



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ابن خلدون بتيارت
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

واقع وآفاق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية عين كرمس و بلدية
الدحموني.

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
تخصص: إدارة مالية

إعداد الطالبين:

- بوخرص عبد القادر
- محيوتي عبد المالك

الأستاذة المشرفة :

د/ مجدوب خيرة

لجنة المناقشة:

رئيسا	دكتور	عبد الهادي مختار
مقرا	دكتورة	مجدوب خيرة
مناقشا	دكتور	سحنون خالد

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ :

السنة الجامعية: 2018-2019

شكر و اهداء

الحمد لله الذي وفقنا في انجاز هذا البحث المتواضع نحمده و نشكره و نستعين به عملا بقول الرسول محمد صلى الله عليه و سلم "لا يشكر الله من لا يشكر الناس" فانه لا يسعنا و نحن نختم بحثنا هذا الا ان نتذكر كل تلك الأسماء التي كان لها الفضل فيما وصلنا اليه .

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للاستاذة الفاضلة المحترمة مجدوب خيرة لقبولها الاشراف علينا وعلى نصحها لنا طيلة فترة انجاز هذه المذكرة .
كما نشكر كل موظفي مصلحة الوثائق البيومترية لبلديتي الدحموني وعين كرمس ولاية تيارت على حسن استقبالهم وتعاونهم معنا وبالاخص رئيسا المصلحتين .
و الشكر موصول لاعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة .
والى كل من ساعدنا في انجاز هذا البحث بدون استثناء شكرا لكم جميعا .

الى الوالدين الكريمين أطال الله في أعمارهم

وجعلهم من أهل جنته

الى كل أفراد العائلتين الفاضلتين

الى كل الأساتذة الافاضل

الى كل الاحباب و الاصحاب كل باسمه

الى كل من سلك الى العلم طريقا..

نهدي ثمرة هذا الجهد .

فهرس المحتويات

	شكر وإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول البيانية
	قائمة الأشكال البيانية
	ملخص الدراسة
	المحتويات
الصفحة	
02	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية و الخدمة العمومية	
09	مقدمة الفصل
10	المبحث الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية
10	المطلب الأول: تعريف الإدارة الالكترونية
11	المطلب الثاني: خصائص و مميزات الإدارة الالكترونية
13	المطلب الثالث: عناصر و أهداف الإدارة الالكترونية
19	المطلب الرابع: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
21	المطلب الخامس: وظائف الإدارة الالكترونية
24	المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة العمومية
24	المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية
27	المطلب الثاني: أهم خصائص الخدمة العمومية

28	المطلب الثالث: أنواع الخدمات العمومية
30	المطلب الرابع: مبادئ الخدمة العمومية و أهم أهدافها
31	المطلب الخامس: نظم الخدمة العمومية و أهم منظماتها
36	ملخص الفصل
الفصل الثاني: تجربة الجزائر الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية	
38	مقدمة الفصل
39	المبحث الأول: واقع جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر واستراتيجياتها
39	المطلب الأول: مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر
42	المطلب الثاني: رؤية وأهداف إستراتيجية الإدارة الالكترونية في الجزائر
45	المطلب الثالث: محاور إستراتيجية الجزائر الالكترونية
50	المطلب الرابع: تفعيل إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013
54	المبحث الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر
54	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر
59	المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية وإسهاماتها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر
67	المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر
68	المطلب الرابع: مستقبل الإدارة الالكترونية وعوامل نجاحها
71	ملخص الفصل
الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة	
73	تمهيد
74	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
74	المطلب الأول: تشخيص واقع الإدارة الالكترونية ببلديتي (عين كرمس و الدحموني)

76	المطلب الثاني: أداة الدراسة و إجراءاتها
82	المطلب الثالث: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات
87	المبحث الثاني: خطوات تطبيق الدراسة الميدانية
87	المطلب الأول: تحليل فقرات المحور الأول
97	المطلب الثاني: تحليل فقرات المحور الثاني
111	المطلب الثالث: تحليل فقرات المحور الثالث
126	المطلب الرابع: تحليل فقرات المحور الرابع
144	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة
144	المطلب الأول: اختبار الفرضيات
151	المطلب الثاني: نتائج الدراسة
154	الخاتمة العامة
157	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مخطط إدماج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة بالجزائر	62
02	درجة مقياس ليكرت الخماسي	77
03	ميزان تقديري وفقا لمقياس تقسيم لكرت الخماسي	78
04	معامل ألفا كرونباخ	81
05	خصائص عينة الموظفين وفق متغير الجنس	82
06	خصائص عينة الموظفين وفق متغير السن	83
07	خصائص عينة الموظفين وفق متغير المستوى التعليمي	84
08	خصائص عينة الموظفين وفق متغير الوظيفة	85
09	خصائص عينة الموظفين وفق متغير الخبرة	86
10	نسبة استحابة الموظفين لعبارة تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة البيومترية يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية	87
11	نسبة استحابة الموظفين لعبارة تحول الإدارة من تقليدية إلى إدارة الالكترونية يسمح بمواكبة تطورات تكنولوجيا	89
12	نسبة استحابة الموظفين لعبارة : يسمح تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة بالقضاء على اكتظاظ المواطنين داخلها	90
13	نسبة استحابة الموظفين لعبارة تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة يخفض من الوساطة الشخصية	92
14	نسبة استحابة الموظفين لعبارة تفعيل الإدارة الالكترونية يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين	94
15	نتائج المحور الاول اسباب تحول المصلحة من ادارة تقليدية الى ادارة الكترونية	95
16	نسبة استحابة الموظفين لعبارة لقد تم توفير الأجهزة والبرامج لتسهيل استصدار الوثائق الالكترونية في مصلحتكم	98

99	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تم توفير جهاز حاسوب لكل موظف في المصلحة	17
101	نسبة استجابة الموظفين لعبارة قامت الإدارة بتوفير برامج تخزين وحفظ للملفات الالكترونية داخل الحاسوب من اجل السلامة	18
102	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تتميز شبكة الانترنت داخل المصلحة بتدفق سريع	19
104	نسبة استجابة الموظفين لعبارة اغلب الموظفين يحسنون استخدام الحاسوب	20
105	نسبة استجابة الموظفين لعبارة يوجد موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة	21
107	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تم وضع قوانين و تشريعات لضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر	22
109	نتائج المحور الثاني متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المصلحة البيو مترية	23
111	نسبة استجابة الموظفين لعبارة هناك ضعف للتخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية	24
113	نسبة استجابة الموظفين لعبارة هناك رؤية إستراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	25
114	نسبة استجابة الموظفين لعبارة توجد حوافر مادية ومعنوية للعاملين في المصلحة للتحويل إلى العمل الالكتروني	26
116	نسبة استجابة الموظفين لعبارة يواجه الموظفون صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا	27
117	نسبة استجابة الموظفين لعبارة توفر المصلحة خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالة طوارئ	28
119	نسبة استجابة الموظفين لعبارة ان محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه أن يعيق تطبيقها	29
120	نسبة استجابة الموظفين لعبارة يساهم تخوف الموظفين باستخدام التقنية الحديثة في عدم تطبيقها	30
122	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تعتبر قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية من عوائق التطبيق	31
124	نتائج المحور الثالث قياس معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر	32
127	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الإدارية	33

	بطريقة فعالة وبكفاءة	
128	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الملحقات المالية على بعض الخدمات	34
130	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تسهل الإدارة الالكترونية عملية التخطيط الإداري	35
131	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها	36
133	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تساهم الإدارة الالكترونية في اختصار وقت إنجاز الخدمات الإدارية	37
134	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تساعد الإدارة الالكترونية في تقليل المساحة التخزينية وتقليل الفاقد	38
136	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تساعد الإدارة الالكترونية في تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى وزيادة سرعتها	39
137	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تلغي الإدارة الالكترونية التبعية الإدارية والتقليل من المركزية في التسيير	40
139	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تمكن الإدارة الالكترونية للمواطنين البعيدين عن البلدية من الحصول على خدماتها و الاستفادة منها	41
140	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تساهم الإدارة الالكترونية في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور	42
142	نتائج المحور الرابع درجة فاعلية أداء الإدارة الالكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين	43
145	اختبار كوامجروف - سمرنوف	44
147	نتائج اختبار T- test للفرضية الأولى	45
148	نتائج اختبار T- test للفرضية الثانية	46
149	نتائج اختبار T- test للفرضية الثالثة	47
150	نتائج اختبار T- test للفرضية الرابعة	48

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	دائرة نسبية توضح نسب الموظفين وفق متغير الجنس	82
02	دائرة نسبية توضح نسب الموظفين وفق متغير السن	83
03	اعمدة بيانية توضح نسب الموظفين وفق متغير المستوى التعليمي	84
04	اعمدة بيانية توضح نسب الموظفين وفق متغير الوظيفة	85
05	دائرة نسبية توضح نسب الموظفين وفق متغير الاقدمية	86
06	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة البيومترية يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات	88
07	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تحول الإدارة من تقليدية إلى إدارة الالكترونية يسمح بمواكبة تطورات تكنولوجيا	89
08	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة يسمح تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة بالقضاء على اكتظاظ المواطنين داخلها	91
09	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة يخفض من الوساطة الشخصية	93
10	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تفعيل الإدارة الالكترونية يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين	94
11	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة لقد تم توفير الأجهزة والبرامج لتسهيل استصدار الوثائق الالكترونية في مصلحتكم	98
12	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تم توفير جهاز حاسوب لكل موظف في المصلحة	100
13	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة قامت الإدارة بتوفير برامج تخزين وحفظ للملفات الالكترونية داخل الحاسوب من اجل السلامة	101
14	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تتميز شبكة الانترنت داخل	103

	المصلحة بتدفق سريع	
104	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة اغلب الموظفين يحسنون استخدام الحاسوب	15
106	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة يوجد موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة	16
107	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تم وضع قوانين و تشريعات لضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر	17
112	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة هناك ضعف للتخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية	18
112	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة هناك رؤية إستراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	19
115	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة توجد حوافز مادية ومعنوية للعاملين في المصلحة للتحويل إلى العمل الالكتروني	20
116	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة يواجه الموظفون صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا	21
118	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة توفر المصلحة خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالة طوارئ	22
119	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة ان محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه أن يعيق تطبيقها	23
121	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة يساهم تخوف الموظفين باستخدام التقنية الحديثة في عدم تطبيقها	24
122	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تعتبر قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية من عوائق التطبيق	25
127	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وبكفاءة	26
129	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الملحقات المالية على بعض الخدمات	27
130	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تسهل الإدارة الالكترونية عملية	28

	التخطيط الإداري	
132	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها	29
133	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تساهم الإدارة الالكترونية في اختصار وقت انجاز الخدمات الإدارية	30
135	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تساعد الإدارة الالكترونية في تقليل المساحة التخزينية وتقليل الفاقد	31
136	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تساعد الإدارة الالكترونية في تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى وزيادة سرعتها	32
138	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تلغي الإدارة الالكترونية التبعية الإدارية والتقليل من المركزية في التسيير	33
139	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تمكن الإدارة الالكترونية للمواطنين البعيدين عن البلدية من الحصول على خدماتها و الاستفادة منها	34
141	اعمدة بيانية توضح نسبة استجابة الموظفين للعبارة تساهم الإدارة الالكترونية في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور	35

ملخص الدراسة :

أصبحت الإدارة الالكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة ، و ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيق استراتيجياتها في كل المؤسسات ، من اجل مواكبة التقدم التكنولوجي .

حيث أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، فهي توفر الكثير من فرص النجاح ، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي تمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

ومن أجل ذلك عمدت الحكومة الجزائرية إلى تطبيق الخدمات العمومية الالكترونية، خاصة بالمرافق المحلية لانها الأقرب الى المواطن ، فاستخدام هذه المرافق للتكنولوجيا الحديثة سيؤدي الى تحسين جودة خدماتها و تلبية اكثر لحاجيات المواطن .

الكلمات المفتاحية : الادارة الالكترونية ، الخدمة العمومية ،الجزائر، الجودة،الاستراتيجية .

Résumé :

L'administration électronique est devenue le noyau des sociétés modernes donc c est devenu impératif pour toutes les institutions de garder contact avec tous les progrès technologiques quotidiens .

modifications du concept de service public, offrant de nombreuses possibilités de réussite, de clarté et de précision dans la prestation des services et la réalisation d'opérations, représentant ainsi une révolution de la transformation conceptuelle et un changement qualitatif du modèle de service public.

À cette fin, le gouvernement algérien a appliqué les services électroniques publics, en particulier les installations locales, car il est plus proche des citoyens, et leur utilisation pour la technologie moderne améliorera la qualité de ses services et répondra aux besoins des citoyens.

Les mots clés : L'administration électronique , service public ,
L'Algerie , La qualité ,Stratégies .

المقدمة العامة

المقدمة العامة

تمهيد

شهد العصر الحديث تغيرات على مستوى جوانب الحياة ، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصال وتقنية المعلومات دورا بارزا ، حيث أنتجت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتحددة واقعا إداريا جديدا تجلت مظاهره في سقوط كثير من المفاهيم الفكرية والمنظومات التي اعتمدت عليها الدراسات الإدارية سابقا وحققت نقلة فكرية نوعية .

فظهرت شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الالكترونية في جميع المجالات أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في انجاز الأعمال إلى الأساليب الالكترونية .

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

لقد افرز التحول نحو الإدارة الالكترونية حملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية ، فنموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح ، والوضوح والدقة ، في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية .

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ، من خلال عصنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الالكترونية ، وأخذت الإدارة النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الوثائق والملفات الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق ، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية ، ومن اجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هيكلها والانتقال للإدارة الالكترونية ، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية انجاز المعاملات الكترونيا .

المقدمة العامة

إشكالية الدراسة :

إن الإدارة الالكترونية احدث مدرسة في الإدارة أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى الخدمة العمومية الالكترونية تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى وجودة الخدمة العمومية .

بناء على ما سبق وفي ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الالكترونية تمت صياغة إشكالية دراستنا على النحو الآتي :

- إلى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية آلية محورية في تحسين الخدمة العمومية ، وما واقع تطبيقها في الجزائر ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية سوف نحاول الإجابة على الأسئلة التالية :

1. ماذا نقصد بالإدارة الالكترونية العمومية ؟
2. ما هو واقع وتداعيات الادارة الالكترونية واثارها على الخدمة العمومية في الجزائر ؟
3. كيف اثرت الإدارة الالكترونية العمومية على أداء مصلحة الوثائق البيومترية ؟

فرضيات الدراسة :

من اجل الإجابة على التساؤلات السابقة تم صياغة جملة من الفرضيات والتي يمكن تقديمها في الآتي :

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

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

الفرضية الثالثة : تواجه الإدارة الالكترونية معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في الجزائر .

الفرضية الرابعة : إن الإدارة الالكترونية تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات العمومية المقدمة في الجزائر.

حدود الدراسة : تكونت حدود الدراسة من الآتي :

الحدود المكانية : بما ان هذه الدراسة تتناول موضوع اثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية فقد تم اخذ بلديتي عين كرمس و الدحموني لتكونا محل و مكان تواجد هذه الدراسة .

المقدمة العامة

الحدود الزمانية : امتدت هذه الدراسة من شهر نوفمبر 2018 الى غاية شهر ماي 2019 .
الحدود البشرية : تم التركيز على الأفراد العاملين على مستوى بلديتي عين كرمس و الدحموني والذين يطبقون ويمارسون ظاهرة البلدية الإلكترونية في إداراتهم دون غيرهم من العاملين ، من أجل الحصول على بيانات دقيقة حول الظاهرة محل الدراسة .

أهمية الموضوع :

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

- جدية موضوع الإدارة الإلكترونية العمومية باعتباره موضوعا حساسا لمواكبة التطورات التكنولوجية في العمل الإداري خاصة في الجزائر .
- توضيح وتبيين تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية .
- أهمية تبني سياسة الإدارة الإلكترونية العمومية في تلبية حاجات وخدمات المواطنين بشكل سريع وامثل .

أهداف الدراسة :

إن الهدف من دراسة الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في المؤسسات العمومية هو إبراز مفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها وما تشمله من أنظمة معلوماتية واليات عمل تساهم في تحسين أداء الخدمة العمومية و الوصول إلى أهداف يمكن تلخيصها فيما يلي :

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- إبراز أهمية الأعمال الإلكترونية ودورها في نجاح المؤسسات العمومية .
- بيان دور الإدارة الإلكترونية كإستراتيجية جديدة والتخلص من عيوب الإدارة التقليدية .
- إيضاح التحديات والصعوبات المختلفة التي تواجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر .
- محاولة الوصول إلى صورة توضح واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال دراسة ميدانية في بعض المصالح البيو مترية لولاية تيارت .
- التعرف على الوثائق التي تم من خلالها تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيو مترية.
- تسليط الضوء على العوائق التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية .

المقدمة العامة

الدراسات السابقة :

بعد اطلاعنا على مجموعة من الدراسات التي عاجلت موضوع الإدارة الالكترونية من جوانب عديدة استعرضنا منها بعض الدراسات محددین أوجه الشبه والاختلاف مع دراستنا وكذا ما استفدنا منها .

الدراسة الأولى :

دراسة بعنوان تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية للطالب جهاد مختار من جامعة يوسف بن خدة -الجزائر - لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري سنة 2007 مذكرة .

إشكالية الدراسة :

ما مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على تسيير المرفق العام والمبادئ التي يتضمنها سيره وكيفية إدارته ؟

وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها :

عدم الإدراك الكامل لكل عناصر التكنولوجيا عند بناء مشروع الإدارة الالكترونية في العالم العربي ،عدم معرفة ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي من مواقع بما يمكن المواطن على الاستفادة الكاملة منها بالإضافة الى أهمية مراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول الخدمات لمستحقيها.

نقد الدراسة : شملت هذه الدراسة كل الدول العربية و لم تختص بالجزائر فقط بحيث لا يمكن اسقاط نتائج دولة على دولة أخرى في تطبيق الإدارة الالكترونية نظرا للظروف الاقتصادية و السياسية لكل دولة و مدى تطورها التكنولوجي و حداثة معداتها و قدرتها على مواكبة التطور .

الدراسة الثانية :

دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي (2011) : "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي " ، دراسة علمية منشورة في مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 09 ، السنة 2011 .

إشكالية الدراسة :

ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية ؟
وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج :

المقدمة العامة

الإدارة الإلكترونية تتوفر على جملة من العناصر التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها كما ان الإدارة الإلكترونية يؤدي الى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وامن المعلومات وحواجز الزمان والمكان وتطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال توفير وقت و جهد العاملين وتقليل التكاليف .

نقد الدراسة : ركزت هذه الدراسة على مؤسسة تعليمية و بالتالي فان مخرجاتها تكون محصورة في فئة الطلبة فقط بينما مخرجات دراستنا شملت إدارة البلدية و هي مخرجات عامة تخص جميع فئات المجتمع .

الدراسة الثالثة :

تحت عنوان " الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية— دراسة حالة وزارة العدل"مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر3 من إعداد الطالب بوغلاشي عماد سنة 2011 .

إشكالية الدراسة :

الى أي مدى تؤثر الإدارة الإلكترونية على أداء الإدارات العمومية ؟

النتائج المتوصل اليها :

ان للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة و تبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه الى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف ازمتها المصروعة سعيا منها لتحسين أدائها .

انطلاقا من تقييم الوضع في اطار تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية 2013 و على الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الماضية لا تزال اعمال عصرنة الإدارة العمومية بواسطة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و توفير خدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة و غير مثمنة .

في قطاع العدالة تم ادخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات و الوسائل اللازمة لسيرها و سير قطاع العدالة بشكل عام و قد ساعد ذلك على تجسيد بعض المشاريع الهامة على ارض الواقع على غرار الشبكة القطاعية لوزارة العدل ، و التي ساهمت في انشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية ...الخ ، حق المواطنين و المتقاضين و كافة العاملين مع القطاع انفسهم .

المقدمة العامة

نقد الدراسة : إن هذه الدراسة قد ركزت على قطاع واحد وهو قطاع العدالة ما يجعل هذه الدراسة لا يمكن تعميمها على باقي الإدارات العمومية الأخرى ذلك لأنها تناولت حالة إدارية معينة وهي وزارة العدل كما أنها إتمدت على منهج تحليل المضمون لجميع وثائق قطاع العدالة .

منهج الدراسة :

تحقيقاً لهدف البحث و حتى نستطيع الإجابة على أسئلة البحث و الامام بكل جوانبه ، و اختبار صحة الفرضيات المذكورة سابقا في ضوء ما يتوفر لنا من بيانات ، اعتمدنا في معالجتنا لاشكالية بحثنا على مزيج بين المنهج الوصفي التحليلي و منهج دراسة حالة . فقد تم استعمال:

- **المنهج الوصفي التحليلي** : بهدف الوصول الى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية قصد الوصول الى أعماق الموضوع و التحقيق في كل جزء من اجزائه .
- **منهج دراسة حالة** : يشمل اسقاط الموضوع على واقع بلدية كل من (الدهموني ،عين كرمس) و تطبيقها للأسلوب الجديد الالكتروني من اجل الخروج بنتائج حقيقية و واقعية ، كما تم استخدام الاستبيان وذلك من اجل المعلومات و البيانات الميدانية و تحليلها بالإضافة الى استخدام برنامج الحزم الإحصائية 24 spss في المعالجة الإحصائية .

تقسيمات الدراسة :

حتى تتمكن من الإجابة على الإشكالية المطروحة و إثبات صحة الفرضيات أو نفيها ، تم تقسيم دراستنا على النحو التالي :

الفصل الأول : خصص هذا الفصل لمعالجة الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية و الخدمة العمومية و ينقسم الى مبحثين رئيسيين ، المبحث الأول يتناول الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية ، اما بالنسبة للمبحث الثاني فهو يتناول الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية .

الفصل الثاني : تناولنا فيه تجربة الإدارة الالكترونية و اثارها على الخدمة العمومية في الجزائر و هو بدوره ينقسم الى مبحثين رئيسيين ، المبحث الأول يتطرق لواقع جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر و استراتيجياتها ، اما المبحث الثاني يبين تأثير الإدارة الالكترونية على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر .

المقدمة العامة

الفصل الثالث : يشمل هذا الفصل لدراسة الحالة على مستوى المصلحة البيو مترية لبلديتي الدحموني و عين كرمس وتم تقسيمه لثلاث مباحث، المبحث الأول يتناول إجراءات الدراسة الميدانية ، اما المبحث الثاني يعرض خطوات تطبيق الدراسة الميدانية و المبحث الثالث تم تخصيصه لتحليل نتائج الدراسة .

الفصل الأول :

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
والخدمة العمومية

مقدمة الفصل :

تعتبر الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل المؤسسات المقدمة للخدمات العمومية في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للزبائن بطريقة إلكترونية تساهم في حل العديد من المشكلات الإدارية بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

من هذا المنطلق سنقوم في هذا الفصل بتوضيح العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية، و بالتالي الاتجاه نحو محاولة ضبط المفاهيم و التطرق الى الخصائص و المميزات و عناصر الادارة الإلكترونية و أهدافها و الى كل ما تشمله من متطلبات لتطبيقها و اهم وظائفها ، و هذا ضمن المبحث الأول ، اما في المبحث الثاني فسنحاول من خلاله تناول المفاهيم الرئيسية للخدمة العمومية و اهم خصائصها و أنواعها كما سيتم التعرض الى مبادئها و اهم أهدافها بالإضافة الى نظم الخدمة العمومية و اهم منظماتها.

المبحث الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

يركز هذا المبحث على محاولة ضبط مختلف تعاريف و مضامين الإدارة الإلكترونية ، دون إهمال ما تتسم به من خصائص مع التطرق الى اهم عناصر واهداف الادارة الإلكترونية .

المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية

تعتمد الادارة الحديثة حاليا على التقنية المتطورة التي تساعدها على انجاز اعمالها وتحقيق اهدافها بشكل سريع ودقيق وباقل الكلف لذا نجد من الضروري التطرق الى مفهوم شائع بكثرة هذه الايام في الكثير من دول العالم ومنها الدول العربية يطلق عليه الادارة الإلكترونية .

يتمثل المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية في : " الاستغناء على المعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا " ¹.

وتتيح الادارة الإلكترونية المجال الواسع لجميع الاداريين في التعامل الفوري و الآني مع بعضهم البعض لتحقيق الاهداف المشتركة وضمن مصالح المؤسسة والعملاء .

كما تتطلب الادارة الإلكترونية على النحو الذي ذهبنا اليه كفاءات ومهارات متخصصة ، فضلا عن حاجاتها لعناوين وظيفية ومسافات علم جديدة لإنجاز الاعمال و تقديم الخدمات بطريقة الكترونية ². وهناك من ينظر الى الادارة الإلكترونية نظرة تقنية واجتماعية ، اي نظام تقني يستعمل لخدمة المجتمع بأسلوب فعال فهي تعني اعادة ابتكار الاعمال والاجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة ، عن طريق ادماج المعلومات و تكاملها وامكانية الوصول اليها عن طريق الموقع الإلكتروني ³.

ويمكن تعريفها على انها المظلة لنماذج الاعمال الإلكترونية المتعددة وتحتوي على ادوات لنقل المعلومات وتبادلها الكترونيا ، كما انها تؤكد على المواصلة بين عمل المنظمة وتكنولوجيا المعلومات مع بعضها البعض والقدرة على ايصال الخدمة الامنة وتوافرها و انجازها في الوقت المحدد ⁴.

اما البنك الدولي ، فقد عرف الادارة الإلكترونية بانها : " مصطلح حديث يشير الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومسائلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات الى المواطن ومجتمع الاعمال ، وتمكينهم من المعلومات ، بما يدعم كافة النظم الاجرائية الحكومية ،

¹علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2008 ،ص33/32 .

²محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2009،ص26/25 .

³غنية نزي ، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ،مجلة العلوم القانونية و السياسية ، العدد12 ، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي ، الجزائر ، جانفي 2016، ص178

⁴احمد فتحي الحيت ، مبادئ الإدارة الإلكترونية ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، ط1، عمان الأردن، 2015، ص23 .

ويقضي على الفساد واعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة ¹.

تعتبر الادارة الالكترونية منهجية ادارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الاساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة.

كما تشمل الادارة الالكترونية جميع المكونات من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز الا انها تتميز بقدرتها على انشاء المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من اجل تحقيق اهداف المنظمة ، وتعتمد الادارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم اداء الأعمال ².

ومن هذه التعاريف نستنتج ان الادارة الالكترونية هي الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية الى الشكل الالكتروني من اجل الاستخدام الامثل للوقت والمال والجهد مع الزيادة في الانتاجية والكفاءة ، وبمعنى اخر يمكن القول ان الادارة الالكترونية هي استخدام شبكة الانترنت وشبكات الاعمال في انجاز وظائف الادارة في منظمات الأعمال لتحقيق أهدافها .

المطلب الثاني : خصائص ومميزات الادارة الالكترونية

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي الى نموذج إدارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال مما يجعل الإدارة الإلكترونية تتسم بجملة من الخصائص والمميزات نستعرضها في ما يلي :

الفرع الأول : خصائص الإدارة الالكترونية :

ان للإدارة الالكترونية خصائص عديدة يمكن صياغتها فيما يلي :

1. سرعة أداء الخدمات :

حيث انه بإحلال الحاسب الالي محل النظام اليدوي التقليدي ، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة يعود ذلك الى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الالي بخصوص الخدمة المطلوبة ، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا ، هذا فضلا عن ان الانجاز الالكتروني للخدمة يخضع لرقابة اسهل وادق من تلك التي تفرض على الموظف في اداء اعماله في نظام الادارة التقليدية ³.

¹ بدر محمد السيد القزاز ، دور الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2015 ، ص 22 .

² عبود نجم ، "الإدارة الالكترونية : الاستراتيجية ، الوظائف و المشكلات" ، دار المريخ للنشر و التوزيع ، الرياض ، 2004 ، ص 126/125 .

³ محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ط1 ، 2007 ، ص 17 .

2. زيادة الإتقان

ان الادارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الاداري ، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام ، والانشطة الادارية التقليدية ، وتنطوي على مزايا اهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات .

3. تخفيض التكاليف

اذا كانت الادارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول ، فان انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة ، حيث لم تعد هناك الحاجة الى المرور بكل المراحل التي كانت تتطلب ايدي عاملة بأعداد كبيرة .

4. تبسيط الاجراءات

أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية فقد عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات الى مصالحتها وحرست على استخدامها الاستخدام الامثل ، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجيات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة .

5. تحقيق الشفافية

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات ، اذ تعرف الشفافية بانها الجسر الذي يربط بين المواطن ، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة اخرى ، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية .¹

الفرع الثاني : مميزات الادارة الالكترونية : تحتوي الإدارة الالكترونية على عدة مميزات يمكن تلخيصها فيما يلي:²

1. مميزات الإدارة الالكترونية للمنظمة

- إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمنظمة و كأنها وحدة مركزية.
- الدقة و السرعة في انجاز الاعمال.
- زيادة الإنتاجية الإدارية.

¹ يونس تارقي ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية : دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى ادرار ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة Master أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2017 ص5 .

² احمد فتحي الحيت ، مرجع سابق ، ص33/32 .

- توفير المعلومات اللازمة إلكترونياً لجميع المستويات الإدارية.
- زيادة الكفاءة و الفاعلية للمنظمة.
- تقليل مخالفة الأنظمة.

2. مميزات الإدارة الإلكترونية للمتعاملين مع الأنظمة

- الشفافية و الوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة .
- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان و زمان.
- سرعة الحصول على الخدمات.
- المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية .
- وصول الخدمات الى المتعاملين مع ضمان سرية و امن المعلومات .
- اتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقاً لرغباتهم .

3. مميزات الإدارة الإلكترونية للعاملين في المنظمة

- وضوح الاختصاصات و المسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية .
- تنمية مهارات و قدرات العاملين التقنية .
- سهولة أداء الاعمال بسبب توحيد نماذج إجراءات العمل الإلكترونية .
- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين و المستويات الإدارية .
- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر و سهولة .
- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لاداء الاعمال من خلال الأرشيف الإلكتروني للمنظمة .

المطلب الثالث : عناصر و اهداف الإدارة الإلكترونية :

الفرع الأول : عناصر الإدارة الإلكترونية : تتمثل عناصر الإدارة الإلكترونية في ما يلي :¹

1. إدارة بلا أوراق :

يكبد الأسلوب الورقي الإدارة التقليدية تأسيساً على ضرورة احتفاظ الإدارة بهذا الركام من الملفات و الأوراق الكثير من النفقات في سبيل سعيها لحفظ تلك الملفات و المعاملات ، و صيانة مكان الأرشيف الذي تحفظ فيه ، يحدث هذا في الوقت الذي لا يكلف الامر فيه في ظل الإدارة الإلكترونية أكثر من ثمن

¹ علي غربي ، الأخضر ربنوية ، اصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية و افاق ترشيدها ، مجلة العلوم الإنسانية و الحضارة ، جامعة ورقلة ، العدد الثالث ، أكتوبر 2016 ، ص 416 .

وسائط التخزين او الشبكة التي حملت البيانات او المعلومات او المعاملات عليها سلفا ، دون حمل عناء صيانة مبان او حفظ او تجديد و أيضا دون تكبد خسائر او نفقات إضافية .

2. إدارة بلا مكان :

تتمثل في التليفون المحمول و التليفون الدولي الجديد (التيليديسك) والمؤتمرات الالكترونية و العمل عن بعد من خلال مؤسسات تخيلية .

3. إدارة بلا زمان :

تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار و الصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد ، فنحن ننام و شعوب أخرى تصحوا لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة ، حتى تتمكن من الاتصال بهم و قضاء مصالحهم .

4. إدارة بلا تنظيمات جامدة :

فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.¹ كما يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم الاعمال الى اعمال الكترونية و تخلق وظائف تدرج ضمن سياق التحول الالكتروني في الإدارة التقليدية ، و هي:²

- عتاد الحاسوب

- البرمجيات

- شبكة الاتصالات

- صناعات المعرفة

4-1 عتاد الحاسوب

و يتمثل في جهاز الحاسوب و ملحقاته ، و نظرا لتطور برامج الحاسوب و الزيادة المستمرة في عدد

مستخدمي الأجهزة الالكترونية في المؤسسات ، فمن الأفضل للمؤسسة السعي الى امتلاك احد ما

توصل اليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين :

- توفير تكاليف التطوير المستمرة و تكاليف الصيانة .

- ملائمة العتاد للتطورات البرمجية .

¹ علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع سابق ، ص 40

² فريد كورتل ، الإدارة الالكترونية ، زمزم الناشر و الموزعون ، ط 1 ، الأردن ، عمان ، 2015 ، ص 50/49 .

وعموما تمثل الأجهزة الملحقة في : وسائط التخزين ، الطابعات ، عارض المعلومات ، أجهزة البصمة الالكترونية ، أجهزة التصوير الرقمية ، الى ما يصعب حصره من الأجهزة الملحقة التي تحتاج اليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها ، و ما يلزم لذلك العمل .

- و للحاسوب مزايا عديدة جعلته يتمتع بأهمية بالغة في تطبيق الإدارة الالكترونية ، نذكر منها :
- الدقة العالية في الحصول على النتائج .
- السرعة الهائلة في معالجة البيانات .
- القدرة على تخزين البيانات و استرجاعها وقت الحاجة .

2-4 برامج الحاسوب

و هي المكونات غير المادية للحاسوب ، عبارة عن تعليمات منظمة ، خطوة بخطوة ، تصدر أوامر للمكونات المادية للحاسوب لإنجاز العمليات المختلفة ، و تختار كل إدارة برامج الحاسوب التي تناسبها من بين الاف البرامج الحاسوبية ، هذه الأخيرة تنقسم الى نوعين رئيسيين هما :

- برمجيات نظم التشغيل :

و هي البرامج التي يتم تحميلها على معظم أجهزة الحاسوب التي يبدأ تشغيلها من اجل ادارتها و المستخدم حاليا هو Windows .

- البرمجيات التطبيقية : و تنقسم الى :

* برامج عامة : هي البرامج التي يتم تحميلها على معظم أجهزة الحاسوب مثل (Word ، Excel ، power point) و غيرها .

* برامج خاصة : و هي مجموعة البرامج التي تعمل على أداء مهام وواجبات معينة و تصمم من قبل مبرمجي الحاسوب بإحدى لغات البرمجة و ذلك حسب الحاجات الخاصة للمؤسسة .

3-4 شبكة الاتصالات

و هي تلك الحزم من الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج لشبكات الانترنت و الانترنت و الاكسترنات ، و على شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحمل قاعدة البيانات و المعلومات التي يقوم عليها عمل الإدارة من قوانين و قرارات و بيانات افراد و مشروعات و ملفات شخصية و معاملات و غيرها من البيانات و المعلومات التي يتعامل معها موظفو الإدارة .¹

4-4 صناع المعرفة

¹ حسن محمد الحسن ، الإدارة الالكترونية ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، 2009 ، ص 73 .

و هو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية ، و المديرين و المحللون للموارد المعرفية و راس المال الفكري في المؤسسة . و يتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة و تغيير طرق التفكير السائدة للوصول الى ثقافة المعرفة من جهة أخرى ¹ .
أما إذا نظرنا إلى الإدارة الإلكترونية من حيث النشاط الذي تؤديه ، والاهداف التي تسعى لتحقيقها فهي تتكون من مجموعة عناصر وهي : ²

- المعلوماتية :

تعد عنصرا مستحدثا ساد مختلف المجالات بكل قوة ، فتقاس المعرفة المحددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات.

- الاتصالية :

هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الاجهزة أو الوحدات الادارية داخل المنظمة من جهة ، وأجهزتها الفرعية والمديريات المختلفة من جهة أخرى.

- الخدماتية :

هو هدف ينبغي أن تقدمه المنظمات التي تسيطر على تطبيق الإلكترونيات في أداء أعمالها بأسرع وأفضل ما يمكن، إذ أن التحول النوعي الذي أدى إلى بروز عنصر الخدمة الإلكترونية هو مفهوم يجد مكانة في نقطة التقاء اتجاهين استراتيجيين مهمين فمثلا في الاول تحول أو انتقال الاقتصاد بشكل عالي من السلع الى الخدمات أما الثاني ، يتجسد في التسرع في اقتصاد المعلومات والشبكات الإلكترونية .

الفرع الثاني : اهداف الادارة الإلكترونية

يرى العديد من الباحثين ان اهداف الإدارة الإلكترونية متعددة و يمكن تصنيف اهم الأهداف على النحو التالي :³

1. اهداف تتعلق بفائدة المستفيدين و أصحاب المصالح الداخليين و الخارجيين للمنظمة :

و هي :

¹ موسى عبد الناصر ، محمد قرشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد 09 ، 2011 ، ص90

² دخيلي عبد الله ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في الحقوق ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2017 ، ص 24/23

³ احمد فتحي الحيت ، مرجع سابق ، ص26/25 .

- التقليل من التعقيدات الإدارية .
- تحديد الإفادة القصوى لأصحاب المصالح في المنظمة .
- تحقيق الكفاءة و الفاعلية في تقديم الخدمات للمستفيدين و الاستغلال الأمثل للموارد .
- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم و بناء ثقافة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين .
- التعليم المستمر و بناء المعرفة .

2. اهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري : و هي :

- تحسين مستوى الخدمات .
- تخفيض التكاليف .
- الإنجاز السريع للأعمال و اختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات .
- الحد من استخدام الأوراق في الاعمال الإدارية .
- استمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة و أداء العاملين له عن بعد .
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الاعمال الإدارية .

3. اهداف تتعلق بزيادة كفاءة و فاعلية و ترشيد اتخاذ القرارات الإدارية : و هي :

- المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني .
- توفير المعلومات و البيانات بصورة فورية للمستفيد .
- توفير المعلومات و البيانات بصورة فورية لمتخذي القرار .
- تقليل معوقات اتخاذ القرار .

4. اهداف تتعلق بزيادة قدرة المنظمة التنافسية محليا و عالميا : و هي :

- التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه الى العمل الالكتروني .
- تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف أنواعها .
- تأثير تقليل العلاقات الشخصية على انجاز العمل .
- الحد من الفساد الإداري .

كما يمكن توضيح اهداف أخرى تسعى اليها الإدارة الالكترونية نعرضها في ما يلي :¹

1. تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف، وخفض الاحتكاك بين موظفي الحكومة والمواطنين، هذا وانطلاقا مما تضمنه تطبيقات الإدارة الالكترونية على الأجهزة البيروقراطية

¹ علي غربي ، الأخصر رينوبة ، مرجع سابق ، ص 403 .

- الحكومية، وخاصة منها الخدماتية، وعلى هذا تواجدت تعريفات للإدارة الإلكترونية حاولنا ربطها بالخدمة العمومية ، حيث ان الإدارة الإلكترونية "تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة العمومية، إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة.
2. إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع أو قضية معينة.
 3. زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة .
 4. تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة .
 5. الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين، من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، وكذلك تنمي الشعور بالانتماء لدى المواطنين العموميين، عن طريق منحهم نوعا من المشاركة.
 6. توفير مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين وبما يوفر عامل جذب للشركات العاملة في مجال التكنولوجيا .
 7. المساهمة ورفع كفاءة الأداء الإداري، حيث أن الإدارة الإلكترونية وباعتبارها نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها، وفي الواقع فان التأثير لا يعود فقط للبعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة في التفويض والتمكين والإدارة القائمة على الفريق، فقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغييرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه .
 8. ترشيد الإنفاق الحكومي حيث يتم تخفيض عدد الموظفين، بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المتكدسة بالوثائق والمستندات بالتحول نحو استخدام الحاسبات الآلية، ومعنى كل هذا أن الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة المؤسسة الخدماتية في الدول النامية وليست بديلا عنها، ولا تهدف إلى إنهاء دورها، كما أنها إدارة بلا ورق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة بلا مكان وتعتمد أساسا على الحاسوب المحمول

والهاتف الجوال، وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل 24 ساعة /24 ساعة أي تعمل في الزمن الحقيقي، وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الخدمية الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعات المعرفة. 9. تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين والتقليل من الرشاوى، حيث أن دعم الشفافية مرتبط بالحد من الفساد الحكومي والإداري، والتخفيف من تعقيدات الإجراءات الروتينية، التي تجعل من الديمقراطية أمرا مستحيلا، وكذا يساهم في تخفيف حالات التشاؤم لدى المواطنين.¹

ومما سبق نلاحظ تركيز هذه الأهداف والمبادئ التي قدمتها الإدارة الالكترونية ، على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري ، كالقضاء على الروتين ، وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية ، والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى عملاء الإدارة ، حيث يسجل عدم اهتمامها بالمحددات البيئية ، والتي تنعكس على مستوى المردود المنتظر أن يحققه التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية ، بسبب المشاكل التي تفرزها هذه البيئة ، والتي تؤثر سلبا على محتوى ونوع الخدمات الالكترونية ، وجعل أسرار الأعمال الحكومية عرضة للتهديد ، ومخاطر الجرائم الالكترونية ، كإتلاف المواقع والبيانات ، وتدميرها عن طريق الفيروس المعلوماتي.

المطلب الرابع : متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية :

تحتاج الإدارة الالكترونية الى العديد من المتطلبات المختلفة لتطبيقها على ارض الواقع والتي تتمثل في :

1. المتطلبات الإدارية :

تتطلب الإدارة الالكترونية وجود بنية تنظيمية حديثة و مرنة ، و قبل ذلك بنية شبكية تستند الى قاعدة تقنية و معلوماتية متطورة ، و ثقافة تنظيمية للمحور حول قيمة الابتكار و المبادرة ، و الريادة في الأداء و انجاز الاعمال بكفاءة عالية .

و تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الالكترونية في المتطلبات التنظيمية

التالية :

- تحديد درجة مساهمة كل عملية او وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة .
- استيعاب العمليات الغير ضرورية بهدف تبسيط النظام و جعله متمشيا مع متطلبات التحول للأعمال الالكترونية .
- إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول الى الاعمال الالكترونية .

¹ رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و موقفات التطبيق، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، ديسمبر 2011، ص 128.

- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام و تحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه .
- يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية و الروتينية المملة و المعيقة لكل تطور و تحديد في الأساليب المتبعة في المنظمات .¹

2. المتطلبات البشرية :

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من و إلى العنصر البشري ، فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة ، الذين يمثلون البنية الإنسانية و رأس المال الفكري في المؤسسة ، يتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم :المديرون . والوكلاء والمساعدون ، المبرمجون، ضابط البيانات ، والمشغل أو المحرر.

3. المتطلبات التقنية :

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد ، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت ، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج ، وتوفير خدمات البريد الرقمي ، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن .²

4. المتطلبات الأمنية :

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات، إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق . حيث أن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى حرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي، لتحديد

¹ سعيد بن معلى المعمرى ، المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية ، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2003، ص 21.

² عبد الناصر موسى ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة ، مجلة الباحث ، العدد 09 ، 2011 ص 92/91.

الأساليب والإجراءات الدفاعية و الوقائية لحماية منظومات أجهزة ومعلومات الحواسيب من أي حرق أو تخريب.¹

5. المتطلبات السياسية :

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني و مساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية . عن طريق تقديم العون المادي ، و المعنوي المساعد على احتياز العقبات و تطوير برامج التحول الإلكتروني و الإدارة الإلكترونية.²

6. المتطلبات المالية :

فالتحول الى الإدارة الإلكترونية هو جزء من مشروع الاندماج في اقتصاد المعلومات و المعرفة و خطوة مهمة في طريق بناء مجتمع المعلومات ، و هو ما يتطلب إجراءات و متطلبات مالية كبيرة ، حيث ان تطبيق الإدارة الإلكترونية في بادئ الامر يحتاج أموالا طائلة الا ان الغرض النهائي منه هو توفير في النفقات و على المدى البعيد ، حيث ان هناك العديد من المعيقات التي تواجه المنظمات في هذا المجال و هي على سبيل المثال ضعف التبادلات التجارية الا ان اللجوء للإدارة الإلكترونية سيؤدي بالتأكيد الى تعزيز النمو المالي و تحسين الإنتاجية و جودة المنتجات و الخدمات و توفير فرص عمل جديدة و توسيع دائرة المعارف في المنظمة و الذي سيؤثر إيجابيا على أداء الافراد العاملين و بالتالي أداء المنظمة.³

7. المتطلبات القانونية :

وتشتمل على مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية ، وهذا يتضمن على سبيل المثال وضع القواعد القانونية الناظمة للإجراءات المتعلقة بالمحاكم ، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعية على مثل هذه الاجراءات ، و سن القوانين والتشريعات اللازمة والتي تسهل تطبيق الإدارة الإلكترونية وتنظم تعاملات الحكومة الإلكترونية مع المواطنين بما يضمن حماية حقوق ومصالح الجمهور في ظل التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات ، وهذا يؤكد على أهمية تنمية الوعي الثقافي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتعزيز وعي الناس والمسؤولين ببنية

¹ محمد نعمان علوان ، مدى قدرة تطبيق الأداة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة ، 2017، ص36.

² عبد الناصر موسى ، محمد قريشي ، مرجع سابق ص95.

³ رشاد خثير وحيد الداني ، اثر الإدارة الإلكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين اداء المنظمة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، ديسمبر 2010 ص 24.

وأداء و مزايا تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل والاتصالات وحث المديرين والموظفين وتدريبهم لتحقيق التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية¹.

المطلب الخامس : وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في اصلاح الإدارة التقليدية ، و تشمل هذه الوظائف ما يلي :

1. التخطيط الإلكتروني :

إن التخطيط الإلكتروني يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي ، و السعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية ، بحيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية ، في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة و إدارتها ، و يعتمد التخطيط الإلكتروني أيضا في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، و نظم الخبرة ، و نظم الشبكات العصبية الاصطناعية ، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم و إجراءات العمل . بالرغم أن كلتا الإدارتين يشتركان في ميزة واحدة و هي اعتمادهما على التخطيط ، إلا أن هناك ثلاث سمات رئيسية تميز التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي و هي:

- أن التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية ، متجددة ، و متطورة ، و متحولة بحسب الأهداف الواسعة المرنة ، و الآنية قصيرة الأمد القابلة للتجديد و التطوير المستمر.
- أن التخطيط الإلكتروني ليس إجراء أو نمط بقدر ما هو عملية مستمرة متجدد بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق .
- أن التخطيط الإلكتروني يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان و زمان².

2. التنظيم الإلكتروني :

في ظل التحول الإلكتروني فان مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني ، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة ، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي ، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة ، والشركات دون هيكل تنظيمي ، كما حدث التغير في مكونات التنظيم .

¹ محمد نعمان علوان ، مرجع سابق ، ص 37.

² حسن محمد الحسن ، الإدارة الإلكترونية : المفاهيم ، الخصائص ، المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 ، ص 73.

بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق ، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام ، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية ، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا ، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة .¹

3. الرقابة الالكترونية :

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

4. القيادة الالكترونية :

أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية ، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية ، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:

- القيادة التقنية العملية :

حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت ، وتتسم بزيادة توفير المعلومات ، وتحسين جودتها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات ، وتمكن القائد الالكتروني ، من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، والبرمجيات ، والشبكات والتطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الالكتروني يتسم بمواصفات جديدة وهي سرعة الحركة ، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال ، واتخاذ القرارات.

- القيادة البشرية الناعمة:

¹ نجم عبود نجم ، الإدارة الالكترونية : الاستراتيجيات و الوظائف و المشكلات ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية ، ص247.

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

- القيادة الذاتية:

تتركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات ، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت ، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية ، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة .¹

المبحث الثاني : الأطر المعرفية للخدمة العمومية

يتطرق هذا المبحث الى تحليل و مناقشة مختلف المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية والذي نتطرق فيه الى التدقيق المعرفي للخدمة العمومية ، وضبط هذا المفهوم من خلال توضيح مقصود الخدمة العمومية و اهم خصائصها .

المطلب الأول : ضبط مفهوم الخدمة العمومية :

هي عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الإدارات العمومية و هذا التعريف يحمل في طياته معنيين مختلفين :

المعنى المقيد : ادارة نشاط معين من طرف الادارات العمومية في كل الاحوال انه مستوحاة من المصلحة العمومية ، ولا تمثل تلك الادارات دائما صفات نشاط الخدمة العمومية.

المعنى الواسع : لا يمكن ربط توفير الخدمة العمومية بالإدارات العمومية ، حيث انه في الواقع يمكن للخواص في ضمان ادارة هذه الخدمة خارج اطار القانون العام الذي يحكم سير الادارات العمومية .

وتعرف الخدمة العمومية أيضا على انها " تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية ، تقدم بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ، ويتطلب توفيرها ان يحترم القائمون على ادارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة .²

كما تعرف أيضا انها كل الخدمات التي تقدم إلا في اطار جماعي و عام ، بحيث يتم توفيرها لجمهور المواطنين بشكل إلزامي من طرف الدولة، ووفق مبدأ المساواة التي ينص عنها القانون، كما أنها تستغل خارج قواعد السوق ، بحيث تحمل الدولة على عاتقها مسؤولية توفيرها وتقديمها ومراقبتها .

¹ عبد القادر عبان ، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص إدارة اعمال ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2016 ، ص 82 / 83 .

² يونس تارقي ، مرجع سابق ، ص 8 / 10.

كما ينظر للخدمة العمومية على أنها : نشاطا تزاوله السلطة العمومية بطريقة مباشرة أو عن طريق القطاع الخاص لكن تحت رقابتها ، بغية تلبية حاجة ذات مصلحة عامة من طرف المرافق العمومية ، شرط ان تكون ذات جودة وبسعر ملائم ، مع ضرورة حماية مصالح المستهلكين .

والخدمة العمومية حسب وجهة نظر أخرى :هي جوهر عمل الحكومة ، والمتمثل في تقديم الخدمات العمومية لكافة افراد الشعب ودون انتظارهم يطلبونها ، وحتى في الحالات التي يكون المواطن ملزم بطلب الحصول على بعض الخدمات العمومية، فمن واجب أجهزة الدولة تقديمها له ، ما دامت في حدود القانون.¹

كما يمكن أيضا التركيز على محورين أساسيين في تعريف الخدمة العمومية:²

المحور الأول : مفهوم الخدمة العمومية كعملية :

اذ يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات ، فبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

- الأفراد:

إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته .مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى ، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته ، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة ، مثل محاكمة الأفراد ، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

- الموارد :

حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة ، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء ، وليس على الأفراد ، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة ، مثل خدمات رخص مرورالسيارات ، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

¹ عامر هني ، نور الدين دخان ، الحوكمة الالكترونية و الخدمة العمومية في الجزائر بين التحديات و الرهانات ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، مجلد 7 ، عدد 14 ، 2018 ص 549.

² ثابت عبد الرحمان ادريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، ، الدار الجامعية،الإسكندرية، 2001، ص 456/455.

- المعلومات :

تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة ، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات ، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

المحور الثاني : مفهوم الخدمة العمومية كنظام :

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي :

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

- **نظام تسليم الخدمة :** وفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة ، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة .

ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين :

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن) .

- خدمة عامة غير مرئية او منظورة ، و يطلق عليها جوهر الخدمة الفني .

غير ان بعض الدراسات تميل الى استخدام تعبير المكتب الامامي بالنسبة للاجزاء المرئية التي يراها المستفيد من الخدمة .

ولتوضيح مفهوم الخدمة العمومية كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية في المجتمع ، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها ، فالبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ، وعليه بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن (يراه بنفسه) ، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة ، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة (مكتب المرور مثلا)، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة ، والمخالفات ، التسجيل ، المراجعة الداخلية ، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن ، الذي يعد ضروريا لاستكمال الخدمة وتقديمها.

و منه يمكن ان نستنتج بان الخدمة العمومية هي محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي او مؤسسات القطاع الخاص ، و هذا في اطار تحقيق المصلحة العمومية ، كما تكون هذه الخدمة مباشرة او غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة و الاستمرارية في تقديم نشاط أي خدمة عمومية .

المطلب الثاني : اهم خصائص الخدمة العمومية :

تفرد الخدمة العمومية بعدد من السمات و الخصائص تتمثل في ما يلي :¹

1. اللاملموسة :

تتميز الخدمة بأنها غير ملموسة بمعنى انها ليس لها وجود مادي ابعد من انها تنتج او تحضر ثم تستهلك او يتم الانتفاع منها عند الحاجة اليها ، و من الناحية العلمية فان عمليتي الإنتاج و الاستهلاك تحدثان في آن واحد.

و يترتب على ذلك خاصية فرعية أخرى وهي صعوبة معاينة تجربة الخدمة قبل شرائها بمعنى اخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار قرارات وأحكام مستندة على تقييم محسوس من خلال الحواس (البصر ، الشم ، التذوق) قبل شراءه للخدمة كما يفعل عند شراءه سلعة مادية و لهذا نستطيع أن نقول بأن المواطن يدري بقيمة الشيء عند شراءه لسلعة ، على عكس تقييم الخدمة الغير محسوسة فيكون قراره أصعب في تلك الخدمة المقدمة له.

2. التلازمية :

نعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها ، فنقول بأن درجة الترابط تكون كبيرة و يترتب على خاصية التلازمية ما يلي :

- وجود علاقة مباشرة بين مؤسسة الخدمة والمستفيد.
- ضرورة مساهمة أو مشاركة الزبون (المستفيد من الخدمة في إنتاجها).

3. عدم التماثل أو عدم التجانس :

إن هذه الخاصية صعبة في عملية تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الانسان بشكل كبير، و لهذا يصعب بين طرفي التعامل يعني المورد والمستفيد التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها .

¹ بشير العلاق ، حميد الطائي ، إدارة عمليات الخدمة ، دار البازوري للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 ، ص 23 .

4. تذبذب الطلب :

يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب و عدم الاستقرار ، فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بل يتذبذب من يوم الى اخر ، او من ساعة الى أخرى ، مثلا مواسيم الحج ، الدخول المدرسي ، الإعانات الاجتماعية ، عمرة رمضان الخ.

كما تعتبر خصائص الخدمة العمومية مفهوم متغير ، فهي تتفاعل مع التحولات الاجتماعية و تشكل اطار المصلحة العمومية الذي يحدد مشروعية الدولة ، و على هذا الأساس يمكن تقسيم المصلحة العمومية الى ثلاثة أنواع :¹

1. المصلحة العمومية الوطنية :

تتحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية ، كالنشاط الدبلوماسي ، والامن الداخلي والخارجي ، كما ان بعض الانشطة تحقق المصلحة الوطنية ، وهي الانشطة التي تشبع الحاجات الاساسية للافراد كخدمات البريد وتوزيع الكهرباء.

2. المصلحة العمومية الإدارية :

وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية الا ان السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بارادتها الصريحة و تسعى الى تحقيقها .

3. المصلحة العمومية المستحدثة :

ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي ، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكرًا على اشخاص القانون الخاص ، الا ان الازمات الاقتصادية و الاجتماعية أدت الى ظهور مصالح عمومية جديدة من اجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية.

المطلب الثالث : أنواع الخدمات العمومية :

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية تشترك في كثير من المحاور ، و من بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي :²

1. خدمات ضرورية لبقاء المجتمع و سلامته و تقدمه مثل الخدمات التعليمية و الصحية ، و هي خدمات يفترض ان تقدمها و توفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها .

¹ مروان محي الدين القطب ، طرق خصخصة المرافق العامة ، ط1 ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، 2009 ص28.

² نادية عطار ، التسيير العمومي الجديد كاداة لتحسين الغطاء العام ، التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان ، 2015 ، ص98 / 99.

2. خدمات ضرورية لافراد المجتمع باختلاف قطاعاته و مستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التموين بالماء ، الكهرباء ، الغاز ، النقل... الخ ، و ما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات انها لم تعد حكرا على الدولة او المشروعات العامة و انما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة و تتم ادارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية .
3. خدمات ذات منفعة اجتماعية و ثقافية ، يستفيد منها افراد المجتمع ، الا ان هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض افراد المجتمعات و من بين هذه الخدمات نذكر مثلا : المكتبات العامة ، المتاحف و المتنزهات العامة .
4. خدمات ذات طبيعة اجتماعية ، يمكن للافراد ان يؤديها بأنفسهم عن طريق امكانياتهم الخاصة ، الا ان القصور في تادية هذا النوع من الخدمات على اكمل وجه قد يؤثر على المجتمع ، و ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء و توفير هذه الخدمات و من بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا .
5. خدمات راسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي و انما تمتد الى الأجيال المقبلة مثل بناء المدارس ، المستشفيات ، الجامعات و غيرها .
6. خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي و تجاري ظهرت مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية ، و في تحقيق رفاهية الافراد في مجال احتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل ، الاتصالات .

و نستطيع تمييز ثلاثة أنواع للخدمة العمومية لا تختلف عن التقسيم السابق و انما هو تقسيم أكثر اختصارا حيث نجد¹:

1. خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة :

و هي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة و ذلك في مجال العدالة ، الامن ، الدفاع الوطني ، المالية العمومية .

2. خدمات عمومية ذات طابع اجتماعي و ثقافي :

و هي الخدمات التي تشمل التعليم ، الصحة و المساعدات الاجتماعية .

3. خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي و تجاري :

ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية ، و في تحقيق رفاهية الافراد في مجال احتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل و الاتصالات .

¹ عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي ، التنمية المحلية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2001 ، ص 63/62.

المطلب الرابع : مبادئ الخدمة العمومية و أهم أهدافها :

الفرع الأول : مبادئ الخدمة العمومية :

يتطلب نشاط الخدمة العمومية خضوعه لمجموعة من المبادئ و هي :

1. مبدأ المساواة :

مضمون هذا المبدأ هو حصول جميع افراد المجتمع دون استثناء على الخدمة العمومية ، أي ان هذا المبدأ يحسن الخدمة العمومية و يتضمن ضرورة توفيرها دون عوائق ، و اتاحتها لجميع افراد المجتمع دون استثناء و بصورة عادلة .

2. مبدأ الاستمرارية :

يبين هذا المبدأ ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة مؤسسة و بدون انقطاع و مهما كانت الظروف .

3. مبدأ التطور :

هذا المبدأ يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي و التقدم التقني من جهة و احتياجات المستفيدين من جهة أخرى ، مثلا ادخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية و معالجة العمليات الجارية الحاسوبية بالنظم الالية الحديثة ، و تحديث وسائل النقل الجماعي كالقطار الكهربائي و المترو .

4. مبدأ المجانية النسبية :

امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعيتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل) يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، مثل خدمة الصحة والأمن، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي مبدأ المساواة في التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية كالسكن والتأمين وغيرهما، ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا¹.

¹ عبد القادر برانيس ، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2007 ، ص

5. مبدأ الشمولية :

انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين ، لأنها تعتبر ضرورية في اغلب الأحيان ، و من ثم فإن هذه الخدمة ينبغي ان تكون في متناول جميع المواطنين ، و السماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم و مستوياتهم المعيشية .

6. مبدأ الفعالية :

الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير متوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية) ، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية ، في مجال النقل ، الكهرباء ، الغاز ، الاتصالات ، التعليم ، الصحة ، الامن في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة ، يسهم في خلق التوازن الجهوي و الحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى و عليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة و تنمية هذه المناطق أكثر فعالية.¹

الفرع الثاني : اهم اهداف الخدمة العمومية :

تسعى الخدمة العمومية لتحقيق جملة من الأهداف الأساسية، و التي يمكن حصرها كما يلي :

1. أهداف إدارية اقتصادية :

توفر مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، و تقديم السلع التي تعد ضرورية في تحقيق الاستقرار و استمرارية المجتمع، بالإضافة إلى دعم الجانب الاقتصادي، و هذا برفع نمو الاقتصاد القومي.

2. أهداف سياسية :

و يتعلق الأمر بكل ما من شأنه أن يحقق النظام و الاستقرار السياسي، و حماية المجتمع، و الدفاع عن ممتلكاته.

3. أهداف اجتماعية و دينية :

يتطلب من الحكومة توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الاجتماعية لضبط سلوك الأفراد و تخصيص مؤسسات عامة تهتم بالبعد الديني .

المطلب الخامس : نظم الخدمة العمومية و اهم منظماتها

الفرع الأول : نظم الخدمة العمومية :

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة

إلى نظامين:

¹ أبو عبد الله ودان ، محمد البشير مركان ، البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين افضل للخدمة العمومية في اطار الإدارة الالكترونية ، مجلة المالية و الأسواق ، 2015 ، ص 101 / 102.

- نظام الخدمة العامة المفتوحة .
- نظام الخدمة العامة المغلقة .

1. نظام الخدمة العامة المفتوحة :¹

يوجد هذا النظام في الولايات المتحدة و كندا و يعتبر الوظيفة العمومية كمهنة عادية لا تتميز عن المهن الأخرى . فالإدارة العمومية مؤسسة كسائر المؤسسات توظف أعوانها و تسير وضعياتهم الشخصية و الجماعية تحت طائلة الشروط و الإجراءات المعمول بها في عالم الشغل، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية ، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة و يمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بما يلي :

1-1 البساطة :

- لا تبذل المنظمة جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم .
- لا مسؤولية للإدارة عن التدريب أثناء العمل ، سواء بدورات تدريبية أو غيرها (الموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه) ، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي :

- تصنيف الوظائف و تقييمها و الإبقاء على هذا التقويم دوما .
- تقديم الدراسات حول الرواتب و مقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة ، التأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة .

2-1 مرونة النظام :

تظهر حرية الإدارة في التخلي و إلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة ، كما يعطي هذا النظام جزء من الحرية للموظف كي يبحث على وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله و استعداده و تضمن له عائدا أكبر .

3-1 اقتصادية النظام :

تشمل اقتصادية النظام الاعتبارات التالية:

- التعيين في الوظيفة يتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى، و بذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد و التدريب.

¹ عبد الحميد محمود النعيمي ، مبادئ الإدارة العامة ، دون بلد النشر ، منشورات ELGE ، 1997 ، ص 164.

- عنصر الانفتاح على المجتمع و عدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.
- و هذا النظام بقدر ما له من محاسن فله عيوب تشيبه فلا يمكن تطبيقه في كل مكان وزمان. فالإدارة العامة ليست مجال عمل للمتخصصين فقط ، فهي تتضمن مناصب لا يمكن شغلها إلا بعد اكتساب خبرة طويلة في ممارسة الوظيفة و المسؤولية الإدارية .
- ومن جهة أخرى فإن هذا النظام يعطي الأولوية للإنتاجية و لا يأخذ بعين الاعتبار الأهداف الأساسية الأخرى التي تعمل من أجلها الإدارة والتي تتمثل في تحقيق الصالح العام .

2. نظام الخدمة العامة المغلقة :¹

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل ، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات ، و اكتشاف الاستعدادات ، كما أن القاعدة العامة للنظام المغلق في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات ، ويرتكز نظام الخدمة العامة المغلقة على محورين هما كالتالي:

1-2 قانون الموظفين :

هو مجموعة القواعد القانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية ، تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى ، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة ، تتعلق بالتعيين ، والمعاملة المالية ، والإجازات والمنافع المادية ، والمعنوية المختلفة ، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف ، ومختلف الإجراءات الجزائية ، الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.

2-2 حياة وظيفية متميزة :

إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة ، فإن النظام المغلق يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل ، استنادا إلى العديد من الاعتبارات ، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة ، وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة . يقوم نظام الخدمة العامة المغلقة على بعض المميزات وهي :

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- رعاية الموظفين ، وتنمية الحس الوظيفي لديهم ، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.

¹ عبد الكريم عاشور ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الوم 1 و الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة (الجزائر)، 2009/ 2010 ، ص 43/ 44.

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

- الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية ، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل ، نظام التعليم السائد.
- أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها في الآتي :
- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات ، مما يضيف التعقيد في الهياكل الإدارية.
- إشكالات قياس حجم الإنتاجية ، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص (إنتاجية الموظف)
- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول ، و الإتكالية ، والقضاء على عنصر التحديد والابتكار، مع إشكالات الرواتب ، وإمكانية استقطابها للكفاءات ، والخبرات التي تحتاجها الإدارة .

الفرع الثاني : منظمات الخدمة العمومية : ¹

إن تحسين الخدمة العمومية ، من حيث الكفاءة و الفعالية و الاستجابة يتم عبر دراسة منظماتها و لا بد من وجود منظمات تهدف إلى تحقيق حاجيات المواطن عن طريق تقديم خدمات له و هذا ما يعرف بمنظمات و مؤسسات الخدمة العمومية.

تعريف المنظمة العامة:

هي جهاز يقوم بإنتاج ، و توفير خدمة عامة بغرض إشباع حاجيات المجتمع . وتعرف بعض الدراسات المنظمة العامة انطلاقا من تعريف المرفق العام إذ ترى أنه: "منظومة تقوم بأداء خدمة عامة ، و تسيطر عليها الدولة " هذا ما جعلها تمتاز بما يلي:

- الدولة هي المسؤولة عن إحدائه ، عندما تقرر نشاطا تقتضي أن تقوم به ، تحقيقا للمصلحة العامة.
- الخضوع للسلطة الإدارية ، فتحدد سلطة الدولة نظامها و موظفيها و تمويلها .
- و يأخذ شكل أنواع مختلفة (منظمات إدارية، مهنية، اقتصادية).
- و تسعى المنظمات العامة إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية أهمها :²
- الأهداف الإدارية و الاقتصادية :

¹ ثابت عبد الرحمان ادريس ، مرجع سابق ، ص 29.

² علي زغدود ، المؤسسات العمومية و الإدارية ، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية ، الجزائر، ص 12 / 13.

تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية ، و تقاسم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار وضمان السيورة المجتمعية ، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية ، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية و بالتالي رفع النمو الاقتصاد القومي .

- الأهداف السياسية :

إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام و الاستقرار السياسي ، و حماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة ، الأفراد و الدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

- الأهداف الاجتماعية والدينية :

حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة بهدف التنشأة الاجتماعية ، و تضبط سلوك الأفراد من الانحراف ، و الارتقاء بمستويات التعليم كما يتطلب كذلك إنشاء و تخصيص منشآت عامة ، تهتم بالبعد الديني أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات و إصدار قوانين بهدف خلق مؤسسات عامة مثل وزارة الشؤون الدينية و الأوقاف، و مديرية الشؤون الدينية و الأوقاف بالجزائر.

ملخص الفصل الاول:

أحدثت التطورات التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة تغييرا جذريا، في مختلف المجالات والقطاعات والمؤسسات الحكومية ونتج على ذلك زيادة في الحاجيات والمتطلبات والخدمات العمومية، مما فرض التحول إلى الإدارة الإلكترونية، والانتقال من الوسائل الورقية التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية، لتحقيق المطالب وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية في أسرع وقت ممكن وأقل جهد وتكلفة حيث تعبر الخدمات العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في اطار ممارسة وظائفها و ذلك عن طريق النشاطات التي تهدف الى تحقيق المنفعة العامة .

الفصل الثاني :

تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على
الخدمة العمومية في الجزائر

مقدمة الفصل:

تعرضت البيئة الإدارية للحكومات المعاصرة لمتغيرات متتالية في عالم سريع التغيرات بحيث أصبحت الإدارة بأسلوب الأمس غير مناسبة لتحديات اليوم و الغد، حيث تعد جودة الخدمات الحكومية مطلبا أساسيا للوفاء برسالة الوحدات الحكومية والتخفيف على كاهل طالبي الخدمة من المواطنين والمستثمرين، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين مازال وسيظل الهدف الأسمى للحكومات، وإذا كانت حاجات ومتطلبات هؤلاء المواطنين متعددة ومتجددة باستمرار، فإن التغيير والتطوير المخطط لا بد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئة الجديدة للحكومة، و هو ما انبثق عنه ميلاد مصطلح الحكومة الإلكترونية التي تعد جزء لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال.

وفي هذا الإطار سنتطرق الى تجربة الجزائر الإلكترونية ومدى تأثيرها على الخدمات العمومية وذلك من خلال بعض التساؤلات التي تطرح نفسها وتستوجب إمعان النظر فيها للإجابة عليها أو على الأقل إثارة النقاش حولها؛ فيا ترى ما هي أهم المراحل والاستراتيجيات التي تبين مدى جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر وتحسينها على ارض الواقع ؟ وما إسهاماتها في ترشيد الخدمة العمومية؟

و كتحليل للإشكال العام المطروح في هذا الفصل ، قمنا بتوسيعه وتبسيطه إلى أسئلة فرعية تساعد

على عملية البحث ، والتي سنحاول الإجابة عنها من خلال هذه الدراسة:

- ✓ ما هي مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر ؟
- ✓ ماذا نقصد برؤية وأهداف إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ؟
- ✓ ماهي محاور استراتيجية الجزائر الإلكترونية ؟
- ✓ ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر؟
- ✓ ماهي معوقات الادارة الإلكترونية في الجزائر؟
- ✓ ماهي الادارة عوامل نجاح الادارة الإلكترونية ؟

المبحث الأول : واقع جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر واستراتيجياتها

تنطلق خطوات التطوير الأولى في التأسيس لمشروع الإدارة الإلكترونية ، نحو إيجاد واقع وبيئة مناسبة لإحداث تحول ناجح ، وانطلاقا من ذلك سيتطرق هذا المبحث إلى محتوى الاستعدادات والاستراتيجيات التي تشكل الأرضية الأساسية ، و تعبر عن مستوى الجاهزية الإلكترونية في الجزائر ، كمرحلة أولية ضمن خطوات التحول الإلكتروني .

المطلب الأول : مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

يتوقف تحديد الجاهزية الإلكترونية في الجزائر على ضرورة الكشف عن جملة من المؤشرات والتي تتمثل في الآتي :

1. مؤشر الوصول الى الشبكة :

بالنظر إلى درجة وصول الأفراد إلى الشبكة ، يمكن القول أن دخول الانترنت إلى الجزائر مع سنة 1994 قد أعطى إمكانية جديدة لإعادة صياغة إستراتيجية حديثة ، وتنظيم الخدمات و المهام بسرعة ووقت وجيز ، وبالتالي فبيئة التكنولوجيا الحديثة تسيطر عليها شبكة الانترنت كشبكة يمكن الوصول إليها من طرف فئة كبيرة من المجتمع ، فبالرغم من البدايات المحتشمة لتطور الشبكة مع أول دخول لها، وفي السنوات الأولى من انطلاق خدماتها في الجزائر ، إلا أنه في الوقت الحالي أصبحت شبكة أساسية في تقديم خدمات الاتصال ، حيث كانت استفادة الأفراد في البداية من خدمات شبكة الانترنت داخل نطاق المراكز العلمية والبحثية لتنتقل أين كان تواجدها الأول في المركز العلمي والتقني (SERIST) بعدها إلى جهات أخرى.

وبعد عامين من دخول الانترنت الى الجزائر ، بلغ عدد الهيئات المشتركة بالانترنت حوالي 130 هيئة ، وفي سنة 1999 قدر عدد الهيئات المشتركة في الشبكة 800 هيئة ، منها 100 في القطاع الجماعي ، 50 في القطاع الطبي ، 500 في القطاع الاقتصادي ، 150 في القطاعات الأخرى.¹ وقد عقب تطور الانترنت في الجزائر ما عرف بالمقاهي الإلكترونية ، والتي لا يمكن إغفال دورها الأساسي في إتاحة الوصول إلى شبكة الانترنت ، حيث يمكن تبريره بانخفاض التكلفة التي يدفعها المواطن نتيجة استخدامه للشبكة ، وكانت بداية الربط بالانترنت قد عرفت تركيزا على المؤسسات العمومية ، و الخاصة قبل أن تنتقل الى الأفراد في المنازل ، وتضطلع مؤسسة اتصالات الجزائر بالدور الأساسي في عمليات الربط بالانترنت .

¹ إبراهيم ، بختي ، " الانترنت في الجزائر " ، مجلة الباحث ، عدد 01 ، جامعة ورقلة ، 2002 ، ص 31 .

وفي سياق التحول نحو خدمات شبكة الانترنت تحتاج الجزائر الى الاستفادة مما تتيحه بعض المبادرات الإلكترونية من خبرات وهنا يمكن الاستعانة بالمنظمة العربية لمعايير الإنترنت*، " حيث ينبغي على الواقع أن تشارك في برنامج شهادات الجودة من المنظمة ، من أجل التمكن من تطبيق أفضل لممارسات العالمية في مجال صناعة المواقع ، والذي يعود بعدة منافع على كل موقع مشترك ، اهمها تسريع عملية نمو الاقتصاد الرقمي وجعله يواكب التطور ، مع توفير بيئة الكترونية آمنة لكل من مستخدمي الموقع وعملائه ، التأكد من محتوى الموقع ضد القرصنة الالكترونية وسرقة البيانات.¹

2. مؤشر التعليم عبر الشبكة :

إن تحليل مؤشر التعليم عبر الشبكة يدعو إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في مجال التعليم ، ومحدداته ومدى الاستفادة منه ، وتبيين حلوله والعقبات التي تحد من نشره وتعميمه ، إذ تعمل تكنولوجيا الانترنت على توجيه مجال التعليم والبحث العلمي ، خدمة لمصالح الطلبة والأساتذة ، فعن طريق شركة (SWAN – INFORMATIQUE) التي تم إنشاؤها سنة 1991 في إطار تعزيز دور أكثر للانترنت في تقديم الدعم لميدان التعليم و الجامعة - تم التكفل بوضع أنظمة للاتصال بواسطة الأقمار الاصطناعية بسرعات عالية ، مع تكلفة منخفضة وإقامة نظام يضطلع بمهمة الربط بين الجامعات والمدارس ، لرفع مستوى الاتصال وتقويته فيما بينها.²

كما تستفيد كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الانترنت ، والتي تمثل أداة للبحث ، والاستزادة المعرفية كأحد ضرورات العصر ، وكتقنية مركزية في الدعم وتطوير البحث والابتكار العلمي ، فاستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد أسس لمبادرات التعليم والتكوين عن بعد ، وكمحاولة مهمة في هذا المجال يمثل مشروع شبكة البحوث الاكاديمية (ACADEMIC RESEARCH NET WORK) أحد التوجهات التي توفر خدمات التكوين ، والتعليم والبحث وفق شبكة تكنولوجية تضطلع مهام توفير الأساسيات في مجال الاتصالات، والبحث العلمي ، وهو ما يمهد لإقامة مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر .

*المنظمة العربية للانترنت:هي مبادرة عربية غير ربحية تسعى لترسيخ مجموعة من معايير الجودة لتمثل مرجعية تلتزمها المواقع الإلكترونية العربية لتأتي متوافقة مع المعايير العالمية في هذا المجال

1- Ajrami, Duri , "the arab internet standards organization Boosting the internet industry", e-. All , Dubai , Issue N° 34 , August 2006 , p14 .

²حفيظة بومايلا ، "علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث : الجزائر " ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، قسم العلوم السياسية ، جامعة باتنة ، 2003 ، ص 174 .

3. مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع :

يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية لمعرفة مدى وجود مبادرة نشر تكنولوجيا المعلومات ، والتي في مقدمتها تمكن المواطنين من الوصول إلى خدمات الانترنت ، والتزود بتكنولوجيا المعلومات ، إذ يمثل برنامج جهاز كومبيوتر لكل عائلة في الجزائر أحد المنطلقات الأساسية الرامية إلى توسيع استخدام الشبكات ، ونشر التكنولوجيا بين أفراد المجتمع .

إضافة الى محاولة تعميم الربط بالانترنت ، التي أصبحت اليوم تتوفر في المنازل والمكاتب الخاصة إذ تقوم الجزائر في طار تعميم استخدام الحاسوب الشخصي "أسرتك" كومبيوتر لكل أسرة بتحقيق الوصول إلى عدد مشتركين يقدر بـ : 700 ألف مستفيد ، و تستورد 50000 كومبيوتر و 250000 آلة نسخ سنويا.¹

4. انتشار الشبكة في الاقتصاد :

تحديدا ووفق هذا المؤشر عملت الجزائر على محاولة الاستفادة من شبكة الانترنت في المجال الاقتصادي ، ويرى بعض الباحثين - اعتمادا على مؤشرات البيئة الرقمية- أن الجزائر لا تزال بعيدة حتى على الدول العربية في مجال إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الاقتصاد .

كما أن الواقع يبين أن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محددين ، و هذا غير كاف لإقامة اقتصاد معرفي فعال ، ويكسر الفشل في الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تدارك التخلف الاقتصادي .

أما المبادرات الجزائرية فهي مشروع السداد الإلكتروني ، والصيرفة الإلكترونية التي تقدمها البنوك كاحدى الخدمات التي تتم من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركة فيها ، وفقا لشروط العضوية المحددة من طرف البنك .²

5. مؤشر سياسة الشبكة بالنسبة للجزائر :

يمكن تحديد سياسة الشبكة انطلاقا من المحدد الاستراتيجي الإلكتروني 2013 ، الرامي الى تثمين ، ودعم ترقية تحويل التكنولوجيا و المعرفة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة . أما فيما يخص دعم نشر تكنولوجيا المعلومات و سياسة تحرير الاتصالات فيلاحظ هناك حرية كبيرة يتمتع بها مستعملي الانترنت في الجزائر ، و دون مضايقات على نطاق واسع من السلطة ، حيث

¹ سهام بلقمرى ، التعليم الإلكتروني: رؤية مستقبلية جديدة ، الجزائر نموذجا ، "مجلة علوم انسانية" ، العدد32، جانفي 2007، ص30 .

²عمار عماري ، وآخرون ، "واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الاسلامي " ، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، عدد5، 2007، ص130 / 131.

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

وبالرغم من غياب رقابة مركزية على تصفح شبكة الانترنت ، تقع المسؤولية القانونية على المحتوى الذي يتم نشره مباشرة على مزودي الخدمة ، حيث تنص المادة 14 من مرسوم الاتصالات الصادر عام 1998 على مسؤولية مزودي خدمات الانترنت عن المادة المنشورة ، والمواقع التي يقومون باستضافتها .

كما ترصد بعض التقارير أنه في الفترة الأولى لاستخدام شبكة الانترنت في الجزائر شهدت بعض المدن تشديدا على عمل مقاهي الانترنت ، من خلال طلب الشرطة من مديري المقاهي للاحتفاظ بالمعلومات الكاملة عن الزوار ، وتسليم القوائم يوميا لقسم الشرطة .¹

وتذهب بعض الآراء إلى أن التشديد على استخدام الانترنت ، والرقابة الدورية على مقاهي الانترنت ، يدخل ضمن باب التضيق على الحريات وانتهاكها ، غير أن بعض الجهات المهتمة بقضايا الأسرة طالبت بضرورة سن تشريع قانوني ينظم العمل في مقاهي الانترنت ، لتفادي التأثير السلبي لهذن الشبكة على الأطفال ، من خلال إقامة رقابة أمنية عليها ، مع تحديد السن القانوني اللازم لدخولها ، و فرض عقوبات صارمة على أصحاب مقاهي الانترنت إذا لم تطبق هذا القانون.²

أما تقييم سياسة الوصول إلى شبكة الانترنت في الجزائر ، فيمكن القول ان أهم العراقيل التي تحد من استفادة المواطن الحقيقية من شبكة الانترنت هي سوء الخدمات التي تقدمها الشبكة ، والتي تنتج عن الانقطاع المتكرر في الخدمات وتواصل ذلك أحيانا ليوم كامل ، مما يؤثر سلبا على بعض الأعمال ، ويؤدي إلى اضطرابات في انجاز المهام .

ولإيجاد بيئة مساعدة على عملية التحول لمفاهيم الإدارة الإلكترونية ، الخدمة العامة الإلكترونية ، وما تتطلبه من تحضيرات يقتضي ذلك الاهتمام بالقدرات المجتمعية وتنميتها ، و بالتالي العمل على الارتقاء بمجتمع المعلومات و تطويره كمنطق تفرضه مرحلة التحول للإدارة الإلكترونية .

المطلب الثاني : رؤية وأهداف إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في الجزائر

الفرع الأول : رؤية وأهداف الإدارة الإلكترونية في الجزائر :

تبنّت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية والتي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنة القطاع الحكومي وما تملّيه عليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست اغلب الدول المتقدمة وتشكل المعركة الرقمية وتدعيم الراس المالي البشري اساسا للرهانات التي تطرحها التنمية

¹ الحجب والرقابة والمصادرة ، متاح في <http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml>

تاريخ الاطلاع 2018/12/13 .

² ليلبي ، ك، نحو رقابة شديدة على مقاهي الانترنت ، متاح في <http://www.elbilad.com/article.php?codear=40101>

تاريخ الاطلاع 2018/11/07 .

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

الاقتصادية والاجتماعية وعملا رئيسيا في تحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة ، وإستراتيجية الجزائر العالمية تهدف إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الاخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم بالإضافة الى جملة من الاهداف الاخرى والتي منها :¹

- ضمان الفاعلية في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين وان تكون متاح للجميع ، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها الى الحصول على وثائق و معلومات .

- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية .

- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لمكافحة البلاد .

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات المساهمة كذلك في تجسيد على ارض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وتحقيق السياسة الحوارية عن طريق تقرب الإدارة من المواطن

- حماية وتحسين المجتمع ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص العابرة للحدود منها.

الفرع الثاني : إستراتيجية الجزائر الإلكترونية :

الجزائر شئنها شئن الدول السائرة في طريق النمو تسعى من خلال تطوير عمل ادارتها الى الدخول في مصاف الدول المتقدمة حيث قامت بانتهاج العديد من السياسات والتنظيمات التي من شأنها تحسين الخدمة النوعية للادارات الجزائرية وكذا تقرب الادارة من المواطن بهدف الرفع من الكفاءة الادارية وتلبية حاجيات المواطن وتحقيق رضاه ومن بين السياسات التي انتهجتها الجزائر في مجال التقدم الايداري سياسة الجزائر الالكترونية ، هذه السياسة التي تهدف الى تجسيد فكرة الادارة العمومية الالكترونية على ارض الواقع.²

¹ سليمان بوفاسة ، سعيداني رشيد ، استراتيجية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية (مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية) ، مجلة الاقتصاد والتنمية مخبر التنمية المحلية المستدامة - جامعة المدية ، العدد 1 ، جانفي 2013 ، ص 22.

² عبد القادر عبان ، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراة في علم الاجتماع، جامعة بسكرة، 2016 ، ص 93.

الاستراتيجيات المشكولة للحكومة الإلكترونية في الجزائر :

يمكن تحديد ستة استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة. وتمثل هذه الاستراتيجيات في الآتي:¹

1. سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة:

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية... الخ. كما أن المهارات المحتاج إليها متعددة ومتغيرة علي الدوام. ولهذا العامل الاستراتيجي يجب التأكد على تنمية الموارد البشرية المحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوي عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة.

2. سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المواطنين:

استراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية، تحدد برامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين والأعمال في إدراك نقاط القوة والقصور والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها.

3. الوصول للمواطنين:

استراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلى إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ودور الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيره.

4. التحول في الخدمات:

تمثل هذه الاستراتيجية في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية الوقت الحقيقية، حيث أن رؤى الحكومة الإلكترونية تعتبر رؤى متكاملة للإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية التي تقدم في الوقت الحقيقي المناسب. ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحولية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون، حيث أنها تعتبر غير مرئية وتتم في

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وأثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

الدوائر الحكومية المقدمة لمعلوماتها وخدماتها. وتشتمل هذه الأنشطة والعمليات علي كثير من الإجراءات وتدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.

5. إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة لذلك:

استراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة Portal حيث يتطلب ذلك تكامل عمليات وإجراءات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية.

6. استراتيجية صياغة خريطة واضحة المعالم :

توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، تشرك المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.

7. الدعم والمساندة المطلوبة:

استراتيجية دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.¹

المطلب الثالث : محاور إستراتيجية الجزائر الالكترونية :

تتمحور استراتيجية الجزائر الالكترونية حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الاهداف الرئيسية والاهداف الخاصة المزعم تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 الى 2013 ، تتمثل هذه المحاور في الآتي:²

1- المحور الأول : تسريع استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الادارة العمومية

يتضمن هذا المحور الاهداف الخاصة التالية :

- استكمال البنية الاساسية المعلوماتية

- وضع نظم اعلام مندمجة

- شرح تطبيقات متميزة

¹الاستراتيجية الى التطبيق : موقع عادل غزال الجزائري مرجع سبق ذكره

²مشروع الجزائر الالكترونية (e-Algérie) متاح على الرابط <http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerier.pdf> تاريخ الاطلاع . 2019/01/02

- تنمية الكفاءة البشرية

- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال و الإدارات الاخرى .

2-المحور الثاني : تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشركات

يتضمن الأهداف الخاصة التالية :

- دعم تملك تكنولوجيا الاعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات

- تطوير عرض خدمات الكترونية من جانب الشركات

3-المحور الثالث : تطوير الآليات والاجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من

التجهيزات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال

الهدف الاساسي لهذا المحور هو تمكين المواطنين في أي نقطة من الوصول والاستفادة من الخدمات

الإلكترونية والانترنت ، اما الاهداف الخاصة فتشمل على الخصوص :

- اعادة بعث مشروع " اسرتك " عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع

نع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع

- الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت والمنصات المتعددة الوسائط

والحظائر المعلوماتية ودور الثقافة .. الخ

- توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ الى الانترنت.

4-المحور الرابع : دفع تطوير الاقتصاد الرقمي¹

من خلال تفعيل خبرات ومهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال

وتصديرها نحو الاسواق الاخرى ، ضمن هذا السياق يتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور في توفير الظروف

الملائمة لتكوير صناعة تكنولوجيا الاعلام والاتصال يندرج تحت هذا الهدف الرئيسي اربعة أهداف خاصة

هي :

¹ رفيق بن مرسلبي ، مرجع سبق ذكره ، ص 158 .

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في اطار اعداد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية
- توفير كل الظروف الملائمة لثمين كل الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال انتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيزات
- وضع اجراءات تحفيزية لانتاج المضمون .
- توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال نحو التصدير .

5- المحور الخامس : تعزيز البنية الاساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة

- يجب ان تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع قادر على توفير القدرات الضرورية عبر كامل التراب الوطني بنوعية وامن يستجيبان للمعايير الدولية ، يندرج تحت هذا الهدف الرئيسي الاهداف الخاصة الاتية:
- تاهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات
 - تامين الشبكات
 - نوعية خدمات الشبكات
 - التسيير الفعال لاسم نطاق " dz "

6- المحور السادس : تطوير الكفاءات البشرية¹

- يجب ارفاق البنى التحتية وتعميم النفاذ لتكنولوجيا الاعلام والاتصال باجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية من اجل تعميم استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات ، لتحقيق هذا الهدف ثم تسطير هدفين خاصين هما :
- اعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال
 - تلقين تكنولوجيا الاعلام والاتصال لجميع فئات الاجتماعية

7- المحور السابع : تدعيم البحث التطوير والابتكار

¹ محمد بدو ، سمية بخاري ، التجربة البيومترية في الجزائر ، الملتقى العلمي الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب البلدة ، 2017، ص15

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

يختص هذا الهدف بتطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال عن طريق تعزيز نشاطات البحث والتطوير ، اما الاهداف الخاصة فتشمل التنظيم والبرمجة وتأمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات

8- المحور الثامن : ضبط مستوى الاطار القانوني

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تهيئة مناخ يشجع على اقامة الحكومة الالكترونية وهذا الهدف يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد اطار تشريعي وتنظيمي ملائم .

9- المحور التاسع : الاعلام والاتصال

يتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور بالتحسيس بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للوطن ، اما الاهداف الخاصة لهذا المحور تتمثل في :

- اعداد وتنفيذ مخطط الاتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

- اقامة نسيج جماعي كامتداد للمجهود الحكومي .

10- المحور العاشر : تامين التعاون الدولي¹

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في التعاون الدولي في تملك التكنولوجيا و المهارات و كذا تحسين صورة البلاد اما الاهداف الخاصة فتشمل :

- المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية
- اقامة شركات استراتيجية بهدف تملك تكنولوجيا و المهارات .

11- المحور الحادي عشر : اليات المراقبة والتقييم

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في اقامة نظام مؤشرات متابعة و تقييمات تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة ، وباجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية " من جهة اخرى ، اما بالنسبة للاهداف الخاصة لهذا المحور فتضم :

- اعداد الاطار التصوري لنظام المؤشرات النوعية .

- اعداد قائمة مؤشرات ملائمة .

¹ نفس المرجع السابق ، ص16.

12- المحور الثاني عشر : اجراءات تنظيمية

يهدف هذا المحور الى وضع تنظيم مؤسسي متناسق يتمحور حول ثلاث مستويات التوجيه ، التنسيق بين القطاعات والتنفيذ وسيضمن هذا التنظيم التمثيل الفعلي للمخطط الاستراتيجي بفضل تاطير فعال ومتابعة دائمة وتنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين ، بالنسبة للاهداف الخاصة لهذا المحور فتمثل في :

- تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات .
- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة .

13- المحور الثالث عشر : الموارد المالية

يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد والتالي لا بد من استغلال مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا كما يجب ان تكون الإجراءات التشريعية والتنظيمية او المادية مقرونة بتقييم مالي دقيق ، ويستلزم الامر ايضا ترتيب الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

المطلب الرابع : تفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية للفترة 2013/ 2019

تعتمد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية على صناعة المضامين وتطبيق استخدامات التكنولوجيا الحديثة في حياة المواطن الجزائري ، وهو ما يدفع بمشروع التحول الإلكتروني الى ضرورة توفير المنشآت القاعدية ، خلال مراحل لاحقة ، و يتطلب وقتا إضافيا لبلوغ هدف الحكومة الإلكترونية ، خاصة وأن اللجنة الإلكترونية بالوزارة قد سطرت لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) برنامج يرمي الى تطوير تطبيقات وخدمات إلكترونية موجهة للإدارات عن طريق خلق شبكة داخلية . ولعل أهم خطوة في تفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية ما تم تسطيره من مشروع يهدف الى "عصرنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية في إطار أهداف إستراتيجية لتحسين فعالية ونجاعة أداء الإدارة ، حيث اصبح جواز السفر البيومتري الإلكتروني عمليا خلال السداسي الأول من 2010 فيما أصبحت بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية عملية خلال الفترة 2010/ 2011 ، علما أنه تم في أوت من نفس السنة الشروع في تجريب جواز السفر البيومتري الإلكتروني في عينة من البلديات ، وإطلاق نموذج شهادة ميلاد خاصة ، وعملية تصوير سجلات الحالة المدنية بواسطة السكانير على مستوى عدد من البلديات النموذجية ، في حين تم رقمنة السجل الوطني للحالة المدنية سنة 2013 والسجل التجاري سنة 2018/2019.¹

كما ركزت اتجاهات أخرى على أن نجح مشروع الحكومة الإلكترونية (الإدارة الإلكترونية العمومية) الذي دخل حيز الخدمة في الجزائر قبل سنة 2013 ، مرهون بوجود المواطن الإلكتروني الذي بحوزته جهاز كمبيوتر ، وبإمكانه النفاذ إلى الشبكة المعلوماتية بالسرعة الفائقة ، وبأسعار معقولة ، وهو ما يتطلب تطوير المنشآت القاعدية الإلكترونية ، تزامنا و التنفيذ التدريجي لمشروع التحول الإلكتروني . ومن بين المخططات التي توليها إستراتيجية الجزائر الإلكترونية هو تركيزها على تحقيق تطبيقات حكومية أفقية ، وتطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي ، بهدف تحقيق مقاييس الجودة والنجاعة في تقديم الخدمات العامة ، والتي يمكن تفصيلها في الآتي :

¹جمال لعلامي، "جواز سفر وبطاقة تعريف بيومتريان بداية من 2010"، جريدة الشروق اليومي ، العدد 2723 ، الثلاثاء ، 2009/09/22 ، ص 3.

1. تطوير تطبيقات حكومية أفقية: ¹

تشمل خدمات إلكترونية موجهة للإدارات ، وذلك بهدف تسيير مختلف الإجراءات الإلكترونية التي تربط مختلف إدارات الدولة ، و بين مختلف مستويات الحكومة بطريقة آمنة ، وضمن هذا التوجه تدعو الحاجة الى إقامة شبكة يبين الإدارات ، مع ضرورة اعتمادها على بنية تحتية للاتصالات ذات تدفقات سريعة ومؤمنة ، وذلك للتمكن من ضمان التبادل الخاص بالبيانات و المعلومات ، وكون هذا الهدف ضمن التخطيط الخاص بالمستقبل الإلكتروني للجزائر ، فقد تم تحديد بعض العمليات الواجب إتباعها لبلوغ هذا الهدف المسطر ، والتي تشمل :

1-1 إقامة مخطط توجيهي للإدارة الإلكترونية ، والذي هدفه وضع بعض التدابير لتسهيل انجاز المساعي الإدارية الكترونيا وخلق محيط تنظيمي قانوني مناسب للتوقيع الإلكتروني على وثائق الإدارة العامة ، و يأخذ هذا المخطط التوجيهي شكلين هما :

- مخطط توجيهي تنفيذي قطاعي

- مخطط توجيهي معلوماتي استراتيجي

2-1 وضع قواعد مرجعية للموائمة تشمل مجموعة قواعد و معايير ومقاييس لها إمكانية فرض جميع نظم المعلومات في الإدارات العمومية.

3-1 وضع قواعد أمنية مرجعية بهدف ضمان مناخ من الثقة في التعاملات الإلكترونية ويتحقق ذلك بايجاد تامين تام للمعلومات أثناء القيام بعمليات التبادل أو المعالجة أو التخزين.

4-1 إقامة بوابة الحكومة الإلكترونية : يتم من خلالها إيجاد نقطة اتصال فعالة بين المواطن والإدارات تامين شبكة الانترنت الحكومية وضبط مستواها

¹ Republique algerienne democratique et populaire: e-commission , e-algerie 2013,synthese , decembre 2018 p16 .

2. تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي:¹

تشمل خدمات إلكترونية تجاه المواطنين ، وخدمات إلكترونية تجاه العمال وخدمات إلكترونية تجاه الشركات ، حيث أن الخدمات الإلكترونية للإدارة تشمل تشكيلة مهمة من الأنشطة والوظائف ، التي يتم تنفيذها عن بعد بالوسائل الإلكترونية ، وتأخذ الخدمات الإلكترونية أربع مستويات:

1-2 الاعلامية : وهدفها تأكيد تواجد الإدارة وإضفاء أكبر قدر من الشفافية على العمل الإداري

2-2 التفاعلية : فعن طريق هذه الخدمات هناك إمكانية للتواصل في اتجاهين :

- بين الإدارة و المواطنين ، عن طريق البريد Email أو استخدام محركات البحث عن المعلومات الإلكترونية أو تحميل وعرض الاستثمارات .

2-3 المعاملاتية : تسمح هذه المعاملات للمرتفقين باستكمال معاملاتهم عبر الانترنت دون الحاجة الى التنقل.

2-4 التحول : هذه المعاملات تستلزم إعادة تصور الإجراءات الإدارية لفائدة المواطن وليس الإدارة العمومية و لانجاز هدف تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي تم تسطير 447 عملية من قبل الهيئات و الدوائر الوزارية بغرض الوصول الى ايجاد :

295 خدمة إلكترونية تجاه المواطنين (112 إعلامية ، 183 تفاعلية)

86 خدمة إلكترونية تجاه العمال (19 إعلامية ، 67 تفاعلية)

66 خدمة إلكترونية تجاه الشركات (24 إعلامية ، 42 تفاعلية)

إن تأخر الجزائر في مجال تسريع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية خدمة للمواطنين في الحياة اليومية ، يتحتم إعادة النظر في إستراتيجيتها الإلكترونية ، انطلاقا من توفير منهجية دقيقة للتعامل مع الفجوات النظرية والتطبيق التي تعني " اختلاف سمات النموذج المقترح الذي يقترحه مدراء الإدارة العامة الإلكترونية ، مع الواقع الذي يعملون فيه ، فهم يطرحون نموذجا طموحا ، ويشجعون في تنفيذه إلا أن الواقع لا يستجيب لطموحاتهم ."

وتتلخص طريقة معالجة فجوة النظرية والتطبيق في منهجان :²

¹ Ibid ,p 17 / 18 .

² مكيكس ريتشارد ، "الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية الى الديمقراطية"، نشرة خلاصات كتب المدير والاعمال ، العدد 259، أكتوبر 2003 ، الشركة العربية للاعلام العلمي ، (شعاع) ، القاهرة ، ص 8/7 .

1- المنهج الأول : تعديل النظرية والنموذج المقترح ليصبح أكثر توافقا مع الواقع ، من خلال التركيز على الخدمات الإلكترونية في المناطق ذات البنية الأساسية المناسبة، أو التركيز على عدد اقل من الخدمات العامة الضرورية، بدلا من توزيع الجهود في رقم الخدمات التي لا يمكن التعامل معها طبقا للإمكانات المتاحة في الواقع.

2- المنهج الثاني :تغيير الواقع ليصبح أكثر توافقا مع النظرية ، والنموذج المقترح ويحدث ذلك بحل مشكلة نقص التمويل ، من خلال إدخال قطاع حكومي آخر أكثر قدرة مالية وتمويلية، ليساهم في عملية التطوير والبناء .

حيث وفي إطار الشراكة بين دول شمال وجنوب المتوسط ، تم اقتراح مشروع المستشفى الافتراضي بالجزائر، الذي سيقدم نظاما علاجيا خاصة في مراقبة المريض عن بعد من التشخيص إلى العلاج؛ ويهدف المشروع الى تزويد المستشفيات بالجزائر بالوسائل التقنية من الجيل الاخير ، بالموازاة مع التخطيط لإقامة صلة بين الأقطار الصناعية و المستشفيات ، بشكل يسمح من فتح جسر لنقل التكنولوجيا الحديثة في المجالات الطبية ، من أوروبا الى دول الساحل الجنوبي ، ومن حوض البحر الأبيض المتوسط ، حيث سيقدم هذا الارتباط أفضل علاج للمرضى مع مساعدة من المتخصصين من مختلف البلدان .¹

بذلك فالحاجة قائمة للعديد من الإجراءات بهدف دعم الخبرة العلمية والتقنية ، وكذا إعطاء دور للشركات المتخصصة في توفير المعدات و البرمجيات ، و توفير المهندسين ذوي الخبرة في تطوير المحتوى ، والتكيف مع الاحتياجات التدريبية لصناعة البرمجيات ، والعمل على إنشاء مركز لشركات البرمجيات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وتعزيز وسائل حماية الملكية الفكرية²

ومما لا مجال للشك فيه أن الجزائر ما زالت في خطواتها الاولى في بناء الإدارة الإلكترونية ، بحيث هناك عددا من المواقع التي تخص بعض الإدارات والجامعات تقوم بعرض خدماتها ، وأن هناك اهتمام من قبل الإدارات العليا في حوسبة مهام الكثير من الإدارات الحكومية بغية القضاء على الروتين وتبسيط الإجراءات للمواطنين.³

¹- "Le projet d'hospital virtuel euro- méditerranéen confié à l'Algérie Medinnov euro -méditerranéen de l'innovation", disponible sur: [http //www.medinnov.com/le-projet-d-hopital-virtuel-euro-mediterraneen-confie-a-l-algerie.html](http://www.medinnov.com/le-projet-d-hopital-virtuel-euro-mediterraneen-confie-a-l-algerie.html) , page web consultée le : 17/11/2009.

² kamel, benkadi " _ALGERIE2013 :PARTENARIAPUBLIC PRIVÉ ATOUR D'UN PROGRAMME L'ETAT N'A PAS la capacite pour mettre en oeuvre le programm e-algerie " 2013 disponible sur :<http://www.alwatan.com>

تاريخ الاطلاع 2018/12/25

³علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع سبق ذكره، ص 356 .

في الاخير يمكن القول أن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر أصبح أمرا ضروريا لتطوير الخدمات المقدمة للمواطن ، كالقيام بالعمليات الكبرى على مستوى البنوك ومراكز البريد ومختلف المؤسسات المالية ، باستعمال التكنولوجيات الحديثة في تحسين منظومة خدمات التعليم العالي ، كإدخال تقنيات الانترنت في تطوير مؤسسات التكوين المهني وقطاع التربية ، و تجهيز مختلف مؤسساتها بآليات الإدارة الإلكترونية ، من أجل دفع حركية إنجاز المهام الموكلة لمؤسسات الخدمة العامة ، وتحقيقا لمتطلبات الحكم الراشد التي تقتضي توفير النوعية لعالم الاتصال والتسيير الإداري ، و تقريب المواطن و المؤسسات من الإدارة الهيئات الرسمية ، الاسراع في الاستجابة لمختلف متطلبات المواطنين ، واستقبال شكاويهم والرد عليها في ظرف قياسي .

وبناء على التجارب القطاعية سابقة الذكر يمكن القول أن الجزائر قد عرفت نوعا من الانفتاح على نموذج الإدارة الإلكترونية ، كمرحلة هامة في تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين ، وهي تفتقد حاليا الى تطوير هذه الممارسات للوصول إلى تحسين وترشيد الخدمة العمومية .

المبحث الثاني : تأثير الادارة الالكترونية على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر

المطلب الاول : الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

الفرع الاول : آليات تنفيذ الإدارة الإلكترونية في الجزائر : يمكن تحديدها في :¹

1. الآليات المادية:

ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت سنة 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وقدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 الى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجماعي و50 في الطبي و500 في القطاع الاقتصادي و150 في القطاعات الأخرى، ، فقد أثبتت بعض الدراسات العامة التي أجريت بخصوص استعمال تكنولوجيا المعومات والاتصال بالأجهزة الإدارية مفارقات مهمة يمكن أن نستشفها من خلال التقرير الصادر عن هيئة معترف بها دوليا هي المنتدى الاقتصادي الدولي (دايفوس) الذي بين أن الجزائر في مجال مالكي أجهزة كمبيوتر شخصية تحتل المرتبة 111 عالميا، و في مجال عدد المشتركين في شبكة الانترنت تحتل المرتبة 88 عالميا، وفي مجال مستخدمي الانترنت تحتل المرتبة 91 عالميا، في مجال استخدام الانترنت في المدارس احتلت المرتبة 123 عالميا، كما أن الجزائر شرعت في تنفيذ برامج

¹عبد الله حاج سعيد ، تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، مجلة الانسان والمجال ، العدد 02 ، (2015) ، ص 18 / 19 .

اسرتي 01 والذي يهدف لتمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسوب آلي وذلك في سنة 2010 .

كما يعد هذا البرنامج وسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية بحكم توفر العرض على التوصيل بشبكة الانترنت، بالإضافة إلى برنامج اسرتي 02، والذي يهدف إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيا الحديثة .

2. الآليات البشرية:

تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بتاريخ 2009/09/13 من خلال برجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون الى برنامج إعدادي حول الحكومة الإلكترونية يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وانماط الحياة الرقمية، وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوم لمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن، من جانبها أيضا شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية وقد تم تخصيص دورات تدريبية للمؤطرين قصد ضمان سبل المشروع ، كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العلمية والمحلية والتي تدخل ضمن إطار الإدارة الإلكترونية .

3. الآليات التشريعية :

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال:

1-3 القوانين التنظيمية:

- المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط وكميات ممارسة خدمات الانترنت وقد أنهى المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت.¹
- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أوت 2000 والذي حدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار الى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.
- القانون رقم 03-2000 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات.¹

¹ المرسوم التنفيذي رقم 98-275 : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 26 ربيع الثاني 1419 الموافق ل 25 أوت 1998، العدد 60 ط، ص 12 .

3-2 الثقة الرقمية:

- وتعرف على انها تلك البيئة المعلوماتية تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية، ولقد عمل بها المشرع الجزائري لاستكمال هذا الترسانة التشريعية بعدة قوانين متعلقة ب:
- الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية: من خلال إصدار قانون رقم-10 بتاريخ 20 جوان 2005 المتمم والمعدل القانوني المدني، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات الى النظام الإلكتروني ، حيث أصبح للكتابة في الشكل الإلكتروني مكانا ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري.
 - التوقيع الإلكتروني : كما اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الإلكتروني في نص المادة -327 2بالقانون 5-10 المعدل والمتمم للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني ، والتي تنص على أن يعتمد التوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجة على المحررات الإلكترونية.
 - التصديق الإلكتروني : حددت ممارسات نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني بموجب مرسوم 7-162 وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.
 - الدفع الإلكتروني : اعترف القانون الجزائري بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال الأمر 3-11 المتعلق بالنقد والقرض ومن خلال المادة 69، التي تنص على أن وسائل الدفع الإلكتروني هي كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما كان السند أو الأسلوب التقني المستعمل.
 - الجريمة الإلكترونية: أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الإلكترونية فقد تم إصدار القانون رقم 15-4 المؤرخ في 10/11/2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات، والذي ينص على الحماية الجزائية لأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات.²

¹ محمد شايب ، حسن هدار ، تقييم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا الاعلام في الجزائر .. بعد عشرية من الإصلاحات ، مؤتمر دولي حول: تقييم اثار برامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار والنمو الاقتصادي خلال الفترة 2001-2014، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة سطيف ، الجزائر 2013 ، ص 10 .
² قانون رقم 4-15 : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، المؤرخة في 10 نوفمبر 2004 ، العدد 70 ، ص 8 .

الفرع الثاني : بعض نماذج الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

يمكن الاستدلال في هذا المجال بما يلي:

1. قطاع البريد والاتصال: تكريسا لتأسيس نظام الخدمات العامة الإلكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر، قامت هذه الأخيرة بمحاولة عصرنه قطاع البريد من خلال¹
2. الشبكات الإلكترونية: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن المتعاملين، و هيكلها للأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.
3. بطاقة 2 / la carte ccp 2 بطاقة السحب الإلكترونية: يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر ، والتي تعمل مع وجود الشبكات الإلكترونية ، إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبكات بريدي، أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري ، ويقوم استخدام بطاقة السحب الإلكتروني على السرعة، توفر الأمن ودعم السرعة للاستجابة وتلبية لطلبات المواطنين للحصول على الخدمة في شكل متواصل، فقامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب الكتروني لبريد الجزائر ، وبعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبدايات أولية، باشرت مصالح البريد إبتداء من الفاتح جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الإلكتروني، وتعميم استعمالها حيث اختيرت الجزائر العاصمة كمرحلة أولى قبل أن تشمل العملية باقي المناطق .
4. قطاع وزارة الداخلية :

في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2009 - 2013 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصت بها بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد، ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر القطاعات التي سارعت بتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في:²

4-1 مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية :

ويتمثل في إنشاء تطبيق على الواب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من اجل تمكين

¹العربي بوعمامة،رقاد حليلة ، الاتصال العمومي والادارة الإلكترونية (رهانات ترشيد الخدمة العمومية) ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد 09 ، جامعة الوادي، 2014 ، ص 73/72.

²مصطفى لقرع ؛ فايذة عمايدية ، الادارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية ، المكتبة القانونية العربية،الجزائر، 2016 ،ص 33.

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق عقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010، وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني ، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية ، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة ثم السعي في ما بعد الى تمديد العملية إلى كافة الوثائق.

4-2 مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين :

في إطار تنظيم العمل جواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثل في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها :

- قرار مؤرخ في 09 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.¹
- قرار مؤرخ في اول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني .

أما من الناحية التطبيقية فقد أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 12 جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات المقاطعة الإدارية لحسين داي العاصمة وأضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر، ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين الى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بمختلف الإجراءات اليومية .

وفي ما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري هو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ويكون مطابقا للمعايير المملات من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني ، ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية الجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين، والجديد فيه أنه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع

¹ قرار مؤرخ في 17 أكتوبر 2010 : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، مؤرخة في 14 نوفمبر 2010 ، العدد 69 ، ص 33 .

وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وارسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكتروني وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية .

3-4 مشروع المواطن الإلكتروني :¹

حيث أطلقت في أواخر سنة 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر ، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة ، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية، بالإضافة الى وضع رقم وطني لكل جزائري وجزائرية يحل محل كل الوثائق، وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية، التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة ، ويعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر في الإدارة الإلكترونية، التي تعد أول محور أساسي لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، ويتمحور هذا البرنامج حول 13 محورا رئيسيا، في إعداد تقييم كل محور متبوع بتحديد الأهداف الكبرى و الخاصة التي يجب بلوغها في غضون خمس سنوات علاوة على قائمة نشاطات لتنفيذها، شمل هذا المشروع وضع شبكات ربط بين المؤسسات وبين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، واستعمال الوسائل التكنولوجية من خلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الإدارية وتنصيب أنظمة إعلامية مدمجة وكذا إدراج بعض الخدمات لصالح المواطن .

المطلب الثاني : الإدارة الإلكترونية وإسهاماتها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

تماشيا وأهداف الموضوع الرامية للكشف عن دور الإدارة الإلكترونية كآلية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر ، ينطلق هذا العنصر للبحث عن مختلف الانجازات التي قدمها نموذج الإدارة الإلكترونية لواقع الخدمة العمومية ، وفي المقابل محاولة تفصي أوجه الإخفاقات المسجلة .

الفرع الاول : الانجازات

إن الانطلاق في رصد نتائج وآثار تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية على ترشيد 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:²

¹العربي بوعمامة ،رقاد حليلة ، مرجع سبق ذكره ، ص 42 / 43 .

²عبد الكريم عاشور ، مرجع سبق ذكره ،ص156

1- أتمتة أنشطة الإدارة العمومية : إذ أن هناك عدد من المبادرات التي تبرز واقع الخدمة العمومية كشكل من أشكال الاتمة لمختلف الأنشطة التي تتعلق بهذه المؤسسات ، من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بعض الأعمال و الخدمات ، و التي يمكن التطرق إليها وفق الآتي:

1-1- أتمتة وثائق البطاقة الرمادية : حيث كان يعتمد في السابق على نظام مرمز باستعمال أجهزة (HP) و نهايات طرفية (Des terminaux) موجودة في بعض الأماكن فقط ، أما حاليا ومنذ وقت ليس بالبعيد فقد تم استبدال ما كان متوفر من أجهزة (HP) بشبكة اتصال عن بعد (Accès à distance) مبنية بملقم يحتوي قواعد البيانات الخاصة بالبطاقات الرمادية ، تتصل به حاسبات موجودة على مستوى الدوائر وكذلك على مستوى الدرك الوطني ، الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة .

1-2- تطوير عملية الاتصالات أثناء الانتخابات : إذ أن من البرامج التي تم الاعتماد عليها أثناء الانتخابات تلك التي تتكفل بنقل المعلومات ، و الإحصائيات بين البلديات كمرحلة أولى ، ثم كمرحلة ثانية من الدوائر إلى الولايات ، وفي الاخير تجمع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة ، وهو ما أدى الى توفير الكثير من الجهد ، خاصة فيما يتعلق بإيصال المعلومات في الوقت المناسب دون تاخير يسجل .

2- التراسل الإلكتروني : حيث تم تنصيب ملقم خاص بالبريد الإلكتروني يعمل على تزويد الدوائر بخدمات البريد الإلكتروني ، حيث يتم إرسال الرسائل الإلكترونية مباشرة الى الجهة المعنية ، مما يوفر سرعة كبيرة وفعالية ، واختصارا للوقت و الجهد ، إذ تم فتح بريدي الكتروني لجميع الدوائر وكذلك ديوان الوالي، كما أدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العامة الجزائرية الى خلق بعض المسارات الخاصة بالخدمة العامة الإلكترونية ، والتي حاولت تحديث الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال :¹

¹ Direction Générale de la Fonction Publique, Pour une Fonction Publique Moderne et Performante, disponible sur : <http://www.concours-fonction-publique.gov.dz/>, Page web

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

- **الفضاء الإعلامي المفتوح:** يمكن رصد التحولات في مفهوم الاتصال بين الجمهور والهيئات الولائية ، ولعل هذا ما يوضحه موقع ولاية قسنطينة ، خاصة وأنه أصبح وسيلة تتيح إمكانية الوصول الى مختلف المعلومات حول الولاية ، حيث يستطيع أي فرد أو مواطن ، معرفة كل المواضيع التي تتعلق بالولاية ، ومن أي مكان داخل الوطن أو خارجه .
- **تقريب الإدارة من المواطن :** ترفع العديد من مشاريع الإدارة الإلكترونية شعار تقريب الإدارة من المواطن ، وتسهيل وصول الأفراد للخدمات العمومية ، وبالنظر إلى التجربة الجزائرية هذا المجال ، يمكن تسجيل ما تم وضعه من أمثلة حول مشاريع تكنولوجيا المعلومات في الإدارة ، وفق ما يوضحه الجدول الآتي :

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

جدول رقم (01) مخطط إدماج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة بالجزائر .

القطاع	امثلة حول ادماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة
الحكومة	الحكومة على الخط : هو مواقع واب مؤسسات الدولة (الرئاسة ، مصالح رئاسة الحكومة ، مجلس الدولة ، البرلمان ، الوزارات ، الولايات ، السفارات ، المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي .
التعليم العالي	مشروع الشبكة الاكاديمية للبحث ، التعليم عن بعد ، المكتبة الافتراضية
العدل	اتمتة ملفات السوابق العدلية ، تسيير ومتابعة الملفات بشكل سهل خاصة شهادة الجنسية (حيث اصبح بإمكان كل مواطن على هذه الشهادة من أي محكمة عبر كامل التراب الوطني) ، اضافة الى سهولة متابعة القضايا العقابية ، الحالة المدنية (وفيات ، زواج) ، تحقيقات .
الصارف والمالية	مشروع " شبكة بين البنوك " تسهيلات للمتعاملين من خلال مواقع البنوك .

المصدر: خلادي ، عبد القادر"التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في تطوير البحث في علوم الإدارة (تحدي استراتيجي للإدارة في الوطن العربي)"، المؤتمر العربي الثالث البحوث الإدارية والنشر، القاهرة ، 14/15 ماي 2003 ، ص 3 ، (بتصرف الباحثين) .

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

من خلال الجدول يتبين أن هناك توجه نحو تقريب الإدارة العامة من المواطن ، وهو ما يمكن تصنيفه ضمن التحول نحو ترشيد الخدمة العمومية ؛ فإتاحة الخدمات على الخط على بعض مؤسسات الخدمة العمومية ، من شأنه أن يدعم شفافية الخدمة ، ويوفر معطيات ، ودلالات رقمية مهمة لخدمة جمهور المواطنين.

ويمكن الاستدلال على أهمية هذه المعطيات من خلال موقع الوظيفة العامة على شبكة الانترنت الذي يعرض وبشكل متواصل ، وعلى الخط، مسابقات الوظيف العمومي داخل كامل القطر الجزائري ، بدلالات رقمية ويقوم بتوضيح الجهة المستخدمة ، وعدد المناصب ، ومكان إيداع ملفات الترشيح ، وتاريخ المسابقة... الخ.¹

كما أصبح التسجيل عبر الانترنت وسيلة تسمح بمتابعة الدراسة لدى المركز الجهوي للتعليم والتكوين عن بعد ، حيث حقق مزايا عديدة تتمثل في السرعة والفعالية وربح الوقت ، والاقتصاد ، إضافة الى البساطة ، حيث يتمكن الطلاب من ربط علاقة التواصل بشكل افتراضي ، بما جسد مدخلا للتعليم عن بعد " ويظهر ذلك من خلال ما يحصل عليه المتلمذ من " اسم مستخدم " و " رقم سري " من أجل الدخول الى أرضية التعليم "المعلم " ؛ فيوفر بذلك طريقة تعليم سريعة وناجعة ، مع انطلاق عملية التسجيل الاولي ، حيث يتم الدخول الى موقع الديوان ، وإتباع المراحل خطوة بخطوة للوصول الى الخدمة المطلوبة (تسجيل ، طباعة الفروض ، تأكيد التسجيل... الخ.²

كما تجدر الإشارة إلى أن هناك تقنيات أخرى قد عرفتها الخدمة العمومية ، ساهمت بشكل واسع في تقريب الإدارة من المواطن ، والتي تتمثل في الخدمات التابعة لشركات الهاتف النقال ، مثل خدمات الاطلاع على نتائج شهادة التعليم الأساسي ، وكذا نتائج شهادة بكالوريا التعليم الثانوي ، التي تتيحها شركة "موبيليس " .

ومن ثم فالتحول للحكومة الإلكترونية بالجزائر هو إجراء يتم على مراحل ، وهو ما سوف يولد تحولا في وسائل تنظيم وعمل الحكومة ، و تبسيط عملياتها لخدمة المواطن ، بما في ذلك تنفيذ خدماتها عبر الإنترنت ، حيث كانبجاز مرحلي يتعلق بمسار الحكومة الإلكترونية ، يمكن ملاحظة التطور الخاص بتحديث قطاع العدالة وتعزيز فعالية نشاط الإدارات المركزية ، والإدارات الإقليمية.

3- **محاولات تطوير المشاركة السياسية:** تحقيق هذا العنصر في الجزائر يتوافق مع التحول نحو مفهوم الديمقراطية الإلكترونية ، التي أصبحت نسق بديل لتطوير المشاركة السياسية ، والبحث في أثر تطبيق

¹مرجع سبق ذكره Direction Générale de la Fonction Publique

²الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد ، "دليل التسجيل عبر الانترنت"، الجزائر ، دون تاريخ نشر ، ص 2 .

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمة العمومية ، يدفع بالضرورة الى الكشف عن تلك المحاولات التي أوجدت خدمات أولية طبقا لنموذج الديمقراطية الإلكترونية ، حيث أصبحت هناك نوافذ الكترونية للمؤسسة التشريعية بالجزائر ، تتيح إمكانية طرح الأسئلة من قبل النواب على الجهاز الحكومي ، إذ يتم إدراج كل سؤال من قبل النائب في البرلمان بغرفتيه ، وعن طريق الصوت والصورة من خلال موقع وزارة العلاقات مع البرلمان ، كما يتيح موقع المجلس الشعبي الوطني قنوات اتصال من خلال نوافذ الكترونية ، منها جولة بالمجلس ، سجل الزوار ، الاتصال والمراسلة ، وكل ذلك متوفر ومطبق حاليا على شبكة الانترنت¹.

4- **السرعة والدقة في بعض الخدمات العمومية :** بالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعرف مراحلها الأولية ، إلا أن الوصول الى مفهوم هذه الخدمة قد منح إسهامات و إنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطنين ، ولو كانت بأشكال نسبية .

وبالرجوع الى خدمات التسجيل الجامعي الاولي من خلال شبكة الانترنت ، يمكن وصف ذلك بالخطوة الايجابية ، التي وفرت على الطلبة جهد التنقل الى مراكز التسجيل الجامعي ، والاكتفاء بإيداع بطاقة الرغبات الإلكترونية ، الأمر الذي يتيح فوائد عديدة لهذه المؤسسات ، ويضع حدا لتكاليف الاستقبال للطلبة الجدد ، بما فيها التكاليف المالية والبشرية ، خاصة في ظل ارتفاع عدد الطلبة المسجلين في هذه المرحلة .

الأمر كذلك بالنسبة لخدمات مؤسسة بريد الجزائر ، التي وإن كانت هي الأخرى تعرف مشاكل ترتبط بالخدمة العمومية ، إلا انها استطاعت التأسيس لمفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية ، فوفق دراسة قامت بها مجلة ساعي البريد (le facteur) على مستوى الموقع رقم 825 مكتب بريد النشر بخنشلة في 15 / 09 / 2008 ، تم التوصل الى ان عدد عملية الحساب البريدي الجاري التي تم اجرائها من خلال يوم كامل قد وصل الى رقم قياسي 2213 عملية وهذا من خلال دمج عمليات السحب البريدي الجاري على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية الى جانب العمليات التي تتم على مستوى شبائيك البريد².

¹ موقع المجلس الشعبي الوطني على شبكة الانترنت

ومن خلال هذا الانجاز الذي لا تتوفر معطيات ودلالات رقمية أخرى كافية للحكم على النجاح التام لهذا النموذج من الخدمة عبر كامل القطر الجزائري ، يمكن القول أن الوصول الى هذا الرقم من عدد عمليات السحب ، هو نتيجة ترجع بالأساس الى وجود تقنيات السحب بالبطاقة المغناطيسية على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية ، والذي وفر مجهودات ، وزاد من وتيرة السرعة في تقديم الخدمات المالية داخل هذه المؤسسة .

وتأسيسا على ما سبق فقد ميز التجربة الجزائرية بعض البوادر الرامية الى تطبيق الخدمة العامة الالكترونية بغية إحراز تطوير نوعي في مستوى تلك الخدمات ، إلا انها وكغيرها من تجارب الخدمة العمومية قد عرفت العديد من التحديات ، التي يبرزها و واقع الإخفاقات المسجلة في هذه التجربة.

الفرع الثاني : التحديات

يمكن اجمال تحديات الإدارة الالكترونية ، وانعكاساتها على الخدمة العمومية في الجزائر من خلال ما يلي :¹

1. محدودية البناء التكنولوجي و التقني : ويتجلى ذلك في ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للإدارة الإلكترونية ، حيث يطرح تساؤل اليوم حول التأخر الحالي في الجزائر ، وتدهور واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمقارنة مع جيرانها في المغرب العربي ، وقد حاولت بعض الآراء الإجابة على هذا التساؤل ، بالقول أن الجزائر كانت اول الدول الأفريقية ، في مجال استخدام تقنيات الحاسب الالي خلال فترة السبعينيات وبداية الثمانينات ، وأول بلد عربي يستخدم جهاز الكومبيوتر في الإدارة ، إلا أن السنوات الصعبة التي قوضت الاقتصاد بأكمله أدت الى التأخر في الاستثمار (الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة) وضعف برامج التنمية .

حيث أدت قلة ، أو انعدام الموارد المالية الى تعطيل برامج التحول للإدارة الالكترونية في الجزائر ، خاصة إذا تعلق الأمر بإعداد نظام الشبكات الالكترونية ، الذي تفتقد إليه أغلب الإدارات و مصالحها العمومية ، وهو ما أثر على تطوير مبادرة الخدمة الالكترونية .

2. التحديات التي تواجه مشروع الجزائر الالكترونية:(e- algérie 2013)و يمكن ضبط المشاكل المرتبطة بنقص الكفاءات البشرية ، وخاصة منها المحلية الى جانب مشكل التطور السريع للتكنولوجيا ، والفراغ القانوني ، وهو ما جعل القائمين على برامج التحول يفكرون في طرق تهدف الى مضاعفة أعداد الكفاءات البشرية ، من مهندسين ، و تقنيات ، وخريجي الجامعات ،

¹ عبد الكريم عاشور ، مرجع سابق ،ص158 .

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

والتكوين المتواصل لهم ، في ظل تخصيص الوزارة الوصية على المشروع ل: 56 مخبرا للانترنت يشتغل عليه حوالي 900 شخص .

3. ضعف مجتمع المعلومات : حيث تعاني الجزائر من الأمية التعليمية وبشكل اكبر الأمية التكنولوجية ، ويرجع ذلك الى اعتبارات عديدة منها انخفاض معدل الدخل ، ضعف البرامج

4. التعليمية في أطوار تعليمية مختلفة ، وهو ما أثر سلبا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحول الالكتروني ، ويساهم في ثقافة التغيير داخل مؤسسات الخدمة، إذ أن الجزائر وبالرغم من تداول مصطلح مجتمع المعلومات في العديد من الخطابات الرسمية ، إلا انها لا تزال تعاني من مشكل بناء الإطار العام لهذا المجتمع .

5. مشاكل التوقيع الالكتروني: يعتبر بلوغ مراحل التوقيع الرقمي أحد الجوانب الحرجة الى حدما في السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر ، خاصة وأنه لإعطاء قيمة ثبوتية للتوقيع الالكتروني يجب أن تكون هذه الوثيقة الإلكترونية الحجية ، غير قابلة لإعادة الاستخدام ، وغير قابل للتغيير ، إذ أن التوقيع يصبح ممكن عن طريق تحويله الى جانب التشفير ، والذي يختلف عن التوقيع بخط اليد لأنه غير مرئي ولكن يقابل سلسلة من الأرقام التناظرية.

6. عراقيل تعترض انتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجتمع: تلعب الوضعية الاقتصادية والاجتماعية في أي بلد دورا كبيرا في تحديد انتشار التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال ، لذلك فإن الوضعية الحالية لهذا القطاع في الجزائر لا تزال تعاني تأخرا بسبب نسبة الفقر من جهة ، والأمية ونقص المسنوى التعليمي من جهة أخرى ، حيث لا يتجاوز مثلا عدد المؤهلين لاستخدام الانترنت 13 مليون شخص من بين الذين لديهم مستوى تعليمي مقبول ، والبالغ عددهم حوالي 17.5 مليون .

7. غياب التشريع الالكتروني :¹ حيث أن غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات يضع مرحلة التحول الالكتروني أمام العديد من الاشكالات ، التي تتعلق بتداول المعلومات ، ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها ، والحفاظ على عنصري الخصوصية والهوية ، وعلى وجه التحديد تلك المتعلقة بالأشخاص ، مما ادى هذه الاشكالات القانونية ان تصبح حاجزا أمام التحول للإدارة و الخدمة

¹ فاطمة الزهراء ، "الجزائر حكومة الكترونية " ، بوابة التكنولوجيا للمعلومات و الاتصال في الجزائر ، متاح على الرابط

http : »elabweb, online,fr/article :p149

العمومية الإلكترونية ، إذ و الى حد الآن تفتقر الإدارة العامة في الجزائر الى نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات ، وطريقة التعامل معها عن طريق التكنولوجيا الحديثة.

أمام التحديات المبينة أعلاه ، تبرز الحاجة الى ضرورة إعادة النظر في صياغة مشروع الخدمة العامة الإلكترونية مع توفير المتابعة الدورية لخطوات التحول التكنولوجي ، داخل الإدارات والمؤسسات العمومية ، و محاولة وضع حلول دقيقة لمختلف ما يعترض تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، خاصة فيما يتعلق بتطوير المحتوى الرقمي ، و توفير الأطر القانونية والتشريعية الضامنة لحماية عملية التحول.

المطلب الثالث : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

لقد تم اطلاق مشروع الادارة الإلكترونية في الجزائر منذ فترة ، لكنه لم يتجسد بعد على ارض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من اهمها مايلي :¹

1- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت

2- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى اخرى ، وتأسيسا عليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال .

3- محدودية الانتشار واستخدامات الانترنت في الجزائر ، ذلك ان نسبة مستخدمي هذه التقنية واسعة الانتشار عالميا لازل ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة .

4- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها ، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية ، الا ان هذه التجربة لا تزال متعثرة ، فعلى سبيل المثال ان فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني و التأخير الكبير في الوصول لحساباتهم

5- هناك ايضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانون المعاملات الإلكترونية

¹ رفيق بن مرسل ، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، قسم العلوم السياسية ، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، الجزائر ، 2011 ، ص 167 .

6- بطيء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها .

المطلب الرابع : مستقبل الإدارة الإلكترونية وعوامل نجاحها

ان الإدارة الإلكترونية في الجزائر لازالت في مهدها و لازالت بذرتها الإدارية تنمو بشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت سباقة في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى الى مستوى طموحات المواطن ووفق متطلباته التي يتميز بالتغيير المستمر لذا كان لزاما على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها .

الفرع الأول: مستقبل الادارة الإلكترونية¹

إن الإدارة الإلكترونية لم تخلق من عدم بل هي تحويل الممارسات الاعتيادية التي تتم في العالم الواقعي الى شكل الكتروني ، فهي في الوقت المنظور الشامل أداة لبناء مجتمع قوي، من خلال المساهمة في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وأول ما يصطدم به هذا المشروع في حال الجزائر هو:

1. مشكلة الدخول للشبكة (**l'accès au réseau**):

فلا زال تعميم استخدام شبكة الانترنت يواجه تحديات ضعف البنية التحتية، فليست كل العائلات في الجزائر موصولة بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية وهنا لا يقتصر المشكل على المناطق النائية بل يشمل حتى المدن الكبرى التي يصعب فيها حتى الحصول على خط هاتفي، لذا لا بد أن يترافق تجهيز الإدارة معلوماتيا مع توسيع قاعدة المستفيدين من هذه التقنية بسهولة وبكلفة معقولة، وذلك بتخفيض أو حذف الضرائب الجمركية والضريبة على القيمة المضافة المطبقة على العداد المعلوماتي، وكذا إعادة النظر في التعريفات الهاتفية التي تجعل الارتباط بشبكة الإنترنت صعب المنال.

2. كيفية استخدام الأداة (**se servir de l'outil**):

فلا يزال استخدام الشبكة مقتصرًا على بعض الفئات من المجتمع، فالأمية الإلكترونية تنتشر بكثرة في الوسط الجامعي، فكيف الحال بالنسبة لفئات المجتمع الأخرى.

¹فاطمة بلقرع ، العمري زلازل ، هاجر قرشي ، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية ، مجلة البديل الاقتصادي ، جامعة الجلفة - الجزائر، 2012، ص 12.

3. صعوبة فهم المضمون (compréhension du contenu):

ليس كل من يستطيع الدخول للشبكة قادر على فهم المضمون ، فالتعامل الورقي يعرف عدة تحديات، فالمشكلة ستكون أعقد عند الحديث عن القراءة التفاعلية والوثائق الإلكترونية. وغالبا ما يرتبط التحول الى نظام الإدارة الإلكترونية بالقرار السياسي المركزي، إذ أن وحدات الإدارة المحلية لا تملك حرية اتخاذ قرار تحويل اعمالها الى أسلوب الكتروني لأن دورها تنفيذي فقط، أما الاستراتيجيات فتوضع من خلال السلطة المركزية، وقصور ونقص تدفق المعلومات من الإدارة المركزية نحو الإدارة المحلية يعيق نجاح الإدارة الإلكترونية المحلية ويعرقلها.

4. نقص أو قلة المالية المحلية وتركيز جهود التنمية في المدن الرئيسية باعتبارها واجهة الدولة، دون التزول الى مستوى المراكز والقرى العميقة التابعة للمحليات، ومن شأن ذلك الإضرار بفعالية الإدارة الإلكترونية.

5. تركيز جهود التنمية في المناطق المحلية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين واستبعاد إدخال التطور التكنولوجي ضمن أولويات المواطن المحلي الذي يعاني البطالة و انخفاض مستوى المعيشة ونقص الإمكانيات مما قد لا يساعده على الاندماج في مجتمع المعلومات ، إذ ينظر الكثير من المواطنين للإدارة الإلكترونية على انها نوع من الرفاهية.

6. عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية المتعارف عليها لأن حركتهم في مجال الإدارة العامة مقيدة نظرا لمسئولياتهم عن قراراتهم أمام السلطات الوصية والرأي العام.

الفرع الثاني :عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر: ¹

لضمان نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر يجب أن تراعي عدة متطلبات وعوامل منها:

1. الرعاية المباشرة والشاملة للجهات العليا بعيدا عن الارتجالية والقرارات غير مدروسة ووضوح الرؤية الإستراتيجية لديها والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

2. وضع معايير محددة لاختيار القيادات الإدارية والتأكيد على اختيار القيادات المتميزة دون التقيد بالاقدمية لوحدها، لأنها ليست معيارا وحيدا للقيادة الفعالة، والعمل على تدريب العاملين وتأهيلهم

¹ فاطمة بلقرع ، العمري زلازل ، هاجر قريشي ، نفس المرجع السابق ، ص 13.

الفصل الثاني : تجربة الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمة العمومية في الجزائر

ليكونوا عمال معرفيين عن طريق التربصات والدورات التدريبية التطبيقية ونظام التدريب الإلكتروني عن بعد، كل حسب تخصصه لدعم كفاءاتهم في تسيير الإدارة الإلكترونية.

3. المتابعة والتقييم من أجل الوقوف على النقائص وحصر متطلبات الإدارة الإلكترونية وتكاليفها وتحديد مزاياها لتثمينها وتأكيدتها، وحصر نقائصها من أجل تصحيحها و الحفاظ على ديناميكية المسار الذي تم الالتزام به ودعم الجهود المبذولة. الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات إذ ينبغي النظر الى ما يصرف ويستثمر على الإدارة الإلكترونية على أنه عامل يساعد على تحقيق عائد ايجابي في الأجل المتوسط أو البعيد.

ملخص الفصل الثاني:

تطمح الجزائر من خلال تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية إلى الوصول لخدمة عمومية أفضل و بأساليب إلكترونية حديثة، تلبي بها حاجات المواطن بأسرع وقت وأقل تكلفة من خلال إنجاز معاملات إلكترونية في مختلف المؤسسات الحكومية ، كمشروع الوثائق البيومترية فقد نجح إلى حد ما نظرا لتسريع وتيرة إنجاز الوثائق سواء جواز السفر البيومتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، ما رجع بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقرب المواطن من الإدارة عبر إصلاح المنظومة الإدارية بارساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية .

الفصل الثالث :

الجانب الميداني للدراسة

تمهيد :

تمثل الإدارة الالكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العمومية الالكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العمومية إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة ، وينطلق ذلك من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي، كما يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلاً للإدارة الالكترونية وتعبيراً عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية وكوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وتنفيذ سياساتها وخططها بسرعة وبنجاعة عالية .

من خلال دراستنا للاطار النظري الذي تناولناه في الفصلين السابقين ، سنحاول في هذا الفصل التطرق الى الدراسة الميدانية و هذا لابرز واقع و آفاق الإدارة الالكترونية في الجزائر و اثرها على الخدمة العمومية و معالجتها بواسطة مجموعة من الأدوات المنهجية المناسبة ، من اجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة ، كوصف و تحليل الظاهرة موضوع الدراسة و الخروج بمجموعة من النتائج و الاقتراحات لذا ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى الأجزاء التالية :

- المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية .
- المبحث الثاني: خطوات تطبيق الدراسة الميدانية .
- المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة .

المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية :

سنستعرض في هذا المبحث أهم الخطوات المنهجية والاجراءات التي يتم الاعتماد عليها من خلال أسلوب الدراسة وعينة الدراسة ومختلف الاساليب الاحصائية كما سنعطي لمحة عن المصلحة البيومترية بكل من بلدية عين كرمس و بلدية الدحموني محل الدراسة مع ابراز أهم الأهداف والمهام التي تقوم بها.

المطلب الأول : تشخيص واقع الإدارة الالكترونية ببلديتي (عين كرمس و الدحموني) :

1-التعريف ببلدية عين كرمس :

تعد بلدية عين كرمس مركز للدائرة التابعة إداريا لولاية تيارت ، و قبل وصولها الى هذا المركز مرت بمراحل متواصلة و متطورة لتسميتها الحالية .

فبلدية عين كرمس عينت اول مرة سنة 1928 م و كانت تابعة لبلدية فرندة حتى سنة 1957، ومنذ هذا العهد حتى سنة 1963 م كانت بلدية مختلطة أي ضمت لها ما كانو يسمونه بالدوار (قرية) ، الغوادي و الدهالسة .

و لكن بعد الاستقلال اعيدت تسمية البلدية من عين كرمس الى عين الطاهير و دامت هذه التسمية سنة واحدة أي من 1963_1964 ، ونظرا لمشاكل و صعوبات الإدارية لاقتها هذه البلدية من التسمية الجديدة الخاصة بالوثائق المستعملة الرسمية و الوثائق المستعملة يوميا اعيدت تسميتها الأولى بعين كرمس سنة 1964 .

و عندما جاء التقسيم الإداري الخاص بسنة 1990 تحولت هذه البلدية الى مقر الدائرة بعين كرمس ، و تضم هذه الأخيرة كل من البلديات التالية :

__بلدية مدريسة

__بلدية الرصفة

__بلدية مادنة

__بلدية سيدي عبد الرحمان

و هي تتربع على منطقة كبيرة من الغرب حيث تقدر مساحتها ب 237.83 كلم² ،

و يتجاوز عدد السكان بها الى ما يقارب 25000 نسمة .

يحد بلدية عين كرمس من الشمال كل من مدريسة و فرندة ، اما بالنسبة للشرق فتحدها مدريسة و سيدي عبد الرحمان و جنوبا مادنة و غربا الرصفة و عين الحديد ، كما انها تبعد عن مقر الولاية (تيارت) ب 69 كلم .

2-التعريف ببلدية الدحموني :

تعد بلدية الدحموني مركز للدائرة التابعة إداريا لولاية تيارت حيث تقع في الشمال الشرقي للولاية عبر الطريق الوطني رقم 14 نحو تيسمسيلت و الجزائر فهي تحتل موقعا استراتيجيا هاما ، كما انها تبعد عن مقر الولاية حوالي 11كلم .

بلدية الدحموني ذات طابع فلاحي رعوي لانتاج الحبوب كالقمح و الشعير و بعض الحبوب الجافة الأخرى كالعدس و الحمص و أشجار الكروم التي اشتهرت بها منذ زمن بعيد .

تقدر مساحة بلدية الدحموني ب 164.25 كلم2 ، حيث يتجاوز عدد السكان فيها ال 25000 نسمة ، يحدها شمالا سيدي حسني و شرقا سبعين و سيد الحواس و جنوبا عين مريم و بوشقيف و في الجنوب الغربي عاصمة الولاية كما تضم دائرة الدحموني البلديات التالية :

— عين بوشقيف .

— الدحموني .

3-التعريف بالمصلحة البيومترية :

هي مصلحة تابعة لمكتب التقنين و الشؤون العامة ، وضعت حيز الخدمة الأرضية تطبيقا لتعليمات وزير الداخلية و الجماعات المحلية لما جاء في البرقية رقم 23532 المؤرخة في 04 /11/ 2015 تنفيذا لمخطط الحكومة الهادف الى تحسين أداء الإدارة العمومية و جعله يتميز بالفعالية و الشفافية و تتكون من ثلاث مكاتب رئيسية تسهر على خدمة المواطن و هي :

- مكتب جواز السفر و بطاقة بطاقة التعريف الوطنية البيومترية .
- مكتب ترقيم المركبات .
- مكتب رخصة السياقة .

بعد استقبال المواطنين من طرف عون الاستقبال بالمصلحة البيومترية يقوم كل مكتب بمهامه حسب نوع الطلب الوارد من المواطن ، حيث ان الوظائف تنحصر كالاتي :

3-1 مكتب جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية : تم تحديد ثلاث مكاتب و شباك واحد يسهر على القيام بالمهام التالية :

- شباك لاستقبال الملفات و القيام بعملية حجز المعلومات الأولية .
- مكتب خاص بعملية اخذ البيانات البيومترية "الصورة و البصمات ، الامضاء " .
- مكتب خاص بعملية التسليم .

3-2 مكتب ترقيم المركبات : تتم فيه المهام التالية :

- استقبال ملفات ترقيم المركبات الواردة من داخل الولاية و كذلك من خارجها.
- معالجة الملفات المستقبلية .
- استصدار البطاقة الرمادية للمواطن .
- استصدار بطاقة مراقبة للوافدين من خارج الولاية .

3-3 مكتب رخصة السياقة : تتم فيه المهام التالية :

- التكفل باستخراج رخص السياقة سواء بالنسبة للرخص المتلفة و المنتهية الصلاحية او بالنسبة للرخص الاختبارية للممتحنين الجدد .
- بالنسبة للرخص الواردة من خارج الولاية يوفر المكتب وصل إيداع في انتظار وصول شهادة الكفاءة لاستخراج الرخص .

4. اهداف المصالح البيومترية :

- تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة و نوعية عالية .
- تقريب الإدارة من المواطن .
- ادراج التكنولوجيا الحديثة للاعلام و الاتصال في الأساليب الإدارية و مواكبة التطورات الحاصلة .
- العمل على تسهيل الحصول على كافة الوثائق الإدارية للمواطن .

المطلب الثاني: أداة الدراسة و إجراءاتها :

1. أداة الدراسة :

لقد تم اعداد الاستبيان حول موضوع " واقع و آفاق الإدارة الالكترونية في الجزائر و اثرها على الخدمة العمومية " حيث يعتبر هذا الاستبيان كاداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة ، بالإضافة الى المعلومات المتحصل عليها من طرف مسيري و موظفي المصالح البيومترية لبلدية عين كرمس و بلدية الدحموني المستجوبين .

و يتكون الاستبيان من قسمين رئيسيين :

القسم الأول : و يشمل الأسئلة التي تخص السمات الأساسية للفئة المبحثة و هي :

- الجنس .
- السن .
- المؤهل العلمي .
- المسمى الوظيفي .

- الخبرة .

القسم الثاني: و هو عبارة عن محاور الدراسة حيث اشتملت الدراسة على (30) عبارة موزعة على أربعة محاور و هي :

المحور الأول : و المتعلق باسباب تحول مصلحة الوثائق البيومترية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية .

المحور الثاني : و المتعلق بمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة البيومترية .

المحور الثالث : و المتعلق بقياس معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر .

المحور الرابع : و المتعلق بدرجة فاعلية أداء الإدارة الالكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين .

وقد تم استخدام مقياس ليكارات لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان ، ويعتبر هذا المقياس أكثر شيوعا حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على الخيارات محددة ، وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث فيها إلى اختيار واحد منها على النحو التالي :

جدول (2) درجة مقياس ليكارات الخماسي :

الاستجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	اعارض	اعارض بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر اعداد الباحثين

وحتى تتمكن من قياس اتجاهات الإجابة فإننا نقوم بإعطاء نقاط أو درجات إلى هذه الاختبارات تتدرج من (1) إلى (5) بحيث تعطي الدرجة (1) إلى الإجابة أوافق بشدة في حالة العبارات الموافية لاتجاه الموضوع الدراسة ، وتعطي الدرجة (5) إلى إجابة اعارض بشدة في حالة العبارات غير الموافية لذلك.

جدول (3) اعتمدنا ميزان تقديري وفقا لمقياس تقسيم لكرت الخماسي

الجانب الميداني للدراسة

الاتجاه العام	المتوسط المرجح	الاستجابة
المعارضة بشدة	من 1 الى 1.8	لا اوافق بشدة
المعارضة	من 1.81 الى 2.6	لا اوافق
المحايدة	من 2.61 الى 3.4	محايد
الموافقة	من 3.41 الى 4.2	اوافق
الموافقة بشدة	اكبر من 4.20	اوافق بشدة

المصدر ورشة عمل تحليل الاستبيان عبر البرنامج الاحصائي spss ، صفحة د. أسماء الميرغني على اليوتيوب.

2. الأساليب المنهجية للدراسة :

يتماشى البحث الإجتماعي وفق منهجين متكاملين في الوظائف و الغرض المنشود منه ، وهما المنهج الكيفي والمنهج الكمي ، الذين يكملان بعضهما البعض ، فالأول يعتمد على جمع المعطيات من خلال تشخيص وتحليل الظاهرة وفق ما هي عليه ، بينما الأسلوب الثاني يسعى لإعطاء وصف تدقيقي للبيانات المتحصل عليها من الأسلوب الكيفي وإعطائها دلالة إحصائية تتوافق والقوانين الإحصائية التي تثبت صحة الفرضيات المتبناة من قبل الباحث أو نفيها ، ويمكن لأي بحث أن يعتمد في دراسته على منهج واحد أو عدة مناهج تكون متكاملة فيما بينها من أجل تحصيل الهدف من هذا البحث والوصول إلى نتائج دقيقة ، وذلك بالإعتماد على التقنيات التي يستند إليها كل منهج والتي تختلف باختلاف المنهج المعتمد ولكنها تتكامل فيما بينها في الأخير للوصول إلى أهداف الدراسة وما ترمي تحقيقه من خلال البحث العلمي .

وفي هذه الدراسة وبحكم إقتضاء الضرورة العلمية سنعتمد على منهجين من أجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة وكذلك الإحاطة بموضوع الإدارة الإلكترونية قدر المستطاع والتحكم فيها بالشكل الذي يمكننا من جمع المعطيات بشكل أكبر وبعملية دقيقة ، من أجل هذا فقد تم الإعتداد على المناهج التالية :
المنهج الوصفي و المنهج الإحصائي .

أ - الأسلوب الكيفي (المنهج الوصفي):

يمكننا تعريف المنهج الوصفي بأنه ملاحظة ورصد الظواهر كما هي على أرض الواقع ، من خلال إستخدام تقنيات يستخدمها الباحث من أجل جمع المعطيات اللازمة عن الظاهرة المدروسة وفق ما يتطلبه المنهج الوصفي وأدواته .

بما أن المنهج الوصفي يعتبر من بين الأساليب الكيفية ، أي المناهج التي تعتمد على التحليل الكيفي للمعطيات ، فلذلك فإنه يمكننا توضيح كيفية إستخدام وتطبيق هذا المنهج في هذه الدراسة ، من خلال ملاحظة ورصد ظاهرة البلدية الإلكترونية في البلديات الجزائرية وذلك بإستخدام تقنية بطاقة الملاحظة التي تم إعدادها من قبل الباحث خصيصا من أجل رصد الظاهرة محل الدراسة وفق مخطط ومؤشرات تم التأشير عليها في بطاقة الملاحظة والتأشير عليها في حالة تأكد وجودها من عدمها ، كما تم إستخدام دليل المقابلة مع عدد من الباحثين من أجل التأكيد والتقصي عن بعض الحقائق والمعلومات التي يصعب الحصول عليها بتقنية الملاحظة أو الإستبيان ، وتم كذلك إستخدام أداة الإستخبار القياسي التي تم إعدادها وتقنينها وفق الضرورة البحثية وما تتطلبه الدراسة من جمع للبيانات اللازمة للبحث السوسولوجي .

ب - الأسلوب الكمي (المنهج الاحصائي) :

يعتبر المنهج الإحصائي من بين الأساليب الكمية التي تعتمد على البيانات الكمية في تحليلاتها والوصول إلى النتائج ، لذلك لا بد من الإعتماد على المنهج السابق الذكر حتى تكتمل المعادلة ، ومن أجل الحصول على نتائج دقيقة ومكتملة التحليل من الجانب الكيفي والجانب الكمي ، لهذا كان لزاما علينا إستخدام المنهج الإحصائي في هذه الدراسة .

وتكمن طريقة إستخدام المنهج الإحصائي في هذه الدراسة وذلك من خلال القيام بالتحليلات الإحصائية للبيانات التي تم جمعها وفق أداة القياس ، وكذلك إختبار الفرضيات التي تم صياغتها في البحث من أجل التأكد من صحتها أو نفيها وفق مقاييس إحصائية تم إستخدامها في هذا المجال ، وكذا الإجراءات الإحصائية في عملية إختيار عينة البحث الإحتمالية التي تعتمد على مجموعة من الإجراءات الإحصائية بدءا من عملية إختيار حجم العينة الإحتمالية ، وطريقة توزيعها طبيعيا ... إلخ ، وطرق عرض البيانات التي تم معالجتها في جداول تكرارية ومدرجات تكرارية من أجل التمثيل البياني لتلك البيانات حتى تعطي نظرة تحليلية أكثر دقة لها ويتسنى قراءتها قراءة إحصائية جيدة .

3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث :

بعد جمع الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغها و تحليلها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية. Science (SPSS) Statistical Package For

Social الذي يستعمل بكثرة في إجراء التحليلات الإحصائية بكافة أشكالها كإحصاءات الوصفية والارتباط والانحدار مما يساعد في فهم و تحليل المعلومات اللازمة لأجل إتخاذ القرارات الرشيدة. وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية :

1-3 ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha**: لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

2-3 النسب المئوية و التكرارات و الانحرافات المعيارية و المتوسط الحسابي : ويستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما و يفيدنا في وصف عينة الدراسة.

3-3 - اختبار الإشارة (**Sign Test**) : تم إستخدام هذا الإختبار من أجل دراسة الفروق بين المتوسطات الحسابية لعينة الدراسة ، وتدعيم تلك الفروق بأنها ذات دلالة إحصائية أم أنها ترجع إلى الصدفة و معرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصلت لدرجة الحياد أم لا.

4-3 - اختبار كوامجروف - سمرنوف (**kolmogorov - Sminorov Z**) :

تم اجراء هذا الاختبار لمعرفة هل البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي ام لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط ان يكون التوزيع طبعيا

5-3 الفرضيات الإحصائية للدراسة :

من أجل الدراسة العلمية الدقيقة يتوجب علينا تحديد الفرضيات الإحصائية للدراسة وذلك من أجل إختبارها إحصائيا والتعامل مع البيانات بشكل كمي ومن ثم الخروج بنتائج كيفية دقيقة ، وللإشارة فإن الفرضية الصفرية هي التي فقط يتم معالجتها إحصائيا أما الفرضية البديلة فإنها تتحدد تلقائيا من خلال إثبات صحة أو نفي الفرضية الصفرية ، ولهذا فقد تم تحديد الفرضيات الإحصائية لهذه الدراسة في الشكل التالي :

- الفرضية الأولى :

الفرضية الصفرية (**H0**) : : التحول إلى الإدارة الالكترونية هو نتيجة فشل الإدارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية .

الفرضية البديلة (**H1**) : التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس نتيجة فشل الإدارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية .

- الفرضية الثانية :

الفرضية الصفرية (**H0**) : تزخر الجزائر بكافة الإمكانيات اللازمة لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

الفرضية البديلة (**H1**) : لاتزخر الجزائر بكافة الإمكانيات اللازمة لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

- الفرضية الثالثة :

الفرضية الصفرية (H_0) : تواجه الإدارة الالكترونية معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في الجزائر .

الفرضية البديلة (H_1) : لا تواجه الإدارة الالكترونية معوقات كثيرة التي من شأنها تأخير عملية تطبيقها في الجزائر .

- الفرضية الرابعة :

الفرضية الصفرية (H_0) : إن الإدارة الالكترونية تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الجزائر.

الفرضية البديلة (H_1) : الإدارة الالكترونية لا تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الجزائر.

4. إجراءات الدراسة الميدانية :

قبل القيام بعملية التحليل يجب اختبار الاستبيان الذي هو عبارة عن الأداة المستخدمة في جمع البيانات و ذلك وفق عدة اختبارات للتأكد من صدق و ثبات الاستبيان و اعتماد النتائج فيما بعد.

صدق و ثبات أداة الدراسة :

و يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط ، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تم تحقيق من ثبات الاستبيان الموجه للدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي :

* معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient

استخدمت طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان ، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4) .
جدول رقم (4):معامل ألفا كرونباخ.

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
35	0.83

المصدر: مخرجات برنامج SPSS24.

واضح من النتائج الموضحة في الجدول(4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان (0.83) ، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع ، ويكون الاستبيان في صورته النهائية قابلا للتوزيع.

وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان الموجه للدراسة ، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان و صلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة.

المطلب الثالث: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات

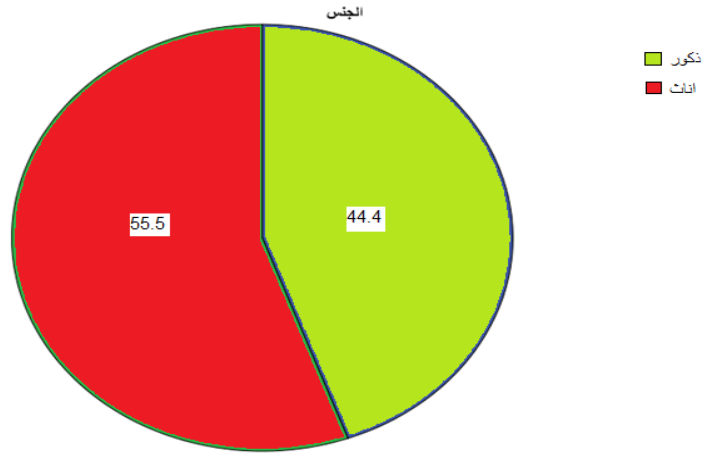
1-خصائص عينة الموظفين وفق متغير الجنس

جدول رقم (5) يبين خصائص عينة الموظفين وفق متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	20	44.4
انثى	25	55.6
المجموع	45	100

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

الشكل رقم(1) دائرة نسبية توضح نسب الموظفين وفق متغير الجنس



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

يبين لنا الجدول ان الفئة الكبيرة في هذه العينة هي فئة الاناث حيث تمثل نسبة 55.6% من تمثيل العينة الامر الذي يجعل معظم الادارات الجزائرية تطغى عليها فئة الاناث نظرا لطبيعة العمل الاداري وكذا مشاركة المرأة في اعمال الرجال بينما تمثل النسبة المتبقية 44.4% فئة الذكور في هذه العينة وهي نسبة صغيرة مقارنة بنسبة الاناث .

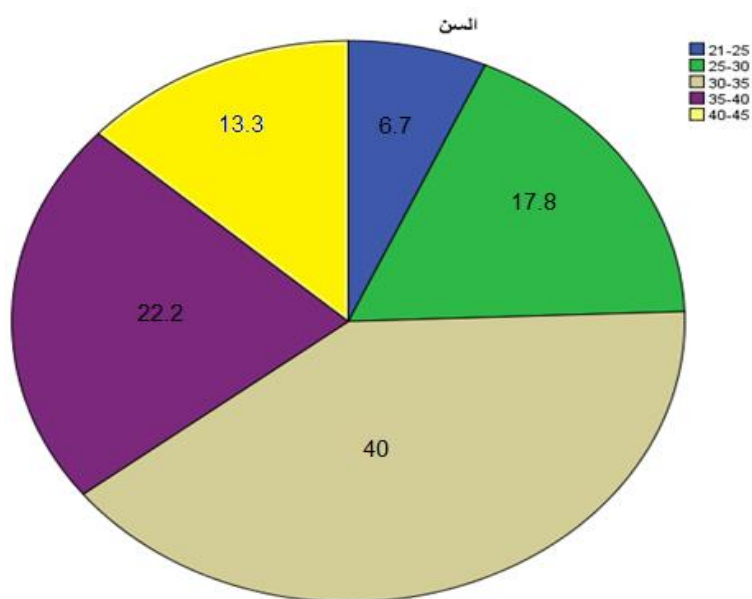
2- خصائص عينة الموظفين وفق متغير السن

جدول رقم (6) يبين خصائص عينة الموظفين وفق متغير السن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	السن
1.09	31.8	6.7	3	25-21
		17.8	5	30-25
		40	18	35-30
		22.2	10	40-35
		13.3	6	45-40
		100	45	المجموع

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

الشكل رقم(2) دائرة نسبية توضح نسب الموظفين وفق متغير السن



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

نلاحظ من خلال الجدول ان الفئة الغالبة على عينة الدراسة هي فئة 30-35 بنسبة مئوية مقدرة ب 40% الامر الذي يعكس مدى استغلال ادارة المصلحة للفئة العمرية الراشدة التي تتميز بالرزانة والحكمة في طرق التعامل مع المواطنين وفي كيفية ادائهم لأعمالهم كما يتبين ان المتوسط العمري لهذه العينة يتمثل في 31.8 اي سنة 32 وهو الرقم الذي يندرج ضمن الفئة العمرية الغالبة في هذه العينة ودليل الانحراف

المعياري 1.09 يبين مدى اختلاف الفئات العمرية في هذه العينة وتباين اعمار الموظفين في هذه المصالح البيو مترية تعتمد على فئة الراشدين من اجل تحسين الاداء الوظيفي وترشيد الخدمة العامة المقدمة .

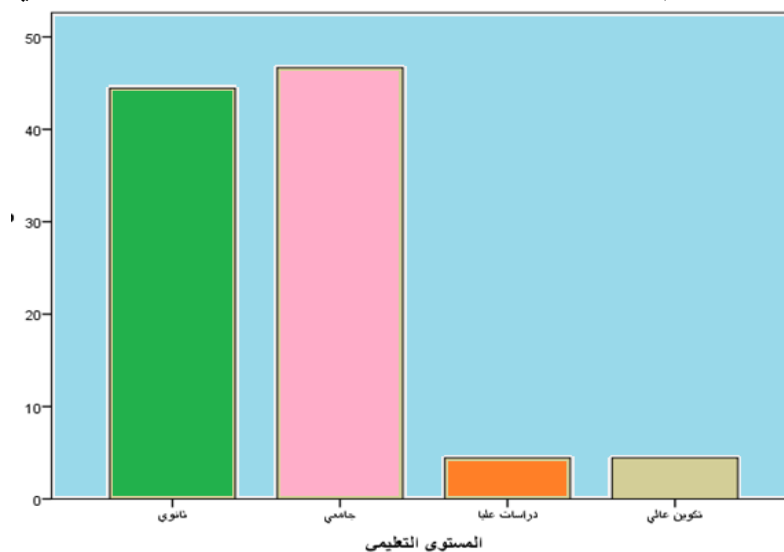
3-خصائص عينة الموظفين وفق متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (7) يبين خصائص عينة الموظفين وفق متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	20	44.4
جامعي	21	46.7
دراسات عليا	2	4.4
تكوين	2	4.4
المجموع	45	100

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

الشكل رقم(3) خصائص عينة الموظفين وفق متغير المستوى التعليمي



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

يتبين من الجدول اعلاه ان المستوى التعليمي الغالب على هذه العينة هو المستوى الجامعي بنسبة 46.7 % ويليه المستوى الثانوي بنسبة 44.4 % بصفته مستوى قريب من التعليم الجامعي وهذا يعني ان ادارة المصلحة البيو مترية تعتمد في توظيفها على المؤهلات العلمية من اجل رفع اداء العاملين على مستوى البلدية ويليهم في الترتيب اصحاب الدراسات العليا والتكوين بنسبة 4.4% لكليهما باعتبارهم اصحاب تخصص وعمال مهرة وعلى دراية بالعمل الوظيفي ومهارتهم في استخدام تكنولوجيا الحاسوب الالي.

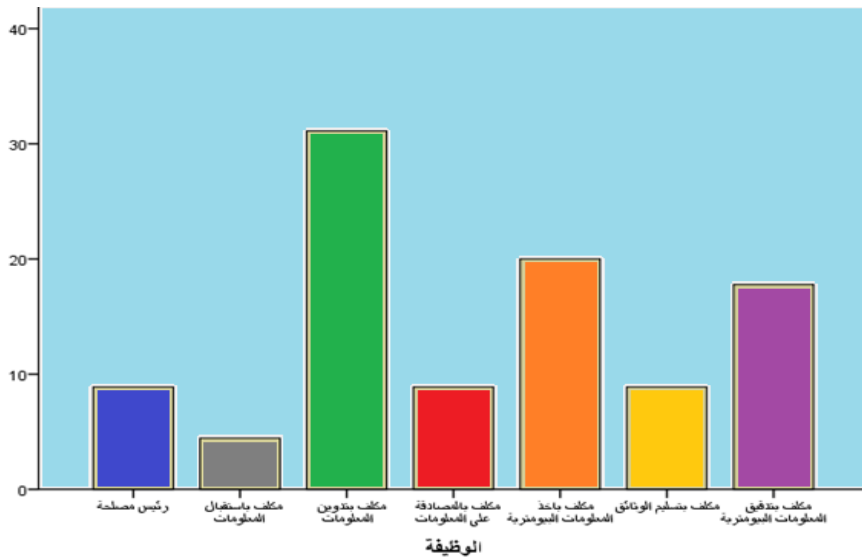
5- خصائص عينة الموظفين وفق متغير الوظيفة

جدول رقم (8) يبين خصائص عينة الموظفين وفق متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
رئيس مصلحة	4	8.9
مكلف بتدوين المعلومات	14	31.1
المصادقة على المعلومات	4	8.9
مكلف بأخذ المعلومات	9	20
تسليم الوثائق	4	8.9
مكلف باستقبال المعلومات	2	4.4
مكلف بتدقيق المعلومات	8	17.8
المجموع	45	100

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

الشكل رقم (4) خصائص عينة الموظفين وفق متغير الوظيفة



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

يتضح من خلال التمثيل البياني أعلاه أن الوظيفة التي تحتاج الى أكبر عدد من العمال في المصلحة هي وظيفة تدوين المعلومات البيومترية بنسبة 31.1% وتليها وظيفة اخذ المعلومات بنسبة 20% و تدقيق المعلومات بنسبة 17.8% لذا تجد اغلب موظفي المصلحة يحسنون استخدام اجهزة الحاسوب نظرا لطبيعة وظيفتهم .

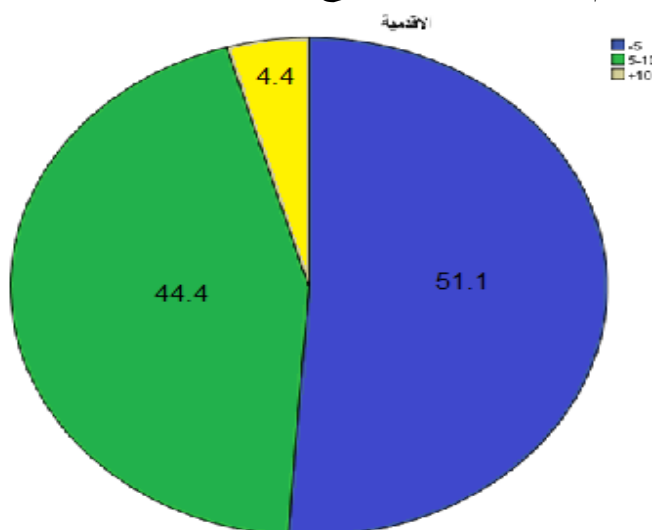
6- خصائص عينة الموظفين وفق متغير الأقدمية اي الخبرة

جدول رقم (9) يبين خصائص عينة الموظفين وفق متغير الأقدمية اي الخبرة

النسبة	التكرار	الأقدمية
51.1	23	أقل من 5 سنوات
44.4	20	من 5 الى 10 سنوات
4.4	2	أكثر من 10 سنوات
100	45	المجموع

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

الشكل رقم (5) دائرة نسبية توضح نسب الموظفين وفق متغير الأقدمية



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

من خلال الجدول يتبين ان الفئة الغالبة في العينة هي الفئة التي تملك خبرة اقل من 5 سنوات بنسبة تقدر ب 51.1% وتليها فئة ما بين 5-10 سنوات بنسبة 44.4% وتقارب النسبتين يدل على محاولة الادارة الموازنة بين الخبرات في التسيير لتقدم اداء وظيفي جيد والفرق بين النسبتين يعوضه العمال الاكثر خبرة اي اكثر من 10 سنوات بحيث يعتبرون همزة وصل بين الفئة قليلة الخبرة والفئة متوسطة الخبرة وهي الفئة المسيرة لتقدم اداء وظيفي امثل .

المبحث الثاني : خطوات تطبيق الدراسة الميدانية

المطلب الأول : تحليل فقرات المحور الاول

المحور الاول: اسباب تحول الادارة من تقليدية الى ادارة الكترونية

عبارات المحور الاول :

العبارة 1: تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة البيومترية يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية

العبارة 2: تحول الإدارة من تقليدية إلى إدارة الالكترونية يسمح بمواكبة تطورات تكنولوجيا

العبارة 3 : يسمح تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة بالقضاء على اكتظاظ المواطنين داخلها

العبارة 4 : تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة يخفض من الوساطة الشخصية

العبارة 5 : تفعيل الإدارة الالكترونية يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين

1- نسبة استجابة الموظفين للعبارة تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة البيومترية يسمح

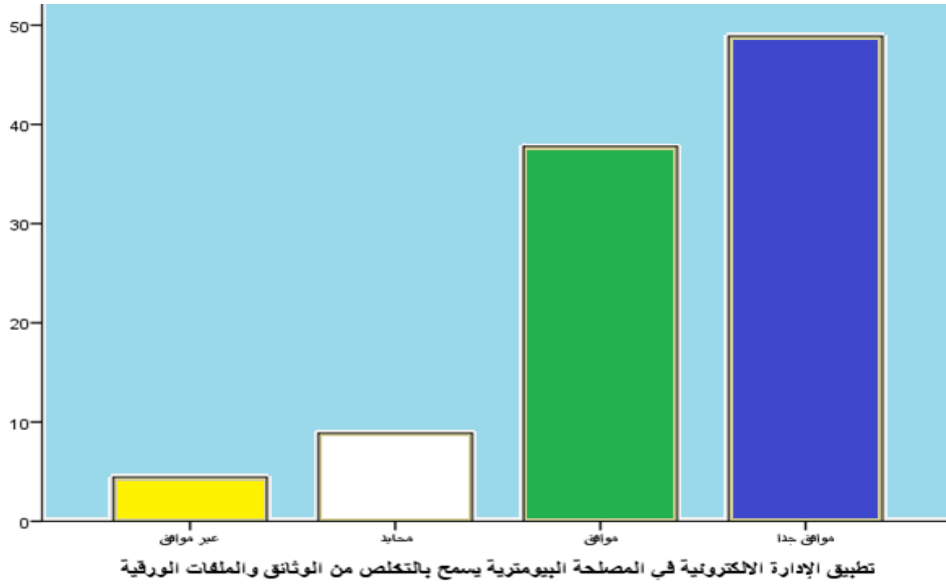
بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية

الجدول رقم (10) نسبة استجابة الموظفين للعبارة 1

العبارة 1	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
التكرار	22	17	4	2	/
النسبة %	48.9	37.8	8.9	4.4	/
المتوسط المرجح	4.31				
الانحراف المعياري	0.82				
الاتجاه العام	الموافقة بشدة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

الشكل رقم (6) نسبة استجابة الموظفين للعبارة 1



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 1 : والتي تعبر عن ان تطبيق الادارة الالكترونية في المصلحة يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية حيث كان اتجاهه العام الموافقة بشدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4.31 اكبر من 4.2 على سلم لكرت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 0.82 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 48.9%.

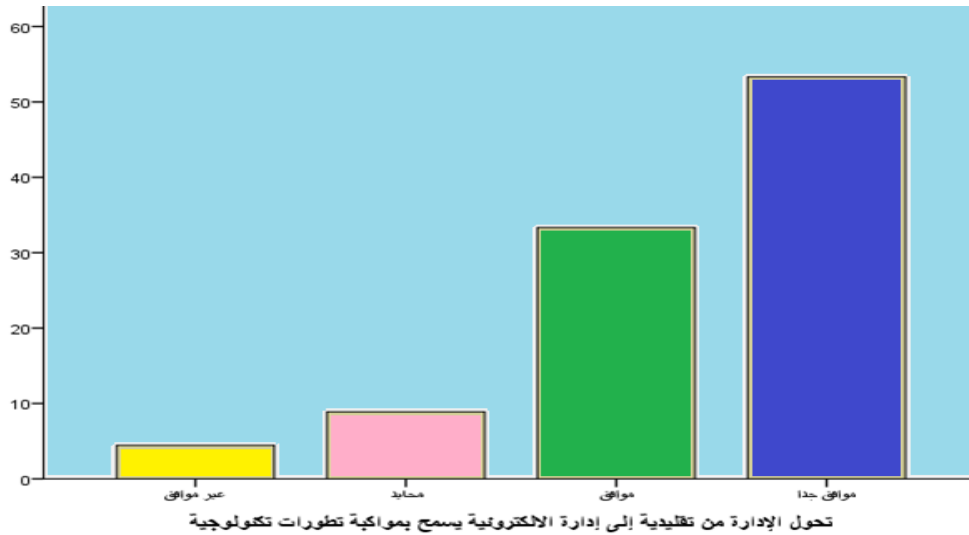
نلاحظ من خلال نتائج الجدول والتمثيل البياني ان تطبيق الادارة الالكترونية في المصالح البيومترية يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية بحيث اصبحت كل الملفات والمعلومات تخزن الكترونيا ادى الى التخلي او تقليل استعمال الوثائق الورقية

2- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تحول الإدارة في المصلحة من تقليدية إلى إدارة
الالكترونية يسمح بمواكبة تطورات تكنولوجيا
الجدول رقم (11) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 2

العبارة 2	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التكرار	24	15	4	2	/
النسبة	53.3	33.3	8.9	4.4	/
المتوسط المرجح	4.36				
الانحراف المعياري	0.83				
الاتجاه العام	الموافقة بشدة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

الشكل رقم (7) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 2



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 2 : والتي تعبر عن ان تحول الإدارة من تقليدية إلى إدارة الكترونية يسمح بمواكبة التطورات
التكنولوجية حيث كان اتجاهه العام الموافقة بشدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي

4.36 أكبر من 4.2 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 0.83 حيث يبين الجدول ان أكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 53.3% .

نلاحظ من خلال الجدول والتمثيل البياني ان الادارة الالكترونية غيرت مفهوم الادارة التي كانت تقتصر على الاساليب التقليدية الورقية بادخال نظام المعلومات والاتصال في العمل الاداري لمواكبة التطورات التكنولوجية وتقديم الخدمات ذات الجودة بسهولة وفي وقت قصير .

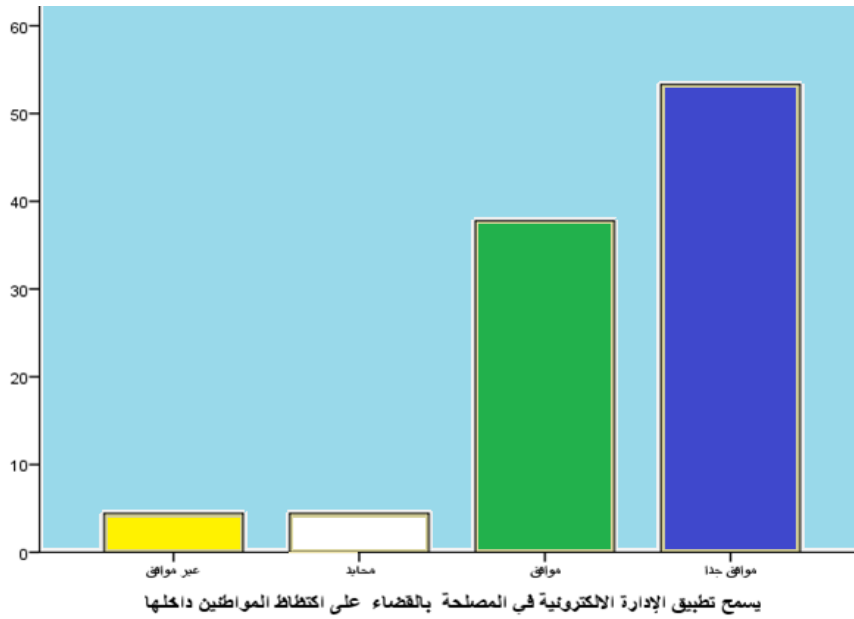
3- نسبة استجابة الموظفين على العبارة يسمح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة بالقضاء على اكتظاظ المواطنين داخلها

3- الجدول رقم (12) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 3

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 3
/	2	2	17	24	التكرار
/	4.4	4.4	37.8	53.3	النسبة %
				4.4	المتوسط المرجح
				0.78	الانحراف المعياري
				الموافقة بشدة	الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

الشكل رقم (8) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 3



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 3 : والتي تعبر عن ان تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة يسمح بالقضاء على اكتظاظ المواطنين داخلها داخلها حيث كان اتجاهه العام الموافقة بشدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4.4 أكبر من 4.2 على سلم لكرت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 0.78 حيث يبين الجدول ان أكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 53.3%.

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان تطبيق الادارة الالكترونية في المصالح البيومترية تقلل او تقضي على اكتظاظ المواطنين داخل المصلحة حيث اصبح بإمكان المواطن طلب الخدمة البيومترية عن بعد دون التنقل للمصلحة عبرة شبكة الانترنت كما ان الخدمات صارت لحظية لارتباط البلديات والمصالح ببعضها البعض .

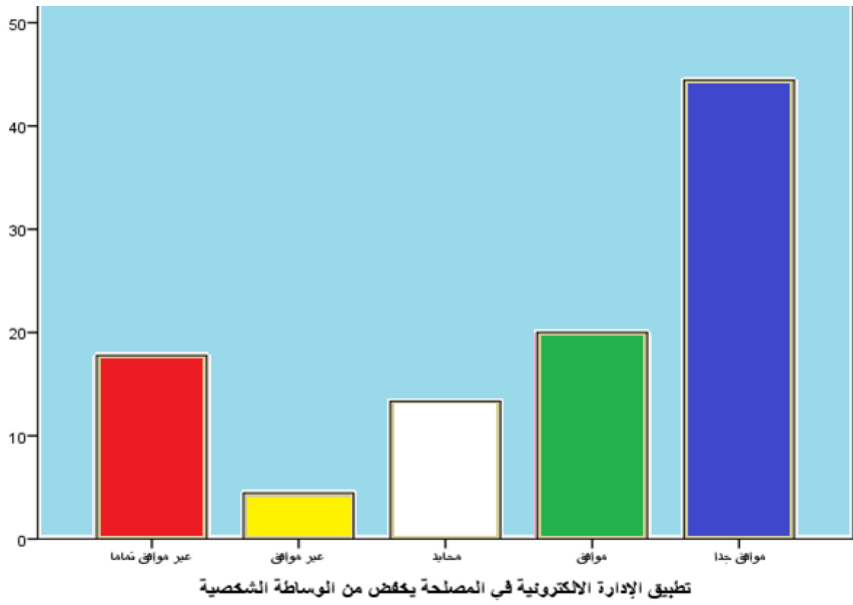
4- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة ينخفض من الوساطة الشخصية

جدول رقم (13) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 4

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 4
8	2	6	9	20	التكرار
17.8	4.4	13.3	20	44.4	النسبة %
3.69					المتوسط المرجح
1.52					الانحراف المعياري
الموافقة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

الشكل رقم (9) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 4



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 4 : والتي تعبر عن ان تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة يخفض من الوساطة الشخصية حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.6 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 1.52 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 44.4% الا انه كانت هناك استجابات معارضة بشدة بنسبة 17.6 % رجحت الاتجاه العام للموافقة فقط .

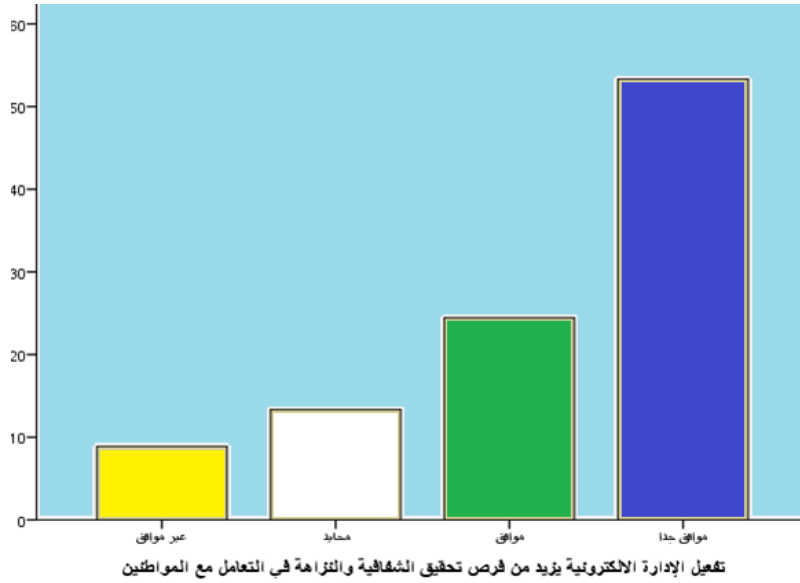
يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان الادارة الإلكترونية استطاعت التخفيض من الوساطة الشخصية في المعاملات لان المعاملات اصبحت الكترونية اي تقدم طلبك الكترونيا مباشرة الى مقدم الخدمة دون وسيط الا ان هناك معاملات لم تدرج بعد في الخدمات الإلكترونية لهذا لم تختفي الوساطة الشخصية كليا .

5- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تفعيل الإدارة الالكترونية يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين
جدول رقم (14) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 5

العبارة 5				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
/	4	6	11	24
/	8.9	13.3	24.4	53.3
المتوسط المرجح				
4.22				
الانحراف المعياري				
0.99				
الاتجاه العام				
الموافقة بشدة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (10) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 5



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 5 : والتي تعبر عن ان تفعيل الإدارة الالكترونية يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين حيث كان اتجاهه العام الموافقة بشدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4.22 أكبر من 4.2 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 0.99 حيث يبين الجدول ان أكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 53.3%.

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان تفعيل الادارة الالكترونية تتيح للمواطن الحصول على خدمته حسب ترتيب طلبه اي لا يحصل اي مواطن على الخدمة قبل الاخر وقد قدم الطلب بعد الاول وهنا تكمن الشفافية والنزاهة في التعامل وهذا ما تحققه الادارة الالكترونية .

جدول رقم (15) نتائج عبارات المحور الاول

رقم العبارة	المحور الاول: اسباب تحول الادارة من تقليدية الى ادارة الكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة البيومترية يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية	4.31	0.82
2	تحول الإدارة من تقليدية إلى إدارة الالكترونية يسمح بمواكبة تطورات تكنولوجية	4.36	0.83
3	يسمح تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة بالقضاء على اكتظاظ المواطنين داخلها	4.4	0.78
4	تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة يخفض من الوساطة الشخصية	3.69	1.52
5	تفعيل الإدارة الالكترونية يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين	4.22	0.99
نتيجة المحور		4.17	0.97

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

يوضح الجدول اعلاه عرضا لنتائج تحليل فقرات المحور الاول، و قد تبين ان المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تراوح بين 3.69 و 4.36 مما يشير الى ان اتجاه راي المبحوثين كان نحو الموافقة على محتوى هذه الفقرات اذ تقع المتوسطات الحسابية في المنطقة الخاصة بالموافقة حسب مقياس ليكارت و عليه فان نتائج تحليل المجال الاول جاءت مرتبة وفق الوسط الحسابي كالتالي:

- 1- احتلت العبارة " يسمح تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة بالقضاء على اكتظاظ المواطنين داخلها " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.4 و انحراف معياري 0.78.
- 2- احتلت العبارة " تحول الإدارة من تقليدية إلى إدارة الالكترونية يسمح بمواكبة تطورات تكنولوجية " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.36 و انحراف معياري 0.83.
- 3- احتلت العبارة " تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة البيومترية يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.31 و انحراف معياري 0.82.
- 4- احتلت العبارة " تفعيل الإدارة الالكترونية يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.22 و انحراف معياري 0.99.
- 5- احتلت العبارة " تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة يخفض من الوساطة الشخصية " المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.69 و انحراف معياري 1.52.

بصفة عامة نلاحظ ان المتوسط العام (4.17) أكبر من الوسط الفرضي (3.00) مما يدل على ان المستقصين على مستوى المصالح البيومترية لولاية تيارت يوافقون على ان فشل الادارة التقليدية من اسباب التحول الى الادارة الالكترونية في المصالح البيومترية محل الدراسة وان اسباب تحول الادارة من تقليدية ورقية الى ادارة الكترونية هي التطورات التكنولوجية السريعة التي يشهدها العالم مؤخرا فالادارة التقليدية ما عادة تقدم المردود الوظيفي الامثل والخدمة الجيدة للمواطن .

المطلب الثاني: تحليل فقرات المحور الثاني

المحور الثاني متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المصلحة البيو مترية

عبارات المحور الثاني :

العبارة 6 : لقد تم توفير الأجهزة والبرامج لتسهيل استصدار الوثائق الالكترونية في مصلحتكم

العبارة 7: تم توفير جهاز حاسوب لكل موظف في المصلحة

العبارة 8: قامت الإدارة بتوفير برامج تخزين وحفظ للملفات الالكترونية داخل الحاسوب من اجل السلامة

العبارة 9: تتميز شبكة الانترنت داخل المصلحة بتدفق سريع

العبارة 10: اغلب الموظفين يحسنون استخدام الحاسوب

العبارة 11: يوجد موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة

العبارة 12 : تم وضع قوانين و تشريعات لضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

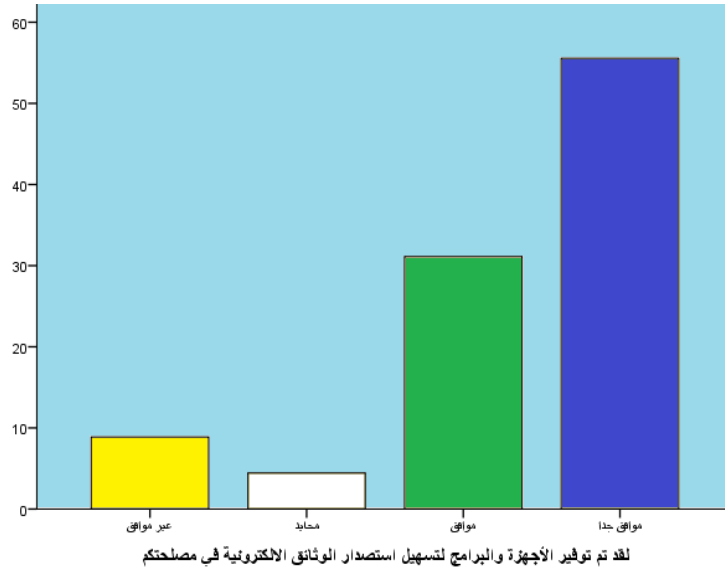
1-نسبة استجابة الموظفين على العبارة لقد تم توفير الأجهزة والبرامج لتسهيل استصدار الوثائق الالكترونية في مصلحتكم

جدول رقم (16) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 6

العبارة 6	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة
التكرار	25	14	2	4
النسبة %	55.6	31.1	4.4	8.9
المتوسط المرجح	4.33			
الانحراف المعياري	0.92			
الاتجاه العام	الموافقة بشدة			

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (11) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 6



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 6 : والتي تعبر عن انه قد تم توفير الأجهزة والبرامج لتسهيل استصدار الوثائق الالكترونية في المصلحة حيث كان اتجاهه العام الموافقة بشدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 14.33 أكبر من 4.2 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 0.92 حيث يبين الجدول ان أكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 55.6%.

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان المصالح البيومترية عملت على توفير الاجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل عملية الاستصدار للوثائق الالكترونية وكل ماتحتاجه المصلحة لتقديم الخدمة الالكترونية المثلى للمواطن .

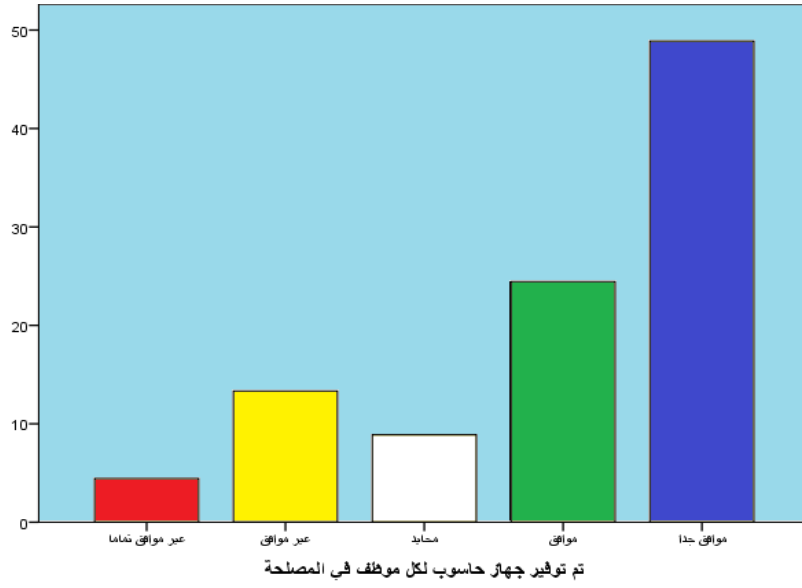
2- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تم توفير جهاز حاسوب لكل موظف في المصلحة

جدول رقم (17) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 7

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 7
2	6	4	11	22	التكرار
4.4	13.3	8.9	24.4	48.9	النسبة %
4					المتوسط المرجح
1.24					الانحراف المعياري
الموافقة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (12) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 7



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 7: والتي تعبر عن انه تم توفير جهاز حاسوب لكل موظف في المصلحة حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.24 حيث يبين الجدول ان اكير نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 48.9% الا انه كانت هناك استجابات معارضة بشدة بنسبة 4.4% واستجابات معارضة بنسبة 13.3% رجحت الاتجاه العام للموافقة فقط .

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان المصالح البيومترية عملت على توفير جهاز حاسوب لكل موظف ويعود ذلك لحاجة كل موظف اي ان اغلب التعاملات والوثائق الكترونية مما استلزم توفير جهاز حاسوب لكل موظف على الاقل لتادية العمل وتقديم الخدمة على اكمل وجه .

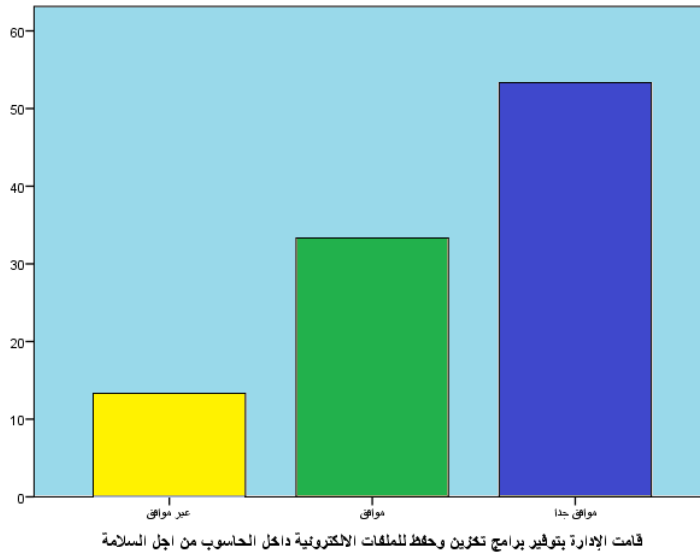
2- نسبة استجابة الموظفين على العبارة قامت الإدارة بتوفير برامج تخزين وحفظ للملفات الالكترونية داخل الحاسوب من اجل السلامة

جدول رقم (18) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 8

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 8
/	6	/	15	24	التكرار
/	13.3	/	33.3	53.3	النسبة %
4.27					المتوسط المرجح
1.00					الانحراف المعياري
الموافقة بشدة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (13) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 8



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 8: والتي تعبر على ان الإدارة قامت بتوفير برامج تخزين وحفظ للملفات الالكترونية داخل الحاسوب من اجل السلامة حيث كان اتجاهه العام الموافقة بشدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة

الموظفين يساوي 4.27 أكبر من 4.2 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.00 حيث يبين الجدول ان أكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 53.3%

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان المصالح البيومترية وفرت برامج تخزين وحفظ للملفات الالكترونية داخل الحاسوب من اجل السلامة وسرعة الاستصدار عند اعادة الطلب او التجديد للوثائق للتطبيق الامثل للادارة الالكترونية .

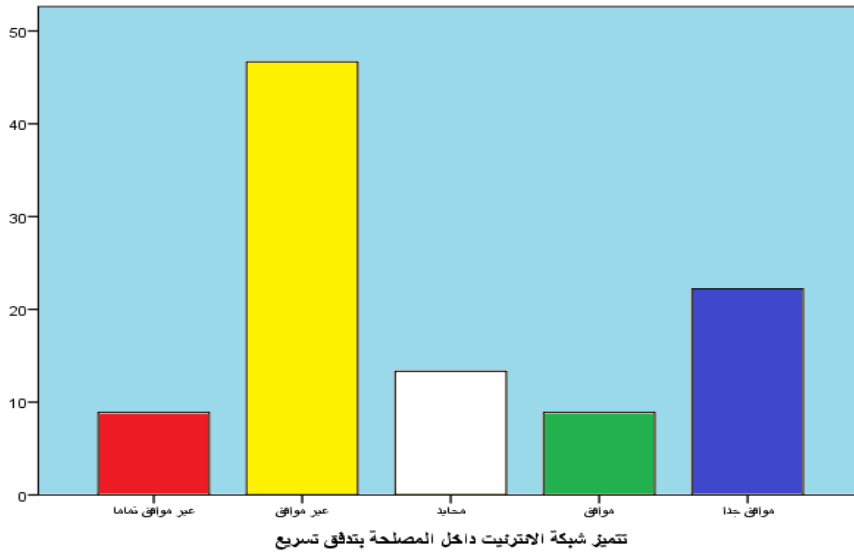
4- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تتميز شبكة الانترنت داخل المصلحة بتدفق سريع

جدول رقم (19) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 9

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 9
4	21	6	4	10	التكرار
8.9	46.7	13.3	8.9	22.2	النسبة %
2.89					المتوسط المرجح
1.35					الانحراف المعياري
المحايدة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (14) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 9



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 9 : والتي تعبر على ان شبكة الانترنت داخل المصلحة تتميز بتدفق سريع حيث كان اتجاهه العام المحايدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 2.89 اي ما بين 2.61 و 3.4 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.35 حيث يبين الجدول ان نسب الاستجابات بالمحايدة والموافقة بشدة كانت متقاربة ب 13.3% و 22.2% على التوالي الا ان نسبة المعارضة كانت اكبر حيث قدرة ب 46.7% ام نسبة الموافقة والمعارضة بشدة كانتا متساويتين ب 8.9% لكليهما .

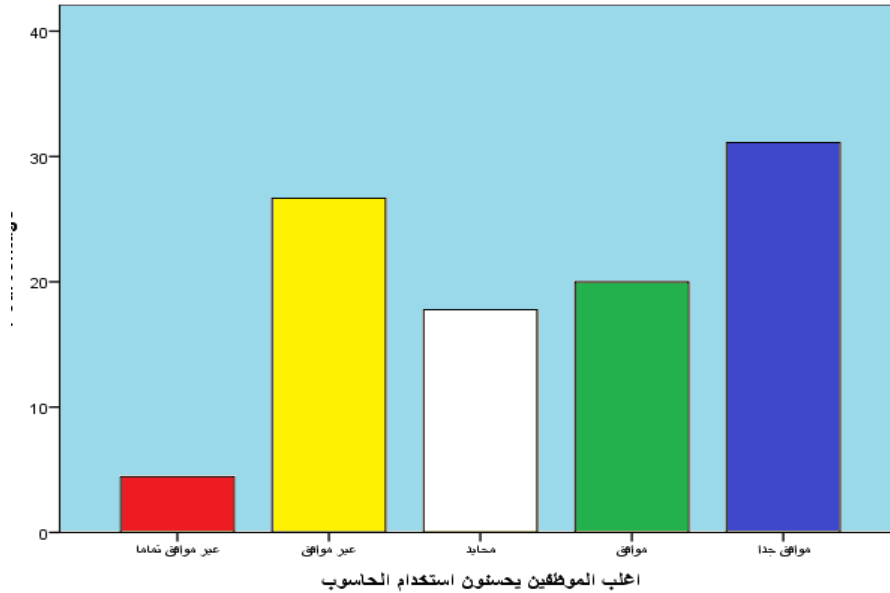
يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان شبكة الانترنت لا تتميز بالسرعة المرغوب فيها داخل المصلحة لتقديم اداء وخدمات جيد وهذا ما سنصنفه من معيقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر وعليه يتوجب على الادارات المتبنية لنظام الادارة الالكترونية تطوير سرعة تدفق الانترنت داخلها وتوفيرها بشكل جيد .

5- نسبة استجابة الموظفين على العبارة اغلب الموظفين يحسنون استخدام الحاسوب
جدول رقم (20) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 10

العبارة 10				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق
2	12	8	9	14
4.4	26.7	17.8	20	31.1
المتوسط المرجح				
3.47				
الانحراف المعياري				
1.30				
الاتجاه العام				
الموافقة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (15) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 10



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 10 : والتي تعبر على ان اغلب الموظفين يحسنون استخدام الحاسوب حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.47 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم

لكرت الخماسي وانحراف معياري يساوي 1.30 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 31.1% الا انه كانت هناك استجابات معارضة بنسبة 26.7% رجحت الاتجاه العام للموافقة فقط .

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان جميع الموظفين يحسنون استخدام الحاسوب بحكم وظيفتهم وتعاملاتهم الالكترونية حيث لا يمكن لموظف ممارسة الادارة الالكترونية وهو لا يحسن استخدام الوحدة الاساسية فيه الا وهي الحاسوب .

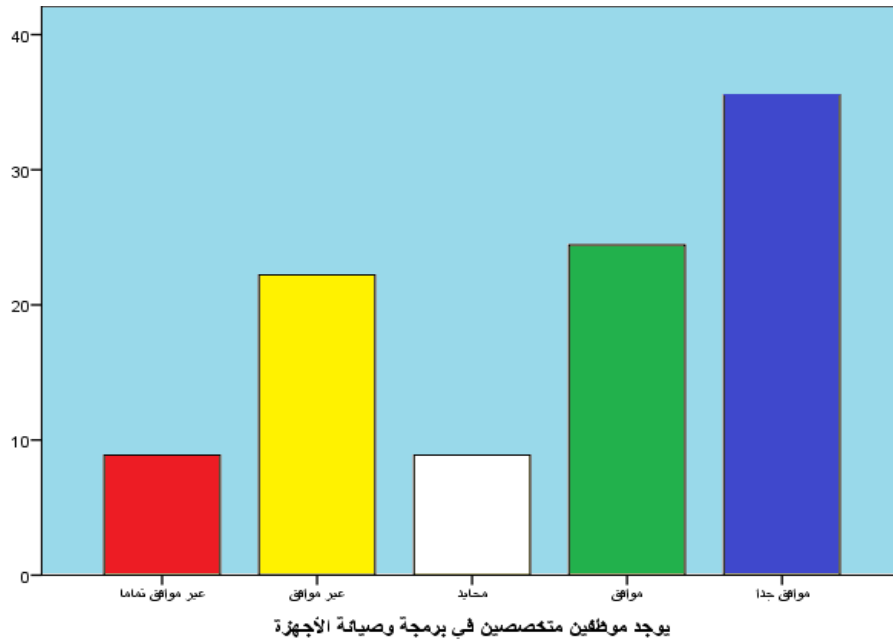
6- نسبة استجابة الموظفين على العبارة يوجد موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة

جدول رقم (21) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 11

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 11
4	10	4	11	16	التكرار
8.9	22.2	8.9	24.4	35.6	النسبة %
3.56					المتوسط المرجح
1.4					الانحراف المعياري
الموافقة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (16) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 11



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 11 : والتي تعبر على انه يوجد موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.56 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.4 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 35.6% الا انه كانت هناك استجابات معارضة بنسبة 22.2% واستجابات محايدة ومعارضة بشدة بنسبة 8.9% لكليهما رجحت الاتجاه العام للموافقة فقط اما الاستجابات بالموافقة فكانت نسبتها 24.4%.

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان المصالح حرصت على توظيف متخصصين في برمجة وصيانة الاجهزة لتفادي اي امور طارئة وتلبية حاجات المواطن في الوقت المناسب و الحرص على تقديم الخدمة بشكل امثل .

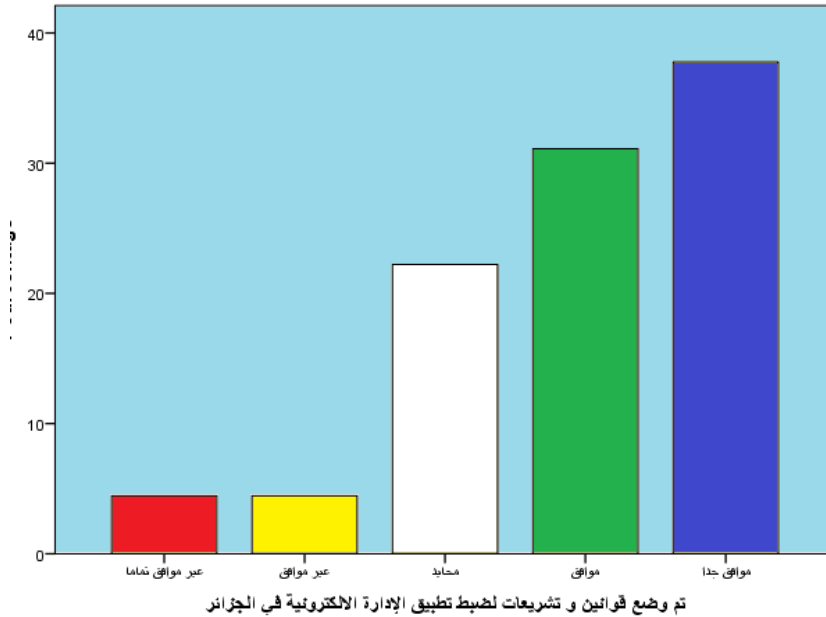
7- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تم وضع قوانين و تشريعات لضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

جدول رقم (22) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 12

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 12
2	2	10	14	17	التكرار
4.4	4.4	22.2	31.1	37.8	النسبة %
3.93					المتوسط المرجح
1.09					الانحراف المعياري
الموافقة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (17) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 12



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 12 : والتي تعبر على انه تم وضع قوانين و تشريعات لضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.93 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.09 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 37.8% الا انه كانت هناك استجابات محايدة بنسبة 22.2% واستجابات معارضة ومعارضة بشدة بنسبة 4.4% لكليهما رجحت الاتجاه العام للموافقة فقط اما الاستجابات بالموافقة فكانت نسبتها 31.1%.

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان الدولة تحرص على تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر بوضعها قوانين وتشريعات للتأكد من التطبيق الامثل لها حيث وضعت الحكومة الجزائرية نصوص قانونية واجهزة رقابية تسعى لتحقيق السير الحسن للعمل والتطبيق الامثل للنظام الالكتروني في الادارة .

جدول رقم (23) نتائج عبارات المحور الثاني

رقم العبارة	المحور الثاني متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة البيومترية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
6	لقد تم توفير الأجهزة والبرامج لتسهيل استصدار الوثائق الالكترونية في مصلحتكم	4.33	0.92
7	تم توفير جهاز حاسوب لكل موظف في المصلحة	4.00	1.24
8	قامت الإدارة بتوفير برامج تخزين وحفظ للملفات الالكترونية داخل الحاسوب من اجل السلامة	4.27	1.00
9	تتميز شبكة الانترنت داخل المصلحة بتدفق سريع	2.89	1.35
10	اغلب الموظفين يحسنون استخدام الحاسوب	3.47	1.30
11	يوجد موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة	3.56	1.4
12	تم وضع قوانين و تشريعات لضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر	3.93	1.09
نتيجة المحور		3.75	1.20

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

يوضح الجدول اعلاه عرضا لنتائج تحليل فقرات المحور الثاني ، و قد تبين ان المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تراوح بين 2.89 و 4.33 مما يشير الى ان اتجاه راي المبحوثين كان نحو الموافقة على محتوى هذه الفقرات اذ تقع المتوسطات الحسابية في المنطقة الخاصة بالموافقة حسب مقياس ليكارت و عليه فان نتائج تحليل المجال الثاني جاءت مرتبة وفق الوسط الحسابي كالتالي:

1- احتلت العبارة " لقد تم توفير الأجهزة والبرامج لتسهيل استصدار الوثائق الالكترونية في مصلحتكم " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.33 و انحراف معياري 0.92.

- 2- احتلت العبارة " قامت الإدارة بتوفير برامج تخزين وحفظ للملفات الالكترونية داخل الحاسوب من اجل السلامة " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.27 و انحراف معياري 1.1 ..
- 3- احتلت العبارة " تم توفير جهاز حاسوب لكل موظف في المصلحة " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.00 و انحراف معياري 1.24.
- 4- احتلت العبارة " تم وضع قوانين و تشريعات لضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.93 و انحراف معياري 1.09
- 5- احتلت العبارة " يوجد موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة " المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.56 و انحراف معياري 1.4.
- 6- احتلت العبارة " اغلب الموظفين يحسنون استخدام الحاسوب " المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.47 و انحراف معياري 1.3.
- 7- احتلت العبارة " تتميز شبكة الانترنت داخل المصلحة بتدفق سريع " المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 2.89 و انحراف معياري 1.35.

بصفة عامة نلاحظ ان المتوسط العام (3.75) اكبر من الوسط الفرضي (3.00) مما يدل على ان المستقصين على مستوى المصالح البيومترية لولاية تيارت يوافقون على ان المصالح البيومترية تمتلك المتطلبات اللازمة لتجسيد الادارة الالكترونية على ارض الواقع وعليه يمكن القول ان الحكومة الجزائرية تتبنى نظام الادارة الالكترونية وتشجعه لما توفره من متطلبات لتطبيقها .

المطلب الثالث : تحليل فقرات الحور الثالث

المحور الثالث : قياس معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر

عبارات المحور الثالث :

العبارة 13 : هناك ضعف للتخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية

العبارة 14 : هناك رؤية إستراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

العبارة 15 : توجد حوافز مادية ومعنوية للعاملين في المصلحة للتحويل إلى العمل الالكتروني

العبارة 16 : يواجه الموظفون صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا

العبارة 17 : توفر المصلحة خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالة طوارئ

العبارة 18 : ان محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه أن يعيق تطبيقها

العبارة 19 : يساهم تخوف الموظفين باستخدام التقنية الحديثة في عدم تطبيقها

العبارة 20 : تعتبر قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية من عوائق التطبيق

1- نسبة استجابة الموظفين على العبارة هناك ضعف للتخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا

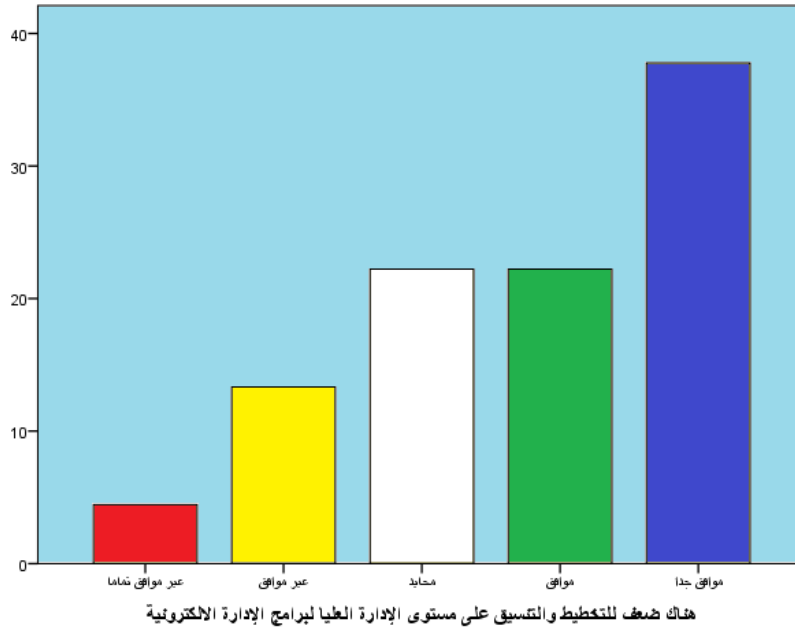
لبرامج الإدارة الالكترونية

جدول رقم (24) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 13

العبارة 13				
أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
17	10	10	6	2
37.8	22.2	22.2	13.3	4.4
المتوسط المرجح				
3.76				
الانحراف المعياري				
1.22				
الاتجاه العام				
الموافقة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (18) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 13



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 13 : والتي تعبر على انه هناك ضعف للتخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.76 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 1.22 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 37.8% الا انه كانت هناك استجابات معارضة بنسبة 13.3% واستجابات معارضة بشدة بنسبة 4.4% رجحت الاتجاه العام للموافقة فقط اما الاستجابات بالموافقة وبالمحايدة فكانتا نسبتها 22.2% لكل منهما .

يتضح من خلال الجدول والتمثيل البياني ان هناك ضع في التنسيق والتخطيط بين الادارة العليا والادارات العامة مما يصعب تطبيق الادارة الالكترونية على ارض الواقع حيث ان الادارة العليا لا تملك مخطط واضح وعملي لتنفيذ الادارة الالكترونية في جميع الادارات العامة وهذا ما نصنفه من معيقات التطبيق .

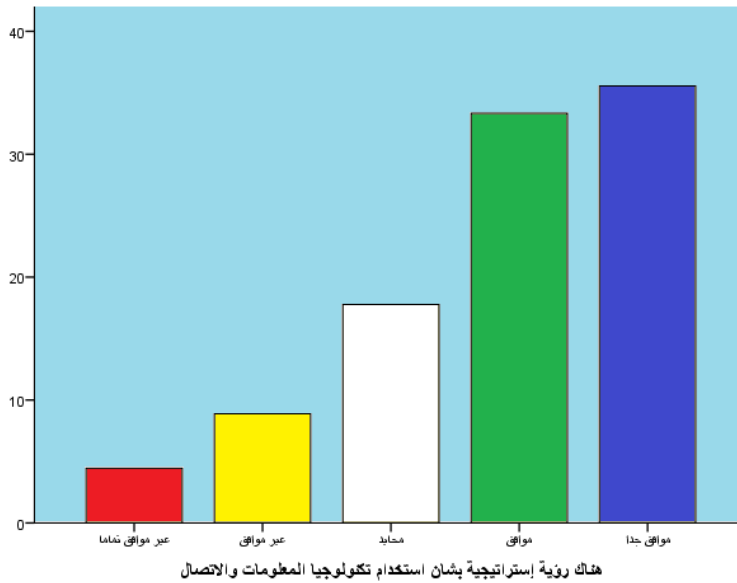
2- نسبة استجابة الموظفين على العبارة هناك رؤية إستراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

جدول رقم (25) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 14

العبارة 14				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
2	4	8	15	16
4.4	8.9	17.8	33.3	35.6
المتوسط المرجح				
3.87				
الانحراف المعياري				
1.14				
الاتجاه العام				
الموافقة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (19) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 14



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 14 : والتي تعبر على انه هناك رؤية استراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.87 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكزت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 1.14 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 35.6% وتليها الاستجابات بالموافقة بنسبة 33.3 % الا ان هناك استجابات محايدة بنسبة 17.8 % واستجابات معارضة بنسبة 8.9% ومعارضة بشدة بنسبة 4.4% رجحت الاتجاه العام للبند بالموافقة .

يتضح من خلال الجدول والتمثيل البياني ان الادارة العليا تسعى لتحقيق اهداف استراتيجية بوضعها خطط وابعاد بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الادارة الالكترونية الا انها غير ملموسة ولا تزال رؤية لم تجسد كلياً على ارض الواقع .

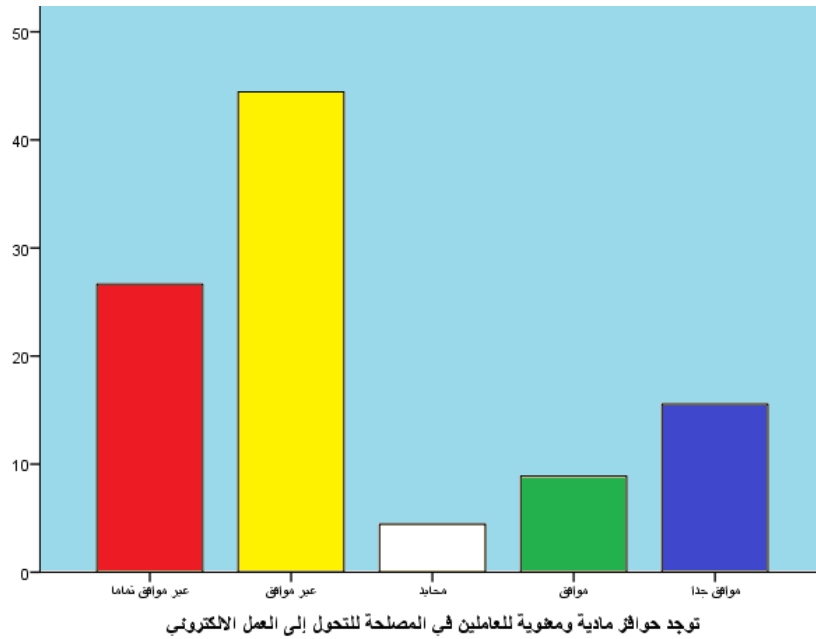
3- نسبة استجابة الموظفين على العبارة توجد حوافر مادية ومعنوية للعاملين في المصلحة للتحويل إلى العمل الالكتروني

جدول رقم (26) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 15

العبارة 15	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التكرار	7	4	2	20	12
النسبة %	15.6	8.9	4.4	44.4	26.7
المتوسط المرجح	2.42				
الانحراف المعياري	1.39				
الاتجاه العام	عدم الموافقة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (20) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 15



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 15 : والتي تعبر على انه توجد حوافز مادية ومعنوية للعاملين في المصلحة للتحويل إلى العمل الإلكتروني حيث كان اتجاهه العام بعدم الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 2.42 اي بين 1.81 و 2.60 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.39 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالمعارضة والمقدرة ب 44.4% وتليها الاستجابات بالمعارضة بشدة بنسبة 26.7% اما نسبة الموافقة بشدة كانت 15.6% ونسب الموافقة والمحايدة كانت صغيرة حيث قدرة ب 8.9% و 4.4% على التوالي.

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان الدولة لم تقدم اي حوافز مادية و معنوية للموظفين بعد التحول من الادارة التقليدية الى العمل الإلكتروني وذلك من شأنه ان يقلل من عزيمه الموظفين لتقديم المردود الوظيفي الجيد ويعتبر من العوائق التي تاخر عملية تطبيق الادارة الإلكترونية على ارض الواقع .

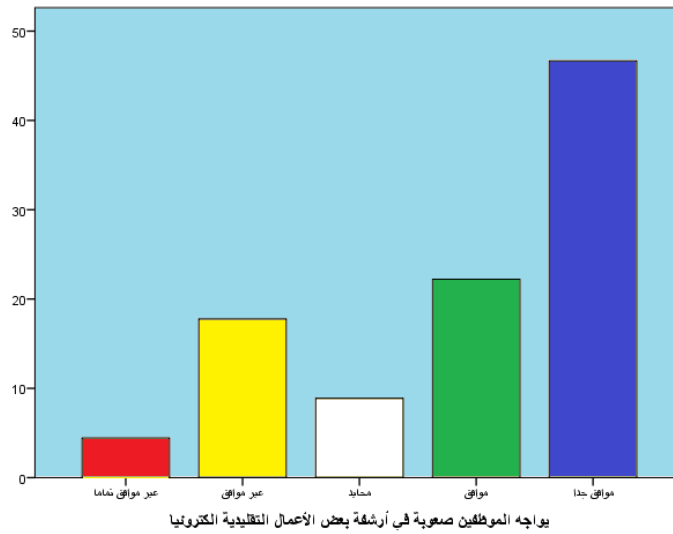
4- نسبة استجابة الموظفين على العبارة يواجه الموظفون صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية
الكترونيا

جدول رقم (27) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 16

العبارة 16				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
2	8	4	10	21
4.4	17.8	8.9	22.2	46.7
المتوسط المرجح 3.89				
الانحراف المعياري 1.3				
الاتجاه العام الموافقة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (21) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 16



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 16 : والتي تعبر على ان الموظفين يواجهون صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.89 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكزت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 1.30 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 46.7% وتليها الاستجابات بالموافقة بنسبة 22.2% الا ان هناك استجابات محايدة بنسبة 8.9 % واستجابات معارضة بنسبة 17.8% ومعارضة بشدة بنسبة 4.4% رجحت الاتجاه العام للبند بالموافقة .

يتضح من خلال الجدول والتمثيل البياني ان هناك موظفين داخل المصلحة يواجهون صعوبة في ارشفة بعض الاعمال الالكترونية وقد يعود ذلك لعدم تلقيهم لدورات تكوينية اوعدم درايتهم بالتطورات التكنولوجية ويعتبر من معيقات تطبيق الادارة الالكترونية على ارض الواقع .

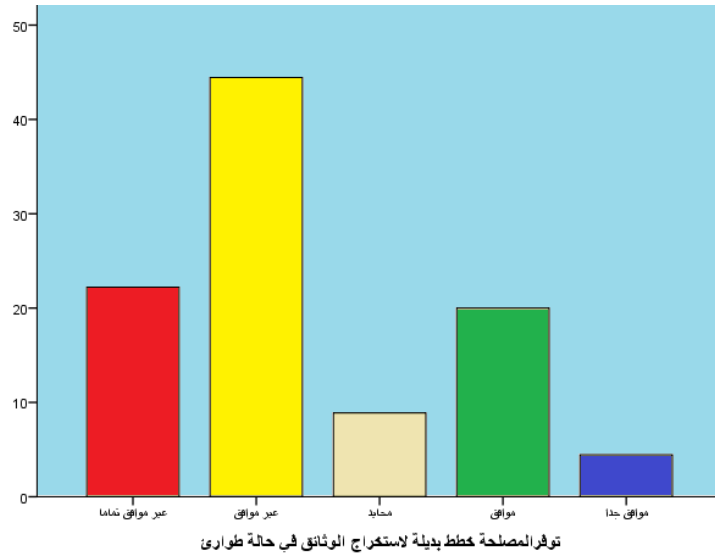
5- نسبة استجابة الموظفين على العبارة توفر المصلحة خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالة طوارئ

جدول رقم (28) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 17

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 17
10	20	4	9	2	التكرار
22.2	44.4	8.9	20	4.4	النسبة %
2.40					المتوسط المرجح
1.17					الانحراف المعياري
عدم الموافقة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (22) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 17



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 17 : والتي تعبر على ان المصلحة توفر خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالة طوارئ حيث كان اتجاهه العام بعدم الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 2.40 اي بين 1.81 و 2.60 على سلم لكرت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 1.17 حيث يبين الجدول ان اكر نسبة استجابة كانت بالمعارضة والمقدرة ب 44.4% وتليها الاستجابات بالمعارضة بشدة بنسبة 22.2% اما نسبة الموافقة بشدة كانت 4.4% ونسبة الموافقة 20% والمحايدة 8.9% .

يتضح من خلال الجدول والتمثيل البياني ان المصالح لا تملك خطط بديلة لاستصدار الوثائق اثناء حالات الطوارئ كانقطاع الكهرباء او انقطاع الانترنت وهذا من شأنه ان يعيق عملية التطبيق للادارة الالكترونية على ارض الواقع .

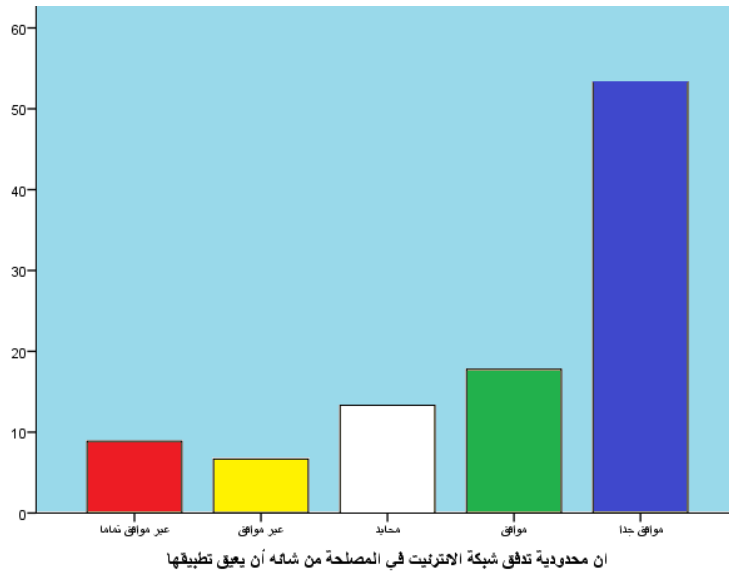
6- نسبة استجابة الموظفين على العبارة ان محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه أن يعيق تطبيقها

جدول رقم (29) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 18

العبارة 18				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
4	3	6	8	24
8.9	6.7	13.3	17.8	53.3
المتوسط المرجح				
4.00				
الانحراف المعياري				
1.33				
الاتجاه العام				
الموافقة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (23) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 18



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 18 : والتي تعبر على ان محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه أن يعيق تطبيقها حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4.00 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكزت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 1.33 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 53.3% وتليها الاستجابات بالموافقة بنسبة 17.8% الا ان هناك استجابات محايدة بنسبة 13.3% واستجابات معارضة بنسبة 6.7% ومعارضة بشدة بنسبة 8.9% رجحت الاتجاه العام للعبارة بالموافقة .

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان لتدفق الانترنت داخل المصلحة دور كبير في سرعة الاداء وان محدودية تدفقها من شأنه ان يعيق التطبيق للادارة الالكترونية وهي من اكبر المعوقات التي تواجهها الادارة الجزائرية في العمل الالكتروني ولا يمكن تبني نظام الادارة الالكترونية وتطبيقها ووحدتها الاساسية في العمل ضعيفة .

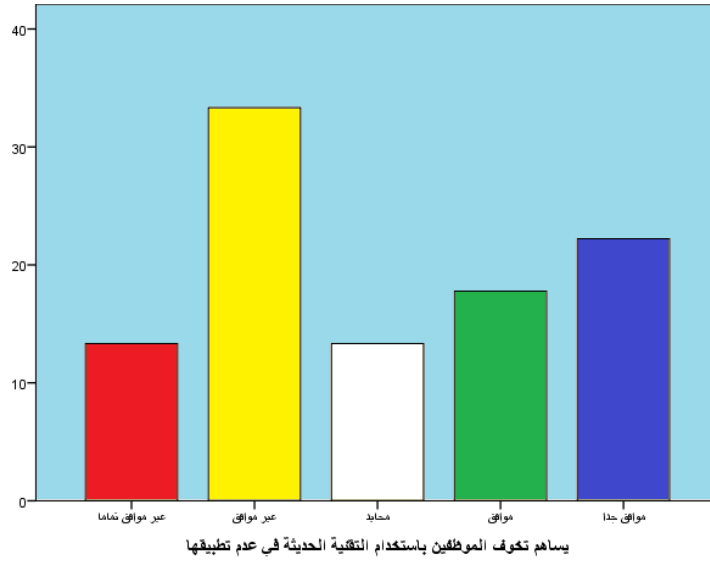
7- نسبة استجابة الموظفين على العبارة يساهم تخوف الموظفين باستخدام التقنية الحديثة في عدم تطبيقها

جدول رقم(30) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 19

العبارة 19	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
التكرار	10	8	6	15	6
النسبة %	22.2	17.8	13.3	33.3	13.3
المتوسط المرجح	3.02				
الانحراف المعياري	1.40				
الاتجاه العام	المحايدة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (24) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 19



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 19: والتي تعبر على ان تخوف الموظفين يساهم باستخدام التقنية الحديثة في عدم تطبيقها حيث كان اتجاهه العام المحايدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.02 اي ما بين 2.61 و 3.4 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.40 حيث يبين الجدول ان نسب الاستجابات متقاربة الى حد ما حيث كانت نسبة الاستجابة بالموافقة بشدة تساوي 22.2% والموافقة تساوي 17.8% والمحايدة والمعارضة بشدة تساوي 13.3% لكل منهما ونسبة المعارضة 33.3% .

من خلال الجدول والتمثيل البياني ان لتقبل الموظفين للعمل الالكتروني والعمل به ليس بالاهمية البالغة التي تحدد تطبيق الادارة الالكترونية من عدمها وهذا راجع لعقلية الموظف الجزائري فهمه الوحيد المحافظة على مصدر دخله مهما تغير نمط وسير العمل .

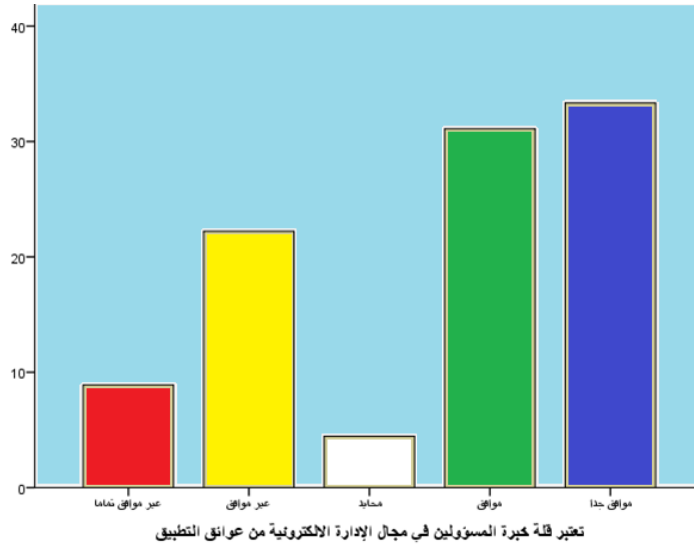
8- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تعتبر قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية من عوائق التطبيق

جدول رقم (31) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 20

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 20
4	10	2	14	15	التكرار
8.9	22.2	4.4	31.1	33.3	النسبة %
3.58					المتوسط المرجح
1.39					الانحراف المعياري
الموافقة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (25) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 20



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 20: والتي تعبر على ان قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية تعتبر من عوائق التطبيق حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.58 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.39 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 33.3% وتليها الاستجابات بالموافقة بنسبة 31.1% الا ان هناك استجابات محايدة بنسبة 4.4% واستجابات معارضة بنسبة 22.2% ومعارضة بشدة بنسبة 8.9% رجحت الاتجاه العام للعبارة بالموافقة .

يتضح من خلال الجدول والتمثيل البياني ان لخبرة ودراية المسؤولين بالادارة الالكترونية اهمية كبيرة في تطبيقها على ارض الواقع وهذا ما تفتقر اليه المصالح البيومترية محل الدراسة اي ان المسؤولين لا يملكون الخبرة الكافية في المجال الالكتروني وهذا يعتبر عائق في للتطبيق والتجسيد على ارض الواقع .

جدول رقم (32) نتائج عبارات المحور الثالث

ر-ع	المحور الثالث قياس معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
13	هناك ضعف للتخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية	3.76	1.22
14	هناك رؤية إستراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.87	1.14
15	توجد حوافز مادية ومعنوية للعاملين في المصلحة للتحويل إلى العمل الالكتروني	2.42	1.39
16	يواجه الموظفون صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا	3.89	1.30
17	توفر المصلحة خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالة طوارئ	2.4	1.17
18	ان محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه أن يعيق تطبيقها	4.00	1.33
19	يساهم تخوف الموظفين باستخدام التقنية الحديثة في عدم تطبيقها	3.02	1.4
20	تعتبر قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية من عوائق التطبيق	3.58	1.39
	نتيجة المحور	3.31	1.29

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS 24

يوضح الجدول اعلاه عرضا لنتائج تحليل فقرات المحور الثالث ، و قد تبين ان المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تراوح بين 2.4 و4.00 مما يشير الى ان اتجاه راي المبحوثين كان نحو المحايدة على محتوى هذه الفقرات اذ تقع المتوسطات الحسابية في المنطقة الخاصة بالمحايدة حسب مقياس ليكارت و عليه فان نتائج تحليل المجال الثاني جاءت مرتبة وفق الوسط الحسابي كالتالي:

- 1- احتلت العبارة " ان محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه أن يعيق تطبيقها " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.00 و انحراف معياري 1.33.
- 2- احتلت العبارة " يواجه الموظفون صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.89 و انحراف معياري 1.30..
- 3- احتلت الفقرة " هناك رؤية إستراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.87 و انحراف معياري 1.14.
- 4- احتلت العبارة " هناك ضعف للتخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.76 و انحراف معياري 1.22.
- 5- احتلت العبارة " تعتبر قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية من عوائق التطبيق " المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.58 و انحراف معياري 1.39.
- 6- احتلت العبارة " يساهم تخوف الموظفين باستخدام التقنية الحديثة في عدم تطبيقها " المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.02 و انحراف معياري 1.4.
- 7- احتلت العبارة " توجد حوافز مادية ومعنوية للعاملين في المصلحة للتحويل إلى العمل الالكتروني " المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 2.42 و انحراف معياري 1.39.
- 8- احتلت العبارة " توفر المصلحة خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالة طوارئ " المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 2.4 و انحراف معياري 1.17.

بصفة عامة نلاحظ ان المتوسط العام (3.31) اكبر من الوسط الفرضي (3.00) مما يدل على ان المستقصرين على مستوى المصالح البيو مترية لولاية تيارت يوافقون على ان المصالح البيومترية تعاني من بعض المعوقات من شأنها اعاقا التطبيق على ارض الواقع والابتعاد عن الاداء و المردود الامثل لها اي ان الجزائر ورغم تبنيتها للنظام الاداري الجديد لا تزال تعاني من ضعف في البنية البشرية المدربة والبنية المادية التي من شأنها اعاقا التطبيق وعدم لمسها كليا على ارض الواقع .

المطلب الرابع : تحليل فقرات المحور الرابع

المحور الرابع : درجة فاعلية أداء الإدارة الالكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين
عبارات المحور الرابع :

العبارة 21 : تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وبكفاءة

العبارة 22 : تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الملحقات المالية على بعض الخدمات

العبارة 23 : تسهل الإدارة الالكترونية عملية التخطيط الإداري

العبارة 24 : تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها

العبارة 25 : تساهم الإدارة الالكترونية في اختصار وقت إنجاز الخدمات الإدارية

العبارة 26 : تساعد الإدارة الالكترونية في تقليل المساحة التخزينية وتقليل الفاقد

العبارة 27 : تساعد الإدارة الالكترونية في تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى وزيادة سرعتها

العبارة 28 : تلغي الإدارة الالكترونية التبعية الإدارية والتقليل من المركزية في التسيير

العبارة 29 : تمكن الإدارة الالكترونية للمواطنين البعيدين عن البلدية من الحصول على خدماتها و

الاستفادة منها

العبارة 30 : تساهم الإدارة الالكترونية في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور

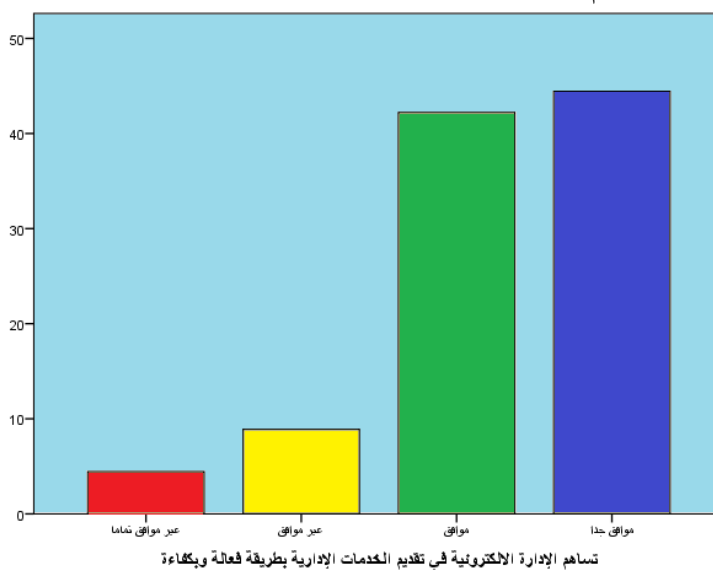
1- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الإدارية
بطريقة فعالة وبكفاءة

جدول رقم (33) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 21

العبارة 21				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
2	4	/	19	20
4.4	8.9	/	42.2	44.4
المتوسط المرجح				
4.13				
الانحراف المعياري				
1.10				
الاتجاه العام				
الموافقة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (26) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 21



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 21: والتي تعبر على ان الإدارة الالكترونية تساهم في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وبكفاءة حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4.13 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الحماسي وانحراف معياري يساوي 1.10 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 44.4% وتليها الاستجابات بالموافقة بنسبة 42.2%

الجانب الميداني للدراسة

الا ان هناك استجابات معارضة بنسبة 8.9% ومعارضة بشدة بنسبة 4.4% رجحت الاتجاه العام للعبارة بالموافقة .

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان الادارة الالكترونية ساعدت المصالح البيومترية في تقديم الخدمة للمواطن بكفاءة وفاعلية حيث وفرة عليه الجهد والمال وقصرت المسافات .

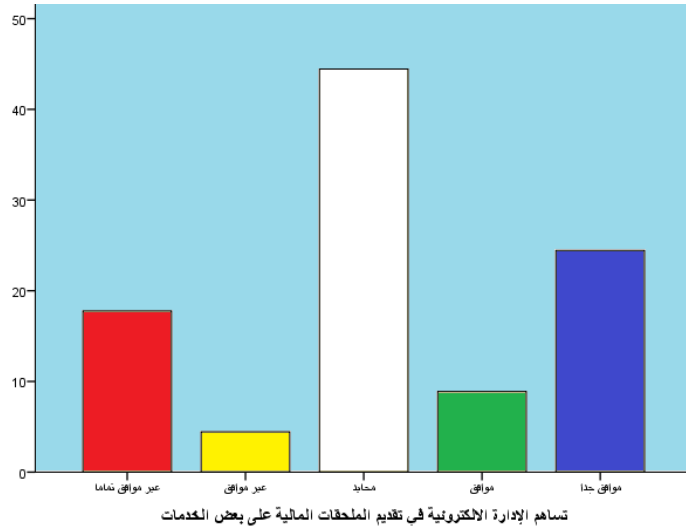
2- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تساهم الإدارة الإلكترونية في تقديم الملحقات المالية على بعض الخدمات

جدول رقم (34) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 22

العبارة 22				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق
8	2	20	4	11
17.8	4.4	44.4	8.9	24.4
المتوسط المرجح				
3.18				
الانحراف المعياري				
1.35				
الاتجاه العام				
المحايدة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (27) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 22



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 22: والتي تعبر على ان الإدارة الالكترونية تساهم في تقديم الملحقات المالية على بعض الخدمات حيث كان اتجاهه العام المحايدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.18 اي ما بين 2.61 و 3.4 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.35 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت المحايدة والمقدرة ب 44.4% وتليها الاستجابات بالموافقة بشدة بنسبة 24.4% واستجابات معارضة بشدة بنسبة 17.8% واستجابات بالموافقة بنسبة 8.9% ومعارضة بنسبة 4.4%.

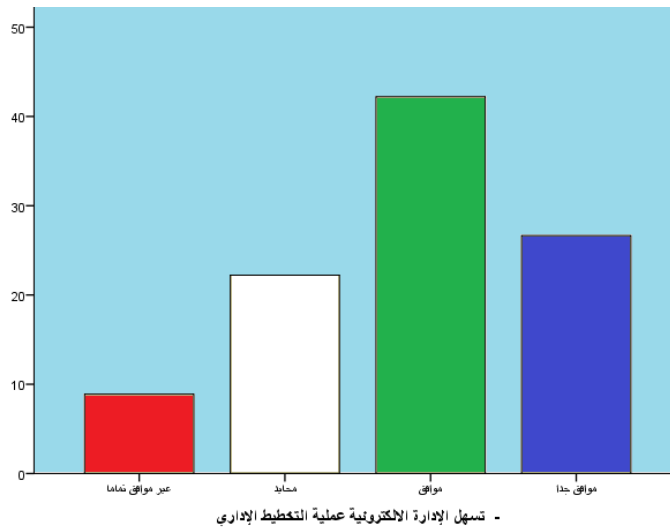
3- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تسهل الإدارة الالكترونية عملية التخطيط الإداري

جدول رقم (35) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 23

العبارة 23				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
4	/	10	19	12
8.9	/	2.2	42.2	26.7
المتوسط المرجح				
3.78				
الانحراف المعياري				
1.12				
الاتجاه العام				
الموافقة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (28) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 23



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 23: والتي تعبر على ان الإدارة الالكترونية تسهل عملية التخطيط الإداري حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.78 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.12 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة

كانت بالموافقة والمقدرة ب 42.2% وتليها الاستجابات بالموافقة بشدة بنسبة 26.7% الا ان هناك استجابات محايدة بنسبة 22.2% واستجابات ومعارضة بشدة بنسبة 8.9% رجحت الاتجاه العام للعبارة بالموافقة .

يتضح من خلال الجدول والتمثيل البياني ان للادارة الالكترونية دور فعال في عملية التخطيط الاداري حيث انها تسهل عملية التخطيط الجيد وتسرع عملية التنفيذ اي ان تطبيق الادارة الالكترونية يطور الاداء الوظيفي .

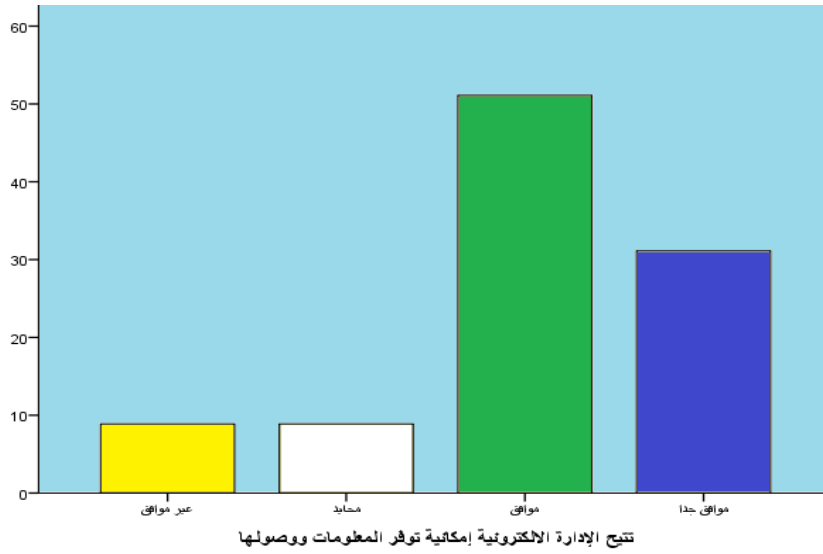
4- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها

جدول رقم (36) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 24

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 24
/	4	4	23	14	التكرار
/	8.9	8.9	51.1	31.1	النسبة %
4.04					المتوسط المرجح
0.87					الانحراف المعياري
الموافقة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (29) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 24



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 24: والتي تعبر على ان الإدارة الالكترونية تتيح إمكانية توفر المعلومات ووصولها حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4.04 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 0.87 حيث يبين الجدول ان أكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة والمقدرة ب 51.1% وتليها الاستجابات بالموافقة بشدة بنسبة 31.1% الا ان هناك استجابات محايدة بنسبة 8.9% واستجابات ومعارضة بنسبة 8.9% رجحت الاتجاه العام للعبارة بالموافقة.

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان الادارة الالكترونية توفر المعلومات اللازمة وفي اي وقت مما يجعلها تسهل الاداء الوظيفي لتقديم الخدمة المثلى لذا فان للادارة الالكترونية دور هام في توفير المعلومات وواتاحتها للموظف .

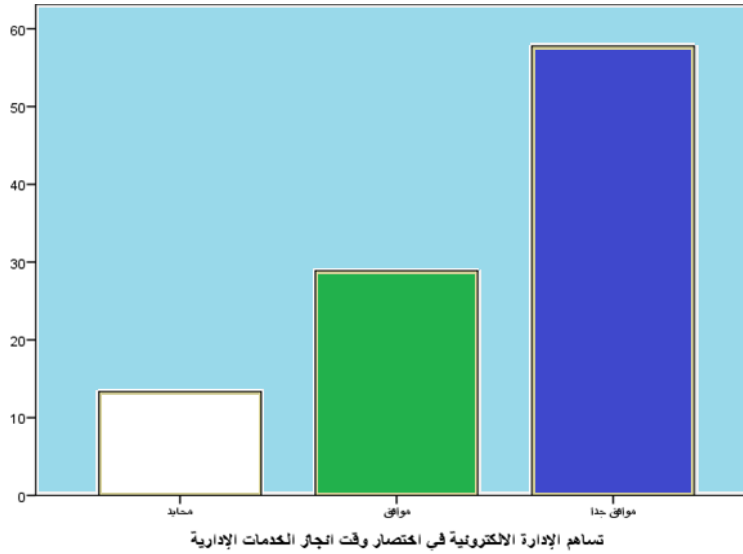
5- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تساهم الإدارة الالكترونية في اختصار وقت انجاز الخدمات الإدارية

جدول رقم (37) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 25

العبارة 25				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
/	/	6	13	26
/	/	13.3	28.9	57.8
المتوسط المرجح				
4.44				
الانحراف المعياري				
0.72				
الاتجاه العام				
الموافقة بشدة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (30) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 25



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 25 : والتي تعبر على ان الإدارة الالكترونية تساهم في اختصار وقت انجاز الخدمات الإدارية حيث كان اتجاهه العام الموافقة بشدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4.44 اكبر من 4.2 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 0.71 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 57.8% وتليها الاستجابات بالموافقة بنسبة 28.9% واستجابات محايدة بنسبة 13.3% ولم تكن هناك اي استجابات معارضة .

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان المصالح البيومترية تقوم بتقديم الخدمات في وقت قصير اي ان الادارة الالكترونية اختصرت وقت انجاز الخدمات الادارية مما يجعلها فعالة في تطوير وتحسين العمل الاداري والخدمات المقدمة .

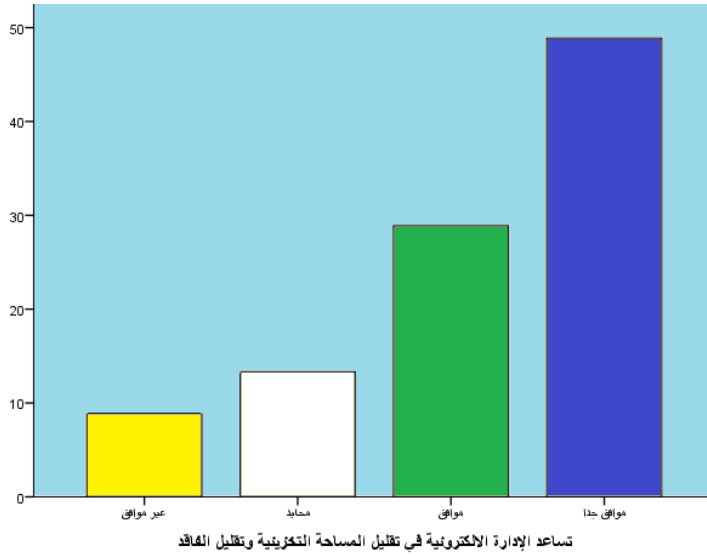
6- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تساعد الإدارة الالكترونية في تقليل المساحة التخزينية وتقليل الفاقد

جدول رقم (38) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 26

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 26
/	4	6	13	22	التكرار
/	8.9	13.3	28.9	48.9	النسبة %
4.18					المتوسط المرجح
0.98					الانحراف المعياري
الموافقة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (31) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 26



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 26: والتي تعبر على ان الإدارة الالكترونية تساعد في تقليل المساحة التخزينية وتقليل الفاقد حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4.18 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 0.98 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 48.9% وتليها الاستجابات بالموافقة بنسبة 28.9% الا ان هناك استجابات محايدة بنسبة 13.3% واستجابات معارضة بنسبة 8.9% رجحت الاتجاه العام للعبارة بالموافقة .

يتضح من خلال الجدول والتمثيل البياني ان المصالح البيومترية ما عادت تعاني من قلة مساحات التخزين والملفات الضائعة حيث اصبح كل شيء الكتروني مما يؤكد الدور الفعال للادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري وتقديم الخدمة المثلى للمواطن دون صعوبات وتأخيرات .

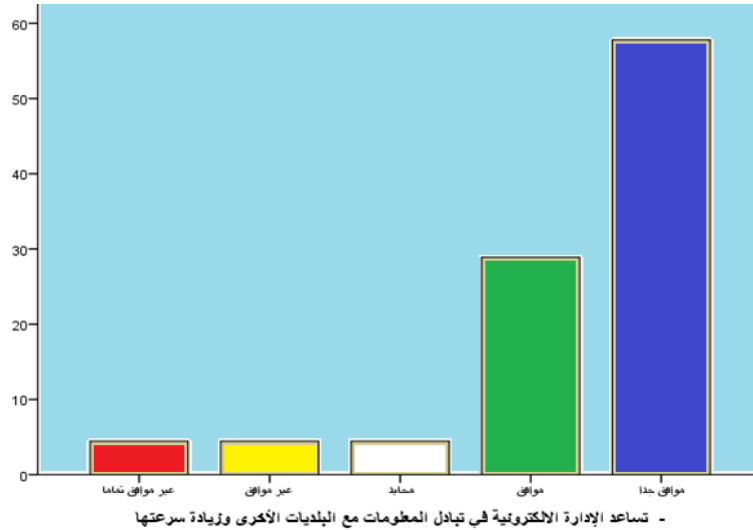
7- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تساعد الإدارة الالكترونية في تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى وزيادة سرعتها

جدول رقم (39) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 27

العبارة 27				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
2	2	2	13	26
4.4	4.4	4.4	28.9	57.8
المتوسط المرجح				
4.31				
الانحراف المعياري				
1.06				
الاتجاه العام				
الموافقة بشدة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (32) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 27



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 27 : والتي تعبر على ان الإدارة الالكترونية تساعد في تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى وزيادة سرعتها حيث كان اتجاهه العام الموافقة بشدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4.31 أكبر من 4.2 على سلم لكزت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 1.06 حيث يبين الجدول ان أكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 57.8% وتليها الاستجابات بالموافقة بنسبة 28.9% واما عن باقي الاستجابات فكانت بنسب صغيرة ومتساوية مقدرة ب 4.4% .

يتضح من خلال الجدول والتمثيل البياني ان المصالح البيومترية والبلديات اصبحت مرتبطة فيما بينها الكترونيا مما يتيح الحصول على المعلومات من اي ادارة وفي اي وقت وبسرعة دون التنقل اليها وهذا ما يؤكد اهمية وفاعلية الادارة الالكترونية في توفير الجهد والمسافة والحصول على الخدمة المطلوبة اي ان الادارة الالكترونية تساهم في تطوير الاداء وتحسين الخدمة .

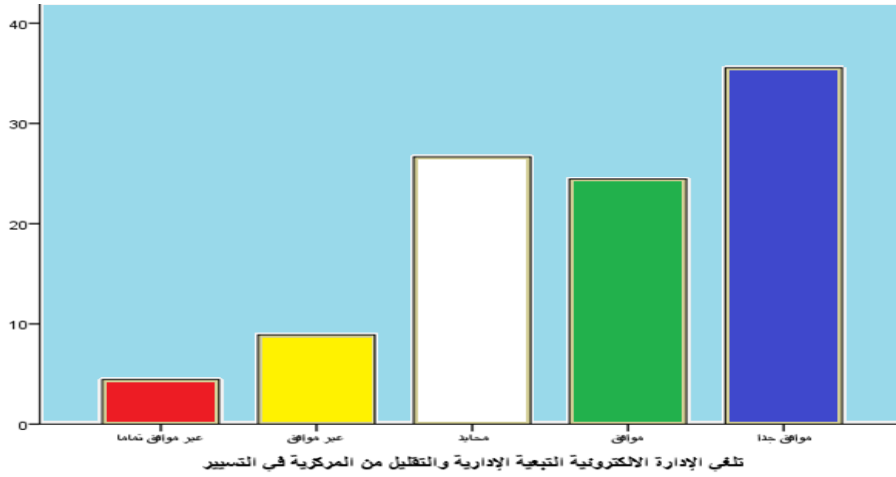
8- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تلغي الإدارة الالكترونية التبعية الإدارية والتقليل من المركزية في التسيير

جدول رقم (40) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 28

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة 28
2	4	12	11	16	التكرار
4.4	8.9	26.7	24.4	35.6	النسبة %
3.78					المتوسط المرجح
1.16					الانحراف المعياري
الموافقة					الاتجاه العام

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (33) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 28



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 28 : والتي تعبر على ان الإدارة الالكترونية تلغي التبعية الإدارية والتقليل من المركزية في التسيير حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.78 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الخماسي وبانحراف معياري يساوي 1.16 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 35.6% وتليها الاستجابات بالمحايدة بنسبة 26.7% ثم الاستجابات بالموافقة بنسبة 24.4% الا ان استجابات معارضة بنسبة 8.9% ومعارضة بشدة بنسبة 4.4% رجحت الاتجاه العام للعبارة بالموافقة .

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان المصالح البيومترية اصبحت تمتلك تسيير ذاتي يتماشى مع الموقع واحتياجات المواطن لتلبية حاجاته وتقديم الخدمة المطلوبة ومن هنا يمكن القول ان الادارة الالكترونية فعالة في تطوير الاداء وتحسين الخدمة المقدمة .

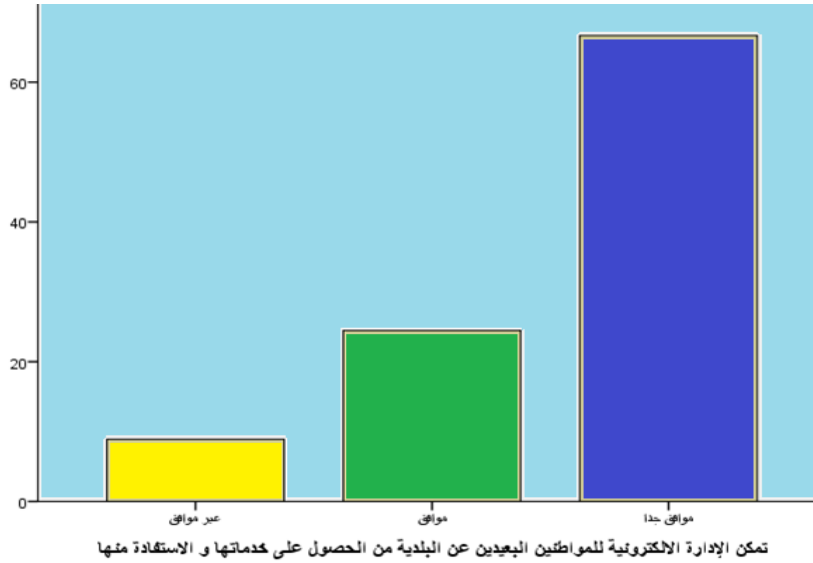
9- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تمكن الإدارة الالكترونية للمواطنين البعيدين عن البلدية من الحصول على خدماتها و الاستفادة منها

جدول رقم (41) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 29

العبارة 29				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
/	4	/	11	30
/	8.9	/	24.4	66.7
المتوسط المرجح				
4.49				
الانحراف المعياري				
0.98				
الاتجاه العام				
الموافقة بشدة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (34) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 29



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 29 : والتي تعبر على ان الإدارة الالكترونية تمكن للمواطنين البعيدين عن البلدية من الحصول على خدماتها و الاستفادة منها حيث كان اتجاهه العام الموافقة بشدة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 4.49 اكبر من 4.2 على سلم لكزت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 0.89 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 66.7% وتليها الاستجابات بالموافقة بنسبة 24.4% ثم الاستجابات المعارضة بنسبة قليلة والمقدرة ب 8.9 %

يتضح من خلال الجدول والتمثيل البياني ان المصالح البيومترية بعد تبنيها للادارة الالكترونية صارت تقدم الخدمات للمواطن عن بعد دون التنقل اليها وبذل الجهد وقطع المسافات اي ان الادارة الالكترونية تحسن الخدمة المقدمة بحيث صارت توفر على المواطن الجهد والمال .

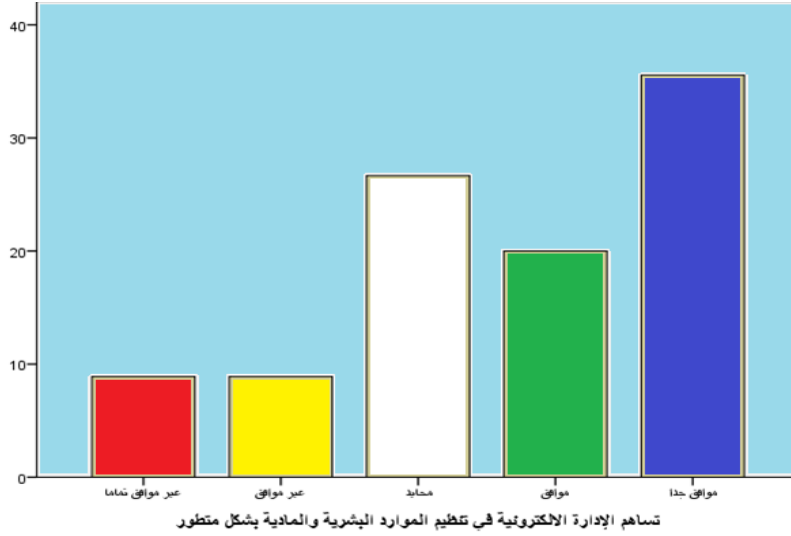
10- نسبة استجابة الموظفين على العبارة تساهم الإدارة الالكترونية في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور

جدول رقم (42) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 30

العبارة 30	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
التكرار	16	19	2	4	4
النسبة %	35.6	42.2	4.4	8.9	8.9
المتوسط المرجح	3.64				
الانحراف المعياري	1.30				
الاتجاه العام	الموافقة				

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

شكل رقم (35) نسبة استجابة الموظفين على العبارة 30



المصدر مخرجات برنامج SPSS 24

العبارة 30: والتي تعبر على ان الإدارة الالكترونية تساهم في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور حيث كان اتجاهه العام الموافقة ذلك ان المتوسط المرجح لاستجابة الموظفين يساوي 3.64 اي بين 3.41 و 4.20 على سلم لكرت الحماسي وبانحراف معياري يساوي 1.3 حيث يبين الجدول ان اكبر نسبة استجابة كانت بالموافقة بشدة والمقدرة ب 35.6% وتليها الاستجابات بالمحايدة بنسبة 26.7% ثم الاستجابات بالموافقة بنسبة 20% الا ان هناك استجابات معارضة بنسبة ومعارضة بشدة بنسبة 8.9% لكل منهما رجحت الاتجاه العام للعبارة بالموافقة .

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني ان الدارة الالكترونية تساهم في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور مما يجعلها اداة فعالة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين .

جدول رقم (43) نتائج عبارات المحور الرابع

الجانب الميداني للدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الرابع درجة فاعلية أداء الإدارة الالكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين	ر-ع
1.1	4.13	تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وبكفاءة	21
1.35	3.18	تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الملحقات المالية على بعض الخدمات	22
1.12	3.78	تسهل الإدارة الالكترونية عملية التخطيط الإداري	23
0.87	4.04	تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها	24
0.72	4.44	تساهم الإدارة الالكترونية في اختصار وقت انجاز الخدمات الإدارية	25
0.98	4.18	تساعد الإدارة الالكترونية في تقليل المساحة التخزينية وتقليل الفاقد	26
1.06	4.31	تساعد الإدارة الالكترونية في تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى وزيادة سرعتها	27
1.16	3.78	تلغي الإدارة الالكترونية التبعية الإدارية والتقليل من المركزية في التسيير	28
0.98	4.49	تمكن الإدارة الالكترونية للمواطنين البعيدين عن البلدية من الحصول على خدماتها و الاستفادة منها	29
1.30	3.64	تساهم الإدارة الالكترونية في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور	30
1.06	4.01	نتيجة المحور	

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS 24

يوضح الجدول اعلاه عرضا لنتائج تحليل فقرات المحور الثالث ، و قد تبين ان المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تراوح بين 3.18 و 4.49 مما يشير الى ان اتجاه راي المبحوثين كان نحو المحايدة على محتوى هذه الفقرات اذ تقع المتوسطات الحسابية في المنطقة الخاصة بالمحايدة حسب مقياس ليكارت و عليه فان نتائج تحليل المجال الثاني جاءت مرتبة وفق الوسط الحسابي كالتالي:

- 1- احتلت العبارة " ان تمكن الإدارة الالكترونية للمواطنين البعيدين عن البلدية من الحصول على خدماتها و الاستفادة منها " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.49 و انحراف معياري 0.98.
- 2- احتلت العبارة " تساهم الإدارة الالكترونية في اختصار وقت انجاز الخدمات الإدارية " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.44 و انحراف معياري 0.72.
- 3- احتلت العبارة " هناك تساعد الإدارة الالكترونية في تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى وزيادة سرعتها " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.31 و انحراف معياري 1.06.
- 4- احتلت العبارة " ه تساعد الإدارة الالكترونية في تقليل المساحة التخزينية وتقليل الفاقد " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.18 و انحراف معياري 0.98.
- 5- احتلت العبارة " تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وبكفاءة " المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.13 و انحراف معياري 1.1.
- 6- احتلت العبارة " تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها " المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 4.04 و انحراف معياري 0.87.
- 7- احتلت العبارة " تسهل الإدارة الالكترونية عملية التخطيط الإداري " المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 3.78 و انحراف معياري 1.12.
- 8- احتلت العبارة " تلغي الإدارة الالكترونية التبعية الإدارية والتقليل من المركزية في التسيير " المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 3.78 و انحراف معياري 1.16.
- 9- احتلت العبارة " تساهم الإدارة الالكترونية في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور " المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 3.64 و انحراف معياري 1.3.
- 10- احتلت العبارة " تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الملحقات المالية على بعض الخدمات " المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 3.18 و انحراف معياري 1.35.

بصفة عامة نلاحظ ان المتوسط العام (4.01) اكبر من الوسط الفرضي (3.00) مما يدل على ان المستقيمين على مستوى المصالح البيومترية لولاية تيارت يوافقون على ان الادارة الالكترونية اداة فعالة في تطوير العمل الاداري وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن في الجزائر حيث قصرت المسافات ووفرة الجهد

والمال كما اتاحت للموظف امكانية الحصول على المعلومات بشكل اسرع و نظمت الموارد البشرية والمادية بشكل متطور بتقليلها للمساحة التخزينية وتفادي ضياع المعلومات والملفات الورقية كونها صارت الكترونية الان متاحة بكبسة زر مما يجعل الادارة الالكترونية من الادوات الفعالة في العمل الاداري .

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول : اختبار الفرضيات

1- اختبار كوامجروف - سمرنوف (kolmogorov – Sminorov Z) :

تم اجراء هذا الاختبار لمعرفة هل البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي ام لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط ان يكون التوزيع طبيعيا ويوضح الجدول الموالي نتائج الاختبار حيث ان قيمة مستوى الدلالة اكبر من 0.05 ($sig < 0.05$) وهذا يدل على ان البيانات تتبع توزيعا طبيعيا وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات المعلمية .

جدول رقم (44) اختبار كوامجروف - سمرنوف

		اسباب تحول الادارة من تقليدية الى ادارة الكترونية	متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المصلحة	معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر	اداء الادارة الالكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين
N		45	45	45	45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	20.9778	26.4444	26.9333	39.9778
	Std. Deviation	3.44099	5.87969	5.29322	5.67085
Most Extreme Differences	Absolute	0.166	0.117	0.156	0.138
	Positive	0.121	0.110	0.110	0.183
	Negative	-0.166	-0.117	-0.156	-0.122
Test Statistic		0.166	0.117	0.156	0.139
Asymp. Sig. (2-tailed)		,003 ^c	,148 ^c	,007 ^c	,030 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

2- اختبار الفرضيات

لغرض اختبار الفرضيات تم استخدام اختبار t للعينه الواحدة (Sample T-Test One) حيث تتمثل قاعدة القرار لقبول او رفض فرضيات الدراسة باستخدام اختبار t للعينه الواحدة فيما يلي اذا كانت قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.674 والمتوسط المحسوب من بيانات العينه اكبر من المتوسط الفرضي 3 ومستوى المعنوية اقل من او يساوي 0.05 والوزن النسبي اكبر من 60 فاننا نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة

اذا كانت قيمة t المحسوبة اصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.674 والمتوسط المحسوب من بيانات العينه اصغر من المتوسط الفرضي 3 ومستوى المعنوية اكبر من 0.05 فننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة

الفرضية الاولى :

H0: التحول إلى الإدارة الالكترونية هو نتيجة فشل الإدارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية

H1: التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس نتيجة فشل الإدارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية

تقوم الفرضية الاولى على مقارنة الوسط الحسابي للاجابات على المحور الاول الذي ينص على ان اسباب تحول الادارة في المصلحة من تقليدية الى ادارة الكترونية مع الوسط الحسابي للاداة (3) على مقياس سلم ليكرت الخماسي

جدول رقم (45) نتائج اختبار T- test للفرضية الاولى

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الفرضية الاولى	45	20.9778	3.44099	0.51295

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الفرضية الاولى	40.896	44	0.000	20.97778	19.9440	22.0116

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

وباجراء اختبار (T) الاحادي للعينة (Test-t pour echantillon unique) فقد تبين من خلال مخرجات الجدول اعلاه ان الوسط الحسابي لاجابات العبارات المكونة للمحور الاول الذي ينص على ان اسباب تحول الادارة في المصلحة من تقليدية (ورقية) الى ادارة الكترونية قد بلغ 20.97 وبانحراف معياري قدره 3.44 حيث ان قيمة (t) المحسوبة قد بلغت 40.89 وهي اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.674) وبالتالي يمكننا رفض الفرضية البديلة التي تنص على ان التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس نتيجة فشل الإدارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية وقبول الفرضية الصفرية القائلة ان التحول إلى الإدارة الالكترونية هو نتيجة فشل الإدارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية.

الفرضية الثانية :

H0: تزخر الجزائر بكافة الإمكانيات اللازمة لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

H1: لا تزخر الجزائر بكافة الإمكانيات اللازمة لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

تقوم الفرضية الاولى على مقارنة الوسط الحسابي للاجابات على المحور الثاني الذي ينص على ان المصلحة البيو مترية تحتوي على كافة المتطلبات لتطبيق الادارة الالكترونية مع الوسط الحسابي للاداة (3) على مقياس سلم ليكرت الخماسي

جدول رقم (46) نتائج اختبار T- test للفرضية الثانية

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الفرضية الثانية	45	26,4444	5,87969	0,87649

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الفرضية الثانية	30.171	44	0.000	26.44444	24.6780	28.2109

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

وباجراء اختبار (T) الاحادي للعينة (Test-t pour echantillon unique) فقد تبين من خلال مخرجات الجدول اعلاه ان الوسط الحسابي لاجابات العبارات المكونة للمحور الثاني الذي ينص على ان المصلحة البيو مترية تحتوي على كافة المتطلبات لتطبيق الادارة الالكترونية قد بلغ 26.44 وبانحراف معياري قدره 5.87 حيث ان قيمة (t) المحسوبة قد بلغت 30.17 وهي اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.674) وبالتالي يمكننا رفض الفرضية البديلة التي تنص على ان الجزائر لا تزخر بكافة الإمكانيات

اللازمة لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وقبول الفرضية الصفرية القائلة ان الجزائر تزخر بكافة الإمكانيات اللازمة لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية .

الفرضية الثالثة :

H0: تواجه الإدارة الالكترونية معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في الجزائر .

H1: لا تواجه الإدارة الالكترونية معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في الجزائر .

تقوم الفرضية الاولى على مقارنة الوسط الحسابي للاجابات على المحور الثالث الذي ينص على ان الادارة الالكترونية تواجه الكثير من المعوقات من شأنها تاخير عملية تطبيقها في الجزائر مع الوسط الحسابي للادارة (3.00) على مقياس سلم ليكرت الخماسي

جدول رقم (47) نتائج اختبار T- test للفرضية الثالثة

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الفرضية الثالثة	45	26.9333	5.29322	0.78907

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الفرضية الثالثة	34.133	44	0.000	26.93333	25.3431	28.5236

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24

وباجراء اختبار (T) الاحادي للعينة (Test-t pour echantillon unique) فقد تبين من خلال مخرجات الجدول اعلاه ان الوسط الحسابي لاجابات العبارات المكونة للمحور الثالث والذي ينص

على ان الادارة الالكترونية تواجه الكثير من المعوقات من شأنها تأخير عملية تطبيقها في الجزائر قد بلغ 26.93 وبانحراف معياري قدره 5.29 حيث ان قيمة (t) المحسوبة قد بلغت 34.13 وهي اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.674) وبالتالي يمكننا رفض الفرضية البديلة التي تنص على ان الإدارة الالكترونية لا تواجه معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في الجزائر وقبول الفرضية الصفرية القائلة ان الإدارة الالكترونية تواجه معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها

الفرضية الرابعة :

H0: الإدارة الالكترونية تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الجزائر.
H1: لا تعتبر الإدارة الالكترونية أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الجزائر.

تقوم الفرضية الأولى على مقارنة الوسط الحسابي للإجابات على المحور الرابع الذي ينص على قياس درجة فاعلية اداء الادارة الالكترونية لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الجزائر مع الوسط الحسابي للاداة (3.00) على مقياس سلم ليكرت الخماسي

جدول رقم (48) نتائج اختبار T- test للفرضية الرابعة

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الفرضية الرابعة	45	39.9778	5.67085	0.84536

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الفرضية الرابعة	47.291	44	0.000	39.97778	38.2741	41.6815

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS 24

وباجراء اختبار (T) الاحادي للعينه (Test-t pour echantillon unique) فقد تبين من خلال مخرجات الجدول اعلاه ان الوسط الحسابي لاجابات العبارات المكونة للمحور الرابع والذي ينص على ان الادارة الالكترونية تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الجزائر قد بلغ 39.97 وبانحراف معياري قدره 5.67 حيث ان قيمة (t) المحسوبة قد بلغت 47.29 وهي اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.674) وبالتالي يمكننا رفض الفرضية البديلة التي تنص على ان الإدارة الالكترونية لا تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الجزائر وقبول الفرضية الصفرية القائلة ان الإدارة الالكترونية تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الجزائر.

المطلب الثاني : نتائج الدراسة :

بعدها قمنا بتحليل عبارات المحاور الاربع للاستبيان تحليلا كميًا ووصفيًا وقمنا باختبار صحة الفرضيات التي قدمناها في بداية الدراسة توصلنا الى النتائج التالية :

ان اسباب تحول الادارة من تقليدية ورقية الى ادارة الكترونية هي التطورات التكنولوجية السريعة التي يشهدها العالم مؤخرًا فالادارة التقليدية ما عادة تقدم المردود الوظيفي الامثل والخدمة الجيدة للمواطن فنحن في زمن السرعة على عكس الادارة الالكترونية التي تسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية والتخلص من الاوراق والملفات حيث صارت المعلومات الكترونية لا تحتاج الى اماكن للتخزين وصارت متاحة في اي وقت للموظف والمواطن , كما ان تفعيل الادارة الالكترونية يقضي على اكتظاظ المواطنين طالبي الخدمات داخل الادارة ويخفض من الوساطة الشخصية التي سادة الادارة التقليدية وكان الحصول على الخدمة امر صعب ويستغرق وقت كون كل التعاملات الكترونية سواء طلب الخدمة او تقديمها .

كما عملت الحكومة الجزائرية بعد تبنيتها نظام الادارة الالكترونية على توفير كل متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية كتوفير الاجهزة والبرامج لتسهيل الاستصدار وتقديم الخدمات بسهولة وفي الوقت المناسب وتوفير جهاز حاسوب لكل موظف لتقديم اداء وظيفي امثل كما عملت على توفير على اجهزة وبرامج من اجل التخزين وحفظ الملفات , ، و دعم برامج التخزين بمضادات الفيروسات للحماية من تلف الملفات كما اوجدت اجهزة رقابية وشرعت نصوص قانونية لضمان السير الحسن والتطبيق الجيد للادارة الالكترونية , كما وفرت الدولة متخصصين في برمجة و صيانة الأجهزة على مستوى المصالح الإدارية الالكترونية في الجزائر.

ورغم كل الجهود التي قامت بها الحكومة الجزائرية لتطبيق الادار الالكترونية الا انها لا تزال تواجه معيقات من شأنها تاخير عملية تجسيد الاستراتيجية الالكترونية على ارض الواقع ومن اهم هذه المعوقات الي يجب معالجتها هي :

- عدم تكوين الكثير من الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة
 - محدودية تدفق شبكة الانترنت في الجزائر يشكل عائق في أداء الوظائف الحديثة .
 - عدم برمجة الإدارة الجزائرية خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالات الطوارئ على غرار المولد الكهربائي و العودة الى الملفات الورقية .
 - عدم تقديم حوافز مادية للموظفين بعد تغيير النمط الوظيفي وتبني الادارة الالكترونية .
- ان الادارة الالكترونية اداة فعالة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين فهي تسهل عملية التخطيط الاداري والتنسيق بين الادارة العليا والادارات العامة وتتيح امكانية الحصول على المعلومات بسهولة وفي وقت قصير واختصار وقت انجاز الخدمات الادارية كما توفر على المواطن الجهد والمال وتقصّر المسافات حيث اصبح المواطن يقوم بطلب الخدمة الكترونيا دون التنقل , كما ان الادارة الالكترونية تقلل المساحة التخزينية وتحمي المعلومات من الضياع .

العلمة العالمة

الخاتمة العامة :

في إطار توفر التقنية التكنولوجية أخذت الأنشطة الحياتية التحول من أنشطة عادية إلى أنشطة إلكترونية للاستفادة من الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات فيما أصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية بهدف تقليل كلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من عمليات إدارية عن طريق تقديم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها إلكترونياً فضلاً عن زيادة كفاءة عمل الإدارات خلال تعاملاتها مع المواطنين أو القطاع الخاص أو المنظمات .

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى إحداث تغيير كبير في تقديم الخدمة العمومية، وذلك من خلال التحول من أساليب تقليدية إلى أساليب إلكترونية حديثة، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمؤسسات الخدمات العمومية وقد سعت أغلب دول العالم إلى هذا التحول بما فيها الجزائر ، والتي أظهرت رغبة كبيرة في تطبيق هذا المشروع الجديد، ومسايرة التطور التكنولوجي الحاصل في العالم ، حيث تطمح الجزائر من خلال تطبيق هذا المشروع إلى الوصول لخدمة عمومية أفضل وبأساليب إلكترونية أحدث، تلبي حاجات المواطن بأسرع وقت وأقل تكلفة من خلال إنجاز مختلف المعاملات الإلكترونية عن بعد وعلى مستوى كل المؤسسات الحكومية.

ويتضح جلياً أن للإدارة الإلكترونية أهمية بالغة للدور الذي تلعبه في تسيير أداء الخدمات المختلفة وتوجيهها خاصة تلك التي يحتاجها الأفراد ورفع كفاءة الأداء الإداري وترشيد النفقات الحكومية في ظل إطار من الشفافية والمصداقية في التعاملات ورغم الجهود المبذولة لتطبيق التجربة البيومترية في إطار برنامج الإدارة الإلكترونية إلا أنها لا تزال بعيدة عن تحقيق النتائج المرغوبة بسبب جملة من المعوقات تتمحور غالباً حول ضعف وتاخر استكمال البنية التحتية الضرورية ، الأمر الذي يتطلب بذل المزيد من الجهود لنشر خدمات الإدارة الإلكترونية بحيث تصبح في متناول غالبية المواطنين .

نتائج الدراسة :

وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها :

- الإدارة الإلكترونية نموذج إداري متطور .
- جاءت الإدارة الإلكترونية نتيجة لفشل الإدارة التقليدية ولتحولات عديدة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الإدارة التقليدية لكن بنمط إلكتروني موحد .

- تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الإدارية بكفاءة وفاعلية .
 - تتيح الادارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها .
 - تمكن الإدارة الالكترونية للمواطنين الاستفادة والحصول على الخدمات دون عناء .
 - توفر الإدارة الالكترونية الوقت والجهد على الموظف والمواطن .
 - تسعى الحكومة الجزائرية بعد تبنيتها النظام الالكتروني الجديد إلى توفير كافة المتطلبات لتحسين الإدارة الالكترونية على ارض الواقع من معدات وعتاد إلا أن مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر تجاوز 6 سنوات من تفعيله لا يزال يواجه جملة من العقبات التي تحول دون تحقيقه من أهمها :
 - عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات .
 - محدودية انتشار الانترنت .
 - غياب الصيانة الفورية للأجهزة الالكترونية .
 - ارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصال .
 - عدم توفر حلول في حالات الطوارئ .
 - نقص الكفاءات المتخصصة في المجالين (إعلام ألي - تخصص) .
 - عدم امتلاك بعض الموظفين المؤهلات الكافية لتطبيق النظام .
 - غياب التشريعات الواضحة لإلزامية تطبيق الإدارة الالكترونية وتوحيد العمل الإداري .
 - نقص الأجهزة الرقابية لمتابعة عملية التطبيق .
- وعلى الرغم من النقائص المسجلة على مشروع الجزائر الالكترونية إلا انه يمكن اعتبار ما تحقق مكسب مقبول في ظل هذه السنوات والإمكانات التي تتمتع بها والظروف التي تعيشها الجزائر .

الاقتراحات و التوصيات :

- العمل على تكوين إطارات قادرة على تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية .
- ضرورة التهيئة الرقمية للبلاد والإسراع في استكمال البنية التحتية للاتصالات .
- الربط بشبكة الانترنت والرفع من مستوى تدفقها حتى تتحقق السرعة والفعالية المطلوبتين .
- العمل على معالجة الثغرات والنقائص المسجلة سواء على مستوى الإطار التشريعي أو مستوى حجم الخدمات التي يتم تقديمها .
- توفير وسائل وأدوات الصيانة والحلول الفورية في حالات الطوارئ لمعالجة أي خلل في الوقت المناسب .
- ضرورة إدخال مفهوم الإدارة الالكترونية وكيفية الاستفادة من الخدمات التي تقدمها في المناهج الدراسية الثانوية والجامعية على الأقل .

- إقامة الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين لإيضاح مفهوم الإدارة الإلكترونية لهم من اجل زيادة مساهمتهم في إنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية المقدمة.
- العمل على رفع المستوى التعليمي ونشر الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع من أجل القدرة على استخدام هذه التقنية.
- مراعاة عنصر التكلفة حتى لا تصبح أكثر تكلفة من الخدمة التقليدية بالنسبة للمواطن .
- الاستمرار في دعم توفير الحواسيب وخفض تكاليف الاشتراك لخدمات الانترنت والعمل على نشرها في المناطق الريفية .
- الترويج الإعلامي المكثف لخدمات الإدارة الإلكترونية وكيفية استخدامها والتوعية بفوائد استخدامها بهدف استفادة غالبية المواطنين .

افاق الدراسة :

تعد هذه الدراسة مواصلة للدراسات التي تناولت موضوع الادارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية والذي يعتبر من اهم المواضيع الذي يتوجب الالمام به من كل الجوانب لمواكبة التطورات التكنولوجية والوصول للادارة الكفء والفعالة وتحقيق اهداف الاستراتيجية الالكترونية المسطرة في الجزائر .

فيمكن للبحوث والدراسات المستقبلية اثناء البحث في هذا الموضوع من خلال التطرق لاهم النقاط نذكر منها :

- كيفية نشر الثقافة الالكترونية داخل المؤسسات العمومية الجزائرية
- ابراز نقائص متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر واقتراح حلول لتوفيرها في اسرع وقت
- معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الادارات الجزائرية وكيفية الحد منها او ازالتها
- دور الادارة الالكترونية في ادارة الازمات في المؤسسات الحكومية الجزائرية
- اهمية ادراج موضوع الادارة الالكترونية في المناهج الدراسية ومردوده على الافراد والمؤسسات

قائمة المراجع

الكتب :

1. علاء عبد الرزاق السالمي ،الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2008 .
2. محمد سمير احمد ،الإدارة الالكترونية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى ،عمان ، الأردن ، سنة 2009
3. احمد فتحي الحيت ،مبادئ الإدارة الالكترونية ، دار الجامد للنشر و التوزيع ،ط1، 2015.
4. بدر محمد السيد القزاز ، دور الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2015.
5. عبود نجم ، "الإدارة الالكترونية : الاستراتيجية ، الوظائف و المشكلات" ، دار المريخ للنشر و التوزيع ، الرياض ، 2004 .
6. محمد الصبري ،الإدارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ط1، 2007.
7. فريد كورتل ، الإدارة الالكترونية ، زمزم الناشر و الموزعون ، ط1 ، الأردن ، عمان ، 2015 .
8. حسن محمد الحسن ، الإدارة الالكترونية ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، 2009 .
9. حسن محمد الحسن ، الإدارة الالكترونية : المفاهيم ، الخصائص ، المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 .
10. ثابت عبد الرحمان ادريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، ، الدار الجامعية ،الإسكندرية، 2001 .
11. بشير العلاق ، حميد الطائي ، إدارة عمليات الخدمة ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 .
12. مروان محي الدين القطب ، طرق خصخصة المرافق العامة ، ط1 ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، 2009 .
13. عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي ، التنمية المحلية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2001 .
14. عبد الحميد محمود النعيمي ، مبادئ الإدارة العامة ، دون بلد النشر ، منشورات ELGE ، 1997 .
15. هيكس ريتشارد ، "الحكومة الالكترونية من البيروقراطية الى الالكتروقراطية" ، نشرة خلاصات كتب المدير والاعمال ، العدد259، أكتوبر 2003 ، الشركة العربية للاعلام العلمي ، (شعاع) ، القاهرة .
16. مصطفى لقرع ؛ فايذة عمائدية ، الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية ، المكتبة القانونية العربية، 2016 .

المذكرات :

17. يونس تارقي ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية : دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى ادرار ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر اكايمي في ميدان العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2017 .
18. دخيلي عبد الله ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في الحقوق ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2017 .
19. سعيد بن معلى المعمري ، المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية ، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير ، اكايمي نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 .
20. محمد نعمان علوان ، مدى قدرة تطبيق الأداة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة ، 2017 .
21. رشاد خثير وحيد الدايني ، اثر الإدارة الالكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين اداء المنظمة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، ديسمبر 2010 .
22. عبد القادر عبان ، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص إدارة اعمال ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2016 .
23. نادية عطار ، التسيير العمومي الجديد كاداة لتحسين الغطاء العام ، التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان ، 2015 .
24. عبد القادر برانيس ، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2007 .
25. عبد الكريم عاشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو م ا و الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة (الجزائر)، 2010/ 2009 .
26. حفيفة بومايلة ، "علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث : الجزائر " ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير ، قسم العلوم السياسية ، جامعة باتنة ، 2003 .
27. رفيق بن مرسلي ، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير ، قسم العلوم السياسية ، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، الجزائر ، 2011 .

المقالات العلمية :

28. غنية نزلي ، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ،مجلة العلوم القانونية و السياسية ، العدد12 ،جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي ، الجزائر ، جانفي 2016 .
29. علي غربي ، الأخضر رينوبة ، اصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية و افاق ترشيدها ، مجلة العلوم الإنسانية و الحضارة ، العدد الثالث،جامعة ورقلة،الجزائر، أكتوبر 2016 .
30. موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد 09 ،جامعة ورقلة، 2011.
31. عامر هني ، نور الدين دخان ، الحوكمة الالكترونية و الخدمة العمومية في الجزائر بين التحديات و الرهاتات ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، مجلد 7 ، عدد 14 ، 2018 .
32. أبو عبد الله ودان ، محمد البشير مركان ، البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين افضل للخدمة العمومية في اطار الإدارة الالكترونية ، مجلة المالية و الأسواق ، 2015 .
33. إبراهيم بختي ، " الانترنت في الجزائر " ، مجلة الباحث ، عدد 01 ، جامعة ورقلة ، 2002 .
34. سهام بلقمرى ، التعليم الالكتروني: رؤية مستقبلية جديدة ، الجزائر نموذجا ،"مجلة علوم انسانية"، العدد32، جانفي 2007.
35. عمار عماري ، وآخرون ، "واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الاسلامي " ، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، عدد5، 2007.
36. سليمان بوفاسة ، سعيداني رشيد ، استراتيجية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية (مشروع الحكومية الالكترونية الجزائرية) ، مجلة الاقتصاد والتنمية مخبر التنمية المحلية المستدامة ، لعدد 1، اجامعة المدية ، جانفي 2013 .
37. عبد الله حاج سعيد ، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر ، مجلة الانسان و المجال ، العدد 02 ، 2015 .
38. العربي بوعمامة ، رقاد حليلة ، الاتصال العمومي و الادارة الالكترونية (رهانات ترشيد الخدمة العمومية) ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد 09 ، جامعة الوادي، 2014 .
39. فاطمة بلقرع ، العمري زلازل ، هاجر قريشي ، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية ، مجلة البديل الاقتصادي ، جامعة الخلفة - الجزائر .

النصوص والتشريعات :

40. المرسوم التنفيذي رقم 98-275 : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 26 ربيع الثاني 1419 الموافق ل 25 اوت 1998، العدد 60.
41. قانون رقم 4-15 : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، المؤرخة في 10 نوفمبر 2004 ، العدد 70.
42. قرار مؤرخ في 17 أكتوبر 2010 : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، مؤرخة في 14 نوفمبر 2010 ، العدد 69 .

المؤتمرات و الملتقيات :

43. علي زغودود ، المؤسسات العمومية و الإدارية ، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية ، الجزائر .
44. المنظمة العربية للانترنت: هي مبادرة عربية غير ربحية تسعى لترسيخ مجموعة من معايير الجودة لتمثل مرجعية تلتزمها المواقع الإلكترونية العربية لتأتي متوافقة مع المعايير العالمية في هذا المجال
- Ajrami, Duri , "the arab internet standards organization Boosting the internet industry", e-All , Dubai , Issue N° 34 , August 2006 .
45. جمال ، لعلامي ، "جواز سفر وبطاقة تعريف بيومتران بداية من 2010" ، جريدة الشروق اليومي ، العدد 2723 ، الجزائر ، الثلاثاء 2009/09/22 .
46. الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد ، "دليل التسجيل عبر الانترنت"، الجزائر ، دون تاريخ نشر .
47. محمد بدو ، سمية بخاري ، التجربة البيومترية في الجزائر ، الملتقى العلمي الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر ، جامعة سعد دحلب البلدة ، 2017.
48. محمد شايب ، لحسن هدار ، تقييم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا الاعلام في الجزائر .. بعد عشرية من الإصلاحات ، مؤتمر دولي حول: تقييم اثار برامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار والنمو الاقتصادي خلال الفترة 2001-2014 ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة سطيف ، الجزائر 2013.

المراجع الالكترونية :

49. الحجب والرقابة والمصادرة ، متاح في :
<http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml>
تاريخ الاطلاع 2018/12/13
50. ليلى ، ك، نحو رقابة شديدة على مقاهي الانترنت ، متاح في:
<http://www.elbilad.com/article.php?codear=410>
تاريخ الاطلاع 07/11/2018

52. الاستراتيجية الى التطبيق : مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 نموذجا -موقع عادل غزال الجزائري
adelghezzal.wordpress.com تاريخ الاطلاع 2018 / 12 / 08

53. مشروع الجزائر الالكترونية (e-Algérie) متاح على الرابط : [http : //www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerier.pdf](http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerier.pdf)
تاريخ الاطلاع 2019/01/02 .

54. موقع المجلس الشعبي الوطني على شبكة الانترنت
Developpement de l'administration electronique ,op,cit : www.apn-dz.org
تاريخ الاطلاع 2019/01/12 .

55. فاطمة الزهراء ، "الجزائر حكومة الكترونية " ، بوابة التكنولوجيا للمعلومات و الاتصال في الجزائر ، متاح على الرابط
[http : »elabweb, online,fr/artice](http://elabweb.online.fr/artice)
تاريخ الاطلاع 2018/12/21 .

المراجع باللغة الفرنسية :

56. Republique algerienne democratique et populaire ,e-commission , e-algerie
2013,synthese , decembre 2018.

57. "Le projet d'hopital virtuel eruo- méditerranéen confié à l'Algérie Medinnov
euro -méditerranéen de l'innovation", disponible sur: [http
//www.medinnov.com/le-projet-d-hopital-virtuel-euro- mediterraneen-
confie-a- l- algerie.html](http://www.medinnov.com/le-projet-d-hopital-virtuel-euro-mediterraneen-confie-a-l-algerie.html)

تاريخ الاطلاع : 2009/11/17

58. kamel, benkadi" _ALGERIE2013 :PARTENARIAPUBLIC PRIVÉ
AUTOUR D'UN PROGRAMME L'ETAT N'A PAS la capacite pour
mettre en ouevre le programm e-algerie " 2013 disponible
sur :<http://www.alwatan.com>.

59. Direction Générale de la Fonction Publique, Pour une Fonction Publique
Moderne et Performante, disponible sur : [http://www.concours-fonction-
publique.gov.dz/](http://www.concours-fonction-publique.gov.dz/), Page web

تاريخ الاطلاع 2018/12/25

60. Actevite du mois du ramadhan , » LE FACTEUR DIRECTION DE LA
COMMUNICATION D'ALGERIE POSTE,n°60 .

