



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم إعلام وإتصال

تخصص اتصالات وعلاقات عامة



مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في تخصص اتصالات وعلاقات
عامة الموسومة بـ:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات

الجزائرية – بلدية تيارت نموذجا-

دراسة ميدانية لعينة من مواطني بلدية تيارت

الأستاذ المشرف:

د. جديد عابد

من إعداد الطالبات:

✓ زوبر نصيرة

✓ بن فاضل صورية

لجنة المناقشة		
رئيسا	جامعة تيارت	د. بلبيدية نور الهدى
مشرفا ومقررا	جامعة تيارت	د. عابد جديد
مناقشا	جامعة تيارت	د. قواسم بن عيسى

السنة الجامعية: 2021 / 2022م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرّفان

الحمد لله المعين لعبده نحمده كثيرا بجلال قدره وعظيم سلطانه وصدق بيانه

الذي سداننا ووقفنا إلى إنجاز هذا العمل المتواضع،

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى من قال فيهما عز وجل

بعد بسم الله الرحمن الرحيم

« وَأَخْفِضْهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا » الإسراء الآية 24

كما نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل

ونتوجه بعظيم الشكر والتقدير للأستاذ المشرف "عابد جديد"

على جميل صبره ورحابة صدره وعظيم نصائحه ومجهوداته الجبارة وتوجيهاته الحكيمة

التي كان لها أثر في إنجاز هذه الدراسة

نسأل الله تعالى أن يقيه ذخرا لطلاب العلم وأن يديم عليه الصحة العافية

فدمت يا أستاذ ودام معك العطاء.

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام يليقان بمقام أمير الأنبياء وإمام المرسلين عليه أفضل الصلاة والسلام

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى

من كلله الله بالهبة والوقار إلى من زرع في قلبي روح التحدي والإجتهد، وسقاني بالرعاية والإهتمام إلى من أحمل
إسمه بكل فخر أبي الغالي عبد القادر حفرضه الله ورعاه، إلى من كان حبها زادي وعمادي إلى من أرضعتني الحب
والحنان، إلى من كنت أحتمي بدعائها الخالص وحنانها، إلى من حرمت نفسها وأعطتني أُمِّي الغالية (ميمونة)
حفرضها الله ورعاهها.

إلى من أرفع رأسي واعتزازا وفخرا بإنتمائي لهم، إلى من لهم أستمد قوتي وإصراري إلى من كانوا عوننا إلى في الحياة
وصعوبتها إخوتي " فطيمة، أمينة، محمد، أمين، دعاء، وعبد النور "

كما لا أنسى أعمامي وعماتي وإخوالي وخالاتي، إلى من تميزو بالوفاء والعطاء، إلى من معهم سعدت إلى
الأخوات الذين لم تلدهم أُمِّي، إلى من كانوا معي على طريق النجاح والى صديقاتي كل بإسمه (نصيرة، خالدية،
أسماء، أحلام رقية، هجيرة، غنية، سميرة، فتيحة، صارة، وإلى كل من يحمل لقب بن فاضل
إلى كل هؤلاء أهدي ثمرتي.

بن فاضل صورية

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام يليقان بمقام أمير الأنبياء وإمام المرسلين عليه أفضل الصلاة والسلام

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى

من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من زرع في قلبي روح التحدي والإجتهد، وسقاني بالرعاية والإهتمام إلى من أحمل
إسمه بكل فخر أبي الغالي الحاج الجيلالي حفزه الله ورعاه، إلى من كان حبها زادي وعمادي، إلى من أرضعتني
الحب والحنان، إلى من كنت أحتمي بدعائها الخالص وحنانها، إلى من حرمت نفسها وأعطتني أُمِّي الغالية (سنية)
حفزه الله ورعاه.

إلى من أرفع رأسي واعتزازا وفخرا بإنتمائي لهم، إلى من لهم أستمد قوتي وإصراري إلى من كانوا عوننا إلى في الحياة
وصعوبتها إخوتي " الحولي، نعيمة، عبد الحق، دنية، سفيان "

كما لا أنسى زوج أختي محمد أطال الله في عمره وإلى زوجات إخواني " مليكة وفادية " إلى إبنة عمي وأختي
كنزة أنار الله دربها، إلى الراعم الصغار " يونس، يحيى، المعتز بالله، إنصاف، تقوى، غفران ".

إلى من تميزو بالوفاء والعطاء إلى من معهم سعدت إلى الأخوات الذين لم تلدهم أُمِّي، إلى من كانوا معي على
طريق النجاح والخير صديقاتي كل بإسمه

" صورية، خالدية، أسماء، أحلام، هجيرة/ غنية، رقية، سميرة، فتيحة، سارة "

وإلى كل من يحمل لقب زوبير

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرتي.

زوبير نصيرة

ملخص الدراسة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية كأحد أهم الإستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من الإدارة، فهي النموذج المثالي للنشاط الإداري والتنظيمي وتغيير في منهج النشاط الإداري من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الرقمي الذي يستغني عن النموذج الورقي ويعتمد على المستندات والمحركات الإلكترونية، وتمثل إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تتيح للجميع المعرفة وتقديم الخدمات الإدارية، كما أن للإدارة الإلكترونية دور هام في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال السرعة في الإنجاز والإتقان في الخدمة كالدقة والفعالية، بالإضافة إلى تخفيض الإجراءات وإنجاز المعاملات في أقل وقت وبالتالي نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية، حيث تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية من خلال التطرق إلى التأصيل المعرفي لكل منهما، وتم إسقاط هذه الدراسة على بلدية تيارت، فاعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل ظاهرة إنطلاقا من الإشكالية المطروحة في الدراسة، كما قمنا بتوظيف أدوات دراسة لجمع البيانات المتمثلة في المقابلة والإستبيان، وفي الأخير خلصت الدراسة بأن الإدارة الإلكترونية لها دور مهم وفعال في تحسين الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، البلدية.

Study summary:

E-governance is one of the most important strategies used to rationalize the public service and bring citizens closer to management Ideal model for administrative and organizational activity and change in management approach from traditional to digital style that dispenses with paper model and relies on electronic documents and editions, One of the concepts of the digital revolution that allows everyone to know and provide administrative services e-governance has an important role to play in improving citizens' public services through rapid delivery and mastery of service, such as accuracy and effectiveness, In addition to reducing procedures and completing transactions in the least time and thus a qualitative shift in the public service model The study aims to investigate various aspects of e-governance and its role in improving public service by addressing each other's knowledge rooting; This study was dropped on the municipality of Tiaret, and we adopted the analytical descriptive approach in describing and

analysing the phenomenon based on the problem raised in the study. We also used study tools to collect the data of interview and questionnaire and finally, the study concluded that e-governance has an important and effective role to play in improving the public service.

Keywords:

Electronic administration, public service, municipal.

فهرس

	شكر وعرافان
	إهداء
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
الجانب التمهيدي	
01	إشكالية الدراسة
01	فرضيات الدراسة
02	أهمية الدراسة
02	أهداف الدراسة
02	أسباب إختيار الموضوع
03	منهج الدراسة
03	عينة الدراسة
03	أدوات الدراسة
04	مصطلحات الدراسة
06	الدراسات السابقة
10	الخلفية النظرية للبحث
الفصل الأول: الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.	
15	التمهيد
16	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية (التعريف النشأة الخصائص)
16	المطلب الأول: التعريف بالإدارة الالكترونية
19	المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية
20	المطلب الثالث: خصائص الإدارة الالكترونية
23	المبحث الثاني: الخدمة العمومية (تعريف، أنواع، خصائص)
23	المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

25	المطلب الثاني : خصائص الخدمة العمومية
28	المطلب الثالث: أنواع الخدمات العمومية
31	المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية
31	المطلب الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية
32	المطلب الثاني: معايير جودة الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيق الخدمة العمومية
34	المطلب الثالث: اسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية
الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية	
43	التمهيد
44	المبحث الأول: بلدية تيارت (التعريف،النشأة،الأهداف).
44	المطلب الأول : التعريف ببلدية تيارت.
46	المطلب الثاني : نشأة بلدية تيارت.
49	المطالب الثالث : أهداف بلدية تيارت.
52	المبحث الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية.
52	المطلب الأول: سبل تحسين الخدمة العمومية في بلدية تيارت.
53	المطلب الثاني: إسهامات بلدية تيارت في تحسين خدمة عمومية.
55	المطلب الثالث: معوقات تحسين الخدمة عمومية في بلدية تيارت.
59	المبحث الثالث: تفعيل الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية تيارت
59	المطلب الأول: نشأة وتطور الإدارة في البلدية.
60	المطلب الثاني: أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.
62	المطلب الثالث: معوقات استخدام الادارة الإلكترونية في بلدية تيارت
الفصل الثالث: البلدية وتطبيق الإدارة الإلكترونية	
67	التمهيد
68	المبحث الأول: معلومات خاصة بالمبحوثين.
71	المبحث الثاني: اهتمام البلدية بتطوير الإدارة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية و إشعار المواطن بالارتياح

74	المبحث الثالث: تجاوب البلدية مع انشغالات ومشاكل المواطن
78	المبحث الرابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية وكيفية انعكاسها على المواطن
83	المبحث الخامس: نتائج الدراسة
83	مناقشة الفرضيات في ظل النتائج العامة
84	نتائج متعلقة بالإسقاط النظري
85	نتائج عامة
85	توصيات
87	خاتمة
89	قائمة المصادر والمراجع
95	الملاحق

قائمة الجداول

رقم	العنوان	صفحة
01	توزيع العينة حسب الجنس	68
02	توزيع العينة حسب السن	68
03	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	69
04	توزيع العينة حسب الوظيفة	69
05	توزيع العينة حسب الحالة المدنية	70
06	توزيع العينة حسب مكان الإقامة	70
07	إجابة العينة حول هل لديك معرفة سابقة بوجود الإدارة الالكترونية في بلديتك	71
08	إجابة العينة حول ما نوع الخدمات التي تقدمها لك البلدية	71
09	إجابة العينة حول هل أنت راض عن الخدمات التي تقدمها البلدية بتطبيقها للإدارة الالكترونية	72
10	إجابة العينة حول كيف تكون زيارتك للبلدية	73
11	إجابة العينة حول هل وجدت فرقا بين الخدمات السابقة و المقدمة حاليا	73
12	إجابة العينة حول إذا كانت الإجابة نعم فيما يكمن هذا الفرق	74
13	إجابة العينة حول هل يتم إستقبالك من طرف إدارة البلدية	74
14	إجابة العينة حول هل تحصل على المعلومات التي تحتاجها	75
15	إجابة العينة حول ما هي المشاكل التي تواجهك اثناء التحاقك بالبلدية	75
16	إجابة العينة حول هل توجد معوقات تعرقل مسار الإدارة الالكترونية في بلديتكم	76
17	إجابة العينة حول هل تلاحظ تجاوب البلدية و سعيها الى حل مشاكل التي تواجهك	76
18	إجابة العينة حول هل لديك انشغالات تريد من البلدية الاهتمام بها	77
19	إجابة العينة حول ما تقييمك لتجربة الإدارة الالكترونية على مستوى بلديتك	78
20	إجابة العينة حول هل استخدام بلدية تيارت للبريد الالكتروني عاد عليك	78
21	إجابة العينة حول هل أنت راض عن الإنجازات الإدارة الالكترونية في ضل تقرب الإدارة منك	79
22	إجابة العينة حول هل تعتقد أن تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية يمثل تلك المقدمة في الدول المتطورة	80
23	العلاقة بين الجنس وإجابة العينة حول هل تعتقد ان تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية يمثل تلك المقدمة في الدول المتطورة	80

قائمة الجداول

81	العلاقة بين الوظيفة وإجابة العينة حول هل تحصل على المعلومات التي تحتاجها	24
81	العلاقة بين الجنس وإجابة العينة حول هل لديك معرفة سابقة بوجود الإدارة الإلكترونية في بلديتك	25

مقدمة

مقدمة

أدى التقدم التكنولوجي والعلمي إلى ظهور وسائل وأساليب وطرق وتقنيات جديدة حديثة تعتمد على توظيف مستحدثات تكنولوجية من اجل تحقيق فاعلية وكفاءة أفضل لتحسين الخدمة العامة للمواطن، كما نتج عن التقدم التقني وانتشار شبكة الانترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، الذي تمثل في نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي في إعادة صياغة الخدمات العمومية وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

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

- إذ تعتبر الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث لأنها جاءت كرد فعل واقعي لإستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد والتكلفة وتدعيم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها، وبينها وبين الموظفين ودعم توجهات الحكومات والمنظمات الإدارية، وبالتالي جاءت الإدارة الإلكترونية كمنط إداري متطور يستخدم المنجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها ميزات نوعية.

ونتيجة لهذه التحولات الإلكترونية التي طرأت على المؤسسة الإقتصادية يستدعي ذكر أثر هذا التحول على إدارة العلاقات العامة وأنشطتها، حيث عرفت هذه الأخيرة نقلة نوعية في تعاملاتها بإعتبارها نقطة وصل بين المؤسسة وجمهورها الداخلية والخارجية وذلك من خلال تسهيل طرق الإتصال وتبادل معلومات تنظيم وتنسيق للإجتماعات والمؤتمرات، دورات تدريبية زيارات وغيرها لدعم الأهداف والمصالح المراد تحقيقها لتعزيز وكسب رضا جمهورها وبناء صورة طيبة عن المؤسسة.

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة للمعرفة ودور الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية بالبلديات الجزائرية، حيث قسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة.

الجانب التمهيدي

إدراكا لأهمية الوسائل التكنولوجية الحديثة وما تتيحه من فوائد ومكاسب إنمائية، حرصت العديد من الدول على أن يكون التطوير والتجديد سمة أساسية في جميع منظماتها العمومية، من خلال جعل تطبيق الإدارة الإلكترونية خيارها الاستراتيجي الأول كآلية فعالة في تحسين مستوى الخدمات وأداة محورية لترشيدها في إضفاء خصائص و مميزات عليها تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد كالفعالية، الشفافية، الرقابة، روح المسؤولية بما يحقق غاية ترشيد الخدمات العمومية.

ومنذ فترة ليست بالقصيرة تنبعت بعض الدول العربية على غرار الدولة الجزائرية إلى ما يمكن أن تحققه من مكاسب وإنجازات إذا ما سارعت إلى ملاحقة تلك التطورات في مجال الإدارة الإلكترونية والإمساك بمقوماتها، كوسيلة لتحقيق غاياتها المستقبلية ومواجهة متطلبات شؤون الدولة ومواطنيها، وسعيا لتحقيق هذا الهدف بادرت في توفير المقومات اللازمة، و تأهيل الموارد البشرية الوطنية القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة، وبحث عن سبل استخدام تطبيقاتها في مختلف الإدارات العمومية وتحسين أداء هذه الأخيرة لتلقى رضا المواطنين والمؤسسات. وتعد بلدية تيارت من بين أهم الإدارات العمومية التي يتأثر الأداء فيها باهتمام قطاعات المجتمع ككل، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين عامة وتحسين أدائها من جهة، كما ازدادت القناعة لدى المسؤولين في الدولة بضرورة التغيير ومواكبة التطورات التكنولوجية، وبلدية تيارت لم تخرج عن هذا المنطلق فشهدت تغييرات خلال مسيرة الإصلاح التي عرفتها، حيث شهدت أول انطلاقة ببطاقة التعريف البيومترية وأصبح بإمكان المواطن استخراج الوثائق في ثواني وكل ذلك في إطار عصرنة الإدارة والانتقال من المفهوم التقليدي إلى الإلكتروني الحديث لتعزيز مفهوم الإدارة القريبة من المواطن وجعلها تتلائم مع متطلباته ويمكن صياغة الإشكالية في تساؤل رئيسي:

- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية تيارت؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف يساهم تحسين الخدمة العمومية في الاستجابة إلى انشغالات المواطنين وتحقيق اهتماماتهم؟

- ما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مواطني البلدية؟

وللإجابة على هذه التساؤلات نقترح الفرضيات:

- كلما اهتمت البلدية بتطوير الإدارة الإلكترونية تحسنت الخدمة العمومية وتم التقليل من الطرق التقليدية وشعور المواطن بالارتياح.

- كلما اهتمت البلديات بانشغالات المواطنين واهتماماته أدى ذلك في سعيها الحثيث إلى تحسين الخدمة العمومية من خلال تطوير الإدارة الإلكترونية بالشكل المطلوب انعكس ذلك إيجابيا على المواطنين.
- كلما طبقت الإدارة الإلكترونية بالشكل المطلوب انعكس ذلك إيجابا على المواطنين.

أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية أهمية بالغة من كون التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية، والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، كون هذه الأخيرة من المواضيع المهمة والحديثة التي عرفت النظم الإدارية والتي مازالت محل الدراسة والبحث عند العديد من الباحثين والدارسين، وقد تم ربطها بموضوع آخر لا يقل أهمية عنها وهو تحسين الخدمات العمومية، حيث يعتبر نجاح تجسيد الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات والإدارات مؤشر لفاعلية وكفاءة تقديم الخدمات العمومية.

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الخدمة العمومية
- التعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات الجزائرية.
- محاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج التي يجب العمل بها لتحسين الخدمات العمومية المقدمة.
- تحديد المشاكل التي تعيق نجاح الخدمة العمومية
- تبيان طبيعة العلاقة بين المواطن والبلدية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أسباب اختيار الموضوع:

ومن مما لاشك فيه أن البحث في أي موضوع يكون ورائه أسبابه ومبررات معينة تجعلنا نتناول موضوع الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ومن هاته الأسباب نذكر ما يلي:

الأسباب الموضوعية:

- إبراز قيمة الإدارة الإلكترونية.
- حث البلدية على الانتقال من نمط الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وصولا لتبني الخدمة العمومية التي تتمتع بتطبيقها لتكنولوجيا حديثة تساعدها على تقليل أجود الخدمات.

منهج الدراسة:

بالنظر إلى طبيعة محل الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لهذه الدراسة وذلك من خلال وصف متغيرات الدراسة المتمثلة في الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

***المنهج الوصفي:** هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.¹

***المنهج التحليلي:** هو أحد المناهج المتخصصة المستخدمة من جانب الباحثين بهدف تحليل البيانات وتفصيل الدراسات العلمية والبحوث التي تشمل بمفهومها الواسع ترتيب المهام ومن ثم توضيح الأسباب والوصول إلى النتائج.²

ومن خلال استخدامنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية وإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع، وكذا بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة ثم التحليل والاستنتاج للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية.

عينة الدراسة:

يتكون مجتمع بحثنا من مواطني بلدية تيارت بالنظر إلى وجود عدد كبير من المواطنين وبسبب ضيق الوقت فقد اخترنا عينة قصدية ممثلة من ستون 60 مواطنا يكونون مبحوثين في هذه الدراسة.

- أجريت هذه الدراسة ببلدية تيارت على عينة من مواطني بلدية تيارت في الفترة الممتدة من 24 ماي 2021 إلى غاية 31 ماي 2022.

أدوات الدراسة:

حيث اعتمدنا في بحثنا على أدوات الدراسة التي ساعدتنا في جمع البيانات بدقة كبيرة ومتمثلة في:

استبيان: اعتمدنا عليه بصفته أداة رئيسية في جمع المعلومات والبيانات.

المقابلة: كأداة ثانوية للتوصل إلى نتائج بحث دقيقة.

- الأستاذ المحكم لإستمارة الدراسة جلوي مختار.

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2021 - 2022

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على بلدية تيارت.

¹ أ. د/ محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب صنعاء، 2019- 1441، ص 46.

² موقع مبعث للدراسات والاستشارات الأكاديمية، 21 ماي 2022، 13.5، د، [http:// www. Dz/ mobt 3a th 1@ gmail. د،](http://www.Dz/mobt3ath1@gmail.com)

مصطلحات الدراسة: وهنا يمكن تحديد أهم مفاهيم لهذا الموضوع:

الدور لغة:

هو جمع أدوار، الطابق من البناية المهمة التي يقوم بها المرء أو النفوذ الذي يمارسه دور طليعي أو قيادي.¹
المصدر أدار يدور تدوير فهو مدور أي جعل الشيء يدور مهمة ووظيفة وهي ترتيب الشخص للآخرين وحدد دورك في الصف.²

اصطلاحاً:

حيث يذهب محمد عاطف غيث إلى تعريف الدور في قاموس علم الاجتماع بأنه نموذج يرتكز حول بعض الحقوق والواجبات، ويرتبط بوضع محدد لمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين، ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة التوقعات يعتنقها الآخرون ويعتقنها الفرد نفسه.³

التعريف الإجرائي:

هو تصنيف الأفراد بأموهم وأمور غيرهم في ضوء توقعات الآخرين يتطلب توفير إمكانيات مختلفة ومجموع النشاطات والأهداف التي تسعى من خلالها المؤسسة إلى تقديم وعرض خدماتها.
التحسين لغة: اسم بني على التفعيل، و مثله تكاليف الأمور و هو يحسن الشيء أي يعمله و يستحسن الشيء أي يعده حسناً.⁴

كما نجد العرب استخدم لفظ الحسن كتنقيض للفظ "حسنت الشيء تحسنا أي زينته وأحسنت إليه وبه".⁵
التعريف الاصطلاحي: إن المعنى الاصطلاحي للتحسين مرتبط بتحسين الخدمة العمومية وبالتالي فإن اصطلاح الخدمة العمومية يتألف من تغيرات محدثة على مستوى الهيئات والمؤسسات القائمة على تقديم هذه الخدمة وكذا طرق عملها، بهدف إدارتها على نحو أفضل ويكون ذلك باستعمال آليات لتحسين الأداء الإداري بشكل عام.⁶

¹ فاروق مقداس، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار المدني، الجزائر، 2003، ص 120.

² عبد المجيد السالمي، معجم المصطلحات علم النفس، ط 1، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1998، ص 107.

³ موقع بوابة علم الاجتماع 8.30، 22-05-2022، <http://www.Sociology.Com>

⁴ جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم بن منظور الأنصاري، لسان العرب المجلد الثاني، ط 01 دار صادر للنشر، بيروت لبنان، 1997، ص 86.

⁵ إسماعيل بن حماد الجوهري، تاج اللغة وصحاح العربية، المجلد الخامس، ط 4، دار العلم، للملايين، بيروت، لبنان، 1990، ص 299.

⁶ دليل المستخدمين لقياس أداء الإدارة العامة منشور صادر عن برنامج الأمم المتحدة، الإنمائي ط 1، يونيو 2009، ص 3.

موقع الكتروني: www.UNDP.org 16.05 بتاريخ الإطلاع 19 ماي 2022.

التعريف الإجرائي: يشير هذا المصطلح إلى القدرة على القيام بشئ ما وحله بأفضل طريقة ممكنة وبأفضل الأحوال.

تعريف الإدارة الإلكترونية: هي عملية ممكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة التقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والاتخاذ السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا.¹

التعريف الإجرائي: الإدارة الإلكترونية في الاستغناء عن المعاملات الورقية واستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات متكاملة اعتمادا على تقنية الاتصال.

تعريف الخدمة العمومية: يوحى إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، وهي أيضا تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة و الاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة.²

التعريف الإجرائي: الخدمة العمومية هي محصلة لكل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجات المواطنين وانشغالهم سواء من طرق مؤسسات القطاع العمومي أو الخاص، وهذا ضمن تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف المسؤولين لضمان تحقيق المساواة و الاستمرارية في تقييم نشاط أي خدمة عمومية .

دراسات السابقة :

الدراسة الأولى: للباحث عاشور عبد الكريم الأطروحة "كانت بعنوان " دور الإدارة الكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر.³

الإشكالية: انطلق الباحث من أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية كتوجه عالمي، بادرت على إثره العديد من الحكومات لتبني نظام الخدمات العمومية الإلكترونية توجت بنجاح في العديد من الدول وقد عرفت في المقابل

¹ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان لطباعة والنشر، سوريا، 2011، ص56.

² بوعمامة مریم، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة ميدانية في مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية، المجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 1، العدد2، 2020، جامعة الجزائر3، ص112

³ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية للولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، أطروحة مقدمة استكمالا لمتطلبات شهادة الماجستير للعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.

تحديات وصعوبات في دول أخرى، ويفترض لقياس أي تجربة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات، الوقوف عند ما لم يتم تحقيقه من استعداد ومن واقع الجاهزية للتحويل نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، وانطلاقاً من هنا جاءت هذه الدراسة بهدف تقديم تحليل تقييمي للإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية وذلك بتناول النموذج الأمريكي والجزائري وقد ركزت إشكالية هذه الدراسة على سؤال جوهري وهو:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

وتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية يمكن إجمالها كالآتي:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
 - ما هي متطلبات الإدارة الإلكترونية؟
 - كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟
 - ما هي توجهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية؟ وكيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية؟
 - ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر؟ هل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟
- وقد ارتكزت هذه الدراسة على فرضيات مفادها:

الفرضية 1: التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل الإدارة التقليدية في ترشيد الخدمة العمومية.

الفرضية 2: تحسين مستوى الاستجابة والفعالية والنزاهة في الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية.

الفرضية 3: نجاح الخدمة العامة الإلكترونية في النموذج الأمريكي يعود إلى توفر المتطلبات الإدارية والسياسية ووضوح الرؤية الاستراتيجية للإدارات العامة الإلكترونية.

الفرضية 4: عرفت الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت ترشيد الخدمة بسبب ضعف مؤشرات الجاهزية الإلكترونية.¹

وقد وظف الباحث عدد من المناهج للإجابة على الإشكالية وقد تمثلت في:

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية للولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مرجع سابق.

المنهج الوصفي التحليلي: إن الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ووصف وتحليل أهم خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العمومية وإستراتيجية تطبيقاتها وتقديم استخدامه أثناء تناول أوجه تطبيقات الخدمات الإلكترونية في النموذج الأمريكي وتوضيح أنماط وأشكال الأعمال الإلكترونية المقدمة من طرف الأجهزة الحكومية وجمهور المواطنين في الجزائر.

منهج تحليل المضمون: وذلك من خلال دراسة وتحليل مضامين القوانين والتشريعات والمواد القانونية المرتبطة بموضوع التحول للإدارة الإلكترونية الخاصة بنموذج الدراسة.

منهج دراسة الحالة: وتم توظيفه بهدف جمع أكبر قدر من المعلومات حول النموذج الأمريكي لإدارة الحكومة الإلكترونية والبحث في آليات عمله وإنجازاته ومحاولة تقييمه كما تم الاعتماد عليه عند التطرق إلى تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

أهم النتائج: إن الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة لتتقدم بذلك حلولاً لتعقيدات ومشاكل البيروقراطية التي تعرض الإدارة العمومية بشكلها التقليدي لذلك فإنه من الضروري على كل حكومات العمل بما باعتبارها أداة لترقية الأنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية .

- تأثير الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت .
- نجاح تجربة الخدمة العامة الإلكترونية في أمريكا وذلك من خلال التقدم في تكنولوجيا الاتصال .
- إن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً بالغاً في بناء وترقية المعيار الكامل من الخدمات العامة الإلكترونية لما يحقق النزاهة والرقابة وسرعة الاستجابة في تقديم الخدمات العامة للمواطن .

أوجه الاختلاف: تتقاطع هذه رسالة الدكتوراه مع بحثنا في موضوع الدراسة وهو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية فهي تهدف إلى دراسة تجربة الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمة العمومية بالجزائر وفي بحثنا نحن بصدد البحث عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة في البلديات الجزائرية ،فتحدثت هذه الدراسة عن التجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الإلكترونية.¹

أوجه التشابه: تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا إلى حد ما خاصة في الجانب المفاهيمي والنظري، حيث أفادتنا من خلال ما تطرقت إليه من مفاهيم للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وإضافة إلى ما تطرقت إليه من تحليل للتجربة الإلكترونية في الجزائر وتقديمها للخدمات على المستوى الحكومي، أما الجديد في دراستنا فهو التركيز على

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية للولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مرجع سابق.

المستوى المحلي في تقديمها للخدمات في إطار تقريب إدارة من المواطن، وذلك من خلال الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية.

الدراسة الثانية: عبان عبد القادر بعنوان "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر" دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس بالجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/2015.

الإشكال الرئيسي: ماهي التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية بالجزائر؟

الفرضية الرئيسة للدراسة: هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الفرضيات الفرعية:

- هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
 - تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر.
 - هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر.
- عينة الدراسة:** قام الباحث باختيار عيتين تمثلان جزءا من المجتمع الإحصائي، العينة الأولى تم أخذها عن طريق التوزيع العشوائي لأفراد مجتمع الدراسة ليتم أخذ العينة متكونة من 162 فرد من المجتمع الإحصائي المقدر بـ 298 موظف إداري، بينما العينة الثانية فهي عينة قصدية تتمثل في 32 فرد من الأشخاص الذين يأتون للبلدية.

منهج الدراسة: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على منهجين هما:

المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي وذلك من أجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة وكذلك الإحاطة بموضوع الإدارة الإلكترونية قدر المستطاع ومن بين الأدوات التي استخدمها الباحث، بطاقة الملاحظة ودليل المقابلة.

أهم النتائج العامة للدراسة: توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصنة الإدارة التقليدية ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونيا والتحديات التنظيمية التي تخص نقص الإجراءات والإستراتيجيات الإدارية والتحديات الاجتماعية التي تخص نقص وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة والتحديات التقنية والتي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو وبناء بنية تحتية للإدارة الإلكترونية، ما جعل الإدارة الجزائرية لازالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي.¹

¹ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، 2015-2016.

أوجه التشابه: تتشابه رسالة الدكتوراه هذه مع بحثنا الراهن في موضوع الدراسة وهو الإدارة الإلكترونية التي تهدف للبحث عن تحديات تطبيق التكنولوجيا في الإدارات الجزائرية ونحن بصدد البحث عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمؤسسة العمومية الجزائرية، وكلا الدراستين كانتا في مؤسسة عمومية كما قدمت لنا هذه الدراسة جملة من المعوقات الإلكترونية، وكذلك استفدنا من هذه الدراسة في إثراء وتدعيم الإطار النظري لدراستنا الحالية. أوجه الاختلاف: تكمن هذه الدراسة أنها تحدثت عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية جانب المعوقات التنظيمية، أما نحن في دراستنا قد ركزنا على المعوقات بصفة عامة التي تعرقل مسار تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية.¹

الدراسة الثالثة: دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي.

عنوان الدراسة : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة منشورة في مجلة الباحث، جامعة بسكرة، العدد 9 سنة 2011.

إشكالية البحث: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية ؟ ويمكن التعرف على أهم مضامين هذه الإشكالية من خلال التساؤلات الآتية:

- هل هناك تصور واضح عن الإدارة الإلكترونية لدى إدارة الكلية محل الدراسة؟

- كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير عمليات، التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة وفي عملية الرقابة ؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة وتطوير العمل الإداري.
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الاتصال وتطوير العمل الإداري بالكلية.
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وتطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي.
- منهج الدراسة: تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة.²

¹ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مرجع سابق.

² عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية المالية العامة، العدد 03، ديسمبر 2013.

عينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين في كلية العلوم التكنولوجية بجامعة بسكرة، وبلغ مجتمع الدراسة 142 عامل وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى عدة نتائج:

- الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر، الأجهزة، المعدات، البرمجيات والشبكات التي تساعد المؤسسة في أداء مهامها.

- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وأمن المعلومات.

- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية الأداء بدرجة كبيرة من خلال توفر الوقت والجهد العاملين وتقليل التكاليف.

أوجه التشابه والاختلاف: أجريت هذه الدراسة بمؤسسة عمومية جزائرية وهي الجامعة وتعتبر مؤسسة خدماتية تعتمد بصورة كبيرة على الإدارة الإلكترونية لأداء أعمالها، وتطرقنا إلى أهم العناصر الواجب توفرها في الإدارة الإلكترونية، شبكات التواصل، الموارد البشرية وهذا ما يتفق ويتقاطع مع موضوع هذه الدراسة الذي يسعى إلى تبيان المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبالتالي جمود العمل الإداري وتختلف مع موضوع هذه الدراسة أنها استهدفت فئة الطلبة، في حين استهدفت دراستنا فئة من مواطني بلدية تيارت.¹

الخلفية النظرية للبحث:

لقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية الاستخدامات والاشباع التي أتى بها مجموعة من الباحثين، والتي تهتم بتفسير الدور الذي يلعبه الجمهور في عملية الاتصال مع وسائل الإعلام. ولأن موضوع دراستنا يتمحور حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية تم اختيارنا لنموذج من هذه النظرية لأنه يخدم موضوعنا.

نشأة النظرية:

الظهور الفعلي لمنظور الاستخدامات والاشباع فقد كان عام 1944 في المقال الذي كتبه عالمة الاجتماع الأمريكية Harzog بعنوان "دوافع الاستماع للمسلسل اليومي واشباعاته، وتوصلت من خلال المقابلات التي أجرتها مع مائة من المستمعين للمسلسل النهاري الذي يقدمه الراديو إلى وجود إشباع أساسية للاستماع إلى هذه النوعية من المسلسلات و توصلت إلى أنها تهتم بإشباع الحاجات العاطفية.

¹ عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، مرجع سابق.

وفي عام 1945م جاءت دراسة بيرسلون التي أجراها عندما توقفت ثماني صحف عن الصدور لمدة أسبوعين بسبب إضراب عمال شركة التوزيع في نيويورك، فكان سؤاله عما افتقده الجمهور خلال هذه المدة. وتوصل الى أن الصحف تقوم بعدة ادوار تعد السبب في ارتباط الجمهور بها مثل دور نقل المعلومات والأخبار، والهروب من العالم اليومي. وتقدم التفسيرات حول الشؤون العامة و تقدم المعلومات حول الأوضاع المالية والإعلانات و أحوال الطقس وأنها أداة للتواصل الاجتماعي.

فروض النظرية:

وضع ايهو كاتز وزملائه خمسة فروض رئيسية تتعلق بكيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال والاشباعات التي يسعون إلى تحقيقها من وراء هذا الاستخدام وهي:

1- إن أعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال الجماهيري ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلي توقعاتهم.

2- إن أعضاء الجمهور هم الذين يختارون الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاتهم، وان وسائل الإعلام تتنافس مع مصادر الإشباع الأخرى في تلبية هذه الحاجات.

3- يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية.¹

4- إن أفراد الجمهور لديهم القدرة على تحديد دوافع تعرضهم وحاجاتهم التي يسعون إلى تلبيتها، لذا فهم يختارون الوسائل المناسبة لإشباع هذه الحاجات

5- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة في المجتمع من خلال استخدام الجمهور لوسائل الاتصال، وليس من خلال محتواها فقط.²

علاقة دراستنا بنظرية الاستخدامات والإشباعات:

بعد اطلاعنا على هذه النظرية يمكننا القول إن وسائل الاتصال هي وسائل لنشر المعلومات، وهي جزء من سلسلة في التقدم التكنولوجي من حيث أن الإدارة جاءت بعد سلسلة من التطورات في التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي دفعها إلى التخلي مبدئياً عن بعض المعاملات الورقية في الإدارة التقليدية باعتبار أن التطورات تحتم على التقدم التكنولوجي والذي أدى إلى ظهور الإدارة الالكترونية وذلك تبعاً للدول المتطورة التي

¹ منال هلال مزاهرة، نظريات الإتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، (د.ب)، (د.س)، ص 172-182

² المرجع نفسه، ص 182.

تعتمد على هذه الوسائل ما جعل الجزائر تسير على نفس النهج، وعلى ضوء الأفكار السابقة الواردة في نظرية الاستخدامات والشباعات والإسقاط النظري لها على دراستنا المتمثلة في دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في البلديات الجزائرية فكانت دراستنا المتمثلة في دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في البلديات الجزائرية، فكانت دراستنا الميدانية على بلدية تيارت، فتوافق الإسقاط النظري على الدراسة، باعتبار أن بلدية تيارت عندما تتم استغلال هذه الإدارة بشكل جيد تحقق الكثير من اشباعات الجمهور، والتي تتمثل في الخدمة السريعة للمواطنين، مع سرعة الاستجابة والتحلي بروح المسؤولية، وكلما كانت هذه الخدمة في وقت قصير تحقق الكثير من المنافع فلإدارة الإلكترونية الكثير من المهام في البلدية أبرزها استخراج الوثائق عبر الانترنت مما جعلت الصورة الذهنية للمواطن تتغير وتنحذب نحو الخدمة، وهذا ما تقوم عليه دراستنا، على معرفة أهم أسباب استخدام وسائل الإعلام والاتصال والتعرض لها في محاولة الربط بين هذه الأسباب والاستخدام وماذا يحقق الفرد من هذا الاستخدام، كما تقوم باستغلال مختلف الكفاءات بغية السير الحسن الذي يعود بإيجابية على الصورة الذهنية للمواطن في تحقيق اشباعاته النفعية، وكلما كانت البلدية تلبى مختلف انشغالات المواطن والقيام بعملية الرد السريع والاستجابة الفورية كلما أحس المواطن باشباعات تزيد من تقريبه و استخدامه للإدارة التي تعود بالإيجاب على مردودية الخدمة العمومية.

الفصل الأول

الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

التمهيد

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية (التعريف - النشأة - الخصائص)

المطلب الأول: التعريف بالإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: الخدمة العمومية (تعريف، أنواع، خصائص)

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية

المطلب الثالث: أنواع الخدمات العمومية

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

المطلب الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية

المطلب الثاني: معايير جودة الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيق الخدمة العمومية .

المطلب الثالث: إسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة الإلكترونية

يعرف عصرنا هذا بعصر المعلوماتية والتكنولوجية وكذا عصر انفجار المعرفي فقد غزت التكنولوجيا جميع مجالات النشاط الإنساني وأحدثت تغيرات هائلة في طريق اتصال وانجاز أعمال وتقديم الخدمات العامة وغيرها من تغيرات التي طرأت في الحياة اليومية وكما أن تطور التقنية المعلومات والاتصالات، أثرت على مستوى الإدارة حيث كانت الإدارة قائمة على أساليب تقليدية لانجاز الأعمال وتقديم خدماتها للمواطنين وأصبحت أكثر فعالية لاستخدامها الوسائل التكنولوجية في تسيير وتنفيذ أعمالها فظهرت الإدارة الإلكترونية التي تمثل الحاجات جديدة في عالم الإدارة، تسعى الإدارة إلى تحويل الإدارة والمؤسسات إلى مؤسسات الكترونية تستخدم الحاسب الآلي والانترنت، في انجاز أعمالها ووظائفها الإدارية، بسرعة ودقة أكثر ومن خلال ذلك تسعى لمعالجة جوانب متعلقة بالإدارة الإلكترونية في ظل تحسين الخدمة العمومية .

المبحث الأول: التعريف النشأة الخصائص

لقد سعت العديد من المؤسسات والمنظمات عن طريق تكنولوجيا معلومات واتصالات الولوج إلى العالم الإلكتروني بهدف تقديم معلومات والخدمات الإلكترونية في شتى المجالات حيث اغلب المعاملات الإدارية بدأت تأخذ مسار جديد يتسم بشفافية وسرعة، عن طريق ما يسمى بالإدارة الإلكترونية لذلك ستعرض في هذا المبحث أهم جوانب متعلقة بالإدارة الإلكترونية:

المطلب الأول: التعريف بالإدارة الإلكترونية

شغلت أهمية وحادثة الإدارة الإلكترونية شغل اهتمام كثير من الباحثين فتعددت بذلك تعاريف لإدارة الإلكترونية، ستعرض في هذا المبحث أهم تعاريف الإدارة الإلكترونية هي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف للمنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير. عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات تنفذ بسرعة فعالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق .

حسب السالمي: هي عملية مكتبة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات ومعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين السرير والدقيق للمهام والمعلومات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.¹

¹ جمعة اسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار امجد للنشر و التوزيع، عمان، د.ط، 2015، ص10

الإدارة الإلكترونية تقوم على استخدام المعرفة والمعلومات والبرامج المنظورة والاتصالات بالقيام بالإطلاق الإدارية و انجاز الأعمال التنفيذية و اعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسطح بصورة إلكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين وبين الأطراف الخارجية كما يساعد على إتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفاعليته¹

تعتبر الإدارة الإلكترونية احد سمات تطبيق الأعمال الإلكترونية خاصة بعد أشار الانترنت واستخداماتها في تغيير و تطوير أسس ومبادئ الإدارة للأعمال فقد فتحت أبوابا عديدة وبلا حدود للدخول المستمر في مجالات جديدة وبإضافة مزايا عديدة والمحافظة على التنافسية والتعامل مع العولمة وإضافة أنشطة جديدة في الأسواق الحالية و المرتقبة و الانطلاق إلى خارج حدوده²

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها تحول الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة المعتمدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالمية ودقة وعليه الإدارة الإلكترونية تعني تحويل الدورة المستندية الورقية في المنظمة إلى دورة إلكترونية و هذا ما يطلق عليه العمل الإلكتروني أو إدارة بلا ورق عرفت فوزية حبيب بغش الإدارة الإلكترونية على أنها هي انجاز الوظائف الإدارية بكفاية وفعالية استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة³

الإدارة الإلكترونية هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها للإدارة الخاصة فهم من الاستقلال امثل المصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال الأمثل للوقت والمال والجهد وتحقيق المطالب المستهدفة والجودة المطلوبة⁴

ويقصد بالإدارة الإلكترونية التعامل الذي يتضمن بعض تبادل القيمة خلال استخدام شبكة الاتصالات الإلكترونية

هي أهم أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة وزيادة وكفاءة وفعالية الأداء

¹ بدر محمد السيد القرار، الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، طبعة الأولى، 2015، ص 19.

² محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، طبعة أولى، القاهرة، 2012، ص 19.

³ يوسف مشعراوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 509-5010.

⁴ السعيد مبروك إبراهيم، إدارة الموارد البشرية بالكتبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، طبعة أولى، الاسكندرية، القاهرة، 2014، ص 163.

وتعرف أيضا على أنها تشمل آليات اتخاذ القرار وانجاز المعاملات بشكل سريع وإلكتروني بحيث لا يحتاج المعاملة إلى المستندات أو أوراق بالتالي تسير معاملة الكترونيا عبر البريد الإلكتروني والموظف المختص وعندما تصبح المؤسسة بل ورق.¹

وهي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستخداماتهم كما تحقق فيها الأنشطة الحكومية للجهة المعينة بذاتها أو فيها بين الجهات الحكومية المتعلقة باستخدام المعلومات والاتصالات عن البعد.

هي عبارة عن عملية إعادة هندسة الأعمال والعلاقات الحكومية وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصال لتحويلها إلى صيغة الكترونية لتقديم الخدمات الحكومية إلى الأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية، كما أنها تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع وتحقيق طموحاته وذلك من خلال تقديم خدمات عامة فاعلة ومنتقفة، وخلق تفاعل رقمي بين الأفراد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية.²

هي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعات المعرفة وأصبحت اليوم صناعات اللا معرفة تتدفق إلى الجنوب و الغرب و العالم النامي.

الإدارة بلا ورق أنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني و الأدلة والمذاكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وفي إدارة بلا مكان وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان 24/7(365) أي يعمل في زمن حقيقي 24 ساعة³

هي التعامل مع موارد معلوماتية وتعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجديد الأشياء وما يرتبط بها، إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي للتكوين، هو العامل أكثر فاعلية في تحقيق أهدافها وأكثر كفاية في استخدام مواردها.

هي مجموعة العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد و مصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من التخطيط وإنتاج ومتابعة وتطوير⁴

¹ طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، طبعة أولى، القاهرة، 2007، ص 25-26-27.

² مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية - دار و مؤسسة رسلان لطباعة و النشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص 54-55.

³ فداء حامد، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية- دار و مكتبة الكندي لنشر و التوزيع، عمان، طبعة الأولى، 2015، ص 194.

⁴ عماد حسن عبد الحفيظ، أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها على نظم وشبكات ومراكز المعلومات، دار العلم و الإيمان لنشر والتوزيع، زرادة الجزائر، ص 20-21.

هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف الشركة . هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة بينها و بين المنظمات الأخرى والعملاء.

هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكة الاتصالات الإلكترونية.¹

المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

يمكن القول إن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور أو في أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات ازدياد الحاجة إلى توظيف تكنولوجيا حديثة في إدارة علاقات المواطن و المؤسسات.

يرى السالمي أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960م عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكان سبب إطلاق المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها بالحاسوب واستخدام معالج الكلمات وأن البرهان على أهميته ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م.

ويشير نجم إلى أنه من خلال دراسة الفكر الإداري و المدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الإلكترونية في أزداد المدارس الإدارية وتجاوزها، فقد حدد المختصين في الإدارة الإلكترونية مسارا تاريخيا متصاعدا لتطوير الفكر الإدارة و المدارس الإدارية على مدى أكثر من قوى من الزمان ابتداء من المدارس الكلاسيكية ثم المدرسة العلاقات الإنسانية وبعدها تولى ظهور العديد من المدارس الإدارية وفي منتصف التسعينات توجت المسيرة التطور التاريخي بالصعود الإدارة الإلكترونية.

الإدارة الإلكترونية هي امتداد التطور التكنولوجي في الإدارة، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور في وصل الانترنت وشبكات الأعمال كما يؤكد ياسين أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى عقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في الأنشطة الأعمال منذ نهاية العقد الخمسينات و الستينيات . حيث وجدت

¹ محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة لنشر و التوزيع ، عمان ، طبعة أولى، 2009، ص43-44

معظم المنظمات و المؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب بغرض الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار الجهد و الوقت.

ويذكر العلق أن الإدارة الإلكترونية مفهوم مبتكر أملتته المراحل المتقدمة من ثورة التكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره وأذنت الشركات والمؤسسات على اختلافها تسارع الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.

استخدم مصطلح المكتب اللاورقي لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الورقي و في عام 1974 أخذت مؤسسة (زيروكس) تروج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل. وكانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان عام 1996، من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما أدى إلى تقليص الحاجة إلى استخدام الورق بقدر كبير جدا وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية واعتمد وسيلة من وسائلها في توفير خدمات عن بعد¹

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

إن خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية قد مثلت دافع من أساس لدى القائمين على صادرة تتحول الإلكتروني في الكثير من الدول والحكومات ذلك من إستراتيجيات الكترونية متنوعة مقسمة حسب الظروف وإمكانيات ويسكن عرض. ابرز خصائص الإدارة الإلكترونية من خلال نقاط التالية:

-إنها الإدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمذاكرات الإلكترونية ونظم الكتابة الإلكترونية.

-إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام الهاتف المحمول والعمل عن البعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.

-الإدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع و الشهر و السنة ولا تتقيد بحدود زمنية.

— تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة: والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية تقوم على أساس المعلومات و المعرفة.

— إدارة الملفات و الوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.

— استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.

¹ جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار مجد لنشر و توزيع، عمان، 2004، ص 18-19

- تتميز بالابتكارية و العالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- تحتاج إلى أنظمة الالكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمع والخدمة عن بعد و الشراء الالكتروني و الأنظمة متابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد و نقاط البيع الالكتروني و التجارة الالكترونية والبنوك الالكترونية.
- تخدم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها .
- التركيز على الإجراءات التنفيذية و الانجازات.¹
- ويمكن استخلاص خصائص الإدارة الالكترونية على النحو الآتي:
- إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل خاصة بها مع أعضاء ودعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات و ربطها.
- توفير التكنولوجيا المعلومات من اجل ودعم و بناء ثقة مؤسسة ايجابية لدى كافة العاملين²
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الامر الذي ينهي معانات الأفراد في طابور الأنتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن .
- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة. السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية كما أنها إدارة بلا ورق، حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني، والأرشفة الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.³

وكما يضيف تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على النظام الإداري ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة والخاصة وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة

¹ محمود عبدالفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية-المجموعة العربية التدريب و النشر ، مصر، طبعة اولى، 2012، ص20-21

² بلحاكم مصطفى، البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، المالية والأسواق، مستغانم، العدد 03، 2015، ص 106.

³ المرجع نفسه، ص 106.

الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات وخوض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة.

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي:

زيادة الإنتاج: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة لإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.

تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن إنتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة لتلك المراحل اليد العاملة ذات العدد الكبير.

تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت كل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها وحرصت على استخدامها الإستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات لتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة بوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدولية على كل ما يقدم من الخدمات، إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.¹

¹ بلحاكم مصطفى، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 107.

المبحث الثاني: الخدمة العمومية (تعريف، أنواع، خصائص)

تعد الخدمات العمومية من بين أهم الشروط التي تضمن استمرارية أي نظام في أي دولة في العالم من أجل ضمان الإستمرارية هذه الأنظمة نجد أن الدول تعمل جيدا من أجل ترقية الخدمات التي تقدمها لمواطنيها وتوسعي إلى تفعيلها وتحسينها من أجل إرضاء متلقيها.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

يتطرق هذا المطلب لمختلف المفاهيم والتعاريف الخاصة بالخدمة العمومية من خلال التعرف على مصطلح الخدمة العمومية.

الخدمات العمومية كما يعرفها خبراء الإدارة العامة هي الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، وتقع مسؤولية تلبيتها على الدولة بدرجة الأولى، وهي ليست محددة بزمن معين، بل هي عملية مستمرة ودائمة ينبغي على الدولة إن تخطط لتقدمها وتطويرها ليحصل المواطن عليها في أحسن صورة.

وتعرف أيضا جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها، إلا في إطار جماعي، التوافر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن عدة قواعد السوق تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها، والقيام بها من حيث أداؤها ومراقبتها.

وهي الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية وأجهزة الدولة إلى المستفيد ضمن إطار القانون والتشريعات المعمول بها في البلاد.¹

هي تلك الرابطة التي تقوم بالجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من قبل الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

وتعرف وفق القانون الإداري الفرنسي بأنها تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والإستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.²

¹ رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، في العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2017-2018، ص 75-76

² سهام راجحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، جامعة باتنة 1، 2018-2019، ص 38.

يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العلاقة التي تربطهم بها.

يقصد بالخدمة العمومية مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لمواطنين، كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها.¹

يوحي مصطلح الخدمة العمومية إلى كل وظيفة يكون أداءها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين من أجل تحقيق التنمية والترابط الاجتماعي.

تلك الخدمة التي تقدمها الدولة أو أحد أعوانها عن طريق مختلف النشاطات، وذلك انطلاقا من وجود حاجة يجب تلبيتها بحيث يفترض أن تخضع هذه الخدمة لمبادئ معينة.

وهي تعني مجموعة النشاطات التي يقوم بها مجموعة الموظفين والذي يتركز في تنظيم هذا النشاط لتمكين الإدارة من القيام بما أوكل إليها من مهام واختصاصات.²

أما نشط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية، فتقدم الخدمة قد يكون مرتبها بمنتج مادي أو لا يكون.

نشاط أو منفعة أحد الأطراف يمكن أن يقدمه لطرف آخر يكون غير ملموس بالضرورة ولا ينتج عنه ملكية لأي فرد، ويمكن أن يرتبط بمنتج طبيعي.

قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وفي أي مكان.

كما تعرف الخدمات العمومية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا بأنها نشاط يؤثر في الصالح العام بشرط تحديده من طرف المشرع.³

¹ غانم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري، أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، القليعة، الجزائر، مجلد 5، عدد 02، 2018، ص 222.

² لبيد عماد، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات ورهانات المستقبل، المركز الديمقراطي العربي لدراسات الإستراتيجية السياسية والإقتصادية، ألمانيا برلين، طبعة أولى 2021 ص 86-148.

³ غنية نزي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، الوادي، عدد 12، 2016، ص 180

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية

تتميز الخدمات العمومية بعدة مميزات وخصائص تتبنى من جهة لأخرى لأهمها:

إن الصفة المشتركة لكل هذه المؤسسات العمومية هي تمركزها في القطاعات القاعدية و كونها كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية إجتماعية وغيرها وهذا يلغي الفكرة القائلة بأن القطاع العمومي هو مستشفى المؤسسات المريضة أغلب هذه المؤسسات للخدمات العمومية موجودة في وضعية إحتكارية للسوق أي أنها متواجدة في سوق الإحتكار الكامل

أغلب هذه المؤسسات العمومية هي مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها ومعدل إستثماراتها المختلفة

بالنظر إلى تميز هذه المؤسسات باحتكار التخصص بالإضافة إلى احتكار الجغرافي بأنها مؤسسات لا تمثل الأقليات لأنها تسعى لتمكين البيع الأوسع نطاق من الجمهور ولذلك فالخدمات العمومية ليست متميزة بعلاقات مع زبائن النخبة

ليس من أولويات أغلب المؤسسات الخدمات العمومية وحتى ذات الطابع الصناعي والتجاري ومن ضمنها مصلحة البريد والخدمات.

يختلف سلوك منتجي المؤسسات العمومية للخدمات عن سلوك أي مسؤول في المؤسسة العادية وذلك بالنظر إلى طبيعة الإنتاج العادي من جهة وإلى القيود والعراقيل التي تفرضها السلطات العمومية

تتميز المؤسسات العمومية للخدمات بمعيار كثافة الرأسمال وذلك بالنظر إلى إنشائها إلى قطاع صناعات الثقيلة المتميزة بالرأسمال الكبير وبالتجهيزات الضخمة وبالوحدات الإنتاجية المركزة والمكلفة وبالاستثمارات الواسعة ذات المردودية الضعيفة إلى المدى القصير

تحول للمؤسسات العمومية للخدمات لها جهة أساسية تتمثل في إرضاء أسواقها بأقل تكلفة لها وللسلطات العمومية و بأحسن طريقة المستهلك

إن هناك إرتباطا موجبا بين مستوى التقدم و الرفاهية التي يحلها البلد وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية كلما إزداد التقدم فأننا نجد أن عدد الوظائف تتكفل بها المصالح العمومية تزداد وفي عدد مصالح العمومية تزداد أيضا¹

¹ عبد القادر برابيس. التسويق في مؤسسات خدمات العمومية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصادية _ جامعة الجزائر _

- تتميز الخدمة العمومية بمجموعة من الخصائص أهمها :
- الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية، فلولا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعني بإتباع حاجيات المرتفقين المختلفة.
 - إن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة الوطنية هو حفظ الإنسان وصيانتته وكذا رفع مستوى معيشته نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة المقدمة.
 - يعتبر تحقيق المصلحة العامة هو الباحث الأول لتقديم الخدمة العمومية لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز بالكميات والإجراءات نفسها.
 - تقديم الخدمة العمومية تضمنه هيئات عمومية أو من تفوضه بذلك.
 - الخدمات العمومية كباقي الخدمات الغير ملموسة، حيث لا يستطيع المستفيد تفحصها أو لمسها، وعليه يلجأ إلى استخدام طرق أخرى للحكم على جودتها كسؤال أصدقائه والبحث عن التجهيزات والأجهزة المستخدمة وأساليب الاتصال وطرق التعامل مع الجماهير.
 - الترابط بين الخدمة والاستفادة منها، أي يجب المستفيد من الخدمة حاضرا وقت إنتاجها كي يستفيد منها، وهنا تنشأ عملية الترابط والتلازم بين إنتاج الخدمة و استهلاكها.
 - اختلاف جودة الخدمات وهذا مرتبط بعوامل نفسية أو أخرى بيئية ترتبط بظروف العمل.
 - أغلب الخدمات العمومية موجودة في وضعية احتكارية أي أنها موجودة في سوق الإحتكار الكامل.
 - الخدمات العمومية ليست متميزة بعلاقات مع زبائن النخبة فقط بل بعلاقات مع زبائن الكثرة.
 - خدمات دائمة ومستمرة وغير منقطعة.
 - خدمات تتناسب واحتياجات ورغبات الجمهور.
 - ترتبط إرتباطا وثيقا بمستوى التقدم والتحضر في كل دولة¹

¹ إيناس رغييس.الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية.أطروحة مقدمة لنيل شهادة البكالوريا في علوم الإعلام و الاتصال.جامعة

ومن السمات و الخصائص يمكن إجمالها في الآتي:

السرعة والوضوح: تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الأكثر كفاءة و فعالية لتسيير العمل الافتراضي والقدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة في الأداء التي تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي مكان وبأي طريقة داخل المنظمة.

المرونة: تتميز الإدارة الإلكترونية بالمرونة العالية، وتتجلى أقصى غايات هذه المرونة عندما يتم بناء أنظمة انجاز العمل داخل المنظمة على أساس شكي يعتمد على الاتصالات الالكترونية وقدرة الحواسيب ومما يسمح بالوصول إلى درجة عالية من التفاهم وتبادل المعلومات داخل المنظمة.

مكان العمل الافتراضي: تتميز بإنجاز المهام إذ يتمكن العاملون من الدخول والخروج من وإلى المنظمة بدون حدود تعيق الخدمة أو تسهلها، إذ يتم التواصل والتكامل بين الأفراد داخل المنظمة عن طريق الشبكات الالكترونية المترابطة بين أقسام المنظمة المقاربة أو المتباعدة.

عدم التقيد بالزمان: أنها لا تلتزم بأوقات العمل الرسمية بحيث يمكن للمسؤول أو الموظف العمومي أن يحل أي مشكلة أو أن يتخذ أي قرار خارج أوقات العمل لمواجهة بعض المستجدات الطارئة وبالتالي فإنه يفضل الإدارة الالكترونية أصبح العالم بإمكانه أن يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم.

أمن المعلومات: قدرتها على حجب المعلومات والبيانات المهمة من خلال برامج الحماية وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يسمح لهم بالوصول إلى تلك المعلومات.

إدارة المعلومات بدل الاحتفاظ بها: إدارة المعلومات وليس تكديسها فوق بعضها البعض وهذا يعني أن الإدارة الالكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات وإنما تلك المعلومات تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكة إلكترونية.

الرقابة المباشرة: أنها تسمح للمنظمة بمتابعة مواقع العمل المختلفة عن بعد وذلك من خلال الشاشات والكاميرات الرقمية المنتشرة داخلها، وهذا بعيد عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي كان يرفعها الأفراد في ظل الإدارة التنظيمية.

ل الشفافية داخل المنظمات الالكترونية هي متصلة لوجود الرقابة الالكترونية المباشرة التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات أو ما يتم انجازه من أعمال.¹

¹ سمير عماري، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة من مجموعة الجامعات الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم التسيير، جامعة محمد بوضياف ميلة. 2018/1017ص17.18

فالإدارة الإلكترونية تمتلك ثقافة راسخة على شفافية المعلومات، والقيام بالوظائف داخل المنظمة بشكل يقوم على التنافس بين العاملين إضافة إلى ذلك تتميز بتميز بقدرتها على تقليص التكاليف وتعزيز الأداء وتحسين مستويات جودة الخدمة المقدمة.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات العمومية

- هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية ومن بين هذه التقسيمات نجد :
- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض توفرها وتقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التموين بالماء والكهرباء.
- خدمات ذات منفعة إجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات و معايير هذه الخدمات نذكر مثلا المكتبات العامة المتاحف .. الخ.
- خدمات ذات طبيعة إجتماعية، يمكن لأفرادها أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمّل وجه قد يؤثر على المجتمع وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء و توفير الخدمات.
- خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل المالي، وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل بناء المدارس وبناء على التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية تستطيع تميز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصار حيث نجد:
- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة:** وهي خدمات أساسا بالدور التقليدي وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني... الخ.
- خدمات إجتماعية وثقافية:** والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشرة والتي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات إجتماعية.¹

¹ عطار نادية، التسيير العمومي كأداة لتحسين القطاع العام التجربة الجزائرية في مجال التفويض لسير المياه، اطروحة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية و التجارية_جامعة ابي بكر بلقايد. تلمسان. 2014/2015 ص58-59.

خدمات ذات طابع اقتصادي: والتي يطلق عليها عموماً خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية¹

تتباين التقسيمات المقترحة للخدمة العمومية حيث نشترك في الكثير من المحاور:

أ) من حيث تجانس الخدمة

الخدمات الإدارية: وهي الخدمات التي تقدمها الإدارات على سبيل المثال، المديرية التنفيذية كولايات والبلديات كخدمات الحالة المدنية.²

الخدمات الاجتماعية والثقافية: وهي تشمل الخدمات الصحية والتدريس المجاني والإلزامي وغيرها من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الدولة.

الخدمات الصناعية والتجارية: وتعتبر ضرورية لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن مستوياتهم والقطاعات التي ينتمون إليها ولا يمكن الإستغناء عنها، وهي تقدم من طرف المؤسسات ذات طابع التجاري والصناعي كمؤسسة بريد الجزائر.

ب) وفقاً لطريقة تحمل تكلفة الخدمة: ونجد ثلاث أنواع من الخدمات:

خدمات مجانية: والتي تقدم دون مقابل وتحملها الدولة مثل خدمات الأمن العمومي.

خدمات بمقابل: والتي يتحمل المستفيد من الخدمات كامل التكاليف مثل خدمة الهاتف، الكهرباء...

خدمات مدعمة: والتي يتحمل جزء منها المستفيد، أما الباقي فتتكفل به الدولة، مثل السل الأكثر استهلاكاً.

ج) وفقاً لطبيعة الخدمة:

من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: ونجد صنفان، خدمات فردية أو خدمات جماعية.

من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: ونجد صنفان: خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة ذات استهلاك اختياري.

د) من حيث تسويق الخدمة:

صنف الخدمات غير المسوقة المقدمة: والمفروضة على الجميع (مواطنين ومقيمين)، والحصول عليها مجانيًا، وإنتاجها بواسطة أموال عمومية (كالأمن الإداري، والنظافة العمومية).

¹ عطار نادية، التسيير العمومي كأداة لتحسين القطاع العام التجربة الجزائرية في مجال التفويض لسير المياه، المرجع السابق، ص.60

² إيناس رغييس، الإتصال العمومي الجوّاري و دوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم اعلام الإتصال جامعة

محمد أمين. سطيف. 2019/2018 ص165 - 166 - 168

صنف الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل إختياري: وطريقة الحصول عليها بالمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة (حقوق الماء، رفع النفايات المنزلية...) أو تكون مدعمة جزئيا من الخزينة العمومية (كالنقل المدرسي، والأماكن العمومية).

هـ) من حيث نظم الخدمة العمومية:

— النظام المفتوح للخدمة العمومية.

— النظم المغلق للخدمة العمومية.

و) الخدمة العمومية من حيث طبيعة المعلومات: وتتضمن:

— الخدمات المعلوماتية.

— الخدمات الإجرائية.

— الخدمات التفاعلية.¹

¹ إيناس رغبس، الإتصال العمومي الجوّاري و دوره في تحسين الخدمة العمومي، المرجع السابق، ص 169.

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات العمومية، يهدف إلى تطوير وتحسين الخدمة العمومية لذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة ونموذج لتحسين الخدمة العمومية، فهناك علاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وأهم المعايير جودة الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيق الخدمة العمومية واسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

المطلب الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية

جاء مصطلح الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن ومن خلال هذا تتبين العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن ويكون عن طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها، وتكييفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ورقمنة الخدمات العامة تعني إنشاء مواقع تخدم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملؤها وهي تعتمد اعتماد كبير على شبكة الإنترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة المعلومات متكاملة.¹

تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية: ظهر الوجه الآخر للخدمات العمومية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية وتربط جميع الخدمات والإجراءات الحكومية، مما يكفل سهولة ومرونة التعامل في الإدارة العمومية، إضافة إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الموظفين والمواطنين على حد سواء، كما أن اعتماد النظام الإلكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور الهائل لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال .

فقد جسدت الجزائر إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية، إيماناً منها بأنها الحل الناجح لعصرنة الخدمة العمومية والرقي بها وبالتالي تحسين صورة المرفق العام عند الجمهور ، هذا من خلال رقمنة الخدمات المقدمة للجمهور بإعتماد التكنولوجيا الحديثة بما يكفل خدمة عمومية ذات جودة عالية بعدما كانت علاقة المرافق العمومية الإدارية مع المواطن سيئة جدا مما تسبب في فقدان الثقة بسبب تلبية حاجات المواطنين و استغلال ظاهرة البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية. ومع بروز مفهوم جديد لحقوق المواطنين وانبعث مجتمع

¹ علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، شركات الادارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط عربية، عمان، 2005، ص26

مدني واعي ومتعلم، يطالب بتحسين نوعية الخدمات إليه ملزمة بتطبيق النظام الإلكتروني سعياً لتحقيق النوعية والجودة وارضاء رغبات الأفراد.¹

إن رقمة الخدمات العمومية لا تقتصر فقط على تبسيط وتسهيل الإجراءات بل تعتمد على مشاركة فعالية للمواطنين المستفيدين في كل نشاطات الإدارة وفي سبيل تكريس ذلك فإنه يتوجب على الإدارة العمل. على ضمان مشاركة فعالية للمستفيدين من الخدمات الإلكترونية ولن يطبق ذلك على أرض الواقع إلا بتسهيل التواصل الإلكتروني بين الإدارات العمومية والمواطنين ونشر وتعميم الدخول إلى شبكة الإنترنت، فالإدارة الإلكترونية هي أداة لتغيير الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث، وبالتالي فهي تمثل آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أدت إلى الانتقال بنا من الخدمات العمومية الورقية إلى الخدمات الإلكترونية، وتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة بالإعتماد على التدريب غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات والاهتمام بالتفكير الابتكاري بأساليبه المتعددة.

إن الإدارة الإلكترونية هي أداة لتغيير الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث وبالتالي فهي تمثل آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فقد أدت إلى الانتقال من الخدمات الورقية إلى الخدمات العمومية الإلكترونية، فتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة بالإعتماد على التدريب غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات.²

المطلب الثاني: معايير جودة الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيق الخدمة العمومية.

إن الإدارة الإلكترونية نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية وغيرها من الأطراف المتداخلة، وتطبيقها يستلزم دراسة متطلباتها وأخذها بالحسبان قبل خوض التجربة حتى تؤتي ثمارها على وجه المرجو منها، ويمكن تلخيص أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية كالآتي:

وضع خطط التأسيس:

- تشكيل إدارة مدعومة من قبل الإدارة العليا تتولى التخطيط الاستراتيجي للمشروع، وتحديد الجدول الزمني للتنفيذ وآليته والإمكانيات المادية والبشرية، والأهداف ومعايير الإنجاز.
- الاستعانة من الجهات البحثية والاستشارية ذات الخبرة للتخطيط والتنفيذ.
- تحديد منفذ موحد للإدارة الإلكترونية لجميع المستفيدين بشكل يوائم احتياجاتهم.

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار البارودي العلمية للنشر والتوزيع، ط عربية، عمان، 2017، ص 22

² المرجع نفسه، ص 22.

- التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة أكثر من جهة حكومية أو خاصة، لتكون متوفرة ومتاحة ببسر وسهولة.

- توفير التمويل الكافي والمستمر لجميع متطلبات الإدارة الإلكترونية .

- يمكن الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع.

توفير البنية التحتية:

تشمل البنية التحتية العناصر التقنية (عتاد الحاسوب والبرامج وشبكات الاتصال) التي سبقت الإشارة إليها في عناصر الإدارة الإلكترونية ويرى السالمي والسليطي أهمية إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود فعلا من نظم المعلومات المنجزة والأجهزة والمعدات وشبكات الاستفادة منها في عملية التطبيق، بالإضافة الى متابعة التقدم التقني والحصول على أحدث التقنيات لكافة العناصر.

التطوير الإداري:

يتطلب تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية التنظيمية والإجراءات والأساليب الإدارية التقليدية بما يتلاءم مع مبادئها، لتحقيق إدارة أسرع وأكثر كفاءة وفعالية في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية، وتكتمل عملية التطوير الإداري عبر عدد من الممارسات الإدارية، يأتي بيانها في النقاط التالية:

- إعادة هندسة العمليات الإدارية.

- تكييف عناصر البناء التنظيمي عن طريق التركيز على تغيير لثقافة التنظيمية، لاستيعاب مفردات العمل الإلكتروني لكي تصبح العمليات الإلكترونية ومعطياتها من مكونات ثقافة المنظمة.¹

التدريب والتثقيف :

حتى تضمن الإدارة الإلكترونية ترحيب الفئة المستهدفة بها يجب تهيئة الموارد البشرية من خلال نشر الوعي والثقافة التقنية بينهم، وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها، وعقد الدورات التدريبية وورش العمل لتعليمهم أنظمة الإدارة الإلكترونية وآليات عملها والتعامل معها، وهذا ما يؤكد (غنيم) حيث أشار إلى ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات ارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، من خلال البرامج التدريبية لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

¹ عائشة بنت أحمد الحسيني، شذى بن عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفات العمادات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، ع10، يناير 2013، ص 65-66-67.

إصدار التشريعات:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية والخوض في تجربة التعاملات الإلكترونية يتطلب وضع الأنظمة والقوانين التي تضمن حقوق مستخدميها، وينبغي الأخذ في الاعتبار التالي:

- شمولية الأنظمة الموضوعة لجميع أنشطة المنظمة ومجالاتها، ومرونتها لأي تحديث أو تطوير بالإضافة لوضوحها وإمكانية تطبيقها.
- مشاركة المختصين في الشأن التقني إلى جانب القانونيين في وضع الأنظمة.
- إقرار مشروعية الوثائق الإلكترونية، والاعتماد عليها في الأعمال الإدارية، مثل إثبات الشخصية الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.

أمن المعلومات وحمايتها:

- يقصد بأمن المعلومات ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالمنظمة التي تدار إلكترونيا في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها، ويعتبر ذلك من أكبر التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية، وينبغي الإستعداد له بتطبيق الآتي:
- وضع قوانين وتشريعات الخاصة بأمن المعلومات وتحديد عقوبات التعدي على شبكة الإدارة واختراقها.
 - تخصيص فريق أمني تابع للإدارة لمتابعة متطلباتها الأمنية وتطويرها لمواجهة ما يستجد من قبل القرصنة بما يضمن خصوصية المعلومات.¹
 - التنبيه على جميع المستويات الإدارية بضرورة إستخدام برامج الحماية، وتبصيرهم بخطورة التفريط بهذا الأمر ومتابعتهم من إدارتهم.
 - إستخدام الأنظمة القوية لتشفير المعلومات، ولمراقبة الشبكة وإكتشاف نقاط الضعف الأمنية وللحماية من الفيروسات والتجسس وتحديثها باستمرار.²

المطلب الثالث: إسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة الإلكترونية:

حيث نجد إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية، حيث تعتبر الجزائر من بين مجموعة من الدول التي رأت في الإدارة الإلكترونية مخرجا من مشاكل خدماتها العمومية، وهذا لما لها من مميزات

¹ عائشة بنت أحمد الحسيني، شذى بن عبد المحسن الحيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، المرجع السابق، ص 66-67

² المرجع نفسه، ص 68-69

تنعكس إيجابيا على المواطن بشكل عام، والإدارات العمومية بشكل خاص، وفي مايلي نلخص مجموعة من الإسهامات التي قامت بها الجزائر لأجل تطبيق الإدارة الإلكترونية ومختلف إدارتها العمومية.

- بطاقات التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري المنجز من قبل وزارة الداخلية، وهو مسعى طالب الرأي العام والمجمع الدولي، حيث إستطاعت الجزائر إتخاذها هذا النهج الإلكتروني أن تخفض كثيرا من مشاكل المواطن والتخفيف من الضغوطات الورقية والبيروقراطية في سبيل الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر.

- تسهيل عملية إستخراج مختلف الوثائق الإدارية الإلكترونية من طرف وزارة العدل.

- تكريس عملية الإمضاء الإلكترونية ومحاولة تعميمه ليحل محل الإمضاء الخطي، حيث يتمتع الإمضاء الإلكتروني بنفس قيمة الإمضاء الخطي.

- إنشاء مواقع إلكترونية لمختلف الهيئات الحكومية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة للخدمة العمومية على الانترنت.

- الدفع الإلكتروني في بعض المؤسسات العمومية الإقتصادية مثل مؤسسة البريد والمواصلات، شركة سونلغاز، الجزائرية للمياه.

- التسجيلات الإلكترونية عن بعد المتخذة من طرف وزارة التربية الوطنية وظهور بعض نتائج الإمتحانات والمسابقات على المواقع الإلكترونية أظهر نوع من الإرتياحية والشفافية لدى المواطن البسيط.

- التسجيلات الجامعية بالنسبة للطلبة وتلقي الإيجابيات الإلكترونية أراح شريحة واسعة من الأساتذة والطلبة.

- قام قطاع الضرائب بإستحداث بعض الوثائق الإلكترونية مثل منها G50 التي تمكن للمكلف بالضريبة من ملئها إلكترونيا وإرسالها عبر البريد الإلكتروني.¹

ونجد بعض اسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية:

إنجازات: إن الانطلاق في رصد نتائج وآثار تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، يرتبط أساسا بضرورة التوجه نحو معرفة واقع الخدمة العامة بعد التحول إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية بهدف التمكن من تحديد مستوى فعالية هذا التطبيق حيث يمكن تسجيل الآتي:

¹ أنور أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص 08.

أتمتة أنشطة الإدارة العمومية:

إذ أن هناك عدد من المبادرات التي تبرز واقع الخدمة العمومية كشكل من أشكال الأتمتة لمختلف الأنشطة التي تتعلق بهذه المؤسسات، وهنا يمكن الانطلاق مما تم تجسيده في بعض الإدارات والتي عرفت تحولا في المفاهيم الخدمة العامة من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بعض الأعمال والخدمات ويمكن التطرق إليها وفق الشكل الآتي :

أتمتة وثائق البطاقة الرمادية: حيث كان يعتمد في سابق على نظام ممرکز باستعمال أجهزة (HP) ونهايات طرفية موجودة في بعض الأماكن فقط، أما حاليا ومنذ وقت ليس ببعيد فقد تم استبدال ما كان متوفر من أجهزة (HP) بشبكة الاتصال عن بعد مبنية بملقم يحتوي على قواعد البيانات الخاصة بالبطاقات الرمادية تتصل بها حاسبات موجودة على مستوى الدوائر، لذا فهذه العملية حققت نجاحا كبيرا خاصة وأن برامج الاتصال تم تطويرها من قبل متخصصين في هذا المجال.

تطوير عملية الاتصالات أثناء الانتخابات: إذ أن من البرامج التي تم الاعتماد عليها أثناء الانتخابات تلك التي تتكفل بنقل المعلومات والإحصائيات بين البلديات كمرحلة أولى، ثم كمرحلة ثانية من الدوائر إلى الولايات، وفي الأخير تجمع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة، وهذا ما أدى الى توفير الكثير من الجهد، خاصة فيما يتعلق بإيصال المعلومات في الوقت دون تأخير.

التراسل الإلكتروني: حيث تم تنصيب ملقم خاص بالبريد الإلكتروني يعمل على تزويد الدوائر بخدمات البريد الإلكتروني، حيث يتم إرسال الرسائل الإلكترونية مباشرة من لجهة المعنية مما يوفر سرعة وفعالية كبيرة.¹ ونجد أيضا بعض إسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بعض قطاعات وسنحاول عرض بعضهما:

أولا: قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية: قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتنفيذ مخطط عمل الحكومة الهادف الى تحسين المرافق العمومية و جعلها تتميز بالفعالية والشفافية بتحسيد عدة مشاريع هامة وذلك لعصرنة المرفق العام باستعمال لوسائل التكنولوجيا الحديثة وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة و نوعية و كذلك تحقيق الإجراءات الإدارية و محاربة البيروقراطية الإدارية و من أهم الانجازات في هذا المجال نذكر ما يلي:

¹ عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص 153-154.

- تقدم الخدمات الالكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيم بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد مباشرة عبر خدمة الانترنت¹.
- الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية الذي يقدم للمواطنين خدمة جديدة.
- قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف مؤمن يركز على محورين:
 - أ- اطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الوطنية الالكترونية.
 - ب- اطلاق جواز السفر البيومتري الالكتروني.
 حيث أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات:
- قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة 1431 الموافق ل 17 أكتوبر 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرج شهادة الميلاد الخاصة باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر بيو متري الالكتروني .
- قرار مؤرخ في 1 صفر 1432 الموافق ل 26 ديسمبر 2012 ، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري.
- كما أصدرت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترين².
- قرار مؤرخ في 25 ماي 2011، يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترية عموما فأن الاجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية تشمل:
 - اعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الالي للحالة المدنية.
 - تمديد صلاحية جواز السفر البيومتري من 5 الى 10 سنوات .
 - الغاء شروط المصادقة على نسخ الوثائق الاصلية المسلمة من طرف الادارات العمومية.
 - تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد الى 10 سنوات بعد ما كان سنة واحدة من قبل.
- تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، القانون المتضمن تحديد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني بالنسبة للمواطنين المقيمين بالخارج، المؤرخ في 03 أبريل 2015، العدد 24، 13 ماي 2015، ص 15

² واعر وسيلة (مداخلة بعنوان دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر، جامعة الحاج لخضر، باتنة)، ص 14-15.

- تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب الى 20 يوما بدلا من يوم واحد.

- إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحياة على بطاقة التعريف الوطنية و استبدالها بشهادة الميلاد رقم (12).

ثانيا: قطاع العدالة : و يتمثل في ما يلي :

الأنظمة المعلوماتية: وهي أنظمة موجهة لتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء حيث أعطيت لها أولوية تتمثل في:

- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي.
- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي.
- نظام صحيفة السوابق القضائية يتم من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن والصفحة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصر ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني، كذلك يتم بواسطة النظام معالجة عملية رد الإعتبار لقوة القانون بصفة آلية .
- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي.
- نظام تسيير الأوامر بالقبض .
- نظام تسيير الموارد البشرية لقطاع العدالة.

خدمة الشباك الإلكتروني عبر الإنترنت: وهذا من أجل تقريب الإدارة من المواطن من خلال بوابة إلكترونية بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الإلكتروني كما يقوم الشباك بإعتباره خدمة عمومية بالإجابة على استفسارات المواطن أو بحثه في أي مسألة قانونية.

ثالثا: قطاع البريد والمواصلات: في إطار التغييرات التي عرفتها الجزائر في المجالات الإقتصادية والسياسية وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والإنصال، كانت هناك تغييرات وتعديلات مست قطاع البريد والمواصلات وذلك بإعتباره تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإنصال.¹

¹ عابد عبد الكريم غربي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03، ديسمبر

وقد كان سياق طرح الأول بطاقة مغناطيسية تمكن من اقيام بمختلف العمليات البريدية والبنكية وتجنب المواطنين طوابير الإنتظار التي تشهدها المكاتب البريدية يوميا، يمكن استخدام هذه البطاقة للقيام بعملية سحب الأموال، الكشف عن الرصيد من المكاتب البريدية.¹

¹ عابد عبد الكريم غربي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، المرجع السابق، ص103.

تبين من خلال هذا الفصل أن الإدارة الإلكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكة الانترنت في التعاملات الإدارية، وعلى أنها ليست بوصفة جاهزة يمكن نقلها بيسر، بل هي عملية معقدة ونظام متكامل لمجموعة من المكونات التقنية والمعلوماتية ولتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة.

كما تبين إلى أن تجسيد عملية تحسين الخدمة العمومية بأي دولة هو كسب ثقة المواطن لأنه هو المعني بالأمر، ويجب ان تكزن علاقته وطيدة بين الإدارة والمواطن التي تكون بتلبية حاجياته كي نبني مجتمع متماسك.

وعليه فالتطور الحاصل في الإدارة يجب ان يواكب زيادة الطلب لدى المواطن بتوفير كل الحاجيات الضرورية له لتقدم خدمة عمومية جيدة وفي متناول الجميع.

الفصل الثاني

دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل

الإدارة الإلكترونية

التمهيد

المبحث الأول: بلدية تيارت (التعريف، النشأة، الأهداف).

المطلب الأول : التعريف ببلدية تيارت.

المطلب الثاني : نشأة بلدية تيارت.

المطلب الثالث : أهداف بلدية تيارت.

المبحث الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية.

المطلب الأول: سبل تحسين الخدمة العمومية في بلدية تيارت.

المطلب الثاني: إسهامات بلدية تيارت في تحسين خدمة عمومية.

المطلب الثالث: معوقات تحسين الخدمة عمومية في بلدية تيارت.

المبحث الثالث: تفعيل الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية تيارت

المطلب الأول: نشأة وتطور الإدارة في البلدية.

المطلب الثاني: أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

المطلب الثالث: معوقات استخدام الإدارة الإلكترونية في بلدية تيارت

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

تعد البلدية إحدى مؤسسات الجماعات المحلية الأكثر أهمية على المستوى الوطني، وتعتبر النواة الرئيسية للتنمية المحلية باعتبارها قريبة من المواطن، وقد وضعت أساسا بهدف تيسير شؤون الأشخاص القاطنين بها، وتحسين وضعيتهم الاجتماعية والاقتصادية، والاهتمام بتنمية البلديات يعتبر من الضروريات من أجل رفع مستواها حيث يهدف هذا الفصل إلى توضيح واقع الخدمات العمومية في البلديات الجزائرية ومدى تطبيقها في تحسين هذه الخدمات المقدمة للمواطن ومدى رضاه عنها. كما تعتبر عملية إدخال تطبيقات الإدارة الإلكترونية من قبل الإدارة المحلية بمثابة آلية جديدة ومتميزة في تقديم الخدمات العامة على المستوى المحلي وأصبحت أمر حتمي لمواكبة التطورات العالمية السريعة.

المبحث الأول: بلدية تيارت (التعريف، نشأة، أهداف)

تعد البلدية الخلية الأولى والأساسية للإدارة المحلية وذلك للدور الفعال الذي تؤديه كهمزة وصل بين الإدارة من جهة وبين المواطن من جهة أخرى، فهي تجسد أهم صور اللامركزية الإدارية إذ يشترك في تسييرها مواطنين البلدية نفسها، لذلك سوف نتناول في هذا المطب تعريفها ونشأتها وأهم الأهداف التي تقوم عليها .

المطلب الأول: تعريف بلدية

سنتناول من خلال هذا المطلب المفاهيم والتعاريف المرتبطة بالبلدية تيارت. تعتبر البلدية مقاطعة إدارية على مستوى المحلي، فعرفت البلدية على أنها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وتحدث بموجب القانون.¹ وهي القاعدة الإقليمية اللامركزية، ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية. وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه.²

فالبلدية في مؤسسة دستورية، طبقا للمادة 16 من الدستور (يشكل المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية). وهي الخلية الأساسية في تنظيم البلاد وهي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة مزودة بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.³ وتمثل جوهر الديمقراطية المحلية والديمقراطية التشاركية، فهي بذلك تمثل نقطة التنمية المحلية والاجتماعية والثقافية، وتعمل على إشباع حاجيات المواطنين وتحسين شروط معيشتهم وبغية توفير الموارد المالية الضرورية لممارسة المهام في جميع مجالات الاختصاص التي خولها لها القانون تتوفر البلدية على هياكل وأجهزة تشمل:

- هيئة تداولية تدعى المجلس الشعبي البلدي.
 - هيئة تنفيذية يرئسها رئيس المجلس الشعبي البلدي.
 - إدارة ينشطها الأمين العام بالبلدية تحت إشراف رئيس المجلس البلدي.⁴
- ويتحدد تنظيم إدارة البلدية حسب أهمية الجماعة وحجم المهام المسندة إليها ولاسيما المتعلقة بما يأتي:
- الهيكل التنظيمي ومخطط تسيير المستخدمين.

¹ المادة 11 من القانون رقم 10 /11 المؤرخ في رجب عام 1432 هـ الموافق ل 22 يونيو سنة 2011م يتعلق بالبلدية

² المادة 02 من القانون رقم 10 /11 المؤرخ في رجب عام 1432 هـ الموافق ل 22 يونيو سنة 2011م يتعلق بالبلدية

³ المادة 03 من القانون رقم 10 /11 المؤرخ في رجب عام 1432 هـ الموافق ل 22 يونيو سنة 2011م يتعلق بالبلدية

⁴ المادة 126 من القانون رقم 10 /11 المؤرخ في رجب عام 1432 هـ الموافق ل 22 يونيو سنة 2011م يتعلق بالبلدية

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

- تنظيم مصلحة الحالة المدنية وسيرها وحماية العقود والسجلات الخاصة بها والحفاظ عليها.
- مسك بطاقة الناخبين وتسييرها.
- إحصاء المواطنين حسب شرائح السن، المولودين في البلدية أو المقيمين بها في إطار تسيير بطاقة الخدمة الوطنية.
- النشاط الإجتماعي.
- النشاط الثقافي والرياضي.
- مسك سجل جرد الأملاك العقارية البلدية وسجل جرد الأملاك المنقولة.
- تسيير مستخدمي البلدية.
- تنظيم المصالح التقنية البلدية وتسييرها.
- أرشيف البلدية.
- الشؤون القانونية والمنازعات.¹

تعريف البلدية في الدساتير:

- **دستور 1963:** لقد أشار الدستور الجزائري لسنة 1963 إلى البلدية في المادة 09 (الدولة الجزائرية دولة موحدة منظمة على شكل جماعات إقليمية وإدارية واقتصادية واجتماعية والبلدية هي الجماعة الإقليمية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية القاعدية).
- **دستور 1976:** لقد تناول هذا الدستور البلدية وذلك من خلال المادة 36 التي تنص (المجموعات الإقليمية هي الولاية والبلدية)
- **دستور 1989:** لقد تناول هذا الدستور البلدية في المادة 1 منه (الجماعات الإقليمية للدولة هي الولاية والبلدية، البلدية هي الجماعات القاعدية)
- **دستور 1996:** المعدل في 2016: أبقى هذا التعديل مطابقا لدستور 1989.²

التعريف التشريعي للبلدية: لقد اختلفت التعاريف المتعلقة بالبلدية بحسب كل قانون من القوانين التي نظمتها وكذا بحسب الفترة التي صدر فيها القانون.

¹ المادة 126 من القانون رقم 10 /11 المؤرخ في رجب عام 1432هـ الموافق ل 22 يونيو سنة 2011م يتعلق بالبلدية

² مقابلة مدير عام لبلدية تيارت 22-04-2022. الساعة 11:00

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

- الأمر 24 / 67: عرفها قانون البلدية رقم 24 / 67 في المادة الأولى منه بأنها الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية "وهو ما يبرهن ويدل على كثرة وظائف البلدية في ظل النظام الاشتراكي آنذاك".¹

- القانون 08/90: نصت المادة الأولى من قانون البلدية 08/90 على أن البلدية في الجماعة الإقليمية الأساسية وتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحديث بموجب القانون جماعة إقليمية: أي توجد لها اختصاصات داخل رقعة جغرافية معينة. أساسية: أي قاعدية بمعنى هي أصغر جزء في التقسيم الإقليمي.

تمتع بالشخصية المعنوية أي لها وجود قانوني مستقل عن كل الولاية والدولة، ولها حق التقاضي أمام القضاء، ولها ممثل قانوني هو رئيس المجلس البلدي.

وتبعا للقانون المدني الجزائري تعتبر البلدية شخصا اعتباريا وحسب المادة 50 من نفس القانون فإنها تتمتع بجميع الحقوق إلا ما كان ملازما لصفة الإنسان.

- القانون 10/11 عرفتها المادة الأولى من القانون 10/11 المتعلق بالبلدية بأنها: الجماعة الإقليمية القاعدية وتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحديث بموجب القانون وهو نفس تعريف قانون 90/08. كما أضاف القانون 10/11 في المادة الثانية منه أن البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان ممارسة المواطنة وتشكل إطار المشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية باعتبار أن البلدية تشكل الإطار المؤسساتي للممارسة الديمقراطية المحلية.²

المطلب الثاني: نشأة بلدية تيارت.

منذ 1844 أقام الاحتلال الفرنسي على المؤمن المحلي هيئات إدارية عرفت بالمكاتب العربية مسيرة من طرف ضباط الاستعمار بهدف تمويل الجيش الفرنسي والسيطرة على مقاومة الجماهير غير أنه ومنذ 1865 أصبح التنظيم البلدي بالجزائر يتميز بوجود ثلاث أصناف من البلديات وهي بلديات مختلطة بلديات ذات تصرف تام (العامة).

البلديات في الجزائر بعد الاستقلال تلقت البلديات في الجزائر غداة الاستقلال نفس الأزمة التي تعرضت لها كل المؤسسات الأخرى والمتمثلة في هجرة الكفاءات الإدارية الأوروبية ونبالي وجود فراغ على المستوى الإداري

¹ الأمر 24 / 67 المؤرخ في 18 / 01 / 1967. المتضمن قانون البلدية جريدة الرسمية، عدد 06.

² المادة الأولى من القانون رقم 90 / 08 المؤرخ في 07 / 04 / 1990 يتعلق بالبلدية، جريدة رسمية عدد 15.

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

وبانتظار، إعداد قانون بلدي جديد حدثت بعض الترتيبات محدودة المدى في الوقت الذي بدأت تظهر فيه على المستوى النظري فكرة جعل البلدية خلية أساسية وتمثلت في الاصطلاح الإقليمي والذي يعني تجميع البلديات بحيث صدر في 16/1963 مرسوم إعادة تنظيم الحدود الإقليمية للبلديات بحيث أدى إلى تخفيف عددها إلى 676 بلدية (4) بعد أن كان 1578 بلدية.

كما يعتبر الأمر 24/67 أول قانون صدر لتنظيم البلدية في ظل الجزائر المستقلة فقد أعطى هذا القانون للبلدية أهمية القصوى لاعتبارها الخلية الأساسية اللامركزية الإقليمية كما أن هذا القانون عمل على تجسيد مبدأ اللامركزية وذلك من خلال توسيع صلاحيات البلدية حتى تصبح قاعدة سياسية واقتصادية واجتماعية تعمل من أجل التطور والرفي على المستوى المحلي.

قانون رقم 90/08 المؤرخ في 04/7/1990 المتضمن قانون البلدية بحيث عرف البلدية في مادته الأولى بأنها "الجماعة الإقليمية الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالي المالي وتحدث بموجب قانون بحيث بلغ عدد البلديات 1541 وذلك حسب قانون 84/09 المؤرخ في 14 فيفري 1984 المتضمن إعادة التنظيم الإقليمي للبلاد.¹

مرت البلدية منذ نشأتها بمراحل تطويرية ويمكن أن نميز بين مرحلتين أساسيتين:

مرحلة الاستعمار: في سنة 1844 وضع الاستعمار الفرنسي على المستوى المحلي هيئات إدارية عرفت بالمكاتب العربية حيث يسيرها ضباط استعمار قصد تمويل الجيش الفرنسي والسيطرة على مقاومة الجماهير، لكن بعد 1868، أصبح التنظيم البلدي في الجزائر يتميز بثلاثة أصناف:

الأصلية: يوجد هذا الصنف في الجنوب (الصحراء) وكذلك في بعض الأماكن الصعبة والنائية في الشمال إلى غاية 1880 حيث تتميز بالطابع العسكري في إدارة شؤون المواطنين.

المختلطة: كانت تغطي الجزء الأكبر من الإقليم الجزائري، حيث وجدت في الشمال، والمناطق ذات

فئة قليلة من الفرنسيين، وترتكز على هيئتين : المتصرف: تخضع للسلطة الرئاسية للحاكم والوالي العام من حيث التعيين والترقية.

اللجنة البلدية: تكونت تحت رئاسة المتصرف مع عضوية، عدد من المنتخبين الفرنسيين وبعض الأهالي الجزائريين إلي تعيينهم السلطة الفرنسية. البلديات ذات المتصرف التام (العاملة): خضعت هذه البلديات إلى القانون البلدي

¹ طواهرية نخله، سرير رابح عبد الله، أساليب عصنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية، دراسة الخدمة بمصلحة الحالة لمدينة بلدية تيارت، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد الخامس، العدد 02، 2021، ص 74 75.

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

الفرنسي الصادر 5 أبريل 1884، حيث أقيمت في مناطق التواجد المكثف الفرنسيين بالمدن الكبرى والمناطق الداخلية.¹

مرحلة الاستقلال: لقد مرت هذه الفترة بمراحل وهي:

- **المرحلة الأولى:** التي تمتد من 1962 إلى 1967، تعرضت البلديات بعد الاستقلال إلى أزمة وذلك بعد هجرة الإطارات الأوروبية عقب الاستقلال، من أجل سد الفراغ عينت لجنة خاصة على رأسها رئيس يقوم بدور رئيس البلدية، في انتظار إصدار القانون بلدي جديد، أهم ما تم إتخاذه في هذه الفترة تمثل في الإصلاح الإقليمي للبلديات، حيث تم تقليصها من 1500 سنة 1962 إلى 676 سنة 1963 وقد شكل دستور 1963 وميثاق الجزائر، وميثاق طرابلس، المرجعية الأساسية في محاولة السلطة الجزائرية لتذكير في إصدار قانون بلدي جديد يتناسب مع الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي مرت بها الجزائر، حيث كرسها دستور 10 سبتمبر 1963 رسمياً وعلنيا المكان الهام للبلدية في التنظيم الإداري.

بعد التغيير السياسي الذي حصل في 19 جوان 1965، الذي تمخضت عنه فكرة الإصلاح من الأسفل إلى الأعلى، وبعد سلسلة من الإجراءات قام مجلس الثورة في الفترة بين 22 إلى 26 أكتوبر بجدول الأعمال قصد تنظيم المجالس الشعبية في الوطن، وبعد إجتماعات المتتالية جاء مرسوم 18 جانفي 1967 الذي إشتمل على ميثاق البلديات وتوضيح دور المجالس البلدية في ميدان التنمية الإقتصادية والصناعية والمواصلات والسكن.²

- **المرحلة الثانية:** التي تمتد من 1967 إلى 1981، في هذه المرحلة وفي 5 فيفري 1967 جرت أول إنتخابات لإختيار أعضاء (676) بلدية في القطر الجزائري، وفي 1968، تم توسيع سلطات البلديات 14 فيفري 1971 جرت الإنتخابات الثانية، وفي سنة 1981 طرأت تعديلات على قانون البلدية والولاية، حيث كان التنظيم البلدي يقوم على ثلاث هيئات أساسية وهي المجلس الشعبي البلدي رئيسه، المجلس التنفيذي.

- **المرحلة الثالثة:** التي تمتد من 1990 إلى غاية 2010 تميزت بصدر عدة قوانين تنظيمية تتعلق بالجماعات المحلية، ومن هذه القوانين 90-08 المؤرخ في 7 أبريل 1990 حيث الهدف من إصداره هو إعادة بناء النظام المحلي في الجزائر على أسس الديمقراطية والتعددية الحزبية، أهم ما جاء في هذا القانون إلغاء المجلس

¹ سامية فقير، محمد أمين لعرو، مدى مساهمة الجماعات المحلية في تحقيق التنمية في ظل التعديلات الجديدة فيا الجزائر، ورقة تندرذ ضمن الملتقى الدولي الخامس حول دور الجماعات المحلية في ترقية استثمار تجارب دولية، منظم من طرف كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، 17/18 أبريل 2018، ص 8-9.

² براهيم محمد، مكانة الجماعات المحلية في تحقيق تنمية محلية المستدامة في الجزائر، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدينة، مجلة الإدارة والبحوث والدراسات، العدد 11، ص 68-69.

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

التنفيذي للبلدية الذي كان معمول به في القانون السابق حيث قلص المشروع الجزائري هيئات البلدية من ثلاث هيئات إلى هيئتين هما الشعبي البلدي ورئيسه.

- **المرحلة الرابعة:** والتي تمتد من 2011 إلى غاية 2017، تميزت هذه الفترة بصدور سلسلة من التعديلات فيما يخص إدارة وتنظيم الجماعات المحلية، بما فيها البلدية من خلال إصدار القانون 10/11 المؤرخ 22/07/2011 المتعلق بقانون البلدية.

حيث يهدف هذا القانون إلى منح مجلس المحلي للبلدية حرية في توفير مداخيل البلديات ومنح حق التصرف في ميزانيات ومخططات التنمية المحلية، بالإضافة إلى تعزيز دور البلدية في الإختيارات التنموية المحلية، كما شمل القانون حلولاً لمشاكل التسيير في البلديات، ومن خلال السماح بإشراك المواطن في إتخاذ القرارات من خلال تمكينه من دور الجمعيات العامة للمجالس البلدية، وتفعيل أدوار لجان الأحياء كممثلين داخل هذه الجمعيات لنقل إنشغالات المواطنين.

كما سمح هذا القانون للجماعات المحلية والبلديات بإنشاء مؤسسات إقتصادية تسمح بتوفير موارد مستدامة للبلديات، تمكنها من المشاركة في دفع عجلة التنمية في الجزائر.¹

المطلب الثالث: أهداف البلدية.

تهدف البلدية على المستوى الإستراتيجي إلى الإنتقال من تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية عبر بناء منصات خدمية على الإنترنت ووسائل الإتصال الأخرى من أجل تخفيض كلفة الأعمال الإدارية من جهة وخدمة المواطن بطريقة ميسرة من جهة أخرى، وبما أن البلدية عادة ما تكون أقرب إلى المواطن المحلي وتعرف حاجاته الخدمية أكثر من الحكومة ومختلف الوزارات فإن البلدية تطمح أيضا إلى إيجاد بيئة من التواصل ومشاركة الأفكار والطموحات مع القاطنين في نطاق حدودها العقارية عبر بناء الشبكات الإجتماعية الإلكترونية والمنتديات ومواقف التوظيف المحلية وتدريب المواطنين المحليين على المهارات الحديثة عن طريق الأنترنت .

ومن الأهداف الإستراتيجية للبلدية:

- الإقتراب من المواطن المحلي عبر بناء بوابة إلكترونية شاملة عن البلدية.
- تخفيف أعباء المعاملات على المواطن وإدارة البلدية من خلال توزيع الإستثمارات الإلكترونية.
- الإنتقال بالخدمات اليدوية تباعا إلى الأنترنت.
- ترويج البلدة وتسليط الضوء على مشاريعها.

^{1 1} برايج محمد، مكانة الجماعات المحلية في تحقيق لتنمية المحلية المستدامة في الجزائر ، المرجع السابق، ص 70.

- ربط الأنظمة الداخلية للبلدية بواجهة الأنترنت.¹
- بناء مجتمع المعلومات وجعله رقميا.
- الوصول إلى سرعة إتخاذ القرارات.
- تطوير ودعم المؤسسات الاقتصادية.
- تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل.
- تخفيف العبء على المواطن.
- إنشاء بوابات إلكترونية خاصة بالبلدية نبين فيها خصائص البلدية من ناحية موقع ومساحة البلدية والتعريف بالبلدية.
- عصنة الخدمات الإدارية التي تقدمها للمواطن كعصنة مصالح البلدية الحالة المدنية حتى تمكن المواطنين من الاستفادة من الخدمات بأقصر وقت وأقل جهد ووقت.²
- إعادة هيكلة البلدية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة القائمة على كسب الوقت وتقليل التكلفة في إنجاز المعاملات.
- تحسين حياة المواطن من خلال تحسين مستوى الخدمات المقدمة.
- الرفع من جودة ومردودية خدمات البلدية.
- تامين الموارد البشرية وخلق جيل من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة في الإدارة.
- التقليل من التعقيدات الإدارية من خلال التقليل من مظاهر البيروقراطية.
- ترقية المرفق وتقريب الإدارة من المواطن.
- الإنتقال من الرقابة التقليدية إلى الرقابة الآلية المباشرة ومن الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- التقليل من التعقيدات الإدارية من خلال التقليل من مظاهر البيروقراطية .
- تقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- السماح بإصدار جميع وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد، شهادة الزواج...) عن طريق موقع الويب.
- حل مشكل تنقل المواطن من أجل إستخراج عقود شهادة الميلاد الأصلية.
- التحقق من صحة الوثائق المستخرجة عبر الموقع من خلال مراقبة الرقم المرفق بالوثيقة المستخرجة.

¹ الشروق اليومي، تدشين أول بلدية إلكترونية بالجزائر على الموقع الإلكتروني www.echoroukonline.com، اطلع عليه يوم 22-04-2022.

² مقابلة مع المدير العام لبلدية تيارت. يوم 22/04/2022، الساعة 11:30.

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

- يؤمن الموقع حماية المعلومات خلال عملية تبادل البيانات من نظام إلى آخر أو من خلال تبادل البيانات من النظام إلى المواطن من خلال المصادقة الإلكترونية التي تعمل على دعم مناخ الثقة و الأمان للخدمات الإدارية الإلكترونية وهذا من أجل تمكين المواطنين من النفاذ بكل ثقة إلى خدمات الإدارة عبر الإنترنت من موقعهم وذلك عن طريق حلول الإمضاء الإلكتروني.
- مشاركة المواطن في عملية إدخال المعلومات الخاصة به إلى قاعدة البيانات عبر شبكة الإتصال.
- عن بعد (موقع الويب للبلدية الإلكترونية).
- خلق فضاء لتبادل المعلومات والوثائق الإلكترونية بين مختلف مواقع البلديات وهذا من أجل التواصل بين البلديات من خلال شبكة الإنترنت.¹

¹ مقابلة مع المدير العام لبلدية تيارت. يوم 22 /04 /2022، الساعة 11:30.

المبحث الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية.

تحسين الخدمة العمومية ضرورة مجتمعية تتطلب البحث عن الأساليب الكفيلة برفع مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين من تجاوز أهم المعوقات التي تعانيتها الخدمات العمومية وإستحداث أخرى لتحقيق النتيجة المطلوبة. مع الأخذ بعين الإعتبار الإطار القانوني الذي يؤسس لعملية التحسين ونجد في هذا المبحث أهم إسهامات بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية وأيضا معوقات تحسين الخدمة العمومية في بلدية تيارت وأهم سبل تحسين الخدمة العمومية في بلدية تيارت.

المطلب الأول: سبل تحسين الخدمة العمومية في بلدية تيارت.

إن تحسين مستوى كفاءة وفعالية الأداء العمومي لنجاح المؤسسات والإدارات العمومية، يحتم بالضرورة السيطرة على مختلف الأطراف الفاعلة في الإدارة العمومية والمواقع لنجاح الخدمة العمومية والتي تعكس مستوى الأداء العمومي.

تتمين المورد البشري: في إطار تحسين قطاع الخدمة العمومية بالجزائر ، سعت كل الحكومات الجزائرية جاهدة إلى تحسين ظروف الموظف العام وتحسين مردوديته وتفعيل أدائه، و ذلك من خلال ضبط و تحديد شروط التوظيف، وتحسين تكوين الموظفين والأحكام التي تنظم قطاع الوظيفة العمومية وفي هذا الإطار وجب أن نشيد بالخطوة التي قامت بها الجزائر من أجل تحسين وتتمين مواردها البشرية والمتمثلة في إبرام عقود تكوين مع العديد من المظاهر قصد تكوين موظفي وإطارات نذكر منها:

- عقد شراكة مع المدرسة الوطنية للإدارة لتكوين رؤساء الدوائر.

- عقد شراكة مع جامعة التكوين المتواصل لتكوين رؤساء البلديات.¹

كما أن نجاح عمل الإدارة وأدائها لمهامها الموكلة إليه مرهون بمدى تكيف سلوك موظفيها مقتضيات العمل في الإدارة، والتي هي موجودة أساسا لخدمة الصالح العام، حيث تضعه فوق كل إعتبار، وهذا ما يملي جملة من السلوكيات والأخلاقيات التي على الموظفين القيام بها أثناء قيامهم بمهامهم وهي:

احترام مواعيد العمل: إذ تعني امتثال أوامر العمل والقوانين التي تنظم المهام والأنشطة الإدارية.

العلاقة مع المواطنين: بمعنى أنه يتعين على الموظف معاملة الجمهور باحترام ومراعاة مشاعرهم ومعاملاتهم معاملة إنسانية.

¹ باحواوي عبد الله، سبل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة بالجزائر، مجلة القانون والمجتمع، المجلد 07، العدد 02، ص 326.

روح المثابرة: يقصد بتلك الإدارة القوية لمواجهة الصعوبات التي تواجه الأفراد في العمل كما عليه أن يتمتع بروح المبادرة أي المساهمة بالإقتراحات والتدابير الخاصة بالإدارة.

الأخلاق المهنية: هناك جانب مهم أيضا في سلوك الموظفين وهو التمتع بالأخلاق المهنية.

عصرنة الإدارة: يتطلب تحسين وترشيد الخدمات العامة الرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات - العمومية، وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين عن تحقيق هذه الأهداف يجب على الإدارة الجزائرية:

- تعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية.
 - استكمال البنى الأساسية للمعلومات، وضع نظام إعلام مندمجة وتنمية الكفاءات البشرية.
 - تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.
- الشفافية الإدارية: تعتبر الشفافية من المفاهيم الإدارية من الحديثة والمتطورة التي بإمكانها الوصول إلى بناء تنظيمي ومؤسسي سليم وقادر على مواجهة المتغيرات التي تؤثر على المنظمة كما يستوجب على الإدارات الواعية ضرورة الأخذ بها لما لها من أهمية ونتائج إيجابية.
- مشاركة المواطنين: من خلال الأنشطة التي يقوم بها المواطنون إما بصدفة منفردة أو بصفة مشتركة مع المرافق العمومية لتحسين أحوالهم وتلبية حاجاتهم.
- الإستجابة لما هو مطلوب: أن تتصرف كافة المؤسسات العامة وإجراءاتها المختلفة لخدمة كافة مكونات المجتمع.
- الاهتمام بالجانب المالي: قد يؤدي عدم الإهتمام بالجانب المالي في المؤسسات العمومية إلى تراجع في تحسين الخدمة العمومية، يجب على مسؤولي الخدمة العمومية الإهتمام بالموارد المالية ، إذ يجب على الإدارة الجزائرية إدخال تقنيات التحفيز والإهتمام بشكل كبير مما يؤدي هذا الأخير الى تحسين الأداء مستوى الإنتاجية ومحاولة الوصول إلى تسيير فعال وناجح يسمح بالإستعمال الأمثل للموارد المختلفة.¹

المطلب الثاني: إسهامات بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية.

تعتمد الخدمات التي تقوم بتحسينها البلدية على حسب احتياجات المواطن والي تتنوع حسب ما يلي: أولا. خدمات إدارية: وهي الخدمات التي تتعلق بالحياة الإدارية للمواطنين ومنها:

- استخراج وثائق الحالة المدنية بالبلديات.

¹ باهماوي عبد الله سبل تحسين الخدمة العمومية و عصرية الإدارة العامة بالجزائر، المرجع السابق، ص 327 .

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

- إصدار وتسليم مختلف الوثائق الإدارية.
 - خدمات إجتماعية: وتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الإجتماعي والتي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الاجتماعية ومن أمثلة ذلك:
 - حصر الفئات الاجتماعية المحرومة أو الهشة أو المعوزة وتنظيم التكفل بها في إطار السياسات العمومية الوطنية المقررة في مجال التضامن والحماية الإجتماعية
 - إنجاز وتسيير المطاعم المدرسية
 - التزويد بالمياه الصالحة للشرب وصرف المياه المستعملة.
 - خدمات ثقافية وتعليمية: وتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الثقافي والتي تطورت شكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الثقافية ومن أمثلة ذلك:
 - المساهمة في صيانة المساجد والمدارس القرآنية المتواجدة على ترابها وضمان المحافظة على الممتلكات الخاصة بالعبادة
 - خدمات صناعية وتجارية: وتمثل في الخدمات التي تهدف دائما إلى تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية ومن أمثلة ذلك:
 - السهر على ضمان توفير وسائل النقل للتلاميذ.
 - صيانة الإدارة العمومية.
 - صيانة طرقات البلدية وكذا إشارات المرور.
 - خدمات صحية وبيئية: وتمثل في عمل البلدية عبر مختلف مكاتبها التقنية والصحية ومن أمثلة ذلك:
 - مكافحة نواقل الأمراض المتنقلة .
 - الحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسات المستقبلية للجمهور.
 - وقامت البلدية بالتالي في سبيل تحسين الخدمة العمومية.
- أولاً: تحسين مستوى الموظفين :**
- تعمل البلدية بصورة دورية ومستمرة على تكوين الموظفين المخولة بتقديم الخدمة العمومية لدى مراكز التكوين لتحسين وتطوير الخدمة وبالأخص ما تعلق بطريقة الاتصال وإيصال المعلومة للمواطن.
- ثانياً: عصنة الخدمات العمومية.**

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

إن بلدية تيارت كغيرها من البلديات الجمهورية عملت على استخدام أساليب الكترونية تتم بالكفاءة والفعالية والسرعة وذلك من أجل تحسين أداء العمل الإداري من جهة، ومن جهة أخرى تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده وتخفيف الأعباء على المواطن بمعنى تبسيط إسهامات الإدارة حيث عملت على:

- رقمنة سجلات الحالة المدنية وتقديم خدمات شبك الحالة المدنية وتقديم الوثائق بأقل وقت ممكن وبالتالي القضاء على طوابير انتظار المواطنين.
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات والذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات لترقيم المركبات دون عناء التنقل إلى ولاية للتسجيل.

ثالثا: النشر والإعلام

لقد عملت البلدية من أجل قيامها من تقريب الإسهامات الإدارية سواء المتعلقة بالتنفيذ أو التوعية أو حتى تمكين المواطنين المشاركة في مختلف المبادرات والمناقصات على نشر الإعلانات التجارية والتوعوية عبر الصفحة الرسمية للبلدية على مواقع التواصل الإجتماعي في والتي كان الهدف من إنشائها هو تقريبا المواطنين من البلدية من خلال طرح مختلف الإنشغالات والانتقادات وحتى الشكاوي.¹

المطلب الثالث: معوقات تحسين الخدمة العمومية في بلدية تيارت

بعد تحسين الخدمات العمومية المقدمة من قبل المرافق العامة من أهم أهداف النظام العالمي الجديد المتطور، ومن بين ميزات المؤسسات والمرافق الرائدة داخل الدول ، غير أنه قد تواجه بعض البلديات ومؤسسات عراقيل ومعوقات في تحقيق عليه تحسين وإصلاح الخدمات العمومية، ستحاول تناول بعض منها فيما يلي:

- **تحديات إدارية:** وتتمثل في ضعف الرقابة وعدم فعاليتها وانتشار الفساد، وعدم وجود خطط شاملة، وفقدان الابتكار وضعف العلاقات العامة، وعدم تفعيل الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات وصعوبة تطبيق بيئة رقمية، لعدة أسباب وعوامل متعددة كنقص إمتلاك المهارات والتنميات وسرعة تدفق الإنترنت والدعم المالي والاقتصادي والإجتماعي والظروف السياسية والاستقرار وغيرها من العوامل المتنوعة.

- **معوقات تنظيمية:** وتتمثل في عدم توفر البيانات لاتخاذ القرار الملائم، وعدم تفعيل القواعد والأسس النظرية على الواقع العملي فيتبع عدم تطابقها، وازدياد أعداد الموظفين العموميين ، وعدم الاستفادة من القدرات المتقاعدة ، وإغفال المشاركة المواطنين، وعدم التكامل في عناصر التنمية الإدارية إلى جانب التعقيد الإداري وعدم تبسيط

¹ مقابلة مع مدير عام للبلدية تيارت 2022/04/22، الساعة 11:30.

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

الإجراءات الإدارية، فلا يمكن هناك مجالاً حيويًا في النظم الإدارية وفي التنمية بأغلب عناصرها، وإلى جانب عدم توفر نظام متميز وفعال يرى أداء الخدمات بطريقة متكيفة مع الظروف والوقائع.

- **معوقات تتعلق بالموارد البشرية:** مما يؤدي إلى إنعدام التنمية الشاملة، فإن عدم الاستخدام الأمثل للموارد البشرية يؤثر سلبًا في فعالية وأداء النشاط الإداري ومن المعوقات المرتبطة بالموارد البشرية كذلك إقتناص الفرص للوصول إلى المناصب الإدارية، وعدم قول كل ما هو جديد ومتطور وانتشار الفساد الأخلاقي والإداري، وضعف أنظمة الحوافز، ونقص المدربين الأكفاء القادرين على النهوض بأعباء تنمية المرافق العامة، ووجود طبقة من الموظفين أو فئة من مختلف المستويات ارتبطت مصالحها في الفساد والإنحراف الإداري، وقسم منها يحتل مراكز حساسة (القيادية كالوزراء والمدراء) تعرقل تحقيق النموذج التنموي المأمول به .

- **معوقات إجتماعية:** وتتمثل في ضعف وعي المواطنين، وعدم اكتراثهم في مصالحهم العامة، بل ربما تخريب المرافق التي ترعى ذلك والعبث بها بسوء.¹

- **معوقات السياسية والاقتصادية:** عدم توفر الظروف المستقرة السياسية والاقتصادية في المجتمعات، فيؤثر بشكل سلبي على النموذج التنموي إلى جانب عدم جدية الإدارة العامة العليا في الدولة تطبيق الأمور الأساسية، ولربما الإمكانيات متوفرة، لكن الأمور السياسية والمؤيدة والصراعات تؤثر على عدم تفعيل، وبعض الدول تعاني من ظروف اقتصادية صعبة تقف عائق وتحدي قوي في وجه تحسين وإصلاح الخدمات العمومي أو لربما لا يتم بناء المرافق العامة التي تقدم الخدمات العامة أصلاً

- شح الموارد المالية لتبني خطط تحسين الخدمات العمومية وإمتلاك التكنولوجيا والتطوير وتدريب الموظفين وكذا الإستعانة بالخبرات.

- من أعظم العقبات أو المعوقات التي تمثل ضعف الإدارة الجزائرية عموماً والتي تعد من أكثر الأسباب التي تؤدي إلى اختلالها البيروقراطية والمحسوبة، حيث يحمل مصطلح البيروقراطية وجهين، الأول يعبر عن الكفاءة والموضوعية والدقة، أما الثاني يعبر عن الروتين وبطء الإجراءات و العجز الإداري والسيطرة على المناصب، أما فيما بعض المحسوبة والتي يقصد بها " اعتبار القرابة العائلية أو السياسية في إسناد الوظائف

¹ نصر الزرو عبد الوهاب رجب، مبدأ إمكانية مواكبة المرفق العام للتغيرات التي تطرأ عليه ، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في العلوم السياسية

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

والترقيات والتسيير ومنح الإمتيازات وتسهيل الخدمات فيؤدي ذلك إلى سيطرة فئات الأغنياء والأقوياء وحرمان المواطنين المهمشين والفقراء من الإستفادة من الخدمات العامة على الوجه الكامل.¹

- **معوقات تتعلق بالتشريع والقوانين واللوائح الإدارية:** كالإبقاء على التشريعات والقوانين واللوائح الكثيرة والمتعددة من غير تعديل فيؤدي إلى تناقضها وعدم مواكبتها لتطورات والأزمات والمستجدات المتلاحقة لتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية .

ونجد أيضا بعض المعوقات التي تشكل عائقا في تحسين الخدمة العمومية في البلديات الجزائرية ومنها:

- **الفساد الإداري:** يعرف أنه نية استعمال الوظيفة العامة بجميع ما يترتب عليها من هبة ونفوذ وسلطة لتحقيق منافع شخصية مالية أو غير مالية وبشكل معادي للقوانين والتعليمات الرسمية.² ويأخذ الفساد مجموعة من الظاهر أهمها :

الرشوة: وتعني حصول الشام على منفعة تكون مالية في الغالب لتميرير أو تنفيذ أعمال خلاف التشريع أو أصول مهنية

المحسوبية: وتمثل في استغلال السلطة أو النفوذ أو التحيز الفرد أوجهة معينة على نحو يتعارض مع القوانين والتشريعات حيث تعد من أهم أشكال الفساد بما تسببه من آثار اقتصادية واجتماعية.³

النصب والإحتيال: هو جريمة اقتصادية تتضمن نوعا من الفساد يعمل على تزييف الحقائق والمعلومات لتحقيق منافع خاصة وقد تتم عمليات الاحتيال بواسطة مسؤولين أو موظفين حكوميين.

التزوير وانتشار التسبب الإداري: هذا النوع من الفساد منتشر بشكل واسع حيث يستعمل فيه تقليد التوقيعات والأختام الرسمية أو حكومية عن طريق طباعة الشهادات وذلك بإستخدام تقنيات تكنولوجية حديثة.

غسيل الأموال: تعددت الجرائم الإقتصادية الحديثة التي ترتبط بالفساد والجريمة المنظمة (الفساد السياسي، الرشوة، التهريب).⁴

البيروقراطية الإدارية:

¹ نصير الزرو عبد الوهاب رجب، مبدأ إمكانية مواكبة المرفق العام للمتغيرات التي تطرأ عليه، المرجع السابق، ص 176.

² عبد العالي حاج ، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر ، أطروحة دكتوراه لجامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية 2013 /12 /20 ، ص 20.

³ محمد بن عزوز، الفساد الإداري والإقتصادي وآلية مكافحته، المجلة الجزائرية للعملة والسياسات الاقتصادية عدد 7، 2016، ص 201.

⁴ نفس المرجع، ص 201.

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

تعد البيروقراطية شكل من أشكال الفساد الذي يعيق الخدمة العمومية في الإدارات، وتعرف بأنها الجهاز الحكومي الذي يتكون من مصالح وإدارات تتركز فيها السلطة ويدير شؤونها عدد من الموظفين تحكمهم إجراءات جامدة، وهناك أسباب تؤدي إلى ظهور البيروقراطية:

الأسباب القانونية: البيروقراطية الإدارية أسباب قانونية عديدة يمكننا ذكر بعضها على النحو التالي: - عدم وضوح القوانين.

- تعطيل بعض القوانين وعدم تطبيقها.
- جمود وقصور الكثير من القوانين.
- الروتين الإداري
- كثرة القيود الإجرائية في الأجهزة الإدارية
- تجنب الموظف للمسؤولية.¹

¹ مفتاح حرشواو، الخدمة العمومية في الجزائر بين التعقيدات البيروقراطية وتحديات الالكتروقراطية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12، ص

المبحث الثالث: تفعيل الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية.

تلعب الإدارة دورا كبيرا في تقدم المجتمعات في مختلف أنحاء العالم، فقد ظهرت أهميتها منذ القدم، وبصفة خاصة عندما انتقل الإنسان من العيش في عزلة إلى العيش وسط تجمعات بشرية من أجل تحقيق الهدف المشترك وهو تلبية مختلف حاجياتهم، ومع تطور الحياة تعاظمت أهمية الإدارة وواجهت الجماعات والمنظمات بمختلف أشكالها وأنواعها، وأصبحت بذلك مفتاح التقدم في أي مجتمع باعتبارها التنظيم البشري الجماعي الهادف وتعتبر من أهم الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في الشركات ومنظمات الأعمال، ومما لاشك فيه أن تقدم المجتمعات يتوقف على مدى فعالية الإدارة وسنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى نشأة الإدارة في البلدية وأهمية استخدامها في تحسين خدمة عمومية ومعوقات استخدام الإدارة الإلكترونية في بلدية تيارت.

المطلب الأول : نشأة وتطور الإدارة في البلدية.

ظهرت الإدارة منذ آلاف السنين، بدأ هذا الظهور من خلال انتقال الإنسان من العيش في عزلة عن الآخرين إلى العيش في تجمعات بشرية من أجل تحقيق الهدف المشترك لهم، وهو ضمان تلبية احتياجاتهم المادية والمعنوية الأساسية للحياة، التي عجز الإنسان عن تحقيقها بمفرده، أدى هذا الانتقال إلى ظهور علاقات وسط هذه التجمعات البشرية، نتيجة إحتكاكهم ببعض والتعاون من أجل الحصول على جميع متطلباتهم، هنا جاءت الإدارة لتنظيم وتطوير هذه العلاقات حيث تنوعت أساليبها وبدأت تتعاظم لتنظيم ولتطوير هذه العلاقات، حيث تنوعت أساليبها، وبدأت تتعاظم أهميتها من خلال مواكبتها لتطورات الحاصلة في شتى المجالات كتطورات السياسية والاجتماعية والتكنولوجية.¹

وقد طرأت على الإدارة تطورات ملحوظة نظرا لتطور الظروف المحيطة بما وظهر عدد من المهتمين من رجال الأعمال ممن حاولوا صياغة مفاهيم للإدارة ويمكن تقسيم مراحل تطور الإدارة إلى ثلاث مراحل.²

الإدارة في مرحلة الصناعات اليدوية:

تنحصر هذه المرحلة بين بداية حياة الإنسان وإعتماده على المهارات اليدوية في أداء الأعمال مروراً بالثورة الصناعية التي غيرت وجه الحياة حول الإنسان ومنحته أفضلية مطلقة على غيره من المخلوقات في السيطرة إلى حد

¹ عبد الوهاب بن بريكة، مبادئ الإدارة الأصول والأساليب العلمية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2013، ص28.

² مزهر شعبان العاني، شوقي تاجي جواد، الإدارة الإلكترونية - دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2014، ص19

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

كبير على موجودات الطبيعة وكائناتهن، حيث خلقت هذه الثورة تطورات في مدجال الصناعة وظهور الشركات الكبرى، وتدخل الدولة في تنظيم مهام الأعمال الصناعية والتجارية وصولاً إلى ظهور النقابات.¹ ثم جاءت ثورة المحركات التجارية في القرن 19، مما أتاح للإنسان أن يجوب العالم، بفعل تلك المحركات التي مكنته في وقت من الأوقات أن ينظر للأرض من إرتفاع تجاوز آلاف الأميال لتبدوا أمامه صغيراً أمام طموحاته التي تجاوزت سقف عالمه إلى سماته.²

الإدارة في مرحلة ظهور المفاهيم المتعلقة بالعملية الإنتاجية:

هي المرحلة التي أخذت فيها الإدارة مسراً جديداً في تطويرها ونضجها، ويتضمن هذا التطور إرساء أسس علمية تستخدم في حل المشكلات الإدارية، وإتخاذ القرارات بدلاً من الإعتماد على مهارات القائمين على العمل الإداري وقد تم من خلال هذه المرحلة الإستعانة بمفاهيم عدد من العلوم كعلم النفس والإجتماع إلى جانب الإستعانة بالأساليب الكمية في إدارة الأعمال.

الإدارة في مرحلة المعلومات وتكنولوجيا الإتصالات:

هي المرحلة التي أخذت فيها الإدارة بالإعتماد على البيانات والمعلومات للحفاظ على تواصل التفاعل مع ما يجري في البيئة المحيطة بالمنظمة، إذ أصبحت البيئة التي تزاوّل من خلالها المنظمة أعمالها على درجة عالية من التعقيد، يفوق ما كان عليه الأمر سابقاً، إزاء ذلك إندفعت الإدارة إلى الأخذ بالإختراعات والإكتشافات التي جاءت به مرحلة المعلوماتية، وتكنولوجيا الإتصالات، ومنذ عهد قريب لاح في الأفق ما يدعى بالعمل عن بعد، والإستفادة من الأجهزة والمعدات والوسائل المتطورة كالحاسوب وشبكة الأنترنت، وقد أتاح كل ذلك فرصاً جديدة لا يمكن الإستفادة منها دون الإعتماد على الدعم التكنولوجي للمعلومات وبالأساليب الإلكترونية.³

المطلب الثاني: أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن، كما تعتبر مفتاحاً للولوج إلى الإدارة بالإضافة إلى أنها تلغي جانب كبير من العلاقة السيئة بين الإدارة والمواطن و تكمن أهميته من خلال:

- تقليل الضغوطات على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص أجال الانتظار.

¹ مزهر شعبان العاني، شوقي تاجي جواد، الإدارة الإلكترونية، المرجع لسابق، ص 19.

² حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، مفاهيم خصائص متطلبات، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011، ص 17.

³ مزهر شعبان العاني، شوقي تاجي جواد، الإدارة الإلكترونية، المرجع لسابق، ص 19 - 20.

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل.
- إحلال الوثائق الإلكترونية بديلا للوثائق الورقية.
- استخدام الإمكانيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات بسهولة ويسر.
- التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.
- تهيئة الجهاز العمومي للإندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى، والتي تفرضها المنظمات العصرية في معاملات كمنظمة الطيران الدولية التي فرضت تعميم استعمال جواز السفر الإلكتروني في كل دول العالم.
- التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي وسط المجتمع، وهو الأهمية المعلوماتية وإيجاد بيئة عمل أفضل وتنافس تجاري فيما يتعلق بالإقتصاد الرقمي.
- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بإنشغالات المواطنين أو وضع قيد تنفيذ السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- ومن الأمور التطورية التي سعت إليها الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتسير أمورهم وتوفير عناء التنقل عنهم لإنهاء معاملاتهم وذلك في إطار تقريب الإدارة من المواطن.
- التنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن في مختلف المجالات وتجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعالج مشكلة الحفظ والتوثيق وهذا يؤدي إلى عدم المعالجة لأماكن التخزين وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات.¹

¹ بوعمامة مريم، أثر استخدام الدوارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية صحية، مجلة الأكاديمية البحوث في العلوم الاجتماعية جزائر، مجلد 01، عدد 02، 2020، ص 116.

المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية تيارت:

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعاً لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة، وعموماً يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

المعيقات الإدارية.

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإعلانية من إضافة أو دمج بعض إدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

المعوقات السياسية والقانونية تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة موجودة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، تقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- غياب الهيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل التشاور السياسي، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، لإتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها

المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول:

- إرتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول.¹
- قلت الموارد المالية لتقدم برامج تدريبية والإستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الإنترنت نتيجة إرتفاع تكاليف الإستخدام لدى الأفراد.
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

المعوقات البشرية:

- الأمنية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق الإجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه لفئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأفرد تفتقدها مما أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية.
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان.
- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لإستخدام الحاسب الألي وشبكة الانترنت.

المعيقات الأمنية: وتتمثل في:

- التخوف من التقنية وعدم الإقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، ويمثل فقدان الإحساس والأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية مثل: التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية.²

¹ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيوولوجية بلدية الكاليتوس، الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015 / 2016، ص ص 79 80.

² عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، المرجع السابق، ص ص 79 80.

الفصل الثاني: دور بلدية تيارت في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

كخلاصة لما سبق يمكن القول أن الهدف اعتماد البلدية لتطبيقات الإدارية الإلكترونية هو استبدال الأساليب والإجراءات التقليدية بالأساليب والإجراءات الإدارية الحديثة من خلال تطبيق آليات جديدة تقوم على ترقية وتحسين الخدمة العمومية وترشيحها وتبسيط الإجراءات، كما لا بد من اعتماد تطبيقات الكترونية تشمل استخدام أوسع لشبكة الإنترنت، ويجب الأخذ بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعتبر الإدارة الإلكترونية، فهذه الأخيرة تواجهها جملة من التحديات والمعوقات التي قد تؤثر على إستراتيجية تطبيقها.

الفصل الثالث

البلدية وتطبيق الإدارة الإلكترونية

التمهيد

المبحث الأول: معلومات خاصة بالمبحوثين.

المبحث الثاني: اهتمام البلدية بتطوير الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية و إشعار

المواطن بالارتياح

المبحث الثالث: تجاوب البلدية مع انشغالات ومشاكل المواطن

المبحث الرابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية وكيفية انعكاسها على المواطن

المبحث الخامس: نتائج الدراسة

المقاربة النظرية

نتائج متعلقة بالإسقاط النظري

نتائج عامة

توصيات

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية وفي هذا الفصل سنحاول إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا الأدوات المستخدمة في ذلك بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لعرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج، حيث تم التطرق إلى عرض البيانات في الجداول الإحصائية موضحة تكرارات إجابات والنسب المئوية، وهذا في إطار محاولة الإجابة عن تساؤلات الدراسة وصولاً في ذلك إلى مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والنظريات واستخلاص النتائج العامة.

المبحث الأول: معلومات خاصة بالمبحوثين.

جدول رقم (01) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	
38.67%	23	ذكر
61.33%	37	انثى
100%	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة الإناث بنسبة تقدر بـ **61.33%** وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى للذكور والتي كانت بنسبة **38.67%**.

بناء على ما سبق يتضح أن نسبة الإناث متفوقة على الذكور وذلك نظرا لطبيعة العينة التي إعتدناها ، ويمكن تفسيره لطغيان الهيمنة الإناثية في الفضاءات العامة في المجتمع الجزائري، باعتبار البلديات أحد الفضاءات العامة التي يلتقي فيها المواطنون حيث حضور المرأة في الفضاءات المحلية خاصة منها البلديات قوى، بالنظر للتغيرات والإنتفاخ الذي عرفه المجتمع الجزائري بعد سنة 1999 خاصة تلك المتعلقة بالعوامل الثقافية وخروج المرأة للعمل والدراسة وتحملها لمسؤوليات جديدة.

جدول رقم (02) يوضح توزيع العينة حسب السن

النسبة	التكرار	
31.67%	19	من 19 إلى 28
43.33%	26	من 29 إلى 38
25%	15	من 39 فما فوق
100%	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع العينة حسب متغير السن يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 29-38 وهذا بنسبة تقدر بـ **43.33%** ، ثم تليها نسبة **31.67%** من الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين 19 إلى 28 سنة ، ثم كآخر نسبة كانت للفئة العمرية (ما بين 39 فما فوق) بنسبة **25%**.

بناء على ما سبق يمكن تفسير طغيان الفئة العمرية من 29-38 بحكم أن الأغلبية من هذه الفئة مدفوعين بالعديد من العوامل الاجتماعية ، كإصدار مختلف وثائق الحالة المدنية وشهادات الميلاد بطاقات التعريف العمرية، إذ نستنتج أن تعدد الانشغالات يكون بتعدد المراحل العمرية، هذه الإنشغالات تستلزم احتكاك وتفاعل بشكل يومي بين الهيئات المحلية والمواطنين بمختلف الشرائح وفئات العمرية.

جدول رقم (03) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	
25%	15	متوسط
55%	33	ثانوي
20%	12	جامعي
%100	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي يتضح لنا أن معظم أفراد العينة بفئة ثانوي بنسبة تقدر بـ 55% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، ثم تليها نسبة متوسط والتي قدرت بـ 25% ، كما سجلنا آخر نسبة لفئة الجامعيين بـ 20% .
هذه النتائج تشير إلى أن أزيد من نصف المواطنين الذين يتوافدون على مصالح البلديات هم من ذوي المستوى المقبول يتراوح بين (الثانوي-المتوسط) وهي مؤشرات مقبولة توحى بقدرتهم على إمكانية فهم المعطيات الخارجية، وكذا التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية على المستوى المحلي والوطني كما أن مستواهم التعليمي يسمح لهم بمعرفة حقوقهم وواجباتهم

جدول رقم (04) يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة

النسبة	التكرار	
80%	48	موظف
20%	12	دون وظيفة
%100	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع العينة حسب متغير الوظيفة يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة بفترة موظف بنسبة تقدر 80% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا فئة ثانية بنسبة 20% التي تمثلت في دون وظيفة.

بالنسبة لتوزيع الافراد حسب الوظيفة نلاحظ أن العينة الخاضعة للدراسة بشكل أكبر تعود للموظفين بنسبة 80 ، فالتوسع في عملية التوظيف يوحي بوجود عدد الموظفين أكبر من الحالة الحقيقية للبلديات.

جدول رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب الحالة المدنية

النسبة	التكرار	
21.67%	13	اعزب
46.67%	28	متزوج
16.66%	10	مطلق
15%	09	ارمل
%100	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع العينة حسب متغير الحالة المدنية يتضح لنا أن معظم أفراد العينة هم فئة متزوج بنسبة تقدر 46.67% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا ثاني أعلى فئة أعزب بنسبة 21.67%، ثم يليها فئة مطلق بنسبة 16.66% ثم أدنى فئة أرمل 15%.

يبين من خلال أن الفئة الغالبة على عينة الدراسة هم فئة المتزوجين وهذا يتمثل بنسبة قدرها 46 من عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن كما لا ينفي هذا أن فئة العزاب كذلك تمثل نسبة كبيرة في عينة الدراسة.

جدول رقم (06) يوضح توزيع العينة حسب مكان الإقامة

النسبة	التكرار	
%31.67	19	حضري
%26.67	16	شبه حضري
%41.66	25	ريفني
%100	60	المجموع

من خلال الدراسة الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع العينة حسب متغير مكان الإقامة يتضح لنا أن معظم أفراد العينة بفضة ريفي بأعلى نسبة تقدر 41.66% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا ثاني أعلى ففة حضري بنسبة 31.67%، ثم أدنى ففة شبه حضري 26.67%. يمكن تبرير هذه النتائج إلى طبيعة العينة التي اعتمدها حيث تعمدنا في اختيار العينة القصدية للبلديات محل الدراسة، حيث رصدت البلديات المركزية أين تكون نسبة الكثافة السكانية.

المبحث الثاني: اهتمام البلدية بتطوير الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية و إشعار المواطن بالارتياح :

جدول رقم (07) يوضح اجابة العينة حول هل لديك معرفة سابقة بوجود الإدارة الإلكترونية في بلديتك

النسبة	التكرار	
60%	36	نعم
40%	24	لا
100%	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل وجود معرفة سابقة بالإدارة الإلكترونية في بلديتكم بفضة نعم بنسبة تقدر 60% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسبة الأخرى، كما سجلنا ثاني أعلى ففة لا بنسبة 40%

من خلال اجابات المبحوثين نرى أن أغلبهم لديهم معرفة سابقة بوجود الادارة الإلكترونية في البلدية، وذلك راجع إلى توفير البلدية الخدمات الإلكترونية والتعامل مع المواطنين باستخدام تكنولوجيا المعلومات .

جدول رقم (08) يوضح اجابة العينة حول ما نوع الخدمات التي تقدمها لك البلدية :

النسبة	التكرار	
23.33%	14	إيصال إنشغلاتك للمسؤولين
50%	30	إرشادك لمكاتب المسؤولين
26.67%	16	تزويدك بمعلومات عن نشاطات البلدية
100%	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل نوع الخدمات التي تقدمها البلدية يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل دراسة بفئة إرشادك لمكاتب المسؤولين بنسبة تقدر 50% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا ثاني أعلى فئة تزويدك بمعلومات عن نشاطات البلدية بنسبة 26.67%، ثم أدنى فئة إيصال إنشغلاتك للمسؤولين بنسبة 23.33%

نستنتج من خلال الجدول أن نوع الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطنين هو إرشادهم بنسبة كبيرة بمكاتب المسؤولين ، من خلال تنظيم العمل بما في سبيل خدمة المجتمع والرقى به.

جدول رقم (09) يوضح اجابة العينة حول هل انت راض عن الخدمات التي تقدمها البلدية بتطبيقها

للإدارة الإلكترونية

النسبة	التكرار	
73.33%	44	نعم
26.67%	16	لا
100%	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل الرضا عن الخدمات التي تقدمها البلدية بتطبيقها للإدارة الإلكترونية يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة بفئة أعلى نسبة نعم تقدر 73.33% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا ثاني أعلى فئة لا بنسبة 26.67%.

نستنتج من خلال الجدول أن المواطنين راضين عن الخدمات التي تقدمها البلدية في تطبيقها للإدارة الإلكترونية، وهذا يدل على أن الخدمة المقدمة من طرف البلدية وهي الخدمة الإدارية الإلكترونية كانت البديل الأفضل للإدارة التقليدية مما حملت من تغييرات وتطورات كانت في صالح المواطن، كما أنها قدمت التسهيلات والإجراءات الخدمائية جعلته يبدو أكثر رضى بما كانت عليه من قبل.

جدول رقم (10) يوضح اجابة العينة حول كيف تكون زيارتك للبلدية:

النسبة	التكرار	
8.33%	05	لا أزورها
51.67%	31	أحيانا
13.33%	08	نادرا
26.67%	16	دائما
100%	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل كيفية زيارتي للبلدية يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة اجابوا عن أحيانا بنسبة تقدر 51.67% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا ثاني أعلى فئة دائما بنسبة 26.67%، ثم تليها فئة نادرا بنسبة 13.33% ثم أدنى نسبة لا أزورها بنسبة 8,33

نستنتج من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة تكون زيارتهم للبلدية أحيانا وهذا يرجع إلى أن هناك من يذهب في مكان المعني لاستخراج وثائق

جدول رقم (11) يوضح اجابة العينة حول هل وجدت فرقا بين الخدمات السابقة و المقدمة حاليا

النسبة	التكرار	
61.67%	37	نعم
38.33%	23	لا
100%	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل وجود فرق بين الخدمات السابقة و المقدمة حاليا يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة اجابوا ب نعم وهذا بنسبة تقدر ب 61.67% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما أنه تم تأكيد وجود فروق في الخدمة بنسبة 38.33% يوضح الجدول أن معظم الباحثين بينوا بأنه يوجد فرق بين الخدمات السابقة والمقدمة حاليا وهذا راجع إلى كثرة التفرعات للتطبيقات الالكترونية داخل البلدية .

جدول رقم (12) يوضح اجابة العينة حول إذا كانت الإجابة نعم فيما يكمن هذا الفرق:

النسبة	التكرار	
61.67%	37	سرعة استخراج الوثائق و بالعدد والجودة
16.66%	10	حسن الإستقبال
21.66%	13	استخدام الحواسيب والإنترنت
100%	60	المجموع

ان الفرق الموجود على مستوى الخدمات هو من حيث سرعة استخراج الوثائق وبالعدد والجودة وهو فئة أكثر من النصف العينة. قدرت ب 61.67%، في حين سجلنا ثاني فرق لإستخدام الحواسيب والإنترنت وكان بنسبة 21.66% ، وكآخر فرق كان لحسن الإستقبال بنسبة 16.66%.

نظرا إلى أن الفرق الموجود على مستوى خدمات هو من حيث سرعة استخراج الوثائق بالعدد والجودة هو الفئة الأكثر وعليه يمكن القول أن أغلب المواطنين ايقنوا وجود شبكة أنترنت قوية مع الاستفادة من منجزات الثورة التكنولوجية

المبحث الثالث: تجاوب البلدية مع انشغالات و مشاكل المواطن :

جدول رقم (13) يوضح اجابة العينة حول هل يتم إستقبالك من طرف إدارة البلدية :

النسبة	التكرار	
33.33%	26	أحيانا
25%	15	دائما
31.67%	19	نادرا
100%	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى الاستقبال من طرف إدارة البلدية يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة اجابوا ب أحيانا وهذا بنسبة تقدر ب 33.33% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما أنه تم تسجيل نادرا بنسبة 31.67% ثم تليها آخر نسبة كانت لدائما قدرت ب 25%.

نستنتج أن أكثر من نصف المواطنين الذين يتعاملون مع البلديات يقرون بعدم كفاية الأيام الخاصة بالاستقبال من طرف إدارة البلدية، وهذه النتائج لها ما يبررها واقعيًا وهذا نظرًا لتفضيل المواطنين الحضور الشخصي وإثارة استعطف المسؤولين خاصة بما يتعلق بالخدمات الاجتماعية

جدول رقم (14) يوضح اجابة العينة حول هل تحصل على المعلومات التي تحتاجها :

النسبة	التكرار	
78.33%	47	نعم
21.67%	13	لا
%100	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى التحصل على المعلومات التي تحتاجها يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة اجابوا حول نعم وهذا بنسبة تقدر بـ 78.33% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما أنه تم معارضة الفكرة بنسبة 21.67%

تشير بيانات الجدول أعلاه مدى حصول المواطنين على المعلومات الإدارية، حيث اغلب نسبة المبحوثين عن حصولها على المعلومات المرتبطة بالجانب الإداري و الخدمات الإدارية واستحقاقها أو الإجراءات الواجب إتباعها لإعداد الملفات الإدارية أو آجال معالجة الملفات بنسبة 33 على أنها لا تحصل على المعلومات الإدارية ومنه نجد أن الأغلبية من المواطنين الذين يقصدون مصالح البلديات يحصلون على المعلومات الإدارية بصفة دائمة

جدول رقم (15) يوضح اجابة العينة حول ما هي المشاكل التي تواجهك اثناء التحاقل بالبلدية

النسبة	التكرار	
25%	15	ضعف الشبكة
50%	30	تماطل العمال
25%	15	تأخر في استخراج الوثائق الإدارية
%100	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى المشاكل التي تواجه افراد العينة اثناء التحاقهم بالبلدية يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة اجابوا بتماطل العمال وهذا بنسبة تقدر بـ

50% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما أنه تم تأخر في استخراج الوثائق الإدارية وضعف الشبكة كانت متساويتان بنسبة 25%

مما سبق نجد أن أهم المشاكل التي تواجه المواطن أثناء إلتحاقه بالبلدية هو تماطل العمال وعدم مبالاة الموظف في تفسير المواطنين لعدم تقديم المعلومات، فموظف البلدية يسعى بالدرجة الأولى لتحقيق فكرة العائد المالي فقط وعدم الرغبة في أداء الوظيفة حسب متطلباتها والتفرغ لخدمة المواطنين وتقديم المعلومات لهم.

جدول رقم (16) يوضح اجابة العينة حول هل توجد معوقات تعرقل مسار الإدارة الالكترونية في بلديتكم:

النسبة	التكرار	
61.67%	37	نعم
38.33%	23	لا
%100	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى المعوقات التي تعرقل مسار الإدارة الالكترونية يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة اجابوا ب نعم بنسبة تقدر ب 61.67% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى التي توضح لا بنسبة 38.33%، وهذا مؤشر سلبي على إدارة البلدية. نستنتج أن أغلبية الباحثين أكدوا على أنه هناك معوقات تعرقل مسار الإدارة الإلكترونية في البلدية وذلك راجع إلى ضعف الشبكة وعدم وجود الأجهزة اللازمة لتطبيق هذه الإدارة الإلكترونية قلة الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة.

جدول رقم (17) يوضح اجابة العينة حول هل تلاحظ تجاوب البلدية و سعيها الى حل مشاكل التي تواجهك:

النسبة	التكرار	
66.67%	40	نعم
33.33%	20	لا
%100	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى تجاوب البلدية مع المواطن وسعيها لحل مشاكله يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة اجابوا ب نعم وهذا بنسبة تقدر ب 66.67% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، ثم لا بنسبة 33.33%، وهذا ما يبين ان المؤسسة تسعى لخدمة موظفيها يتضح لنا أن أغلبية المواطنين لاحظوا تجاوب البلدية وسعيها إلى حل المشاكل التي تواجهه وهذا راجع إلى المساهمة في توفير مختلف الشبكات اللازمة في حياتهم.

جدول رقم (18) يوضح اجابة العينة حول هل لديك انشغالات تريد من البلدية الاهتمام بها

النسبة	التكرار	
55%	27	نعم
45%	33	لا
100%	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى اهتمام البلدية بانشغالات المواطن يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة اجابوا ب نعم وهذا بنسبة تقدر ب 55% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى التي كانت إجاباتهم لا فقدرت ب 45%، وهذا ما يبين ان المواطن له انشغالات يريد عرضها على البلدية.

نستنتج من خلال الجدول أن معظم المبحوثين لديهم انشغالات يريدون من البلدية الاهتمام بها حيث تتمثل في تزويد الأحياء بمختلف الأنشطة التي تعود عليه بالإيجاب توفير السكن الاجتماعي مراعاة فكرة التطبيق الفعلي لمشاركة المواطن في رسم الآفاق المستقبلية للتنمية المحلية .

المبحث الرابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية و كيفية انعكاسها على المواطن :

جدول رقم (19) يوضح اجابة العينة حول ما تقيّمك لتجربة الإدارة الإلكترونية على مستوى بلديتك

النسبة	التكرار	
21.67%	13	جيد جدا
11.67%	07	جيد
33.33%	20	حسن
23.33%	14	متوسط
10%	06	دون المتوسط
%100	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى تقييم المواطن للإدارة الإلكترونية على مستوى البلدية يتضح لنا انها تحصلت على تقدير حسن وهذا بنسبة تقدر بـ 33.33% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، ثم ثاني نسبة كانت بتقدير متوسط بنسبة 23.33% ، وثالث نسبة كانت لتقدير جيد جدا بنسبة 21.67%، ورابع نسبة بتقدير جيد بنسبة 11.67%، وآخر نسبة كانت لتقدير دون المتوسط بـ 10%، وهذا ما يبين أن الإدارة الإلكترونية تتحصل على تقييم حسن وهذا نظرا لكونها تسعى لخدمة المواطن. وفقا لهذا الطرح نجد أن نسبة معتبرة من أفراد العينة قيموا تجربة الادارة الإلكترونية في البلدية أنها حسنة ويمكن تفسير هذه النتائج لما لمسّه المواطنون في بعض المؤشرات كتقليل الضغط على مصالح الحالة المدنية واختفاء الطوابير وتقريب الادارة من المواطن .

جدول رقم (20) يوضح اجابة العينة حول هل استخدام بلدية تيارت للبريد الإلكتروني عاد عليك:

النسبة	التكرار	
73.33%	44	إيجابا
26.67%	16	سلبا
%100	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل اثر استخدام بلدية تيارت للبريد الإلكتروني اذ يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة اقروا ان لها اثر ايجابي وهذا بنسبة تقدر ب 73.33% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى. التي تمثل الأثر السلبي بنسبة 26.67%.

من خلال ما ورد من نتائج يتضح أن معظم المواطنين قد عاد استخدام البريد الإلكتروني في البلدية ايجابا عليهم، وهو ما يمكن تبريره أن البلديات الجزائرية تسعى لانتهاج سياسة الانفتاح على المواقع الإلكترونية و ذلك لأهمية الوسائل في توفير الجهد والوقت والوصول إلى الجماهير وتوفيرها يحسن محتواها ويحدث معلوماتها.

جدول رقم (21) يوضح اجابة العينة حول هل انت راض عن الإنجازات الإدارية الإلكترونية في ضل تقرب الإدارة منك:

النسبة	التكرار	
30%	18	راض جدا
36.67%	22	راض
30%	18	راض نوعا ما
20%	12	لست راضيا
100%	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى الرضا عن الإنجازات الإدارية الإلكترونية في ظل تقربها من المواطن يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة راض بنسبة تقدر ب 36.67%، وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى. وثاني نسبة كانت لراض نوعا ما وراض جدا بنسبة متساوية قدرت ب 30%. وآخر نسبة ب 20% لعدم الرضا.

نستنتج من الجدول أن المبحوثين راضين عن إنجازات الإدارة الإلكترونية في ظل تقرب الإدارة من المواطن ، وذلك من خلال استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين سير المرفق العام وهو ما يؤدي إلى تحسين الاداء وتقليص الوقت وبأقل تكلفة وتقديم أفضل الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن وتسهيل عملية الاتصالية عن بعد

جدول رقم (22) يوضح اجابة العينة حول هل تعتقد ان تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية يماثل تلك المقدمة في الدول المتطورة :

النسبة	التكرار	
61.67%	37	نعم
38.33%	23	لا
%100	60	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه والذي يمثل مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة اجابوا ب نعم وهذا بنسبة تقدر ب 61.67% . ولا بنسبة 38.33%.

ومنه نستنتج من خلال الجدول ان أفراد العينة تعتقد أن تطبيق الادارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية يماثل تلك المقدمة في الدول المتطورة، من خلال المساهمة الكبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية كذلك توفير المتطلبات المادية والبشرية والمالية والقانونية والإدارية والاعتماد على أساليب الإدارة الإلكترونية لتحسن نظام تقديم الخدمات

اجابة العينة حول ما هي الحلول والتحسينات التي تراه مناسبة لإنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

تعليق السؤال المفتوح:

الحلول والتحسينات التي يراها أغلب المواطنين لانجاح تطبيق الادارة الإلكترونية كانت بتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها ومقارنة النتائج بما يساعد في تحسين أداء مستخدميها ووضع الحلول .

جدول (23) يوضح العلاقة بين الجنس واجابة العينة حول هل تعتقد ان تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية يماثل تلك المقدمة في الدول المتطورة :

ن	ت		ن	ت	
10%	06	نعم	38.67%	23	ذكر
28.33%	17	لا			
51.67%	31	نعم	61.33%	37	انثى
10%	06	لا			
100%	60	المجموع	100%	60	المجموع

ومنه نستنتج من خلال الجدول ان الاناث من أفراد العينة تعتقد أن تطبيق الادارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية يماثل تلك المقدمة في الدول المتطورة، من خلال المساهمة الكبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية كذلك توفير المتطلبات المادية والبشرية والمالية والقانونية والادارية والاعتماد على أساليب الإدارة الإلكترونية لتحسن نظام تقديم الخدمات

جدول(24) يوضح العلاقة بين الوظيفة واجابة العينة حول هل تحصل على المعلومات التي تحتاجها

ن	ت		ن	ت	
75	45	نعم	80%	48	موظف
05	03	لا			
05	03	نعم	20%	12	دون وظيفة
15	09	لا			
%100	60	المجموع	%100	60	المجموع

تشير بيانات الجدول أعلاه مدى حصول المواطنين على المعلومات الإدارية، حيث اغلب نسبة المبحوثين ذو مستوى وظيفي اعربوا عن حصولهم على المعلومات المرتبطة بالجانب الإداري و الخدمات الإدارية واستحقاقها أو الإجراءات الواجب إتباعها لإعداد الملفات الإدارية أو آجال معالجة الملفات بنسبة 33 على أنها لا تحصل على المعلومات الإدارية ومنه نجد أن الأغلبية من المواطنين الذين يقصدون مصالح البلديات يحصلون على المعلومات الإدارية بصفة دائمة

جدول (25) يوضح العلاقة بين الجنس واجابة العينة حول هل لديك معرفة سابقة بوجود الإدارة الالكترونية في بلديتك:

ن	ت		ن	ت	
1.67	01	نعم	%38.67	23	ذكر
36.67	22	لا			
58.33	35	نعم	61.33%	37	انثى
03.33	02	لا			
%100	60	المجموع	%100	60	المجموع

من خلال اجابات المبحوثين نرى أن أغلبهم لديهم معرفة سابقة بوجود الادارة الإلكترونية وهو جنس الاناث في البلدية، وذلك راجع إلى توفير البلدية الخدمات الالكترونية والتعامل مع المواطنين باستخدام تكنولوجيا المعلومات .

المبحث الخامس: نتائج الدراسة

مناقشة الفرضيات في ظل النتائج العامة:

مناقشة الفرضية الأولى:

من خلال معطيات الجداول المتحصل عليها أكدت النتائج التي أسفرت عنها على ثبات صدق الفرضية الأولى التي تقول كلما إهتمت البلدية بتطوير الإدارة الإلكترونية تحسنت الخدمة العمومية وتم التقليل من الطرق التقليدية وشعور المواطن بالإرتياح:

إذ وجدنا أن معظم أفراد العينة لهم معرفة سابقة بوجود الإدارة الإلكترونية من جنس الإناث والذي بلغت نسبتهم ب 61.37%، وهذا دليل على ان فئة الإناث لها معرفة مسبقة بكيفية التعامل مع الإدارة الإلكترونية على مستوى البلديات ومدى إهتمام البلدية بتوظيف الإدارة الإلكترونية وتقريب المواطن من البلدية عن طريق الإدارة الإلكترونية.

وعليه يمكن القول أن الفرضية الأولى تحققت.

مناقشة الفرضية الثانية:

من خلال نتائج الجداول أكدت على صحة ثبات الفرضية الثانية التي تقول: كلما اهتمت البلديات بانشغالات المواطنين واهتمامهم أدى ذلك إلى سعيها إلى تحسين الخدمة العمومية من خلال تطوير الإدارة الإلكترونية ومواجهة المعوقات التي تعترض تطبيقها:

إذ وجدنا أن الخدمات التي تقدمها البلدية من أجل إرشاد المواطن والتقرب منه وتسهيل الخدمات العمومية لهم بلغت نسبتهم ب 50%، في حين نجد أن معظم أفراد العينة راضية على الخدمات التي تقدمها البلدية عن طريق الإدارة الإلكترونية لتسهيل الخدمات الإدارية للمواطن والتقليل من الضغط على الموظفين داخل بلدية تيارت حيث قدرت نسبتهم ب 73.3%، كما نجد ان معظم المواطنين احيانا ما يزورون البلدية بنسبة بلغت ب 51.7%، وأن الخدمات التي تقدمها البلدية الآن أحسن من السابقة بنسبة بلغت ب 61%، وذلك من أجل تسهيل عملية استخراج الوثائق بالعدد والجودة.

وعليه يمكن القول أن الفرضية الثانية تحققت.

مناقشة الفرضية الثالثة:

من خلال معطيات الجداول أسفرت النتائج المتحصل عليها أن صحة ثبات الفرضية التي تقول: كلما طبقت الإدارة الإلكترونية بالشكل المطلوب إنعكس إيجابا على المواطنين.

وهذا راجع إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة أحيانا ما تستقبلهم البلدية بنسبة 33.3% في غيابهم دائما ما يتحصلون على المعلومات التي يحتاجها المواطن بشكل دائم بنسبة بلغت 78.3%، في الحين أن هناك الكثير من المشاكل التي يعاني منها المواطن أثناء إلتحاقه بالبلدية وهي تماطل العمال في عملهم وتسهيل الخدمة للمواطن وهذا من المعوقات التي تقع فيها البلدية كثيرا بنسبة بلغت 50%، كما نجد ان هناك تجاوب البلدية وسعيها لحل المشاكل التي تواجه المواطنين بنسبة بلغت 66.6%، وعليه يمكن القول أن الفرضية الثالثة تحققت.

نتائج متعلقة بالإسقاط النظري:

- الكشف عن إشباعات المختلفة من وراء هذا الإستخدام.
- التعرف على العلاقة المتبادلة بين دوافع الإستخدام وأنماط التعرض لوسائل الإتصال والإشباعات الناتجة عن ذلك.
- معرفة دور المتغيرات من حيث مدى تأثيرها في كل من استخدامات الوسائل وإشباعاتها.
- التعرف على أهم دوافع التعرض لوسيلة معينة من وسائل الإصال والتفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض.

نتائج عامة:

- خلال دراستنا تمكنا من الوصول إلى نتائج ذات صلة بالبحث نذكرها على النحو الآتي:
- أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمة العمومية لما تمنحه من إمتيازات وتسهيلات وسرعة الإستجابة لما نضيفه من قيم الخدمة العامة المعقلنة.
 - الإدارة الإلكترونية هي الأفضل في الإستجابة لمتطلبات الإدارة في الألفية الجديدة للعصر الرقمي نظرا لقدرتها في تسهيل إنجاز الأعمال الإلكترونية وتقديمها إلى المستفيدين في الوقت وبالشكل المناسب.
 - تحقق الإدارة الإلكترونية ما يسمى بالعدالة والمساواة وتحقيق السياسة الجوارية من خلال تقريب الإدارة من المواطن.
 - إنشاء مواقع إلكترونية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على الإنترنت.
 - يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية في الكثير من الأحيان ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات الإدارية والأمنية والتقنية إلا أن هناك معوقات التي تحول في الغالب دون نجاح تطبيق الفعال لمبادئ الإدارة الإلكترونية وما يجعل الآثار مترتبة عنها تتفاوت ما بين الإيجابية والسلبية.
 - تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التكنولوجية.
 - تطوير الهيكلة الإدارية للمؤسسات بما يتناسب مع عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
 - الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في الممارسات الإدارية السابقة للمؤسسات بما يحسن من سرعة الإستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الإدارة والمؤسسات المختلفة أثناء تأدية خدماتها.

خاتمة

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، فأصبح من الضروري على كل الحكومات، الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية.

فتبني نموذج الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الأداء الوظيفي داخل الإدارة العامة تمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضافة نتائج ايجابية على مخرجات الأجهزة الإدارية العمومية، ويحقق مقدار من الثقة والمصداقية في عمل المنظمات العامة. فتوفير المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة من الإدارة العامة وإيجاد منافذ للخدمة العمومية بأنواعها يقود إلى تحقيق رضا المواطن على نوعية الخدمة المقدمة.

كل ذلك سوف يحدث تغييرا سريعا في نمط حياة المواطنين ويقلل من الصورة السلبية لمفهوم الخدمة العمومية الناجمة عن تعقيدات الهيكل الإداري وتزايد مستوياته التنظيمية في شكلها التقليدي وبالتالي يتيح تطبيق الإدارة الإلكترونية فرصة القضاء على صفوف الانتظار والذهاب إلى المؤسسات العمومية طلبا للخدمات.

والجزائر كباقي دول العالم عرفت تغييرات شملت مختلف نواحي الحياة خاصة من الناحية الإدارية، فأسلوب الإدارة الإلكترونية الذي تبناه الإدارات العمومية يعتبر نقطة انطلاق جوهرية ستساهم بشكل كبير في التحسين المستمر لنوعية الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، ويتطلب ذلك توفر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب كالبنية التحتية، توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة لهذا التحول، وجود إدارة سياسية قوية تتولى مسؤولية التغيير في هذا المجال.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع:

الكتب:

- السعيد مبروك إبراهيم إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية، في عصر المعرفة، دار الوفاء طبعة أولى الإسكندرية، 2014.
- أنور أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة، دار النهضة العربية لنشر، القاهرة، 1998.
- بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دار الفكر الجامعي لنشر الإسكندرية مصر - طبعة أولى - 2015.
- جمال أبو الفضل محمد بن مكرم بن منظور الأنصاري لسان العرب دار صادر وناشر لنشر، بيروت لبنان 1997.
- جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار أجد لنشر والتوزيع، عمان، طبعة 2015.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، طبعة عربية عمان 2017.
- طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة دار السحاب لنشر والتوزيع، طبعة أولى القاهرة، 2007.
- عبد الوهاب بن بريكة، ومبادئ الإدارة الأصول والأساليب العلمية، دار المناهج لنشر والتوزيع، الأردن طبعة 1، 2014.
- علاء عبد الرزاق، محمد حسين السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل لنشر والتوزيع، طبعة العربية عمان 2017.
- عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية وإمكانية تطبيقاتها على نظم وشبكات ومراكز المعلومات، دار العلم والإيمان لنشر والتوزيع، الجزائر.
- فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، دار ومكتبة الكندي لنشر والتوزيع، عمان طبعه الأولى 2015.
- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب صنعاء لنشر طبعة 3 2019.
- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة لنشر والتوزيع عمان، طبعة أولى، 2009.
- محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية، لنشر والتوزيع طبعة أولى، القاهرة، 2012.

- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة لتوزيع الأردن، طبعة 1، 2014.
- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار مؤسسة رسلان لطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011.
- منال هلال المزاهرة، نظريات، الإتصال دار مسيرة لنشر والتوزيع، دط - د سنة د بلد.
- يوسف مشعراوي، أساسيات في الإدارة المؤسسات، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.

المجلات:

- غانم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري، أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، القليعة، الجزائر، مجلد 5 عدد 2، 2018.
- براهيم محمد مكانة الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة في الجزائر، مجلة الإدارة والبحوث والدراسات العدد 11.
- بلحكم مصطفى، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، المجلة المالية والأسواق، مستغانم - العدد 3 - 2015.
- بلحمادي عبد الله، سبل حسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة للجزائر، مجلة القانون والمجتمع، المجلد 2 العدد 7.
- بوعمامة مريم، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الإجتماعية، الجزائر، المجلد 1 العدد 2 2020
- طواهرية نخله، سرير عبد الله، أساليب عصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية، مجلة الفكر القانوني والسياسي، تيارت، المجلد 5 العدد 2 - 2021.
- عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 3 ديسمبر 2013.
- عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية، عدد العاشر - يناير 2013.
- غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمات المرافق العمومية، المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسة، الوادي، عدد 12 - 2016.
- محمد بن عزوز، الفساد الإداري الإقتصادي وآلية مكافحته، المجلة الجزائرية للعملة والسياسات الإقتصادية، عدد 7 2016.

-مفتاح حرشواو، الخدمة العمومية في الجزائر بين التعقيدات البيروقراطية وتحديات الإلكترونية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12.

الرسائل علمية:

-إيناس رغييس الإتصال العمومي الجواربي ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والإتصال، جامعة محمد الأمين دباغين -سطف- 2018 /2019.

-رانيا هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، جامعة باتنة 1 2018/2017.

-سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم التسيير - جامعة محمد بوضياف - مسيلة 2018/2017.

-عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة إشكالا لمتطلبات حصول على شهادة ماجستير في العلوم السياسية جامعة منتوري، قسنطينة 2010.

-عبان عبد القادر القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم إجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2015/2016.

-عبد العالي حاج، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة - 2013.

-عبد القادر برانيسيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر 2006/2007.

-عطار نادية، التسيير العمومي الجديد، كأداة لتحسين القطاع العام التجربة الجزائرية في مجال التفويض تسيير المياه، أطروحة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية والتجارية جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان 2015.

-نصر الزرو عبد الوهاب رجب، مبدأ إمكانيه مواكبة المركب العام للتغيرات التي تطرأ عليه، أطروحة على شهادة دكتوراه في العلوم السياسية، جامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس 2021/2020.

القوانين:

- المادة 11 من قانون رقم 11/10 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق ل 22 يونيو سنة 2011 تتعلق بالبلدية.
- المادة 02 من قانون رقم 11/10 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق 22 يونيو 2011 تتعلق في البلدية.
- المادة 03 من القانون رقم 11/10 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق 22 يونيو 2011 تتعلق بالبلدية. 2009.
- المادة 126 من قانون رقم 11/10 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق 22 يونيو 2011 تتعلق في البلدية.
- المادة الاولى من القانون رقم 08/90 المؤرخ في 07 /04 /1990 يتعلق بالبلدية.
- الأمر 67 /24 المؤرخ في 18 /01 /1967، المتضمن قانون البلدية.

ملتقيات:

- سامية فقير، محمد امين لعروم، مدى مساهمة الجماعات المحلية في تحقيق التنمية في ظل التعديلات الجديدة في الجزائر، ورقة تدرج ضمن ملتقى دولي الخامس حول دور الجماعات المحلية لتنمية إستثمار التجارب الدولية، ملتقى منظم من طرف كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة البشير الإبراهيمي، بوغزين، 17 /18 /أفريل/ 2018.

الدراسات:

- ليبد عماد، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، معطيات ورهانات المستقبل، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية السياسية والإقتصادية، ألمانيا، برلين، طبعة أولى، 2021.
- واعر وسيلة، مداخلة بعنوان دور الحكومة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر، جامعة الحاج لخضر باتنة.

المواقع الإلكترونية:

- موقع مبعث الدراسات والإستشارات الأكاديمية، <https://www.dz/mobt3ath1@gmail.com>، 21 /05 /2022، الساعة 17:25.

- موقع الشروق اليومي، تدشين أول بلدية الكترونية بالجزائر على الموقع الإلكتروني: www.echoroukonline.com، 22/ 04/ 2022، الساعة 13:40.

الجرائد:

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، قانون المتضمن تحديد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني بالنسبة للمواطنين المقيمين بالخارج، المؤرخ في 03 /04 /2015، العدد 24.

المقابلات:

مقابلة مع السيد المدير العام لبلدية تيارت، 22 /04 /2022، الساعة 11:00.

الملاحق

الملحق رقم (01): أسئلة المقابلة مع المدير العام لبلدية تيارت:

- 1- متى تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية تيارت؟
- 2- هل مر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية تيارت بمراحل؟ إذا كان الأمر كذلك ما هي هذه المراحل؟
- 3- هل تقوم البلدية بتكوين الموظفين حتي يحسن استخدام الإدارة الإلكترونية؟
- 4- هل تمتلك البلدية الإمكانيات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- 5- هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء بلدية تيارت من حيث تقديم الخدمات؟
- 6- هل ترون أن هناك نقصا في الوسائل والتجهيزات الإلكترونية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بلديتكم؟
- 7- ما هي المعوقات التي تواجهكم في تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- 8- هل لقيتم سهولة في الإدارة الإلكترونية؟
- 9- ما هو تقييمكم لمستوى اعتماد البلدية على الإدارة الإلكترونية؟
- 10- هل هناك مشاريع مستقبلية تساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية؟ فيما تتمثل هذه المشاريع؟



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الإنسانية

شعبة إعلام وإتصال

تخصص: إتصال والعلاقات العامة



دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في البلديات الجزائرية بلدية
تيارت نموذجا

دراسة ميدانية لعينة من مواطني بلدية تيارت

تحت إشراف:

د. عابد جديد

من إعداد:

- زوبير نصيرة

- بن فاضل صورية

تعليمية

في إطار إعداد بحث علمي نضع بين أيديكم جملة من الفقرات، والرجاء منكم أن تقرؤوا كل عبارة بتركيز وتمعن، والإجابة بصدق لما ترونه مناسباً بوضع العلامة (X) أمام كل عبارة، علماً أنه لا توجد إجابة صحيحة وإجابة خاطئة، ونعلمكم أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي ونرجوا منكم ألا تتركوا أي عبارة دون أن تجيبوا عليها وشكراً على تعاونكم.

الموسم الجامعي: 2021-2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: من 19 إلى 28 من 29 إلى 38 من 38 فما فوق
3. المستوى التعليمي:
- دون مستوى ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
4. الوظيفة: موظف دون وظيفة
5. الحالة المدنية: أعزب متزوج مطلق أرمل
6. مكان الإقامة: حضري شبه حضري ريفي

المحور الثاني: اهتمام البلدية بتطوير الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية وإشعار المواطن بالإرتياح

7. هل لديك معرفة سابقة بوجود الإدارة الإلكترونية في بلديتك؟ نعم لا
8. مانوع الخدمات التي تقدمها لك البلدية؟
- إيصال إنشغلاتك للمسؤولين
 - إرشادك لمكاتب المسؤولين
 - تزويدك بمعلومات عن نشاطات البلدية
 - أخرى أذكرها
9. هل أنت راض عن الخدمات التي تقدمها البلدية بتطبيقها للإدارة الإلكترونية؟
- نعم لا
10. كيف تكون زيارتك للبلدية؟ لا أزورها أحيانا نادرا دائما
- إذا كانت الإجابة ب "لا أزورها" فمن تكلف باستخراج الوثائق التي تحتاجها
11. هل وجدت فرقا بين الخدمات السابقة والمقدمة حاليا؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة ب "نعم" فيما يكمن هذا الفرق؟
- حسن الإستقبال
 - سرعة إستخراج الوثائق وبالعدد والجودة
 - استخدام الحواسيب والأترنت
 - فرق آخر أذكره

المحور الثالث: تجاوب البلدية مع انشغالات ومشاكل المواطن

12. هل يتم إستقبالك من طرف إدارة البلدية؟ أحيانا دائما نادرا

13. هل تحصل على المعلومات التي تحتاجها؟ نعم لا

14. ما هي المشاكل التي تواجهك أثناء إلتحاقك بالبلدية؟

- ضعف الشبكة

- تماطل العمال

- تأخر في استخراج الوثائق الإدارية

- مشاكل أخرى أذكرها

15. هل توجد معوقات تعرقل مسار تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلديتكم؟ نعم لا

• إذا كانت الإجابة بنعم ما هي هذه المعوقات

.....

16. هل تلاحظ تجاوب البلدية وسعيها إلى حل المشاكل التي تواجهك؟ نعم لا

• إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كيف كان ذلك؟

.....

17. هل لديك إنشغالات تريد من البلدية الإهتمام بها؟ نعم لا

• إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ما هي هذه الإنشغالات؟

المحور الرابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية وكيفية انعكاسها على المواطن

18. ما تقييمك لتجربة الإدارة الإلكترونية على مستوى بلديتك؟

جيد جدا جيد حسن متوسط دون المتوسط

19. هل استخدام بلدية تيارت للبريد الإلكتروني عاد عليك؟ إيجابا سلبا

20. هل أنت راض عن إنجازات الإدارة الإلكترونية في ظل تقرب الإدارة منك؟

راض جدا راض راض نوعا ما لست راضيا

21. هل تعتقد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية يماثل تلك المقدمة في الدول المتطورة؟

نعم لا

22. ما هي الحلول والتحسينات التي تراها مناسبة لإنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؟