

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية.

قسم السياسة العامة والأنظمة المقارنة.

الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة: دائرة فنوغيل-أدرار-

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر في ميدان العلوم السياسية تخصص نظم سياسية
مقارنة.

إشراف الأستاذة:

بن بخيته وردة

إعداد الطالب:

ديحمانى عبد الرزاق

لجنة المناقشة:

د/ هارون مليكة.....رئيسا

د/ بن بخيته وردة.....مشرفا ومقررا

د/ بلفرد لطفى.....عضوا

السنة الجامعية

2016/2015

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

قسم السياسة العامة والأنظمة المقارنة

الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة: دائرة فنوغيل-أدرار-

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر في ميدان العلوم السياسية تخصص نظم سياسية مقارنة.

إشراف الأستاذة:

بن بخيته وردة

إعداد الطالب:

ديحمانى عبد الرزاق

لجنة المناقشة:

د/ هرون مليكة.....رئيسا

أ/ بن بخيته وردة.....مقررا

د/ بلقرن لطفى.....عضوا

السنة الجامعية

2016/2015

إهداء

الحمد لله أولا وأخيرا ثم الصلاة والسلام على

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى أهباء الدرب الوالدين الكريمين اللذين

كان لهما كل الفضل في نجاحي وعملي هذا فبفضلهما

نطقته ندائي الأول، وبكفاحهما وحنانهما الذي أحاطاني به

سرت مشواري العلمي، الذي أرجو من الله أن يتواصل

وأدعو من الله أن يبارك في عمركما.

تشكرات

الحمد لله والشكر لله من قبل ومن بعد، ومن ثم أتقدم بالشكر
الجزيل إلى أستاذة المشرفة بن بخيطة وردة التي تفانته في توجيهي
ومساعدتي طيلة مدة العمل.

كما أتقدم بالشكر إلى أخي محمد وعبد الله وسالم وجميع إخوتي
الذين لم أذكرهم، كما لأنسى زميل الدرب

عبد المجيد

والشكر مقدم إلى كل من درسني في مشواري الدراسي
إلى أساتذتي في المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية
إلى كل زملائي وزميلاتي في المدرسة
إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في عملي هذا
إلى جميع الأصدقاء والأحباء.

مقدمة

مقدمة

لقد عرفت الإدارة فكريا وممارسة تقدما ملحوظ بواسطة التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، حيث تعتبر على هذا النحو هدفا متغير يصعب التنبؤ بحركته، وفي الوقت الذي كانت فيه الإدارة تسيير على التفكير القيادي وبما تنتج التجارب والممارسة، اليومية القائمة على مراقبة الفرد وأدائه، فالإدارة اليوم أصبحت تسيير على معطيات التكنولوجيا وتطورها، ما ترتب عليه التحول نحو الإدارة الالكترونية، التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها.

حيث أصبحت، الإدارة الالكترونية تمثل توجه عالمي يشجع على تبني نظم الخدمة الالكترونية، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، بحيث كانت هناك حملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير وعلى رأس هذه الدول الولايات المتحدة الأمريكية، التي تعتبر نموذج رائد في الخدمات الالكترونية، ما جعلها تصبح رهان دولي جديد تقوم عليه الدول في كافة المجالات سياسية، اقتصادية واجتماعية، وتعتبر الجزائر من الدول التي تسعى إلى ركب نهج الإدارة الالكترونية، من خلال القيام بمجموعة من الإصلاحات على المستوى الإداري، وعلى رأسها مشروع الإدارة الالكترونية 2008، الذي يعمل على وضع ركيزة أساسية للإدارة الالكترونية في الجزائر.

حيث تقوم هذه الدراسة بالوقوف على الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر انطلاقا من دراسة حالة تتمثل في الدائرة الإدارية فنوغيل-أدرار-، في ظل سعي الحكومات المتتابة في الجزائر إلى وضع سياسات تعزز من الخدمة الالكترونية وتدفع بها إلى صفة الدول الرائدة مع الوقوف على ما حققته الإدارة الالكترونية، في الوقت الراهن من انجازات تساعد في تحقيق مستوى أفضل من الخدمة للمواطنين والعراقيل التي تقف عائق ضد الإدارة الالكترونية لتكون من الدول الرائدة.

مقدمة

1. الإشكالية:

أن التطور التكنولوجي الذي شاهده المؤسسات في هذا العصر، وكذا تزايد الخدمات الالكترونية على مستوى العالم، وظهور مفاهيم الشمولية والعولمة، وما صاحب ذلك من تعقد العلاقات شيء فشيء، سواء بين الأفراد والمؤسسات أو بين المؤسسات وغيرها، كلها عوامل جعلت من مهمة الخدمات الكلاسيكية ذات طابع سلبي في المؤسسة ما دفع بالدولة الجزائرية إلى مواكبة هذا الركب من التطور، بوضع مجموعة من الإصلاحات الإدارية والمشاريع، من اجل تحقيق إدارة الكترونية تساعد على الاستمرار والمنافسة وتحقيق اكبر قدر من الخدمات للمواطنين؛ نتيجة ما تعرفه الدوائر الفرعية من خدمات ومن بينها الدائرة فنوغيل محل الدراسة، في ظل سعي الجزائر الى توفير التقنيات التكنولوجية للإدارات التي من بينها الدائرة فنوغيل، ما يستدعي توفير خدمات ذات مستوى جيد للأفراد داخل الدوائر الإدارية الفرعية، مما يدفعنا إلى طرح الإشكالية التالية:

- كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر بشكل عام ودائرة فنوغيل ولاية أدرار بشكل خاص؟

و بناء على ما سبق و ما أثير من نقاش نقوم بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي الإدارة و الإدارة الالكترونية؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية؟
- ما هي أهم الخطط المتبعة لعصرنه الادارة في الجزائر؟
- ماهو دور الادارة الالكترونية في الخدمة العمومية في الدائرة فنوغيل؟

2. الفرضيات:

على ضوء العرض السابق للإشكالية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- يساهم استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة على تحسين الخدمة العمومية

مقدمة

- وجود علاقة ايجابية بين الخدمات الالكترونية وتقليص الجهد والوقت على مستوى الدائرة الإدارية فنوغيل
- تعد البنية التحتية الجيدة للمؤسسات من ضمن المصادر التي تساهم في تحسين الخدمة العمومية الالكترونية
- يساهم تكوين الموظفين في التكنولوجيات الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في الدائرة الإدارية فنوغيل

3. حدود المشكلة:

(1) المجال الزمني:

تم اجراء هذه الدراسة على العينة محل الدراسة في النصف الاول من سنة 2016 .

(2) المجال المكاني:

الاطار المكاني لاجراء هذه الدراسة في المقاطعة الادارية لدائرة فنوغيل ولاية ادرار جنوب الجزائر .

(3) المجال الموضوعي:

يتمحور المجال الموضوعي للدراسة حول الواقع الاداري للادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، واهم العوائق التي تواجه الادارة الالكترونية في الجزائر .

4. أهمية الدراسة:

(1) الأهمية العلمية:

تتمثل في حيوية موضوع الدراسة والسعي لتقديم دراسات تساعد على تحسين الإدارة الالكترونية في الحياة العامة للمواطنين، وذلك من خلال الوقوف على العراقيل التي تعرفها، كما أنها تحاول سد بعض النقص في

مقدمة

أدبيات الإدارة الالكترونية في الدولة، وتساهم في إيضاح مفهوم، ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، ببيان أهميتها للإدارة العامة المعاصرة، وتأتي هذه الدراسة محاولة للتوصل إلى مجموعة من المؤشرات الأدائية التي تخطوها الإدارة الالكترونية في المؤسسات التي تعنى بالخدمة العامة. ويمكن أن تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة إلى حقل المعرفة وخصوصا المكتبة العربية، وكذا أن تكون هذه الدراسة نواة لدراسات أخرى تقيس متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ودراسة متغيرات أخرى غير المتغيرات التي تناولتها الدراسة الحالية.

(2) الأهمية العملية:

تأخذ الدراسات على عاتقها إبراز أهم الخصائص و المميزات العلمية التي تعطي دفعة معنوية في الدراسة. حيث تكمن الأهمية العلمية للموضوع في انه سيساهم في إلقاء الضوء على واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية في الفترة الراهنة، واهم التطورات التنموية في الحياة العامة للمواطنين، وتقديم دراسة تشخيصية للمعوقات التي تواجهها بغرض الاستفادة منها في المستقبل.

5. أهداف الدراسة:

- * التعرف على ما مدى تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر وبالخصوص على مستوى الدائرة فنوغيل، وفيما تتمثل المعوقات التي تواجهها والتعرف على الدور الذي تحققه في تحسين الخدمة.
- * وكذا ما مدى قابلية المواطنين بالواقع الالكتروني الذي تلعبه الادارة في تسهيل الخدمات للأفراد داخل الدولة وخارجها(الحياة العامة) من وجهة نظر الموظفين.
- * تقديم اقتراحات لتخطي معوقات الادارة الالكترونية في الجزائر، نتيجة الدور الذي تلعبه في الاقتصاديات على مستوى العالم.

6. أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

تعتبر الرغبة في معرفة ما مدى تطبيق هذا الموضوع في الجزائر جعلتني اسعى لاختياره ناهيك عن الرغبة

مقدمة

في التطلع والاكتشاف بخصوص مجال التكنولوجيا والاعلام الالي.

الأسباب الموضوعية:

يعرف الموضوع اهتمام كبير داخل الدولة في جميع القطاعات، في ظل سعي الدولة الى تحقيق قدر كبير من التطور من ناحية الادارة الالكترونية. وكذا اعتبار الادارة الالكترونية رهان تقوم عليه جميع الدول في العالم من اجل تحقيق اكبر قدر من التقدم و تحسين الخدمات بين مؤسسات الدولة والمواطنين.

7. منهجية الدراسة:

(1) الجانب النظري:

من اجل الاجابة على الاشكالية المطروحة، واثبات أو ضحد الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة في خصوص موضوع الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية وجب الالمام بالجانب النظري لدراسة وتقديم نظرة وصفية لمتغيرات دراسة الادارة الالكترونية والخدمة العمومية عن طريق مجموعة من المعلومات والحقائق التي يتم التوصل اليها، لمحاولة الاستقادة منها في المستقبل، ومعرفة طبيعة العلاقة بين الادارة الالكترونية والخدمة العمومية، وذلك بالاعتماد على الملاحظة والمقابلة والاستبانة، حيث ان مجتمع الدراسة الاصلي يتكون من 20 موظفا موزعين على اربع رتب مهندس، متصرف، ملحق اداري، عون ادارة وتتكون عينة البحث من 16 موظف ما يمثل نسبة 80% من المجتمع الأصلي.

(2) الجانب التطبيقي:

في هذا الجانب سيتم اعتماد منهج دراسة الحالة إذا يمكن من البحث المعمق في الفئة محل الدراسة في المقاطعة الإدارية لدائرة فنوغيل، ثم جمع النتائج وتحليلها للاستقادة منها في المستقبل وذلك لنهوض بالإدارة الالكترونية من اجل تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وصولا إلى ركب الدول الرائدة في هذا المجال. وذلك

مقدمة

بالاعتماد على المنهج الوصفي الذي يمكن من خلاله الوصول الى نتائج ذات دلالة من خلال سرد بعض التجارب والدراسات في موضوع الدراسة.

إضافة إلى المدخل النظري الذي يستند على التفكير النظري، الذي له علاقة وطيدة بالإدارة والتطورات التي تعرفها على مستوى البيئة الخارجية.

1. أدوات الدراسة:

سيكون الاستبيان هو الاداة التي تعتمد للحصول على البيانات من افراد العينة محل الدراسة، بهدف الحصول على الأراء حول الادارة الالكترونية، ودورها في تحسين الخدمة العمومية والعوائق التي تواجهها في الادارة الجزائرية وفق المتغيرات التي سيتم ادراجها في محاور الاستبانة. بالإضافة الى استعمال الملاحظة والمقابلة للحصول على معلومات تخص المقاطعة الادارية، والملاحظة من اجل معرفة طبيعة الممارسة داخل الادارة الالكترونية.

8. أدبيات الدراسة:

(1) الدراسات العربية:

*دراسة ل سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010. تنطلق هذه الدراسة من صيرورة مفهوم الإدارة بشكل عام ومن الناحية التقليدية إلى الإدارة الالكترونية التي تقوم على الحاسب الآلي وكذا، تحليل أساسيات الإدارة الالكترونية ومرادفاتها وعناصرها البنوية المتكاملة بالإضافة إلى مناقشة أهمية الإدارة الالكترونية في حياة المنظمات و المؤسسات الخاصة و العامة. وإبراز العوامل الدافعة والمحفزة لظهور نظم الإدارة الالكترونية وتطبيق مشروعاتها مع تقديم محددات تطبيق الإدارة الالكترونية في البيئة العربية من خلال تقديم شرح عام حول طبيعة البيئة داخل المجتمع في تفعيل الإدارة الالكترونية.

*دراسة بعنوان: المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، من إعداد محمود حسين الوادي، دار الصفاء، 2011. تقدم هذه الدراسة دور الإدارة الالكترونية في تحصيل المعرفة و تحسين الخدمة الإدارية من

مقدمة

خلال الإبداع الإداري الذي هو ليس نتاج الصدفة بقدر ما هو نتيجة حتمية لأسس علمية وقواعد تتبع، ومن أهم هذه القواعد المشاركة بالفكر وإتاحة المعلومات، مع إبراز دور المفاهيم في مختلف الفترات الزمنية التي تعتبر أساس مشكلة الإدارة الكلاسيكية ومحاولة كيفية مسابرة التطور السريع في المجال الإلكتروني مع الإدارة والحكومة الإلكترونية مع تقديم تجارب لبعض الدول في مجال الحكومة الإلكترونية لتوضيح الرؤية.

***دراسة بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر.** إعداد عشور عبد الكريم، رسالة ماجستير جامعة متتوري، قسنطينة، 2009-2010. انطلقت هذه الدراسة من الإشكالية التي تقول: إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟ حيث توصلت الدراسة إلى أن تأثير الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمة العامة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية يكمن في تحسين مستوى تلك الخدمات، حيث أصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة بشكل متواصل دون انتظار، وهذا ما تجسد من خلال نماذج الخدمات العمومية، نتيجة الدعم من طرف القيادة السياسية ووعي الجماهير. وفي خصوص التجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الإلكترونية فقد مثلت إرهابات أولية تعبر عن وجود رغبة في التحول للخدمة العامة الإلكترونية، حيث تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية وكذا اعتبارها بديل جديد بعيد النظر في علاقة الأفراد بالمؤسسات الحكومية.

(2) الدراسات الأجنبية:

***دراسة بعنوان: E Gouvernement Réseau/ Le Rôle Des Technologies De**

L'information Dans Gestion Des Reseaux, ToYu-Che Chen ورقة أعدت لمؤتمر بعنوان: الإدارة العامة الوطنية، جامعة جورج تاون، واشنطن، 10 و 11 أكتوبر 2003. تسعى هذه الدراسة إلى تعزيز فهم دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الشبكة، فتكنولوجيا المعلومات يحمل إمكانات كبيرة لتسهيل الأنشطة أو

مقدمة

الشبكة الرئيسية للأنشطة، مثل تبادل المعلومات واتخاذ القرار المشترك، مما يسهل عمل الحكومات الدولية؛ إضافة إلى إعطاء نظرة مختلفة حول تكنولوجيا المعلومات ودورها في الأعمال الحكومية.

***دراسة بعنوان: - Will E/ Information Technology And Administrative Reform/**

ورقة بحثية **Government Be Différent To Kenneth L Kraemer And John Leslie King** مدرسة معلومات جامعة ميشيغان، إن أريور، أوت 2005. تبحث هذه الدراسة المثال النظري لتكنولوجيا المعلومات بوصفها أداة للإصلاح الإداري ومدى هذا المثال الأعلى في تحقيقه في الولايات المتحدة الأمريكية انطلاقاً من أخذ نظرة على النتائج المستخلصة من البحوث حول استخدام وأثار تكنولوجيا المعلومات من وقت المركزية (الكومبيوتر) من خلال ثورة الكمبيوتر إلى العصر الحالي للإنترنت والحكومة الإلكترونية.

تم تخلص إلى أن تكنولوجيا المعلومات لم تكن أبداً أداة للإصلاح الإداري، بل تم استخدامها لتعزيز قائمة الترتيبات الإدارية والسياسية، مع تقديم استنتاجات حول ما ينبغي أن يتوقع مع التطبيقات المستقبلية المعلوماتية في وقت ما بعد الحكومة الإلكترونية. ويختتم مناقشة الأدلة الأولية حول أحدث التطبيقات لتقديم الخدمة الآلية للحكومة والديمقراطية الإلكترونية.

حيث تهدف دراستي هذه إلى الوقوف على الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، في ظل التجربة الجزائرية وليدة اللحظة، مع الوقوف على الانجازات المحققة في مجال الخدمات الإلكترونية والمعوقات التي تعاني منها الإدارة الإلكترونية في الجزائر انطلاقاً من دراسة حالة تتمثل في الدائرة الإدارية فنوغيل-أدرار-.

II. مفاهيم الدراسة:

الإدارة: يعرفها فردريك تايلور (Frederick Taylor) المهندس الإداري الذي يعتبر بمثابة أب لعلم الإدارة بأنها: "المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به الأفراد والتأكد من أنهم يفعلونه بأحسن طريقة وارخص تكلفة"

مقدمة

وعرفها (Kinicki and Williams) بأنها: "انجاز أهداف المنظمة بأسلوب يتميز بالكفاءة والفاعلية من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد التنظيمية"¹.

وقال وميز وودرو ويلسون رئيس الولايات المتحدة سابقا 1913، ان الادارة "خارج نطاق السياسة" فهي "في ميدان العمل" و" في معزل عن هرج السياسة ومرجها ونزاعاتها"².

الادارة الالكترونية: تتبع الادارة الالكترونية من الظروف التي يعيشها العالم الآن، وثورة المعلومات التي تتحكم في العالم بجميع أجهزته سواء الإدارية منها أو السياسية³. ويشير (منصف قرطاس) إلى أن الإدارة الالكترونية تقوم على مبدأ التكامل الالكترونية للمعلومات المختلفة بين لمؤسسات والعمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل إدارة المنظمة والتفاوض التجاري والعقود والإطار التنظيمي والتشريعات، وكذلك التسويات المالية والضرائب⁴.

الخدمة العمومية: بالمفهوم الحديث هي تنظيم معين بشكل يكون فيه الجمهور واع بآثار الأنشطة التي يقوم بها التنظيم على محيطه الاقتصادي والاجتماعي، وأنه المستهدف من الأنشطة التي تقوم بها الإدارة، وليس فقط السوق الذي تعمل من خلاله⁵. فالخدمة العمومية هي الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على تكوين مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين⁶.

III. صعوبات الدراسة:

تتمثل هذه الصعوبات في نقص المراجع المتعلقة بالإدارة الالكترونية في خصوص التجربة الجزائرية.

¹ - أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط2، عمان، دار وائل، 2012، ص19.

² - فرانك بيلي، معجم بلاكويل للعلوم السياسية، ط1، الإمارات العربية، ترجمة ونشر مركز الخليج للأبحاث، 2004، ص7.

³ - سمير الشوبكي، المعجم الإداري، عمان، دار أسامة ودار المشرق الثقافي، 2010، ص24.

⁴ - محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، ط1، عمان، دار المسيرة، 2009، ص310.

⁵ - رفاع شريفة، "نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية"، مجلة الباحث، العدد06، 2008، جامعة ورقلة، ص105.

⁶ - العربي بوعمامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، جامعة الوادي"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد09، ديسمبر 2014، ص40.

مقدمة

أما في خصوص الدراسة في التقرب من المسؤولين بالدرجة الأولى في المؤسسة، وكذلك عند توزيع الاستمارة وعملية جمعها.

IV. خطة المذكرة:

-**الفصل الأول:** بعنوان الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، وتضمن ثلاثة عناصر، العنصر الأول تطرقنا من خلاله إلى مفهوم الإدارة، بدء بتعريفها ووظائفها وصولا إلى نظم المعلومات الإدارية والفرق بين الإدارة العامة وإدارة الأعمال، والعنصر الثاني تطرقنا فيه إلى ماهية الإدارة الالكترونية حيث شمل تعريفها ونشأتها وكذا المفاهيم المشابهة ومبادئ الإدارة الالكترونية وخصائصها مع تقديم نماذج حول الإدارة الالكترونية في العالم، أما العنصر الثالث فيشتمل الخدمة العمومية ومميزاتها ونظم الخدمة العمومية.

-**الفصل الثاني:** بعنوان الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في الخدمة العمومية، وتحدثت فيه عن عنصرين الاول يتطرق الى التوجهات التي عرفتها الادارة الالكترونية في الجزائر بدا من الهيئات الاولى التي استخدمتهم الحكومة الالكترونية في الجزائر وصولا الى مشروع الجزائر الالكترونية 2013 والعنصر الثاني شمل واقع الخدمة العمومية في الجزائر من الناحية القانونية واهم المستجدات التي تعرفها الادارة الالكترونية في الخدمة العمومية والمعوقات التي تعرفها الادارة الالكترونية في الجزائر.

-**الفصل الثالث:** بعنوان دراسة حالة حول الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بدائرة فنوغيل ولاية أدرار، ويتضمن هو الاخر عنصرين، العنصر الاول يقدم بطاقة تقنية حول الدائرة فنوغيل، من التعريف بالدائرة الى الهيكل التنظيمي الذي تقوم عليه، ودور الادارة الالكترونية في الخدمة العمومية فيها. العنصر الثاني فيتمحور حول الدراسة الميدانية من خلال عرض النتائج وتحليلها، مع تقديم تفسير للنتائج وفق فرضيات الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للإدارة

الإلكترونية والخدمة العمومية

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة، من استخدام الحاسب الآلي والانترنت في مختلف جوانب العمل الإداري. وعليه سنقدم في هذا الفصل الإطار النظري للإدارة بشكل عام والإدارة الالكترونية بشكل خاص وذلك بالوقوف على مفهومها، أهدافها ومبادئها والخصائص التي تميزها في العملية الإدارية مع تقديم نماذج رائدة في الإدارة الالكترونية في العالم.

بالإضافة إلى مفهوم الخدمة العمومية والنظام الذي تقوم عليه وطبيعة العلاقة بينها وبين الإدارة الالكترونية من الناحية النظرية.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة .

يتناول هذا المبحث الأول الإطار المفاهيم للإدارة باعتبارها أسلوب تسيير يشمل مجالات الحياة، وذلك من خلال إبراز مكوناتها والعناصر العملية التي تأخذها وأهميتها داخل الإدارة العامة أو الدولة.

المطلب الأول: تعريف الإدارة.

والإدارة لغة مشتقة من الفعل أدار وهي تعني (أحاط) فأدار الشيء، أي أحاط به. ولفظ الإدارة هو الاسم والمصدر من أدار، (والمدير) هو من يتولى النظر في الشيء أو من يتولى إدارة جهة معينة من البلاد. أما اصطلاحاً فنجد أن للإدارة تعريفات كثيرة وسنخرج إلى بعض هذه التعريفات وهي تعريفات وضعها كتاب إداريون من مدارس إدارية مختلفة.

فمفهوم الإدارة بمعنى (Administration)، ونعني بلفظ الإدارة بهذا المعنى عدة مفاهيم نذكر منها ما

يلي¹:

- هي نشاط المستويات العليا من الإدارة، التي تضع الأهداف العامة وترسم السياسات الرئيسية.
 - هي إدارة الوحدات الحكومية، مثل أجهزة الخدمة المدنية.
 - هي نشاطات الاحتفاظ بالسجلات وإعداد تبويب المعلومات.
- ويعود تعدد المفاهيم التي يستعمل فيها لفظ الإدارة إلى عدم وجود نظرية شاملة وعامة متفق عليها للإدارة. ويعرفها هنري فايول قائلاً: (أن تقوم بالإدارة معناه أن تتنبأ وان تخطط وان تنظم وان تصدر الأوامر وان تتسق وان تراقب) .

أما تشير برنارد -أحد علماء الإدارة البارزين- فيعرفها في كتابه أعمال المدير بأنها: (ما يقوم به المدير من أعمال أثناء تأديته لوظيفته)².

وتعرف الدكتورة سلوى على ميلاد إدارة الملفات (Files administration) بأنها: القيام بتنظيم الوثائق في

¹- محمد نصر الدين جودة، إدارة الدعوة المدنية"، ط1، عمان، دار وائل، 2005، ص41.

²- رضا صاحب أبو حمد آل على وسنان كاظم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة، عمان، دار الوراق، 2006، ص29.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

الملفات لحفظها بسهولة والرجوع إليها بسرعة. والتأكد من اكتمالها وتسهيل حذف الوثائق غير المدرجة¹. ويعرفها إبراهيم شهاب الخالدي في كتابه معجم الإدارة بأنها: "الإدارة نشاط متخصص يدور بين العلم والفن، يهدف إلى توجيه الجهود البشرية وفق المعرفة العلمية والإمكانات المادية، لتحقيق أهداف معينة محددة مسبقاً². والشكل رقم (1) يوضح مراحل تعلم الإدارة.

فالإدارة علم وفن ومؤهلات قيادية ومهنية لا يستطيع أن يمارسها إلا ذوو الاختصاص والخبرة. فهي تعتمد على التفكير والعمل الذهني المرتبط بالشخصية الإدارية والجوانب والاتجاهات السلوكية المؤثرة، المتعلقة بتحفيز الجهود الجماعية نحو تحقيق هدف مشترك باستخدام الموارد المتاحة، وفقاً لأسس ومفاهيم علمية. فهي ذلك العضو في المؤسسة المسؤول عن تحقيق النتائج التي وجدت من أجلها تلك المؤسسة مهما كانت طبيعتها³. فالإدارة هي تحقيق الغايات التنظيمية بكفاءة وفعالية من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة والموارد التنظيمية، إنها القدرة على تحقيق الأهداف بواسطة الآخرين⁴.

ويتفق معظم الباحثين على أن الإدارة هي وسيلة قياسية عالمية *Universel Procès*، إذ يلاحظ تواجدها في سائر المنظمات، وإن أساليب الإدارة المتبعة لديها قد تتشابه بدرجة كبيرة، أي الأساليب التي تتبع لتحقيق الغايات والأهداف، فأينما توجهت وتجولت في المنظمات يتضح أنها تتبع أساليب محددة في تقسيم العمل والتخصص وتوفير الحوافز للعاملين، وتحديد الصلاحيات والسلطات وإجراءات العمل المتعلقة بكافة النشاطات المنظمة⁵.

¹ - سلوى على ميلاد، قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف (عربي-فرنسي-إنجليزي)، القاهرة، دار الثقافة، 1982، ص9.

² - إبراهيم بدر شهاب الخالدي، معجم الإدارة، ط1، الأردن، دار أسامة، 2011، ص31.

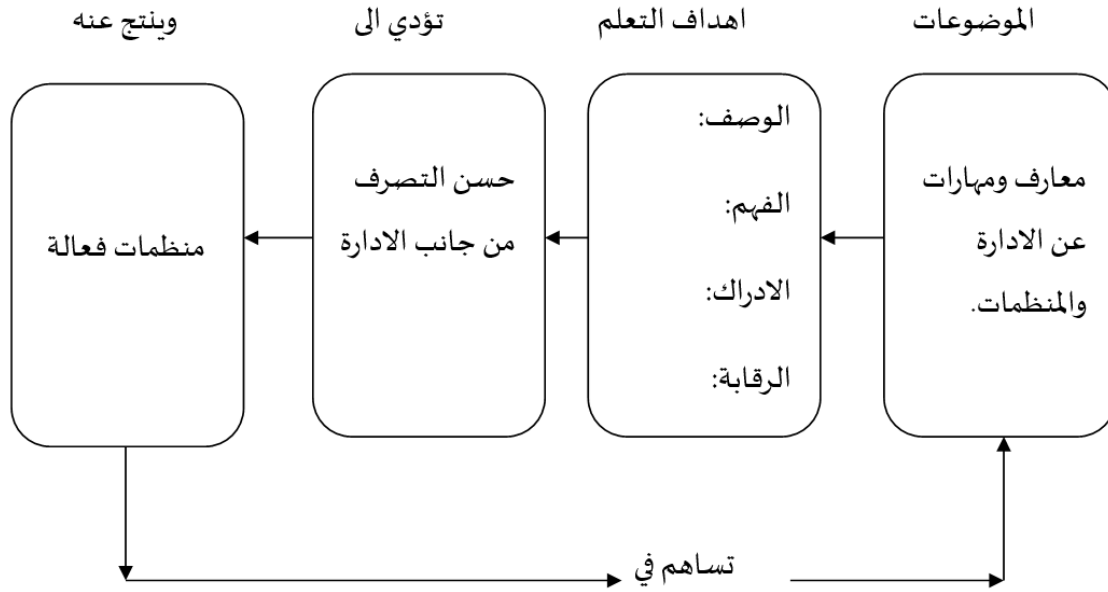
³ - حنا نصر الله، الإدارة العامة: المفاهيم والتطبيقات، ط1، عمان، دار زهران، 2010، ص5.

⁴ - فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، ط2، عمان، دار الحامد، 2007، ص8.

⁵ - حنا نصر الله، المرجع نفسه، ص6.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

الشكل رقم (1) مراحل تعلم الادارة.



المصدر: محمد نصر الدين جوده، إدارة الدعوى المدنية، ط1، عمان، دار وائل، 2005، ص39.

مما يستدعي القول أن الإدارة هي النشاطات الموجهة نحو توفير التعاون المثمر والتنسيق الفعال بين الجهود البشرية المختلفة العاملة من أجل تحقيق هدف معين بدرجة عالية من الكفاءة، والخدمة الجيدة للآخرين.

المطلب الثاني: وظائف الادارة.

يمكن النظر إليها على أنها عملية يمكن عن طريقها الجمع بين الموارد المختلفة المتاحة وفيما يلي لمحة موجزة عن كل وظيفة من وظائف العملية الإدارية نبرزها على النحو التالي¹:

التخطيط: PLANNING

التخطيط يعتبر من الوظائف الرئيسية للإدارة وهو يسبق الوظائف الأخرى. وهو عملية تحديد غايات المنظمة

¹ - رضا صاحب أبو حمد آل على وسنان كاظم الموسوي، المرجع السابق، ص30.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

والوسائل التي تعمل على تحقيقها، بهذا يتضمن التخطيط للاختيار بين مجموعة من أساليب العمل، فهو الذي يوفر المدخل المنطقي للاختيار المسبق للأهداف¹.

فالإداري يجب أن يفكر أولاً بالهدف الذي يسعى لإنجازه. ولقيام بعملية التخطيط فان على الإداري أن يتنبأ بالمتغيرات التي تحدث في البيئة سواء كانت تغييرات تكنولوجية أو اقتصادية أو في طبيعة المنافسة أو في السياسات الحكومية لان هذه التغييرات تؤثر تأثيراً كبيراً على انجاز أهدافه. كذلك فان الموارد المتاحة له سواء كانت بشرية أو مادية لها ارتباط كبير بإنجازه لأهدافه.

التنظيم: ORGANISING

تتجه وظيفة التنظيم إلى تحقيق التنسيق بين القوى العاملة والموارد المتاحة بما يكفل تنفيذ الخطة بكفاءة وفعالية ومن اجل تحقيق ذلك يتم تحديد أوجه النشاطات المختلفة للمنظمة وتوزع على العناصر البشرية فيها. كما يتم تحديد الاختصاصات والمسؤوليات والعلاقات والاتصالات بين الوحدات التنظيمية وبين الأفراد العاملين.

التوجيه: DIRECTING

تحتل وظيفة التوجيه مكانة خاصة كعنصر من عناصر الوظيفة الإدارية باعتبارها تتعلق مباشرة بإدارة العنصر البشري في المؤسسة. وتتضمن وظيفة التوجيه الكيفية التي تتمكن بها الادارة من تحقيق التعاون بين العاملين في المؤسسة وتحفزهم للعمل بأقصى طاقاتهم. وتمارس وظيفة التوجيه في المنشآت الحديثة من خلال عمليات القيادة والتحفز والاتصال مستندة في ذلك إلى فهم طبيعة السلوك الإنساني وتوجيهه بشكل ايجابي لتحقيق الأهداف المنشأة.

الرقابة: CONTROLLING

تتلخص عملية الرقابة بمقارنة العمل بمعيار معين. وهي وظيفة هامة من الوظائف التي تتألف منها العملية الإدارية. وطبيعة عملية الرقابة تستوجب أن تكون هناك معايير الواجب القياس عليها فالرقابة هي قياس

¹ - فايز جمعه صالح النجار، المرجع السابق، ص9.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

وتصحيح نشاط المرؤوسين للتأكيد من مطابقته للخطط المرسومة¹.

ومما هو جدير بالذكر أن هناك علاقة وطيدة بين التخطيط ووظيفة الرقابة فالتخطيط عملية سابقة للرقابة ولاحقة لها بمعنى انه لا رقابة صحيحة بدون خطة. مما يسهل عمل المدير في ممارسته للعملية الإدارية بنجاح فلا بد له أن يتمتع بمجموعة من المهارات الفكرية (Conceptuel) والإنسانية (humane) والفنية (Technical)، ومن بين أهدافها الكشف عن الانحرافات قبل وقوعها واستئصالها ما يعني وضع تخطيط يتماشى والعملية الرقابية².

المطلب الثالث: نظم المعلومات الإدارية والفرق بين الإدارة العامة وإدارة الأعمال.

الفرع الأول: نظم المعلومات الإدارية. Management Information System

أولاً: مفهوم نظم المعلومات الإدارية.

هي نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المتشابهة. انه نظام مخصص للحصول على صياغة وتكييف ومعالجة البيانات كمعلومات وتقديمها للمديرين عندما يحتاجونها. أما دراسة نظم المعلومات الإدارية فتركز على استخداماتها في الإدارة والأعمال.

وتتعلق نظم المعلومات الإدارية بالتخطيط للتطوير، وإدارة واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، لمساعدة الأفراد في انجاز كافة مهامهم المرتبطة بمعالجة المعلومات وإدارتها. ومن هنا فان تقنيات المعلومات الإدارية تشمل كافة أنواع التقنيات التي تستخدم بالعمل الإداري من اجل تحقيق أهدافها في الرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات³. لاحظ الشكل رقم (2).

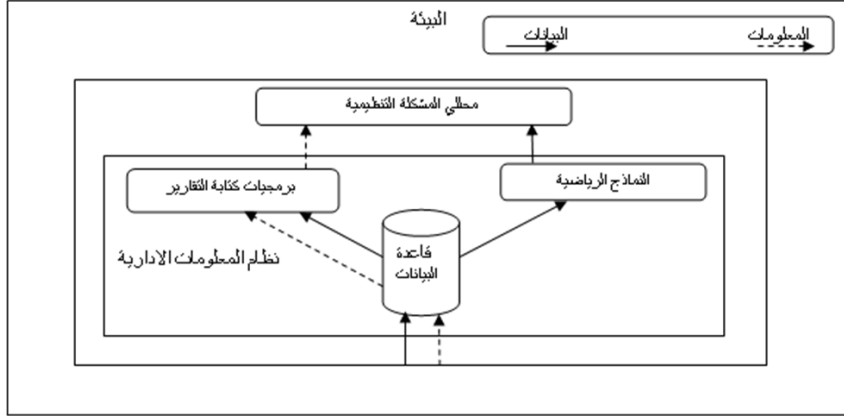
¹ - رضا صاحب أبو حمد آل على وسنان كاظم الموسوي، المرجع السابق، ص31.

² - حنا نصر الله، المرجع السابق، ص266.

³ - فايز جمعه صالح النجار، المرجع السابق، ص26.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

الشكل رقم (2) نموذج نظم المعلومات الإدارية.



المصدر: فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الادارية، ط2، عمان، دار الحامد، 2007، ص236.

يتبين من الشكل رقم (2) ان مستخدمي نظم المعلومات الادارية يتالفون عادة من عدة كينونات تنظيمية رسمية سواء من الشركة او من الشركات التابعة، والمعلومات التي يتزود بها نظام المعلومات الادارية تصف ماحدث في الماضي، وما يحدث الان، او ما سيحدث في المستقبل.

ان قاعدة البيانات (Data Base) تتمثل في مجموعة متكاملة من الملفات المرتبطة تم تنظيمها لخدمة تطبيقات متعددة في وقت واحد¹. تحتوي المعلومات التي تتزود بها سواء من نظام المعالجة للمعاملات بالاضافة الى البيانات و المعلومات التي دخلت من البيئة عن طريق تفاعل المنظمة مع المنظمات الاخرى. بحيث يقوم نظام المعلومات الادارية بتزويد هذه المعلومات من خلال استخدام نوعين من البرمجيات هما²:

1- برمجية كتابة التقارير: Reoport-Writing Software

¹ - طارق طه، نظم دعم القرار في بيئة العولمة والانترنت، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2008، ص79.

² - فايز جمعه صالح النجار، المرجع السابق، ص27.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

إن برمجة كتابة التقارير تنتج كلا من التقارير فترية (زمنية) أو خاصة، والتقارير الزمنية ترمز في لغة برمجة وتعتمد على الجداول أما التقارير الخاصة فغالبا ما تدعى (ad hoc reports) وتعد لتلبية احتياجات معلومات خاصة، وتساعد هذه الأيام قواعد البيانات في الاستجابة لمتطلبات البيانات والمعلومات الخاصة.

2- النماذج الرياضية: Mathematical Models

النماذج الرياضية هي إحدى مخرجات نظم المعلومات الإدارية. والنموذج هو تمثيل لشيء (محاكاة) مثل كائن أو نشاط فيكون النموذج (Model) تجريدا لأحد الأشياء، فهو يمثل ظاهرة معينة أو أحد الأنشطة. وتسمى الظاهرة كينونة (entity)¹.

وعليه لا بد من القول أن نظم المعلومات الإدارية قد تؤدي إلى زيادة التعاون بين الإدارة العليا والفروع التابعة في المناطق المختلفة، وكذلك زيادة التنسيق بين المنشأة وأصحاب المصالح المختلفين من الموردين والمستهلكين والموظفين حيث تؤمن نظم المعلومات الإدارية بحركة الاتصال سواء في تبادل الرأي أو تنفيذ الصفقات التجارية بين الأطراف المختلفة.

ثانيا: فوائد نظم المعلومات الإدارية.

تقدم نظم المعلومات الإدارية العديد من الفوائد سواء على مستوى الإدارة الوسطى أو على مستوى المنظمة الكلية، وتهيئة الظروف المناسبة التي تخدم المنظمة في وظائفها المختلفة أو مساعدة المدير عند ممارسة أنشطته المتعددة.

ومن أهم الفوائد التي يمكن أن تقدمها نظم المعلومات الإدارية ما يلي²:

- 1- تقديم المعلومات الى المستويات الادارية المختلفة.
- 2- تقديم المعلومات الى الاقسام المختلفة، بغية اصدار التقارير سواء كانت تجميعية، او تفصيلية

¹ - عزة العطار، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، 2007، ص118.

² - فايز جمعه صالح النجار، المرجع السابق، ص28.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

عن نشاطات المنظمة المختلفة.

3- تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر وفي الوقت المناسب لتهيئة الظروف المناسبة لصنع القرار.

4- تقييم النتائج و النشاطات في المنظمة، لتصحيح اي انحرافات محتملة.

5- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها، لصنع الاحتياطات اللازمة في حالة وجود اي خلل في تحقيق الاهداف.

6- تحديد قنوات الاتصال الافقية و العمودية بين الوحدات الادارية المختلفة لتسهيل عملية استرجاع البيانات.

7- تزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها.

8- الاحاطة المستمرة بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاطات المنظمة المختلفة.

9- تسهيل التحوار بين النظام والمستفيدين، للرد على الاستفسارات المختلفة.

10- حفظ البيانات و المعلومات المختلفة في المنظمة.

الفرع الثاني: الفرق بين الادارة العامة و إدارة الأعمال.

رغم التداخل الكبير بين عناصر الادارة العامة وإدارة الأعمال إلا أن هناك فروقا بينهما في خصوص الأهداف والمنطلقات التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف، حيث يظهر ذلك في النقاط التالية¹:

1- اختلاف الأهداف الأساسية: الهدف الأساسي للإدارة العامة هو تقديم خدمة نافعة للمجتمع بغض النظر عن الربح أو عدمه بينما تسعى إدارة الأعمال إلى تحقيق بقاء المشروع واستمرار يته ونموه وازدهاره عن طريق تقديم خدمة نافعة للمجتمع لتحصل على أرباح ملائمة تحقق بها هدف البقاء والاستمرار والنمو والازدهار إلى جانب أهداف ثانوية أخرى.

¹ - رضا صاحب أبو حمد آل على وسنان كاظم الموسوي، المرجع السابق، ص35.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

2- الاختلاف في مجال التطبيق: تطبق الادارة العامة في مجال الخدمة العامة أي الدوائر والمؤسسات الحكومية بينما تطبق إدارة الأعمال في مجال القطاع الخاص من مشاريع فردية وشركات.
3- من حيث إطار العمل¹:

1-تعمل الادارة العامة ضمن إطار السياسة العامة للدولة ولذا فان المؤسسات الحكومية تستمد سلطاتها من التشريعات والقوانين والأنظمة بينما تعمل إدارة الأعمال ضمن حدود السياسة الخاصة بالمنشأة والتي يرسمها مجلس إدارتها لتحقيق مصلحة المنشأة ضمن نطاق المصلحة العامة وفي حدود القانون العام.

2-تعمل المشاريع العامة وبالتالي الادارة العامة في جو احتكاري بينما تسود مشاريع القطاع الخاص روح المنافسة في معظم الحالات أي أن إدارة الأعمال تعمل في مناخ تنافسي.

3-يعمل الموظف في الدوائر الحكومية بصفته الرسمية وليس باسمه، ولهذا لا يهيم الجمهور كثيرا أن يعرف اسم الموظف الذي يعامله بينما يعمل رجل الأعمال في القطاع الخاص معتمدا في حالات كثيرة على سمعته الشخصية واسمه وسمعته الانتمائية وثقة جمهور المتعاملين معه شخصيا.

4- حجم التنظيم: في كثير من الأحيان يكون حجم التنظيم في مجال الادارة العامة أكبر كثيرا من حجم التنظيم على مستوى القطاع الخاص (إدارة الأعمال) ولكن هذا لا يمنع من وجود شركات قطاع خاص تفوق في حجمها وتعقيد تنظيمها وحجم ميزانيتها الكثير من الدوائر والوزارات الحكومية وحتى بعض الحكومات في بعض بلدان العالم النامي.

5- شكل التنظيم: يأخذ التنظيم في مجال الادارة العامة شكل دائرة حكومية (دائرة، وزارة، مؤسسة، شركة قطاع عام...الخ) بينما يأخذ التنظيم في مجال إدارة الأعمال شكل مشروع الفردي أو شكل أحد أنواع شركات الأشخاص أو شكل أحد أنواع شركات الأموال.

6-الارتباط والمراقبة: ترتبط الادارة العامة بسياسة الدولة وتشريعاتها فتحدد بذلك أهدافها بما تنص عليه وتقتضه هذه السياسات والتشريعات، أما إدارة الأعمال فتتوقف أهدافها في كثير من الأحيان على اعتبارات اقتصادية

¹ رضا صاحب أبو حمد آل على وسان كاظم الموسوي، المرجع السابق، ص35.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

محضة وكذلك فإن رجال الادارة العامة من ذوي المراكز الحساسة تتم مراقبتها من طرف سلطات سياسية محددة. 7-مقاييس النجاح: في حالة الادارة العامة يقاس نجاح المشروع بقدرته على تقديم الخدمة التي أنشئ من اجل تقد يمها، بينما يقاس نجاح المشروع في حالة إدارة الأعمال بمقدار حجم الأرباح التي حققها، أو حجم المبيعات أو حجم السوق الذي استطاع الحصول عليه¹.

والجدير بالذكر أن هذه الفروق بينهما أخذت في الاضمحلال نظرا لأن الادارة العامة في العصر الحالي تبدي اهتماما في الكفاية الإدارية للموارد وفي الكفاية الإنتاجية في الخدمات المقدمة في نفس الوقت الذي أخذت فيه المنشآت أو الأعمال في تعديل أهدافها من تحقيق الحد الأقصى للربح إلى تحقيق ربح مرض إلى جانب مسؤولية المنشأة تجاه العاملين والمجتمع الذي تعيش فيه.

¹ - رضا صاحب ابو حمد ال على وسنان كاظم الموسوي، المرجع السابق، ص36 و37.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

المبحث الثاني: ماهية الادارة الالكترونية.

يدرس هذا المبحث الثاني أحد أهم المفاهيم التي تبنى عليها الدراسة ألا وهي الادارة الالكترونية مفهومها أهدافها والمبادئ التي تقوم عليها من اجل الزيادة في اتضاح الرؤية في معالجة الموضوع محل الدراسة ومعرفة المجالات المحيطة بها.

المطلب الأول: مفهوم الادارة الالكترونية.

الفرع الأول: تعريف الادارة الالكترونية.

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية وتطورها.

مع بداية القرن الحادي والعشرين بدأت معه البشرية بثورة علمية هائلة في جميع المجالات، ومن أهمها مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والذي بدأت ملامحه تظهر مبكراً، فقد كانت البداية في عشرينيات القرن الماضي بظهور المصغرات الفيلمية التي كانت تسجل عليها الوثائق على أفلام لا يمكن رؤيتها بالعين المجردة ويمكن استنساخها وطباعتها على الورق، ثم تدرج الأمر حتى فترة الخمسينات التي شهدت تطوراً كبيراً في القدرة على التخزين ونقل البيانات بعد صناعة الترانزستور، أما في الستينات فقد ابتكرت شركة IBM أول طباعة تعمل من خلال برنامج معالج الكلمات ، ثم تطورت الإدارة الالكترونية في السبعينيات والثمانينيات، من خلال العمل على تحويل الأرصدة الكترونياً والقيام ببعض العمليات الإدارية بطريقة الكترونية تسهيلات للخدمات، وشاهدت الإدارة الالكترونية تطوراً هائلاً في التسعينيات، بعد ظهور الشبكة الانترنت مما سهل من انتشار الخدمة الالكترونية، التي أعطت دفعة كبيرة في جميع المجالات¹.

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الالكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها

¹- حسام الدين حسن عطية حمدونه، تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الادارة الالكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظة غزة، مقدمة لمؤتمر بعنوان: تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني...واقع وتطلعات، فلسطين-قطاع غزة، يوم الأربعاء الموافق ل 2015/6/10، ص22.

- IBM: (هي شركة متعددة الجنسيات تعمل في مجال تصنيع وتطوير الحواسيب والبرامجيات وكلمة IBM هي اختصار International Business Machines تزاوّل نشاطها منذ 1911 ومقرها مدينة ارمونك في نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية).

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وبالتالي فالإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية والسياسية¹. فهي مرتبطة بدخول الحاسوب مجال التطبيقات الإدارية المختلفة، حيث تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيرا عمل الموظف العادي، وساعدته في سرعة انجاز أعماله².

ما يعني أن الإدارة أخذت مسارا مغايرا عن المسار التقليدي الذي يقوم على التفاعل بين الإنسان والإنسان إلى تفاعل أكثر شفافية، وذا مردود عالي من الخدمة بين الآلات، نتيجة المبدأ الذي تقوم عليه البيروقراطية الذي ينادي بفصل العلاقات الشخصية عن العمل الوظيفي ما يجعل من الآلة تؤدي بعض من هذا الفصل³. وعليه نقول أن التطور الكبير الذي عرفه العالم في مجال التكنولوجيات الحديثة يعتبر الركيزة الأولى في ظهور الإدارة الالكترونية، وذلك باعتبار أن الإدارة مصطلح قديم قدم المدارس الكلاسيكية، وانطلاقا من أنها (الإدارة) نشاط يعتمد على التفكير الذي هو خاصية إنسانية، ارتبطت بالإلكترونية، التي هي "التقنية الحاسوبية أو الرقمية التي ظهرت بالتزامن مع التطورات المذهلة في وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية، التي تجاوزت قدراتها حدود الكرة الأرضية، بل مجموعتنا الشمسية، مع تطور التقنية الحاسوبية وظهور القدرة على الربط الشبكي الحاسوبي عبر الشبكة العنكبوتية"⁴. فالإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية، وتجاوزا لها نتيجة التطور التكنولوجي في ظل الشبكة المعلوماتية العالمية في المجال الإداري.

¹ - عشور عبد الكريم، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص13.

² - صدام الخمايسة، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ط1، الأردن، عالم الكتب الحديث، 2013، ص11.

³ - حسام الدين حسن عطية حمدونه، المرجع السابق، ص23.

⁴ - صدام الخمايسة، المرجع نفسه، ص12.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

ثانياً: تعريف الادارة الالكترونية.

أن فكرة الادارة الالكترونية تتعدى بكثير مفهوم المكان الخاص بالإدارات، والعمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية¹.

وتقوم الادارة الالكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات، من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين (من موردين، مشتريين، عملاء، منافسين، أجهزة وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى².

ويمكن تعريف الادارة الالكترونية بأنها: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترانت Intranet التي هي: "شبكة حاسبات آلية داخلية توظف تقنيات الانترنت ويقصر التعامل داخلها على موظفي المنظمة بحيث لا يستطيع زائري الانترنت من الجمهور الدخول على تلك الشبكة"³. وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة⁴. فإذا كانت الادارة الالكترونية هي المظلة التي تنطوي تحت إطارها أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة فإنها أيضاً الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير وإجراءات العمل الالكتروني بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة. ويوضح الشكل رقم (3) أبعاد مفهوم الادارة الالكترونية⁵.

¹ - محمود حسين الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، ط1، عمان، دار الصفاء، 2011، ص290.

² - سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الادارة العامة، 1426هـ، ص66.

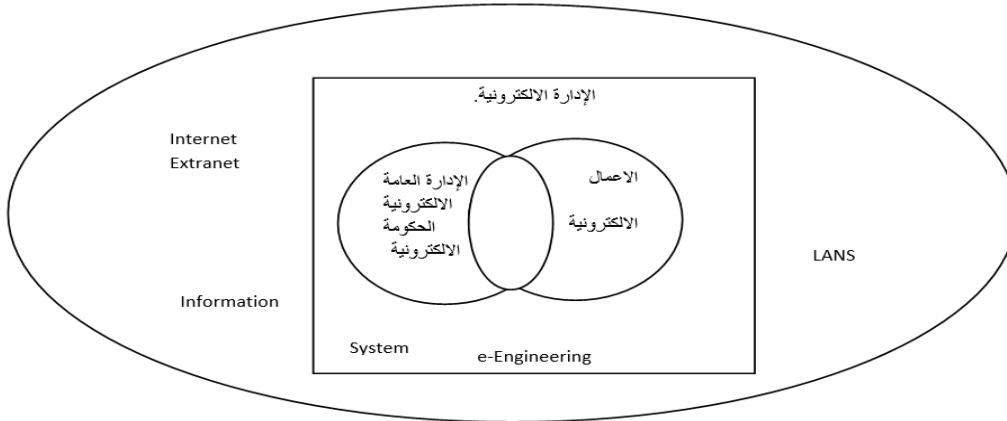
³ - طارق طه، المرجع السابق، ص509.

⁴ - نجم عيود نجم، الادارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، ط1، الأردن، دار المريخ، 2004، ص127.

⁵ - سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية، الأردن، دار اليازوري العلمية، 2010، ص26.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

الشكل رقم (3) أبعاد مفهوم الادارة الالكترونية.



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الادارة العامة 1426هـ، ص21.

ويعرفها ابراهيم بدر شهاب الخالدي في كتابه معجم الادارة بأنها: "استخدام نتائج الثورة التقنية التكنولوجية في تحسين مستويات اداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في سبيل تحقيق الاهداف المرجوة منها. ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة، من حيث وفرة هذه الخدمات، وتحسين اساليب تقديمها لهم¹.

ويرى بعض الكتاب أن الإدارة الالكترونية مصطلح حديث، ظهر كنتيجة لثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية حالياً. وخصوصاً بعد ظهور ما يسمى بالاقتصاد الرقمي وكنتيجة لحدثة هذا المصطلح واستخداماته فيما بين القطاع العام والقطاع الخاص، فقد ظهر بعدة مسميات كالإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية والحكومة الذكية².

¹ ابراهيم بدر شهاب الخالدي، المرجع السابق، ص34.

² شائع بن سعد مبارك القحطاني، "مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2006، ص9.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

فالإدارة الالكترونية هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية، وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربط مع الحكومة الالكترونية لاحقاً¹.

مما يعني انها الانتقال من انجاز المعلومات التي تسهل الخدمة العامة من الطريقة التقليدية الى المجال المعلوماتي الالكتروني، وذلك بهدف كسب اكبر قدر من الوقت والجهد والمال، من خلال الشبكات الافتراضية بعيداً عن المعاملات التقليدية.

ثالثاً: المفاهيم المشابهة للإدارة الالكترونية.

1. **الحكومة الالكترونية:** هي عبارة عن استخدام تقنيات المعلومات بشكل عام لتمكين المواطنين والمؤسسات من الوصول الى المعلومات، و الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية بطريقة سهلة وسريعة، مثل خدمات التعليم وكافة المعاملات التي يحتاجها الشعب من دوائر ومؤسسات الحكومة². فالإدارة الالكترونية هي تحمل نفس مسار الحكومة الالكترونية ان لم نقل هي امتداد للحكومة الالكترونية، باعتبارها تشمل جميع المعاملات الادارية القائمة على تكنولوجيا المعلومات سواء في القطاع العام او الخاص.

2. **التجارة الالكترونية:** تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD بأنها تشمل جميع أشكال المعلومات التجارية التي تتم بين الشركات أو الأفراد، والتي تقوم على أساس التبادل الالكتروني للبيانات، سواء أكانت مكتوبة أم مرئية أم مسموعة. هذا بالإضافة إلى شمول الآثار المترتبة على عملية تبادل البيانات والمعلومات التجارية الكترونياً، ومدى تأثيرها على المؤسسات والعمليات التي تدعم وتحكم

¹ - علاء عبد الرزاق محمد السالمي، نظم دعم القرار، ط1، عمان، دار وائل، 2005، ص235.

² - علاء فرج الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، ط1، عمان، دار الراية، 2010، ص119.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

الأنشطة التجارية المختلفة¹.

3. الأعمال الإلكترونية: وتعرف الأعمال الإلكترونية بأنها القيام بالنشاط الإلكتروني والذي قد يبدأ بالحد الأدنى الإلكتروني المتمثل باستخدام صفحة أو خدمات موقع إلكتروني لمنظمة ، وانتهاءً بالحد الأقصى الإلكتروني المتمثل بالرؤية الإستراتيجية الإلكترونية الشاملة وتكاملها مع إستراتيجية أعمال المؤسسة².

رابعاً: عناصر الإدارة الإلكترونية.

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب Hardware، البرمجيات Software وشبكة الاتصالات Communication Network. ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية. ويوضح الشكل رقم(4) المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية التي ترتبط بمحور الموارد الإنسانية Brainw من العاملين في حقل المعرفة Knowledge Workers.

إن الإدارة الإلكترونية وثورة تكنولوجيا المعلومات هي صنعة الامتزاج الخصب لثلاثية³: عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات. وعلى مدى نصف القرن المنصرم ارتقت هذه التكنولوجيا الثلاثية لتتوالى أجيالها ويتسارع معدل ظهورها وانقراضها حتى حاز لبعض مؤرخي تكنولوجيا المعلومات ذات الخمسين ربيعاً أن يتحدث عن عصورها الحجرية وحفريات الرمزية وهم يشيرون بذلك إلى الوسائط البدائية لتبادل المعلومات وعناصر العتاد العنيفة. وكذلك إلى الأساليب المتخلفة للبرمجة الموسومة بالقطعية والخطية وعدم المرونة إضافة إلى النظم التقليدية المعمارية عتاد الكومبيوتر ذات الطابع المركزي المتلاحق الذي حد كثيراً من سرعة الآلة وحدة ذكائها الآلي.

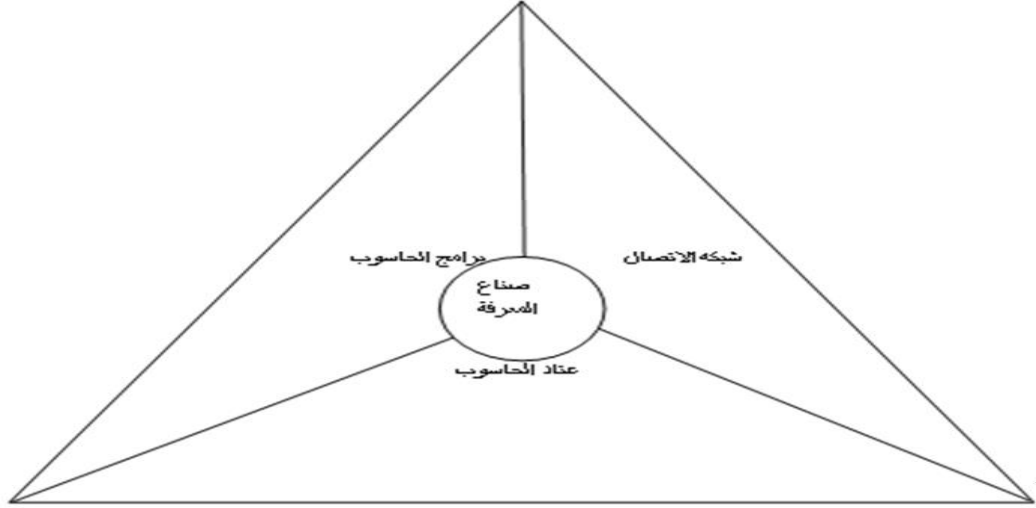
¹- احمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعمولة، ط2، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2008، ص32.

²- حسام الدين حسن عطية حمدونه، المرجع السابق، ص20.

³- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية المرجع السابق، ص24.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

الشكل رقم(4) عناصر الادارة الالكترونية.



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، الأردن، دار اليازوري العلمية، 2010، ص31.

على أية حال يمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكات وملفاته، أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما: برامج النظام وبرامج التطبيقات كما هو واضح في الشكل رقم (5)¹. تضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج البريد الالكتروني برامج الدعم الجماعي Groupware، رسوم الحاسوب الجداول الالكترونية Spread Sheets وقواعد البيانات Databases. أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الالكترونية، برامج تخطيط موارد المنشأة Enterprise Resource Planning برامج إدارة المشروعات وغيرها.

فيما يخص برامج إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج. من هذه البرامج: نظم التشغيل Operating System، نظم إدارة الشبكة، ومترجمات لغات البرمجية، أدوات تدقيق

¹ - سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية المرجع السابق، ص16.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

البرمجية، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب CASE.

أما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت Intranet والإكسترانت Extranet التي هي شبكة حاسبات آلية تستخدم تقنيات الانترنت في ربط المسؤولين داخل المنظمة بشركاء أعمالها من خارج المنظمة¹. وشبكة الانترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الالكترونية. أما العنصر الثالث والاهم في منظومة الادارة الالكترونية هو صناع المعرفة Knowledge Workers من القيادات الرقمية Digital Leaderships، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورؤس المال الفكري في المنظمة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الادارة الالكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

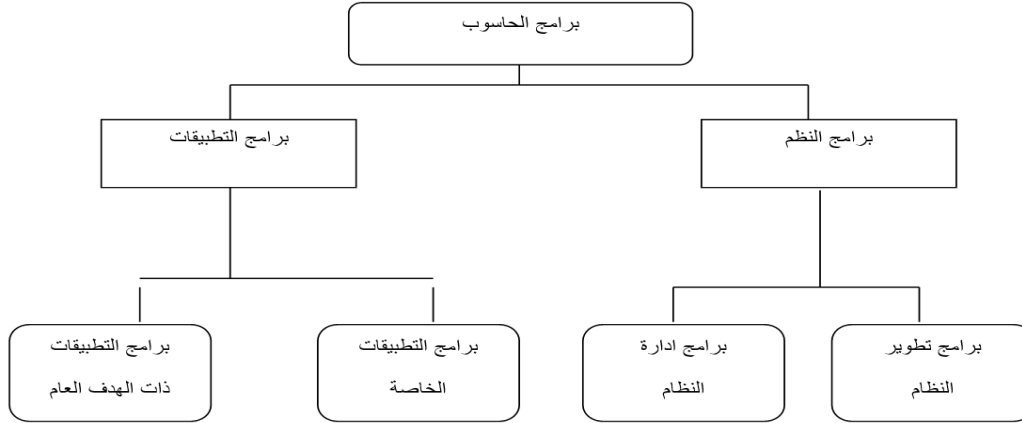
فضلا عن ذلك، فان جوهر عمل الادارة الالكترونية يرتكز على فكرة تحقيق التعاضد البنيوي بين عناصر عتاد الحاسوب، والبرامج، وشبكات الاتصال، وذلك من اجل تحقيق اكبر قدر ممكن من الحوسبة التلقائية في تدفق أنشطة وعمليات المنظمة في الداخل والخارج وخاصة ضمان توفير الاستجابة السريعة لحوافز التغيير المتمثلة بالبيئة التنافسية Competitive Environment وظهور التحالفات وأنشطة الأعمال الكونية Global Business Activités & Alliances وانبثاق الشركات الكونية ذات البيئة الشبكية The Network éd .² Global Corporations

¹ - طارق طه، المرجع السابق، ص514.

² - سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية المرجع السابق، ص33.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

الشكل رقم (5) المكونات الأساسية لعتاد وبرامج الحاسوب.



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة، 1426هـ، ص26.

وتساعد فكرة تحقيق التعاضد الداخلي والخارجي بين عناصر منظومة الإدارة الالكترونية على توفير قدرة استثنائية على المشاركة بالمعلومات التي يتم تبادلها بينها وفوريا في إطار البنية التنظيمية الداخلية و البيئية الخارجية، وتؤدي هذه العملية إلى زيادة عوائد الأصول الرقمية Digital Assets ورئس مال المعرفة knowledge Capital وخاصة إذا كانت المنظمة في طور الانتقال من المنظمة التقليدية إلى المنظمة التشكيلية الالكترونية، ومن المعروف أن المنظمات التقليدية تقع تحت ضغوط متزايدة لتحقيق التوازن بين هبوط عوائد العناصر التقليدية الإنتاجية وزيادة عوائد الأصول المعرفية¹.

وعليه يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي التي تمارس عناصرها الأساسية بالوسائل الالكترونية لضمان السرعة والدقة والتلقائية. أي هي الإدارة التي تمارس عناصرها (البرامج، المكونات المادية، الشبكات، وصناع

¹ - سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية المرجع السابق، ص34.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، والقيادة الالكترونية) وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكافي والفعال لنظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات.

الفرع الثاني: مبادئ وأهداف الإدارة الالكترونية.

أولاً: دوافع ومبادئ التحول نحو الإدارة الالكترونية.

أدت موجة التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الالكترونية، لذلك نجد عدة تطورات دفعة واحدة نحوى اعتماد الإدارة الالكترونية، منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة للعمل الحكومي، وأحياناً الاستجابة لضغوط المواطنين.

ويظهر للعيان انه في كل دولة دوافع تدعو إلى التحول نحو الإدارة الالكترونية تماشياً والظروف التي تعرفها، ومن أهم الدوافع ما يلي¹:

1- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به: فتوظيف التكنولوجيا الحديث لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرص للاستمرار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

2- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية: حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيار عالمي يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية.

3- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى معلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

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

¹ - رفيق بن مرسل، المرجع السابق، ص 130.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

5- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

6- تقديم خدمات جديدة ومتطورة: إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الالكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة كما ذكرنا وتشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.

7- زيادة مساهمة المواطنين: حيث يطالب المدافعون عن الادارة الالكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى تعطيم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال بالمناطق وإرسال واستقبال المعلومات.

8- الشفافية: فدعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين، ويقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الالكترونية تقلل من الرشاوي، وتزيد من الشفافية السياسية وتدعم ثقة المواطن بالإدارة¹.

انه من الواضح في وقتنا الحاضر، أن كل الحكومات تسعى لدعم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصالات الحديثة، لا نجاز الأعمال بسرعة وتقديم الخدمات للجمهور بكفاءة عالية وتكلفه منخفضة، ولو تمعنا في مبادئ الادارة الالكترونية لوجدنا أنها تتجه لخدمة الزبون وتلبية طلباته بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، فالهيئات الحكومية تسعى الآن بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات عن الزبون، ثم تحليلها والتعرف من خلالها على احتياجات المواطن بقصد توفير خدمات ذات نوعية، وتتلخص أهم مبادئ الادارة الالكترونية فيما يلي²:

¹- رفيق بن مرسل، المرجع السابق، ص131.

²- عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص16.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: (Citizen oriented)

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءة، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2- التركيز على النتائج: (Results oriented)

حيث ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث (الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة 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 الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4- تخفيض التكاليف : ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

5- التغير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أن تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

ثانياً: الأهداف.

تكتسي الادارة الالكترونية مجموعة من الأهداف والمكتسبات تتمثل في الغالب فيما يلي¹:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.

¹- محمود حسين الوادي، المرجع السابق، ص291.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث أن التعامل الالكتروني يتم بشكل أنى دون انتظار¹.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليص معوق اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين، مع التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين...الخ.
- تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال المكونات الثلاثة التالية²:
- عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات ونشرها بين المواطنين عن طريق نتائج المشاورات في السياسات، أي إشراك المواطنين في عملية صنع القرار السياسي وجميع القرارات المتعلقة بشؤون الدولة.
- استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الإستراتيجية للدولة.
- في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي.
- تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
- وكذا تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية.

الفرع الثالث: خصائص الإدارة الالكترونية.

تقدم الإدارة الإلكترونية وجهاً آخر مغايراً لوجه الإدارة التقليدية، نظراً لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائهم الإدارية، وحلماً يتطلع إليه الإداريون الذين

¹ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص16.

² - حماد مختار، "تأثير الإدارة الالكترونية على المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر يوسف بن خده، الجزائر، 2007، ص17.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

لم يحظوا بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، أو تطبيقها جزئياً في بعض أنشطتهم، ولم يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم.

إن الأمل يحدو الكثير من المراجعين وأصحاب المعاملات وأصحاب الأعمال والمستثمرين وكثيراً من منسوبي الإدارات، إلى أن تختفي أكوام الملفات الورقية التي تكتسب اللون الأصفر مع مرور الزمن؛ مما يشعر مراجعي تلك الإدارات ومنسوبيها بخضوعهم لنظام قديم قدم أوراقه.

ويمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية¹:

أ- السرعة والوضوح: إن كثيراً من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضياً بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تعطل قوانينها وظروف أعمالها الورقية وإنجازها المعاملات. ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب، بل- أيضاً- نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستبث في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، وربما بدء المشوار من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، وهو أمر وارد، والاحتراز منه بنسبة % 100 مستحيل، فضلاً عن أن يكون هذا بفعل فاعل في حال الأوراق المهمة التي قد تختفي بتوصية ممن قد يضر وجودها بمصالحهم. وهذه كلها أمور ليست من نسج الخيال بقدر ما هي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية طويلاً في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائماً عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح في الإمكان الاحتراز منها كلياً في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معاملاتها، وأيضاً ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقبالها.

ب- عدم التقيد بالزمان والمكان: من خصائص الإدارة الإلكترونية - إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات- أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة

¹ - حسين بن محمد الحسن، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي تحت عنوان: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المملكة العربية السعودية معهد الإدارة العامة، الرياض، من 13- 16 ذو القعدة 1430^{هـ} الموافق ل 1-4 نوفمبر 2009، ص19.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن موصلات شبكاتنا الداخلية أو موصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبانٍ ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب وملحقاته، ويصلح ليكون مقراً لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم يفوق مبناها بعشرات المرات، فضلاً عن أن المراجع للإدارة الإلكترونية، يجد نفسه أمام قوائم وخيارات إلكترونية وليس أمام موظفين، حيث يتقلص عدد الأفراد من منسوبي الإدارة بشكل كبير، ويحل الحاسوب محلهم، حيث يجيب عن أسئلة المراجع وأيضاً يتلقى منه معاملته ببسر عبر قائمة الخيارات والأوامر التي يتحها لمراجع الإدارة الإلكترونية.

ج- زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات¹.

د- تحقيق الشفافية: 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 الرؤية².

هـ- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية.

¹ - حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 20.

² - عشور عبد الكريم، "المرجع السابق"، ص 19.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

كما تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الآمنة، لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية، حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب معاملة ما، وبناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها، وأيضاً تكون تلك المعلومات عن الأشخاص والمشروعات وكثير من تفاصيل الحياة داخل المجتمع مرجعية معرفية تفيد الإدارة حين الرجوع إليها في حال طلب إحصاء ما أو بيانات عن شيء ما، وهذه كلها ممارسات ووسائل استغلال لتلك المعلومات التي تملكها الإدارة الإلكترونية تختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة والمهمة المنوطة بها¹.

و-المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها: الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

ز- الرقابة المباشرة والصادقة: ومن خصائص الإدارة الإلكترونية - أيضاً - أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور².

ر-السرية والخصوصية: من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفوذ إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة

¹- عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص20.

²- إيهاب فاروق مصباح العاجز، "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة كلية التجارة، 2011، ص48.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

التقليدية، إذ إن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة¹.

المطلب الثاني: مراحل تطبيق الادارة الالكترونية.

يبدأ العمل بالإدارة الالكترونية من مرحلة التخطيط لحوسبة عمليات وأنشطة المنظمة الداخلية، وبناء البنية التحتية التقنية للإدارة الالكترونية المتمثلة في منظومات المعلومات الداعمة للإدارة. لكن من حيث المبدأ ترتبط الحوسبة بنطاق واسع من الأنشطة تتجاوز موضوع حوسبة حزم الأنشطة، والعمليات التشغيلية والوظيفية لتصل إلى مجالات تستند إلى تشبيك عتاد وبرامج الحاسوب بعضها مع بعض، وتكوين توليفة متكاملة منها. أي ربط نظم الحاسوب من خلال وسائل الاتصال الالكتروني وخلق نوع من التعاضد التقني، و الوظيفة المفيد الذي يطلق عليه في بعض أحيان اسم المعالجة الموزعة Distributed Processing أو معمار المزود والزبون(العميل).

معمار المزود/ الزبون لا يفيد فقط في تشبيك منظومة المعلومات داخل المنظمة وحسب وإنما يفيد أيضا في ربط المستفيد النهائي ومجاميع العمل Workgroup بوسائل الكترونية تسمح بعملية المشاركة الفعالة بالبرامج وعتاد الحاسوب ومصادر البيانات الأخرى. وفي هذا الحالة يستفيد جميع العاملين في الشبكة المحلية LAN الموجودة في داخل المنظمة من استخدام القدرات الجديدة المتاحة من بريد الكتروني e-mail لتبادل البيانات والمعلومات والاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات المتاحة، والأجهزة الملحقة بالشبكة والتي تساعد في تقديم الدعم الالكتروني للإدارة و فرق العمل ومجموعات المشاريع².

أن من العوامل الجوهرية الحاسمة في بناء البنية التقنية التحتية للإدارة الالكترونية هو ربط برامج حوسبة الأنشطة و العمليات مع قاعدة الاتصالات الالكترونية، أو بصورة أكثر تحديدا مع اتصالات البيانات Data Communication ذلك لان الحوسبة الشبكية -Worked Computing Net تعتمد أساسا على اتصالات

¹ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص20.

² - سعيد غالب ياسين، الادارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية المرجع السابق، ص43.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

البيانات من عتاد وبرامج ونظم التشغيل.

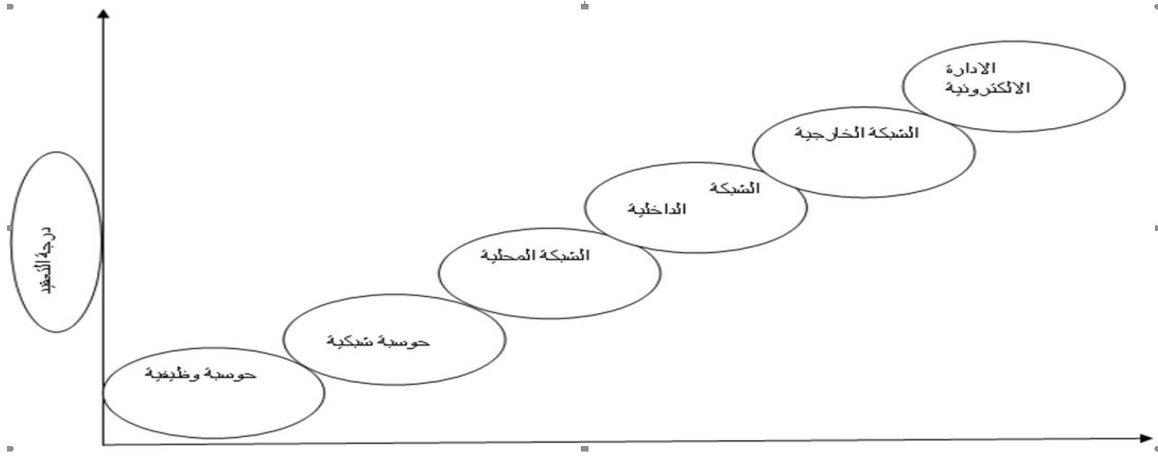
ومن ناحية أخرى مكنت الحوسبة الشبكية التي تستند إلى قاعدة الاتصالات platform Communication باعتبارها ركيزة انطلاق أساسية من ربط أنشطة الأعمال بنسيج مشترك من العمل الجماعي المتدفق والمبرمج عبر سلسلة متوازية من العمليات التي تتطلب التتابع الزمني والتقني، وبمعنى آخر استطاعت تكنولوجيا المعلومات من تحقيق مرونة فعالة في منهجية تنفيذ الأنشطة والعمليات المترابطة فنيا ووظيفيا في داخل المنظمات. وكان من نتائج تزاوج الحوسبة الشبكية والاتصالات الالكترونية أن ظهرت أنواع مهمة من شبكات الأعمال وخاصة شبكة الأعمال المحلية LAN التي أصبحت ترتبط من خلال قنوات الاتصالات الحديثة بشبكات محلية أو دولية أخرى مما خلق ما يعرف بتكنولوجيا الانترنت.

ويمثل هذا الوضع صورة أولية بسيطة لبداية عمل الإدارة الالكترونية ولتطور عمل هذه الإدارة ابتداء من مفهوم الحوسبة الشاملة وبناء نظم المعلومات، إلى الانتقال بالحوسبة الوظيفية إلى حوسبة شبكية من خلال استخدام تقنيات الاتصالات وتشكيل أنماط رئيسية لشبكات الاتصال¹. وبعد ذلك يتم تطوير عمل الشبكات لخلق ما يعرف بالشبكة التي تعتبر نافذة للشركة على عملائها والمستفيدين من منتجاتها أو خدماتها، وكما هو واضح في الشكل رقم(6) الذي يمثل مراحل تطوير الإدارة الالكترونية في منظمات الأعمال الحديثة.

¹- سعيد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية المرجع السابق، ص44.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

الشكل رقم (6) مراحل تطوير الادارة الالكترونية في المنظمات الأعمال الحديثة.



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، الطبعة العربية، الأردن، دار اليازوري العلمية، 2010، ص60.

وتكلمة لما سبق فان الخاصية الجوهرية المميزة لنموذج الادارة الالكترونية هو في تكوينها الشبكي الاتصالي الذي يتوسع باطراد حتى يصل إلى تكوين المنظمة الشبكية Networking Organisations. والمنظمة الشبكية في عالم اليوم ليست نسيج وحدها بل هي منظمة تعمل ضمن بيئة شبكية معقدة من العلاقات والارتباطات. وينعكس هذا الطابع الشبكي على تعدد أبعاد وأوجه المنظمة في علاقاتها مع المستفيدين والمؤثرين بالإضافة إلى خصوصية علاقة المنظمة الشبكية بعنصر الوقت وتوليفة الموارد والأنشطة. أما عن عنصر الوقت فبفضل استخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقوم المنظمة بتنفيذ معظم أنشطتها وعملياتها على الخط Online وبمستوى عالي من الكفاءة والمرونة والتلقائية¹.

¹ - سعيد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية المرجع السابق، ص44.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

وأما عن توليفة الموارد والأنشطة فمن الملاحظ عدم وجود حدود واضحة بينهم وذلك بحكم طبيعة المنظمة التي تعمل في صورة نظام اجتماعي اقتصادي مفتوح وبدون حدود تذكر، ومن ثم تكون متحررة من القيود البيروقراطية وأكثر قدرة على الحركة والاستجابة السريعة لحاجات الزبائن¹.

المطلب الثالث : نماذج الإدارة الالكترونية في العالم.

يدرس هذا المطلب نموذجين للإدارة الالكترونية في العالم، الأول يتعلق بدولة من الدول المتقدمة أو الرائدة في الإدارة الالكترونية بينما النموذج الثاني يتعلق بدولة من الدول العربية مع إبراز أهم المعوقات التي تعترض الإدارة الالكترونية في العالم العربي.

الفرع الأول: الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية.

تجدر الإشارة في البداية إلى أن الولايات المتحدة الأمريكية في خصوص تكنولوجيا المعلومات والإصلاح الإداري انه تم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العامة بلا هوادة منذ وقت مبكر، حيث تم إدخال أجهزة الكمبيوتر لأول مرة في 1950، وفي فترة قصيرة إلى غاية 1980 عرف حجم الاستثمار في التكنولوجيات ارتفاع كبير حيث كانت الوكالات الاتحادية أكثر من 20,000 كبيرة ومتوسطة، وفي الفترات الأولى من الحواسيب الصغيرة كانت زيارتها تفوق 200,000 زائر².

وبدأت أمريكا بالتخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية على مستوى الاتحادي في نوفمبر 1999 وذلك من خلال بوابة الحكومة الالكترونية من اجل تقديم الخدمة للمواطنين، وفي 2003 أصبحت جميع الخدمات تقدم عبر البوابة الالكترونية، نتيجة الاستجابة الكبيرة من طرف المواطنين للخدمة الالكترونية وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية الأولى في العالم على مستوى الجاهزية في خصوص الترابط الشبكي وهو أساس نجاحها بحيث تتفق

¹ - سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية المرجع السابق، ص 44.

² - Kenneth L. Kraemer and John Leslie King , **Information Technology and Administrative Reform: Will E-Government Be Different? UEOR-Final.doc.2015.p05.**

<http://www.ebusinessforum.gr/old/content/downloads/InformationTechnologyandAdministrativeReform.pdf>

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

حوالي 48 بليون دولار في تجهيز وتطوير تكنولوجيا المعلومات¹.

ويعتبر التميز أساسي في الحكومة الإلكترونية الأمريكية كونها حكومة إلكترونية تخضع لمبدأ التنافسية بين الولايات في تقديم الخدمات والرقي بها بأسلوب متميز، وعهدت كثير من الولايات لشركات بتنفيذ مشروعاتها وربطها بالحكومة الإلكترونية الفدرالية www.firstgov.gov ، ويوفر الربط إلى كل الحكومات الفدرالية، ويأتي تميز في مشروع الحكومة الإلكترونية للولايات المتحدة الأمريكية من توافر البنية التحتية المتكاملة، وكذا توافر الحلول البرمجية، ونضوج التجربة لدى المواطن الأمريكي نظرًا للحجم الهائل لأجهزة الحاسوب في كل منزل وتأتي الولايات المتحدة في مقدمة دول العالم من حيث الجاهزية الالكترونية، والاشتراك الإلكتروني حسب الجدول رقم (1) في تقرير الأمم المتحدة لعام 2008².

مع العلم ان الادارة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية عرفت اولاً في القطاع الخاص وبشكل اكبر استجابة ودقة واستراتيجية نتيجة السوق الحر داخل الولايات المتحدة الامريكية ومع دخول القطاع الحكومي في التجربة، كما اسلفنا الذكر سعت الى منافسة القطاع الخاص في اساس الخدمة الالكترونية، وقد حققت ذلك في سنة 2004 ومن اهم المجالات التي حققت فيها الحكومة اعلى مستوى من الخدمة الالكترونية قطاع الخدمات الصحية بنسبة 86% والتوظيف الالكتروني بنسبة 79% كما عملت الحكومة على اعداد برنامج شامل للموظفين الحكوميين على شبكة الانترنت³. وهذا كله من اجل توفير الجهد والوقت بالنسبة للمواطنين في خصوص الخدمة العامة وتحقيق الرفاه الاجتماعي بالنسبة للمواطنين وهو ما يبرزه توفر التقنيات الالكترونية على مستوى الدولة باعتبارها من الدول المصدرة لها و السابقة في هذ المجال.

¹ - أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، ط1، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2006، ص444.

² - عبده نعمان الشريف، "الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات دراسة حالة دول مجلس التعاون الخليجي"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، 2009/2008، ص178.

³ - أبو بكر محمود الهوش، المرجع نفسه، ص445.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

الجدول رقم (1) أول عشر دول اشترك إلكترونيين في العالم لسنة 2008.

الرتبة	الدولة
1.0000	United States
0.9773	Republic of Korea
0.9318	Denmark
0.9318	France
0.8864	Australia
0.7955	New Zealand
0.7500	Mexico
0.7273	Estonia
0.6591	Sweden
0.6364	Singapore

المصدر: عبده نعمان الشريف، "الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات دراسة حالة دول مجلس التعاون الخليجي"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، 2009/2008، ص179.

ويجد الزائر لموقع الحكومة الالكترونية الامريكية موقعا بسيطا من حيث المظهر، ما يعني تحقيق تكامل فوقي بين كافة اجهزة الحكومة¹. بحيث يستطيع المواطن من خلال احد نقاط تقديم الخدمة، تنفيذ اكثر من تعامل من خلال قاعدة بيانات تضم كافة المعلومات التي يحتاجها المواطن، مع اخذ بعين الاعتبار ما تحققه التكنولوجيا في الولايات المتحدة عبر مؤسساتها الخاصة، مما يثبت وجود بنية تحتية متماسكة قوامها المهارة والتحكم الشامل، فالادارة الامريكية في اعادة هيكله الحكومة الالكترونية واصلاحها قامت اساسا على ثلاثة مبادئ التركيز

¹ - صدام الخمايسة، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ط1، الأردن، عالم الكتب الحديثة، 2003، ص138.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

على المواطنين، موجه بالتطوير حسب النتائج، قائمة على اساس السوق، وهذه المبادئ نسجت على اساس خمسة اهداف رئيسية لاصلاح الحكومة هي¹:

- استراتيجيتها وسياستها على راس المال البشري.

- توسع الافادة من الانترنت.

- الميزانية وتكامل الاداة.

- تزويد موارد الحواسيب لتوظيفها في ادارات وخدمات الحكومة.

- مصدر المنافسة.

اضافة الى تحويل الخدمة العامة في بعض الولايات الى القطاع الخاص باعتبارها تكليف بالنسبة للقطاع الحكومي ما ساعد على سيورة العمل الالكتروني وتطوره بقدر عالي في الولايات المتحدة.

الفرع الثاني: الإدارة الالكترونية في الإمارات المتحدة العربية.

تعود البداية الأولى لمشروع الإدارة الالكترونية وتطبيق معاييرها في دولة الإمارات العربية المتحدة إلى 2001/11/12 وذلك بوضع خطة إستراتيجية عامة، وشاملة لجميع القطاعات الحكومية بالدولة بواسطة فريق العمل الذي تم تشكيله لتحقيق الهدف، وقد تضمن المشروع جميع جوانب توفير الخدمات الالكترونية، ابتداء من تقديم العمل بشكل أساسي إلى توفير الوسائل التي تعمل على إيصال الخدمة، ما يعني وضع بنية تحتية جيدة للإدارة الالكترونية².

إن تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة كانت الأحسن في ميدان بناء الحكومة الالكترونية في الوطن العربي من حيث تهيئة الواقع التقني والمهار لمؤسسات الدولة وذلك في وقت قصير مقارنة بالدول الأخرى، بحيث تقوم على إستراتيجية واضحة المعالم وهو ما يظهر من خلال المواقع الالكترونية للمؤسسات الحكومية في الإمارات ولقد ساعد على ذلك مجموعة من العوامل المتمثلة فيما يلي³:

¹ - أبو بكر محمود الهوش، المرجع السابق، ص447.

² - المرجع نفسه، ص479.

³ - صدام الخمايسة، المرجع السابق، ص138.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

- أيمان القيادات السياسية في دولة الإمارات العربية المتحدة بأهمية تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في الإمارات كلها.

- العمل على تبسيط الإجراءات في دولة الإمارات العربية المتحدة ككل، وكذلك تبسيط التشريعات بما يتلاءم مع المشروع التكنولوجي الجديد.

- عدم وجود ثغرات رقمية بين الإدارات والمؤسسات والمصالح الحكومية في الدولة.

بحيث ساهمت هذه العوامل بشكل كبير داخل الإمارات العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية وجعلها من الدول الرائدة في العالم فقد حققت العديد من الخدمات على مستوى الإمارات والمعلومات بالنسبة للمواطن والزوار وذلك من خلال دمج الإدارة الالكترونية في جميع المجالات. فالخدمات شملت مجال واسع جعل من الحكومة تتحمل القدر الأكبر من المسؤولية اتجاه مواطنيها ومما يثبت تفوق التجربة الالكترونية في الإمارات العربية هو أنها حققت انجاز باهر في مسابقة جوائز الحكومة الالكترونية الخليجية حيث حصدت النصيب الأكبر من الجوائز خلال دورة الجائزة الثانية المنعقدة في دولة الكويت فقد فازت دولة الإمارات العربية بالمركز الأول في ثلاثة من أصل ست فئات شهدت تنافسا بين البوابات الحكومية لدولة مجلس التعاون الخليجي¹.

ومن اجل ترسيخ العمل الالكتروني عملت الإمارات العربية على وضع إجراءات لنشر وتشجيع الإدارة الالكترونية في ظل الحكومة الالكترونية وذلك بطلق مجموعة من المشاريع المتمثلة في مشروع المواطن الالكتروني، مشروع الموظف الالكتروني، مع نشر أكشاك خاصة بالإنترنت. ولتطبيق هذه المشاريع ثم إتباع ثلاثة مراحل أساسية تتمثل في²:

1. القيام على إعداد دراسة وتصور واضح يشمل المشروع مع تنظيم الأولويات في إطار فريق عمل من ممثلي الهيئات.

2. إعداد دراسة لطلب العرض من الشركات المتخصصة للمساهمة في تنفيذ المشروع.

¹- صدام الخمايسة، المرجع السابق، ص137.

²- أبو بكر محمود الهوش، المرجع السابق، ص480.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

3. التنفيذ الفعلي للمشروع مع التدقيق في سير المشروع ومعرفة الانطباع العام لدى العملاء.

وفي مايو 2011 أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي: البوابة الإلكترونية لحكومة الإمارات (حكومة. الإمارات) من الإلكترونية إلى الذكية وشهد مايو من عام 2013 تحولاً مهماً، ففي الثاني والعشرين منه أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي مبادرة الحكومة الذكية من أجل توفير الخدمات للجمهور حيث ما كانوا وعلى مدار الساعة¹. مما يبرز التطور الكبير لدولة الإمارات العربية في مجال الإدارة الإلكترونية.

¹- البوابة الإلكترونية لمجلس التعاون لدول الخليج العربية، برامج الحكومة الإلكترونية، البوابة الإلكترونية لدولة الإمارات، تمت الزيارة يوم: 2016/04/28 على الساعة 11:00 <http://award.gccgov.net/egovernment-programs>

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

المبحث الثالث: الخدمة العمومية.

ويحتوي هذا المبحث على الإطار المعرفي للخدمة العمومية وفق مطلبين أساسيين الأول حول المفهوم والثاني حول نظم الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية.

إن إدارة الخدمة العمومية بالمفهوم الحديث هي تنظيم معين بشكل يكون فيه الجمهور واع بآثار الأنشطة التي يقوم بها التنظيم على محيطه الاقتصادي والاجتماعي، وانه المستهدف من الأنشطة التي تقوم بها الإدارة وليس فقط السوق الذي تعمل من خلاله¹. فالخدمة العمومية هي الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين². فهي مجموعة من العاملين في المجال المدني من الحياة العامة، إضافة إلى مجموعة من الحقوق والواجبات والقواعد القانونية التي تنظم الدخول إلى هذه الخدمة وتنظيم ممارسة العمل الوظيفي، فهي محصلة نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالباً بالدولة ومن هذا المنطلق يرتبط تعريف وأنواع الخدمة العمومية بالنظام والسياسات العامة للدولة³.

حيث يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين⁴:

¹ - رفاعة شريفة، المرجع السابق، ص 105.

² - العربي بوعامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، جامعة الوادي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 40.

³ - حنا نصر الله، المرجع السابق، ص 245.

⁴ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 41.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

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

أ/ الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.

ب/ الموارد: (materials): حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة؛ أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة.

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

مفهوم الخدمة العامة كنظام: (Service as a system)

انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي¹:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (Service operation system) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات (Inputs) الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

- نظام تسليم الخدمة (Service delivery): ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة. ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام

شكليين:

¹ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص42.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).
- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني (Technical Core) غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية (Front office) أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي (Back office) بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

وعليه نقول أن الخدمة العمومية هي ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة من أجل تحقيق أكبر قدر من الرفاه الاجتماعي، من طرف مؤسسة عامة إلى المواطنين داخل الدائرة صاحبة الخدمة.

الفرع الثاني: مميزات إدارة الخدمة العمومية.

هناك العديد من المميزات لإدارة الخدمة العمومية في إطار تحقيق الشرعية¹:

1. إدارة واعية **Réflexif**: بمعنى وجوب التفكير في الأهداف التي من الواجب أن تحققها والمتحصلة على دعم كافي كون الهدف النهائي هو شرعية المنظمة.
2. إدارة علاقات: بمعنى أن المنظمات تقدم حاليا خدمات علاقات بالثقة أكثر منها ببيع للخدمات، الأمر الذي يوحي بان هدف التسيير في هذا النوع من الإدارة هو تسيير علاقة ثقة مع المستخدمين بخصوص الخدمات المقدمة.
3. إدارة الخدمة العمومية مستخدمة لسلطة واضحة: وبالتالي تحتاج إلى تسيير سياسي على مجمل شرائح المواطنين، لهذا يجب اخذ بعين الاعتبار تنظيماتهم وأسلوب تحركهم، وهي إدارة مستخدمة لسياسة اتصال تعمل على المراقبة والتأكد أن الشرعية التي يبحث عنها التنظيم مجسدة فعلا.

المطلب الثاني: نظم الخدمة العمومية.

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

¹- رفاع شريفة، المرجع السابق، ص105.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

نظامين¹:

نظام الخدمة العامة المفتوحة، ونظام الخدمة العامة المقفلة.

1. نظام الخدمة العامة المفتوحة:

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

وما هو جدير بالذكر هو أن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة، بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، حيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى (كتيب المهام). ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في:

1-1 البساطة: إذ يظهر ذلك من خلال:

- لا تبذل المنظمة جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم ، وتحمل نفقات هذا الإعداد.
- لا مسؤولية إدارية عن التدريب أثناء العمل ، سواء بدورات تدريبية أو غيرها (الموظف هو المسئول عن تحسين مستواه بنفسه) ، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي:
- * تصنيف الوظائف وتقييمها والإبقاء على هذا التقويم صالحا على الدوام.
- * تقديم دراسات حول الرواتب ، ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة ، والتأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة.

1-2 مرونة النظام : تترجم حرية الإدارة في التخلي وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف كي يبحث على وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله واستعداداته أو تضمن له عائدا

¹ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص43.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

أكبر.

3-1 اقتصادية النظام : تتبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية¹:

* التعيين في الوظيفة تتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى ، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب.

* عنصر الانفتاح على المجتمع، وعدم تميز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

أما عيوب النظام المفتوح للخدمة العامة فتكمن في انه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام ما، وذهنية خاصة ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات، تقوم بإعداد موظفين مؤهلين، وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور، يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام، بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات.

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، واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات. ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي²:

2-1 قانون الموظفين : هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة، تتعلق بالتعيين، والمعاملة المالية، والإجازات والمنافع المادية، والمعنوية المختلفة، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف، ومختلف الإجراءات الجزائية، الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في

¹- عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص45.

²- المرجع نفسه، ص45.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

الخدمة العامة.

2-2 حياة وظيفية متميزة: إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل، استنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة، وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة¹.

¹ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص46.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

ملخص الفصل:

انطلاقاً مما سبق يتضح إن الإدارة، تعنى بتحقيق الغايات التنظيمية بكفاءة وفعالية، من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة والموارد التنظيمية، وفي إطار عصر المعلوماتية عرفت تطور نتيجة التطور الذي يعرفه مجال التكنولوجيات الحديثة التي أولدت الإدارة الالكترونية التي تقوم على السرعة في الأداء، والتكلفة وتقليص الجهد، فالإدارة الالكترونية مصطلح حديث ظهر كنتيجة لثورة المعلومات والاتصالات التي يعيشها البشر في الوقت الحالي.

حيث يستدعي وجودها مجموعة من الاستراتيجيات في مجال التخطيط، وتوفير المعدات التقنية، إضافة إلى التكوين ونشر التوعية داخل الدولة (داخل نظام الخدمة العمومية) في مجال التكنولوجيات من أجل تقديم خدمات ذات مستوى عالي، انطلاقاً من التجارب التي تعرفها الدول الرائدة مثل الولايات المتحدة الأمريكية.

الفصل الثاني:

الإدارة الإلكترونية في الجزائر

وأثرها على الخدمة العمومية

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

في ظل المعلوماتية التي تهتم بالموضوعات والمعارف المتصلة بأصل المعلومات وتجميعها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وتغييرها وكذا تحويلها واستخدامها. ودراسة أساليب معالجة المعلومات في ظل نظام معلوماتي أصبح لزام على الدول الأخذ بهذا النهج من اجل تحسين أداء الخدمة داخل الدولة، والجزائر مواكبة للتطور سعت إلى وضع مشاريع مختلفة وفي شتى القطاعات، وهو ما سنحاول توضيحه في هذا الفصل انطلاقا من البدايات الأولى التي عرفت الجزائر، سواء من الجانب التنظيمي كاستحداث هيئات أو مؤسسات تسعى من خلالها إلى عصرنة الإدارة وصولا إلى وضع مشروع الكتروني بجميع إبعاده وفق إستراتيجية وطنية من اجل تحسين الأداء المؤسسي. باعتبار العامل التكنولوجي يلعب دور كبير في حياة الدول في الوقت الحاضر، مع محاولة الحديث عن أهم المستجدات التي حققتها الحكومة في مجال الخدمة الالكترونية واهم المعوقات التي تواجهها.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

المبحث الأول: التوجه نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر.

حيث سيشتمل هذا المبحث البدايات الأولى التي مهدت للإدارة المعاصرة في مختلف فترات داخل الجزائر وصولا إلى ما يعرف بالإدارة الالكترونية أو المشروع الالكتروني القائم على تحقيق الخدمة العامة للمواطنين وتحسين تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المطلب الأول: الهيئات المستحدثة لعصرنة الإدارة في الجزائر.

لقد اتجهت الدولة الجزائرية في الفترة الممتدة من 1996 إلى السعي من اجل عصرنة وتطوير الجهاز الإداري للوصول إلى الإدارة الحديثة، حيث قامت باستحداث هيئات جديدة لدعم المشروع الالكتروني والمتمثلة فيما يلي:

1. الوزارة المنتدبة لدى رئيس الجمهورية المتكلفة بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية:

والتي أنشأت بموجب المرسوم رقم 96-212 المؤرخ في 15 يونيو 1996 الموافق ل 15 محرم 1417 الذي حدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الحكومي والوظيف العمومي وذلك على النحو التالي¹:

(1) اقتراح عناصر السياسة الوطنية في ميادين الإصلاح الإداري والوظيف العمومي والسهر على تنفيذها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.

(2) ترقية المناهج والتقنيات العصرية لتنظيم الإدارة العامة وعملها من خلال المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة وعصرنتها، وذلك باللجوء إلى التقنيات الحديثة في التسيير والتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال.

(3) ترقية كل تدبير يرمي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، وذلك من خلال تنظيم وتنشيط كل تظاهرة تجاه الموظفين تهدف إلى تعميم الأعمال الإدارية وإجرائها، وترقية مشاركة الموظفين وتوجيههم.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 96-212 ، المتضمن تحديد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الحكومي والوظيف العمومي، الجريدة الرسمية، العدد 37، الصادرة بتاريخ 15/06/1996، ص7.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

إضافة إلى السهر على تطبيق التشريعات والتنظيم المتعلق بالحياة المهنية لدى الموظفين والأعوان العموميين للمؤسسات والإدارات العمومية وتكييفها مع تطورات الإدارة العمومية وكذا إعداد الأطر القانونية المتعلقة بالحياة المهنية لدى الموظفين والأعوان العموميين للمؤسسات والإدارات العمومية وتكييفها مع التطور الإداري¹. بحيث يتولى الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي في ميدان التعاون وتطوير سياسة المبادلات المتعددة الأطراف في هذا المجال، كما يشارك في أعمال الهيئات الإقليمية والدولية فيما يخص القضايا المتعلقة بالإصلاح الإداري وأساليبه.

II. المديرية العامة للإصلاح الإداري:

استحدثت هذه المديرية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-190 مؤرخ في 26 صفر 1424 هـ الموافق ل 28 ابريل 2003، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيف العمومي حيث تعتبر هذه المديرية بمثابة جهاز دائم لقيادة خطط الإصلاح الإداري على كل المستويات وفي كل القطاعات، وهي هيئة خاضعة لسلطة رئيس الحكومة وأوكلت لها مجموعة من المهام بموجب المادتين 02 و 03 من المرسوم المتمثلة في منح الحكومة لمديرية العمومية سلطة التعامل مع هذه القطاعات، ولرئيس المديرية سلطة لاقتراح عناصر السياسة الحكومية مع السهر على تطبيق التشريعات إضافة إلى إعداد الأحكام القانونية الأساسية المشتركة بين جميع الوظائف العمومية وتنفيذها².

حيث يظهر من خلال عنوان هذه المديرية أنها استحدثت لتطوير الإدارة العامة الجزائرية لكن نتيجة التداخل وعدم تحديد مهام واضحة نلاحظ من خلال المديرية الفرعية لها أنها تتصرف إلى الدور الرقابي داخل الإدارة بعيدا على الإصلاح رغم أن الرقابة تحمل في طياتها جانب من الإصلاح لكن الجدير بالذكر هو أن الإدارة في إحدى فتراتها كانت تسعى إلى التحسين من العمل الإداري.

¹ - رفيق بن مرسل، المرجع السابق، ص 146.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 03-190 والذي يحدد صلاحيات المدير العام للوظيف العمومي، الجريدة الرسمية، العدد 30، المؤرخ في 2003/04/28، ص 7 و 8.

III. الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته:

استحدثت هذه الهيئة لغرض رسم إستراتيجية وطنية لمكافحة الفساد بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-413 المؤرخ في الأول من ذي القعدة 1427هـ الموافق ل 22 نوفمبر 2006، وهي سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي بحيث تقوم هذه الهيئة على تقديم مجموعة من الاقتراحات السياسية الشاملة للوقاية من الفساد وتجسيد مبادئ دولة القانون وتكريس مبدأ الشفافية، وهذا في إطار تحسين العمل الإداري ومواكبة الإصلاح التنظيمي الذي قوامه دولة القانون، مع السهر على تعزيز التنسيق ما بين القطاعات وعلى التعاون مع هيئات مكافحة الفساد على الصعيد الوطني والدولي، ولضمان الفاعلية لنتائج عمل الهيئة فقد زودت ببعض الامتيازات التي من شأنها تحسين عملها والنهوض بالهيئة إلى صفة المنظمات الفاعلة في تحسين الأداء الإداري¹.

إضافة إلى هذه الهيئات المستحدثة عرفت برامج الحكومة في الفترات التي صاحبت هذه الهيئات مشاريع أساسية في إطار التنظيم الإداري والإصلاح، وذلك تماشيا وما تعرفه الإدارة المعاصرة حيث يبرز ذلك بشكل واضح مع التكنولوجيا الحديثة في مجال الإدارة حيث سعت البرامج إلى محاولة مسايرة هذه التقنيات بالقدر الذي يحقق العمل الأفضل في الوقت القصير مع تحسين التشريع القانوني في هذا الإطار².

المطلب الثاني: مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر 2013.

قبل الحديث عن مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر 2013 تجدر الإشارة إلى انه كما سبق، الإدارة العامة في الجزائر عرفت هيئات مستحدثة تسعى إلى تحسين الإدارة إضافة إلى أن الإدارة الالكترونية أو مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر شمل في البداية قطاع العدالة كنموذج أول، حيث دخلت خدمة الانترنت للجزائر

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 06-413 المتضمن تحديد تشكيلة الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته وتنظيمها وكيفية سيرها، الجريدة الرسمية، العدد 74 المؤرخ في 22/11/2006، ص 17.

² - رفيق بن مرسل، المرجع السابق، ص 147.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

سنة 1993 عن طريق مركز cerist وهو مركز للأبحاث تابع للدولة وبعد خمس سنوات صدر مرسوم الوزاري رقم 256 لسنة 1998 الذي أنهى احتكار الدولة لهذه الشبكة وذلك بالسماح لشركات الخاصة بتقديم خدمة الانترنت. فالمشروع الالكتروني لقطاع العدالة الذي عرف انطلاقته جراء الخطة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة والتي اقرها الرئيس الجزائري عبد العزيز بوتفليقة سنة 2003 من اجل تعزيز وتيرة قطاع العدالة خدمة للمواطنين ودولة القانون والحق¹.

أما في خصوص مشروع الجزائر الالكتروني 2013 للتحويل نحو الإدارة الالكترونية فقد سعى لمواكبة التغيرات التكنولوجية، وتأسيس مجتمع المعرفة من خلال تطوير إستراتيجية أطلق عليها اسم "الجزائر الالكترونية 2013" بحيث تركز على تنمية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتعتبر هذه الإستراتيجية نقطة فاعلة على مستوى وزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال لما تحمله من المسؤولية في خصوص تعميم التكنولوجيا والانترنت في شتى القطاعات العمومية للدولة، وتم ذلك بالتشاور مع وزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال مع جميع الهيئات والدوائر الوزارية، بالإضافة إلى مؤسسات خاصة ومراكز البحث المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات².

وبدأت الجزائر جهودها الرامية لتجسيد مجتمع معلوماتي منذ مطلع سنة 2000 مركزة على مجال البريد والاتصالات ألا أنها لم تضع خطة وطنية شاملة ذات رؤية متعلقة بالتكنولوجيات الحديثة حتى ديسمبر 2008 كانت انطلاق الإستراتيجية الوطنية المتعددة القطاعات بعد استغراقها مدة 6 أشهر من البلورة من طرف 3000 خبير وإطار جزائري من اجل النهوض بالإدارة الالكترونية في الجزائر، حيث يقوم هذا المشروع على حوالي 13

¹ - او لعربي وافية، "الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على التنمية الإدارية في الجزائر"، مذكرة ماستر، جامعة حسيبة بن بوعلي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الشلف، 2013، ص176.

² - سمية ديمش، "التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة منتوري -قسنطينة-، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2010، ص247.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

محورا رئيسا يرتكز بالأساس على ثلاثة مواضيع هي الإدارة الالكترونية، المؤسسة الالكترونية، المواطن الالكتروني ويتمثل مضمون هذه المحاور فيما يلي¹:

المحور الأول: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة.

يقوم هد المحور على تحقيق هدفين أساسيين الأول عصرنة الإدارة بواسطة تكنولوجيا الإعلام والاتصال والثاني تقريبها من المواطن وهو ما يؤدي إلى معالجة أكبر الملفات بشكل جيد وفي مدة قصيرة، مما سيوفر مناخ إداري ملائم يقضي على البيروقراطية، كما أن إدخال عنصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال الإدارة سينعكس بالإيجاب على المواطنين خاصة وان وضع خدمات هذه الإدارة على شبكة الانترنت سوف يحسن من توعيتها ويوسع نطاقها ويزيد من مزاياها على مستوى الخدمة العمومية. ولتحقيق هذا الأمر تم وضع عمليات وأهداف خاصة تتعلق بالجوانب التالية:

- استكمال البني الأساسية المعلوماتية من خلال إقامة الشبكات المعلوماتية المختلفة واقتناء التجهيزات.
- إقامة نظم المعلومات من خلال رقمته المعلومات والتسيير الالكتروني للمستندات، ووضع مكاتب الكترونية تتيح الوصول إلى الوثائق والمعلومات في أي وقت ومكان.
- نشر تطبيقات قطاعية مميزة، وذلك عن طريق إخضاع المعلومات لمقاييس تسهل الاطلاع عليها.
- تنمية الكفاءات البشرية من خلال عمليات التكوين.

المحور الثاني: تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات.

نتيجة التطور التكنولوجي الحديث الذي يعرفه العالم فان بقاء المؤسسات مرهون بمدى قدرتها على التكيف وحادثة المؤسسات، ومن اجل تحقيق ذلك تسعى الإستراتيجية الجزائرية، إلى تشجيع إدماج تكنولوجيا الإعلام

¹ -سمية ديمش، المرجع السابق، ص248.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

والاتصال في القطاع الاقتصادي، مع دعم تملك تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات، مما يؤدي حتما بالمؤسسة إلى تحقيق خدمات الكترونية جيدة اتجاه الشركات، في إطار الاستثمار الالكتروني والصيرفة الالكترونية وكذا تحسين أداء المؤسسات¹.

المحور الثالث: تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

من الضروري العمل على تحقيق النفاذ الشامل للمواطنين لخدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بحيث تكون شبكة الانترنت متاحة للجميع في أي وقت أو مكان، وهذا يتحقق عن طريق وضع برامج التي تساعد على نشر هذا الوعي الكافي بالشبكة بالإضافة إلى البنية التحتية، وكذا إطلاق برنامج "أسرتك" والذي هو عبارة عن تجزئة المجتمع إلى فئات، وتوفير أجهزة حاسوب مبروطة بالإنترنت ذو تدفق عالي، ويحتوي على مضامين وبرامج خاصة بكل فئة مع إرفاق المضامين ببرامج تكوين متواصلة خاصة بهذه الفئات "المجموعات" ووضع آليات تمويل لهذا البرنامج².

المحور الرابع: دفع تطوير الاقتصاد الرقمي المتمحور حول برمجيات الخدمات والتجهيز.

¹- رفيق بن مرسل، المرجع السابق، ص157.

²- سميرة ديمش، المرجع السابق، ص249.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

بحيث يقوم على ثلاثة محاور أساسية: البرمجية، الخدمات والتجهيزات ولهذا وجب العمل على إنشاء وتشجيع المؤسسات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفقتها متحركة للابتكار وتفعيل الخبرات ومهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

مما يعني تحقيق الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والمؤسسات والذي تقوم عليه إستراتيجية الجزائر الالكترونية، مع توفير كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيزات لدفع بالاقتصاد الجزائري نحو عجلة الدول المصدرة للصناعات¹.

المحور الخامس: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع.

بحيث تكون شبكة الاتصالات ذات تدفق عالي قادرة على توفير المستلزمات الضرورية عبر أرجاء الوطن بنوعية وأمان يتماشى والمعايير الدولية، أي تحقيق بنية تحتية جيدة تعمل على تحسين عملية الاتصال داخل القطر الجزائري تسهلا لعمليات المواصلات وتدفع بالعملية الالكترونية نحو الأفضل، لما تأخذه من ضرورة في تحقيق مشروع الجزائر الالكترونية.

المحور السادس: تطوير الكفاءات البشرية.

تتم عملية التطوير من خلال إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كافة المناهج التعليمية سواء المنظومة التربوية و التعليم العالي أو التكوين المهني، بالإضافة إلى إنشاء مؤسسة دولية للتكوين العالي في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

¹ - رفيق بن مرسل، المرجع لسابق، ص 158.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

المحور السابع: تدعيم البحث والتطور والابتكار.

فمن أجل تحقيق التنمية الاقتصادية يستلزم تفعيل البحث الذي يحقق قدر عالي من التطور والابتكار الذي هو يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في المجال التكنولوجي، فالنهوض بالبحث والابتكار يستدعي تحقيق بنية تحتية تشجع المؤسسات على تقديم الأحسن ما يستلزم تعزيز نشاط البحث التطويري والابتكار، وذلك عن طريق التنظيم والبرمجة وتأمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات¹.

المحور الثامن: ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

نتيجة النقص القائم في مجال التشريع في إطار تكنولوجيات الإعلام والاتصال كان من الضروري ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية في هذا المجال وذلك بوضع إطار قانوني يشجع على تحسين تكنولوجيا المعلومات ويساهم في تطويرها داخل الدولة وخارجها في خصوص المعاملات.

المحور التاسع: الإعلام والاتصال.

نظرا لكون مصطلح تكنولوجيا الإعلام والاتصال يكتنفه بعض الغموض، ولازال غير واضح لدى العديد من فئات المجتمع فإن الهدف الأساسي من وضع هذا المحور هو محاولة توعية المواطنين والمؤسسات بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية وتحسين مستوى المعيشي للأفراد وذلك وفق التوعية المجتمعية وتمويل الجمعيات التي تقوم على هذه العملية.

المحور العاشر: تامين التعاون الدولي.

وهذا بالتعاون مع الدول الأخرى في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بعقد العديد من الدورات التكوينية للمشاريع، لاسيما مع الاتحاد الأوروبي في إطار مشروع ميديا 2 الذي يهدف إلى تعزيز التعاون الدولي وتملك

¹ - رفيق بن مرسل، المرجع السابق، ص160.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

التكنولوجيات والمهارات وتحسين صورة الدولة خارجيا وذلك بتفعيل المشاركة في محور المبادرات الدولية وإقامة شركات إستراتيجية بهدف تملك المهارات والتكنولوجيات¹.

المحور الحادي عشر: آليات التقييم والمتابعة.

يهدف هذا المحور إلى وضع نظام مؤشرات خاصة بعملية المتابعة والتقييم، وتستعمل لقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فضلا عن إجراء تقييم دوري لمدى التقدم في تنفيذ إستراتيجية الجزائر الالكترونية².

المحور الثاني عشر: إجراءات تنظيمية.

للوصول إلى تحقيق مشروع الكتروني للجزائر لابد من إجراءات تنظيمية لسير المشروع، وفي إطار التحضير السياسي لمواجهة ترقية المجتمع المعلوماتي والاقتصاد الرقمي تم تشكيل لجنة وزارية تدعى "الجنة الالكترونية" برئاسة رئيس الحكومة وتضم الوزراء المعنيين بهد المجال(الوزراء أصحاب وزارة تكنولوجيا البريد والاتصال ووزارة العدل، ووزارة الداخلية...) كما تم تشكيل لجنة تقنية لتوفير الدعم التقني لهذه اللجنة الالكترونية وذلك من اجل وضع التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي "الجزائر الالكترونية" بفضل التأطير الفعال ومتابعة دائمة وتنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين.

¹ - سمية ديمش، المرجع السابق، ص251.

² - المرجع نفسه، ص253.

- **ميد2:** هو مشروع شراكة بين الاتحاد الاوروبي ودول المتوسط ويهدف الى الدعم المؤسساتي. وتعزيز التعاون الدولي.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

المحور الأخير: الموارد المالية.

من اجل تجسيد برنامج الجزائر الالكترونية يتطلب رصد أغلفة مالية معتبرة لإقناع وتشجيع الأفراد والمؤسسات على الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خدماتها وبالتالي التحول إلى الاقتصاد الرقمي ولهذا لا بد من التقييم الدقيق لمختلف الوسائل الضرورية لتحقيق هذا التحول وتحديد مختلف مصادر وأجهزة التمويل، على غرار دعم صناديق التنمية الاقتصادية وقد تم وضع جدول زمني لتنفيذ مختلف عمليات هذه الإستراتيجية يكون مرفق بضخ متواصل للتمويل في كل سنة وفق ميزانية عامة للسنوات من 2009/2013¹.

فمشروع الجزائر الالكترونية مشروع يسعى إلى مواكبة التحول الهائل في ميدان تكنولوجيا الاتصال والخدمة المجتمعية وفق إستراتيجية لتعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات الإدارية في إطار الخدمة العمومية والارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الاتصال.

حيث أطلقت في أواخر 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الالكتروني لأول مرة في الجزائر والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية مما يساعد المواطنين في الخدمات العمومية².

¹ - سمية ديمش، المرجع السابق، ص253.

² - العربي بوعامة ورقاد حليلة، المرجع السابق، ص44.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

المبحث الثاني: واقع الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية من الناحية القانونية.

يتمحور هذا المبحث حول الطابع لقانوني للإدارة الالكترونية في إطار الخدمة العمومية في الجزائر تماشياً والنقص الذي يعرفه الإطار التشريعي، إضافة إلى أهم الانجازات التي حققتها الإدارة الالكترونية في الوقت الراهن واهم المعوقات التي تواجهها في الجزائر.

المطلب الأول: الإطار التشريعي لمجتمع المعلومات في الجزائر.

نتيجة التطور الذي عرفه المجال المعلوماتي والاتصال ومحاولة الدول مسايرته عمدت الجزائر كغيرها من الدول إلى مواكبة التطور، حيث يظهر ذلك من الناحية القانونية بشكل واضح من خلال التعديلات القانونية التي تحكم التعاملات الالكترونية، وهو ما حاول المشرع الجزائري إبرازه من خلال سن بعض النصوص القانونية المساعدة لسوق تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمنظمة للمعاملات الالكترونية؛ وتتمثل هذه الجوانب في ما يلي¹:

1. سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

سعيًا من الدولة الجزائرية على محاولة تقديم إصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات وتغطية الفجوة التشريعية في هذا المجال، تم إصدار مرسومين تنفيذيين وقانونا لإنهاء احتكار الدولة لهذا المجال وتحسين الخدمة.

حيث عرفت سنة 1998 انطلاقة حقيقية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال سعيًا إلى تحفيز انتشار واستخدام خدمات الانترنت، تجسدت من خلال إصدار المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 03 جمادي الأول عام 1419هـ الموافق ل25 أوت سنة 1998 يضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت واستغلالها².

¹ - سمية ديمش، المرجع السابق، ص253.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 98-257 والدي يضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63، المؤرخ في 25 أوت 1998، ص5.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

وعلى خلاف ما كانت تعرفه الدولة الجزائرية من اقتصار للإنترنت على المجال العسكري صدر هذا المرسوم الذي أعطى دفعة معنوية في خصوص تنظيم وتوسيع دائرة خدمات الإنترنت، وفي سنة 2000 لحقه مرسوم جديد تم من خلاله تعديل بعض المواد حيث جاء المرسوم التنفيذي رقم 307-2000 المؤرخ في 16 رجب عام 1421هـ الموافق ل 14 أكتوبر 2000، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98-257 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الإنترنت واستغلالها وهذا مواكبة للتطور الذي يعرفه مجال الإعلام والمعلومة الالكترونية والاتصال داخل الدولة¹. حيث نص المرسوم على تعريف خدمات الإنترنت، وحقوق التزامات مقدمي خدمات الإنترنت والإجراءات الواجب إتباعها للحصول على الرخصة واللجان التي تعمل على تقديم هذه الرخص.

وتتجلى مساعي الحكومة في تلك الفترة من الزمن في خصوص ضبط سوق المعاملات التكنولوجية والاتصال من خلال نص القانون 03-2000 الصادر في 5 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ويكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات وأعطى قفزة نوعية في العملية الاتصالية بين الأفراد والمؤسسات سواء من ناحية المكالمات السلكية أو عن طريق خدمات الإنترنت وتوصيل الشكاوي بالنسبة للمواطنين، وقد تم هيكلة هذا القانون ضمن ثلاثة أبواب هي كالتالي²:

الباب الأول عبارة عن أحكام عامة تقدم تعريفات لكل المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بهذا القانون بالإضافة إلى تحديد الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، مع الإشارة إلى مؤسسات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. أما الباب الثاني فهو ينص على قواعد عامة تتمثل في النظام القانوني للمواصلات السلكية واللاسلكية والتي تشمل كيفية وشروط استغلال شبكات المواصلات.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 307-2000 والمتضمن ضبط شروط وكيفية إقامة خدمات انترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 60 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، ص15.

² - سمية ديمش، المرجع السابق، ص254.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

أما الباب الثالث ولأخير خصص للنظام القانوني للبريد، مع شرح مفصل للأحكام الجزائية والعقوبات المفروضة على مزودي خدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

فالوضع القانوني المتعلق بتكنولوجيا الحديثة والاتصال في الجزائر يمكن إيجازه حسب الترتيب الزمني في مجمل الأمرات القانونية والمراسيم التالية¹:

* الأمرية رقم 75-98 الصادر ة في 03 ديسمبر 1975 المتعلقة بقانون البريد والاتصالات المادتين 1 و38 تعرف الاتصالات بأنها كل بث أو نقل أو استقبال لإشارات أو نصوص أو صور أو معلومات مهما كانت طبيعتها عبر الألياف البصرية، اللاسلكية أو أي نظام كهرو مغناطيسي.

* المرسوم رقم 71 -83 الصادر في 8 يناير 1983 والذي يحدد عدد ومهام المستشارين التقنيين المكلفين بالمهام داخل الوزارة.

-المرسوم التنفيذي رقم 85-06 الصادر في 16 مارس 1985 والمتعلق بإنشاء مركز البحث والمعلومات العلمية والتقنية CERIST.

* القانون رقم 90-07 الصادر في ابريل 1990 المتعلق بالإعلام²، ويتكون من تسعة أبواب كل باب منها يدرس جانب من جوانب الإعلام والإجراءات الجزائية التي تضبط سير العملية وفق إطار قانوني.

* المرسوم التنفيذي رقم 98-256 المكمل للأمر 75-89 الصادر في 3 ديسمبر 1975 المتعلق بقانون البريد والاتصالات.

¹ - أمنة بن عبد ربه، "الجزائر في مجتمع المعلومات 2003 حصيلة وأفاق"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، 2005-2006، ص65.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 90-07 المتعلق بالإعلام، الجريدة الرسمية، العدد 14، المؤرخ في 03 ابريل 1990، ص03.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

* المرسوم التنفيذي رقم 98-257 الصادر في 25 أوت 1998 والذي سبق ذكره المتعلق باستغلال خدمات الانترنت ويحدد المواد 4، 5، 8 أن الأشخاص المعنويين الجزائريين مانحي خدمات الانترنت والذين يكون رأسمالهم تابعا لأشخاص معنوية من القطاع العام أو أشخاص مادية من جنسية جزائرية فقط، لهم الحق في استغلال الانترنت لأغراض تجارية والارتباط المباشر بمواقع مانحي الخدمات في الخارج تستلزم تحقيق الشروط نفسها، رخصة الاستغلال ذات مدة محدودة، كما يتحمل مسؤولية مضمون الصفحات والمعلومات التي يزودهم بها والتي يتضمنها، كما يتوجب عليه توفير مراقبة مستمرة لما يقدمه للمستخدمين. كما تضمنت المادة 311 من قانون البريد والاتصالات سرية المكالمات عبر الخطوط التابعة لشبكة الاتصالات.

* القانون 03-2000 المؤرخ في 5 أوت 2000¹، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات عبر سلطة مستقلة وذاتية التسيير هي سلطة الضبط والبريد والاتصال (ARPT) Autorité de Régulation des (Postes Télécommunications).

2. الإثبات والتوقيع والتصديق الالكتروني:

وفي هذا عمل المشرع الجزائري على سن مجموعة من النصوص القانونية بهدف توفير بيئة أمنية ملائمة للمعاملات الالكترونية، تبرز مدى قانونية الإثبات الالكتروني والتصديق تماشيا والتطور الالكتروني والمعاملات التكنولوجية.

• **الإثبات الالكتروني:** يحتل عنصر الإثبات مكانة مهمة في كافة العلاقات والعقود نتيجة المسؤولية المترتبة عليه مما دفع المشرع إلى إلقاء الضوء عليه في ظل التطور الالكتروني في الإدارة والمعاملات. ما نتج عنه إصدار القانون 10-05 المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للقانون المدني الجزائري.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 03-2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، العدد 48 المؤرخ في 6 أوت 2000، ص 03.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

حيث نصت المادة 323 مكرر على أن اعتماد المشرع الجزائري للمفهوم الواسع للكتابة سواء التي على الورق أو الكتابة المثبتة على دعائم غير ورقية وذلك من خلال الإشارة إلى أن الإثبات ينتج من الكتابة بحروف متسلسلة أو أرقام وعلامات مهما كانت الوسيلة المستعملة للكتابة وطرق الإرسال، كالأقراص الصلبة و المرنة أو في شكل رسائل الكترونية. مما يوضح النقلة من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني، وما يؤكد ذلك أيضا هو المادة 323 مكرر 1 من نفس القانون التي نصت على إعطاء الوثيقة الالكترونية نفس الحجة القانونية في الإثبات مقارنة بالوثيقة العادية مع اشتراط إمكانية التأكد من هوية الشخص المحرر للوثيقة¹.

• التوقيع الالكتروني:

قبل الخوض في أحداث التوقيع الالكتروني في القانون الجزائري تجدر الإشارة إلى بعض المفاهيم التالي:

- 1- التوقيع الالكتروني: هو معطى ينجم عن استخدام أسلوب عمل يستجيب لمجموعة من الشروط.
 - 2- التوقيع الالكتروني المؤمن: هو توقيع الكتروني يكون خاص بالوقع ويتم إنشاءه بوسائل يمكن أن يحتفظ بها الموقع تحت مراقبته الحصرية بحيث يضمن مع الفعل المرتبط به صلة، بحيث يكون كل تغير لاحق للفعل قابلا للكشف عنه.
 - 3- الموقع: هو شخص طبيعي يتصرف لحسابه الخاص أو لحساب الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يمثله.
- حيث أشار المشرع الجزائري سنة 2005 في خصوص هذا الأمر (التوقيع الالكتروني) ومنحه حجة في الإثبات تعادل ذات حجة التوقيع المكتوب في صورته التقليدية من خلال المادة 327 من القانون المدني الجزائري، المعدلة بالقانون 05-10 والتي تنص على: يعتد بالتوقيع الالكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر 1 أعلاه².

¹ - سمية ديمش، المرجع السابق، ص 255.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون المدني، المادة 327 (معدلة)، 2007، ص 52.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

وخلال سنة 2007 تم وضع المرسوم التنفيذي رقم 07-162 الذي يعرف التوقيع الالكتروني ومجموعة من المصطلحات المرتبطة به، كالموقع معطيات إنشاء توقيع الكتروني، جهاز فحص التوقيع الالكتروني عتاد أو برنامج معلوماتي معد لوضع معطيات فحص التوقيع الالكتروني موضع التنفيذ والشهادة الالكترونية التي هي وثيقة في شكل الكتروني تثبت الصلة بين معطيات فحص التوقيع الالكتروني والموقع والشهادة الالكترونية الموصوفة، ومؤدي خدمات التصديق الالكتروني، أهلية مؤدي خدمات التصديق الالكتروني، فضلا عن تحديد متطلبات التوقيع الالكتروني المؤمن، والتي تشمل أساسا إمكانية مراقبة التوقيع وكشف كل التعديلات التي تمسه¹.

ومما يوضح الاهتمام القانوني لمواكبة التطور صدور القانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436هـ الموافق ل01 فبراير 2015، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين وذلك في خمسة أبواب كل منها يقدم جانب من جوانب الضبط في إطار التصديق والتوقيع الالكتروني بصفة متكاملة ما يفسر درجة حرص المشرع على القضاء على كل ما له صلة بالنقص في مجال التشريع حتى لا يصبح عائق أمام عصرنه الإدارة داخل المؤسسات².

3. الجريمة الالكترونية:

نتيجة التطور الالكتروني وتشعب العلاقات في هذا المجال عرفت الخدمات الالكترونية جرائم الكترونية رغم حرص المؤسسات القائمة على العملية الالكترونية، ما دفع المشرع الجزائري على وضع نصوص تجرم بعض الأفعال المتعلقة بالأعلام الآلي في ظل الانتشار الواسع للتقنية (الحواسيب) داخل الدولة فالمشرع الجزائري لم

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 9 ماي 2001 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف المواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، العدد 37، 07 جوان 2007، ص12.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 04-15 المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكتروني، الجريدة الرسمية، العدد 06 المؤرخ في 10 فبراير 2015، ص6.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

يجد بد من تعديل أو وضع مجموعة من القوانين لسد ما كان من فراغ في هذا المجال ويظهر ذلك بموجب القانون رقم 04-15 المؤرخ في 27 رمضان 1425 هـ الموافق لـ 10 نوفمبر 2004م¹ يعدل ويتم الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 18 صفر 1386 هـ الموافق لـ 8 جوان 1966 والمتضمن قانون العقوبات، حيث اقر له القسم السابع مكرر منه تحت عنوان المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، وذلك نتيجة التقدم التكنولوجي وانتشار وسائل الاتصال الحديثة أدى إلى بروز أشكال جديدة للإجرام، مما دفع الكثير من الدول إلى النص على معاقبتها. فالمشرع الجزائري نتيجة التطور ورغبة الدولة في مواكبة هذا التطور سعى إلى محاولة سد الفراغ القانوني الذي تخلفه هذه التكنولوجيا عبر الزمن.

وفي إطار مواكبة المشرع الجزائري لمختلف التطورات التكنولوجية سعى بخصوص مكافحة الجريمة المرتكبة عبر الانترنت في قوانين الملكية الفكرية التي تتعرض لها مختلف المنتجات الفكرية عبر الانترنت، حيث وجب حمايتها بنصوص قانونية المتمثلة في نصوص قانون الملكية الفكرية على النحو التالي:

* الأمر 03-06 المتعلق بالعلامات التجارية المؤرخ في 19 جويلية 2003 والمتعلقة بالعلامات التجارية في كل ما يتخذ من تسميات أو رموز أو أشكال توضع على البضائع التي يبيعها التاجر أو يصنعها المنتج أو يقوم بإصلاحها أو تجهيزها أو ختمها لتمييزها عن بقية المبيعات أو المصنوعات أو الخدمات ويشترط في العلامة أن تكون مميزة وجديدة وغير مخالفة للنظام العام.

* الأمر رقم 07-03 يتعلق ببراءات الاختراع، عرفت المادة 02 من الأمر 07-03 الاختراع بأنه: "فكرة لمخترع تسمح عمليا بإيجاد حل لمشكل محدد في مجال التقنية"، وبشان الشروط التي يجب توفرها في الاختراع تتمثل فيما يلي: "شرط الابتكار، شرط الجودة، القابلية لتطبيق الصناعي، المشروعية"².

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 04-05 المتعلق بالتهيئة والتعمير، الجريدة الرسمية، العدد 71 المؤرخ في 14-08-2004، ص12.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 07-03 المتعلق ببراءة الاختراع، الجريدة الرسمية، العدد 44 المؤرخ في 19 يوليو 2003، ص27.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

* قانون الجريمة الالكترونية رقم 04-09 المؤرخ في 05 اوت 2009. والذي يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، حيث يجمع هذا القانون بين الإجراءات العقابية أو الجزائية والإجراءات الوقائية التي تسمح بالرصد المسبق لجريمة قبل وقوعها ومحاولة تجنبها¹، ويحتوي على 19 مادة موزعة على 6 فصول الأول عبارة عن أحكام عامة بينما الثاني مراقبة الاتصالات الالكترونية والثالث القواعد الإجرائية، والرابع التزامات مقدمي الخدمات أما الخامس فيتمثل في الهيئة الوطنية للوقاية من جرائم المتصلة والفصل الأخير ينحصر في التعاون والمساعدة القضائية الدولية.

المطلب الثاني: الانجازات المحققة في مجال الخدمة الالكترونية.

أما في خصوص الانجازات التي حققتها الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية في الجزائر فقد حققت الكثير من المشاريع التي كانت محط اهتمام الحكومة من اجل التسريع من أداء الخدمة العمومية التي تعتبر شغلها الشاغل في ظل الأزمات التي يعرفها العالم سواء السياسية منها أو الاقتصادية، وانطلاقا من القانون التنظيم الإقليمي للبلاد رقم 84-09 المؤرخ في 02 جمادي الأول 1404 هـ الموافق ل 04 فبراير 1984 الذي سعى إلى محاولة تجسيد مبدأ اللامركزية، وهو ما يفتح المجال لإشراك المواطن في صنع القرار وتحسين الأداء الإداري وصولا إلى عصر الانترنت والتطور التكنولوجي فقد سعت الدولة الجزائر إلى ركب موجة التطور من اجل النهوض بالأداء المؤسسي الذي هو نواة النظام السياسي للدولة².

فقد عرفت الجزائر منذ دخول الانترنت القطاع المدني قبل ما كانت حكرا على الجانب العسكري فقط تقدم نوعي في خصوص الخدمات، غير أنها شملت قطاعات دون الأخرى مثل تكنولوجيا البريد والاتصال والعدالة لكن نتيجة الضرورة المفروضة على استخدام التكنولوجيات في شتى القطاعات، جعل من الإدارة الالكترونية أمر

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 04-09 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية، العدد 47 المؤرخ في 05 اوت 2009، ص5.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 84-09 المتضمن التنظيم الإقليمي للبلاد، الجريدة الرسمية، العدد 06 المؤرخ في 04 فبراير 1984، ص7.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

واقعيًا، فقد أنشأت الوزارات بوابات الكترونية مثل بوابة المواطن، وقد بينت العديد من الدول تحسن مستمر في البوابات على شبكة الانترنت في محاولة لتوفير وقفة واحدة للخدمات عبر الانترنت¹. حيث تقدم خدمات كانت في سابق بحكم المساحة تعتبر صعبة وذات تكلفة عالية، أما في الوقت الراهن يستطيع المواطن من أي نقطة من الوطن أو العالم مزاوله متطلباته دون التنقل إلى المؤسسة المعنية بتلك المهمة خاصة وأنه بعد مشروع الإدارة الالكترونية قد أصبحت اغلب الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية تستخرج عن طريق الانترنت.

ولقد أكد وزير الدولة وزير الداخلية والجماعات المحلية السابق الطيب بلعيز سنة 2014 في خصوص بطاقة التعريف البيو مترية أن الملف الخاص بإصدارها جاهز من جميع الجوانب وسيشرع في العملية، وهذا في الوقت الذي شهد انطلاق عملية استصدار شهادة الميلاد (خاصة 12) لفائدة أفراد الجالية الجزائرية بالخارج من طرف وزير الداخلية ووزير الشؤون الخارجية رمطان لعمامرة، وقال محمد طالبي مدير الحريات العامة والشؤون القانونية بالوزارة أن المشروع (بطاقة التعريف البيو مترية) سيتم بإمكانيات وكفاءات جزائرية مبرزا أن هذه الوثيقة ستحمل رقما تعريفيا وطنيا يغني المواطن عن تقديم وثائق أخرى².

فوزارة الداخلية في سياساتها العمومية اعتمدت رسميا على الإدارة الالكترونية بهدف القضاء على البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطن، بعيدا عن منطق الشباك le guichet ومنطق التسيير التقليدي الذي افرز العديد من الممارسات السلبية كالفساد الإداري³. في الوقت الذي أصبح على الدول لزامن الدخول في الإدارة الالكترونية باعتبارها الوسيلة الأنجع لمحاربة الفجوات التي تعاني منها الإدارة التقليدية، وفي ظل حرص الوزارة على عصرنه

¹– Yu-Che Chen, **Egvernment Network : The Role Of Information Tecnology in Managing Networks**, Paper Prepared For The National Public Management Research Conférence, Georgetown Université Washington D.C, 10 and 11 October 2013, p02.

²– ليلي. ع، ملف استصدار بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية، جزا برس الصفحة الرئيسية، نشر في أخر ساعة يوم 13-08-2014، تم زيارة يوم: <http://www.djazairss.com/akhersaa/106062> . الساعة 11:00. 2016/04/30

³– محمد بن أعراب، "تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية العدد 19 ديسمبر 2014، الصفحات من 58-81، ص58.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

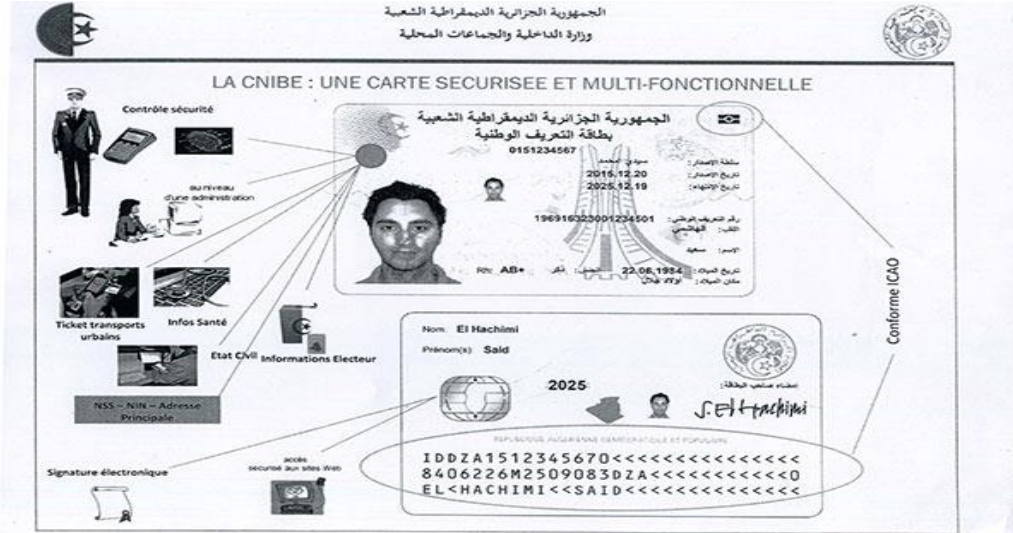
الإدارة فقد حققت في الآونة الأخيرة سلسلة من المنجزات على مستوى الخدمات العمومية بدا من استخراج الوثائق (الحالة المدنية) إلى جواز السفر البيو متري وصولا إلى بطاقة التعريف البيو مترية التي عرفت تسليم أول دفعة من البطاقات يوم السبت 30 جانفي 2016 تحت إشراف وزير الداخلة والجماعات المحلية نور الدين بدوي¹. حيث كان الوزير الأول عبد الملك سلال قد أكد أن مديرية السندات والوثائق المؤمنة وملحقاتها من شأنها مواكبة التطور التكنولوجي مع تخفيف الضغط عن المركز الوطني لتغطية مناطق الهضاب العليا والمناطق الصحراوية إضافة إلى تجسيد عصنة الإدارة والشكل رقم (7) يوضح نموذج البطاقة. وقد أكد نفس المسؤول إن جميع المعطيات الموجودة في بطاقة التعريف البيو مترية مفيد وبان هناك العديد من التطبيقات الأخرى التي ستدمج فيها على غرار تحديد الوضعية الصحية الكاملة للمواطن المعني، وبأنها مؤمنة من القرصنة.

فوتيرة الخدمات الإلكترونية عرفت انطلاقا واسع بداية من استخراج الوثائق في أي نقطة من الوطن إلى استخراجها عبر الانترنت وانتشار المعاملات الالكترونية للبريد والمواصلات وتقلص من المعاملات عبر الورق وصولا إلى جواز السفر البيو متري وبطاقة التعريف البيو متري وهذه الانجازات ما هي إلا بداية جلية توضح مدى تكريس مبدأ عصنة الإدارة.

¹ - و. أ.ج، بدوي يشرف على تسليم أول بطاقة تعريف وطنية بيو مترية، الإذاعة الجزائرية، تمت الزيارة يوم: 27 أبريل 2016 على الساعة 10:30.
<http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20160130/66095.html>

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

الشكل رقم (7) نموذج بطاقة التعريف البيومترية الجزائرية.



المصدر: <http://www.echoroukonline.com/ara/articles/260319.html>

أما في خصوص الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

فقد سعت الجزائر في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءاً من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولاً إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل الخدمات للزبائن، من أجل تحقيق منافسة قوية وتحسين نوعية الخدمات وجلب الزبائن وتقديم أفضل العروض¹؛ في ظل سعي الدولة إلى الدخول في المنظمة العالمية للتجارة

¹ - بلعاش ميادة وبن إسماعيل حياة، "مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، سبتمبر 2014، ص 79.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

من جهة ثانية. فقد حققت الدولة في مختلف القطاعات معاملات الكترونية رغم الوتيرة التي تعرفها في خصوص سير هذه المعاملات نتيجة ضعف البنية التحتية من جهة والتكوين من جهة أخرى.

المطلب الثالث: معوقات الإدارة الالكترونية في الجزائر.

رغم التطور الذي عرفته مختلف قطاعات الخدمة العمومية على مستوى الدولة ألا انه لا يمكن نفي انه لا توجد عوائق تعاني منها الإدارة الالكترونية في الجزائر في ظل حرص المؤسسة الحكومية على تقديم الأفضل للمواطن، ويمكن إبراز مختلف العوائق التي يعاني منها تطبيق الإدارة الالكترونية على النحو التالي¹:

1. ضعف البنية التحتية التي تتيح الاتصال بالإنترنت من تكنولوجيا لاسلكية وأقمار صناعية، وان تحققت في بعض الأوساط تعرف عدم الانتشار.
2. انعدام الثقة بإجراء المعاملات والسداد عبر الإنترنت، نتيجة نقص التوعية في الأوساط الاجتماعية.
3. ضعف التطور التقني في مجال التكنولوجيات نتيجة الطابع الاستيرادي و أولوية الجانب العسكري عن المدني في خصوص كسب التقنية.
4. استخدام اللغة الانكليزية في 80% من المواقع الانترنت مع ضعف الإلمام بها في أوساط الدولة باعتبارها اللغة الأم في هذا المجال.
5. ضعف النص التشريعي في خصوص التطبيق نتيجة الممارسات البيروقراطية رغم الاهتمام الذي أوله المشرع الجزائري في هذا المجال نتيجة الأهمية التي تعرفها التكنولوجيات الحديثة في الوقت الراهن.
6. افتقار الدولة للموارد البشرية و الخبرات التكنولوجية، التي تمكنها من الاستثمار الاقتصادي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

¹ - أبو بكر محمود الهوش، المرجع السابق، ص556.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

7. انتشار الأمية الالكترونية في اغلب المناطق نتيجة نقص التوعية من طرف مؤسسات المجتمع المدني.

8. نقص التكوين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالنسبة للموظفين داخل الإدارات.

وبصفة عامة يمكن القول أن الدول التي لا تصنف مع ركب الدول المتقدمة تتخذ بعض الأساليب الإدارية التقليدية كأسلوب البيروقراطي نموذجاً للعمل بها، وهذه الأساليب لا تتناسب مع متطلبات الإدارة الالكترونية وبالرغم من أن بعض المنظمات أعادت هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لتتماشى مع التطورات في العصر الرقمي إلا أن الغالبية العظمى منها مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية والتي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها، وإن كانت الجزائر من الدول التي تعرف هذه الصعوبات لكن في بعض القطاعات فقط كالحالة المدنية وغيرها والأمر في الغالب راجع إلى عدم القدرة في التحكم في التقنية¹.

وتشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المؤسسات عائقاً رئيساً عند تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية، وإذا ما كيفت المؤسسة تصميمها البنائي وعملياتها الإدارية بحيث تتوافق مع تكنولوجيات المعلومات فسيكون من الممكن إدراك التأثير الكامل لهذه التكنولوجيا وبالتالي رفع مستوى الكفاءات وتحسين الإنتاجية والدولة الجزائرية رغم الإمكانيات التي تعرفها في بعض مجالات (في خصوص البنية التحتية) إلا أنه بالرجوع إلى أرض الواقع نجدها غير متوفرة وتعاني انسداده لا يعبر عن إمكانياتها مثل توفير الطاقة الكهربائية.

وبعيداً عن البنية التحتية والعراقيل التي تعرفها الإدارة الالكترونية في الجزائر؛ هناك دراسة أجريت بخصوص استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال بالأجهزة الإدارية أثبتت مفارقات مهمة يمكن أن نستشفها من خلال التقرير الذي صنف الجزائر في المرتبة 113 عالمياً في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال من بين 133 دولة في العالم، والذي أشار إلى أن الجزائر تراجعت خلال سنة واحدة بست مراتب كاملة ومحتملة كذلك المرتبة 13

¹ - هدى عباس قنبر وميسون عدنان حامد، "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجاً"، مجلة الأستاذ، العدد 210 المجلد الثاني، 2014، ص332.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

على المستوى العربي، وقد أشار التقرير أن الجزائر في تراجع مستمر في ميدان التكنولوجيات الحديثة واستعمالها، فمثلا بعد أن كانت تحتل المرتبة الثمانون في 2007/2008 والمرتبة 108 في 2008/2009 وصلت في سنة 2009/2010 للمرتبة 113¹. وهذا في البدايات الأولى لمشروع الإدارة الالكترونية واستمرت الأمر إلى غاية 2014 حيث تراجعت الجزائر إلى الخلف في مجال تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية على ارض الواقع، بعد أن كشف تقرير إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بمنظمة الأمم المتحدة في مؤشر الحكومة الالكترونية أن الجزائر كانت في المرتبة 136 على مستوى العالم في عام 2014، من ضمن 193 دولة، مقارنة مع 132 في عام 2012م، بانخفاض قدره 4 نقاط في سنتين، والطامة الكبرى أن ليبيا وهي بلد يعرف أزمات متعددة الأبعاد جاءت أفضل من الجزائر في غضون عامين².

¹ - محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014، الصفحات من 58-81، ص 67.

² - حبيسة الورق، الحكومة الالكترونية في الجزائر، الفجر-يومية جزائرية مستقلة-، تم زيارة يوم: 22-04-2016 على الساعة 14:00
<http://www.al-fadjr.com/ar/national/279694.html>

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

ملخص الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نشير إلى التوجه الذي اعتمده الجزائر نحو عصرنة الإدارة وصولا إلى مشروع الإدارة الالكترونية الذي يعتبر منعرج أساسي في تطبيقها، مع الوقوف على الإطار القانوني الذي تعرفه المعاملات الالكترونية في شتى المجالات.

حيث نستنتج أن الإدارة الالكترونية في الجزائر تعرف شوط كبير في خصوص التطبيق، من اجل النهوض بالخدمة الالكترونية، بناء على ما تعرفه الخدمات الالكترونية من تطور في عديد القطاعات الحكومية، وعلى رأسها وزارة البريد ووزارة الداخلية؛ فهي تعمل على تحقيق القدر العالي من الخدمات داخل الجزائر وبأقل التكاليف، وتعتبر بطاقة التعريف البيومترية التي صدرت في جانفي 2016 مثال واضح على الجهد المبذول من اجل تحسين الخدمات الالكترونية، في عصر المعلوماتية، وفق إطار قانوني يضمن المعاملات الالكترونية؛ في ظل العراقيل التي تعرفها الإدارة الالكترونية في الجزائر.

الفصل الثالث:

دراسة حالة حول الإدارة

الالكترونية ودورها في تحسين

الخدمة العمومية بدائرة فنوغيل

-أدرار-

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

انطلاقاً من التقدم الكبير الذي عرفته المنظومة الإلكترونية في الجزائر في مختلف قطاعات الخدمة العمومية، وما لحقه من معاملات جديدة، حيث سناول في هذا الفصل تقديم دراسة حالة على مقاطعة إدارية ألا وهي دائرة فنوغيل، من اجل معرفة الدور الذي حققته الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ومدى تمكن المؤسسة الجزائرية من تطبيق الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى التعريف بالدائرة "فنوغيل" والهيكل التنظيمي الذي تقوم عليه علما أن عينة الدراسة هي العمال داخل المقاطعة.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

المبحث الأول: تقديم عام بدائرة فنوغيل.

يتناول هذا المبحث بطاقة تقنية عن دائرة فنوغيل والبلديات التي تنضوي تحتها مع التعريف بالدائرة والمكاتب التي تدرج تحتها.

المطلب الأول: التعريف بالدائرة فنوغيل.

بداية وقبل تقديم بطاقة تقنية عن دائرة فنوغيل والبلديات التابعة لها تجدر الإشارة إلى القول أن الدائرة في التنظيم الإداري الجزائري ليس لها وجودا مستقلا وذاتي، ولا تتمتع بالشخصية الاعتبارية. فهي هيكل يتبع إداريا للولاية. بينما البلدية هي كما عرفها المشرع بموجب المادة الأولى من القانون رقم 08/90 المؤرخ في 17 أفريل 1990 المتعلق بقانون البلدية "هي الجماعة الإقليمية الأساسية وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي" و عرفها قانون البلدية لسنة 1967 بأنها: "هي الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية"¹.

وتم إنشاء دائرة فنوغيل بموجب التقسيم الإداري لسنة 1985 وتتكون من بلديات ثلاثة هي: بلدية فنوغيل وبلدية تامست، وبلدية تمنطيط.

1. بلدية فنوغيل:

-المنشأ: هي البلدية الأم لبلديات الدائرة وكلمة فنوغيل كلمة أمازيغية تعني الساعد وذلك لتراص قصور البلدية على شكل ساعد ممدود وقد اقتبس السكان هذه التسمية وأطلقوها على منطقتهم وقد تم إنشاؤها بموجب المرسوم الرئاسي رقم 42/63 المؤرخ في 28 أكتوبر 1963.

-الموقع الجغرافي: تقع بلدية فنوغيل بمقر الدائرة وهي تبتعد عن مقر الولاية بحوالي 30 كلم تحدها غربا دائرة تلبالة ولاية بشار وشرقا بلدية تمقطن ومن الشمال بلدية تمنطيط وجنوبا بلدية تامست وتترجع على مساحة تقدر ب7676 كلم² ويسودها المناخ الصحراوي الحار صيفا والبارد الجاف شتاء.

¹ - عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط2، الجزائر، جسور، 2007، ص270 و271.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

-التعداد السكاني: شهدت البلدية نموا سكانيا مضطربا ويبلغ تعداد سكانها حسب الإحصاء العام للسكن والسكان عام 2008 ب11801 ساكن منهم 5978 ذكور و5823 إناث وتتشكل من 17 قصرا يتشكل كل قصر من مجموعة اسر ويبلغ عدد الأسر على مستوى قصور البلدية 2085 أسرة.

2. بلدية تامست:

-المنشأ: بلدية تامست تم إنشاؤها بموجب القانون رقم 84/09 المؤرخ في 04/02/1984 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد والمرسوم رقم 84-365 المؤرخ في 01/12/1984 المتعلق بتكوين البلديات ومشتملاتها وحدودها الإقليمية.

-الموقع الجغرافي: تقع البلدية جنوب مقر الولاية بحوالي 56 كلم يحدها من الشمال بلدية فنوغيل وجنوبا بلدية زاوية كنته وشرقا بلدية تيمقطن أما غربا ببلديتا تبلباله ببشار وأم لعسل بولاية تيندوف وتترجع على مساحة تقدر ب 6356 كلم²، أما تعداد السكان فيبلغ 8135 منهم 4087 ذكور و4048 إناث وتتشكل من 12 قصر أما عدد الأسر عبر قصور البلدية فتبلغ 1681 أسرة.

3. بلدية تمنطيط:

-أصل التسمية والمنشأ: تعود تسمية تمنطيط إلى الاسم البربري الامازيغي المركب من كلمتين هما: أتما وتعني البداية وتيط تعني العين أي بداية العين وهناك من يقول بان الترجمة الحرفية لكلمتي أتما وتيط هي حاجب العين وهي الأكثر تداولاً في المنطقة، وقد أدخلت على التسمية بعض التعديلات لتسهيل نطقها فأصبحت تنطق تمنطيط، وانبثقت بلدية تمنطيط عن التقسيم الإداري لسنة 1984 وتعتبر تمنطيط ذات بعد تاريخي فهي من أقدم الحواضر على مستوى ولاية أدرار.

-الموقع الجغرافي: تقع البلدية جنوب غرب مقر الولاية تبعد عنها بحوالي 12 كلم وهي عبارة عن منخفض بمحاذاة وادي مسعود يحدها من الشمال بلدية أولاد إبراهيم وبلدية أسبع ومن الجنوب بلدية فنوغيل ومن الشرق بلدية اوقروت و تمقطن ومن الغرب بلدية فنوغيل وتتكون من ثمانية قصور رئيسية.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

- التعداد السكاني: يبلغ تعداد سكانها 9578 نسمة حسب آخر الإحصائيات 4878 ذكور و4700 إناث. وتحوي البلدية على 1783 أسرة موزعة على قصور البلدية ويسودها المناخ الصحراوي الحار صيفا والبارد شتاء وتشتهر بلدية تمنطيط بالصناعة التقليدية الحرفية كصناعة الفخار والفضة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لدائرة الإدارية فنوغيل.

أما في خصوص الهيكل التنظيمي لدائرة فنوغيل فهي شأنها شأن الدوائر الأخرى عبر الوطن حيث تشمل مجموعة من المكاتب، حيث تم إنشاء دائرة فنوغيل بموجب التقسيم الإداري لسنة 1985 حيث تتكون من بلديات ثلاثة كما سبق وشرنا إلى ذلك وتتكون الدائرة من مجموعة من المكاتب هي كالتالي²:

مكتب رئيس الدائرة: وهو المسؤول الأول والمباشر لدائرة يمارس سلطة تمثيلية على موظفيها ولرئيس الدائرة مهام حددتها المادة 9 و10 و11 من المرسوم التنفيذي 94-215 وتتمثل فيما يلي³:

- ممارسة الدور الرقابي على البلديات والعمل على التنسيق بين مختلف المصالح التقنية لدائرة وكذا البلديات.
- إضافة إلى تحضير المخططات التنموية والمصادقة على مداوات المجالس الشعبية البلدية خاصة عندما تتعلق بالميزانيات والحسابات الخاصة بالبلديات والهيئات التابعة لها. وعلى الإجراءات لصالح البلديات وتوقف السيارات وتغيير حصص الملكية البلدية المخصصة للخدمة العمومية والمناقصات والصفقات والهبات والوصايا وغيرها من الاختصاصات الواردة في المرسوم التنفيذي 94-215.
- ويمارس رئيس الدائرة مهامه تحت سلطة الوالي، ونتيجة لذلك لا يجوز مقاضاة رئيس الدائرة بصفة منفردة ومستقلة كونه مثلا امتنع عن تسليم جواز سفر لمواطن، بل ينبغي مقاضاة الوالي⁴.

مكتب الأمانة العامة: يديرها الأمين العام لدائرة وهو مكلف أساسا بالتنسيق بين مختلف مكاتب الدائرة ومتابعة ملف الموظفين، ومساعدة رئيس الدائرة في تطبيق مختلف التعليمات للاستفادة من التفويض في التوقيع على بعض الوثائق كبطاقات التعريف الوطني ومراقبة البريد وتوزيعه على المصالح المعنية، وكذا

² مقابلة أجريت يوم 22-03-2016 على الساعة 10:45 مع السيد العسري احمد الأمين العام لدائرة فنوغيل.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 94-215 الذي يضبط أجهزة الإدارة العامة في الولاية، الجريدة الرسمية العدد 48، المؤرخ في 23 جويلية 1994، ص 5 .

⁴ أعمار بوضياف، المرجع السابق، ص 270.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

تمثل رئيس الدائرة في بعض الاجتماعات والإشراف على اجتماعات رؤساء البلديات والقيام بزيارات تفتيشية بأمر من رئيس الدائرة.

مكتب المواصلات السلكية واللاسلكية: يقوم هذا المكتب بضمان جميع الاتصالات عبر الهاتف، التليكس والتلغراف مما يسهل عملية مهمة المواصلات ما بين الدوائر الإدارية والبلديات والولاية وحتى الوزارات والمواطنين.

مكتب التنظيم العام: وله مجموعة من الفروع مكلف بإنجاز بطاقات الهوية (بطاقة التعريف الوطني، جوازات السفر، بطاقة تسجيل السيارات، رخصة السياج) وهذه المهام آيلة لزوال في ظل التطور الذي تعرفه الإدارة حيث تم تحويلها إلى البلديات كما يعمل على متابعة ملف الحج والحالة المدنية.

مكتب التجهيز: يقوم هذا المكتب تحت إشراف رئيس الدائرة بمتابعة تنفيذ المشاريع المسجلة في مختلف برامج التنمية المحلية لاسيما المخططات البلدية للتنمية التي لها علاقة مباشرة بتحسين إطار حياة المواطن والمحيط العام، بالإضافة إلى البناءات المدرسية المسجلة في برنامج ميزانية الولاية، والمشاريع المسجلة في برنامج الصندوق المشترك للجماعات المحلية.

فهو مكلف أساسا بمتابعة المشاريع التنموية للبلديات وكذا برامج السكن بمختلف صيغها (السكن العمومي، السكن الايجاري، السكن الترقوي...).

مكتب الوصاية أو الشؤون الإدارية: تقوم هذه المصلحة بمتابعة النشاطات البلدية وخاصة مراقبة الميزانيات للبلديات قبل المصادقة عليها ومراقبة مختلف المداولات والقرارات الصادرة عن البلديات.

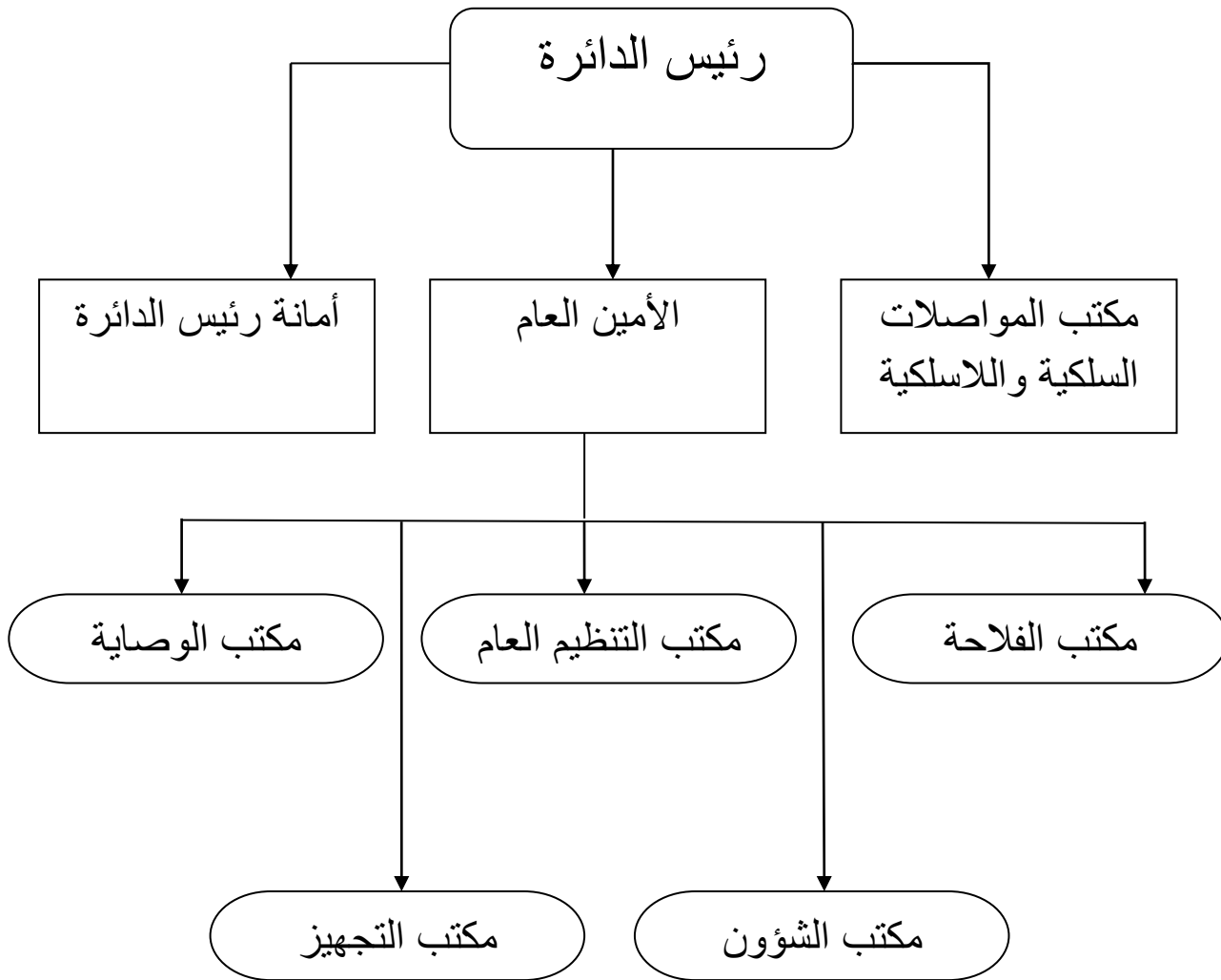
مكتب الفلاحة: مكلف بمتابعة ملف الفلاحة على مستوى البلديات كما يعمل على التحضير لاجتماعات اللجنة التقنية المكلفة بالدائرة لقطاع الأراضي الفلاحية في إطار الاستصلاح، والتي يعود توزيعها إلى اختصاص لجنة (الدائرة) قطاع الأراضي في إطار الامتداد الأقل من 10 هكتار قطاع الأراضي الفلاحية في إطار القانون 83 المساحات الصغيرة أو الكبيرة.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

مكتب الشؤون الاجتماعية: مكلف بمتابعة ملف التشغيل بمختلف صيغه الشبكية الاجتماعية لتشغيل الإدماج المهني ومتابعة ملف مكتب حفظ الصحة البلدية والوقاية من الأمراض المتنقلة عن طريق المياه أو الحيوان. والشكل رقم (8) يوضح التسلسل الهرمي الذي تقوم عليه الدائرة.

الشكل رقم (8) الهيكل التنظيمي للدائرة.



المصدر: الدائرة فنوغيل وبتصرف من طرف الطالب.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

المطلب الثالث: مساهمة الإدارة الالكترونية.

1. في تطوير عملية التنظيم: يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ. ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات، حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف بـ "التنظيم الالكتروني"، وعلى العموم يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية⁵:

- زيادة قدرة المؤسسة على تشخيص المشاكل نتيجة قدرتها على تحصيل المعلومات.

- دعم قدرة المؤسسة على تحديد البدائل المختلفة، وتقويم كل بديل.

- زيادة قدرة المؤسسة على محاكاة الواقع والنمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الالكترونية.

- القدرة على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصر الثورة المعلوماتية باستخدام المزايا التي وفرتها تلك الثورة.

2. في تطوير عملية الرقابة: يؤخذ على الرقابة التقليدية أنها تركز على الماضي، حيث تأتي الرقابة بعد التخطيط والتنفيذ وتهتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية والأداء الفعلي من ناحية أخرى لتحديد الفجوة الزمنية بين اكتشاف الانحراف وتصحيحه، لكن نتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد وكفاء وبذلك أصبح يطلق عليها "الرقابة الالكترونية"، فهي بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة، ومن ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات، والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين.

⁵ - موسى عبد الناصر و محمد قريشي، المرجع السابق، ص8.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

المبحث الثاني: دراسة الحالة.

يتمحور هذا المبحث حول دراسة الحالة التي اجريت على دائرة فنوغيل-أدرار - الجزائر، مع تقديم نتائج الدراسة وتحليلها إضافة إلى الاستنتاجات التي يمكن استخلاصه من الدراسة.

المطلب الأول: عينة الدراسة.

بما انه من الصعب على الباحث أن يتصل بعدد كبير من المعنيين بدراسته، لكي يطرح عليهم الأسئلة ويأخذ منهم الأجوبة، فانه لا بد من اللجوء إلى أسلوب العينات التي تمثل المجتمع الأصلي، حتى يتم اخذ صورة مصغرة عن التفكير العام.

حيث اعتمدت في جمع المعلومات على الاستبانة المكونة من بيانات شخصية تتمثل في المتغيرات التالية: عامل الجنس ذكر أو أنث وعامل السن والذي ينحصر بين 20 سنة إلى 30 ومن 30 إلى 45 ثم من 45 فما فوق وعامل المستوى اقل من الثانوي، ثانوي أو جامعي على حسب التحصيل العلمي وكذا الرتبة المهنية التي يشغلها العامل في الإدارة، ومحورين هما كالتالي:

المحور الأول يضم 4 بنود تتعلق بتقنيات الإدارة الالكترونية، بينما المحور الثاني يتكون من 8 بنود تتعلق بدور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (دائرة فنوغيل ولاية أدرار)؛ بحيث أن بنود هذه الاستبانة ستساعد على تقديم إجابة لفرضيات الدراسة من منطلق وجهة نظر العينة محل الدراسة وصممت أسئلة هذه الاستبانة اغلبها بطريقة مغلقة ومقيدة تضم اقتراحات يجيب من خلالها الفرد في ضوء البدائل المقترحة حتى يسهل على الباحث تبويب هذه البيانات في جدول إحصائي، كما اعتمدت في عرض البيانات بالجدول الإحصائي وعرض النتائج (النسب المئوية، والتكرارات) على مخرجات برنامج SPSS.

وذلك من خلال استخدام منهج دراسة الحالة، الذي يساهم في البحث المعمق في الفئة محل الدراسة في الدائرة فنوغيل، من خلال اختيار عينة الدراسة من اجل جمع اكبر قدر من المعلومات، من الفئة (موظفي المكاتب في الدائرة) ثم تحليل النتائج من اجل تقديم استنتاجات.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
بدائرة فنوغيل - أدرار -

المطلب الثاني: عرض النتائج وتحليلها.

الفرع الأول: الجداول البسيطة.

تحليل النتائج الخاصة بالبيانات الشخصية:

1. الجنس

الجدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
%82	13	ذكر
%19	3	إناث
%100	16	المجموع

نلاحظ من خلال النتائج أن نسبة الذكور مرتفعة وبأغلبية 82% مقارنة بالإناث 9%.

وعلى رغم من نسبة الذكور العالية من بين أفراد العينة إلا أنه لا يمكن إقصاء العنصر النسوي في العينة رغم النسبة القليلة 19% وهو ما يعكس التواجد النسوي في جميع القطاعات نتيجة المحافظة على مبدأ تكافؤ الفرص بين أفراد المجتمع.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
بدائرة فنوغيل - أدرار -

2. السن.

الجدول رقم(3): توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة	التكرار	السن
12%	2	من 20 إلى 30
38%	6	من 30 إلى 45
50%	8	من 45 فما فوق
100%	16	المجموع

من خلال التوزيع الموضح نجد أن عدد العمال في الفئة العمرية من 45 فما فوق يمثلون النسبة الأكبر وتليهم الفئة العمرية من 30 إلى 45 بنسبة بلغت 27%، أما الفئة العمرية من 20 إلى 30 جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة 12%.

حيث يتبادر لنظر إن الفئة من 45 فما فوق هي الأعلى نسبة بين الفئات العمرية الأخرى ما يعني أن المؤسسة تملك عمال ذوي خبرة مهمة في العمل، ونفس الأمر ينسحب على الفئة العمرية من 30 إلى 45 وتعكس نسبة الفئة من 20 إلى 30 التي هي 12% نقص استقطاب المؤسسة لفئة الخريجين الجدد في الطور الجامعي.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
بدائرة فنوغيل - أدرار -

3. المستوى الدراسي.

الجدول رقم (4): توزيع الأفراد حسب المستوى الدراسي.

النسبة	التكرار	المستوى الدراسي
0%	0	اقل من الثانوي
63%	10	ثانوي
37%	6	جامعي
100%	16	المجموع

نسبة 63% من العمال مستواهم الدراسي اقل من الجامعي، أما العمال الذين مستواهم جامعي فهم بنسبة اقل 37% ، ونسبة العمال الأقل من الثانوي منعدمة.

ما يعني أن الإدارة تعاني في الأغلب من نقص العمال الذين يتحكمون في الوسائل التكنولوجية بصفة جيدة من خلال نقص الفئة التي لها مستوى جامعي، لأن المستويات الأقل من الجامعي تعرف دراسة نظرية في خصوص تكنولوجيات الإعلام الآلي على عكس الدراسات الجامعية التي تركز على التطبيق في خصوص تكنولوجيا الإعلام الآلي.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بدائرة فنوغيل - أدرار -

4. الرتبة المهنية.

الجدول رقم(5): توزيع الأفراد حسب الرتبة المهنية.

الرتبة المهنية	التكرار	النسبة
عون إدارة	9	56%
ملحق إدارة	1	6%
متصرف	4	25%
مهندس	2	13%
المجموع	16	100%

أكبر نسبة في خصوص الرتب تستحوذ عليها الإدارة هي عون إدارة ب: 56% وهو ما يعكسه المستوى الدراسي للعمال ثم رتبة متصرف بنسبة 25% ويليه رتبة مهندس بنسبة 13%، والأقل نسبة هي رتبة ملحق إدارة بنسبة 6%، ونلاحظ أن الإدارة تحتوي على نسبة أكبر من العمال ذوي رتبة عون إدارة ما يعكس طبيعة المستوى الدراسي لهذه الفئة الذي قد يؤثر على صعوبة تطبيق الإدارة الالكترونية، رغم النسبة التي يحتلها ذوي الشهادات العليا إذا ما قمنا بجمع نسبة ذوي رتبة متصرف ومهندس التي تبلغ 48% ما قد يعبر على طبيعة الإدارة الالكترونية في المؤسسة.

المحور الأول: الخاصة بالأسئلة المتعلقة بتقنيات الإدارة الالكترونية.

ونهدف من خلال هذه الأسئلة إلى قياس مدى معرفة العمال بالإدارة الالكترونية وتكنولوجيات الإعلام الآلي ودورها داخل الإدارة، وهو ما سوف يتبين لنا من خلال نتائج بنود المحور الأول.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
بدائرة فنوغيل - أدرار -

الجدول رقم (6): معرفة الإدارة الالكترونية.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	16	نعم
0%	0	لا
100%	16	المجموع

تبرز النتائج أن نسبة 100% من عمال المؤسسة يعرفون الإدارة الالكترونية ما يعني نقطة ايجابية لتحسينها والوقوف عليها في سير الإدارة لما يكتسبه التعريف من دور في عملية النهوض بالإدارة الالكترونية، فوعي العامل بالعملية الملقاة على عتقه تقدم نظرة واضحة على حدود القيام بها.

الجدول رقم (7): استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة ضرورة في الوقت الراهن.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	16	نعم
0%	0	لا
100%	16	المجموع

أجابت نسبة 100% من العمال عن استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة ضرورة في الوقت الراهن وهو ما يوضح درجة الوعي بالإدارة الالكترونية في العملية الإدارية وطبيعة الدور الذي تلعبه.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
بدائرة فنوغيل - أدرار -

الجدول رقم (8): إدراك دور الحاسب الآلي وشبكة الانترنت في الإدارة.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	16	نعم
0%	0	لا
100%	16	المجموع

جاءت نسبة 100% من إجابة العمال بإدراكهم لدور الحاسب الآلي وشبكة الانترنت في الإدارة ما يوضح أن التكنولوجيات الحديثة و الشبكات التي تقوم عليها إدارة الأعمال تعرف إدراك واسع من طرف العمال داخل الإدارة ما يسهل عملية سيرها.

الجدول رقم (9): علاقة الإدارة الإلكترونية بتقليص الجهد والتكلفة والوقت.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	16	نعم
0%		لا
100%	16	المجموع

أجاب 100% من عمال الإدارة عن الدور الذي تقوم به الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة من خلال تقليص الوقت والجهد، وعليه نلاحظ أن العامل في الإدارة من ناحية الوعي بالتقنية يأخذ حيز كبير من المعرفة نتيجة النتائج المتحصل عليها.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

المحور الثاني: الأسئلة المتعلقة بدور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (دائرة فنوغيل ولاية أدرار).

يهدف هذا المحور إلى معرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسات الجزائرية انطلاقا من نتائج الدراسة الميدانية على دائرة فنوغيل وتعميمها على المؤسسات الجزائرية في خصوص الخدمة العمومية وذلك من خلال الأسئلة محل الدراسة.

الجدول رقم (10): البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في دائرة فنوغيل.

النسبة	التكرار	الإجابة
75%	12	نعم
19%	3	لا
6%	1	
100%	16	المجموع

في خصوص البنية التحتية التي تملكها الدائرة لتطبيق الإدارة الالكترونية يظهر من خلال نتائج في الجدول أن نسبة 75% أجابوا بنعم هناك بنية تحتية، في حين أجاب 19% ب لا، و6% لم يجيبوا بخصوص هذا السؤال. حيث نلاحظ أن الأغلبية أجابت بنعم هناك بنية تحتية رغم النسبة التي تقول بعدم وجودها، ما قد يعطي تحول آخر نحو الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية بحكم توفر البيئة المناسبة.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

الجدول رقم (11): الخدمة الالكترونية في الدائرة فنوغيل.

النسبة	التكرار	الإجابة
25%	4	جيدة جدا
13%	2	جيدة
56%	9	متوسطة
6%	1	ضعيفة
0%		ضعيفة جدا
100%	16	المجموع

أفرزت النتائج أن نسبة 56% من العمال داخل الإدارة انطباعهم حول الخدمة الالكترونية في الإدارة متوسطة بحكم تقريهم من العملية، ونسبة 25% جيدة جدا، بينما 13% اعتبروها جيدة فقط وبنسبة 6% ضعيفة.

ونلاحظ من خلال النسب داخل الجدول أن النتائج في أغلبها فوق المتوسط ما يفسر طبيعة الخدمة الالكترونية داخل الدائرة، وان كانت تعرف عراقيل فهي لم تصل لدرجة الأخيرة في القياس (ضعيفة جدا) ما يعني سلاسة المعالجة للوضع.

الجدول رقم (12): الخدمة الالكترونية في الدائرة فنوغيل.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	16	نعم
0%	0	لا
100%	16	المجموع

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

أجاب 100% من العمال بدور الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية في المؤسسة ما يعكس نتائج انطباق العمال في الجدول السابق في خصوص الخدمة الالكترونية داخل الدائرة، وعليه تحسين الخدمة في ظل هذه المستويات يبقى رهن الإدارة في حد ذاتها.

الجدول رقم (13): الدورات التكوينية لتحسين الأداء في الإدارة الالكترونية في الدائرة.

النسبة	التكرار	الإجابة
25%	4	نعم
75%	12	لا
100%	16	المجموع

أجاب 75% من العمال بأنه ليس هناك دورات تكوينية لتحسين الأداء في خصوص الإدارة الالكترونية في الدائرة، ونسبة 25% أجابوا بنعم هناك دورات تكوينية. ما يفسر أن الإدارة تعتمد دورات تكوينية لكن لمكاتب معينة داخل الدائرة، في ظل إقصاء واسع للمكاتب الأخرى ما ينجم عليه اتساع الفجوة بين التقنية والتطورات التي تعرفها من جهة والعمال من جهة ثانية.

الجدول رقم (14): الدورات التكوينية لتحسين الأداء في الإدارة الالكترونية في الدائرة.

النسبة	التكرار	الإجابة
75%	12	نعم
25%	4	لا
100%	16	المجموع

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

نسبة 75% إجابة بنعم تملك الدائرة بنية تحتية من اجل تقديم الخدمة في خصوص شبكة الاتصال بينما نسبة 25% أجابوا ب لا وهو ما يعكس طابع الخدمة الإدارية في الدائرة مقارنة بالجدول السابق، بحيث نلاحظ أن المكاتب التي تقوم بالدورات التكوينية تملك نظرة مغايرة عن الأفراد التي لا تعرف دورات تكوينية في خصوص البنية التحتية للإدارة.

الجدول رقم (15): دور الإدارة الالكترونية في تقليص الجهد بالدائرة فنوغيل.

النسبة	التكرار	الإجابة
88%	14	نعم
6%	1	لا
6%	1	
100%	16	المجموع

أجاب 88% من العينة بنعم تساعد الإدارة الالكترونية في الدائرة على تحقيق الجهد والتكلفة والوقت بينما نسبة 6% أجابوا ب لا، و 6% التزم التحفظ.

وعليه نلاحظ أن النسبة الغالبة في الدائرة من عينة الدراسة تقول بضرورة الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية وذلك نتيجة العبء الذي تزيحه عن كاهل العامل من جهة وصاحب الخدمة من جهة أخرى في خصوص الخدمة.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بدائرة فنوغيل - أدرار -

الجدول رقم (16): العراقيين التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في الدائرة فنوغيل.

النسبة	التكرار	الإجابة
31%	5	نعم
69%	11	لا
100%	16	المجموع

في خصوص العراقيين التي تعاني منها الدائرة كانت نسبة 69% من الإجابات عدم وجود عراقيل في خصوص تطبيق الإدارة الالكترونية، في حين آخر هناك نسبة 31% أجابوا بوجود عراقيل.

حيث نلاحظ انه رغم نسبة المرتفعة من أفراد العينة التي تقول بأن تطبيق الإدارة الالكترونية لا يعرف عراقيل إلا انه هناك نسبة 31% اعتبرت انه هناك عراقيل تتمثل في مجملها في طبيعة البنية التحتية للإدارة والظروف الطبيعية الصعبة التي تقف خلفها سواء من ناحية الانقطاع المتكرر للشبكة الاتصالية وضعف تدفقها أو في خصوص ضعف المعدات الطاقة الكهربائية ونقص العتاد اللازم للعملية، إضافة إلى قلة التحفيز ونقص التكوين المستمر للموظفين في خصوص التكنولوجيات الحديثة.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

الجدول رقم (17): درجة وعي المواطن بالخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة.

النسبة	التكرار	الإجابة
19%	3	جيدة جدا
12%	2	جيدة
38%	6	متوسطة
31%	5	ضعيفة
0%	0	ضعيفة جدا
100%	16	المجموع

أفرزت النتائج أن نسبة 38% من العمال يرون أن درجة وعي المواطن بالخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة متوسطة بنسبة 38% أما 19% اعتبروها جيدة جدا، في حين نسبة 12% جيدة وأخيرا نسبة 31% ضعيفة في حين لأحد من العمال اعتبرها ضعيفة جدا.

وعليه نلاحظ إن النسب التي تتراوح بين متوسطة وضعيفة متقاربة من حيث النتائج ما يعبر عن نقص القابلية بالخدمة الالكترونية في فئة كبيرة من المجتمع مقارنة بالنسب التي تتراوح بين الجيدة 12% والجيدة جدا 19%، وهو ما يعبر عن نقص التوعية في خصوص الأوساط الاجتماعية بالدور الذي تعمل عليه الخدمات الالكترونية في الخدمة العمومية؛ ويفسر سبب العراقيل التي تعانيها الإدارة الالكترونية في خصوص تحسينها.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
بدائرة فنوغيل - أدرار -

الفرع الثاني: علاقة متغيرات الدراسة ببنود المحاور.

الجدول رقم 18: يوضح الجدول متغير الجنس مع الأسئلة المتعلقة بتقنيات الإدارة الالكترونية.

		الجنس				المجموع
		أنثى		ذكر		
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
هل تعرف الإدارة الالكترونية؟	نعم	3	%18	13	%81	16
	لا	0	%0	0	%0	0
	المجموع	3	%18	13	%81	16
هل يعتبر استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة ضرورة؟	نعم	3	%18	13	%81	16
	لا	0	%0	0	%0	0
	المجموع	3	%18	13	%81	16
هل تدرك دور الحاسب الآلي وشبكة الانترنت في الإدارة؟	نعم	3	%18	13	%81	16
	لا	0	%0	0	%0	0
	المجموع	3	%18	13	%81	16
هل تساعد الادارة الالكترونية في تقليص الجهد والتكلفة والوقت؟	نعم	3	%18	13	%81	16
	لا	0	%0	0	%0	0
	المجموع	3	%18	13	%81	16

يلاحظ من خلال النتائج أن عامل الجنس يلعب دور محوري في توضيح النتائج حيث أن الإناث كما سبق وذكرنا اقل نسبة من الذكور، لكن ما يلاحظ هو انه هناك وعي مشترك بين الجنسين بتقنيات الادارة الالكترونية ما يسهل من عملية تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة، حيث أن النسبة 18% من الإناث شملت جميع المجاميع بالنسبة لأسئلة الدراسة والأمر كذلك بالنسبة للذكور بنسبة 81% ما يعني نسبة 100% من إجمالي كل جنس على حد وهو ما يوضح درجة الوعي المشترك.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

الجدول رقم 19: يوضح الجدول متغير الجنس مع الأسئلة المتعلقة بدور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بدائرة فنوغيل.

		الجنس				المجموع
		أنثى		ذكر		
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
هل تمتلك الدائرة بنية تحتية لتطبيق الادارة الالكترونية؟	نعم	3	%18	9	%56	16
	لا	0	%0	3	%18	3
	المجموع	3	%18	13	80%	16
ما هو انطباعك حول الخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة؟	جيدة جدا	1	%6	3	%18	4
	جيدة	1	%6	1	%6	2
	متوسطة	1	%6	8	%50	9
	ضعيفة	0	%0	1	%6	0
	ضعيفة جدا	0	%0	0	%0	0
	المجموع	3	%18	13	%81	16
هل الادارة الالكترونية في دائرة فنوغيل تساعد في الخدمة العمومية؟	نعم	3	%18	13	%81	16
	لا	0	%0	0	%0	0
	المجموع	3	%18	13	%81	16
هل هناك دورات تكوينية لتحسين الأداء في خصوص الادارة الالكترونية	نعم	0	%0	4	%25	4
	لا	3	%18	9	%56	12
	المجموع	3	%18	13	%81	16
هل تمتلك الدائرة بنية تحتية (تستطيع توفير شبكة اتصال وتقنياتها) من اجل تقديم الخدمة للمواطنين؟	نعم	3	%18	9	%56	12
	لا	0	%0	4	%25	4
	المجموع	3	%18	13	%81	16
هل تساعد الادارة الالكترونية في الدائرة على تحقيق الجهد والتكلفة والوقت للمواطنين؟	نعم	3	%18	11	%69	14
	لا	0	%0	1	%6	1
	المجموع	3	%18	12	%75	15
هل يعرف تطبيق الادارة الالكترونية عراقييل في خصوص الخدمة العمومية على مستوى الدائرة؟	نعم	1	%6	4	%25	5
	لا	2	%12	9	%56	11
	المجموع	3	%18	13	%81	16
ما هي درجت وعي المواطن بالخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة؟	جيدة جدا	0	%0	3	%18	3
	جيدة	2	%12	0	%0	2
	متوسطة	1	%6	5	%32	6
	ضعيفة	0	%0	5	%32	5
	ضعيفة جدا	0	%0	0	%0	0
	المجموع	3	%18	13	%80	16

تعبّر نتائج الجدول التالي أن نسبة كبيرة من جنس الذكور تتراوح بين 25% إلى 56% من النسبة الكاملة للذكور بنسبة 81% في خصوص مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، وان كانت درجة الاستعداد تظهر من خلال النتائج بأنها متوسطة، بينما الإناث بنسبة عالية تقدر ب 18% من إجمالي نسبة

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

18% في حين يلاحظ أن ما نسبته 6% من العينة تلتزم الحياد من جنس الذكور في خصوص الإجابة على الدور الذي تلعبه الادارة الالكترونية في خصوص تقليص الجهد والتكلفة، ما يبرز دور عامل الجنس في توضيح نتائج الدراسة.

الجدول رقم 20: يبين الجدول متغير السن مع الأسئلة المتعلقة بتقنيات الإدارة الالكترونية.

		السن						الاجمعي
		من 45 فما فوق		من 30 الى 45		من 20 الى 30		
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
هل تعرف الإدارة الالكترونية؟	نعم	8	50%	6	38%	2	12%	16
	لا	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	8	50%	6	38%	2	12%	16
هل يعتبر استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة ضرورة؟	نعم	8	50%	6	38%	2	12%	16
	لا	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	8	50%	6	38%	2	12%	16
هل تدرك دور الحاسب الآلي وشبكة الانترنت في الإدارة؟	نعم	8	50%	6	38%	2	12%	16
	لا	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	8	50%	6	38%	2	12%	16
هل تساعد الادارة الالكترونية في تقليص الجهد والتكلفة والوقت؟	نعم	8	50%	6	38%	2	12%	16
	لا	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	8	50%	6	38%	2	12%	16

تشير بيانات الجدول في خصوص الأسئلة المتعلقة بتقنيات الادارة الالكترونية من زاوية عامل السن أن نسبة الفئة ما فوق 45 سنة هي الأكثر نسبة مقارنة بالفئات الأخرى بنسبة 50% ثم تله نسبة 38% من فئة 30 إلى 45 سنة وأخيرا نسبة 12% من الفئة من 20 إلى 30 سنة، ما يوضح أن نسبة الفئة الشابة مقارنة مع الكهول متفاوتة داخل المؤسسة. أما في خصوص الانطباع حول تقنية الادارة الالكترونية نلاحظ أن هناك تجانس في خصوص الإجابات حول كل سؤال من أسئلة هذا المحور في خصوص الفئات وذلك من خلال التقارب في نسب من فئة إلى أخرى.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

الجدول رقم 21: يبين الجدول متغير السن مع الأسئلة المتعلقة بدور الإدارة الالكترونية في تحسين

الخدمة العمومية بدائرة فنوغيل.

		السن						الاجمعي
		من 45 فما فوق		من 30 الى 45		من 20 الى 30		
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
هل تملك الدائرة بنية تحتية لتطبيق الادارة الالكترونية؟	نعم	7	44%	3	18%	2	12%	12
	لا	1	6%	2	12%	0	0%	3
	المجموع	8	50%	5	31%	2	12%	15
ما هو انطباعك حول الخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة؟	جيدة جدا	2	12%	2	12%	0	0%	4
	جيدة	0	0%	1	6%	1	6%	2
	متوسطة	5	31%	3	18%	1	6%	9
	ضعيفة	1	6%	0	0%	0	0%	1
	ضعيفة جدا	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	8	50%	6	38%	2	12%	16
هل الادارة الالكترونية في دائرة فنوغيل تساعد في الخدمة العمومية؟	نعم	8	50%	6	38%	2	12%	16
	لا	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	8	50%	6	38%	2	12%	16
هل هناك دورات تكوينية لتحسين الأداء في خصوص الادارة الالكترونية؟	نعم	2	12%	2	12%	0	0%	4
	لا	6	38%	4	25%	2	12%	12
	المجموع	8	50%	6	38%	4	25%	16
هل تمتلك الدائرة بنية تحتية(تستطيع توفير شبكة اتصال وتقنياتها) من اجل تقديم الخدمة للمواطنين؟	نعم	7	44%	3	18%	2	12%	12
	لا	1	1%	3	18%	0	0%	4
	المجموع	8	50%	6	38%	2	12%	16
هل تساعد الادارة الالكترونية في الدائرة على تحقيق الجهد والتكلفة والوقت للمواطنين؟	نعم	6	38%	6	38%	2	12%	14
	لا	1	6%	0	0%	0	0%	1
	المجموع	7	44%	6	38%	2	12%	15
هل يعرف تطبيق الادارة الالكترونية عراقل في خصوص الخدمة العمومية على مستوى الدائرة؟	نعم	2	12%	2	12%	1	6%	5
	لا	6	38%	4	25%	1	6%	11
	المجموع	8	50%	6	38%	2	12%	16
ما هي درجت وعي المواطن بالخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة؟	جيدة جدا	2	12%	1	6%	0	0%	3
	جيدة	0	0%	1	6%	1	6%	2
	متوسطة	4	25%	1	6%	1	6%	6
	ضعيفة	2	12%	3	18%	0	0%	5
	ضعيفة جدا	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	8	50%	6	38%	2	12%	16

توضح النتائج الواردة في الجدول حول الأسئلة المتعلقة بدور الادارة الالكترونية في الخدمة العمومية بالمؤسسة موضوع الدراسة (دائرة فنوغيل) وطبيعة البنية التحتية التي تعرفها أن نسبة 25% إلى 31% من

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

الفئة الأكثر من 45 سنة توضح أن درجة الاستعداد داخل الإدارة ووعي المواطنين بالخدمات الإلكترونية متوسطة في حين فئة 30 إلى 45 سنة ترى أنها ضعيفة بنسبة 18% في حين الفئة من 20 إلى 30 سنة تتراوح هي الآخرة بين متوسطة و جيدة بنسبة 6%. وفي خصوص الأسئلة الأخرى نلاحظ انه هناك تقارب بين النسب في خصوص الدور الذي تأخذه الإدارة الإلكترونية على المستوى الخدماتي.

الجدول رقم 22: يوضح الجدول متغير المستوى مع الأسئلة المتعلقة بتقنيات الإدارة الإلكترونية.

		المستوى						المتوسط
		جامعي		ثانوي		اقل من الثانوي		
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
هل تعرف الإدارة الإلكترونية؟	نعم	38%	6	62%	10	0%	0	16
	لا	0%	0	0%	0	0%	0	0
	المجموع	38%	6	62%	10	0%	0	16
هل يعتبر استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة ضرورة؟	نعم	38%	6	62%	10	0%	0	16
	لا	0%	0	0%	0	0%	0	0
	المجموع	38%	6	62%	10	0%	0	16
هل تدرك دور الحاسب الآلي وشبكة الانترنت في الإدارة؟	نعم	38%	6	62%	10	0%	0	16
	لا	0%	0	0%	0	0%	0	0
	المجموع	38%	6	62%	10	0%	0	16
هل تساعد الإدارة الإلكترونية في تقليص الجهد والتكلفة والوقت؟	نعم	38%	6	62%	10	0%	0	16
	لا	0%	0	0%	0	0%	0	0
	المجموع	38%	6	62%	10	0%	0	16

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 62% من العينة تندرج ضمن المستوى الثانوي، ونسبة 38% ضمن مستوى الجامعي مع غياب لمستوى اقل من الثانوي وهو أمر ايجابي داخل الإدارة، لكن النسبة العالية للمستوى الثانوي والمستوى الجامعي تعبر عن وجود درجة وعي بالإدارة الإلكترونية داخل الإدارة في خصوص الموظفين.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

الجدول رقم 23: يوضح الجدول متغير المستوى مع الأسئلة المتعلقة بدور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بدائرة فنوغيل.

	المستوى						التكرار	
	جامعي		ثانوي		اقل من الثانوي			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
هل تمتلك الدائرة بنية تحتية لتطبيق الادارة الالكترونية؟	نعم	3	19%	9	57	0	0%	12
	لا	2	12%	1	6	0	0%	0
	المجموع	5	31%	10	63	0	0%	15
ما هو انطباعك حول الخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة؟	جيدة جدا	0	0%	4	25	0	0%	4
	جيدة	2	12%	0	0	0	0%	2
	متوسطة	4	25%	5	31	0	0%	9
	ضعيفة	0	0%	1	6	0	0%	1
	ضعيفة جدا	0	0%	0	0	0	0%	0
	المجموع	6	38%	10	62	0	0%	16
هل الادارة الالكترونية في دائرة فنوغيل تساعد في الخدمة العمومية؟	نعم	6	38%	10	62	0	0%	16
	لا	0	0%	0	0	0	0%	0
	المجموع	6	38%	10	62	0	0%	16
هل هناك دورات تكوينية لتحسين الأداء في خصوص الادارة الالكترونية؟	نعم	1	6%	3	19	0	0%	4
	لا	5	31%	7	44	0	0%	12
	المجموع	6	38%	10	62	0	0%	16
هل تمتلك الدائرة بنية تحتية(تستطيع توفير شبكة اتصال وتقنياتها) من اجل تقديم الخدمة للمواطنين؟	نعم	3	19%	9	56	0	0%	12
	لا	3	19%	1	6	0	0%	4
	المجموع	6	38%	10	62	0	0%	16
هل تساعد الادارة الالكترونية في الدائرة على تحقيق الجهد والتكلفة والوقت للمواطنين؟	نعم	6	38%	8	50	0	0%	14
	لا	0	0%	1	6	0	0%	1
	المجموع	6	38%	9	56	0	0%	15
هل يعرف تطبيق الادارة الالكترونية عراقيين في خصوص الخدمة العمومية على مستوى الدائرة؟	نعم	3	19%	2	12	0	0%	5
	لا	3	19%	8	50	0	0%	11
	المجموع	6	38%	10	62	0	0%	16
ما هي درجت وعي المواطن بالخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة؟	جيدة جدا	0	0%	3	19%	0	0%	3
	جيدة	1	6%	1	6%	0	0%	2
	متوسطة	2	12%	4	25%	0	0%	6
	ضعيفة	3	18%	2	12%	0	0%	5
	ضعيفة جدا	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	6	38%	10	62%	0	0%	16

يظهر من خلال نتائج الموضحة في الجدول من زاوية المستوى الدراسي لأفراد العينة أن نسبة 56% إلى 57% من الفئة ذات المستوى الثانوي والأكبر نسبة ب 62% ترى أن الدائرة محل الدراسة تعرف بنية تحتية

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

في خصوص المعدات في حين فئة المستوى الجامعي ترى نسبة 19% من أصل 38% نفس الأمر ما يعكس نوع من الجاهزية في خصوص تطبيق الادارة الالكترونية مع وجود نقص واضح في خصوص الدرجة التكوين في خصوص تقنيات الالكترونية على مستوى الادارة وهو ما تعكسه نسبة 31% من فئة المستوى الجامعي، ونسبة 44% من فئة المستوى الثانوي مع تقارب بين النسب في خصوص الأسئلة المتعلقة بالدور الذي تقدمه الإدارة الالكترونية في المؤسسة.

الجدول رقم 24: يبين الجدول متغير الرتبة المهنية مع الأسئلة المتعلقة بتقنيات الإدارة الالكترونية.

		الرتبة								الاجمعي
		مهندس		متصرف		ملحق إدارة		عون إدارة		
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
هل تعرف الإدارة الالكترونية؟	نعم	2	12%	4	25%	1	6%	9	56%	16
	لا	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	2	12%	4	25%	1	6%	9	56%	16
هل يعتبر استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة ضرورة؟	نعم	2	12%	4	25%	1	6%	9	56%	16
	لا	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	2	12%	4	25%	1	6%	9	56%	16
هل تدرك دور الحاسب الآلي وشبكة الانترنت في الإدارة؟	نعم	2	12%	4	25%	1	6%	9	56%	16
	لا	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	2	12%	4	25%	1	6%	9	56%	16
هل تساعد الادارة الالكترونية في تقلص الجهد والتكلفة والوقت؟	نعم	2	12%	4	25%	1	6%	9	56%	16
	لا	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	المجموع	2	12%	4	25%	1	6%	9	56%	16

يبرز من خلال نتائج الجدول من جانب متغير الرتبة التي يحتلها أفراد العينة أن نسبة عالية من عينة الدراسة تقدر بـ 56% من رتبة عون إدارة في حين نسبة المهندسين تقدر بـ 12% والمتصرفين بنسبة 25% وملحق إدارة بـ 6%، ما يوضح نتائج المتعلقة بمعيار المستوى في خصوص الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

ويظهر من خلال الجدول أن النسب متقاربة بين الفئات من مرتبة إلى أخرى في خصوص الأسئلة المتعلقة بالتقنية لإلكترونية وعامل التفاوت بين المراتب يكمن في نسبة كل رتبة مقارنة مع الأخرى.

الجدول رقم 25: يبين الجدول متغير الرتبة المهنية مع الأسئلة المتعلقة بدور الإدارة الإلكترونية في

تحسين الخدمة العمومية بدائرة فنوغيل.

		الرتبة								الاجمعي
		مهندس		متصرف		ملحق إدارة		عون إدارة		
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
هل تمتلك الدائرة بنية تحتية لتطبيق الادارة الإلكترونية؟	نعم	0	%0	3	18%	1	%6	8	50%	12
	لا	1	%6	1	%6	0	%0	1	12%	0
	المجموع	1	%6	4	25%	1	%6	9	56%	15
ما هو انطباعك حول الخدمة العمومية على مستوى الدائرة؟	جيدة جدا	0	%0	1	%6	1	%6	2	12%	4
	جيدة	1	%6	0	%0	0	%0	1	%6	2
	متوسطة	1	%6	3	18%	0	%0	5	31%	9
	ضعيفة	0	%0	0	%0	0	%0	1	%6	1
	ضعيفة جدا	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0
	المجموع	2	%12	4	25%	1	%6	9	56%	16
	المجموع	2	%12	4	25%	1	%6	9	56%	16
هل الادارة الإلكترونية لدائرة فنوغيل تساعد في الخدمة العمومية؟	نعم	2	%12	4	25%	1	%6	9	56%	16
	لا	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0
	المجموع	2	%12	4	25%	1	%6	9	56%	16
هل هناك دورات تكوينية لتحسين الأداء في خصوص الادارة الإلكترونية؟	نعم	1	%6	1	%6	1	%6	1	%6	4
	لا	1	%6	3	18%	0	%0	8	50%	12
	المجموع	2	%12	4	25%	1	%6	9	56%	16
هل تمتلك الدائرة بنية تحتية (تستطيع توفير شبكة اتصال وتقنياتها) من اجل تقديم الخدمة للمواطنين؟	نعم	0	%0	3	18%	1	%6	8	50%	12
	لا	2	%12	1	%6	0	%0	1	%6	4
	المجموع	2	%12	4	25%	1	%6	9	56%	16

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

هل تساعد الادارة الالكترونية في الدائرة على تحقيق الجهد والتكلفة والوقت للمواطنين؟	نعم	2	%12	4	25	1	6	7	44	14
	لا	0	%0	0	0	0	0	1	6	1
	المجموع	2	%12	4	25	1	6	8	50	15
هل يعرف تطبيق الإدارة الالكترونية عراقيل في خصوص الخدمة العمومية على مستوى الدائرة؟	نعم	1	%6	2	12	0	%0	2	12	5
	لا	1	%6	2	12	1	%6	7	44	11
	المجموع	2	%12	4	25	1	%6	9	56	16
ما هي درجت و عي المواطن بالخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة؟	جيدة جدا	0	%0	1	%6	1	%6	1	%6	3
	جيدة	0	%0	0	%0	0	%0	2	12	2
	متوسطة	1	%6	0	%0	0	%0	5	31	6
	ضعيفة	1	%6	3	18	0	%0	1	%6	5
	ضعيفة جدا	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0
	المجموع	2	%12	4	25	1	%6	9	56	16

نلاحظ من خلال النتائج داخل الجدول من جانب متغير الرتبة المهنية أن نسبة 6% من الفئة الأكبر رتبة تقول بعدم تملك الدائرة لبنية تحتية في حين أن نسبة 50% من الفئة الأكثر عدد في الدراسة من ناحية الرتبة ترى انه هناك بنية تحتية في حين الفئات الأخرى تتراوح بين 12% بالنسبة لرتبة ملحق إدارة و 18% من رتبة متصرف تقر بوجود بنية. أما في خصوص الدور الذي تلعب الإدارة الالكترونية في الإدارة يلاحظ أن النسب متقاربة مقارنة بنسبة كل فئة مع الأخرى، في حين يظهر تفاوت بين الفئات في خصوص درجة التكوين في مجال التكنولوجيا من خلال نسبة 50% من رتبة الأعوان التي تقر بعدم وجود دورات تكوينية إضافة إلى الفئات الأخرى متصرف بنسبة 18% في حين نسبة مهندسين بقية على نفس النسبة ب 6% ما يعكس وجود دورات لكن تختصر على فئة فقط من فئات العينة وهو ما يوضحه عامل الرتبة المهنية.

المطلب الثالث: تفسير النتائج وفقا لفرضيات الدراسة.

الفرضية الأولى: يساهم استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة على تحسين الخدمة العمومية في الوقت الراهن.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

والأسئلة المتعلقة بالفرضية الأولى ترد في الاستبانة من خلال المحور الأول، حيث يتضح من خلال الاطلاع على أجوبة المبحوثين أن استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة يعطي دفع قوي لنهوض بالخدمة العمومية على مستوى الإدارة، وهو ما أكدته النتائج بنسبة 100% في خصوص استعمال الوسائل التكنولوجية في الفترة الراهنة وكذا المساعدات التي تقدمها الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية؛ فالوسائل التكنولوجية والتطور في الوقت الراهن يعبر عن مستوى راقى من الخدمة العمومية في المؤسسات نتيجة النتائج المحققة من طرف هذه الوسائل في القطاعات الخدمية.

وعلى العكس مما سبق تدل نسبة 0% في النتائج المحصل عليها في استعمال التكنولوجيات الحديثة في الإدارة نتيجة واضحة على القيمة التي تحظى بها التكنولوجيات الحديث في الإدارة، ما يثبت صحة الفرضية الأولى بأن استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة يساهم في تحسين الخدمة العمومية في الوقت الراهن وذلك من خلال نتائج الدراسة.

الفرضية الثانية: وجود علاقة ايجابية بين الخدمات الالكترونية وتقليل الجهد والوقت على مستوى الدائرة الإدارة فنوغيل

الفرضية الثانية ترد في الاستبانة من خلال أسئلة المحور الأول إضافة إلى البند 4 و 10 من المحور الثاني حيث يبدو من خلال النتائج إن الانطباع الشخصي لدى أغلب العمال سواء الذكور أو الإناث في خصوص العلاقة بين الخدمات الالكترونية وتقليل الجهد والوقت هو انه هناك علاقة بحيث أن الأداء الجيد للإدارة الالكترونية يقدم الخدمة الأحسن وفي الوقت الأقصر وبأقل جهد، ونسبة 100% في معظم الأسئلة دليل قاطع على العلاقة في حين نجد نسب مختلفة عند البند 10 من المحور الثاني لكنه لا تنفي العلاقة ما يعني انه قد تكون هناك صعوبات تضعف من العلاقة بين الخدمات الالكترونية وتقليل الوقت والجهد نتيجة عراقيل، التي تعرفها التركيبة التقنية والاتصالية داخل المؤسسة.

فالإدارة الالكترونية عموما ترتبط بالخدمة العمومية بشكل ايجابي أما في خصوص العراقيل فهي في الغالب نتيجة التطبيق ونسبة 6% في نتائج البند 10 تعكس ذلك ما يستلزم توفر بيئة ملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية؛ وعليه يتبين أن الفرضية المتعلقة بوجود علاقة ايجابية بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

من ناحية المبدأ صحيحة، أما في خصوص التطبيق على المؤسسات قد تعرف عراقيل نتيجة البنية التي تعرفها المؤسسة.

الافتراض الثالث: تعد البنية التحتية الجيدة للمؤسسات من ضمن المصادر التي تساهم في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية.

الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثالثة ترد في الاستبانة من خلال المحور الثاني حيث يتبين من النتائج المتعلقة بهذه الفرضية أن العمال داخل الدائرة محل الدراسة (دائرة فنوغيل) يرجعون سبب ضعف الإدارة الإلكترونية داخل الدائرة إلى طبيعة البنية التحتية التي تخلف عراقيل في خصوص الأداء وهو ما تؤكد نسبة 25% من العمال الذين يرون أن ضعف البنية التحتية سبب في طبيعة الخدمة العمومية المقدمة وكذا نسبة 56% التي تعكس طبيعة مستوى الخدمة الإلكترونية المتوسطة على مستوى الدائرة فنوغيل.

إضافة إلى أن عدم توفر هذه البنية التحتية في المؤسسة التي تعتمد الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة قد يجعل من العملية أكثر بطاء على مستوى الإدارة، نتيجة الانقطاع المتتالي لشبكة الاتصالاتية وضعف المعدات ما يعرقل الأمر على المستوى الخدماتي؛ وهو ما يثبت صحة الفرضية التي تعتبر البنية التحتية الجيدة في المؤسسة من ضمن المصادر المساهمة في تحسين الخدمة الإلكترونية وتحقيق الرفاه الاجتماعي داخل الدولة.

الفرضية الرابعة: يساهم تكوين الموظفين في التكنولوجيات الحديثة داخل الإدارة في تحسين الخدمة العمومية في الدائرة فنوغيل.

الأسئلة المتعلقة بالفرضية الرابعة تنحصر في البند 8 من المحور الثاني من خلال البيانات المتعلقة بهذه الفرضية المتمثلة في نسبة 25% من الموظفين الذين يقولون بوجود دورات تكوينية مقارنة ب 75% يقولون بعدم وجود دورات تكوينية وهو ما يعكس المستوى المتوسط للخدمات الإلكترونية في الدائرة. ويفسر أيضا طريقة التكوين للموظفين داخل الإدارة، حيث انه في خصوص المكاتب التي تعمل على الوثائق الإلكترونية (البيو مترية) تعرف دورات تكوينية في هذا المجال من اجل تحسين قدرات الموظفين في العملية الإلكترونية داخل المؤسسة بينما المكاتب التي تعتمد التكنولوجيات في عملية التسجيل والأرشيف تعرف نوع من التهميش داخل الإدارة في خصوص تكوين الموظفين ما ينتج عليه عراقيل داخل الإدارة في خصوص الخدمات

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

الإلكترونية، ويكرس نوع من الاحتكار لهذه العمليات داخل الإدارة ما يساهم في صعوبة تحسين الإدارة الإلكترونية.

وعليه فالتكوين المتواصل وتحسس الموظفين بالأداء الإلكتروني يعطي إطاراً أو سع للخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى الإدارات، وهو ما يثبت صدق الفرضية القائلة بأن تكوين الموظفين في التكنولوجيات الحديثة داخل الإدارة يساهم في تحسين الخدمة الإلكترونية في الجزائر.

وكنتيجة عامة لما تم معالجته من خلال نتائج الاستبانة يتضح أن الإدارة الإلكترونية تحتل أهمية كبيرة في تحسين الخدمة العمومية داخل الإدارات، رغم العراقيل التي تعانيتها في خصوص التطبيق والتي في أغلبها نتاج ضعف البنية التحتية وقلة التكوين، حيث يبرز ذلك من النتائج التي تم من خلالها اختبار الفرضيات:

فبخصوص الفرضية الأولى: أن استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة يساهم على تحسين الخدمة العمومية، وقد تجلّى ذلك من خلال التطور الذي تعرفه الإدارة مع دخول الوسائل التكنولوجية الحديثة مجال الممارسات الإدارية على مستوى المؤسسات، وبإقرار من جميع عينة الدراسة من خلال النتائج المحصل عليها لما تحقّقه من سرعة في الأداء بالنسبة للعمال في القيام بوظائفهم وكذا التواصل بين مختلف المؤسسات عبر الوطن دون أن ندرج إلى طبيعة الخدمة التي تقدمها الوسائل التكنولوجية والمتمثلة في الاستجابة السريعة والمتقنة.

أما الفرضية الثانية: فبينت أنه هناك علاقة إيجابية بين الخدمات الإلكترونية وعامل الوقت والجهد من خلال النتائج المتواصل لها فالإدارة الإلكترونية انطلاقاً من المبادئ التي تنطلق منها تعمل على تحسين الخدمة العمومية، وإن كانت هناك نتائج تثبت العكس في الدراسة (علاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية سلبية) فهي راجعة إلى طبيعة البنية التحتية داخل الإدارة من شبكة اتصال، والاستعداد التكنولوجي حيث أن هذه الإدارة تعاني من نقص في خصوص تقنيات الإدارة الإلكترونية.

وبخصوص الفرضية الثالثة: فإن البنية التحتية الجيدة للمؤسسة تطرح مشكل كبير في سير الإدارة الإلكترونية، حيث أن المعدات الأساسية لتكنولوجيات ووسائل الاتصال الحديثة تعتبر من بين الأولويات لتحسين الخدمة، فالإدارة التي تعرف الخدمات الإلكترونية فيها ضعف في الأغلب راجع إلى طبيعة البنية

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

التحتية فيها وهو ما تثبته الدراسة نتيجة الطابع الذي تعرفه المؤسسة في خصوص توفير شبكة الاتصال ونقص التقنيات الحديثة في العملية الإدارية.

أما في خصوص الفرضية الأخيرة: فقد بينت أن تكوين الموظفين داخل المؤسسة في مجال التكنولوجيات الحديثة يساهم في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية داخل الجزائر أن طلاقاً من تحسين العمال بطبيعة الإجراءات العملية التي تقوم بها هذه الوسائل و الإنجازات التي تعرفها، ما يفسح مجال أوسع لدى الموظفين في ضبط وتحسين الخدمة؛ إضافة إلى ذلك تحقيق تنمية شاملة في جميع قطاعات الدولة الجزائرية نتيجة الانتشار الذي تعرفه الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثالث: دراسة حالة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

بدائرة فنوغيل - أدرار -

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية للدائرة الإدارية فنوغيل -أدرار- يتضح أن الإدارة الالكترونية، تلعب دور جيد، في تقديم الخدمة العمومية على مستوى المؤسسات، انطلاقا مما تحققه كمنهج حديث تقوم عليه الدول في تحسين الأداء الحكومي. لكن في خصوص الخدمات الالكترونية على مستوى الدائرة الإدارية فنوغيل وبناء على معطيات الدراسة التي شملت الموظفين داخل الإدارة تعتبر الخدمة متوسطة نتيجة العراقيل التي توجه تطبيق الإدارة الالكترونية من جهة، ونقص التكوين والوعي من جهة ثانية.

فرغم توفر بعض المعدات التي تعمل عليها الخدمات الالكترونية، إلا انه نتيجة عدم مواكبة التغيير ونقص التمكن من التقنيات، تبقى العمليات الالكترونية على مستوى الدائرة فنوغيل متوسطة. إضافة إلى درجة وعي المواطن بهذه الخدمات باعتباره عنصر أساسي في تفعيل العملية الالكترونية.

الخاتمة

الخاتمة:

في ختام الدراسة، نخلص إلى أن الإدارة الالكترونية أسلوب إداري متطور لتقديم الخدمات للمواطنين بهدف رفع الكفاءة والأداء الحكومي، وترشيد الخدمة العمومية واختصار الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والمعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في العالم اليوم، إذ يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة وذات جودة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة في ذات الوقت، ووضع رؤية مستقبلية وإستراتيجية واقعية على مستوى الدولة، وخطة تسير وفقها كل القطاعات باختلاف مجالات تخصصها كشكل من أشكال التواصل الجديد الذي تفرضه البيئة الالكترونية، وتجسيدها لسياسة مستحدثة في الاتصال العمومي بالجزائر لفائدة المواطن بالدرجة الأولى.

فالإدارة الالكترونية في الجزائر انطلقا من السياسات المستحدثة حول عصرنة الإدارة عرفت تطور بارز في شتى قطاعات الخدمة العمومية نتيجة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، ومن خلال الدور الذي تلعبه في مجال الخدمة العمومية. إضافة إلى الإطار القانوني الذي تحظى به هذه المنظومة من الناحية العملية ودرجة الاهتمام في خصوص الطابع المتغير الذي تقوم عليه.

فتطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصادقية في عمل المؤسسات في مجال الخدمة العمومية، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة المدنية، من شأنه أن يحقق رضا المواطن عن طريق خلق مؤسسات عامة، تتصف بالفاعلية والكفاءة، والمواطن في النماذج الرائدة في الإدارة الالكترونية، يعتبر الحلقة الأساسية، في تطبيق الإدارة الالكترونية باعتبار أن حرص المواطن على الاهتمام بالعملية، ومزاولة الخدمات الالكترونية، تحفيز لاستمرارية هذا النهج، والدفع بعجلة تحسينه، وهو ما يعكسه النموذج الأمريكي.

فاعتماد الإدارة الجزائرية على التكنولوجيات الحديثة على مستوى الخدمات ساهما كثيرا في تحسين الخدمات وتقليل الجهد والتكلفة بالنسبة للمواطنين والتقليص من الفساد الإداري. وفي خصوص الدائرة الإدارية فنوغيل، تعتبر الخدمات الالكترونية، نقطة أساسية في تحسين الخدمة العمومية للمواطنين، ولكن طبيعة البيئة التي تمارس في إطارها هذه الخدمات، تعكس طبيعة النتائج التي تصدرها هذه التقنيات الحديثة على مستوى الدائرة فنوغيل، إضافة إلى ذلك درجة وعي المواطن بهذه الخدمات باعتباره العنصر الرئيسي،

الخاتمة

في التشجيع وتحسين هذه التقنية (الإدارة الإلكترونية) متوسطة، ونتيجة هذه العراقيل التي تعرفها الإدارة الإلكترونية في الدائرة الإدارية فنوغيل نتيجة عدم التجانس بين الممارسات التقليدية والوسائل التكنولوجية الحديثة في بعض الأحيان داخل الإدارة وضعف عملية الانتشار (انتشار استخدام الوسيلة التكنولوجية) ونقص التكوين بالنسبة للقائمين على التقنية. ولتجنب هذه العراقيل ارتأيت أن أقدم استنتاجات تدفع بعجلة التقدم في الإدارة الإلكترونية، نحو صفة الدول الرائدة تتمثل فيما يلي:

- * الاهتمام بالبنية التحتية للتقنيات والشبكات داخل المؤسسات بشكل خاص.
- * الحرص على التوزيع العادل للمعدات والوسائل على مستوى القطر الجزائري بالنسبة للمؤسسات.
- * وضع لجان رقابية للوقوف على تطبيق المعاملات الإلكترونية داخل المؤسسات وتوفير المعدات.
- * عقد دورات تكوينية في مجال التكنولوجيات لجميع الموظفين على مستوى المؤسسات.
- * العمل على التحسس بالمعاملات الإلكترونية عن طريق وسائل الإعلام من أجل توعية المواطن.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: نموذج استبانة الدراسة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

قسم السياسة العامة والنظم السياسية المقارنة.

تخصص نظم سياسية مقارنة.

استبانة

في إطار انجاز مذكرة التخرج الجامعية لنيل شهادة الماستر في تخصص النظم السياسية المقارنة نرجو منكم مساعدتي بملء هذه الاستمارة بعناية، والمتعلقة بموضوع "الإدارة الالكترونية ودورها في الخدمة العمومية" من اجل قياس مدى الدور الذي تحققه الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية، وذلك بوضع علامة (✓) داخل الخانة التي تتفق مع وجهة نظركم، ونعلمكم بان المعلومات التي تتضمنها الاستمارة لا تستعمل إلا لأغراض علمية بحتة. ولكم منا فائق الشكر والاحترام.

البيانات الأساسية.

(1) الجنس:

ذكر

أنثى

(2) السن:

من 20 إلى 30

من 30 إلى 45

من 45 فما فوق

(3) المستوى الدراسي:

اقل من الثانوي

الثانوي

الجامعي

(4) الرتبة المهنية:

.....

المحور الأول: أسئلة حول تقنيات الإدارة الالكترونية.

1. هل تعرف ما هي الإدارة الالكترونية؟

لا

نعم

2. هل يعتبر استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة ضرورة في الوقت الراهن؟

لا

نعم

3. هل تدرك دور الحاسب الآلي وشبكة الانترنت في الإدارة؟

لا

نعم

4. هل تساعد الإدارة الالكترونية في تقليص الجهد والتكلفة والوقت؟

لا

نعم

المحور الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (ولاية أدرار

دائرة فنوغيل).

5. هل تمتلك الدائرة بنية تحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية؟

لا

نعم

6. ما هو انطباعك حول الخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة؟

جيدة جدا جيدة متوسطة ضعيفة ضعيفة جدا

7. هل الإدارة الالكترونية في دائرة فنوغيل تساعد في الخدمة العمومية؟

نعم لا

8. هل هناك دورات تكوينية لتحسين الأداء في خصوص الإدارة الالكترونية؟

نعم لا

9. هل تملك الدائرة بنية تحتية (تستطيع توفير شبكة اتصال وتقنياتها) من اجل تقديم الخدمة للمواطنين؟

نعم لا

10. هل تساعد الإدارة الالكترونية في الدائرة على تحقيق الجهد والتكلفة والوقت للمواطنين؟

نعم لا

11. هل يعرف تطبيق الإدارة الالكترونية عراقيل في خصوص الخدمة العمومية على مستوى الدائرة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم فما هي العراقيل في نظرك:

12. ما هي درجة وعي المواطن بالخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة؟

جيدة جدا جيدة متوسطة ضعيفة ضعيفة جدا

بطاقة تقنية عن دائرة فنوغيل والبلديات التابعة لها

تم إنشاء دائرة فنوغيل بموجب التقسيم الإداري لسنة 1985 وتتكون من بلديات ثلاثة هي : فنوغيل تامست -
تمنطيط .

* بلدية فنوغيل :

1. المنشأ : هي البلدية الأم لبلديات الدائرة وكلمة فنوغيل كلمة امازيغية تعني الساعد وذلك لتراص قصور البلدية على شكل ساعد ممدود وقد اقتبس السكان هذه التسمية وأطلقوها على منطقتهم وقصد تم إنشاؤها بموجب المرسوم الرئاسي رقم 42/63 المؤرخ في 28 أكتوبر 1963 .

2. الموقع الجغرافي : تقع بلدية فنوغيل بمقر الدائرة وهي تبعد عن مقر الولاية بجوالي 30 كلم تحدها غربا دائرة تلبالة ولاية بشار وشرقا بلدية تمنظن وشمالا بلدية تمنطيط وجنوبا بلدية تامست وترجع على مساحة تقدر ب 7676 كلم² ويسودها المناخ الصحراوي الحار صيفا والبارد الجاف شتاء .

3. التعداد السكاني : شهدت البلدية نموا سكانيا مضطربا وبلغ تعداد سكانها حسب الإحصاء العام للسكن والسكان عام 2008 ب 11801 ساكن منهم 5978 ذكور و 5823 إناث وتشكل من 17 قصرا يشكل كل قصر من مجموعة اسر وبلغ عدد الأسر على مستوى قصور البلدية 2085 أسرة .

4. التشكيلة السياسية للمجلس الشعبي البلدي :

طبقا لأحكام القانون العضوي رقم 01-12-01 المؤرخ في 2012/01/12 المتعلق بنظام الانتخابات يتكون المجلس الشعبي البلدي لبلدية فنوغيل من 15 مقعدا ويشكل المجلس الشعبي البلدي المنتخب عن الانتخابات المحلية ليوم 2012/11/29 من التشكيلة التالية :

.../...

1- المنشأ: بلدية تامست تم إنشاؤها بموجب القانون رقم 09/84 المؤرخ في 04/02/1982 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد والمرسوم رقم 84-365 المؤرخ في 01/12/1984 المتعلق بكون البلديات وشتملائها وحدودها الإقليمية

6- الموقع الجغرافي : تقع البلدية جنوب مقر الولاية بحوالي 56 كلم بعدها شمالا بلدية فنوغيل وجنوبا بلدية زاوية كته وشرقا بلدية تيممظن أما غربا فيلدينا تيلباله بشار وام لعسل بولاية تيددوف وترجع على مساحة تقدر ب 6356 كلمتر مربع أما تعداد السكان فيبلغ 8135 منهم 4087 ذكور و 4048 إناث وتشكل من 12 فصرا أما عدد الأسر عبر قصور البلدية فتبلغ 1681 أسرة.

7- التشكيلة السياسية للمجلس الشعبي البلدي : طبقا لأحكام القانون العضوي رقم 01-12-المؤرخ في 12/01/2012 المتعلق بنظام الانتخابات يتكون المجلس الشعبي البلدي لبلدية فنوغيل من 13 مقعدا وتشكل المجلس الشعبي البلدي المنتبى عن الانتخابات المحلية ليوم 2012/11/29 من التشكيلة التالية :

الرقم	اللقب والاسم	تاريخ ومكان الميلاد	الانتماء السياسي	الصفة داخل المجلس	ملاحظة
01	دحان صالح	1975/04/01 الحديد	جبهة التحرير الوطني	رئيس م.ش.ب	0667959588
02	جدنا علي عبد الواحد	خلال 1958 نطاف	جبهة التحرير الوطني	نائب ر.م.ش.ب	
03	مقدم مسعود	1977/06/13 الحمر	جبهة التحرير الوطني	عضو	
04	حاجي بشير	1973/05/14 غربانو	جبهة التحرير الوطني	عضو	
05	علائي عبد العزيز	خلال 1975 وريحا	جبهة التحرير الوطني	عضو	
06	بولال صديق	خلال 1963 نطاف	ت. الوطني الديمقراطي	عضو	
07	دراوي حاج	خلال 1962 الحمر	ت. الوطني الديمقراطي	عضو	
08	اقلي محمد	خلال 1966 عنطر	ت. الوطني الديمقراطي	عضو	
09	علائي مهدي	1973/04/04 وريحا	ت. الوطني الديمقراطي	عضو	
10	بوتدارة صديق	خلال 1962 فنوغيل	ت. الوطني الديمقراطي	عضو	

12	عثماني عباس	1980/04/16 اغيل	حزب الشباب	عضو
13	دراوي بلال	خلال 1964 لحر	حزب الشباب	نائب ر.م.ش.ب
	جعفري عبد القادر	1981/05/14 غرميلو	حزب الشباب	نائب ر.م.ش.ب

* بلدية تمنطيط :

1. أصل التسمية والمنشأ : تعود تسمية تمنطيط إلى اسم بربري امازيغي مركب من كلمتين هما : أما وتعني البداية وتبط وتعني العين أي نهاية العين وهناك من يقول بان الترجمة الحرفية لكلمتي أما وتبط هي الحاجب والعين وقد أدخلت على التسمية بعض التعديلات لتسهيل نطقها فأصبحت تنطق تمنطيط ،وقد اثبتت بلدية تمنطيط عن التقسيم الإداري لسنة 1984 وتعتبر تمنطيط ذات بعد تاريخي فهي من أقدم الحواضر على مستوى ولاية ادرار .
2. الموقع الجغرافي : تقع البلدية جنوب غرب مقر الولاية تبعد عنها بحوالي 12 كلم وهي عبارة عن منخفض بمحاذاة وادي مسعود يحدها من الشمال بلدية أولاد إبراهيم وبلدية أسبع ومن الجنوب بلدية فنوغيل ومن الشرق بلدية اوقروت وتيمقطن ومن الغرب بلدية فنوغيل وتشكون من ثمانية قصور وبلغ تعداد سكانها 9578 نسمة حسب آخر إحصائيات موسم 4878 ذكور و 4700 إناث .
3. وتحتوي البلدية على 1783 أسرة موزعة على قصور البلدية ويسودها المناخ الصحراوي الحار صيفا والبارد شتاء وتشتهر بلدية تمنطيط بالصناعة التقليدية الحرفية كصناعة الفخار والفضة .
- 4- التشكيلة السياسية للمجلس الشعبي البلدي : يتشكل المجلس الشعبي البلدي لبلدية تمنطيط من 13 عضوا طبي للقانون العضوي المتعلق بنظام الانتخابات رقم 01-12 المؤرخ في 2014/01/12 وقد انبثق عن الانتخابا

الجمعية ليوم 29 نوفمبر 2012 مجلسا مكون من :

الرقم	اللقب والاسم	تاريخ ومكان الميلاد	الانتماء السياسي	الصفة داخل المجلس	ملاحظة
01	سوليم علال	خلال 1957 بوقادي . فنوغيل	جبهة التحرير الوطني	رئيس م.ش.ب	0662289624
02	بايشي سالم	1969/07/07 نوماس . فنوغيل	جبهة التحرير الوطني	نائب ر.م.ش.ب	
03	لقدوعي لحول	خلال 1977 غاو مالي	جبهة التحرير الوطني	نائب ر.م.ش.ب	
04	بايشي عبد القادر	1978/06/23 ادرار	جبهة التحرير الوطني	عضو	
05	عزوز محمد	خلال 1963 بوقادي . فنوغيل	جبهة التحرير الوطني	عضو	
06	كوكي محمد	خلال 1955 تمنطيط . فنوغيل	جبهة التحرير الوطني	عضو	
07	ناجمي عبد الرحمان	خلال 1955 تمنطيط . فنوغيل	جبهة التحرير الوطني	عضو	
08	جعوان عبد الكريم	خلال 1962 تمنطيط	جبهة التحرير الوطني	نائب ر.م.ش.ب	
09	زاوكي عبد القادر	1973/03/20 تمنطيط . فنوغيل	جبهة التحرير الوطني	عضو	
10	بوتدارة محمد	خلال 1965 تمنطيط . فنوغيل	جبهة التحرير الوطني	عضو	
11	سليمان محمد	خلال 1960 تمنطيط	الجبهة الوطنية الجزائرية	عضو	
12	بن حمي عبد العزيز	1977/07/05 تمنطيط . فنوغيل	الجبهة الوطنية الجزائرية	عضو	
13	حرمة عبد الرحمان	1984/02/05	الجبهة الوطنية الجزائرية	عضو	

قائمة الأشكال

والجداول

قائمة الأشكال.

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
18	مراحل تعلم الادارة	1
21	نموذج نظم المعلومات الإدارية	2
29	أبعاد مفهوم الإدارة الالكترونية	3
32	عناصر الإدارة الالكترونية	4
34	المكونات الأساسية لعتاد وبرامج الحاسوب	5
44	مراحل تطور الإدارة الالكترونية في منظمات الأعمال الحديثة	6
80	نموذج بطاقة التعريف البيومترية الجزائرية	7
91	الهيكل التنظيمي لدائرة فنوغيل.	8

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
47	أول عشر دول اشتراك إلكترونيين في العالم لسنة 2008	1
94	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2
95	توزيع أفراد العينة حسب السن	3
96	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	4
97	توزيع الأفراد حسب الرتبة المهنية	5
98	معرفة الإدارة الالكترونية	6
98	استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة ضرورة في الوقت الراهن	7
99	إدراك دور الحاسب الآلي وشبكة الانترنت في الادارة	8
99	علاقة الإدارة الالكترونية بتقليص الجهد والتكلفة والوقت	9
100	البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في دائرة فنوغيل	10
101	الخدمة الالكترونية في الدائرة فنوغيل	11
101	دور الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية بالدائرة فنوغيل	12
102	الدورات التكوينية لتحسين الأداء في الإدارة الالكترونية في الدائرة	13
102	الدورات التكوينية لتحسين الأداء في الإدارة الالكترونية في الدائرة	14
103	دور الإدارة الالكترونية في تقليص الجهد بالدائرة فنوغيل	15
104	العراقيل التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في الدائرة فنوغيل	16
105	درجة وعي المواطن بالخدمة الالكترونية على مستوى الدائرة	17
106	متغير الجنس وعلاقته بتقنيات الإدارة الالكترونية	18
107	متغير الجنس وعلاقته بدور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة	19
108	متغير السن وتقنيات الإدارة الالكترونية	20
109	متغير السن ودور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة بالدائرة فنوغيل	21
110	متغير المستوى الدراسي مع تقنيات الإدارة الالكترونية	22

111	متغير المستوى الدراسي ودور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية	23
112	متغير الرتبة المهنية وتقنيات الإدارة الالكترونية	24
113	متغير الرتبة المهنية ودور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة بالدائرة فنوغيل	25

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

i. الكتب:

أ- باللغة العربية:

1. أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق، ط1، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2006.
2. احمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية والعولمة، ط2، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2008.
3. أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط2، عمان، دار وائل، 2012.
4. حنا نصر الله، الإدارة العامة المفاهيم والتطبيقات، ط1، عمان، دار زهران، 2010.
5. رضا صاحب أبو حمد آل على و سنان كاظم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة، عمان، دار الوراق، 2006.
6. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الادارة العامة، 1426هـ.
7. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، الأردن، دار اليازوري العلمية، 2010.
8. صدام الخمائسة، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ط1، الأردن، عالم الكتب الحديث، 2013.
9. طارق طه، نظم دعم القرار في بيئة العولمة والانترنت، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2008.
10. عزة العطار، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، 2007.
11. علاء عبد الرزاق محمد السالمي، نظم دعم القرار، ط1، عمان، دار وائل، 2005.
12. علاء فرج الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، ط1، عمان، دار الراية، 2010.

13. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط2، الجزائر، جسور، 2007.
14. فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، ط2، عمان، دار الحامد، 2007.
15. محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، ط1، عمان، دار المسيرة، 2009.
16. محمد نصر الدين جودة، إدارة الدعوة المدنية، عمان، دار وائل، 2005.
17. محمود حسين الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، ط1، عمان، دار الصفاء، 2011، ص290.
18. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، ط1، الأردن، دار المريخ، 2004.
- ب- باللغة الأجنبية:

19. Yu-Che Chen، Egvernment Network: The Role Of Information Technolgy in Managng Networks, PaperPrepared For The National Public Management Research Conférence, Georgetown Université Washington D.C, 10 and 11 October 2013.

ii. الدوريات:

20. بلعائش ميادة وبن إسماعيل حياة، مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد16، سبتمبر 2014.
21. خليفه مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 9، العدد2، 2013.
22. رفاع شريفة، "نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية"، مجلة الباحث، العدد06، 2008، جامعة ورقلة.

23. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع.
24. العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، جامعة الوادي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، ديسمبر 2014.
25. محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19 ديسمبر 2014، الصفحات من 58-81.
26. محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014، الصفحات من 58-81.
27. هدى عباس قنبر وميسون عدنان حامد، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبات الجامعية جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا، مجلة الأستاذ، العدد 210 المجلد الثاني، 2014.
- iii. الرسائل العلمية:
28. آمنة بن عبد ربه، "الجزائر في مجتمع المعلومات 2003 حصيلة وأفاق"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، 2005-2006.
29. إيهاب فاروق مصباح العاجز، "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية-غزة كلية التجارة، 2011.
30. أو لعربي وافية، "الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على التنمية الإدارية في الجزائر"، مذكرة ماستر، جامعة حسيبة بن بوعلي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الشلف، 2013.
31. حماد مختار، "تأثير الادارة الالكترونية على المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.
32. سمية ديمش، "التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة منتوري -قسنطينة-، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2010.
33. شائع بن سعد مبارك القحطاني، "مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.

34. عبده نعمان الشريف، "الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات دراسة حالة دول مجلس التعاون الخليجي"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، 2009/2008.
35. عشور عبد الكريم، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009.

iv. الوثائق الرسمية:

36. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 96-212، المتضمن تحديد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الحكومي والوظيف العمومي، الجريدة الرسمية، العدد 37، الصادرة بتاريخ 1996/06/15.
37. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 03-190 والذي يحدد صلاحيات المدير العام للوظيف العمومي، الجريدة الرسمية، العدد 30، المؤرخ في 2003/04/28.
38. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 98-257 والذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات انترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63، المؤرخ في 25 أوت 1998.
39. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 والمتضمن ضبط شروط وكيفية إقامة خدمات انترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 60 المؤرخ في 14 اكتوبر 2000.
40. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 9 ماي 2001 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف المواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، العدد 37، 07 جوان 2007.
41. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "المرسوم التنفيذي رقم 94-215 الذي يضبط أجهزة الإدارة العامة في الولاية"، الجريدة الرسمية، العدد 48 المؤرخ في 23 جويلية 1994.

42. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 84-09 المتضمن التنظيم الإقليمي للبلاد، الجريدة الرسمية، العدد 06 المؤرخ في 04 فبراير 1984.
43. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 90-07 المتعلق بالإعلام، الجريدة الرسمية، العدد 14، المؤرخ في 03 ابريل 1990.
44. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 2000-03 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، العدد 48 المؤرخ في 6 اوت 2000.
45. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 06-413 المتضمن تحديد تشكيلة الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته وتنظيمها وكيفية سيرها، الجريدة الرسمية، العدد 74 المؤرخ في 22/11/2006.
46. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 09-04 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية، العدد 47 المؤرخ في 5 اوت 2009.
47. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 15-04 المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكتروني، الجريدة الرسمية، العدد 06 المؤرخ في 10 فبراير 2015.
48. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 04-05 المتعلق بالتهيئة والتعمير، الجريدة الرسمية، العدد 71 المؤرخ في 14-08-2004.
49. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 03-07 المتعلق ببراءة الاختراع، الجريدة الرسمية، العدد 44 المؤرخ في 19 يوليو 2003.
- v. **المعاجم:**
50. إبراهيم بدر شهاب الخالدي، معجم الإدارة، ط1، الأردن، دار أسامة، 2011.
51. سلوى على ميلاد، قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف (عربي-فرنسي-إنجليزي)، القاهرة، دار الثقافة، 1982.
52. سمير الشوبكي، المعجم الإداري، عمان، دار أسامة ودار المشرق الثقافي، 2010.

53. فرانك بيلي، معجم بلاكويل للعلوم السياسية، ط1، الإمارات العربية، ترجمة ونشر مركز الخليج للأبحاث، 2004.

vi. المؤتمرات:

54. حسام الدين حسن عطية حمدونه، تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظة غزة، مقدمة لمؤتمر بعنوان: تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني...واقع وتطلعات، فلسطين-قطاع غزة، يوم الأربعاء الموافق ل 2015/6/10.

55. حسين بن محمد الحسن، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي تحت عنوان: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المملكة العربية السعودية معهد الإدارة العامة، الرياض، من 13- 16 ذو القعدة 1430هـ الموافق ل 1-4 نوفمبر 2009.

vii. المواقع الإلكترونية:

56. البوابة الإلكترونية لمجلس التعاون لدول الخليج العربية، برامج الحكومة الإلكترونية، البوابة الإلكترونية لدولة الإمارات، تمت الزيارة يوم: 2016/04/28 على الساعة 11:00

<http://award.gccegov.net/egovernment-programs>

57. حبيسة الورق، الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الفجر-يومية جزائرية مستقلة-، تم زيارة يوم: 2016-04-22 على الساعة 14:00

58. <http://www.al-fadjr.com/ar/national/279694.html>

59. ليلي.ع، ملف استصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، جزا يرس الصفحة الرئيسية، نشر في آخر ساعة يوم 2014-08-13، تم زيارة يوم: 2016/04/30، على الساعة 11:00

<http://www.djazairess.com/akhersaa/106062>

60. و. أ.ج، بدوي يشرف على تسليم أول بطاقة تعريف وطنية بيومترية، الإذاعة الجزائرية، تمت الزيارة يوم: 27 أبريل 2016 على الساعة 10:30.

<http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20160130/66095.html>

61. <http://www.echoroukonline.com/ara/articles/260319.html>
62. Kenneth L. Kraemer and John Leslie King, **Information Technology and Administrative Reform: Will E-Government Be Different?** , UEOR-Final,doc,2015.
63. <http://www.ebusinessforum.gr/old/content/downloads/InformationTechnologyandAdministrativeReform.pdf>

viii .المقابلات:

64. **مقابلة** أجريت يوم 22-03-2016 على الساعة 10:45 مع السيد العسكري احمد صاحب رتبة أمين عام لدائرة فنوغيل.
65. **مقابلة** أجريت يوم 29-03-2016 على الساعة 10:30 مع السيد م. م صاحب رتبة عون إدارة.

الفهرس

المحتويات	الصفحة
الإهداء	1
التشكر	2
المقدمة	3
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية	15
اولا: مفهوم الإدارة	16
1: تعريف الإدارة	16
2: وظائف الإدارة	18
3: نظم المعلومات الإدارية والفرق بين الإدارة العامة وإدارة الأعمال	20
3-1: نظم المعلومات الإدارية. Management Information System	20
3-1-1: مفهوم نظم المعلومات الإدارية	20
3-1-2: فوائد نظم المعلومات الإدارية	22
3-2: الفرق بين الإدارة العامة وإدارة الأعمال	23
ثانيا: ماهية الإدارة الالكترونية	26
1: مفهوم الإدارة الالكترونية	26
1-1: تعريف الإدارة الالكترونية وتطورها	26
1-1-1: نشأة الإدارة الالكترونية وتطورها	26
1-1-2: تعريف الإدارة الالكترونية	28
1-1-3: المفاهيم المشابهة للإدارة الالكترونية	30
1-1-4: عناصر الإدارة الالكترونية	31
2-1: مبادئ وأهداف الإدارة الالكترونية	35
2-1-1: دوافع ومبادئ التحول نحو الإدارة الالكترونية	35
2-2-1: الأهداف	37
3-1: خصائص الإدارة الالكترونية	38
2: مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية	42
3: نماذج الإدارة الالكترونية في العالم	45

45	1-3: الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية.
48	2-3: الإدارة الالكترونية في الإمارات المتحدة العربية.
51	ثالثا: الخدمة العمومية.
51	1: مفهوم الخدمة العمومية.
53	2: نظم الخدمة العمومية.
58	الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية.
59	اولا: التوجه نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر.
59	1: الهيئات المستحدثة لعصره الإدارة في الجزائر.
62	2: مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر 2013.
67	ثانيا: واقع الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية من الناحية القانونية.
69	1: الإطار التشريعي لمجتمع المعلومات في الجزائر.
76	2: الانجازات المحققة في مجال الخدمة الالكترونية.
80	3: معوقات تحسين الإدارة الالكترونية في الجزائر.
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بدائرة فنوغيل
84	-أدرار -
85	اولا: تقديم عام بدائرة فنوغيل.
85	1: التعريف بالدائرة فنوغيل.
87	2: الهيكل التنظيمي لدائرة الإدارية فنوغيل.
90	3: مساهمة الإدارة الالكترونية.
91	ثانيا: الدراسة الميدانية.
91	1: عينة الدراسة.
92	2: عرض النتائج وتحليلها.
92	1-2: الجداول البسيطة.
104	2-2: علاقة متغيرات الدراسة ببنود المحاور.
113	3: تفسير النتائج وفقا لفرضيات الدراسة.
118	الخاتمة.
121	الملاحق.

129	قائمة الأشكال والجداول.
133	قائمة المراجع.
141.....	الفهرس.

ملخص الدراسة:

يعرف موضوع الإدارة الإلكترونية في الفترة الأخيرة، اهتماما كبيرا على جميع المستويات نتيجة التطور الذي تعرفه التقنية الإلكترونية، وتشعب جوانبها من ناحية، ومن ناحية أخرى طبيعة النتائج التي تقدمها في خصوص الخدمة العمومية داخل الدول؛ وانطلاقا من هذا الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية على المستوى الخدماتي تأتي دراستي هذه من اجل توضيح الدور الذي تأخذه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر من خلال دراسة حالة للدائرة الإدارية فنوغيل ولاية أدرار.

حيث شملت الدراسة في دائرة فنوغيل-أدرار - الموظفين وتوصلت من خلال الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في الخدمة العمومية في الجزائر، ما يعكس الجهود المبذولة من طرف الحكومات المتعاقبة في تحسين الإدارة الإلكترونية، وتطوير التكنولوجيات (من خلال مساهمة ركب التطور) مع تهيئة الظروف المساعدة على تحسين الخدمات الإلكترونية على مستوى الدولة.

ورغم هذه النتائج المتواصل لها من خلال الدراسة، إلا انه لا يمكن إغفال النقص أو العراقيل التي تعرفها الإدارة الإلكترونية، وهو ما أثبتته النتائج المتواصل لها من خلال الاستمارة، حيث أن تطبيق الإدارة الإلكترونية، لا يزال رهين بعض الاضطرابات التي تعرفها البنية التحتية، في إطار الشبكة الاتصالية وضعف المعدات الكهربائية، ناهيك عن نقص التكوين للموظفين في المؤسسة، ما يعبر عن المستوى المتوسط للخدمة الإلكترونية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة - الإدارة الإلكترونية - الخدمة العمومية - الحكومة الإلكترونية - التجارة الإلكترونية - علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.

Le Résumé:

L'administration électronique a connu une évolution spectaculaire, durant les derniers temps, du fait de son importance dans tous les domaines et tous les niveaux ainsi que son et sa vaste utilisation d'une part ; et d'autre part les bénéfices pour le service public pour l'état.

Et à partir de ce rôle ; l'administration électronique sera le sujet de ma thèse afin de préciser le rôle joué par cette dernière dans l'amélioration de service public en Algérie en prenant comme exemple : une étude de cas de la daïra de **Fenoughil** wilaya d'**Adrar**.

Notre étude a concernait les fonctionnaires de la daïra de **Fenoughil –Adrar** et on a obtenu comme résultats que l'administration électronique joue un rôle important dans le déroulement de service public en Algérie, ce qui est signifié les efforts créés par les différents gouvernements afin d'améliorer l'administration électronique et le développement des technologies et préparer les conditions en faveur d'améliorer les services électronique au niveau de l'état.

Malgré les résultats qu'on a conclue à travers cette étude ,on peut remarquer les déficits et les obstacles connus par l'administration électronique à travers l'étude par le formulaire ,sachant que l'application des démarches de l'administration électronique reste difficile par les perturbations au niveau d'infrastructure dans le cadre de réseau de communication ainsi que le déficit dans l'équipement électrique et le personnel et sa formation au niveau de la société ,qui répond au niveau moyen de service électronique en Algérie .

Les mots clés:

l'administration – l'administration électronique– le service public –
le gouvernement électronique – le commerce électronique – la relation
d'administration électronique avec le service public.

Summary of the study :

E –Administration has known a considerable importance lately in all aspects. This due to the development of e–technics, in addition to the divergence of its aspects from one hand, and from the nature of its results on the other hand, especially in the public service inside the states.

This study is based on the role of e–Administration on the service level. It aims at clarify this role in improving the public service in Algeria. It includes employees of the Daïra of Fenoughil, Wilaya of Adrar. It concludes that the e–Administration contributes in the public service, in which it reflects the efforts that has played during governments in improving it.

Despite the results concluded by this study, obstacles and insufficiency of the e–administration cannot be hidden according to the survey. However, the application of the e–administration is still related to some of the disorders of infrastructures in the context of network connection and the weakness of electrical equipment, in addition to the lack of training for employees. This shows the average level for electronic service in Algeria.

Key words:

Administration – E–Administration – Public Service – E–Government – E–Commerce – The Relationship Of E– Administration To Public Service.