ، أي أن متلقي الخدمة (المستفيد) هو مركز الاهتمام ، وأن إستخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات و الوسائل الإلكترونية الأخرى هو لدعم هذا التحول إلى التركيز من الموظف إلى المستفيد .

---

[1] - عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21 ، دار الغرب الاسلامي ، بيروت ، لبنان ، الطبعة 03 ، 2006 ،ص 182

[2]- ماجد راغب الحلو ، العقد الإداري الالكتروني " دراسة تحليلية مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية مصر، الطبعة الأولى ، 2007، ص 32

[3]-طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية " نماذج معاصرة " ، دار السحاب للنشر و التوزيع ، القاهرة مصر ، الطبعة الأولى ، 2007 ، ص 74

ثانيا : نشأة الحكومة الإلكترونية .

بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندينافية و تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية .و سميت هذه التجربة بمراكز الخدمة عن بعد ، و من رواد هذا المشروع (مايكل دل)صاحب شركة (دل) التي لها الدور الريادي في الميدان الإلكتروني[1].

في المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1959 في مشروع مانشيستر و ذلك بالاستفادة من لتجربة الدانماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية ، و قد انشئ " مضيف مانشيستر " بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية و متابعة التطورات الاجتماعية , الاقتصادية , التعليمية و المهارية ، وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك عدة محاولات في مختلف الدول[2].

بدأت مشاريع إنشاء الحكومات الإلكترونية شكل جاد في عام 1999 ، مثل بعض الدول الأوروبية ، كذلك بدأت في بعض الدول العربية مثل الإمارات العربية المتحدة متمثلة في مشروع حكومة دبي الإلكترونية عام 2000 .

وقد بدا العمل عند إنشاء الحكومات الإلكترونية بمفهوم توفير المعلومات اللازمة للمواطنين على مدار الساعة ، كذلك انجاز الأنشطة و الأعمال اليومية للحكومة من خلال ما تقدمه الحكومة من خدمات للمواطنين متمثلة في عدة مفاهيم مثل : الأعمال الإلكترونية ، الإدارة الإلكترونية أو الدفع الإلكتروني ، ثم تطور هذا المفهوم عندما بدأت الحكومات المختلفة في عرض خدماتها للأفراد و المؤسسات من خلال شبكة الأنترنت ، حيث تم استغلال تكنولوجيا المعلومات لتحرير حركة المعلومات و توفير الخدمات للتغلب على العوائق المادية التي تتسبب في تأخير تقديم الخدمات وتوفير المعلومات في الوقت المناسب و بالدقة المطلوبة[3].

المطلب الثاني : دواعي التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

تتمتع الحكومة الإلكترونية بخصائص ومميزات ، تؤهلها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ، تختلف

[1]-طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية " نماذج معاصرة " ، نفس المرجع السابق ، ص 66
[2]- محمود القدوة ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، مرجع سبق ذكره ،ص 16
[3] - إياد خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "، رسالة ماجستير، قسم علوم تجارية تخصص إدارة أعمال ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2007 ، ص 26-27

في أهميتها باختلاف التجارب التاريخية للدول و مستوى تطورها الذي ينعكس بالضرورة على غاياتها و توجهاتها من خلال مجموعة من المراحل ، والتي سنتطرق إلى كل منها فيما يلي :

أولا : مميزات الحكومة الإلكترونية .

تتميز الحكومة الإلكترونية بمجموعة من المميزات تتمثل فيما يلي :[1]

- **إدارة بلا أوراق :** حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني ، البريد الإلكتروني، الأدلة ، المفكرات الإلكترونية ، الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية .

- **إدارة بلا مكان :** وتتمثل في الهاتف المحمول و الهاتف الدولي الجديد (التيليديسك) و المؤتمرات الإلكترونية و العمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية .

- **إدارة بلا زمان :** تستمر 24 ساعة متواصلة ، ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد ، فنحن ننام و شعوب أخرى تصحو لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24ساعة حتى نتمكن من الإتصال بهم و قضاء مصالحنا .

- **إدارة بلا تنظيمات جامدة :** فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة .

ثانيا :أهداف الحكومة الإلكترونية .

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المختلفة والمتباينة ، منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي ، و لزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات و أحيانا استجابة للضغوط من قبل المواطنين او من قطاع الأعمال أو بأطراف أخرى في كل دولة ، و من أهم هذه الأهداف ما يلي :[2]،[3]:

- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزها بالمعلومات الوافية و ابتكار أساليب جديدة للعلاقات البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات و هيئات ووكالات الحكومة .

[1]- محمود القدوة ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، مرجع سبق ذكره ، ص 43- 44
[2]- محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 83
[3]-طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية " نماذج معاصرة " ، مرجع سبق ذكره ، ص 79-80

- اقتصاد الوقت ، المال و الموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقاتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال و المستثمرين ، و يتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الإلكترونية على تحسين الأداء الحكومي .
- توصيل الخدمات إلى المتعاملين في مكان تواجدهم بالشكل و الأسلوب المناسبين ، و بالسرعة والكفاءة المطلوبة ،و اقل التكاليف بإستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات والإتصالات .
- تقليل تكلفة الإجراءات الحكومية ، و الخدمات و ما يتعلق بها من عمليات إدارية ،عن طريق تبسيط هذه الأعمال و جعلها أكثر كفاءة ، و تقويم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها .
- زيادة كفاءة عمل الحكومة خلال تعاملهم مع المواطنين و الشركات .
- إنشاء قنوات اتصال إضافية ما بين المواطنين و الشركات من جهة ، و الحكومة من جهة أخرى.
- تأكيد و إظهار الشفافية في أعمال الحكومة من خلال تقديم خدمات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام القوي بنشر و تداول هده المعلومات .
- العمل على توفير المعلومات الحديثة للمواطنين في الوقت المناسب .
- العمل على توسيع قاعدة المستفيدين من أجهزة الحاسوب و زيادة وعي المواطنين و خدمات الأنترنت.
- العمل على زيادة مستوى التعليم و التدريب في صفوف القطاعين العام و الخاص.
- تشجيع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل المجتمع .
- احتلال المكانة الريادية في تثقيف المجتمع .
- تحقيق فرص التعاون المستمر و التنسيق بين المستفيدين و الهيئات الحكومية .
- تقديم المشورة لوزير الخدمات الحكومية .

ثالثا : دواعي التحول إلى الحكومة الإلكترونية .

بما أننا نعيش في عصر إستخدام نتاج الثورة التكنولوجية و توظيفها لتحسين مستوى الأداء الحكومي ومسايرة روح التقدم و التغير الذي يحدث في العالم ، فإن هذا التوجه يفرض على الحكومات أن تستفيد من تراكم المعرفة و التقدم التكنولوجي و ترقية مستوى جودة الخدمات للمواطنين حتى تحصل على رضاهم وتنال ثقتهم. كما أن الحكومات تأثرت بما يجري حولها في العالم ، و هذا يفرض عليها البحث عن طرق وأساليب جديدة لمواجهة التحديات العالمية . و بالتالي

لامفر من التحول إلى الحكومة الإلكترونية لأنها تجسد مستوى أداء الغد، و فيما يلي بعض التطورات التي دفعت بهذا الاتجاه : [1،2]:

- الضغوط المتزايدة الملقاة على عاتق الحكومة حول ضرورة تلبية حاجات ورغبات المواطنين بكفاءة وفعالية أكبر، و تحسين نوعية و جودة الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية .

- التعقيدات المتزايدة التي تواجه المتعاملين مع القطاعات الحكومية الخدمية المختلفة و في مقدمتها البيروقراطية ، الروتين و البطء في تقديم الخدمة .

- تغيير الصورة الذهنية التقليدية للحكومة و التي تتمثل في الروتين، صعوبة الإجراءات وتعقيدها، عدم وضوحها و التي تسيء إلى طبيعة العلاقة القائمة بين المواطنين و قطاعات الأعمال من جهة و الأجهزة الحكومية من جهة أخرى .

- تعزيز دور المواطن في المشاركة في عملية الرقابة و المساءلة و اتخاذ القرار .

- الشفافية في الإجراءات .

- الاستجابة للتغيرات البيئية المتسارعة خصوصا مع ازدياد التوجه نحو تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية في معظم دول العالم .

- تسارع التقدم التكنولوجي و الثورة المعرفية المرتبطة به : فتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع و تمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات و إتاحة الفرص للمؤسسات أن تستثمر في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة و الاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي .

- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية : حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي إلى المستويات العالمية للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية ، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى ، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها .

- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات و تطلع المواطنين للحصول على خدمات أفضل ، أسرع وأسهل ، و قد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات .

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

---

[1]- إياد خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "، مرجع سبق ذكره ، ص 69

[2]- عمار بوحوش ، نظريات الادارة في القرن 21 ، مرجع سبق ذكره ، ص 179-180

- و جود ضغوط شعبية على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المو طنين من المشاركة في النقاش وإبداء أرائهم في القضايا التي تهمهم ، و مطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة و أكثر شفافية .
- التسويق و يشمل التعريف بأفضل الطرق للتعامل مع الأفراد و قطاع الاعمال ، و تنمية الإحساس لدى المواطن بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله و بالتالي أهميته كمواطن .
- تقليل التكاليف الحكومية و ذلك عن طريق : تحسين و تطوير و إعادة هندسة إجراءات الأعمال،تسهيل تدفق و سريان الأعمال بشفافية و سهولة عالية ،تقليل الإجراءات و المعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال ،و تشجيع الوحدة و التكامل و التبادل الآني للمعلومات .
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي: و ذلك عن طريق :تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال، تقليل تكاليف التنسيق و المتابعة المستمرة ، زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية مع قطاعات الأعمال ، تشجيع بناء و نشر بنى تحتية لتقنية المعلومات عالية الكفاءة ، فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات .
- تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية و القطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.

المطلب الثالث : مبادئ و مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية .

تتميز الحكومة الإلكترونية بمجموعة من المبادئ و المميزات تتمثل فيما يلي :

أولا : مبادئ الحكومة الإلكترونية

توجد مبادئ أساسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية ، كما تمثل هذه المبادئ في الوقت نفسها معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء و بعد عملية تطوير و تطبيق البرامج الجديدة المرتبطة بالمشروع ، و من أهم المبادئ الهادية لتطبيق مبرات الحكومة الإلكترونية مايلي:

1- التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية : تتولى الحكومة الإلكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن و المستفيد والوظائف التي يجب أن تقدمها لهم ، بمعنى أن يبنى النظام الإداري الحكومي على الوظيفة و ليس على الأشخاص ، على الوظيفة الموجهة للمواطن لا على الإدارة الحكومية (وزارة ، مؤسسة ، هيئة) واحتياجاتها الداخلية . و للوصول إلى هذا الهدف يجب أن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن قبل كل شيء ، و بعد ذلك تعمل باتجاه تصميم نظم

تساعد على تلبية هذه الاحتياجات[1] ، و المتمثلة في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والوقت و المال ، و توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة ، انجاز العمل في وقت سريع و بكفاءة عالية ، و الحصول على الخدمة بصورة مبسطة و ميسرة ، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان الإلكترونية بدون الحاجة الى التنقل بدون تنقل إلى المراكز المتخصصة لتسديد الرسوم و الفواتير المطلوبة[2]. وعندما توضع إستراتيجية العمل فمن الضروري توجيهها لدعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات الزبائن من ناحية ، ومن ناحية أخرى التكامل الذي يجب أن يحصل بين الإدارات الحكومية , الوزارات والهيئات حسب احتياجات المستفيدين أيضا[3].

2- إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها: إذا كانت الحكومة الإلكترونية هي مجرد حل تكنولوجي لمشكلات البيروقراطية الإدارية ووسيلة لحوسبة المهام الإدارية فإننا أمام حكومة معرضة للفشل بالضرورة، ذلك أن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد، أي إعادة تصميم العمليات الحرجة ذات القيمة المضافة وإعادة التفكير بصورة جذرية بأدوار ووظائف إدارات ومؤسسات الحكومة.

الحكومة الإلكترونية لا تعني حوسبة و تشبيك العمل الإداري أو نقل المعاملات من طرق التنفيذ التقليدية إلى طرق التنفيذ الإلكترونية على شبكة الأنترنت، فهذا كله من نتائج عمل الحكومة الإلكترونية وليست غاياتها الجوهرية. ن من الحيوي بالنسبة لنجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية واكتساب مزاياها الإستراتيجية هو أن ترافق هذه المبادرات برامج الهندسة الإدارية والإنسانية ضمن مشروع طموح للتحديث والتنمية[4].

3-الرؤية الإستراتيجية للحكومة: مشروع كبير مثل الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود رؤية إستراتيجية شاملة وأهدافا إستراتيجية قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف، فمثلا وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية إستراتيجية تتلخص بهدف الوصول إلى الطريق السريع للمعلومات وينطبق نفس الأمر على كندا أيضا، في حين تتمثل الرؤية الإستراتيجية لاستراليا بالعمل من أجل بناء مجتمع المعلومات، أما الجماعة الأوروبية فقد وضعت رؤية إستراتيجية تتضمن الوصول إلى مجتمع

[1]- سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية ،مرجع سبق ذكره ، ص 247-248.
[2]- عمار بوحوش ، نظريات الإدارة في القرن 21 ، مرجع سبق ذكره ، ص 190.
[3]-سعد غالب ياسين ، مرجع سبق ذكره ، ص 248.
[4]- محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره ، ص 85.

المعلومات من خلال بناء و تطوير تكنولوجيا الشبكات والإتصالات و تطبيقها في جميع مجالات الحياة و الأنشطة الإنسانية [1] .

4-الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات : إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الإلكترونية، و سيؤدي بالتأكيد إلى تحقيق عائد في الأجل المتوسط والبعيد. هذا يعني آن كل ما ينفق على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، البنية التحتية للشبكات، البرامج و عتاد الحاسوب و تسهيلات تجهيز خدمات الأنترنت، هي بنود نفقات ضرورية لاستكمال تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية و يجب النظر إليه على أنه استثمار سيعود بالعائد الايجابي السريع، بالإضافة إلى المنافع غير المنظورة المكتسبة من تنفيذ الحكومة الإلكترونية[2] .

4- تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة: إن اعتماد برامج و مبادرات الحكومة الإلكترونية الخاصة تكنولوجيا الأنترنت و الشبكات الداعمة الأخرى يساعد في بناء نظم إلكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية، بعبارة أخرى يجب أن تكون تطبيقات الحكومة الإلكترونية ذات جدوى اقتصادية و تقنية وتنظيمية بالمقارنة مع أساليب العمل الإدارية التقليدي (غير المحوسب)، كما يجب أن تعود الوفرات المتحققة من الحكومة الإلكترونية لفائدة المواطن و المجتمع[3].

5-التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن: توفر مبادرات الحكومة الإلكترونية بيئة مفتوحة لتبادل و نشر وتوزيع المعلومات، لكن يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية، ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية و انفتاح وحقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية[4].

6-الحكومة الإلكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية: إن الخدمات التي تقوم بتقديمها الحكومة الإلكترونية للمواطنين ، قطاع الأعمال، وفي الإدارات ، الهيئات والمؤسسات الاخرى لا يمكن أن تكون بديلا نهائيا عن الوسائل التقليدية في تخزين وتوثيق البيانات ومعالجتها وبخاصة في المراحل الأولى من تطوير نظم الحكومة الإلكترونية[5].

---

[1]- محمد سمير احمد ، الادارة الاكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 85
[2]- نفس المرجع السابق، ص 85-86
[3]- سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 249
[4]- نفس المرجع السابق ، ص 249-250
[5]- نفس المرجع السابق ، ص 250

بالإضافة الى المبادئ السابقة يمكن الاشارة الى الخصوصيات التالية :[1]

- توخي سهولة الاستعمال و التواجد بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمات على مدار الساعة ، و تقليل التكاليف ، و استمرار التغيير و التطوير و تمكين المواطنين من خدمة أنفسهم بدلا من فرض شكل وأحد من الخدمة عليهم ، و نقل صلاحيات المحاسبة و المراقبة من المديرين إلى المواطنين .

- المحافظة على سرية المعلومات و أمنها ، و بالرغم من جميع الجهود التي تبذلها شركات تقنية المعلومات إلا أن الهاجس الأمني في ظل البيئة الإلكترونية يعد من أولوياتها ، لذلك يجب على القائمين على تطبيق الحكومة الإلكترونية تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن و حماية نظم المعلومات ومتطلبات الخصوصية للبيانات الشخصية من خلال وضع السياسات الأمنية التي تحدد الحماية ، و من المهم أيضا تحديد العقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية .

- تحليل مدى جاهزية الحكومة الإلكترونية و ذلك من خلال مقارنة الوضع الحالي مع متطلبات الحكومة الإلكترونية و تحديد الفجوة بين الإمكانيات الموجودة فعلا والاحتياجات الضرورية لمباشرة الأنشطة المهمة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وبناء آلياتها ، و في هذه الحالة نحتاج إلى دراسة الوضع الحالي لتنظيم المعلومات وهياكل الإدارات و فعالية نظم التدريب و الخدمات الإلكترونية والموارد البشرية والمالية و طرق اجتذابها و توزيعها على الأقسام و الوحدات الإدارية و طرق الاستفادة منها و المتطلبات الأساسية لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية .

- التغيير المستمر و هو مبدأ أساسي، لأن الحكومة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود و رفع مستوى الأداء، سواء بقصد إرضاء الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المتواصل .

بالإضافة إلى ما سبق ، يمكن القول بأن نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية يعتمد على ضمان توفير مستلزمات وشروط تنظيمية وتقنية ، والتزام الإدارات بتغيير نظم وأساليب العمل الإداري التقليدي بصورة شاملة وجذرية، بما في ذاك إعادة هندسة الثقافة التنظيمية السائدة بشرط أن يتم كل ذلك من خلال المشاركة بين الإدارات العامة والجامعات وبيوت الخبرة ومراكز البحوث و التطوير والشراكة مع قطاع الأعمال.

[1]- إياد خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "،مرجع سبق ذكره ، ص 28-30

ثانيا : مراحل التحول إلى الحكومة الإلكتروني.

إن مرحلة التحول من الحكومة التقليدية إلى في الحكومة الإلكترونية يعتبر نقلة نوعية في آليات العمل محفوفة بالكثير من المخاطر و الصعوبات الأمر الذي يتطلب التخطيط الجيد للتحول من مرحلة لأخرى ، ويمكن إجمالها فيما يلي :

1- النشر الإلكتروني : تتم عملية النشر الإلكتروني من خلال إستخدام مجموعة من الأساليب تتمثل في :[1]

- الأسلوب الأول : و يتضمن النشر على شبكة الأنترنت من خلال بناء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية حسب نوع الخدمة المقدمة ، كذلك إضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة بحيث يمكن طباعتها و ملؤها .

- الأسلوب الثاني : و يتلخص في نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف بصورة صوتية بحيث يتم تخصيص أرقام هاتف لهذا الغرض ، و يتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت .

- الأسلوب الثالث : فهو إستخدام مواقع عامة توضع فيها نهايات طرفية يتم توصيلها بشبكة الأنترنت أو بشبكة خاصة بالجهة المقدمة للخدمة .

يتم توفير المعلومات التي يحتاجها المواطنين و مؤسسات الأعمال تتم من خلال إستخدام مجموعة من الخطوات وهي : [2]

- تجهيز المرافق الادارية و الهيئات العامة بالوسائط الإلكترونية و البرمجيات الضرورية لإنشاء المواقع الإلكترونية و تدريب الموارد البشرية المكلفة بادارتها .
- البدء بإعداد إستراتيجية واضحة لوضع و تحميل المعلومات على الخط و إتاحتها للمستفيدين منها بالتركيز على معالم ملائمة لذلك .
- تكليف المصالح الحكومية بنشر معلومات محددة ذات قيمة للمستخدمين في حياتهم اليومية بحيث تسهم في تيسير تعامل جمهور المواطنين و الأعمال في قضاء خدماتهم .

[1]- محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 71

[2]- إياد خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "،مرجع سبق ذكره ، ص 45-46

- التركيز على المحتوى الذي يدعم باقي الأهداف الخاصة بالتنمية و الإصلاح الإداري و الاقتصادي من تبسيط الإجراءات ، جذب الاستثمارات و مكافحة الفساد على كافة أشكاله .
- البحث الدائم في النتائج الممكنة التحقيق بإستخدام الموارد المتاحة بالفعل .
- تصميم المواقع على شبكات الويب التي تسهل عمليات صيانتها و إدارتها و ضمان عمليات التحديث لها باستمرار ، و تطوير البنية الأساسية لنظم الإتصالات و زيادة عدد الهواتف الثابتة و المحمولة و خفض أسعار الإتصالات .
- ضمان إمكانية الدخول الى شبكات الأنترنت في الهيئات الحكومية ، المكتبات العامة ، مكاتب الهواتف أو البريد وكذلك المرافق العامة (الجامعات ، المؤسسات التعليمية ، المطارات ، الموانئ ...)
- زيادة المنافسة بين شركات الأنترنت الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض الأسعار .
- دعم أسعار أجهزة الحاسوب بالتعاون مع قطاع التجارة .

2- توسيع المشاركة المدنية في تطوير الحكومة الإلكترونية : في هذه المرحلة تخطو الهيئات العمومية خطوة نوعية في التعامل مع المواطنين ، حيث يتم إجراء الإتصالات المتبادلة للاستفسار عن المعلومات ، ملء الاستمارات و النماذج بنظم الإتصالات المتبادلة في الاتجاهين ، مع تقديم الإجراءات التي يمكن إتباعها على البوابات الإلكترونية بما في ذلك عمليات الاستفسار ، أو الدفع الإلكتروني و كافة مراحل استلام الخدمة ، و قد يتم ذلك من خلال :[1,2]

- توفير المعطيات و المعلومات و اعتبارها ملكية عامة انطلاقا من قانون حرية المعلومات .
- إدخال الأنترنت و نشر امكانيات استعماله في مختلف مراحل التعليم.
- توفير التدريب التقني الضروري للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات .
- إشعار جمهور المتعاملين الحاليين و المتوقعين بأهمية القضايا المطروحة من خلال إعلامهم بالإجراءات التي تم اتخاذها على الخط (Online).
- تجزئة الاجراءات و المشكلات المعقدة إلى مكونات سهلة الفهم .
- تشجيع جمهور المتعاملين على المشاركة التعاونية في القضايا المطروحة ، و قد يتم ذلك من خلال وسائل الإعلام الجماهرية المتوافرة للترويج للاستشارة على الخط .

[1]-طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية " نماذج معاصرة " ، ص 82-83
[2]- إياد خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "،مرجع سبق ذكره ، ص 46

3-تبادل المنفعة و القيمة : في هذه المرحلة يتم أحداث نقلة نوعية جديدة متمثلة في إعادة هندسة الهياكل الحكومية وذلك بتبادل أفضل للمنفعة بين الجهات الحكومية التي تتبادل الإتصال مباشرة لعملائها ، حيث يتجه الاهتمام هنا إلى تكوين قاعدة بيانات دقيقة من المعلومات و تخزينها ، والاهتمام بحساب العائد من الخدمة الإلكترونية ربحا أو خسارة ، وهنا تلجأ الحكومة إلى إسناد بعض المهام و الأعمال التي تؤديها إلى القطاع الخاص لتخفيف الأعباء و تقليل التكلفة ، وتحقيق معدل عال من التمييز ، حيث يمكن توحيد العديد من إجراءات الحصول على الخدمة في إجراء وأحد ، كما يمكن تقديم العديد من هذه الإجراءات من مكان أو موقع وأحد ، و قد يتم ذلك من خلال :[1]

- المواقع الالكترونية التي تسمح بتبادل أفضل للمنفعة بين الجهات الحكومية التي تتبادل الاتصال مباشرة مع عملائها، و تأخذ معلومات دقيقة و مباشرة و تخزنها إذا كانت معلومات حساسة، كما يستفيد العميل بالمعلومة الدقيقة بسهولة و يسر.

- إصلاح القطاعات العامة حيث تتحدى المواقع الإلكترونية طرق العمل التقليدية .

- تشجيع القطاعات المصرفية على تطوير منتجات مالية جديدة ، و التأكد من السرية و الأمن في العمليات المالية ،مما يدفع القطاع الحكومي إلى إصلاح و تطوير أنظمته .

4- تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الإلكتروني : الهدف من هذه المرحلة هو توفير جميع جوانب الخدمات ، ابتداء من الخدمات الفعلية ذاتها ، وانتهاء بقنوات إيصال الخدمات و التمتع بمنافعها ، ووضع المشروع الأساس التكنولوجي المعياري للسياسات و الإرشادات العامة التي ينبغي إستخدامها في جميع الأعمال الحكومية من اجل دعم جميع مبادرات الحكومة الإلكترونية .

يتطلب الوصول إلى هذه المرحلة تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية التالية :[2]

- اعتماد مواصفات معيارية و موحدة لتبادل المعلومات و البيانات بين الوزارات و الجهات الحكومية.

- تطوير و تحسين مستوى الكفاءة و الإنتاجية في الخدمات الحكومية .
- الربط بين كافة الخدمات و الإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة و مرونة التعامل بين الجهات والوزارات في ظل الحكومة الإلكترونية .

[1]- طارق عامر عبد الرؤوف ، الادارة الالكترونية " نماذج معاصرة " ، مرجع سبق ذكره ، ص 84
[2]- محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 71-72

- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير و تطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين .
- تطوير و تبسيط إجراءات و خطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على موظفي الوزارات والجهات الادارية الحكومية المختلفة .
- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الإلكترونية و إستخدام أنظمة إلكترونية حديثة.
- تسهيل و تسريع تقديم الخدمات للعملاء و المواطنين ليتسنى لهم إتمام إجراءاتهم مع الجهات الحكومية عبر وسائل الإتصالات الإلكترونية في أي وقت ، مما يوفر الجهد اللازم لتوصيل الخدمة لهم .
- تقليل التعامل بالأوراق و النماذج اليدوية بإستخدام النماذج الإلكترونية .

المبحث الرابع: الحكومة الإلكترونية مدخل تطبيقي.

إن مشروع الحكومة الإلكترونية كغيره من المشاريع الأخرى يشمل مجالات مختلفة و يتطلب مجموعة من المقومات و المبادئ من أجل قدرته على أداء مهامه الموكلة إليه و تحقيق أهدافه الذي يسعى اليها بالرغم من وجود بعض المعوقات و التحديات الواجب مواجهتها و إيجاد حلول لها قبل تفاقمها .

المطلب الأول : مجالات ومتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

تشمل الحكومة الإلكترونية مجالات مختلفة معتمدة في ذلك على مجموعة من المتطلبات ألا و هي :

أولا : مجالات الحكومة الإلكترونية .

تتوزع أنشطة الحكومة الإلكترونية على ثلاثة مجالات رئيسية تمثل ثلاث أنواع من العلاقات المهمة هي:

1- علاقة الحكومة بالمواطنين : إن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم و نقل هذه الخدمات إلى شبكة الأنترنت و أنماط التكنولوجيا الأخرى.

وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين ، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر :[1]

- **سجل الحالة المدنية :** مثل إصدار شهادات الميلاد، الزواج ، جوازات السفر ،شهادة الأحوال المدنية ، الوفاة ، ومختلف الوثائق الضرورية لاتمام المعاملات الادارية .

- **الخدمات الصحية :** و تشمل المستشفيات ، العلاج الطبي .

- **التعليم :** التربية و التعليم الأساسي و الثانوي ، التعليم العالي و مراكز البحوث و الدراسات، البعثات.

- **الخدمات الاجتماعية :** الضمان الاجتماعي ،التقاعد ،التوظيف .

- **الخدمات المالية :** كل الخدمات التي تقدمها الهيئات المالية الحكومية سواء الى المواطنين او الهيئات العمومية و الخاصة .

2 - علاقة الحكومة بالحكومة : يوجد حجم كبير من البيانات ، **المعلومات ، الوثائق و الأموال التي** تنتقل بين **مؤسسات** ، هيئات ووكالات الحكومة في كل يوم ، وهنا تساهم التطبيقات الحديثة **للحكومة الإلكترونية إلى** تقليص **إستخدام الأوراق** والوثائق الرسمية بهدف تقليص الروتين **الإداري** و تخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة ، و تسريع وقت الانجاز ، ومن ثم زيادة **كفاءة أداء الإدارات العامة** .

ومن المداخل المهمة لخلق بيئة إلكترونية في العمل الداخلي للحكومة نورد الوسائل التالية على سبيل المثال **لا الحصر** :2

- **إستخدام** البريد الإلكتروني بين العاملين في الوزارات ، المؤسسات ، الهيئات و الوكالات العامة وبصفة خاصة تبادل التعليمات و القرارات .

- **إستخدام** تقنيات **الأنترنت** لتحسين إنتاجية **العمل الإداري** .

- التوجه العملي نحو المكاتب اللاورقية **أو** المكاتب التي تتقلص فيها مساحة **الأوراق** نتيجة لإستخدام **الوسائل الإلكترونية في إرسال** ، تخزين **وتبادل وسائط المعاملات و الأنشطة** اليومية.

- توظيف قدرات الشبكات (انترانات-اكسترانات)التي تتشكل منها الحكومة الإلكترونية لضمان تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة و الفعالية في العمل الإداري ، لتعزيز العلاقات الرسمية داخل

[1]- محمد سمير احمد ، **الإدارة** الالكترونية، **مرجع سبق ذكره** ، ص 87
[2]- سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية ،مرجع سبق ذكره ، ص 252-253

مؤسسات و هيئات الحكومة من خلال توظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية في تنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة .

3-علاقة الحكومة بقطاع الأعمال : تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها و مساحة تأثير أجهزتها الإدارية و التنفيذية ، فالحكومة تلعب دور المخطط ، المنظم ، المبادر ، المشرع ، الحامي، المحفز لمبادرات المجتمع على صعيد التجارة و الأعمال و الأنشطة الاجتماعية و الثقافية المختلفة . ولهذا لا بد أن تقوم نظم الحكومة الإلكترونية باستيعاب معظم هذه الأدوار و خاصة تعزيز الشراكة بين الحكومة وقطاع الأعمال بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح وتنمية وتطوير قدراتها على الإنتاج .

وتستطيع الحكومة الإلكترونية التي تستند إلى قاعدة تقنية متطورة و نظم معلومات محوسبة وشبكات إتصالات رقمية من تلبية احتياجات قطاع الأعمال بسرعة ومرونة و شفافية ، و يمكن أن توفر مبادرات الحكومة الإلكترونية وجهة نحو توظيف قدرات الأنترنت و تكنولوجيا الشبكات ، و دمج هذه التقنية مع قواعد البيانات الحكومية بيئة إلكترونية بتقديم الإسناد المباشر للأنشطة الرئيسية التالية :[1]

- أنشطة تحفيز الصناعة و التجارة .
- أنشطة تحفيز الاستثمار الأجنبي .
- تسهيل عمليات الاستيراد و التصدير .
- تبسيط إجراءات الموافقة على الترخيص و الامتياز.
- سرعة و شفافية إجراءات تسجيل الأعمال.
- تنفيذ إجراءات التعاقد بين الحكومة و مؤسسات القطاع الخاص
- تنفيذ إجراءات متابعة المناقصات والمزايدات و غيرها .
- النشر الإلكتروني للتشريعات ، قوانين العمل و الإقامة و الهجرة
- تقديم الخدمات الإلكترونية الفورية لقطاع الأعمال .

[1]- محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره ، ص 88-89

- الرقابة الإلكترونية المباشرة على خدمات ، مؤسسات ووكالات مهمة مثل : الخدمات الصحية، الضمان الاجتماعي ، الجمارك و غيرها ، هذه المجالات الرئيسية للحكومة الإلكترونية تمثل خدمات ومعلومات متكاملة يتم الحصول عليها من خلال بوابة و موقع الحكومة لإلكترونية على شبكة الويب، فبالنسبة الى الخدمات تقدم نظم الحكومات الإلكترونية خيارات متنوعة للخدمات تغطي المجالات الرئيسية للنشاط الاقتصادي و الاجتماعي و الإنساني المرتبط بحياة الأفراد و المجتمع وخدمات متخصصة يتم تقديمها عند الطلب .

إن الحكومة الإلكترونية تتجاوز المنظور التكنولوجي الضيق على أهميته ، لأنها باختصار تمثل مشروعا كبيرا للتحديث و التطوير الاقتصادي و الثقافي في المجتمع ، باعتباران الحكومة الإلكترونية تمثل رؤية جديدة للإدارة العامة ، و لطريقة عمل المنظمات الحكومية و كيف يجب أن تخدم هذه المنظمات المواطن .

ثانيا: متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

إن عملية التغيير و الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية تعتبر عملية شاملة و متشابكة ، و تحتاج تطبيقاتها على أرض الواقع توفير عدة متطلبات و مقومات التي تشكل البنية الأساسية لتشكيلها ، حيث تعتبر القاعدة التي يجب البدء بها بغية توفير الحد المناسب لانشائها ، ليمكن بعد ذلك لبدء في مرحلة التحول نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية و إخراجها إلى الحيز العملي ، و تنقسم هذه المتطلبات و المقومات إلى :

1-الجاهزية التنظيمية للإدارة العامة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية مع التزام القيادات السياسية بتبني المشروع : الأساس في الحكومة الإلكترونية هو التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني ، وما يصاحبه من تحول في العمليات و الإجراءات و الأفراد ، و أن إدخال التجهيزات و التقنيات بصورة مفاجئة على الإدارة الحكومية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من طرف الجهاز الإداري للدولة دون تهيئة البيئة التي سوف تستقبل ذلك التغيير يعتبر مخاطرة ، و قرار غير رشيد على الإطلاق إذ يجب توفر دراسة سابقة شاملة للوصول إلى متطلبات التغيير[1].

[1]- عبده نعمان الشريف ، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات (حالة دول مجلس التعاون الخليجي)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجزائر ، 2009 ، ص 88-87

و يقصد بجاهزية الادارة العليا دعم عملية التحول و التي تتحقق من خلال مايلي : [1]

- القيادات السياسية و دعمها للتغيرات الإدارية و الفنية التي يجب اتخاذها للتحول إلى الحكومة الإلكترونية .

- تفهم ، دعم و مشاركة رؤساء الأجهزة و مساعديهم شخصيا في عملية التحول ، و التأكد من أن موظفيهم و المتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول.

- يتبنى الجهاز الحكومي عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية ، كهدف أساسي للجهاز .

- وجود مرجعية وأحدة لتنسيق الجهود بين الجهات الحكومية المختلفة مما يتيح لهذه الجهات المشاركة وتوحيد الجهود ورفع الفاعلية .

2- المدخل الاستراتيجي لعملية التحول : إن وجود الرؤية الواضحة مهمة للحكومة الإلكترونية ، فهي تحدد الكيفية التي ستكون عليها في فترة زمنية قادمة و الوضعية المناسبة لتحول العمل إلكترونيا، بما في ذلك تحديد أهداف و مهام تتناسب مع النظرة الوظيفية المنبثقة من رسالة الدولة و توجهها الفكري و السياسي سواء كان ذلك على المستوى المحلي الوطني أو الدولي ، بحيث يتم التعامل مع نظام الحكومة الإلكترونية على أنه أداة ممكنة للتحسين و التطوير و ليس بديلا للنظم والإجراءات المتبعة حاليا .

إن توفر الرؤية المعلوماتية المستندة على توظيف تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في أي دولة سيضع الحكومة الإلكترونية في موقعها المناسب من الاهتمامات الوطنية بحيث تشمل هذه الرؤية الحاجات الحالية والمستقبلية للدولة فيما يخص تنمية الموارد البشرية و ساليب إدارة الشؤون العامة ، و يتطلب أن تتضمن تلك الرؤية مايلي :

- أن تعتمد الحكومة على إستراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي يمكن أن تعترض عملية التغيير، و أن تعتمد الإستراتيجية على تقييم محدد و دقيق و شامل للوضع الراهن كمتطلب أساسي و ملح للعمل بكفاءة نحو تحقيق الأهداف .

[1]- تغريد يحي أبو سليم ، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية (دراسة تحليلية) ، رسالة ماجستير، فرع إدارة أعمال ، جامعة الجزائر ، 2005 ، ص 44

- يجب أن تكون الرؤية الإلكترونية التي تتبناها الدولة عنصرا من عناصر إطار واسع و شامل لتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد و المجتمع [1].

- وضع نظام لمراجعة و متابعة و تقييم أداء الجهاز و المسؤولين عن التنفيذ وفقا للخطط الإستراتيجية والتنفيذية .

- وضع إجراءات و معايير محددة لتطوير ، مراجعة و اعتماد مقترحات تحسين الخدمات و أسلوب تقديمها بما في ذلك حساب العائد و التكلفة .

- إعادة هندسة الهيكل التنظيمي ليدعم تقديم خدمات مميزة للعملاء خلال قنوات خدمة معينة[2].

إن الحاجة و المصلحة العليا لوضع الخطط موضع التنفيذ في هذه المرحلة يتطلب وجود جهة ذات مستوى إداري رفيع على مستوى الدولة ، تحتضن الأنشطة المعلوماتية و تجمع شتات هذه القطاعات و تنظم تعاملاتها إلكترونيا ووضع الاستراتيجيات و الخطوط العريضة نحو التنفيذ ، بما يضمن توحيد الطاقات والجهود المختلفة من خلال سياسات موحدة و تكاملية ، مع كافة أنشطة الأجهزة الحكومية و المجتمع في آن واحد[3] .

3- تطوير التشريعات بما يتوافق مع الحكومة الإلكترونية : يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية تطوير التشريعات و اللوائح المنظمة و التعليمات الخاصة بالعمل في الأجهزة الحكومية ، بهدف تبسيطها و توفيقها مع متطلبات التعامل الإلكتروني من خلال شبكة الأنترنت ، و يتم هنا استبعاد جميع أشكال التعقيد و تكرار طلب المستندات و كثرة الإجراءات ، دون إضافة ملموسة في تحقيق النتائج المستهدفة ، كما يتطلب تفعيل نظام الحكومة الإلكترونية قبول مفاهيم جديدة لا تستوعبها التشريعات الحالية مثل التوقيع الإلكتروني على المستندات و أهمية الاعتراف به مع إستخدام التقنيات التي تضمن حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير و التلاعب[4].

أغلب الدول الآن تعمل على إصدار القوانين و العقوبات لمنع جرائم الحاسوب ، باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود ، و من المتطلبات القانونية الأساسية للعمل نخص بالذكر :[5]

- تشريعات تنظم نشر المعلومات و المحافظة على الأسرار .

---

[1] - يحياوي محمد ،الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية " الجزائر نموذجا " ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجزائر 3 ، 2013 ، ص 43

[2] - تغريد يحي أبو سليم ، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية (دراسة تحليلية) ، مرجع سبق ذكره ، ص 44

[3] - محمد يحياوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 43

[4] - البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة (أعمال المؤتمرات) ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،القاهرة مصر، 2009، ص 73

[5] - عمار بوحوش ، تحديات الإدارة في القرن 21 ، مرجع سبق ذكره ، ص 185

- تشريعات خاصة بتحديد رسوم إستخدام المواقع الإلكترونية.
- تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني .
- تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني.

4- التنسيق بين الجهات المشتركة في تقديم خدمة أو عملية معينة : من المهم أن توفر الحكومة الإلكترونية أول الخطوات الممكنة و المترابطة لتقديم الخدمة للمتعاملين مع الجهاز الحكومي ، و ذلك بالعناية بالعناصر التالية : [1]

- وجود إستراتيجية لترابط الخدمات منبثقة من الخطط الإستراتيجية الأخرى في الجهاز .

- الأخذ في الاعتبار حجم الخدمات المقدمة و مقدار الطلب على كل منها من خلال دراسة تحليلية موثقة لمؤشرات الطلبات من حيث الموقع ، الوقت ، اليوم ، الأسبوع ، المعدل السنوي و إجراء تقييم للمستجدات الأخرى .
- توحيد أسلوب تقديم الخدمة من خلال مختلف قنوات الإتصال ضمن إجراءات موحدة لضمان الفاعلية في تقديم خدمة مميزة .
- ضرورة الأخذ في الاعتبار إيجاد منظومة خدمات موحدة و مترابطة لتقديم الخدمات على كافة المستويات التنظيمية للجهاز و الأجهزة ذات العلاقة بالخدمات المقدمة بما في ذلك ترابط الإجراءات.

5- تبسيط الهيكل التنظيمي و إعادة تأهيل الموارد البشرية : يتطلب إعداد تنفيذ الحكومة الإلكترونية بسيط الإجراءات ، اختصارها ، التنازل عن العمليات الإدارية غير الضرورية ، تبسيط الهياكل التنظيمية و إعادة النظر في تشكيل الجهاز الإداري المركزي للدولة ، بحيث يضم عددا محدودا من الوزارات تختص كل منها بإعداد الاستراتيجيات الوطنية و السياسات الجوهرية ، و إسناد الأعمال التنفيذية في مجال عمل كل وزارة إلى وحدات الإدارة المحلية ، ولا بد أن تكون الهياكل التنظيمية مرنة و ملائمة لمهام و مسؤوليات الحكومة المحلية الإلكترونية [2]، كما يجب إعداد خطط إستراتيجية لتأهيل و تدريب الموارد البشرية من خلال نظامها التعليمي و برامجها التدريبية في المعاهد و الجامعات ومؤسسات التدريب الخاصة بما يوفر المستوى المطلوب من المهارة

[1]- تغريد يحي أبو سليم ، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية (دراسة تحليلية) ، مرجع سبق ذكره ، ص 46
[2]- البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة (أعمال المؤتمرات) ،مرجع سبق ذكره ، ص 74

للمورد البشري ، ليتناسب و متطلبات وسوق العمل داخل الدولة من خلال التركيز على المهام التالية : [1،2،3]

- تحديد المهارات و القدرات الواجب توافرها في الموظفين للتحول الى الحكومة الإلكترونية .
- إعادة وصف الوظائف وفقا للاحتياجات الجديدة .
- تحليل قدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية .
- وضع خطة للتدريب ، تطوير مهارات و قدرات الموظفين، تكريس مفهوم الخدمة المتميزة ، روح عمل الفريق ، تطوير الجودة ، إستخدام الكمبيوتر ، و إعادة هندسة العمليات الإدارية .
- وضع نظام لتقييم الأداء و نظام لقياس رضا الموظفين .
- تنمية الثقافة التنظيمية : إن وجود ثقافة تنظيمية ايجابية يساعد الإدارة على عملية التطوير التحسين و العكس صحيح ، فتطبيق الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى ثقافة تؤمن بالتجديد و الابتكار و تستوعب الكثير من المفاهيم التي تساعد على نجاح عملية تطبيقها .
- محو الأمية المعلوماتية وهي عدم تمكن الأفراد و التنظيمات من التحكم و إستخدام مختلف الوسائط التكنولوجية الحديثة في إنتاج معلومات و خدمات يحتاجونها في حياتهم ، و أيضا عدم القدرة على الإبداع ومسايرة التطور التكنولوجي الحاصل في مختلف دول العالم ،و من بين أهدافها التعلم مدى الحياة و ذلك بتمكين الأفراد من كيفية التعلم بإكسابهم المهارات المعلوماتية التي تمكنهم من تلبية احتياجاتهم المعلوماتية بكفاءة و فعالية، إزالة العوائق التي تعترض الإبداع التي ترجع إلى عدم القدرة على البحث عن المعلومات المطلوبة والوصول إليها،تدريب الأ راد و الموظفين بالمهارات التي تتيح لهم تقديم و الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، تحسين نوعية الحياة ، فالتزود بالمهارات المعلوماتية تمكن الفرد من اتخاذ القرارات الواعية في كافة شؤون الحياة .

إذن فالعنصر البشري المؤهل و المعد إعدادا عاليا يعتبر هو النواة الأساسية و الدعامة الرئيسية لمشروعات الدولة ، الذي من خلاله تتوفر عوامل النجاح و الاستمرار و الديمومة لمختلف المشروعات في الدولة .

[1]- عبده نعمان الشريف ، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات (حالة دول مجلس التعاون الخليجي)، مرجع سبق ذكره ، ص 88

[2]- محمد يحياوي ، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية (الجزائر نموذجا) ، مرجع سبق ذكره ، ص 54

[3]-تغريد يحي ابو سليم ، ابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية (دراسة تحليلية) ، مرجع سبق ذكره ، ص 45

6- تمكين المتعاملين من التعاطي مع الحكومة الإلكترونية : يقتضي التعامل مع شبكة الأنترنت لحصول على الخدمات الحكومية أن يكون المواطن ملما بالقراءة والكتابة ، و على معرفة بطرق التعامل و أن يمتلك حاسبا آليا، و يأتي هنا على عاتق المؤسسات التعليمية مسؤولية تطوير مناهج و تقنيات التعليم لتكوين الطلاب تكوينا يتفق و معطيات العصر الإلكتروني الذي نعيشه، وإعداد الخريجين القادرين على التعامل مع تقنيات الإتصالات و المعلومات ، كما يتطلب ذلك أيضا زيادة وعي و ثقافة المواطنين و تقبلهم لإستخدام الحكومة المحلية الإلكترونية [1].

بالإضافة إلى ما سبق يجب الأخذ بعين الاعتبار كذلك ما يلي : [2]

- قدرة النظام على إتاحة الفرصة للمتعاملين مع الجهاز للحصول على الخدمات دون مساعدة من أي موظف .

- وجود قنوات متعددة للدخول على النظام في كل ساعات اليوم و كل أيام الأسبوع .
- وجود إجراءات لتقيل الشكاوي و معالجتها وفقا لمعايير تحدد المدة التي يجب فيها تنفيذ مثل هذه الإجراءات .

7- تطوير شبكة الإتصالات : تحتاج عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية ، إتصالات مركزة داخل الجهاز الحكومة و خارجه ، ولذلك يجب التركيز على [3]:

- وضع خطة واضحة للإتصالات لضمان وجود إتصالات مستمرة و فاعلة على كل مستويات التنظيم.
- وضع خطة واضحة للإتصالات مع الجهات الخارجية التي ستتأثر بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية، مع تحديد الأهداف ، النشاطات ، المصادر و أسلوب الإتصال معها بهدف المشاركة في عملية التحول.

8- ضرورة توافر الأمن و الحماية : يعرف أمن المعلومات بأنه ذلك التخصص الذي يبحث في نظريات و استراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها و من أنشطة الاعتداء عليها ، و من زاوية تقنية هو مجموع الوسائل ، الأدوات و الإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية و الخارجية ، أما من الزاوية قانونية ، فإن أمن المعلومات يتطلب

---

[1]- البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة (أعمال المؤتمرات) ،مرجع سبق ذكره ، ص 73
[2]- تغريد يحي أبو سليم ، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية (دراسة تحليلية) ، مرجع سبق ذكره ، ص 45
[3]- نفس المرجع السابق ، ص 44

اعتماد اجراءات و تدابير حماية سرية و سلامة محتوى المعلومات و مكافحة أنشطة الاعتداء والسطو عليها واستغلال نظمها في ارتكاب الجريمة ، و هو هدف و غرض تشريعات حماية المعلومات من الأنشطة غير المشروعة و غير القانونية التي تستهدف المعلومات و نظمها [1].

أي أن الهدف من أي برنامج أمن يعد لنظام المعلومات هو حماية معلومات المؤسسة المعنية بتقليل المخاطر و الجرائم إلى أقل حد ممكن و التي قد تؤثر على توافر المعلومات و سريتها و سلامتها بمستوى مقبول و محدد .

9- توفر آلية الدفع الإلكتروني : يفرض التعامل مع أجهزة الحكومة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت توافر آلية الدفع الإلكتروني لإستخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات، و هذا يقتضي النظر في أحد البديلين آو كليهما : [2]

- تيسير و تعميم إصدار بطاقات الدفع الإلكترونية عن طريق البنوك ، و هيئات البريد و المؤسسات المالية و الشركات التجارية و غيرها ، و قبولها في سداد رسوم الخدمات و شراء المنتجات عبر الأنترنت .
- إصدار وسيلة دفع جديدة إلكترونية يحصل عليها الراغبون في التعامل مع أجهزة الحكومة الإلكترونية و يستخدمونه في سداد الرسوم .

10- متطلبات تسويقية و ترويجية : تعتبر تهيئة الجانب النفسي واستقبال التغيير من قبل المجتمع جانبا أساسيا مهما من جوانب تنفيذ المشروع الجديد من خلال الترويج للفكرة في مراحلها الأولية ، ثم الترويج لمختلف مراحل المشروع و طرق التشغيل و العمل و الخدمات المقدمة ، و يتم هذا الترويج بطرق تقليدية آو عبر الوسائط الإلكترونية ، من خلال حملات إعلانية مستمرة تهدف إلى : [3]

- خلق ثقافة التغيير كسلوك اجتماعي يعزز التنمية الاجتماعية و الاقتصادية و يهيئ الأرضية لتطوير المجتمع و قبول المتغيرات.
- نشر الوعي بفوائد و مزايا الحكومة الإلكترونية و الغرض منها معرفة المفاهيم الجديدة .

---

[1]- خالد ممدوح إبراهيم ، امن المعلومات الالكترونية ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية مصر ، 2008 ، ص 27

[2]- البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة (أعمال المؤتمرات) ،مرجع سبق ذكره ، ص 74-75

[3]- عبده نعمان الشريف ، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات (حالة دول مجلس التعاون الخليجي)، مرجع سبق ذكره ، ص 88-89

- تدريب الأفراد على التعامل مع برامج الحكومة الإلكترونية ، و كيفية الاستفادة منها في الحصول على الخدمات ، و ممارسة الحقوق السياسية و القانونية و غيرها .

المطلب الثاني : إيجابيات و سلبيات الحكومة الإلكترونية .

يساهم تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في خلق فرص و مزايا كثيرة يستفيد منها المجتمع، و في مقابل ذلك يفرز هذا النظام بعض الجوانب السلبية أيضا ، وسنتعرض لبعض هذه الجوانب فيما يلي:

أولا : ايجابيات الحكومة الإلكترونية

للحكومة الإلكترونية العديد من المزايا التي جعلت العديد من الحكومات العربية تتجه نحو تطبيقها والتي يمكن حصرها في ما يلي : [1،2،3]

-سرعة أداء الخدمات : حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي ، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور ، حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة و يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات و البيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ، و من ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا .

- تقليص الإجراءات الإدارية : بفضل المعلومات المخزنة في جهاز الكمبيوتر و التعامل الإلكتروني بين الادارات المختلفة تستطيع الإدارات الحكومية التقليص من الأعمال الورقية ، و تعبئة البيانات كل مرة للحصول على خدمة من المؤسسات الحكومية ، كما أن الإدارات الحكومية تستطيع أن تحصل على الوثائق المطلوبة من مصدرها بدون تكليف المواطن مشقة التنقل إلى مراكز إدارية مختلفة للحصول على الوثائق المطلوبة لقضاء حاجاته .

- الإستخدام الأمثل للطاقات البشرية : إن وجود قاعدة معلومات مع سهولة توظيفها واستخدامها إلكترونيا و تزويد الجهات المختصة في كل مكان بالمعلومات الضرورية للعمل ، كلها عوامل مساعدة على توجيه الطاقات البشرية للعمل الإنتاجي، لهذا فإن الاستثمار في الإنسان، في الوقت و الاعتماد على العناصر البشرية المؤهلة ، هي الأعمدة الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة إلى مستوى رفيع .

---

[1]- عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره ، ص 56

[2]- عمار بوحوش ، نظريات الإدارة في القرن 21 ،مرجع سبق ذكره ، 179-180

[3]- محمود القدوة ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، مرجع سبق ذكره ، ص 176

- **رفع مستوى الأداء :** و المقصود بذلك هوسهولة انتقال المعلومات بدقة و انسيابية بين الدوائر الحكومية الإدارات المختلفة وكذلك اجراء كثير من المعاملات إلكترونيا ، الشيء الذي ينتج عنه تقليص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات الدقيقة من المواطنين و المتعاملين مع الإدارات الحكومية ، كما ان الحصول على المعلومات بطريقة إلكترونية يساعد رجال الإدارة و المسؤولين على جميع المستويات و كذلك المواطنين المتعاملين مع الإدارات حكومية على انجاز الإجراءات بسرعة و في خلال ساعات محددة بدلا من انتظار إتمام الإجراءات لمدة طويلة من الزمن .

- **القضاء على الفساد الإداري :** لما كان نظام الحكومة الإلكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة إلكترونية ، حيث يمكن لصاحب الخدمة من خلال الدخول الى الموقع الإلكتروني الخاص بجهة الإدارة تحديد الخدمة المطلوبة و مراحلها و إجراءاتها و التكلفة المقررة للحصول عليها، و من ثم لا وجود لعلاقة مباشرة بين أي طرف و طالب الخدمة ، و من ثم تقل فرص انتشار جرائم الفساد من رشوة و غيرها ... ، و يعود ذلك إلى الانجاز الإلكتروني الذي يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمة بذات الدقة و التكلفة و الجودة و الوقت إلى جانب المساواة في المعاملة و التقدير و الاحترام ، حيث لا يتم التفرقة بين أي شخص باعتباره شخص في الدولة أو باعتباره شخص عادي .

- **زيادة الإتقان :** حيث أن الانجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة و اتقانا من الانجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل و أدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية ، و بذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها ، و استغلالا أمثل لإمكانيات الحكومة.

بالاضافة الى :[1]

- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين المواطنين و مؤسسات الأعمال و منظمات المجتمع المختلفة من جهة و الأجهزة و المصالح الحكومية من جهة أخرى .
- ارتفاع درجة رضا المواطنين في التعامل مع المواقع الإلكترونية الحكومية من خلال زيادة نشر أجهزة الحاسوب وزيادة وعي المواطنين بخدمة الأنترنت .
- تقليل ازدحام الطرق بسبب قلة الحاجة للذهاب الى المؤسسات الحكومية .
- تسويق المنتجات و الخدمات عالميا .

[1]- - إياد خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "، ص 65

- اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة .
- تقليل تكلفة الخدمات و الأعمال و المعلومات الحكومية و ما يصاحبها من إجراءات متعددة .
- تبسيط الإجراءات و العمليات الحكومية و التخلص من بيروقراطية الأداء من خلال 07 أيام في الأسبوع دون عطلات أو إجازات و لمدة 24 ساعة في اليوم و على مدار 365 يوم في السنة .
- تشجيع قطاع المعلومات في الدولة و إستخدام التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل الدولة .
- التوسع في إستخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة .
- التأهيل و التنمية المهنية و التدريب و التعلم المستمر مدى الحياة .
- نظام متطور لمعرفة المقصرين في العمل .
- أقل عرضة للأخطاء .
- تغيير صورة المنظمات الحكومية من الصورة التقليدية التي تعتمد على إستخدام عدد كبير من العمال وإنشاء المباني الضخمة و إستخدام هياكل تنظيمية ضخمة ومعقدة و كثيرة عدد الاجراءات الادارية إلى الصورة الإلكترونية التي تحتاج إلى عمالة قليلة ، دون التقيد بوجود مواقع جغرافية أو مباني كبيرة الحجم ، و تساعد على تطبيق اللامركزية المؤسسية والمشاركة الشعبية .
- منافسة المؤسسات الحكومية في الدول الاخرى .
- حل النزاعات و الشكاوي بشكل سريع .
- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني.
- ربط القطاع العام و الخاص معا تحت مظلة وأحدة .

ثانيا :سلبيات الحكومة الإلكترونية .

أي عمل يكون له ايجابيات لا يعني بالضرورة خلوه من السلبيات ، و لكنها تتفاوت حسب طبيعة وحجم ذلك العمل ، ومن أهم هذه السلبيات نذكر :

- **التجسس الإلكتروني :** بعد ثورة المعلومات و التقنيات التي اجتاحت العالم ، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته و أولويته في الكثير من المجالات لصالح التقنية ، و من الطبيعي انه عندما تعتمد أحدى الدول على نظام " الإدارية الإلكترونية " فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني ، و هو ما يعرضه إلى مخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق و كشفها و نقلها و إتلافها ، لذلك فهنالمخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق و أرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول .

فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية في حد ذاتها كي لا يفهم البعض أننادي إلى البقاء على النظام التقليدي للإدارة ، و إنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية الذي يعتبر أولوية في مجال رقمنة العمل الاداري ، فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة كبيرة يحدثها التجسس الإلكتروني ، و مصدر الخطر يأتي غالبا من ثلاث فئات [1]:

- **الفئة الأولى :** الأفراد العاديون .
- **الفئة الثانية :** هي الهاكرز (**القراصنة**).
- **الفئة الثالثة :** هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول .

هذا فيما يقتصر خطر الفئتين الأولى و الثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله و إيقافه ، بحيث تستطيع الإدارة تفادي ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع ، بينما خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير و يصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق المؤسسات و الإدارات و الأفراد و الأموال ، و ما إلى ذلك ، مما يشكل تهديدا فعليا على الأمن الوطني و الاستراتيجي للدولة المعنية خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات هذه ببيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق و تسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها .

- **زيادة التبعية للخارج :** من المعلوم أن الدول النامية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا و المعلومات ، و هي دول مستهلكة و مستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة الاختصاصيين العرب في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي ، و على العموم بما أن الإدارة الإلكترونية تعتمد في معظمها إن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية ، فإن ذلك يعني انه سيزيد من مظاهر تبعية الدول مستهلكة للدول الكبرى الصناعية، و هو ما له من انعكاسات سلبية كثيرة خاصة كما ذكرنا أعلاه في المجال الأمني للإدارة الإلكترونية .

فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن المعلومات و تطبيقاتها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني و القومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة ، فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها ، و لا يقتصر الأمر على التجسس على

[1]- محمود القدوة ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، مرجع سبق ذكره ، ص 251-252

المعلومات لأهداف عسكرية و سياسية بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطيها الأفضلية على منافستها في الأسواق[1] .

- **شلل الإدارة :** إن التطبيق غير السوي و الدقيق لنظام و إستراتيجية " الإدارة الإلكترونية " والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة ، لأنه عندها نكون قد تخلينا على النمط التقليدي للإدارة و لم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل ، فنكون قد خسرنا الأولى و لم نربح الثانية ، و ذلك من شانه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الانجاز الشامل و الكامل للظام الإداري الإلكتروني ، أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية[2].

بالإضافة إلى ما سبق يتجلى عدم التحكم في مناهج إستخدام ظام الادارة الإلكترونية فيما يلي :

- التأثير السلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات و التخصصات وارتفاع نسبة البطالة بها.
- شعور الموظفين بالعزلة و افتقادهم إلى العلاقات الإنسانية .
- عدم قدرة كثير من فئات المجتمع من التعامل معها نظرا لارتفاع نسب الأمية و خاصة الأمية المعلوماتية .
- لا يوجد حدود للتعامل من خلال شبكة الأنترنت حيث يفتح المجال أمام الجميع للتعامل بدون حدود وبحرية ، و مع كل هذه الاحتمالات الايجابية ، فهناك مجال للخارجين على القانون للوصول إلى هذه الشبكة وإستخدامها بطريقة غير شرعية .
- التكامل الداخلي يخلق ضعف في الحماية، فمعظم البنية التكنولوجية في العصر الحالي مترابطة ومتداخلة عالميا فلا يوجد حدود مكان ليس لها موقع جغرافي محدد يمكن حمايته ، و هذا يعني أن المواقع يمكن أن تهاجم من أي مكان في العالم فإذا تم مهاجمة أحد الشبكات فسوف تسقط الشبكات الأخرى بسبب ترابطها الداخلي .
- تبادل الوثائق إلكتروني حتوي على عدة عيوب أهمها قضية السند القانوني المتاح في حالة نشوء أي نزاع قانوني [3].

---

[1]- إياد خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "،مرجع سبق ذكره ، ص 70

[2] - محمود القدوة ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، مرجع سبق ذكره ، ص 253

[3]- تغريد يحي أبو سليم ، أبعاد التحول نحو حكومة الكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 69 -70

- مشكلة البطالة : إذا كان مدلول البطالة ينصرف إلى عدم توفر فرصة العمل بالرغم من توافر القدرة على العمل و الرغبة فيه و قبوله مهما كان آجره ، فإن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يؤدي ى زيادة نسبة البطالة حيث تم ميكنة جميع الخدمات ، و لم تعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد.

- المساس بالصحة العامة : لما كان نظام الحكومة الإلكترونية يقوم على إستخدام الأنترنت في الحصول على كافة الخدمات المختلفة في مناحي الحياة ، و من ثم فإنه قد يترتب على إستخدامه لساعات طويلة المساس بصحة الفرد ذاته الخدمة و خاصة حاسة النظر حيث يضعف بشكل تدريجي، هذا بالإضافة إلى أن المداومة على إستخدام هذه الشبكات ينقص من فرص التواصل الاجتماعي للفرد مع البيئة الاجتماعية المباشرة التي يعيش فيها و الانخراط فيها و ذلك نتيجة العزلة التي يفرضها الشخص على نفسه نتيجة إستخدامه لفترات زمنية طويلة لشبكة الأنترنت [1].

- فقدان الخصوصية .
- التكلفة الباهظة لبناء مثل هذه البيئات الإلكترونية .
- التخوف من اقتصار عمل الحكومة على فئة محدودة من الناس[2].
- الحكومة الإلكترونية تعني العمل 24 ساعة يوميا ، و هذا صعب جدا و مكلف على الدولة .
- ضعف مستوى النضوج عند الكثير من المواطنين .
- ضعف البنى التحتية في الكثير من الدول (شبكة الإتصالات)[3].

وعلى الرغم من وجود السلبيات إلا أنها لا تؤثر على تطبيقات الحكومة الإلكترونية نظرا للحاجة الماسة و اتجاه دول العالم كافة نحو هذه التطبيقات أو إمكان تحويل هذه السلبيات إلى ايجابيات، فمثلا تقليل أيام العمل في الأسبوع لأقل مما هو عليه الآن سوف يؤدي إلى إيجاد مجالات أخرى لتعزيز الروابط الاجتماعية من خلال تنظيم الرحلات المشتركة و التواجد في المنتزهات و تكثيف اللقاءات الاسرية و العائلية.

في حين يمكن استثمار توجيه الأشخاص العاطلين عن العمل إلى جهود أخرى تتجه لقطاعات لها فائدة تعود على الفرد و المجتمع ، أما عن فقدان الخصوصية فيمكن ايجاد بعض الحلول التي يمكن أن تسهم في تقليص ات الاختراق و التعدي إلى درجة لم تعد تؤثر على حركة المعلومات و استقرارها ، منها إستخدام برامج خاصة أو شفرات خاصة تتيح للمستخدم فقط التعامل بشكل امن

[1] - عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره ، ص 60
[2] - يحياوي محمد ، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية - الجزائر نموذجا – مرجع سبق ذكره ، ص 31
[3] - إياد خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "،مرجع سبق ذكره ، ص 69

مع حفظ البيانات الخاصة به ، و كذلك التوقيع الرقمي و الأرقام السرية ، ووسائل أخرى تم تطويرها في مجال نظام حماية المعلومات [1].

المطلب الثالث : معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية .

بالإضافة إلى مشاكل الفجوة الرقمية ، و محدودية فكر مجتمع المعلومات و محدودية وسائل التطور ، توجد معوقات تحد من تجسيد الأفكار على أرض الواقع ، و بالتالي تؤثر على مشروع الحكومة الإلكترونية ، فهي تعمل على الحد من سرعة التنفيذ في كل مرحلة من مراحل التطبيق والصيانة ، و لذا وجب التعامل معها بصورة أو بأخرى ، فمرآة النجاح و الفرص للحكومة الإلكترونية هي تلك المعوقات ، وعلى القائمين عليها الحذر بوضع وسائل تحد من هذه الأخيرة ، ومن بين تلك المعوقات نجد، معوقات مادية، معوقات بشرية، معوقات إدارية، معوقات قانونية ومعوقات أمنية.

أولا: المعوقات المادية .

إن البدء بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب إجراء تغييرات جذرية في آليات العمل، الأمر الذي يتطلب دعم مالي معتبر لضمان تنفيذ إجراءات التغيير على الوجه الأكمل ، المتمثلة خاصة في توفير أجهزة حاسوب متطورة و شبكة إتصالات تربط كافة المرافق العمومية ببعضها البعض ، إضافة إلى البرامج اللازمة لتشغيل مرافق الحكومة الإلكترونية المختلفة ، و كذلك التمويل اللازم لتدريب و تأهيل الكادر البشري المناط به مهام تشغيل و إدارة مرافق الحكومة الإلكترونية .

إن المعوقات المادية تتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير الجانب التقني للمعلومات لمستويات الدولة المختلفة ، فالتطور المستمر لهذه التقنية يجعل من الصعوبة اللحاق بهذه التطورات حيث أنها متشابكة و متكاملة مما يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها ، بل يجب أن تتوفر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة .

وبالتالي فإن مشروع الحكومة الإلكترونية بحاجة لتمويل خاص، و يجب أن يتم إقراره من خلال موازنة الدول السنوية بما يتناسب مع نشاطات المشروع على مختلف المستويات سواء كانت

[1] - يحياوي محمد ، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية - الجزائر نموذجا – مرجع سبق ذكره ، ص 31

التقنية أو الكادر البشري[1] .

ثانيا: المعوقات الإدارية .

تنتج المعوقات الإدارية في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية عن النقص في الوعي بمفهومها وأهميتها عند القيادات الإدارية والموظفين ، إضافة إلى خوفهم من فقدان مراكزهم ووظائفهم عند تطبيقها ، كما أنه من بين الأسباب التي أدت إلى النتائج السلبية في الإدارة هي على النحو التالي :[2،3،4]

- غياب التخطيط الاستراتيجي ، و خلق التصورات البديلة للبرامج و المشروعات المستقبلية التي تخدم تطوير الإدارة الحكومية ، و منها برنامج الحكومة الإلكترونية .

- عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة ، و عدم ملائمة الأنظمة و اللوائح المعمول بها لتطبيق الحكومة الإلكترونية .

- انعدام الإرادة السياسية لدى القيادة الإدارية في الدولة ، و ارتباط كافة القرارات المتعلقة بالتنمية والتطوير بالقيادة ، و قد تكون تلك القيادة لا تمتلك أية ثقافة للتغيير و التطوير، و في هذا المجال تلعب الثقافة الإلكترونية دورا مهما في التغلب على هذا التحدي الذي يواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية .

- غياب الشفافية في العمل الإداري من حيث عرض المعلومات و التشريعات و الرقابة ، و التي تحقق المصلحة العامة .

- عدم تهيئة المؤسسات الحكومية للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية.

- المركزية الإدارية المفرطة و التي لا تتناسب و آليات عمل الحكومة الإلكترونية .

- غياب آليات التقييم و التحفيز في الإدارة ، و الذي يخلق نوعا من انخفاض الرغبة في الإبداع والابتكار و الانجاز .

- ارتفاع أمية الحاسوب بين العاملين في الإدارة الحكومية ، و المستفيدين من خدماتها و عدم قدرتهم على تطوير أنفسهم لمواكبة المتغيرات .

---

[1]- إياد خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "، مرجع سبق ذكره ، ص 33-35

[2]- عبده نعمان الشريف ، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات (حالة دول مجلس التعاون الخليجي)، مرجع سبق ذكره ، ص 177-180.

[3]- إياد خالد عدون ، مرجع سبق ذكره ، ص 33-35

[4]- البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة (أعمال المؤتمرات) ،مرجع سبق ذكره ، ص 74

- البيروقراطية و التعقيد الكبيران لإجراءات العمل الإداري ،و صلابة الهياكل التنظيمية و عدم مرونتها لتتلاءم مع المتغيرات في البيئة المحيطة .

- عدم كفاءة الموظفين : أن الكثير من الموظفين لا يستطيعون حتى حرير النصوص الادارية بشكل جيد، وهم من غير المتخصصين و لا يخضعون حتى بعد توظيفهم لدورات تخصصية .

- تدني مستوى الدخل : يؤثر هذا كثيرا على الموظف حتى صاحب الأخلاقيات و الملتزم بالقانون ويدفعه إلى قبول الرشاوي و المال مقابل تيسير المعاملات و تسهيلها ، و يعد عاملا لا يستهان به في وصول الإدارة إلى أسوا المستويات .

- غموض المفهوم : ما زال الكثير من القيادات الإدارية تجهل موضوع الحكومة الإلكترونية ، بعضهم لا يعرف حتى المصطلح ، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم و توفير الأرضية الفكرية له في المنظمات .

- مقاومة التغيير: يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية إحداث تغييرات على مستوى المنظمات و الأقسام والشعب و إعادة توزيع المهام و الاختصاصات في داخل المنظمات العامة ، مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية و المراكز الوظيفية ، و لذلك فإنه من المحتمل أن يقاوم الموظفون مشروعات الحكومة الإلكترونية .

- علاقة الموظف بالمواطن المحلي : على الرغم من أهمية التعرف على أراء المواطنين ، فإن المنظمات العامة تتبنى ثقافة ترتكز على الداخل، حيث يكون الشعار هو : "نحن نفكر، إذن نحن نعرف ما يريده الزبائن ، فدعنا نعرف ما يريدونه "، و بصفة عامة ، فإن وحدات الإدارة في معظم الدول العربية لا تتوافر لديها الدافعية الكافية للعمل من أجل إرضاء المواطنين العاملين معها، كما أن ارتباط الإدارة المحلية في العالم العربي بالسلطة يؤدي إلى اهتمامها بتلبية رغبات الأخيرة و تجاهل رغبات و احتياجات المجتمع ، إلا بالقدر و النوعية اللذان يتناسبان مع فلسفة السلطة و أهدافها .

- غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة .

- انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الإلكترونية .

ثالثا: المعوقات البشرية .

تتمثل المعوقات البشرية في ما يلي :

- ارتفاع أمية الحاسوب بين أفراد المجتمع ، بسبب انخفاض أعداد أجهزة الحاسوب لدى المواطنين و قلة البرامج التدريبية الموجهة للقضاء عليها مما يخلق معوقا كبيرا في تفعيل إستخدام مشروع الحكومة الإلكترونية و الحد من جدواها الاقتصادية .

- انخفاض عدد الكوادر المتخصصة في تقنيات المعلومات بمختلف تخصصاتها ، بسبب قلة المخرجات أو تسرب تلك الكوادر إلى القطاع الخاص ، أو لعدم مناسبة أصحاب تلك التخصصات لمتطلبات سوق العمل ، وغياب الكوادر الإدارية المبدعة ، والتي تعمل على خلق و ابتكار واقع جديد في مجال التفكير و التخطيط الاستراتيجي .
- قلة البرامج التدريبية الموجهة لتأهيل المورد البشري و زيادة وعيه و قدرته على التعامل مع برامج وآليات و نماذج مشروع الحكومة الإلكترونية .
- غياب الاستراتيجيات التي تؤدي الى سوء اختيارالكوادر المناسبة و المؤهلة للمشروع .
- انعدام معايير التقييم ، الترقية و التحفيز للكادر الإداري مما يخلق نوعا من الركود في جانب الإبداع والتطوير[1].
- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا و تطبيقاتها ، بل و تبني مواقف سلبية منها[2].

رابعا : المعوقات القانونية .

قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، و الخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة و التي تتمثل في ما يلي : [3]

- إشكالات في ميدان أنظمة الرسوم ، الطوابع و عمليات استيفائها .
- كالات تتصل بوسائل الدفع و قانونيتها و مدى قبول القانون للدفع الإلكتروني كبديل عن الدفع القدي.
- إشكالات في ميدان حماية أمن المرلسلات الإلكترونية ي ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية في بيئة مؤسسات الدولة سواء في القطاع العام أو الخاص .
- حجية التعاقد الإلكتروني و حجية الإثبات بالوسائل الإلكترونية .
- أن يكون التعامل الرقمي على حساب السرية و الخصوصية و حريات الأفراد .
- التباين الكبير في الرؤى القانونية بين الدول ، و عجز الأمم المتحدة في خلق تشريع عام و شامل رغم أن الأعمال الإلكترونية تتصف بالعالمية ، و تستخدم نفس الأدوات و المعدات و الوسائل في كل

---

[1]- عبده نعمان الشريف ، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات (حالة دول مجلس التعاون الخليجي)، مرجع سبق ذكره ، ص 178،180

[2]- عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره ،ص 53

[3]- إياد خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "، مرجع سبق ذكره ، ص 61

دول العالم و جرائمها ضمن القانون الدولي العام[1].

خامسا : المعوقات الأمنية .

إن شبكة الأنترنت كشبكة معلوماتية ينطبق عليها النموذج المعروف لأمن المعلومات ذو الأبعاد المتمثلة في سرية المعلومات ، سلامتها و ضمان بقائها و عدم حذفها أو تدميرها ، و من جوانب الأمن المعلوماتي نذكر:

- **الجانب الأمني التقني :** و يتعلق الأمر بالأنظمة التقنية ، الشبكة و الأجهزة و البرامج المستفاد منها.
- **الجانب الإنساني :** و يتعلق بسلوك الإنسان المستفيد و المستخدم .
- **الجانب البيئي :** و يقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة.

و من المعوقات الأمنية نجد الجرائم الالكترونية، و الجريمة الإلكترونية هي ولوج غير مصرح به الى داخل نظام المعالجة الآلية للبيانات أو جزء منه ، ويترتب على هذه العملية أحد هذه العناصر الثلاثة : محو بيانات ، تعديل بيانات أو تعطيل تشغيل النظام[2]، و من بين أنواع هذه الجرائم نجد:

1- الجرائم المرتكبة بواسطة الكمبيوتر:

- خرق الحماية المادية ، و يقصد به قيام المهاجم بالبحث في مخلفات المؤسسة من القمامة و المواد المتروكة بحثا أي شيء يساعد على اختراق النظام، كالأوراق المدون عليها كلمات السر أو مخرجات الحاسب التي قد تتضمن معلومات مفيدة أو الأقراص الصلبة المرمية بعد استبدالها، أو غير ذلك من المواد ، أو أن يلجأ المهاجم إلى عملية الالتقاط السلكي أي التوصل السلكي المادي مع الشبكة أو مع توصيلات النظام لاستراق السمع ، أو للسرقة و الاستيلاء على المعلومات المتبادلة عبر الأسلاك، و قد يتم اختراق الحماية المادية عن طريق استراق الأمواج، و هو ما يحدث بإستخدام لواقط تقنية لتجميع الموجات المنبعثة من النظم باختلاف أنواعها ، كما قد يلجأ المهاجم إلى محاولة إنكار أو إلغاء الخدمة أي الإضرار المادي بالنظام لمنع تقديمها[3].

---

[1]- عبده نعمان الشريف ، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات (حالة دول مجلس التعاون الخليجي)، مرجع سبق ذكره ، ص 179

[2]- محمد يحياوي ، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية (الجزائر نموذجا) ، مرجع سبق ذكره ، ص 126

[3]- منير محمد الجنبيهي – ممدوح محمد الجنبيهي ، امن المعلومات الالكترونية ، دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية مصر ، 2005 ، ص 21، 22

- خرق الحماية المتصلة بالإتصالات و المعطيات ، و المقصود بذلك الأنشطة التي تستهدف المعلومات و البرمجيات و تشمل صنفين : [1]

* هجمات المعلومات : و تشمل النسخ غير المصرح بها للبيانات ، المعلومات ، الأوامر ، البرمجيات وغيرها ، و تحليل الإتصالات ووضع قنوات مخفية ، تمهيدا لهجوم لاحق أو تخزين معلومات غير مشروعة.

* هجمات البرمجيات : و تشمل المصائد و الأبواب الخلفية (اختلاس الثغرات) و السرقة و اختلاس المعلومة ، أو الإستخدام اللحظي ، و تشمل أيضا الهجمات عبر التلاعب بنقل المعلومات ، و الهجمات الوقتية (استغلال وقت معين لتنفيذ الهجمة) ، و إستخدام البرمجيات الخبيثة كالفيروسات.

- خرق الحماية المتعلقة بالأشخاص و شؤون الموظفين : و يكون من خلال : [2]

* التخفي بانتحال صلاحيات شخص مفوض : و المقصود هنا الدخول غير المصرح به إلى النظام عبر إستخدام وسائل التعريف الخاصة بمستخدم آخر مصرح له بالدخول و الإستخدام .
* الهندسة الاجتماعية : و يصنف هذا الأسلوب ضمن الحماية المادية أحيانا ، و يرجع إلى أنشطة الحصول على معلومات تهيء الاقتحام من خلال علاقات اجتماعية .
* الإزعاج و التحرش : و هي تهديدات يندرج تحتها أشكال عديدة من الاعتداءات و الأساليب و يجمعها توجيه رسائل الإزعاج و التحرش .
* قرصنة البرمجيات : تتحقق عن طريق نسخها دون تصريح أو استغلالها على نحو مادي دون تخويل بهذا الاستغلال أو تقليدها و محاكاتها و الانتفاع المادي بها على نحو يخل بحقوق المؤلف .

ثانيا : الجرائم المرتكبة بواسطة الأنترنت.

هناك عدد من الجرائم التي تتم عبر الأنترنت و هي على الشكل التالي :

- صناعة نشر الفيروسات : الفيروس هو برنامج للحاسب الآلي ،يهدف إلى إحداث أكبر ضرر بنظام الحاسب ، و له القدرة على ربط نفسه بالبرامج الأخرى، و كذلك إعادة إنشاء نفسه حتى يبدو

[1]- محمد يحياوي ، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية (الجزائر نموذجا) ، نفس مرجع السابق ، ص 12
[2]- منير محمد الجنبيهي – ممدوح محمد الجنبيهي ، امن المعلومات الالكترونية ،مرجع سبق ذكره ، ص 22

كأنه يتكاثر ويتوالد ذاتيا و يقوم الفيروس بالانتشار بين برامج الحاسب المختلفة و بين مواقع مختلفة في الذاكرة[1].

- **الاختراقات :** يستطيع قراصنة الحاسب التوصل إلى المعلومات المالية و الشخصية و اختراق الخصوصية، و سرية المعلومات بسهولة ، و ذلك راجع إلى التطور المذهل للحاسب الآلي و نظمه ووسائل الإتصال ، يصاحبه تقدم أعظم في الجريمة المعلوماتية و سبل ارتكابها[2].

- **تعطيل الأجهزة :** تكون من خلال إرسال كم هائل من الرسائل بطرق فنية معينة فيؤدي ذلك إلى تعطيل الأجهزة أو الشبكات و إعاقتها عن عملها .

- **انتحال الشخصية :** تتمثل في إستخدام هوية أخرى بطرق غير شرعية ، و ذلك بهدف الاستفادة من المكانة الاجتماعية لإخفاء هوية المجرم .

- **التشهير و تشويه السمعة :** حيث يقوم المجرم بتشويه سمعة الضحية سواء كان فردا أو جماعة أو مؤسسة ....، و الوسيلة الأهم لهذه الجريمة هو إنشاء موقع على الأنترنت يحوي المعلومات المطلوب نشرها ، آو إرسالها عبر القوائم البريدية إلى أعداد كبيرة من المستخدمين .

- **صناعة نشر الإباحية :** لقد وفرت شبكة الأنترنت امكانيات لنشر الإباحية بشتى وسائل عرضها سواء في شكل صور ، فيديو أو حوارات ، و هذا الجانب من اخطر الجرائم و خاصة على المجتمعات المحافظة دينيا كالمجتمعات العربية و الاسلامية .

- **النصب و الاحتيال :** حيث أن الأنترنت مجالا رحبا لعرض المنتجات التجارية ، فإنه أصبح بإمكان المحتالين و النصابين عرض منتجات وهمية ، و ميزة هذه الجريمة سهولة اختفاء و تلاشي المجرم[3].

وهناك مجموعة من الإجراءات الفنية التي ينبغي على المؤسسات توفيرها لحماية معلوماتها نذكر منها :

---

[1]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، الجريمة في عصر العولمة (دراسة في الطاهرة الإجرامية المعلوماتية)، دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية مصر ، 2007 ، ص 145

2- عبد الفتاح بيومي حجازي ، التجارة الالكترونية و حمايتها القانونية ، دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية مصر ، 2006 ، ص 80

[3]- محمد يحياوي ، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية (الجزائر نموذجا) ، مرجع سبق ذكره، ص 129-130

- **الحماية بواسطة الاجراءات الاحترازية :** و فيها:

* حذف الملفات غير الهامة حتى وان كانت المعلومات التي تم تحويلها ضئيلة و عديمة الفائدة ، والتأكد من عدم إبقائها في سلة المحذوفات .

* **لستغلال برنامج** (Win Zip) كنظام حماية مرور لعدد كثير من الملفات المراد حمايتها ، و ضغط الملفات و حمايتها بكلمة مرور.

* **عدم** إستخدام الأسماء التي تجذب انتباه مخترقي أجهزة الحاسب الآلي ، فمن الأسلم إعطاء أسماء **لا تلفت الانتباه** .

* التأكد من عدم وجود برامج تجسس من فئة أحصنة طراودة في حالة الارتباط بشبكات الحاسب الآلي .

* **عند إستخدام** البريد **الإلكتروني** يجب عدم فتح الملفات المرفقة إلى بعد التأكد منها .

* من الضروري تركيب البرامج المضادة للفيروسات على الجهاز و تشغيلها طوال فترة إستخدام الجهاز، و من الضروري أيضا تحديث برامج مستكشف الفيروسات بصورة دورية [1].

- **إستخدام التشفير:** يعرف بأنه استعمال رموز أو إشارات غير متداولة ، تصبح بمقتضاها المعلومات المرغوب تحريرها أو إرسالها غير قابلة للفهم من قبل الغير، و من بين الطرق المستخدمة **في ذلك نذكر:** [2]

* التوقيع الإلكتروني : البيانات التي تتخذ هيئة أرقام أو حروف أو رموز أو إشارات أو غيرها ، **و تكون مدرجة بشكل إلكتروني** أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مماثلة في رسالة معلومات ، لها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها و يميزه عن غيره من أجل توقيعه و بغرض الموافقة على مضمونه .

* **إستخدام كلمات المرور:** يتطلب **أمن نظم المعلومات إستخدام** كلمات مرور معقدة لتسجيل الدخول إلى الشبكة أو الحاسب الآلي ، و حتى تكون كلمة المرور فعالة و قوية يجب أن تتضمن بعض **المواصفات مثل:** أن يكون طولها 07 **حروف على الأقل ، أن تحتوي على مجموعة أرقام و مجموعة حروف و مجموعة رموز،و كذلك** إستخدام كلمات مرور مختلفة لتسجيل الدخول إلى**شبكة الإتصال**[3]

---

[1] - محمد يحياوي ، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية (**الجزائر نموذجا**) ، مرجع**سبق** ذكره، ص 136-137

[2]- **معوان مصطفى** ، التجارة الالكترونية و مكافحة الجريمة المعلوماتية (**قواعد الإثبات المدني و التجاري**)، دار الكتاب الحديث ، القاهرة مصر، **الطبعة الأولى** ، 2009 ، ص 835

[3]- محمد يحياوي ، مرجع سبق ذكره، ص 138

إذن الأمن المعلوماتي يعتبر من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية ، حيث يمثل عائقا كبيرا كفيل بالإطاحة بمشروع الحكومة الإلكترونية ، فمثلا عند حدوث أي خلل في الجانب الأمني كاختراق موقع من مواقع الحكومة الإلكترونية بشكل جزئي أو كلي بهدف التخريب الأمر الذي يؤدي إلى توقف الموقع عن تقديم الخدمات للمواطنين، و بالتالي إجهاض أهم أهداف إنشاء الحكومة الإلكترونية المتمثل في تقديم الخدمة على مدار الساعة، لذلك يجب على القائمين على إدارة المشروع مواكبة التطور و خاصة في مجال البرامج المتعلقة بمكافحة الفيروسات و الهاكرز ، ووضع برامج منع التسلل و الاختراق الأمر الذي سيؤدي بالتأكيد للحصول على نتائج أفضل.

ملخص الفصل

لقد ساهمت الثورة التكنولوجية الحديثة في تغيير الكثير من جوانب حياة افراد و المجتمعات، إلا ان المجال الاقتصادي ظل اكثرها تاثيرا ، حيث ادى الى الانتقال من الاقتصاد الكلاسيكي الى الاقتصاد الرقمي ، و ظهور مصطلحات جديدة كالتجارة ، التسويق الإلكتروني ، الحكومة الإلكترونية

ان تكنولوجيا المعلومات و الإتصال غيرت الكثير من المفاهيم وأخذت لنفسها المكان الاستراتيجي داخل المؤسسة ، و ذلك من خلال التاثير على جميع وظائفها من خلال تطبيقاتها في مختلف القطاعات و المجالات .

ان الحكومة الإلكترونية لم تظهر هكذا عبثا على سبيل الصدفة ، و انما نتيجة مجموعة من التطورات في مختلف المجالات ، و هو ماكان له اثر على اداء عمل المؤسسة و اهدافها بشكل فعال ، بغض النظر عن مجموعة المشاكل و المعوقات التي تواجهها ، لذا وجب عليها معالجتها والاهتمام بها اكثر للقيام بعملها على اكمل وجه .

و مشروع الحكومة الإلكترونية كغيره من المشاريع قد ينجح و قد يفشل ، فنجاحه و استمراريته مرهون بوجود مجموعة من المقومات تختلف ما بين استراتيجية ، قانونية ، ادارية ، تكنولوجية ، اقتصادية ، لكن تبقى اهم المقومات هي المقومات الامنية حيث يجب حماية امن معلوماته كونها تبقى اهم الاخطار التي تهدد امنه القومي .


الفصل الثاني

تمهيـــد:

يعتبر المرفق العام جهاز من أجهزة الدولة، يخضع لإشرافها ورقابتها، و يتولى تقديم الخدمات إلى المواطنين وفقا لإحتياجاتهم الخاصة التي لا يستطيع القطاع الخاص التكفل بها، و يقصد المواطن المرافق العامة قصد الحصول على خدمة، أو الإستفسار عن إجراء، أو معاملة أو تقديم شكوى وغيرها من المتطلبات.

تلاقي مسألة إدارة و تسيير هذه المرافق ، التي يميزها عن مؤسسات القطاع الخاص طابعها العمومي مشاكل كثيـرة و هـو ما إنعكس عـلى ضعف أدائهـا، مما جعل الحكومـات تبحث عن سبـل التغلب عن هذه المشاكـل وإصلاح الإدارة لتحقيق الغرض المنشود و تقريب الحكومة من المواطنين .

وتشير تجارب أغلب الدول في مجال تحسين أداء المرافق العمومية إلى تفعيل آليات الحكومة الإلكترونية لتحقيق جودة الخدمات الحكومية و تحسين أدائها، من خلال المزايا التي يضفيها تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

ومن خلال هذا الفصل سنتعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: خصوصية المرفق العام .

المبحث الثاني: جودة الخدمة في المرفق العام .

المبحث الثالث: جودة الخدمة الإلكترونية في المرفق العام.

المبحث الرابع: أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في المرفق العام.

المبحث الأول : خصوصية المرفق العام .

عندما بدأت الدول في العصر الحديث تستشعر ضرورة تعزيز و تطوير تدخلها لإشباع إحتياجات المجتمع، و ذلك عن طريق إنشاء و إدارة بعض المشروعات ذات النفع العـام، ظهـر في نطاق الحياة الإدارية ما يعرف بالمرفق العـام وأخذت تزداد أهميته على مر الزمن .

ورغم الأهمية الكبيرة للمرفق العام في نطاق الدراسات الإدارية ، فقد اختلف المفكرون في تحديد مضمونه ، فمنهم من اهتم بالجانب الوظيفي له ، و منهم من اهتم بالجانب العضوي .
و لهذا سنتطرق في هذا المبحث إلى دراسة المرفق العام ، تعريفه ، عناصره ،أنواعه ، ثم طرق إدارته .

المطلب الأول :مفهوم المرفق العام .

سنتعرف فيما يلي إلى مفهوم المرفق العام، من خلال تقديم أهم التعاريف المتداولة و عناصره .

أولا : تعريف المرفق العام.

يعرف المرفق لغة بأنه : "ما يرتفق و ينتفع و يستعان به " [1].

أما اصطلاحا فقد ثار خلاف حول تعريف المرفق العام ، و مرد هذا الخلاف إلى إختلاف الزاوية التي ينظر منها كل فريق إلى المرفق العام ، و يمكن رد هذا الخلاف و الإختلاف إلى ثلاث إتجاهات تشكلي ، موضوعي و مختلط [2].

1- الإتجاه الشكلي (العضوي): ينظر أنصار هذا الاتجاه إلى المرفق العام من ناحية الشكل، أو الجهة التي تتولى إدارته، فيعرف بأنه : " قيام الإدارة بإشباع حاجات ذات نفع عام "[3] و يعرف بأنه: " منظمة عامة تتمتع بسلطة و إختصاص تستهدف إشباع حاجات و خدمات عامة بصورة منتظمة و دائمة "[4] و يعرف بأنه : "تعبير المرفق عن روح السلطة العامة و جوهرها "[5] ، كما يعرف بأنه : " الهيئة أو المنظمة التي تقوم بأداء الخدمة و إشباع الحاجات العامة التي ترى الدولة

[1]- حمدي القبيلات ، القانون الإداري " ماهية القانون الإداري ،التنظيم الإداري ، النشاط الإداري "، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص 272 .
[2]- نفس المرجع السابق .
[3]- نفس المرجع السابق .
[4]- نفس المرجع السابق .
[5]- نفس المرجع السابق .

ضرورة القيام بها بنفسها ، و تحت إشرافها ومسؤوليتها "[1] ، و يعرف أيضا بأنه : " المنظمة أو الهيئة العامة التي تقوم السلطة العامة بإنشائها لإدارة نشاط معين ذات نفع عام "[2] ، و من أمثلة المرافق العامة طبقا لهذا المعنى المستشفيات ، الجامعات ، أقسام الشرطة و الوزارات و فروعها بصفة عامة. و يتصف هذا المعنى بالشمولية و الإطلاق حتى انه قيل بان المرفق العام تبعا لهذا المفهوم هو الإدارة بشكل عام[3].

إن أنصار هذا الإتجاه يركزون في تعريفهم للمرفق العام على الجهة ، الهيئة أو المنظمة العامة التي تمارس نشاط ذات نفع عام ، القائمة على إشباع الحاجات العامة ، بمعنى آخر يولون أهمية خاصة لعنصر السلطة العامة [4].

1- الإتجاه الموضوعي (المادي – الوظيفي): ينطلق أنصار هذا الإتجاه في تعريفهم إلى المرفق العام من عنصر النشاط نفسه الذي ينطوي على النفع العام و إشباع الحاجات العامة، فيعرف بأنه : " نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع حاجة عامة " [5] ، ويعرف بأنه : " النشاط أو العمل الذي يمارس تحقيقا للنفع العام بصرف النظر عن الجهة التي تقوم به "[6] ، و يعرف أيضا بأنه : " النشاط أو العمل الذي يمارسه المرفق تحقيقا للنفع العام "[7] .

ومن أمثلة المرافق العامة طبقا لهذا المعنى النشاط التعليمي ، حماية الصحة و صيانة الأمن ، و أنصار هذا الاتجاه ينطلقون في تعريفهم للمرفق العام من طبيعة النشاط الهادف إلى إشباع حاجات عامة و تحقيق النفع العام ، و بذلك يكون المرفق العام هو كل نشاط إداري يستهدف إشباع حاجة عامة تحقق المصلحة العامة [8] .

من خلال ما سبق يمكن القول بأنه يمكن تعريف المرفق العام طبقا للاتجاه المادي (الوظيفي – الموضوعي) بأنه نشاط من أجل تحقيق المنفعة العامة و طبقا للإتجاه العضوي (الشكلي) بأنه الجهاز الإداري الذي يمارس هذا النشاط.

---

[1]- مفتاح خليفة عبد الحميد ، المعيار المميز للعقد الإداري، دار المطبوعات الجامعية للنشر، الإسكندرية مصر ، 2007 ، ص 80

[2]- سعيد السيد علي ، أسس و قواعد القانون الإداري " التعريف بالقانون الإداري ، التنظيم الإداري و تطبيقه ، المرافق العامة ، الضبط الإداري "، دار الكتاب الحديث ، مصر ، 2009 ، ص 212

[3]- عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، دار ريحانة ، الجزائر ، ص 157

[4]- حمدي القبيلات ، القانون الإداري"ماهية القانون الإداري ،التنظيم الإداري ، النشاط الإداري"، مرجع سبق ذكره ، ص 272

[5]- عمار بوضياف ، مرجع سبق ذكره ، ص 157

[6]- سعيد السيد علي ، مرجع سبق ذكره ، ص 212

[7]- حمدي القبيلات ، مرجع سبق ذكره ، ص 274

[8]- نفس المرجع السابق .

3- الإتجاه المختلط : يجمع هذا الإتجاه بين الإتجاهين السابقين الشكلي و الموضوعي على أساس أن المرفق العام يقوم على مجموعة من العناصر مستمد بعضها من الرابطة العضوية بين المشروع والإدارة ، ومستمد بعضها الآخر من مضمون النشاط الذي يمارسه المشروع ، و لا يكتف الإعتماد على أحد هذين العنصرين دون الآخر لتحديد المدلول الصحيح للمرفق العام ، حيث يعرف بأنه : " مشروع تتولاه الإدارة لإشباع الحاجات العامة للأفراد غير مستهدفة بذلك سوى تحقيق النفع العام "[1]، ويعرف أيضا بأنه :" مشروع تنشئه الدولة أو تشرف على إدارته و تنظيمه بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، و يهدف إلى تلبية حاجة عامة "[2] ، و يعرف أيضا بأنه : " كل مشروع تقوم به الإدارة بنفسها أو بواسطة هيئات تحت رقابتها و إشرافها ، بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور"[3] ، كما كما يعرف بأنه : " عبارة عن مشروع ذو نفع عام ، تديره الدولة بأسلوب مباشر أو غير مباشر ، و تتمتع فيه بإمتيازات السلطة العليا "[4] ، و يعرف أيضا بأنه :"مشروع يعمل بإنتظام تحت إشراف موظفي الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين "[5] .

ثانيا : عناصر المرفق العام

من خلال التعاريف السابقة للمرفق العام ، نلاحظ بأنه يتميز عن غيره من المشروعات بجملة من العناصر لا بد من توافرها لقيامه ، و هذه العناصر تتمثل فيما يلي :

1- وجود مشروع : فهو مشروع تنشئه الدولة أو تشرف على إدارته لتحقيق الخدمة المنوطة به ، فالمرفق إذن هو تنظيم إداري يتكون من أفراد ، أموال و أدوات تعمل وفقا لنظام قانوني معين ، لتحقيق مصلحة عامة[6]. وينظر إليه أيضا على أنه مشروع يمارس من قبل الإدارة العامة في الدولة ، أو من قبل الأشخاص العامين الآخرين التابعين لها مباشرة ، أو من قبل أشخاص آخرين و لكن تحت رقابتها و إشرافها لإشباع حاجات عامة، و ذلك تحقيقا للمصلحة العامة [7].

2- أن يستهدف هذا المشروع تحقيق النفع العام : إن الهدف الأساسي لوجود المرفق العام هو تحقيق مصلحة عامة أو نفع عام ، عن طريق إشباع الحاجات العامة المادية والمعنوية،الآنية

[1]- حمدي القبيلات ، القانون الإداري"ماهية القانون الإداري ، التنظيم الإداري، النشاط الإداري "، مرجع سبق ذكره ، ص 274.

[2] - نفس المرجع السابق.

[3]- سعيد السيد علي ، أسس و قواعد القانون الإداري " التعريف بالقانون الإداري ، التنظيم الإداري و تطبيقه ، المرافق العامة ، الضبط الإداري "، مرجع سبق ذكره ، ص 212

[4]- عصام عبد الفتاح ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره ، ص 74.

[5]- داود عبد الرزاق الباز ، الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، لجنة التأليف و التعريب و النشر ، الكويت ، 2004 ، الطبعة الأولى ، ص 126.

[6]- محمد عبد الحميد أبو زيد ، منافع المرافق العامة و حتمية استدامتها "دراسة مقارنة "، دار النهضة العربية ، القاهرة مصر ،2005 ،ص 35.

[7]- محمد بكر حسين ، الوسيط في القانون الإداري ، دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية مصر ، 2006 ، ص 181.

والمستقبلية لأفراد المجتمع و مواطني الدولة [1]، و هذه الحاجات العامة يجب أن تكون ذات أهمية خاصة ، بحيث لا ينبغي تركها للنشاط الخاص ، و تجدر الإشارة إلى أن المرافق الإقتصادية التي تديرها الدولة لا تعتبر مرافق عامة إذا كانت تستهدف تحقيق مجرد الربح ، عن طريق منافسة المشروعات الخاصة الموجودة فعلا ، و لكن تعتبر مرافق عامة إذا كان الغرض من إنشائها توجيه النشاط الخاص ، و علاج عيوبه ، و تحقيق المنفعة العامة [2] .

3- خضوع المرفق لسلطة الدولة : ليس كل مشروع يهدف إلى تحقيق النفع العام يعد مرفق عاما ، لأن هناك مشروعات خاصة تعمل على تحقيق النفع العام كالمدارس و الجامعات الخاصة ولكنها لا تخضع للسلطة المباشرة للدولة . ومن هنا يتعين أن يتصف المرفق العام بصفة أخرى تميزه عن غيره و هي خضوعه للدولة ، و هو ما يترتب عليه أن لهذه الأخيرة و هيئاتها ممارسة جملة من السلطات على المرفق سواء من حيث تنظيمه ، هيكلته، أو من حيث نشاطه ، قواعد تسييره و علاقته بالجمهور المنتفع ، فالدولة هي من تضع التنظيم الخاص بالمرفق و تبين أقسامه و فروعه ، تعين موظفيه و تمارس الرقابة على النشاط و على الأشخاص (السلطة على المرفق كهيكل)[3].

4- خضوع المرفق العام لنظام قانوني متميز : إن المشروع الذي رصد لتحقيق مصلحة عامة وأنشأته الدولة و تولت هي إدارته مباشرة أو عهدت به إلى أحد الأفراد أو الشركات ، إنما يحكمه نظاما قانونيا خاصا . و ما أجمع عليه الاختصاصيون أن هذا النظام يختلف من مرفق إلى آخر حسب طبيعته [4] . فالمرافق العامة ليست كلها على نمط واحد ، كما أنها لا تدار بنفس الطريقة ، و لكن يجمع يجمع بينها بعض القواعد القانونية ، تنطبق عليها أيا كان شكلها أو طريقة إدارتها [5].

المطلب الثاني : مبادئ المرفق العام و أنواعه .

سنتناول في المطلب التالي أهم المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، و كذا أنواعه.

أولا : مبادئ المرفق العام.

توجد عدة قواعد قانونية عامة تحكم سير المرافق العامة أيا كان نوعها ، فهي قواعد لازمة لتحقيق الغرض المرجو منها على أفضل وجه بغض النظر إن كانت كلاسيكية أو حديثة . و تقوم هذه

---

[1]-عمار عوابدي ، القانون الإداري"النشاط الإداري"، ديوان المطبوعات الجامعية،بن عكنون الجزائر، 2007،الطبعة 04 ،الجزء 2 ،ص 60.
[2] - مفتاح خليفة عبد الحميد ، المعيار المميز للعقد الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 86-87.
[3]- عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 160.
[4]- نفس المرجع السابق .
[5]- حمدي القبيلات ، القانون الإداري " ماهية القانون الإداري ،التنظيم الإداري ، النشاط الإداري "، مرجع سبق ذكره ، ص 278.

المبادئ على أساس المواءمة بين الصالح العام من ناحية و المصالح الفردية من ناحية أخرى .و فيما يلي سنتطرق إلى كل منها .

1- المبادئ الكلاسيكية : و نذكر منها :

- مبدأ دوام سير المرفق العام بإنتظام وإطراد : تقوم المرافق العامة بتقديم خدمات أساسية للأفراد، و التي لا يمكن الإستغناء عنها في أي وقت ، و لهذا يجب على هذه المرافق الإستمرار في أداء العمل بصورة منتظمة، لذلك كان هذا المبدأ هو أهم المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، و تتمثل أهم نتائجه فيما يلي :[1]

*** تنظيم الإضراب :** الإضراب هو إتفاق عدد من العاملين في مرفق عام على التوقف على العمل لفترة من الزمن فقط ، أي بدون وجود نية لتركه نهائيا ، و ذلك بهدف الضغط على رب العمل لتحقيق مطالب لهم[2] ويعتبر الإضراب أخطر ما يهدد قاعدة سير المرافق العامة بإنتظام و إطراد ، ويظهر أثره الخطير على المرافق العامة التي تقدم خدمات عامة للأفراد مثل مرافق الكهرباء والمياه.... ، و قد تدخل المشرع في معظم الدول لتنظيم حق الإضراب بالنسبة لبعض الوظائف وعدم تنظيمه نهائيا بالنسبة لوظائف معينة يؤدي تعطيلها إلى المساس بمصالح حيوية لا تحتمل التوقف مثل الشرطة والقضاء و الدفاع[3].

* **تنظيم الإستقالة :** الإستقالة هي ترك الموظف لوظيفته بحريته بصفة نهائية ، فهي عبارة عن عمل إرادي من جانب الموظف يفصح فيه عن رغبته في ترك الخدمة نهائيا قبل بلوغ السن القانونية المقررة لتركها ، والإ قالة قد تكون فردية صادرة عن موظف واحد أو جماعة صادرة عن عدد من الموظفين يتفقون على تقديمها في وقت واحد[4]، و لا يحوز للموظف ترك وظيفته بمجرد تقديم إستقالته ، و إنما يجب عليه الإستمرار في أداء أعمال وظيفته حتى يصدر القرار بقبولها أو رفضها ، لان إمتناعه عن العمل عقب تقديمها مباشرة وقبل إبداء الرأي فيها يؤدي إلى التأثير في سير المرافق العامة ، خاصة إذا حدثت في وقت غير مناسب و قبل أن تقوم الإدارة بإحلال موظف آخر ليقوم بالعمل[5].

---

[1]-عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره ، ص 78
[2]- محمد بكر حسين ، الوسيط في القانون الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 190
[3]- عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سبق ذكره ، ص 78
[4]- محمد عبد الحميد أبو زيد ، منافع المرافق العامة و حتمية استدامتها " دراسة مقارنة "، مرجع سبق ذكره ، ص 388
[5]- عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سبق ذكره ، ص 79-80

* **نظرية الظروف الطارئة : الأصل في مجال التعاقد** أن العقد شريعة المتعاقدين ، و لا يجوز تعديله إلا برضا الطرفين ، و لا يجوز فسخه إلا إذا أصبح تنفيذه مستحيلا بسبب القوة القاهرة التي لا دخل لإرادة طرفي العقد فيها ، إلا أنه على الإدارة **المتعاقدة ملزمة بمشاركة** المتعاقد معها في نصيب من الخسائر التي لحقت به خلال فترة قيام الظروف الطارئة ، و بالتالي فهي ملزمة إما بتعويضه جزئيا أو بصفة مؤقتة و إما بتعديل شروط العقد ، و ذلك حتى يتمكن المتعاقد مع الإدارة من الإستمرار في تنفيذ عقده ضمانا لدوام سير المرافق العامة بإنتظام و إطراد[1].

* **نظرية الموظف الفعلي :** الموظف الفعلي هو ذلك الشخص الذي تم تعيينه بقرار معيب أو لم يصدر قرار بتعيينه ، و الأصل أن كل ما يصدر عنه يعتبر باطلا لصدوره من غير مختص ، و لكن القضاء يعترف بتلك السلوكات بسبب الظروف التي تملي ذلك إلى مبدأ ضرورة سير المرافق العامة بإنتظام و إطراد[2]. وعموما يحدث هذا أحيانا بسبب ظروف الحرب أو الثورات أو الإضطرابات الشديدة التي تجتاح البلد، أن يتخلى الموظفون العموميون عن مباشرة مهامهم الوظيفية ، خشية الوقوع في يد العدو أو هربا من المخاطر أو لأي سبب أخر.[3]

- **مبدأ المساواة أمام المرافق العامة :** إن مبدأ المساواة أمام المرافق العامة يعني عدم التمييز بين المستفيدين منه ، و مبدأ المساواة لا يكون مطلقا حيث يمكن للمشرع أن يشذ عنه بين المواطنين إذا كان هذا التمييز ناشئ عن الدستور أو إذا وجد المواطنون في أوضاع قانونية مختلفة أو إذا إقتضت المصلحة العامة ذلك . و على الأشخاص الذين هم في وضع مماثل أن يتحملوا نفس الأعباء مثلا المساواة في الضرائب و الرسوم ، إلا أنه يحق للإدارة (خاصة في المرافق الإقتصادية) أن تميز بين المستفيدين و تخفيضها لبعض المشتركين .

و يشمل أيضا هذا المبدأ عدم التمييز بين الراغبين في دخول الوظيفة العامة خاصة إذا كانوا في وضع مماثل ، و إحترام حرية رأي المرشح للوظيفة[4].

ـ **مبدأ قابلية المرافق العامة للتطور و التعديل و التكيف** : نعني بهذا المبدأ تكيف المرفق العام مع التطورات الإقتصادية و الإجتماعية و التقنية و القانونية التي تدخل في الإطار العام للبيئة التي يعيش

---

[1]- عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره ، ص 79-80.
[2]- خالد خليل الظاهر ، القانون الإداري ، " دراسة مقارنة "، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الطبعة الاولى ، 1997 ، ص 46
[3]- محمد عبد الحميد أبو زيد ، منافع المرافق العامة و حتمية استدامتها " دراسة مقارنة " ، مرجع سبق ذكره ، ص 457
[4]- هيام مروة ، القانون الإداري الخاص " المرافق العامة الكبرى و طرق إدارتها – الاستملاك – الأشغال العامة – التنظيم المدني) ، مؤسسة مجد الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، بيروت لبنان ، 2003 ، الطبعة الأولى ، ص 109-110 .

فيها المرفق العام ، و التي تفرضها ضرورات المصلحة العامة من جهة و تطور حاجات الجمهور من جهة ثانية .

إن مبدأ التكيف يجد أساسه في التغيرات التي تحصل إما بدافع المصلحة العامة و التي تتبدل في الزمان و المكان ، و إما بدافع التقنيات الحديثة التي على المرفق أن يتكيف معها[1].

2- **المبادئ الحديثة :** نذكر منها :[2]

- **مبدأ الشفافية :** تعرف بأنها وسيلة لمراقبة الخدمات المؤداة بواسطة المرفق العام ، بغية التأكد من أن المصالح الإقتصادية للمنتفعين أو للمستهلكين قد روعيت فعلا من قبل الهيئة او الطرف المكلف بتحقيق خدمة المرفق العام ، فالشفافية هي مركز صراع بين المنتفعين من جهة و الشخص المكلف بتحقيق خدمة المرفق العام من جهة أخرى ، فالمنتفع من حقه و مصلحته إعلامه عن كيفية تأدية الخدمات و نوعيتها و مدى الرقابة المفروضة عليها ، بالمقابل الشخص المكلف بإدارة المرفق العام من مصلحته عدم إعلام المنتفعين عن كيفية تحقيقه للنشاط المرفقي و إخفاؤه و كذلك الوضع المالي والإقتصادي للمشروع .

- **مبدأ النوعية**: يتمثل هذا المبدأ في حق المنتفعين في الحصول على الخدمات بأفضل نوعية و جودة وبأحسن الأسعار، و هذا ما يجعله على صلة بمبدأي الشفافية و قابلية المرفق العام للتطور والتعديل . و تظهر تطبيقات هذا المبدأ في المرافق الاستثمارية أكثر مما هي عليه الحالة في المرافق العامة الإدارية .

- **مبدأ الخضوع لقواعد الإستهلاك** :هذا المبدأ ينص على أهمية تطبيق و احترام قواعد الاستهلاك المتمثلة بعدم جواز منع أي شخص من الإنتفاع بخدمات المرفق العام إلا بدافع مشروع ، و أيضا بعدم جواز إخضاع الإنتفاع من خدمة بوجوب الإستحصال على خدمات أخرى و أخيرا بعدم جواز ربط تأدية الخدمة بشروط معينة ، لكن بالمقابل ربط تطبيقها بطبيعة المرفق العام من جهة ومتطلباته من جهة أخرى .

[1]- وليد حيدر جابر ، التفويض في إدارة و إستثمار المرافق العامة " دراسة مقارنة " منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2009 ، الطبعة 01 ، ص 82

[2]- نفس المرجع السابق ، ص 90-96

- مبدأ الفعالية الإقتصادية و الإجتماعية للمرفق العام : يرتكز المرفق العام بطبيعته على مقومات إقتصادية (القدرات المادية للطرف المكلف بإدارة المرفق العام) و إجتماعية و بدونها لا أساس لوجوده ، يعبر عنها بفعاليتها التي يرتبط بها نجاح النشاط المرفقي و بالتالي إستمراريته .

- مبدأ تنظيم العلاقات بين الإدارة و المواطن : وقد أضيف إلى تلك المبادئ السابقة التي إكتسبتها ترقيتها إلى قواعد قانونية حيوية جديدة، إلتزامات تخص إجراءات إدارية غير تنازعية. أجبرت كل المرافق العامة دون إستثناء على إحترامها مما زاد من حماية المرتفقين ، والمتعلقة بتنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطنين أي أنه يسمح للمواطنين أن يطلعوا على الوثائق والمعلومات الإدارية ويتم هذا سواء عن طريق المعاينة الميدانية المجانية أو النسخ المسلمة مقابل مبلغ مالي، شرط ألا يترتب عن الاستنساخ ما يشوه الوثيقة أو يخل بصيانتها. وحق الإطلاع هذا لا يجوز رفضه من طرف الإدارة إلا بقرار معلل يبلغ إلى المعني بالأمر. كما أن إيداع الوثائق الإدارية بقسم المحفوظات لا يجب أن يكون دريعة لمنع المواطنين من الإطلاع على ما يجوز لهم الإطلاع عليه[1].

ن خلال ما تطرقنا إليه من المبادئ الكلاسيكية و الحديثة يتبين لنا أن هناك نوعا من الترابط بينهما ، يستهدف تحقيق النشاط المرفقي بأفضل الطرق و النتائج ، مع مراعاة مصالح كل من المنتفعين والشخص المكلف بإدارة المرفق العام .

ثانيا : أنواع المرافق العامة .

يمكن تصنيف المرافق العامة وفقا لعدة اعتبارات نذكر منها:

1- تصنيف المرافق العامة حسب طبيعة نشاطها : تصنف المرافق العامة حسب طبيعة نشاطها إلى عدة أنواع أهمها : المرافق العامة الإدارية ،المرافق العامة الإقتصادية ، المرافق العامة المهنية و المرافق العامة الإجتماعية .

- المرافق العامة الإدارية : و هي المرافق العامة التقليدية التي تجسد الوظيفة الإدارية البحتة ، والتي ظل يقتصر نشاط الدولة عليها حتى بداية القرن العشرين ، حيث كان تدخل الدولة يقتصر على المجالات التي تتفق مع الأغراض الإدارية ، و تدخل في نطاق الوظيفة الإدارية للدولة[2] ، حيث

[1]- بوسماح محمد أمين ، المرفق العام في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 02، بن عكنون الجزائر ،1995 ، ص 115
[2]- حمدي القبيلات ، القانون الإداري " ماهية القانون الإداري ،التنظيم الإداري ، النشاط الإداري "، مرجع سبق ذكره ، ص 286

عرفت بأنها : المرافق العامة التي يكون نشاطها إداريا و تخضع في تنظيمها و في مباشرة نشاطها للقانون الإداري و تستخدم وسائل القانون العام [1] .

- **المرافق العامة الإقتصادية** :_و هي المرافق التي تقوم بنشاط تجاري أو صناعي ، لذلك أطلق عليها تسمية المرافق الصناعية و التجارية ، و هي مرافق عامة تؤدي خدمات إلى المواطنين لقاء أجر ، و تمارس نشاطا مماثلا للنشاط الذي تمارسه المنشآت الخاصة الصناعية أو التجارية [2].و تتمتع بكافة الامتيازات التي تتمتع بها المرافق العامة و تخضع لأحكام القانون العام و الخاص معا كل في نطاق محدد ، و من أمثلة هذه المرافق نذكر : مرافق السكك الحديدية ، المياه و البريد ...[3] .

- **المرافق العامة المهنية :** هي المرافق التي تقوم بمراقبة و توجيه نشاط مهنة معينة تشرف عليها بواسطة هيئات مهنية يمنحها القانون بعض إمتيازات السلطة العامة ، و يكون أعضاؤها ممن يمارسون المهنة مثل نقابة المحامين ،نقابة الأطباء ، ... الخ ، ومن حيث القانون الذي يحكم شؤون هذه المرافق ، فإن كافة المسائل المتصلة بتنظيم المهنة تخضع لأحكام القانون العام ، و ما عدا ذلك في أعمال النقابة كتلك المتصلة بالعاملين فيها و معاشات أعضائها ... فتحكمها قواعد القانون الخاص . واهم ما يميز النقابات المهنية هو الانضمام الإجباري و هو شرط أساسي لمزاولة المهنة[4] .

- **المرافق العامة الاجتماعية** : و هي المرافق التي تستهدف تحقيق خدمات اجتماعية للجمهور مثل المرافق المخصصة لتقديم إعانات للجمهور و مراكز الضمان الاجتماعي و التقاعد و مراكز الراحة ، ويحكم هذا النوع من المرافق مزيج من قواعد القانون العام و الخاص معا[5] . و قد اعترف القضاء الإداري للمرافق العامة الاجتماعية بصفة المرفق العام لأنها تستهدف غاية اجتماعية[6] .

2- تقسيم المرافق العامة وفقا لأهمية النشاط و مداه : تقسم المرافق العامة وفقا لهذا المعيار إلى مرافق عامة وطنية و أخرى مرافق عامة إقليمية[7].

- **المرافق العامة الوطنية** : و هي المرافق العامة التي يشمل نشاطها لسكان إقليم الدولة كافة ، آي أنها تؤدي خدماتها لجميع أفراد الدولة ، و لهذا تتولى السلطة المركزية إدارتها و الإشراف عليها ، فهي موحدة بالنسبة إلى جميع أجزاء الدولة ، و من أمثلتها:مرافق الدفاع ، الأمن ، القضاء ، البريد...

---

[1]- عمار بوضياف ، الوجيز فى القانون الإداري ، مرجع سبق ذكره ،ص 161

[2]- مروان محي الدين القطب ، طرق خصخصة المرافق العامة " الامتياز – الشركات المختلطة –BOT – تفويض المرفق العام " دراسة مقارنة"،منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت لبنان ، الطبعة الاولى ، 2009 ، ص 33

[3]- عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره ، ص 86

[4]- نفس المرجع السابق ، ص 77

[5]- عمار بوضياف ، مرجع سبق ذكره ،ص 169-170

[6]- حمدي القبيلات ، القانون الإداري " ماهية القانون الإداري ،التنظيم الإداري ، النشاط الإداري "، مرجع سبق ذكره ، ص 292

[7]- خالد خليل الظاهر ، القانون الإداري " دراسة مقارنة "، مرجع سبق ذكره ، ص 39-40

- **المرافق العامة الإقليمية** : هي التي يقتصر نشاطها في نطاق محدد من الدولة في إقليم معين أو بلدة محددة أو محافظة أو مدينة ...، و تخضع لإدارة تلك الأقاليم و المحافظات أو البلديات لأنها أعرف بحاجات السكان التي توجد فيها كالنقل والمياه ، الكهرباء و غيرها التي تشبع حاجات محلية محددة .

وعموما فإن فائدة التمييز بين المرافق العامة الوطنية و المرافق العامة المحلية أو الإقليمية تظهر لا سيما فيما يتعلق بالمسؤولية عن الأفعال الضارة ، فإذا كان المتسبب في المسؤولية مرفقا عاما وطنيا ، فإن المسؤولية تقع على كاهل السلطات المركزية أي الدولة ، أما إذا كان المرفق إقليميا أو محليا فان المسؤولية تتحملها الوحدة المحلية ، بالإضافة إلى أن تمويل و إنشاء المرافق العامة القومية يكون من الخزانة العامة ، أما المرافق العامة المحلية فتمولها الموازنات المحلية [1].

3-تصنيف المرافق العامة من حيث توافر عنصر الإجبار في إنشائها :تصنف المرافق العامة وفقا لهذا المبدأ إلى نوعين هما : المرافق العامة الإختيارية و المرافق العامة الإجبارية [2].

- **المرافق العامة الإختيارية** : الدولة حرة في إنشاء المرافق العامة و أن سلطتها في هذا المجال تقديرية، وهنا تكون المرافق العامة إختيارية. فالدولة في مثل هذه الحالات تملك التقدير فيما إذا كانت هناك حاجات عامة تقتضي المصلحة العامة أن تتحمل مسؤولية تأمينها و إشباعها أم لا، و أن حريتها هذه لا يقيدها شيء، فلا يملك الأفراد إلزامها بخلق مرفق معين، و يندرج تحت هذا النوع من المرافق العامة المرافق التي تقدم خدمات غير أساسية في حياة الأفراد كالمسارح و الملاهي... و إن كان هذا الأمر نسبي من دولة لأخرى و من زمان لأخر

- **المرافق العامة الإجبارية** : يقصد بها المرافق العامة التي تلزم السلطة العامة بإنشائها ، و لا تملك أي مجال للتقدير في هذا الشأن ، و مصدر الإلزام قد يعود لطبيعة الخدمة التي يقدمها المرفق مثل مرافق الأمن ، الدفاع و القضاء ...و غيرها .

المطلب الثالث : طرق سير المرفق العام .

أدى تنوع المرافق العامة وإختلاف مجالات نشاطها ، وإختلاف الحاجات العامة التي تنهض بتأديتها،إلى تعدد طرق إدارتها ، بحيث تتواكب كل طريقة مع طبيعة المرفق و ظروفه ، و طبيعة النشاط التي تمارسه ، و بالرغم من ذلك إلا أنه لا يخلو من المشاكل التي يعاني منها و من بين هذه الطرق نذكر :

[1]- حمدي القبيلات ، القانون الإداري " ماهية القانون الإداري ،التنظيم الإداري ، النشاط الإداري "، مرجع سبق ذكره ، ص 292-293
[2]- نفس المرجع السابق ، ص 293

- طريقة الإستغلال المباشر أو الإدارة المباشرة .
- طريقة الإمتياز أو الإلتزام.
- المؤسسات العامة .
- طريقة الإستغلال المختلط (شركات الإقتصاد المختلط).
- طريقة الإستغلال غير المباشر (مشاطرة الإستغلال).

و سنتناول كل منها على حدى ، و بإيجاز فيما يلي :

أولا : طريقة الإستغلال المباشر أو الإدارة المباشرة .

وفقا لهذه الطريقة ، تتولى السلطة الإدارية نفسها إدارة المرفق العام ، مستخدمة في ذلك موظفيها وأموالها طبقا لما هو مخصص في الميزانية العامة للدولة ، مع تحمل جميع ما ينجم عن ذلك من مخاطر ومسؤوليات [1] ، أي أن تتولى السلطة الإدارية بنفسها إدارة المرفق العام سواء كانت مركزية أم لا مركزية بواسطة موظفيها و أموالها و تحت مسؤوليتها و بالاستعانة بوسائل القانون الإداري وإمتيازاته[2].

وتحقق هذه الطريقة أكبر قدر من الهيمنة و السيادة للإدارة ، و لذلك فهي تتلاءم مع المرافق السيادية في الدولة كمرافق الشرطة و الدفاع و القضاء ، و هي المرافق التي ترى الدولة أنه من الواجب أحكام قبضتها عليها ، و أنه من الخطر ترك أمر إدارتها لهيئات او اشخاص معنويين ، فهي تستخدم لإدارة بعض المرافق العامة التي لا تمثل مصدر جذب للأفراد لإنعدام أو قلة الربح فيها ، أو لحاجتها إلى إمكانيات مالية و إدارية ضخمة لا طاقة للأفراد بها ، كذلك تستخدم لإدارة بعض المرافق الصناعية و التجارية كمرفق السكك الحديدية أو الاتصالات السلكية و اللاسلكية إذا رأت الإدارة لاعتبارات معينة عدم ملائمة إدارتها بواسطة الأفراد أو الشركات[3].

من خلال ماسبق يمكن القول بان مقومات طريقة الإستغلال المباشر تتمثل فيما يلي : [4]

- قيام الإدارة بإنشاء المشروع و تجهيزه و توفير كل ما يلزمه ثم إدارته عن طريق موظفيها وعمالها .

---

[1]- محمد بكر حسين ، الوسيط في القانون الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 201

[2]- حمدي القبيلات ، القانون الإداري " ماهية القانون الإداري ،التنظيم الإداري ، النشاط الإداري "، مرجع سبق ذكره ، ص 314

[3]- سعيد السيد علي ، أسس و قواعد القانون الإداري " التعريف بالقانون الإداري ، التنظيم الإداري و تطبيقه ، المرافق العامة ، الضبط الإداري " ، مرجع سبق ذكره ، ص 233-234

[4]- نفس المرجع السابق ، ص 234

- تحمل الإدارة كل مخاطر المشروع الإقتصادية و القانونية ، و بالتالي فهي تلتزم بتقديم المعونات اللازمة لإنقاذ لمشروع من عثراته ، كما أن عوائده في حالة تحققها – تضاف إلى الميزانية العامة للدولة ، وتتحمل الدولة المسؤولية القانونية كاملة إذا نجم عن المشروع أضرارا أصابت الغير.

- خضوع المشروع الذي يدار بهذه الطريقة لأحكام القانون العام ، فيتمتع بإمتيازات القانون العام كسلطة التنفيذ المباشر و إصدار القرارات الإدارية و غيرها ، كما يخضع من جهة أخرى للإجراءات الإدارية بما تتسم به من شكليات و روتين .

- موظفي المشروع يعتبرون من قبيل الموظفين العموميين ، و أمواله أموال عامة ، و عقوده عقود إدارية ، و يتبع في تمويله القواعد التي تقررها القوانين المالية و في مقدمتها قوانين ضبط الميزانية العامة مثل قاعدة سنوية الميزانية و عموميتها ووحدتها .
- لا تتمتع هذه المرافق التي تدار بهذه الطريقة بالشخصية المعنوية المستقلة ، حيث تقوم الإدارة بعد إنشاء المرفق بإلحاقه بأحد الأشخاص الإدارية القائمة ، و يكون مسؤولا عنه سواء كان هذا الشخص مركزيا أو محليا .

ومن بين الإنتقادات الموجهة لهذه الطريقة نذكر مايلي :[1]

- يقيد الإدارة بإتباع القوانين و الأنظمة و التعليمات التي تحد من نشاطها .

- يؤدي إلى إنتشار البيروقراطية في هذه المرافق ، حيث يلزم الموظفين بإتباع الأساليب والإجراءات الحكومية الروتينية ، و يحول بينهم و بين الابتكار و الإبداع و التجديد خشية تعرضهم إلى المساءلة .

- تخضع هذه المرافق للإجراءات المالية الحكومية في الإنفاق ، و هي تتسم عادة بالتعقيد وشدة الرقابة وكثرة مراحلها ، مما يحول بين هذه المرافق و بين التطور و التقدم .

ثانيا: طريقة الإمتياز أو الإلتزام.

يقصد بإلتزام أو إمتياز المرافق العامة ، أن تعهد الإدارة بمقتضى عقد و طبقا لما ورد به من شروط لأحد الأفراد أو الشركات الخاصة ، بالقيام و على نفقته و تحت مسؤوليته ، بإدارة مرفق عام إقتصادي وإستغلاله لمدة محدودة ، و ذلك عن طريق عمالة و أموال يقدمها الملتزم ، في مقابل

[1]- حمدي القبيلات ، القانون الإداري" ماهية القانون الإداري ،التنظيم الإداري ، النشاط الإداري " ، مرجع سبق ذكره ، ص 314

تقاضي رسوم من المنتفعين بخدمات المرفق[1] ، أو أن تعهد الدولة ممثلة في الحكومة ، الولاية أو البلدية إلى أحد الأفراد أو أشخاص القانون الخاص بإدارة مرفق إقتصادي و إستغلاله لمدة محدودة ، و ذلك عن طريق عمال و أموال يقدمها الملتزم وعلى مسؤوليته ، و في مقابل ذلك يتقاضى رسوما يدفعها كل من إنتفع بخدمات المرفق[2].

كما يمكن أن يكون : أسلوب ينيط بموجبه بشخص عام يسمى مانح الإمتياز، بشخص طبيعي أو معنوي يسمى صاحب الامتياز، إقامة مرفق عام و إدارته تحت رقابة مانح الامتياز ، مقابل مكافأة ترتكز في أغلب الأحيان على عائدات يستوفيها صاحب الإمتياز من مستعملي المرفق العام[3].
و مثال ذلك أن تعهد الدولة لأحد الأفراد إستغلال خدمات توزيع المياه أو الكهرباء أو الغاز أو إستغلال البترول أو إستغلال ميناء ... [4].

و من التعريفين السابقين لإمتياز المرفق العام ، نتبين أن هذه الطريقة لإدارة المرفق العام تتميز بالخصائص التالية : [5]

- إن الإدارة لا تتولى بنفسها إدارة المرفق العام ، و لا تقدم الأموال اللازمة لإدارته ، و لكن تعهد إلى أحد الأفراد أو إلى شركة خاصة بإدارة المرفق ، و يتولى الملتزم أعمال الإدارة مستخدما عماله و أمواله متحملا وحدة المسؤولية .

- إلتزام المرافق العامة ، هو في حقيقته عقد إداري من طبيعة خاصة يتم بين الإدارة و الملتزم

- إن موضوع عقد الإمتياز غالبا يكون مرفق عام من المرافق الإقتصادية التي تحقق عائدا .

- الإمتياز يمنح لمدة معينة ، تكون هذه المدة طويلة عادة ،لغرض السماح للملتزم بتغطية النفقات التي بذلها في إنشاء المشروع و إدارته ، و لتحقيق قدر له من الأرباح أيضا .

- يتقاضى الملتزم عوضا في شكل رسوم يحصل عليها من المنتفعين بخدماته ، و تحدد وثيقة شروط الإمتياز التعريفة التي يحسب على أساسها ما يجب دفعه من قبل المنتفعين لقاء الخدمات التي يحصلون عليها.

---

[1]- محمد بكر حسين ، الوسيط في القانون الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 201
[2]- عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 189
[3]- جورج فودل – بيار ديلقولقيه ،القانون الإداري ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، لبنان ، 2001 ، الطبعة 01 ، الجزء 02، ص 571
[4] - عمار بوضياف ، مرجع سبق ذكره ، ص 189
[5]- محمد بكر حسين ، مرجع سبق ذكره ، ص 203-204

ينهى عقد الإمتياز للأسباب التالية :[1]

- **نهاية الإمتياز بحلول الأجل** : ينتهي الإمتياز عند إنتهاء المدة المحددة في العقد ، و عندها يجب إعادة التجهيزات اللازمة لتسيير المرفق العام و التي نص عليها دفتر الشروط في الإدارة ، أما الأموال الخاصة أي التجهيزات التي لم ينص عليها دفتر الشروط ، فتعود إلى صاحبها إلا إذا تم الإتفاق على إلحاقها بالمرفق العام مقابل دفع تعويض لصاحبها .

- **النهاية المسبقة : تحصل عند إسترداد الإمتياز** بالشراء في حال قررت الإدارة إعادة تنظيم المرفق العام و إدارته من قبل مؤسسة عامة . في هذه الحالة يدفع التعويض لصاحب الإمتياز وفقا لنصوص العقد

- **فسخ العقد لمصلحة المرفق العام :** إن هذا الفسخ من قبل الإدارة جائز في أي وقت قبل أجله و حتى في حال عدم و جود نص ، و على الإدارة في هذه الحالة أن تعوض لصاحب الإمتياز (الخسارة و الربح الفائت).

- **الفسخ بسبب إخلال صاحب الإمتياز بالتزاماته :** الفسخ من قبل الإدارة جائز في حال و جود نص يسمح به و إلا يجب الرجوع إلى العدالة .

ثالثا: المؤسسات العامة .

تعتبر المؤسسة العامة وسيلة من وسائل إدارة المرفق العام ، و أكثرها شيوعا و إنتشارا ، وتتميز بأنها تتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي ، و تعتبر قراراتها قرارات إدارية وعمالها موظفون عموميون لا أجراء و أموالها أموال عامة [2]، توجد بكثرة في الميدان الإداري ، التعليم ، الصحة ، الثقافة ، الإعلام ، البحث و الرياضة، و قد تمركزت ولمدة طويلة في الميدان الإقتصادي ، ذلك لان المشرع إعتبر أن صفة الشخص العمومي للمؤسسة قد لا تضر بالتسيير التجاري لنشاط قائم على شكل مرفق عام ، أو قد يكون له طابع مصلحة عامة بارز3.

من خلال تعريف المؤسسات العامة يتبين لنا العناصر الواجب توافرها لوجودها :

[1]- هيام مروة ، القانون الإداري الخاص" المرافق العامة الكبرى و طرق إدارتها – الاستملاك – الأشغال العامة – التنظيم المدني) ، مرجع سبق ذكره ، ص 109-110

[2] - عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 187

[3]- محمد امين بوسماح ، المرفق العام في الجزائر ، مرجع سبق ذكره ،ص 8

- **وجود المرفق العام الذي تتم إدارته من خلال أسلوب المؤسسة العامة :** فيدور هذا الأسلوب مع المرفق العام وجودا و عدما ، فلا يمكن وجود مؤسسة عامة دون وجود مرفق عام تتولى إدارته ، إلا انه ليس بالضرورة أن تدار كل المرافق العامة بأسلوب المؤسسة العامة ، فاللجوء إلى أسلوب **المؤسسة العامة في إدارة المرافق العامة قد** يعود لأسباب إدارية أو فنية أو إقتصادية تقدرها الإدارة[1].

- **الشخصية المعنوية :** هي التي تميز المؤسسة العامة عن باقي المرافق العامة ، في الوقت الذي تبقى فيه المرافق العامة تابعة للدولة ، تتمتع المؤسسة العامة باستقلال إداري و مالي ، أي لها ذمة مالية خاصة وموازنة مستقلة ، تخضع لأنظمة خاصة بها ، إلا أن الإستقلال ليس مطلقا ، **وتبقى** المؤسسة العامة خاضعة لوصاية السلطة المركزية 2.

- **التخصص** : و يقصد به أن كل مؤسسة عمومية يناط بها القيام بأعمال محددة في نص إنشائها هي ملزمة بان لا تحيد عنها و تمارس نشاطا آخر غير النشاط المذكور تشريعا أو تنظيما [3].

- **إستقلالية المؤسسة العامة مع بقائها مرتبطة برابطة الخضوع للوصاية الإدارية** : رغم تمتع **المؤ**سسة العامة بالشخصية المعنوية و إستقلالها الإداري ، المالي و الفني عن السلطات المركزية ، إلا أنها تبقى مرتبطة بالسلطات المركزية **برابط** يسمى بالوصاية الإدارية ، و ذلك بغية التأكد من عدم خروجها على القواعد المقررة لها بقانون إنشائها .

- **الخضوع للقواعد العامة التي تحكم المرافق العامة :** يجب أن تخضع المؤسسة العامة بإعتبارها طريق من طرق إدارة المرافق العامة لما يحكم هذه المرافق من قواعد و مبادئ ، و لذلك تخضع المؤسسة العامة لمبدأ سير المرفق العام بإنتظام و إطراد ، و مبدأ المساواة أمام المرافق العامة، ومبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير[4].

و نظرا لعدم خضوع المؤسسات العامة لنظام قانوني واحد ، فإنه من الصعوبة حصر كافة أنواعها ، و تصنيفها بشكل يحيط بها جميعا ، و يمكن أن ندرج أبرز أنواع المؤسسات العامة دون التقيد بمعيار محدد أو تصنيف معين ، و أن ما نذكره هو على سبيل المثال ليس إلا [5]:

---

[1]- حمدي القبيلات ، القانون الإداري " ماهية القانون الإداري ،التنظيم الإداري ، النشاط الإداري "، مرجع سبق ذكره ، ص 316

[2]- هيام مروة ، القانون الإداري الخاص " المرافق العامة الكبرى و طرق إدارتها – **الاستملاك – الأشغال العامة** – التنظيم المدني) ، مرجع سبق ذكره ، ص 109-110

[3]- عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 189

[4]- حمدي القبيلات ، مرجع سبق ذكره ، ص 316

[5]- عمار بوضياف ، مرجع سبق ذكره ، ص 188-189

- **المؤسسات العامة ذات الطابع الإداري :** و تخضع للقانون العام ، حيث يعتبر عمالها موظفون عموميون ، و قراراتها قرارات إدارية ، و تخضع في عقودها لقانون الصفقات العمومية ، و تعتبر أموالها أموالا عامة تتمتع بالحماية القانونية التي فرضها التشريع .

- **المؤسسات الاقتصادية** : و تشمل المرافق العامة ذات الطابع الصناعي و التجاري ، و هي تتمتع بالشخصية المعنوية و لقد أدى إلى وجودها تنوع و تعدد وظائف الدولة ، و تقتضي طبيعة نشاط هذه المرافق إخضاعها للقانون الخاص و مثول منازعاتها أمام القضاء العادي.

رابعا : طريقة الإستغلال المختلط (شركات الإقتصاد المختلط).

هذه الطريقة لإدارة المرفق العام تقوم على أساس أن إدارة المرفق العام تتم من قبل هيئة مختلطة من القطاعين العام و الخاص ، و ذلك نتيجة لإشتراك القطاعين في رأس المال المقدم للمرافق العامة، و ينحصر تطبيق هذه الطريقة في المرافق العامة الإقتصادية ، التجارية ، الصناعية كما أنها تظهر دائما بشكل شركة مساهمة ، تمتلك فيها الدولة جزءا من الأسهم أو السندات ، و يمتلك القطاع الخاص الجزء الآخر منه ، أي أنه في هذه الطريقة تختلط رؤوس الأموال العامة و الخاصة كما يشترك في إدارة المرفق العام الموظفون الكبار إلى جانب رجل الأعمال .

و تتميز هذه الطريقة بعدة خصائص يمكن إجمالها في مايلي : 1

- هي طريقة لإدارة المرافق العامة الإقتصادية (الصناعية – التجارية).
- تكتتب جهة الإدارة في هذه الشركة بأكثر أو اقل من نصف رأس مال الشركة ، سواء إتخذ ذلك شكل أسهم أم سندات .

إن الهدف من إنشاء شركات الإقتصاد المختلط هذه هو إدارة مرفق عام ، و من ثم يجب أن يتاح لجهة الإدارة قدر كبير من إمكانية الرقابة و الإشراف على المشروع.

خامسا: طريقة الإستغلال غير المباشر(مشاطرة الإستغلال).

الإستغلال غير المباشر أو مشاطرة الإستغلال هو نظام بمقتضاه تعهد الإدارة لفرد أو شركة بإدارة احد المرافق الإقتصادية لحسابها، في مقابل عوض يتقاضاه منها ، و على مسؤوليتها ونفقتها[2]، أي أن الإدارة العامة هي من تتحمل مخاطر المشروع ، أما الهيئة الخاصة المديرة للمرفق ،

[1]- محمد بكر حسين ، الوسيط في القانون الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 211-212

[2]- سعيد السيد علي ، أسس و قواعد القانون الإداري "التعريف بالقانون الإداري ، التنظيم الإداري و تطبيقه ، المرافق العامة ، الضبط الإداري " ، مرجع سبق ذكره ، ص 256

فإنها تتقاضى وفقا لأحكام العقد مبلغا ثابتا من المال سنويا لقاء قيامها بهذا العمل سواء أكان المرفق ناجحا في نشاطه أم فاشلا ، رابحا أم خاسرا ، فهي تتقاضى المبلغ المتفق عليه ، كما تتقاضى في الغالب أيضا مبلغا أخر متحرك كجائزة (prime) يختلف مقدارها في حالة نجاح المرفق و تحقيقه لأرباح أو موارد أو أعمال معينة ، و مهما إختلفت الصيغ المستعملة في عقود الإدارة أو الاستغلال غير المباشر فإنها تتفق كلها بان الجهة القائمة على إدارة المرفق (الهيئة الخاصة : الفرد أو الشركة) لا تتحمل شيئا من نتائج نشاطرفق العام من ربح أو خسارة ، و كل ما تتعرض له هو عدم حصولها على المكافأة أو الجائزة التي تستحقها في حالة تحقيق المرفق لأرباح أو أعمال معينة .

ومما سبق ، نستطيع أن نتبين خصائص الإستغلال غير المباشر ، و هي على النحو التالي :

- تستخدم هذه الطريقة في إدارة المرافق العامة الإقتصادية .

- يتولى إدارة المرفق فرد طبيعي أو شركة خاصة .

- العاملون في إدارة المرفق لا يعتبرون موظفون عموميون ، و بالتالي يخضعون لنظام العمل الخاص وليس لقانون العاملين المدنيين في الدولة .

- تحتفظ الإدارة بملكيتها للمشروع و تتحمل مخاطره و مسؤولياته المالية ، و هي التي تقدم المال اللازم لإعداد المرفق و إدارته كله أو بعضه .

- ما يحصل عليه المستغل من المنتفعين في مقابل إنتفاعهم بخدمات المرفق و لا يحصل عليه لحسابه و لكن لحساب الإدارة ، و كل ماله هو مجرد عوض مقابل نشاطه تضمنه له الإدارة[1].

المطلب الرابع: مشاكل التسيير في المرفق العام.

بالرغم من أنه لكل مرفق طريقة معينة لإدارته إلا انه لا يخلو من المشاكل و الصعوبات نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي :

أولا : تعقيد إجراءات العمل .

تمثل الإجراءات أحد العناصر الأساسية الهامة في المظمة لعلاقتها الوثيقة بالعملية التنظيمية وخاصة التخطيط ، فبعد أن يتم تحديد الأهداف العامة للمظمة وصياغتها تأتي عملية تحديد لخطوات اللازمة لتنفيذ تلك العمليات لتحقيق لأهداف وهذه لخطوات ما عرف بالإجراءات ، فهي خطوات

[1]- محمد بكر حسين ، الوسيط في القانون الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص 210-211

مرسومة ومتسلسلة منطقيا لتحقيق غرض محدد, وتشمل كافة الأعمال النمطية والروتينية كما أنها توجد في كافة المنظمات على إختلاف أنواعها ونشاطها, كما يمكن تعريفها بأنها : مجموعة من الخطوات والمراحل التي تمر بها معاملة معينة من أجل تقديم خدمة أو تحقيق غرض محدد . تهدف الإجراءات إلى برمجة الأنشطة الروتينية في المنظمات بشكل يؤدي إلى خفض الإجهاد الذهني للأفراد أثناء تأديتهم لها، وكذلك رفع كفاءة أدائهم عن طريق توضيحها لهم وتدريبهم على القيام بها. وفي العادة فإن الإجراءات تحدد الطريقة التي يؤدي بها العمل ومتى ومن يؤدي العمل , وبطبيعة الحال فان هذا التحديد يتم في إطار يبحث عن أيسر السبل التي يتم بها تنفيذ العمل من عدة طرق من حيث الوقت والجهد والتكاليف [1].

إن مظاهر تعقيد الإجراءات الإدارية و صعوبتها و عدم رضا المواطنين تجعل المواطن بحد ذاته يستعين بالواسطة و المحسوبية و ذوي النفوذ لتسهيل معاملاته و قد يصل الأمر إلى الرشوة للحصول على الخدمة بسهولة و دون معاناة مما ينعكس ذلك على تدني نوعية الأداء و فعالية الانجاز و عدم رضا المواطن عن الخدمات المقدمة له و ضعف الإنتاجية مما يستدعي جراءات و أساليب عمل أخرى لتبسيط هذه الإجراءات في سبيل تحقيق رضا المواطنين و إعادة بناء ثقة المواطن 2.

عندما يذهب مواطن إلى إحدى المرافق العمومية لطلب خدمة، يستطيع أن يلاحظ و بسهولة بعض المظاهر التي تنبئ عن تعقيد في إجراءات العمل و من بين هذه المظاهر:[3]

- كثرة المراحل و المحطات التي تمر فيها المعاملة، و تكرارها بين الفينة و الأخرى.
- كثرة السجلات المطلوب الرجوع إليها لتدوين بعض المعلومات أو لأخذ بعض المعلومات منها.
- كثرة الوثائق و المستندات و المدعمات المطلوبة للإنجاز.
- كثرة التنقل بين المكاتب و الطوابق المختلفة، و أحيانا بين بنايات الإدارات، و قد يصل الأمر إلى ضرورة تنقل المواطن طالب الخدمة من مطقة إلى أخرى و عدة مرات، و من السهل ملاحظة الآثار السلبية التي على المواطن من حيث الجهد و الوقت في التنقل.
- عدم ملائمة النماذج المستخدمة في إنجاز المعاملة ، إذ أن معظم النماذج المستخدمة قديمة لا يناسب ترتيب المعلومات فيها إجراءات العمل المقررة، إضافة إلى الصعوبة الواضحة في تعامل المواطن

[1]- سلمان عبود زبار، تقانة المعلومات و دورها في تبسيط الإجراءات الإدارية " ، ص 7، متاح على الرابط :
www.iasj.net/iasj? func=fulltext&aId=50156hada

[2]- أسامة جردات ، تبسيط إجراءات العمل الأساليب و الآليات المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث و دراسات، القاهرة ، مصر، 2005، ص 11.

[3]- نفس المرجع السابق ، ص8-11.

مع هذه النماذج و كثرة المعلومات المزدحمة , كما أن قضاء المواطن فترة طويلة لتعبئة النموذج و كثرة الأخطاء التي يقع فيها من مظاهر تعقيد الإجراءات الإدارية.

- تذمر و شكوى المراجعين و طول إنتظارهم و هو ما ينعكس على درجة الثقة بين المواطن والإدارة و على درجة إلتزامه بالتعليمات الصادرة عن تلك الإدارات .

-الإحتكاك بين المواطنين و الموظف و القلق الحاد الذي تشوبه عبارات تنبئ بعدم الرضا و ضيق الموظف بتصرفات المواطنين و تدني مستوى الثقة و الفهم المشترك بين الطرفين و قد يصل الأمر إلى الشتائم و السب.

ثانيا : البيروقراطية و تخلف الإدارة.

البيروقراطية هي تعبير لاتيني مكون من مقطعين هما: بيرو Bureau و تعني مكتب، وقراطية Crasie و هي كلمة يونانية تعني حكم أو سلطة ، و بجمع المعنيين معا فإنها تعني الحكم من خلال المكتب أوسلطة المكتب. ومفهوم البيروقراطية لصيق بمفهوم التعقيدات المكتبية و تستعمل كناية عن الأمراض و العلل التي يمكن أن يتصف بها الجهاز الإداري الحكومي، و أهمها التعقيد ، المركزية ، النزعة إلى السيطرة و إلتزام حرفية القوانين و التعليمات و البطئ في إتخاذ القرارات...، مما أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها ، و صارت مرضا خبيثا أعجز المرافق الحكومية عن أداء منافعها. والأصل في خدمات المرافق العمومية أن تسير في سبيلها من غير بطئ و أن تؤدى دون أن يضطر المنتفعون منها إلى الإلحاح و المطالبة و كم يضيق صدر الجمهور المنتفع من خدماتها إذا ما تعطلت أعماله تأخرت عن مواعيدها ، و يزداد ضيقا إذ شعر بهذا التعطيل دون أن يعرف سببه أو الجهة التي يستطيع أن يشكو إليها[1].

ثالثا : الفساد الإداري.

يعتبر الفساد ظاهرة قديمة، لكن الجديد فيها هو أن حجم الظاهرة أخذ في التفاقم إلى درجة أصبحت تهدد مجتمعات كثيرة بالانحلال الاجتماعي و الركود الإقتصادي، فهو لا يخص شعب معين أو دولة معينة فهو قضية عالمية موجود في جميع أنحاء العالم و لكن الإختلاف في حجمه و أشكاله و درجة إنتشاره في الزمان والمكان، و أنه في الدول النامية أشد ضررا و هذا ما تم تأييده من قبل

[1]- ابراهيم عبد العزيز شيحا ، اصول الادارة العامة ، منشاة المعارف ، الاسكندرية مصر ،2001، ص 13

الخبراء الدوليين على أن الفساد أكثر انتشارا و ضرار في الدول النامية لأسباب متعددة منها ضعف أجهزة الإدارة العامة، ضعف الأخلاقيات الوظيفية و غياب الرقابة الفعالة في هذه الدول[1].

يعرف الفساد الإداري بأنه : "كافة النشطات التي تتم داخل الجهاز الإداري الحكومي، والتي تؤدي فعلا إلى إنحراف ذلك الجهاز عن هدفه الرسمي لصالح أهداف خاصة، سواء كان ذلك بصفة متجددة أم مستمرة، وسواء كان أسلوب فردي أم أسلوب جماعي منتظم، وهذا التعريف ركز على الإنحراف الإداري ولم يشر إلى الموظف العام، ودوره في هذه النشطات التي تؤدي إلى فساد الجهاز الإداري"[2].

ويعرف أيضا بأنه : "سلوك الموظف العام المنحرف عن المعايير المتفق عليها لتحقيق اهداف وغايات خاصة، وهذا التعريف يحصر الفعل الفاسد في سلوك الموظف العام الذي يخرج عن معايير لم يحددها"[3].

و من تعريفات الفساد الإداري أيضا : "هو مجموعة من الأعمال المخالفة للقوانين و الهادفة إلى التأثير بسير الإدارة العامة أو قراراتها أو أنشطتها بهدف الاستفادة المادية المباشرة أو الانتفاع غير مباشر"[4].

و يعرف كذلك بأنه : " إساءة إستعمال القوة العمومية للمنفعة الخاصة سواء عن طريق الرشوة ، الإبتزاز، السلطة، إستغلال النفوذ ، المحسوبية ، الغش ، تقديم إكراميات للتعجيل بالخدمات أو عن طريق الإختلاس، ورغم أن الفساد جريمة يرتكبها الموظفون العامون فإنه يتفشى أيضا في القطاع الخاص الذي يتورط في معظم حالات الفساد الحكومي التي تنطوي على إساءة إستعمال المال أو إلتماس خدمات للكسب الشخصي أو إساءة إستعمال السلطة الرسمية مقابل خدمات أو إخلال بالمصلحة العامة لإكتساب إمتيازات شخصية خاصة" [5].

ومن بين أسباب الفساد نذكر ما يلي :

---

[1]- عطا الله خليل، الفساد الاداري و المالي في الوطن العربي " بحوث و اوراق عمل الملتقيات و الندوات التي عقدتها المنظمة خلال عام 2007 حول سبل مكافحة الفساد الاداري و المالي في الوطن العربي ، مدخل مقترح لمكافحة الفساد في الوطن العربي ، ورقة عمل مقدمة في ندوة المال العام و مكافحة الفساد الإداري والمالي المنعقد في تونس خلال الفترة الممتدة من 14 الى 18 مايو 2007 ، المنظمة العربية للتنمية الادارية اعمال المؤتمرات ، 2008، ص 19 .

[2]- حاحة عبد العالي، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر، أطروحة دكتوراه في الحقوق تخصص قانون عام، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012- 2013، ص 21.

[3]- نفس المرجع السابق .

[4]- عادل عبد العزيز السن ،مكافحة أعمال الرشوة، ورقة عمل مقدمة في ندوة المال العام و مكافحة الفساد الإداري و المالي، تونس، 14-18 مايو 2007، المنظمة العربية للتنمية الإدارية اعمال و مؤتمرات، 2007، ص 105

[5]- حمزة حسن خضر حسن شيخو الطائي، الفساد الاداري في الوظيفة العامة، مذكرة ماجيستير في القانون العام، الاكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، 2010، نسخة الكترونية ، ص 13

- ينتشر الفساد في البلدان النامية و البلدان التي تمر بمرحلة إنتقال على وجه الخصوص، وذلك لا يرجع إلى شعوب هذه البلدان، و إنما لظروف مهيأة لذلك فالحافز على إكتساب الأموال قوي للغاية كما أنه يتفاقم بفعل الفقر و إنخفاض مرتبات الموظفين ، إضافة إلى ضعف عمليات الرقابة و ضعف تطبيق التشريعات القانونية ضد المخالفين[1].

- يقوى الفساد الإداري عند غياب الشفافية، أي أن مصدر قوته في الغموض وعدم الوضوح، فالرشوة والسرقة والخداع وغيرها من مظاهر الفساد الإداري لا تتم أمام الأعين و في وضح النهار ، و إنما تتم خلف الستار في الظلام ، و هو شيء طبيعي أي أن ينتشر الفساد و ذلك لغياب المساءلة و إنعدام المحاسبة و للمجتمعات العربية خاصة خصوصية في الفساد الإداري حيث المحسوبية والاقليمية و القبلية في إسناد الوظائف و استغلال النفوذ [2].

- كما ترجع أسباب الفساد إما إلى دوافع ذاتية تدفع الموظف في الدولة إلى الإنحراف عن قيم و قواعد السلوك الوظيفي الذي من المفروض أن يلتزم بها ، أو عوامل أخرى خارجية متمثل في البيئة الاقتصادية والسياسية والإجتماعية و الثقافية التي يعمل بها الموظف [3].

- كما أنه كلما كبر حجم القطاع العام و إتسعت مجالاته إزداد الميل نحو الفساد، و هذا يؤدي إلى بيروقراطية ذات توجهات تعني بالتوزيع لا بالإنتاج فهناك العديد من العوامل الإدارية التي تؤدي إلى خلق مناخ يساعد على الفساد، يكمن بعضها في تخويل المنظمات الإدارية سلطات و صلاحيات واسعة دون إخضاعها للرقابة[4].

و من أنواع الفساد نذكر : [5]

- **الفساد العرضي** : وهذا التعبير يشير إلى كافة أشكال الفساد الصغيرة و العرضية، التي تعبر عن سلوك شخصي منعزل و عابر أكثر مما تعبر عن إتجاه عام بالإدارة، و هذا مثل الإختلاس،المحسوبية، والمحابة،سرقة الأدوات المكتبية، أو بعض المبالغ الصغيرة...

- **الفساد المنظم** : وهو ذلك النوع الذي ينتشر في الهيئات ، المنظمات و الإدارات المختلفة من خلال إجراءات وترتيبات مسبقة و محددة، تعرف من خلالها مقدار الرشوة او مقدار الإنتفاع و آلية

[1]- عطا الله خليل ، الفساد الاداري و المالي في الوطن العربي ، مرجع سبق ذكره ، ص27
[2]- سعيد علي الراشدي، الادارة بالشفافية، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2008، ص 60
[3]- عطا الله خليل، مرجع سبق ذكره ، ص 28
[4]- حاحة عبد العالي، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الاداري في الجزائر، مرجع سبق ذكره ، ص 26
[5]- عطا الله خليل ، مرجع سبق ذكره ، ص27

دفعها و كيفية إنهاء المعاملة ، بمعنى أن يدير العمل برمته شبكة مترابطة للفساد، يستفيد ويعتمد كل عنصر منها على الآخر.

- **الفساد الشامل** : و هو نهب وسع النطاق للأموال و الممتلكات الحكومية عن طريق صفقات و همية، أو تسديد أثمان سلع صورية، تحويل ممتلكات عامة إلى مصالح خاصة ـدعوى المصلحة العامة، الرشاوى.

المبحث الثاني: جودة الخدمة في المرفق العام .

الجودة مصطلح مهم بالنسبة للمؤسسات بمختلف أشكالها، و هي ضرورية لتحقيق النجاح ومستويات عالية من الأداء إذ ترتبط بشكل عام بالقدرة على إشباع احتياجات الزبون ومتطلباته وتحقيق رضاه عن الخدمة أو المنتج المقدم، و قد حددت معايير لقياس مدى إشباع المنتج (سواء كان خدمي أو سلعي) و قدرته على تلبية احتياجات الزبون ، و بإعتبار المواطن زبون المؤسسات العمومية فهي التي تسعى إلى تلبية إحتياجاته، و ظرا إلى خصوصية هذه المؤسسات، سوف نحاول التعرف على مفهوم جودة الخدمة داخل هذه المرافق و المعايير التي تحقق رضا المواطن عن أدائها ، ثم نحاول التعريف بمبادئ الحكومة الرشيدة بإعتبارها مفهوم يعزز معنى المواطنة ومشاركة المواطن و تقريبه من الحكومة .

المطلب الأول: مفهوم الجودة و أهميتها.

فيما يلي سنتناول أهم مفاهيم الجودة و أهميتها :

أولا : مفهوم الجودة.

لقد إختلفت التعاريف الخاصة بالجودة وذلك لتعدد الأبعاد في تحديد مفهومها ، و يمكن عرض مفهوم الجودة على النحو التالي:[1]

الجودة لغة: من فعل أجاد أي أتى بالجيد من قول أو عمل، و أجاد الشيء أي سيره جيدا، و الجيد نقيض الرديء، و جاد الشيء جوده بمعنى صار جيدا، ومعنى الجودة في المعاجم الإنجليزية يكثر فيها التعدد و التداخل، فقد أشار البعض إلى أنها تعني الإمتياز، وأحيانا تعني بعض العلامات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهم بنيته.

[1]- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة " تطبيقات في الصناعة و التعليم"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص 15.

أما المعنى الإصطلاحي للجودة، فقد تعددت أشكاله و لا يزال يكتنفه بعض الغموض، فالجودة بحد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير و التمييز على حد سواء[1]، فهي تعني من وجهة نظر البعض : " قدرة المنتج المطلوب تقديمه في شكل نهائي على إشباع حاجات الزبون و متطلباته، و قد عرفت الجودة كنوع من الثبات و الكمال في بعض الأحيان أو مطابقة للمواصفات في أحيان أخرى، كما إعتبرت الملائمة للغرض التي يمكن أن تعني إما تلبية شروط و مواصفات الزبون أو أهداف العمل و الوظيفة و مهامهما"[2].

و ترتبط الجودة في بعض الأحيان بما هو جيد و ذو قيمة عالية، و تفهم عادة بدلالة التميز والإتساق والحصول على معايير محددة مسبقا و رضا الزبائن و ملائمة المنتج أو الخدمة للغرض الذي صنع أو وضع له[3].

و يعرف المكتب القومي للتنمية الإقتصادية ببريطانيا الجودة بأنها : "مجموعة العوامل أو الخصائص التي يجب أن تتوفر في منتج أو خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق"[4].
و يعرفها (فيليب كروسبي) بأنها: "مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات و عليه سيكون العميل راضيا عندما تكون خصائص الخدمة مطابقة لمتطلباته، و في حالة عدم المطابقة فإن ذلك سوف ينعكس سلبا على مستوى الرضا" [5].

أما المواصفة الدولية للتقييس ISO 9000 فقد عرفت الجودة بأنها: " درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل"[6].

و يراها البعض بأنها إستراتيجية عمل تسهم في تقديم منتجات ترضي بشكل كبير الزبائن في الداخل و الخارج، و ذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية و الصريحة، و البعض الآخر يؤكد بأنها تمثل تحسين مستوى الكفاءة و الفعالية في الإنجاز أو أنها إمكانية تقليص التكاليف[7] .

نلاحظ من التعاريف السابقة اختلاف في تحديد مفهوم الجودة ، وقد صنفت خمسة جوانب في تحديد المعنى من الجودة ، و هي : [8]

---

[1]- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة " تطبيقات في الصناعة و التعليم"مرجع سبق ذكره ، ص 16.
[2]- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر و التوزيع ،عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 24.
[3]- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات ، مرجع سبق ذكره، ص 15.
[4]- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن " اساليب حديثة في المعايرة و القياس"، دار الفكر العربي للتوزيع، مصر،2005، ص 39 .
[5]- نفس المرجع السابق .
[6]- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سبق ذكره، ص 16
[7]- قاسم نايف علوان المحياوي ، مرجع سبق ذكره، ص 25
[8]- نفس المرجع السابق، ص 24-25

- **التميز:** أي الجودة هي مدى قدرة **المؤسسة على إنتاج** و تقديم خدمة إستثنائية مميزة عن المنظمات الأخرى.

- **الكمالية:** أي الجودة هي مدى قدرة **المؤسسة على إنتاج** و تقديم خدمات تقترب من الكمال.

- **الإشباع :** آي الجودة هي مدى قدرة **المؤسسة** على تلبية إحتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة.

- **التغيير وفقا للطلب :** الجودة هي مدى **قدرة المؤسسة** على إجراء التغيير في خدماتها **أو** إنتاجها **بما** يتناسب مع حالة العرض و الطلب في السوق.

- **الأرباح:** الجودة هي مدى قدرة **المؤسسة** على تحقيق أرباح مالية أكثر.

نلاحظ مما سبق أن مصطلح الجودة يعني مفهومين، كلاهما مرتبط إرتباطا وثيقا بالآخر، المفهوم الأول يرتبط بالخدمة أو المنتج نفسه، و المفهوم الثاني يرتبط بالعلاقة بين الزبون و الخدمة **أو المنتج**، و بناءا على هذا الإرتباط فإن المفهوم الأول ينظر إلى الجودة من حيث مدى مطابقة **الخدمة أو المنتج للمواصفات** المعيارية التقنية ، مما يدل على أنه يمكن تحديد مداخل الخطأ بسهولة **و** إصلاحه **أو** تفاديه قبل تقديمه للزبون، أما الثاني فيرى أن الجودة هي مدى **ملائمة المنتج أو الخدمة** للغرض الذي أنتجت من أجله.

ومن هذا المنظور يختلف مفهوم الجودة لدى المنتج عن مفهومها لدى الزبون، فمفهوم الجودة لدى المنتج يمكن النظر إليه من حيث جودة التصميم، جودة الأداء ، **جودة الإنتاج وجودة المطابقة**، أما الزبون فإنه ينظر إلى الجودة على أنها قيمة، بمعنى كيف يمكن للمنتج الجيد أن يحقق الغرض المقصود منه**سواء بالنسبة للسعر** الذي يرغب دفعه، أو **لمستوى الإشباع** الذي يحققه له هو كذلك لمدة التمتع به و الإستفادة منه[1].

ثانيا : أهمية الجودة.

تبرز أهمية الجودة في المنظمات التي تتنافس فيما بينها لخدمة الزبون و زيادة حصتها السوقية، لذلك فمن واجب المنظمة تقديم السلع و الخدمات التي تتميز من ناحية الجودة،**سواء لترضي حاجات** و رغبات زبائنها ، **أو لجلب زبائن جدد ، و بلا** شك أن تحقيق الجودة هو هدف يراود جميع

[1]- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 25

المظمات لأن الجودة أصبحت إستراتيجية تنافسية و فلسفة إداريةشاملة، و لها أهمية كبيرة سواء على مستوى على الزبائن أو المؤسسات بإختلاف أنشطتها[1].

وتحتل الجودة أهمية كبيرة سواء بالنسبة للمؤسسة المنتجة للسلعة أو الخدمة، أو بالنسبة للمستهلك الذي يقتنيها، ويمكن تلخيص أهمية الجودة فيما يلي: [2]

- **سمعة المظمة:** حيث تستمد المنظمة شهرتها و نجاحها من مستوى جودة منتجاتها، و يتضح ذلك من خلال العلاقات التي ترط المظمة مع زبائنها، و محاولة تقديم منتجات و خدمات تلبي رغباتهم وحاجاتهم.

- **المسؤولية القانونية للجودة:** تزداد بإستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها، لذا فإن كل منظمة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانونيا على كل ضرر يصيب الزبون من جراء إستخدامه لهذه المنتجات.

- **المنافسة العالمية:** تؤثر التغييرات السياسية و الإقتصادية بشكل كبيرفي كيفية وتوقيت تبادل المنتجات في سوق دولية تنافسية، و في عصر المعلومات و العولمة تكسب الجودة أهمية متميزة، إذ تسعى كل مؤسسة على تحقيقها بهدف تعزيز مؤشرات تنافسيتها العالمية ، فكلما إنخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها ، حصتها السوقية ، صورتها الذهنية ، و غيرها .

- **حماية المستهلك:** إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات محددة يساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري، ويعزز الثقة في منتجات المؤسسة، وعندما يكون مستوى الجودة منخفضاسوف يؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات المؤسسة ،وإن عدم رضا المستهلك هو فشل للمنتج في القيام بالوظيفة المتوقعة منه وفي أغلب الأحيان يترتب عن ذلك تحمل المستهلك تكلفة إضافية، وبسبب إنخفاض الجودة ظهرت جماعات حماية المستهلك و إرشاده إلى أفضل المنتجات وأكثرها جودة وأمانا.

- **التكاليف و الحصة السوقية:** إن تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرصة لإكتشاف الأخطاء ، وبالتالي تجنب تحمل تكلفة إضافية و تحسين معايير الأداء .

---

[1]- فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز، رسالة ماجيستيرفي العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2011- 2012، ص11.

[2]- قلم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ،دار الثقافة للنشر والتوزيع، ، الطبعة الأولى ،عمان -الأردن2005، ص 30-32.

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات .

يرتبط مفهوم الجودة بالمنتج سواء كان خدمي أو سلعي، و الهدف منها واحد وواضح وهو تحقيق رضا الزبون عن المنتج المقدم في شكليه، إلا أن إختلاف مفهوم جودة الخدمة عن جودة السلعة راجع إلى خصائص الخدمة التي تميزها عن السلعة الملموسة .

أولا : مفهوم الخدمة وخصائصها.

لقد إتفقت الدراسات الحديثة على أن الخدمات هي من المفاهيم التي يصعب تحديدها بدقة ، و ذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها مقارنة بالسلع المادية[1]. كما أن أغلب مفاهيم الخدمة هي تأكيد على أن الخدمة غير ملموسة مقارنة بالسلع الملموسة[2].

و سنحاول من خلال ما سيأتي إبراز أهم التعاريف المتعلقة بمصطلح الخدمة :

الخدمة هي :" نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل تهدف إلى تلبية توقعات العملاء و قد تكون مقترنة بمنتج مادي، و الخدمة منفعة يقدمها طرف لآخر، و هي غير ملموسة ، وإنتاجها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس"[3].

كما عرفت أيضا بأنها: " إحدى أشكال المنتجات التي تقوم بإنتاجها منظمات الأعمال مثل الفنادق، والسياحة والبنوك ، المؤسسات ، الهيآت مثل مؤسسات التأمين ، هيئات البريد والوزارات والمصالح الحكومية مثل الإتصالات و المرور و التعليم"[4].

و كتعريف شامل، الخدمة تعني : "أنها بعض الأشياء التي تنتج و تستهلك بشكل متزامن، وهي عبارة عن تفاعل إجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون، يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق المنفعة لكليهما"[5].

إن التعريف السابق يبين أن الخدمة تنتج بوجود عنصرين هما مجهز الخدمة و الزبون (متلقي الخدمة)، لكن لا يحدث ذلك بمعزل عن عناصر أخرى يتطلبها إنجاز الخدمة مثل: الموقع، المعدات، الأجهزة، المواد وغيرها، هذه العناصر تساهم في إنجاز الخدمة. و يبرز تساؤل آخر كيف يمكن

---

[1]- فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز ، مرجع سبق ذكره، ص 26

[2]- قاسم نايف علوان المحياوي، ادارة الجودة في الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 52.

[3]-عماد أحمد الدهيمات، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية الأردنية، رسالة ماجيستير أعمال إلكترونية كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط الأردن 2011، ص 13.

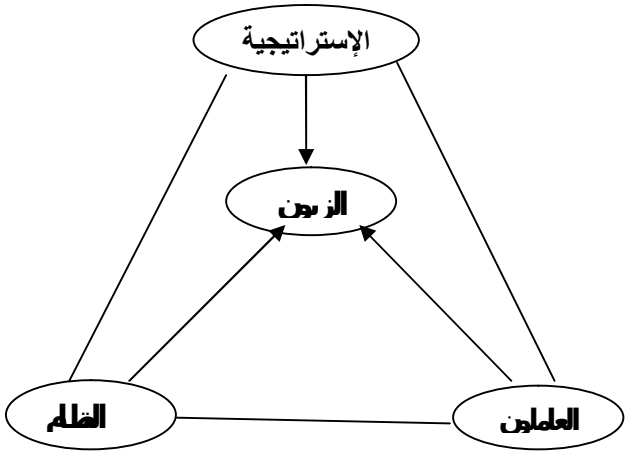
[4]- فليسي ليندة ، مرجع سبق ذكره، ص 26

[5]- قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 52.

عمل تمازج بين هذه العناصر ما لم يكن هناك رؤيا واضحة في كيفية **إدارة** هذه العناصر المكونة للخدمة و ما هي طبيعة **الإجراءات** التي يتم إتباعها بغية تسليم الخدمة للزبون، كل هذا يمثل عناصر مكونة للخدمة يتم التفاعل فيما بينها داخل نظام واضح الحدود[1].

و ظهر مفهوم **أطلق** عليه مثلث الخدمة ، يوضح مصطلح الخدمة من خلال الأجزاء المختلفة له، و يتبين ذلك من خلال الشكل الآتي:

شكل رقم 02 : مفهوم مثلث الخدمة.



.

المصـــدر: قاسم نايف علوان المحياوي، **إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر** والتوزيع، عمان، الأردن الطبعة الاولى، 2006، ص 54.

يتضح من هذا **الشكل أن عناصر الخدمة تتمثل في أربع** مكونات رئيسية هي: [2]

- **الإستراتيجية** :و هي الرؤيا أو الفلسفة التي تكون كمرشد لإدارة **المؤسسة** لكل جوانب تسليم الخدمة للزبون.

- **النظام:** و هو الإمكانيات المادية **و الإجراءات التي** تستخدمها **المظمة في إنتاج الخدمة**.

- **العاملون:** و هم الأفراد العاملون في إنتاج الخدمة في **مؤسسة إنتاج الخدمة**.

- **الزبون:** و هو يمثل مركز المثلث و **الذي** يجب أن تركز الخدمة **نحوه** و حاجاته.

[1]- قاسم نايف علوان المحياوي، **ادارة الجودة في الخدمات** ، مرجع سبق ذكره ، ص 52-53.
[2]- نفس المرجع السابق، ص 53.

و هناك أربع خصائص للخدمة إتفق عليها الكثير من الباحثين بحيث تميزها عن السلعة، وهي: [1]،[2]

- **الخدمات غير ملموسة:** أي أن الخدمة لا يمكن إدراكها بالحواس الطبيعية، و أن الخدمة تمثل عملا يتم بين إنسان وآخر أو بين المؤسسة و الفرد.

- **التلازمية:** يقصد بها عدم إمكانية فصل الخدمة عن مقدمها، مما يحتاج أحيانا إلى حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، لذلك فإن مقدم الخدمة يعتبر جزءا من الخدمة ذاتها، و سلوك مقدم الخدمة يؤثر بكثير على جودتها.

- **إختلاف أداء الخدمة:** يلاحظ أن أداء الخدمة يختلف من مقدم خدمة إلى آخر حتى و إن كانا يقدمان نفس الخدمة ، و هي ذاتها تختلف لمقدم الخدمة الواحد من زبون إلى آخر، و يتطلب ذلك أن يكون هناك قدر من الثقة بين منتج الخدمة و طالبيها أكثر مما عليه في انتاج السلع.

- **فنائية الخدمات:** الخدمات قابلة للتلاشي سواء تمت الإستفادة منها أو لم يتم ذلك، حيث لا يمكن خزنها، وهذا يسبب مشكلة للمؤسسة، و قد تحقق خسائر كبيرة، لذلك على المؤسسة أن تكون حريصة على تحديد أسباب عدم وقوع الطلب على الخدمة لكي تستطيع معالجة ذلك.

والجدول الموالي يوضح جوانب من خصائص الخدمة التي تميزها عن السلعة :

جدول رقم 01 : مقارنة بين منتوج السلعة و الخدمة

المعيار / المنتوج	السلعة	الخدمة
اللمس	تكون قابلة للمس	تكون غير قابلة للمس
الإنتاج والإستهلاك	يمكن فصل عملية الإنتاج عن الإستهلاك	يكون الإنتاج و الإستهلاك متزامنين
الخزن	يمكن خزنها	لا يمكن خزنها
البيع	السلعة ذاتها يمكن بيعها أكثر من مرة	لا تتكرر عملية البيع أكثر من مرة

[1]- ايمان محمود محمد حسين، قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات، رسالة ماجيستير في الأعمال الإلكترونية جامعة الشرق الأوسط الاردن، 2011، ص20

[2]- قاسم نايف علوان المحياوي، ادارة الجودة في الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 58

النقل	يمكن نقلها حسب مكان الحاجة إليها	لا يمكن نقلها إلى مكان الإحتياج في معظم الحالات
وسيلة النقل	يتم نقلها إلى الزبون من خلال وسائل مختلفة (سيارة، شاحنة نقل...)	يتم نقلها فقط من خلال مقدم الخدمة نفسه
التصدير	يمكن تصديرها	لا يمكن تصديرها لإرتباطها بمنتجها
العرض	يمكن أن تكون معروضة قبل الشراء	لا يمكن أن تكون معروضة قبل الشراء
عمليات الإنتاج	تكون معقدة و متداخلة	تكون سهلة لكنها غير محددة
مشاركة الزبون	لا يشارك الزبون في عملية الإنتاج	يشارك الزبون في معظم عمليات الإنتاج
معايير قياس العمليات	تكون واضحة	لا تكون واضحة

المصـــدر: قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر و التوزيع،عمان، الأردن الطبعة الاولى، 2006، ص 58

ثانيا: مفهوم جودة الخدمات.

تعددت و تباينت التعريفات التي أوردها الباحثون و المهتمون بموضوع جودة الخدمة في وضع تعريف واضح أو مفهوم محدد لجودة الخدمة و أبعادها المختلفة، حيث يرى البعض أن جودة الخدمة يعتمد على رضا الزبون عن الخدمات المقدمة و إلى أي مدى تلبي هذه الخدمات رغباته واحتياجاته[1].

ويقصد بجودة الخدمة أن يكون مستوى إنتاجها (تقديمها) على النحو الذي يتوافق مع رغبات وتوقعات المستفيد المعلنة و المتوقعة، أي هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين و الزبائن عن طريق إشباع و تلبية حاجاتهم و رغباتهم و توقعاتهم[2].

[1]- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن " اساليب حديثة في المعايرة و القياس"، مرجع سبق ذكره، ص 38 .
[2]- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة " تطبيقات في الصناعة و التعليم" ، مرجع سبق ذكره، ص 16.

وتعرف جودة الخدمة بأنها: "طريقة مشتقة بشكل تجريبي قد تكون مستعملة من قبل المنظمة لتحسين نوعية الخدمة المقدمة، و هي تعني مسايرة توقعات **العملاء والإرتقاء** إليها **بشكل مستمر**، وتتحدد بالفرق بين **الإشباع المتوقع من الخدمة درجة الإشباع المدرك**"[1].

ويمكن أن تعرف جودة الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة أو المستفيد منها: " **فهي تعني من** منظور مقدم الخدمة مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقا لهذه الخدمة، أما من منظور المستفيد فهي **ملاءمة** هذه الخدمة لإستخداماته و إستعمالاته"[2].

ومن وجهة نظر الباحثين يختلف مفهوم جودة الخدمة عن مفهوم جودة السلعة، حيث ترتبط جودة الخدمة بأداء مجهزها (**منجز الخدمة**) ، فهي تعبر عن درجة التألق و التميز في أداء الخدمة ، وأن تؤدى بالشكل الصحيح لأول مرة مما يجعل المستفيد راضيا عن الخدمة التي تلقاها[3].

أي أن جودة الخدمة هي : " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة" [4]، وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل:

شكل رقم 03 : مفهوم جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، **إدارة الجودة في الخدمات**، دار الشروق للنشر و التوزيع، **عمان** الأردن ، **الطبعة الاولى**، 2006، ص 90.

وفي ضوء الشكل السابق يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة هي :[5]

- **الخدمة العادية** و هي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى **إدراك** الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.

[1]- فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز ، **مرجع سبق ذكره**، ص 42.
[2]- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، **إدارة الجودة الشاملة** " تطبيقات في الصناعة و التعليم" ، **مرجع سبق ذكره**، ص 18.
[3]- اجتهاد الطالبتين .
[4]- قاسم نايف علوان المحياوي، ادارة الجودة في الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 90.
[5]- **نفس المرجع السابق**، ص 90-91

- **الخدمة الرديئة** و هي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.

- **الخدمة المتميزة** و هي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن بالنسبة لها.

المطلب الثالث: معايير جودة الخدمة وطرق قياسها.

لتحقيق جودة الخدمة أو السلعة ينبغي فهم العوامل التي تؤثر على رضا المستفيد، والخصائص التي يطلبها والعمل على تحقيقها، ثم قياسها حتى يتم الحكم على المنتج النهائي أنه ذو جودة ويلبي توقعات الزبون و يحقق رضاه.

أولا : معايير جودة الخدمة .

يقصد بمعايير الجودة : " ذلك المزيج من الصفات و الخصائص الموضوعية وغير الموضوعية و التي يمكن من خلالها تحديد و قياس القدرة على إشباع احتياجات العميل و متطلباته أو تجاوزها، و تختلف معايير جودة المنتج المادي التي يمكن تحديدها بمصطلحات كمية عن معايير الجودة في الخدمة و التي يمكن تحديدها بمصطلحات غير كمية (غير موضوعية)"[1].

إن معايير جودة الخدمة هي الصفات التي تساهم في توقعات و إدراك العميل لهذه الجودة، كما أن تلك الصفات للخدمة و التي تعتبر ذات أهمية للعميل تساهم في تقييمه للجودة. و معرفة هذه المعايير و إمكانية قياسها، يمكن أن يساعد المؤسسة في إنتاج تصورعن الطرق الأكثر فاعلية لتحسين جودة الخدمة [2].

وقدمت مجموعة من المعايير التي تحدد جودة الخدمة وفقا لإدراك العملاء و التي تم تحديدها على النحو التالي:[3]

- **الإعتمادية:** و التي تعني درجة الإتساق في أداء الخدمة و تقديمها بشكل صحيح من أول مرة.

- **درجة الإستجابة:** و التي تشير إلى درجة ملائمة الخدمة لمطالب و إحتياجات العملاء.

---

[1]- ناصر أمين أحمد علي، مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص ادارة أعمال،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011-2012، ص 44

[2]- نفس المرجع السابق .

[3]- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن " اساليب حديثة في المعايرة و القياس" ، مرجع سبق ذكره، ص 45 .

- **كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة:** و التي تعني إمتلاك الأفراد مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء.

- **إمكانية الوصول:** و التي تشير إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة و الإتصال بهم عند اللزوم.

- **المجاملة:** و التي تعني حسن معاملة العملاء و تقدير ظروفهم الخاصة.

- **الاتصال:** و يقصد به تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدمي الخدمة و العملاء بشكل سهل ومبسط.

- **المصداقية:** و تعني توافر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة من خلال مراعاة مصالح واحتياجات العملاء.

- **الأمان:** و تعني إلمام العاملين بمهام وظائفهم و بشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر.

- **الاهتمام و الرعاية و العناية:** عن طريق بذل كافة الجهود لإشعار العميل بذلك.

- **الجوانب المادية و البشرية الملموسة:** و تشمل المظهر الخارجي للمعدات و الأفراد و مواد ووسائل الإتصال.

كما يمكن التعبير عن هذه المعايير في شكل خمس مبادئ أساسية تعزز رضا المتعاملين حسب دليل جودة الخدمات الحكومية المقدم ضمن برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، و هي:[1]

- **اللباقة و الإهتمام:** يتحلى الموظفون باللباقة ، التهذيب و المهنية و يتصرفون بطريقة محترمة و يبادرون دائما، كما يتفهم الموظف مشاكل المتعاملين و يتعامل مع قضاياهم بروح المسؤولية و كأنها قضاياه الخاصة.

- **توفر المعلومات:** تتوفر المعلومات حول الخدمات، بالإضافة إلى تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمة و أسبابها، و يبقى المتعامل على إطلاع دائم بمراحل إنجاز الخدمة.

- **الإستجابة:** تتم الإستجابة مباشرة لطلب المتعامل من أول تواصل، و تتم معالجة التحديات بسرعة ومن دون تحويلها لموظفين آخرين.

[1]- دليل جودة الخدمات الحكومية، برنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة، وزارة شؤون مجلس الوزراء مكتب رئاسة مجلس الوزراء ، الامارات، ص 23 ، متوفر على الرابط: **http://www.moca.gov.ae/?page_id=1213**

- **الإعتمادية:** يحصل المتعامل على الخدمة كما وعد بها من دون إرتكاب أي أخطاء و تعالج الأخطاء التي تحدث على الفور، و تبقى الوثائق سليمة يتم المحافظة عليها و عدم إضاعتها.

- **سهولة التواصل و القيمة المضافة:** الخدمة متوفرة بطرق مختلفة و في الوقت الذي يرغب فيه المتعامل بالتفاعل و من خلال القنوات التي يفضلها و يتم خلق قيمة مضافة للمتعامل.

من المهم معرفة و فهم العوامل السابقة و التي تؤثر في مستوى رضا المتعامل عن الخدمة لتحسين جودة الخدمة الحكومية، و فهم هذه العوامل من شأنه أن يساعد الأطراف المقدمة للخدمة على تحديد و مراقبة المجالات الهامة لمتعامليهم.

ثانيا: طرق قياس جودة الخدمات.

إن وضع الأبعاد و المعايير التي تحدد جودة الخدمة أمر ضروري و لكنه غير كافي، بل يتطلب وجود مقاييس من أجل عملية مراقبة الجودة و إدارتها بشكل فعال، و بالتالي فإن المؤسسات تحتاج إلى أداة تستطيع على أساسها الحكم على فاعلية الأنشطة و العمليات التي تقدمها لتحقيق الأهداف المنشودة، و هناك وجهات نظر مختلفة حول أفضل الطرق لقياس جودة الخدمة[1].

فيما يلي سنتعرف على البعض من هذه الطرق:

1- مقياس عدد الشكاوي: إن أحد الطرق السهلة و البسيطة لقياس جودة الخدمات هو حصر عدد الشكاوي خلال فترة زمنية معنية و تصنيفها حسب نوع الشكوى، و تتميز هذه الطريقة بالسهولة في إعطاء مؤشر نحو إدراك العملاء للخدمة المقدمة لهم[2].

2- مقياس الرضا: يعتبر من أكثر الطرق استخداما لقياس إتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، و ذلك بإستخدام مقياس ليكرت المكون من أبعاد لقياس درجة أهمية عناصر الخدمة من وجهة نظر العملاء، و غالبا ما يتم توجيه الأسئلة التي تقيس الأهمية بعد حصول العملاء على الخدمة و ذلك من خلال قائمة إستبيان، بطاقات تدوين الملاحظات، أو المقابلات الشخصية.

وتتميز هذه الطريقة في كونها تمد المؤسسة الخدمية بمعلومات هامة تتعلق بشعور العملاء نحو الخدمة المقدمة و جوانب القوة و الضعف بها، و بشكل يمكن المؤسسة الخدمية من تبني الإستراتيجية

[1]-ناصر امين أحمد علي، مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ،مرجع سبق ذكره،ص 51.
[2]- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن " اساليب حديثة في المعايرة و القياس" ، مرجع سبق ذكره، ص 55.

التي تتلاءم مع إحتياجات السوق، كما أن فهم اتجاهات العملاء نحو الخدمة سوف يمد المؤسسة الخدمية بمعلومات تساعدها في تحسين جهودها لمقابلة إحتياجاتهم بشكل أفضل[1].

3- مقياس الفجوة SERVQUAL: يعتمد هذا المقياس على مقارنة توقعات العملاء بشأن الخدمة و إدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل و من ثم يتم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات ، و يمكن التعبير عنه بالعلاقة التالية [2]:

جودة الخدمة = التوقعات – الأداء

وضمن هذا المقياس تعتبر الخدمات ذات جودة متميزة إذا ما تجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الخدمة عند توصيل الخدمة لاحقا، و على هذا الأساس يقوم هذا النموذج بقياس الفجوة بين التوقعات و الإدراكات بناءا على أبعاد محددة للجودة و هي: العناصر الملموسة، المصداقية، سرعة الاستجابة، الثقة في التعامل، الاهتمام، و باستخدام هذا النموذج يتم إجراء استقصاء ، حيث يتم تطبيق المقياس مرتين، مرة عند سؤال العملاء عن توقعاتهم قبل حصولهم على الخدمة، و مرة أخرى عند سؤالهم عن إدراكهم لمستوى الجودة الفعلية للخدمة بعد حصولهم عليها، و من ثم حساب الفرق بين التوقعات والإدراك، و يتم طرح قيم الإستجابات على مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط تتراوح بين : رقم واحد عدم الموافقة المطلقة إلى الرضا المطلق على أبعاد الجودة[3].

4- مقياس الأداء الفعلي للخدمةSERVPER : يركز هذا المقياس على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة بإعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال إتجاهات العملاء، و يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية :[4]

جودة الخدمة = الأداء

ويعتبر هذا المقياس أبسط أشكال المسح المقدمة للعملاء لإعطاء تغذية راجعة حول جودة الخدمة وتطرح فقط عدد قليل من الأسئلة بشأن الأداء الحالي، إلا أن هذا المقياس يتجنب الحاجة لقياس توقعات العملاء نحو الخدمة ، نظرا لأن قياس التوقعات يمكن أن يكون أمرا صعبا بسبب أن التوقعات المعلنة قد تتأثر لاحقا بأداء توصيل الخدمة مما يجعل قياس للتوقعات ليس له معنى،[5] ويعتبر (تايلور و كونن) من أوائل الباحثين الذين تبنوا هذا المقياس حيث شككت دراستهم في

---

[1]- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن " اساليب حديثة في المعايرة و القياس" ، مرجع سبق ذكره ، ص 57.
[2]- نفس المرجع السابق ، ص 57.
[3]- ناصر أمين أحمد علي، مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، مرجع سبق ذكره، ص 53.
[3]- توفيق محمد عبد المحسن ، مرجع سبق ذكره ، ص 69.
[4]- نفس المرجع السابق .
[5]- ناصر أمين أحمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 55.

صلاحية مقياس نموذج الفجوة للحكم على جودة الخدمة وإعتبروا أن مقياس الأداء الفعلي يعتبر أبسط و أسهل في التطبيق نظرا لأن الآخر يعتمد على عمليات حسابية معقدة فضلا عن صعوبة تعريف توقعات العملاء و قياسها في الواقع العملي[1].

المطلب الرابع : الإدارة الرشيدة للارتقاء بجودة الخدمة العمومية.

تحقيق جودة الخدمات و الإرتقاء بالأداء في المرافق العامة يرتبط بتحقيق مفهوم "الإدارة الرشيدة"، حيث ظهرت أهمية مفهوم ترشيد الخدمة العمومية مع ازدياد المتطلبات المتنامية للمواطنين نحو المزيد من الإرتقاء بجودة الخدمة التي تقدمها المرافق العامة .

أولا : مفهوم الإدارة الرشيدة.

أدت التغيرات الحاصلة على وظيفة الإدارة العامة من بينها المتطلبات المتنامية لمتلقي الخدمة نحو مزيدا من الإرتقاء بنوعية الخدمة و دفعتها بالأساس الى تطوير أساليب عملها، من نموذج تقليدي إلى الأخذ بأسلوب الإدارة بالتوجه نحو الزبون أي أسلوب إدارة القطاع الخاص، و قد قام العديد من المفكرين و علماء الإدارة بالبحث عن أفضل السبل لتحقيق ذلك خاصة مع زيادة المسؤولية الملقاة على عاتق الجهاز الحكومي التي تظهر في بناء جسور ثقة مع المواطنين و التقرب منهم ، و من هنا ظهرت أهمية ترشيد العمل الإداري لرفع أداء الجهاز الحكومي و المؤسسات العامة.

وتعني الخدمة العامة الرشيدة وفق مطلق تقريب الإدارة من المواطن:" الإستقبال اللائق بالمواطن والتكفل بكل الظلمات التي يرفعها المواطن المرتفق ، إجابته في أجل محدد ،إرشاده بالإجراءات والمسالك الإدارية المحددة ، إضافة إلى تسيير الوحدة أو المؤسسة الإدارية من طرف عمال أكفاء"[2].

كما ينظر للخدمة العمومية في ظل الحكم الراشد على أنها مفهوم يكرس مشاركة المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني في الشأن العام، وفي وضع القرارات الخاصة بالقضايا التي تعنيهم، وتحقيق الشفافية، التي تجسد حق المواطن في الوصول إلى المعلومات، والأخبار الصحيحة، والقدرة على الإطلاع على الموازنات، ومراقبة مسار تنفيذ المشاريع، والبرامج، والخدمات ذات العلاقة بالشأن العام[3].

---

[1]- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن " اساليب حديثة في المعايرة و القياس" ، مرجع سبق ذكره، ص 69.

[2]-علاوي عبد الفتاح،دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية،مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية – حالة البلدان العربية،29-30 اكتوبر 2014،جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، ص 8-9.

[3]- نفس المرجع السابق، ص 9.

وظهر مصطلح الحكم الراشد في اللغة الفرنسية بداية كمرادف لمصطلح الحكومة ليستعمل في نطاق واسع معبرا عن تكاليف التسيير. ثم أستخدم مفهوم الحكم الراشد وفق مصطلحات محددة من بينها (الحاكمية، الحوكمة، الحكم الصالح، الحكم الجيد)، أما مدلوله فإنه يركز على قيم المساءلة ، الشفافية و المشاركة الواسعة من جميع قطاعات المجتمع[1] .

و **الرشادة** لغة من مفهوم رشد أي سار في طريق سوي، و يظهر في قوله تعالى:" يا قَوْمِ اتَّبِعُونِ أَهْدِكُمْ سَبِيلَ الرَّشَادِ "[2].

أما الرشادة بالمفهوم السياسي فهي " تعبير مركب يركز على الحكم و التسيير في آن واحد ... و من هذا المنطلق تعرف الرشادة على أنها فلسفة الحكم الديمقراطي و التسيير بالمشاركة بشفافية وأمانة، إذ يقتضي مفهوم الرشادة تبني الحكومة لمناهج عقلنة المصاريف العمومية و ترقية الخدمة العامة بما يتوافق مع فهم لماهية المصلحة العامة "[3] .

وعندما نقول تعبير مركب يركز على الحكم و التسيير، فنقصد بذلك أنها أولا و قبل كل شيء عبير عن ممارسة السلطة السياسية و إدارتها لشؤون المجتمع و موارده، و هو التعريف المعتمد من طرف أغلب المنظمات الدولية، ثم طرأ تطور على هذا المفهوم و أصبح يعني أسلوب تقوم به نخبة من المسيرين وأطر إدارية كفأة لتحسين نوعية حياة المواطنين و تحقيق رفاهيتهم، و ذلك برضاهم وعبر مشاركتهم و دعمهم[4] .

وبالمفهوم **الإداري تعرف الإدارة** الرشيدة بأنها: " خلق مؤسسات و مرافق عامة فعالة و كفؤة تستجيب لإحتياجات المواطنين ، تعزز العدالة الإجتماعية و تضمن المساواة في الحصول خدمات ذات مستوى عل من الجودة"[5].

ولتحقيق هذا الغرض، يبنى مفهوم **الإدارة** الرشيدة على ضرورة تبني إستراتيجية عمل وفق مفاهيم تتجسد في الشفافية، الفعالية، النزاهة، سرعة الإستجابة، المساءلة و المشاركة، و التي يمكن

---

[1]- زياد عبد الوهاب النعيمي،الاصلاحات القانونية و أثرها في تعزيز مفهوم الحكم الراشد، متوفر على الرابط: **http://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2009/03/23/160162.html**، اطلع عليه يوم: 2015/04/10.

[2]- معجم المعاني الجامع، متوفر على الرابط: **http://www.almaany.com/ar/dict/ar**، اطلع عليه يوم: 2015/04/10.

[3]-الرشادة السياسية، مقاربة معرفية، متوفر على الرابط: **http://politics-ar.com/ar2/?p=3014**، اطلع عليه يوم: 2015/04/10.

[4]- ادريس ولد القابلة، **الحكامة** (الادارة الرشيدة)، متوفر على الرابط: **http://www.nashiri.net/articles/politics-and-events/1872.html**، اطلع عليه يوم: 2015/04/16.

[5]- عشور عبد الكريم، دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، رسالة ماجيستير علاقات دولية في العلوم السياسية،كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة منتوري، قسنطينة،2009-2010، ص 56.

من خلالها الإرتقاء بجودة الخدمة العمومية. و على العموم هناك أربع مبادئ أساسية للإدارة الرشيدة هي: [1]

- **الشفافية** :من الأمور الهامة التي يجب أن تركز عليها الإدارة الرشيدة عملية إتاحة البيانات و المعلومات بصدق و شفافية للمواطنين و بالوقت المناسب عن أنشطة و مجالات عمل الحكومة و بطريقة يمكن الإعتماد عليها، و يمكن من خلالها مساءلة و محاسبة المسؤولين عن أعمالهم، و هو ما يساعدهم في تحديد ما ينبغي تغييره أو تحسينه.

- **المشاركة**: أي إتاحة الفرصة لأصحاب المصلحة بالمشاركة في إتخاذ القرار، و إبداء الرأي.

- **المساءلة و المحاسبية**: أي إعطاء الحق للمواطنين بمساءلة الإدارة في حالة تقصيرها مع مراعاة الصالح العام، و ذلك بوضع إجراءات لتحسين و تعزيز المساءلة سواء الداخلية كالإصلاحات الإدارية أو الخارجية كتقييم مؤدّي الخدمات من قبل متلقيها .

- **رفع مستوى تقديم الخدمات :** أي تقديم الخدمات وفقا لمعايير الجودة المطلوبة.

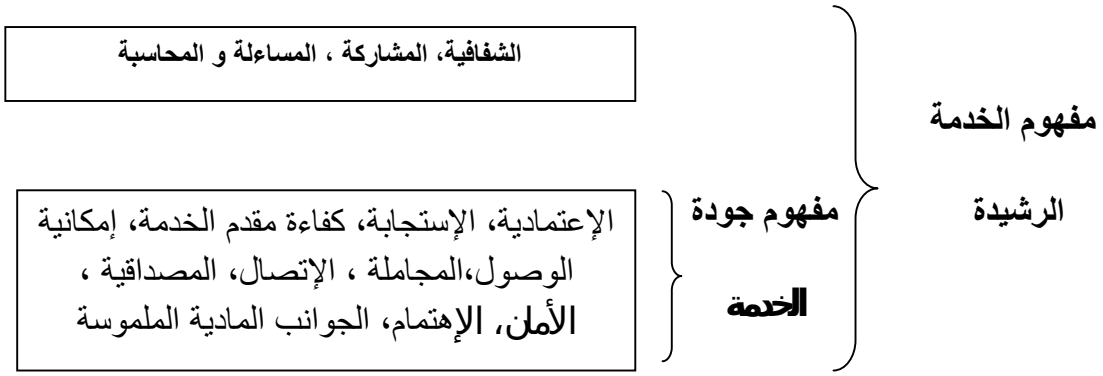
إن تحقيق المبادئ السابقة من شأنه الارتقاء بجودة الخدمة و تحقيق رضا المواطنين عن أداء المرافق العامة والحكومات و زيادة ثقتهم بها.

من خلال ما سبق يتبين لنا ان معايير جودة الخدمة العمومية (الحكومية) لا تختلف عن معايير جودة الخدمات بالمفهوم العام (معايير جودة الخدمة في القطاع الخاص كالفنادق مثلا) وإنما الإختلاف يكمن فيما يتطلع إليه زبون المؤسسات العمومة كمواطن صاحب حق و ما يطمح اليه زيادة عن الإستجابة، الكفاءة، الإعتمادية و غيرها من معايير جودة الخدمة التي سبق ذكرها لتحقيق الرضا عن أداء المرافق العمومية وبالتالي بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين ، و هو ما يظهر في مفهوم الإدارة العمومية الرشيدة التي تقوم على مبادئ الشفافية، المساءلة، المشاركة زيادة عن رفع مستوى الخدمات المقدمة .

و الشكل التالي يبين مستوى تطلعات المواطن بين مفهوم جودة الخدمة و مفهوم الخدمة العمومية الرشيدة .

[1]- ياسع ياسمينة ، تومي عبد الرحمان ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمدخل لعصرنة و ترشيد الخدمة العمومية، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية – حالة البلدان العربية،29-30 اكتوبر 2014،جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، ص 6.

شكل رقم 04 : مستوى تطلعات المواطن بين مفهوم جودة الخدمة و الخدمة الرشيدة



المصـدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الشكل يتبين أن تطلعات المواطن تفوق مستوى تقديم خدمة جيدة، حيث أن تحقيق رضاه يتحقق بتطبيق مفهوم الرشادة في تقديم الخدمة ، و يتحقق ذلك بالعمل على تحقيق الشفافية، المشاركة و المساءلة زيادة عن معايير جودة الخدمة المشار إليها سابقا.

المبحث الثالث : جودة الخدمة الإلكترونية في المرفق العام.

تسعى المؤسسات الى تقديم خدمات الكترونية، و مثل الخدمات التقليدية يجب أن ترقى الخدمات الالكترونية، و حتى تؤدي الخدمة الالكترونية الغرض يجب أن تكون ذات جودة ترقى الى مستوى تطلعات متلقيها، و فيما يلي سنتناول مفهوم و معايير جودة الخدمة الالكترونة.

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العامة الإلكترونية .

في ظل التطورات السريعة و إنتشار التكنولوجيا الحديثة ، أدت إلى تحول كبير في عالم الأعمال ، ما أدى إلى بروز عصر الخدمة الإلكترونية ، إذ أصبحت العديد من المؤسسات تعتمد على شبكة الانترنت في إدارة أعمالها وتقديم خدماتها ، و أصبحت عندئذ الخدمات الإلكترونية وسيلة من وسائل أتمتة العلاقات مع عملائها ، وهذا ما عم عليها بالفائدة .

أولا : تعريف الخدمة الإلكترونية .

تمثل الخدمة الإلكترونية كنزا هائلا و مفتاحا أكيدا لتعظيم ، تعزيز و تحسين نشاطات الحكومة ، رغم كونها خلفت تحديات كبيرة لها بسبب الفجوة الرقمية .حيث أنها ما زالت تعاني من

مشاكل تطبيقها ، فمنهم من رآها على أنها تنطوي على تقديم الخدمات عبر وسائل و شبكات إلكترونية مثل الانترنت ، و يتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي إ تادت مؤسسات الخدمات التقليدية على تقديمها ، و إنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين مما يعتمد نجاحهم على جودتها. و عليه ، فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع في إطاره و لا يقتصر على مزودي الخدمات فقط ، و بناء على ما سبق فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية يركز بالدرجة الأساسية على العملاء أو المستفيدين ، أي انه مفهوم موجه لهم أساسا ، يعمل على تلبية إحتياجاتهم الفعلية و يساهم في حل مشكلاتهم لضمان تجاوبهم مع الخدمات الإلكترونية ، و من بين التعريفات المقدمة في هذا المجال نشير إلى ما يلي :

الخدمة العامة الإلكترونية : "هي خدمة تستند إلى التكنولوجيا الحديثة التي يشارك فيها العميل بشكل تفاعلي بمساعدة وسائل الإتصال الإلكترونية ، و تتألف من جميع الخدمات التفاعلية على **الإنترنت بإستخدام** الإتصالات السلكية و اللاسلكية ، و المعلومات و تقنيات الوسائط الإلكترونية "[1].

وتعرف بأنها:" **الخدمة** ي يحصل عليها العميل دون أي إ صال مادي مباشر مع المزود ، حتى تتم كافة العمليات المترتبة على إنتاج و توصيل الخدمة و ما بعدها من الوسائل الإلكترونية حصريا "[2].

و تعرف أيضا بأنها : "الخدمات التي يحصل عليها المستفيد بشكل آلي من خلال جهاز أو تقنية معينة **عبرشبكات اتصال** ، كخدمة البحث الآلي و خدمة الوصول إلى قواعد البيانات المختلفة ، **بالإضافة إلى خدمات الموقع الإلكتروني**" [3].

و تعرف كذلك : " **تلك الخدمات التي تقدم من خلال الشبكات** الإلكترونية و ما تتميز به أنها خدمات ذاتية تعتمد على كفاءة المواطن و خبرته في التعامل الإلكتروني ليحقق أعلى درجات الاستفادة من الخدمات المقدمة إليه "[4].

كما عرف بأنها : " إستخدام التكنولوجيا و تطبيقات الأنترنت المبينة على شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات و توصيلها بكفاءة و فعالية ، بالإضافة إلى أنها خدمات يمكن تلقيها و التفاعل معها عبر الوسائل الإلكترونية "[5].

---

[1] - إيمان محمود محمد حسين ، قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات ، مرجع سبق ذكره ، ص 21

[2]- طارق عبد الرؤوف عامر ، الإدارة الإلكترونية " **نماذج معاصرة** " ، **مرجع سبق ذكره** ، ص 119

[3] - عماد احمد الدهيمات ، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية الأردنية ، **مرجع سبق ذكره** ، ص 07

[4] - ياسع ياسمينة ، تومي عبد الرحمان ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمدخل لعصرنة و ترشيد الخدمة العمومية، **مداخلة مقدمة في** الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية – حالة البلدان العربية، **مرجع سبق ذكره** ، ص 08

[5] - إيمان محمود محمد حسين ، مرجع سبق ذكره ، ص 21

و تعرف أيضا : " **الإستفادة من** تكنولوجيا المعلومات **والإتصالات** في تقديم وتوفير **الخدمات**" [1].

و تعرف كذلك : " التوصيل الإلكتروني لمعلومات الحكومة و برامجها و خدماتها عن طريق **الأنترنت عادة**"[2] .

و تعرف بأنها : " تقديم خدمات حكومية للمواطنين عن طريق شبكة **الأنترنت** "[3].

كما تعرف بأنها :" عبارة عن أفعال ، جهود و أداء تنقل بإستخدام تكنولوجيا المعلومات ، و يشمل خدمات البيع وخدمة العملاء و خدمات التوصيل " ، و هذا التعريف يعكس 03 عناصر رئيسية لمفهوم الخدمات العامة الإلكترونية **ألا** و هي : تقديم الخدمة، استلام الخدمة و خدمة التوصيل.

وعلى سبيل المثال ، تعتبر الوكالات الحكومية التي تقوم بتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين والمؤسسات مقدمة للخدمة ، بينما يعتبر المواطنون و الشركات مستلمين لهذه الخدمة ، وطريقة توصيل هذه الخدمة هي العنصر الثالث للخدمات الإلكترونية ، و يعتبر الأنترنت الآن هو الوسيلة الرئيسية و الأكثر أهمية في نقل الخدمات الإلكترونية .و هذا لا يلغي الوسائل الأخرى كالهاتف **والتلفاز و مراكز الإتصال و مكاتب الإستقبال التي لا زالت تستعمل** [4] .

و تعرف الخدمة الالكترونية كذلك بأنها : " خدمة تعرض للمستهلك في وجود وسيط عبارة عن **شبكة** الكترونية ، و تدعم قرار شرائه **الإلكتروني** " ر هذا التعريف يرمي إلى أن الخدمة الإلكترونية هي شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون بالخدمة نفسه بنفسه ، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب و التعامل معه ، أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو إستفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين الآلة و طالب الخدمة ، لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزا على حاجات و رغبات وتطلعات و توقعات

---

[1] - اونيس عبد المجيد ، بن يحى حميدة ، الحكومة الإلكترونية رؤيا شاملة ، مداخلة مقدمة فى الملتقى العلمى الدولى حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية " حالة البلدان العربية " ، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية و علوم التسيير ، يومى 29 و 30 أكتوبر 2014 ، ص 10

[2] - حدة عطا الله ، اتجاهات الحكومة الإلكترونية فى ظل أسس و متغيرات الحوكمة الإلكترونية " دراسة حالة دولة الإمارات العربية المتحدة" ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية فى ظل الحوكمة الإلكترونية " حالة البلدان العربية " ، تجارب بعض الدول العربية في مجال تحسين الخدمة العمومية –، جامعة فرحات عباس سطيف، تخصص إدارة الأعمال و التنمية المستدامة ، بدون تاريخ و بدون سنة ، ص 04

[3] - فاطمة الزهراء نسيسة ، محمد سفير ، الحكومة الإلكترونية بين الواقع و التطبيق ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية ، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية و علوم التسيير، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014 ، ص 12

[4] - مدكور لزهر ، الخدمات الإلكترونية الجامعية باستخدام تطبيقات الهواتف الذكية ، مداخلة مقدمة فى الملتقى العلمى الدولى حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية ، ، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير ، يومي29 و 30 أكتوبر 2014 ، ص 8

و خبرة الزبون ، ومن أمثلة ذلك النشر الإلكتروني ، ففي بداية ظهور هذه الخدمة كانت المنشورات تظهر بصيغة لم تكن مرنة إطلاقا خاصة من ناحية صعوبة تحميل الصحيفة أو المجلة ، إلا انه وبمرور الوقت ظهرت تقنيات برمجية تسمح بعرض المحتوى بسهولة و مرونة كبيرتين سمحت بتحسين جودة النشر الإلكتروني ، لكي يكون تصميم الخدمة موجها حق الزبون و ملبيا لأدق رغباته و حاجاته و تطلعاته يحدد العلاقة ، و لتقديم هذه الخدمة لا بد من توفر مجموعة من المعايير و هي كالآتي : [1]

- أن ألا تستغرق وقتا كبيرا في طلب الخدمة .
- أن تتجنب أي شكل من أشكال التأخير ، بسبب التحميل ...
- ينبغي أن تكون الخدمة الإلكترونية متوافقة مع التقنيات الأخرى و أن تكون ذات موثوقية عالية.

إذن من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بان الخدمة العامة الإلكترونية هي : خدمات تفاعلية تقدم للعملاء دون أي إتصال مباشر ، تتم بوساطة وسائل تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك شبكة الأنترنت ، و الأجهزة المحمولة و البريد الالكتروني .

ثانيا : سمات الخدمة الإلكترونية .

يمكن توضيح أهم سمات الخدمات الإلكترونية و ذلك على النحو التالي : [2]

- إن الخدمات الحكومية الإلكترونية هي خدمات ذاتية تعتمد على كفاءة المواطن و خبرته في التعامل الإلكتروني ليحقق أعلى درجات الإستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة .

- تنفصل الخدمات الحكومية الإلكترونية عن شخصية و قدرات مؤديها ، و بذلك ينعدم دور مقدم الخدمة في التأثير على جودة الخدمة المقدمة و يحل محلها قوة شبكة الإتصالات و كفاءة الموقع الإلكتروني .

- تستبدل التفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة و متلقيها بالتفاعل الآني على الخط بين طالب الخدمة والموقع الإلكتروني .

[1]- عبد الجليل طواهير ، جمال الهواري ، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Net Qual " ، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 02 ، 2012، ص 98

[2]- إيمان عبد المحسن زكي ،الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره ،ص 82-83

- يحدد المواطن التوقيت و المكان المناسب للحصول على الخدمة وفقا لإ ٍتياجاته دون التقيد بالحدود المكانية و الزمانية ، حيث تقدم على **مدار** أربع وعشرين ساعة لمدة سبعة أيام في الأسبوع ، و يمكن الحصول عليها من **أي مكان في العالم** .

- صعوبة قياس ردود أفعال المواطنين تجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة ، لذا تقوم بعض المواقع بإستطلاع رأي عملائها في تصميم الموقع و كفاية الخدمات المقدمة و إجراءات الحصول عليها .

- **العدالة و المساواة و تكافؤ الفرص أمام كافة** المواطنين في الحصول على الخدمة الإلكترونية .

وتتفاوت درجات التفاعل التي تتم بين المواطنين و بين مواقع الخدمات الإلكترونية من مجرد نشر المعلومات عن إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية و تكلفتها و إتاحة النماذج الحكومية والإعلان عن توقيت الحصول على الخدمة والتي تمثل تفاعلا في إتجاه واحد ، إلى التفاعل في إتجاهين حيث يمكن للمواطنين ملء نماذج طلب الحصول على الخدمة إلى أن يتم إجراء المعاملة بالكامل بما فيها إستخدام وسيلة للدفع الالكتروني مقابل الخدمات الحكومية و التي تمثل أعلى درجات النضج في تقديم الخدمات الحكومية .

ثالثا : تصميم الخدمات الإلكترونية .

توجد العديد من الإعتبارات التي يجب مراعاتها عند تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية ، **وذلك على النحو التالي** :[1]

- قليل الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة الإلكترونية ، و البعد عن الروتين مع مراعاة عدم التعرض للإجراءات التي تنص عليها القوانين لإعطاء الشرعية القانونية للمعاملات الحكومية الإلكترونية .

- قيق التكامل بين الوزارات و الهيئات الحكومية التي تقدم ذات الخدمة ، بحيث لا تتعارض **الإجراءات** فيما بينها ، منعا للإزدواج على أن يتم تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال بوابة واحدة للحكومة تسهل على المواطن **إستعراض كافة الخدمات** الحكومية المتاحة .

[1]- إيمان عبد المحسن زكي ،الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره ،ص 82-83

- الشفافية في عرض المعلومات ووضع معايير موحدة متفق عليها تلتزم بها الجهات المسئولة عن إصدار المعلومات و البيانات بصورة رسمية منعا للتضارب في المعلومات المتاحة من جهات غير متخصصة لتحقيق المصداقية في عرض البيانات .

- يراعى عند تصميم الموقع الإلكتروني الحكومي أن يتيح للمواطن سرعة الحصول على الخدمة الحكومية ، والخروج من الموقع بسرعة و ذلك لتقليل الضغط على الموقع على العكس كما هو الحال في المنظمات الخاصة التي ترغب في بقاء عملائها على الموقع أكبر فترة ممكنة لإقناعهم بشراء منتجاتها.

- ضرورة إستخدام وسائل دفع إلكتروني تتميز بالسهولة و الأمان ، و أن تكون مقبولة من المواطنين .

- وضع نظام لصيانة و متابعة الموقع الحكومي لضمان تواجده و صلاحيته للعمل على مدى 24ساعة مع تحديث بيانات المعلومات المتاحة بصورة دورية ، و الإستجابة الفورية لشكاوى المواطنين ورغباتهم ، بالإضافة إلى وضع ضوابط رقابية لحفظ البيانات من التلف و التحريف .

- أن يتضمن الموقع الإلكتروني إستطلاعا لرأي المواطنين في الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للتعرف على شكاوى المواطنين و إقتراحاتهم ووضعها في حيز التنفيذ .

رابعا : دورة حياة الخدمة الإلكترونية.

تمر الخدمة العامة سواء كانت إلكترونية أو يدوية بعدد من المراحل التي تبدأ بنية المستفيد و بداية بحثه عن وسيلة طلب الخدمة ووصولا إلى تنفيذها و الإجراءات التي تلي عملية تنفيذها كما يلي :[1]

- **الإستعلام** : و هي المرحلة الأولى في حياة الخدمة العامة ، و تشمل الحصول على معلومات عن الخدمة و كيفية تنفيذها من حيث الأماكن والمستندات المطلوبة وصولا الى عقد النية بطلب الخدمة. وفي هذه المرحلة من الضروري ان تبدأ الحكومة ببث المعلومات للمواطنين وأصحاب الأعمال عن ماهية خدماتها المتوفرة ودرجة توفرها وكيفية الطلب عليها، وعن كيفية ووسائل تنفيذ هذه الخدمات. وعندما تتوفر النية لدى المستفيد بطلب الخدمة من الحكومة تبدأ مرحلة الإتصل.

[1]- عباس بدران ، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق ، المؤسسة العربية للدراسات و النشر ، بيروت لبنان ، 2004 ، ص 136

- **الإتصال** : الإتصال بالإدارة الحكومية المعنية عبر الوسائل المتوفرة من أجل المباشرة بتنفيذ الخدمة ، ومن الممكن أن تتنوع وسيلة الإتصال بتنوع الخدمات. وقد تكون أدوات الإتصال متعددة ومختلفة في هذه المرحلة مثل الحضور شخصيا إلى إدارات الدولة أو إستخدام الأنترنت وحتى الهاتف.

- **التنفيذ** : البدء الفعلي لتنفيذ الخدمة مثل إصدار جواز السفر أو إستيفاء الرسوم...الخ، وهنا يتشكل عقد الخدمة بين المستفيد والحكومة. وتشمل هذه المرحلة على تعبئة النماذج وإتباع الإجراءات الإدارية المطلوبة والحصول على كافة المستندات والوثائق والإمضاءات وصولا إلى دفع رسوم الخدمة وتسليم المنتج النهائي سواء كان وثائق حكومية أو غيره ، وهنا يكتسي العقد الإلكتروني بين المستفيد والدولة شرعيته بما يطابق القوانين المعمول بها.

- **المتابعة** : وتسمى هذه المرحلة أيضا خدمات ما بعد الخدمة وتشمل متابعة المستفيد وإستفساراته وهي المرحلة التي تعالجها مؤسسات الأعمال التجارية بأنظمة إدارة علاقة الزبائن، وللتأكد من ان المستفيد قد حصل على مراده من الحكومة.

المطلب الثاني : جودة الخدمات الإلكترونية و قياسها.

إن مفهوم جودة الخدمة عامة و الخدمة الإلكترونية خاصة ، مازال حديث العهد و موضع جدل بين الباحثين ، حيث تنسب أول محاولة في هذا المجال إلى باراسورامان و آخرين ، حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير " Servqual " لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة و الذي إستحوذ على قبول و تأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته و إمكانية تطبيقه عمليا للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها [1].

أولا : تعريف جودة الخدمات الإلكترونية .

تعرف جودة الخدمة الإلكترونية بأنها : تحقيق كفاءة التنقل على الشبكة ، زيادة حجم البيانات و المعلومات المقدمة للعميل ، و يمكن له تقييم الموقع الإلكتروني من خلال درجة إستمتاعه بالتصفح من خلال زيارته للموقع الالكتروني [2] .

و تعرف بأنها : درجة تسهيل موقع ويب لعمليات التخزين ، الشراء ، و التسليم للمنتجات أو

[1]- د. الجليل طواهير ، جمال الهواري ، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Net Qual ، مرجع سبق ذكره ، ص 99

[2] - إيمان محمود محمد حسين ، قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات ، مرجع سبق ذكره ، ص 22

الخدمات ، إن هذا المفهوم يحتوي على بعدين هما :[1]

- **البعد النفعي** : و المتمثل في درجة التسهيل .
- **البعد العاطفي** : و يتمثل في مجمل العواطف و الأحاسيس التي يشعر بها مستخدم الأنترنت عند زيارته للمواقع .

و تعرف أيضا بأنها : فاعلية الخدمة الإلكترونية و قدرتها على تحقيق أهدافها ، و مدى ملائمة الخدمة لرغبات المستفيدين و قدرتها على تلبية إحتياجاتهم بتوفير المعلومات بسهولة و وضوح وخلال وقت مناسب ، وهذه الخصائص خلاصة عمل الخدمات الإلكترونية بمستوى مرتفع ضمن إطار أبعاد الدرلسة [2].

ثانيا :تحليل و قياس جودة الخدمات الإلكترونية .

تتنوع خدمات الإدارة المحلية ، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل خدمات الضرائب و التوثيق وإستخدام التراخيص و المستندات ، و البعض الآخر يمثل البنية الأساسية الإجتماعية ، و تشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لإشباع حاجاتهم الأساسية مثل خدمات التعليم والصحة، و البعض الآخر يقدم لرجال الأعمال و المستثمرين[3].

تقاس الجودة في قطاع الخدمات الإلكترونية بمدى إشباعها لحاجات ورغبات المستفيد من حيث توقيت وزمن و دقة الأداء ، ويمكن تحديد جودة الخدمة من خلال مدركات المستفيد و درجة رضائه عنها او بمقاربة مستواها بخدمات أخرى مماثلة منافسة من نفس الرتبة[4] .

و يمكن توضيح ذلك من خلال وجهات النظر التالية :

1- الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيد : إن بناء حكومة إلكترونية معتمدة على إستراتيجية أن المستفيد هو محور الخدمة ، يستوجب تقديم الخدمات بطريقة سهلة و قريبة إلى التفكير الفطري الطبيعي للإنسان، ومن هذا المنطلق ظهر مفهوم جديد لترتيب الخدمات ضمن مجموعات تجميع

[1]- عبد الجليل طواهير ، جمال الهواري ، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Net Qual ، مرجع سبق ذكره ، ص 99

[2]- عماد احمد الدهيمات ، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها االمكتبات الجامعية الأردنية ، مرجع سبق ذكره ، ص 07

[3]- مريم ساعد ، الياس حناش ، الادارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الحكومية ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية ، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية و علوم التسيير ، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014 ، ص 08

[4]- إيمان عبد المحسن زكي ،الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره ،ص 90-91

الخدمات تركز على حاجات المستفيد و توقعاته من الحكومة الإلكترونية . ومن ثم تم تطوير هذا المفهوم ضمن مجموعة الأحداث الحياتية والأحداث المؤسساتية ، في عدد من دول العالم منها سنغافورة ، النمسا مثلا، وقد أثبت هذا الاخير نجاحه من خلال تسهيل تقديم الخدمة العامة إلى المستفيد مهما كان مستوى معرفته التكنولوجية .

و في الواقع فإن الحدث الحياتي من وجهة نظر المستفيد هو ذلك الذي يرتبط بمجموعة من الخدمات تتألف بدورها من عدد من الإجراءات و التي تحتوي على مجموعة من الخطوات الصغيرة التي تخضع لشروط معينة، و يمثل الحدث الحياتي في هذه الحالة مدخل المستفيد الرئيسي لطلب الخدمة الحكومية ، فمثلا : الحدث الحياتي المتعلق بإنجاب طفل يعتبر مدخلا سهل الفهم لدى المواطن ، و تستطيع الحكومة عبر هذا المدخل عرض خدماتها المتعلقة بهذا الحدث كتسجيل الطفل ، الحصول على وثيقة الولادة ، او خدمات اخرى تشترك بها مع القطاع الخاص المتمثلة في ترويج بعض المنتجات الخاصة وصولا الى خدمات المؤسسات غير الربحية و التي قد تشمل نصائح الوقاية وغيرها[1] .

و فيما يلي جدول يوضح بعض الأمثلة للأحداث الحياتية و خدماتها

جدول رقم 02 : الاحداث الحياتية و خدماتها

الحدث الحياتي	خدمات حكومية محتملة	خدمات تعاون مع القطاع الخاص
الزواج	- تسجيل الزواج - تعديل الحالة الزوجية للطرفين في ملفات الدولة	- البحث عن زوجة أو نلاين ، شراء هدايا الزواج - حجز قاعة الإحتفال ،طباعة الدعوات - إجراء الفحوصات الطبية
إنجاب طفل	- خدمات الطب الوقائي - تسجيل الولادة - إصدار هوية الطفل	- البحث عن مستشفى للولادة ، البحث عن مربية للطفل
وظيفة حكومية	- خدمة السجل العدلي - إصدار وثيقة التعريف - تقديم طلب التوظيف الإلكتروني - الإمتحان الإلكتروني	- كتابة و تصميم السيرة الذاتية ، الحصول على الشهادات من الجامعة الكترونيا
الإنتقال الى منزل جديد	- تغيير عنوان المواطن	- البحث عن شركات خدمات النقل في المنطقة و التواصل معها

المصـــدر : بدران عباس ، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية الى التطبيق ،المؤسسة العربية للدراسات و النشر، بيروت لبنان ،2004 ، ص 62

[1]- محمد يحياوي ، الحكومة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية " الجزائر نموذجا "، مرجع سبق ذكره ، ص 85

و فيما يلي جدول يوضح بعض الأمثلة للأحداث الحياتية و خدماتها

جدول رقم 03: الأحداث المؤسساتية و خدماتها

الحدث المؤسساتي	خدمات حكومية محتملة	خدمات تعاون مع الالقطاع الخاص
إنشاء مؤسسة	- ترخيص المؤسسة - إصدار المستندات المطلوبة - تسجيل العلامات التجارية - التصريح ودفع الضرائب	- خدمات إستشارية - خدمات تسويقية ودعائية - التمويل والقروض - علاقات عمل - بحث عن موظفين
استيراد بضائع	- تقديم معلومات عن البضائع الممنوع استيرادها - التعريفة الجمركية - التخليص الجمركي ودفع الرسوم	- خدمات الشحن
تصدير البضائع	- ترويج التجارة الوطنية عبر الانترنت - تخليص معاملات التصدير	- خدمات شحن وتوضيب البضائع
البيع للحكومة	- معلومات وشروط البيع للأجهزة الحكومية - تقديم العروض إلكترونيا - الحصول على نسخة من المناقصات إلكترونيا ودفع الرسوم مباشرة	- البحث عن شركاء وموردين

المصـــدر : مركز دراسات الحكومة الإلكترونية ، الحكومة الإلكترونية : أنواع الخدمات الإلكترونية ، السودان ، موجود على الرابط : **http : // www.nicdudan.gov.sd**

يوضح الجدول الأول السابق عرض لبعض الأحداث الحياتية (الأحداث المتعلقة بالحياة الخاصة) للمستفيد و الممكن أن يتعرض لها في أي وقت و في أي مكان ، و كذلك عرض لبعض الخدمات الممكن الحصول عليها من جراء كل حدث قد يحصل له سواء كانت خدمات مقدمة من طرف الحكومة (خدمات حكومية بحتة) أو بالتعاون مع القطاع الخاص (خدمات مختلطة) .

أما بالنسبة الى الجدول الثاني السابق فهو يوضح عرض لبعض الأحداث المؤسساتية (الأحداث المتعلقة بالحياة العملية أوالمهنية) للمستفيد و الممكن ان يلجأ لها او يقوم بها في أي وقت و في أي مكان إن إقتضت الحاجة ، و كذلك عرض لبعض الخدمات الممكن الحصول عليها من جراء كل حدث قد يقع فيه سواء كانت خدمات مقدمة من طرف الحكومة (خدمات حكومية بحتة) أو بالتعاون مع القطاع الخاص (خدمات مختلطة) .

و يمكن تلخيص الخصائص المهمة للخدمة من وجهة نظر المستفيد :

- **التكامل** : عدم وجود تعارض في المعلومات و إجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة ، و أن تقدم الخدمات الإلكترونية من بوابة واحدة تضم كافة الجهات التي تشترك في تقديم الخدمة[1].

- **التواجد** : أن تكون الخدمات الحكومية متاحة على الموقع الإلكتروني على مدار أربع وعشرون ساعة و لا يوجد أي عوائق تكنولوجية تمنع الدخول، لذا يلزم عمل الصيانة المستمرة للموقع الالكتروني[2].

- **المصداقية** : صحة المعلومات و النماذج التي يحصل عليها المواطن من الموقع الإلكتروني والتأكد من أنها مقبولة و معتمدة و قانونية و مستوفاة لكافة البيانات المطلوبة[3].

- **الثقة و الأمان** : بحيث لا يجب أن تعرض بيانات المستفيد لخطر كشفها خلال مراحل تناقلها بينه وبين الجهاز الحكومي أو خلال تخزينها في أجهزة الحكومة الإلكترونية [4] ، أي حمايتها من الأفراد الذين ليس لديهم الحق في الإطلاع عليها ، وذلك لضمان عدم إساءة إستخدامها ، ومثال ذلك البيانات المتعلقة بالدخل أو رقم البطاقة الائتمانية .[5]

بالإضافـــة إلى :[6]

- **سهولة الإستخدام** : و ترتبط بالإستخدام الفعلي للخدمة الإلكترونية ، و مدى سهولة الإستخدام والبحث للوصول إلى مصادر المعلومات .

- **الإستجابة** : و تعني مقدار وجود التعليمات الواضحة و الأدلة و توفير الإرشادات للمستفيد عند قيامه باستخدام الخدمات الإلكترونية للبحث عن المعلومات .

- **التعاطـف** : مقدار المساعدة التي يتلقاها المستفيدون من قبل العاملين أثناء إستخدام الخدمات الإلكترونية ، والإجابة عن إستفسارات المستفيدين عن الموقع و خطوط الإتصال .

---

[1]- مريم ساعد ، الياس حناش ، الادارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الحكومية ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية ، مرجع سبق ذكره ، ص08

[2]- إيمان عبد المحسن زكي ،الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سبق ذكره ، ص91

[3]- مريم ساعد ، الياس حناش ، مرجع سبق ذكره ، ص08

[4]- محمد يحياوي ، الحكومة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية " الجزائر نموذجا "، مرجع سبق ذكره ، ص 86

[5] - حورية بن علي ، اثر الحكومة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية ، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية و علوم التسيير ، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014 ، ص 07

[6]- عماد احمد الدهيمات ، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية الأردنية ، مرجع سبق ذكره ، ص 08

إن نماذج العمل الحالية في الحكومة الكلاسيكية تلقي بمسؤولية الكثير من إجراءات الخدمة العامة على المستفيد ، بينما يجب أن تقع في صلب مسؤولية العمل الحكومي ، و هذا ما يعقد الأمر على الطرفين معا ، و يؤدي بالنهاية إلى ضعف كفاءة و فعالية العمل الحكومي ، و من الواضح وجود "منطقة ضبابية " تقضي إلى عدم وضوح المسؤوليات في فضاء التواصل الحكومي مع جمهور المستفيدين ، و لحسن الحظ يمكننا إلى حد بعيد تقليص حدود هذه المنطقة بإعتماد المنهج الإلكترو-حكومي .

ولتوضيح فكرة المنطقة الضبابية ، نأخذ مثال التقدم بطلب وظيفة في جهاز حكومي معين ، يتقدم المواطن بطلبه إلى مصلحة التوظيف و التي عادة ما تطلب منه مثلا تقديم صحيفة السوابق العدلية من أجل استكمال الملف ، و تقع مسؤولية هذا العمل على المواطن الذي يجب عليه أن يتحول إلى جهة حكومية أخرى غير مصلحة التوظيف من أجل طلب هذه الخدمة ، هنا نطرح السؤال : لماذا يجب على المواطن أن يذهب و يجلب وثيقة السجل العدلي و يقدمها إلى مصلحة التوظيف ؟ لماذا لا تقوم مصلحة التوظيف بهذا العمل بالتنسيق مباشرة مع الهيئات المعنية ؟ و بالتالي ترفع عن المواطن عناء إصداره .

يتبين من ذلك أن التكامل الالكتروني بين الأجهزة الحكومية يؤدي إلى إعادة مسؤولية هذا النوع من الخدمات الفرعية و التي لا تمثل القيمة الحقيقية النهائية للمستفيد إلى الفضاء الحكومي[1].

2- الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر الحكومة : تبدأ دورة حياة الخدمة العامة من وجهة نظر الحكومة عندما يجد المستفيد ضالته و يختار حدث حياتي أو مؤسساتي يرتبط بحاجته من خدمات الدولة ، و من ثم يبدأ بتنفيذ الخدمات المرتبطة بهذا الحدث وفقا لما هو متوفر إلكترونيا ، فقد تحتاج الخدمة من أجل إكمالها إلى مساهمة عدد من الأجهزة أو المرافق العامة (خدمة مركبة) و التي تحتوي على عدد من الخدمات البسيطة . فمثلا : يريد مواطن إستخراج صحيفة السوابق العدلية من أجل التقدم إلى وظيفة، فيلجأ إلى شباك الحكومة الإلكترونية و يبحث عن حدث " الحصول على عمل " ، و من ضمن خدمات هذا الحدث هناك خدمة السوابق العدلية ، يقوم بالتعريف عن نفسه الكترونيا ، ثم يقدم الطلب الكترونيا مع دفع الرسوم و ينتظر جواب الحكومة ، و من الناحية الأخرى تتلقى الإدارة الحكومية طلب الخدمة و تبدأ بتنفيذها عبر عدد من الإجراءات الخدمية مثل : التأكد من هوية المستفيد ، البحث في قاعدة بيانات و ملفت الامن الداخلي عن معلومات حول المستفيد ، إصدار وثيقة السوابق العدلية ، إمضاء الوثيقة ، إستيفاء الرسوم و تسليم الوثيقة .

[1]- محمد يحياوي ، الحكومة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية " الجزائر نموذجا "، مرجع سبق ذكره ، ص 86

و من هنا يتميز الإجراء الواحد بعدد من الخصائص منها :

- **المسؤولية** : إرتباط الاجراء بشخص مسؤول عن تنفيذه ، قد يكون عبارة عن نظام أو موظف .

- **التجزئة** : إمكانية تجزئة الإجراء إلى خطوات صغيرة ، كان نقول بان الإجراء رقم 05 من المثال السابق ألا و هو استيفاء الرسوم قد يحتوي على الخطوات التالية : - قبض المبلغ ، - التأكد من قيمة المبلغ ، - إعطاء وصل القبض .

- **التفويض** : إمكانية تفويض تنفيذ الإجراء من الشخص المسؤول إلى شخص آخر في حال غيابه عن تنفيذ الإجراء .

- **الحالة** : يمر الإجراء الواحد بعدة حالات خلال دورة حياته : البداية ، قيد التنفيذ ، في الإنتظار ، النهاية .

- **المدخلات** : إمكانية وجود بيانات مدخلة كضرورة الحصول على إسم المستفيد قبل التأكد من هويته، و يكون هنا إسم المستفيد أحد مدخلات الإجراء المذكور .

- **المخرجات** : احتمال ان ينتج عن تنفيذ الإجراء بيانات مخرجة أو نتائج ملموسة كوثائق تنفيذ إجراء أخر مرتبط بالإجراء الأساسي [1] .

بالإضافة إلى :

- **التفاعل :** السماح للمواطن بالحصول على خدمة حكومية كاملة بما فيها الدفع الالكتروني و إبداء رأيه في الخدمات المقدمة[2].

- **المواكبة :** تتضمن التحديث المستمر للخدمات و المعلومات ، و تبادل المصادر مع مراكز المعلومات الأخرى ، و تاريخ الحصول على المعلومات[3].

- **تصميم الموقع :** نعني أن يعكس الموقع تصميما مميزا و جذابا ، و أن يتم من خلاله تزويد العميل بالمعلومات التي يحتاجها على نحو ممتع ، و أشار إلى أن يرمز للبيئة من خلال الموقع الالكتروني

[1]- محمد يحياوي ، الحكومة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية " الجزائر نموذجا "، مرجع سبق ذكره، ص 86

[2]- حورية بن علي ، اثر الحكومة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية ، مرجع سبق ذكره ، ص 07

[3]- عماد احمد الدهيمات ، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية الأردنية ، مرجع سبق ذكره ، ص 08

المرتبطة بخصائص أساسية مثل الألوان و الرسومات ، الصور و الرموز.[1]

نلاحظ أنه من الممكن أن تقع إجراءات الخدمة الواحدة داخل فضاءات خدمية لعدد مختلف من الأجهزة الحكومية ، و ذلك من أجل توزيع المسؤولية بين تلك الأجهزة ، و بناء عليه فإن الدولة تنظر إلى موضوع الخدمة بمفهوم يختلف عنه لدى المواطنين ، فهي تريد خدمة عامة سهلة و لكن محصنة ضد الغش و التلاعب من قبل أحد الموظفين ، بحيث يختزن تلك الخدمات في داخلها إمكانية الرقابة الذاتية ، و لذلك قد لا توافق معظم الحكومات على توحيد تنفيذ الخدمة , كأن يتم توكيل شخص واحد بتنفيذ الخدمة و قبض الرسوم و كتابة التقرير في الوقت نفسه حتى و لو أدى هذا الأمر إلى راحة المستفيدين، فالحكومة تسعى دائما إلى تحقيق التوازن المعقول بين الراحة و الشفافية و المحاسبة والمسؤولية [2].

3- الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر تقنية : نظرا لضرورة تدخل العنصر البشري في بعض الخدمات و خاصة في مجال إتخاذ القرار كإجراءات التفاوض فإن إمكانية نقل جميع جراءات الخدمة الحكومية إلى الفضاء الإلكتروني تكون ضئيلة ، و في بعض الحالات تكون شبه مستحيلة ، لذلك كان لا بد من تقسيم الخدمات الحكومية إلى عدة مجموعات من وجهة نظر الجدوى التقنية :[3]

- **خدمات آلية تماما :** وهي الخدمات التي لا تحتاج إلى تدخل العنصر البشري مطلقا خلال دورة حياتها من بدايتها إلى نهايتها و نذكر على سبيل المثال خدمات الحصول على معلومات حكومية غير تفاعلية ، خدمات الدولة الإحصائية التي قد تكون مرتبطة بقاعدة بيانات يتم إستعلامها تلقائيا بدون الحاجة إلى مساعدة .

- **خدمات شبه آلية :** يحتاج هذا النوع من الخدمات إلى تدخل بشري في بعض مفاصل حياة الخدمة مثل أن تتوقف الخدمة الإلكترونية عند مدير قسم معين للتحقق من المعلومات قبل أن تتابع مسارها الإلكتروني وفقا لما يحدده هذا المدير .

- **خدمات يدوية :** تلك الخدمات التي لا يمكن مكننتها وفقا للتقنيات المتوافرة في عصرنا الحالي .

يتضح أن معايير جودة الخدمات الإلكترونية تختلف عن معايير قياس جودة الخدمات التقليدية حيث يرتبط معظمها بكفاءة تصميم الموقع الالكتروني من حيث سهولة الوصول و قدرته على التواجد لمدة 24 ساعة لخدمة المستخدمين ، فعاليته في إشباع حاجة الزبون مع ضمان الخصوصية و الأمان

[1]- ايمان محمود محمد حسين ، قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات ، مرجع سبق ذكره ، ص 26
[2]- محمد يحياوي ، الحكومة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية " الجزائر نموذجا "، مرجع سبق ذكره ، ص 88
[3]- نفس المرجع السابق .

في المعاملات الإلكترونية، وضمان قانونية هذه المعاملات و شرعيتها ، ووجود وسيلة للدفع الإلكتروني سهلة و مقبولة و معترف بها [1] .

المطلب الثالث : حاجة المرفق العام إلى النظام الإلكتروني.

إذا أنيطت بالمرفق العام مسؤولية تقديم خدمات عمومية لمختلف المستفيدين ، فإنه من الضروري إتخاذ الأساليب و الأجراءات التي من شأنها جعل هذا المرفق يتميز بالمثالية من حيث الكفاءة و الفعالية في تنفيذ أداءه و تقديم هذه الخدمات .

ريتميز الوقت الراهن بالإقبال الشديد و المتزايد على مختلف الخدمات المرفقية سواء من قبل المواطنين أوقطاع الأعمال نظرا لتعدد الحاجات و تطورها ، بغية تلبيتها و تحقيق العديد من لأهداف في مختلف الميادين المجتمعية ، و بالتالي وجدت العديد من المرافق العمومية نفسها أمام مشكل يتمثل في عجزها عن تقديم جميع هذه الخدمات لتلبية كل هذه الإحتياجات في ظرف قياسي بعيدا عن المجهودات و التكاليف المالية الكبيرة ، حيث أن كل تأخر في تقديم الخدمة , تأخر في إنهائها أو إهمالها كلية قد يؤدي إلى تعطيل العديد من الأعمال و المشاريع ذات الأهمية البالغة في إحداث التطور و تحقيق الأهداف السامية ، لذلك صار من اللازم أن تواكب هذه المرافق التطورات الحاصلة و أن تتماشى مع عصر السرعة عند قيامها بأداء مهامها و تقديم خدماتها المرفقية ، فتستفيد من نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بإدخال الرقمنة و النظم الإلكترونية في ادائها و سير عملها ، نظرا لما تتوفر عليه هذه الأساليب و النظم من دقة متناهية و سرعة في بلوغ مختلف المقاصد ، و هذا من أجل تطوير هذه المرافق العمومية و تحسين مستوى أدائها .

ويمكن التمييز بين مجموعتين من هذه المرافق بالنظر إلى طبيعة أدائها و تنفيذ مهامها قبل إدراج النظم الإلكترونية على مستواها، فنجد أن بعض المرافق العمومية تتميز بكفاءة وفعالية معتبرتين في إنهاء المعاملات مع المنتفعين من خدماتها، وتسعى جاهدة لزيادة تطورها أكثر فأكثر والتقليل من التكاليف والأعباء إلى أقصى درجة ممكنة، وخصوصا في الدول المتقدمة، وهذا مقارنة مع البعض الآخر من هذه المرافق والتي تتميز بضعف كبير في القيام بمهامها المنوطة بها ، مما يؤدي إلى

[1]- مريم ساعد ، الياس حناش ، الادارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الحكومية ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية ، مرجع سبق ذكره ، ص08

الإخلال بالتطور وظهور عوامل الفساد والتخلف الإداري وخصوصا في الدول النامية، نظرا لعدم تحصيل المنافع وعدم الإستفادة من خدمات هذه المرافق بالشكل السليم.[1]

لاشك أن هذا المشكل الذي تعاني منه الفئة الثانية من المرافق العمومية يرجع إلى وجود عدة أسباب تحول دون وصولها إلى تحسين أدائها وتقديم خدماتها بالمستوى المطلوب، ويمكن ذكر بعض هذه الأسباب فيما يلي:[2]

- افتقار إدارات المرافق العمومية إلى التنظيم السليم والمحكم المبني على أسس علمية وإدارية سليمة.

- ضعف أساليب ومناهج إتمام المعاملات مع المواطنين وقطاع الأعمال.

- تفاقم مشكل البيروقراطية السلبية وحدة الروتين الإداري مما يؤدي إلى عدم المرونة في تقديم الخدمات المرفقية من جهة، والعزوف تماما عن تقديمها من جهة أخرى.

- غياب التخطيط او التفكير في إدراج الأساليب المتطورة للتخلص من العجز في أداء المهام بالمستوى اللائق، نظرا لتجاهلها وعدم المبالاة بذلك من قبل المسؤولين على إدارات هذه المرافق، بسبب مشاكلهم الذهنية التي تقف في طريق تحقيق التطور وتحسين الأداء.

- غياب عنصر المساءلة المبني على تقويم فعال وموضوعي لأداء الموظفين على مستوى هذه المرافق العمومية، مما نجم عن هذا الغياب اقتران المرافق بمظاهر سوء الإدارة ، الفساد والتسيب، فيكون لذلك الأثر الكبير في الإساءة إلى سمعة هذه المرافق العمومية.

وإنطلاقا مما سبق، يمكن الإقرار في الوقت الراهن، بنقص الأداء أو ضعفه على مستوى المرافق العمومية، نظرا لعدم تماشيها مع مستجدات العصر، فيصير إلزاما على الدولة أن تدرجها ضمن نظام الحكومة الإلكترونية بتوفير جميع ركائزه، بغية التخلص من المشاكل سالفة الذكر والإسهام في التقدم والنمو على مستوى كافة الأصعدة.

المبحث الرابع : أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في المرفق العام.

ان تطبيق الحكومة الالكترونية يحقق العديد من المزايا التي تنعكس على أداء المرافق العامة، و يمكن أن نظهر هذه الانعكاسات في مجموعة من الآثار التي تتضح ايجابياتها في تعزيز أسس سير

[1]- سعداوي محمد ، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العامة ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال ،جامعة الجزائر ، 2008 ، ص 96-97

[2]- قلعاوي غسان ، القطاع العام ... إلى أين؟ ، دار المكتبي للطباعة و النشر و التوزيع ، دمشق ، 1995 ، ص 90-91

المرافق العامة، التغلب على مشاكل سير المرافق العامة، و في تأكيد مبادئ جود الخدمة العمومية، وهو ما سنتناوله في هذا المبحث.

المطلب الأول : دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز أسس سير المرفق العام.

إن المرفق العام يعبر عن نشاط الدولة و عن طريقه تدخل الحكومة سواء بطريقة مباشرة آو غير مباشرة لإشباع الحاجات العامة للجمهور، كما أن المرافق العامة تلعب دورا هاما في حياة الأفراد و ذلك لكونها تقدم الخدمات التي يحتاجونها، و من ثم فإن استمرار أداء هذه المرافق في أداء أعمالها بانتظام يمثل أهمية كبرى للمواطن و المجتمع [1].

و سنحاول من خلال هذا المطلب أن نبين دور الحكومة الإلكترونية في تأكيد تطبيق مبادئ سير المرافق العامة.

أولا: تأكيد مبدأ دوام سير المرافق العامة و إنتظامه .

هو يعني إستمرار المرافق العامة في أداء أعمالها و تقديم خدماتها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد و ذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهم و يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال و اضطراب في حياة الجمهور ، و على سبيل المثال ما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل أو تعطل وسائل المواصلات العامة.

ويساعد نظام الحكومة الإلكترونية على تطبيق هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها و ذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة [2].

إذ وفق نظام الحكومة الإلكترونية يستطيع الفرد الحصول على الخدمة أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء ليلا أو نهارا و على مدار اليوم، فيستطيع في منتصف الليل أن يدخل على شبكة المعلومات ليطلع على قانون أو لائحة تنظم أمرا من الأمور التي تهمه، بدلا من انتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة و تواجد الموظفين في اليوم التالي و في هذا تأكيد أكبر و تطبيق تام لمبدأ دوام سير المرافق العامة بإنتظام واستمرار [3].

---

[1]- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، مرجع سبق ذكره،ص 90.

[2]- نفس المرجع السابق ، ص 91.

[3]- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة و مبادئ الشريعة الإسلامية، منشأة المعارف جلال حزى و شركاؤه، الإسكندرية، 2005، ص434

ومن جهة أخرى هناك تأكيد على إستمرارية عمل المرافق العامة بإنتظام و دون إنقطاع و منها إنقطاع العمل بسبب غياب الموظفين أو إضرابهم ، إذ يتم تقديم الخدمة الإلكترونية دون تدخل من جانب الموظفين، فإن المشاكل المتعلقة بحالات إضراب الموظفين و إمتناعهم عن أداء الخدمة تقل إلى حد كبير و ذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين، حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظف و ذلك من خلال دخوله على شبكة المعلومات ، و السير بإجراءات الخدمة حتى الحصول عليها و هذا وفق نظام عمل آلي محدد مسبقا و كون الخدمة تؤدى إلكترونيا.

ونشير أيضا إلى أنه بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية تقل حالات وجود ظروف طارئة تؤثر على المعاملات بين الأفراد و الجهات الإدارية حيث يستطيع الفرد الحصول على المعلومات و البيانات و الأوراق اللازمة لإجراء هذه المعلومات في أي وقت من الأوقات[1].

كما من شأن الحكومة الإلكترونية أن تجعل مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الإحكام، حيث بتطبيق الحكومة الإلكترونية يتحقق ما يلي: [2]

- لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، و إنما يعمل المرفق العام على مدار الساعة، و لا يتوقف إلا إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للإستفادة من خدماته.

- التقليل من خطورة إضراب الموظف و تحمله لمسؤولياته الجنائية ، المدنية و التأديبية كما يمكن للموظف من داخل بيته و في غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته إلى الجمهور عن طريق البريد الالكتروني للإدارة التي يعمل فيها إذا رغب في ذلك ، كما تمكن الحكومة الإلكترونية المنتفعين من الحصول على الخدمة بالدخول على شبكة الأنترنت في أي وقت و لو في منتصف الليل دون سماع عبارات : إنتهى دوام العمل الرسمي، الموظف في إجازة. ..

- راحة الجمهور من عناء الوقوف في الطوابير أو الصفوف للحصول على المعلومات أو إنجاز معاملات، إذ انه (في النظام التقليدي) كم من المرات إنتهى دوام العمل الرسمي قبل أن يصل الواقف في الصف أو الطابور إلى شباك الموظف قبل إنتهاء المواعيد الرسمية للعمل ، مما عرضه لعقوبات و غرامات ليس بسبب عدم إنجاز المعاملة بل لأنه لم يتمكن من الوصول إلى شباك الموظف للحصول على الخدمة.

---

[1]-عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره، ص 92.

[2]- داوود عبد الرزاق الباز، الادارة العامة (الحكومة) الاليكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه، مرجع سبق ذكره، ص 141-143.

إذن نظام الحكومة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام و بشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الالكترونية التي تقدم خدماتها على شبكات الأنترنت على مدار 24ساعة ويوميا دون إجازات أو عطلات ، و دون التقيد بساعات دوام العمل، أي لمدة 7 أيام في الأسبوع و 365 يوما في السنة[1].

ثانيا: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة .

ويقصد به مساواة الأفراد الراغبين في الإنتفاع بخدمات مرفق عام معين سواء بالنسبة لهذه الخدمات أو في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي أو أي شكل من أشكال التمييز.

ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع و المركز الذي يحدده قانون أو لائحة المرفق، و أن يتوافر فيهم الشروط اللازمة للإنتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعوا الإنتفـاع بها وتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينهم.

مما لا شك فيه أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يؤكد و يدعم مبدأ المساواة و ذلك بصورة كبيرة جدا، وذلك حيث يتم تقديم الخدمة آليا أو إلكترونيا و هذا من شأنه التقليل من حالات التمييز بين الأفراد في الحصول هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة دون التعرف على هوية المعني بالأمر الشخصية.

ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص و القضاء على حالات المحابة و الوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالموظفين الإداريين، فظام الخدمة الإلكترونية يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين حيث لا تكون هناك مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة و الموظف في المرفق العام، و من ثم فلا يوجد مجال للتمييز في هذا الشأن أو لتقديم الرشوة مثلا[2].

وللتأكيد على مبدأ المساواة في الحصول على الخدمة بعد إدخال نظام الحكومة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك اللذين لا يستطيعون إستخدام الكمبيوتر أو الدخول إلى شبكة المعلومات، حتى

[1]- داوود عبد الرزاق الباز، الادارة العامة (الحكومة) الاليكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ،مرجع سبق ذكره ، ص 142.

[2]- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق مرجع سبق ذكره ، ص 93-94.

يتمكنوا من الإستفادة من الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية و لا يحرموا منها بسبب ظروفهم الإجتماعية أو الإقتصادية[1]. وفي سبيل تفعيل مبدأ المساواة ينبغي أن تعمل الدولة على مساعدة الفقراء الذين لا يملكون جهاز حاسوب أولا يمكنهم إستخدامه في الإستفادة من الخدمات المرفقية عن طريق توفير أماكن ، فروع أو أكشاك أو مراكز خدمة في المناطق السكنية الفقيرة لكي يستخدمها من لا يمتلك جهازا خاصا به[2].

ثالثا: مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير.

ويقصد به حق الجهة الإدارية في تعديل النظام القانوني أو اللائحي للمرفق العام و ذلك وصولا إلى تحقيق هدفه في تقديم الخدمة بأقل تكلفة وسرعة في الإنجاز.

ولما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الإستعانة بعدد كبير من الموظفين و ذلك لتقديم الخدمات المختلفة للأفراد، و تتطلب إستخدام الكثير من المستلزمات المكتبية ، و يحتاج إنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستند المطلوب، و أن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين في عملهم و بالحالة النفسية لهم و لا شك أن هذه الظروف كان يترتب عليها بطء في الإجراءات و التأخير في تقديم الخدمة.

وعليه فإن الانتقال من نظم الإدارة التقليدية إلى نظم الحكومة الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة، و تدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالحكومة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات والمرافق العامة للمستجدات و التغييرات دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بإدعائهم بإستقرار مراكزهم القانونية.

ويلاحظ أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني و ذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة ، و سواء تعلق الآمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة أو بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بعقد إمتياز، أو شركة إقتصاد مختلط أو شركة عامة تملك الدولة جميع أسهمها.

---

[1]- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة و مبادئ الشريعة الإسلامية ، مرجع سبق ذكره ، ص434

[2]- داوود عبد الرزاق الباز، الادارة العامة (الحكومة) الالكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه مرجع سبق ذكره، ص 157.

ونشير أيضا إلى أن التحول إلى النظام الالكتروني يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها و ذلك لأنه ييسر سبيل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الإنجاز[1].

غير أن حقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها يجب ألا تنقص بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني وهذا الإحتمال وارد حيث تنخفض درجة الوعي بهذا النظام و يقل عدد المستخدمين للحاسوب والمترددين على شبكة المعلومات. مما يلقي على عاتق السلطات المعنية التزاما بمواجهة وحل هذه المشكلة لإقامة المساواة بين الناس في الإنتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية[2].

المطلب الثاني: دور الحكومة الإلكترونية في التغلب على مشاكل سير المرفق العام.

ذكرنا فيما سبق أهم المشاكل التي تعترض سير المرفق العام ، من بينها البيروقراطية و تعقد الإجراءات الإدارية و الفساد الإداري ، و من خلال هذا المطلب سنتعرف على دور الحكومة الإلكترونية في التغلب على هذه المشاكل .

أولا: دور الحكومة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية و التغلب على البيروقراطية.

إن المرفق العام يقدم خدماته للمواطنين وفقا لإجراءات عمل مقررة و معتمدة، و قد تطول هذه الخطوات أو تقصر، و تستدعي جهودا معينة، إلا أنها تحتاج إلى المراجعة والدراسة بين الفترة والأخرى من أجل التحسين و التطوير، فعالم اليوم متغير تكتنفه المستجدات و التطورات العلمية والتقنية التي تستدعي تغيير وتحسين إجراءات العمل و العمل على تبسيطها[3].

وعملية تبسيط إجراءات العمل تتضمن تقصير الأوقات المطلوبة للإنجاز، و تقليل الجهود اللازمة وخفض التكاليف، و يتم ذلك بناءا على دراسات و مناهج ووفقا لأساليب و آليات[4].

ويقصد بعملية تبسيط إجراءات العمل إزالة التعقيد ، التكرار ، التداخل والتبذير في الوقت ، الجهد والمال، وعادة تتم من خلال دراسة علمية لمحاولة تشخيص وتحليل مشاكل العمل ومحاولة

---

[1]- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره، ص 97-96.
[2]- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة و مبادئ الشريعة الإسلامية ، مرجع سبق ذكره، ص439.
[3]- أسامة جردات، تبسيط إجراءات العمل الأساليب و الآليات، مرجع سبق ذكره ، ص 3
[4]- نفس المرجع السابق.

الوصول إلى الحلول المناسبة لها و إيجاد أحسن الطرق المؤدية إلى تحقيق الأهداف بالفعالية والكفاءة الممكنة وذلك في ظل الإمكانيات المتاحة[1].

أي أن المؤسسات و المرافق العامة ملزمة و مجبرة - و ليست مخيرة- على تقديم هذه الخدمات بشكل جيد و في ظل ظروف إنسانية، أو بمعنى أخر يجب تقديم هذه الخدمات من خلال إجراءات ميسرة بسيطة وليست معقدة يرتاح معها المواطن و يشعر بالرضا[2].

ولعل أهم مظاهر الاحترام للمواطن من قبل المرافق العامة يتمثل في تقديم خدمات جيدة وميسرة ، فالمواطن يهتم بالدرجة الأولى بالحصول على الخدمات بسرعة و إحترام ، كما تساهم الحكومة الإلكترونية في التغلب على مظاهر البيروقراطية و تعقيد الإجراءات الإدارية و تبسيطها من خلال:

- تلبية إحتياجات الأفراد دون الحاجة لخوض رحلة عناء التنقل بين المكاتب ، أروقة الوزارات ودواوين الحكومة، و دون تقليب الموظف للأوراق الموجودة على الرفوف و التيه بين المكتبات والعناوين، كما يمكن تقليص البيروقراطية لأن المعاملات ستؤدي إلى الإستغناء عن المستندات الورقية و إستبدالها بالمستندات الإلكترونية [3]. إذ أن تبسيط إجراءات العمل هو ما يظهر في مقدمة الحكومة الإلكترونية التي تهدف إلى تقديم الخدمات للمواطنين و المستثمرين دون الحاجة إلى مراجعة المكاتب و التنقل بين الدوائر و إنما عبر الأنترنت و مختلف وسائط الإتصال الإلكترونية[4].

- إختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملة حيث يتم التعامل الإلكتروني بشكل آني دون إنتظار[5].

- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي و تعقيداته إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية و تعددها[6].

تعددها[6].

- التوجه نحو شفافية العمل الإداري ، و شفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء ، المواطنين ، والموردين في كل وقت و عبر أماكن متاحة مثل شبكة الأنترنت، إذ أن نشر و

[1]- سلمان عبود زبار، تقانة المعلومات و دورها في تبسيط الاجراءات الإدارية، مرجع سبق ذكره ، ص 8

[2]- نفس المرجع السابق ، ص 5.

[3]- يحياوي محمد، الحكومة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية " الجزائر نموذجا "، مرجع سبق ذكره، ص164 .

[4]- أسامة جردات، تبسيط إجراءات العمل الأساليب و الآليات ، مرجع سبق ذكره، ص 7.

[5]- عشور عبد الكريم ، دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ،مرجع سبق ذكره،ص 17.

[6]- نفس المرجع السابق .

تعميم إجراءات العمل يعتبر جزءا من تطبيق مفهوم الشفافية و ما يتطلبه من وثائق و ورسوم عبر مختلف وسائل الإعلام المختلفة كالتلفزيون و الراديو و الأنترنت [1].

- محدودية و قلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة ، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية[2].

كما تظهر أهمية عملية تبسيط الإجراءات الإدارية في تحقيق الفوائد التالية: [3]

- الإسراع في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات.
- تحسين أساليب تقديم الخدمات للجمهور.
- توحيد أداء الأعمال الكتابية أي نمطية الأعمال والخدمات.
- تحقيق النفقات والتكاليف المتعلقة بتقديم الخدمات.
- التقليل من المجهود الفكري للعاملين بخصوص تقديم خدمات محددة بناءا على خطوات مرسومة سلفا.
- تجنب الفوضى في القيام بالأعمال وتقديم الخدمات.
- إحكام الرقابة على تنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات.

ثانيا: دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة مشكل الفساد الإداري داخل المرافق العمومية.

يعد الفساد من أهم التحديات التي ينبغي على كافة الحكومات مواجهتها من أجل تحسين مناخ النمووالإستثمار فيها، و يؤكد العديد من المراقبين في العالم أن الفساد إتخذ طابعا منهجيا و مؤسسيا في العديد من الدول، حيث أصبح قاعدة لا إستثناء، و يشير المختصون إلى أن ضعف آليات المساءلة و الشفافية يعتبران سببا رئيسيا وراء إرتفاع معدلات الفساد و إنتشار أشكاله المختلفة[4].

الشفافية والمساءلة مقومان رئيسيان من مقومات الحكم الراشد، و هما مفهومان مترابطان يعزز كل منهما الآخر، ففي غياب الشفافية لا يمكن وجود مساءلة ، و ما لم تكن هناك مساءلة فلن يكون للشفافية أي قيمة و يسهم وجود هاتين الحالتين معا في قيام إدارة فعالة و كفؤة و منصفة على صعيد المؤسسات العامة.

---

[1]- لسامة جردات، تبسيط إجراءات العمل الأساليب و الآليات، مرجع سبق ذكره، ص 7.

[2]- عشور عبد الكريم، دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مرجع سبق ذكره، 65.

[3]-سلمان عبود زبار، تقانة المعلومات و دورها في تبسيط الاجراءات الإدارية، ، مرجع سبق ذكره ، ص 7.

[4]- عادل عبد العزيز السن، مكافحة أعمال الرشوة، ورقة عمل مقدمة في ندوة المال العام و مكافحة الفساد الإداري و المالي، تونس، 14-18 ماي 2007، المنظمة العربية للتنمية الإدارية أعمال و مؤتمرات، 2007، ص 73.

فالشفافية ظاهرة تشير إلى تقاسم المعلومات و التصرف بطريقة مكشوفة فهي تتيح لمن لهم مصلحة في شأن ما أن يجمعوا معلومات حول هذا الشأن[1] ، و هي تعني فتح تام لقنوات الإتصال بين أصحاب المصلحة والمسؤولين ، كما أنها أداة هامة جدا لمحاربة الفساد الإداري، و أحد أهم متطلبات الشفافية الكشف عن مختلف القواعد ، الأنظمة ، التعليمات ، الإجراءات و الآليات المعتمدة[2].

ويمكن بإعتماد نظام الحكومة الإلكترونية تحقيق الشفافية ، إذ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة هامة لعصرنة و تحديث التنظيم الإداري، و هو ما يسمح بتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة و إتاحتها للجميع، حيث يمكن تقديم هذه الخدمات من خلال شبكة الإنترنت على مدار الساعة دون التقيد بساعات الدوام الرسمي للإدارة العمومية، و يُمكن لأصحاب المصلحة من الإطلاع عليها وقتما يريدون، بفضل إزالة لتعقيدات البيروقراطية من خلال تبسيط الأنظمة و لإجراءات الإدارية و القرب من المواطن و القطاع الإقتصادي والحكومة ، و كذلك التركيز على مبدأ العدالة في تقديم الخدمة ، و بالتالي المساواة في المعاملة بين كل أفراد المجتمع و هو ما يعطي بعدا جديداً لمفهوم الشفافية الإدارية[3].

هذا من جهة و من جهة أخرى إعتماد نظام الحكومة الإلكترونية من شأنه أيضا القضاء على كل أشكل الفساد الإداري كالرشوة مثلا ً، لأنه لا وجود لعلاقة مباشرة بين الموظف وطالب الخدمة، إضافة أيضا إلى أن الإنجاز الالكتروني للخدمة يخضع لرقابة أدقّ من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله[4].

و من مزايا التعامل الالكتروني أيضا تحقيق حياد المرفق العمومي، و تحقيق المساواة في التعامل بين الأفراد[5] من هذه الناحية سيؤدي نظام الحكومة الإلكترونية إلى التغلب على مشكل الوساطة والمحسوبية المتجذرة في هيكل الإدارة الحكومية على نحو سيؤدي إلى إنهيارها بعد إنتشار الفساد الإداري بها و ما يرتبط به من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام[6].

---

[1]- سعيد علي الراشدي، الادارة بالشفافية، مرجع سبق ذكره ، ص 60

[2]- نفس المرجع السابق، ص 59.

[3]- تومي عبد الرحمن و ياسع ياسمينة ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمدخل لعصرنة و ترشيد الخدمة العمومية، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية – حالة البلدان العربية، مرجع سبق ذكره ، ص 9.

[4]- نفس المرجع السابق .

[5]- يحياوي محمد ، الحكومة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية " الجزائر نموذجا "، مرجع سبق ذكره،ص 149.

[6]- نفس المرجع السابق.

المطلب الثالث: دور الحكومة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية و تقريب الإدارة من المواطن

الإدارة الرشيدة هي أسلوب الحكم الذي تقوم به قيادات سياسية منتخبة و كوادر إدارية ملتزمة بتطوير موارد المجتمع و تحسين نوعية حياة المواطنين و رفاهيتهم، و ذلك بتحقيق رضاهم وعبر مشاركتهم ودعمهم، وتعتبر الحكومة الإلكترونية أداة لتطبيق معايير الحكم الراشد بوسائل إلكترونية، و ذلك من أجل إضفاء مزيدا من الفعالية ، السرعة و الشفافية على أداء أنشطة الإدارة الحكومية[1] ، كما تعرف عملية ترشيد الخدمة العمومية بأنها ذلك الإطار المكون من الأدوات ، المؤسسات والإجراءات التنظيمية المبنية على عناصر الكفاءة ، الشفافية، المساءلة و التي يمكن الوصول إليها عن طريق الحكومة الإلكترونية بإعتبارها تساهم في رفع الكفاءة و إصلاح الإدارة العامة و بناء الثقة بين الحكومة و المواطن و تحقيق رضاه[2].

و للحكومة الإلكترونية دور هام في تعزيز معايير الإدارة الرشيدة و تقريب الإدارة من المواطن و يتضح ذلك من خلال ما يلي:

أولا : تحسين مستوى الخدمة العمومية و التأكيد على مبادئ جودة الخدمة.

إن إستخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل إتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة يحقق مزايا عديدة، من بينها درجة عالية من الراحة و الملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه ، و السرعة في إنجاز المهام و أداء الخدمة و الحصول عليها أو طلبها،و السهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية و قلة نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة بسبب الدقة التي تميز الأنشطة الإلكترونية، و كذلك توفير و اختصار الوقت لصالح طالب الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، و المرض البيروقراطي[3].

إن أي حكومة تسعى إلى تبني نظام الحكومة الإلكترونية وفقا لإستراتيجية عمل محددة لا بد وأن تكون رسالتها واضحة فيما تسعى إلى تحقيقه و الوصول إليه من خلال تبني هذا النظام كتحقيق

---

[1]- زوبيري رمضان، من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية المتنقلة ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية ، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير ، يومي29 و 30 أكتوبر 2014 ، ص 8

[2]- شيخي بلال، الحكومة الإلكترونية كمنطلق لترشيد الخدمة العمومية- حالة قطاع التعليم العالي في الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، 29-30 اكتوبر، 2014 ، ص 7.

[3]- علاوي عبد الفتاح و اخرون ، دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية- التجربة الجزائرية كنموذج، بحث مقدم في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بومرداس، 29-30 اكتوبر 2014، ص 9.

التميز في تقديم الخدمات مثلا، و أن تأخذ بعين الاعتبار معايير جودة الخدمة الحكومية و تسعى إلى تطبيقها بالاستفادة من وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ما تقدمها من مزايا ، و جودة الخدمة تمثل أهم جانب في تبني نظام الحكومة الإلكترونية، حيث يساعد على تحقيق معايير الجودة التالية:

- **الإعتمادية**: يضفي نظام الحكومة الإلكترونية المزيد من الدقة و الوضوح في عملية تقديم الخدمات، حيث يتم إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة ، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية محددة و مدروسة مسبقا ، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة[1].

-**سرعة الإستجابة:** من بين المزايا التي يحققها نظام الخدمات الإلكترونية السرعة في أداء الخدمة والإستجابة لطلب المواطن، و هذا راجع إلى إحلال الحاسب الآلي و وسائل الاتصال المختلفة محل النظام اليدوي التقليدي، و هو ما أحدث طفرة في تقديم الخدمة للجمهور، حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة و يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي ، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا.هذا فضلا عن إختصار وقت مراجعة الخدمة، فالإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية[2].

- **سهولة التواصل:** تدعم الحكومة الإلكترونية روح المشاركة و التواصل الآني، و تؤكد الدراسات أن تقنية المعلومات ووسائل الإتصال الحديثة أحدثت تغيير في أشكال الإتصال و التواصل الإنساني، حيث أصبح بإمكان أي شخص أن يختار الإتصال إلكترونيا في أي وقت و من أي مكان للحصول على الخدمة أو إنهاء معاملة، أو للتواصل مع ممثلي الحكومة و المشاركة في الأنشطة الحكومية بصور مختلفة.

و يمكن الإستشهاد بأمثلة تبرز أثر التحولات الإلكترونية في الحياة الإدارية أو السياسية، حيث أشارت احدى الإحصائيات إلى تسجيل أكثر من 300 ألف مواطن زائر يوميا يدخل على الموقع اللإلكتروني لشرطة المرور بمينابوليس في الولايات المتحدة الأمريكية ، و هو ما تعجز عن تحقيقه أي إدارة وفق النظام التقليدي في إستقبال هذا الكم من المواطنين يوميا من أجل التواصل معهم، و في نفس السياق ما تم تحقيقه من خدمت الإنتخاب الإلكتروني في ولاية أريزونا بالولايات المتحدة الأمريكية ,و هو ما أدى إلى إشراك عدد من الناخبين يوازي ستة أضعاف المعدل العادي في

[1]- عشور عبد الكريم، دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ،مرجع سبق ذكره، ص 67.

[2]- شلالي عيد القادر، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء و المعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، 27فيفري 2014، جامعة البليدة، الجزائر، ص 4.

للإنتخابات الأولية للحزب الديمقراطي. و في هذا تأكيد إلى ما يحققه نظام الحكومة الإلكترونية من سهولة في التواصل[1].

- **توفير المعلومات:** حيث يتم توفير معلومات جاهزة صحيحة و دقيقة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية ، كما تتوفر المعلومات على مدار الساعة في 365 يوم يمكن الوفود إليها عن طريق الأنترنت مع ضرورة تحديثها وقت الحاجة [2].

- **الخصوصية و الأمان:** يهدف نظام الحكومة الإلكترونية إلى السيطرة على المخاطر المتعلقة بأمن المعلومات وتقليل الأثر الذي قد يسببه أي تهديد أمني للموقع الإلكتروني، وتحديد المخاطر الأمنية للموقع الإلكتروني التي قد تشكل تهديد على خصوصية ونزاهة وتوفر الأعمال ومعلومات المواطنين، إضافة إلى إصلاح المخاطر التي حدثت بعد تنفيذ الاختبار وتطبيق الحماية اللازمة لتقليل أثر هذه المخاطر. و في هذا الإطار يجب أن يزود نظام الحكومة الإلكترونية بمختلف أدوات وبرامج الكشف الأمنية، والتي يتم من خلالها العمل على رفع مستويات أمن المعلومات الخاصة بهذه المواقع، والحفاظ على خصوصيتها،وحمايتها من الاختراق غير القانوني[3].

ثانيا: المشاركة، الشفافية ، المساءلة و تقريب الإدارة من المواطن.

إن الإتصال وقرب المواطن من الإدارة هو السبيل الوحيد لبناء أسس الحكومة، فمن أجل القضاء على المشاكل الإجتماعية التي يتخبط فيها المواطن المتمثلة في إنعدام المرافق العمومية وعدم نجاعتها، يجب وضع اتصال بين المواطن والإدارة، ومنه لا يمكن تصور إدارة بدون علاقات إتصال وقرب مهما كان مستوى تلك الإدارة، لذلك فإن الهدف الأسلسي الذي وجد من أجله الجهاز الإداري عموما هو تلبية رغبات الجمهور وتأمين أفضل الخدمات له، ولما كان ذلك المبتغى فإنه من حق المواطن أن يراقب ويطلع على أداء الجهاز الإداري محليا ووطنيا وذلك بإدلاء رأيه ، فلذلك ينبغي فتح فضاءات للتفكير والتصور والتقييم والمراقبة لكل ما يتعلق بالعلاقات مع المواطنين وذلك قصد

[1]- عشور عبد الكريم، دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مرجع سبق ذكره، ص 109- 110.

[2]- ميثاق العملاء لبوابة الحكومة الإلكترونية ، الحكومة الإلكترونية نحو حياة أفضل (رؤيا إستراتيجية)، مملكة البحرين، متوفر على الرابط: **https://oservices.bahrain.bh/wps/themes/html/EGov/ar/CustomerCharter/CCArabic.pdf**، اطلع عليه يوم: 16 أفريل 2015.

[3]- مشاريع إعادة هندسة الإجراءات، الجودة و الأمن الالكتروني، على الرابط:
http://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/egovportal_ar/home/quick+links/ceo+message/business+processes+re-engineering,+quality+and+security+projects، اطلع عليه يوم: 16 أفريل 2015.

تكريس مبدأ الشفافية في التعاملات، وهذا لتجاوز الأساليب الكلاسيكية في التسيير وتقديم خدمات ترضي قاصدي تلك المكاتب قصد تطوير إدارة رشيدة يكون المواطن المساهم الحقيقي فيها[1].

وأدى انتشار تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات إلى تطوير تطبيقات تكنولوجية جديدة وإعتمادها ، وتقديم خدمات إلكترونية متطورة أبرزها الخدمات الحكومية، و هذا ما عزز مشاركة المواطنين في الحكومات وساعد في تحديد أولوياتهم و تعريف الحكومات بإحتياجاتهم وذلك من خلال إستخدام شبكات الإتصل المختلفة ووسائل الإعلام الإلكتروني التي كان لها أثر هام في إحداث تغييرات في هذا المجال .

ويؤكد علماء الاجتماع إلى أن مشاركة المواطن و المجتمع المدني أساسية من أجل إرساء الحكومات، وتساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في إشراك المواطنين من خلال توفير منصة للنقاش و المشاركة والتعبير عن الرأي بسهولة و شفافية، و تمكين المواطنين من المشاركة الحقيقية والفعلية في عملية إدارية و سياسية شاملة في بلدانهم مما يسهم في توطيد أسس شرعية الحكومات وهوما عبرنا عليه بالحكم الراشد أو الإدارة الرشيدة (على المستوى المحلي).

وتساهم الحكومة الإلكترونية في تمكين المواطنين من المشاركة في عملية الحكم بإستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من هنا تظهر أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية التي توفرها الحكومات (مركزية أو محلية) [2]. وخلافاً للأنواع التقليدية من المشاركة كالتواصل والتحاور يرتكز إشراك المواطنين إلكترونياً على عملية تفاعلية في إتجاهين مما يشجع تبادل الأفكار وإغناء الحوار ، وهذا الأمر يعكس رغبة الحكومة في تبادل المعلومات مع المواطنين وجعلهم شركاء في صنع القرار، و في هذا تأكيد على مبدأ المساءلة و الشفافية .

ويسعى المواطنون من خلال مشاركتهم النشطة هذه إلى الإنخراط في الحياة العامة بشكل حقيقي مما يحمَل مزودي الخدمات الحكومية مسؤولية أكبر تدفعهم إلى تفعيل التشاور والحوار مع المعنيين وإلى رصد ردود أفعالهم وتقييم أدائهم خارجياً وداخلياً، وتجدر الإشارة إلى أن ضعف فهم

[1]- محمد خليفة، إشكالية التنمية و الحكم الراشد ، متوفر على الرابط:
Www.univ-chlef.dz/ar/seminaires_2008/...2008/com_dic_2008_5.pdf، اطلع عليه يوم: 16 أفريل 2015

[2]- اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا، الحكومة الإلكترونية، نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في غربي آسيا (افتتاحية العدد)، الاسكوا – الأمم المتحدة ، العدد 17، ص5.

إحتياجات المستخدمين يشكل واحداً من أهم الأسباب وراء إرتفاع نسبة فشل مشاريع الحكومة في معظم البلدان[1].

ويمكن أن تضيف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات قيمة فعلية في جميع الأنشطة الحكومية التي تعكس قدرة الحكومة على تعزيز مفهوم الحكم الراشد من خلال إعتماد تطبيقات إبتكاريه في منظومة تفاعلية مع المواطنين و مع مختلف الأطراف المتفاعلة مع الحكومة، لذلك من الضروري النظر إلى الحكومة الإلكترونية باعتبارها كمنهجية عمل مكملة للأسلوب الحكومي التقليدي المعتمد في الإدارة وفي تقديم الخدمات ووسيلة لإعادة تحديد الأساليب التي تتفاعل بها الحكومة مع المواطنين.

فتطبيقات الحكومة الإلكترونية تستطيع أن تؤثر على طريقة التعامل و التفاعل فيما بين الجهات الحكومية (G2G)، و بين الحكومة و مؤسسات الأعمال (G2B)، و بين الحكومة والمواطنين (G2C)، وتجعل هذه العلاقات أكثر سرعة و شفافية و أقل كلفة، و بذلك يتوسع الحرف اللاتيني E في تعبير E-government والذي يرمز إلى معنى Electronic أي الكتروني ، ليشمل Efficiency، Effectiveness، Empowerment , economic and social development، أي ما يعبر عنه باللغة العربية بمصطلحات الكفاءة، الفعالية، التمكين ، التنمية الإقتصادية والإجتماعية. فإستخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات يسهم في تعزيز كفاءة أدائها، وذلك من خلال خفض تكاليف المعاملات الإدارية وتبسيط الإجراءات البيروقراطية وجعل عملية تقديم الخدمات أكثر فعالية و أقل كلفة، بالإضافة إلى هذا تعزيز التفاعل بين المواطنين وحكوماتهم مما يسهم في رفع درجة الوعي لديهم بشأن مصالحهم الشخصية وسبل تنمية مجتمعاتهم وتفعيل دورهم و مشاركتهم في عملية صنع القرار.

وإعتماد تطبيقات الحكومة الإلكترونية له أثر هام على المجتمع بأسره و يشكل نقطة تحول الحكومات، ولذلك ينبغي أن تبحث الحكومات في البدائل و الحلول المتاحة للإستخدام الأمثل لمواردها في هذا المجال، وهذا الأمر يحتم على الحكومات التطلع إلى إعتماد رؤية شاملة تتعدى النظم التقليدية بحيث تتضمن الجوانب الثلاث الرئيسية للحكومة الإلكترونية ، وهي:[2]

- تحسين جودة تقديم الخدمات.
- تحسين إدارة المعلومات.

[1]- اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا، الحكومة الإلكترونية أفضل الممارسات و التوجهات، نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في غربي آسيا(افتتاحية العدد)، الاسكوا – الأمم المتحدة ، العدد 20، ص 4.

[2]- نفس المرجع السابق ، ص 6-7.

- تحسين إمكانية النفاذ إلى المعلومات و الخدمات الحكومية على نحو يعزز مشاركة مختلف أصحاب المصلحة.

ومن هنا، يمكن فهم الحكومة الإلكترونية بأنها أداة لتطبيق هذه الممارسات بوسائل إلكترونية، وذلك من أجل إضفاء مزيد من الفعالية والسرعة والشفافية على أداء أنشطة الإدارة الحكومية ونشر المعلومات للعموم وللمؤسسات الأخرى وللتعبير عن مصالح المواطنين، مما يؤدي إلى مزيد من الشفافية والكفاءة[1].

كما امتد مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى مفهوم الحكومة النقالة، أي الحكومة تصل إلى المواطن بدلا من المواطن يتنقل إليها ، و هي أسلوب للتواصل في إتجاهين بين الحكومة (مركزية أو محلية) و المواطنين عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ،ومن أشكالها البسيطة التي بدأت الحكومات بإستخدامها للتواصل مع المواطنين الرسائل النصية القصيرة، وذلك مثلاً لإعلام المواطنين بمعلومات تخصهم، مثل نتائج الامتحانات ومواعيد المستشفيات الحكومية وتجديد الرخص وإستطلاعات الرأي وغيرها.وتعتبر طريقة إبداعية وسريعة لإيصال الخدمات الحكومية للمواطنين، لا سيما القاطنون في المناطق الأقل حظا في التنمية والمحرومين و المهمشين ، و هو بالتالي وسيلة لتقديم خدمات أكثر فعالية و أكثر كفاءة على صعيد الوقت والمال[2].

[1]- اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا، الحكومة الإلكترونية، نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في غربي آسيا (افتتاحية العدد)، الاسكوا – الامم المتحدة ، مرجع سبق ذكره ،ص 9

[2]- نفس المرجع السابق، ص 13.

ملخص الفصل :

من خلال ما سبق يتبين لنا بأنه لا يوجد مفهوم موحد توافق عليه الباحثين حول تعريف المرافق العامة، و ذلك نظرا لاختلاف الزاوية المنطلق منها ، حيث يعتبر هيكل ضروري تهدف الدول من خلاله إلى إشباع الحاجات العامة وتحقيق النفع العام لمختلف الجماعات و المنظمات . ويهدف المرفق العام إلى تقديم مختلف الخدمات ، مهما إختلفت أشكالها المتباينة و طرق تسييرها بالرغم من بعض المشاكل إلا انه يسعى دائما إلى تحقيق هذه الخدمات بالإعتماد على مجموعة من المبادئ (استمرارية عمل المرفق العام و انتظامه، المساواة ، قابلية المرفق العام للتغيير).

وهذه الخدمات قد تكون في شكلها التقليدي (منتج مادي "سلعة " أو خدمة) و قد تكون في شكل إلكتروني (منتجات مادية ، معلومات ، خدمات ....) ، و لكل منهما معايير تقاس بها مستوى الجودة لمعرفة مستوى الفجوة بين توقعات العملاء و أداء الموظفين .

ترتبط معايير جودة الخدمات بأداء منجزها ، فهي ترتبط بمدى التميز في أدائها و بالشكل الصحيح من المرة الأولى ، بينما الخدمة الإلكترونية فترتبط جودتها بكفاءة تصميم الموقع الإلكتروني من حيث سهولة الوصول إليه وقدرته على التواجد لمدة 24 ساعة لخدمة المستخدمين ، مع ضمان الخصوصية و الأمان في المعاملات الإلكترونية ، و ضمان قانونية هذه المعاملات و شرعيتها ، ووجود وسيلة للدفع الإلكتروني سهلة ومقبولة ومعترف بها من أغلبية المواطنين .

و لتطبيق الحكومة الالكترونية على المرفق العام آثار ملموسة، منها آثار الحكومة الالكترونية في تأكيد مبادئ سير المرافق العامة من خلال المزايا التي تحققها عملية تطبيق الحكومة الالكترونية، و كذلك آثارها على جودة الخدمة المقدمة من خلال دور الحكومة الالكترونية في تحقيق أبعاد الجودة بالإضافة إلى دورها في التغلب على مشاكل التسيير المتمثلة في تعقد الإجراءات الإدارية و مشاكل الفساد.

الفصل التطبيقي

تمهيـــد:

قطاع العدالة هو من بين القطاعات الخدمية الهامة في الجزائر كالصحة، التعليم، الأمن و غيرها من الخدمات التي تقدمها الحكومة، بل يعتبر من أهم هذه القطاعات و أكثرها حساسية في جميع الدول على غرار الجزائر، فمنذ أن تكفلت الحكومات بمهمة العدالة أصبح غير مباح للأفراد اغتصاب حقوقهم بمفردهم، بل أوجبت على من يدعي حقاً من قبل آخر أن يلجأ إلى القضاء لتمكينه من حقه أو لحمايته، وبذلك أصبح من أخص وظائف الدول و أهمها إقامة العدل بين الناس.

مادام القضاء هو خدمة عامة تستأثر الدولة بتنظيمها وممارستها، فقد وجب أن تكون هذه الخدمة ميسورة للأفراد من مختلف نواحيها، سهلة الإجراءات وأن تكون في متناول الجميع، و لهذا الغرض عرف قطاع العدالة الجزائري إصلاحات عديدة لتحسين خدمة القضاء، و من بين هذه الإصلاحات مشروع عصرنة قطاع العدالة الذي أطلقته وزارة العدل في سبيل تحسين مستوى أداء هذا القطاع و ذلك بتوظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

من خلال هذا الفصل سنتعرف على أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و مدى تطبيق آليات الحكومة الالكترونية في قطاع العدالة الجزائري، و دورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى المواطنين من خلال محاولة قياس جودة الخدمة التقليدية و الالكترونية التي يقدمها مجلس قضاء المدية كهيئة قضائية جزائرية حصرنا فيها مجال دراستنا التطبيقية. و لهذا الغرض قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول : تقديم قطاع العدالة الجزائري و لمحة عن مجلس قضاء المدية.

المبحث الثاني: مشروع عصرنة قطاع العدالة الجزائري.

المبحث الثالث: تحليل واقع الخدمات الالكترونية في مجلس قضاء المدية.

المبحث الأول: تقديم قطاع العدالة الجزائري و لمحة عن مجلس قضاء المدية.

إن إقامة العدالة هو من أسمى الأهداف الاجتماعية , ولكي يتحقق هذا الهدف لابد من جهاز تتكفل بكافة إجراءات تحقيقه وهذا الجهاز هو جهاز القضاء، و **القاضي** هو خدمة تتولى الحكومة توفيرها **إلى** المواطن عبر مرافق عامة تتمثل في هيآت و مؤسسات قضائية تخضع لتنظيم قضائي يحدده القانون، و فيما يلي سنحاول تقديم قطاع العدالة الجزائري من خلال التعريف بالتنظيم القضائي الجزائري و الهيآت القضائية و كذا الخدمات الإدارية التي تقدمها .

المطلب الأول: التنظيم القضائي الجزائري (مبادئ و هيآت القضاء).

مصطلح القضاء بالمعنى القانوني له مدلولان أحدهما وظيفي **والآخر عضوي، فالمدلول** الوظيفي **للقضاء** هو النشاط الذي يمارسه جهاز العدالة، أما المعنى العضوي فيهتم بالناحية الشكلية ويفيد أن القضاء هو مجموع المبادئ، **الأفراد و** الهيئات القائمة على ممارسة النشاط القضائي[1].

أولا : مبادئ القضاء الجزائري.

يقوم النظام القضائي الجزائري على ثلاث مبادئ أساسية، متمثلة في:[2]

- حق التقاضي مضمون دستوريا، أي لكل شخص الحق في الدفاع عن حقوقه و لا يجوز لأي سلطة مصادرة هذا الحق أو منع أي شخص من اللجوء إلى القضاء للدفاع عن حقوقه، و من هنا فإن حق التقاضي من الحقوق الطبيعية للإنسان و المضمونة دستوريا، إذْ لكل فرد، وقع إعتداء على حقٍ من حقوقه، أن يلجأ إلى القضاء لطلب الحماية لرد ووقف ذلك الاعتداء.

- الكل سواسية أمام القضاء و هو في متناول الجميع، أي أن يتعامل جميع الناس أمام القضاء معاملة متساوية.

- ازدواجية الجهات القضائية (**القضاء العادي العلم و القضاء الإداري**)، اذ يختص القضاء العادي العام بالفصل في جميع القضايا المدنية، الشخصية، الاجتماعية، التجارية و الجزائية، بينما يختص القضاء الإداري بالفصل في القضايا و المنازعات الإدارية، و يتم الفصل في تنازع الاختصاص بين هيآت القضاء العادي **و**هيآت القضاء الإداري من قبل محكمة **المنازعات**.

---

[1]- المبادئ الأساسية للتنظيم القضائي، متاح على الموقع: ***http://www.startimes.com/f.aspx?t=31770852*** ، اطلع عليه يوم: 2015/05/06.

[2]- الطيب بلعيز، دليل المتعامل مع العدالة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة العدل، الديوان الوطني للأشغال التربوية، نسخة متحصل عليها من المجلس، متاح ايضا على الرابط: ***http://www.mjustice.dz/html/guidedejustice.pdf*** اطلع عليه يوم: 2015/05/06.

ثانيا: هيأت القضاء الجزائري .

يتميز النظام القضائي الجزائري منذ دستور 1996، بازدواجية الجهات القضائية (القضاء العادي و القضاء الإداري) و تفصل محكمة المنازعات في تنازع الاختصاص بين القضاء العادي والإداري و يشمل التنظيم القضائي العادي: المحكمة العليا، المجالس القضائية و المحاكم الابتدائية ويشمل التنظيم القضائي الإداري : مجلس الدولة و المحاكم الإدارية، هذا بالإضافة الى الجهات القضائية الجزائية المتخصصة المتمثلة في محكمة الجنايات و المحكمة العسكرية [1].

وفيما يلي تعريف موجز لأهم هيآت القضاء الجزائرية: [2] , [3]

1- المحاكم الابتدائية : و هي الجهات القضائية القاعدية المتواجدة عبر غالبية الدوائر، و لكل محكمة اختصاص إقليمي يغطي عدد من البلديات محصورة بموجب قانون التقسيم القضائي، وتحتوي جميع المحاكم على سبعة أقسام رئيسية، و هي: القسم المدني، قسم الأحوال الشخصية، القسم الاجتماعي، القسم التجاري، القسم العقاري، القسم الاستعجالي ، القسم الجزائي و قسم الأحداث و تفصل في القضايا بموجب أحكام ابتدائية قابلة للاستئناف.

2- المجالس القضائية : تفصل المجالس القضائية في استئناف الأحكام الابتدائية الصادرة عن المحاكم الابتدائية و ذلك بموجب قرارات نهائية، و يوجد بالجزائر 48 مجلس قضاء موزع حسب التقسيم الإداري و يحدد التقسيم القضائي الاختصاص الإقليمي، يضم كل مجلس (رئيسا للمجلس ، رؤساء غرف ، مستشارين ، نيابة عامة و مصلحة كتابة الضبط) ، و تقسم المجالس إلى عدة غرف قد تتفرع إلى أقسام عند الاقتضاء.

3- المحكمة العليا : تم إنشاء المحكمة العليا سنة 1963 بموجب القانون رقم 63-218 المؤرخ في: 18 جوان 1963 المؤسس للمحكمة العليا، وهي أعلى مؤسسة قضائية، تمارس تقييم أعمال المجالس والمحاكم وتضمن توحيد الاجتهاد القضائي لنظام القضاء على كامل التراب الوطني ، كما تسهرعلى احترام القانون . وتتشكل المحكمة العليا التي تخضع حاليا لقانون سنة 1989 المعدل والمتمم من ثمان غرف (مدني و عقاري، اجتماعي، جنائي، الجنح، المخالفات، الأحوال الشخصية، الغرفة التجارية والبحرية و غرفة العرائض). كما تتمتع بالاستقلالية المالية واستقلالية التسيير، ويرجع تسيير المصالح الإدارية إلى أمين عام، يساعده رئيس قسم إداري ورئيس قسم الوثائق .

---

[1]- القانون العضوي رقم 11-05 المؤرخ في 10 جمادى الثانية عام 1426 الموافق 17 يوليو سنة 2005 المتعلق بالتنظيم القضائي، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 51، السنة الثانية و الأربعون، الأربعاء 13 جمادى الثانية عام 1426 الموافق ل: 20 جويلية 2005، ص 6، 8

[2]- الطيب بلعيز، دليل المتعامل مع العدالة، مرجع سبق ذكره، ص 8.

[3]- موقع وزارة العدل الجزائرية ، متاح على الرابط: ***https://arabic.mjustice.dz/?p=organ_judic_ar***، اطلع عليه يوم: 2015/05/11.

و تختص المحكمة العليا في الفصل في الطعون بالنقض المرفوعة ضد القرارات والأحكام النهائية الصادرة عن المجالس والمحاكم باستثناء الجهات القضائية التابعة للنظام الإداري .

4- المحاكم الإدارية : و هي جهات أول درجة **المكلفة بالفصل** في القضايا الإدارية **مثل المنازعات التي تكون الدولة ممثلة في الحكومة**، الولايات، البلديات أو المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري طرفا فيها كأصل عام، وقراراتها قابلة للاستئناف أمام مجلس الدولة. **و تضم** المحكمة الإدارية ثلاثة **قضاة على الأقل** ويخضع قضاة المحكمة الإدارية إلى القانون الأساسي للقضاء و يتم توزيعهم على **غرف قد تتفرع إلى أقسام** .

5- **مجلس الدولة :** مجلس الدولة الجزائري مؤسسة حديثة النشأة (سنة 1998)، و هو الجهاز المنظم لنشاط المحاكم الإدارية، و يبدي رأيه حول مشاريع القوانين قبل تفحصها من قبل مجلس الوزراء، كما يتمتع بالاستقلالية في ممارسة صلاحياته القضائية، وينظر مجلس الدولة في الأحكام و القرارات الابتدائية والنهائية .

6- **محكمة النزاعات :** تختص هذه المحكمة في الفصل في نزاعات الاختصاص بين الجهات القضائية التابعة للنظام القضائي **العادي** والجهات القضائية التابعة للنظام الإداري، كما أن قراراتها ليست **قابلة للطعن، و** تتشكل محكمة النزاعات من سبعة قضاة من بينهم الرئيس، يعين نصفهم من بين قضاة المحكمة العليا والنصف الآخر من بين قضاة مجلس الدولة .

7- **محكمة الجنايات :** هي الجهة القضائية المختصة في النظر في الأفعال الموصوفة بالإجرامية والجنح والمخالفات المشابهة، وكذا الجرائم الموصوفة بأعمال تخريبية وإرهابية، المحالة بقرار نهائي من غرفة الاتهام، ولها كامل السلطة لمحاكمة الأشخاص الكبار والأحداث الذين بلغوا سن السادس **عشر** (16) وارتكبوا جرائم إرهابية محالة بقرار نهائي من غرفة الاتهام، تتكون هذه المحكمة من ثلاثة قضاة يساعدهم مساعدان محلفان .

8- **المحكمة العسكرية :** تعتبر المحكمة العسكرية جهة قضائية **مختصة ، مكلفة بمحاكمة بعض** الجرائم الخاصة بالجيش والأشخاص الذين لهم صفة عسكرية، أو يمارسون نشاطاتهم لدى هيآت عسكرية و **تخضع قراراتها** لمراقبة المحكمة العليا .

9- المجلس الأعلى للقضاء: و هو هيأة دستورية يترأسها رئيس الجمهورية بنيابة وزير العدل حافظ الأختام وظيفتها تسيير شؤون القضاة، من قضاة منتخبين من طرف زملائهم القضاة ومن شخصيات وطنية يختارها رئيس الجمهورية و من ممثلي الإدارة المركزية لوزارة العدل.

ثالثا : مستخدمو قطاع العدالة .

يحظى الجانب البشري بوصفه الفاعل الرئيسي الذي يتمحور حوله النشاط القضائي بعناية خاصة، و يتمثل في موظفي العدالة بالإضافة إلى مساعدي قطاع العدالة [1].

1- موظفو العدالة : يتمثل موظفي قطاع العدالة في القضاة ، أمناء الضبط و الأسلاك المشتركة :

- **القضاة :** بلغ عددهم 5382 قاضي على مستوى الوطن إلى غاية فيفري 2015، يلعب القضاة دور أساسي في سير المؤسسة القضائية إذ يتمتعون بقانون أساسي خاص، نظرا لخصوصية و طبيعة مهنة القضاء، و يخضعون في تعيينهم ، ترسيمهم ، ترقيتهم، تسيير مسارهم المهني، انضباطهم وتأديبهم إلى هيئة دستورية يترأسها رئيس الجمهورية ألا و هي المجلس الأعلى للقضاء، و ينوب عنه وزير العدل حافظ الأختام، ما عدا في حال انعقادها كهيأة تأديبية أين يترأسها الرئيس الأول للمحكمة العليا[2].

- **أمناء الضبط :** يمارس 12877 مستخدم أمانة الضبط مهامهم لدى الجهات القضائية و يمكنهم بالإضافة إلى ذلك ممارسة مهامهم على مستوى الإدارة المركزية بوزارة العدل و المؤسسات العمومية التابعة لها و مصالح المجلس الأعلى للقضاء، يباشرون مهامهم حسب الحالة تحت إشراف رؤسائهم (أمناء الضبط الرئيسيون) و/أو القضاة رؤساء الجهة القضائية التابعين لها[3].

و يمكن أن نقدم بعض الأمثلة عن مهام أمناء الضبط على سبيل المثال لا الحصر و المتمثلة في:[4]

- مساعدة القضاة .
- السهر على حسن مسك الملفات القضائية و ضمان متابعتها.
- مراجعة الأحكام و القرارات القضائية.
- حفظ و تسيير الأرشيف القضائي.
- حضور الجلسات و التحقيقات.
- التسيير الإداري للمصالح القضائية.

---

[1]- موقع وزارة العدل الجزائرية ، متاح على الرابط: ***https://arabic.mjustice.dz/?p=personnel_judic_ar***، مرجع سبق ذكره

[2]- دليل المتعامل مع العدالة، مرجع سبق ذكره، ص 15.

[3]- موقع وزارة العدل الجزائرية، مرجع سبق ذكره

[4]- المرسوم التنفيذي رقم 08- 409 المؤرخ في 26 ذي الحجة عام 1429 الموافق ل24 ديسمبر 2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بمستخدمي أمانات الضبط بالجهات القضائية، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 73، 30 ذي الحجة عام 1429 الموافق ل28 ديسمبر 2008، ص11 .

- **الأسلاك المشتركة**: بلغ عدد موظفي الأسلاك المشتركة بالجهات القضائية 28646 موظف، وإن موظفي الأسلاك المشتركة، و يسير هذه الفئة من موظفي القضاء المرسوم التنفيذي رقم 08-04 المؤرخ في 19 جانفي 2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين إلى الأسلاك المشتركة في المؤسسات و الإدارات العمومية[1].

2- مساعدو العدالة : تتكون هذه الفئة من موظفي الهيآت القضائية من المتعاملين مع قطاع العدالة المتدخلون في النشاط القضائي و هم:[2]

- **المحامون:** يقدم المحامي النصائح و الاستشارات القانونية، كما يتولى الدفاع عن مصالح موكله أمام القضاء، و يكون ذلك بناءا على عقد إلتزام بين الطرفين، و تم إحداث إحدى عشر منظمة جهوية للمحامين يترأس كل واحدة نقيب جهوي، و يمتد اختصاص كل منظمة إلى عدد من المجالس القضائية تشمل المحامين العاملين بدائرة اختصاص هذه المجالس.

- **المحضرون القضائيون:** المحضر القضائي هو ضابط عمومي يسند له مكتب عمومي يتولى تسييره لحسابه الخاص و تحت مسؤوليته، يخضع لرقابة وكيل الجمهورية لدى الجهة القضائية المختصة إقليميا، و من بين صلاحياته: تبليغ المحررات و الإعلانات القضائية و الإشعارات التي تنص عليها القوانين و التنظيمات، تنفيذ الأحكام القضائية ، تحصيل الديون المستحقة وديا أو قضائيا، و كذا القيام بمعاينات مادية و توجيه إنذارات بناءا على طلب الخصوم.

- **محافظو البيع بالمزايدة:** محافظ البيع بالمزايدة هو ضابط عمومي يتولى تسيير مكتبه لحسابه الخاص وتحت مسؤوليته، يخضع لرقابة وكيل الجمهورية لدى الجهة القضائية المختصة إقليميا، ويتولى(وفقا للشروط المحددة بموجب القوانين و التنظيمات المعمول بها) القيام بالتقييم والبيع بالمزاد العلني للمقولات والأموال المنقولة المادية.

- **المترجمون المعتمدون:** يستدعى المترجم لتقديم خدماته لدى الجهات القضائية و يستعان به عندما يتكلم الأطراف أو الشهود بلغة أجنبية، و يقوم بالترجمة الشفهية و الكتابية و التصديق على كل وثيقة أو سند مهما كانت طبيعته، كما يقوم بأعمال الترجمة المألوفة في الاجتماعات و الندوات والملتقيات...

[1]- موقع وزارة العدل الجزائرية، متاح على الرابط: https://arabic.mjustice.dz/?p=personnel_judic_ar، مرجع سبق ذكره

[2]- الطيب بلعيز ، دليل المتعامل مع العدالة، مرجع سبق ذكره، ص 16- 18.

- **الخبراء المعتمدون:** الخبير المعتمد هو رجل فني مختص في مجال معين (طب، هندسة، محاسبة ....)، يستعين به القضاء لتوضيح مسألة فنية، و يؤدي مهنته تحت رقابة القاضي الذي عينه و يتعين عليه في جميع الأحوال المحافظة على السر المهني الذي أطلع عليه.

- **الموثقون:** هو ضابط عمومي يقوم بتحرير العقود و الشهادات لإضفاء الصبغة الرسمية عليها و تسجيلها وحفظ أصولها.

- **الشرطة القضائية:** و هم ضباط الدرك الوطني، محافظو الشرطة، ضباط الشرطة و ذوي الرتب في الدرك وضباط الصف التابعين للمصالح العسكرية...، الذين يباشرون مهامهم المتمثلة في تلقي الشكاوي و البلاغات، القيام بجميع الاستدلالات و التحقيقات الابتدائية ، تحرير المحاضر و تنفيذ الانابات القضائية تحت إشراف وكيل الجمهورية ، و لا يجوز لضباط الشرطة القضائية تلقي الأوامر أو التعليمات إلا من الجهة القضائية التي يتبعونها.

المطلب الثاني: الأعمال و الخدمات المرفقية لقطاع العدالة الجزائري.

تقوم مختلف الهيئات القضائية التابعة لقطاع العدالة كمرافق عامة، بالإضافة إلى نشاطها القضائي، بتقديم أعمال و خدمات إدارية إلى المواطنين على مستوى مختلف الهيئات القضائية ، و تتحدد هذه الخدمات على النحو التالي:[1]

أولا: على مستوى المحكمة.

هناك أعمال ولائية و إدارية تندرج ضمن صلاحيات رئيس المحكمة، مثل :

- **التوقيع على شهادة الجنسية:** يمكن للمواطن استخراج شهادة الجنسية من المحاكم، التي تقوم بتسليمها له وفق إجراءات معينة و تقديم الوثائق المبينة في الجدول التالي:

[1]- الطيب بلعيز ، دليل المتعامل مع العدالة، مرجع سبق ذكره، ص 26.

جدول رقم 04 : إجراءات الحصول على شهادة الجنسية الجزائرية

استخراج شهادة الجنسية بالنسب				استخراج شهادة الجنسية بالولادة		استخراج شهادة الجنسية عن طريق الإثبات بحكم قضائي
نسبة الأب		نسبة الأم				
الحالات	الوثائق المطلوبة	الحالات	الوثائق المطلوبة	الحالات	الوثائق المطلوبة	
الحالة الأولى: ولد مولود من أب جزائري الأصل	- شهادة ميلاد المعني. - شهادة ميلاد الأب. - شهادة ميلاد الجد.	**الحالة الأولى:** ولد مولود من أم جزائرية الأصل.	- شهادة ميلاد المعني. - شهادة جنسية الأم أو الوثائق الثبوتية لجنسيتها: (شهادة ميلادها، شهادة ميلاد أبيها، شهادة ميلاد جدها).	**الحالة الأولى:** ولد مولود بالجزائر من أبوين مجهولين	- شهادة ميلاد المعني فقط	تشترط الوثيقتين التاليتين: - شهادة ميلاد المعني - نسخة تنفيذية للحكم القضائي المثبت للمعني جنسيته الأصلية.
الحالة الثانية: الولد مولود بعد اكتساب الأب للجنسية الجزائرية	- شهادة ميلاد المعني - نسخة من مرسوم اكتساب الأب الجنسية الجزائرية	**الحالة الثانية:** الولد مولود بعد اكتساب الأم للجنسية الجزائرية	- شهادة ميلاد المعني - نسخة من مرسوم اكتساب الأم الجنسية الجزائرية	**الحالة الثانية:** ولد مولود بالجزائر من أم مسماة فقط	- شهادة ميلاد المعني - شهادة مسلمة من طرف المديرية المكلفة بالطفولة المسعفة تثبت عن معرفة الام المذكور اسمها في شهادة ميلاد المعني	
الحالة الثالثة: من أثبت القضاء لأبيه جنسيته الجزائرية الأصلية	شهادة ميلاد المعني شهادة ميلاد الاب نسخة تنفيذية للحكم القضائي المثبت الأب جنسيته الجزائرية الاصلية	**الحالة الثالثة:** من أثبت القضاء لأمه جنسيتها الجزائرية الأصلية	شهادة ميلاد المعني شهادة ميلاد الام نسخة تنفيذية للحكم القضائي المثبت الأم جنسيته الجزائرية الاصلية			

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على المرجع (الطيب بلعيز ، دليل المتعامل مع العدالة، متاح على الرابط: ***http://www.mjustice.dz/html/guidedejustice.pdf***، اطلع عليه يوم: 2015/05/06).

نلاحظ من الجدول أن الإجراءات محددة مسبقا و مظمة، مع مراعاة كافة الحالات المحتملة لطالب هذه الخدمة (وثيقة شهادة الجنسية)، مما يخفف على طالب الخدمة عناء التأخير في الحصول على الخدمة بسبب عدم وضوح الحالة أو الالتباس فيها.

- **إصدار شهادات و عقود الكفالة:** الكفالة هي التزام على وجه التبرع للقيام بنفقة , تربية أو رعاية ولد قاصر، قد يكون معلوم أو مجهول النسب ، و تسند الكفالة بموجب عقد أمام الموثق أو أمام المحكمة و يتشكل ملف الكفالة كما يلي:

جدول رقم 05: إجراءات تكوين ملف الكفالة

قاصر مجهول النسب	قاصر معلوم النسب
- شهادة ميلاد القاصر المكفول. - شهادة ميلاد الكفيل. - حضور شاهدين يثبتان حالة التكفل. - وثائق تثبت القدرة المالية على التكفل. - طابع جبائي. - شهادة صادرة من مديرية النشاط الاجتماعي تتضمن وضع القاصر تحت كفالة الكفيل.	- شهادة ميلاد القاصر المكفول. - شهادة ميلاد الكفيل. - تصريح أبوي يتضمن موافقة الوالدين. - طابع جبائي.

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على المرجع (دليل المتعامل مع العدالة، متاح على الرابط: ***http://www.mjustice.dz/html/guidedejustice.pdf***، اطلع عليه يوم: 2015/05/06) .

- **الترشيد لإبرام عقد الزواج أو الإعفاء من شرط سن الزواج: سن الرشد القانوني لإبرام عقد** الزواج هو 19 سنة كاملة عند الذكر و الأنثى، و لمن لم يبلغ هذا السن يمكن له أن يحصل من رئيس المحكمة على الترشيد أو الإعفاء من شرط سن الزواج، و تتمثل الإجراءات الإدارية في تكوين ملف يتضمن الوثائق التالية:

- طلب مكتوب من ولي الأنثى أو الذكر.
- شهادة ميلاد المعني بالإعفاء.
- طابع جبائي.
- شهادة طبية تثبت أهلية القاصر للزواج فيزيولوجيا.

- **الإذن بالزواج:** يمكن للمرأة التي ليس لها ولي أن تحصل على إذن بالزواج من طرف رئيس المحكمة، باعتبار أن القاضي ولي لمن لا ولي له.

- **الإذن بإعادة الزواج من امرأة ثانية: لمن أراد الزواج** بامرأة ثانية، عليه أن يستأذن رئيس المحكمة الذي عليه أن يتثبت بوجود المبرر الشرعي و نية العدل و إعلام الزوجة الأولى و الثانية.

- **استخراج عقد الترشيد لممارسة التجارة:** الأهلية القانونية لممارسة نشاط تجاري هي 19**سنة**، و عدا ذلك يمكن **لمن** لم يبلغ سن 18**سنة** ، **أن** يحصل على إذن من رئيس المحكمة لممارسة النشاط التجاري و ذلك بتقديم : طلب من طرف ولي القاصر، شهادة ميلاد القاصر و طابع جبائي.

- **الترخيص في التصرف بحقوق و أموال القصر:** إذا كان للقاصر أموال عقارية أو منقولة، بإمكان وليه أن يتحصل من رئيس المحكمة إذا أراد القيام ببيع العقار، رهنه، قسمته، إيجاره، **الاستثمار في** أمواله و غيرها من أشكال التصرف.

- **التأشير على الدفاتر التجارية:** يقدم الدفتر التجاري إلى رئيس المحكمة، و يتم التأشير على ترقيم الدفاتر التجارية بإحضار الدفتر المراد التوقيع عليه بعد ترقيم كل صفحاته و نسخة **من السجل** التجاري مع الطابع الجبائي.

- **إصدار الأوامر باستبدال الخبراء:** يجوز للطرف الذي يهمه الأمر أن يودع طلب باستبدال الخبير **لدى** رئيس المحكمة إذا تعذر على الخبير القيام بمهمة مسندة بموجب حكم و ذلك بسبب رفضه القيام بمهمة لوجود مانع أو التماطل في إنجاز الخبرة و عدم إيداع التقرير الخاص بها في الآجال المحددة **في** الحكم.

- **أوامر الأداء:** يمكن لأي شخص يحوز على دين ثابت بالكتابة، **أن** يقدم طلب لرئيس المحكمة من أجل الحصول على حقه و يجوز للمدين القيام بمعارضته **في اجل** 15 يوم من تاريخ تبليغه بأمر الأداء.

و هناك أيضا وظائف إدارية وقضائية على مستوى نيابة المحكمة يقوم بها **وكيل الجمهورية، تتمثل في** ما يلي :

- استقبال المواطنين و الاستماع إلى انشغالاتهم و تلقي شكواهم و عرائضهم .
- تسليم صحيفة السوابق القضائية.
- تسليم رخص الدفن.
- تسليم رخص الاتصال بالمحبوسين.
- تسليم رخص إيداع النشريات الإعلامية.
- تلقي طلبات المساعدة القضائية.

- تلقي طلبات رد الاعتبار سواء بقرار قضائي أو بقوة القانون.
- تلقي طلبات العفو .
- التنفيذ الجبري في المواد المدنية .

و هناك أعمال أخرى يشرف عليها أمين ضبط رئيسي مثل :

- قيد الدعاوي و الشكاوى و المحاضر.
- تهيئة الملفات و مسك السجلات.
- طبع و تسليم الأحكام و حفظ أصولها.
- تلقي تقارير الخبراء.
- تلقي إيداع الملفات.
- تسليم شهادات عدم المعارضة أو الاستئناف.
- وضع الصيغ التنفيذية للأحكام النهائية.
- إعلان ضابط الحالة المدنية بتأشيرة حكم الطلاق.
- تلقي إيداع النظم الداخلية و الاتفاقيات الجماعية للعمل.
- تسجيل الأحكام المدنية لدى مصلحة الضرائب.
- قيد و تسجيل عقود الحالة المدنية.

- **خدمات الحالة المدنية:** بالإضافة إلى صلاحيات و مهام النواب العاميين و وكلاء الجمهورية في مراقبة الحالة المدنية و السهر على حفظ سجلاتها و وثائقها ، هناك صلاحيات أخرى تدخل ضمن نشاط الجهات القضائية في هذا المجال، نذكر منها:

* **تصحيح وثائق الحالة المدنية** ، و فيها نوعان :

✓ التصحيح الإداري: و هو تصحيح الأخطاء و الاغفالات المادية البحتة لعقود الحالة المدنية، و يتم ذلك بقرار يصدره وكيل الجمهورية المختص إقليميا.

✓ التصحيح القضائي: و يقصد به النص أو الخطأ غير المادي و البيانات المخالفة للحقيقة والاغفالات الأصلية، يتم بناءا على طلب المعني بالأمر أو من له مصلحة إلى وكيل الجمهورية الذي يقدم التماسه إلى رئيس المحكمة و الذي يصدر أمرا قضائيا بتصحيح الخطأ يرسل إلى ضابط الحالة المدنية المختصة للتنفيذ بسعي من وكيل الجمهورية.

- **قيد و تسجيل عقود الحالة المدنية :** و تتمثل هذه العقود في (قيد الميلاد، قيد الزواج، قيد الطلاق، قيد الوفاة، تعديل الإسم الشخصي، اكتساب اللقب العائلي، إعطاء اسم الكفيل للمكفول) .

كما تختص **محكمة الجزائر العاصمة** دون سواها في مسائل الحالة المدنية للجزائريين المولودين بالخارج، و تتمثل صلاحياتها في: قيد الوثائق المغفلة و تصحيح عقود الحالة المدنية القنصلية.

ثانيا: على مستوى المجلس القضائي.

يقوم **رئيس المجلس** بالأعمال و الخدمات المرفقية المتمثلة في:

- توقيع القرارات في حالة وجود مانع للمستشار المقرر (وفاة، استقالة، عطلة طويلة المدى....**الخ**).
- الأمر بتسليم النسخة التنفيذية الثانية بالنسبة للقرارات.
- **الإشراف على** أداء اليمين لمباشرة بعض الوظائف و المهن كالقضاة ، أمناء الضبط، المحامون، الخبراء، الموثقون و المحضرون القضائيون.
- **رئاسة لجنة اعتماد الخبراء.**

كما يقوم **النائب العام** على مستوى مجلس القضاء بالمهام الإدارية التالية :

- توقيع و تسليم صحيفة السوابق القضائية.
- تسليم رخص الاتصال بالمحبوسين احتياطيا،**إذ** يسلم النائب العام أو مساعده رخص الاتصال بالمحبوسين المستأنفين و الذين لم يفصل المجلس في استئنافهم ، أو المحبوسين الذين اصدر قاضي التحقيق بشأنهم أمرا بإرسال المستندات إلى النائب العام و الذين قررت غرفة الاتهام إحالتهم **على** محكمة الجنايات و ذلك إلى غاية نهاية محاكمتهم من طرف هذه المحكمة.
- تلقي طلبات المساعدة القضائية، العفو، رد الاعتبار و تشكيل ملفاتها.

كما تتولى أمانة الضبط على مستوى مجلس القضاء القيام بـــ:

- تلقي عرائض الاستئناف ، تقارير الخبرة و مبالغ الكفالات، تسليم شهادات عدم المعارضة **و**الاستئناف، تسليم القرارات و وضع الصيغة التنفيذية للقرارات، تبليغ القرارات الإدارية، تسجيل القرارات لدى مصلحة التسهيل بالخزينة و ذلك قبل تسليم النسخة التنفيذية ، و **حفظ أدلة الإثبات.**

كما يوجد على مستوى كل مجلس ق**ضائي** أو أكثر، تسند إليه مهام **قاضي تطبيق العقوبات ، و التي** تتمثل على الخصوص في ما يلي:

- السهر على التطبيق السليم للعقوبة المقررة السالبة للحرية و العقوبات البديلة عند الاقتضاء.
- **دراسة ملفات الإفراج المشروع و** الوضع في الحرية النصفية.
- **منح إجازات الخروج.**

- توقيف العقوبة مؤقتا.

المطلب الثالث: لمحة عن مجلس قضاء المدية.

بموجب الأمر المؤرخ سنة 1997 و المتعلق بالتقسيم القضائي، تم انشاء 48 مجلس قضاء موزعة على مستوى التراب الوطني حسب التقسيم الإداري، و يحدد التقسيم القضائي الاختصاص الإقليمي للمجالس وتعتبر المجالس جهة استئناف للأحكام الصادرة عن المحاكم الابتدائية، ومجلس قضاء المدية هو أحد هيئات القضاء الجزائرية ، يخضع في تنظيمه أيضا إلى قانون التنظيم القضائي[1].

أولا: نشأة مجلس قضاء المدية .

أنشئ مجلس قضاء المدية بموجب الأمر رقم 65- 278 المؤرخ في 22 رجب عام 1385 الموافق لـ 16 نوفمبر سنة 1965 المتضمن التنظيم القضائي، حيث تم تأسيس 15 عشر مجلس قضاء على مستوى التراب الوطني من بينها مجلس قضاء المدية، على غرار الجزائر، باتنة، عنابة ، بشار، قسنطينة، الأصنام، مستغانم، وهران، ورقلة، سعيدة، سطيف، تيارت، تيزي وزو و تلمسان، أين تم إحلال المجالس القضائية محل محاكم الاستئناف[2].

وبتاريخ آخر تم إحداث 16 مجلسا آخر بموجب الأمر 74-73 بتاريخ 12 جويلية 1974 ، ثم صدر القانون 84-13 بتاريخ 1984/05/23 يتضمن التقسيم القضائي حيث تلغي المادة 04 منه أحكام الأمر (74-73) وتنص المادة الأولى منه على مايلي: " يحدث في كامل التراب الوطني واحد وثلاثون(31) مجلسا قضائيا، يحدّد مقر ودائرة إختصاص كل منه بموجب مرسوم"[3] ، و وفقا لهذه المادة تم الإبقاء على مجلس قضاء المدية.

وفي سنة 1997، بموجب الأمر رقم 97-11 المؤرخ في 11 ذي القعدة سنة 1917 الموافق لـ 19 مارس سنة 1997، تضمن التقسيم القضائي 48 مجلس قضاء عبر مجموع التراب الوطني،

[1]- موقع وزارة العدل الجزائرية ، ***https://arabic.mjustice.dz/?p=organ_judic_ar***، اطلع عليه يوم 2015/05/08.

[2]- الأمر رقم 65-287 مؤرخ في 16 نوفمبر 1965 يتضمن التنظيم القضائي، الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 96 ، السنة الحادية عشر، الجمعة 29 رجب عام 1385 الموافق ل 23 نوفمبر 1965.

[3]- الأمر رقم 74-73 مؤرخ في 12 جويلية 1974 يتضمن احداث مجالس قضائية ، الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 58 ، السنة الحادية عشرة، الجمعة 29 جمادى الثانية العام 1394 الموافق ل 19 جويلية 1974، ص 800.

حددت دوائر اختصاصها بموجب نص تنظيمي لاحق و في هذا الإطار تم تغيير الاختصاص الإقليمي لمجلس قضاء المدية[1]

هذا، و تجدر الإشارة، إلى أن مقر مجلس قضاء المدية حاليا يقع بحي ثنية الحجر وسط مدينة المدية ، على مساحة مبنية تقدر ب 333م² ، تم تدشينه يوم 31 ماي 1996[2].

ثانيا: الاختصاص الإقليمي لمجلس قضاء المدية.

حدد الاختصاص الإقليمي لمجلس قضاء المدية طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 98/63 المؤرخ في 1988/02/16 المحدد لاختصاص المجالس القضائية و كيفيات تطبيق الأمر رقم 97/11 المؤرخ في 1997/03/19 المتضمن التقسيم القضائي، فهو يشتمل على 07 محاكم متمثلة في: (المدية، البرواقية، تابلاط، بني سليمان، قصر البوخاري، عين بوسيف، العمارية)، كما هو موضح بالجدول أدناه[3]:

جدول رقم 06 : الاختصاص الإقليمي لمجلس قضاء المدية

المجلس	الولاية	المحاكم	البلديات
المدية	المدية	المدية	المدية – وزرة –سي المحجوب – وامري- بوعيشون – الحمدانية – اولاد بوعشرة – وادي حربيل – تامزقيدة – تيزي المهدي – ذراع السمار – حنانشة – بن شكاو.
		البرواقية	البرواقية – الزوبيرية – اولاد داود – الربعية.
		تابلاط	تابلاط – العزيزية – العيساوية – مزغنة – مغراوة – الحوضان – القلب الكبير – ميهوب – سدراية.
		بني سليمان	بني سليمان- السواقي- جواب- سيدي الربيع – بوسكن- سيدي زهار- سيدي زيان – بئر بن عابد.
		قصر البوخاري	قصر البوخاري- الشهبونية – اولاد عنتر- مجبر – اولاد هلال – عزيز – مفاتحة – ام الجليل – الساقي – بوغزول – دراق – بوعيش – بوغار.
		عين بوسيف	عين بوسيف – اولاد معرف – ثلاثة دوائر –شلالة العذاورة – الكاف الاخضر- سيدي دامد – تافراوت – شنيقل - عين القصير –سغوان- العوينات.
		العمارية	العمارية – اولاد ابراهيم – سيدي نعمان – خمس جوامع – بوشراحيل – بعطة.

المرجع: الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 10 ، السنة الخامسة و الثلاثون، الأربعاء 28 شوال عام 1418 الموافق ل 25 فيفري 1998، ص 22.

[1]- الامر رقم 97-11 مؤرخ في 19 مارس 1997 يتضمن التقسيم القضائي، الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 15 ، السنة الرابعة و الثلاثون ، الجمعة 11 ذي القعدة عام 14174 الموافق ل 19 مارس 1997، ص 7.

[2]- موقع مجلس قضاء المدية، متاح على الرابط: ***http://www.courdemedea.mjustice.dz/?p=historique***، اطلع عليه يوم: 2015/05/08.

[3]- المرسوم التنفيذي رقم 98/63 المؤرخ في 16/02/1998 المحدد لاختصاص المجالس القضائية، الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 10، السنة الخامسة و الثلاثون، الاربعاء 28 شوال عام 1418 الموافق ل 25 فيفري 1998، ص 22.

كما تدخل في إطار اختصاص مجلس قضاء المدية 5 مؤسسات عقابية هي :[1]

- مؤسسة إعادة التاهيل بالبرواقية.
- مؤسسة إعادة التربية بالمدية.
- مؤسسة الوقاية بالبرواقية.
- مؤسسة الوقاية بقصر البوخاري.
- مؤسسة الوقاية بتابلاط.

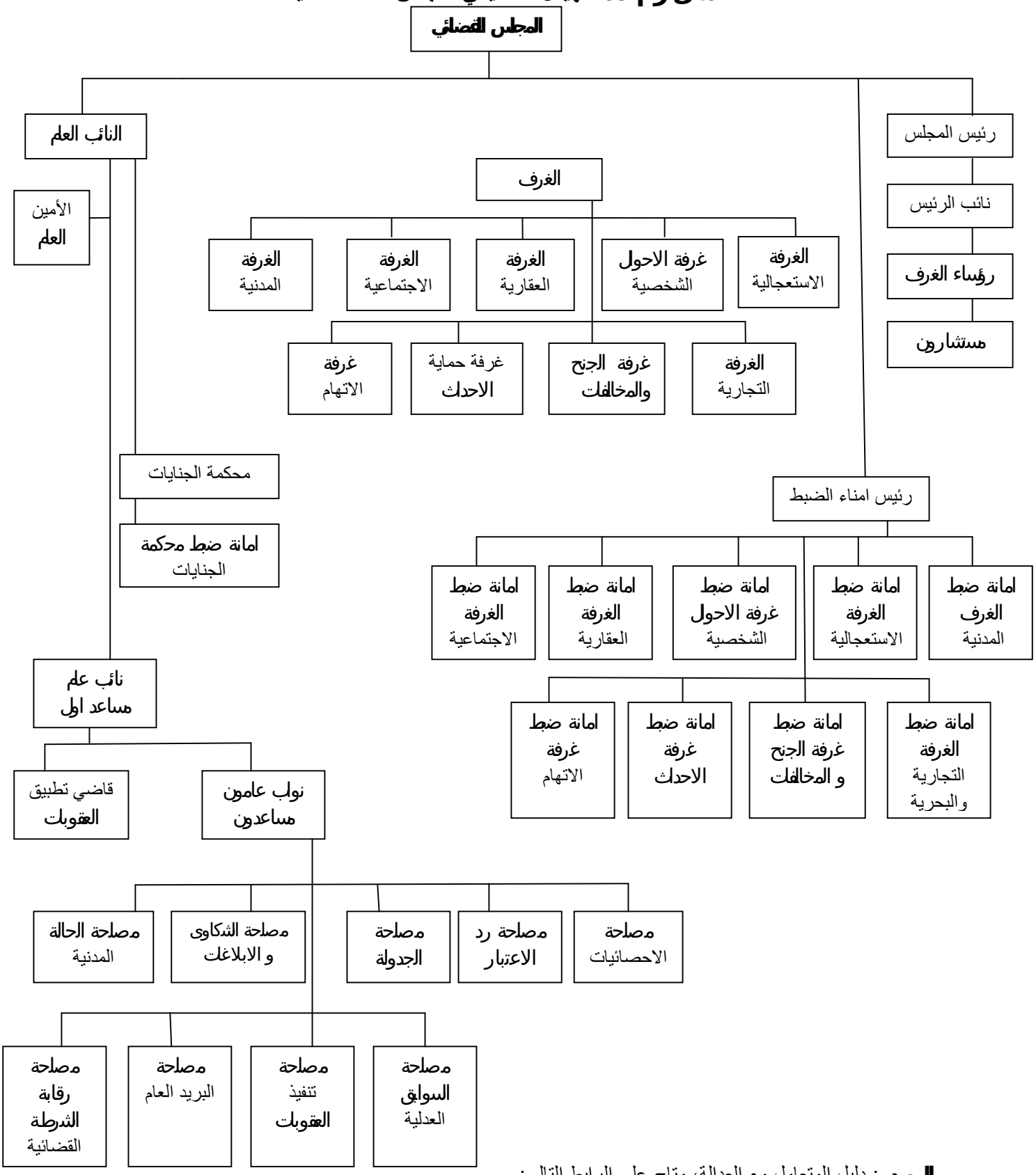
ثالثا: الهيكل التنظيمي لمجلس قضاء المدية.

يترأس مجلس قضاء المدية السيد: بوجمعة زادي ، و النائب العام السيد : **عثمان موسى، عدد** القضاة العاملين بالمجلس 26 **قاضي ، و عدد القضاة العا**ملين بالمحاكم التابعة للمجلس 78 [2].

يتحدد الهيكل التنظيمي لمجلس قضاء المدية كما هو موضح في الشكل:

[1]- موقع مجلس قضاء المدية، ***http://www.courdemedea.mjustice.dz/?p=madjlis*** اطلع عليه يوم: 2015/05/08.
[2]- **نفس المرجع السابق** .

شكل رقم 05:الهيكل التنظيمي لمجلس قضاء المدية



المصدر: دليل المتعامل مع العدالة، متاح على الرابط التالي:

http://www.mjustice.dz/html/guidedejustice.pdf

رابعا: مهام و خدمات مجلس قضاء المدية.

تحدد المهام و الخدمات التي يقدمها مجلس قضاء المدية كما يلي:

1- على مستوى رئاسة المجلس : يقوم رئيس المجلس قضائيا بترأس غرف المجلس، أما إداريا فيتولى القيام بالأعمال التالية:[1]

- **توقيع الأحكام في حالة الوفاة:** يوقع رئيس المجلس على الأحكام القضائية في حال تعذر على قاض كان قد ترأس إحدى الجلسات بالمجلس التوقيع على أصول الأحكام الصادرة بصورة جماعية أو في حالة وفاته.

- **تسليم النسخة التنفيذية الثانية:** لا يجوز تسليم إلا نسخة واحدة تنفيذية واحدة من الحكم، وفي حالة فقدها من طرف من إستلمها قبل تنفيذ الحكم الصادر لمصلحته جاز له الحصول على نسخة ثانية بأمر من رئيس الجهة التي أصدرته، وذلك بناء على عريضة بعد تبليغ الخصوم تبليغاً صحيحاً.

- **محاضر أداء اليمين لبعض الوظائف والمهن:** يشرف رئيس المجلس على أداء اليمين لبعض المهن مثال القضاة عند إلتحاقهم بوظائفهم، أمناء الضبط، المحامون، . ..الخ، ، إضافة الى بعض موظفين وأعوان الإدارات والمصالح العمومية الذين يلزمون بأداء اليمين القانونية أمام الجهات القضائية وتحرر لهم محاضر أداء اليمين.

- **رئاسة لجنة إعتماد الخبراء.**

2- على مستوى النيابة العامة : يتولى النائب العام لمجلس قضاء المدية القيام بمهام قضائية تتمثل في تحريك الدعوى العمومية وممارسها، حضور الجلسات وإبداء الإستئنافات والطعون في الأحكام والقرارات، وتتمثل مهام النائب العام في :[2]

- **المساعدة القضائية**: توجه طلبات المساعدة القضائية للنائب العام إذا كانت قضية طالبها مطروحة أمام المجلس القضائي في مرحلة الإستئناف أو مرفوعة أمام الغرفة الإدارية كدرجة أولى، وبعد تلقي النائب العام للطلب وتشكيله يقوم بعرضه على مكتب المساعدة القضائية المشكل ضمن الشروط القانونية .

[1]- موقع مجلس قضاء المدية، ***http://www.courdemedea.mjustice.dz/?p=madjlis***، اطلع عليه يوم: 2015/05/08.
[2]- نفس المرجع السابق

- **الوضع بمستشفى الأمراض العقلية :** وتطبق في حالات معينة في المواد 09 و21 من قانون العقوبات الجزائري.

- **طلبات العفو:** يقوم النائب العام بمتابعة تشكيل الملفات وإرساله للوزارة مشفوعاً برأيه في الطلب، كما يضطلع بتنفيذ وتطبيق إجراءات العفو إذا قبل الطلب أو صدرت إجراءات عامة تخص المحكوم عليهم .

- **طلبات رد الاعتبار بنوعيه القضائي أو القانوني:** في حالة رد الاعتبار بقرار قضائي تسهر النيابة العامة بالسعي مع وكيل الجمهورية إلى تشكيل الملفات و إنجاز البحوث وجمع الوثائق، ثم تتولى جدولتهم في أقرب الآجال أمام غرفة الاتهام وذلك بمذكرة تذكر فيها إلتماسات النيابة العامة إما بقبول الطلب أو رفضه و الذي تفصل فيه غرفة الإتهام في مهلة لاتتجاوز الشهرين بقرار مسبق والذي تقوم النيابة العامة بتنفيذ ماقضى به هذا القرار، و في حالة رد الاعتبار بقوة القانون فتقوم به النيابة العامة بدون طلب من المعني وبدون صدور قرار قضائي، ضمن شروط المدة والعقوبة وعدم التعرض لعقوبة جديدة .

- **تشكيل ملفات الخبراء في حالة طلب الإعتماد وحالة التأديب:** تستقبل النيابة العامة طلبات إعتماد الخبراء وتشرف على تشكيلها بجميع الوثائق وإستفاء كل المعلومات حول الطالب ومدى توافر المؤهلات الفنية والعلمية لديه، وبعد ذلك تقوم بتحويل الملف إلى رئيس المجلس القضائي، كما تستقبل التقارير المحررة ضد الخبراء وتتابع وتنفذ العقوبات التي تتخذ بشأن هذه الفئة.

- **مهام إدارية** : أما إداريا فيتولى القيام بالإشراف على تسيير وإنضباط الإطارت البشرية من قضاة وموظفين الذين يعملون بالمجلس ومحاكمه، توقيع وتسليم صحائف السوابق القضائية، و كذلك تسليم رخص الإتصال بالمحبوسين إحتياطيا حيث يسلم النائب العام ومساعدوه رخص الإتصال بالمحبوسين المستأنفين والذين لم يفصل المجلس في إستئنافهم، وبذلك فإن المحبوس والمستأنف لحكم المحكمة، تسلم رخصة الإتصال به في المؤسسة لأقاربه من قبل النيابة العامة في الفترة الممتدة ما بين رفع الإستئناف وصدور قرار المجلس الفاصل في الإستئناف.

المبحث الثاني: عصرنة قطاع العدالة و الخدمات الالكترونية المقدمة للمواطن.

يشهد قطاع العدالة الجزائري تطورا ملحوظا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذا في إطار جهود الدولة المبذولة لعصرنة القطاع و التحول نحو العدالة الإلكترونية، الأمر الذي يؤكد الاهتمام بتحسين جودة الخدمة الموجهة إلى المتعاملين و تقريبهم إلى العدالة .

ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مجهودات وزارة العدل في مجال عصرنة القطاع والخدمات الإلكترونية المقدمة إلى المواطن.

المطلب الأول: المجهودات المبذولة في إطار عصرنة قطاع العدالة .

إن إصلاح العدالة و عصرنتها يتعلق بالدرجة الأولى بمواكبة قطاع العدالة لعصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدخال هذه التكنولوجيات في قطاع العدالة ليس هدفا في حد ذاته بل وسيلة للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكثر فعالية و سرعة، و تمنح للقاضي الوسائل التقنية اللازمة لإتمام مهامه على أحسن وجه[1].

أولا : اهتمام قطاع العدالة بتحسين نوعية الخدمة المقدمة.

يظهر اهتمام الحكومة بإصلاح قطاع العدالة من خلال استحداث مديرية عامة جديدة مكلفة بالعصرنة بوزارة العدل (المديرية العامة لعصرنة العدالة) ، تتولى مهمة القيام بعصرنة النظام القضائي من حيث تنظيمه و سيره الداخلي و علاقاته مع المحيط الوطني و الدولي، و تتكلف هذه المديرية بما يلي:[2]

- اقتراح الأعمال و الوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة و عصرنتها و متابعة انجاز ذلك.
- ضمان ضبط مقاييس الإجراءات، الوثائق و المستندات المستعملة في الجهات القضائية و في الإدارة.
- ضمان ترقية استعمال أداة الإعلام الآلي و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال .

وأكد الدكتورأحمدشافعي (المدير العام لمركز البحوث القانونية و القضائية) خلال ندوة حول موضوع نوعية العدالة، نظمت في إطار برنامج دعم تنفيذ اتفاق الشراكة بين مركز البحوث القانونية والقضائية والإتحاد الأوروبي، أن النوعية و الفعالية يعتبران عاملا قوة لتحقيق جودة العدالة، ومفهوم الجودة في مجال العدالة ينظر إليه من وجهتين:

- **الوجهة الأولى:** بصفته مرفقا عموميا كغيره من المرافق التي وجدت لخدمة المواطن و المتقاضي.
- **الوجهة الثانية:** بصفته مرفقا قضائيا يتميز بخصائص معينة.

[1]- عصرنة قطاع العدالة، متاح على الرابط: ***http://www.startimes.com/f.aspx?t=10472811***،اطلع عليه يوم: 2015/05/06.
[2]- موقع ولب وزارة العدل، متاح على الرابط: ***https://arabic.mjustice.dz/?p=organisation***، اطلع عليه يوم: 2015/05/06.

فباعتبار العدالة مرفقا عموميا تتحدد الجودة بتحقيق مجموعة من المعايير التي تقتسمها مع غيرها من المرافق العامة من بينها:

- سهولة الإتصال بها من طرف الجميع.
- الإجابة بدقة عن التساؤلات المطروحة و الانشغالات و تقديم المساعدة القضائية من خلال توفير شباك موحد يسهل هذه العملية.
- حصول المواطن أو المتقاضي على المعلومات الكفيلة بتعريفه مسبقا بالقانون و الإجراءات واجبة التطبيق على قضيته و الحصول على الإحصائيات و غيرها من المعلومات.
- تسهيل الإجراءات الإدارية للحصول على الوثائق و تقديمها عبر الانترنت.
- الاستقبال اللائق بالمواطن و تكوين موظفي و أمناء الضبط في ميدان استقبال المتقاضين و محترفي القانون.

أما بخصوص العدالة كمرفق قضائي فالجودة هنا تعني كل ما يتعلق بتنظيم الجهات القضائية و نوعية العنصر البشري العامل بها و المتعامل معها، مشيرا إلى بعض الشروط لضمانها و المتمثلة في تسهيل الوصول إلى المحكمة و القاضي و تقريبهما إلى المواطن، خفض مصاريف التقاضي ، احترام مبدأ المساواة أمام العدالة، المحاكمة في آجال معقولة و غيرها.

و من جهة أخرى أكد مصطفى موجاج المدير الفرعي للمديرية العامة لعصرنة العدالة بوزارة العدل، أن استراتيجية عصرنة العدالة بالجزائر قطعت أشواط معتبرة و هامة منذ سنة 2003 إلى يومنا هذا عبر مشاريع عديدة باشر بها القطاع على مستوى الجهات القضائية عبر كافة التراب الوطني، مثل انجاز بعض البرمجيات و التطبيقات التي تسمح بتسيير الملفات القضائية المختلفة وإدخال نظام الإعلام الآلي وإنشاء الشبابيك الإليكترونية وغيرها، و يؤكد أن العلاقة بين نوعية العدالة والإعلام الآلي هي علاقة وطيدة[1].

[1] - خطوات عصرنة قطاع العدالة في الجزائر، مقال متاح على الرابط: *http://www.akhbarelyoum.dz/ar/200293/119624*، اطلع عليه يوم: 2015/05/06

ثانيا: المجهودات المبذولة من طرف وزارة العدل لعصرنة قطاع العدالة.

تتمثل المجهودات المبذولة من طرف وزارة العدل لعصرنة قطاع العدالة الجزائري في الانجازات المحققة في مجال إدخال تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و التي تهدف بالأساس إلى تحسين الخدمات الموجهة إلى المواطن، و تتلخص أهم هذه الانجازات فيما يلي:[1،2]

- انجاز موقع انترنت خاص بوزارة العدل متاح باللغتين العربية و الفرنسية ، و إحدى عشر (11) موقع انترنت خاص بالمجالس القضائية (واختصاصها الإقليمي) و إدماجها ضمن أرضية وزارة العدل و تخص هذه المواقع مجالس الولايات التالية: (باتنة، البليدة، برج بوعريريج، بومرداس، الشلف،الجلفة، قالمة، الاغواط، مستغانم، سكيكدة، تيارت و المدية)، و تهدف إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس، كما تتضمن معلومات متنوعة حول تنظيم القطاع و مهامه، برامجه و نشاطاته وصولا إلى تقديم بعض الخدمات الالكترونية.

- وضع شبكة انترانت لوزارة العدل ستعمم على مستوى جميع الجهات القضائية، موجهة بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة و تساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح.

- وضع نظام آلي لتسيير الملف القضائي على مستوى الجهات القضائية، يمكن من إيجاد سيولة أكثر في تسيير المنازعات، بفضل المتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ إيداع القضية إلى يوم النطق بالحكم، ويحقق هذا النظام الشفافية و الموضوعية في جدولة و تصفية القضايا من خلال التمكن بسرعة من معرفة الملفات لكل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني و محاميه عن طريق الاستشارة الآلية أو الشباك الإلكتروني، كما يضفي هذا النظام تنوير أحسن على قرارات السياسة العامة و وضوحها عن طريق تقديم إحصائيات موثوقة و منتظمة تمكن من توضيح الاتجاهات الكبرى للمنازعات وخصوصياتها في مختلف المجالات المدنية، الجنائية و الإدارية.

- وضع نظام آلي لتسيير ملفات المحبوسين على مستوى المؤسسات العقابية يمكن من تحسين عملية تسيير المساجين من خلال توجه قائم على إعطاء مكانة هامة لإعادة التربية و إعادة الإدماج الاجتماعي. إن هذا النظام يحدد مسار كل سجين بداية من أسباب و ظروف حبسه، سلوكه أثناء فترة حبسه إلى غاية إطلاق سراحه ، و من مزايا هذا البرنامج:

[1]- الطيب بلعيز ، دليل المتعامل مع العدالة، مرجع سبق ذكره

[2] - عصرنة قطاع العدالة، متاح على الرابط: http://www.startimes.com/f.aspx?t=10472811 ،اطلع عليه يوم: 2015/05/06

* تسهيل إعداد برامج فردية و متنامية لإعادة التربية و إعادة الإدماج الاجتماعي.
* إعداد ، تسيير و تسهيل مراقبة برنامج إعادة التربية و الإدماج (المكافئة على حسن السيرة) التي ترمي إلى تأسيس و تطوير طرق الرجوع إلى الإفراج المشروط، و الحرية النصفية

* التزويد بإحصائيات موثوقة، حول أهم التحولات لمختلف شرائح المساجين و بذلك تمنح معطيات هامة فيما يخص اتخاذ قرار لإنجاز منشآت جديدة أو تخصيص بعض المؤسسات بالنظر إلى درجة خطورة المساجين (درجة عالية الأمن، متوسطة الأمن،.....) هذا من جهة أو مضمون برامج التكوين وإعادة انتشار موظفي إعادة التربية من جهة أخرى.

- وضع خريطة قضائية، تعتمد على التكنولوجيات الحديثة SIG (الأنظمة الإعلامية الجغرافية) ، و هي أداة تساعد على إضفاء عقلانية أكثر على سياسات إنشاء جهات قضائية جديدة و كذا تكوين و تعيين القضاة بالاعتماد على معايير موضوعية في عملية التشخيص و يساعد على عملية اتخاذ القرار.

- وضع شبكة الإعلام الآلي القطاعية على مستوى المجالس، المحاكم و المؤسسات العقابية، تشكل قاعدة تحتية مادية و ضرورية بصفة مطلقة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية التي تجري تنميتها أو يزمع إحداثها، لإعتبارات تأخذ في نفس الوقت جانب النوعية و الإتقان إلى جانب الضمانات الضرورية للأمن الالكتروني.

- انجاز مركز وطني لصحيفة السوابق القضائية و ربطه آليا بجميع الهيآت القضائية لتمكين المواطن من الحصول على صحيفة السوابق القضائية من أي جهة قضائية كانت و في الحين، تم تطويره ليشمل حتى المولودين في الخارج.

- انجاز نظام آلي لتسيير الأعوان القضائيين، و القضاة و الموظفين.

- انجاز نظام آلي لتسيير الأرشيف القضائي، إذ يرمي هذا المشروع إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي و تسييره من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر (ضد تلف وضياع الوثائق) و كذا جعل عمليات البحث و الإسترجاع تتم بسرعة و فعالية.

- تحضير أرضية للتعليم عن بعد و المحاضرات عن بعد بالصورة و الصوت.

كما أطلقت وزارة العدل خلال شهر سبتمبر 2014 دورات تكوينية لفائدة القضاة على مستوى تسعة مجالس قضائية لتعميم التصديق الالكتروني من أجل تحسين الخدمة العمومية و تعميم الاستفادة

من الخدمات القضائية عن بعد إلى جانب تعزيز حماية الأنظمة و قواعد المعطيات و هذا في إطار إطلاق خدمات الكترونية موجهة للمواطن [1].

ثالثا: إجراءات تقريب العدالة من المواطن .

تجسيدا لبرنامج عصرنة قطاع العدالة، و عملا بتوجيهات رئيس الجمهورية الجزائري الرامية إلى تحسين خدمات مرفق القضاء الموجهة لفائدة المواطنين، شرعت وزارة العدل انطلاقا من تاريخ 03 **جانفي** 2015، في وضع ميكانيزمات جديدة لاختبار الحلول التقنية المتعلقة بتمكين المواطنين **من الحصول على بعض الخدمات عبر الانترنت** (شهادة الجنسية و صحيفة السوابق القضائية)، بدأت هذه العملية كمرحلة أولية على مستوى المجالس القضائية النموذجية : سطيف، تيبازة، سيدي بلعباس، ورقلة، ثم عممت تدريجيا عبر كافة الجهات القضائية.

و دائما في إطار تحسين خدمات **مرفق القضاء و قصد التكفل** الجيد بانشغالات المواطنين، تم إنشاء مركز للنداء على مستوى وزارة العدل، و ذلك بوضع رقم أخضر تحت تصرف المواطنين، لأجل طرح مختلف الانشغالات سيما **تلك** المتعلقة بالخدمات الالكترونية مثل الإشكاليات التقنية المتعلقة بكيفيات استخدام كلمة السر، أو حالة الضياع...)، أين يتم التكفل بهم من طرف موظفين مؤهلين لذلك أو توجيههم إلى الجهات المعنية.

كما سيشرع في إدخال تقنية جديدة تسمح للمواطنين بتتبع مآل قضاياهم بواسطة رسائل نصية قصيرة (SMS)[2].

كل هذه الإجراءات تندرج ضمن مسعى وزارة العدل الرامي لتقريب العدالة من المواطن و تقديم خدمة ذات نوعية و في أحسن الظروف، حيث تم تسطير أهداف جديدة لتعزيز هذه السياسة و ذلك باستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بصفة مكثفة و آلية هذا من جهة، و من جهة أخرى تعميم الاستفادة من خدمات قضائية نوعية عن بعد، لفائدة المواطنين و المتقاضين و مختلف **الشركاء** (محامين، محضرين قضائين، إدارات عمومية ...)، كل هذا يمر في مرحلتين: [3]

---

[1]- دورات تكوينية لفائدة القضاة لتعميم التصديق الالكتروني وتحسين الخدمة العمومية ، مقال متوفر على الرابط: ***http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20140929/15027.html*** اطلع عليه يوم: 2015/05/06

[2]- عكا عبد الحكيم، المدير العام لعصرنة العدالة، إجراءات استخراج صحيفة السوابق القضائية و شهادة الجنسية عبر الانترنت، متاح على الرابط: ***https://arabic.mjustice.dz/com_ar_m_akka_dgmj/delivr_casier_jud_cert_nat.pdf*** اطلع عليه يوم: 2015/05/06

[3]- نفس المرجع السابق.

- **المرحلة الأولى:** تشمل التقنيات المستخدمة و تتمثل في إعادة هيكلة شبكة الاتصال القطاعية باستخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، مع تعزيز إطار الحماية لهذه التقنيات.

- **المرحلة الثانية:** تشمل أنظمة العمل و ترمي إلى إعادة تطوير الأنظمة بإرساء قواعد معطيات وطنية و مركزية تسمح بالعمل المباشر عن بعد.

و لتحقيق هذه الأهداف تم إعادة النظر في الإستراتيجية المعلوماتية لقطاع وزارة العدل بجعلها أكثر تفاعلية، و ذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال: [1]

- إنشاء مركز النداء.
- استخدام آليات المحادثة المرئية عن بعد.
- التوصل لتبليغ الأحكام القضائية عن طريق الرسائل القصيرة.
- توظيف الموقع الالكتروني لوزارة العدل لاعتماد خدمات التوقيع و تسليم الأحكام، استخراج صحيفة السوابق القضائية و شهادة الجنسية.

المطلب الثاني : الخدمات الالكترونية التي يقدمها قطاع العدالة.

شرعت وزارة العدل في توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و استغلالها لتقديم خدمات الكترونية إلى المواطن، منها خدمات تامة و منها خدمات الكترونية جزئية من خلال الموقع الالكتروني الذي اعتبرته موجه و مرشد للمواطن المتعامل مع العدالة، و سنتعرف في هذا المطلب إلى أهم الخدمات الالكترونية المقدمة إلى المواطن من طرف وزارة العدل و إجراءاتها.

أولا: استخراج وثائق الجنسية و السوابق العدلية.

في إطار عصرنة قطاع العدالة ، باشرت وزارة العدل في تسهيل عملية استخراج وثيقة الجنسية و السوابق العدلية عبر الانترنت عن طريق تلقي المواطن رسالة نصية عبر الهاتف في مدة أقصاها ثمان و أربعون ساعة ، فبعدما كانت عملية استخراج شهادة الجنسية و السوابق العدلية مهمة صعبة على المواطن، نظرا لمدة انتظار طويلة أملم شبابيك العدالة، أصبح بمقدوره من خلال البوابة الالكترونية لوزارة العدل أو بوابة مجالس القضاء استخراج هذه الوثيقة عن طريق الانترنت و من مكان تواجده .

[1]- عكا عبد الحكيم، المدير العام لعصرنة العدالة، مرجع سبق ذكره.

و تتطلب إجراءات الحصول على الخدمة التنقل الشخصي لتسجيل البيانات لدى المحكمة و لمرة واحدة فقط ، و بعد ثمان و أربعون ساعة يتلقى طالب الخدمة عبر رسالة نصية إلى هاتفه الشخصي اسم المستخدم و كلمة المرور الثانية و هذا لتفادي الأخطاء و كذلك لإثبات هوية طالب الخدمة المعني بالأمر و منع أي شخص آخر من الوصول إلى بيانات المعني، هذا الإجراء من شانه التخفيف من معاناة المواطن في استخراج الوثائق، يستفيد منه مبدئيا من له وثيقة سوابق عدلية نظيفة ليعمم بعدها على باقي المواطنين[1].

و تتطلب خطوات الحصول على الخدمة الالكترونية الإجراءات الأولية التالية: [2]

- التقدم شخصيا و لمرة واحدة فقط إلى شباك أقرب جهة قضائية (مجلس أو محكمة)، مرفوقا ببطاقة التعريف، شهادة الميلاد رقم 12، و رقم الهاتف المحمول.

- يسلم أمين الضبط للمعني مستند ورقي يحتوي على المعلومات التالية : لقب و اسم هذا الشخص، حسابه (اسم المستخدم و كلمة المرور) الذي خصص له، و كذا الوثائق التي يمكنه طلبها و الحصول عليها عن طريق الانترنت.

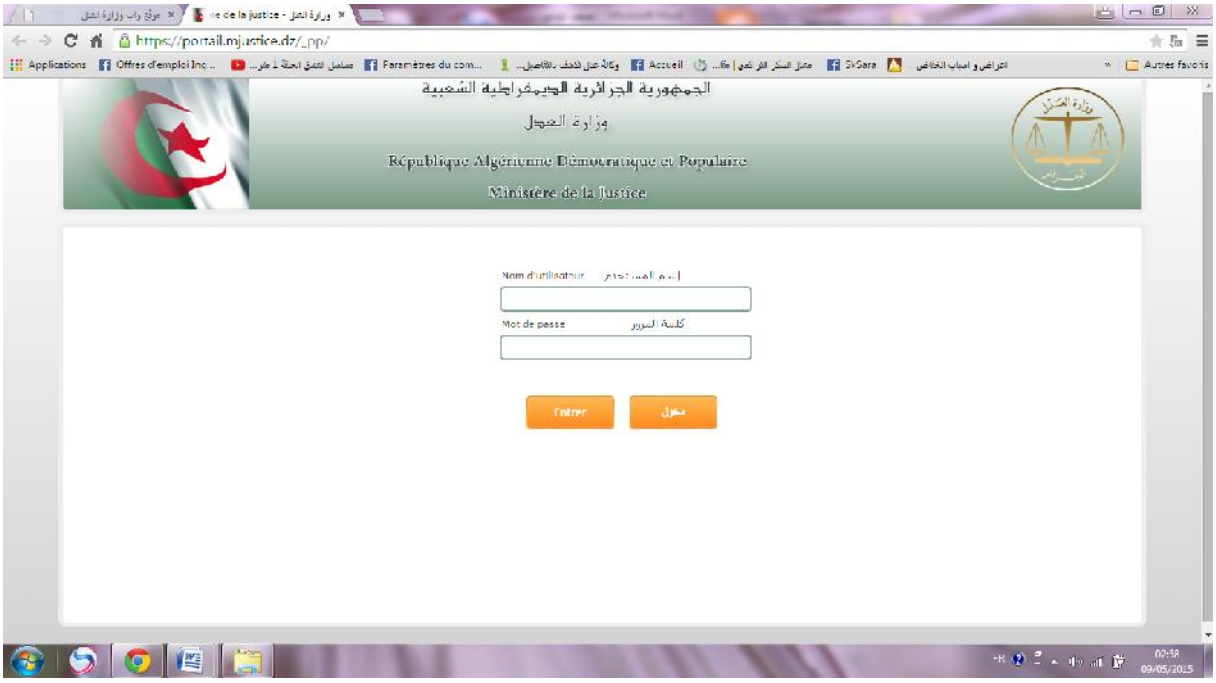
- يتم تفعيل اسم المستخدم و كلمة المرور المسجلين بالمستند الورقي المذكور أعلاه، خلال ثمان وأربعين (48) ساعة، بعد تلقي الشخص المعني على هاتفه المحمول عبر رسالة نصية قصيرة (SMS) لاسم مستخدم وكلمة مرور جديدين مخصصين له، لتمكينه من الوصول إلى خدمة طلب و تلقي صحيفة السوابق القضائية (رقم 03) او شهادة الجنسية عن طريق الانترنت، المتاحة على موقع "ولب" وزارة العدل، من خلال الفضاء المخصص لهذا الغرض.

وللتمكن من طلب و تلقي صحيفة السوابق القضائية (رقم 03) أو شهادة الجنسية عن طريق الانترنت، يجب على المواطن أن يُدرج لاسمي المستخدم وكلمتي المرور المذكورين أعلاه، باتباع الخطوات التالية:

- بعد الدخول إلى رابط موقع وزارة العدل ، و اختيار خدمة استخرج احدى الوثيقتين ، تظهر نافذة طلب إدخال اسم المستخدم و كلمة المرور، المرسلين له عبر الـ"SMS"، يجب إدخالهما و الضغط على زر الدخول:

[1]- دليلة بعزيز، عصرنة قطاع العدالة، تصريح المدير العام للعصرنة بوزارة العدل الى وسائل الاعلام الجزائرية، بتاريخ 6افريل2015 .
[2]- موقع وزارة العدل، ***http://arabic.mjustice.dz/?p=casier_en_ligne***، اطلع عليه يوم: 2015/05/09.

شكل رقم 06 : إجراءات استخراج الوثائق الالكترونية الخطوة الأولى



المرجع: موقع وزارة العدل، ***http://arabic.mjustice.dz/?p=casier_en_ligne***، اطلع عليه يوم: 2015/05/09.

- تُعرض عليه بعد ذلك نافذة ثانية، تسمح له باختيار الوثيقة التي يطلب الحصول عليها عن طريق الانترنت :

شكل رقم 07: إجراءات استخراج الوثائق الالكترونية الخطوة الثانية



المرجع: موقع وزارة العدل، ***http://arabic.mjustice.dz/?p=casier_en_ligne***، اطلع عليه يوم: 2015/05/09.

- بالضغط على الوثيقة، موضوع الطلب، سوف تفتح له نافذة أخيرة، يجب ملؤها بمعلومات صحيحة بإدخال اسم المستخدم و كلمة المرور الخاصين به، و المسجلين بالوثيقة الممنوحة له بالجهة القضائية، من طرف أمين الضبط .

شكل رقم 08: إجراءات استخراج الوثائق الالكترونية الخطوة الثالثة



المرجع: موقع وزارة العدل، ***http://arabic.mjustice.dz/?p=casier_en_ligne***، اطلع عليه يوم: 2015/05/12.

- بعد الضغط على زر تنفيذ يتلقى - عبر هذا الموقع **الإلكتروني لوزارة العدل** - صحيفة السوابق القضائية (**رقم** 03) الخاصة به، على شكل **ملف** (PDF) **قابلـة للطباعـة**، موقعة إلكترونيا، و **تحتوي على** (Code à barres) . (**انظر الملحق رقم** : نسخة من صحيفة السوابق العدلية المستخرجة الكترونيا).

وعن الخدمة نفسها في مجلس قضاء المدية، أشار السيد عثمان موسى النائب العام **للمجلس إلى** أن هذه الخدمة الإلكترونية متاحة للمواطنين الراغبين في الحصول على الخدمة الكترونيا، **في** حين **أن أكشاك المجلس تبقى مفتوحة لؤلئك** الذين يفضلون الحصول على الخدمة بطريقة تقليدية بسبب عدم إمكانياتهم المادية أو عزوفهم عن الخدمة الإلكترونية لأسباب شخصية، و أن الهدف من إطلاق الوزارة لهذه الخدمة هو تسهيل الإجراءات إلى المواطن و ليس **صد أو غلق أبواب الإدارة في** وجهه، و قصد توعية المواطنين بأهمية هذه الخدمة و الإشهار بها **تم الإعلان عن اطلاق** العملية

وإجراءاتها عبر مقر إذاعة المدية، كما أشار السيد عثمان موسى أن هذه الخدمة ستخفف عن المواطن عناء التنقل إلى مقر المجالس القضائية أو المحاكم للحصول على الخدمة، كما تقلل من ازدحام المواطنين داخل أكشاك الإدارة[1].

ثانيا: استخراج شهادة الوجود بالسجن إبان ثورة التحرير الوطنية.

يمكن لكل مواطن تم سجنه أثناء حرب التحرير الجزائرية، ضد الاستعمار الفرنسي (في الفترة ما بين 1954 و 1962) أن يطلب شهادة الوجود بالسجن إبان الثورة التحريرية، الخاصة به عن طريق الأنترنت، بملء استمارة الطلب الموجودة بموقع وزارة العدل و إرسالها ثم تسحب الوثيقة بالجهة المختارة التي تم تحديدها عند ملئ الاستمارة ب تقديم نسخة من بطاقة التعريف الوطنية للمعني[2].

و يمكن الحصول على الخدمة الكترونيا من موقع وزارة العدل ***https://arabic.mjustice.dz***

شكل رقم 09 : اجراءات طلب خدمة استخراج شهادة الوجود بالسجن الكترونيا- الخطوة الاولى



المرجع: موقع وزارة العدل، ***http://arabic.mjustice.dz***، اطلع عليه يوم: 2015/05/09.

[1]- مقابلة مع السيد عثمان موسى، النائب العام لمجلس قضاء المدية، تمت بتاريخ: 2015/05/07 بمقر مجلس قضاء المدية.
[2]- موقع وزارة العدل، ***https://arabic.mjustice.dz/?p=form_archive***، اطلع عليه يوم: 09/ 05/ 2015

شكل رقم 10 : إجراءات طلب خدمة استخراج شهادة الوجود بالسجن الكترونيا ـ الخطوة الثانية



المرجع: موقع وزارة العدل، ***http://arabic.mjustice.dz***، اطلع عليه يوم: 2015/05/09.

ثالثا : الاطلاع على مضوق الأحكام و القرارات.

استحدثت وزارة العدالة خدمة جديدة على موقعها الالكتروني تسمح لأي مواطن بمتابعة ملفه القضائي والاطلاع على مضوق الأحكام أو القرارات القضائية عبر نافذة أطلق عليها اسم "**مآل الملف القضائي**". ومن خلالها يتمكن المتقاضي، بعد ملء الاستمارة المتوفرة على موقع الوزارة، من معرفة كل التفاصيل التي تخص قضيته في كل المجالس القضائية عبر **الوطن** .

يمكن الولوج إلى الخدمة عبر نافذة " مآل الملف القضائي" ، من بوابة وزارة العدل عبر الموقع الالكتروني : ***http://coursdesaffaires.mjustice.dz/affaire/index.php***.

شكل رقم 11: مآل الملف القضائي من الموقع الالكتروني



المرجع: موقع وزارة العدل، ***http://arabic.mjustice.dz***، اطلع عليه يوم: 2015/05/09.

بعد الضغط على الموقع، تفتح نافذة كما في الشكل الموضح أعلاه ، و بعدها يتم اختيار الجهة القضائية حسب الاختيارات المتاحة، و بعدها يتم تسجيل اسم **المستخدم و كلمة المرور، و الضغط** على زر تنفيذ للحصول على الخدمة.

شكل رقم 12: تسجيل معلومات الدخول للحصول على خدمة الاطلاع على حال قضية



المرجع: موقع وزارة العدل، ***http://arabic.mjustice.dz***، اطلع عليه يوم: 2015/05/09.

إن الخدمات سابقة الذكر سواء كانت خدمات تامة يحصل عليها المستفيد من موقع تواجده دون **اللجوء إلى الإدارة ، أو** جزئية تعتبر فيها الانترنت خطوة وسيطة ، إلا أنها **تخفف عن المواطن** عناء الانتظار الطويل في الإدارة و تقليل عدد مرات تردده على الأكشاك للحصول على الخدمة، و في هذا تبسيط للإجراءات الإدارية و تحسين للخدمات المقدمة من طرف العدالة .

رابعا: مركز النداء.

تزداد حاجة المواطن للتوجيه في هياكل الإدارة أكثر فأكثر خاصة مع زيادة المصالح وتعددها،و لهذا لجأت وزارة العدل لاستحداث وسيلة **(مركز النداء)** من شأنها تقريب الخدمة العمومية لقطاع العدالة من المواطن لتحقيق هدفين هما : **الإصغاء للمواطن و إعطاء أحسن صورة في** تقديم الخدمة العمومية.

و يمكن للمواطن أن يشارك في الحياة العمومية عن طريق مركز نداء متخصص و يستعلم **بواسطة عرائض و ظلمات، اقتراحات و أفكار وطلبات استعلام ، و بعد اتصل المواطن بالرقم**

الأخضر (10 78) المخصص لمركز النداء ، يقوم مرشد صوتي باللغتين العربية و الفرنسية بإعلام و توجيه المواطن إلى المصلحة المطلوبة، ثم يقوم مرشدون عبر الهاتف تم تكوينهم بصفة خاصة بهذا الأمر بإعلام، توجيه، شرح ودراسة طلبات و اقتراحات المواطنين.

يقوم النظام المعلوماتي بصفة آلية عقب كل مكالمة هاتفية بإنشاء بطاقة تحتوي على المعلومات الأساسية المتعلقة بكل مكالمة (رقم المتصل و شريط المكالمة) حيث يمكن تسجيلها و من الممكن أرشفتها أيضا، و بهذا يتم الاطلاع بصفة دورية على إحصائيات دقيقة حول انشغالات المواطنين.

يسمح مركز النداء لقطاع العدالة بتزويد المواطنين بوسيلة موثوقة للحصول على المعلومة، و من شأن المعلومات المعالجة و المنظمة إثراء قاعدة المعلومات التي تستغل مباشرة على مختلف المستويات الحاسمة على الصعيدين المحلي و الوطني و تساعد في اتخاذ القرارات[1].

المطلب الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإجراءات القضائية.

دائما في إطار عصرنة قطاع العدالة، و زيادة على استعمال تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعاملها مع المواطن و تسهيل عملية تقديم الخدمات المرفقية، تسعى وزارة العدل إلى تحديث الإجراءات القضائية باستعمال أمثل للمعلوماتية و التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في جانب التعامل القضائي لمرفق العدالة، و هذا وفقا لما جاء به مشروع القانون رقم 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فيفري سنة 2015 المتضمن عصرنة و تحديث قطاع العدالة[2] ، الذي يهدف إلى إحداث منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل تسمح بالقيام بالإشهاد على صحة الوثائق الإلكترونية وإرسال وتبادل الوثائق عبر هذه الطرق، وكذا استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية والمحاكمة[3].

أولا: استعمال الوثائق الإلكترونية و الاستغناء عن الدعائم الورقية.

حددت وزارة العدل الإجراءات المتخذة بهدف الاستغناء النهائي عن الدعائم الورقية في الإجراءات القضائية وكذا الشروط الواجب توفرها و التي تضمن موثوقيتها وسلامتها وكيفية التحقق

[1]- عكا عبد الحكيم، المدير العام لعصرنة العدالة،إنشاء مركز النداء على مستوى وزارة العدل، متاح على الرابط:
https://arabic.mjustice.dz/com_ar_m_akka_dqmj/centre_d_appel_m_justice.pdf، اطلع عليه يوم: 11/05/ 2015.

[2]- القانون رقم 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فيفري سنة 2015 المتضمن عصرنة و تحديث قطاع العدالة الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 06 ، السنة الثانية و الخمسون ، الثلاثاء 30 ربيع الثاني عام 1636 الموافق ل 10 فيفري 2015، ص

[3]- موقع الإذاعة الجزائرية ، تعزيز الشفافية في تسير الشأن العام ضمن مشروع قانون عصرنة العدالة، متاح على الموقع:
http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20141124/20567.html، اطلع عليه يوم: 2015/05/11.

من صحتها ومن الجهة التي أصدرتها، بالإضافة إلى مسألة التوقيع والتصديق الإلكترونيين لإضفاء الشرعية اللازمة لاستعمال هذه الدعائم الإلكترونية أثناء إرسال الوثائق[1].

إذ يمكن أن يتم تبليغ و إرسال الوثائق، المحررات القضائية و المستندات الكترونيا وفقا لشروط، حيث يجب أن تتضمن الوسائل التقنية المستعملة في إرسال العقود و الوثائق بالطريق الإلكتروني ما يلي:[2]

- التعرف الموثوق على أطراف الترابط الالكتروني.
- سلامة الوثائق المرسلة.
- أمن و سرية التراسل.
- حفظ المعطيات بما يسمح بتحديد تاريخ الإرسال و الاستلام من طرف المرسل بصفة أكيدة.

وتتمتع الوثيقة المرسلة بالطريق الالكتروني بصحة و فعالية الوثيقة الأصلية إذا ما أعدت وفقا لما تقتضيه الإجراءات و توفرت الشروط السابقة الذكر[3].

و لتفعيل عملية تبادل الوثائق الإلكترونية و إمكانية الاستغناء على الوثائق الورقية، تم إنشاء مركز لشخصنة شرائح التوقيع الإلكتروني بوزارة العدل يتوفر على معدات و تجهيزات عصرية يقوم بالمهام التالية:[4]، [5]

- تسجيل أعوان وزارة العدل، القضاة وكتاب الضبط في النظام التقني للتوقيع الالكتروني وشخصنة مفاتيح المتدخلين في النظام ،مع ضمان مراقبة نوعية للبطاقة الإلكترونية التي تحتوي على شريحة التوقيع الإلكتروني.
- التكفل بإرسال المفاتيح المشخصة نحو مختلف الجهات القضائية.
- تسيير أنظمة مركز الشخصنة و قواعد بياناته.
- القيام بعملية التكوين و المرافقة لفائدة المستعملين.
- اقتراح حلول تقنية لفائدة المتدخلين في الأنظمة.
- السهر على تطوير الأنظمة ، الحلول و البرمجيات و الشبكات ذات الصلة بالشريحة الالكترونية.

---

[1]- يومية النهار ،مشروع قانون عصرنة العدالة يهدف إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى المواطنين، متاح على الرابط: ***http://www.ennaharonline.com/ar/algeria_news/225437.html***، اطلع عليه يوم: 2015/05/11.

[2]- القانون رقم 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فيفري سنة 2015 المتضمن عصرنة و تحديث قطاع العدالة ، مرجع سبق ذكره، ص 5.

[3]- نفس المرجع السابق .

[4]- عكا عبد الحكيم، مركز شخصنة شريحة الامضاء الالكتروني- وضع الظلم التقني لشخصنة الشرائح، متاح على الرابط: ***http://arabic.mjustice.dz/com_ar_m_akka_dgmj/centre_sign_electronique.pdf***، اطلع عليه يوم: 2015/05/11.

[5]-الطيب لوح يدشن مركز لتشخيص شريحة التوقيع الالكتروني و يكشف على اعداد مرسوم لاعادة التقسيم القضائي للعاصمة ، مقال منشور على موقع الاذاعة الجزائرية، متاح على الرابط: ***http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20140913/13241.html***، اطلع عليه يوم: 2015/05/11.

- التكفل بالأعمال التي تدخل ضمن اختصاص مختلف الهيآت القضائية، و القيام ببحوث تعنى بتحسين استعمال الشريحة الإلكترونية.
- إعداد تقارير و حوصلات حول مجال التطبيق و النشاطات.
- وضع حلول تقنية للمحافظة على البيانات قصد ضمان سلامة الأرشيف.
- توفير الظروف الأمثل لتخزين اللوازم (شرائح الشخصنة القبلية و المفاتيح الالكترونية USB).
- ضمان تطوير نظام الشريحة الالكترونية و تسييره.

إن هذا المركز يسمح للقضاة بالتوقيع و التصديق عن الوثائق الإلكترونية عن بعد عبر شبكة مؤمنة.

ثانيا: استخدام المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية.

أجازت وزارة العدل استخدام المحادثة عن بعد أثناء الإجراءات القضائية مثل سماع الشهود والمتهمين والخبراء، و هو ما نصت عليه المادة 14 من القانون رقم 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فيفري سنة 2015 المتضمن عصرنة و تحديث قطاع العدالة : " إذا استدعى بعد المسافة أو تطلب ذلك حسن سير العدالة، يمكن استجواب و سماع الأطراف عن طريق المحادثة المرئية عن بعد مع مراعاة احترام الحقوق و القواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات".

و تشير هذه المادة إلى شروط الاستخدام أيضا و هي تتضمن الوسيلة المستعملة، سرية الإرسال و أمانته، كما يتم تسجيل التصريحات على دعامة تضمن سلامتها و ترفق بملف الإجراءات و تدون التصريحات كاملة و حرفيا على محضر يوقع من طرف القاضي المكلف بالملف و أمين الضبط[1].

و تستعمل المحادثة المرئية عن بعد في حالات مثل: [2]

- استجوابات قاضي التحقيق، سماع شخص أو إجراء مواجهات بين عدة أشخاص.
- سماع الشهود و الأطراف المدنية و الخبراء.
- تلقي تصريحات متهم محبوس إذا وافق المعني و النيابة العامة عن ذلك.

[1]- القانون رقم 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فيفري سنة 2015 المتضمن عصرنة و تحديث قطاع العدالة ، مرجع سبق ذكره ، ص 5.
[2]- نفس المرجع السابق، ص6.

و يتم الاستجواب، السماع أو المواجهة باستعمال آلية المحادثة عن بعد بمقر المحكمة الأقرب من مكان إقامة الشخص المطلوب تلقي تصريحاته بحضور وكيل الجمهورية المختص إقليميا و أمين الضبط، اذ يقوم وكيل الجمهورية بالتحقق من هوية الشخص الذي يتم سماعه و يحرر محضرا عن ذلك، أما إذا كان الشخص المسموع محبوسا، تتم المحادثة المرئية عن بعد من المؤسسة العقابية التي يوجد بها المحبوس [1].

بفضل هذه الخدمات الجديدة، التي تعتبر قفزة نوعية حقيقية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، فإن وزارة العدل عازمة كل العزم على ولوج العدالة الالكترونية، لتقديم أحسن و أرقى الخدمات للمواطنين.

المبحث الثالث: تحليل واقع الخدمات الالكترونية في مجلس قضاء المدية.

بعد تعرضنا في الأجزاء السابقة من الدراسة إلى الجوانب النظرية للحكومة الالكترونية باعتبارها من أبرز الاتجاهات الحديثة المساهمة في تحسين جودة الخدمة ، وحتى تكون الدراسة أكثر فائدة و من أجل معرفة أهمية الحكومة الالكترونية وفعاليتها في تحقيق جودة الخدمة المقدمة حسب رأي المواطنين، تم اجراء استقصاء وسط متلقي الخدمة العمومية المقدمة من طرف مجلس قضاء المدية لمعرفة مدى رضاهم عن الخدمات الالكترونية المقدمة بالمقارنة مع الخدمات التقليدية.

المطلب الأول : منهجية الدراسة و أسلوب التحليل الإحصائي.

يتناول هذا المطلب توضيحا لمنهجية الدراسة المعتمدة من خلال تصميمها و الأسلوب الإحصائي المعتمد في تحليل النتائج .

أولا : تصميم الدراسة.

من أجل جمع البيانات اللازمة للتحقق من فرضية البحث المرتبطة بالجانب التطبيقي ، تم اختيار الوسيلة الأكثر شيوعا واستخداما ضمن البحوث العلمية المتمثلة في الاستبيان لمعرفة أهمية الحكومة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة من خلال آراء متلقي الخدمة العمومية بمجلس قضاء المدية .

قمنا بتصميم استمارة الاستقصاء (الاستبيان) لاستطلاع الآراء في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها ،حيث تحتوي هذا الاستمارة على محاور، و كل محور يتكون من عبارات

[1]- الجريدة الرسمية، نفس المرجع السابق، ص6.

فرعية مكملة لبعضها، تم اعتماد هذه المحاور على أساس مضمون جودة الخدمة التقليدية والالكترونية بعد اطلاعنا على عدد من الدراسات و البحوث السابقة، و قد تم عرض الاستبيان في شكله النهائي على الأستاذ المشرف الذي أضاف عليه بعض التعديلات ، والتي جعلته أكثر وضوحا و شمولية بالنسبة للمستقصي.

إن الهدف المتوخى من استطلاع آراء المستجوبين هو التعرف من خلال إجاباتهم على ما يلي:

- **أولا:** مدى اهتمام مجلس قضاء المدية بتحقيق معايير جودة الخدمة العمومية.
- **ثانيا:** تقييم جودة الخدمة الالكترونية التي يقدمها مجلس قضاء المدية عن طريق الموقع الالكتروني.
- **ثالثا:** أهمية نظام الخدمة الالكترونية في تحقيق معايير الجودة بالمقارنة مع النظام التقليدي.

و لهذا الغرض قسمنا الاستبيان إلى المحاور التالية:

1- المحور الأول- معلومات عامة: و يتضمن أسئلة تعطي إجاباتها معلومات شخصية حول المواطن المستقصى مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، سبب التواجد بالمرفق العام)، وكذلك معلومات عن مدى استخدام المواطن المرتفق لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل جهاز الكمبيوتر و الانترنت و هل سبق له التعامل مع الموقع الالكتروني للمرفق العام محل الدراسة.

تساعد هذه المعلومات الأولية في معرفة مدى تقبل وجاهزية المواطن الجزائري للحصول على الخدمة العمومية عن طريق الوسائل الالكترونية.

2- المحور الثاني - جودة الخدمات المقدمة: أردنا من خلال هذا المحور معرفة مدى اهتمام مجلس قضاء المدية بتحقيق معايير جودة الخدمة المقدمة إلى المواطن، تناولنا فيه استجواب المواطن المرتفق حول الخدمة المقدمة ، حيث قمنا بتصميم مجموعة من الأسئلة التي تتمحور حول أبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الملموسية ، الاستجابة ، السرعة و سهولة التواصل ، التعاطف و الاهتمام، الاعتمادية، توفر المعلومات ، المساءلة المشاركة و تطبيق القوانين).

3- المحور الثالث - جودة الخدمات الالكترونية: حاولنا من خلال هذا المحور تقييم جودة الخدمة الالكترونية التي يقدمها مجلس قضاء المدية عن طريق الموقع الالكتروني، فبعد أن تعرفنا في المباحث السابقة من هذا الفصل على الخدمات الالكترونية المقدمة ، سنحاول تقييم جودة هذه الخدمة (بغض الظر عن أهميتها) من خلال تصميم مجموعة من الأسئلة التي تتمحور حول أبعاد جودة

الخدمة الالكترونية (التكامل ، التواجد، المصداقية ، الخصوصية والأمان، سهولة الاستخدام والاستجابة).

4 - المحور الرابع - بعد المقارنة: تناولنا فيه أهمية نظام الخدمة الالكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة من وجهة نظر المواطن، حيث قمنا بتصميم أسئلة هذا المحور بناءا على معايير الجودة انطلاقا من فرضية أن النظام الالكتروني يساهم أكثر في تحقيق هذه المعايير مقارنة بالنظام التقليدي.

ثانيا: عينة الدراسة .

إن مجتمع الدراسة المستهدف هو المواطن الجزائري متلقي خدمات قطاع العدالة الجزائري حيث تعرفنا في شق من هذا الفصل على أهم المرافق العمومية التابعة لقطاع العدالة (محاكم، مجالس قضائية ، ...) ، و نظرا لاستحالة استقصاء جميع متلقي الخدمة العمومية موضوع الدراسة خاصة مع حدود البحث الزمانية ، فقد اقتصرت دراستنا الميدانية على مجلس قضاء المدية، حيث قمنا باستقصاء مجموعة من المواطنين المرتفقين هناك خلال فترة البحث.

مجتمع دراستنا غير محدود العدد ، حيث لم نستطع إحصاء عدد المواطنين المرتفقين بمجلس القضاء محل الدراسة لأنه يستقبل يوميا عدد غير منتظم من طالبي الخدمة العمومية ونظرا لغياب إحصائيات سابقة عن عدد المواطنين المرتفقين خلال فترة زمنية معينة، فإننا لم نستطع تحديد حجم عينة الدراسة المنهجي لضبط دراستنا، ولهذا السبب اخترنا عينة تتكون من 80 فردا تم اختيارهم عشوائيا، و قمنا بتوزيع الاستبيانات عليهم خلال أيام ترددنا على مجلس القضاء لإجراء الدراسة الميدانية ، إلا أننا لم نستطع استرجاع جميع الاستبيانات كما قمنا بإتلاف عدد منها التي كانت غير صالح للتحليل ، و الجدول التالي يوضح عدد الاستبيانات النهائية التي قمنا بتحليلها :

جدول رقم 07: عدد الاستبيانات الموزعة و المسترجعة في عينة الدراسة

الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	الملغاة	النهائية
المجموع	80	75	06	69
النسب المئوية	%100	% 93 .75	% 7.5	% 86.25

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على عدد الاستبيانات المسترجعة.

ثالثا/ حدود الدراسة.

تتمثل حدود دراستنا فيما يلي:

- **الحد الموضوعي:** تتمحور الدراسة حول أبعاد جود الخدمة التقليدية و الالكترونية والمقارنة بين النظامين التقليدي و الالكتروني انطلاقا من فرضية أن الخدمات الالكترونية تساهم أكثر في تعزيز معايير جودة الخدمة .

- **الحد البشري:** تقتصر الدراسة على المواطنين المرتفقين في مجلس قضاء المدية ، لأن جودة الخدمة العمومية تستهدف المواطنين بالدرجة الأولى و تعتمد على رضاهم من خلال الاستجابة لانشغالاتهم و تطلعاتهم ، و بلغ عدد المستقصين النهائيين (69 فردا) ، (19 فردا) منهم فقط سبق لهم الحصول على الخدمة الالكترونية من طرف مجلس قضاء المدية.

- **الحد المكاني:** وقع الاختيار على مجلس قضاء المدية و هو أهم أحد هيآت قطاع العدالة الجزائري في ولاية المدية .

- **الحد الزماني:** تم إجراء الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2014- 2015.

رابعا: منهجية و أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة .

بعد استرجاعنا الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة وفرزها، قمنا بالاستعانة ببرنامج (المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS) لتحليل النتائج المتحصل عليها ، وبعد إدخل البيانات في هذا البرنامج قمنا بالخطوات التالية :

- تحليل المحور المتعلق بالمعلومات الشخصية من خلال إنشاء جداول تشمل التكرارات، النسب المئوية و الرسومات البيانية لمتغيرات الاستبيان المتعلقة بهذا المحور و هذا قصد معرفة الخصائص العامة للعينة المدروسة.

- إجراء اختبار الثبات لأسئلة الاستبيان المستخدمة باستخدام أحد معاملات الثبات لمعرفة صدق الدراسة.

- تحليل المحاور المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة الالكترونية و التقليدية والمقارنة (كل محور على حدى) من خلال حساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، المتوسط الحسابي المرجح لمجموع العبارات

المشكلة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة لمعرفة مدى تحقق هذا البعد من عدمه ، و في الأخير حساب المتوسط الحسابي العام لكل محور من المحاور الثلاث السابقة.

- إجراء الاختبارات الإحصائية لإثبات أو نفي فرضية الدراسة.
- تقديم نتائج و توصيات الدراسة.

أما عن أدوات التحليل الإحصائي التي استخدمناها لتقديم النتائج فتتمثل في:

- مقياس ليكرت الخماسي، و هو أسلوب لقياس التفضيلات يعتمد على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما من خلال خمس درجات (موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما) ، استعملنا هذا المقياس في دراستنا لمعرفة تقييم المستقصي لأبعاد جودة الخدمة المحققة من خلال الموافقة أو الاعتراض على الأسئلة المقدمة ، حيث قمنا بإدخال الإجابات بإعطاء أوزان لكل رأي كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم 08 : أوزان إجابات مقياس ليكرت الخماسي

الوزن	الرأي
01	غير موافق تماما
02	غير موافق
03	محايد
04	موافق
05	موافق جدا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على بعض المراجع العلمية المتاحة

لتحديد اتجاه الإجابات قمنا بالاستعانة بجدول متوسط الأوزان المرجح المرافق للمقياس الخماسي، الذي يحدد مدى الفئة الموافقة لكل وزن :

جدول رقم 09 : مجال الاتجاه حسب مقياس ليكرت الخماسي

مدى المتوسط المرجح	الاتجاه
من (1 الى 1.79)	غير موافق تماما
من (1.80 الى 2.59)	غير موافق
من (2.60 الى 3.39)	محايد
من (3.40 الى 4.19)	موافق
من (4.20 الى5)	موافق جدا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على بعض المراجع العلمية الاحصائية

تحصلنا على الجدول السابق انطلاقا من حساب المدى الذي يساوي الحد الأقصى لدرجات تقسيم الإجابات، وفق مقياس ليكرت المعتمد في الدراسة، ناقص الحد الأدنى لدرجات هذا التقسيم أي (5-1 = 4)، ثم تقسيمه على الحد الأقصى لدرجات تقسيم الإجابات (5/4 = 0.80)، و لمعرفة مدى الفئات المختلفة للإجابات قمنا بإضافة هذه النتيجة بالتدريج إلى الحدود الدنيا للفئات.

- التكرارات و النسب المئوية لوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة.

- المتوسط الحسابي لتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبيان واتجاه الإجابات وفقا لمجالات الاتجاهات السابقة.

- الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي و اتساق إجابات أفراد عينة الدرلسة .

- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان و اعتماد نتائج الدراسة.

المطلب الثاني: تحليل و تفسير نتائج الدراسة الميدانية.

بعد توزيع الاستبيانات واسترجاعها قمنا بالاستعانة ببرنامج SPSS الذي يتميز بسرعة تقديم النتائج، و بناءا على النتائج المتحصل عليها نقدم التحليل التالي:

أولا: تحليل المحور الأول المتعلق بالمعلومات العامة.

تضمن هذا المحور من الاستبيان جزءا خاصا بمعلومات عامة للتعرف على خصائص العينة و توزيع أفرادها من حيث : الجنس، العمر،المستوى التعليمي، المهنة، سبب التواجد بالمرفق العام ، بالإضافة إلى جزء آخر يتضمن معلومات تساعد على معرفة مدى قابلية المواطن للحصول على الخدمة العمومية عن طريق الوسائل الالكترونية.

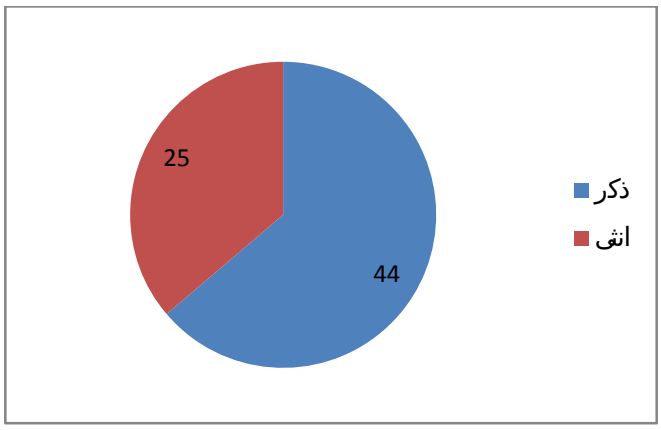
1- المعلومات الشخصية: النتائج المتحصل عليها حول المعلومات الشخصية المتعلقة بالمستقصي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 10: النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	44	% 63.8
	أنثى	25	%36.2
العمر	من 15 الى 20	05	%7.2
	من 21 الى 30	24	%34.8
	من 31 الى 40	25	%36.2
	أكثر من 41	15	%21 .7
المستوى التعليمي	متوسط	06	%8 .7
	ثانوي	21	%30 .4
	جامعي	31	%44.9
	دراسات عليا	08	%11.6
	اخرى	03	%4 .3
المهنة	موظف (عامل)	33	47.8%
	متقاعد	10	14.5%
	طالب (تلميذ)	14	20.3%
	آخر	12	17.4%
سبب التواجد بالمرفق العام	طلب خدمة	41	%59.4
	لستفسار عن اجراء	13	%18.8
	استفسار عن تقديم خدمة	15	%21.7
	تقديمشكوى او ظلم	00	%00
	آخر	00	%00

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS .

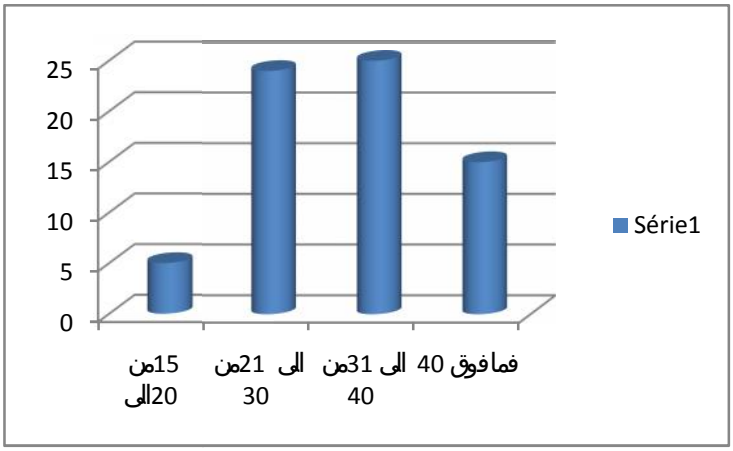
شكل رقم 13 : توزيع أفراد العينة وفقا للجنس



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و EXEL

من خلال الجدول و الشكل أعلاه، نلاحظ أن معظم أفراد العينة ذكور، حيث أن عدد 44 من أفراد العينة الذين أجريت عليهم الدراسة ذكور بنسبة (63.8 %) و هي الفئة الأكبر ، في حين أن 25 فردا منهم إناث بنسبة (2. 36 %) من إجمالي مفردات الدراسة.

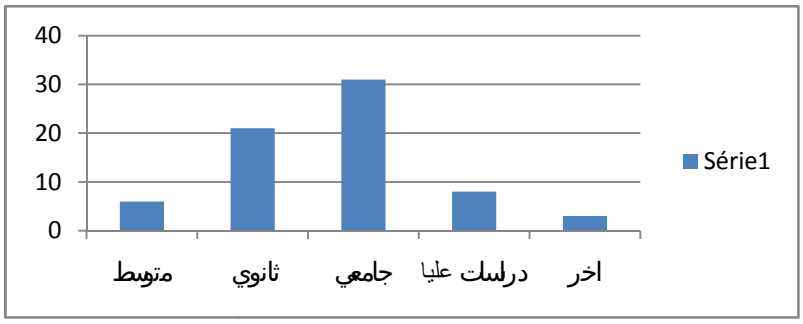
شكل رقم 14: توزيع أفراد العينة وفقا للعمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و EXEL

يوضح الشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب العمر، حيث أن (7.2 %) فقط من المواطنين تتراوح أعمارهم بين (15 – 20) سنة و هي الفئة العمرية الأصغر سنا و الأقل في عينة الدراسة، و يمكن إرجاع هذا إلى نقص التزامات أفراد هذه الفئة مع الإدارة العمومية، أو تولي أولياء أمورهم مهمة الحصول على الخدمة ، تليها بعد ذلك الفئة العمرية (أكثر من 41 سنة) بنسبة أكبر تقدر بـ: (21.7 %) و هي نسبة قليلة مقارنة مع باقي النسب ، و يقدر عدد المواطنين الذين تتراوح أعمارهم بين (21 – 30)سنة بنسبة (34.8%)، و هي نسبة متقاربة مع الفئة العمرية التي تتراوح بين (31 – 40) سنة حيث قدر عدد المواطنين الذين ينتمون إلى هذه الفئة 25 بنسبة (36.2 %) ، حيث يشكل المواطنين الذين تتراوح أعمارهم بين هتين الفئتين أغلب أفراد العينة.

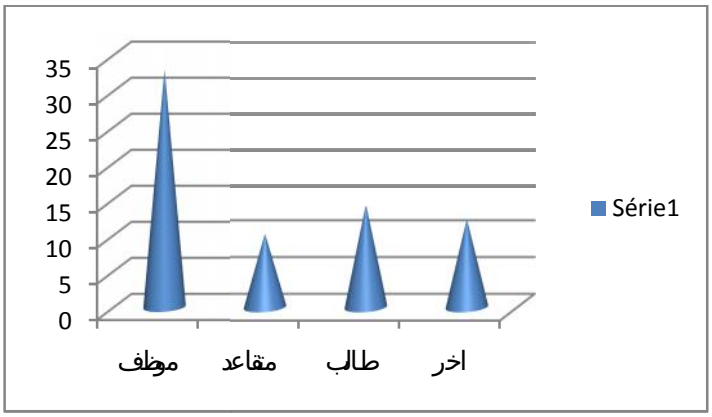
شكل رقم 15 : توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و EXEL

يوضح الشكل توزيع أفراد العينة حسب مستواهم التعليمي، حيث يتبين أن أكثر أفراد العينة جامعيين بنسبة (44.9 %)، يليهم بنسبة أقل الثانويون بنسبة (30.4 %)، ثم أصحاب الدراسات العليا بنسبة (11.6 %) ، لتأتي في المراتب الأخيرة ذوي المستوى التعليمي المتوسط بنسبة (8.7%) ، و أخيرا الذين لم يحدد مستواهم التعليمي بين المستويات السابقة بنسبة ضئيلة جدا تقدر بـ (4,3 %). و منه نستخلص أن أغلب المستقصين لديهم مستوى تعليمي يسمح لهم بتفهم موضوع الاستبيان و الحكم على جودة الخدمة المقدمة.

شكل رقم 16: توزيع أفراد العينة وفقا للمهنة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و EXEL

يوضح الشكل توزيع أفراد العينة حسب مهنتهم ، حيث يبين أن أغلب أفراد العينة موظفون بنسبة (47.8%) ، تليهم فئة الطلبة بنسبة (20.3 %) و هي نسبة مرتفعة نسبيا و قد يرجع هذا إلى تزامن فترة الدراسة مع تسجيلات طلبة الحقوق الخاصة بامتحان الكفاءة المهنية ، ثم أصحاب المهن التي لم يتم تحديدها على وجه الخصوص بنسبة (17 .4 %) حيث تمت ملاحظة أن أغلب أفراد هذه الفئة من المحامين أو العاطلين عن العمل ، ثم أقل فئة تتمثل في المتقاعدين من الوظيفة بنسبة (14.5 %) .

أما عن سبب تواجد المواطنين المستقصين بمجلس قضاء المدية ، فإنه يتمثل في طلب خدمة، أو لاستفسار عن إجراء أو عن تقديم خدمة، حيث أغلب المرتفقين تواجدوا بالمرفق العام لطلب الحصول شخصيا على الخدمة و قدرت نسبتهم (59.4%)، تليهم فئة المستفسرين عن تقدم خدمة بنسبة (21.7%) ، ثم فئة المستفسرين عن إجراء معين بنسبة (2. 18%)، بينما لم يحالفنا الحظ في استقصاء مقدمي الشكاوي لانعدامها أو عدم مصادفتنا لهم أثناء الدراسة.

2- .ى تقبل المواطن الحصول على الخدمة الالكترونية : تناولنا في هذا الجزء أسئلة حاولنا من خلالها قياس مدى تقبل المواطن المرتفق الحصول على الخدمة العمومية من خلال استخدامه لوسائل الاتصال الحديثة و ثقته في الخدمة الالكترونية، و تتبين النتائج المتحصل عليها على النحو التالي:

- **استخدام جهاز الحاسوب:** تشير نتائج الدراسة إلى أن أغلب أفراد العينة و المقدر عددهم بـ 55فردا يمتلكون جهاز حاسوب في المنزل بنسبة (79.7 %)، أما باقي الأفراد و المقدر عددهم 14 فردا بنسبة (20.3 %) لا يمتلكون جهاز حاسوب في المنزل ، مثلما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم 11 : استخدام أفراد العينة جهاز الحاسوب.

السؤال	الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
هل تمتلك جهاز حاسوب في المنزل.	نعم	55	% 79,7
	لا	14	% 20,3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS

- **الاتصال بالانترنت :** تشير نتائج الدراسة إلى أن أغلب أفراد العينة و المقدر عددهم بـ 41فردا يتصل جهازهم بالانترنت (4. 59 %) ، أما باقي الأفراد و المقدر عددهم 28 فردا يمتلكون جهاز كمبيوتر لكنه غير موصول بالانترنت بنسبة تقدر بـ: (40.6%) ، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم 12 : اتصال أفراد العينة بالانترنت.

السؤال	الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
هل جهازك الخاص موصول بالانترنت	نعم	41	% 59,4
	لا	22	% 40,6

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS

- **مستوى إجادة استخدام جهاز الكمبيوتر و الانترنت:** يوضح الجدول الموالي مستوى إجادة استخدام أفراد العينة جهاز الكمبيوتر و الانترنت، حيث قدر مستوى أغلب أفراد العينة في استخدام جهاز الكمبيوتر و الانترنت بين الجيد و المتوسط بنسب تقدر بـ : (39.1 % و47.8 %) ، بينما عدد قليل من أفراد العينة مستواهم ضعيف في هذا الشأن ، حيث قدر عددهم ب 9 أفراد بنسبة (13%).

جدول رقم 13 : مستوى إجادة استخدام الانترنت و جهاز الكمبيوتر.

السؤال	الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
ما مستوى إجادة استخدامك لجهاز الكمبيوتر و الانترنت	جيد	27	%39.1
	متوسط	33	%47.8
	ضعيف	09	%13.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS

- **طريقة الاتصال بالانترنت:** قدرت نسبة الأشخاص الذين لا يتصلون إطلاقا بالانترنت (13 %) ، بينما تشير نتائج الدراسة إلى أن اغلب أفراد العينة يتصلون بالانترنت من المنزل بنسبة تقدر بـ (50.7 %) ، ثم تليها نسبة المتصلين بالانترنت من الهاتف أو مقهى الانترنت بنسب متساوية تماما تقدر بـ (14.5 %)، أما نسبة الأشخاص الذين يتصلون بالانترنت من مقر عملهم فحددت ب(7.2%) ، و هذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم 14 : طريقة اتصال أفراد العينة بالانترنت.

السؤل	الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
تتصل بالانترنت عادة من:	المنزل	35	%50.7
	العمل	5	%7.2
	الهاتف	10	%14.5
	مقهى انترنت	10	%14.5
	لا أتصل إطلاقا	9	%13.0

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS

- **تفضيل الحصول على الخدمة:** أغلب أفراد العينة يفضلون الحصول على الخدمة إلكترونيا بنسبة (65.2 %)، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يفضلون الحصول على الخدمة بطريقة تقليدية بسبب عدم ثقتهم بالخدمة الالكترونية (34.8%)، و النسب موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 15 : تفضيل أفراد العينة الحصول على الخدمة (الكترونيا – الحضور الشخصي) .

السؤل	الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
تفضل الحصول على الخدمة:	الكترونيا عن طريق الانترنت	45	65.2%
	الحضور الشخصي لأني لا أثق بالخدمة الالكترونية	24	34.8%

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS

- **تعامل أفراد عينة الدراسة مع موقع مجلس القضاء أو وزارة العدل:** تشير الدراسة إلى أن أغلب أفراد العينة لم يسبق لهم التعامل مع الموقع الالكتروني لوزارة العدل أو مجلس قضاء المدية و بلغ عددهم 50 فرد من مجموع 69 بنسبة تقدر بـ (72.5 %)، بينما 19 فرد فقط من عينة الدراسة سبق لهم التعامل مع الموقع الالكتروني و الحصول على خدماته بنسبة (27.5 %)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 16 : نسبة المتعاملين مع الموقع الإلكتروني .

السؤال	الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
سبق لك و أن تعاملت مع موقع وزارة العدل أو موقع مجلس قضاء المدية	نعم	19	%27.5
	لا	50	%72.5

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS

وكتحليل مبدئي لنتائج الدراسة قصد معرفة مدى تقبل أفراد العينة (ماديا و معنويا) الحصول على الخدمة الالكترونية، أشارت النتائج إلى أن النسبة الأكبر منهم يفضلون الحصول على الخدمة عن طريق الانترنت، وقد يعكس هذا وعيهم بأهمية الخدمة الالكترونية والمزايا التي تحققها ، وكذلك إمكانيتهم التعامل مع الخدمة الالكترونية إذ أن غالبيتهم من الفئة المثقفة والمتعلمة، يملكون جهاز حاسوب شخصي ويتصلون بالانترنت إما من منزلهم أو مواقع أخرى كمقاهي الانترنت ، وكذلك مستوى إجادة استخدامهم هذه الوسائل بين الجيد والمتوسط، وهي مؤشرات مقبولة في دراستنا، فيمكن القول أن إمكانياتهم المادية لا تشكل عائق بشكل كبير في عملية حصولهم على الخدمة الالكترونية نظرا للانتشار الكبير لأجهزة الحاسوب وخدمة الانترنت وتطورهما المستمر.

إلا أن نسبة (34.8 %) من أفراد العينة يفضلون الحصول على الخدمة بالطريقة التقليدية لعدم ثقتهم بالخدمة الإلكترونية ، هؤلاء الأفراد لا يمثلون الأغلبية من عينة الدراسة و لكنها نسبة مرتفعة يمكن أن تؤثر على مستوى رضا هؤلاء عن الخدمة الالكترونية المقدمة ، و يمكن أن يرجع هذا إلى ضعف آليات التوعية بأهمية الحكومة الالكترونية ، أو عدم ثقة هؤلاء إطلاقا بإدارات المرافق العامة بسبب ضعف أدائها المتعارف عليه ، كما قد يكونوا من بين الأشخاص المتسمون بالتقليدية مقاوموا التغيير .

ورغم أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة يفضلون الحصول على الخدمة بطريقة الكترونية إلا أن نسبة (27.5 %) فقط من أفراد العينة المختارة سبق لهم التعامل مع موقع مجلس قضاء المدية و الحصول على الخدمة الالكترونية و هي نسبة ضعيفة ، و يرجع السبب إلى حداثة إطلاق الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف مجلس قضاء المدية، هذا من جهة ، و من جهة أخرى اختيارنا عينة الدراسة من داخل موقع المرفق العام محل الدراسة ، و باعتبار الخدمات الالكترونية خدمات مقدمة عن بعد تقتضي الحصول على الخدمة بعيدا عن مقر الإدارة ، فإننا لا نستطيع الوصول إلى متلقي الخدمة الالكترونية من مواقع إقامتهم أو اتصالهم بالموقع الالكتروني.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة.

قمنا بتطبيق مقياس ألفا كرونباخ (Alfa Cronback)، لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة على إجابات أفراد العينة، و تشير نتائج هذا المعامل إلى أن الحصول على (Alfa ≥ 0.60) يعد من الناحية التطبيقية في العلوم الإنسانية أمرا مقبولا، و الجدول التالي يبين نتائج ثبات أداة الدراسة .

جدول رقم 17 :قيمة معاملات الثبات للدراسة.

المحور	عدد العبارات	عدد الأفراد	قيمة ألفا
جودة الخدمة التقليدية	28	69	0.736
جودة الخدمة الالكترونية	14	19	0.713
المقارنة	16	19	0.677

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS

تشير قيم مؤشر ألفا كرونباخ الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن أداة الدراسة تتمتع بمعامل ثبات مقبول نوعا ما و منه يمكن اعتماده لتحقيق أغراض الدراسة.

ثالثا: تحليل المحور المتعلق بجودة الخدمة التقليدية.

سنحاول فيما يلي تحليل المحور المتعلق بجودة الخدمة التقليدية التي يقدمها مجلس قضاء المدية، حيث تتعلق أسئلة هذا المحور بأبعاد جودة الخدمة التقليدية، و من خلال تحليل نتائج إجابات أعضاء عينة الدراسة نريد معرفة مدى تحقيق هذه الأبعاد لجودة الخدمة و هل ترضي المواطن المرتفق .

1- البعد الأول - الملموسية : يتكون هذا البعد من 04 عبارات ، و من أجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد الملموسية .

ونلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 18 : عرض النتائج المتعلقة ببعد الملموسية في الخدمة التقليدية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
تستعمل ادارة المجلس وسائل عمل حديثة و عصرية.	26	31	02	10	-	4.06	0.998	موافق	1
	%37.7	%44.9	%2.9	%14.5	-				
توجد مصلحة تهتم بتوجيهك و الاجابة عن المعلومات التي تطلبها.	17	39	04	07	02	3.90	0.987	موافق	3
	%24.6	%56.5	%5.8	%10.1	%2.9				
توجد لوائح توجيهية الى الاقسام المراد الوصل اليها.	20	37	04	06	02	3.97	0.985	موافق	2
	%29	%53.6	%5.8	%8.7	%2.9				
يتوفر لدى المجلس أنظمة حفظ و توثيق آمنة.	05	32	21	07	04	3.39	0.973	محايد	4
	%7.2	%46.4	%30.4	%10.1	%5.8				
الاتجاه العام للبعد						**3.82**	**0.885**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (انظر الملحق رقم 03)

ح من خلال الجدول السابق أن اتجاه معظم إجابات المواطنين عن عبارات بعد الملموسية كانت موافق، و هذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغت قيمته (3.82) الواقع ضمن الفئة الرابعة حسب مقياس ليكرت، و بانحراف معياري يقدر بـ (0.885) مما يشير إلى تشتت قليل وتباين ضئيل في الإجابات ، و عليه يمكن القول بان العينة المستجوبة توافق عموما على انه يوجد اهتمام ببعد الملموسية .

وانطلاقا من النتائج الواردة فيه يمكن ترتيب عبارات البعد الخاص بالملموسية تنازليا من الاتجاه الأقوى إلى الاتجاه الأقل من خلال المتوسط الحسابي المرجح و الانحراف المعياري الخاص بإجابات عينة الدراسة كما يلي :

- حلت العبارة "***تستعمل إدارة المجلس وسائل عمل حديثة و عصرية***." المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف افراد العينة ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (4.06) مما يدل على أن العينة المدروسة توافق بشكل كبير جدا على آن إدارة مجلس القضاء تستعمل وسائل ومعدات حديثة و عصرية تتلاءم و طبيعة الخدمات المقدمة لهم .

- حلت العبارة "***عند دخولك المجلس توجد لوائح توجيهية إلى الأقسام المراد الوصول إليها***" في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.97) ، و هذا يدل على أن العينة المدروسة توافق بشكل كبير على انه يوجد لوائح و إرشادات توجيهية إلى الأقسام المراد الوصول إليها في **مجلس القضاء** وذلك لغرض التسهيل على المواطن المرتفق من عناء السؤال و الاستفسار و المكوث في البهو والأروقة لفترات طويلة.

- حلت العبارة "**يوجد موظف أو مصلحة تهتم بتوجيهك و الإجابة عن *المعلومات التي تطلبها***" في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.90)، و هذا يدل على أن العينة المدروسة توافق عموما على أن إدارة مجلس القضاء خصصت مكتب أو عون خاص بالاستقبال ، التوجيه ، الإرشاد و الإجابة على مختلف تساؤلاتهم و انشغالاتهم في ما يتعلق بالإجراءات المتعلقة بالخدمات ، طريقة تقديمها .

- حلت العبارة "**يتوفر لدى المجلس أنظمة حفظ و توثيق آمنة**" في المرتبة الرابعة من حيث الإجابة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.39) ، و هذا يدل على أن درجة الاستجابة محايد ، أي أن رأي العينة المدروسة غير واضح و دقيق فيما يخص هذه العبارة ، ويرجع السبب في ذلك إلى أن أنظمة الحفظ والتوثيق عادة لا تكون ظاهرة للمواطن، أو أن لدى أفراد العينة خلفيات سلبية حول هذا الموضوع راجعة إلى تجارب سابقة عايشوها أو تعرضوا لها.

2- البعد الثاني - الاستجابة : يتكون هذا البعد من 05 عبارات ، و من أجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد الاستجابة .

و ص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 19 : عرض النتائج المتعلقة ببعد الاستجابة في الخدمة التقليدية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
الخدمات تستجيب بشكل جيد لاحتياجاتك وتطلعاتك	12	48	03	04	02	3.93	0.846	موافق	1
	%17.4	%69.6	%4.3	%5.8	%2.9				
الموظف قادر على اجابتك على مختلف تساؤلاتك و انشغالاتك	14	44	02	08	01	3.90	0.910	موافق	2
	%20.3	%63.8	%2.9	%11.6	%1.4				
يقدم الموظف الخدمة الى المواطن حسب اولوية دخولكم الى المجلس و بدون أي تجاوز	12	44	02	11	-	3.83	0.907	موافق	3
	%17.4	%63.8	%2.9	%15.9	-				
يستجيب المجلس لشكاوي و احتجاجات الزبائن بشفافية وموضوعية .	05	31	18	12	03	3.33	0.995	محايد	5
	%7.2	%44.9	%26.1	%17.4	%4.3				
نظام العمل في المجلس يتيح الحصول على الخدمة طول ساعات اليوم	11	46	03	06	03	3.81	0.959	موافق	4
	%15.9	%66.7	%4.3	%8.7	%4.3				
الاتجاه العام للبعد						**3.75**	**0.823**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (انظر الملحق رقم 03)

يتضح من خلال الجدول السابق أن اتجاه معظم إجابات المواطنين عن عبارات بعد الاستجابة كانت موافق ، و هذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد اذ بلغت قيمته(3.75) الواقع ضمن الفئة الرابعة حسب مقياس ليكرت ، و انحراف معياري يقدر ب (0.823) مما يشير إلى تشتت قليل و تباين ضئيل في اتجاهات إجابات المواطنين ، و عليه يمكن القول بأنه العينة المستجوبة يوافقون على انه يوجد اهتمام ببعد الاستجابة .

وانطلاقا من النتائج الواردة فيه يمكن ترتيب عبارات البعد الخاص بالاستجابة تنازليا من الاتجاه الأقو إلى الاتجاه الأقل من خلال المتوسط الحسابي المرجح و الانحراف المعياري الخاص بإجابات عينة الدراسة كما يلي :

- حلت العبارة " **الخدمات تستجيب بشكل جيد لاحتياجاتك و تطلعاتك** " في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.93) مما يدل على أن العينة المدروسة توافق بشكل كبير على أن الخدمات المقدمة من طرف مجلس القضاء تستجيب لاحتياجاتهم بشكل جيد.

- حلت العبارة " **الموظف قادر على إجابك على مختلف تساؤلاك و انشغلاك** "في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.90) ، و هذا يدل على أن موظفي مجلس القضاء ملمين بمختلف الخيارات و المتطلبات المتعلقة بالخدمة ، و بالتالي العينة المدروسة توافق عموما على أنهم قادرين **على الإجابة على مختلف استفساراتهم** و **تساؤلاتهم** إلا في الحالات الخاصة التي ربما راجعة لغير اختصاصهم وخارج حدود مهام و ظيفتهم أو غير مكلفين بالإفصاح عنها لسبب السرية و الأمن.

- جاءت العبارة ***" يقدم الموظفون الخدمة للمواطن بحسب أولوية دخولكم إلى المجلس و بدون تجاوز*** "في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.83) ، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق عموما على انه يتم تقديم الخدمات بدون أي تجاوزات بحسب أولوية الدخول إلى مجلس القضاء ومدة الانتظار للحصول عليها.

- جاءت العبارة ***" نظام العمل في المجلس يتيح الحصول على الخدمة طوال ساعات اليوم*** " في المرتبة الرابعة ن حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.81) ، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق **على العموم** على انه يتم تقديم الخدمات بشكل متواصل طوال اليوم إلا في حالات خاصة التي قد تكون خارجة عن نطاقهم .

- جاءت العبارة ***" يستجيب المجلس لشكاوي و احتجاجات الزبائن بشفافية و موضوعية*** " في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ **المتوسط** الحسابي المرجح (3.33) ، و هذا يدل على أن درجة الاستجابة محايد ، أي أن رأي العينة المدروسة غير واضح و دقيق فيما يخص هذه العبارة .

3- البعد الثالث - السرعة و سهولة التواصل : يتكون هذا البعد من 04 عبارات، ومن اجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات ، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد السرعة وسهولة التواصل .

و ص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 20 : عرض النتائج المتعلقة ببعد السرعة و سهولة التواصل في الخدمة التقليدية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
لا تنتظر فترة زمنية طويلة للتواصل مع الموظف	08	51	03	04	03	3.83	0.874	موافق	4
	%11.6	%73.9	%4.3	%5.8	%4.3				
تقدم لك المؤسسة الخدمة في الموعد المحدد	15	41	06	04	03	3.88	0.963	موافق	3
	%21.7	59.4%	8.7	5.8%	%4.3				
تشعر ان الموظفين يفهمون طلبك بسهولة	27	37	03	02	-	4.29	0.688	موافق جدا	1
	%39.1	%53.6	%4.3	%2.9	-				
اجراءات الخدمة واضحة و سهلة	18	41	02	06	02	3.97	0.954	موافق	2
	%26.1	%59.4	%2.9	%8.7	%2.9				
الاتجاه العام للبعد						**3.99**	**0.769**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (**اظر الملحق رقم 03**)

يتضح من خلال الجدول السابق أن اتجاه معظم إجابات المواطنين عن عبارات بعد السرعة وسهولة التواصل كانت موافق ، و هذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغت قيمته (3.99) الواقع ضمن الفئة الرابعة حسب مقياس ليكرت ، و انحراف معياري يقدر بـ (0.769) مما يشير إلى تشتت قليل و تباين ضئيل في اتجاهات إجابات المواطنين ، و عليه يمكن القول بأنه العينة المستجوبة يوافقون على أنه يوجد اهتمام ببعد السرعة و سهولة التواصل .

وانطلاقا من النتائج الواردة فيه يمكن ترتيب عبارات البعد الخاص بالسرعة و سهولة التواصل تنازليا من الاتجاه الأقوى إلى الاتجاه الأقل من خلال التوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري الخاص بإجابات عينة الدراسة كما يلي :

- جاءت العبارة " **تشعر أن الموظفين يفهمون طلبك بسهولة** " في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (4.29) ، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق بشكل كبير على هذه العبارة مما يدل على أن مجلس القضاء لديه موظفين على مستوى عال سواء من حيث المستوى التعليمي أو الخبرة المهنية و يتمتعون بالروح الايجابية العالية و هذا ما يسهل فهم طلباتهم بسرعة و سهولة.

- جاءت العبارة " ***إجراءات الخدمة واضحة و سهلة*** " في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.97) ، وهذا يدل على ان العينة المدروسة توافق بشكل كبير على هذه العبارة مما يدل على **أن إجراءات الحصول على** الخدمة بسيطة ، سهلة و غير معقدة .

- جاءت العبارة " **تقدم لك المؤسسة الخدمة في الموعد المحدد** " في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.88) ، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق عموما على هذه العبارة، مما يفسر أن موظفي مجلس **القضاء** يحرصون على احترام الوقت الذي تستغرقه الخدمة بشكل مقبول .

- جاءت العبارة " **لا تنتظر فترة زمنية طويلة للتواصل مع الموظف** " في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.83) ، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق عموما على هذه العبارة، مما يفسر أن موظفي **مجلس** القضاء يتمتعون بالسرعة في أداء مهامهم **مما** يجعل التواصل معهم بسرعة و لا يستلزم وقت طويل ، الشيء الذي يجنب المواطن عناء الانتظار الممل، و يسبب له القلق الناتج عن ضياع الوقت و ضياع مصالحه.

1- البعد الرابع - التعاطف و الاهتمام : يتكون هذا البعد من 04 **عبارات** ، و من أجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد التعاطف و الاهتمام .

و نلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين **عن العبارات المتعلقة** بهذا البعد **في الجدول التالي**:

جدول رقم 21 : عرض النتائج المتعلقة ببعد التعاطف والاهتمام في الخدمة التقليدية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
يعاملك موظفي وزارة العدل باحترام و بطريقة متعاونة	21	43	04	01	-	4.22	0.615	1	موافق جدا
	%30.4	%62.3	%5.8	%1.4	-				
يظهر لك الموظف سلوك ايجابي و لائقا في تعامله معك	21	40	03	03	02	4.09	0.887	2	موافق
	%30.4	%58	%4.3	%4.3	%2.9				
تسعى ادارة المجلس الى ايجاد حلول مبتكرة لطلبات و احتياجات المواطن	02	10	19	30	08	2.54	0.979	4	غير موافق
	%2.9	%14.5	%27.5	%43.5	%11.6				
تتعاطف ادارة المجلس مع المواطن عند مواجهته مشكلة ما و تقوم بطمأنينة على حلها	13	43	07	04	02	3.88	0.883	3	موافق
	%18.8	%62.3	%10.1	%5.8	%2.9				
الاتجاه العام للبعد						**3.68**	**0.741**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (انظر الملحق رقم 03)

يتضح من خلال الجدول السابق أن اتجاه معظم إجابات المواطنين عن عبارات بعد التعاطف والاهتمام كانت موافق ، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغت قيمته (3.68) الواقع ضمن الفئة الرابعة حسب مقياس ليكرت ، و انحراف معياري يقدر ب (0.741)مما يشير إلى تشتت قليل و تباين ضئيل في اتجاهات إجابات المواطنين ، مما يشير إلى تشتت قليل و تباين ضئيل في الإجابات ، وعليه يمكن القول بان العينة المستجوبة توافق على العموم على انه يوجد اهتمام ببعد التعاطف و الاهتمام .

وانطلاقا من النتائج الواردة فيه يمكن ترتيب عبارات البعد الخاص بالتعاطف و الاهتمام تنازليا من الاتجاه الأقوى إلى الاتجاه الأقل من خلال المتوسط الحسابي المرجح و الانحراف المعياري الخاص بإجابات عينة الدراسة كما يلي :

- حلت العبارة " **يعاملك موظف مجلس القضاء باحترام و بطريقة متعاونة** "في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (4.22) ،مما يدل على ان العينة المدروسة توافق بشكل كبير على أن موظفي مجلس القضاء يتعاملون باحترام و بطريقة متعاونة معهم .

- حلت العبارة " ***يظهر لك الموظف سلوكا ايجابيا و لائقا في تعامله معك*** " في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح

(4.09) ، مما يدل على ان العينة المدروسة توافق بشكل كبير على أن موظفي مجلس القضاء يظهرون سلوكا ايجابيا و لائقا في تعاملهم معهم خلال مراحل تقديم الخدمة.

- جاءت العبارة "***تتعاطف إدارة المجلس مع الزبون عند مواجهته مشكلة ما، و تقوم بطمأنينة*** **على حلها** " في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.88) ، وهذا يدل على ان العينة المدروسة توافق **عموما على** هذه العبارة مما يدل على ان مجلس القضاء يتفهم مشاكل المواطنين المرتفقين ويعمل على حلها من خلال إيجاد حلول **مناسبة في الوقت المناسب** .

- جاءت العبارة "***تسعى إدارة المجلس إلى إيجاد حلول مبتكرة لطلبات و احتياجات المواطن*** " في **المرتبة الرابعة** من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط **الحسابي المرجح** (2.54) ،وهذا يدل على أن العينة المدروسة **لا توافق على إن إدارة مجلس القضاء** تسعى إلى إيجاد الحلول المبتكرة والمناسبة بشكل دائم ومستمر، و حسب وجهة نظر أفراد العينة ترجع أسباب هذا الاقتناع لديهم إلى تكرار بعض الجوانب السلبية في التعاملات الإدارية لمدة طويلة **مثل تعقد الإجراءات و كثرة الوثائق و تكرر** طلبها في كل الحالات مما يثقل كاهل المواطن و يسبب له الكثير من المتاعب.

3- **البعد الخامس - الاعتمادية:** يتكون هذا البعد من 04 بارات ، و من اجل تحليل الإجابات عليها حساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد الاعتمادية .

و نلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد **في الجدول التالي:**

جدول رقم 22 : عرض النتائج المتعلقة ببعد الاعتمادية في الخدمة التقليدية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
ينجز الموظف الخدمة بطريقة صحيحة و من المرة الأولى	07	50	06	04	02	3.81	0.809	موافق	3
	%10.1	%72.5	%8.7	%5.8	%2.9				
يترك لك الموظف مجال لمراجعة الخدمة و التحقق من صحة العمل	16	33	15	04	01	3.86	0.896	موافق	2
	%23.2	%47.8	%21.7	%5.8	%1.4				
يراجع الموظف صحة معلومات المتعامل عند نهاية تقديم طلب الخدمة	02	57	03	04	03	3.74	0.798	موافق	4
	%2.9	%82.6	%4.3	%5.8	%4.3				
يمكن الاعتماد على موظفي المجلس	11	45	06	07	-	3.87	0.803	موافق	1
	%15.9	%65.2	%8.7	%10.1	-				
الاتجاه العام للبعد						**3.81**	**0.816**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (انظر الملحق رقم 03)

يتضح من خلال الجدول السابق أن اتجاه معظم إجابات المواطنين عن عبارات بعد الاعتمادية كانت موافق ، و هذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغت قيمته (3.81) الواقع ضمن الفئة الرابعة حسب مقياس ليكرت ، و انحراف معياري يقدر ب (0.816)مما يشير إلى تشتت قليل و تباين ضئيل في اتجاهات إجابات المواطنين، وعليه يمكن القول بأن العينة المستجوبة توافق على العموم على انه يوجد اهتمام ببعد الاعتمادية .

و انطلاقا من النتائج الواردة فيه يمكن ترتيب عبارات البعد الخاص بالاعتمادية تنازليا من اتجاه الأقوى إلى الاتجاه الأقل من خلال المتوسط الحسابي المرجح و الانحراف المعياري الخاص بإجابات عينة الدراسة كما يلي :

- جاءت العبارة " **يمكن الاعتماد على موظفي المجلس**"في المرتبة الاولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.87) ، وهذا يدل على ان العينة المدروسة توافق بشكل كبير على هذه العبارة مما يدل على انه يمكن الاعتماد على موظفي مجلس القضاء في الحصول على الخدمات ، المعلومات وحل المشكلات.

- جاءت العبارة "***يترك لك الموظف مجال لمراجعة الخدمة و التحقق من صحة العمل والمعلومات***"في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ،

حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.86)، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق بشكل كبير على أن الخدمة المقدمة إليهم ذات مستوى عال من الجودة.

- جاءت العبارة " **ينجز الموظف الخدمة بطريقة صحيحة و من المرة الأولى" في المرتبة الثالثة من** حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.81) ، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق عموما على هذه العبارة مما يدل على أن موظفي المجلس ذوي خبرة جيدة تؤهلهم لانجاز المهام بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى .

- جاءت العبارة "***يراجع الموظف صحة المعلومات المتعامل عند نهاية تقديم طلب الخدمة***" في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.74) ، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق عموما على أن الخدمة المقدمة إليهم ذات مستوى مقبول جدا من الجودة خال من الأخطاء و العيوب.

6- **البعد السادس - توفر المعلومات :** يتكون هذا البعد من 03 عبارات ، و من اجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد توفر المعلومات .

و نلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 23 : عرض النتائج المتعلقة ببعد توفر المعلومات في الخدمة التقليدية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
يتعامل معك الموظف بشفافية و لا يخفي عنك اي اجراء قد يهمك	20	36	06	07	-	4.00	0.891	موافق	2
	%29	%52.2	%8.7	%10.1	-				
يقوم الموظف بتوجيهك في معالجة طلبك بتقديم معلومات تهمك عن مراحل تقدم الطلب	23	34	05	05	02	4.03	0.985	موافق	1
	%33.3	%49.3	%7.2	%7.2	%2.9				
يوجد في قاعات الانتظار كتيبات او مجلات تتناول قوانين او معلومات ارشادية متعلقة بقطاع العدالة	01	13	06	40	09	2.38	0.987	غير موافق	3
	%1.4	%18.8	%8.7	%58	%13				
الاتجاه العام للبعد						3.46	0.854	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن اتجاه معظم إجابات المواطنين عن عبارات بعد توفر المعلومات كانت موافق ، و هذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغت قيمته (3.46) الواقع ضمن الفئة الرابعة حسب مقياس ليكرت ، و انحراف معياري يقدر ب (0.854)مما يشير إلى تشتت قليل و تباين ضئيل في اتجاهات إجابات المواطنين ، وعليه يمكن القول بان العينة المستجوبة توافق على العموم على انه يوجد اهتمام ببعد توفر المعلومات .

واضلاقا من النتائج الواردة فيه يمكن ترتيب عبارات البعد الخاص بتوفر المعلومات تنازليا من الاتجاه الأقوى إلى الاتجاه الأقل من خلال المتوسط الحسابي المرجح و الانحراف المعياري الخاص بإجابات عينة الدراسة كما يلي :

- حلت العبارة " **يقوم الموظف بتوجيهك في معالجة طلبك عبر *مراحل توفير الخدمة*** " في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (4.03) ، مما يدل على أن العينة المدروسة توافق بشكل كبير على أن موظفي مجلس القضاء يقومون بتوجيههم في معالجة طلباتهم أثناء مراحل تقديم الخدمة .

- جاءت العبارة "***يتعامل معك الموظف بشفافية و لا يخفي عنك أي إجراء قد يهمك*** " في المرتبة الثانية حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي

المرجح (4.00) ، و هذا يدل على أن العينة المدروسة توافق بشكل كبير على أن موظفي مجلس القضاء يتعاملون بشفافية و يقومون بتوجيههم أثناء إجراءات الحصول على الخدمة و لا يخفون عليهم أي إجراء قد يهمهم أو قد يكون في صالحهم .

- جاءت العبارة " **يوجد في قاعات الانتظار كتيبات أو مجلات تتناول قوانين أو معلومات إرشادية متعلقة بقطاع العدالة** " في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (2.38) ، و هذا يدل على أن العينة المدروسة توافق على عدم وجود وسائط إعلامية في قاعات الانتظار تتناول قوانين أو معلومات إرشادية متعلقة بقطاع العدالة تمكنهم من تنمية معرفتهم بالقوانين كالقانون الداخلي للمجلس، أو اللوائح التنظيمية لمتعلقة بإجراءات مختلف الخدمات الادارية التي يقدمها قطاع العدالة. يعتقد أفراد عينة الدراسة أن وجود مثل هذه الوثائق في قاعات الانتظار يساهم في تخفيف الشعور بالقلق نتيجة طول وقت الانتظار و يساعد كذلك على استغلال وقت الانتظار بطريقة ايجابية و مفيدة .

1- **البعد السابع - المساءلة ، المشاركة و تطبيق القوانين:** يتكون هذا البعد من 03 عبارات ، ومن أجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد المساءلة ، المشاركة و تطبيق القوانين .

و نلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 24 : عرض النتائج المتعلقة ببعد المساءلة ، المشاركة و تطبيق القوانين في الخدمةالتقليدية

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
القضاء مفتوح دائما لتواصلك مع الموظف او المسؤول لتقديم انشغالك او طرح افكارك.	13	43	07	04	02	3.88	0.883	موافق	1
	%18.8	%62.3	%10.1	%5.8	%2.9				
القوانين واضحة في مجال تقديم الخدمة و يتم تطبيقها بالمساواة مع جميع الافراد	01	59	02	04	03	3.74	0.779	موافق	3
	%1.4	%85.5	%2.9	%5.8	%4.3				
تتعامل ادارة المجلس مع كل الزبائن بعدالة و انصاف.	05	54	05	04	01	3.84	0.699	موافق	2
	%7.2	%78.3	%7.2	%5.8	%1.4				
الاتجاه العام للبعد						**3.82**	**0.767**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (انظر الملحق رقم 03)

يتضح من خلال الجدول السابق أن اتجاه معظم إجابات المواطنين عن عبارات بعد **المساءلة** ، المشاركة و تطبيق القوانين كانت موافق ، و هذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغت قيمته (3.82) الواقع ضمن الفئة الرابعة حسب مقياس ليكرت ، و انحراف معياري يقدر بـ (0.767)مما يشير إلى تشتت قليل و تباين ضئيل في اتجاهات إجابات المواطنين ، وعليه يمكن القول بان العينة المستجوبة توافق على العموم على انه يوجد اهتمام ببعد المساءلة ، المشاركة و تطبيق القوانين .

وانطلاقا من النتائج الواردة فيه يمكن ترتيب عبارات البعد الخاص بالمساءلة ، المشاركة و تطبيق القوانين تنازليا من الاتجاه الأقوى إلى الاتجاه الأقل من خلال المتوسط الحسابي المرجح **والانحراف** المعياري الخاص بإجابات عينة الدراسة كما يلي :

- جاءت العبارة " **الفضاء مفتوح دائما لتواصلك مع الموظف أو المسؤول لتقديم انشغالك أو طرح أفكارك** " في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث **بلغ المتوسط الحسابي المرجح** (3.88) ، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق بشكل كبير على هذه العبارة مما يدل على أن مجلس القضاء يتفهم مشاكل المواطنين المرتفقين و يعمل على حلها من خلال إيجاد حلول مناسبة في الوقت المناسب .

- جاءت العبارة "***تتعامل إدارة المجلس مع كل الزبائن بعدالة و إنصاف***" في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (3.84) ، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق على العموم على هذه العبارة مما يدل على أن مجلس القضاء يتعامل مع المواطنين المرتفقين بعدالة و إنصاف دون التمييز فيما بينهم .

- جاءت العبارة ***القوانين واضحة في مجال تقديم الخدمة و يتم تطبيقها بالمساواة مع جميع الأفراد*** "في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف المواطنين المستجوبين ، حيث **بلغ المتوسط الحسابي المرجح** (3.74) ، وهذا يدل على أن العينة المدروسة توافق عموما على هذه ارة مما يدل على ان قانون و توجيهات و إرشادات الحصول على الخدمة المقدمة من طرف مجلس القضاء واضحة ، و يتعامل معهم بالعدل والمساواة دون التمييز فيما بينهم .

ولمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور أهمية نظام الخدمة التقليدية في تحقيق معايير جودة الخدمة **المقدمة، قمنا بحساب متوسط** إجابات أبعاد الجودة المعبر عنها سابقا، **والجدول** التالي يوضح **ذلك** :

جدول رقم 25 : عرض الاتجاه العام لرأي أفراد عينة الدراسة حول محور جودة الخدمة التقليدية

البعد	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
الملموسية	3.82	0.885	موافق
الاستجابة	3.75	0.823	موافق
السرعة و سهولة التواصل	3.99	0.769	موافق
التعاطف و الاهتمام	3.68	0.741	موافق
الاعتمادية	3.81	0.816	موافق
توفر المعلومات	3.46	0.854	موافق
المساءلة، المشاركة و تطبيق القوانين	3.82	0.767	موافق
مستوى جودة الخدمة التقليدية	**3.76**	**0.757**	**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (**انظر الملحق رقم** 03)

نلاحظ من الجدول أن مستوى جودة الخدمة التقليدية المقدمة من طرف مجلس قضاء المدية مقبول حسب آراء أفراد عينة الدراسة ، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور جودة الخدمة التقليدية ككل (3.76)، و هو يشير إلى الاستجابة موافق حسب مقياس ليكرت أي أن أفراد عينة الدراسة على العموم موافقون على أن هناك جودة في الخدمة التقليدية المقدمة ، و انحراف معياري (0.757) الذي يشير إلى أن التشتت قليل جدا و تباين ضئيل في إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا المحور.

رابعا: تحليل المحور المتعلق بأبعاد جودة الخدمة الالكترونية.

سنحاول فيما يلي تحليل المحور المتعلق بجودة الخدمة الالكترونية التي يقدمها مجلس قضاء المدية ، حيث تتعلق أسئلة هذا المحور بأبعاد جودة الخدمة الالكترونية، و من خلال تحليل نتائج إجابات أعضاء عينة الدراسة نريد معرفة مدى تحقيق هذه الأبعاد لمعرفة واقع جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من طرف مجلس قضاء المدية، و هل ترضي هذه الخدمة المواطن المرتفق ، وكما سبق الذكر فإن 19 فرد فقط من عينة الدراسة تم حصولهم على خدمات مجلس قضاء المدية الإلكترونية و هي الفئة المعنية بالدراسة في هذا الجزء، و إجاباتهم عن مدى تحقيق أبعاد جودة الخدم الالكترونية موضحة في ما يلي:

1- **البعد الأول - التكامل :** يتكون هذا البعد من 02 عبارتين ، و من أجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة الالكترونية المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد التكامل .

و نلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 26: عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد التكامل في الخدمة الالكترونية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
الموقع يقدم معلومات هامة عن المجلس و عن الخدمات الالكترونية المقدمة	09	08	02	-	-	4.37	0.648	موافق جدا	01
	%47.4	%42.1	% 10.5	-	-				
تستطيع الحصول على المعلومات من موقع واحد و دون اللجوء إلى البحث في مصادر أخرى للحصول عليها	08	07	01	02	01	4.00	1.202	موافق	02
	% 42.1	%36.8	%2.3	%10.5	%5.3				
الاتجاه العام للبعد						4.18	0.916	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (انظر الملحق رقم 03)

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المواطنين عن عبارات معيار التكامل بلغت قيمته (4.18) و تقع هذه القيمة ضمن الفئة الرابعة حسب مقياس ليكرت التي تشير إلى الاستجابة موافق، بمعنى أن هناك اهتمام ببعد التكامل في تقديم الخدمة الالكترونية حسب رأي أفراد عينة الدراسة، في حين قدر الانحراف المعياري (0.916) الذي يشير إلى تشتت قليل نوعا ما و تباين ضئيل في الإجابات.

وعند تحليلنا لعبارات هذا البعد كل عبارة على حدى، نلاحظ أن العبارة " **الموقع يقدم معلومات هامة عن المجلس و عن الخدمات الالكترونية المقدمة"** احتلت المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4 .37) وهو يقع ضمن الفئة الخامسة التي تشير إلى الاستجابة موافق جدا، أي أن أفراد العينة على العموم يوافقون بشدة على أن الموقع الالكتروني يقدم معلومات هامة عن المجلس وعن الخدمة المقدمة، لتأتي العبارة الثانية **" تستطيع الحصول على المعلومات من موقع واحد و دون اللجوء إلى البحث في مصادر أخرى للحصول عليها" بمتوسط حسابي قدرت** قيمته بـ (4.00) حيث تقع ضمن الفئة الرابعة في مقياس ليكرت و التي تشير إلى الاستجابة موافق، بمعنى أن المعلومات المتوفرة في الموقع فعالة و تفي بالغرض إذ يمكن الاكتفاء بها في عملية البحث دون اللجوء إلى مصادر أخرى حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

أظهر أفراد عينة الدراسة موافقتهم على تحقيق بعد التكامل ، بسبب أن الموقع الالكتروني لمجلس قضاء المدية يقدم معلومات متنوعة و يساهم بفعالية في توجيه المستخدم حتى يلقى ضالته في الموقع الالكتروني دون الحاجة إلى التنقيب و البحث في مصادر أخرى .

2- البعد الثاني- التواجد: يتكون هذا البعد من 02 عبارتين ، و من أجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة الالكترونية المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد التواجد .

و نلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 27 : عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد التواجد في الخدمة الالكترونية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
الموقع متاح على مدار اليوم	09	10	-	-	-	4.47	0.513	موافق جدا	01
	% 47.4	% 52.6	-	-	-				
لا تصادفك بشكل متكرر رسالة من الموقع تشير إلى انه يخضع للصيانة أو معطل مؤقتا	08	08	02	01	-	4.21	0.855	موافق جدا	02
	%42.1	%42.1	% 10.5	% 5.3	-				
الاتجاه العام للبعد						**4.34**	**0.706**	**موافق جدا**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (**انظر الملحق رقم** 03)

تمت معالجة هذا البعد في عبارتين حققت متوسط حسابي (4.34) و هو يقع ضمن الفئة الخامسة في مقياس ليكرت التي تشير إلى الاستجابة موافق جدا، و هذا يعني أنه هناك موافقة **على** الاهتمام بمعيار التواجد لتحقيق جودة الخدمة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين المستقصين، وقدرت قيمة الانحراف المعياري بـ (0.706) مما يشير إلى تشتت قليل و تباين ضئيل في **الإجابات**، أي هناك اتساق في أراء المواطنين بخصوص هذا البعد.

وانطلاقا من تحليل العبارات **كل عبارة على حدى، نجد العبارة " الموقع متاح على مدار اليوم " تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي** (4.47) الذي يشير إلى عبارة موافق جدا، **أي أن**

أفراد العينة على العموم يوافقون بشدة على أن الموقع متاح على مدار اليوم، و في المرتبة الثانية جاءت عبارة **" لا تصادف بشكل متكرر رسالة من الموقع تشير إلى انه يخضع للصيانة أو معطل مؤقتا "** بمتوسط حسابي (4.21) الذي يشير إلى عبارة موافق جدا أيضا، و هذا يعني أن الموقع على العموم متاح دون انقطاعات متكررة بسبب الصيانة.

أظهر المستجوبون تأييد كبير على تحقيق بعد التواجد في الخدمة الالكترونية المقدمة، إذ لاحظوا أن الموقع متاح على مدار اليوم ، كما لم تصادفهم حالات متكررة لانقطاع الموقع على الخدمة، وهذا مؤشر جيد يعكس حرص إدارة الموقع على ضرورة إبقائه في الخدمة لتحقيق بعد التواجد .

2- البعد الثالث - المصداقية: يتكون هذا البعد من 02 عبارتين ، و من اجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة الالكترونية المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد المصداقية .

و نلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 28: عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد المصداقيةفي الخدمة الالكترونية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
المعلومات التي يقدمها الموقع صحيحة و معترف بها قانونا	05	10	04	-	-	4.05	0.705	موافق	01
	% 26.3	% 52.6	% 21.1	0	-				
يتم تحين الموقع باستمرار حسب آخر المستجدات	02	06	10	01	-	3.47	0.772	موافق	02
	% 10.5	%31.6	% 52.6	% 5.3	-				
الاتجاه العام للبعد						3.76	0.750	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (**انظر الملحق رقم 03**)

يشير الجدول السابق إلى أن نتائج العبارات المتعلقة بتحقيق بعد المصداقية في الخدمة الالكترونية المقدمة حققت متوسط حسابي قيمته (3. 76)، إذ تقع هذه القيمة في الفئة الرابعة التي تشير إلى الاستجابة موافق ، بمعنى أن أفراد عينة الدراسة عموما يوافقون على مصداقية الخدمة

الالكترونية المقدمة، في حين بلغت قيمة الانحراف معياري (0.750) أي تشتت قليل نوعا ما و تباين ضئيل في الإجابات.

و بترتيب عبارات هذا البعد، **تأتي العبارة "المعلومات التي يقدمها الموقع صحيحة ومعترف بها قانونا" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي** (4.05)، **أي أن** الموقع الالكتروني يقدم معلومات صحيحة و قانونية حسب رأي أفراد عينة الدراسة ، **لتأتي** في المرتبة الثانية عبارة **"يتم تحين الموقع باستمرار حسب آخر المستجدات" بمتوسط حسابي قدر بـ** (3. 47)، **أي أن الموقع** يخضع للتحيين لتقديم معلومات مفيدة للمواطن في وقتها المناسب مما يزيد من فعاليتها.

وافق أفراد عينة الدراسة على أن المعلومات التي يقدمها الموقع صحيحة و معترف بها قانونا ، هذه النتيجة تعكس ثقة المستخدم بمصداقية الخدمة الالكترونية و ما يعزز ذلك ملاحظتهم في المقابل أن الموقع يخضع للتحيين باستمرار و هو ما يؤكد حرص الإدارة على مصداقية المعلومات .

4 - البعد الرابع - الخصوصية والأمان: يتكون هذا البعد من 02 عبارتين ، و من أجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة الالكترونية المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد الخصوصية و الأمان .

و نلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 29 : عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد الخصوصية و الأمان في الخدمة الالكترونية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
معلوماتك الخاصة في الموقع تعالج بأمان و سرية تامة	03	10	06	-	-	3.84	0.688	**موافق**	**01**
	15.8	%52.6	%31.6	-	-				
هناك مهارات تقنية عالية في مجال تقديم الخدمة الالكترونية	02	04	05	07	01	2.95	1.129	**محايد**	**02**
	10.5 %	%21.1	%26.3	36.8 %	%5.3				
الاتجاه العام للبعد						**3.40**	**0.901**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (**انظر الملحق رقم** 03)

يشير الجدول السابق إلى أن مستوى تحقيق بعد الخصوصية و الأمان في الخدمة الالكترونية المقدمة من طرف مجلس قضاء المدية مقبول بشكل عام حسب رأي أعضاء عينة الدراسة بمتوسط حسابي (3.40) الذي يقع ضمن الفئة التي تشير إلى الاتجاه موافق حسب مقياس ليكرت، أي أنهم يثقون بخصوصية و أمان الخدمة الالكترونية المقدمة ، و قدرت قيمة الانحراف المعياري بـــ (0.901)، أي هناك تشتت قليل نوعا ما و تباين ضئيل في الإجابات.

و بتحليل عبارات هذا البعد، نلاحظ من الجدول أن العبارة **"معلوماك الخاصة في الموقع تعالج بأمان وسرية تامة"** في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.84) و هو يشير إلى الاتجاه موافق حسب الفئة الرابعة لمقياس ليكرت، أي أن هناك اطمئنان بشكل عام من طرف المواطنين المستجوبين حول امن و سرية معالجة المعلومات عند تقديم الخدمة، و تأتي في المرتبة الثانية عبارة **"هناك مهارات تقنية عالية في مجال تقديم الخدمة الالكترونية "** بمتوسط حسابي (2.95)، وهو يشير إلى الاستجابة محايد و هذا يعني أن موقف أفراد عينة الدراسة بخصوص هذه المسألة غير واضح.

أظهر المستجوبون من خلال إجاباتهم عن عبارات بعد الخصوصية و الأمان قبولهم لمستوى تحقيق هذا البعد من جانب سرية معالجة المعلومات و الحصول على الخدمة و يرجع ذلك إلى أنهم قد لاحظوا حرص إدارة مجلس القضاء على تشفير البيانات و التحقق من الهوية الالكترونية لمتلقي الخدمة قبل حصوله عليها ، إلا أنهم لم يظهروا موافقتهم على قبول مستوى المهارات التقنية في مجال تقديم الخدمة الالكترونية و اتخذت إجاباتهم اتجاه المحايدة ، إذ يمكن أن نفسر ذلك بسبب أن هذه المهارات التقنية المستخدمة عادة تكون غير ملموسة بشكل مباشر بالنسبة لمتلقي الخدمة و إنما تظهر فعاليتها في سهولة الاستخدام و السرعة و انعدام مشاكل تقديم الخدمة مثل حالات اختراق النظام و قرصنته، و بسبب أن الخدمة الالكترونية المقدمة حديثة الإنشاء فإن المستجوبون لم تصادفهم حالات تثبت ضعف المهارات التقنية المستخدمة حتى يجزمون بالرفض و في نفس السياق لم يلاحظوا إن إدارة المجلس تستخدم مهارات تقنية عالية .

5- البعد الخامس - سهولة الاستخدام : يتكون هذا البعد من 03 عبارات ، و من اجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة الالكترونية المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد سهولة الاستخدام .

و نلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 30 : عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد سهولة الاستخدام في الخدمة الالكترونية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
الموقع سهل الاستخدام وغير معقد يمكنك الحصول على المعلومة بسهولة	08	10	01	-	-	4.37	0.597	موافق جدا	01
	%42.1	%52.6	%5.3	-	-				
حصولك على الخدمة من الموقع عملية سهلة و إجراءاتها بسيطة	06	12	01	-	-	4.26	0.562	موافق جدا	02
	%31.6	%63.2	%5.3	-	-				
من أجل سهولة التعامل مع الموقع تعمل إدارات المرافق العامة على التنسيق من أجل ضمان تدفق الانترنت بشكل ملائم و مستمر	-	02	05	09	03	2.32	0.885	غير موافق	03
	-	%10.5	%26.3	%47.4	%15.8				
الاتجاه العام للبعد						**3.64**	**0.701**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (**انظر الملحق رقم 03**)

نلاحظ من النتائج المبينة في **الجدول السابق أن** هناك موافقة على تحقيق معيار سهولة الاستخدام في الخدمة الالكترونية المقدمة حسب أراء أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا البعد (3. 64) و هو يشير إلى الاستجابة موافق حسب مقياس ليكرت، **و بلغت** قيمة الانحراف المعياري لهذا البعد (0.701) و هو يشير إلى تشتت قليل و تتباين ضئيل في إجابات أفراد عينة الدراسة .

وعند تحليلنا عبارات هذا البعد على حدى، نلاحظ أن العبارتين **"الموقع سهل الاستخدام وغير معقد يمكنك الحصول على المعلومة بسهولة "** و **"حصولك على الخدمة من الموقع عملية سهلة وإجراءاتها بسيطة"** جاءت **في المراتب الأولى** و الثانية على الترتيب بالمتوسطين الحسابيين (4.37) **و** (4.26) ، و هي تشير إلى عبارة موافق جدا ، أي أن أفراد عينة الدراسة عموما يوافقون **بشدة** على أن الموقع الالكتروني سهل الاستخدام و غير معقد، و كذلك يرون أن إجراءات الحصول على الخدمة الالكترونية عملية سهلة و بسيطة. **أما عبارة "من اجل سهولة التعامل مع الموقع تعمل إدارات المرافق العامة بالتنسيق على ضمان تدفق الانترنت بشكل ملائم و مستمر"، فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي** (2.32) و هي تشير إلى الاستجابة غير موافق بمعنى أنه لا

يوجد اهتمام بضمان عملية استمرار تدفق الانترنت لتسهيل التعامل مع الموقع حسب آراء أفراد عينة الدراسة.

إن أهم بعد في تحقيق جودة الخدمة الالكترونية هو أن تكون العملية سريعة و بإجراءات بسيطة و غير معقدة و بتوفير الوسائل اللازمة لتسهيل عملية الحصول عليها ، و في هذا الصدد أظهر المستجوبون (من خلال تجربتهم) رضاهم عن الخدمة الالكترونية المقدمة من حيث بساطة الإجراءات مثل سهولة استخدام الموقع و مراحل الحصول على الخدمة.. ، إلا أنهم لم يوافقوا على ضمان تدفق الانترنت باستمرار لتسهيل عملية الحصول على الخدمة، و قد يكون السبب في ذلك هو ملاحظة مستخدمي الانترنت الانقطاعات المتكررة و بطئ التدفق في الانترنت و هو ما يجعل عملية الحصول على الخدمة الالكترونية مملة في الكثير من الأحيان و تأخذ وقت طويل ، فالوسيلة حسب رأيهم تعطل الغاية، و هذا يعتبر من أحد الأسباب الذي يجعل الخدمة الالكترونية غير تنافسية بالمقارنة مع الخدمة التقليدية.

6- البعد السادس - الاستجابة : يتكون هذا البعد من 03 عبارات ، و من أجل تحليل الإجابات عليها قمنا بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، و ذلك لمعرفة درجة جودة الخدمة الالكترونية المقدمة للمواطن المرتفق من حيث بعد الاستجابة .

و نلخص النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المواطنين المستجوبين عن العبارات المتعلقة بهذا البعد في الجدول التالي:

جدول رقم 31 : عرض النتائج المتعلقة بتحقيق بعد الاستجابة في الخدمة الالكترونية المقدمة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
الموقع مفيد و يجيب على مختلف تساؤلاتك و انشغالاتك	-	14	03	02	-	3.63	0.684	موافق	01
	-	73.7 %	%15.8	%10.5	-				
يتيح الموقع إمكانية التظلم و تقديم شكوى في حالة وجود مشكل	-	01	02	12	04	2.00	0.745	غير موافق	03
	-	5.3%	%10.5	%63.2	%21.1				
يمكنك الاتصال بالمصالح المعنية و الاستفسار آو طرح انشغالك عن طريق الموقع الالكتروني	-	-	04	13	02	2.11	0.567	غير موافق	02
	-	-	21.1%	%68.4	%10.5				
الاتجاه العام للبعد						2.57	0.623	غير موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (اظر الملحق رقم 03)

نلاحظ من الجدول أن بعد الاستجابة في تحقيق جودة الخدمة الالكترونية المقدمة غير مقبول حسب آراء أفراد عينة الدراسة ، حيث يشير المتوسط الحسابي العام للعبارات المتعلقة بهذا البعد إلى (2.57) و هو يشير إلى عبارة غير موافق حسب مقياس ليكرت، إذ يمكن أن نقول أن أفراد عين الدراسة على العموم لا يوافقون على أن الموقع الالكتروني يحقق بعد الاستجابة حسب رأيهم. وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.623 و هي تدل على أن التشتت قليل و التباين ضعيف في إجابات أفراد عينة الدراسة.

و بتحليلنا عبارات هذا البعد على حدى، نلاحظ أن عبارة " **الموقع مفيد و يجيب على مختلف تساؤلاتك و انشغالاتك**" احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.63) أي أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن هذه العبارة تميل إلى الاتجاه موافق ، أما العبارة " **يمكنك الاتصال بالمصالح المعنية والاستفسار آو طرح انشغالك عن طريق الموقع الالكتروني**" فجاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.11) التي تشير إلى الاستجابة غير موافق ، و أيضا لم يوافق أفراد عينة الدراسة على العبارة " **يتيح الموقع إمكانية التظلم و تقديم شكوى في حالة وجود مشكل**" التي احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.00) الذي يشير إلى درجة غير موافق، و انطلاقا من تحليل العبارتين السابقتين يمكن القول أن الموقع لا يتيح خدمة الاتصال بالإدارة حسب اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ، و عليه يمكن القول أن بعد الاستجابة غير محقق في الخدمة الالكترونية المقدمة .

أظهر أفراد عينة الدراسة بشكل عام عدم موافقتهم على تحقيق بعد الاستجابة للخدمة الالكترونية المقدمة ، فرغم أن إجابتهم عن درجة استجابة الموقع لانشغالاتهم و استفساراتهم كانت بقبول الفكرة فالموقع يقدم معلومات متنوعة و جاهزة ، لكن المواطن يطمح أكثر إلى التواصل مع الإدارة عن طريق الموقع الالكتروني مثل إمكانية تقديم الشكاوي أو الاتصال بمختلف المصالح للاستفسار عن أمر ما، حتى لا يظطر إطلاقا للذهاب إلى مقر الإدارة ، لكن هذا الأمر غير محقق في الخدمة الالكترونية التي يقدمها مجلس قضاء المدية ، فالموقع يقدم خدمات معينة و يوفر معلومات مختلفة، لكنه لا يتيح عملية التواصل .

و قصد معرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور جودة الخدمة الالكترونية التي يقدمها مجلس قضاء المدية قمنا بحساب متوسط أبعاد جودة الخدمة الالكترونية المعبر عنها سابقا، و الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم 32: عرض الاتجاه العام لرأي أفراد عينة الدراسة حول محور جودة الخدمة الالكترونية

البعد	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
التكامل	4.18	0.916	موافق
التواجد	4.34	0.706	موافق جدا
المصداقية	3.76	0.750	موافق
الخصوصية و الأمان	3.40	0.901	موافق
سهولة الاستخدام	3.64	0.701	موافق
الاستجابة	2.57	0.623	غير موافق
جودة الخدمة الالكترونية	**3.65**	**0.735**	**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (**انظر الملحق رقم** 03)

نلاحظ من الجدول أن مستوى جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من طرف مجلس قضاء المدية مقبول حسب آراء أفراد عينة الدراسة ، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي العام **لمحور جودة** الخدمة الالكترونية ككل(3.65)، و هو يشير إلى **درجة** موافق حسب مقياس ليكرت أي أن أفراد عينة الدراسة على العموم موافقون **على أن** هناك جودة في الخدمة الالكترونية المقدمة ، و انحراف معياري (0.735) الذي يشير إلى أن التشتت قليل جدا و تباين ضئيل في إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا المحور.

خامسا: تحليل المحور المتعلق بالمقارنة.

انطلاقا من هذا المحور سنحاول معرفة أهمية نظام الخدمة الالكترونية في تحقيق معايير **جودة الخدمة** من وجهة نظر المواطن متلقي الخدمة الالكترونية **من** مجلس قضاء المدية، **من خلال** تحليل نتائج الاستبيان المتعلقة بالمقارنة بين مزايا الخدمتين.

1- البعد الأول- الاعتمادية : الجدول التالي يوضح النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني في تحقيق بعد الاعتمادية حسب رأي المواطنين المرتفقين بمجلس قضاء المدية:

جدول رقم 33 : عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق بعد الاعتمادية

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
يتيح لك الموقع الالكتروني الحصول على خدمة سليمة من المرة الأولى دون أخطاء على عكس الخدمة التقليدية.	08	06	03	02	-	4.05	1.026	موافق	02
	% 42.1	%31.6	% 15.8	% 10.5	-				
الخدمة الالكترونية لن تضطرك إلى مغادرة مكان عملك تحت طائلة تعرضك للعقوبات.	13	05	-	01	-	4.58	0.769	موافق جدا	01
	% 68.4	% 26.3	-	% 5.3	-				
من خلال الخدمات الالكترونية لن تظطر للذهاب إلى موقع الإدارة للتأكد من صحة الخدمة أو المعلومة المقدمة.	05	08	03	03	-	3 .79	1.032	موافق	03
	% 26.3	% 42.1	% 15.8	% 15.8	-				
الاتجاه العام للبعد						**4.14**	**0.923**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (اظر الملحق رقم 03)

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المواطنين حول أهمية النظام الالكتروني في تحقيق بعد الاعتمادية بلغت قيمته (4.14) الواقع ضمن الفئة الرابعة حسب مقياس ليكرت و التي تشير إلى الاستجابة موافق، بمعنى أن هناك موافقة بأن ظلم الخدمة الالكترونية يساهم في تحقيق الاعتمادية مقارنة بالنظام التقليدي ، في حين قدر الانحراف المعياري (0.923) الذي يشير إلى تشتت قليل نوعا ما و تباين ضئيل في الإجابات.

و عند تحليلنا لعبارات هذا البعد كل عبارة على حدى، نلاحظ أن العبارة **"الخدمة الالكترونية لن تضطرك إلى مغادرة مكان عملك تحت طائلة تعرضك للعقوبات"** احتلت المرتبة الأولى بمتوسط الحسابي (4 .58) الذي يقع ضمن الفئة الخامسة حسب مقياس ليكرت و التي تشير إلى الاستجابة موافق جدا، أي أن أفراد عينة الدراسة عموما يعتمدون على الخدمة الالكترونية و يوافقون بشدة على أهميتها بحيث لا يضطرون إلى مغادرة مكان عملهم للحصول على الخدمة و بالتالي لا يتعرضون إلى العقوبات ، لتأتي العبارة الثانية **"يتيح لك الموقع الالكتروني الحصول على خدمة سليمة من المرة الأولى دون أخطاء على عكس الخدمة التقليدي"** بمتوسط حسابي (4.05) و هو يشير إلى الاستجابة موافق حسب مقياس ليكرت، أي أن هناك موافقة على أن النظام الالكتروني يتيح الحصول على خدمة سليمة و دون أخطاء على عكس النظام التقليدي في تقديم الخدمة ، **و في المرتبة الثالثة** تأتي العبارة **من خلال الخدمات الالكترونية لن تظطر للذهاب إلى موقع الإدارة للتأكد من صحة الخدمة أو المعلومة المقدمة "** بمتوسط حسابي قدرت قيمته بـ (3.79) حيث تقع ضمن الفئة

الرابعة في مقياس ليكرت و التي تشير إلى الاستجابة موافق، و هذا يعني أن أفراد عينة الدراسة يكتفون بالخدمة الالكترونية المقدمة دون اضطرارهم للرجوع إلى الإدارة للتأكد منها .

و يمكن أن نقول أن أفراد عينة الدراسة مقتنعون بأهمية الخدمة الالكترونية في تحقيق بعد الاعتمادية من خلال عدم اضطرارهم مغادرة مكان تواجدهم خاصة غيابهم عن العمل و هم بذلك يعتمدون على الخدمات الالكترونية بدل الخدمات التقليدية، و كذلك التمسوا المميزات التي تحققها هذه الخدمات لا سيما الدقة و التقليل من الأخطاء ، هذا بالإضافة إلى اكتفاءهم بهذه الخدمات دون الاضطرار للرجوع إلى الإدارة للتأكد منها.

2- البعد الثاني- السرعة و سهولة الاستخدام: الجدول التالي يوضح النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني في تحقيق **بعد** السرعة و سهولة الاستخدام حسب رأي المواطنين المرتفقين بمجلس قضاء المدية.

جدول رقم 34 : عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق بعد السرعة و سهولة الاستخدام

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
حصولك عن الخدمة عن طريق الانترنت عملية سهلة مقارنة مع الخدمة التقليدية	5	10	3	1	-	3.95	0.970	موافق	03
	%26.3	%52.6	% 15.8	5.3	-				
إجراءات الحصول على الخدمة الالكترونية بسيطة و لا تتطلب وقت كبير مقارنة مع إجراءات الخدمة التقليدية.	4	11	3	1	-	3.95	0.780	موافق	02
	%21.1	%57.9	%15.8	%5.3	-				
الاستفادة من الخدمات الالكترونية سيوفر عليك الكثير من الوقت و الجهد الذي ستبذله للحصول على الخدمة **بالتنقل إلى الإدارة.**	9	08	2	-	-	4.37	0.684	موافق جدا	01
	% 47.4	% 42.1	% 10.5	-	-				
الاتجاه العام للبعد						**4.08**	**0.833**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (**اظر الملحق رقم 03**)

نلاحظ من الجدول أن **المتوسط الحسابي العام** لإجابات المواطنين حول أهمية النظام الالكتروني في تحقيق سرعة وسهولة الحصول على الخدمة بلغت قيمته (4.08) و الذي يشير إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا البعد تتجه إلى الموافقة، بمعنى أنهم يوافقون **على العموم**

بأن النظام الالكتروني يساهم في تسهيل عملية الحصول على الخدمة ، أما قيمة الانحراف المعياري فبلغت (0.833) و هذا يعني تشتت قليل و تباين ضئيل في إجابات أفراد عينة الدراسة .

و بتحليلنا عبارات هذا البعد كل عبارة على حدى، نلاحظ أن العبارة "**الاستفادة من الخدمات الالكترونية سيوفر عليك الكثير من الوقت و الجهد الذي ستبذله للحصول على الخدمة بالتنقل إلى الإدارة** " احتلت المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4.37) الذي يشير إلى الاستجابة موافق جدا حسب مقياس ليكرت، أي أن أفراد عينة الدراسة على العموم يوافقون بشدة على أن نظام الحكومة الالكترونية يوفر الوقت و الجهد في الحصول على الخدمة، و تأتي في المرتبة الثانية العبارتين **"حصولك عن الخدمة عن طريق الانترنت عملية سهلة مقارنة مع الخدمة التقليدية "** بمتوسط حسابي (3.95) الذي يشير إلى الاستجابة موافق ، أي أن هناك موافقة على أن عملية الحصول على الخدمة الالكترونية أسهل من الحصول على الخدمة التقليدية، و العبارة **"إجراءات الحصول على الخدمة الالكترونية بسيطة و لا تتطلب وقت كبير مقارنة مع إجراءات الخدمة التقليدية "** بمتوسط حسابي (3.95)، أي أن إجراءات الحصول على الخدمة الالكترونية بسيطة مقارنة بالخدمة التقليدية حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

و منه يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة كونهم قاموا بتجريب الخدمة الالكترونية **التمسوا** أهميتها في تحقيق المزايا المتعلقة بتوفير الوقت و الجهد اللازم لتنقلهم إلى الإدارة، و كذلك من حيث سهولة عملية الحصول على الخدمة و تبسيط الإجراءات اللازمة لذلك، فبعد ا كانت عملية الحصول على شهادة الجنسية مثلا تتطلب التنقل كل مرة إلى مقر الإدارة لاستخراجها مع ضرورة إرفاق وثائق معينة تستخرج بدورها من مرافق عمومية أخرى ، أصبحت تتطلب الولوج فقط إلى الموقع الالكتروني و إثبات الهوية بكلمة سر للحصول على الخدمة .

2- **البعد الثالث- الاستجابة:** إجابات أفراد عينة الدراسة حول أهمية الحكومة الالكترونية في تحقيق بعد الاستجابة ملخصة في الجدول التالي:

جدول رقم 35 : عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق بعد الاستجابة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
قائمة الخدمات التي يوفرها الموقع متنوعة و تستجيب لجميع احتياجاتك و تطلعاتك بحيث تغنيك عن الخدمة التقليدية.	-	3	6	8	2	2.53	0.905	غير موافق	03
	-	% 15.8	% 31.6	% 42.1	% 10.5				
يمكنك الحصول على الخدمة الكترونية على مدار اليوم و دون انقطاع على عكس الخدمة التقليدية.	11	8	-	-	-	4.58	0.507	موافق جدا	01
	% 57.9	% 42.1	-	-	-				
بمجرد تقديمك أمر الحصول على الخدمة من الموقع الالكتروني يتم الاستجابة لطلبك فوريا دون تعطيل أو تأجيل إلى وقت لاحق على عكس الخدمة التقليدية .	5	10	4	-	-	4.05	0.705	موافق	02
	% 26.3	% 52.6	% 21.1	-	-				
الاتجاه العام للبعد						**3.71**	**0.865**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (**انظر الملحق رقم 03**)

نلاحظ من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة المبينة في الجدول السابق أن هناك موافقة على أهمية الحكومة الالكترونية في تحقيق معيار الاستجابة حسب رأي أفراد العينة ، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول هذا البعد (3. 71) و هو يشير إلى الاستجابة موافق، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.865) مما يعني أن التشتت قليل و التباين ضئيل في إجابات أفراد العينة.

و بالرجوع إلى عبارات هذا البعد، نلاحظ من الجدول أن العبارة **" يمكنك الحصول على الخدمة الكترونية على مدار اليوم و دون انقطاع على عكس الخدمة التقليدية "** احتلت المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.58) و تشير هذه القيمة إلى الاتجاه موافق جدا حسب مقياس ليكرت، إذ أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن نظام الخدمة الالكترونية يمكنهم من الحصول على الخدمة طيلة اليوم و دون انقطاع، و في المرتبة الثانية تأتي عبارة **" بمجرد تقديمك أمر الحصول على الخدمة من الموقع الالكتروني يتم الاستجابة لطلبك فوريا دون تعطيل أو تأجيل إلى وقت لاحق على عكس الخدمة التقليدية "** بمتوسط حسابي (4.05)الذي يشير

إلى الاستجابة موافق ، أي أن هناك موافقة على أن نظام الخدمة الالكترونية يستجيب مباشرة لطلب الحصول على الخدمة دون تعطيل على عكس النظام التقليدي، و في المرتبة الثالثة تأتي العبارة **" قائمة الخدمات التي يوفرها الموقع متنوعة و تستجيب لجميع احتياجاتك و تطلعاتك بحيث تغنيك عن الخدمة التقليدية "** **بمتوسط حسابي** (2.53) الذي يشير إلى الاستجابة غير موافق، بمعنى انه حسب رأي أفراد عينة الدراسة فإن الخدمة الالكترونية المقدمة لا تغنيهم بشكل قطعي عن الخدمة التقليدية و لا تستجيب لجميع احتياجاتهم ، و بهذا لا تصل أهمية الخدمة الالكترونية المقدمة إلى درجة **الاستغناء عن الخدمة** التقليدية حسب رأيهم.

و بتفسيرنا لهذه النتائج، يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة مقتنعين بأهمية الخدمات الالكترونية في تحقيق بعد الاستجابة من خلال حصولهم على الخدمة طوال اليوم و دون انقطاع على عكس الخدمة التقليدية التي تكون عادة مضبوطة بوقت محدد قد لا يتوافق مع الوقت المتاح **لطالب** الخدمة ، و كذلك حصولهم على الخدمة بشكل مباشر بدون تعطيل أو تأجيل ، إلا أن الخدمات الالكترونية المقدمة لا تستجيب لجميع احتياجاتهم و لا تغنيهم نهائيا على الخدمة التقليدية ، و قد يرجع السبب في ذلك إلى أن نماذج الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف مجلس القضاء المدية قليلة تقتصر على عملية استخراج بعض الوثائق مثل شهادة السوابق العدلية ، أو الاطلاع على مآل الملف القضائي أو الحصول على بعض المعلومات و التوجيهات من الموقع الالكتروني من أصل عدد كبير من الخدمات التي يجد المواطن نفسه مضطرا **للتنقل إلى مقر الإدارة** للحصول عليها، كما أن **أسلوب** هذه الخدمات لا تتيح **في الوقت الحاضر** للمواطن الاتصال بالإدارة أو المصالح المعنية عن طريق **الموقع الالكتروني** .

3- البعد الرابع- الثقة : إجابات أفراد عينة الدراسة حول أهمية الخدمات الالكترونية في تعزيز الثقة **في الخدمة المقدمة ملخصة في الجدول التالي:**

جدول رقم 36 : عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق بعد الثقة

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
تثق بأنه يمكن الحد من مشاكل الخدمات التقليدية (البيروقراطية، الوساطة ...) من خلال الخدمات الالكترونية.	6	6	5	2	-	3.84	1.015	موافق	02
	% 31.6	% 31.6	% 26.3	% 10.5	-				
الخدمات الالكترونية أجدر بالثقة من الخدمات التقليدية.	-	9	5	5	-	3.21	0.855	محايد	03
	-	% 47.4	% 26.3	%26.3	-				
الخدمات الالكترونية تقلل الاحتكاك بالموظفين و بالتالي عدم حدوث أي إشكالات محتملة.	12	06	-	1	-	4.53	0.772	موافق جدا	01
	% 63.2	% 31.6	-	% 5.3	-				
الاتجاه العام للبعد						**3.85**	**0.856**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (**انظر الملحق رقم 03**)

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام الذي يعكس أهمية الخدمة الالكتروني في تعزيز الثقة في الخدمة المقدمة يأخذ القيمة (3 .85) التي تشير إلى الاستجابة موافق حسب مقياس ليكرت ، بمعنى انه حسب رأي أفراد عينة الدراسة هناك موافقة على العموم على أن نظام الخدمة الالكترونية يعزز ثقة المواطن بالخدمة المقدمة ، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.856) التي تشير إلى تشتت قليل نوعا ما و تباين ضئيل في إجابات أفراد عينة للدراسة عن **هذا البعد**.

و عند تحليلنا للعبارات التي تتمحور حول هذا البعد ، نجد أن عبارة **"الخدمات الالكترونية تقلل الاحتكاك بالموظفين و بالتالي عدم حدوث أي إشكالات محتملة "** تحتل المرتبة الأولى **بمتوسط حسابي** (4.53) الذي يشير إلى الاستجابة موافق **جدا ، أي أنه** تكمن أهمية **نظام الخدمة الالكتروني** في تقليل الإشكالات المحتملة بسبب الاحتكاك مع الموظفين حسب رأي أفراد عينة الدراسة، و في المرتبة الثانية تأتي عبارة **" تثق بأنه يتم حل مشاكل الخدمات التقليدية من خلال الخدمات الالكترونية" بمتوسط حسابي** (3.84) و هو يشير إلى الإجابة موافق أي أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على العموم بأنه من خلال نظام الخدمة الالكترونية يمكن الحد من مشاكل الخدمات التقليدية مثل الوساطة و المحسوبية ...، **لتأتي في المرتبة الثالثة العبارة " الخدمات الالكترونية أجدر بالثقة من الخدمات التقليدية " بمتوسط حسابي** (3.21) الذي يشير إلى الاستجابة محايد أي أن رأي أفراد عينة الدراسة غير واضح بخصوص أن الخدمات الالكترونية أجدر بالثقة من الخدمات التقليدية.

و يمكن أن نفسر النتائج السابقة بأن أفراد عينة الدراسة يثقون بالخدمة الالكترونية و يرتاحون لها مقارنة مع الخدمة التقليدية كونها تقلل من الاحتكاك بالموظفين و ما ينجر عنها من إشكالات مصاحبة نذكر على سبيل المثال التجاوزات اللفظية و قلة صبر الموظف أمام الطابور الكبير من المنتظرين مما ينعكس سلبا على أدائه، كما يرون أنه يمكن حل المشاكل التقليدية من خلال الخدمات الالكترونية مثل المشاكل المتعلقة بالبيروقراطية و الوساطة و الرشوة ، و هذا يعني أنهم جربوا الخدمة الالكترونية و لاحظوا غياب هذه المشاكل مقابل تجربتهم للخدمات التقليدية أين تكثر مثل هذه الممارسات، إلا أن رأيهم محايد بخصوص أن الخدمات الالكترونية أجدر بالثقة من الخدمات التقليدية، و قد يرجع السبب في ذلك إلى عدم وعيهم بطرق و آليات عمل النظام الالكتروني وضعف آليات التوعية بأهمية الخدمة الالكترونية و طرق تقديمها مما جعلهم يشكون في مستوى أداء هذه الخدمات ، و كذلك عدم تعميم هذه الخدمة و اقتصارها على عدد قليل جدا من المرافق العامة .

5- البعد الخامس - توفر المعلومات: يلخص الجدول التالي النتائج المتعلقة بآراء أفراد عينة الدراسة حول أهمية الحكومة الالكترونية في تحقق بعد توفر المعلومات:

جدول رقم 37 : عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق بعد توفر المعلومات

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
تحصل من خلال الموقع الالكتروني على معلومات جاهزة و دقيقة و متاحة على مدار اليوم قد لا تتوفر في حال طلبك اياها من الادارة مباشرة.	3	9	5	2	0	3.68	0.885	موافق	02
	% 15.8	% 47.4	% 26.3	% 10.5	0				
المعلومات التي يقدمها الموقع الالكتروني (قوانين، اجراءات...) لا تتنافى مع المعلومات المقدمة بشكل تقليدي .	4	14	0	1	0	4.11	0.658	موافق	01
	% 21.1	% 73.7	0	% 5.3	0				
الاتجاه العام للبعد						**3.89**	**0.791**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (انظر الملحق رقم 03)

بلغ المتوسط الحسابي العام المحدد لاتجاه آراء أفراد عينة الدراسة حول أهمية الحكومة الالكترونية في تحقيق معيار توفر المعلومات (3.89) و هو يشير إلى الاستجابة موافق، بمعنى أن هناك موافقة على أن المعلومات تتوفر أكثر في نظام الخدمة الالكترونية بالمقارنة مع الخدمة

التقليدية، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة (0.791) مما يعني أن التشتت قليل نوعا ما و التباين ضئيل في الإجابات.

و بتحليل العبارات كل عبارة على حدى، نلاحظ أن العبارة **" المعلومات التي يقدمها الموقع الالكتروني لا تتنافى مع المعلومات المقدمة بشكل تقليدي "** جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.11) و هو يشير إلى العبارة موافق، أي أنه حسب آراء أفراد عينة الدراسة فإن المعلومات التي يقدمها الموقع الالكتروني لا تتنافى مع المعلومات المقدمة بشكل تقليدي، لتأتي في المرتبة الثانية عبارة **" تحصل من خلال الموقع الالكتروني على معلومات جاهزة و دقيقة و متاحة على مدار اليوم قد لا تتوفر في حال طلبك إياها من الإدارة مباشرة "**، بمتوسط حسابي قدر ب (3.68) و هو يشير إلى الاستجابة موافق ، أي أن أفراد عينة الدراسة على العموم يرون أن الموقع الالكتروني يتيح معلومات أكثر و قد لا تتوفر في حال طلبها من الإدارة.

و منه فإن أفراد عينة الدراسة مقتنعون بأهمية نظام الخدمة الالكترونية في توفير المعلومات، كما يرون صدق المعلومات التي يقدمها الموقع الالكتروني و عدم تعارضها مع المعلومات المقدمة بشكل تقليدي ، إذ من الملاحظ في الموقع الالكتروني لمجلس قضاء المدية انه يقدم معلومات هامة عن كل ما يهم المواطن و بالتالي فإن أي شخص يدخل إلى الموقع لا يجد نفسه مضطرا إلى طلبها من الإدارة.

6 -البعد السادس- الخصوصية و الأمان: تتلخص نتائج آراء أفراد عينة الدراسة حول أهمية الخدمة الالكترونية في تحقيق معيار الخصوصية و الأمان في الجدول الموالي:

جدول رقم 38 : عرض النتائج المتعلقة بأهمية النظام الالكتروني بتحقيق معيار الخصوصية و الأمان

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
قانون الحماية الالكترونية يحد من أشكال التزوير في البيانات و يجعلك ترتاح للخدمة الالكترونية مقارنة بالخدمة التقليدية	-	10	6	3	-	3.37	0.761	محايد	02
	-	%52.6	%31.6	%15.8	-				
يرتفع مستوى أمن و سرية المعلومات في الخدمات الالكترونية مقارنة بالخدمات التقليدية.	-	14	2	3	-	3 .58	0.769	موافق	01
	-	%73.7	%10.5	%15.8	-				
الاتجاه العام للبعد						**3.47**	**0.599**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (انظر الملحق رقم 03)

نلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام الذي يعكس رأي أفراد عينة الدراسة حول أهمية الخدمة الالكترونية في تحقيق معيار الخصوصية و الأمان يتجه إلى الموافقة بقيمة (3.47)، و يمكن القول أنهم العموم يوافقون فكرة أهمية الخدمة الالكترونية المقدمة في تحقيق معيار الخصوصية و الأمان، في حين قدرت قيمة الانحراف المعياري (0.599) أي التشتت قليل و التباين ضئيل في إجابات أفراد عينة الدراسة.

و بتحليلنا عبارات هذا البعد كل عبارة على حدى، نلاحظ أن العبارة **" يرتفع مستوى الأمن و سرية المعلومات في الخدمات الالكترونية مقارنة بالخدمات التقليدية"** إذ قدرت قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.58) و هو يشير إلى الإجابة موافق ، بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يرتاحون للخدمة الالكترونية من خلال ارتفاع امن و سرية معالجة المعلومات. **لتأتي في المرتبة** الثانية العبارة **" قانون الحماية الالكترونية يحد من أشكال التزوير في البيانات و يجعلك ترتاح للخدمة الالكترونية مقارنة بالخدمة التقليدية" بمتوسط حسابي** (3.37) و هو يشير إلى الاستجابة محايد، أي أن اتجاه الإجابات غير واضح بخصوص أهمية الخدمات الالكترونية في الحد من أشكال التزوير في البيانات في إطار قانون الحماية الالكترونية.

و بشكل عام يمكن أن نقول حول أهمية الخدمة الالكترونية في تحقيق بعد الخصوصية و الأمان ، أن المواطن يوافق على ذلك من ناحية ارتفاع مستوى أمن و سرية المعلومات ، **فبعد أن** كانت الملفات تحفظ على الرفوف و فوق المكاتب أصبحت تحفظ بأنظمة حفظ الكترونية آمنة و لا يمكن لأي شخص كان الاطلاع عليها ، أما بخصوص مساهمة نظام الخدمة الالكترونية في الحد من أشكال تزوير المعلومات في إطار قانون الحماية الالكترونية فإن رأيهم اتخذ اتجاه المحايد، و تعكس هذه النتيجة شك المواطن في هذا الأمر ، لعدم وضوح القانون أو عدم اطلاعهم عليه أي أنهم قد لا يعرفون ماهي الحدود القانونية للعمل من خلال الانترنت ، بالإضافة إلى عدم وجود آليات توعية تطمئن المواطن بهذا الخصوص .

و لمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور أهمية نظام الخدمة الالكترونية في تحقيق معايير جودة الخدمة بالمقارنة مع النظام التقليدي، **قمنا بحساب متوسط أبعاد الجودة** المعبر عنها سابقا، و الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم 39 : عرض الاتجاه العام لرأي أفراد عينة الدراسة حول محور جودة الخدمة الالكترونية

البعد	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
الاعتمادية	4 .14	0.923	موافق
السرعة و سهولة الاستخدام	4.08	0.833	موافق
الاستجابة	3.71	0.865	موافق
الثقة	3.85	0.856	موافق
توفر المعلومات	3.89	0.791	موافق
الخصوصية و الأمان	3.47	0.599	موافق
أهمية جودة الخدمة الالكترونية في تحقيق معايير الجودة	**3.86**	**0.795**	**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و SPSS (انظر الملحق رقم 03)

نلاحظ من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور ككل قدرت بـ (3.87)، و هو يشير إلى الاستجابة موافق حسب مقياس ليكرت ، و انحراف معياري قدر ي (0.795) و هو يشير إلى تشتت قليل و تباين ضعيف في الإجابات ،أي أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أهمية النظام الالكتروني في تحسين جودة الخدمة مقارنة بالخدمة التقليدية و يلتمسون المزايا التي يحققها هذا النظام مع بعض التحفظات التي اشرنا إليها بتحليل نتائج كل بعد على حدى .

ملخص الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية أسقطنا فيها مختلف جوانب الجزء النظري على الجزء التطبيقي ، و وقع اختيارنا على مجلس قضاء المدية كونه يقدم خدمات الكترونية هامة و يستفيد من تقنيات الحكومة الالكترونية في إطار عصرنة قطاع العدالة.

وتبين أن هناك جهود واضحة من طرف وزارة العدل تعكس عزمها الصادق للولوج إلى عالم العدالة الالكترونية لتقديم أرقى الخدمات إلى المواطن من خلال اعتماد خطة استراتيجية تحت تسمية مشروع عصرنة العدالة، **و قد شرعت** في تنفيذ هذا المشروع خطوة بخطوة و قد استفادت بشكل كبير من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و عملت على إدخالها بشكل يتلاءم مع نظام عملها ، **و مجلس قضاء** المدية باعتباره أحد هيآت القضاء بدء بتقديم خدمات إدارية إلى المواطن كاستخراج بعض الوثائق الكترونيا **و** استفاد بشكل كبير من تقنيات الحكومة الالكترونية تحت وصاية وزارة العدل .

وركزنا في دراستنا الميدانية على معرفة اتجاهات رأي المواطنين حول جودة الخدمات المقدمة، و مدى وعيهم لأهمية الحكومة الالكترونية في تحقيق أبعاد جودة الخدمة ، و قد توصلنا إلى أن هناك اهتمام واضح و صريح من طرف مجلس قضاء المدية في تقديم خدمات ذات جودة سواء وفق النظام التقليدي أو الالكتروني ، إذ بينت النتائج أن معايير جودة الخدمة محققة و بمستوى مقبول حسب رأي المواطن، و من جهة أخرى تبين أن المواطنين قد التمسوا من خلاله تجربتهم **في تلق الخدم**ة الالكترونية عن مجلس قضاء المدية أهميتها في تحقيق أبعاد جودة الخدمة ، مع بعض التحفظات القليلة و التي ترجع أسبابها في مجملها إلى حداثة إطلاق الخدمة الالكترونية و بالتالي عدم إدراك المواطن بآليات العمل وفق النظام الالكتروني .

الخاتمة العامة

الخاتمة:

أصبح من الواضح أن تحسين جودة الخدمة العمومية يعتبر أحد أهم المجالات الرئيسية للتنمية التي أولتها العديد من الحكومات اهتماما متزايدا، و حتى تكون المقاييس مضبوطة في مجال تقديم خدمات ذات جودة إلى المواطنين لابد من الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من المعايير الموضوعة مقارنة بالممارسات العالمية في مجال الخدمات، و التي لخصت في مجموعة أبعاد معيارية لخدمة المتعاملين تحقق رضاهم و تفوق توقعاتهم، و تبين أن أهم هذه الأبعاد تتمثل في (ملموسية الخدمة ، التعاطف و الاهتمام، الاستجابة، الاعتمادية، توفر المعلومات ، الخصوصية و الأمان)، إلى جانب تحقيق بعد الديمقراطية المعبر عنه بمفاهيم (المشاركة، المساءلة ، الشفافية و تطبيق القوانين) و يرتبط هذا البعد بتحقيق مفهوم المواطنة للوصول إلى رضا المتعامل كمواطن عن الخدمة العمومية المقدمة بمراعاة خصوصية المرافق العامة .

و للحكومة الالكترونية دور في تحسين أداء المرافق العامة للوصول إلى الجودة المطلوبة التي يرغب فيها المواطن و التي تحقق رضاه، و تظهر انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العامة من خلال تعزيز أهم المبادئ التي تقوم عليها هذه المؤسسات (مبدأ انتظام عمل المرفق العام و استمراريته، مبدأ المساواة أمام المرفق العام، مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير و التطوير)، و كذلك القضاء على مختلف مشاكل إدارة المرافق العامة المتمثلة في البيروقراطية و الفساد الإداري من خلال مساهمتها في تبسيط الإجراءات الإدارية و الحد من أشكال الفساد خاصة تلك الناتجة عن الاحتكاك مع الموظف مثل (الرشوة، المحسوبية و الوساطة)، أما جوانب التأثير الأهم فتتمثل في تلك المعايير التي يلتمسها المواطن بشكل مباشر من خلال تلقيه الخدمة الالكترونية، حيث تبين أن الحكومة الالكترونية تساعد على التأكيد على أبعاد تطبيق جودة الخدمة السابقة الذكر.

من خلال الدراسة الميدانية أردنا الكشف عن واقع جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية الجزائرية في إطار تطبيق آليات الحكومة الالكترونية، و من ضمن القطاعات العمومية الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة الخدمات المقدمة وجدنا قطاع العدالة الجزائري، حيث تبين أن هناك جهود واضحة من طرف الحكومة من خلال إطلاق مشروع يعتبر كقفزة نوعية في مجال عصرنة وزارة العدل التي تعتزم ولوج عالم العدالة الإلكترونية لتقديم أرقى الخدمات للمواطن بصفة آنية، بدءا برقمنة العمل الإداري من خلال اعتماد أنظمة آلية لتسيير مختلف الملفات، ثم إطلاق بعض الخدمات الالكترونية التي تخدم المواطن مباشرة كاستخراج الوثائق عن طريق الانترنت وصولا إلى إدخال هذه التكنولوجيا في الأعمال القضائية مثل

استخدام المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية، و يعتبر هذا المشروع مؤمن تقنيا فقد اجتهدت وزارة العدل على سد جميع الثغرات التي قد تضعف من فعالية تطبيقه من خلال دعم آليات التطبيق بإجراء دورات تكوينية للإطارات المعنية بالتنفيذ و إنشاء مركز خاص يسهر على المراقبة التقنية لنظام العمل الالكتروني، و كل هذا يتم في إطار مقنن بنصوص تنظيمية .

نتائج الدراسة الميدانية :

اخترنا مجلس قضاء المدية لإجراء دراستنا الميدانية باعتباره أحد هيآت القضاء التي عملت على توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في تقديم الخدمات عن طريق الانترنت في إطار الإستراتيجية التي اعتمدتها وزارة العدل بإطلاق مشروع عصرنة العدالة، كون تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب استراتيجية عمل معتمدة من طرف الوزارات الوصية من جهة و دعم و فهم آليات التنفيذ من طرف الهيآت المعنية بالتطبيق من جهة أخرى، حيث أردنا من خلال دراستنا معرفة واقع جودة الخدمات التقليدية في مجلس قضاء المدية ، مستوى الخدمات الالكترونية المقدمة و مدى التماس المواطن متلقي الخدمة الالكترونية أهميتها في تحسين أبعاد جودة الخدمة، حيث توصلنا إلى النتائج التالية:

1- تتحقق أبعاد جودة الخدمة التقليدية في مجلس قضاء المدية من خلال :

- توفر أجهزة عمل و معدات حديثة و عصرية تتلاءم وطبيعة الخدمات المقدمة مثل (المكاتب ، أجهزة الإعلام الآلي ، قاعات الانتظار) .

- توفر وسائل التوجيه و المتمثلة في اللوائح، مكاتب الاستقبال و الإرشاد تجيب على مختلف تساؤلات و انشغالات المواطن المرتفق فيما يخص إجراءات الحصول على الخدمات و خطوات تقديمها بشفافية و موضوعية.

- و جود موارد بشرية (عاملين) تتميز بالكفاءة العلمية و الخبرة المهنية ، مما يمكنهم من معالجة مختلف الملفات بسهولة وسرعة، و تتميز أيضا بحسن المعاملة والاحترام والتقدير مما يعطي المواطن انطباعا جيدا حول تعاطف الإدارة معه و الاهتمام بقضيته .

- نظام الحصول على الخدمات في المجلس متاح على مدار فترة الدوام (08 ساعات/ اليوم) بشكل متواصل، و إن تعذر ذلك لسبب خارج عن النطاق يتم العمل بطريقة التعويض ، و يكون بشكل عادل بين جميع أفراد المجتمع بدون أي تجاوزات تجنبا للوقوع في المشاكل.

- يمكن الاعتماد على موظفي المجلس في الحصول على مختلف الخدمات من خلال تقديمها في الموعد المحدد و الحرص على أن تكون بدون أخطاء من المرة الأولى من خلال ترك المجال الكافي لمراجعتها من قبله و من قبل المواطن المرتفق أيضا و كذا حل مختلف المشكلات المتعلقة بها إن وجدت في الوقت المناسب .

- وضوح القوانين في مجال تقديم الخدمة و سهولتها، و يتم تطبيقها بالعدل و الانصاف بين جميع المواطنين المرتفقين بدون أي تحيز.

- تؤخذ الشكاوى المطروحة من قبل المواطن المرتفق بعين الاعتبار من خلال سجل خاص مخصص لها تسجل فيه مختلف انشغالاته و احتجاجاته، لكن معالجة الشكاوي و الظر في الظلمات لا يرقى إلى تطلعات المواطنين.

2- يقدم مجلس قضاء المدية خدمات الكترونية بمستوى جودة مقبول ، حيث :

- تحرص إدارة مجلس قضاء المدية على تحقيق بعد التكامل من خلال ضمان توفير كافة المعلومات الهامة التي قد يحتاجها المستخدم و توجيهه من خلال تجميعها في موقع واحد لمجلس قضاء المدية.

- يتحقق بعد التواجد من خلال حرص إدارة مجلس قضاء المدية على ضمان إبقاء الموقع في الخدمة طيلة اليوم 24ساعة و دون انقطاعات .

- هناك مصداقية في مستوى الخدمة الالكترونية المقدمة، إذ يثق المواطن بها، كما أن المعلومات و الخدمات المقدمة قانونية و لا تتعارض مع المعلومات المقدمة بشكل تقليدي.

- يتحقق بعد الخصوصية و الأمان من جانب سرية معالجة المعلومات، إلا أن مستوى المهارات التقنية اللازمة لم يرتق بعد إلى درجة مستوى تطلعات المواطن إما بسبب عدم ملموسية هذه المهارات أو بسبب حداثة الخدمة الالكترونية و اقتصارها على مهارات بسيطة .

- يتحقق بعد سهولة الاستخدام بالنظر إلى حرص إدارة مجلس قضاء المدية على ضمان سهولة استخدام الموقع و مراحل الحصول على الخدمة، إلا أن مستوى جودة تدفق الانترنت (السرعة، التدفق المستمر ...) كوسيلة للحصول على هذه الخدمات لا يخدم هذا البعد .

3- التمس المواطنون المستفيدون من الخدمة الالكترونية التي يقدمها مجلس قضاء المدية أهميتها في تحقيق أبعاد الجودة من خلال:

- اقتناعهم بأهمية الخدمات الالكترونية في تحقيق بعد الاعتمادية بسبب التماسهم الدقة في تقديم الخدمة و التقليل من الأخطاء مقارنة مع الخدمة التقليدية بشكل يزيد من اعتمادهم على هذه الخدمات دون اضطرارهم إلى مغادرة مكان تواجدهم للحصول على الخدمة.

- أهمية الحكومة الالكترونية في تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة و تسهيلها من خلال توفير الوقت و الجهد اللازم بالتنقل إلى الإدارة و هو ما يعكس تحقيق بعد السرعة و سهولة الاستخدام.

- اقتناعهم بأهمية الحكومة الالكترونية في تحقيق بعد الاستجابة من خلال حصولهم على الخدمة طوال اليوم و دون انقطاع و مباشرة دون تأجيل أو تعطيل، إلا أن الخدمات التي يقدمها مجلس القضاء لا تغنيهم نهائيا عن الخدمات التقليدية و لا تستجيب لجميع احتياجاتهم، كون نظام الخدمات الالكترونية المقدم يقتصر على عدد قليل من الخدمات من أصل إجمالي الخدمات المقدمة حيث يجد فيها المواطن نفسه مضطرا إلى التنقل إلى الإدارة للحصول عليها.

- ارتياحهم للخدمة الالكترونية المقدمة و وثوقهم بها كونها تقلل من المشاكل الناتجة عن الاحتكاك مع الموظفين، و يرون أيضا أنه يمكن بواسطة الخدمات الالكترونية الحد من مشاكل الإدارة المتعلقة بالبيروقراطية و الفساد، لكنهم لا يرون أنها أجدر بالثقة من الخدمات الالكترونية و لا يرفضون ذلك بالمقابل ، و هو ما يعكس ارتيابهم بخصوص مستوى أداء هذه الخدمات لا سيما على مستوى أمن المعلومات و المهارات التقنية المستخدمة.

- انطباعهم الجيد حول المعلومات الالكترونية المقدمة و درجة مصداقيتها، و اقتناعهم بأن المواقع الالكترونية تتيح معلومات أكثر من المعلومات الممكن الحصول عليها بالأسلوب التقليدي.

- موافقتهم على أهمية الحكومة الالكترونية في تحقيق بعد الخصوصية و الأمان من جانب أمن و سرية معالجة المعلومات، إلا أنهم لا يجزمون أن للخدمات الالكترونية دور في الحد من أشكال التزوير في إطار قانون الحماية الالكترونية، بسبب عدم وضوح القانون أو عدم اطلاعهم عليه و جهلهم بآليات العمل وفق النظم الالكتروني.

و في الأخير يمكن أن نقول بشكل عام أن إدارة مجلس قضاء المدية تهتم و تحرص على الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة ، و ما يؤكد ذلك إطلاق خدمات الكترونية بمستوى مقبول من الجودة تساهم في تعزيز تطبيق أبعاد جودة الخدمة .

التوصيات المقترحة:

بناءا على نتائج الدراسة المتوصل إليها نقدم بعض التوصيات التي نقترح على الهيآت الإدارية الوطنية الأخذ بها، و هي :

- توفير أكشاك مجهزة بالوسائل الالكترونية المناسبة (أجهزة كمبيوتر، انترنت) تابعة لإدارات المرافق العامة تختص بتوجيه و مساعدة المواطنين ذوي الإمكانيات الضعيفة على الحصول على الخدمات الالكترونية و توزيعها عبر مختلف الأحياء .

- الإسراع في اعتماد النظام الرقمي الوطني الذي يسمح لإدارات المرافق العامة التحقق من مصداقية الوثائق الالكترونية المستخرجة و تزويدهم به، حتى لا يترك المجال لأي ثغرات أو لاستغلال الفرص لأشكال الفساد المتمثلة في تزوير هذه الوثائق.

- الإعلام بوجود القوانين الخاصة بردع اشكال الجريمة الالكترونية كقانون الحماية الالكترونية و التصديق الالكتروني و زيادة توضيحها لتعزيز ثقة المواطن بالخدمة الالكترونية، و توعيته بأهمية أمن المعلومات و التأكيد على وجود تقنيات و برمجيات خاصة لضمان سريتها و خصوصيتها و العمل على استحداث آخر هذه البرمجيات وفقا لمراحل تطورها.

- العمل على غرس الثقافة الالكترونية لدى العاملين و المواطنين و تجهيزهم و تهيئتهم للتغيير و تطوير مختلف مهاراتهم مع توفير رؤية استراتيجية واضحة للتحول إلى العمل الالكتروني بدلا من العمل التقليدي.

- تكثيف آليات التوعية بأهمية الحكومة الالكترونية و مزاياها من خلال وضع الإعلانات الملائمة حول الخدمات الالكترونية بما يتناسب و ثقافة المجتمع في الوقت و المكان المناسبين و الإشارة إلى أهميتها في خدمة المواطن و الإدارة معا بالإضافة إلى القضاء على مختلف أشكال الفساد الإداري الناتجة عن الاحتكاك مع الموظف، حتى يزيد الإقبال عليها.

- وضع كتيبات و نشرات إرشادية تتضمن الإجراءات و القوانين المرتبطة بالخدمات الالكترونية تقدم في قاعات الانتظار حتى يدرك الموطن المرتفق أن هناك اختيار آخر للحصول على الخدمة دون اضطراره التوجه إلى الإدارة.

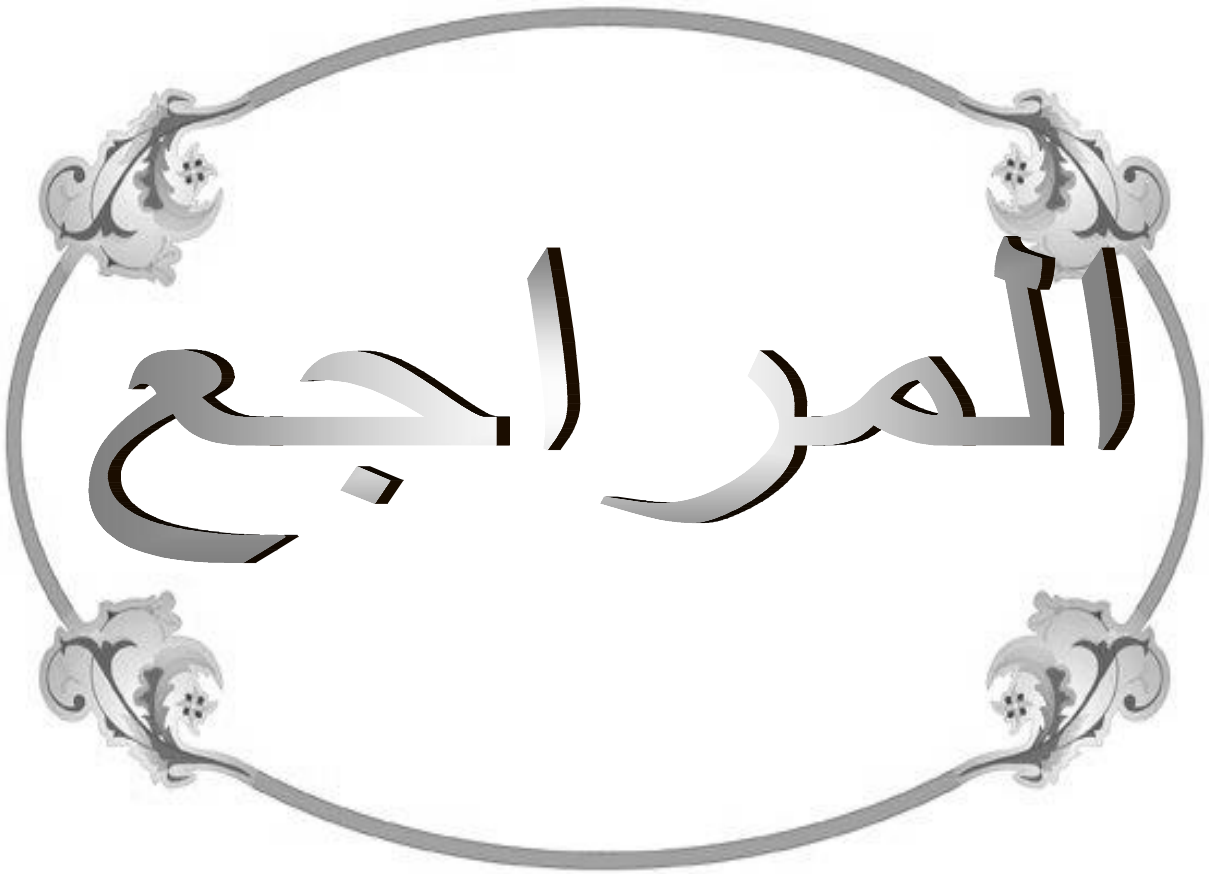
- تعميم النظام الالكتروني على مختلف الخدمات التي يقدمها مجلس قضاء المدية، و فتح المجال لتواصل المواطن مع الإدارة عن طريق وسائل الاتصال الالكترونية.

- تعميم الخدمات الالكترونية على مختلف إدارت المرافق العامة وفق نظام وطني موحد.

آفاق الدراسة:

ذكرنا في مقدمة الدراسة الحدود الموضوعية التي عالجنا من خلالها دراستنا، و التي تتمثل في دراسة أهمية الحكومة الالكترونية من جاب تحسين جودة الخدمة العمومية في إطار العلاقة مع المواطن، إلا أن جوانب كثيرة من الموضوع صادفناها أثناء بحثنا لم نتطرق إليها بشكل من التفصيل و نقترحها كآفاق جديدة للبحث، نذكر منها:

- دور الحكومة الالكترونية في التغلب على أشكال الفساد الإداري (دراسة مقارنة).
- دراسة تطبيق مفهوم الحكومة الرشيدة لتحسين أداء المرافق العامة.
- مدى فعالية أنظمة توظيف و تكوين الموارد البشرية في إطار متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.
- فعالية الحكومة الالكترونية كمشروع للتنمية و الإصلاح الإداري.
- تبسيط الإجراءات الإدارية و تطوير أساليب العمل وفق نظام الحكومة الالكترونية.
- أعادة هندسة الإجراءات و العمليات الحكومية لتطبيق استراتيجية الحكومة الالكترونية .


المراجع

قائمة المراجع :

- **قائمة الكتب :**

أ- باللغة العربية :

1. إبراهيم العيسوي، التجارة الاليكترونية، المكتبة الأكاديمية، مصر، 2003 .
2. إبراهيم عبد السلام، التجارة و الأعمال الالكترونية "ماهي خدمات الكمبيوتر"، الإسكندرية مصر، بدون طبعة، بدون سنة .
3. ابراهيم عبد العزيز شيحا ، اصول الادارة العامة ، منشاة المعارف ، الاسكندرية مصر،2001.
4. احمد نافع المدادحة،الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين،دار المعتز للنشر التوزيع،عمان الأردن،2007 .
5. اسامة جردات ، تبسيط إجراءات العمل الأساليب و الآليات المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث و دراسات، القاهرة مصر، 2005.
6. إمان عبد المحسن زكي ،الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة مصر ، 2009 .
7. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن " اساليب حديثة في المعايرة و القياس"، دار الفكر العربي للتوزيع، مصر،2005.
8. جورج فودال – بيار ديلقولقيه ،القانون الإداري ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، لبنان، 2001 ، الطبعة 01 ، الجزء 02 .
9. حمدي القبيلات ، القانون الإداري " ماهية القانون الإداري ،التنظيم الإداري ، النشاط الإداري "، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2008 .
10. خالد خليل الظاهر ، القانون الإداري ، " دراسة مقارنة "، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، 1997.
11. خالد ممدوح إبراهيم ، امن المعلومات الالكترونية ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية مصر، 2008.
12. خضر مصباح الطيطي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2012 .
13. خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية من منظور تقني و تجاري و إداري، دار الحامد، عمان، 2008.

14. داود عبد الرزاق الباز ، الإدارة العامة (الحكومة) الالكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه ، لجنة التأليف و التعريب و النشر ، الكويت ، 2004 .
15. رأفت رضوان. التجارة الالكترونية ، رئيس مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار، القاهرة ، بدون سنة
16. سمر توفيق صبرة، التسويق الالكتروني، دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان الأردن،2010 .
17. سعد غالب ياسين و بشير عباس العلاق، التجارة الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان الأردن، 2004
18. سعد غالب ياسين ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2005 .
19. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع ،عمان الأردن ، 2008
20. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2010.
21. سعيد السيد علي ، أسس و قواعد القانون الإداري " التعريف بالقانون الإداري ، التنظيم الإداري و تطبيقه ، المرافق العامة ، الضبط الإداري "، دار الكتاب الحديث ، مصر ، 2009
22. سعيد علي الراشدي، الادارة بالشفافية، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان الاردن، 2008.
23. سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة " تطبيقات في الصناعة و التعليم"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007.
24. طارق عبد الرؤوف عامر ، الإدارة الالكترونية " نماذج معاصرة "، دار السحاب للنشر و التوزيع ، القاهرة مصر ، 2007.
25. عباس بدران ، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق ، المؤسسة العربية للدراسات و النشر ، بيروت لبنان ، 2004 .
26. عبد اللطيف محمود،إدارة المعرفة والمعلومات، دار الكنوز للمعرفة، عمان الأردن،1428-2008
27. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الازاريطة، بدون طبعة، بدون سنة .

28. عبد الفتاح بيومي حجازي ، الجريمة في عصر العولمة (دراسة في الظاهرة الإجرامية المعلوماتية)، دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية مصر ، 2007
29. عبد الفتاح بيومي حجازي ، التجارة الالكترونية و حمايتها القانونية ، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية مصر ، 2006
30. علاء عبد الرزاق محمد السالمي، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
31. علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، نظم دعم القرارات ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2005.
32. عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21 ، دار الغرب الاسلامي ، الطبعة 03، بيروت لبنان ، 2006 .
33. عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، دار ريحانة ، الجزائر، بدون سنة .
34. عمار عوابدي ، القانون الإداري " النشاط الإداري "، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة 04 ، الجزء 2 ،بن عكنون الجزائر، 2007 ،.
35. غسان قلعاوي ، القطاع العام ... الى اين؟ ، دار المكتبي للطباعة و النشر و التوزيع ، دمشق ، 1995
36. فريد راغب النجار ، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية مصر،2007
37. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ،دار الثقافة للنشر والتوزيع،عمان -الأردن2005
38. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر و التوزيع ،عمان الأردن، 2006.
39. قلعاوي غسان ، القطاع العام ... الى اين؟ ، دار المكتبي للطباعة و النشر و التوزيع ، دمشق، 1995 .
40. ماجد راغب الحلو ، القانون الدستوري ، دار الفكر العربي ، مصر ، 1986.
41. ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة و مبادئ الشريعة الإسلامية، منشأة المعارف جلال حزى و شركاؤه، الاسكندرية مصر، 2005
42. ماجد راغب الحلو ، العقد الإداري الالكتروني " دراسة تحليلية مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية مصر، 2007
43. محمد الصيرفي. الإدارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، مصر، 2006
44. محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية " منهج تحليلي مبسط" ، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، الإسكندرية مصر ، 2008
45. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، ا ، 2009

46. محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية ،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان الأردن، 2009 ،
47. محمد عبد الحميد أبو زيد ، منافع المرافق العامة و حتمية استدامتها " دراسة مقارنة "، دار النهضة العربية ، القاهرة مصر ،2005 .
48. محمد بكر حسين ، الوسيط في القانون الإداري ، دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية مصر ، 2006
49. محمد أمين بوسماح ، المرفق العام في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 02، بن عكنون الجزائر ،1995
50. محمد الطعامنة ، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة مصر ، 2004 ،
51. محمود القدوة ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، 2010 .
52. مروان محي الدين القطب ، طرق خصخصة المرافق العامة " الامتياز – الشركات المختلطة –BOT – تفويض المرفق العام " دراسة مقارنة"،منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت لبنان ، 2009
53. مفتاح محمد دياب ، معجم مصطلحات نظم و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، دار الدولية للنشر و التوزيع ، مصر ، الطبعة الأولى، 1995.
54. مفتاح خليفة عبد الحميد ، المعيار المميز للعقد الإداري دار المطبوعات الجامعية للنشر، الإسكندرية مصر ، 2007.
55. معوان مصطفى ، التجارة الالكترونية و مكافحة الجريمة المعلوماتية (قواعد الإثبات المدني والتجاري)، دار الكتاب الحديث ، القاهرة مصر، 2009.
56. منير محمد الجنبيهي – ممدوح محمد الجنبيهي ، امن المعلومات الالكترونية ، دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية مصر ، 2005 .
57. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية "الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات " ، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية . 2004.
58. هدى بنت صالح أبو حميد،الجودة الشاملة في إدارة المعلومات،الإدارة العامة للنشر والتوزيع،السعودية،1427-2006.

59. هيام مروة ، القانون الإداري الخاص " المرافق العامة الكبرى و طرق إدارتها – **الاستملاك – الأشغال العامة** – التنظيم المدني) ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، بيروت لبنان ، 2003 ،.

60. وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2011

61. وليد حيدر جابر ، التفويض في إدارة و استثمار المرافق العامة " **دراسة مقارنة** " منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2009 .

62. وليد دياب و آخرون، التجارة و الأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية الإسكندرية مصر، 2002.

63. يورك يارس، إدارة الأعمال التجارية الالكترونية، الشركة المصرية العالمية للنشر، لبنان، **الطبعة الأولى**، 2003 .

ب- باللغة الاجنبية :

64.Stiegler B., Technics and théchnologie,Stanford University Press.1998.65.

Simondon G., Du mode dexistence des obgets thechniques, Aubier,Paris , 2001

66-Salomon J., what is technology ? the issue of its origins and definition: History of technology,vol.1. Cambridge university press,1996.

67- E gouvernance ,E gouvernance en Afrique , Publication PMC,AVRIL 2009.

*قائمة المذكرات :

68. خالد عدون ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " دراسة حالة غزة "، رسالة ماجستير، قسم علوم تجارية تخصص إدارة أعمال ، الجامعة الإسلامية،غزة ، 2007 .

69. إيمان محمود محمد حسين ، قياس جودة الخدمات الالكترونية باستخدام مدخل الفجوات " دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية " ، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الأوسط قسم الأعمال الالكترونية ، الأردن ، 2012.

70. تغريد يحي أبو سليم ، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية (دراسة تحليلية)، رسالة ماجستير فرع إدارة **أعمل ، جامعة الجزائر** ، 2005 .

71. حاجة عبد العالي ، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر، أطروحة دكتوراه في الحقوق تخصص قانون عام، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012- 2013.
72. حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجيستير في الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008.
73. سوهام بادي ، سياسات و استراتيجيات توظيف التكنولوجيا في التعليم، رسالة ماجيستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004-2005.
74. ناح بلقيدوم ، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012-2013.

75. طارق حسين فرحان العواودة، صعوبات توظيف التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية بغزة كما يراها الأساتذة و الطلبة، رسالة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة،2012.

76.عبده نعمان الشريف ، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات (حالة دول مجلس التعاون الخليجي)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجزائر ، 2009 ،
77.عشور عبد الكريم، دور الحكومة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، رسالة ماجيستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة، كلية الجقوق و العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة، 2009-2010.
78.عماد احمد الدهيمات ، جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين " دراسة مقارنة " ، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الأوسط قسم الأعمال الالكترونية ، الأردن ، 2011.
79.فاروق حريزي، دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، رسالة ماجيستير في مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية و التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس،سطيف، 2011.
80.لمين علوطي ، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير فرع إدارة أعمال ، جامعة الجزائر.

81.فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز، رسالة ماجيستيرفي العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2011- 2012

82.محمد سعداوي ، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على اداء المرافق العامة ، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال ،جامعة الجزائر ، 2008

83.محمد يحياوي ، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية " الجزائر نموذجا ،اطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجزائر 3 ، 2013

84.مشاعل عبد العزيز عبد الكريم، واقع استخدام التعليم الالكتروني في مدارس المملكة الأهلية بمدينة الرياض، رسالة ماجيستير في التربية تخصص وسائل و تكنولوجيا التعليم، جامعة الملك سعود،السعودية، 1429هـ .

85.ناصر أمين أحمد علي، مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص ادارة أعمال،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011-2012 .

- **قائمة المجلات :**

86. ريهام مصطفى محمد أحمد، (توظيف التعلم الالكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية) ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 9، 2012.

87. عبد الجليل طواهير ، جمال الهواري ، (محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس Net Qual " دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر ")، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 02 ، 2012

88. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، الحكومة الالكترونية، نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في غربي آسيا(افتتاحية العدد)، الاسكوا – الامم المتحدة ، العدد 17

- **قائمة الندوات و الملتقيات :**

89. البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة (أعمال المؤتمرات) ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،القاهرة مصر، 2009،

90. حدة عطا الله ، اتجاهات الحكومة الالكترونية في ظل أسس و متغيرات الحوكمة الالكترونية " دراسة حالة دولة الإمارات العربية المتحدة " ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية " حالة البلدان العربية " تجارب بعض الدول العربية

في مجال تحسين الخدمة العمومية ، جامعة فرحات عباس سطيف، تخصص إدارة الأعمال و التنمية المستدامة، بدون تاريخ و بدون سنة.

91. شلالي عبد القادر، الحكومة الالكترونية عوامل البناء و المعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر، 27 فيفري 2014، جامعة البليدة.

92. عادل عبد العزيز السن ، مكافحة اعمال الرشوة ، ورقة عمل مقدمة في ندوة المال العام و مكافحة الفساد الاداري و المالي ،تونس ، 14-18 ماي 2010.

93. علي بن شرف الموسوي، التدريب الالكتروني و تطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي، مشاركة مقدمة إلى الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات و الاتصالات في التعليم و التدريب، جامعة الملك سعود، كلية التربية قسم تقنيات التعليم،أفريل .2010

94. عطا الله خليل، الفساد الاداري و المالي في الوطن العربي " بحوث و اوراق عمل الملتقيات و الندوات التي عقدتها المنظمة خلال عام 2007 حول سبل مكافحة الفساد الاداري و المالي في الوطن العربي ، مدخل مقترح لمكافحة الفساد في الوطن العربي ، ورقة عمل مقدمة في ندوة المال العام و مكافحة الفساد الإداري والمالي المنعقد في تونس خلال الفترة الممتدة من 14 الى 18 مايو 2007 ، المنظمة العربية للتنمية الادارية اعمال المؤتمرات ، 2008 .

95. مجموعة مداخلات مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية – حالة البلدان العربية ، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية و علوم التسيير ، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014 .

- [illegible]:

96. القانون العضوي رقم 11-05 المؤرخ في 10 جمادى الثانية عام 1426 الموافق 17 يوليو سنة 2005 المتعلق بالتنظيم القضائي، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 51، السنة الثانية و الاربعون، الاربعاء 13 جمادى الثانيةعام 1426 الموافق ل: 20جويلية 2005، ص 6، 8

97. القانون رقم 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فيفري سنة 2015 المتضمن عصرنة و تحديث قطاع العدالة الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 06 ، السنة الثانية و الخمسون ، الثلاثاء 30 ربيع الثاني عام 1636 الموافق ل 10 فيفري 2015.

98. الأمر رقم 65-287 مؤرخ في 16 نوفمبر 1965 يتضمن التنظيم القضائي، الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 96 ، السنة الحادية عشر، الجمعة 29 رجب عام 1385 الموافق ل 23 نوفمبر 1965

99. الأمر رقم 74-73 مؤرخ في 12 جويلية 1974 يتضمن احداث مجالس قضائية ، الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 58 ، السنة الحادية عشرة، الجمعة 29 جمادى الثانية العام 1394 الموافق ل 19 جويلية 1974.

100. الأمر رقم 97-11 مؤرخ في 19 مارس 1997 يتضمن التقسيم القضائي، الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 15 ، السنة الرابعة و الثلاثون ، الجمعة 11 ذي القعدة عام 14174 الموافق ل 19 مارس1997.

101. المرسوم التنفيذي رقم 98/63 المؤرخ في 16/02/1998 المحدد لاختصاص المجالس القضائية، الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 10 ، السنة الخامسة و الثلاثون، الاربعاء 28 شوال عام 1418 الموافق ل 25 فيفري 1998.

102. المرسوم التنفيذي رقم 08- 409 المؤرخ في 26 ذي الحجة عام 1429 الموافق ل24 ديسمبر 2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بمستخدمي أمانات الضبط بالجهات القضائية، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 73، 30 ذي الحجة عام 1429 الموافق ل28 ديسمبر 2008.

- **مراجع اخرى :**

103. دليلة بعزيز، عصرنة قطاع العدالة، تصريح المدير العام للعصرنة بوزارة العدل الى وسائل الاعلام الجزائرية، بتاريخ 6افريل2015 .

104. مقابلة مع السيد عثمان موسى، النائب العام لمجلس قضاء المدية، مقر مجلس قضاء المدية، تمت بتاريخ: 2015/05/07 .

- **قائمة المراجع من الانترنت :**

105. الطيب بلعيز، دليل المتعامل مع العدالة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة العدل، الديوان الوطني للأشغال التربوية، نسخة متحصل عليها من المجلس، متاح ايضا على الرابط: ***http://www.mjustice.dz/html/guidedejustice.pdf***

106. حمزة حسن خضر حسن شيخو الطائي، الفساد الاداري في الوظيفة العامة، رسالة ماجيستير في القانون العام، الاكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك ، 2010،

107. سلمان عبود زبار، تقانة المعلومات و دورها في تبسيط الإجراءات الإدارية " ، تم الحصول بتاريخ عليه من الرابط : ***www.iasj.net/iasj? func=fulltext&aId=50156hada***

108. دليل جودة الخدمات الحكومية، برنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة، وزارة شؤون مجلس الوزراء مكتب رئاسة مجلس الوزراء ، الامارات، ص 23 ، متوفر على الرابط: ***http://www.moca.gov.ae/?page_id=1213***

109. زياد عبد الوهاب النعيمي،الاصلاحات القانونية و أثرها في تعزيز مفهوم الحكم الراشد، متوفر على الرابط: ***http://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2009/03/23/160162.htm***

110. معجم المعاني الجامع، متوفر على الرابط: ***http://www.almaany.com/ar/dict/ar***

111. الرلسياسية، مقاربة معرفية، متوفر على الرابط: ***http://politics-ar.com/ar2/?p=3014،***

112. ادريس ولد القابلة، الحكامة (الادارة الرشيدة)، متوفر على الرابط: ***http://www.nashiri.net/articles/politics-and-events/1872.html***

113. ميثاق العملاء لبوابة الحكومة الالكترونية ، الحكومة الالكترونية نحو حياة أفضل (رؤيا استراتيجية)، مملكة البحرين، متوفر على الرابط: ***https://oservices.bahrain.bh/wps/themes/html/EGov/ar/CustomerCharter/CCArabic.pdf،***

114. مشاريع إعادة هندسة الإجراءات، الجودة و الأمن الالكتروني، على الرابط: ***http://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/egovportal_ar/home/quick+links/ceo+message/business+processes+reengineering,+quality+and+security+projects***

115. محمد خليفة، اشكالية التنمية و الحكم الراشد ، متوفر على الرابط: ***www.univ-chlef.dz/ar/seminaires_2008/...2008/com_dic_2008_5.pdf ،***

116. المبادئ الأساسية للتنظيم القضائي، متاح على الموقع: ***http://www.startimes.com/f.aspx?t=31770852***

117. عصرنة قطاع العدالة، متاح على الرابط: ***http://www.startimes.com/f.aspx?t=10472811***

118. دورات تكوينية لفائدة القضاة لتعميم التصديق الالكتروني وتحسين الخدمة العمومية ، مقال متوفر على الرابط: ***http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20140929/15027.html***

119. عكا عبد الحكيم، المدير العام لعصرنة العدالة، إجراءات استخراج صحيفة السوابق القضائية و شهادة الجنسية عبر الانترنت، متاح على الرابط: **https://arabic.mjustice.dz/com_ar_m_akka_dgmj/delivr_casier_jud_cert_nat.pdf**

- **المواقع الرسمية :**

120.موقع وزارة العدل الجزائرية ، متاح على الرابط:

https://arabic.mjustice.dz/?p=organ_judic_ar

121. موقع مجلس قضاء المدية،متاح على الرابط:

http://www.courdemedea.mjustice.dz/?p=madjlis

121. موقع الإذاعة الجزائرية ، تعزيز الشفافية في تسير الشأن العام ضمن مشروع قانون عصرنة العدالة، متاح على الموقع: ***http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20141124/20567.html***

123. يومية النهار ،مشروع قانون عصرنة العدالة يهدف إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى المواطنين، متاح على الرابط: ***http://www.ennaharonline.com/ar/algeria_news/225437.html***

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العدل

كشف الأحكام بعقوبات سالبة للحرية الصادرة من الجهات القضائية
للجمهورية الجزائرية عن جناية أو جنحة

بطاقة رقم 3 **صالحة لمدة 3 أشهر**

كشف للأحكام السابقة و الحالة المدنية للآتي ذكره حسب البطاقات
لقسيمة السوابق القضائية بأمانة الضبط لدى مجلس قضاء المدية

الخاصة بالمدعوة:

إبنة: و:

المولودة في: بـ: **بلدية المدية، ولاية المدية**

الموطن:

المهنة: الجنسية: **جزائرية**

الحالة العائلية: رقم عقد الميلاد:

مجلس قضاء أو المحكمة التي اصدرت الحكم	تاريخ الأحكام	طبيعة و مدة العقوبات				تاريخ المخالفة	طبيعة الجنايات أو الجنح	تاريخ أمر الإيداع	ملاحظات
		سنة	شهر	يوم	غرامة				

مطابق للأصل
بحث و تحرير

أمين الضبط

إمضاء : باجي سمير
الصفة : أمين ضبط رئيسي
المركز الوطني
تاريخ : 2015-05-12 13:03:36

القاضي المكلف بالمركز الوطني
لصحيفة السوابق القضائية

إمضاء : نور الدين شراع
الصفة : قاضي
المركز الوطني
تاريخ : 2015-05-12 13:03:46

* يمكن التحقق من صحة بيانات هذه الوثيقة على العنوان الإلكتروني: http://www.mjustice.dz

الملحق رقم 02 :

جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم تسيير تخصص ادارة و تسيير مؤسسة

للسادة المحترمين :

تحية طيبة و بعد

في اطار التحضير لمذكرة الماسترفي علوم التسيير تخصص ادارة و تسير مؤسسة ،و المعنونة ب : دراسة أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرافق العامة (دراسة حالة مجلس قضاء المدية) ، تم انجاز هذا الاستبيان بهدف التعرف على دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرافق العامة و التي يقدمها مجلس **قضاء** المدية ، لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان المرفق كاملة لتحقيق أهداف الدراسة ، علما أن كافة البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تعامل بسرية تامة و لأغراض البحث العلمي فقط .

و في الأخير تقبلوا منا خاص الشكر مسبقا على تعاونكم معنا .

المحور الاول :معلومات عامة حول المواطن المرتفق :

I. معلومات شخصية :

1- **الجنس :** ذكر ☐ انثى ☐

2- **العمر :** من15 الى 20سنة ☐ من 20 الى 30سنة ☐

من 30 الى 40سنة ☐ 40سنة فما فوق ☐

3- المستوى التعليمي : متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ اخرى ☐

4- **المهنة :** موظف ☐ متقاعد ☐ طالب ☐ اخر ☐

5-سبب تواجدك بالمرفق العام (مجلس قضاء المدية) :

طلب خدمة ☐ استفسار عن اجراء ☐ استفسار عن تقديم خدمة ☐ تقديم شكوى او تظلم ☐ اخر ☐

II. معلومات عن مدى استخدام الموقع الالكتروني :

6- هل تمتلك جهاز حاسوب في المنزل : نعم ☐ لا ☐

7- هل أنت موصول بالانترنت : نعم ☐ لا ☐

8- ما مستوى إجادة استخدامك لجهاز الكمبيوتر و الانترنت : جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

10. تتصل بالانترنت عادة من : المنزل ☐ العمل ☐ الهاتف الشخصي ☐ مقهى انترنت ☐ لا اتصل ☐

11. تفضل الحصول على الخدمة :

الكترونيا عن طريق الانترنت ☐ الحضور الشخصي الى مقر المرفق لاني لا اثق بالموقع ☐

12.سبق لك و ان تعاملت مع موقع وزارة العدل او موقع مجلس قضاء المدية : نعم ☐ لا ☐

المحور الثاني : جودة الخدمات المقدمة

أ- جودة الخدمات التقليدية :

المحاور	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1. الملموسية :					
- تستعمل ادارة المجلس وسائل عمل حديثة و عصرية.					
- توجد مصلحة تهتم بتوجيهك و الاجابة عن المعلومات التي تطلبها.					
- توجد لوائح توجيهية الى الاقسام المراد الوصل اليها					
- يتوفر لدى المجلس أنظمة حفظ و توثيق آمنة.					
2. الاستجابة :					
- الخدمات تستجيب بشكل جيد لاحتياجاتك و تطلعاتك					
- الموظف قادر على اجابتك على مختلف تساؤلاتك و انشغالاتك					
- يقدم الموظف الخدمة للمواطن حسب أولوية الدخول الى المؤسسة و بدون تجاوز					
- يستجيب المجلس لشكاوي و احتياجات الزبائن بشفافية و موضوعية					
- نظام العمل في المجلس يتيح الحصول على الخدمة طوال ساعات اليوم					
3- السرعة و سهولة التواصل					
- لا تنتظر فترة زمنية طويلة للتواصل مع الموظف					
- تقدم لك المؤسسة الخدمة في الموعد المحدد					
- تشعر ان الموظفين يفهمون طلبك بسهولة					
- اجراءات الخدمة واضحة و سهلة					
4 - التعاطف و الاهتمام					
- يعاملك موظفي وزارة العدل باحترام و بطريقة متعاونة					
- يظهر لك الموظف سلوك ايجابي و لائقا في تعامله معك					
- تسعى ادارة المجلس الى ايجاد حلول مبتكرة لطلبات و احتياجات المواطن					
- تتعاطف ادارة المجلس مع المواطن عند مواجهته مشكلة ما و تقوم بطمأنينة على حلها					
5- الاعتمادية					
- ينجز الموظف الخدمة بطريقة صحيحة و من المرة الأولى					
- يترك لك الموظف مجال لمراجعة الخدمة و التحقق من صحة العمل					
- يراجع الموظف صحة معلومات المتعامل عند نهاية تقديم طلب الخدمة					
- يمكن الاعتماد على موظفي المجلس					
6- توفر المعلومات					
- يتعامل معك الموظف بشفافية و لا يخفي عنك اي اجراء قد يهمك					
- يقوم الموظف بتوجيهك في معالجة طلبك بتقديم معلومات تهمك عن مراحل تقدم الطل					
- يوجد في قاعات الانتظار كتيبات او مجلات تتناول قوانين او معلومات ارشادية متعلقة بقطاع العدالة					

7- المساءلة ، المشاركة و تطبيق القوانين					
- الفضاء مفتوح دائما لتواصلك مع الموظف او المسؤول لتقديم انشغالك او طرح افكارك.					
- القوانين واضحة في مجال تقديم الخدمة و يتم تطبيقها بالمساواة مع جميع الافراد					
- تتعامل ادارة المجلس مع كل الزبائن بعدالة و انصاف					

ب- جودة الخدمات الالكترونية :

- هل سبق لك و ان استفدت من خدمة الكترونية من قبل : نعم ☐ لا ☐

في حالة ان سبق لك و زرت الموقع الالكتروني لمجلس قضاء المدية ، فلتتفضل **بالإجابة** على الاسئلة التالية :

المحاور	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1. التكامل :					
- الموقع يقدم معلومات هامة عن المجلس و عن الخدمات الالكترونية المقدمة					
- تستطيع الحصول على المعلومات من موقع واحد و دون اللجوء إلى البحث في مصادر أخرى للحصول عليها					
2. التواجد :					
- الموقع متاح على مدار اليوم					
- لا تصادفك بشكل متكرر رسالة من الموقع تفيد بأنه يخضع للصيانة او معطل مؤقتا .					
3. المصداقية :					
- المعلومات التي يقدمها الموقع صحيحة و معترف بها قانونا					
- يتم تحيين الموقع باستمرار حسب اخر المستجدات القانونية و الادارية					
4. الخصوصية و الامان :					
- معلوماتك الخاصة في الموقع تعالج بامان و سرية تامة					
- هناك مهارات تقنية عالية في مجال تقديم الخدمة الالكترونية					
5. سهولة الاستخدام :					
- الموقع سهل الاستخدام وغير معقد يمكنك الحصول على المعلومة بسهولة					
- حصولك على الخدمة من الموقع عملية سهلة و إجراءاتها بسيطة					
6. الاستجابة :					
- الموقع مفيد و يجيب على مختلف تساؤلاتك و انشغالاتك					
- يتيح الموقع امكانية التظلم و تقديم شكوى في حالة وجود مشكل -					
- يمكنك الاتصال بالمصالح المعنية و الاستفسار أو طرح انشغالك عن طريق الموقع الالكتروني					

ج- مقارنة بين جودة الخدمة التقليدية و جودة الخدمة الالكترونية :

المحاور	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1. الاعتمادية :					
- يتيح لك الموقع الالكتروني الحصول على خدمة سليمة من المرة الأولى دون أخطاء على عكس الخدمة التقليدية.					
- الخدمة الالكترونية لن تضطرك إلى مغادرة مكان عملك تحت طائلة تعرضك للعقوبات					

- من خلال الخدمات الالكترونية لن تظطر للذهاب إلى موقع الإدارة للتأكد من صحة الخدمة أو المعلومة المقدمة.					
2. السرعة و سهولة الاستخدام :					
- حصولك عن الخدمة عن طريق الانترنت عملية سهلة مقارنة مع الخدمة التقليدية					
- إجراءات الحصول على الخدمة الالكترونية بسيطة و لا تتطلب وقت كبير مقارنة مع إجراءات الخدمة التقليدية.					
- الاستفادة من الخدمات الالكترونية سيوفر عليك الكثير من الوقت و الجهد الذي ستبذله للحصول على الخدمة بالتنقل إلى الإدارة.					
3. الاستجابة:					
- قائمة الخدمات التي يوفرها الموقع متنوعة و تستجيب لجميع احتياجاتك و تطلعاتك بحيث تغنيك عن الخدمة التقليدية.					
- يمكنك الحصول على الخدمة الكترونية على مدار اليوم و دون انقطاع على عكس الخدمة التقليدية.					
- بمجرد تقديمك امر الحصول على الخدمة من الموقع الالكتروني يتم الاستجابة لطلبك فوريا و دون تعطيل أو تأجيل على عكس الخدمة التقليدية					
4. الثقة :					
- تثق بأ نه يمكن الحد من مشاكل الخدمات التقليدية (البيروقراطية، الوساطة) من خلال الخدمات الالكترونية					
- الخدمات الالكترونية أجدر بالثقة من الخدمات التقليدية.					
- الخدمات الالكترونية تقلل الاحتكاك بالموظفين و بالتالي عدم حدوث أي إشكالات محتملة					
5. **توفر المعلومات :**					
- تحصل من خلال الموقع الالكتروني على معلومات جاهزة و دقيقة و متاحة على مدار اليوم قد لا تتوفر في حال طلبك اياها من الادارة مباشرة.					
- المعلومات التي يقدمها الموقع الالكتروني (قوانين، اجراءات...) لا تتنافى مع المعلومات المقدمة بشكل تقليدي .					
6- الخصوصية و الامان :					
- قانون الحماية الالكترونية يحد من أشكال التزوير في البيانات و يجعلك ترتاح للخدمة الالكترونية مقارنة بالخدمة التقليدية					
- يرتفع مستوى أمن و سرية المعلومات في الخدمات الالكترونية مقارنة بالخدمات التقليدية.					

الملحق رقم 03 :

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha	N of Items
جودة الخدمة التقليدية	0.736	27
جودة الخدمة الالكترونية	0.713	13
المقارنة	0.677	16

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تستعمل ادارة المجلس وسائل عمل حديثة و عصرية.	69	4,06	,998
توجد مصلحة تهتم بتوجيهك و الاجابة عن المعلومات التي تطلبها.	69	3,90	,987
توجد لوائح توجيهية الى الاقسام المراد الوصل اليها	69	3,97	,985
يتوفر لدى المجلس أنظمة حفظ و توثيق آمنة	69	3,39	,973
الخدمات تستجيب بشكل جيد لاحتياجاتك وتطلعاتك	69	3,93	,846
الموظف قادر على اجابتك على مختلف تساؤلاتك و انشغالاتك	69	3,90	,910
يقدم الموظف الخدمة الى المواطن حسب اولوية دخولكم الى المجلس و بدون أي تجاوز	69	3,83	,907
يستجيب المجلس لشكاوي و احتجاجات الزبائن بشفافية وموضوعية	69	3,33	,995
نظام العمل في المجلس يتيح الحصول على الخدمة طوال ساعات اليوم	69	3,81	,959
لا تنتظر فترة زمنية طويلة للتواصل مع الموظف	69	3,83	,874
تقدم لك المؤسسة الخدمة في الموعد المحدد	69	3,88	,963
تشعر ان الموظفين يفهمون طلبك بسهولة	69	4,29	,688
اجراءات الخدمة واضحة و سهلة	69	3,97	,954
يعاملك موظفي وزارة العدل باحترام و بطريقة متعاونة	69	4,22	,615
يظهر لك الموظف سلوك ايجابي و لائقا في تعامله معك	69	4,09	,887
تسعى ادارة المجلس الى ايجاد حلول مبتكرة لطلبات و احتياجات المواطن	69	2,54	,979
تتعاطف ادارة المجلس مع المواطن عند مواجهته مشكلة ما و تقوم بطمأنينة على حلها	69	3,88	,883
ينجز الموظف الخدمة بطريقة صحيحة و من المرة الأولى	69	3,81	,809
يترك لك الموظف مجال لمراجعة الخدمة و التحقق من صحة العمل	69	3,86	,896
يراجع الموظف صحة معلومات المتعامل عند نهاية تقديم طلب الخدمة	69	3,74	,798
يمكن الاعتماد على موظفي المجلس	69	3,87	,803
يتعامل معك الموظف بشفافية و لا يخفي عنك اي اجراء قد يهمك	69	4,00	,891
يقوم الموظف بتوجيهك في معالجة طلبك بتقديم معلومات تهمك عن مراحل تقدم الطلب	69	4,03	,985
يوجد في قاعات الانتظار كتيبات او مجلات تتناول قوانين او معلومات ارشادية متعلقة بقطاع العدالة	69	2,38	,987
الفضاء مفتوح دائما لتواصلك مع الموظف او المسؤول لتقديم انشغالك او طرح افكارك.	69	3,88	,883
القوانين واضحة في مجال تقديم الخدمة و يتم تطبيقها بالمساواة مع جميع الافراد	69	3,74	,779
تتعامل ادارة المجلس مع كل الزبائن بعدالة و انصاف	69	3,84	,699
Valid N (listwise)	69		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الموقع يقدم معلومات هامة عن المجلس و عن الخدمات الالكترونية المقدمة	19	4,37	,684
تستطيع الحصول على المعلومات من موقع واحد و دون اللجوء إلى البحث في مصادر أخرى للحصول عليها	19	4,00	1,202
الموقع متاح على مدار اليوم	19	4,47	,513
لا تصادفك بشكل متكرر رسالة من الموقع تشير إلى انه يخضع للصيانة أو معطل مؤقتا	19	4,21	,855
المعلومات التي يقدمها الموقع صحيحة و معترف بها قانونا	19	4,05	,705
يتم تحين الموقع باستمرار حسب آخر المستجدات	19	3,47	,772
معلوماتك الخاصة في الموقع تعالج بأمان و سرية تامة	19	3,84	,688
هناك مهارات تقنية عالية في مجال تقديم الخدمة الالكترونية	19	2,95	1,129
الموقع سهل الاستخدام وغير معقد يمكنك الحصول على المعلومة بسهولة	19	4,37	,597
حصولك على الخدمة من الموقع عملية سهلة و إجراءاتها بسيطة	19	4,26	,562
الموقع مفيد و يجيب على مختلف تساؤلاتك و انشغالاتك	19	3,63	,684
يتيح الموقع إمكانية التظلم و تقديم شكوى في حالة وجود مشكل	19	2,00	,745
يمكنك الاتصال بالمصالح المعنية و الاستفسار آو طرح انشغالك عن طريق الموقع الالكتروني	19	2,11	,567
Valid N (listwise)	19		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يتيح لك الموقع الالكتروني الحصول على خدمة سليمة من المرة الأولى دون أخطاء على عكس الخدمة التقليدية	19	4,05	1,026
الخدمة الالكترونية لن تضطرك إلى مغادرة مكان عملك تحت طائلة تعرضك للعقوبات	19	4,58	,769
من خلال الخدمات الالكترونية لن تظطر للذهاب إلى موقع الإدارة للتأكد من صحة الخدمة أو المعلومة المقدمة.	19	3,79	1,032
حصولك عن الخدمة عن طريق الانترنت عملية سهلة مقارنة مع الخدمة التقليدية	19	3,95	,970
إجراءات الحصول على الخدمة الالكترونية بسيطة و لا تتطلب وقت كبير مقارنة مع إجراءات الخدمة التقليدية.	19	3,95	,780
الاستفادة من الخدمات الالكترونية سيوفر عليك الكثير من الوقت و الجهد الذي ستبذله للحصول على الخدمة بالتنقل إلى الإدارة	19	4,37	,684
قائمة الخدمات التي يوفرها الموقع متنوعة و تستجيب لجميع احتياجاتك و تطلعاتك بحيث تغنيك عن الخدمة التقليدية.	19	2,53	,905
يمكنك الحصول على الخدمة الكترونية على مدار اليوم و دون انقطاع على عكس الخدمة التقليدية.	19	4,58	,507
بمجرد تقديمك أمر الحصول على الخدمة من الموقع الالكتروني يتم الاستجابة لطلبك فوريا دون تعطيل أو تأجيل إلى وقت لاحق على عكس الخدمة التقليدية .	19	4,05	,705
تثق بأ نه يمكن الحد من مشاكل الخدمات التقليدية (البيروقراطية، الوساطة ...) من خلال الخدمات الالكترونية.	19	3,84	1,015
الخدمات الالكترونية أجدر بالثقة من الخدمات التقليدية	19	3,21	,855
الخدمات الالكترونية تقلل الاحتكاك بالموظفين و بالتالي عدم حدوث أي إشكالات محتملة	19	4,53	,772
تحصل من خلال الموقع الالكتروني على معلومات جاهزة و دقيقة و متاحة على مدار اليوم قد لا تتوفر في حال طلبك اياها من الادارة مباشرة.	19	3,68	,885
المعلومات التي يقدمها الموقع الالكتروني (قوانين، اجراءات...) لا تتنافى مع المعلومات المقدمة بشكل تقليدي	19	4,11	,658
قانون الحماية الالكترونية يحد من أشكال التزوير في البيانات و يجعلك ترتاح للخدمة الالكترونية مقارنة بالخدمة التقليدية	19	3,37	,761
يرتفع مستوى أمن و سرية المعلومات في الخدمات الالكترونية مقارنة بالخدمات التقليدية	19	3,58	,769
Valid N (listwise)	19		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الملموسية	69	3,8297	,88523
الاستجابة	69	3,7594	,82354
السرعة و سهولة التواصل	69	3,9928	,76987
التعاطف و الاهتمام	69	3,6812	,74125
الاعتمادية	69	3,8188	,81621
توفر المعلومات	69	3,4686	,85418
المساءلة ، المشاركة و تطبيق القوانين	69	3,8223	,76722
الاتجاه العام لمحور الخدمة التقليدية	69	3,7633	,75768
Valid N (listwise)	69		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
التكامل	19	4,1842	,91607
التواجد	19	4,3421	,70663
المصداقية	19	3,7632	,75038
الخصوصية و الامان	19	3,3947	,90179
سهولة الاستخدام	19	3,6491	,70179
الاستجابة	19	2,5789	,62386
الاتجاه العام لمحور الخدمة الالكترونية	19	3,6520	,73538
Valid N (listwise)	19		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الاعتمادية	19	4,1404	,92389
السرعة و سهولة الاستخدام	19	4,0877	,83376
الاستجابة	19	3,7193	,86536
الثقة	19	3,8596	,85625
توفر المعلومات	19	3,8947	,79179
الخصوصية و الامان	19	3,4737	,59964
الاتجاه العام للظام الالكتروني	19	3,8626	,79546
Valid N (listwise)	19		