جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان :

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية حمام ريغة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

إعداد الطلبة : فاضل كريم

خياطي الطاهر

نوقشت أمام اللجنة المكونة من :

أ/.....(الدرجة العلمية–جامعة الجيلالي بونعامة رئيسا

أ/ آيت زيان كمال(دكتورا–جامعة الجيلالي بونعامة) مشرفا

أ/ ..... (الدرجة العلمية–جامعة الجيلالي بونعامة) ممتحنا

السنة الجامعية :2021 /2022

الإهـــــــــداء

أهـــــدي هذا العمـل المتواضع إلى كل العائلة الكريمة

كبيرا وصغيرا

إلى كل الأصدقاء والزملاء و بالأخص زملاء الجامعة

بوعبدالله عبد المالك ،علي عصماني ،و كواش عبد الله

إلى كل أستاذة جامعة الجيلالـــــي بونــعامة

إليكم جميعا

كريم

الإهـــــــــداء

أهـــــــدي هذا العمل المتواضع إلى العائلة الكريمة كبيرا وصغيرا

وبالأخص أبي و أمي حفظهما الله

إلى أستاذ المدرسة الإبتدائية الذي تعلمت منه أولى حروف اللغة

العربية الأستاذ لعويـــــسات أحمد

إلى كل الأصدقاء والزمـــــــــلاء

الطاهر

الشـــــــــــــكر

الحمد الله والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا وحبيبنا

محمد صلى الله عليه وسلم

الحمد الله الذي وفقنا في إتمام هذا البحث بعد سهر الليالي وإجتهاد

نتقدم بشكرنا الخالص لكل أساتذة كلية العلوم الإقتصادية بجامعة الجيلالي بونعامة على مجهوداتهم ولم يبخلوا علينا يوما في تقديم المعلومات والنصائح

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذنا حفظه الرحمن

مشرفنا على هذا البحث د/آيت زيان كمال

الذي لم يتردد بقبوله كمشرف لنا ونشكره على نصائحه وتوجيهاته لنا.

نتقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث من قريب أو بعيد

نتقدم بجزيل الشكر لكل موظفي الجامعة على سهرهم في تقديم أحسن الظروف التي يحتاجها الطالب

وبالأخص موظفي قاعة الإنترنت بالقطب القديم

والجديد

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، من خلال شرح شامل لمصطلح الإدارة الإلكترونية وتوضيح الفروقات بين هذا المصطلح وبعض المصطلحات المشابهة، كما نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية التي أغلبها تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة وبالأخص شبكة الإنترنت التي يلجأ إليها المواطن في الحصول على المعلومات، كما نسعى لتوضيح أهمية الإدارة الإلكترونية التي أصبحت تمثل هاجسا لكل المؤسسات بما فيها مؤسسات العمومية كونها ساهمت في تقريب الإدارة من المواطن و خفضت طوابير الإنتظار.

أجريت هذه الدراسة ببلدية حمام ريغة ، وقصد تحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي و هو المنهج الأكثر شيوعا بين الباحثين من خلال وصف وتحليل الظاهرة المدروسة.

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية،الخدمة العمومية،الإدارة التقليدية

summary

This study aims to clarify the role of electronic management in improving the public service, through a comprehensive explanation of the term electronic management and to clarify the differences between this term and some similar terms. Citizens resort to it in obtaining information, and we also seek to clarify the importance of electronic management, which has become an obsession for all institutions, including public institutions, as it contributed to bringing the administration closer to the citizen and reduced waiting queues.

This study was conducted in the municipality of Hammam Riga, and in order to achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method was adopted, which is the most common method among researchers by describing and analyzing the phenomenon studied.

Key words : Electronic management, public service, traditional management**.**

قائمة المحتويات

الإهداء

الشكر

الملخص

قائمة المحتويات

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

مقدمة :.....أ –ج

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

تمهيد : **07**

المبحث الأول :ماهية الإدارة الإلكترونية.....**08**

المطلب الأول :نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية.....**08**

الفرع الأول : نشأة الإدارة الالكترونية **08**

الفرع الثاني : مفهوم الإدارة الإلكترونية.....**09**

المطلب الثاني :أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية.....**13**

الفرع الأول : أهمية الإدارة الإلكترونية.....**13**

أولا : أهمية الإدارة الالكترونية بالنسبة للمنظمات.....**13**

ثانيا : أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني.....**13**

الفرع الثاني : أهداف الإدارة الالكترونية.....**14**

المطلب الثالث :خصائص وعناصر الإدارة الالكترونية.....**16**

الفرع الأول :خصائص الإدارة الالكترونية.....**16**

الفرع الثاني : عناصر الإدارة الإلكترونية.....**16**

المطلب الرابع : دواعي التحول للإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها **19**

الفرع الأول :دواعي التحول للإدارة الالكترونية.....19

الفرع الثاني : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية 20

المبحث الثاني : ماهية الخدمة العمومية 21

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية و خصائصها.....21

الفرع الأول :مفهوم الخدمة العمومية.....21

الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية 22

المطلب الثاني :أنواع الخدمات العمومية 22

المطلب الثالث : دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.....24

الفرع الأول : الإدارة الالكترونية و آفاق ترشيد الخدمة العمومية 25

الفرع الثاني :إسهامات تطبيق الإدارة الالكترونية في تحصين الخدمة العمومية الجزائرية 25

المبحث الثالث : عرض ومقارنة الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة 27

المطلب الأول : الدراسات المحلية 27

المطلب الثاني : الدراسات العربية.....29

المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات السابقة 32

خلاصة الفصل.....33

الفصل الثاني :الدراسة الميدانية للإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

تمهيد 35

المبحث الأول : تقديم عام لبلدية حمام ريغة.....**36**

المطلب الأول :التعريف ببلدية حمام ريغة.....**36**

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي **37**

المبحث الثاني : البنية التحتية للإدارة الإلكترونية لبلدية حمام ريغة.....**40**

المطلب الأول : الإمكانيات البشرية.....**40**

المطلب الثاني : التجهيزات و العتاد التكنولوجي.....**40**

المطلب الثالث :المرافق **41**

المبحث الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لبلدية حمام ريغة 42

المطلب الأول : الإنتقال من الإدارة التقليدية للإدارة الالكترونية في بلدية حمام يغة.....**42**

المطلب الثاني : تحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في بلدية حمام ريغة.....**43**

المطلب الثالث : دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية حمام يغة.....**44**

خلاصة الفصل.....**45**

خاتمة.....**46**

قائمة المراجع.....**51**

الملاحق.....**54**

قائمة الأشكال

و الملاحق

قائمة الأشكال

الشكـــــــل	الصفحة
أبعاد مفهوم الإدارة الالكترونية	10
طبيعة علاقة الإدارة الالكترونية ببعض المصطلحات	11
عناصر الإدارة الالكترونية	16
المكونات الأساسية لعتاد وبرامج الحاسوب	18
مخطط الهيكل التنظيمي لبلدية حمام ريغة	39

قائمة الملاحق

الملحق	الصفحة
دليل المقابلة	54

مقدمة عامة

أدى التطور العلمي والتكنولوجي إلى تغيرات عديدة في مختلف مجالات الحياة ،فقد ساهمت التكنولوجيا بشكل كبير في رفع عجلة التنمية وتحسين أداء المؤسسات .

فمع ظهور الثورة الرقمية التي شهدها العالم في ستينيات القرن الماضي واكتشاف شبكة الإنترنت تحول العالم الإقتصادي إلى مجموعة من المؤسسات المتنافسة فيما بينها ،تشكل المؤسسات العمومية إحدى هذه المؤسسات التي تسعى هي الأخرى إلى تقديم أفضل الخدمات للمواطن.

حيث تعتبر الإدارة العمومية هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية للدولة،ولتحقيق رضا المواطنين والمساهمة في دفع عجلة التنمية ومواكبة التطور التكنولوجي جاءت حتمية على مؤسسات العمومية القيام بجملة من الإصلاحات الإدارية و البحث عن أساليب تسيير جديدة أهمها الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية .

يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من المفاهيم الإدارية المعاصرة الناتجة عن الثورة الرقمية وتعتمد بشكل عام على الإنترنت ومختلف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات و القدرات الجوهرية للمؤسسة فهي تعتبر المدرسة الأحدث في التسيير ،وقد جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام تقنيات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة،لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق عمل أكثر مرونة وفاعلية وكذا توفير الجهد والوقت .

كما يحقق تطبيق الإدارة الالكترونية المؤسسات على العديد من المزايا في مقدمتها التفاعل الآني مع العملاء على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع وكذا التقليل من طوابير الانتظار وسهولة تبادل المعلومات وغيرها.

والجزائر كغيرها من الدول التي تسعى بكل التطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات والتكنولوجيا من خلال عصرنة مختلف قطاعاتها بإدخال تكنولوجيا الحاسب وشبكة الإنترنت في إداراتها العمومية للتقليل من ظاهرة الفساد الإداري وتحقيق الشفافية للمواطن ،فالبداية كانت مع الجماعات المحلية بمشروع (الجزائر الإلكترونية عام2013) الذي هدفت من خلاله تحويل العمل الإداري التقليدي إلى الكتروني باستخدام جهاز الحاسوب وشبكة الإنترنت ،وكذا التقليل من طوابير الانتظار، وبرزت العديد من المفاهيم الجديدة منها (جواز السفر البيومتري والهوية البيومترية ،ولبطاقة الرمادية البيومترية،ورخصة السياقة البيومترية ...).

كما أصبح بإمكان المواطن الجزائري القيام بالعديد من الأعمال عن بعد دون اللجوء للمؤسسات العمومية،كاستخراج مختلف وثائق الحالة المدنية من المنصة الخاصة بوزارة الداخلية دون الوقوف على

طوابير الانتظار لدى مصلحة الحالة المدنية بالبلدية ، وكذا أصبح بإمكانه إرسال الأموال الكترونيا دون اللجوء إلى مكاتب البريد والعديد من المزايا الأخرى التي حققها المشروع.

ولضمان تقديم أفضل الخدمات للمواطن وتجنب الأعطال التقنية لابد من توفير أفضل الكفاءات وعتاد تكنولوجي يتسم بالعصرنة.

الإشكالية

في ظل تزايد الإقبال على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما أحدثته من تغييرات جذرية في المؤسسات والتي أدت هذه التغييرات إلى بروز مفاهيم جديدة مثل الإدارة الإلكترونية ،أصبحت مطلبا أساسيا لما حققته هذه الأخيرة من نتائج خاصة في المؤسسات العمومية، ويظهر ذلك من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل طوابير الانتظار وسرعة إنجاز مختلف المهام بدقة ووضوح.

و من هنا نطرح الإشكالية التالية :

كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية حمام ريغة؟

1-ما واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في بلدية حمام ريغة؟

2- ماهي التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في بلدية حمام ريغة؟

3-هل ساهمت الإدارة الإلكترونية لبلدية حمام ريغة في تحسين الخدمة العمومية؟

فرضيات الدراسة :

نحاول من خلال فرضيات الدراسة أن نجيب على الأسئلة الفرعية للإشكالية :

1-تمتلك بلدية حمام ريغة بنية تحتية متطورة للإدارة الإلكترونية.

2- نقص موارد البشرية اللازمة للإدارة الإلكترونية.

3-نعم،ساهمت الإدارة الإلكترونية لبلدية حمام ريغة في تحسين الخدمة العمومية.

مبررات اختيار موضوع البحث :

-الرغبة الشخصية لموضوع البحث.

-قلة الدراسات التي توضح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية،وهذا قد يؤدي إلى عدم اتضاح العلاقة لدى الكثير من الباحثين.

-محاولة إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في ترقية العمل الإداري.

أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث في :

-إزالة الغموض عن مصطلح الإدارة الالكترونية.

– معرفة أهم الفروقات بين مصطلح الإدارة الإلكترونية وبعض المصطلحات الأخرى كالتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

– معرفة أهم التكنولوجيا المستخدمة في الإدارة الإلكترونية.

أهداف البحث :تهدف هذه الدراسة إلى :

-إبراز العلاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

-معرفة التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في بلدية حمام ريغة.

حدود البحث :

زمنيا تم إجراء هذا البحث من الإطار النظري إلى الدراسة التطبيقية في الفترة الممتدة بين شهر فيفري منتصف شهر ماي.

أما الحدود المكانية فقد تم اختيار بلدية حمام ريغة كمكان لإجراء دراسة الحالة.

منهج الدراسة : قصد الإحاطة بجميع جوانب البحث و الوصول إلى حل دقيق واضح للإشكالية تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي وهو من المناهج الشائعة الإستخدام بين الباحثين لوصف وتحليل ظاهرة معينة .

صعوبات الدراسة

ربما قد لا يخلو أي بحث من صعوبات ومن أهم صعوبات التي واجهتنا نحن كباحثين :

قلة المراجع التي تعالج موضوع الدراسة،أغلب المراجع التي تحصلنا عليها كانت قديمة ، و بعض الباحثين تطرق لإحدى المتغيرين فقط.

ضيق الوقت :الصعوبات التي واجهتنا أثناء البحث عن مراجع استهلكت منا وقت كبير جدا حيث لم نتمكن من إتمام البحث في المدة المطلوبة.

هيكل الدراسة

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين الفصل الأول يشمل الدراسة النظرية أما الفصل الثاني تناولنا فيه الدراسة الميدانية،الفصل الأول تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث الأول تطرقنا فيه إلى مفهوم شامل للإدارة الالكترونية والمبحث الثاني إلى مفهوم الخدمة العمومية وأوضحنا العلاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية،أما المبحث الثالث خصصناه للدراسات السابقة.

والفصل الثاني قسمناه أيضا إلى ثلاث مباحث ،المبحث الأول تم تقديم نبذة عامة لبلدية حمام ريغة ، والثاني البنية التحتية للإدارة الإلكترونية لبلدية حمام ريغة،أما المبحث الثالث فخصصناه لعرض وتحليل نتائج المقابلة.

الفصل الأول :

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

تمهيد :

أصبحت الإدارة الإلكترونية مطلبا شعبيا بعدما أحدثت تحولا جوهريا في نوعية الخدمات المقدمة للجمهور كونها تتسم بالحداثة والعصرنة، وساهمت بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسات وتحقيق الشفافية والتقليل من طوابير الإنتظار على المؤسسات بنوعيها العمومية والخاصة .

وقصد إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول :ماهية الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني :ماهية الخدمة العمومية

المبحث الثالث :الدراسات السابقة.

المبحث الأول :ماهية الإدارة الالكترونية

يعد مفهوم الإدارة الالكترونية من المفاهيم المعاصرة التي ظهرت نتاجا الثورة التكنولوجية، وزاد الإهتمام بها مع تزايد التطور فبتكنولوجيا المعلومات والمواصلات.

المطلب الأول :نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية

الفرع الأول : نشأة الإدارة الالكترونية

تعود نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث لنتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات ، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا ، وبالتالي التحول الجدري في الإدارة التقليدية وتطورها.[1]

إن الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها : إن دراسة تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية يكشف أن المختصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن فمن المدرسة الكلاسيكية (المتضمنة النموذج البيروقراطي المثالي لماكس ويبر ، ومبادئ الإدارة العلمية لفريديك تايلور ووظائف الإدارة لهنري فايول) إلى مدرسة العلاقات الإنسانية (في تجارب هاوثون للفترة 24-1993)، والتي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية ، والى المدخل الكمي أثناء العرب العالمية الثانية ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينات ثم المدرسة الموقفية في بداية الستينيات في مدخل منظمة التعلم من الثمانينات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينيات بصمود الإدارة الالكترونية [2]

وبالتالي فالإدارة الالكترونية هي احد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحولية القوية لهده التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم.[3]

---

[1] فراجي وهيبة ، **الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، السنة الجامعية 2019/2018 ص03

[2] د،راكز علي محمود الزعارير ،الأستاذ غسان طالب، الإدارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2020

[3] فراجي وهيبة ،نفس المرجع ص 03

الفرع الثاني : مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات الحديثة المتداولة، نتيجة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وزاد الاهتمام به أكثر لما أحدثته التكنولوجيا في تحسن الكبير لأداء المنظمات ، ولحداثة المصطلح وأهميته سارع المفكرين الإداريين والباحثين إلى تقديم تعريفات شاملة لهدا المصطلح نذكر منها :

يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية .

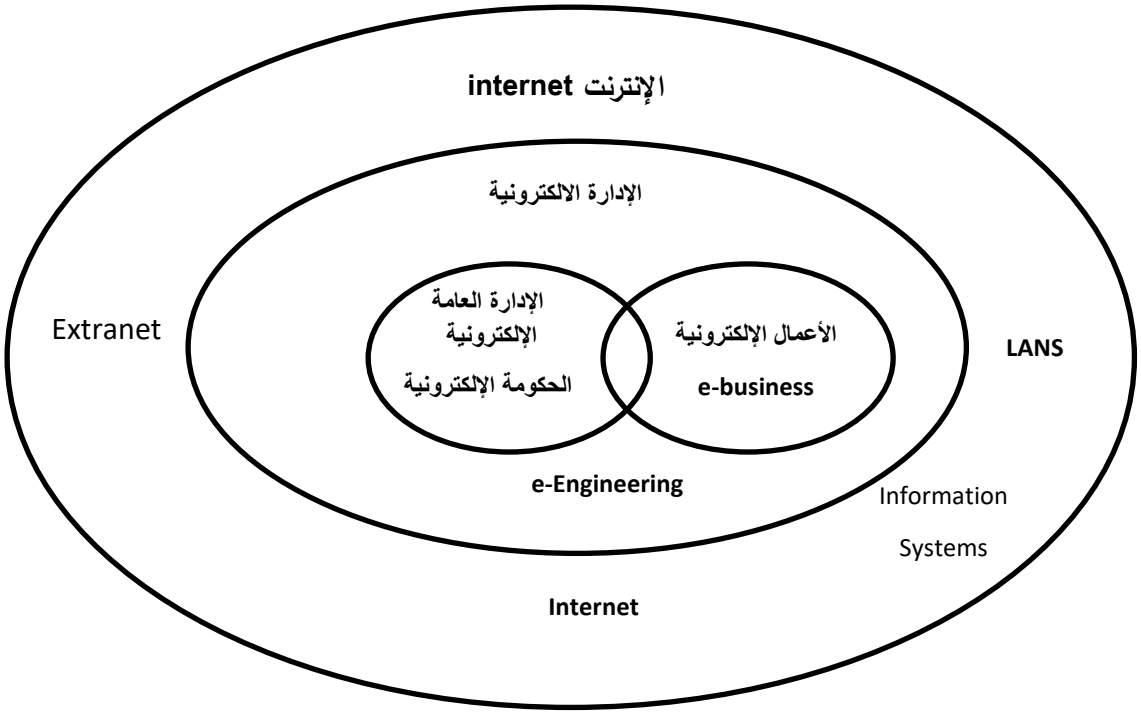
عرفتIBM الأعمال الالكترونية بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة العمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفد من خلالها أنشطة العمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الانترنت.

التجارة الالكترونية هي استخدام وسائل الكترونية (اتصالات الكترونية) لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتطلب سائل نقل بصورة مختلفة من مكان لأخر.

الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة في إطار يشمل كل من لأعمال الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين ،أو الوجهة للأعمال او الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة.[4]

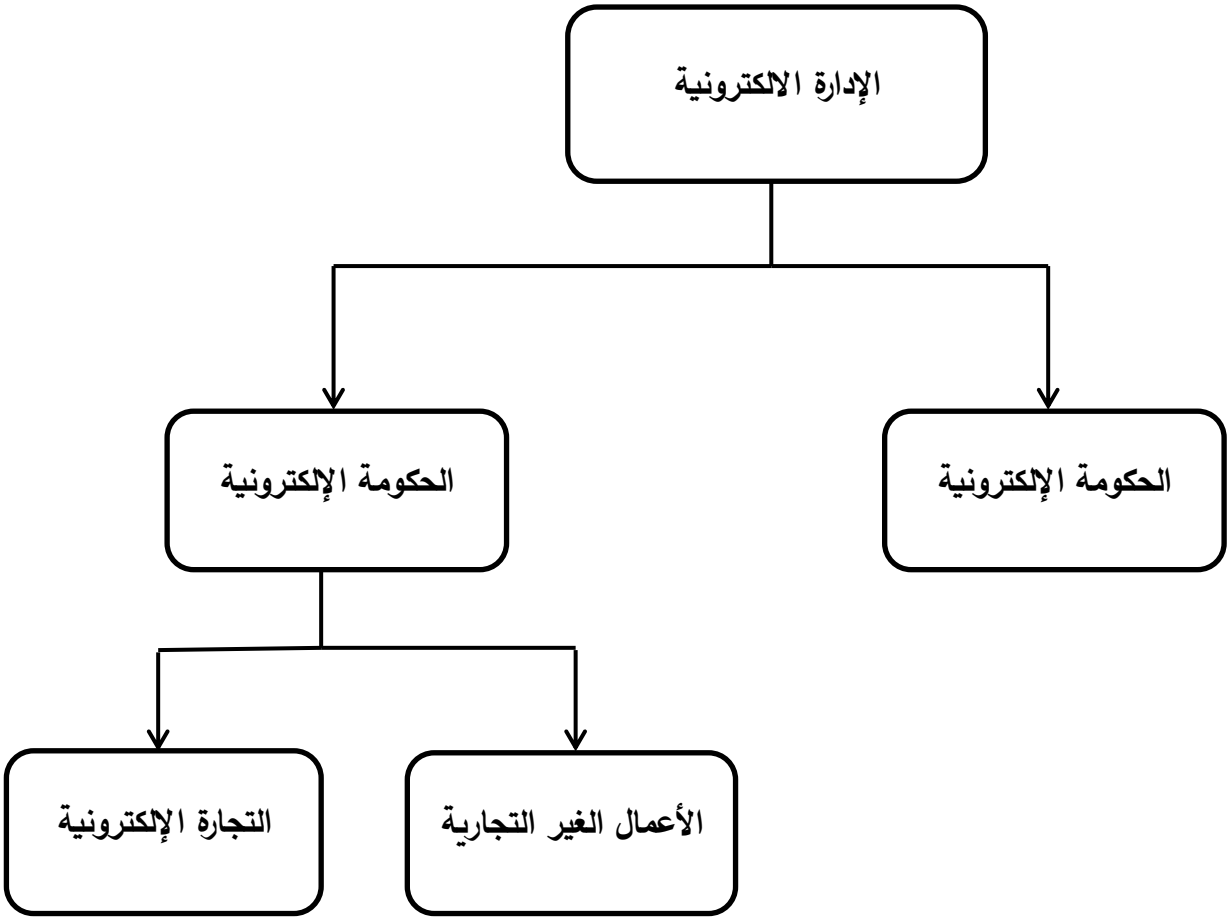
[4]:د، سعد غالب ياسين ،الإدارة الالكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع ،ط2020 ص8،9

الشكل رقم1 :أبعاد مفهوم الإدارة الالكترونية



المصدر :د، سعد غالب ياسين ،المرجع السابق ص 10

الشكل رقم 2 : طبيعة العلاقة الإدارة الالكترونية ببعض المصطلحات



المصدر :د.عنترة بن مرزوق، أ.قرقاد عادل ، أ حفيظي نور الدين ، أ بن ناعة الطاهر ، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الالكترونية ،مركز الكتاب الأكاديمي ،الجزائر ،ط 2018، ص29

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها :الجهود الإدارية التي تتضمن تبدل المعلومات ، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال ،بسرعة عالية وتكلفة منخفضة، عبر أجهزة الحاسوب وشبكة الإنترنت ،مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة .[5]

كذلك عرفت بأنها منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري إلى أعمال تنفد بواسطة التقنيات الرمية الحديثة،أو هي تديم الخدمات للمواطنين الكترونيا.

كما عرفت أيضا على أنها القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة ، لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونيا عبر الإنترنت وشبكات الحاسبات الآلية ، وتقديم الخدمات الآلية في كل زمان ومكان مما يؤدي لتحسين جودة الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات بأقل جهد وتطوير العمليات الإدارية. [6]

[5]ط.د سلمى عشبة عبد العزيز ، الإدارة الالكترونية مخل متكامل لتميز الإدارة العامة ، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية ، العدد الثالث عشر ، جويلية 2018 ص 73.

[6]الشيكر أيوب ،الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات تحديات ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، المجلد08 ، العدد 01 2019 ، الجزائر ، ص285.

المطلب الثاني :أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول : أهمية الإدارة الإلكترونية[7]

يمكن توضيح أهمية الإدارة الالكترونية سواء بالنسبة للمنظمات او على المستوى الوطني ودلك من حلال دراسة العنصرين التاليين :

أولا : أهمية الإدارة الالكترونية بالنسبة للمنظمات :

تيسر الدارة الالكترونية عملية إيجاد أسواق جديدة ، كما تعمل على زيادة قدرة المنظمات على النفاد إلى هذه الأسواق واقتحامها كما تساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات هده الأسواق ،حيث توفر أمام القائمين على هده المنظمات كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات الأعمال و الأسعار .كما توفر الإدارة الإلكترونية بدرجات متفاوتة على أداء المنظمات كوظائف وأنشطة تطوير المنتجات والخدمات والصيانة وغيرها ،وتعمل الإدارة الالكترونية على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات عن طريق استخدام الأساليب الإلكترونية جدية تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة ، وبالإضافة إلى دلك فإن الإدارة تسهم أيضا مساهمة فعالة في توفير معلومات التصميم والصنيع فضلا عن تخفيض التكاليف سواء كانت تكاليف ثم نأو إعلان أو كانت تكاليف إدارية.

ثانيا : أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني

تتضح أهمية الإدارة الالكترونية على المستوى الوطني بما توفره من فرص كثيرة على هذا المستوى، هذا وتتمثل أهم الفرص بالآتي :

1. تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية .
2. الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.
3. زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني .
4. تدعيم جانب الواردات للدولة.
5. زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية .

إيجاد فرص جيدة للعمل الحر.

[7] د،راكز علي محمود الزعارير ،الأستاذ غسان طالب ، المرجع السابق ص 31

الفرع الثاني : أهداف الإدارة الالكترونية

يسهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق مجموعة من الأهداف التي تعمل للارتقاء بالعمل الإداري من صورته التقليدية إلى صورته الحديثة المتمثلة في الإدارة الالكترونية، ويمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الالكترونية في النقاط التالية :

رفع مستوى الكفاءة الإدارية ودلك من خلال زيادة الكفاءة في تنفيذ الأعمال الحكومية.

الدقة والسرعة في انجاز المعاملات والخدمات الحكومية وصولا إلى راحة المواطن ورضائه ، وتسهيل طريقة حصوله على الخدمات الإدارية .

رفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية للأداء الحكومي ، والشفافية في التعامل ، والسرعة في انجاز المعاملات والخدمات و المساواة .

1. تغيير الصورة التقليدية للمؤسسات المتمثلة بالروتين وصعوبة الإجراءات وعدم وضوحها.
2. تعزيز دور المواطنين في المشاركة في عملية الرقابة والمساءلة واتخاذ القرار.[8]
3. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء .[9]
4. تكريس الشفافية في الأداء والقضاء على القضاء على البيروقراطية من حيث خفض فرص الفساد الإداري والتقليل من التعقيدات الإدارية.
5. تحقيق مبدأ العدالة في تحقيق الخدمة بنفس الدقة والتكلفة والجودة و الوقت ، جانب المساواة في المعاملة ولتقدير والاحترام .
6. قدرة الحكومة الالكترونية في توفير خدمات عامة متكاملة إلكترونيا.
7. السرعة في بناء اقتصاد مبني على المعرفة و تكوين مجتمع المعرفة.
8. الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
9. التقليص من العمل الورقي وتخفيض تكلفة الأعمال الإدارية.[10]

[8] د،راكز علي محمود الزعارير ،الأستاذ غسان طالب ، المرجع السابق ص 31-32

[9] د. صفاء فتوح جمعة ، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، مصر ،2014 .

[10] الشيكر أيوب ، المرجع السابق ص 285،286

المطلب الثالث :خصائص وعناصر الإدارة الالكترونية

الفرع الأول :خصائص الإدارة الالكترونية

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات الميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العادية ومن أبرزها:

1. **أنها عملية إدارية** : وهدا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف أو السياسات و إن كانت سرعة التغير.
2. **إدارة بلا ورق** : حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني،البريد الالكتروني، الرسائل الصوتية.....الخ.
3. **إدارة بلا مكان** : وتتمثل في الهاتف المحمول، المؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد....الخ.
4. **إدارة بلا زمان** : حيث تمثل تفاعل حي ومباشر سواء بين العاملين، أو بينهم أو بين الزبائن، والموردين والأطراف الأخرى،كما أنها تعمل وفق قاعدة (7/24)أي (24) ساعة في اليوم و طول (7) أيام كاملة.
5. **غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة** :حيث أن المؤسسة لها القدرة على إدارة تعاملاتها التجارية بكفاءة من أي موقع جغرافي دون الحاجة للتمركز في مكان البيع ، ودلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر والتراسل الالكتروني ،حيث بإمكان الفرد الحصول على احتياجاته دون الخروج من منزله.
6. **الرقابة المباشرة** : حيث أصبح بإمكان الإدارة الالكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها التي يتعامل معها الجمهور.[11]

إضافة إلى هده الخصائص، يمك أن نذكر ما يلي :

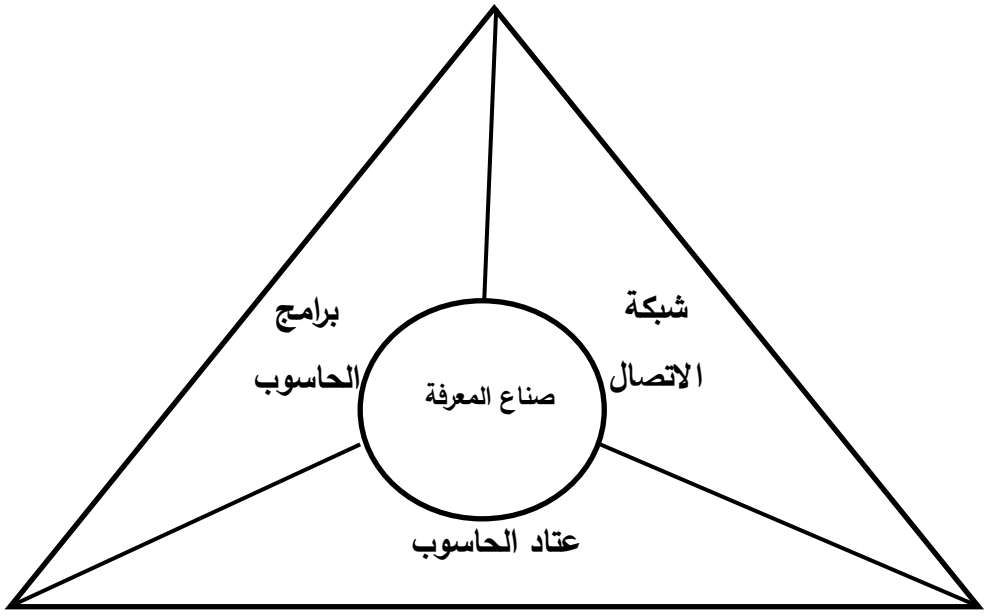
7. تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة : والبعد عن التنظيمات الجامدة، المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.
8. إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
9. تتميز بالابتكارين والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الإعمال.
10. التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات.[12]

[11] فراجي وهيبة، المرجع السابق ص 6

[12] محمود عبد الفتاح رضوان ، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ط1 2012 ،مصر ص21

الفرع الثاني : عناصر الإدارة الإلكترونية[13]

الشكل رقم 03 :عناصر الإدارة الالكترونية



المصدر : سعد غالب ياسين، المرجع سابق ص 14

[13] سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ص 14

يتمثل العتاد في المكونات المادية في الحاسوب و نظمه وشبكاته وملحقاته .أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم و شبكات الحاسوب ، وهي تتوزع كالآتي ، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات كما هو موضح في الشكل رقم(04).تضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب ،برامج البريد الالكتروني برامج الدعم الجماعي ،رسوم الحاسوب، الجداول الالكترونية ، وقواعد البيانات.

أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم أنها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية ،حزم البرامج المالية ، برامج التجارة الالكترونية ، برامج تخطيط الموارد البشرية ، برامج إدارة المشروع وغيرها.

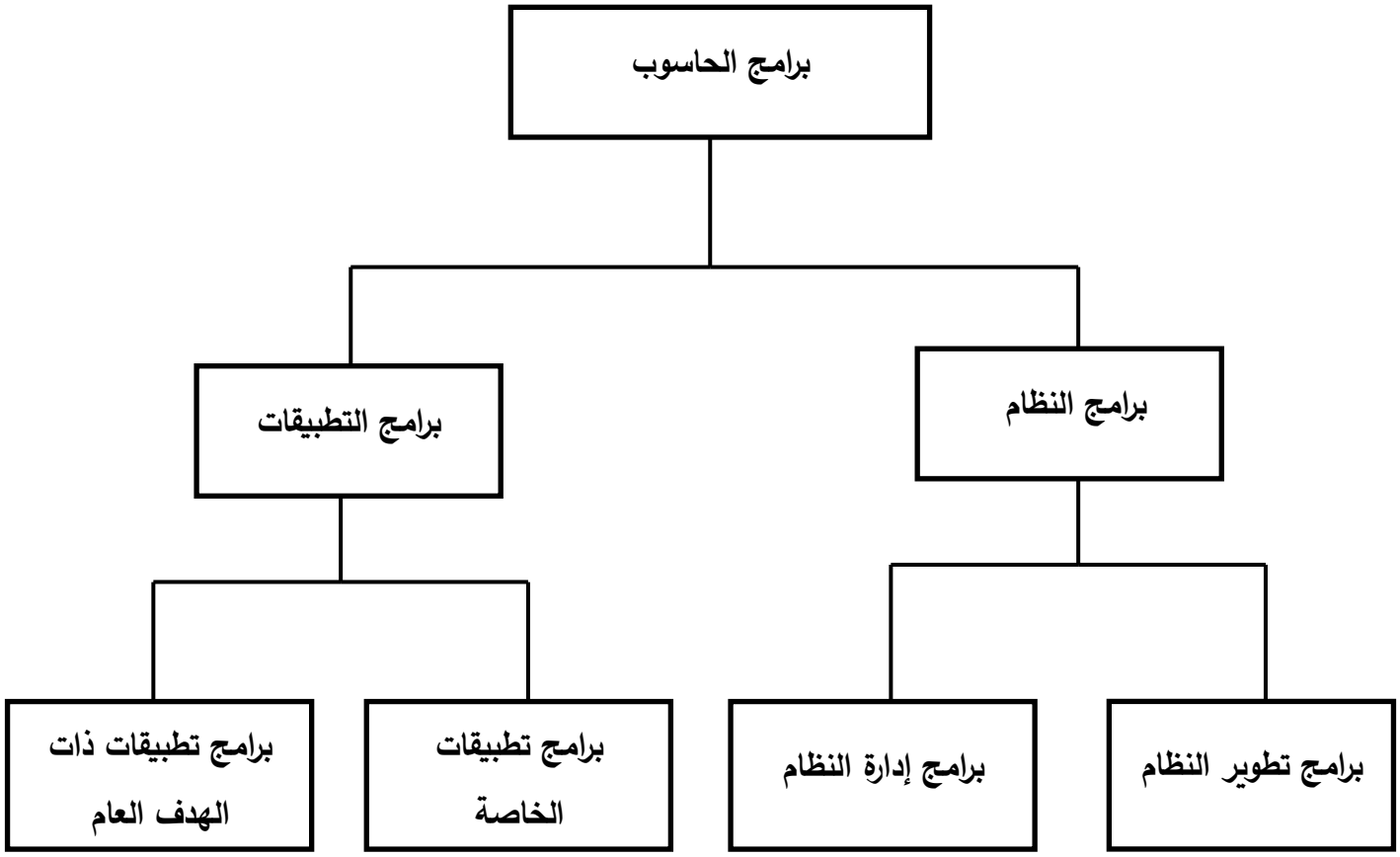
فيما يخص برامج إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج، من هده البرامج : نظم التشغيل نظم إدارة الشبكة ، مترجمات لغة البرمجة ، أدوات تدقيق البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.

أما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والإكسترانت ، وشبكة الانترنت التي تمثل القيمة للمنظمة ولإدارتها الالكترونية .

العنصر الثالث و الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو صناع المعرفة من القيادات الرقمية، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد استراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة .

فضلا عن دلك فإن جوهر عمل الإدارة الالكترونية يرتكز على فكرة تحقيق التعاضد البنيوي بين عناصر الحاسوب ، والبرامج وشبكات الاتصال ودلك من اجل تحقيق اكبر قدر ممكن من الحوسبة والتلقائية في تدفق أنشطة وعمليات المنظمة في الداخل والخارج وخاصة ضمان توفير الاستجابة السريعة لحوافز التغيير الممتثلة بالبيئة التنافسية وظهور التحالفات وأنشطة العمال الكونية وانبثاق الشركات الكونية ذات البنية الشبكية .

الشكل رقم 04 : المكونات الأساسية لعتاد وبرامج الحاسوب



المصدر : سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص 16

المطلب الرابع : دواعي التحول للإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها

الفرع الأول :دواعي التحول للإدارة الالكترونية

بالعودة إلى موضع الإدارة التقليدية فإن ثمة أحداث جوهرية وقعت في فترات زمنية قصيرة نسبيا أدت إلى تغيير لا نمطي في بيئة الإدارة والدي بدوره أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الالكترونية ، ومن الأحداث التي أدت إلى هدا التغير ما يلي [14]:

أولا :أحداث سياسية :تمثلت أساسا في ما يلي :

- ظهور مفهوم العولمة
- تزايد المنافسة على إعادة صياغة الإدارة الالكترونية كمؤشر على تق المجتمع من قبل الدول المتقدمة.
- محاولة كسب الجمهور من قبل رجال السياسة وخاصة في المجتمعات الغربية عبر تقديم خدمات أسهل للمواطن.
- دعم البنك الدولي لمشايع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية عبر برامج الهبات الدولية لأهداف معلنة وغير معلنة يصب في خزانة العولمة.

ثانيا :أحداث تكنولوجية :أهمها :

- ظهور شبة الانترنت والمساعي التي بدلت لنقلها من الهيئات العسكرية المغلقة لكي تصبح في متناول جمهور العامة.
- تدني أسعار عتاد الأجهزة المعلوماتية بحيث يتمكن اليوم معظم الناس من شراء أجهزة كمبيوتر منزلية وبأسعار معقولة.
- تطور شبكة الاتصالات وظهور طريق المعلومات السريع الذي يعتمد على شبكات عالية السعة والقادرة على نقل بيانات ضخمة والوسائط المتعددة بسهولة.
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات، بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمرا ممكنا.
- ابتكارا لإمضاء الالكتروني والرد على تحدي التوقيع المادي الورقي.

[14]د. عنترة بن مرزوق، أ.قرقاد عادل ، أ حفيظي نور الدين ، أ بن ناعة الطاهر، مرجع السابق ص34-35

- ظهور وسائل اتصال جديدة.

ثالثا :أحداث اقتصادية :

- ظهور التجارة الالكترونية وما تطلبته من تواصل مؤسسات الأعمال التجارية مع مؤسسات الأعمال التجارية مع مؤسسات الدولة وخاصة في مجال العلاقة بين المؤسسة والإدارة الرسمية .
- محاولة استغلال الحكومة للتكنولوجيا من أجل خفض الكلفة إلى مستوياتها الأدنى.
- انتشار مشاريع الخصخصة مع ما يتطلبه تطبيقها من تواصل بين القطاع العام والخاص والمؤسسات المدنية.
- النجاح الباهر والسريع الذي حققته شركة الإنترنت ونماذج العمل المؤسساتي الإلكتروني.

الفرع الثاني : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

هناك عدة عوامل تمنع تطبيق الإدارة الالكترونية وقد تختلف من مؤسسة إلى أخرى نلخص بعض هده العوامل كالآتي :[15]

قلة الإعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة .

- عدم توفر الإنترنت بشكل موسع في المؤسسات أو اقتصارها على فئة معينة دون غيرها.
- عائق اللغة في بعض الأحيان والمصطلحات.
- قلة الكفاءات البشرية لاستخدام التقنيات
- النماذج الحالية القائمة على الحاسوب لم تغير من الإجراءات الإدارية التقليدية في التعامل وبالتالي لم تقنع الآخرين بالانتقال إلى النظام الالكتروني الكامل.
- الخوف من التغيير .

إضافة إلى هده المعوقات نجد أيضا معوقات أخرى منها :

- عدم جاهزية الإدارات من ناحية امن المعلومات على شبكة الانترنت
- النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسوب الآلي .
- قصور القوانين و التشريعات بسبب صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب وتطبيقات الإدارة الالكترونية.[16]

[15]د،راكز علي محمود الزعارير ،الأستاذ غسان طالب، المرجع السابق ص42

المبحث الثاني : ماهية الخدمة العمومية

تسعى الحكومات باستمرار إلى تحسين الخدمات العمومية الخدمات العمومية المقدمة للجمهور، ولعل الإدارة الإلكترونية الوسيلة الأنجع لضمان العدالة والشفافية في تقديم الخدمات.

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية و خصائصها

الفرع الأول :مفهوم الخدمة العمومية

لقد عرفتها مدرسة الخدمات العمومية : بأنها الوظيفة التي يكون أداءها مضمون، مضبوط ومراقب من قبل الحاكمين لأن تأدية هده الوظيفة هو ضروري لتحقيق التنمية والترابط الاجتماعي، وهي لا تحقق كاملة إلا بفض تدخل قوة الحاكمين.[17]

وقد عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها : الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.[18]

من خلال ما سبق يمكننا تعريف لخدمة العمومية بأنها مجموعة النشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز ، وتقو على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين ، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى ، وتتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها.[19]

---

[16]د.رابحي لخضر ، لكحل عائة ماجستير دولة ومؤسسات ، الأداة الالكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية ، مجلة الدراسات القانونية والسياسية العدد03 جانفي 2016 ،جامعة الأغواط الجزائر ص 247-248.

[17] فراجي وهيبة، المرجع السابق ن ص 36

[18]باحمو مصطفى ، عزيزي عبد القادر ، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مدرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري ، جامعة أحمد دراية أدرار ،السنة الجامعية 2019/2018 الجزائر ص 22

[19] د لبيد عماد ، د موزاي بلال ، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر ، معطيات الواقع ورهانات المستقبل ،المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية ، برلين ألمانيا الطبعة الأولى 2021 ص 12

الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية

تنفرد الخدمة العمومية بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص تتمثل فيما يلي :[20]

أولا :اللاملموسة : إن الخدمة تتميز عن السلعة بحيث أنها غير ملموسة بمعنى أنه ليس لها وجود مادي أبعد من أن تنتج او تحضر ثم تستهلك أو يتم الانتفاع منها عند الحاجة إليها ، ومن الناحية العلمية فإن عمليتي الإنتاج ولاستهلاك تحدثان في آن واحد ن ويترتب عن دلك خاصية فرعية أخرى وهي صعوبة معاينة تجربة الخدمة قبل شراءها بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار قرارات وأحكام مستندة على تقييم محسوس ،من خلال الحواس البصر ، والشم ،والشراء، قبل تذوق الخدمة ،كما يفعل عند شراءه سلعة مادية ، ولهدا نستطيع أن نقول أن المواطن يدري بقيمة الشيء عند شراءه السلعة ، على عكس تقييم الخدمة الغير المحسوسة فيكون قراره أصعب في تلك الخدمة المقدمة له.

ثانيا :التلازمية :نعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص إلي يتولى تقديمها ، فنقول بأن درجة الترابط تكون كبيرة في الخدمات بالمقارنة مع السلع ، و يترتب على خاصية التلازميةمايلي :

1. وجود علاقة مباشرة بين مؤسسة الخدمة والمستفيد .
2. ضرورة مساهمة أو مشاركة الزبون (المستفيد من الخدمة) في إ نتاجها .

ثالثا : عدم التماثل أو عدم التجانس :إن هذه الخاصية صعبة في عملية تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير، ولهذا يصعب بين طرفي التعامل يعني المورد والمستفيد التنبؤ بما ستكون عليه قبل تقديمها والحصول عليها.

رابعا : تذبذب الطلب : يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار، فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بل يتذبذب من يوم إلى آخر، أو من ساعة إلى أخرى، مثلا (مواسم الحج، الدخول المدرسي، الإعانات الاجتماعية كقفة رمضان، عمرة رمضان).

[20] ناصري مريم، فرحا فتيحة ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات المؤسسات العمومية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلو الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة ، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة ، السنة الجامعية 2019/2018 الجزائر ص 11

المطلب الثاني :أنواع الخدمات العمومية

بسبب التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي عرفتها المجتمعات تعددت متطلبات وحاجات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كما وكيفا ، الأمر الذي أدى ظهور أنواع عديدة من الخدمات منها :[21]

الفرع الأول : الخدمات الإدارية : وهي جميع الخدمات الإدارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية ، الهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين ، ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد ، وتعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن و المحاكم ودور القضاء المراكز الهامة المكلفة بتسيير عمليات الضبط إلى جانب الأجهزة الإدارية المعنية .

ومن الأمثلة على هذه الخدمات نذكر مايلي :

1. ضبط وتنظيم الأحوال الشخصية لأبناء المجتمع .
2. ضبط وتنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم .
3. ضبط وتنظيم الشؤون الوظيفية لشغل الوظائف الإدارية .
4. ضبط وتنظيم الشؤون و الأنشطة السياسية في المجتمع (القواعد، اللوائح...)

الفرع الثاني : الخدمات الاقتصادية :وهي جميع الخدمات العموميةذات الطابع الاقتصادي، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع تطور ملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية ومن أهمها نذكر مايلي :

ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.

تسجيل المؤسسات وجباية الضرائب.

تنظيم وإدارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي.

تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية.

الفرع الثالث : الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية :وهي كل الخدمات المتعلقة بالشؤون الاجتماعية للمواطن كالتعليم والصحة وغيرها، منأهمها :

[21] د لبيد عماد ، د موزاي بلال مرجع سابق ص 12

1. افتتاح و إدارة المدارس والمعاهد والجامعات ووضع المناهج وتدريب المعلمين.
2. إدارة السياسات الصحية وبناء المستشفيات.

المطلب الثالث : دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

الفرع الأول : الإدارة الالكترونية و آفاق ترشيد الخدمة العمومية

مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الإنترنت، وظهور خدمات المواقع الالكترونية و البريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب و إرجاع نتائجه للعمل ، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العمل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية .

ويمكن القول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أفاق ترشيد الخدمة العمومية يرتكز على وجوب تحقيق العناصر التالية :[22]

مردودية الخدمة العمومية :حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين ، وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي ، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة .

تقليص تكاليف الخدمة :من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل بين بوابات الخدمة العمومية .

سرعة الاستجابة واحترام المواعيد :حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة لقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

الدقة :تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات ، إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية،بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ،ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة .

[22] عابد عبد الكريم غريسي ، شريف محمد، أعضاء بمخبر البحث في المالية العامة « GREFIP » ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ،العدد الثالث /ديسمبر 2013 ص 95 96 97

سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة :انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية ، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والنشطة ، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة ،إذ لا مجال لا مجال لإخفاء المعاملات ، ولا فرصة لاستئثار بخدمة جهات دون أخرى ، والمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

وبالرغم من المزايا سابقة الذكر التي تختص بها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء،وتسليم الخدمة العامة للمواطنين وما تحققه من تطوير في نوع العلاقة التي تربط المواطنين بأجهزة الخدمة العامة، فإن تحل الخدمات الإلكترونية ، لا يخلو هو الآخر من مخاطر وسلبيات التعرقل ، وتشوه مضمون الخدمة العمومية ، فالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العامة ، قد ينجم عنه بعض السلبيات مثل :

- عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية بسبب افتقار التفاعل الشخصي بينه وبين مقدمي الخدمة، و التباين في الرغبات بين المواطنين ، الذين يطلبون نفس الخدمة ، خاصة مع وجود الأمية التكنولوجية وما تطرحه من إشكالات حول استخدام التقنية الحديثة للحصول على الخدمة ،في ظل نقص الصيانة للأجهزة والمعلومات واحتمال التلف و التخريب.
- إن الانتقال نحول الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين ومن ثم الوصول إلى السرعة والإنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور ، ومختلف العراقيل البيروقراطية (ولهذا تعطى مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة بتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولا أكثر من الإهتمام بالخدمات التي تقدم من قطاع الأعمال) .

الفرع الثاني :إسهامات تطبيق الإدارة الالكترونية في تحصين الخدمة العمومية الجزائرية

تعتبر الجزائر من بين مجموعة من الدول التي رأت في الإدارة الالكترونية مخرجا لمشاكل خدماتها العمومية وهذا لما هذه الأخيرة من مزايا تنعكس إيجابا على المواطن بشكل عام والإدارات العمومية بشكل خاص ، وفي مايلي نلخص مجموعة من الأعمال التي قامت بها الجزائر لأجل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف إداراتها العمومية :[23]

[23] فراجي وهيبة، مرجع السابق ص 56

- بطاقة تعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري المنجز من قبل وزارة الداخلية ، وهو مسعى طالب به الرأي العام والمجتمع الدولي ، حيث إستطاعت الجزائر باتخاذها هذا المنهج الإلكتروني أن تخفض كثيرا من مشاكل المواطن و التخفيف من الضغوطات الورقية والبيروقراطية في سبيل الحصول على بطاقة تعريف وجواز السفر ، حيث تم تسليم أكثر من 12 مليون جواز سفر بيومتري و 7 ملايين بطاقة تعريف بيومترية في بداية 2017 .
- تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية الكترونيا من طرف وزارة العدل.
- تكريس عملية الإمضاء الإلكتروني ومحاولة تعميمه ليحل محل الإمضاء الخطي، حيث يتمتع الإمضاء الإلكتروني بنفس قيمة الإمضاء الخطي.
- إنشاء مواقع الكترونية لمختلف الهيئات الحكومية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على الإنترنت .
- الدفع الإلكتروني في بعض المؤسسات العمومية الاقتصادية مثل مؤسسة البريد والمواصلات،شركة سونالغاز، الجزائرية للمياه.
- التسجيلات الإلكترونية عن بعد المتخذة من طرف وزارة التربية وظهور بعض نتائج الامتحانات و المسابقات على مواقعها الإلكترونية أظهر نوع من الإرتياحية والشفافية لدى المواطن البسيط.
- التسجيلات الجامعية بالنسبة للطلبة وتلقي الإجابات الإلكترونية أراح شريحة واسعة من الأساتذة والطلبة .
- قام قطاع الضرائب باستحداث بعض الوثائق الإلكترونية منها G50 التي تمكن للمكلف بالضريبة من ملأها إلكترونيا عبر بريد البريد الإلكتروني.
- والعصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي والذي أنتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل به قاريا وعربيا ،فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية او الوظيفية ، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق وبيئته ، في بدايته كان المستفيدون منها هم ذوي الأمراض المزمنة ، والمتقاعدين ثم تم تعميم بطاقة (الشفاء) على كل الفئات المؤمن لها اجتماعيا وذلك إبتداءا من الفاتح نوفمبر 2011.

وفي إطار التسيير الأمثل لمنحة البطالة في الجزائر ،خصصت وزارة العمل والتشغيل أرضية رقمية للتسجيل الكترونيا لطالبي الشغل أول مرة في المنصة الخاصة لوكالة التشغيل ، وكذا حجز موعد

المقابلة مباشرة عبر الإنترنت من خلال نفس الموقع الكتروني ، من شأن ذلك التقليل من طوابير الانتظار و تخفيف الضغط على وكالات التشغيل وضمان النزاهة والشفافية للمستفيدين من المنحة.

المبحث الثالث : عرض ومقارنة الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة

المطلب الأول : الدراسات المحلية

الدراسة الأولى :دراسة **العمري نوها** بعنوان **دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام**،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في القانون العام ، تخصص إدارة و مالية،جامعة محند أوكلي أولحاج البويرة ،كلية حقوق والعلوم السياسية ، السنة الجامعية 2016/2015

هدفت هذه الدراسة إلى :

- التعرف على أسباب التحول من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على ماهية الإدارة الالكترونية (مفهوم الإدارة الإلكترونية و أهدافها ومتطلبات تطبيقها وعواقب تطبيقها).
- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام.
- التعرف على تجربة الجزائر للتحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أن الإدارة الإلكترونية دور هام في سير المرفق العام وعلى موظفيه وعلى الخدمات التي يقدمها وذلك من خلال مايلي :
  - تطبيق وتأكيد تام للمبادئ الحاكمة لسير المرفق العام،وبالتالي بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية تأكد سير المرفق العام بانتظام و اطراد و تحقيق المساواة من خلال توزيع خدماتها على كافة مستحقيها دون تفرقة، كما يسمح للإدارة بتغيير سير المرفق وفقا لمتغيرات ومستجدات الحاصلة والتوافق معها بما يحقق الصالح العام.

- تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق تسيير أداء المرافق العامة القائمة على قدرة الموظفين بتنفيذ الأعمال وتيسير الإجراءات الإدارية وأداء أعمالهم بسهولة و يسر .
- بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تغيير في كيفية اختيار الموظفين وتعيينهم وشروط صلاحياتهم إذ يجب أن تتوفر لديهم القدرة والكفاءة والحماس في إنجاح التحول نحو الإدارة الإلكترونية .
- يجسد مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الإستراتجية المتكاملة لإدارة عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية وهو متكامل من الناحية النظرية إلى أن النتائج غير مشجعة من الناحية التطبيقية نظرا لغياب إستراتجية وطنية شاملة.

الدراسة الثانية :دراسة **حماد مختار** بعنوان **تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية نفرع التنظيم السياسي والإداري جامعة الجزائر« بن يوسف بن خدة » كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية السنة الجامعية 2007/2006.

وهدفت هذه الدراسة :إلى توضيح و إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على دوام السير الحسن للمرفق العام و على أداء موظفيه ، كما سعت الدراسة إلى تحديد مفهوم الإدارة الحديثة و أساسياتها و أثارها على تطوير قدرات الموظفين و إطلاق طاقاتهم ومعارفهم.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات و أهميتها عند بناء مشروع الإدارة الإلكترونية ف العالم العربي.
- هناك قصورا واضحا في التعرف على القدرات ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للمواقع بما يمكن المواطن العربي على الإفادة الكاملة منها.
- تعزيز الإدارات العربية و مؤسسات تقدم خدمات الحكومية للمواطنين بتكنولوجيا المعلومات و الموارد البشرية المتخصصة في هذا المجال و إعادة بناء الهياكل التنظيمية لهذه المؤسسات بما يضمن وجود إدارات بعينها متخصصة في هذه المجالات بما يعزز الخطط الحكومية لهذا الاتجاه.
- مراعاة سد الفجوة الرقمية بين المؤسسات الحكومية داخل دولة الواحدة بدراسات توجه وتخصص لذلك بحيث يمكنها إنتاج مواقع متزامنة يمكنها تقديم خدمات ذات مضمون حقيقي للمواطن العربي.

- أهمية تعزيز البنية السياسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة توزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول الخدمات لمستحقيها.
- وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية فيما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات تركت آثارا واضحة في عدد المواقع الخاصة بكل حكومة عربية وفي فجوى ومضمون ومحتوى هذه المواقع.

المطلب الثاني : الدراسات العربية

الدراسة الأولى:دراسة د/ عائشة بنت أحمد الحسيني،شذا بنت عبد المحسن الخيال بعنوان **أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات،** جامعة الملك عبد العزيز ، 2013 .

وقد سعت الدراسة إلى :

- تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية.
- قياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطـوير العمـل الإداري في جامعة الملك عبد العزيز.
- قياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونيـة علـى أداء موظفـات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز.
- تحديد معوقات تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بفعالية في جامعة الملك عبد العزيز.
- تقييم مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز.
- تقديم بعض التوصيات التي من الممكن أن تساعد في مواجهة المعوقات والتحديات المواكبة لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- جود تركيز على استخدام بعض أنظمة الإدارة الإلكترونية دون الأخرى .
- وجود أثر إيجابي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبد العزيز.
- أن أنظمة الإدارة الإلكترونية قد ساهمت بشكل كبير في تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة، و تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل العمادة، و تبسيط الإجراءات الإدارية، ولكن

يبغي الأخذ في الاعتبار أن تعمل هذه الأنظمة على تخفيف البيروقراطية في العمل وتدعم التحول إلى إدارة لا مركزية بتطوير الهيكل التنظيمي للجهة بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.

- وجود أثر إيجابي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز.
- أن أنظمة الإدارة الإلكترونية قد ساهمت بشكل كبير في سرعة إنجاز العمل، وتسهيل عملية الرقابة والمتابعة، وزيادة إنتاجية الموظفة، ولكن ينبغي الأخذ في الاعتبار أن تتضمن هذه الأنظمة الخصائص التي تمكن الموظفات من المشاركة في اتخاذ القرارات، و تحفز روح الإبداع والتطوير الذاتي بينهن، وتقلل نسبة الأخطاء في العمل
- فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبدا لعزيز في تحقيق الأهداف المرجوة منها بشكل كبير، وعلى رضا عينة الدراسة على الأنظمة الإلكترونية المفعلة.
- وجود تأييد كبير لتحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حاليا إلى إلكترونية، ولكن ينبغي الأخذ في الاعتبار الموائمة بين الأنظمة
- الإلكترونية واحتياجات العمل الفعلية، والاهتمام بشبكة الاتصال لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة، وتطوير الأنظمة بحيث تتضمن جميع المهام والإجراءات والتخلص من المعاملات الورقية، والاهتمام بزيادة خاصية الحماية والآمان على الأنظمة.
- وجود إلمام بمفهوم الإدارة الإلكترونية وعناصرها ومميزاتها ، ووجود معرفة عالية لدى موظفات كل عمادة بأنظمة الإدارة الإلكترونية التي يحتاجونه
- لدى الموظفة معرفة شاملة عن الأنظمة التي تحتاجها في عملها والمستخدمة في جهة عملها، وخلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية، ولكن ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار الحاجة إلى توعية الموظفات بالخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الجامعة وما يتم تفعيله من أنظمة جديدة.
- أن الجامعة توفر الكثير من التسهيلات التي تحتاجها الإدارة الإلكترونية لتهيئة البيئة اللازمة لعملها بشكل فعال.
- أن الجامعة قد وفرت كافة البرامج التي تحتاجها الموظفة لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملها، وشبكة اتصال سريعة وآمنة، وأجهزة الحاسب الآلي بالمواصفات المناسبة، ولكن يبغى أن تأخذ في الاعتبار السرعة في توفير المتطلبات التقنية لخدمة مصلحة العمل، ونشر الوعي

بخصوص تدشين أنظمة جديدة، وتوفير دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفات كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية

- وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود صعوبات في استخدام أجهزة الحاسب الآلي أو التعامل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية من قبل مفردات العينة، ولكن التحديات تكمن في التكاليف المادية العالية والموارد البشرية المتخصصة التي تحتاجها عملية تطوير الأنظمة، واحتياج البنية التحتية في الجامعة إلى التطوير.

وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود صعوبات في استخدام أجهزة الحاسب الآلي أو التعامل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية من قبل مفردات العينة، ولكن التحديات تكمن في التكاليف المادية العالية والموارد البشرية المتخصصة التي تحتاجها عملية تطوير الأنظمة، واحتياج البنية التحتية في الجامعة إلى التطوير.

الدراسة الثانية :د. نور طاهر محمد الأقرع بعنوان **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية**، إدارة أعمال– كلية العلوم الإدارية والاقتصادية–جامعة القدس المفتوحة –قلقيلية/فلسطين ، 2019

وقد سعت هذه الدراسة كغيرها من الدراسات إلى :

- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية وأثرها في الأداء الوظيفي.
- التعرف على مدى توافر متطلبات الإدارةالإلكترونية في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية(البشرية، المالية، الإدارية، القانونية، الفنية والتقنية.)
- التعرف على مدى وجود عالقة ارتباطية ما بين الإدارةالإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية
- التعرف على أثر المتغيرات (:الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) نحو دور الإدارةالإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية.

وقد توصلت إلى النتائج التالية :

- الإدارةالإلكترونية لها أثر هام في أداء العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية .

- هناك تحول اتجاه الالكترونية في العمل الإداري في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية.
- هناك معيقات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية من أهمها معيقات تحفيز الموظفين .
- لم تكن هناك فروقات دالة إحصائية بشكل عام على استجابات المبحوثين تبعا لمجموعة متغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي) وكانت الفروقات على بعدين وهما(المؤهل العلمي وكانت لصالح الديبلوم، وسنوات الخبرة كانت لصالح خمسة سنوات كأقل).
- يوجد إجماع ما بين المبحوثين على إثر الإدارة الإلكترونية الإيجابي على أداء العاملين في المؤسسات الحكومية، خاصة في مجالات تسهيل الاتصالات وكفاءة العمليات الإدارية، وحفظ المعلومات ومعالجتها، وسرعة إيصال المعلومات وغيرها.
- أظهر تحليل معامل الارتباط (بيرسون) وجود علاقة موجبة ومرتفعة ما بين الإدارة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي ، مما يدل على أن هناك أثر مباشر في دور الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية.

المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات السابقة

بعد اطلاعنا على الدراسات السابقة توصلنا للنتائج التالية :

- إشتركت أغلب الدراسات معنا في معالجة المتغير الأول الذي هو الإدارة الالكترونية في حين قد ربطها بعض الباحثون من دول عربية بمتغير آخر وهو الأداء، و من خلال هذه الدراسة حاولنا أن نتوصل إلى دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.
- إستخدمت الدراسات السابقة الإستبيان كأداة من أدوات البحث العلمي في حين استخدمنا المقابلة نظرا لحجم العينة صغير جدا لا يعطي النتائج الدقيقة ،إضافة إلى أننا نهدف إلى الكشف بعمق عن التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية في الجزائر ولا يكون ذلك إلا من خلال إجراء المقابلة المباشرة مع موظفي المؤسسة محل الدراسة .
- توصلت كل الدراسات السابقة إلى نتائج موحدة معنا من حيث فوائد الإدارة الالكترونية سواء على سير المرافق العام أو أثرها الايجابي على الأداء الوظيفي.
- في حين الاختلاف كان في نتائج التي تعيق من تطبيق الإدارة الالكترونية فبينما توصلت الدراسات السابقة لعوامل خاصة بالموظفين كنقص الوعي بفوائد التكنولوجيا، أو غياب الحوافز أو حتى عدم اهتمام الحكومات بالرقمنة ، لكن لم تتوصل للأهمية التكوين ودوره في تمكين العاملين في المؤسسة.

- وقد اختلفت الدراسات السابقة معنا في مكان دراسة الحالة ففي حين كانت الدراسات السابقة في (فلسطين،السعودية، دول عربية مختلفة) فدراستنا كانت في الجزائر.
- أما من حيث المقارنة الزمنية الدراسات السابقة أجريت في الفترة الممتدة بين 2007-2019 في حين دراساتنا أجريت سنة 2022.
- وفي الأخير قد استفدنا كثيرا من الدراسات السابقة من خلال النتائج التي تم الوصول إليها سابقا للتحضير الجيد للأسئلة المقابلة المباشرة و لمقارنة نتائجنا معها.

خلاصة

تسارع الحكومات إلى تحسين الخدمات العمومية باستخدام آليات مختلفة ، فتحسين الخدمات الحكومية يؤدي بالضرورة إلى ضمان و استقرار المجتمع.

في عصر تشغل الرقمنة فيه كل المجالات،يزداد الاهتمام بالإدارة الالكترونية لما أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قفزة متقدمة في تحسين أداء المؤسسات العمومية التي تعد المسؤولة عن تقديم الخدمات المواطنين.

الجزائر كغيرها من الدول في إطار سعيها الإنتقال نحو اقتصاد مبني على المعرفة والذكاء الإقتصادي، قامت بالعديد من الإصلاحات الإدارية بهدف تحسين الخدمات العمومية من خلال رقمنة مِؤسساتها وظهور بوادر تحولها للإدارة الإلكترونية ، والتي تعتبر هذه الأخيرة آلية ناجعة لتحريك عجلة التنمية في البلد.

الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية للإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

تمهيد :

بعدما تطرقنا في الفصل الأول لمفهومي الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، وعرفنا دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، سنقوم في هذا الفصل بإسقاط الدراسة النظرية على الواقع التطبيقي في المؤسسة ،اخترنا كميدان للدراسة بلدية حمام ريغة كون البلدية تعد أول مؤسسة عمومية تقدم الخدمات العمومية للموطنين ، حيث ركزنا في دراستنا الميدانية بشكل أكبر على مصلحتي الحالة المدنية والمصلحة البيومترية كون المصلحتين لهما اتصال مباشر مع المواطنين و يساهمان بشكل أكبر في تقديم الخدمات العمومية.

وقد تم تقسيم هذا الفصل كالآتي :

المبحث الأول : تقديم عام لبلدية حمام ريغة

المبحث الثاني : البنية التحتية للإدارة الإلكترونية لبلدية حمام ريغة

المبحث الثالث دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لبلدية حمام ريغة

المبحث الأول : تقديم عام لبلدية حمام ريغة

المطلب الأول :التعريف ببلدية حمام ريغة

انبثقت عن التقسيم الإداري لسنة 1984، تاريخيا هي مدينة رومانية تعاقب عليها عدة حضارات من خلال مواقع الأثرية القديمة و المعالم التاريخية أهمها معلم (أكواكاليداي) .

تقع البلدية في أقصى شمال شرق لولاية عين الدفلى، يحدها من الشمال بلدية مراد ولاية تيبازة ،و من الشرق بلدية واجر ،ومن الجنوب بلديتي بومدفع وعين البنيان، ومن الغرب بلدية عين التركي.

وتبلغ مساحتها 81كم^2.

التركيبة الإجتماعية :

عدد سكان الإحصاء الأخير 10652 نسمة

عدد التلاميذ المتمدرسين :طور الإبتدائي 1651، طور المتوسط 963 ، ثانوي 567

الهياكل العمومية المتواجدة في البلدية :

1- التربوية والتعليمية (العدد حسب الطور)الإبتدائي 04 نمتوسط02، ثانوي 01.
2- التكوين المهني (العدد حسب الإختصاص) : 01(خياطة ،حلاقة،طبخ.)
3- الرياضة (حسب الطبيعة) كرة القدم 02 ، الكراتي 02.
4- الصحة (حسب التصنيف) :03 منها واحدة متعددة الخدمات و 02 قاعة علاج.
5- المرافق الأخرى للتحديد: /
6- الحالة العامة للمقر الرئيس للبلدية والملحقات الإدارية التابعة لها : جيدة.
7- الملحقات الإدارية : 01(مستغلة) .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي

تاريخ صدور الهيكل التنظيمي الإداري للبلدية (نسخة منه) 1992/05/27

عدد المناصب النوعية المقررة في المخطط الهيكلي التنظيمي :32

عد المناصب المشغولة(عن طريق التعيين الرسمي) : 14

عدد المناصب النوعية المشغولة بالنيابة (مقرر التكليف) 00

عدد المناصب النوعية المشغولة بالشفوي : 00

هل يوجد أمين عام للبلدية (معين،مكلف مع نسخة من القرار) :نعم

الهيكل الإداري للبلدية : مداولة رقم 92/64 المؤرخة في 1992/05/27(أو القرار رقم 92/40 المؤرخ في 1992/05/27)

التعين :

الأمين العام

- فرع الأرشيف و المحفوظات

1- مصلحة التنظيم والشؤون العامة والتنشيط الاجتماعي والثقافي :

مكتب التنظيم و الشؤون العامة

- فرع المنازعات والتنظيم العام
- فرع الشؤون العامة للانتخابات والجمعيات
- فرع تنقل الأشخاص
- فرع الاستقبال و التوجيه والإعلام العمومي

مكتب التنشيط الإجتماعي والثقافي

- فرع الشؤون الصحية الاجتماعية والثقافية.
- فرع الثقافة الرياضية و التسلية.

2- مصلحة الشؤون المالية والتنشيط الإقتصادي

مكتب الشؤون المالية

- فرع إحتياجات الميزانية (الصفقات والمزايدات)
- فرع تنفيذ الميزانية والتسيير المالي
- فرع التسيير العقاري والمصالح العمومية والوكالة

مكتب النشاط الإقتصادي

- فرع النشاط الاقتصادي
- فرع مخططات التنمية البلدية

مكتب التسيير وتكوين المستخدمين

3- مصلحة التعمير ومختلف الشبكات للتطهير والصيانة وتسيير العتاد

مكتب التعمير ومختلف الشبكات و التطهير

- فرع التعمير
- فرع مختلف الشبكات والتطهير وحماية البيئة

مكتب الصيانة وتسيير العتاد

- فرع المياه التطهير والإنارة العمومية
- فرع المخازن العامة و الورشات وحظيرة السيارات

4- مصلحة التجهيز والأشغال الجديدة

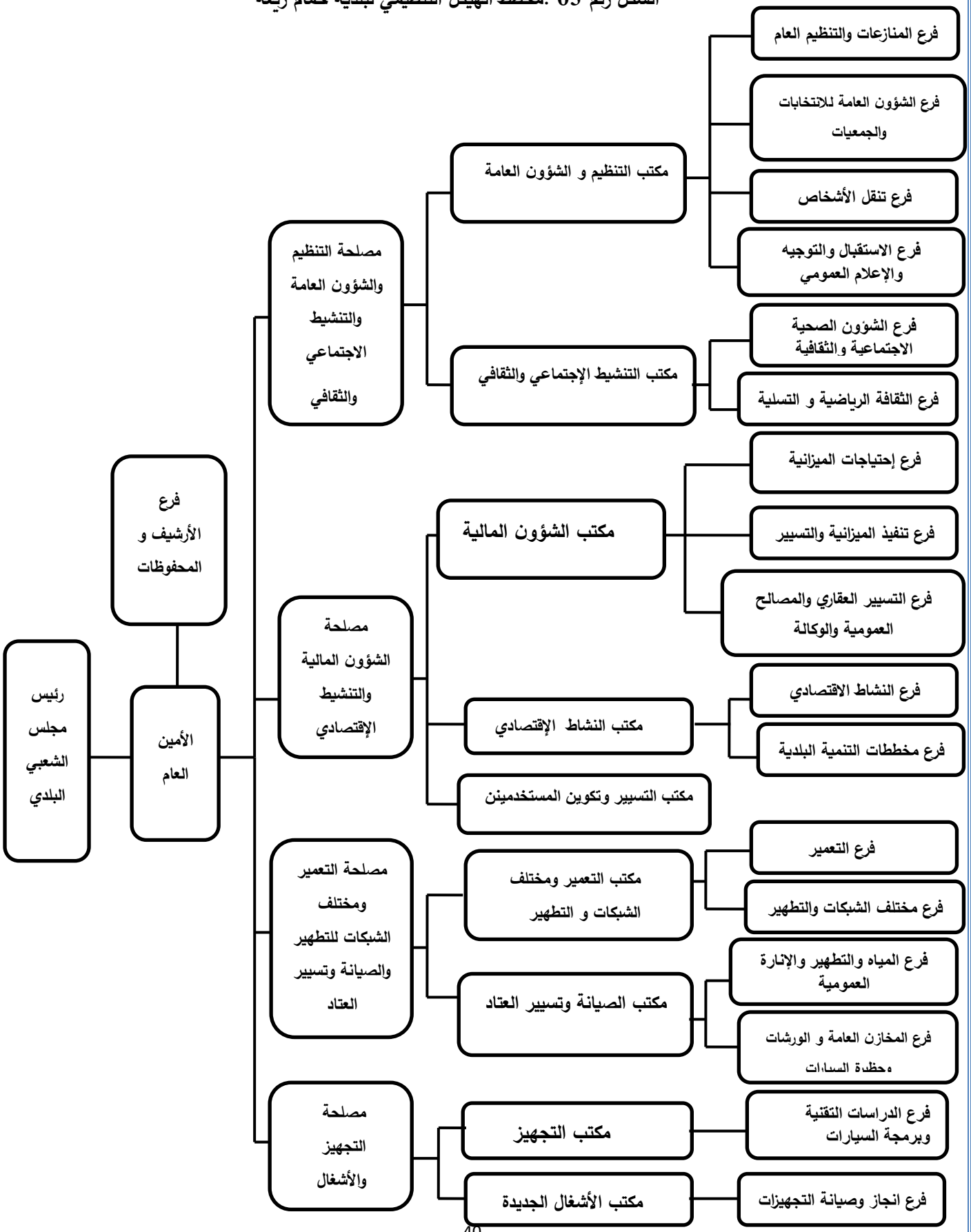
مكتب التجهيز

- فرع الدراسات التقنية برمجة المصاريف المعطاة للمخططات و الإحصائيات

مكتب الأشغال الجديدة

- فرع انجاز وصيانة التجهيزات الجماعية والعقارات المعمارية

الشكل رقم 05 :مخطط الهيكل التنظيمي لبلدية حمام ريغة



المبحث الثاني : البنية التحتية للإدارة الإلكترونية لبلدية حمام ريغة

المطلب الأول : الإمكانيات البشرية

قصد تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ، سخرت بلدية حمام ريغة الإمكانيات البشرية اللازمة و المؤهلة لأداء المهام والقيام بالأشغال العمومية في جميع الأوقات وكذا تحت أي ظرف بهدف تحقيق رضا المواطنين، وكذا ملأ المناصب الشاغرة وبالأخص الكفاءات المؤهلة التي تساهم في تقديم الخدمات الالكترونية للمواطنين .

حيث بلغ العدد الإجمالي لموظفي البلدية إلى غاية 2020/12/31 :**128 موظف** موزعين ما بين :

1. التأطير 14 بنسبة 11 0/0
2. عدد الإطارات الإدارية31بنسبة 25
3. عدد الإطارات التقنية07 بنسبة 6 /0
4. عدد العاملين في إطار الاستغلال المباشر : 46
5. عدد العمال الموجهين لقطاع التعليم 30 (الحراس ، المنظفين،الإطعام المدرسي،النقل المدرسي)

حيث يشكل عدد المختصين في مجال التركيب و صيانة عتاد الإعلام الآلي (01) موظفين

(0) مهندسين

(01) تقني في الإعلام لآلي

المطلب الثاني : التجهيزات و العتاد التكنولوجي

تمتلك بلدية حمام ريغة العديد من التجهيزات التي تستخدم في الإدارة الالكترونية نذكر منها :

عتاد الإعلام الآلي : تمتلك البلدية حواسيب حديثة ومتطورة مزودة بنظام تشغيل ويندوز،حيث خصصت البلدية حاسوب في كل مكتب ، يعتبر الحاسوب جهاز أساسي في الإدارة الإلكترونية ، وبالأخص في مصلحة الحماية المدنية و مصلحة البيومترية .

الماسحات الضوئية : أحد لواحق جهاز الحاسوب تستخدم لطباعة الوثائق الإدارية وبالأخص الملونة كشهادة الميلاد s12.

البرامج : وهي كثيرة كبرنامج نظام التشغيل ويندوز، وبرنامج معالجة النصوص Microsoft office Word إضافة إلى برامج استخراج وثائق الحالة المدنية.

كذلك برامج مضادة للفيروسات ، حيث تشكل برامج المضادة للفيروسات كخط دفاعي لأي إدارة إلكترونية وهذا لحماية أجهزة الحاسوب من مخاطر الهجمات الالكترونية الخارجية حفاظا على خصوصية معلومات البلدية و وكذا حماية سجل معلومات المواطنين.

شبكات الإتصال : يتواجد ببلدية حمام ريغة نوعين من شبكات الاتصال :

شبكة محلية Lan تربط بين الموزع (server) أجهزة الكمبيوتر تستخدم لعمليتي المسح و إدخال البيانات.

شبكة خارجية internet للولوج للسجل الوطني الإلكتروني و كذا إرسال قاعدة البيانات الخاص بالحالة المدنية.

قاعة تصوير : مجهزة بأحدث العتاد من كاميرا رقمية لأخذ صورة بيومترية للمعني محددة الأبعاد من طرف وزارة الداخلية كما تحتوي على جهاز حاسوب وماسح للبصمات إضافة إلى لوح خاص للتوقيع الالكتروني.

المطلب الثالث :المرافق

قامت بلدية حمام ريغة باستحداث فرع خاص لإصدار بعض الوثائق البيومترية كبطاقة الهوية البيومترية وجواز السفر البيومتري والبطاقة الرمادية البيومترية ورخصة السياقة البيومترية .....

يحتوي الفرع على الإمكانيات البشرية والعتاد اللازم لتقديم الخدمات الالكترونية

بما في ذلك قاعة خاصة بالتصوير البيومتري .

المبحث الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لبلدية حمام ريغة

لقد اعتمدنا في دراستنا لجمع المعلومات على المقابلة التي تعد أداة هامة من أدوات البحث العلمي، حيث قمنا بإجراء مقابلة شخصية (مباشرة) مع موظف في مصلحة الحالة المدنية ببلدية حمام ريغة الذي لم يبخل عنا بالإجابة عن الأسئلة المقدمة له بدقة ووضوح.

وقد تم تقسيم المقابلة إلى ثلاث محاور :

المحور الأول: الإنتقال من الإدارة التقليدية للإدارة الالكترونية في بلدية حمام يغة.

المحور الثاني : تحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في بلدية حمام ريغة.

المحور الثالث : دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية حمام يغة.

المطلب الأول : الإنتقال من الإدارة التقليدية للإدارة الالكترونية في بلدية حمام يغة.

من خلال الأجوبة التي تحصلنا عليها من موظف مصلحة الحالة المدنية توصلنا إلى الملاحظات التالية :

- تسهر البلدية على تحسين الخدمات العمومية للمواطنين وقد ظهر ذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- لم يواجه الموظفين صعوبة في التعامل مع التكنولوجيا المستخدمة في الإدارة الإلكترونية وبالتالي يعكس كفاءة الموظفين في بلدية حمام ريغة.
- هناك مرونة كبيرة في الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية والعكس و هذا يؤدي إلى استمرارية في تقديم الخدمات العمومية.
- تعطي مصلحة الحالة المدنية لبلدية حمام ريغة أهمية بالغة لبيانات المواطنين لذلك يتم تسجيلها في السجل الورقي ثم قاعدة البيانات المحلية و من بعد ذلك يتم إرسال نسخة إلى السجل الوطني الإلكتروني.

المطلب الثاني : تحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في بلدية حمام ريغة

- تواجه الإدارة الإلكترونية في بلدية حمام ريغة العديد من المعيقات التي تمنع تطبيقها ،فقد لوحظ أن مصلحة الحالة المدنية تستخدم حواسيب متوسطة إلى ضعيفة الأداء ما يؤدي في العديد من الأحيان لكثرة الأعطال وبالتالي الإنقطاع عن تقديم الخدمات العمومية في كثير من الأحيان.
- كما لوحظ أن البلدية البلدية لا تمتلك الموارد البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة لما يتعلق الأمر بمهندسي أمن البيانات وهذا ما قد يعرض سرية بيانات المواطنين للخطر.
- تتحصل البلدية على برامج المستخدمة في الإدارة الإلكترونية جاهزة بدل تطويرها داخل البلدية وهذا ما يعطي احتمالا أن البرامج قد تكون مفخخة بفيروسات تؤدي إلى تعطيل الحواسيب.
- يعتبر مصدر الطاقة ضروريا في الإدارة الإلكترونية وما تم ملاحظته أن حواسيب مصلحة الحالة المدنية لا تحتوي على بطارية إضافية في حالة انقطاع الكهرباء العمومي ، بل يتم استخدام مولد كهربائي ذاتي التشغيل بعد انقطاع كهرباء قد يستغرق هذا المولد بضع الثواني ليشتغل وهذا قد يؤدي لإعادة تشغيل الحواسيب في كل مرة تنقطع فيها الكهرباء ما قد يتسبب في الكثير من الأحيان إلى إتلاف بعض القطع الالكترونية في الحاسوب.

المطلب الثالث : دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية حمام يغة.

- لقد لاحظنا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية حمام ريغة ساهم إلى حد كبير في تحسين الخدمات العمومية المقدمة لمواطني البلدية حيث قامت مصالح البلدية في هذا الإطار بالعديد من الإجراءات من شأنها التطبيق الأمثل للإدارة الإلكترونية منها استحداث فرع خاص للمصلحة البيومترية.
- نلاحظ من خلال الأجوبة المتحصل عليها في المقابلة انخفاض ملحوظ في طوابير الإنتظار في مصلحة الحالة المدنية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال السرعة في انجاز العديد من المهام في وقت واحد.
- نلاحظ أنه قد ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين ،وتعكس هذه النتائج بشكل إيجابي على الخدمات المقدمة للمواطنين.
- نلاحظ أنه قد ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية حمام ريغة في تحقيق معالم الشفافية والنزاهة في البلدية.
- نلاحظ انه قد ساهمت الإدارة الإلكترونية فعلا بتقريب الإدارة من المواطن حيث أصبح بإمكان المواطنين استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية دون اللجوء لمصالح البلدية من خلال المنصة الخاصة بالمصلحة الحلة المدنية التابعة لوزارة الداخلية.

خلاصة

تضمنت دراسة هذا الفصل الدراسة الميدانية من خلال تحليل وتفسير الإجابات المتوصل إليها والمتعلقة بدراسة حالة بلدية حمام ريغة ،حيث حاولنا التأكيد على مدى أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال التقليل من طوابير الانتظار وانجاز متلف الأعمال الإدارية بسرعة ودقة.

وقد اتضح أن بلدية حمام ريغة لا تطبق الإدارة الإلكترونية بمفهومها الكامل ، إلا أنه قد ساهمت في حدود الإمكانيات التي لديها في توفير الكثير من التكاليف المادية والجهد و الوقت و قد حلت العديد من المشاكل كانت تواجهها في الإدارة التقليدية

خاتمة

من خلال دراستنا لهذا الموضوع نجد أن العالم عرف عدة تغيرات في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية والتي عرفها الخبراء بالثورة الصناعية الثالثة أو الثورة الرقمية ، ساهمت هذه تغيرات بشكل كبير في ظهور مفاهيم إدارية معاصرة كالإدارة الإلكترونية التي غيرت أسلوب التسيير في المنظمات من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة وبالأخص تلك المنظمات التي تقدم خدمات للمواطنين.

الجزائر كغيرها من الدول واكبت هذا التطور بإدخال عدة إصلاحات إدارية على مؤسساتها العمومية عن طريق رقمنة مختلف قطاعاتها، وقد ظهر ذلك رسميا من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ،ساهم المشروع بشكل كبير جدا في تخفيف الضغط على مؤسسات الدولة وبالأخص الجماعات المحلية ، التي لطالما عرفت بكثرة الطوابير لأهميتها البالغة في تقديم الخدمات العمومية واتصالها المباشر مع المواطن.

كما ساهم المشروع في تقليل العبء على المواطنين وبالأخص القاطنين في المناطق النائية حيث أصبح بإمكانهم الاتصال بالإدارة على مدار الساعة واستخراج مختلف الوثائق دون اللجوء للمؤسسة المقدمة للخدمة.

ولتقديم أفضل الخدمات للمواطنين وضمان عدم انقطاعها لابد من توفير بنية تحتية ثابتة للإدارة الإلكترونية ، كتحسين سرعة الإنترنت من خلال تحديث البنية التحتية للشبكة و التحول من الأسلاك النحاسية إلى الألياف البصرية،وكذا تزويد المؤسسات العمومية بأحدث عتاد تكنولوجي ،إضافة إلى وضع إجراءات قانونية واضحة وشفافة للجميع سواء للإدارة أو المواطن ،... .

ومن خلال دراستنا للفصلين الأول والثاني نجد حقيقة أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين الخدمة العمومية وقد ظهر ذلك من خلال قدرة المواطن من الحصول على العديد من الخدمات الكترونيا،إضافة إلى غياب طوابير الإنتظار التي كانت تستغرق لساعات في بعض الأحيان،إضافة إلى بروز معالم الشفافية في مؤسسات الدولة التي طالما طالب بها المواطن الجزائري .

حيث لاحظنا غياب ظاهرة الفساد الإداري التي كانت منتشرة بكثرة قبل تطبيق الإدارة الإلكترونية ،كون المسؤول الفاسد كان يلتقي مباشرة بالمواطن بحيث كان يطلب حقوقا غير مشروعة من مواطن الذي يطلب حقوقه التي شرعها القانون.

إختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى :

تمتلك بلدية حمام ريغة بنية تحتية متطورة للإدارة الإلكترونية.

من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الثاني نفند صحة الفرضية ،حيث لاحظنا من خلال عرض وتحليل نتائج المقابلة التي أجريناها مع موظف المصلحة المدنية أن البلدية تمتلك معدات متوسطة الأداء وأغلبها قديمة الصنع ولم يتم تحديث معظم برامج الحواسيب.

الفرضية الثانية :

نقص موارد البشرية اللازمة للإدارة الإلكترونية.

من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الثاني نثبت صحة الفرضية، حيث وجدنا أن البلدية لا توجد بها الكفاءات اللازمة للإدارة الإلكترونية حيث لاحظنا أنه منذ تخلي مهند المعلوماتية لم يتم تعين مهندس آخر خلفا له.

الفرضية الثالثة :

نعم،ساهمت الإدارة الإلكترونية لبلدية حمام ريغة في تحسين الخدمة العمومية

من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الثاني نثبت صحة هذه الفرضية،حيث لاحظنا غياب طوابير الإنتظار،حيث وجدنا أنه تتميز الإدارة الإلكترونية بالسرعة والدقة ،كما ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين،إضافة إلى الإجراءات التي قامت بها الحكومة من أجل تقريب الإدارة من المواطن أصبح هذا الأخير يقوم بمختلف الأعمال التي كانت تتطلب اللجوء إلى مصالح البلدية عبر منصة الخاصة للجماعات المحلية،كما وقد ساهمت الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في كبح ظاهرة الرشوة والمحاباة كون المواطن أصبح لا يلتقي بالمسؤول الفاسد مباشرة وإنما الاتصال يكون عبر المنصات الرقمية التابعة للدولة.

نتائج الدراسة : من خلال ما تطرقنا إليه في الفصلين الأول والثاني توصلنا إلى النتائج التالية :

– الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري معاصر ساهم بشكل كبير جدا في تحسين أداء المنظمات كونه يتسم بالسرعة والدقة وتخفيض التكاليف.

– تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب بنية تحتية قوية كأجهزة حواسيب حديثة ،إنترنت بسرعة عالية ، أفراد مختصين في أجهزة الإعلام الآلي من مهندسين وتقنيين وخاصة لما يتعلق بأمن المعلومات ،برامج حديثة خاصة برامج المضادة للفيروسات، ... .

–بالرغم من مميزات الإدارة الإدارة إلا أنها لا تخلوا من عيوب كتوقف الإدارة عن العمل في حال انقطاع التيار الكهربائي أو توقف الاتصال بشبكة الإنترنت.

– تعطي الدول أهمية بالغة للخدمات العمومية ،كون تحقيق رضا المواطنين يساهم بشكل في استقرار المجتمع.

– تساعد الإدارة الإلكترونية كمنظومة متكاملة في تحسين الخدمات العمومية ، من خلال السرعة والدقة في إنجاز المهام و تخفيض طوابير الإنتظار.

– ساهمت الإدارة الإلكترونية في تقليل ظاهرة الفساد الإداري من خلال تقليل المواجهة المباشرة بين المواطن المسؤول.

– ساهمت الإدارة الإلكترونية لبلدية حمام ريغة في تقريب الإدارة من المواطن.

–بلدية حمام ريغة لا تطبق الإدارة الإلكترونية بمفهومها الصحيح ، بحيث لا تمتلك البنية التحتية اللازمة للإدارة الإلكترونية.

– بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية حمام ريغة لم يتم الانتقال الكلي للعمل عن طريق تكنولوجيا الإعلام ولاتصال الحديثة وإنما المزج بين العمل الإداري التقليدي والإدارة الإلكترونية،وهو ما يعكس المخاوف من سلبيات الإدارة الإلكترونية كفقدان البيانات ، أو توقف الإدارة عن العمل في حالة انقطاع التيار الكهربائي ،أو شبكة الإنترنت وغير ذلك.

الإقتراحات و التوصيات :

من خلال دراستنا لهذا البحث توصلنا لبعض الاقتراحات التي من الممكن أن تفيد الباحثين أو المؤسسة إلى حد سواء :

- إزالة لغموض عن مصطلح الإدارة الإلكترونية و وتوضيح أهم فوروقات بينها وبين بعض المصطلحات المشابهة.
- نشر الوعي حول أهمية الرقمنة سواء للأفراد أو المؤسسة .
- التشجيع على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التوضيح لمميزاتها عن طريق عقد لقاءات .
- التحذير من مخاطر الاستخدام الغير السليم للتكنولوجيا كمحاولة الدخول لمواقع غي رسمية ، أو استخدم برامج مشبوهة.
- تكوين الموظفين وتشجيعهم لاستخدام التكنولوجيا.
- تخصيص ميزانية للتهيئة البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.
- ضرورة تحديث الدوري لمختلف البرامج التي تستخدم في الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة توظيف كفاءات مختصة في مجال الإعلام الآلي والشبكات.

آفاق الدراسة

بعد تطرقنا لهذه الدراسة يمكن أن نقترح بعض المواضيع لتكون دراسة مستقبلية حول موضوعي الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية كونه من المواضيع الحديثة خاصة أنه لا توجد دراسات كثيرة حول هذه المواضيع،إضافة أن عالم التكنولوجيا يزداد تطورا يوما بعد يوم خاصة مع بروز تطبيقات تواصل جديدة تساعد في إقامة إجتماعات عن بعد.

- الإدارة الإلكترونية وآثارها على المرفق العام.
- دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين الخدمة العمومية.
- الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية.

قائمة المصادر

و المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية :

قائمة الكتب :

01) د،راكز علي محمود الزعارير ،الأستاذ غسان طالب، الإدارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2020 .

02) د، سعد غالب ياسين ،الإدارة الالكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع ،ط2020 .

03) د.عنترة بن مرزوق، أ.قرقاد عادل ، أ حفيظي نور الدين ، أ بن ناعة الطاهر ، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الالكترونية ،مركز الكتاب الأكاديمي ،الجزائر ،ط 2018.

04) د. صفاء فتوح جمعة ، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، مصر ،2014 .

05) محمود عبد الفتاح رضوان ، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، مصر،ط1 2012.

06) د لبيد عماد ، د موزاي بلال ، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر ، معطيات الواقع ورهانات المستقبل ،المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية ، برلين ألمانيا الطبعة الأولى 2021.

قامة المذكرات

01) فراجي وهيبة ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، الجزائر،2019.

02) باحمو مصطفى ، عزيزي عبد القادر ، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري ، جامعة أحمد دراية أدرار ، الجزائر ،2019.

03) ناصري مريم، فرحا فتيحة ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات المؤسسات العمومية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلو الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة ، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة ، الجزائر،2019.

قائمة المجلات :

01) ط.د سلمى عشبة عبد العزيز ، الإدارة الالكترونية مدخل متكامل لتميز الإدارة العامة ، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية ، العدد الثالث عشر ، جويلية 2018.

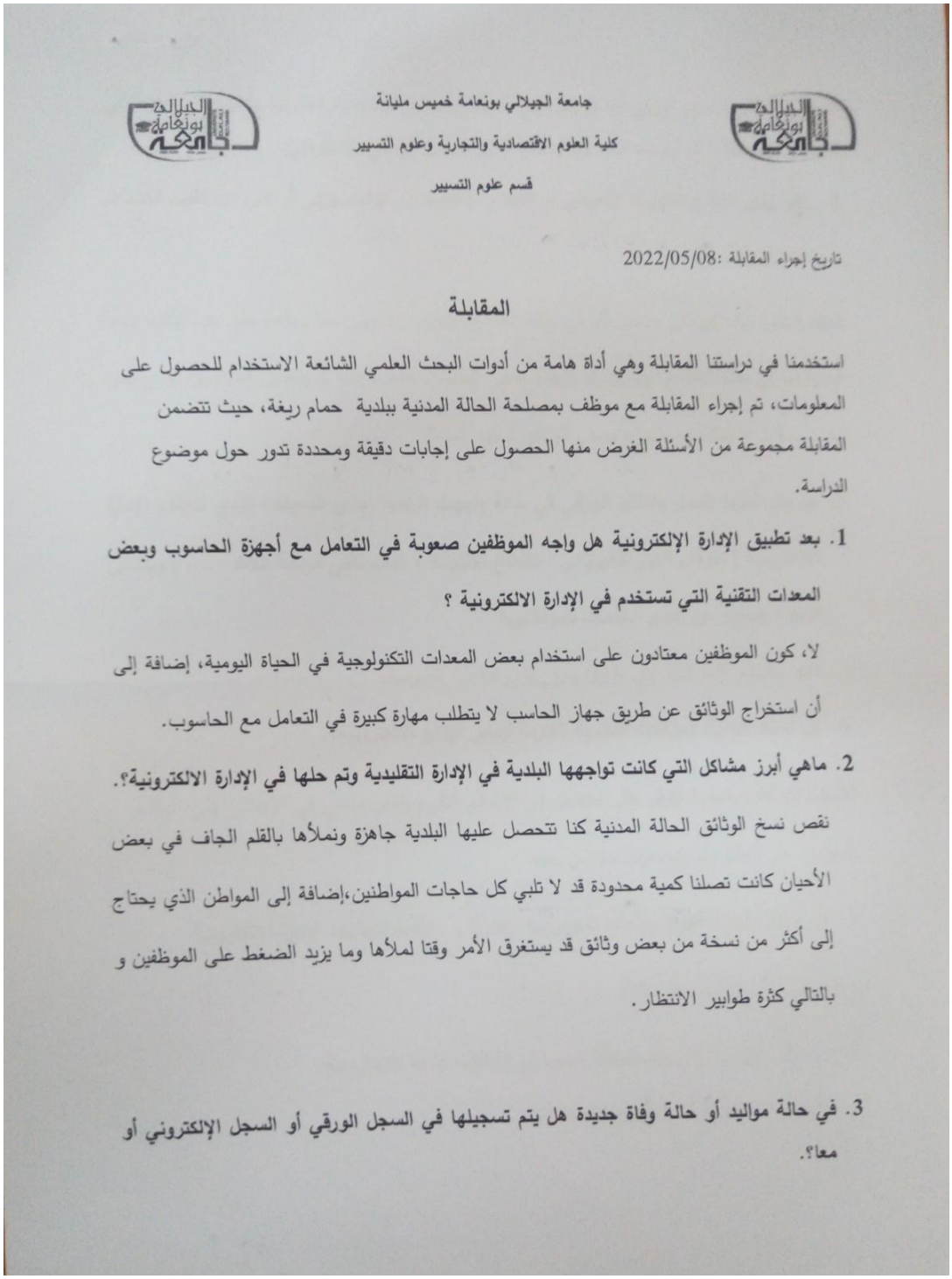
02) الشيكر أيوب ،الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات تحديات ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، المجلد08 ، العدد 01 ، الجزائر،2019.

03) عابد عبد الكريم غريسي ، شريف محمد، أعضاء بمخبر البحث في المالية العامة GREFIP »، المجلة الجزائرية للمالية العامة ،العدد الثالث /ديسمبر 2013 .

04د.رابحي لخضر ، لكحل عائشة ماجستير دولة ومؤسسات ، الإدارة الالكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية ، مجلة الدراسات القانونية والسياسية العدد03 جانفي 2016 ،جامعة الأغواط الجزائر.

قائمة الملاحق

دليل المقابلة :



جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تاريخ إجراء المقابلة :2022/05/08

المقابلة

استخدمنا في دراستنا المقابلة وهي أداة هامة من أدوات البحث العلمي الشائعة الاستخدام للحصول على المعلومات، تم إجراء المقابلة مع موظف بمصلحة الحالة المدنية ببلدية حمام ريغة، حيث تتضمن المقابلة مجموعة من الأسئلة الغرض منها الحصول على إجابات دقيقة ومحددة تدور حول موضوع الدراسة.

1. **بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية هل واجه الموظفين صعوبة في التعامل مع أجهزة الحاسوب وبعض المعدات التقنية التي تستخدم في الإدارة الالكترونية ؟**

لا، كون الموظفين معتادون على استخدام بعض المعدات التكنولوجية في الحياة اليومية، إضافة إلى أن استخراج الوثائق عن طريق جهاز الحاسب لا يتطلب مهارة كبيرة في التعامل مع الحاسوب.

2. **ماهي أبرز مشاكل التي كانت تواجهها البلدية في الإدارة التقليدية وتم حلها في الإدارة الالكترونية؟.**

نقص نسخ الوثائق الحالة المدنية كنا نتحصل عليها البلدية جاهزة ونملأها بالقلم الجاف في بعض الأحيان كانت تصلنا كمية محدودة قد لا تلبي كل حاجات المواطنين،إضافة إلى المواطن الذي يحتاج إلى أكثر من نسخة من بعض وثائق قد يستغرق الأمر وقتا لملأها وما يزيد الضغط على الموظفين و بالتالي كثرة طوابير الانتظار.

3. **في حالة مواليد أو حالة وفاة جديدة هل يتم تسجيلها في السجل الورقي أو السجل الإلكتروني أو معا؟.**

يتم تسجيلها في السجل الورقي أولا ثم يتم مسح السجل بواسطة الماسحات الضوئية وتخزين المعلومات في قاعدة بيانات البلدية ثم يتم بعد ذلك إرسال نسخة إلى السجل الوطني الإلكتروني.

4. هل يؤدي انقطاع الكهرباء العمومي أو انقطاع الإنترنت إلى توقف جزئي أو كلي عن تقديم الخدمات الالكترونية؟.

تمتلك البلدية مولد كهربائي يشتغل آليا في حالة انقطاع الكهرباء العمومي مما يساعد على عدم توقف نشاط البلدية أما في حالة انقطاع الإنترنت قد تتوقف بعض الخدمات فقط خاصة للمواطنين المولودين خارج بلدية حمام ربغة إذ لا يمكنهم استخراج بعض الوثائق كعقود الميلاد.

5. هل يتم العودة للعمل بالنظام الورقي في حالة واجهت البلدية إحدى المعيقات تؤدي لتوقف الإدارة الالكترونية (كتوقف التيار الكهربائي ، انقطاع الانترنت ، غياب تقني صيانة العتاد ،....) وبالتالي انقطاع البلدية عن تقديم الخدمات للمواطنين؟

أكيد ، تستعد المصلحة لأي طارئ يعيق تقديم الخدمة العمومية.

6. هل تمتلك البلدية المؤهلات البشرية اللازمة ليسير الإدارة الالكترونية؟.

للأسف لا، كانت البلدية تتوفر على مهندس في الإعلام الآلي، وتقني سامي في الإعلام الآلي، توقف المهندس عن العمل ولم يتم تعيين مهندس جديد.

7. هل تمتلك البلدية أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة و ملائمة لتوظيف الإدارة الالكترونية.

تمتلك البلدية أجهزة متوسطة الأداء.

8. هل تطور البلدية برمجيات مختلفة تسهم في توظيف الإدارة الالكترونية.

مع الأسف لا، نتحصل على البرمجيات جاهزة .

9. **هل تحرص البلدية على تبني كل ما هو جديد في البرامج والتطبيقات.**

يتم تحديث برامج لمضادة للفيروسات فقط.

10. **هل تمتلك البلدية البرمجيات المضادة للحماية من الفيروسات حديثة.**

نعم تمتلك البلدية برنامج كاسبرسكي Kaspersky المضاد للفيروسات وهو برنامج معروف جدا يتم تحديثه سنويا.

11. **توفر البلدية الخبرات اللازمة لأمن البيانات لحماية أي اختراق.**

لا.

12. **هل تستبدل البلدية كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري.**

نعم،يتم تحديثها بشكل دوري.

13. **هل تمتلك البلدية آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية .**

نعم،لهذا نقوم بتسجيل بيانات المواطنين في السجل الورقي اولا ثم في قاعدة بيانات محلية ثم في السجل الكتروني الوطني.

14. **هل توفر المؤسسة دورات تكوينية لتحسين معارف ومهارات الموظفين في مجال استخدام الحاسوب.**

نعم.

15. **هل ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الموظفين .**

نعم ، لاحظنا تحسنا ملحوظا.

16. **كيف ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن .**

يستطيع المواطن استخراج مختلف الوثائق كشهادة الميلاد وغيرها من أي بلدية أقرب منه وهذا عكس الماضي ، إضافة إلى أنه بإمكانه استخراج مختلف الوثائق بدون اللجوء إلى البلدية من خلال موقع الالكتروني الخاص بالجماعات المحلية.

17. **هل ساهمت الإدارة الالكترونية في التقليل من طوابير الانتظار.**

نعم، لقد ساهمت الإدارة الإلكترونية في تقليل طوابير الإنتظار بشكل كبير جدا.

18. **هل ساهمت لإدارة الالكترونية في التقليل من الرشوة وتحقيق الشفافية في التعاملات الإدارية.**

نعم لقد ساهمت في بشكل ملحوظ في تقليل من الفساد الإداري.

19. **هل يحتاج المواطن الذي قام باستخراج وثائق من الإنترنت إلى المصادقة عليها من قبل البلدية.**

لا يحتاج لأنها ستكون ممضية إلكترونيا.

20. **بالنسبة للمواطنين القاطنين خارج البلدية ،هل بإمكانهم استخراج وثائق الشخصية من البلدية (كشهادة الميلاد أو بطاقات الإقامة من البلدية، ....).**

بعض الوثائق فقط كشهادة الميلاد، أما بطاقة الإقامة تستخرج من البلدية التي يقيم فيها.

21. **هل امتلاك بطاقة الهوية البيومترية و جواز السفر البيومتري يجب عمل نسخ عنها أثناء تقديم ملفات للمؤسسات التابعة للدولة.**

نعم

22. **في حالة تم سرقة رقم التعريف الوطني ، هل بإمكان الفاعل استخراج وثائق شخصية دون علم مالك رقم التعريف الوطني.**

لا

ختم البلدية