

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



UNIVERSITY LARBI TEBESSI – TEBESSA -
Faculté des sciences sociales et humaines

جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم : علوم الإعلام والاتصال

الميدان : علوم إنسانية و اجتماعية
الشعبة : إعلام واتصال
تخصص : اتصال تنظيمي

**العنوان : واقع تطبيق الادارة الالكترونية
في مؤسسات الخدمة العمومية**
دراسة ميدانية بلدية الشريعة ولاية تبسة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال تنظيمي
دفعة : 2020

تحت إشراف

د. كاف كريمة

إعداد الطالبين :

بوطورة رمزي

ربيبي عبد النور

الاسم	الدرجة العلمية	الصفة

السنة الجامعي:
2020-2019



الأهداء

الى من رحل عنا دون وداعنا ، الى ما كنت أتمنى أن يرجع ولو للحظات كي يشاركني هذه اللحظة ...

الى من ناديتَه ولم يسمعني وبقي تحت التراب ...

أبي الغالي وقره عيني " علي " رحمك الله وأدخلك الجنة

الى من بقي لي بعد والدي أُمي الحبيبة التي أشبعتني من حبها واخلاصها وكستني بدعواتها وحممتني

بنظراتها أُمي الغالية " العطرة " ادامك الله لنا

الى عمي ميداني حفظك الله من كل سوء كنت السند والقدرة والأمل ، لا أنسى وقوفك معي وحرصك علي

أطال الله في عمرك .



رمزي بوطورة

الأهداء

الى صاحب السيرة العطرة ، والفكر المستنير .

فلقد كان له الفضل الأول في بلوغ التعليم العالي، والى من اعتمدت عليه في كل كبيرة وصغيرة والذي

الحبيب " عبد الجليل " أطال الله في عمره

الى من وضعتني على طريق الحياة وجعلتني رابط الجأش.

وراعتني حتى صرت كبيرا و إلى من أفضلها على نفسي ، والى من وضع المولى - سبحانه وتعالى -

الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز

ولم تدخر جهدا في سبيل اسعادي على الدوام أمي الحبيبة " وردة " ادامك الله لنا

الى كل اخوتي ، من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب

أقدم لكم هذا البحث ، واتمنى ان يحوز على رضاكم .



ربيعي عبد النور

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين ، سيدنا محمد المبعوث رحمة للعالمين ، وعلى أله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين ، اشكر الله سبحانه وتعالى الذي وفقني في انجاز هذا العمل وأسأل الله السداد في ذلك .

وبعد أتوجه بالشكر والتقدير والعرفان بالجميل الى الدكتورة "كاف كريمة " لتفضلها بالإشراف على هذه الرسالة ، وكل النصائح القيمة التي قدمتها لنا ، نسأل الله ذلك في ميزان حسناتها ، ويجزيها عنا خير الجزاء على كل ما قدمته للعلم .

وأقدم بجزيل الشكر إلى جامعة تبسة وخاصة قسم العلوم الانسانية ، وشكرا موصول للسادة المحكمين ، وأيضا اشكر أعضاء لجنة المناقشة لي تفضلهم بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة .



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ-ب	المقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
	المبحث الأول : إشكالية الدراسة و أنواعها
4-3	تحديد الإشكالية
5-4	أسباب اختيار موضوع الدراسة
5	أهمية و أهداف الدراسة
10-6	تحديد المفاهيم و المصطلحات
15-11	الدراسات السابقة
	المبحث الثاني :منهج الدارسة وعينتها
15	منهج الدراسة
17-16	أدوات جمع البيانات
19-18	مجالات الدراسة
19	عينة الدراسة
الفصل الثاني : الجانب النظري للدراسة	
	المبحث الأول : الإدارة الالكترونية
26-22	خصائص الإدارة الالكترونية
29-26	مبادئ و أهداف الإدارة الالكترونية
36-30	متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
36	مراحل و خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية
41-37	عناصر الإدارة الالكترونية
43-41	فوائد الإدارة الالكترونية
	المبحث الثاني : الخدمة العمومية
46-44	خصائص الخدمة العمومية

48-46	مبادئ ونظم الخدمة العمومية
49	إجراءات وتدبير الخدمة العمومية
53-49	دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة
54-53	أنواع الخدمة العمومية
57-54	مشكلات وعوائق تقديم الخدمة العمومية
الفصل الثالث : الإطار التطبيقي	
82-60	تحليل البيانات و تفسيرها
85-83	النتائج العامة للدراسة
86	الخاتمة
95-87	قائمة المصادر و المراجع

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
60	يوضح توزيع المفردات العينة حسب عامل الجنس	01
61	يوضح مستوى العمر للعمال	02
62	يوضح المستوى التعليمي	03
63	يوضح الأقدمية في العمل	04
64	يوضح على أي أساس تم التوظيف	05
65-64	يبين مهارات استخدام الحاسوب	06
66-65	يبين مدى تبني بلدية الشريعة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية للمواطنين	07
66	يبين مدى توفير بلدية الشريعة للموظفين فرصة أداء مهامهم بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة	08
67	يبين التكنولوجيات التي توفرها بلدية الشريعة	09
68-67	يبين إمكانية توفير بلدية الشريعة هذه التكنولوجيات مع كافة المصالح و العمال	10
69-68	يبين التكنولوجيا التي توفرها البلدية على كل مستوى	11
69	يبين اعتماد البلدية على المراسلات الإدارية الالكترونية	12
70	يبين مدى اعتماد البلدية على نظام شبكة الانترنت	13
71-70	يبين مدى اعتماد المجلس القضائي على نظام الشبكات الخارجية EXTRANET	14
72-71	يبين امتلاك بلدية الشريعة قاعدة بيانات التخزين و المراسلات و الوثائق	15
72	يبين عمل البلدية وفق نظام البريد الالكتروني	16
73	يبين مدى مساهمة تقديم الخدمة الكترونيا في بلدية الشريعة إلى تبسيط و طرق العمل	17
74-73	يبين مدى مساهمة تقديم الخدمة الالكترونية في تقليل الحاجة إلى الموظفين و هو ما يؤدي إلى تخفيض التكاليف في البلدية	18
74	يبين ضمان الإدارة الالكترونية لسرية وامن المعلومات المتناقلة في أي وقت و أي مكان.	19
75	يبين تقديم الخدمات الالكترونية إلى زيادة استقلالية الوثائق	20
76-75	: يبين مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في التقليل من استخدام الورق	21

76	يبين مدى مساعدة تطبيق الإدارة الالكترونية في سرعة حل المشكلات و اتخاذ القرارات	22
77	يبين مدى توفير تطبيق الإدارة الالكترونية الوقت للتفكير و الإبداع	23
78	يبين مدى مساهمة تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في زيادة مردودية الموظفين	24
79	يبين مدى تطبيق الإدارة الالكترونية يساعد على تحقيق الانسجام بين العمال	25
80-79	دور الإدارة الالكترونية في تحقيق أهداف المؤسسة	26
80	يبين مدى تطبيق الإدارة الالكترونية حاليا في المؤسسة	27
81	يبين مساهمة الإدارة الالكترونية في تسهيل المهام	28
82-81	يبين الاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة يؤدي إلى العجز الفكري لدى الموظفين	29
82	يبين إمكانية امتلاك البلدية لنظام السرية لحماية الملفات و الوثائق.	30

مقدمة

يتسم العصر الحالي الذي نعيشه اليوم بالانفجار العلمي والتكنولوجي والتطور المستمر للاكتشافات العلمية والاختراعات في كافة مجالات الحياة المختلفة ، حيث تغيرت معالم الحياة الإنسانية في مختلف جوانبها ، بفعل التطورات والاتجاهات التكنولوجية والعلمية المتلاحقة ، التي بدأت في النصف الثاني من القرن العشرين مع اختراع أجهزة الإعلام الآلي والأقمار الصناعية وأحدثت تغييرا جذريا في نظام العالمي سياسيا واقتصاديا واجتماعيا وفي جميع مجالات الحياة كالصحة والتعليم والإدارة وقد أصبح تطور الأمم يقاس بقدرتها في تطبيق التكنولوجيا في مختلف المجالات وما كان على المؤسسات والإدارات إلا أن تواكب هذا التطور وتطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العمومية مما أدى إلى إحداث تطورات في شكل وعمل الإدارات وأيضا علاقاتها ببعضها البعض وبالمواطنين من أجل تحقيق أهدافها .

ولقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغيرات على المؤسسات العمومية كإعطائها كثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات وبالتالي يمثل نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية .

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية، حيث أن هناك جملة من المبادرات التي قدمتها الدولة الجزائرية في هذا المجال وعرفت هذه المبادرات نجاحات في بعض القطاعات كما واجهت تحديات وصعوبات في قطاعات أخرى.

ومن بين الإدارات الجزائرية التي اهتمت بتطبيق الإدارة الالكترونية نذكر بلدية الشريعة ولاية تبسة مصلحة جوازات السفر والوثائق البيومترية التي دخلت هذا التحدي باستخدام التكنولوجيا في تقديم خدماتها ووظفتها توظيفا عقلانيا من أجل تسهيل المعاملات وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين جودة خدماتها و ذلك بالاعتماد على الإدارة الالكترونية



ونظرا لأهمية الإدارة الالكترونية البالغة في المؤسسات العمومية من خلال الوظائف التي تؤديها ،
ارتأينا في دراستنا هذه لمعرفة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية نحو تطبيقها في المؤسسات وبالتالي يضمن
هذا البحث ثلاثة أطر رئيسية :

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة .

احتوى على مبحثين وتطرقنا في المبحث الأول إشكالية الدراسة وتساؤلاتها كما وضحنا أسباب
اختيار الموضوع إضافة إلى أهمية الدراسة وأهدافها وضبط المفاهيم والمصطلحات التي لها علاقة
بالموضوع وأيضا الدراسات السابقة ثم تناولنا في المبحث الثاني المنهج الدراسة وعينتها كما وضحنا
ادوات جمع البيانات ومجالات الدراسة وأخيرا تناولنا عينة الدراسة .

الفصل الثاني: الجانب النظري للدراسة، فقد اشتمل على مبحثين الأول : تتدرج فيها

الإدارة الإلكترونية وتضمن خصائصها ومبادئها وأهدافها ومراحل وخطوات تنفيذها وعناصرها وفوائدها

أما المبحث الثاني بعنوان الخدمة العمومية تضمنت العناصر التالية : خصائص الخدمة العمومية
، مبادئها ونظمها والإجراءات والتدابير ودورها وأنواعها وأخيرا مشكلات وعوائق تقديم الخدمة العمومية
الفصل الثالث: بعنوان الإطار التطبيقي : قمنا في هذا الفصل بتفريغ البيانات التي قمنا بجمعها من خلال
استمارة الاستبيان ، ثم تحليلها وتفسيرها من أجل التوصل إلى النتائج المرجوة من هذه الدراسة .



الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

خطة الفصل الأول

الفصل الأول :الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الأول : إشكالية الدراسة و أهدافها

المطلب الأول :تحديد الإشكالية

المطلب الثاني :أسباب اختيار موضوع الدراسة

المطلب الثالث :أهداف و أهمية الدراسة

المطلب الرابع :تحديد المفاهيم و المصطلحات

المطلب الخامس :الدراسات السابقة

المبحث الثاني :منهج الدراسة وعينتها

المطلب الأول : منهج الدراسة

المطلب الثاني:أدوات جمع البيانات

المطلب الثالث :مجالات الدراسة

المطلب الرابع :عينة الدراسة

المبحث الأول :إشكالية الدراسة و أهدافها

المطلب الأول : تحديد الإشكالية

تعد الإدارة نشاطا متكاملًا ، تتكون من مجموعة من الوظائف الإدارية التي تبدأ بتحديد هدف متفق عليه وتنتهي بإنتاج سلعه أو خدمة وهي تتركز في مختلف جوانبها على عملية اتخاذ القرار .

ونظرا للتطور الكبير في كافة الميادين التكنولوجية وانخفاض تكاليف امتلاك التقنيات الحديثة للاتصال . اتجهت المؤسسات الرسمية و الخاصة عبر العالم في اختيار و استخدام احدث الوسائل و الابتكارات في المجال الإداري ساعد في ذلك ظهور شبكة الانترنت و ما نتج عنها من تأثير في تسجيل العمليات الإدارية، و تبسيطها و تعديل استخدام الورق فيها وتحقيق عدد من المزايا الأخرى، هذه التطورات كان لها الأثر البارز في إحداث تغييرات جذرية على أداء المؤسسات و يأتي في مقدمة هذه التغييرات، مطلب تطبيق الإدارة الالكترونية التي تعتبر احدث ممارسة يعرفها التنظيم الإداري في مختلف الإدارات في الوقت الحالي و تعتمد الإدارة الالكترونية على الإمكانيات المتميزة الانترنت و القدرات الجوهرية المؤسسة دون أية حدود إلى تحقيق أهدافها فهي المدرسة الأحدث في التسيير، و قد جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيق الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة، لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية وتوفير الجهد والوقت، وكذلك استخدام شبكه الانترنت في انجاز عدد من الوظائف وتطوير العمليات و الخدمات.

ومن بين المؤسسات تخضع لتطبيق الإدارة الالكترونية نجد المؤسسات العمومية وهي أهم منظمات القطاع العام التابعة للدولة كلي أو جزاء كما لها القدرة على التصرف معها وفقا للإحكام و الأصول القانونية والدستورية وقد انشاءت هذه المؤسسات لتلبية الحاجيات و المصالح عامة في مجال :اقتصادي ، اجتماعي ، إنتاجي و خدماتي وغيرها من المجالات الأخرى، و بالتالي فهي مؤسسات صادقة و متخصصة لها صلاحيات قانونية تؤهلها للقيام بواجباتها وفقا للأسس و المعايير المحددة لها بموجب

قانوني كما أن هذه المؤسسات تخضع للرقابة و الإشراف العام التشريعي والتنفيذي و القضائي أي الخضوع للوسائل و أشكال الرقابة التي تهدف للحفاظ على المصلحة العامة و توجيه الجهود للنفع العام، فهي تستغل تطبيق الإدارة الالكترونية لتحقيق الخدمة الالكترونية إضافة إلى أنها تسهل عمل الجماهير الداخلية فبعضها يضمن موظف المؤسسات العمومية للكثير من الإنتاجية في زمن قياسي و يتمكنون من الاستفتاء عن طريق العمل التقليدي التي تعتمد على الورق وغيره من الأساليب القديمة و على هذا الأساس جاءت هذه الدراسة للتعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العمومية بالتطبيق على بلدية الشريعة ولاية تبسة العام من أكثر القطاعات استخدام الإدارة الالكترونية و انطلاقا مما سبق نحاول دراستنا الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العمومية ؟

تتفرغ عنه التساؤلات الفرعية:

- ما هي درجة تطبيق الإدارة الالكترونية بولاية تبسة؟
- كيف يساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تسهيل عمل موظفي بلدية الشريعة ولاية تبسة ؟
- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الشريعة ولاية تبسة؟

المطلب الثاني: أسباب اختيار الموضوع.

1.أسباب ذاتية :

- الدافع المعرفي أي حب المعرفة و الاطلاع وخاصة أن موضوعنا يتميز بالحدثة.
- معرفة مدى تطابق معرفتها مع ما هو موجود على ارض الواقع.
- الرغبة في تقديم بحث يترجم مجهوداتنا و مهارتنا التي تحصلنا عليها طيلة 5 سنوات من الدراسة.

2. أسباب موضوعية :

- توفر عنصر الجودة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي.
- محاولة إثراء موضوع الإدارة في جوانبه النظرية و التطبيقية.
- أهمية موضوع الإدارة الالكترونية

المطلب الثالث : أهداف الدراسة و أهميتها**1-أهميتها :**

تناولنا موضوع يتعلق بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لصالح تطوير العمل الإداري في المؤسسات العمومية

وكما يتجلى أهميته في كون موضوع الإدارة الالكترونية يكتسيه الغموض وعدم الوضوح لدى العديد من الدارسين بسبب جدالته وقلة الدراسة فيه وتبرز الأهمية في تناولها موضوع الدراسة في مختلف العوامل التي تحيط بالجمهور الداخلي في المؤسسات العمومية والتأثير فيه ظل ظروف العمل الجديدة التي جاءت بها الإدارة الالكترونية.

2-أهداف الدراسة:

- التعرف على درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الشريعة ولاية تبسة من وجهة نظر جمهورها الداخلي.
- التعرف على معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الشريعة ولاية تبسة نحو جمهورها الداخلي.
- الكشف عن مساهمة تطبيق الإدارة الالكترونية في تسهيل عمل موظفي بلدية الشريعة ولاية تبسة.

المطلب الرابع: تحديد المفاهيم و المصطلحات

1. تعريف الإدارة:

لغة

تشتق كلمة الإدارة في اللغة العربية من الفصل الثلاثي " دار"ومنه " أدار" أي جعل الشئ يدور و يتحرك كما يعني اشرف على أمر ما و القيام عليه وتسييره و تحريكه و توجه إلى وجهة معنية و يعي أيضا التحكم فيه و قيادته و هو في هذا السياق يلتقي بمعني الإدارة الأجنبية Adiministration وفعالها to administrate أو Administrer بمعني " أدار" و المشتق من اصلها اللاتيني في كلمة من مقطعين ad-ministrare و تعني "خدم" أو خدمة الغير "to serve" و عليه تعني الإدارة في اللغتين العربية و أجنبية القيام على شي أو شخص ما و خدمته و العناية به وكذا معني تقديم العون و الرعاية للغير¹.

إدارة :اسم، إدارة: مصدر أدار آذار فعل، أدار، يدير، ادر، إدارة فهو مدير، و المفعول مدار².

اصطلاحا

تعريف هنري فايول: ذكر هنري فايول في كتابه الإدارة العامة و الصناعة أن معنى الإدارة أن تريد و إن تتبأ و تخطط و تنظم و تصدر الأوامر وتنسق و تراقب.

عرف جلوفر: القوة المفكرة التي تحلل و تصف و تخطط و تقيم و تراقب الاستخدام الأمثل للموارد البشرية و المادية اللازمة لتحقيق هدف محدد معروف³.

إجرائيا : هي عبارة عن نشاط يهدف إلى تحقيق شي ما في المنظمة وأيضاً فهي تسعى إلى تحقيق الكفاءة من خلال تحقيق النتائج و الأهداف.

1- المجذوب طارق ، الإدارة العامة ، العملية الإدارية و الوظيفية العامة و الإصلاح الإداري ، ط1 . منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 205 ص 31.

2- معجم المعاني الجامع ، معجم عربي عربي ، <http://www.almaany.com/ar/dict/ar/ar> ،

3- محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية ، دار المسيرة ، النشر و التوزيع ، ط1 ، الأردن ، 2009 ، ص23.

2. تعريف الإدارة الالكترونية :

للإدارة الالكترونية عدة تعاريف

للإدارة الالكترونية هي تبادل الأعمال و المعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الالكترونية بدلا من الاعتماد استخدام الوسائل العادية الأخرى كوسيلة الاتصال المباشرة¹.
ويذكر الطائي إن الإدارة الالكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج و تكامل المعلومات وتوفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع الكتروني². وهي كذلك قدرة قائمة على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات في ما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة و بدقة عالية، وبأقل كلفة ممكنة، فهي نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين، باستخدام التقنيات الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة و التميز و السرية و امن المعلومات³.

كما أن العولمة يعرف الإدارة الالكترونية بأنها استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين أداء المؤسسات، ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها⁴. كما أنها تعرف بأنها وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة و ليست بديلا عنها ولا تهدف إلى إحالة دور الإدارة العادية فقط، بل أنها إدارة بلا ورق و أنها تستخدم الأرشيف الالكتروني، والأدلة والمفكرات الالكترونية، والرسائل الصوتية وهي إدارة بلا مكان تعتمد أساسا على الانترنت و هي بلا زمان و هي تعمل على مدار الساعة.

1- محمد محمود وآخرون : الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العالمية للتنمية الإدارية ، 2004 ، ص 11

2- سعد غالب ياسين : الإدارة الالكترونية ، دار البازوري ، العلمية للنشر ، و التوزيع السعودية 2010 ، ص 24

3- حسين محمد حسن : الإدارة الالكترونية ، المفاهيم ، الخصائص ، المتطلبات ، مؤسسة الوراق ، للنشر ، الأردن 2011 ، ص 35

4- نائل عبد الحفيظ العوالمة : نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي ، دراسة استطلاعية ، مجلة جامعة الملك سعود ، المجد الخامس عشر 2003، ص 263

اصطلاحا

تعرف الإدارة الالكترونية:على أنها استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و خاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية و زيادة الكفاءة و فعالية الأداء بالمنشأة.

- بين هذا الدور الذي تقوم به الإدارة في اختيار الوسائل الحديثة و المتطورة لتحقيق أهدافها

بكل فاعلية

- وتعرف أيضا على انه عبارة عن تنفيذ لكل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر

سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الفاعلة فيها¹.

إجرائيا

من خلال التعريفات السابق يمكننا القول بان الإدارة الالكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية

و الانتقال إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة.

3.تعريف المؤسسة :

اصطلاحا

هي منظمة اقتصادية واجتماعية تقوم باتخاذ القرارات في مختلف الأنشطة بتركيب الوسائل البشرية و

المادية والمالية والإعلامية بغية خلق قيمة أو تحقيق هدف².

لغة

مؤسسة مفرد، جمع مؤسسات- هي صيغة المؤنث المفعول أسس كما أنها منشأة تأسس الغرض

معين أو منفعة عامة، و لديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة كدار المسنين أو السجن ونحويهما

1- محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط ، 2009، ص1 صص4.
2 علي عجوزة : العلاقات العامة و الصورة الذهنية، كلية الاعلام ، جامعة القاهرة، ط،2، 1997، ص 10.

مؤسسة علمية دستورية خيرية المؤسسات الجامعية وما يتبع لها من كليات و معاهد ومكتبات ومراكز البحث¹.

إجرائيا

هي عبارة عن وحدة متكونة من مجموعة من العمال و الموظفين تهدف إلى تقديم الخدمات الجمهور

4.تعريف الخدمة :

تعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها النشاط أوالمنافع التي تعرض للبيع أو التي تعني ارتباطها بسلعة معينة².

- وهي كل نشاط أو إجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر، يكون أساس غير ملموس ولا ينتج عنه تملك لي شي، وقد يرتبط تقديمه بمنتج عادي³.

- هي عبارة عن أعمال ومعالجات أو أداء يتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية مثل الصناعات الخدمية (الفنادق وخطوط الطيران) و الخدمات كمنتج (تكنولوجيا المعلومات و التعليم، خدمة الزبائن و الخدمات المشتقة منتجات الكمبيوتر البرمجيات)⁴.

1- أحمد مختار عمر ، معجم اللغة العربية المعاصرة ، عالم الكتب ، نشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، ط2 ، 2008 ، ص93.

2- حميد الطائي بشير ، ادارة عمليات الخدمة ، دار اليازوردي العلمية للنشر و التوزيع ، الاردن ، ط1 ، 2009 ، ص16.

3- مزيان عبد القادر : اثر محددات جودة الخدمات على رضاء العملاء ، رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة ابي بكر تلمسان ، 2012، 2011 ص 22.

4- صالح عابر ، دور أبعاد جودة الخدمة و قدرات التعليم في تطوير ثقافة التميز : رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الاوسط ، الكويت ، 2012 ، ص20.

5. تعريف الخدم العمومية :

قدمت عدة تعريف الخدمة العمومية وذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين نذكر منها:

تعرف الخدمة العمومية بأنها عبارة عن منفعة يحصل عليه سكن المجتمع أم مجانا أو نظير مبلغ

من المال¹.

كما أن مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية و

المواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة الأفراد من طرف الجهات الإدارية².

وتعرف الخدمة العمومية على أنها: تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة

مؤسسة عمومية كاستجابة حاجات عمومية و يتطلب توفيرها إن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ

المساواة و الاستمرارية و الملائمة لتحقيق المصلحة³.

إجرائيا

هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية من طرف إلى طرف آخر.

1- جورج حيشي سكندر ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الاداء ، رسالة دكتوراه كلية التجارة جامعة عين شمس ،

2004 ، ص 146 .

2- عبد الكريم عشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ،

جامعة منتوري ، قسنطينة : مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص الديمقراطية و

الرشادة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 ، ص 40.

3 - المرسي سيد حجازي ، اقتصادية المشروعات العامة - النظرية و التطبيق ، الاسكندرية ، الدار الجامعية ، 2004،

ص 29.

المطلب الخامس: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى :

من إعداد الطالب جهاد مختار بعنوان تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، سنة 2007.

إشكالية الدراسة:

حيث تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية.

ما مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على تسيير المرفق العام و المبادئ التي يتضمنها سيره و كيفية إدارته.

قامت هذه الدراسة على مجموعة من التساؤلات الموضحة كما يلي:

- ما مفهوم الإدارة الالكترونية و منهجية تطبيقها؟
- ما هو اثر الإدارة الالكترونية على سير وإدارة المرفق العام؟
- ما هو تأثير الإدارة الالكترونية على أداء موظفي المرفق العام؟
- ما هو وضع الإدارة الالكترونية في البلدان العربية؟

واستخدمت هذه الدراسة المنهج المقارن للتعرف على وضع البلدان العربية بالنسبة لتطبيقها لنظام الإدارة الالكترونية بالمقارنة مع باقي دول العالم، و كذلك لمعرفة الفجوة الرقمية الحاصلة بين بلدان العربية و الدول المتطورة و حتى في ما بينها توصلت هذه الدراسة إلى بعض النتائج الموضحة كما يلي.

- عدم الإدراك الكامل و الوعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الالكترونية في العالم العربي.

- أهمية تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و مراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول الخدمات لي مستحقيها.
- مراعاة سد الفجوة الرقمية بين المؤسسات الحكومية داخل الدولة واحدة بدراسات توجه و تخصص لذلك بحيث يمكنها إنتاج مواقع متزامنة ، يمكنها تقديم خدمات ذات مضمون حقيقي للمواطن العربي.
- تعزيز الإدارات العربية و مؤسسات تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بتكنولوجيا المعلومات و الموارد البشرية المتخصصة في هذا المجال ، وإعادة بناء الهياكل التنظيمية لهذه المؤسسات، بما يشمل وجود إدارات بعينها متخصصة في هذه المجالات بما يعزز الخطط الحكومية في هذا الاتجاه.
- وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية في ما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية إلى المعلومات تركت اثار واضحة في عدد المواقع الخاصة بكل حكومة عربية ، و في فجوة و مضمون و محتوى هذه المواقع.

الدراسة الثانية :

من إعداد الطالب عاشور عبد الكريم بعنوان دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ، لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة ، سنة 2010.

إشكالية الدراسة حيث تمحورت على ما يلي:

- إلى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية المحورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيق النموذج الأمريكي و التجربة الجزائرية و تفرعت منها الأسئلة التالية:
- ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟
- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟

- ما هي توجهات تطبيق الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية أو كيف ساهم، ذلك في ترشيد الخدمة العمومية؟

- ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر وهل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و منهج تحليل المضمون و منهج دراسة الحالة و

المنهج التاريخي

- إما أدوات جمع البيانات فكانت الملاحظة ، المقابلة ، استمارة الاستبيان ، العينة مجموعة القوانين و التشريعات و المواد القانونية المرتبطة بالإدارة الالكترونية.

نتائج الدراسة :

- الإدارة الالكترونية هي بديل جديد ، بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية ، بما يحسن من سرعة الاستجابة ، ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الالكترونية وتختلف معاييرها في القيم التالية:

- التواصل الآني ، الشفافية ، الديمومة ، الاستمرارية ، الاستجابة ، السرعة ، ربح الوقت و الدقة في تحديد المهام.

- حيث توصل الباحث إلى نتيجة عامة هي أن الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الالكترونية بما يحقق النزاهة والمحاسبة ، المسائلة ، الرقابة ، سرعة الاستجابة ، في الخدمات المقدمة للمواطنين ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية يقربها من المواطن غير ان التباين والاختلاف يبني بين كل نموذج وآخر و خصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

الدراسة الثالثة:

من إعداد الطالب بوعلاشي عماد ، بعنوان الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة بوزارة العدل لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر رقم 03 ، سنة 2011.

إشكالية الدراسة :

حيث تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

- إلى أي مدى تؤثر الإدارة الالكترونية على أداء الإدارات العمومية ؟
- و تفرعت عنها الأسئلة الفرعية التالية:
- ما طبيعة الإدارة العمومية ، ما هي الطريقة الحديثة لتسييرها؟
- ما هو نموذج الجديد في الإدارة في مجتمع المعلومات؟
- كيف يتأثر أداء الإدارة العمومية في ظل تبنيها للإدارة الالكترونية؟
- ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء وزارة العدل و قطاع العدالة عامة؟

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي و المنهج التحليلي أما أدوات جمع البيانات فكانت أسلوب المسح المكتبي من خلال الاستعانة بالكتب الأجنبية والعربية ، المنشورات و الأبحاث و أطروحات و مذكرات الماجستير، مقالا علمية ، بعض مواقع الكترونية على شبكة الانترنت و كذا اتبع أسلوب دراسة الحالة.

فعينة الدراسة كانت بعض نماذج الخدمات الالكترونية

نتائج الدراسة:

- أن الإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة آخر من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كافة أزماتها المشروعة سعياً منها لتحسين أداءها.
- انطلاقاً من تقييم الوضع في إطار تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية 2013 وعلى الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الماضية ما تزال أعمال عصرنة الإدارة العمومية بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير خدمات عبر شبكة الانترنت غير المكتملة وغير مثمنة.
- و في قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة لسير 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 إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق العدليةالخ حق المواطنين و المتقاضين و كافة العاملين مع القطاع أنفسهم.

المبحث الثاني : منهج الدراسة وعينتها.

المطلب الأول :منهج الدراسة

المنهج هو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة ويعرف بصفة عامة على انه الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي تقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها¹.

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي الذي يعرف على انه:

1- عبود عبد الله العسكري ،المرجع السابق ، ص 1

هو جمع أوصاف ومعلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلا في الواقع ولا يكتفي المنهج الوصفي عند كثير من العلماء على الوصف فقط بل يتعدى إلى تحديد العلاقة ومقدارها ومحاولة اكتشاف الأسباب الكافية وراء الظاهرة فهو أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة أو موضوع محدد أو فترة أو فترات زمنية معينة و ذلك من اجل الحصول على نتائج علمية ، ثم تغييرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة¹.

اتبنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأكثر استخداما في العلوم الاجتماعية و الإنسانية بتميز من خصوصيات تتلائم مع الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وإبعادها و وصف العلاقات القائمة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية بهدف الوصول إلى معطيات الدراسة و تحليلها وتفسيرها فهو منهج يدرس الظاهرة كليا وكيفيا.

المطلب الثاني :أدوات جمع البيانات

1- الملاحظة :

تعد الملاحظة إحدى وسائل جمع المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية وموافقته واتجاهاته ومشاعره فهي عبارة عن تفاعل وتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر أحدهما الباحث والآخر المستجيب أو المبحوث لجمع المعلومات محددة حول موضوع معين حيث يلاحظ إثاءها رد فعل المبحوث كما تعرف هذه الأخيرة بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة سلوك الظواهر والإحداث بمكوناتها ومتابعة سيرها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التغيير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة إغراض الإنسان وتلبية احتياجاته².

1- نادية سعيد عاشور ، عبد الرحمان برقوق : المرجع السابق ، ص 216

2 -رحي مصطفى عليان : البحث العلمي أسسه ، مناهجه ، أساليبه ، إجراءاته ، بين الافكار الدولية ، للنشر و التوزيع ، عمان ، الرياض ، د ط ، د س ، ص115

وقد إفادتنا الملاحظة في الاطلاع على المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى كالمعلومات المتعلقة بالخدمات العمومية منها كذلك ملاحظة كيفية سير العمل بين الموظفين داخل المؤسسة.

2- استمارة استبيان:

أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد من طريق استمارة يجرى تعبئتها من قبل المستجيب ويكون المستجيب سيد المواقف ، بينما كان للباحث في المقابلة هو سيد الموقف ويستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين وكذلك الحقائق التي هم على علم بها ولهذا تستخدم الاستبيانات بشكل رئيسي في مجال الدراسات التي تهدف استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية و إستطلاعات الرأي وميول الأفراد¹.

كما يعرف في شكلها الأكثر شيوعا لصبر الآراء حيث نستخدمها كتنقية أساسية لهذا البحث وهي تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد بطريقة موجهة ذلك لان صيغ الإجابات تحدد مسبقا في الأسئلة المغلقة هذا ما سمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية و إقامة مقارنات كمية من اجل فهم الظاهرة المدروسة ، أن الاستمارة هي وسيلة للدخول في اتصال بالمبحوثين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد².

إما بالنسبة لاستمارة الاستبيان التي قمنا بإعدادها لخدمة موضوع دراستنا في واقع الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بها وتحديدًا ببلدية الشريعة ولاية تبسة تحتوي هذه الاستمارة على محاور أساسية ولكل محور مجموعة من الأسئلة.

1- عبود عبد الله العسكري : منهجية البحث في العلوم الإنسانية - دار التميز ، دمشق ، 2004 ، ط 2 172

2- موريس انجرس : منهجية البحث في العلوم الإنسانية ، تدريبات علمية تر بوزيد صحراوي و آخرون ، دار القصة ،

لنشر و التوزيع ، 2004 ، ط 4 ، ص 204

المطلب الثالث : مجالات الدراسة .

1-المجال المكاني بلدية الشريعة ولاية تبسة:

بلدية الشريعة هي إحدى بلديات ولاية تبسة . تقع جنوب مدينة تبسة و تبعدا بحوالي 50 كلم . نشأة كبلدية منذ سنة 1958 ثم انبثقت عن التقسيم الإداري الجديد كمقر دائرة سنة 1974 وتعتبر من اكبر دوائر من حيث الكثافة السكانية حيث تصل حوالي 90.000 نسمة . وتتربع على مساحة إجمالية قدرها 317.89 كيلو متر مربع ويحدها .من الشمال : بلدية بئر مقدم . - من الجنوب : بلدية ثليجان . - من الشرق : بلدية العقلة المالحة - من الغرب : بلدية المزرعة . وترتفع على سطح البحر بحوالي 900م ، مناخها قاري يتصف بقساوة البرودة خريفا و شتاء و أحيانا ربيعا و بشدة الحرارة صيفا ، و اقتصادها متميز بالطابع الفلاحي و تربية الماشية ، ولها ثروة مالية باطنية هائلة.

وتحتوي البلدية بالإضافة إلى التجمع الحضري على تجمعات ريفية رئيسية وهم :

- اولاد البلول : جنوب غرب المدينة .
- مشنتل : شمال المدينة
- اولاد ذياب : جنوب المدينة
- بئر الطويل : شمال شرق المدينة

2-المجال الزمني :

انطلقت دراستنا في أواخر جانفي بعدما وافقت اللجنة العلمية على موضوع دراستنا حيث انطلقت الدراسة المنهجية و النظرية في أواخر جانفي إلى غاية شهر فيفري وتم الشروع في الدراسة التطبيقية الميدانية في منتصف شهر افريل إلى غاية أواخر شهر ماي 2020 و بذلك تكون نتائج هذه الدراسة مرتبطة بهذه الفترة

3-مجتمع البحث:

يشمل مجتمع البحث جميع عناصر ومفردات الظاهرة قيد الدراسة¹، هو مجموعة عناصر لها خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي² إن دراسة أي ظاهرة أو مشكلة يتطلب توفير المعلومات والبيانات الضرورية حولها لتمكننا من الحصول على استنتاجات تتوافق وواقع الظاهرة، تتبعاً لمتطلبات البحث العلمي من جهة، وطبيعة موضوعنا من جهة أخرى. لذلك لجئنا إلى جمع المعطيات من الميدان أي أفراد مجتمع البحث والذين هم عمال بالمؤسسة العمومية البلدية، وبالبالغ عددهم 330 عامل. لكن وبعد سحبها جل النتائج وتركيزنا على مصلحة جوازات السفر أصبح مجتمع البحث مكون من 21 عامل

المطلب الرابع: عينة الدراسة

يعتبر اختيار العينة وتحديد مجتمع البحث خطوة أساسية في أي بحث علمي ولا يمكن لأي باحث تجاوزها. والعينة هي جزء من مجتمع البحث أو الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزءاً من الكل بمعنى انه تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون مماثلة لمجتمع البحث، فهي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله³.

وبما أن دراستنا تتمحور حول واقع الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية فقد اخترنا العينة القصدية التي تعرف على أنها العينة التي يتقصد الباحث اختيار عينته بحيث يتحقق في كل منهم شروط معينة ويعتقد الباحث عند اختيار هذه العينة أنها تمثل المجتمع أفضل تمثيل أي يختار الوحدة أو الوحدات التي تكون مقابيسها مماثلة لمقياس المجتمع الأصلي أي أنها عينة يختار الباحث أفرادها قصداً.

1 - ربحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم، مناهج و اساليب البحث النظرية و التطبيق، دار صفاء للنشر و التوزيع ، ط1، 2000، ص 137.

2 - موريس انجرس ، منهجية البحث في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، ط2، 2006، ص 287.

3- نادية سعيد عيشور ، عبد الرحمان برفوق، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر و التوزيع، الجزائر، 2016، دط، ص 228

الفصل الثاني الجانب النظري

الجانب النظري للدراسة

المبحث الأول : الإدارة الالكترونية

المطلب الأول : خصائص الإدارة الالكترونية

المطلب الثاني : مبادئ و أهداف الإدارة الالكترونية

المطلب الثالث :متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

المطلب الرابع :مراحل و خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية

المطلب الخامس :عناصر الإدارة الالكترونية

المطلب السادس :فوائد الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني : الخدمة العمومية

المطلب الأول :خصائص الخدمة العمومية

المطلب الثاني :مبادئ ونظم الخدمة العمومية

المطلب الثالث :إجراءات وتدبير الخدمة العمومية

المطلب الرابع :دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة

المطلب الخامس :أنواع الخدمة العمومية

المطلب السادس :مشكلات وعوائق تقديم الخدمة العمومية

المبحث الأول : الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول : خصائص الإدارة الإلكترونية

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العمومية مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها ، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها بجودة عالية لتطوير وإصلاح مؤسسات الخدمات العمومية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين ، فأصبح التحول الإلكتروني يمثل سياسة إستراتيجية تبنتها الحكومة الجزائرية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت وفي أي مكان بشكل متميز يجعلها تضاهي في جودتها تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاع الخاص ، ولا شك في أن الإدارة العمومية الإلكترونية و باختلافها الجوهري والجزري عن الإدارة العمومية التقليدية. لها خصائص نذكر منها :

1. السرعة والفعالية في تقديم الخدمات:

لا شك في أن إنجاز المعاملات إلكترونيا لا يستغرق إلا دقائق معدودات ، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المهمة يدويا لذلك فإن الإدارة¹.

الإلكترونية توفر للمواطنين خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط وليس من خلال الدخول في الصف وانتظار الدور حيث بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي حدث تطور في تقديم

1- عبده نعمان الشريف ، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة الجزائر، 2009، ص، ص 93.92.

الخدمة للجمهور في أقل الفترة الزمنية لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم القيام بها في وقت محدد قصير جدا¹.

إن سرعة إنجاز الخدمات العامة في الإدارات العمومية إلكترونيا يصب مباشرة في التركيز على رضا المواطنين وتحقيق رغباته بشكل يعم الثقة بين الأفراد ومؤسسات الدولة، كل ذلك يكون بعد بناء شبكي واسع أفرز غطاء شبكي للهيئات والمؤسسات العمومية الخدمية ، مكنها من الاستجابة السريعة عن طريق العروض المتطورة والتي تركز على المواطن ولعل ما جعل الإدارة الإلكترونية تتميز بالسرعة أيضا هو أن الشخص الذي يطلب الخدمة يتفادى الوسيط (الموظف التقليدي) حيث يتحصل على خدمة إلكترونية مباشرة عن طريق الدخول لموقع تقدم الخدمة على شبكة الانترنت وبالتالي يختزل الإجراءات ويربح الوقت بشكل ملحوظ ، كما توفير الخدمات الإلكترونية بصورة مستمرة على مدار الساعة 24 / 24 و 7 / 7 في الأسبوع يزيد في سرعة إنجاز الخدمات العامة ، مما يتوافق مع مميزات الإدارة الإلكترونية.

2.زيادة الإتقان:

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

إن إتقان الخدمة في الإدارة الإلكترونية يمثل جوهر الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية حيث أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع الرقابة أسها

1- عشور عبد الكريم ،، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في م ا والجزائر مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري قسنطينة 2009 / 2010 ، ص 35.

وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة .وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها ¹.

إن الحكومات في سبيل رضا مواطنيها لم تتوان في التحسين النوعي لخدمات المرفق العام حتى أصبحت تنافس الشركات الخاصة ، بل وزادت على ذلك من خلال الحماية الإلكترونية على البرامج والمعلومات والخدمات الإلكترونية من خلال اعتماد أحدث الوسائل كالتشفير الذي يقوم على استخدام مفتاح تشفير خاص وسري لكل مواطن للولوج إلى مواقع الخدمة العمومية على الانترنت أو التوقيع الرقمي كآلية للحماية الإلكترونية في مجال الخدمات العمومية .

3.تحقيق الشفافية الإدارية:

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية ، على كل ما يقدم من خدمات ،" إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة ، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية ².

لقد بدأت العديد من المؤسسات الإدارية الخدمية في إتاحة معلوماتها وخدماتها على شبكة الانترنت وذلك بتوفيرها بصور مستمرة للمواطنين حيث " بدأت الدول المتقدمة في إتاحة كافة القوانين واللوائح الحكومية التي تحكم موضوع معين أو قضية بذاتها ³.

1- محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ، ط1 ، 01 ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 2007 ، ص.19

2- جعفر صادق الحسني ، الإدارة الرقمية ،المجالات و التطبيقات ، ط1،مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية،ص 97 .

3- احمد قبلان آل فطیح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير ء جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2008 ص 40.

مما يضع جميع طالبي الخدمات في نفس المرتبة وعلى قدر كبير من الشفافية والنزاهة ، ويعود ذلك إلى أن " الإنجاز الإلكتروني يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمات إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام، حيث لا يتم التفرقة بين أي شخص باعتباره شخص ذو منصب في الدولة أو باعتباره شخص عادي " .

4.تبسيط الإجراءات:

أمام الحاجة للتحديث ، و العصرية الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها ، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل ، لما لها من إمكانيات ، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات ، التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة .

إن استخدام الكثير من المؤسسات والدوائر الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد في أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها فيؤدي ذلك إلى تدمير المواطنين، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية وأساليبها التقنية ونماذجها المبتكرة ذات المرونة العالية تقدم حولا لمعظم هذه المشكلات ، ومن ثم فإن تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفير المعلومات وتقديم الخدمات بسهولة .

من الممكن أن نحتاج بيانات معينة من معالجة أو اتخاذ قرار في أكثر من موقع في المؤسسة ووجود شبكة الحاسوب تؤمن مثل تلك الخدمة بسهولة وتحقق اختصارا في الزمن اللازم لعملية تبادل المعلومات ومعالجتها 1 .

كما أن الإدارة الإلكترونية توفر المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمات العمومية الإلكترونية بشكل مبسط ومفهوم للجميع ، بالإضافة إلى أنه يجب " توفر بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ، ومنها توحيد أشكال

المواقع الإلكترونية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل العناوين لجميع المراكز الحكومية والإدارية في البلاد مما يعزز بساطة الإجراءات في الإدارة الإلكترونية العمومية¹.

5. تخفيض التكاليف:

إذا كانت الإدارة الإلكترونية في بدايتها تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دعم عملية التحويل والانطلاق الحقيقي في الميدان . فإن انتهاج نموذج الخدمات الإلكترونية في هذه الإدارات بعد ذلك يوفر ميزانيات ضخمة تخفف العبء عن هذه الإدارات ، إذ أن تقليص استخدام الورق يقضي على مشاكل عمليات الحفظ والتوثيق اليدوي . حيث " يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية ستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات الكتابية من شأن ذلك كله ارتفاع تكليف أدت الخدمة نظرا الارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة ، غلا انه بإتباع نظام الإدارة الإلكترونية فإن هذه التكلفة سوف تقل كثيرا وذلك لاستخدام أجهزة الإعلام الآلي بما يوفر اللوازم المكتبية) الأوراق حافظات الأوراق علب التخزين مستندات وغيرها .(هذا فضلا عن تقليل عدد الموظفين المطلوبين في العمل ، مما يؤدي في النهاية لحفظ تكلفة أداء الخدمات العمومية.

و إن اعتماد برامج ومبادرات الإدارة الإلكترونية والانتفاع من خلالها بتكنولوجيا الانترنت يساعد على بناء نظام إلكتروني مرن ومفتوح لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة وبجودة عالية وبتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية².

1- أسماء حسين حافظ ، تكنولوجيا الاتصال و الإعلام التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني ،المعلوماتي و الرقمي ، الدار العربية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، ع1،ط2008،1،ص18
2- محمود القدوة :الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط 01 ، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن،.2010ص 39.

المطلب الثاني : مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية

يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على العديد من المبادئ والأهداف، والتي سيتم تناولها كمايلي :

أولاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

يرى الأستاذ الدكتور عمار بوحوش في كتابه تحت عنوان « نظريات الإدارة الحديثة في القرن

العشرين»¹، أن من المبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي :

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين :

يتطلب الاهتمام بخدمة المواطن خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، استخلاص النتائج واقتراح الحلول لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية بشكل يسمح بـ:..

- التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها .
- ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع .
- القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة .
- تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها .

2. التركيز على النتائج :

ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لكي تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت وتوفير خدمة

1- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الحادي و العشرين ، دار الغرب الإسلامي ، بيروت ، ص189.

مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة).

3.سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع :

أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل .

4.تخفيض التكاليف :

يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف .

5.التغيير المستمر :

وهو المبدأ الأساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.

ثانيا : أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات للمواطن والشركات كزبائن أو العملاء الذين يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العملاء نذكر منها¹.

- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية .
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية .
- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات .

1- عوني نادية، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة ميدانية) محكمة سعيدة(، مذكرة لليسانس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة د مولاي طاهر، سعيدة، 2005، ص 31.

- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة .
- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا .
- السهولة في المتابعة وإدارة كافة الموارد .
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم بناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين .
- ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليد أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الاقتصادية .
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء الدعم أكبر في مراقبتها .
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليص معوقات لاتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها .
- تقليص معوقات لاتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات و ربطها
- التعلم المستمر وبناء المعرفة .
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد .
- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد .
- الإجراءات التنفيذية بدلا من المحاضر الاجتماعات .
- الإدارة الملفات بدلا من حفظها .
- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل
- إلغاء عمل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيض منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات .

- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني الذي يحقق المرونة في التعامل مع الوثائق ونشرها لأكثر من جهة بكلفة أقل جهد ووقت.
 - إلغاء عامل المكان لإمكان إرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الإلكترونية .
 - إلغاء تأثير عامل الزمان ففكرة أخذ إنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن .
- نستطيع القول طبقاً للأهداف السابقة الذكر أننا فعلاً أمام الإدارة الإلكترونية ذات جودة عالية وشاملة، لأن العميل يلبي حاجاته وهو مرتاح في الوقت الذي كان محتاجاً إلى تلك الخدمة .
- ولشرح هذه المنهجية تم تقسيم هذا المطلب إلى ثلاث عناصر:
- الأول يتعلق بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، أما الثاني فيتعلق بمراحل تطبيق الإلكترونية، والثالث يتعلق بالعناصر الإدارية الإلكترونية.

المطلب الثالث : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

التطبيق الإداري الإلكتروني يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله لكي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها، وبالتالي يحقق نجاح وتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل ويسبب ذلك خسارة المال والوقت والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، الإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية 21 لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها :

أولاً: المتطلبات الإدارية والبشرية :

تحتاج الإدارة لكي تحقق الأهداف المبتغاة إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية ويتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات

الروتينية المملة والمعيقة لكل تطور، وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية، وربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل السهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة¹.

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات ومن أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية والتنمية وتطوير الموارد البشرية، لإيجاد موارد متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة والمرتبطة بالبنية الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الانترنت² من أهم المتطلبات الإدارية والبشرية ما يلي.

1. وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس :

يتم ذلك بتشكيل إدارة أو هيئة التخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط المشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة³.

2. القيادة والدعم الإداري :

من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة¹، وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منهما إذ أن دعم الإدارة و قدرتها على إيجاد البيئة المناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل

1- سميرة مطر المسعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة من جهة نظر مديرية وموظفي الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية الدولية، مكة المكرمة، دس ن، ص ص-39. 40 .

2- أمل لطفي حسن جاب الله، اثر الوسائل على مشروعية التحرفات القانونية "دراسة المقارنة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2013، ص 102.

3- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي) دراسة حالة الكلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة(، مجلة الباحث، جامعة بسكرة، الكلية العلوم والتكنولوجيا، عدد 09، 2011، ص 90.

أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجية المؤسسة، كذلك متابعة القيادة المشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره كما أن القناعة والاهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل المساعد في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية².

3. الهيكل التنظيمي :

أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصنفات والشبكات وتنمية الخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات .

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج إدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج في المراحل التطورية³.

1- القيادة الإدارية :هي جوهر العمليات الإدارية وقلبها النابض، وأنها مفتاح الإدارة، و أن أهميتها و دورها نابغ من كونها تقوم بدور أساسي يسري في كل العملية الإدارية، فتجعل الإدارة أكثر ديناميكية و فاعلية، و تعمل كأداة محركة لها لتحقيق أهدافها .أنظر نواف كنعان، القيادة الإدارية، دار الثقافة النشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص- 14.

2 موسى عبد الناصر، محمد قريشي مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسة التعليم العالي (دراسة حالة بكلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة) ، مجلة الباحث ، كلية العلوم التكنولوجيا ، جامعة بسكرة ، العدد 09،2011، ص ص 87، 100

3 إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية) دراسة التطبيقية على العاملين بالإدارة العامة بوزارة و الداخلية في مملكة البحرين، منكرة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية :ص 31.

4.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 وإلى العنصر البشري . فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي للعناصر الإدارية الإلكترونية¹

5.تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف للعاملين :

تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية التدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من المتطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية² .

6.وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات :

أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات والتكيف معها . لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية لذلك فإنها قد أسست الأداء العمل وفقا للمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى بيئة قانونية و تشريعية مختلفة، كما أن

1 نفس المرجع، ص 32

2 موسى عبد الناصر، محمد قريشي، المرجع السابق، ص 89.

وجود تشريعات ونصوص قانونية يسهل عمل الإدارة الالكترونية و يضيف عليه المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المرتبطة عليها¹.

ثانيا : المتطلبات التقنية :

تتمثل في توفير البنية التحتية الإدارة الالكترونية التي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام و إستعاب الكم الهائل من الاتصالات في أن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت².

بالإضافة لتوفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة لتجهيزات الحاسبات الآلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج وتوفير الخدمات والبريد الرقمي، وتوفير كل ذلك باستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن وعلى العموم فإن البنية التقنية تنقسم إلى قيام.

1. البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية :

تتمثل في كل الاتصالات التي تجري عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات .

2. البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية :

تتمثل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

1 محمد بن سعيد، محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة التربوية والتعليم بالعاصمة المقدسة، رسالة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 52.

2 موسى عبد الناصر، محمد قريشي، المرجع السابق، ص 91 . نفس المرجع، ص 91.

3. شبكة الاتصالات :

ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وأكشاك إلكترونية في أماكن العمومية، الهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة¹ ومن أهم هذه الشبكات :

أ.شبكة الانترنت :

هي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وترتبط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب .

ب.شبكة الداخلية :

في شبكة اتصالات خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل، ويمكن للمجموعات الخاصة فقط من الوصول إليها .

ج.الشبكة الخارجية :

هي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعة خارجية ولها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت .

وما يجب الإشارة إليه هو أن شبكتي الأنترنت والاكترانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية، وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية، في الوقت الذي تربط شبكة الأنترنت أوصال المؤسسة في الداخل فإن شبكة الإكسترانت تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى .

1 عصام محمد البحيسي ، و تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال دراسة استطلاعية الواقع الفلسطيني ، مجلة الجامعة الإسلامية، الجامعة الإسلامية، فلسطين، مجلد 4 ، العدد 01، 2006 ، ص

ثالثاً: المتطلبات الأمنية

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالي الحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو استخدام التوقيع الإلكتروني أو كلمة المرور¹.

لتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها².

• وضع استراتيجيات وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين الخاص والعام.

• وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية

المعلومات في الإدارة الإلكترونية .

• هناك عدة متطلبات أخرى لحماية أمن نظم المعلومات وهي :

• يجب على الإدارة العليا في المؤسسة دعم أمن نظم المعلومات لديها، فكل هذه المسؤولية محددة

• تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتنظيمات المختلفة .

• تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية .

• الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن .

• تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط³

1- محمد بن السعيد محمد العريشي، المرجع السابق، ص- 47.

2- إيهاب خميس أحمد المير، المرجع السابق، ص ص 35-36.

3- موسى عبد الناصر محمد قريشي المرجع السابق، ص 49.

رابعاً :المتطلبات المالية :

يعد مشروع الإدارة الالكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الالكترونية، وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار¹ . حيث أن مشروع الإدارة الالكترونية ضخم وكبير يحتاج إلى أموال طائلة، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع إلى ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف من نوعها وحجمها .

المطلب الرابع : مراحل و خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية.**الفرع الأول : خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية**

على المدير الالكتروني أن يقوم بتنفيذ العديد من الخطوات لتطبيق الإدارة الالكترونية وهي:

أولاً : إعداد الرسالة الأولية.

وهذا من خلال عمل الفريق للوصول لأفضل القرارات من خلال البدائل التالية

- هل تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية؟
- وجود تكنولوجيا معلومات سابقة لكننا تحتاج إلى تطوير ينسجم مع آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا المعلومات متنوعة بقي من تطبيق الإدارة الالكترونية.

ثانياً: تحديد المصادر

ومن بين هذه المصادر (الكوادر البشرية) الأجهزة، المعدات الالكترونية، وتوفير جميع عناصرها ومتطلباتها.

1- إدريس ثابت عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعية، مصر، 2005، ص 508.

ثالثاً: وضع خطه تنفيذ

هذا عن إقرار توصية الفريق لتطبيق الإدارة الالكترونية، يجب إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل من مراحل التنفيذ.

رابعاً: متابعة التقدم التقني

هناك مسؤولية عند استخدام الإدارة الالكترونية وهو العمل على الحصول على آخر الابتكارات في كافة عناصر إدارة الالكترونية من اتصالات والأجهزة وبرمجيات وغيرها¹. مواصفات المدير الالكتروني هناك مجموعة من المواصفات يجب أن تتوفر في المدير الالكتروني أعطي دقه الابتكارية والقدرة الدائمة على الإبداع والابتكار. بما يناسبه مع التطورات الحاصلة، كما يجب أن يتصف بالحيوية الدائمة كون الانترنت دائمة التجديد وعليه أن يعتمد نظام الذاكرة المؤسسة الإدارة موارد المؤسسة الالكترونية ويقوم بإدارة الأعمال بعد حفظ كافة الوثائق والإعمال الالكترونية ومن مواصفات المدير الالكتروني التحول إلى مجتمع اللورقي من خلال ضبطه من للحضور والانصراف الالكتروني والاعتماد على مصادر والوارد الالكتروني مع مراعاة الحماية وسرية تداول المعلومات و البيانات في اقل وقت و اقل تكاليف كما يجب أن يكون منفتحا و واسعة الاطلاع متابعا لما يجرى في ظل التطورات التقنية والاتصالية².

الفرع الثاني : مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس تهيئة الظروف والمناخ الملائم لتجسيدها ، وأفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت والمال والجهد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل مع أن يتم ذلك بعد

1- منتدى العرب الإدارة الموارد البشرية الإدارة الالكترونية متاح لرابط www.hrdiscussion.com

2 زيد منير عبوي، الإدارة المؤسسة ألعامه وأسس تكييف الوظائف الإدارية عليها ،دار الشعوب للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، ط1، 2009،

القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظام الإداري التقليدي ، ومن خلال تقسيم هذه المراحل سيؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة الإدارة الإلكترونية بحيث يتأقلم معها ويتطور بتطورها على عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة ، مما يؤدي إلى تفاجئ المجتمع وقد يتم رفضها أو مقاومتها ، وبصفة عامة أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية مر من خلال المراحل التالية¹ :

أ. مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة : وفي هذه يتم تفعيل المرحلة الإدارة التقليدية ، والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته ، وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين ، أو مماثلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي ، أو عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات ، وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة .

ب. مرحلة الفاكس والتليفون الفاعل : تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي فيما بعد ، وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتليفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التليفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل وخدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل ودون أي مشاكل ، وبحيث إنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستمارات وغير ذلك . وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع كبار التجار والإداريين والمتعاملين والقادرين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم عبر طريق الشبكة الإلكترونية لأن هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للانترنت متوسط ، كما من الطبيعي أن تكون

1 خالد ممدوح إبراهيم ، الإدارة الإلكترونية ، دار الجامعة ، إسكندرية ، مصر ، سنة 2010، ص54.

التعريف في هذه المرحلة أكثر كلفة من الهاتف والفاكس لذلك فإن الميسورين هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا .

ج .مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة : وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى % 25-30) من عدد الشعب (عال وتوفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أم بواسطة الأكشاك أم في مناطق عمومية. بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة ، مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية الإنجاز أي معاملة إدارية ، وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد وأقل كلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية) جودة (، ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها وعليه فالتحول للإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل لتتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة وهي :

- قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية
- تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة .
- توثيق وتطوير إجراءات العمل .
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية .
- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيا .
- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا .

المطلب الخامس: عناصر الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيلتزم حضور بعض العناصر المهمة و هي كالتالي :

- الأرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني ، الأدلة و المفكرات الإلكترونية ، الرسائل

المرئية، ونضم تطبيق المتابعة الآلية - بدلا من الأوراق -

- الهاتف المحمول ، الهاتف الدولي الجديد (التيليديسك) و المؤتمرات الالكترونية و العمل من خلال المؤسسات التقليدية بمعنى التخلي عن المنشأة او البناء الذي يميز الإدارات التقليدية و العمل ضمن واقع افتراضي .
- تستمر 24 ساعة متواصلة ، فكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء أفكار لم تعد لها وجود في الواقع الجديد لآبد من استمرارية العمل وإلغاء عامل الزمن.
- تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة الوقت وتحذف تلك التنظيمات الجامدة التي تتميز بالعمل ضمن إطار زمني ومكاني محدد ، المر الذي ينقص من فاعلية الإدارة¹.

المطلب السادس : فوائد الإدارة الإلكترونية.

إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة ، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للفوائد التي تحققها وفيما يلي أهم فوائد الإدارة الإلكترونية² :

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين ، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة .
- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى .
- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة .
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة .

1 علاء عبد الرزاق السالمي، محمد حسين السالمي ، الإدارة الالكترونية ، دار وائل النشر ، عمان الاردن ، د ، طن 2008

2- موسي عبد الناصر، محمد قريشى ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة ، مجلة الباحث - عدد 09 ، سنة 2011 ، ص 89.

كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى . وكما أن للإدارة الإلكترونية فوائد من كافة الجوانب ، حيث تحقق نتائج جيدة في رفع مستوى الأداء وبالتالي سهولة انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية والإدارات المختلفة ، والحصول على المعلومات بدقة من المواطنين والمتعاملين مع الإدارات الحكومية ، على إنجاز الإجراءات بسرعة وفي خلال ساعات محددة بدلا من انتظار إتمام الإجراءات لمدة طويلة من الزمن ، ومع الإدارة الإلكترونية نلتزم في زيادة دقة البيانات وتقليص الإجراءات الإدارية إلى جانب تدعيم الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية وتوجيهها ، وكذلك خفض تكاليف العمل الإداري وتوافق على معالجة مشكلة البيروقراطية والرشوة ، وحيث تساعد الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار .

وزيادة على ذلك تتصف الإدارة الإلكترونية أنها الإدارة التي تعتمد أساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما ساعدت على توفير فرص أفضل للتعليم بكافة مستوياته ، وتوفير فرص للمشاركة بالدراسات والأبحاث العلمية والتكنولوجية ومع الاستثمار الأمثل لنتائج الأبحاث والدراسات ، وكما أن لإدارة الإلكترونية ساهمت في تطوير مجال الاتصالات وترقية الخدمات العمومية لإرضاء المواطنين وزيادة ثقة بين المواطن والدولة¹ .

1- حماد مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية . فرع التنظيم السياسي والإداري ، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، سنة 2007، ص(38 ، 39 ، 40)

المبحث الثاني : الخدمة العمومية.

المطلب الأول :خصائص الخدمات العمومية

إن للخدمات العمومية خصائص متميزة التي استمدت من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة منها¹.

1.خاصية المساواة :

يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل ، المعتقد ، اللون أو الانتماء الحزبي فهذه الخاصية تفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير ، المواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية .كل المواطنين سواسية أمام القانون.

2.خاصية التطور والتكيف :

هذه الخاصية تسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية لمجاراة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات.

3.خاصية المجانية السلبية :

امتداد معيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم 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 ، الأمن ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد ، بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة

1- رجال عبد الرزاق ، عصرنة و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية ، 2017،2016،ص4.

في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة الصناعية والتجارية¹.

4. خاصية الشمولية :

انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً الكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم²

5. خاصية الفعالية:

الخدمة العمومية: هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن خلق فوارق جوهرية فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوية في مجال النقل، الكهرباء ، الغاز ، الاتصالات ، التعليم ، الصحة والأمن وشق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات الاجتماعية تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية³

6. خاصية التضامن:

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا ، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين

1- رحال عبد الرزاق ، عصرنة و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية ، 2016،2017 ، ص4.

2- مريزق عدنان ،التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة جسور للنشر و التوزيع ،ط1،المعديّة بالجزائر ،2015،ص14.

3- مريزق عدنان ، مرجع نفسه ، ص08

المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية ولذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف :
وفق معيار التضامن الاجتماعي وهي:

- تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المهديين بالفقر والتهميش¹
- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة .

المطلب الثاني : مبادئ و نظم الخدمة العمومية

أولاً : مبادئ الخدمة العمومية

هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العامة عن غيرها من الخدمات، و قد ينظر إلى هذه المبادئ - التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين - وفقاً لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني و الإداري لتقديم الخدمة العامة و منها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها ، و يمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة، فيما يلي²:

1. الاستمرارية la continuité :

يجب أن يتم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية و الانتظام و ذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها .

2. المساواة :l'égalité:

هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة و أن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة ، و أن يدفع الجميع بنفس الطريقة و يحصلوا على جميع

1- مريزق عدمان ، مرجع نفسه ، ص 19

2- عطار نادية ، التسيير العمومي الجديد كاداة لتحسين القطاع ، العام، مذكرة ماجستر في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المالية العامة ، جامعة ابوبكر بلقايد ، تلمسان ، 2015، ص 71،72.

الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق و إتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء و بصورة عادلة .

3. الموائمة *la mutabilité* :

إن المنفعة العامة و من ثم الخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن و تطور المجتمعات و من ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، و أن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن - الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير و تتطور مع الزمن خاصة و أن المحيط بجميع مجالاته ، يتميز بالتغير و علم الثبات على غرار هذه المبادئ نجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسين هما الطابع الخدمي و العمومي و اللذان تحكمهما الميزات التالية¹:

أ. **علاقة عدم البيع**: تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانبة عموما أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المرتفق مبلغ رمزي في صورة رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصية التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية الأخرى) كبيع السلع ، أو الخدمات المقدمة من طرف القطاع الخاص (أين يتم دفع الثمن بشكل مباشر.

ب. **المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة**: إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي و من ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة .

ج. **الرقابة العامة**: تخضع أنشطة الهيئات العمومية و من ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة الأطراف منها الوصايا المباشرة، هيئات الدولة فضلا عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول الرئيسي و الفعلي للنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا و فاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها و حسب مصلحة كل طرف .

1- عطار نادية ، مرجع نفسه ، ص75.

ثانيا : نظم الخدمة العمومية :

يمكن تقسيم الخدمة العمومية إلى نظامين وهما¹:

1.نظام الخدمة العامة المفتوحة :

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة اجتماعية، يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طوال حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

2.نظام الخدمة العامة المقفلة :

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل / واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات .

المطلب الثالث :إجراءات و تدابير تحسين الخدمة العمومية**1.الاستقبال و التكفل بشكاوي و طلبات المواطنين :**

- تحديد يوم من أيام الاستقبال و تخصيصه لاستقبال المواطنين من طرف المسؤول الأول على المرفق و إعلام المواطنين به .
- تعيين و تكليف إطارات مؤهلة للتكفل ببرمجة عمليات الاستقبال و التكفل بمتابعة شكاوي و تظلمات المواطنين الواردة .
- تهيئة و تجهيز قاعات الانتظار و فضاءات الاستقبال بصفة لائقة .

1- عبد الحميد محمود النعيمي ، مبادئ الادارة العامة ، منشورات ELGE1997،ماخوذة من موقع <http://www.ELGE.COM>

2. التوجيه الاتصال و إعلام المواطنين:

- وضع الوسائط الاتصالية في متناول المترددين على المرافق العمومية لأجل إعلامهم حول وضع الوسائط الاتصالية في متناول المترددين على المرافق العمومية لأجل إعلامهم حول المختلف الجوانب التي تهمهم (.تكوين الملفات - أجال معالجة الملفات - شروط الاستفادة من الخدمة .).
- التعيين المادي للمصالح و المكاتب لتسهيل عملية توجيه المواطنين .
- ترقية استعمال الوسائط العصرية للاتصال لإرشاد المواطن و توجيهه .

3. محاربة ظاهرة البيروقراطية و المحسوبية :

- العمل مع المواطن بمنطق التسهيل، المرافقة حتى يتم التمكن من التصدي لهذه الآفات .
- الحرص على مراقبة عمل المصالح الإدارية و التي يجب أن تحظى باستمرار للتفتيش و التقييم¹ .

المطلب الرابع: دور و أثر الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية :

تظهر جليا آثار تطبيق الدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية من خلال:

أولاً: دور الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية

1. تحسين الخدمة العمومية:

إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته بما فيها تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة بحيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته إذ مع ازدياد اعتماد المنظمات الحكومية على أنظمة المعلومات خاصة مع ظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات المواقع الالكترونية والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية

1- المنشور نفسه

أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في الأنظمة المبرمجة مسبقا لقبول الطلب وإرجاع نتائجه للمواطن ، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن وجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة العامة الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة¹.

2.الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد :

تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الالكترونية من خلال انجاز الأعمال وفق معايير مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة.

3.تقليص تكاليف الخدمة :

ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ و الشباك الالكتروني

4.سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعلومات ولا فرصة للاستثمار بخدمة جهات معينة دون الأخرى

5.فعالية منظمات الخدمة العمومية :

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من خلال تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم وتحقيق درجة عالية

1- المكي دراجي ، دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر ، دراسو لنموذجين قطاعين ، العدالة الداخلية و الجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، عدد17، جانفي2011، ص 8 نا 3

من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر مع المستفيد، كما يحقق ذلك أيضا السرعة في انجاز المهام وأداء الخدمات و الحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما أن الإدارة الالكترونية تؤدي إلى محدودية وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الثقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية، زيادة على توفير واختصار الوقت لصالح طالي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي .

كما أن تطبيق الالكترونية بالتأكيد يعكس مدى فعالية منظمات الخدمة العامة من خلال ضمان حرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطنين باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمات العمومية ، وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وان تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين، من حيث الجهد المال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة مثال ذلك دفع الفواتير عن طريق بطاقات ائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة .

ثانيا :اثر الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية

يمكن أن نلخص أهم آثار الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية فيما يلي¹ :

- تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة .
- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات .
- الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج

المؤسسة

1- المرجع نفسه ، نفس الصفحة .

• الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية

وشبكة الانترنت مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة .

ثالثا : تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهم التحديات في ¹ :

• مشكلة الدخول للشبكة كيفية استخدامها صعوبة فهم المضمون بسبب انتشار الأمية

الإلكترونية . نقص أو قلة الموارد المالية المخصصة وتركيز جهود التنمية في المناطق المحلية

على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين واستبعاد إدخال التطور التكنولوجي ضمن أولوياتها .

• نقص الإمكانيات وانتشار المشاكل المتعلقة بالفقر والبطالة وانخفاض مستوى المعيشة

مما قد لا يساعده على الاندماج في مجتمع المعلومات .

• ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات .

• ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة وارتفاع تكلفة الاتصالات وكذا صعوبة اللحاق

بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.

• عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي

عن نمط الإدارة البيروقراطية .

• المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما

يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها و التزوير والتلاعب بالمعلومات و

التخريب المقصود للشبكات وغيرها وللتغلب على هذه التحديات ² .

• يجب على الحكومة أن تقوم بإعداد إستراتيجية مسبقة للإصلاح الإداري والتحول الرقمي

1- فرطاس فتيحة ، عصرنه لإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ، و دورها في تحسين خدمة

المواطن جامعة الجيلالي ، بونحامة خميس مليانة مجلة الاقتصاد الجديد العدد 15 ، المجلة 2016.2.

2- المكي دراجي ، مرجع سبق اكره ، ص36

- تطوير المنظومة القانونية بما يخدم بيئة التحول إلى الإدارة الالكترونية
- توفير بنية تحتية قوية ومستوى عالي يتماشى وأهمية هذا المشروع .
- توفير مراكز التدريب والتكوين الموظفين مما يوفر مورد بشري مؤهل .
- تخصيص مبالغ مالية تتناسب وأهمية التحول إلى عالم التكنولوجيا و الاتصالات الحديثة .

المطلب الخامس : أنواع الخدمات العمومية

تتعدد الخدمات العمومية بتعدد نشاطات المرافق العامة الحكومية يمكن تصنيفها إلى:

1.الخدمات الإدارية:

وهي الخدمات المرتبطة بالإدارات العمومية كخدمة الحالة المدنية في البلديات¹

2.الخدمات الاجتماعية والثقافية :

منها المرتبطة بمؤسسات غير حكومية ومنها المرتبطة بمؤسسات حكومية والتي تشمل التعليم ، المساعدات الاجتماعية ورعاية الفئات الهشة والصحة العمومية كحملات التلقيح والوقاية من الأمراض المتنقلة عن طريق المياه والحيوان ، ويمكن أيضا إضافة الخدمات ذات المنفعة الاجتماعية والتي تهم فئات معينة من المواطنين كخدمات المتاحف والمكتبات العامة².

1- اسماعيل شريف ، اساسيات التسيير العمومي ، ط1 ، باب الزوار ، دار قرطبة للنشر ، 2015 ص 182.
2- رجال عبد الرزاق ، عصرنه و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مأكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية 2016-2017، ص 4.

3. الخدمات الصناعية :

وهي الخدمات التي جاءت نتيجة لتطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية ، وانتقالها من دور الدولة الحارسة إلى دور الدولة المتدخلة، والتي تهدف إلى تحقيق رفاهية المواطن من خلال توفير خدمات النقل، الاتصالات، المياه، الطرقات، الطاقة الخ¹.

4. الخدمة حسب طريقة تقديمها :

• خدمة فردية .

• خدمة جماعية

5. الخدمة حسب طبيعة استهلاكها :

نجد نوعين من الخدمة

• خدمة ذات استهلاك إجباري كالتعليم .

• خدمة ذات استهلاك اختياري خدمات النقل بالسكك الحديدية .

6. من حيث تحمل كلفة الخدمة نجد ثلاث أصناف :

• خدمة مجانية : تقدم بدون مقابل وتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية مثل حملات التلقيح ،

الأمّن العمومية و الإنارة العمومية .

• خدمة بمقابل : والتي يتحملها بشكل مباشر المستفيد منها كالكهرباء ، الهاتف العمومي و الماء

• الخدمة المدعومة : يتحمل المستفيد جزءا من تكلفة الخدمة والباقي تتحمله خزينة الدولة مثل النقل

العمومي، السكن الاجتماعي

كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين:

1- نفس المرجع ، نفس الصفحة

أ.الخدمات غير المسبوقة :

مثل خدمات البلدية والدفاع الأمن العمومي ، النظافة العمومية، الإنارة العمومية وهي خدمات مجانية يستفيد منها جميع المواطنين والمقيمين ويتم تمويلها من خزينة الدولة

ب:خدمات مسبوقة:

وتتمثل في خدمات الكهرباء والغاز والمياه و النقل العمومي وهي خدمات يتم الحصول عليها بمقابل إما يغطي إجمالي تكلفة الخدمة أو جزء منها بالنسبة للخدمات المدعمة

المطلب السادس :مشكلات و عوائق تقديم الخدمة العمومية .

1.مشكلات تقديم الخدمة العمومية :

تتمثل مشكلات تقديم الخدمة العمومية فيما يلي :

- البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول و تعقيد الإجراءات و العمليات اللازمة لإنتاج الخدمة .
- سوء تقديم الخدمة .
- التمييز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الواسطة .
- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية و بين جماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية و بين ما يتوقع المواطنون نحو هذه الخدمات .
- افتقار الابتكار و التطوير الناتج عن السياسات المخططة و المدروسة للتغيير في عمليات و إجراءات إنتاج و تقديم الخدمة العامة للجمهور .

- الغياب الكامل للبحوث و الدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، و عدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث و الدراسات التي تتوفر بشكل كبير في المؤسسات و المنظمات و الأكاديمية البحثية .
- ضعف نظم المتابعة و التقييم للخدمات العامة و تحقيق الرقابة الفعالة، بغرض
- التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين و التشريعات المنظمة لها .
- سوء إستخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج و تقديم الخدمة العامة، و ذلك إما بسبب الإهمال و اللامبالاة أو عدم الخبرة و الدراية .
- افتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمة العامة و التي يقصد بها نظافة و جانبية المباني الخاصة بمنظمات الخدمة العامة .
- نقشي ظاهرة الفساد الإداري في هياكل و وحدات الخدمة العمومية .
- عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة ، نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقابة على وجود هذه الخدمة¹

2.عوائق تقديم الخدمة العمومية :

- لا يمكن تعزيز أسس دولة القانون و تكريس العدالة الاجتماعية من دون مرافق عمومية إدارية ناجعة و فعالة .
- و من هذا المنظور ،فقد بذلت الدولة مجهودات كبيرة من أجل تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدية و تجهيزات ضرورية لأداء مهامها ، و ذلك بانجاز ، تجهيز و تهيئة العديد من المقرات الإدارية و تعزيز مواردها البشرية لضمان تأطيرها، بالإضافة إلى تفعيل برنامج طموح يهدف إلى عصرنه المرافق العمومية الإدارية و إدخال المعلوماتية في إدارتها و أداءها لمهامها .

1- مشكلات الخدمة العمومية الدكتور مريزق <http://www.joussourdz.com>

غير أنه لا تزال نوعية الخدمات التي تقدمها تبقى دون مستوى الطموحات، الأمر الذي يشكل

مصدر انشغال السلطات العمومية و إحباط لمستعملي المرافق العمومية من خلال النقائص التالية¹ :

أ. نقص في ما يخص استقبال المواطن و التكفل بانشغالاته و طلباته سيما :

- أن بعض المسؤولين المحليين لا يستقبلون المواطنين .
- يقوم البعض بتكليف بعض مرؤوسهم الاستقبال المواطنين و الذين غالبا ما يفتقرون للمؤهلات و القدرات التي تسمح لهم بالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن و التكفل بانشغالات .
- استقبال المواطنين في ظروف غير لائقة و تقديم ردود سلبية للمواطنين الذي لا يساهم في تعزيز الثقة بين المواطن و الإدارة .

ب. نقص التوجيه، الاتصال و إعلام المواطنين لا سيما في :

- نقص إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية كالشروط التنظيمية للاستفادة من بعض الخدمات و استحقاقها .
- الإجراءات الواجب إتباعها في إعداد الملفات الإدارية .
- آجال معالجة الملفات .
- نقص و غياب وسائل و إشارات لتوجيه المواطن على مستوى الإدارات و أحيانا وجود وسائل قديمة لم تعد صالحة و تحتاج لإعادة التحسين و الضبط .
- غياب اتصال فعال يثمن مجهود الإدارة فيما يخص خدمات المرفق العمومي المقدمة .
- استقبال و توجيه المواطنين من قبل أعوان غير مؤهلين، مهمتهم الأصلية هي الوقاية و الأمن .

ج. استمرار التصرفات البيروقراطية في بعض الإدارات و المتمثلة في :

1- منشور وزاري رقم 2102 المؤرخ في 2012/11/14 يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن و اعادة تاهيل المرافق العمومية الادارية ، وزارة الداخلية الجزائرية

- المطالبة بوثائق أو إجراءات خارج تلك المنصوص عليها في القوانين و التنظيمات الجاري العمل بها .
- البطء في معالجة طلبات و شكاوي المواطنين .

الفصل الثالث

الأطار التطبيقي

المبحث الأول : عرض و تحليل الجداول

المطلب الأول : عرض و تحليل جداول البيانات الشخصية

المطلب الثاني: عرض و تحليل جداول المحور الأول.

المطلب الثالث : عرض وتحليل جداول المحور الثاني.

المطلب الرابع: عرض و تحليل جداول المحور الثالث.

المبحث الثاني : لنتائج العامة للدراسة

المطلب الأول : نتائج المحور الأول.

المطلب الثاني : نتائج المحور الثاني.

المطلب الثالث: نتائج المحور الثالث.

المطلب الأول : عرض و تحليل جداول البيانات الشخصية

1.الجنس:

النسبة	التكرارات	الجنس
33%	07	ذكر
67%	14	أنثى
100%	21	المجموع

الجدول رقم 01: جدول يوضح توزيع المفردات العينة حسب عامل الجنس

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور في المؤسسة العمومية البلدية ، و بالضبط في مصلحة جواز السفر حيث بلغ عددهم 14 مفردة أي نسبة 67% ، و هي ما تعادل ثلث من العامل الذكري الذي بلغ عددهم 7 مفردات أي نسبة 33% مما يدل على أن المجتمع الجزائري تخلص من عقدة المجتمع الذكوري (الرجولي) ، و هذا راجع إلى عدة أسباب من بينها : تكافؤ الفرص بين الإناث و الذكور في الامتحانات و المقابلات المهنية و رفع مستوى الوعي لدى الإناث من اجل تحقيق الذات و المكانة الاجتماعية و رفع حاجز التهميش.

2. الفئة العمرية:

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
%09	02	من 30-18
%29	06	من 40-31
%24	05	من 50-41
%38	08	لكثر من 50
%100	21	المجموع

الجدول رقم 02: جدول يوضح مستوى العمر للعمال

يبين لنا الجدول أن الفئة العمرية جد متقاربة من ناحية الفئات المختلفة فنلاحظ أن مفردات العينة الذين تتراوح أعمارهم إلى أكثر من 50 سنة ، حيث بلغ عددهم 8 مفردات إي بنسبة 38%، و يليهم أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة و الذي بلغ عددهم 6 مفردات أي نسبة 29%، ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة و الذي بلغ عددهم 5 مفردات أي بنسبة 24% ، في حين تأتي نسبة 9% من 2 مفردة الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 30 سنة ، و هذا دليل بان نسبة 29% و 24% و 38% متقاربة مقارنة بالفئات العمرية و التي يكون فيها الدور يقارب 5 سنوات ، و هذا يدل على أن المؤسسات العمومية مؤسسات شبابية 100% ، فبالرغم من أن فئة الكهولة تمثل 38% ، و هي نسبة جد بسيطة يمكن التغلب عليها و تعويضها مستقبلا بفئات شبانية و ذلك بإحالتها على التقاعد ، و خلاصة القول بان بهذا الأسلوب و بهذا التقارب النسبي من ناحية الفئات نقول أن المؤسسة ستبقى

شبابية ، كما أن هذه الفئة لها دور فعال في نهوض المؤسسة لأنها أكثر الفئات حيوية و نشاطا في العمل .

3. المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرارات	المستوي
19%	04	ثانوي
29%	06	جامعي
52%	11	معهد أو مركز تكوين مهني
100%	21	المجموع

الجدول رقم 03: جدول يوضح المستوى التعليمي

نلاحظ في الجدول رقم 03 أن المستوى التعليمي متكافئ جدا حيث أن الطبقة الرائدة تمثل 29% أي ما يقابلها ب 06 مفردات من خريجي الجامعة في حين يقابلها خريجي معهد التكوين المهني بحوالي الضعف أي بنسبة 52% و هو يعتبر على مستوى المؤسسات في توازنها و طبيعة عملها راجع إلى طبيعة المؤسسة التي تعتمد على عمال ذوي الخبرة و التكوين العالين ، و هذا من ناحية الزيادة المتمثلة في أرباب العمل و المرؤوسين من ناحية الفئة الثانية ، كما أن التقارب في الأفكار و التقنيات يسهل في توزيع المهام دون التصادم فيما بينها ، كما انه يدل على نجاح فكرة التكوين و المعاهد للفئة الشبانية و التي لظرف ما لم تحظى بمستوى تعليمي عالي على مستوى الجامعات ، كما يعتبر أن 19% من خريجي الثانويات في المناصب الدنيا من عمال الحراسة و الحجابة و عمال النظافة ، خلق بعض التكافؤ على مستوى المؤسسة خاصة على مستوى المصلحة قيد الدراسة .

4. الأقدمية في العمل:

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة المهنية
38%	08	اقل م خمس سنوات
43%	09	من خمسة إلى عشرة سنوات
19%	04	أكثر من عشرة سنوات
100%	21	المجموع

الجدول رقم 04: جدول يوضح الأقدمية في العمل

نلاحظ من خلال الجدول و الذي يوضح الاقدمية في العمل انه يرتبط ارتباطا وثيقا بالجدول رقم 02 من ناحية إيضاح المستويات العمرية ، كما أن تحليلنا لهذه الأخيرة يبين أن المستوى العمري داخل المصلحة تعد شبابية 100% فالأقدمية في العمل أكثر من 10 سنوات تمثل 19% أما باقي الخبرات فهي متقاربة من 43% إلى 38% مما يوضح و يؤكد تحليلنا السابق ، في أن المؤسسة و خاصة مصلحة جوازات السفر ستضل و ستبقى شبانية و هذا ما يسهل عملية الاتصال الداخلي ، و هذا يدل على انه لا يوجد صراع بين الأجيال مثلما سبق في المؤسسات القديمة و التي كانت تحكمها طبقات مستواها التعليمي و الأكاديمي اقل بكثير من المستويات الشبابية ذات الطموح العالي و العلمي في تقلد مناصب ريادية .

5. أساس التوظيف:

النسبة المئوية	التكرارات	نوع المسابقة
%43	09	الاختبار
%57	12	الشهادة
%100	21	المجموع

الجدول رقم 05 : يوضح على أي أساس تم التوظيف

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عملية التوظيف تمت بمصادقية وهذا على مستوى المصلحة قيد الدراسة ، كما أن تكافؤ الفرص مفتوح للفئة الشبانية ، و نرى أن نسبة %43 و %57 متقاربة جدا من ناحية المسابقة على أساس الإختبار و التي تعتبر الأكثر مصداقية بالمقارنة مع التوظيف على أساس الشهادة .

6. مهارات استخدام الحاسوب:

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
%10	02	مبتدئ
%57	12	متوسط
%33	07	محترف
%100	21	المجموع

جدول رقم 06 : يبين مهارات استخدام الحاسوب

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مهارات استخدام الحاسوب المتوسطة قدرت بـ 57% أما باقي مستخدمي الحاسوب بطريقة حرفية و جيدة قدرت نسبتهم بـ 33% أما نسبة المبتدئين في استخدام الحاسوب فكانت صغيرة حيث قدرت بـ 10% ، مما يوضح أن استخدام الحاسوب في المؤسسة كانت جيدة و ذلك راجع إلى مهارات وتمكن الموظف من استخدام الحاسوب بطريقة جيدة .

المطلب الثاني: عرض و تحليل جداول بيانات درجة التطبيق الإدارية الالكترونية في بلدية الشريعة.

7. مدى تبني بلدية الشريعة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية للمواطنين :

النسب	التكرار	الفئات
95%	20	نعم
05%	01	لا
100%	21	المجموع

الجدول رقم 07 : يبين مدى تبني بلدية الشريعة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية

للمواطنين

يوضح لنا الجدول أعلاه أن نسبة 95% من مجمل أفراد العينة أجابوا أن بلدية الشريعة تتبنى إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية للموظفين ، في حين نفى 5% ذلك و هو ما يبين أن البلدية تتبع إستراتيجية عمل واضحة و هذا حسب رأي الأغلبية و السبب في ذلك يعود إلى كونه مكانا جد حساس يحتاج في أدائه للإعمال خطط محكمة حتى يتفوق في تحقيق الأهداف المرجوة فالعمل

من الإدارة الالكترونية يضمن تنظيماً عال المستوى لهذه الأعمال حيث تتوضح مهام الجمهور الداخلي و الخارجي و مهام كل فرد ، و كذا أوقات الاستقبال و تلقي الوثائق باختلافها ، فالانترنت بمميزاتها تمنح الكثير من الايجابيات للتخطيط السليم من اجل تحقيق أهداف العمل .

8. مدى توفير بلدية الشريعة للموظفين فرصة أداء مهامهم بواسطة تكنولوجيا الاتصال

الحديثة :

النسب	التكرار	الفئات
90%	19	نعم
10%	02	لا
100%	21	المجموع

الجدول رقم 08: يبين مدى توفير بلدية الشريعة للموظفين فرصة أداء مهامهم بواسطة تكنولوجيا

الاتصال الحديثة

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين وافقوا على أن البلدية توفر للموظفين فرصة أداء مهامهم بواسطة التكنولوجيات الحديثة و التي قدرت نسبتهم ب 90% ، في حين نسبة المبحوثين الذين لم يوافقوا على هذا بلغت 10% ، و يفسر ارتفاع النسبة الأولى بادراك البلدية بأهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة للاتصال ، حتى يتمكن موظفوا البلدية من التوصل إلى أفضل الطرق لاستخدامها، فجمع الموظف بين الكفاءة و الفعالية في استخدام هذه التكنولوجيات يحقق النجاح للبلدية في انجاز الأدوار الموجهة إليه بفعالية ومن هذا تنبثق أهمية الوعي بضرورة استخدام التكنولوجيات الحديثة في انجاز الأعمال و الوظائف الإدارية بما يضمن التطور و التقدم في العمل.

9. التكنولوجيا التي توفرها بلدية الشريعة:

النسب	التكرار	الفئات
100%	21	حواسيب متصلة بالانترنت
00%	00	هواتف محمولة
00%	00	ألواح ذكية
100%	21	المجموع

الجدول رقم 09 : يبين التكنولوجيا التي توفرها بلدية الشريعة

في الجدول الموضح أعلاه يتبين لنا نسبة إجابة المبحوثين في أنواع التكنولوجيا المتوفرة في البلدية و قد اجمع المبحوثين على اقتراح " حواسيب متصلة بالانترنت" و هذا راجع إلى أن كل ما يلزم الإداري في عمله في معظم الأحيان هو الحاسوب و في ظل العمل بالإدارة الالكترونية يضاف له الانترنت أما فيما يخص باقي التقنيات فهي لا تستخدم في البلدية على الرغم من أهميتها البالغة في التواصل اللاسلكي بين الموظفين في حالات معينة فالموظف بحاجة للتنقل بغرض العمل ولا يستطيع نقل الحاسوب الثابت معه .

10. إمكانية توفير بلدية الشريعة هذه التكنولوجيا مع كافة المصالح و العمال:

النسب	التكرار	الفئات
67%	14	نعم
33%	07	لا
100%	21	المجموع

الجدول رقم 10: يبين إمكانية توفير بلدية الشريعة هذه التكنولوجيا مع كافة المصالح و العمال

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين لنا أن نسبة المبحوثين الذين يرون بان البلدية توفر تكنولوجيايات الاتصال الحديثة على كافة المستويات قدرت ب 67% في حين يرى 33% العكس ، و هذه النسبة تعتبر أقلية بالنسبة لنظيرتها الأولى هذا كون بلدية الشريعة تعمل داخليا و خارجيا من خلال الإدارة الالكترونية فعلى الصعيد الداخلي تتم مختلف المراسلات الإدارية كالتقارير و على الصعيد الخارجي تقدم مختلف الخدمات للمواطن كاستخراج جوازات السفر و غيرها من الوثائق الأخرى و هذه الوثائق قبل إرسالها للمعني تجهز من طرف مصالح معينة لترفع إلى المصالح الأعلى من اجل المصادقة الالكترونية عليها فالكل يحتاج إلى تطبيقات الإدارة الالكترونية بالبلدية و من البديهي أن تتوفر على كافة المستويات .

11. التكنولوجيا التي توفرها البلدية على كل مستوى:

النسب	التكرار	الفئات
44%	09	الأمين العام
28%	06	رؤساء المصالح
28%	06	موظفون عاديون
100%	21	المجموع

الجدول رقم 11 : يبين التكنولوجيا التي توفرها البلدية على كل مستوى

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك تقاربا بين نسب المبحوثين حيث يرى 44% منهم أن الأمين العام (بمعنى الإدارة العليا) هو المستوى الذي تتوفر عليه هذه التكنولوجيايات الحديثة المتوفرة بالبلدية ، و التي تليها نسبة المبحوثين الذين يرون توفر هذه التكنولوجيايات على مستوى الموظفين العاديين مقدرة ب 28% و أخيرا نسبة المبحوثين الذين ذهبوا إلى أن التكنولوجيايات الحديثة للاتصال تتوفر لدى رؤساء

المصالح و هذا بنسبة 28% و يفسر تقارب هذه النسب بان كل الجماهير الداخلية للبلدية قد اخذوا فرصتهم في استخدام التكنولوجيات الحديثة المتاحة في كل مكتب يتوفر فيه جهاز حاسوب مزود بشبكة الانترنت للعمل من خلالها في كل مستويات البلدية .

12. اعتماد البلدية على المراسلات الإدارية الالكترونية:

النسب	التكرار	الفئات
95%	20	نعم
05%	01	لا
100%	21	المجموع

الجدول رقم 12 : يبين اعتماد البلدية على المراسلات الإدارية الالكترونية

يوضح لنا الجدول أعلاه أن 95% من مجمل أفراد العينة أجابوا بان بلدية الشريعة تستخدم المراسلات الالكترونية ، في حين نفى 5% منهم ذلك .

و يفسر رأي الأغلبية أن البلدية تستخدم المراسلات الإدارية الالكترونية في عمله ومن أمثلة ذلك التقارير التي يتم تبادلها بين الموظفين داخل البلدية و حتى في الفروع التابعة لها مستخدمين في ذلك شبكتي : الاكسترانت و الانترنت ، و انطلاقا من هنا نستنتج أن بلدية الشريعة قد نجحت في تحقيق التبادل الالكتروني لمختلف الوثائق الإدارية ، و أنها تعتمد بشكل كبير في إطار تحقيق احد الأهداف الجوهرية للإدارة الالكترونية و هو التخلص من الأوراق قدر المستطاع ، بما يختصر الجهد و المال و الوقت و السرعة في تبادل المراسلات بما يضمن الفعالية في الأداء ، و النجاح في تحقيق الأهداف .

13. مدى اعتماد البلدية على نظام شبكة الانترنت:

النسب	التكرار	الفئات
67%	14	نعم
33%	07	لا
100%	21	المجموع

الجدول رقم 13 : يبين مدى اعتماد البلدية على نظام شبكة الانترنت

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين و التي قدرت ب 67% يرون أن البلدية تعتمد على نظام الشبكات الداخلية _INTERANET_ في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن البلدية لا تعتمد على هذا النوع من نظام الشبكات قد بلغت 33% . و هذا راجع إلى كون هذا النوع من الشبكات يتيح عملية تسيير و تبادل الرسائل بين عمال البلدية بسرعة و سهولة كما انه يضمن توفير اكبر قدر من التامين و السرية و امن المعلومات .

14. مدى اعتماد المجلس القضائي على نظام الشبكات الخارجية EXTRANET:

النسب	التكرار	الفئات
100%	21	نعم
00%	00	لا
100%	21	المجموع

الجدول رقم 14 : يبين مدى اعتماد المجلس القضائي على نظام الشبكات الخارجية EXTRANET .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذين اجمعوا على أن البلدية تعتمد على نظام الشبكات الخارجية Extranet حيث وقد قدرت نسبتهم ب 100% في حين انعدمت نسبة المبحوثين الذين يرون عكس هذا.

من خلال هذه النسب نستنتج ان البلدية تعتمد كليا على نظام الشبكات الخارجية Extranet حيث يقوم بتزويده بمختلف البيانات و المعلومات التي تهتم أصحاب المصالح خارج البلدية و هي شبكة المؤسسة الخاصة تصمم خصيصا لتلبية احتياجات الناس و متطلبات المؤسسات الأخرى في بيئة الأعمال تستند هذه على تقنية الانترنت ، و توجه للجمهور الخارجي ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي يريدها البلدية، دون المخاطرة بان المعلومات ، حيث يتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور كون هذه الشبكة غير موجهة للجمهور العام مثل الانترنت .

المطلب الثالث : عرض وتحليل جداول بيانات الإدارة الالكترونية و دورها في تسهيل العمل

لدى موظفي بلدية الشريعة

15. امتلاك بلدية الشريعة قاعدة بيانات التخزين و المراسلات و الوثائق:

النسب	التكرار	الفئات
100%	21	نعم
00%	00	لا
100%	21	المجموع

الجدول رقم 15: يبين امتلاك بلدية الشريعة قاعدة بيانات التخزين و المراسلات و الوثائق

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين قد اجمعوا على أن البلدية تمتلك قاعدة بيانات لتخزين الوثائق و المراسلات حيث قدرت نسبتهم ب 100% في حين انعدمت نسبة المبحوثين الذين يرون عكس هذا يتضح لنا من خلال هذه النسب أن البلدية تمتلك قاعدة بيانات لتخزين المراسلات و الوثائق .

16. عمل البلدية وفق نظام البريد الالكتروني:

النسب	التكرار	الفئات
%29	06	نعم
%71	15	لا
%100	21	المجموع

الجدول رقم 16 : يبين عمل البلدية وفق نظام البريد الالكتروني

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين و التي قدرت ب 71% أجابوا بان البلدية لا تعمل وفق نظام البريد الالكتروني ، بينما نسبة المبحوثين الذين كانت أجابتهم أن البلدية تعمل وفق نظام البريد الالكتروني بلغت 29% ، و هذا راجع لكون البريد الالكتروني يسمح لمستخدم الانترنت بإرسال الرسائل و استقبالها على تنوعها ، كما انه وسيلة اتصال سريعة و رخيصة الثمن ، غير انه لا يخلو من العيوب حيث يمكن استرجاع الرسائل التي تم حذفها و الاطلاع عليها ، بمعنى انه لا يمكن التخلص من رسالة ما نهائيا ، إضافة إلى انه يتيح إمكانية طبع الرسائل من خلال الانترنت بدون موافقة المسؤول عن إدارة البريد الالكتروني ، الأمر الذي من شأنه تهديد بأمن و سرية المعلومات المتناقلة ، لذلك يتفادى الموظفون العمل فيما بينهم وفق نظام البريد الالكتروني .

17. مساهمة تقديم الخدمة الكترونيا في بلدية الشريعة إلى تبسيط و طرق العمل :

النسب	التكرار	الفئات
%90	19	نعم
%10	02	لا
%100	21	المجموع

جدول رقم 17: يبين مدى مساهمة تقديم الخدمة الكترونيا في بلدية الشريعة إلى تبسيط و طرق العمل

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين و قد قدرت ب %90 أبدو موافقتهم أن تقديم الخدمة الالكترونية في البلدية تؤدي إلى تبسيط إجراءات و طرق العمل ، تليها نسبة المبحوثين الذين كان إجابتهم 'لا' نحو هذه العبارة و قد بلغت %10 ذلك ما يبين أن البلدية تقدم الخدمات الكترونيا

18. مساهمة تقديم الخدمة الالكترونية في تقليل الحاجة إلى الموظفين و هو ما يؤدي

إلى تخفيض التكاليف في البلدية:

النسب	التكرار	الفئات
%76	16	نعم
%24	05	لا
%100	21	المجموع

جدول رقم 18 : يبين مدى مساهمة تقديم الخدمة الالكترونية في تقليل الحاجة إلى الموظفين و هو ما

يؤدي إلى تخفيض التكاليف في البلدية .

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 76% من مجمل أفراد العينة أجابوا أن البلدية تسمح بتقديم الخدمة الكترونياً يساهم في تقليل الحاجة إلى الموظفين و هو ما يؤدي إلى تخفيض التكاليف في حين نسبة المبحوثين الذين لم يوافقوا على هذا بلغت 24% و هذا ما يفسر نسبة ارتفاع تقديم الخدمة الكترونياً ساهم في تقليل الحاجة إلى الموظفين و يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

19. سرية وامن المعلومات المتناقلة:

النسب	التكرار	الفئات
100%	21	نعم
00%	00	لا
100%	21	المجموع

جدول رقم 19: يبين ضمان الإدارة الالكترونية لسرية وامن المعلومات المتناقلة في أي وقت و أي مكان.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين قد اجمعوا ان البلدية لديها ضمان الإدارة الالكترونية لسرية و امن المعلومات في أي وقت ممكن حيث قدرت نسبتهم ب 100% ، أي حيث انعدمت نسبة المبحوثين الذين يرون عكس هذا و نستنتج من هذه النسب أن البلدية لديها سرية وامن المعلومات.

20. تقديم الخدمات الالكترونية و زيادة استقلالية الوثائق:

النسب	التكرار	الفئات
%86	18	نعم
%14	03	لا
%100	21	المجموع

جدول رقم 20 : يبين تقديم الخدمات الالكترونية إلى زيادة استقلالية الوثائق .

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين و التي قدرت ب 86% ، وافقو على أن تقديم الخدمات الكترونيا يؤدي إلى استقلالية الوظائف في البلدية تليها نسبة المبحوثين الذين يرون عكس ذلك و التي بلغت نسبتهم 24%، ومن هنا نستنتج أن تقديم الخدمات الكترونيا يؤدي إلى زيادة استقلالية الوظائف و هذا راجع لكون نظام العصرية أو ما يعرف بنظام الإدارة الالكترونية .

21. مساهمة الإدارة الالكترونية في التقليل من استخدام الورق:

النسب	التكرار	الفئات
%90	19	نعم
%10	02	لا
%100	21	المجموع

الجدول رقم 21: يبين مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في التقليل من استخدام الورق

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين و التي قدرت ب 90% أبدو موافقتهم على أن الإدارة الالكترونية تسمح بتقليل الورق و تليها نسبة المبحوثين الذين عارضوا و التي بلغت 10% بمعنى أن الإدارة الالكترونية تقلل من استخدام الورق و ليس التخلص منها نهائيا .

22. مساعدة تطبيق الإدارة الالكترونية في سرعة حل المشكلات و اتخاذ القرارات :

النسب	التكرار	الفئات
100%	21	نعم
00%	00	لا
100%	21	المجموع

الجدول رقم 22: يبين مدى مساعدة تطبيق الإدارة الالكترونية في سرعة حل المشكلات و اتخاذ القرارات

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين قد اجمعوا على أن الإدارة الالكترونية تساعد في حل المشكلات و اتخاذ القرارات حيث قدرت نسبتهم ب 100% في حين انعدمت نسبة المبحوثين الذين يرون عكس هذا و نستنتج من خلال هذه النسب أن تطبيق الإدارة الالكترونية يساعد في حل المشكلات و اتخاذ القرارات بين الموظفين.

المطلب الرابع: عرض و تحليل جداول بيانات متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية
الشريعة ولاية تبسة.

23. توفير الإدارة الالكترونية الوقت للتفكير و الإبداع:

النسب	التكرار	الفئات
%81	17	نعم
%19	04	لا
100%	21	المجموع

الجدول رقم 23: يبين مدى توفير تطبيق الإدارة الالكترونية الوقت للتفكير و الإبداع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين و التي قدرت نسبتهم ب 81% يرون أن تطبيق الإدارة الالكترونية يوفر الوقت للتفكير و الإبداع و تليها نسبة المبحوثين الذين عارضو هذه العبارة و التي قدرت نسبتهم ب 19% ، و نستنتج من خلال النسب أن تطبيق الإدارة الالكترونية توفر الوقت للتفكير و الإبداع و هذا ما يدل على التطور الحاصل و المستمر في مختلف أنظمة و تقنيات الإدارة الالكترونية .

24. مساهمة تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في زيادة مردودية الموظفين:

النسب	التكرار	الفئات
%86	18	نعم
%14	03	لا
%100	21	المجموع

الجدول رقم 24: يبين مدى مساهمة تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في زيادة مردودية الموظفين

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين قدرت ب 86% وافقوا على أن نظام الإدارة الالكترونية له دور في زيادة مردودية الموظفين و تليها نسبة المبحوثين الذين كانوا معارضين و التي قدرت نسبتهم ب 14%.

و هذا ما يدل أن الإدارة الالكترونية بزيادتها لمردودية جمهورها الداخلي فهي تقوم برفع كفاءة العمل الإداري ، من خلال تحسين مستوى الخدمات المقدمة عن طريق العصرية فالموظفين من خلال هذا النظام الجديد و جدوا جوا مناسباً أكثر للعمل يتميز بالأريحية التي تمكنهم من العمل على مدار الساعة عن بعد.

25. تحقيق الانسجام بين العمال:

النسب	التكرار	الفئات
%86	18	نعم
%00	00	لا
%14	03	إلى حد ما
%100	21	المجموع

الجدول رقم 25: يبين مدى تطبيق الإدارة الالكترونية يساعد على تحقيق الانسجام بين العمال

يوضح لنا هذا الجدول أجماع أغلبية المبحوثين في بلدية الشريعة على أن تطبيق الإدارة الالكترونية يساعد على تحقيق الانسجام بين العمال، و قد قدرت نسبة الذين وافقوا ب %86 و في المقابل ترى نسبة %14 من المبحوثين انه أحيانا يمكن للإدارة الالكترونية تحقيق الانسجام بين العمال و هذا راجع لأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في البلدية .

26. دور الإدارة الالكترونية في تحقيق أهداف المؤسسة:

النسب	التكرار	الفئات
%90	19	نعم
%00	00	لا
%10	02	أحيانا
%100	21	المجموع

الجدول رقم 26: يبين دور الإدارة الالكترونية في تحقيق أهداف المؤسسة

يوضح لنا هذا الجدول أجماع أغلبية المبحوثين في بلدية الشريعة على أن دور الإدارة الالكترونية تساعد في تحقيق أهداف المؤسسة و قد قدرت نسبة الذين كانت إجابتهم ب نعم ب 90% و تليها نسبة المبحوثين الذين كانت إجابتهم ب أحيانا قدرت بنسبتهم ب 10% و هذا راجع إلى أن للإدارة الالكترونية دور فعال في تحقيق أهداف المؤسسة .

27. تطبيق الإدارة الالكترونية حاليا في المؤسسة :

النسب	التكرار	الفئات
100%	21	فعالة
00%	00	غير فعالة
100%	21	المجموع

جدول رقم 27: يبين مدى تطبيق الإدارة الالكترونية حاليا في المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين قد اجمعوا على أن الإدارة الالكترونية، تلعب دور فعال حاليا في المؤسسة و التي قدرت نسبتهم ب 100% في حين انعدمت نسبة المبحوثين الذين يرون عكس هذا .

يتضح لنا من خلال هذه النسب أن الإدارة الالكترونية فعالة حاليا في تسيير جميع مهام البلدية .

28. مساهمة الإدارة الالكترونية في تسهيل المهام:

النسب	التكرار	الفئات
%100	21	موافق
%00	00	غير موافق
%100	21	المجموع

جدول رقم 28: يبين مساهمة الإدارة الالكترونية في تسهيل المهام

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين كانت إجاباتهم ب نعم قدرت نسبتهم ب 100% و هذا راجع إلى مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تسهيل مهام المؤسسة في حين انعدمت نسبة المبحوثين الذين يرون عكس ذلك ، و يتضح لنا من خلال هذه النسب أن مساهمة الإدارة الالكترونية تلعب دور كبير في تسهيل مهام المؤسسة .

29. الاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة:

النسب	التكرار	الفئات
%00	00	نادرا
%24	05	أحيانا
%76	16	غالبا
%100	21	المجموع

جدول رقم 29: يبين الاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة يؤدي إلى العجز الفكري لدى الموظفين

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 76% من المبحوثين يرون أن الاستخدام المكثف للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى العجز الفكري و تليها نسبة المبحوثين الذين قالوا أحيانا و التي قدرت نسبتهم ب 24% و ذلك راجع إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة بكثرة يؤدي إلى العجز الفكري للموظف و يتضح لنا من خلال النسب أن الاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة تؤثر على الموظف و ذلك راجع إلى كثرة استخدام التكنولوجيات الحديثة .

30. إمكانية إمتلاك البلدية لنظام السرية لحماية الملفات و الوثائق:

النسب	التكرار	الفئات
90%	19	نعم
10%	02	لا
100%	21	المجموع

الجدول رقم 30: يبين إمكانية امتلاك البلدية لنظام السرية لحماية الملفات و الوثائق.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين و قد قدرت نسبتهم ب 90% يرون أن البلدية تمتلك نظام السرية لحماية الملفات و الوثائق ، بينما نسبة صغيرة من المبحوثين بلغت 10% يرون عكس هذا من خلال هذه النسب نستنتج أن البلدية تمتلك نظام السرية لحماية الملفات و الوثائق و هذا راجع لكون عنصر الأمن والثقة من أهم عناصر التعامل الالكتروني ، كما أن ضمان نجاح الإدارة الالكترونية ، لا بد من وجود أساليب و طرق أمنية تساعد على حماية المعلومات و البيانات من الاختراق .

المبحث الثاني : النتائج العامة للدراسة

المطلب الأول : درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في البلدية من وجهة نظر جمهورها الداخلي

على ضوء ما قمنا به من تحليل وتفسير البيانات المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية تمكنا من الوصول إلى النتائج التالية:

فيما يتعلق بدرجة تطبيق الإدارة الالكترونية في البلدية من وجهة نظر جمهورها الداخلي قد توصلنا إلى ما يلي:

- تعمل البلدية وفقا إستراتيجية واضحة ودقيقة في مجال تقديم الخدمات الكترونيا وهذا ما أكده معظم الجمهور الداخلي للبلدية.
- توفر بلدية الشريعة لولاية تبسة الفرصة لجمهورها الداخلي لأداء مهامهم بواسطة تكنولوجيايات الاتصال الحديثة الاتصال الحديثة وهذا ما أكده الأغلبية منهم ويتم أداء هذه المهام من خلال الحواسيب المتصلة بالإنترنت.
- تعتمد بلدية الشريعة ولاية تبسة على المراسلات الالكترونية وهذا ما أكدته النسبة الأكبر من جمهورها الداخلي.
- فالبلدية تعمل ضمن الشبكات الخارجية اكسترنات في إطار تعاملها مع المواطنين والمؤسسات وفروعها الأخرى وهذا لا ينفي استخدام البلدية نظام الشبكات الداخلية الإنترنت حيث أكدته الأغلبية. من جمهورها الداخلي انه يعمل ضمن هذا النظام أيضا من اجل تبادل مختلف الوثائق الإدارية كالتقارير.
- تمتلك بلدية الشريعة ولاية تبسة قاعدة بيانات لتخزين المراسلات الوثائق وقد اجمع جمهورها الداخلي على ذلك وأكد. الكل منهم أنهم يستخدمونها لاسترجاع الوثائق وقت الحاجة ونسبة كبيرة. من جمهورها الداخلي يرون أن البلدية تمتلك نظام السرية لحماية الملفات والوثائق:

- تعمل البلدية بصورة كافية من خلال البريد الالكتروني مع جمهورها الخارجي (المواطنين والمؤسسات) وهذا ما أكدته النسبة الأعلى. من جمهورها الداخلي.

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية في تسهيل العمل لدي موظفي بلدية الشريعة ولاية تبسة

فقد توصلنا إلى ما يلي :

- تؤدي تقديم الخدمة الالكترونية في تبسيط وإجراءات وطرق العمل وهذا على رأي الأغلبية من موظفي البلدية ، كما تبسط وتسهل الخدمة الكترونيا وذلك في التقليل الحاجة للموظفين وتخفيض التكاليف وهذا رأي معظم الكثير من المبحوثين.
- الإدارة الالكترونية تضمن سرية وامن المعلومات المتناقلة في أي وقت وفي أي مكان وهذا ما أكده الكل من الجمهور الداخلي ، كما يؤدي تقديم الخدمة الكترونيا إلى زيادة استقلالية الوظائف بموافقة معظم المبحوثين الذين ذهبوا إلى أن الإدارة الإلكترونية تسمح بتقليل من استخدام الورق وهذا ما أكدته النسبة الكبيرة .
- يؤدي نظام الإدارة الالكترونية في تحقيق حل للمشكلات وسرعة اتخاذ القرارات وهذا رأي كل المبحوثين..
- تساهم الإدارة الالكترونية في زيادة مردودية الموظفين جل النسبة الأكبر كما أنها توفر لهم الوقت بما يسمح بالإبداع والتفكير.

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر جمهورها الداخلي للبلدية

- تساعد الإدارة الالكترونية على تحقيق الانسجام بين العمال وهذا ما أكده الأغلبية منهم وان للإدارة الالكترونية دور فعال في تحقيق أهداف المؤسسة
- تعمل الإدارة الالكترونية على تسهيل المهام داخل البلدية وهذا ما أكده الكل من المبحوثين الذين ذهبوا إلى أن الاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة يؤدي إلى العجز الفكري لدى الموظفين وهذا رأي نصف العينة .

خاتمة

في ختام دراستنا نستخلص أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها مكانة كبيرة في مختلف الإدارات ، ويرجع ذلك إلى العديد من الميزات التي تتفرد بها هذه التكنولوجيا حيث يحدث تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارات المحلية تأثيرا كبيرا في العمل الاداري .

وعلى ضوء دراستنا نرى أن بعد التطور التدريجي في مجال الادارة من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية قد اجتازت مرحلة كبيرة للحاق بموكب الدول المتطورة ،وهذا بتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية ،ونلمس ذلك من خلال مشروع الشبك الالكتروني للوثائق المؤمنة ،الذي نجح الى حد ما في تسريع انجاز الوثائق كجوازات السفر وبطاقة التعريف البيومترية الالكترونية ،وهذا ما رجع بالفائدة على الموظف والمواطن على حد سواء من خلال عصرنه الادارة وتقريبها من المواطن بإرساء الشفافية والابتعاد على البيروقراطية ، ولكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق التي يلزم تجاوزها لتوفي البنية الشاملة لتحقيق الادارة الالكترونية .

المصادر و المراجع

قائمة المصادر و المراجع

- 1) المجذوب طارق ، الإدارة العامة ، العملية الإدارية و الوظيفة العامة و الإصلاح الإداري ، ط1 . منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2005.
- 2) معجم المعاني الجامع ، معجم عربي عربي ، [http://www.almaany.com /ar/dict/ar/ar](http://www.almaany.com/ar/dict/ar/ar) ،
- 3) محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية ، دار المسيرة ، النشر و التوزيع ، ط1 ، الأردن ، 2009 ،
- 4) محمد محمود وآخرون : الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العالمية للتنمية الإدارية ، 2004 ،
- 5) سعد غالب ياسين : الإدارة الالكترونية ، دار البازوري ، العلمية للنشر ، و التوزيع السعودية 2010
- 6) حسين محمد حسن : الإدارة الالكترونية ، المفاهيم ، الخصائص ، المتطلبات ، مؤسسة الوراق ، للنشر ، الأردن 2011 ،
- 7) نائل عبد الحفيظ العوالمة : نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي ، دراسة استطلاعية ، مجلة جامعة الملك سعود ، المجد الخامس عشر 2003
- 8) محمد سمير أحمد ، الإدارة الالكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط ، 2009
- 9) علي عجوزة : العلاقات العامة و الصورة الذهنية ، كلية الاعلام ، جامعة القاهرة ، ط2 ، 1997
- 10) احمد مختار عمر ، معجم اللغة العربية المعاصرة ، عالم الكتب ، نشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، ط2 ، 2008

- (11) حميد الطائي بشير ، ادارة عمليات الخدمة ، دار اليازوردي العلمية للنشر و التوزيع ، الاردن ، ط1 ، 2009 .
- (12) مزيان عبد القادر : اثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء ، رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة ابي بكر تلمسان ، 2011،2012.
- (13) صالح عابر ، دور أبعاد جودة الخدمة و قدرات التعليم في تطوير ثقافة التميز : رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الاوسط ، الكويت ، 2012.
- (14) جورج حيشي سكندر ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الاداء ، رسالة دكتوراه كلية التجارة جامعة عين شمس ، 2004.
- (15) عبد الكريم عشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، جامعة منتوري ، قسنطينة : مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص الديمقراطية و الرشادة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010.
- (16) المرسي سيد حجازي ، اقتصادية المشروعات العامة – النظرية و التطبيق ، الاسكندرية ، الدار الجامعية ، 2004.
- (17) ربحي مصطفى عليان : البحث العلمي أسسه ، مناهجه ، أساليبه ، إجراءاته ، بين الافكار الدولية ، للنشر و التوزيع ، عمان ، الرياض .
- (18) عبود عبد الله العسكري : منهجية البحث في العلوم الإنسانية – دار التميز ، دمشق ، 2004 ،

- (19) مورييس انجرس : منهجية البحث في العلوم الإنسانية ، تدريبات علمية تر بوزيد صحراوي و آخرون ، دار القصبة ، لنشر و التوزيع ، 2004 ، ط4
- (20) ربحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم، مناهج و اساليب البحث النظرية و التطبيق، دار صفاء للنشر و التوزيع ، ط1، 2000.
- (21) مورييس انجرس ، منهجية البحث في العلوم الانسانية، دار القصبة للنشر ، الجزائر ، ط2، 2006.
- (22) نادية سعيد عيشور ، عبد الرحمان برقوق، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر و التوزيع،الجزائر،2016.
- (23) عبده نعمان الشريف ، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة الجزائر، 2009 .
- (24) عشور عبد الكريم ،، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في و م ا والجزائر مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري قسنطينة 2009 / 2010
- (25) محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ، ط 01 ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة،2007
- (26) جعفر صادق الحسني ، الإدارة الرقمية ،المجالات و التطبيقات ، ط1،مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية .
- (27) احمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير ء جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2008

(28) أسماء حسين حافظ ، تكنولوجيا الاتصال و الإعلام التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني

،ألمعلوماتي و الرقمي ، الدار العربية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، ع1، ط،2008،

(29) محمود القدوة :الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط 01 ، دار أسامة للنشر والتوزيع

الأردن،.2010

(30) عوني نادية، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة ميدانية) محكمة

سعيدة(، مذكرة ليسانس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة د مولاي طاهر، سعيدة،2005 ،

(31) سميرة مطر المسعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع

الصحي بمدينة مكة المكرمة من جهة نظر مديرية وموظفي الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية

الدولية، مكة المكرمة،

(32) أمل لطفي حسن جاب الله، اثر الوسائل على مشروعية التحرفات القانونية "دراسة المقارنة ،دار

الفكر الجامعي ،مصر،2013

(33) موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم

العالي) دراسة حالة الكلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة(، مجلة الباحث، جامعة بسكرة، الكلية

العلوم والتكنولوجيا، عدد09، 2011 .

(34) القيادة الإدارية :هي جوهر العمليات الإدارية وقلبها النابض، وأنها مفتاح الإدارة، و أن أهميتها و

دورها نابع من كونها تقوم بدور أساسي يسري في كل العملية الإدارية، فتجعل الإدارة أكثر ديناميكية

و فاعلية، و تعمل كأداة محرك لها لتحقيق أهدافها .أنظر نواف كنعان، القيادة الإدارية، دار الثقافة

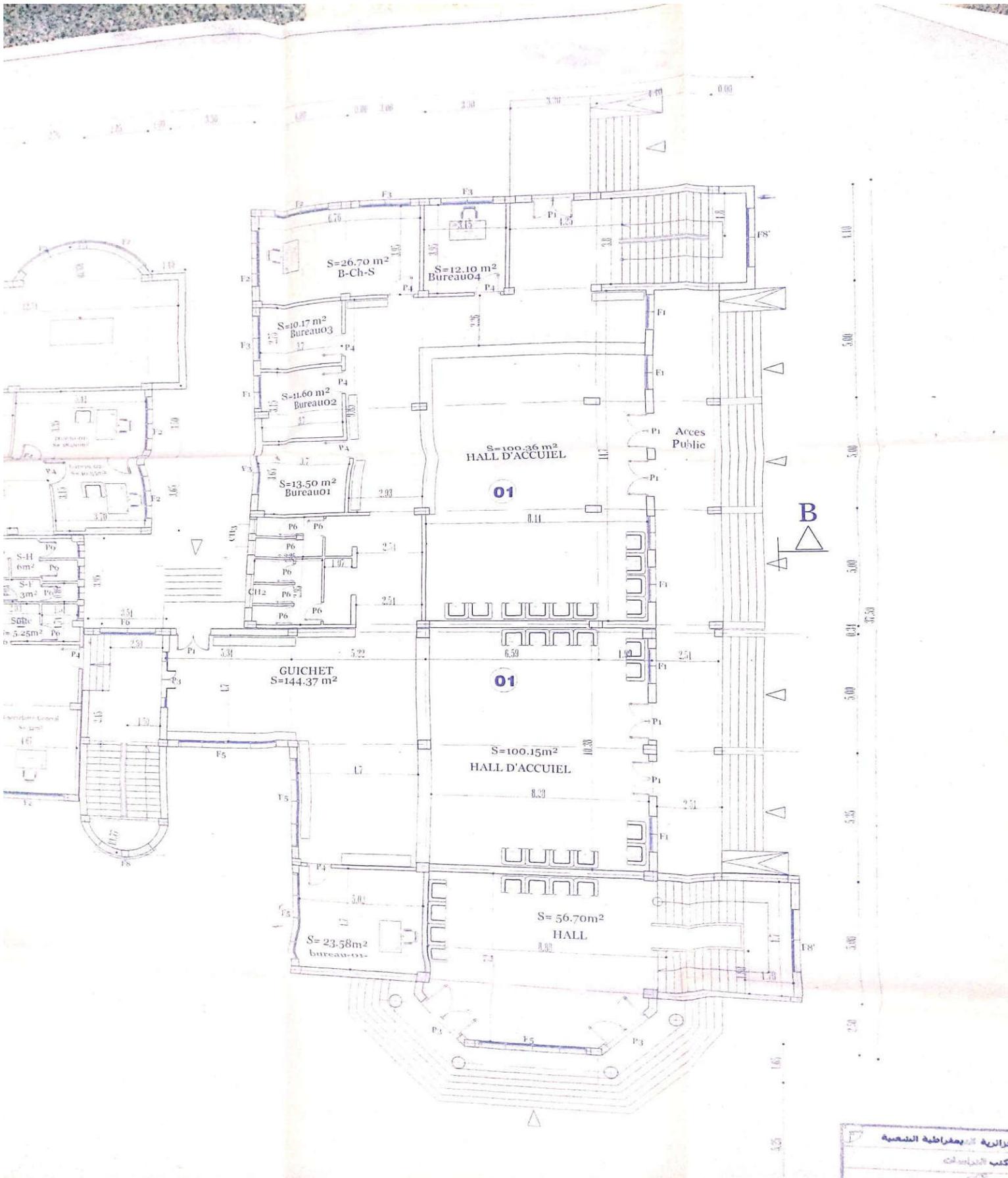
النشر و التوزيع، الأردن،2009

- (35) موسى عبد الناصر، محمد قريشي مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسة التعليم العالي (دراسة حالة بكلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة) ، مجلة الباحث ، كلية العلوم التكنولوجيا ، جامعة بسكرة ، العدد ، 2011،
- (36) إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية) دراسة التطبيقية على العاملين بالإدارة العامة بوزارة و الداخلية في مملكة البحرين، منكرة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية
- (37) محمد بن سعيد، محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة التربوية والتعليم بالعاصمة المقدسة، رسالة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008
- (38) عصام محمد البحيسي ، و تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال دراسة استطلاعية الواقع الفلسطيني ، مجلة الجامعة الإسلامية، الجامعة الإسلامية، فلسطين، مجلد 4 ، العدد 01، 2006،
- (39) إدريس ثابت عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعية، مصر، 2005،
- (40) منتدى العرب الإدارة الموارد البشرية الإدارة الالكترونية متاح لرابط www.hrdiscussion.com
- (41) زيد منير عبوي، الإدارة المؤسسة ألعامه وأسس تكييف الوظائف الإدارية عليها ،دار الشعوب للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، ط1 ، 2009،
- (42) خالد ممدوح إبراهيم ، الإدارة الإلكترونية ، دار الجامعة ، إسكندرية ،مصر ، سنة 2010،

- (43) موسى عبد الناصر، محمد قريشى ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة ، مجلة الباحث - عدد 09، سنة 2011 ،
- (44) حماد مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية . فرع التنظيم السياسي والإداري ، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، سنة 2007
- (45) رحال عبد الرزاق ، عصرنة و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية ، 2016،2017
- (46) رحال عبد الرزاق ، عصرنة و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية ، 2016،2017
- (47) مريزق عدمان ،التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة جسور للنشر و التوزيع ،ط1،المحمدية بالجزائر ،2015
- (48) عطار نادية ، التسيير العمومي الجديد كاداة لتحسين القطاع ، العام، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المالية العامة ، جامعة ابوبكر بلقايد ، تلمسان ، 2015،
- (49) عبد الحميد محمود النعيمي ، مبادئ الادارة العامة ، منشورات ELGE1997،ماخوذة من موقع [http://:www.ELGE.COM](http://www.ELGE.COM)
- (50) نهى سعد الحللى ، تأثير أخلاقيات الخدمة العامة على تمكين العاملين ، دراسة تطبيقية على المستشفيات العامة في محافظة دمشق ، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال ، جامعة دمشق ، كلية الاقتصاد ، قسم إدارة الأعمال 2009،

- (51) مريزق عدنان ، التسيير العمومي، جسر للنشر و التوزيع ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 2015،
- (52) المكي دراجي ، دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر ،
دراسو لنموذجين قطاعين ، العدالة الداخلية و الجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية،
عدد17، جانفي2011 ،
- (53) فرطاس فتيحة ، عصرنة لإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ، و
دورها في تحسين خدمة المواطن جامعة الجليلي ، بونحامة خميس مليانة مجلة الاقتصاد الجديد
العدد 15 ، المجلة 2016.2.
- (54) اسماعيل شريف ، اساسيات التسيير العمومي ، ط1 ، باب الزوار ، دار قرطبة للنشر ،2015
- (55) رحال عبد الرزاق ، عصرنة و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مأكرة ضمن متطلبات
الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية 2016-2017،
- (56) مخطط عمل الحكومة الجزائرية ، جوان 2014،
- (57) مشكلات الخدمة العمومية الدكتور مريزق <http://www.joussourdz.com>
- (58) منشور وزاري رقم 2102 المؤرخ في 2012/11/14 يتعلق بتحسين العلاقة بين الادارة و
المواطن و اعادة تاهيل المرافق العمومية الادارية ، وزارة الداخلية الجزائرية

الملاحق



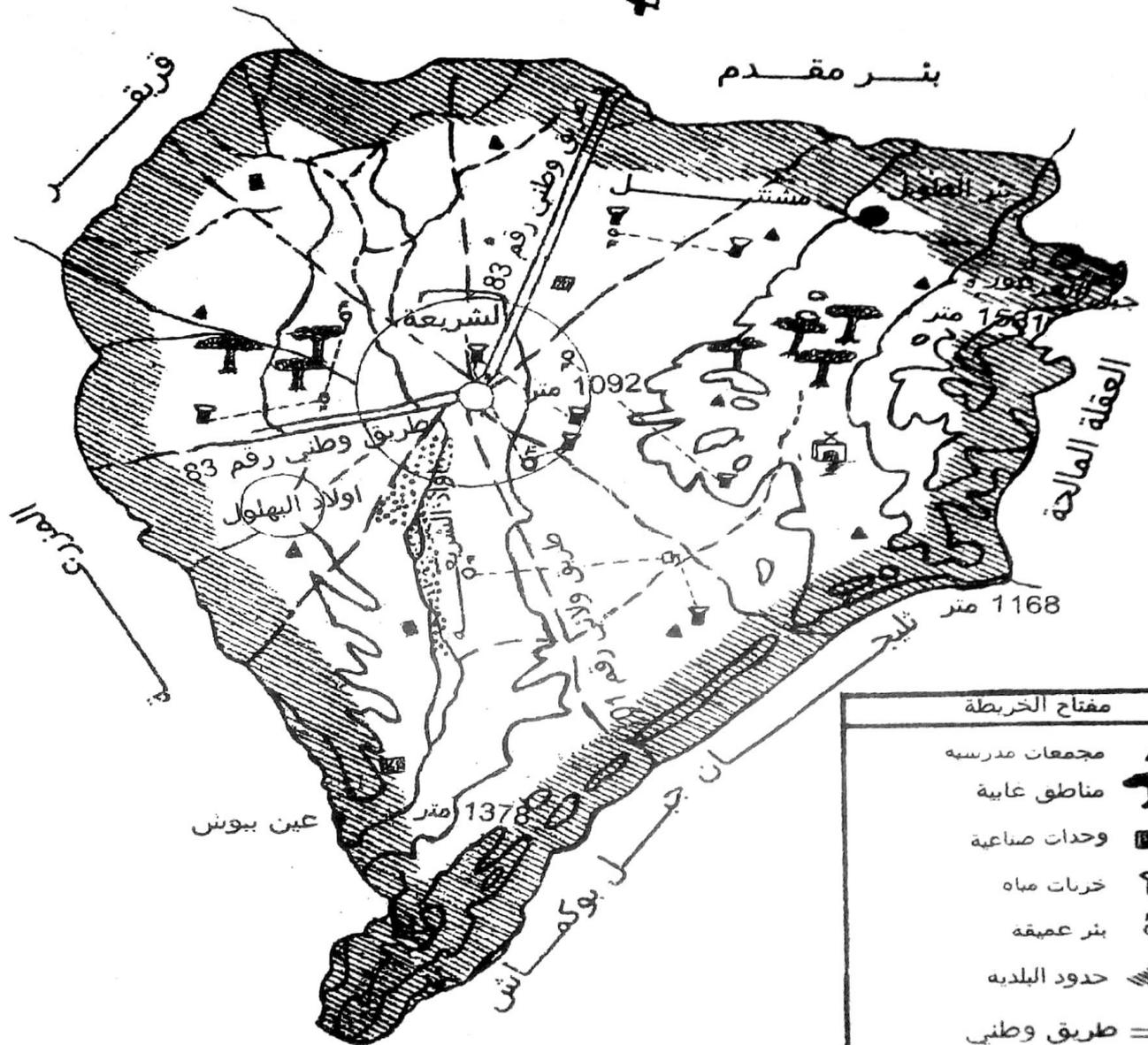
مخطط يبين مكان اجراء الدراسة (مصلحة جوازات السفر)
المصدر : المصلحة التقنية للبلدية

خريطة تبين الحدود الجغرافية لبلدية الشريعة

المصدر : المصلحة التقنية للبلدية

خريطة بلدية الشريعة

الشمال



مفتاح الخريطة

مجمعات مدرسية



مناطق غابية



وحدات صناعية



خربات مياه



بنر عميقة



حدود البلدية



طريق وطني



طريق ولائي



جامع علي بن حميدة



طريق بلدي



واد الشريعة



تضاريس جبلية



المصدر : المصدر : المصلحة التقنية للبلدية

الهيكل التنظيمي لبلدية الشريعة

الهيكل التنظيمي لبلدية الشريعة

رئيس المجلس الشعبي البلدية

النائب المكلف
بالبناء و التعمير

النائب المكلف الصحة و
النظافة و حماية البيئية

النائب المكلف
المالي و الاستثمار

النائب المكلف
الشؤون الاجتماعية
و الثقافية و الرياضة

النائب المكلف بالفلاحة
و الري و الصيد البحري

المصالح الإدارية

الأمين العام

مكتب التوثيق و
المحفوظات

مكتب الممتلكات
البلدية

الأمانة العامة

مديرية التنظيم العام و التنشيط و الشؤون الاجتماعية و الثقافية

مكتب التنظيم العام

مكتب المنازعات

مصلحة التنظيم و الشؤون العامة
و المنازعات

مكتب الانتخابات

مكتب السكن
و الإحصائيات

المصلحة البيومترية الالكترونية

مكتب الإعلام الالي

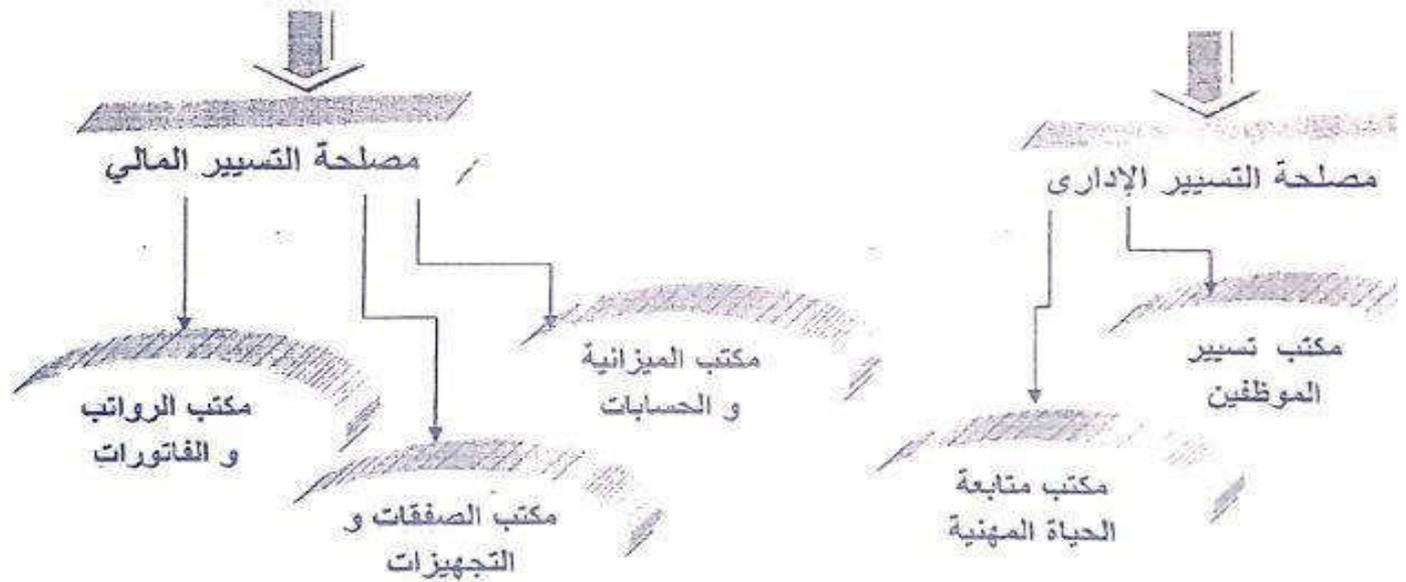
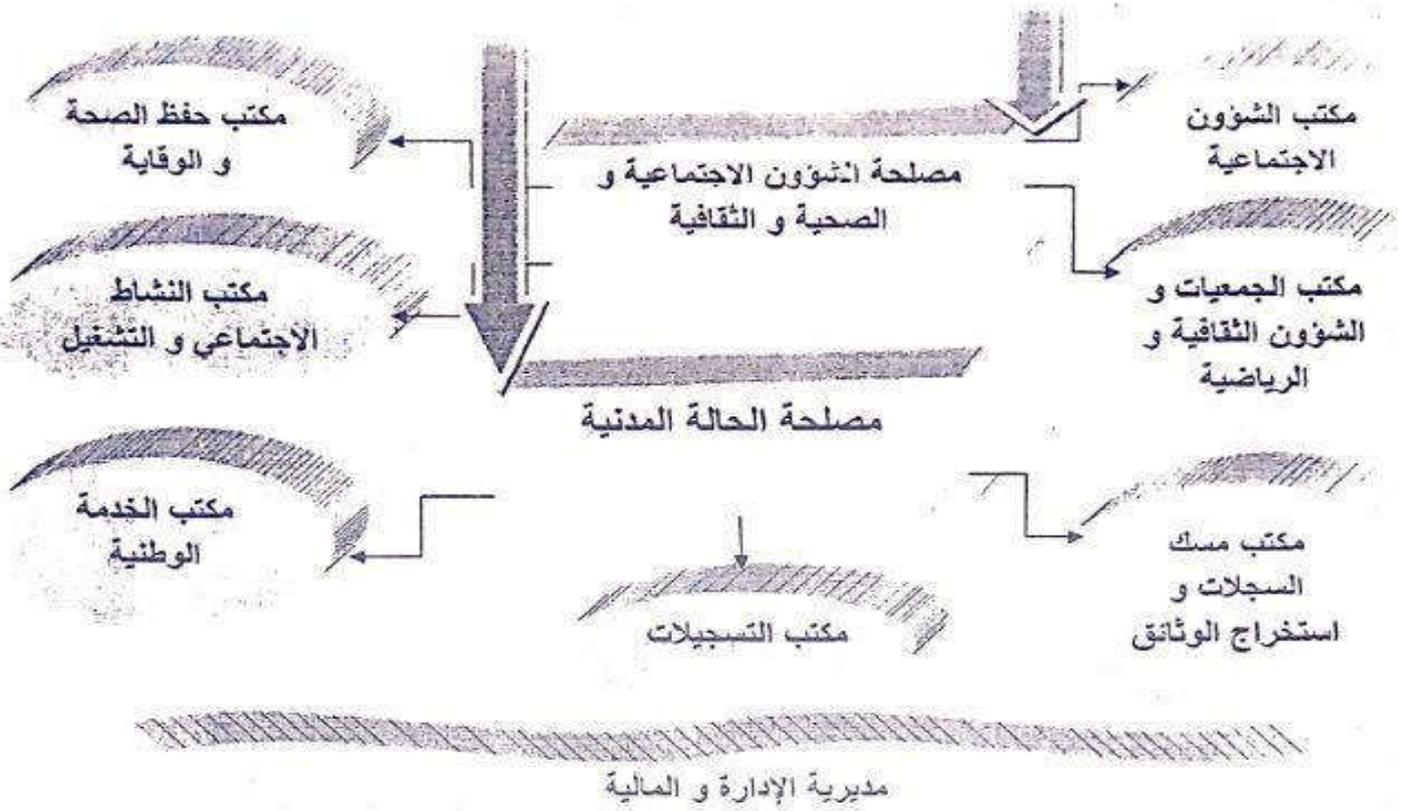
مكتب بطاقة التعريف
الوطنية البيومترية

مكتب البطاقة
الرمادية

مكتب رخصة
السياقة

مكتب جواز السفر
البيومتري

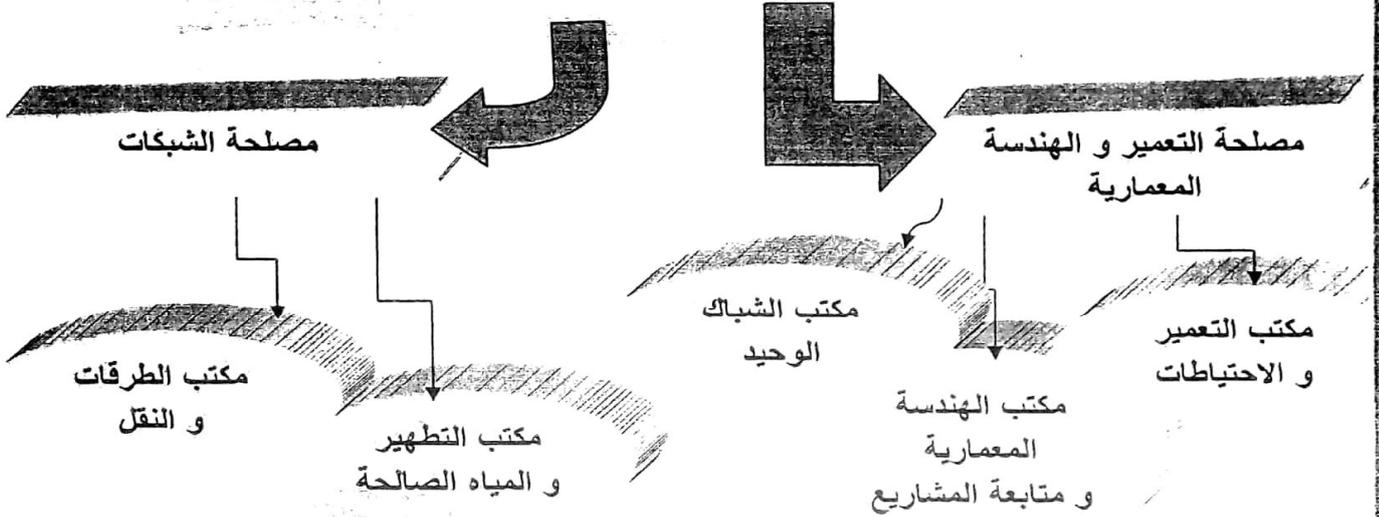
الهيكل التنظيمي لبلدية الشريعة



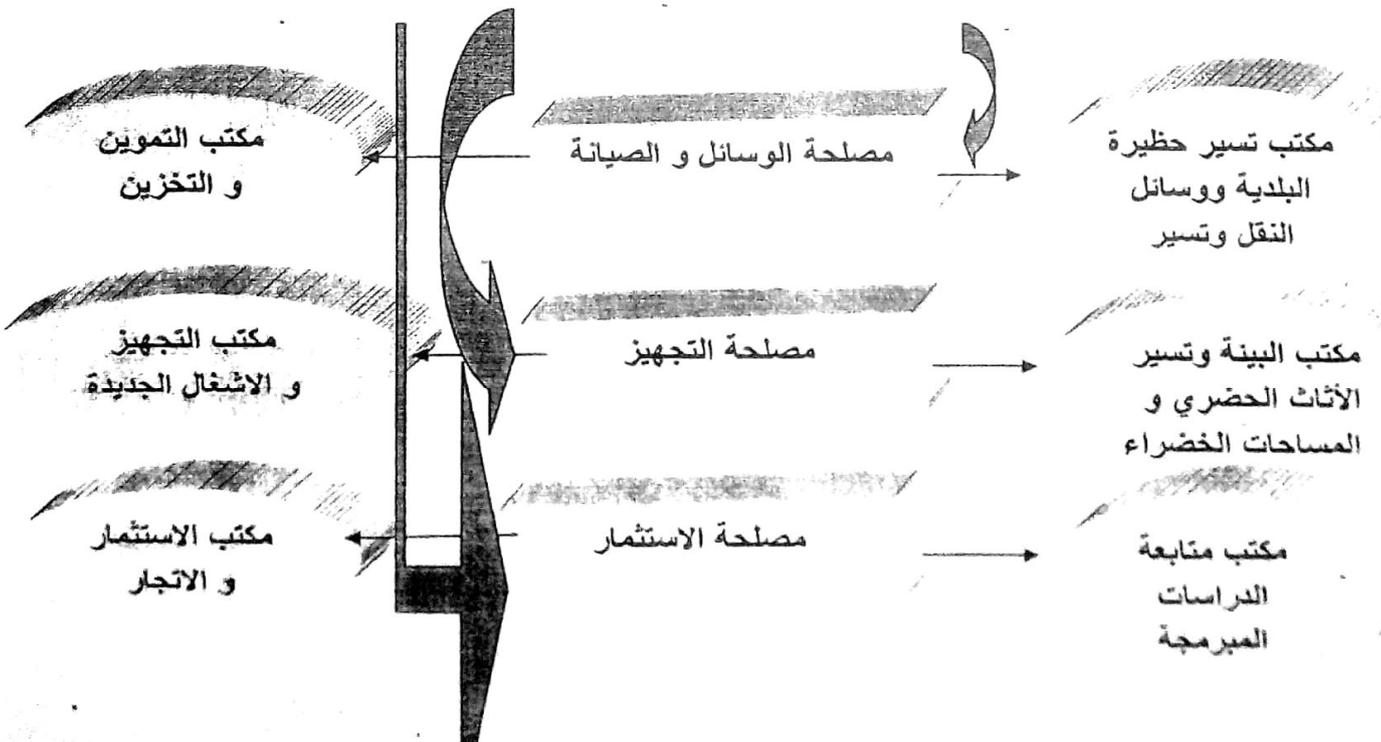
الهيكل التنظيمي لبلدية الشريعة

المصالح التقنية

مديرية التعمير و الاحتياطات العقارية



مديرية التجهيز و الاستثمار



صورة تبين مدخل لمكتب التصوير الخاص بجوازات السفر



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

REPUBLIQUE ALGERIENNE
DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
PEOPLE'S DEMOCRATIC
REPUBLIC OF ALGERIA

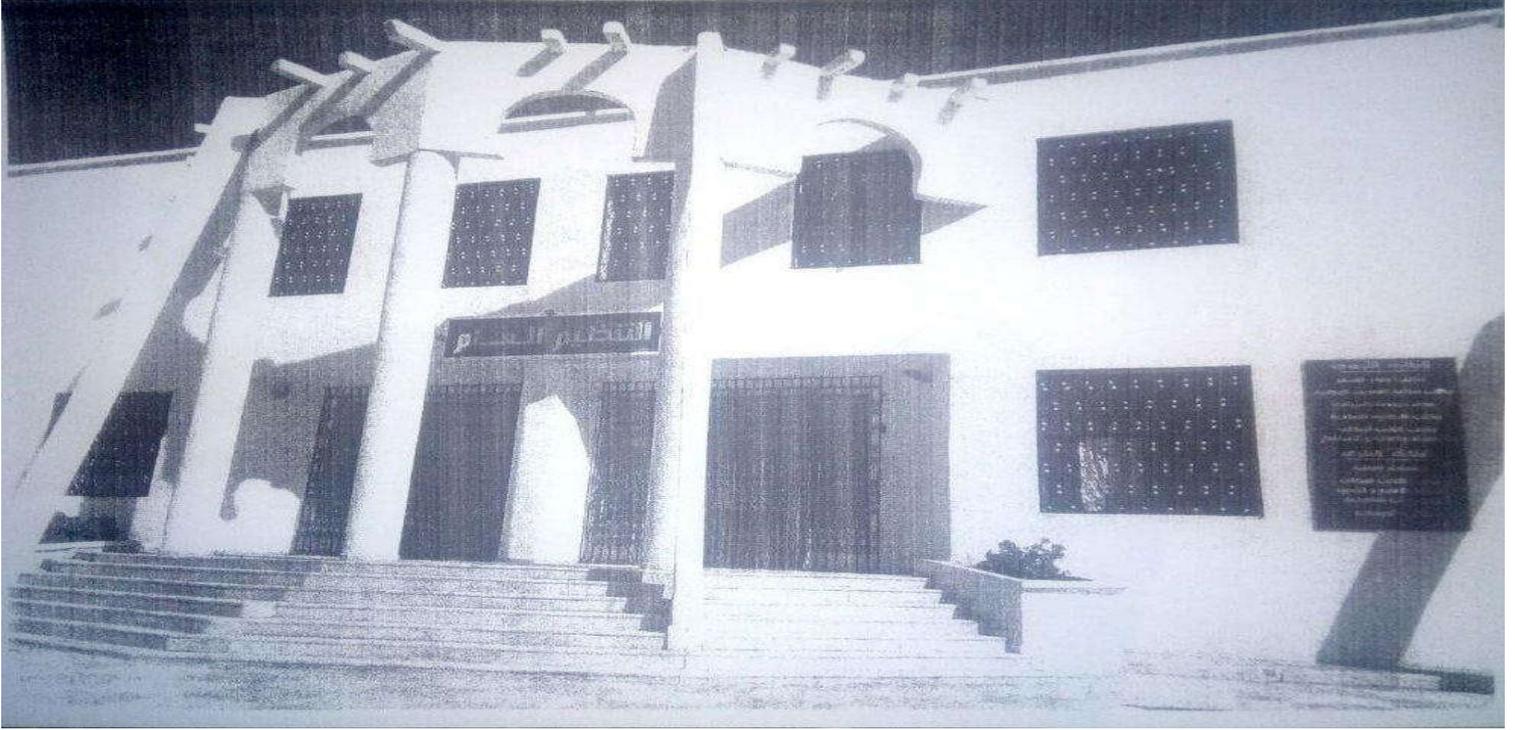


جواز السفر

PASSEPORT
PASSPORT



صور تبين مكان إجراء الدراسة



صورة تبين معدات التصوير الخاصة بحوازات السفر



قرار بلدي رقم : 15/2001 المؤرخ في : 07.03.2001

- إن رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية التربية والتعليم .
- بمقتضى القانون رقم : 78/12 المؤرخ في : 05 أوت 1978 المتضمن القانون الأساسي العام للعامل .
- بمقتضى القانون رقم : 90/08 المؤرخ في : 07 أفريل 1990 المتعلق بالبلدية .
- بمقتضى الأمر رقم : 66/133 المؤرخ في : 02 جوان 1966 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية المعدل و المتمم و مجموع النصوص المتخذة لتطبيقه .
- بمقتضى المرسوم رقم : 85/59 المؤرخ في : 23 مارس 1985 المتضمن القانون الأساسي النموذجي لعمال المؤسسات و الإدارات العمومية .
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم : 91/26 المؤرخ في : 02 فبراير 1991 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المنتمين الى قطاع البلديات .
- نظراً للقرار الوزاري المشترك رقم : 6729 المؤرخ في : 11/أكتوبر 1981 المتضمن التنظيم الإداري للمصالح البلدية .

- نظراً للمدولة رقم : 45/2000 المؤرخة في 20 فيفري 2001 و المصادق عليها بتاريخ : 27/02/2001 تحت رقم 10/دش/م.و.ب /2001، والمتعلقة بتحديد الهيكل التنظيمي للإدارة البلدية .
- و باقتراح من السيد : الأمين العام للبلدية

بقر

المادة الأولى: يهدف هذا القرار الى تحديد الهيكل التنظيمي لإدارة بلدية التربية والتعليم.

المادة الثانية: يتضمن الهيكل التنظيمي لإدارة البلدية مايلي:-

أولاً: المصالح الإدارية

01 : الأمانة العامة

مكتب الأمانة العامة

مكتب مناصات البلدية.

مكتب التوثيق و المحفوظات

02 : مديرية التنظيم العام و التنشيط و الشؤون الاجتماعية والثقافية

أ - مصلحة التنظيم و الشؤون العامة و المنازعات .

مكتب التنظيم العام .

مكتب المنازعات

مكتب السكن و الإحصائيات .

مكتب الانتخابات

ب - مصلحة الشؤون الاجتماعية و الصحية و الثقافية.

مكتب الشؤون الاجتماعية
مكتب مكتب الصحة و الوقاية
مكتب الجمعيات و الشؤون التقنية و تخطيط و التقييم
مكتب القطاع الاجتماعي و التشغيل

ج - مصلحة الحالة المدنية :

مكتب مكتب السجلات و استخراج الوثائق
مكتب التسجيلات
مكتب الخدمة الوطنية .

03 : مديرية الإدارة و المالية.

أ - مصلحة التسيير الإداري :

مكتب تسيير الموظفين و التكوين
مكتب متابعة الحياة المهنية للموظفين .

ب - مصلحة التسيير المالي

مكتب الميزانية و الحسابات
مكتب الرواتب و الفاتورات
مكتب الصفقات و التجهيز .

ثانيا: المصالح التقنية

مديرية التعمير و الاحتياطات العقارية :

مصلحة التعمير و الهندسة المعمارية :

مكتب التعمير و الاحتياطات العقارية
مكتب الهندسة المعمارية و متابعة البناء

مصلحة الشبكات

مكتب التطهير و المياه الصالحة للشرب
مكتب الطرقات و النقل .

مديرية التجهيز و الاستثمار :

مصلحة الوسائل و الصيانة :

مكتب تسيير حضيرة البلدية و وسائل النقل و تسيير الورشات
مكتب التموين و التخزين .

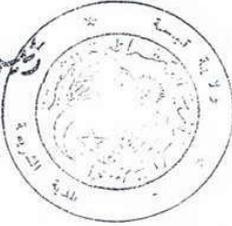
مصلحة التجهيز :

مكتب البيئة و تسيير الاثاث الحضري و المساحات الخضراء
مكتب التجهيز و الأشغال الجديدة .

مصلحة الاستثمار :

مكتب متابعة الدراسات المبرمجة
مكتب الاستثمار و الإنجاز .

رئيس المجلس الشعبي البلدي .

رئيس المجلس الشعبي البلدي
الخروج


كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
الرقم : ل.ق.ع. / 20 >

من السيد // رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال

إلى السيد //
السيد محمد تبسة

الموضوع // طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني

بعد التحية والاحترام؛

بغرض إجراء بحث ميداني لطلبة الماستر تخصص اتصال تنظيمي: نرجوا من سيادتكم
الموافقة على إجراء بحث ميداني للطلبة الآتية أسماؤهم

بوظيفة منزي
زيدو عبد النور

ضمن مؤسستكم.

نشكر لكم تعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

رئيس قسم العلوم الإنسانية
رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
بيلال الدين مسعودي

موافقة مسؤول المؤسسة المستقبلية
رئيس المجلس العلمي للبلدي
بيلال الدين مسعودي

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

تخصص: اتصال تنظيمي

إستمارة إستبيان

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العمومية

دراسة ميدانية في بلدية الشريعة ولاية تبسة

مكلمة لإنجاز مذكرة ماستر علوم الإعلام و الاتصال

المشرف

ك. كريمة

إعداد الطالبين:

بوطورة رمزي

ربيعي عبد النور

ملاحظات:

- ✓ نرجو منكم الإجابة على أسئلة بكل شفافية و موضوعية لضمان مصداقية البحث.
- ✓ وضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة.
- ✓ بيانات هذه الاستمارة سرية و لا تستخدم إلا في مجال البحث العلمي لـ نرجو منكم التعاون معنا على كل الأسئلة و لكم جزيل الشكر.

الموسم الجامعي:

2020-2019

البيانات الشخصية

يرجى منكم وضع الإشارة (X) في مربع المناسب لاختيارك

1. النوع:

ذكر أنثى

2. السن:

18 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3. المستوى التعليمي:

ثانوي جامعي معهد أو مركز تكوين المهني

4. الإقضية في العمل:

أقل من خمس سنوات من خمسة إلى عشر سنوات أكثر من عشر سنوات

5. على أي أساس تم توظيفك:

الاختبار الشهادة

6. مهارات استخدام الحاسوب:

مبتدئ متوسط محترف

المحور الأول: درجة التطبيق الإدارية الإلكترونية في بلدية الشريعة

7. هل تتبنى بلدية الشريعة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين؟

نعم لا نوع ما

8. هل تعطي بلدية الشريعة الموظفين فرصة أداء مهامهم بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا بعض المهام فقط

- إذا كانت إجابتك بالإيجاب فما هي هذه التكنولوجيا؟

حواسيب متصلة بالانترنت هواتف محمولة ألواح محمولة

تكنولوجيا أخرى أذكرها:

9. هل توفر بلدية الشريعة ولاية تبسة هذه التكنولوجيا لكافة المصالح والعمال؟

نعم لا

- إذا كانت إجابتك ب: لا فما هي المستويات التي تتوفر على هذه التكنولوجيا؟

المدير رؤساء المصالح الموظفين العاديين

10. هل تعتمد بلدية الشريعة على المراسلات الإدارية الالكترونية؟

نعم لا

11. هل تعتمد بلدية الشريعة على نظام شبكة الداخلية الانترنت؟

نعم لا أحيانا

12. هل تعتمد بلدية الشريعة على قطاع شبكة الخارجية اكسترا نيت؟

نعم لا

13. هل تمتلك البلدية قاعدة بيانات لتخزين المراسلات والوثائق؟

نعم لا

14. هل تعمل البلدية في نظام البريد الالكتروني؟

نعم لا

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية و دورها في تسهيل العمل لدى موظفي بلدية الشريعة

15. هل يؤدي تقديم الخدمة الالكترونية في البلدية إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل؟

نعم لا

16. هل يسمح تقديم الخدمة الكترونيا بتقليل الحاجة إلى الموظفين وهو ما يؤدي إلى تخفيض التكاليف؟

نعم لا أحيانا

17. هل الإدارة الالكترونية تضمن سرية امن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان ؟

نعم لا أحيانا

18. هل يؤدي تقديم الخدمات الالكترونية إلى زيادة استقلالية الوثائق؟

نعم لا

19. في رأيك هل تسمح الإدارات الالكترونية بتقليل استخدام الورق؟

نعم لا

20. هل يساعد تطبيق الإدارة الالكترونية في سرعة حل مشكلات اتخاذ القرارات؟

نعم لا

21. هل يوفر تطبيق الإدارة الالكترونية الوقت والتفكير و الإبداع؟

لا نعم

22. هل يساهم تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في زيادة مردودية الموظفين؟

لا نعم

المحور الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الشريعة ولاية تبسة

23. هل تطبيق الإدارة الالكترونية يساعد على تحقيق الانسجام بين العمال؟

نعم لا الى حد ما

24. هل للإدارة الالكترونية دور فعال في تحقيق أهداف المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

25. ما رأيك في تطبيق الإدارة الالكترونية حاليا في المؤسسة؟

فعالة غير فعالة

26. هل ترى أن تطبيق الإدارة الالكترونية يسهل لك مهامك؟

موافق غير موافق

27. هل استخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة يؤدي إلى العجز الفكري لدى الموظفين؟

نادرا أحيانا غالبا

28. هل تمتلك البلدية نظام السرية لحماية الملفات والوثائق:

نعم لا

ملخص الدراسة:

استطاعت التكنولوجيات الحديثة للاتصال ان تحدث تغيرات جذرية في مختلف مجالات الحياة ومن بينهم المجال الاداري مما دفع العديد من الادارات للاهتمام بهذه التكنولوجيات ومحاولة مواكبة تطوراتها وتحسين خدماتها وهذا بتبني الاليات المناسبة لمواكبة هذه التطورات بهدف تحسين أدائها وتقديم خدمات افضل وتسهيل المهام على الموظف

ومن المنطق جاءت دراستنا لتبيين واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العمومية ، فهدفت الى معرفة واقع الادارة الالكترونية وتطبيقها في البلدية ، ودرجة مساهمتها في تحسين أداء موظفي مصالحها ، وللإجابة على هذه التساؤلات قمنا بدراسة ميدانية معتمدين على المنهج الوصفي ، وتم اختيار عينة قصدية المتمثلة في موظفي مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة ، وللإجابة على أسئلة الاستبيان وبعد مناقشة نتائج الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

الاهمية البالغة لتطبيق الادارة الإلكترونية والتكنولوجيات الحديثة للاتصال لدى موظفي مصلحة الشباك الالكتروني ومساهمتها بشكل كبير في الادارة كونها قلصت الاعباء على موظفيها من خلال تحسين الاجراءات الادارية والسرعة في انجاز المعاملات والقضاء على البيروقراطية مما ساعد لتحسين الاداء، ولكن هذا لا ينفي وجود بعض الصعوبات كضعف الشبكة ، ومع كل هذه التجاوزات الا أنه لا يمكن تجاهل دورها الكبير في تحسين الخدمة العمومية وتقريب الادارة من المواطن .

Summary :

The new communication technology has made it possible to make radical transformations in different areas of life, such as the administrative sector which has generated the focus of administrations on these technologies and to follow its evolution and improve their services by adopting the reliable and appropriate mechanism in order to improve the performance of services and facilitate the task for the employee.

Our study shows the reality of the use of electronic institutions, so it aims at its application in the town hall, and its impact on improving employee performance to answer these questions, an empirical study was carried out based on the descriptive method, a sample of the staff of the online secure document service was chosen and to answer a this questionnaire and after the study were reached a set of results the importance of using this technical administration is to reduce the work of employees through the improvement of administrative procedures and speed.

Execution of transactions and the elimination of bureaucracy but that does not exclude the weakened network, put with all that we cannot ignore its role in improving public service and bringing the administration closer to the citizen.