

جامعة زيان عاشور الجلفة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية

تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء

وتحسين سير المرفق العام

دراسة حالة: مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية مقرة ولاية
المسيلة

مذكرة لنيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الدكتور:

رافع مبارك

إعداد الطالبان:

عزوز محمد الطيب

سعودي عامر

السنة الجامعية : 2016_2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

قال الله تعالى في محكم تنزيله : { فَتَبَسَّمْ ضَاحِكًا مِنْ قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ
نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ
الصَّالِحِينَ } "سورة النمل الآية 19.

واقْتداء بقوله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله".

وأود وقبل كل شيء أن أشكر الله تعالى على فضله ومنه وكرمه وتوفيقه لنا في إنجاز هذا
البحث ، ثم الشكر لعباده الذين سخرهم لمساعدتنا ، فيسرنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى
الأستاذ المشرف الدكتور رافع مبارك

وكل من قدم لنا يد العون من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل وإتمامه ولو
بنصيحة.

الإهداء

إلى أبي الغالي... قلب أحبني دائما ...

إلى أمي الغالية ...جنة أعيشها...

إلى اخواتي...قطعة من قلبي...

إلى أخي عزالدين حفظه الله ورعاه

و كل ابناء اخواتي

كل زملاء لدراسة

محمد الطيب

إهداء

الحمد لله على توفيقه ومنه وبعد:

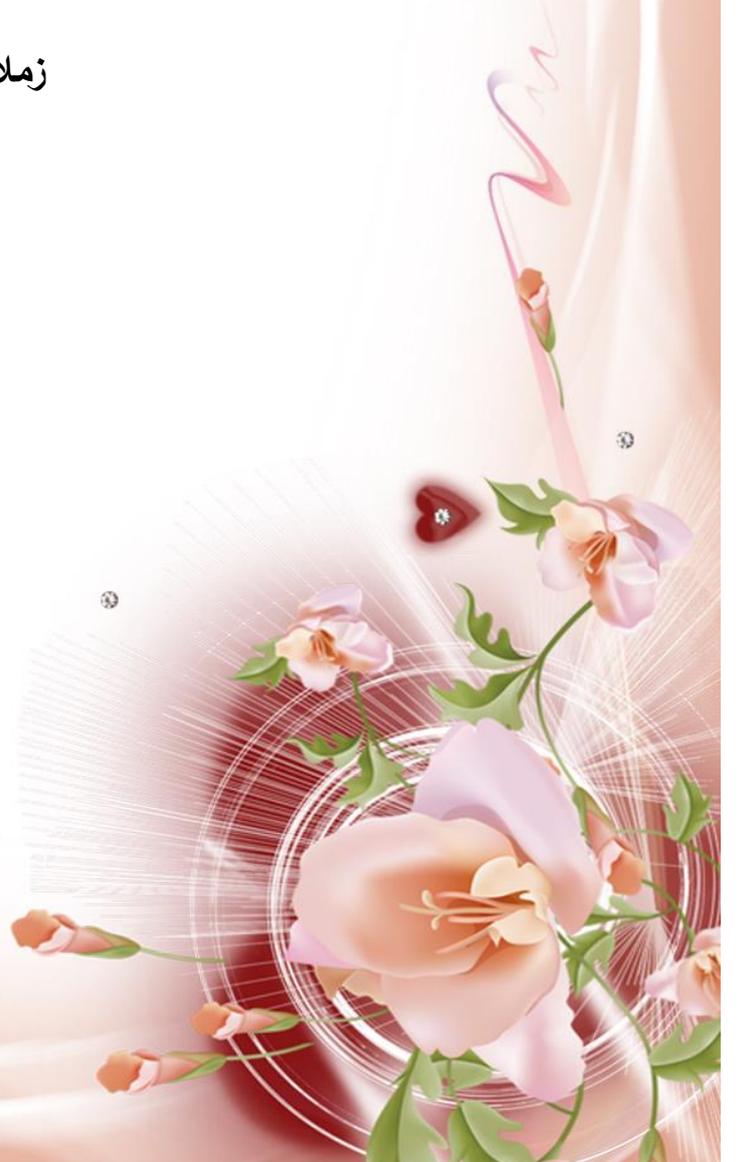
أهدي ثمرة هذا المجهود المتواضع إلى:

روح والدي الكريمين - تغمدهما الله بواسع رحمته -

إخوتي وأخواتي.

زملاء الدراسة.

عامر



I. مقدمة

مقدمة:

تعيش الإدارة اليوم مرحلة من التقدم العلمي والتطور التقني، إذ أن هذه التحولات السريعة التي شهدتها في القرن الحالي، إنما هي نتيجة للتراكمات الحاصلة في الماضي. حيث أن الإدارة في المنظور التقليدي كانت تعتمد على التجارب والممارسة اليومية القائمة وعلى مراقبة الفرد وأدائه، وهي بهذا النحو هدفا يصعب التنبؤ بمستقره وحركته، فهي تسير على هدي التفكير القيادي، أما الإدارة اليوم فلقد أصبحت تسير على معطيات التكنولوجيا وأحدث التقنيات والمعلومات.

ونتيجة التطورات والأحداث السريعة التي شهدها العالم في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية مع نهاية القرن العشرين، الكثير من التحديات أمام المجتمعات، التي ألقت على الإدارة عبئا كبيرا مما جعلها تغير من أسلوبها في العمل من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأوراق، إلى الإدارة التكنولوجية المعاصرة التي تتميز بالسرعة والذكاء وغياب الأوراق في العمل.

ويعد العصر الحالي عصر المعلومات والتكنولوجيا المتطورة نتيجة التطورات السريعة التي شهدها العالم في جميع المجالات في ظل استخدام شبكة المعلومات العالمية، مما أدى إلى تحول جذري على مستوى الأداء ولقد ترتب عن هذا التحول بروز مفهوم جديد ومعاصر هو الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى تقليص الاجراءات والابتعاد عن الأوراق والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة الأداء.

وقد استجابت دول العالم لهذا التحول اعتمادا على أوضاعها وخصوصياتها وقدراتها، وتم التحول بسهولة في البلدان المتطورة ولم يكن الحال في بلدان العالم النامي حيث الحاجة إلى التغيير أكبر، بينما القدرة على التكيف والتأقلم هي الأضعف.

وانطلاقا من أن قياس أي تجربة أو مبادرة نحو بناء الإدارة الإلكترونية والنهوض بمستوى خدماتها العامة، تتوقف فيما تم تحقيقه من استعداد ومن دافع الجاهزية نحو التطبيق

ومستوى الفاعلية في الانجازات، وتتطلق هذه الدراسة لتقدم تجربة الجزائر في تطوير المرفق العام (البلدية) ، من خلال دور الإدارة الالكترونية في تفعيل وتحسين هذا المرفق.

أولاً: إشكالية الدراسة:

إن الإدارة الالكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة، قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها المرفق العام والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الالكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة المقدمة على مستوى المرفق العام.

وفي ضوء هذه التطورات التطبيقية للإدارة الالكترونية التي شهدتها مؤسسات المرافق العامة في الجزائر نتج هذه الإشكالية إلى النحو التالي:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية آلية محورية في تفعيل أداء المرفق العام وبالخصوص في بلدية مقرة (مصلحة الوثائق البيومترية) ؟
ويتفرع عن هذا التساؤل أسئلة فرعية:

- ما هو مفهوم الإدارة الالكترونية؟ وما خصائصها ومتطلبات تطبيقها؟
- ما مفهوم المرفق العام؟ وما هو نظامه وقوانينه وكيفية إدارته؟
- ما هو واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مقرة (مصلحة الوثائق البيومترية) وما هو أثرها على المرفق العام ؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

تقدم هذه الدراسة فرضية رئيسية تدرج تحتها جملة من الفرضيات يمكن إيجازها فيما يلي:
الفرضية الرئيسية: تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تحسين المرفق العام بلدية مقرة (مصلحة الوثائق البيومترية)

الفرضية الأولى: التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية الورقية في تفعيل أداء المرفق العام.

الفرضية الثانية: تحسين مستوى الفعالية وسرعة الاستجابة في المرفق العام مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية.

الفرضية الثالثة: نجاح خدمة المرفق العام إلكترونيا في الجزائر يعود إلى توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية.

ثالثا: مناهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

- مناهج الدراسة:

تناولنا موضوع الدراسة من منظور التعدد المنهجي، بمعنى معالجة الظاهرة موضوع التحليل من أكثر من مدخل، ونظرا لطبيعة الموضوع، حاولنا إتباع المنهج الوصفي، واعتمدنا أيضا على منهج دراسة الحالة كمنهج مساعد لدراسة وتشخيص واقع الإدارة الإلكترونية.

- أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في هذا البحث على أدوات وأساليب جمع البيانات والمعلومات من الواقع الميداني المعاش على الاستبيان والملاحظة والمقابلة.

- **الاستبيان:** تم توزيع استمارتي استبيان على عينة من المواطنين لبلدية مقرة ، وكان الهدف معرفة ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام .

- **الملاحظة:**اعتمدنا عليها أثناء إجراء الدراسة الميدانية ببلدية مقرة (مصلحة الوثائق البيومترية) .

- **المقابلة:** اعتمدنا عليها لجمع البيانات على مستوي الموظفين لهذا المرفق .

مجتمع الدراسة وعينة البحث:

يتشكل مجتمع الدراسة من 50 مواطن من مواطني بلدية مقرة .

- **حدود الدراسة :**

- الحدود الزمانية: بدأت دراستنا من شهر مارس إلى بداية شهر جوان 2017.

- الحدود المكانية: تمثلت في بلدية مقرة مصلحة الوثائق البيومترية .

رابعا: أهمية الدراسة وأهدافها:

1. أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية النظرية والعلمية للدراسة في :

- الأهمية النظرية:

تسعى الدراسة إلى توضيح وإبراز وتأثير الإدارة الالكترونية على السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء موظفيه، كما تسعى كذلك إلى تحسين قدرات الإدارة على استيعاب التجديدات ومواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة، من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التنظيمية، وإعادة صياغتها والاعتماد على البحوث والدراسات، وخبراء استخدام الإدارة الالكترونية لوضع الخطط ومتابعة تنفيذها.

كما أن الإدارة الحديثة تعتمد على الإبداع والابتكار والذكاء وقدرة التصور.

- الأهمية العلمية:

انبثقت الأهمية العلمية للدراسة من أهمية الإدارة الالكترونية للمؤسسات الإدارية بصفة عامة ولتسيير المرافق العامة بصفة خاصة، كما تستهدف الإدارة الإلكترونية تطوير قدرات الموظفين وإطلاق طاقاتهم ومعارفهم. ولذلك نتطلع من خلال هذه الدراسة أن تساهم في دعم نقاط القوة وتعزيز أوجه النقص الذي تعاني منها تسيير المرافق العامة، بالإضافة إلى وضع نماذج للإدارة الالكترونية.

2. أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أي مدى يتم تطبيق الإدارة الالكترونية في بعض المرافق العامة في الجزائر من خلال:

- توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصره وتسهيل سير عمل البلديات و من خلاله بلدية مقرة .

- تقييم وتقويم تجربة الجزائر في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- سبل تفعيل الإدارة الإلكترونية لتحقيق التطوير الإداري.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع

-تقدم هذه الدراسة معلومات نظرية حول الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في عصره المرفق العام.

- أنهذه الدراسة تفيد كل ما له صلة بالتكنولوجيات الحديثة، فهي تبين له الطريق الفعال الذي بواسطته يمكن تسهيل المعاملات الإدارية.

- تأتي استكمالا لجهود باحثين قاموا بدراسة الإدارة الإلكترونية في قطاعات أخرى.

- اعتبار الإدارة الإلكترونية المحك الذي بواسطته يعرف المستوى الحقيقي لمدى تطبيق التكنولوجيات الحديثة.

- الرغبة والميل في دراسة الإدارة الإلكترونية خصوصا في عمل البلدية (مصلحة الوثائق البيومترية) .

- أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المواطنين.

- قد يساعد باحثين آخرين على استكمال هذه الدراسة وتطويرها في قطاعات ومراحل أخرى.

سادسا: أدبيات الدراسة:

هناك دراسات سابقة تناولت أجزاء من الموضوع، بحيث هنالك دراسات ركزت على المرفق العام وأخرى على الإدارة الإلكترونية منها:

- دراسة الباحثان سميحة قواميد وفتيحة قوريشي تحت عنوان "واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في بنك الجزائر الخارجي دراسة ميدانية بفرع مدينة ورقلة نموذجا" بحيث ركزت

هذه الدراسة على دور تكنولوجيا الحديثة في تغيير الطابع التقليدي للبنك الخارجي الجزائري، من خلال ضرورة تأهيل أنشطته في ظل الانفتاح على الاقتصاد العالمي¹.

- دراسة للباحث محرز جلال تحت عنوان "تحو تطوير وعصرنة القطاع المصرفي في الجزائر" حاول أن يكشف عن أهم الإصلاحات التي مست القطاع المصرفي في الجزائر منذ الاستقلال وكذلك التعرف على آليات عمله².

- ثم دراسة أخرى للباحث عشور عبد الكريم بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" تناول فيها الإدارة الالكترونية كأساس لترشيد الخدمات العمومية لتحسينها والنهوض بها لتطوير نظام إدارة الحكم والشؤون العامة³.

سابعاً: هندسة الدراسة:

قصد الإجابة على الإشكالية والأسئلة المطروحة، تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول: الفصل الأول جاء بعنوان الإطار النظري للإدارة الالكترونية من خلال التعرف على مفهومها المبادئ والخصائص والأهداف، ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بالإضافة إلى التعرف على بنيتها.

أما الفصل الثاني قد جاء بعنوان أثر الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام وعالجنا من خلاله مفهوم المرفق العام وأنواعه، النظام القانوني وطرق إدارة المرفق العام، تطبيقات الإدارة الالكترونية حسب بعض القطاعات.

أما فيما يخص الفصل الثالث فكان يتمثل في دراسة ميدانية لبلدية مقرة من خلال التركيز على دراسة مصلحة الوثائق البيومترية، وكان التركيز فيه على الإدارة الالكترونية وعصرنة كل قطاع.

¹ - سميحة قواميد، فتيحة قوريشي، «واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في بنك الجزائر الخارجي دراسة ميدانية بفرع مدينة ورقلة نموذجاً» (مذكرة ليسانس، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013-2014).

² - محرز جلال، «تحو تطوير وعصرنة القطاع المصرفي في الجزائر» (أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002-2006).

³ - عشور عبد الكريم، «دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر» (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010).

الفصل الأول

الإطار النظري
للإدارة الإلكترونية

تمهيد:

يعد الإطار النظري الركيزة الأساسية للبحث العلمي، حيث يمكن الباحث من إدراك الخلفية العلمية والنظرية لمشكلة دراسته ويساعده في تحديد صياغتها وتوضيح أهدافها، كما توفر له المعلومات لإيجاد حلول لتلك المشكلة، والإدارة الالكترونية نظام حديث تتبناه الإدارات باستخدام الشبكة العنكبوتية والانترنت في ربط مؤسساتها ببعضها البعض ووضع المعلومة في متناول الأفراد، وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة والتي تهدف إلى جودة الأداء.

من خلال هذا سنحاول التطرق في الفصل الأول إلى الإدارة الالكترونية ومنهجية تطبيقها، وذلك من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى أهم تعريفات الإدارة الالكترونية ومبادئها أما فيما يخص المبحث الثاني تناولنا فيه الخصائص والأهداف ثم جاء المبحث الثالث بعنوان بنية ومتطلبات الإدارة الالكترونية.

المبحث الأول: مفهوم ومبادئ الإدارة الالكترونية

لا شك أن مسألة تحديد تعريفات دقيقة لمصطلحات الدراسة تعتبر أحد المداخل الضرورية المعقدة لإعداد أي بحث علمي، وهي العملية التي كثيرا ما تؤدي إلى الجدل والنقاش، نتيجة الاختلافات التي تفرضها طبيعة التخصصات وتعددتها من جهة، ومن جهة أخرى بسبب اختلاف الرؤى الفكرية بين المفكرين والباحثين وهي اختلافات ساهمت في حقيقة الأمر في إثراء المفاهيم وتوسيع دائرتها.

ويعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من المفاهيم التي قدمت لها العديد من التعريفات غير أنه قبل أن نقوم بتحديد بعضها فإنه جدير بنا أن نقدم تعريفات لكل من مصطلح الإدارة والالكترونية على حدا.

1- مفهوم الإدارة و مفهوم الالكترونية

أ- مفهوم الإدارة: هي من أصل لاتيني ويطلق عليها بالإنجليزية management أي مهام الإدارة في مستويات التنفيذ، وهي الوظيفة أو النشاط الذي يقوم به المديرون وليست المنظمة التي تدير.

- هي القيام بالأعمال بالاعتماد على الأفراد الآخرين¹

- تعريف هينري فايول: الإدارة هي " أن تريد وأن تتنبأ وأن تخطط وتنظم وتصدر الأوامر والتنسيق وأن تراقب"².

ب- مفهوم الالكترونية: هي "عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال".

2- المفاهيم المرتبطة بالإدارة الالكترونية:

1- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي شركة جلال للطباعة العامرية، 2008، ص13.

2- محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية. عمان: دار المسيرة، 2009، ص. 25، 26.

أ- الأعمال الالكترونية: هي "مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام التكنولوجيا".

ب- التجارة الالكترونية: هي استخدام الوسائل الالكترونية أي اتصالات الكترونية لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتطلب وسائل نقل بصورة مختلفة من مكان إلى آخر.

ويمكن القول أن التجارة الالكترونية هي مجرد بعد أوجه رئيسي من أوجه الأعمال الالكترونية مثلا البريد الالكتروني، التسويق الالكتروني والهندسة.

ج- الحكومة الالكترونية: هي أيضا الإدارة العامة الالكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكيلاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- هي إنتاج المعلومات وتوزيعها بطريقة تركز على تلبية احتياجات المواطنين والأعمال.¹

3- مفهوم الإدارة الالكترونية:

هناك عدة تعاريف للإدارة الإلكترونية، سنذكر الأهم منها:

- هي "استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان و يطال هذا المعنى حتى الأمور غير إدارية".
- هي "مدخل تكاملي لاستثمار الجهد والوقت والحيز والكيونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع"².

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، عمان: دار اليازوري، 2010، ص 241.

² محمد سمير أحمد، مرجع سابق الذكر، ص 26.

- هي "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً"¹.

- انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات².

- أما الدكتور سعد غالب إبراهيم يعرفها: انطلاقاً من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الالكترونية والأعمال الالكترونية، ويعرف "الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة هي إطار يشمل كل من الأعمال الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة، أو الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة"³.

- هي "استخدام وسائل اتصال تكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكيمة لخدماتها العامة الالكترونية (tel services ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة"⁴.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية. عمان: دار وائل، 2008، ص 32.

² محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الاردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية،

2004، ص.ص، 10، 11.

³ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق الذكر، ص 13.

⁴ - حماد مختار، « تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية». (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية و الاعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2006-2007)، ص 05.

كما يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية كإجراء إداري يعتمد على تسخير الانترنت والشبكة المعلوماتية للتخطيط والتوجيه والتحكم في مصادر المشاريع والأعمال لتحقيق أهداف المنظمة.¹

من خلال المفاهيم السابقة نستنتج بأن الإدارة الإلكترونية تعني الابتعاد عن استعمال الأوراق واستخدام وسائل تكنولوجية متطورة بدلا من الأساليب التي كانت تستعمل في الإدارة التقليدية وهي تؤدي إلى تقديم الخدمات للمواطنين دون الرجوع والانتقال للإدارات شخصيا وبالتالي سوف يؤدي إلى استثمار الوقت والجهد المبذول وتحقيق رضا الجميع.

4- مبادئ الإدارة الالكترونية:

هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الإدارة الالكترونية:

- خلق مناخ تشريعي قانوني ملائم الذي يؤمن تأسيس منظومة الإدارة الالكترونية ويستلزم ذلك تطوير وصياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الالكتروني والوثيقة الالكترونية ودورها في إثبات واتخاذ القرارات وحل النزاعات مما يسهل إتمام الأعمال الالكترونية.

- الارتقاء بالبنية التحتية الالكترونية من جوانبها المختلفة سواء البنية المادية من خلال توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من حواسيب، أو البنية البشرية عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الالكترونية أو البنية التنظيمية التي تشمل وضع معايير قياس النظم الفنية.

- الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولا سيما الخدماتية.

¹-HASSAN RAWASH. ElectronicManagement's contribution to the development of Managenal Functions. Gadara University. Jordan.2014. p 214.

- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الخدمات الالكترونية في مختلف قطاعات الأعمال.
- توفير التسهيلات الممكنة للمواطنين بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلفة والوصول إليها بسهولة.
- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه، لخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الالكترونية¹.
- كما يرى الدكتور عمار بوحوش أن مبادئ الإدارة الالكترونية تنحصر فيما يلي:
- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين بحيث يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة مع انتقاء المعلومات والقيام بتحليلات دقيقة مع تحديد نقاط القوة والضعف.
- التركيز على النتائج: أي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، مع تحقيق فوائد للجمهور وتوفير الخدمة المستمرة على مدار الساعة.
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- تخفيض التكاليف ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
- التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن، والتفوق في التنافس.²

¹ عادل حرحوش الفرجي، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية. ط2؛ القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، 2010، ص 27.

² عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006، ص، ص. 189، 191.

ويمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا إدارة توجيه تنفيذ الأعمال الإلكترونية، فهي تتم بشكل إلكتروني بحيث تصبح كل المهام تنجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات أما الحكومة الإلكترونية فلها دور على مستوى المؤسسات والمنظمات العامة للدلالة على إدارة الإلكترونية، وهذه الأخيرة تركز على مجموعة من المبادئ لا بد من توفرها في الإدارة الإلكترونية لتحقيق كافة الأهداف المطلوب تحقيقها على مستوى المنظمة، ومواصلة التقدم ومواكبة التغيير المستمر للبيئة الخارجية والداخلية.

المبحث الثاني: خصائص وأهداف الإدارة الالكترونية

إن التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال في الإدارة الالكترونية على اختلاف تنوعها جعلها تتميز بمجموعة من الخصائص والأهداف، وهذا ما سنتطرق له في هذا المبحث من خلال:

1- خصائص الإدارة الالكترونية:

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الالكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، مما يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة وإدارة كافة الموارد.¹
- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

¹. عشور عبد الكريم، مرجع سابق الذكر، ص17

- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.

بالإضافة إلى هذه الخصائص تتميز الإدارة الالكترونية بخصائص جوهرية نذكرها كالتالي:

- زيادة الإتقان: إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، و الأنشطة الإدارية التقليدية وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.

- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاء نموذج المنظمات الالكترونية سوف يوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

- تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، و العصرية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.¹

- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، إذ تعتبر بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة.

¹ محمد سمير احمد، مرجع سابق الذكر، ص 73.

2- أهداف الإدارة الالكترونية:

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم، وطيبة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة أي إحداث تحويل في الإجراءات الحكومية.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.
- إدارة الملفات بدلا من حفظها.
- استعراض المحتويات بدلا من القراءة.
- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.¹

بالإضافة إلى الأهداف السابقة نجد بأن الإدارة الالكترونية تتميز بجملة من الأهداف وهي كالاتي:

- تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة.
- خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال تقنيات حديثة.
- تقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق الذكر، ص 39.

- تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة لإنجاز المعاملات.¹

- الاستقلالية من النظام الحاسوبي المعلوماتي إلى النظام الشبكة المعلوماتية وهذا النظام أصبح يعتمد على الربط بين الإنتاج والتسويق والمحاسبة والمالية والموارد وذلك من خلال مراكز الأبحاث والتطوير.

- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على مصادر المعلومات مثل قاعدة البيانات Software التي تبحث عن المعلومات.

- التحول من الإجراءات التدريجية التي تتطلب وقت إلى الإجراءات اللحظية.

- تعمل الإدارة الإلكترونية عبر الشبكة المعلوماتية لربط قاعدة البيانات بالإنترنت لتوفير معلومة محددة وبشكل دقيق.

- تعمل على ربط الإدارة بالمواطن في تلقي الخدمات.

- تحويل الإجراءات من مركزية الإدارة إلى اللامركزية².

وتتميز الإدارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص تميزها عن الإدارة التقليدية نتيجة توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والثقة فيما بينها، كما أنها تتميز بمجموعة من الأهداف تسعى من خلالها إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة من طرف إدارة المرفق العام.

¹ حماد مختار، مرجع سابق الذكر، ص 17.

² -Sammani Ahmed. **Management Configuration functions and Rol in improving performance of Arab Institutions and organization**, International journal of computer Applications. 2013, p 34.

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

مع بروز مفهوم الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها في المؤسسة فقد أدى هذا إلى تحول جذري في الأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم بها، فهي تعتبر نظام متكامل من المكونات المعلوماتية والمالية والتقنية، وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وهي كالتالي:

1- متطلبات الأدوات والمعدات: يمكن القول بأن معظم المشروعات التجارية

التي تعتمد على شبكة الويب تتطلب بنية تحتية أقل بكثير من تلك التي

تتطلبها المشروعات التجارية التقليدية، ويمكن تلخيص هذه الأدوات اللازمة

لإنشاء وتشغيل موقع الويب إلى ما يلي:

اتصال مخصص وسريع بالإنترنت أي استئجار خط للاتصال بالإنترنت وهو عبارة عن اتصال مباشر بين نقطتين يتم استئجاره من شركة متخصصة.

- جهاز كمبيوتر ذو إمكانيات قوية لتشغيل البرامج الخاصة بوحدة الخدمة.

- كمبيوتر مكتبي مخصص لعمليات التطوير والاختبار بحيث يتم الاستعانة بها للقيام بعمليات التطوير لا يجب أن تكون بفاعلية نفسها التي تمتاز بها وحدة الخدمة.

- مصدر طاقة مستمرة وغير متقطع.

- خدمة عملاء متوفرة على مدار 24 ساعة.

- سرعة التحميل أي كلما كان موقع الويب قريب من قنوات الإنترنت الرئيسية زادت سرعة التحميل¹.

¹. محمد الصيرفي، مرجع سابق الذكر، ص.ص، 188، 202

2- المتطلبات الخاصة ببرامج الكمبيوتر:

- خيارات برامج الكمبيوتر التي يتم توفيرها داخليا وخارجيا تشمل حزمة البرامج الخاصة بوحدة خدمة الويب وبرتوكول وخدمة Telnet وعناصر عملية السداد وقاعدة البيانات، بحيث نجد برامج الكمبيوتر الخاصة بوحدة خدمة الويب شهادة الأمان ، وحدة خدمة الدليل، البنية الأساسية لعملية السداد، بيئة التطوير وأخيرا برامج الكمبيوتر الخاصة بالاختبار والتحليل.

3- المتطلبات المتعلقة بعمليات التوظيف: على الرغم من أن عدد الموظفين اللازم لدعم وخدمة مشروعات التجارة الإلكترونية غالبا ما يكون أقل منه في مجالات التجارة التقليدية إلا أن الرواتب والأجور الفئة الأولى تكون مرتفعة للغاية¹.

4- المتطلبات التنظيمية: هنا لابد من تحديد العمليات اللازمة للتطبيق الأعمال الإلكترونية عن طريق تحليل العمليات أو الوظائف الحالية بشيء من التفصيل.

- تحديد درجة الأهمية النسبية أو درجة مساهمة كل وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.

- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متمشيا مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية.

- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة

5- المتطلبات القانونية: نجد بأن هنالك مجموعة من التحديات التي تواجه البيئة القانونية والنظم القانونية بحيث تتمحور هذه التحديات حول آثار استخدام الوسائل الإلكترونية في تنفيذ الأنشطة التجارية.

¹ محمد الصيرفي، مرجع سابق الذكر، ص 188-202

- بالإضافة إلى هذه المتطلبات وجدنا بأن هنالك مجموعة أخرى لا بد من تطبيقها وهذا لضمان استمرارها وتطورها، وعليه فإن هذه المتطلبات تتركز في ما يلي:

- المتطلبات الفنية المتعلقة بالجانب المادي، بحيث يتضمن هذا الجانب تصميم الشبكات وأنواعها Computer Network بحيث نجد به الشبكة الخطية Bus و هي أكثر الشبكات انتشارا، إذ لا يوجد فيها حاسوب مركزي للسيطرة على عمل الشبكة و إنما تعتمد على وجود سلك كابل رئيسي يستخدم لتوصيل كل عناصر الشبكة ببعضها البعض، أما النوع الثاني هو الشبكة النجمية وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال، أما فيما يخص الشبكة الحلقية فهي تتصل فيها الحواسيب معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي بحيث يكون اتصال في اتجاه واحد.

- مكونات الشبكات: لكي تقوم المنظمات ببناء الشبكات وتصميمها ونجد بها جهاز الخدمة الرئيس Main Server، محطات العمل Workstation، الأجهزة الملحقة ووسائل التوصيل.¹

6- المتطلبات الإدارية:

- الجهاز الوظيفي المطلوب أي توفر الموارد البشرية التي تمتلك الخبرة و المهارة في مجال المعرفة و المعلومات و القدرة على التعامل مع هذه الإستراتيجية، الحاجة إلى تكوين قيادات إدارية قادرة على التغيير وخلق أنماط العمل الجماعي كقاعدة تنظيمية للاتصالات الإلكترونية.

- التنظيم الداخلي أي ضرورة إجراء تعديلات جذرية على الصعيد تنفيذ أنشطة الأعمال و أسلوب العمل المتبع، إضافة إلى تحسين الإجراءات وقواعد العمل وضرورة تكوين هياكل لامركزية، شبكة مرنة.

2 عادل حرحوش الفرجي، مرجع سابق الذكر، ص 145-156.

- هيكلية التكاليف بحيث نجد تكاليف المباشرة والتي تتمثل في تكلفة شراء الأجهزة والمعدات والتسهيلات الأخرى، وتكلفة برمجيات النظام أما التكاليف غير المباشرة فهي المتمثلة في تدريب العاملين وتكلفة صيانة المعدات، وتأمين المباني¹ ومن خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأنه إذا توفرت متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية فإنها تستطيع أن توفر بيئة تعاونية جديدة يستطيع فيها العاملون العمل سوية، بالإضافة إلى جعلها وسيلة فعالة في نظم المعلومات وهذا راجع إلى تطبيق كافة متطلباتها دون الإخلال أو التخلي عن أي مطلب من متطلباتها.

¹ حرحوش الفرجي، نفس المرجع، ص 156.

المبحث الرابع: بنية وأساسيات الإدارة الإلكترونية

ترتكز الإدارة الإلكترونية على بناء شبكي متماسك في أداء وظائفها المختلفة وفقا لأنظمة إلكترونية تمكنها من بلوغ الأهداف المسطرة في نظام الإدارة الإلكترونية، ويقتضي بالأساس ضرورة توفير البني التحتية ومختلف الدعامات الرئيسية والتي يمكن تناولها بشكل التالي:

1- البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية:

تأخذ الشبكات الإلكترونية أشكالا مختلفة ومتنوعة حسب طبيعة الإدارة ومستوى جاهزيتها تكون مجسدة في البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية والتي غالبا ما تشمل الشبكات التالية:

أ - شبكة الانترنت : Internet و هي شبكة معلوماتية عالمية ، تمثل توصيل اتعاونية للعديد من شبكات الحاسبات الآلية ،مكونة بذلك من حواسيب آلية مختلفة تم توصيلها بطريقة مبسطة و سهلة ، بحيث تبدو و كأنها قطعة واحدة أو نظام واحد ، ومن أهم الخدمات التي تقدمها الانترنت للإدارة الإلكترونية يمكن أن نذكر مايلي:

- خدمة المنتديات الحوار News Group والتي تشمل خدمة تدعم كثيرا المتحاورون الذين يتواصلون حول موضوع معين عبر شبكة الانترنت.

- خدمة File Transfer protocol.

خدمة المحادثات Chating إذ تمثل وسيلة التخاطب بين شعوب العالم وتقدم تبادل الملفات ، خدمة التخاطب مجانا وفق أنماط ثلاث: خدمة المحادثات المقروءة بواسطة الطباعة على الشاشة و خدمة المحادثات المسموعة بواسطة الصوت اللاقط وتستخدم غالبا مع الطباعة و أخيرا المحادثات المرئية عن طريق الكاميرات.

- خدمة شبكة الويب.. wele .wide .world .www إذ تشمل الجزء الغني بالمعلومات في شبكة الانترنت إذ يفوق عدد الحواسيب المزودة لشبكة الويب حاليا 12000 حاسوب مزود تتقاسم ملكيتها الجامعات.

- خدمة الاتصال عن بعد télécommunication network حيث تمثل برنامج تبادل المعلومات وفق نموذج مختلف، فقد يكون الاتصال بواسطة الهواتف، الميكروويف أو الأقمار.

- خدمة البريد الإلكتروني: فهو أحد أوجه استخدام الانترنت فالرسالة الإلكترونية المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثواني إلى أي رقعة من العالم و تأخذ أشكال متعددة بحيث تكون في صورة بيانية ، بحوث ، كتب أو ملفات فيديو.

ب- الشبكة الداخلية للمنظمة (الانترنت) Intranet هي شبكة الشركة الخاصة private وتعمد على تقنية الانترنت و تقوم الشبكة الداخلية للمنظمة بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها كل العاملين داخل المنظمة من معلومات داخلية ، فهي تقتصر على العمال الذين ينتمون للمؤسسة.

ج- الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء (الإكسترانت) Extranet: هي عبارة عن شبكات انترنت داخلية ، توسعت وامتدت خدماتها إلى المستخدمين خارجيين ، مخولين من داخل المنظمة الداخلية و الإكسترانت تمثل شبكة محمية دورها الربط بين المنظمة أو الشركات إذ ينبغي على المستخدمين لشبكة الإكسترانت تقديم كلمة المرور password لأنها منظمة خدماتها لا توجد إلى كل الناس.

مما سبق يمكن القول بأن الشبكات الثلاث هي شبكات تعمل بالتوازي وتتوفر على عنصر التكامل، فعنصر الانترنت لها ارتباط بشبكة المنظمة الخارجية ومن شبكتي الانترنت والاكسترانت يتم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى

مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية سواء في البيئة الداخلية أوفي علاقاتها مع بيئتها الخارجية.

2- عناصر الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية منظومة تفاعلية وتكاملية وعلى هذا الأساس كانت المنظومة تتكون من مجموعة من عناصر وهي تحدد كما يلي :

أ- المعلوماتية: تعد عنصر مستحدث ساد مختلف المجالات بكل قوة ، فتقاس المعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات و ترجمتها إلى معلومات وهي تتميز بجملة من الخصائص مثلا التوقيت بحيث أنها ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة للمستفيد ،أما الدقة فهي درجة خلو المعلومات من الأخطاء بنوعها الصريحة و الضمنية الملائمة و المرونة بالإضافة إلى الوضوح و قابلية المراجعة أي درجة الإتقان بين مختلف المستفيدين و أخيرا عدم التحيز و قابلية القياس مع الشمول و إمكانية الوصول إلى المعلومات.

ب- الاتصالية: هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة والوحدات الإدارية داخل أي منظمة وأجهزتها الفرعية والمديريات المختلفة ويمكن تصنيفها إلى نوعين: الوسائط السلكية وهي تستخدم في نقل المعلومات والبيانات وتتكون من الأسلاك المحورية Coaxial Cable والأسلاك المزدوجة twisted pair wire أخيرا الأسلاك الألياف الضوئية Fiberoptics، أما الوسائط اللاسلكية فهي تستخدم موجات الأثير في نقل البيانات¹.

ج- الخدماتية: و هو هدف ينبغي أن تقدمه المنظمات التي تسيطر على تطبيق الإلكترونيات في أداء أعمالها بأسرع وقت.

¹ عادل حرحوش الفرجي، مرجع سابق الذكر، ص.ص 28، 31.

بالإضافة إلى هذه العناصر لابد من توفر أربع عناصر أخرى في الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي:

- عتاد الحاسوب: ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حيث تحقق ميزتين أساسيتين هما: توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

- البرمجيات والشبكات: هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب الآلي والاستفادة من إمكانيات المختلفة، أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت و الاكسترنات وشبكة الانترنت التي يمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

- صناع المعرفة: و هو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقميةLeaderships Digital، المديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة¹.

3-وظائف الإدارة الالكترونية:

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف وهي ذات قيمة عالية وأساسية بحيث أنها تمثل مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري والتغيير جذريا على مستوى الإدارة وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

- التخطيط الالكتروني E- Planning بحيث أنه يختلف عن التخطيط التقليدي و يتميز بثلاث سمات ، فهو عملية دينامية في اتجاه الأهداف الواسعة وقصيرة الأمد

1- موسى عبد الناصر، محمد القريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي.مجلة الباحث، الجزائر. العدد : 09، 2011، ص.ص 89، 90.

مع قابلية التجديد و التطوير ،فهو عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التفوق بالإضافة إلى أنه يتميز بقدرته على تجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة و أعمال التنفيذ.

- التنظيم الالكتروني E-Organizing فهي ظل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الذكية أي الالكترونية، فإن الدكتور نجم عبود يرى بأن مكونات التنظيم قد حدث فيها تغيير من خلال بروز هيكل تنظيمي القائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي،يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي وبالتالي فإن التقسيم الإداري يصبح على أساس الفرق وليس الوحدات والأقسام.

- الرقابة الإلكترونية E- Control Ling فهي تسمح بالمراقبة الآتية من خلال شبكة المؤسسة، مما يؤدي إلى تقليص من الوقت المستغرق، بالإضافة إلى أنها عملية مستمرة ومتجددة تكشف الأخطاء والأعمال الغير المرغوب فيها.

- القيادة الإلكترونية: وهي تنقسم إلى نوعين:

- القيادة التقنية العملية : حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت وهي تتميز بتوفير المعلومات وتحسين جودتها وهي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة Technology Sense مما يؤدي إلى امتلاك القائد الإلكتروني قدرات في تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات.

- القيادة الذاتية: لابد من أن يتصف القائد بها مما يؤدي إلى القدرة على

تحفيز النفس وإنجاز المهمات¹.

و بناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تعتمد أو تركز في بنائها على الشبكات الثلاث المذكورة سابقا والتي لابد من تواجدها في الإدارة

¹.عشور عبد الكريم، مرجع سابق الذكر، ص 31

الإلكترونية ، وإضافة إلى هذا نجدها تتميز بجملة من العناصر والوظائف التي تتماشى مع متغيرات البيئة الخارجية ، كما أنها تملك فائدة كبيرة على مستوى الإدارات من خلال تغيير طرق تفكيرها للوصول إلى ثقافة عالية وتكنولوجيا متطورة ، و تقديم أفضل الخدمات للمواطنين ذات الجودة العالية.

خلاصة واستنتاجات:

من خلال دراستنا السابقة للإطار النظري للإدارة الالكترونية توصلنا في نهاية الأمر إلى ما يلي:

- بأن مفهوم الإدارة الالكترونية مفهوم غير واضح وهذا نتيجة شموله وتنوعه فعلى الرغم من المفاهيم المقدمة له إلا أننا وجدنا بأنه لا يمكن إعطائه تعريفا دقيقا ونهائيا له، وهذا راجع لاتخاذها عدة أشكال، ولقد اجتمعت هذه التعاريف في نقطة واحدة وهي أن الإدارة الالكترونية ما هي إلا عبارة عن تنفيذ كافة المعاملات والخدمات المقدمة للمواطن بواسطة وسائل الاتصال المتطورة كالإنترنت وغيرها.

- فإذا أردنا التحول من الإدارة التقليدية إلى الالكترونية لابد أن تقوم على مجموعة من المبادئ والخصائص والأهداف، إضافة إلى أنها يجب أن تقوم على بنية وأساسيات لابد من توفرها وهذا راجع لما تملكه من دور على مستوى الإدارة ومزايا تساعد على مواكبة التغيير والتطوير والاستمرار مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وتأثيراتها، بالإضافة إلى تلبية كافة مطالب المواطنين وكسب ثقتهم والتقليل من المشاكل والصعوبات التي يعاني منها المواطنون.

الفصل الثاني

أثر الإدارة الإلكترونية على
سير المرفق العام

سنحاول التطرق في الفصل الثاني إلى الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تطوير وتفعيل المرفق العام وذلك من خلال تقسيمه إلى ثلاثة مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى تعريف المرفق العام وأنواعه أما فيما يخص المبحث الثاني فهو يتمثل في النظام القانوني للمرفق العام وطرق إدارته، أما المبحث الثالث فلقد جاء بعنوان تطبيقات الإدارة الالكترونية في بعض القطاعات في الجزائر.

المبحث الأول: تعريف المرفق العام وأنواعه

1-تعريف المرفق العام:

لقد تعددت التعاريف والأنواع المقدمة للمرفق العام وهذا راجع لاختلاف الأنشطة والمهام التي يقوم بها بالإضافة إلى انه يملك علاقة وطيدة مع النظام القانوني ومن خلال هذا فلقد ركزنا على أهم تعاريف وأنواع المقدمة للمرفق العام وهي كالتالي:

- هو "نشاط يحقق المصلحة العامة مرتبطة بشخص عام ويخضع لنظام قانوني غير مألوف في القانون العادي المطبق على الأفراد".¹
- هو "كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة".²
- المرفق العام عبارة "عن نشاط ينظمه و يتولاه و يشرف عليه الحكام لأن اضطلاعهم بأمر النشاط ضروري لتحقيق التضامن الاجتماعي و تطوره بحيث لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا بتدخل السلطة الحاكمة".
- من خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن المرفق ما هو إلا عبارة عن نشاط يختلف باختلاف المهام التي يقوم بها من أجل تحقيق المصلحة العامة للأشخاص.
- ولهذا يمكن القول بأن المصلحة العامة ماهي إلا علة وجود المرفق العمومي وسبب إنشائه فهي إذا الهدف والغرض الأساسي الذي من أجله وجد وأنشأ المرفق العام.
- و المصلحة العامة هي تتفاعل مع متحولات الاجتماعية و تشكل الإطار الذي يحدد مشروعية أعمال الدولة و يمكن الاستناد إليها للحد من التدخل المفرط للمرافق العامة بشكل يؤدي إلى المساس بحرية المبادرة لدى الأفراد.

¹- ضريفي نادية، «المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود امتياز». (أطروحة دكتوراه، قسم القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة، 2011-2012)، ص 13.

²- وفاء أحلام، «المرفق العام للخدمات الاجتماعية الجامعية التنظيم والتسيير». (مذكرة ماجيستر فرع دولة ومؤسسات عمومية، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2005)، ص 8.

- أما تسيير المرفق العام نقصد به الهيئات الإدارية العامة التي تتولى مباشرة إدارة المرفق العام وتشغيله بواسطة أموالها وموظفيها مستعينة في ذلك بوسائل السلطة العامة.¹

ويتميز كل مرفق بجملة من المميزات تساعد على أداء كافة مهامه وهي تتمثل في:

- المرفق العام يقوم بمهمة مصلحة عامة، وذلك هو الشرط الضروري لكي يشكل نشاط ما مرفقا عاما.

- تمارس الإدارة حق النظر في كفاءات انجاز هذه المهمة للمصلحة العامة وتمارس حق رقابة طريقة انجاز المرفق.

- الهيئة المنوط بها إدارة المرفق مزودة بامتيازات السلطة العامة.

- تملك الإدارة سلطة وصاية تمارسها عن طريق تعيين أعضاء مجلس الإدارة بواسطة مفوض الحكومة اتجاه القرارات التي تتخذها أجهزة الإدارة.²

2- أنواع المرفق العام:

تعددت و اختلفت فهناك من صنفها على أساس المعيار الموضوعي و المادي ، بالإضافة إلى المعيار الإقليمي و هنالك من قام بدراستها بشكل مباشر دون تقسيمها أو تصنيفها و على هذا الأساس سوف نتناول هذه الأنواع كالتالي:

أ2- المعيار الموضوعي والمادي: ولقد قسم المرفق العام إلى نوعين هما:

- المرافق العامة الإدارية: فهي تلك التي تقوم بنشاط مما يدخل في نطاق الوظيفة الإدارية للدولة أي تختلف من النشاط الذي يقوم به الأفراد فهي تخضع للقانون

¹ - سكال خديجة، «المرافق العمومية المحلية». (مذكرة ماجستير، شعبة إدارة و مالية، كلية الحقوق و العلوم الإدارية بن عكنون، 2002-2003)، ص20.

² - فريجة حسين، شرح القانون الإداري. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009، ص73.

الإداري.¹ فالمرافق العامة الإدارية هي التي تنشئها الإدارات العامة لممارسة وظيفتها الإدارية.

- **المرافق العامة الاقتصادية:** وهي تتركز وتتصل بإنتاج مواد لمرفق صناعة الأدوية، أو تقديم الخدمات مثلا مرفق النقل بالسكة الحديدية.

ب2- المعيار الإقليمي: وهي المرافق العامة الوطنية التي تنشئها السلطات الإدارية المركزية وهي تمارس نشاطها على مستوى كافة أرجاء إقليم الدولة، أما فيما يخص المرافق العامة المحلية فهي تنشئها وحدات الإدارة المحلية البلدية والولاية.²

3- المرافق العامة الاجتماعية: وهي مجموعة المرافق العامة هي تمارس نشاطا عاما اجتماعي أو تستهدف تحقيق أهداف عامة تشعب حاجات مثلا مرفق الضمان الاجتماعية والتأمينات.³

4- المرافق المهنية : يرمي إلى تنظيم بعض المهن في الدولة عن طريق أبناء المهنة أنفسهم وهي تتميز بأن انضمام أفراد المهنة إليها ليس اختياري وإنما هو أمر إجباري بالإضافة إلى أنها تتخذ شكل التنظيم النقابي يشرف على إدارته مجلس منتخب.⁴

5- مرافق العامة الاختيارية: أي حرية الدولة في إنشائها بحيث يخول للإدارة سلطة تقديرية واسعة في اختيار وقت ومكان إنشاء المرفق ونوع الخدمة والنشاط الذي يمارسه وطريقة إدارته.

6- المرافق العامة الإجبارية: قد تكون الإدارة ملزمة بإنشاء بعض المرافق العامة بموجب نص قانوني دون أن يكون أمامها الخيار في ذلك وإلا فإنها تكون مخالفة لأحكام القانون ومن أهم هذه المرافق مرفق الدفاع الوطني.

¹ - مشالي أمينة، «خصوصية المرافق العامة». (مذكرة ماجستير، فرع دولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق سعيد حمدين، جامعة الجزائر1، 2015-2016)، ص 30.

² - محمد الصغير بعللي، **التنظيم الإداري والنشاط الإداري**. الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، (د.س.ن)، ص 211.

² - عمار عوابدي، **النشاط الإداري**. ط5؛ بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008، ص63.

³ - عمار بوضياف، «النشاط الإداري». (محاضرات)، قسم القانون العام، الأكاديمية العربية المفتوحة الدنمارك (د.س.ن)، ص18.

من خلال هذه التقسيمات التي ذكرناها سابقا نجد بأن المرافق العامة لا تقسم فقط من حيث طبيعة النشاط بل يمكن تقسيمها من حيث السلطة التي تنشأها وهي كالتالي:

- **المرافق التي تنشأ بنص تشريعي:** وهي مجموعة المرافق ذات الأهمية الوطنية القصوى التي يفرض المشرع أمر إنشائها بموجب نص تشريعي ليتمكن أعضاء السلطة التشريعية من الاطلاع على نشاط المرفق وضرورته وقواعده.

- **مرافق تنشأ بنص تنظيمي:** عادة ما يخول التشريع في الدولة للسلطة التنفيذية صلاحية إنشاء المرافق العامة

- بالإضافة إلى المرافق التي يمتد نشاطها ليشمل جميع إقليم الدولة مثلا المرافق الدفاع والأمن والبريد والقضاء وهي تابعة للدولة¹.

نستنتج في الأخير بأن مفهوم المرفق العام متعدد ومختلف وهذا راجع لعدة أسباب ذكرناها سابقا إلا أننا وصلنا في نهاية المطاف إلى أن المرفق العام ما هو إلا نشاط يمارس لتحقيق هدف معين وهو ما يعرف بالمصلحة العامة بحيث أنه موجود من خلالها فهي السبب و الغرض لوجوده أي تحقيق متطلبات وحاجيات الأشخاص، ولكن من جهة أخرى نجد بأن المرفق العام لا يتعدد في تعريفه أو مهامه فقط بل له عدة أنواع، بحيث أن لكل نوع مهام خاصة به ويختلف كل نوع عن آخر ولهذا لا يمكن ان نطبق مرفق واحد فقط، لأن كل نوع له خاصية تميزه عن الآخر.

¹ - نسرين شريفي، القانون الإداري (التنظيم الإداري). الجزائر: الدار البيضاء، (د.س.ن)، ص 216.

المبحث الثاني: النظام القانوني للمرفق العام وطرق إدارته

لدراسة النظام القانوني للمرافق العامة يجب التطرق لقواعد إنشائه والمبادئ التي تحكمه.

1- إنشاء وإلغاء المرافق العامة:

- إنشاء المرافق العامة ونقصد بها تأسيس مشروعات كافية تعمل لإشباع الحاجات العامة¹.

- القانون هو الذي ينشأ المرافق العامة ولكن بعد صدور دستور 1958 في فرنسا أصبح إنشاء وإلغاء المرافق يدخل في إطار السلطة اللائحية.

ولكن نجد في معظم الأمور قواعد أخرى تتحكم في قواعد الإنشاء والإلغاء وهي العلاقة داخل الدولة بين السلطة التشريعية و التنفيذية و مجال تدخل ونشاط كل منهما².

- الأمر 71-74 وتحديد نص المادة 5 منه التي جاءت بشكل التالي " تحدث المؤسسة الاشتراكية بموجب قانون، ومن خلال هذا اتضح لنا أن المشرع ربط بين أداة الإنشاء وبين أهمية المرفق العام³.

ومن خلال هذا يمكن القول بأن إنشاء المرافق العامة يتم بناء على القانون الصادر من السلطة التشريعية بتحويل السلطة التنفيذية.

أما فيما يخص الإلغاء فهو يلغى بنفس الأداة التي يتم إنشاؤه بها، ولكن إن كان من إنشاء السلطة التنفيذية فيجوز إلغائه بقرار إداري، وفي حالة إلغاء أي مرفق فإن أمواله تضاف إلى الجهة التي نص عليها القانون الصادر بإلغائه، وإن لم ينص بذلك فإن أمواله تضاف إلى أموال الشخص الإداري الذي كان يتبعه المرفق.

¹ - زعيم إيمان، مرجع سابق الذكر، ص 14.

² - عمار بوضياف، مرجع سابق الذكر، ص 32.

³ - رشيد لبعيل، مرجع سابق الذكر، ص 12.

2- المبادئ التي تحكم سير المرفق العام :

لا يمكن أن يكون لكل المرافق العامة قانون واحد يجسده على أرض الواقع وهذا راجع إلى اختلاف نشاط وطبيعة كل المرافق وعليه لابد من توفر بعض المبادئ التي يجب أن يقوم عليها كل مرفق وهي أساسية نذكرها كالتالي:

- مبدأ المساواة المنتفعين أمام المرفق: وهو امتدادا للمبدأ العام أي المساواة أمام القانون.

- مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد: أي لابد من استمرارية نشاط المرفق و قيامه بالخدمات المنوط له وأن يضمن أداء الخدمة وتوازنها و انتظامها¹.

- مبدأ قابلية التغيير و التبديل: أي يمكن للسلطة العامة تعديل قواعد سير المرفق العام لتكون مسايرة للمقتضيات المتطورة للمصلحة العامة دون أن يكون لأحد مصالح شخصية من وراء التعديل.²

من خلال كل ما ذكر سابقا يمكن القول بأن كل مرفق عام لابد له من نظام من أجل اختيار الطريقة المناسبة لإدارته، فبتعدد المرافق واختلافها نجد بالمقابل تعدد الطرق المستخدمة في إدارته فما صلح لمرفق ليس بضرورة أن يصلح مع مرفق آخر، وهذا يدل ويشير على اتساع الخدمة العامة وانطلاقا مما قلناه يمكن تقسيم طرق إدارة المرفق العام إلى قسمين هما:

1- إدارة المرفق العام بواسطة جهاز حكومي: و هو بدوره ينقسم إلى:

- الاستغلال المباشر ويقصد به أن تقوم الدولة أو هيئاتها بإدارة المرفق العام بنفسها مستعملة في ذلك أموالها وموظفيها ووسائل القانون العام، وهي أفضل طريقة لأن جميع المرافق الإدارية تدار بها، ويترتب عن هذه الطريقة خضوع المرفق للرقابة المباشرة للدولة أو أحد هيئاتها وقواعد المحاسبة العمومية.

¹ - رشيد لبعل، نفس المرجع، ص 14.

² - زعيم إيمان، مرجع سابق الذكر، ص 18.

- الاستغلال المباشر في القانون الجزائري: بموجب المادة 134 من قانون البلدية استغلال مصالح عمومية بصفة مباشرة على أن تقيّد الإيرادات والنفقات المتعلقة بهذا الاستغلال ضمن ميزانية البلدية طبقاً لقواعد المحاسبة العمومية، وهو لا يتمتع بوجود قانوني متميز ومستقل ولا يكتسب الشخصية المعنوية وليس بإمكانه التعاقد، ولا يملك حق نقابي فهو تنظيم داخلي لا غير¹.

وعليه يمكن القول بأن المرفق العام ما هو إلا نظام قانوني فهو مجموعة من الوسائل والامتيازات عن القانون المشترك، فأى مرفق عام يخضع إلى نظام قانوني خاص، وعليه فإن المرافق العامة تختلف وهذا الاختلاف يبرز من خلال خضوعها لهذه القواعد القانونية ويتنوع حسب الفئة والمرفق مثلاً المرافق العامة الإدارية فهي تخضع بقدر محدود لهذه القواعد.

المبحث الثالث : تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض القطاعات

تعد الإدارة الإلكترونية واحدة من التحديات التي رفعتها السلطات العمومية للبلاد لإحداث التغيير في علاقاتها بالمواطن، ولما لها من أهمية في ترقية وتطوير المرافق العامة وبالتالي تطوير نظام الحكم بالإضافة إلى كونها تقدم المعلومات العامة للمواطنين والخدمات عن بعد، أي بواسطة المواقع الإلكترونية من أجل ضمان السرعة والجودة وقلّة التكاليف ولهذا شرعت الجزائر في تطبيق بعض الخدمات الإلكترونية والتي مست بعض القطاعات نذكر منها:

1- خدمات الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة: في إطار إصلاح قطاع العدالة وعصرنتها تم إحداث العديد من التغييرات من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمواطن ومن أهم التغييرات التي طرأت عليها نذكرها كالتالي²:

¹- عمار بوضياف، مرجع سابق الذكر، ص 50.

²- يرقى حنان، «دور الحكومة الإلكترونية في تنمية الإدارية في الجزائر دراسة الحالة المدنية: جواز السفر وبطاقة الرمادية على مستوى بلدية بلوغين» (مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، قسم التنظيم السياسي والإداري، تخصص رسم السياسات العامة، كلية العلوم السياسية والحقوق، جامعة الجزائر 3، 2015-2016)، ص 84.

- إنشاء مركز للسوابق العدلية في 06-02-2004 والهدف الرئيسي من هذا التغيير هو إعداد ومنح بطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة وفعالية كما يرمي إلى تحقيق عدة أهداف :

- بالنسبة للمواطن : حيث يسهل عملية الطلب وسحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات وفي أي مكان من الوطن.

- بالنسبة للجهات المتعاونة: خاصة المؤسسات المعنية حيث يمكنها من الحصول على المعلومات مباشرة من المحكمة.

- بالنسبة للجهات القضائية نفسها: حيث يساعد المركز على المعالجة السريعة والفعالة للملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة كحالة اتخاذ قرار الإفراج المؤقت والحجز تحت النظر.

- وفي بداية 25-06-2010 أصبح بإمكان أفراد الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج الحصول على شهادة السوابق العدلية وهي مبادرة قامت بها وزارة العدل التي تسمح بأي مواطن جزائري في أي بقعة من العالم أن يتحصل في أقل من 10 دقائق على صحيفة السوابق العدلية المتعلقة به على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه

- وفي سنة 2010 تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض من الاطلاع على محتوى قضيته من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور الصادرتين من الجهة القضائية المجدولة لقضيته ، كما تم فتح شبك الإلكتروني على مستوى كل الجهات القضائية بحيث يسمح بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة كما يمكن أيضا من استقبال المواطنين المحامين وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة.

وتأتي هذه الخدمة الإلكترونية نتيجة لعصرنة قطاع العدالة والتي انطلقت عام 2013 حيث تم تزويد قطاع العدالة بممول لدخول إلى عالم الانترنت ذو نوعية

عالية و ريفية الجودة تلبي أهداف الخاصة للإدارة والهيئات القضائية وكل المؤسسات المعنية، بحيث تسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موصفين العدالة ، كما تم تطوير الانترنت بحيث بدأ العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل أن يعمم¹.

بالإضافة إلى ما ذكر سابقا نجد مجموعة أخرى من التغييرات التي طرأت على عصرنة العدالة والتي ساهمت في تحقيق الأهداف المطلوبة وهي كالتالي:

- إنجاز أرضية للإنترنت isp منذ 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول على عالم الإنترنت

ذات نوعية ريفية خاصة بالقطاع، تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معينة، وتسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية وتعميم الوصول إلى موظفي العدالة.

- استحداث موقع إلكتروني: تم انشائه في أواخر نوفمبر 2003 وهو يهدف الى اعطاء معلومات قانونية لعامة الناس.

- إنجاز بوابة للقانون بحيث أنشأت سنة 2003 في أواخر نوفمبر تضع تحت تصرف

المتخصصين في القانون، كل الوثائق المتعلقة بالتشريع والتنظيم، والاجتهاد القضائي.

- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية تم استلامه في 06 فيفري 2004 وهو يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة أما فيما يخص هدفه فهو أداء خدمة عمومية وإعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية.

¹ -يرقي، نفس المرجع، ص 85.

-إنجاز جدول تحليلي: تم الشروع في إعداده في ديسمبر 2003 فهو يعتبر بالنسبة للمسيرين وسيلة لتنظيم القطاع حيث يوفر في نفس الوقت قراءة حقيقية شاملة (توزيع الهيئات القضائية والموارد البشرية والمادية) ومؤشرات تحليلية للتطور في نفس الوقت.

- الشبكة القطاعية لوزارة العدل : تشكل قاعدة تحتية مادية وضرورية بصفة مطلقة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية التي تجري تميمتها.

- نظام السير ومتابعة الملفات القضائية: وهو يمكن من إيجاد سيولة أكثر في تسيير المنازعات بفضل التسيير والمتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ إيداع القضية إلى يوم النطق بالحكم.

- الشفافية والموضوعية في الجدولة وتصفية القضايا من خلال التمكن بسرعة من معرفة الملفات لكل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني ومحاميه عن طريق الاستشارة الآلية أو الشباك الالكتروني.

- إضفاء تنوير أحسن على قرارات السياسية العامة عن طريق تقديم إحصائيات موثوقة ومنظمة تمكن من توضيح الاتجاهات الكبرى للمنازعات وخصوصياتها في مختلف المجالات المدنية، الجنائية والإدارية. إن هذا المشروع يمتاز بطموح كبير كونه يتكفل بمجال خاص ومعقد¹.

- نظام تسيير و متابعة المساجين: يحسن من خلال توجيه قائم على إعطاء مكانة لإعادة التوجيه والتربية والإدماج الاجتماعي، بالإضافة إلى أنه يحدد مسار كل سجين من بداية دخوله أي أسباب دخوله إلى السجن وسلوكه في فترة تواجده في السجن.

¹ - اسماعيل ق، «إصلاح العدالة في الجزائر». مجلة شهرية اقتصادية شاملة، العدد:16، أكتوبر 2009، ص 44.

إضافة لما سبق فهو يساعد على تسهيل التسيير والمراقبة، التزويد بالإحصائيات موثوقة حول أهم التحولات لشرائح المساجين مما يساهم ويسهل من اتخاذ القرار لإنجاز مختلف المنشآت.

- التكنولوجيات الحديثةSIG الإعلامية الجغرافية: وهي تقوم بتسيير أوامر القبض فمن خلالها يتم الاشتراك مع الشرطة القضائية إلى تسهيل الأوامر بالقبض على مستوى الجهات القضائية¹.

2- الخدمات الإلكترونية في قطاع البريد والمواصلات:

يقدم قطاع البريد والمواصلات العديد من الخدمات الإلكترونية المتطورة ويمكن إجمالها وذكرها كالتالي:

- الحوالة الإلكترونية وهي تستخدم لتحويل الأموال لشخص آخر ليس له حساب وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة.

- السحب الآلي للأموال: عن طريق بطاقة السحب يسحب من الصراف الآلي وهي تستعمل من الشبايك بالمكاتب وهي محمية برقم سري وتعمل كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر، إلى أنه لا يمكن ان يتعدى سقف السحب 20000 دج في كل عملية وعمولة كل عملية يفرض عليها رسما 30 دج.

- عمليات خاصة بالحساب الجاري:

■ خدمة 1530 من خلال الاطلاع على رصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو المتعامل الحكومي موبيليس.

■ طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو

المتعامل

الحكومي موبيليس.

■ خدمة الاطلاع على رصيد عبر الانترنت ECCP

¹- ق، نفس المرجع، ص 45.

■ طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت

■ كشف العمليات المالية لفترة معينة¹.

■ خدمة رصيدي RACIDI: وهي موجهة للاطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة SMS من التعامل موبيليس بإرسال رقم الحساب بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع إلى الرقم 603 لتسلم كشف الرصيد في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20 دج من طرف موبيليس و10 دج من طرف البريد الجزائري مقابل الخدمة.

- تحويل الأموال عن طريق واسسترن يونيو Western Union وهي تقدم وتساعد الأجانب والمهاجرين على تحويل الأموال من وإلى داخل وخارج الوطن.
وفي إطار عصرنة البريد والمواصلات كشف المدير العام لمؤسسة بريد الجزائر محند العيد مهلول عن:

- عصرنة مكاتب البريد من حيث التجهيزات ونظام التسيير المعلوماتي للخدمات البريدية.

- عصرنة البريد من خلال استبدال أجهزة الاعلام الالي المستعملة حاليا بأخرى أكثر مردودية.

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن ورفع حجم المبادلات التي تتم على مستوى هذه الهياكل.

- توزيع بطاقات السحب المغناطيسي لتصل إلى حوالي 7 ملايين بطاقة وهي تطمح لمضاعفة هذا العدد، بحيث يصل عدد المستخدمين لهذه البطاقة نحو 16 مليون شخص².

¹- برقي حنان، مرجع سابق الذكر، ص 79.

²- «كلمة محمد العيد مهلول المنعقد بتاريخ 30 ماي 2015»، المحملة بتاريخ: 29-04-2017 من:

- وضع 600 جهاز جديد لتوزيع الآلي للنقود من أجل تخفيف الضغط المفروض على بعض مكاتب البريد.

- تعزيز استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن لاسيما فيما يخص الاطلاع عن الرصيد وتوفير الصكوك البريدية للمواطنين في مدة 15¹.

3- الخدمات الإلكترونية في قطاع البلدية:

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بداية من عام 2017 برقمنة البلديات والولايات وفق ما يسمى بالبلدية والولاية الإلكترونية وهي تهدف إلى خلق الشفافية والمتابعة في التسيير المحلي لإخضاع كل مصالح لتسيير الآلي من الميزانيات إلى الصفقات والمشاريع في انتظار تجهيز بلديات الوطن بموقع واب بداية من عام 2018.

ولقد تحقق مشروع الإدارة الإلكترونية سنة 2010 حيث أصبح واقعا معاشا بفضل الإمكانيات المادية التي وفرتها الدولة بالإضافة إلى المهندسين والكفاءات التي قررت إحداث التغيير والتطوير.

بعد 5 سنوات من الشروع في عملية تعميم الإدارة الإلكترونية بحيث حولت الأداء المحلي من النظام الكلاسيكي البيروقراطي إلى نظام رقمي متطور ألغى العديد من الظواهر التي ارتبطت بالتسيير الإداري مثل التزوير والرشوة.²

أشار عبد الرزاق هاني مدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية أن أول بداية متمثلة في ذاكرة الشعب الجزائري هي الحالة المدنية حيث باشرت فيها المصالح بعملية ضخمة لجمع وحفظ كل المعطيات

¹ «كلمة سايب عبد الناصر مع وسيلة قرياج المنعقد بتاريخ أوت 2015»، المحملة بتاريخ: 29-04-2017 من:

<http://www.Elmihwar.dz>

² «كلمة المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف عبد الرزاق هني، مع جميلة أ المنعقد بتاريخ 30 أكتوبر 2016»، المحملة بتاريخ: 02-03-2017 من:

<http://www.Elmassa.dz>

المتوفرة لدى المصالح الحالة المدنية لـ 1541 بلدية، واليوم لدينا حالة مدنية واحدة وموحدة، سمحت هذه العملية بحفظ ذاكرتنا، حيث تم تسجيل 95 مليون ووثيقة مسجلة بذاكرة الشعب. أما السجلات القديمة فقد ألغيت ويتم حفظ السجلات كأرشيف للذاكرة. وقد أعطى المدير العام تعليمات للبلديات وتجديدها وحفظها للتأريخ، وقد تمكنوا من تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود إلى بداية 1800 ولقد تنوعت هذه الأخطاء في الأسماء المختلفة بين الأب والابن والجد والأحفاد، ورغم الإصلاحات والتصحيحات التي حصلت في السابق إلا أنها لم تطل الدفاتر والسجلات القاعدية والأساسية ليستمر الخطأ. ولا يزال العمل متواصلا، علما أنه تم حفظ نسخة قاعدية إلكترونية في إدارة المركزية ويتم اللجوء إليها أثناء الضرورة. في هذا الإطار، نخص بالذكر بعض النقاط الهامة:

- البلدية غير مكلفة بتصحيح الأخطاء والأسماء لدى العدالة.
- في حالة تعلق الأمر بمشكل يتطلب تدخل العدالة فقد تم استحداث شبك على مستوى البلديات يتكفل بالتنقل إلى العدالة ووضع طلب التصحيح والحصول على قرار العدالة، علما أن المواطن في السابق كان يتكفل بالتصحيح لوحده والقيام بكل الإجراءات والعودة بقرار العدالة الخاص بالتصحيح.
- أقل من 1% من الأسماء والألقاب غير الصحيحة ولم يتبقى اليوم سوى نسبة 0,1% من التصحيحات الواجب إجرائها.
- تم إخضاع الحالة المدنية لنظام خاص مقسم بين الميلاد والوفاة والزواج مساحة فارغة بينهما يتم الإشارة فيها إلى الهوية، الزواج، الزوجة وهوما لم يتم الإشارة إليه سابقا.
- إلغاء 15 وثيقة واقتصاد 12 مليار دينار جزائري سنويا:
- مكن المواطن من استخراج وثائقه حيثما وجد.
- تقليص المدة والمصاريف.

- إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات بالاستثناء ووثيقة الزواج والوفاة.

- إلغاء شهادة الميلاد رقم 13 وبعض الوثائق والانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق.

- ربط 18 قطاع منها الوزارات التي تطلب الوثائق بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع للوزارة الداخلية والجماعات المحلية مما يمكنها من سحب أي وثيقة خاصة بالعاملين لديها دون طلبها من المعني.

- تعميم الإدارة الالكترونية لم يكلفها الكثير.

- معظم الأجهزة كانت موجودة في الأصل وقد استثمرت الدولة سوى 2٪، 8,7 ملايين جواز سفر مسلمة وفترة الانتظار لا تتعدى 48 ساعة، ولقد تم إطلاقه بداية من 2012 باستصدار 300 نسخة يوميا واختارت الجزائر استصدار جواز السفر البيوميترى والالكتروني في آن واحد وفي عام 2015 تم تحويل كل جوازات السفر الكلاسيكية إلى إلكترونية وبيوميترية وانتقلوا من إنتاج 300 جواز سفر يوميا إلى 800 وحدة ومنه 25 ألف جواز يوميا.

- 03 ملايين بطاقة بيوميترية و5 سنوات لتعميم استعمالها:

تتميز البطاقة البيوميترية بمكونات تتضمن معلومات محددة عن المواطن تكون موجودة في المركز البيوميترى تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الوصول إليها بسهولة¹.

- ولقد اعتمدت الداخلية والجماعات المحلية لامركزية بطاقة ترقيم المركبات على مستوى البلديات والدوائر بتخفيف الإجراءات توفقا لما تنص عليه القوانين والتنظيمات الصادرة من الجهات المعنية تتضمن ما يلي:

- تطبيقا للتعليمية تحت رقم 107977 المؤرخة 8 أكتوبر 2015 نقل الإجراءات واستخراج البطاقة الرمادية على مستوى البلديات.

¹ - أ، نفس المرجع.

- تطبيقا للتعليمية رقم 22390 المؤرخة في 2015/10/06 المتعلقة بالإصدار بطاقة ترقيم المركبات على مستوى البلديات تتضمن منح الإمضاء لفائدة الأمانة العامة لبلدية بولوغين

4-خدمات الإدارة الالكترونية في قطاع البنوك:

وجدت عدة مبادرات نحو التحول إلى المصرفية الالكترونية، التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة، من خلال نظام شبكي، أو ما يعرف بشبكات الاتصال الالكترونية، بحيث أن الدخول فيها يكون حسب شروط التي يحددها البنك، إذ يصبح الدخول إليها ممكنا للأفراد من خلال أخذ منافذ على الشبكة التي تعد وسيلة متاحة أمام العملاء للاتصال بالبنك.

ويمكن ذكر أهم التحولات التي طرأت على الخدمات الالكترونية داخل البنوك هي:¹

- بطاقة الخصم: التي يتم استعمالها في السداد عن طريق خصم يتم مباشرة من الحساب البنكي الخاص بالعميل ويكون الحساب بالضرورة دائنا.

- بطاقة الائتمان: تقدم هذه البطاقة خدمات للعميل، تشمل السماح له بالسداد حتى وإن كان حسابه مدينا، غير أن ذلك يجري وفق حدود يقرر فيها مقدار المبلغ، الذي يعتبر قرضا ضمن هذه الحالة إلى مدة معينة.

- البطاقة الذكية: وهي أكثر انتشارا أو يرجع سبب ذلك إلى طريقة استعمالها التي تتسم بالمرونة وهي تحتوي على معالج puce يسمح بتخزين الأموال وذلك من خلال البرمجة الأمنية.

- الخدمات البنكية عبر الانترنت: تحتوي معظم بنوك الجزائر على مواقع الكترونية على شبكة الانترنت ويمثل موقع بنك الجزائر (www Bank -of -)

¹- برقي حنان، مرجع سابق الذكر، ص.ص 85، 86.

(Alegria dz) فضاء يبين مجموعة من المعطيات والبيانات عن السياسة المالية والنقدية.

- الأساليب البنكية: بتطوير النقود وظهرها في شكل جديد مستحدث في صورة وسائل إلكترونية، تطلبت إنشاء هياكل يتداول من خلالها وهي تتمثل في:
- الهاتف المصرفي: ليتمكن العميل من الاستفسار عن رصيده دون اللجوء إلى الطوابير الطويلة.

- أوامر الدفع المصرفية الالكترونية: Bacs وهي من إحدى وسائل الدفع في تاريخ محدد وشخص محدد بناء على طلب العميل ويتم من خلالها تحويل النقود من حساب العملاء إلى حساب أشخاص أو هيئات أخرى.¹

- الصيرفية الالكترونية: وهي تشمل المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية ومن أجل تحسين الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الأخرى السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية، متخذة من التكنولوجيا والابتكار أدواتها لتحقيق ذلك.

أنصاف البنوك الالكترونية:

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعني بنكا الكترونيا ومن أهم المواقع:

- موقع المعلوماتي Informational وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية ومن خلاله فإن البنك يقدم المعلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.
- الموقع الاتصالي Communicative بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

¹- بن خليفة أحمد، «المعرفة الالكترونية». (اطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2009)، ص 29.

- الموقع التبادلي Transactional و هو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية بحيث تسمح للزبون الوصول إلى حساباته وإدارتها¹.
وفي الأخير نستنتج بأن الجزائر سعت بكل الوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية ولعصرنة معظم مرافقها العامة، خاصة ما تم التطرق له في قطاع العدالة، والبريد والمواصلات، والبلدية، والبنوك، حيث تم احداث العديد من التغيرات من أجل جودة الخدمة وجودة الأداء والنهوض بالقطاع العام من خلال استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات المتطورة.

¹- مزريق عاشورومعموري سورية، «عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر». جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، ص.ص 3، 4.

خلاصة واستنتاجات:

وخلصنا للفصل نستنتج بأن المرفق العام ما هو إلا نشاط يمارس من أجل تحقيق المصلحة العامة لتلبية متطلبات الأفراد فهو مطهر من مظاهر تدخل الدولة لأداء الخدمات العامة الأساسية للجمهور وهذا لما يتميز به من أنواع تساعده على أداء مهامه فهو متعدد ومختلف ومتنوع في أنشطته فكل مرفق ميزة ونشاط يختلف عن الآخر وهذا راجع لطبيعة النظام القانوني فكل مرفق قانوني يسير عليه وقواعد تضبطه وهذا من أجل الوصول إلى لأفضل أداء وجوده في الخدمة مع توفير السرعة والدقة وهذا من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية القائمة على بنية تحتية تكنولوجية مناسبة وعلى رأسها الحواسيب الآلية والشبكات المحلية أو الخارجية مثل الانترنت بالإضافة إلى الهواتف الثابتة والنقالة.

على الرغم من تأخر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر بالمقارنة مع الدول العالمية إلا أنها حققت قفزة نوعية من خلال الخدمات المقدمة في معظم القطاعات سواء العدالة أو البنوك أو البريد والمواصلات أو البلدية وغيره بهدف تبسيط إجراءات الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن.

في الأخير، فإن بحثنا هذا سمح لنا أن نستنتج أن واقع الإدارة الإلكترونية يثبت وجود العديد من العقبات التي يجب تداركها.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لمصلحة
استخراج الوثائق
البيومترية لبلدية مقرة

تمهيد:

بعد تطرقنا فيما سبق لكل ما يتعلق بالإدارة الالكترونية ودورها الفعال في تحسين سير أداء المرفق العام، في هذا الفصل، سنقوم بإسقاط ما جاء في القسم النظري على واقع بلدية بلدية مقرة ولاية المسيلة (مصلحة استخراج الوثائق البيومترية)، وسنوضح المنهج المستخدم وطرق جمع المعلومات من جهة، ومن جهة أخرى، سنقوم بالتعريف بميدان الدراسة والذي من خلاله سنحاول معرفة طبيعة الإدارة الالكترونية في سير المرفق العام والدور الذي تلعبه في تفعيل أدائه من أجل بناء مرافق فعالة ذات جودة عالية في تقديم الخدمة ولتحقيق هذه الأهداف، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

- المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة
- المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
- المبحث الثالث: تحليل محاور الدراسة

المبحث الأول: تعريف بميدان الدراسة

1- التعريف ببلدية مقرة :

هي قرية الزاب يقال مقرة ،بفتح القاف وتشديدها تقع بين بركة ومدينة المسيلة .
كما قال عنها ياقوت الحموي :{مقرة بقاف مسكونة وراء مفتوحة ،مدينة في المغرب ،قريبة
من قلعة بني حماد بينها وبين طبله ثمانية فراسخ ،بها مسلحة السلطان ضابط الطريق
،ينسب إليها عبد الرحمان بن محمد المقرئ وقال الإدريسي :مقرة مدينة عظمى ،فيها منبر
وعليها سور أهلها من بني ضبة بها قوم من العجم وحولها قوم من البربر ،بها مزارع
وحصون كثيرة ،

أهلها يزرعون الكتان ، وفي العهد القريب كانت تشتهر ببساتينها الغناء وأراضيها
الفلاحية الخصبة ،كانت تشتهر بإنتاج زيت الزيتون ، حتى أصبح يضرب بها المثل القائل
:{أشعث يا رأس ، حتى يجيك الزيت من مقرة}. و بها عدة مواقع معروفة بإسم ، هنشير
رمادة

يرجع تاريخها إلى العهد الروماني حيث تزخر بمناطق طبيعية لتشكل بعد الفتوحات
الإسلامية مدينة كبيرة كما يقال أن مدينة مقرة تعود تسميتها إلى العهد الروماني وتكنى
بمدينة الزيتون وهي معركة حدثت في القشايش بين جيش التحرير الوطني والجيش
الفرنسي ويعود أصل التسمية للعلامة والأديب احمد المقرئ والمقرئ من أسرة علم
بالجزائر عاشت في مدينة مقرة شرق مدينة المحمدية في المسيلة وهي لا تزال تنطق مقرة
حتى اليوم بسكون القاف.

أنشأت بلدية مقرة في :1957/01/01 بعد فصلها عن البلدية المختلطة بركة ولاية الاوراس سابقا .

و في سنة 1974 أصبحت تابعة إداريا و إقليميا لولاية المسيلة . تقع في الشمال الشرقي للولاية ، تتوسط الحدود الإقليمية لولايتي باتنة و سطيف و ملتقى الطريقين الوطنيين رقما :28 و 40 وحدودها بالضبط هي كالتالي :

من الشمال : بلدية الرصفة (سطيف)والدهاهنة (المسيلة)

من الشرق : بلدية بلعائبة (المسيلة)

من الجنوب : بلدية عزيل عبد القادر (باتنة) عين الخضراء (المسيلة)

من الغرب : بلدية برهوم (المسيلة) .

المساحة :تتربع البلدية على مساحة إجمالية تقدر ب : 23.466,48هكتارمنها نحو :

✓ أراضي صالحة للزراعة :

8.297.91.....هـ

✓ أراضي ادغال : 480.00 هـ

✓ أراضي غابية : 2.026.00 هـ

✓ أراضي جبلية : 1.026.00.....هـ

هـ

✓ أراضي حمادة (رعوية) : 3.557.24.....هـ

✓ أراضي غير صالحة للزراعة

:8.080.32.....هـ

تحديد مقر المجلس البلدي : وسط المدينة مقابل الطريق الوطني رقم : 28 بجانب

مقر الدائرة

التجمعات السكانية الهامة: . مركز المدينة ، أولاد احمد ، أولاد سعيد ،الخراريب ، أولاد ابراهيم ، اولاد اعربية ، الذبابة ، اولاد مبارك ، اولاد منصور ، المالح ، واضح ، المرابعة .

يوطر إدارة البلدية :

68 موظف دائمون تشغل 60 عامل مرسم بعدد إجمالي 128 موظف

أيضا 05 موظفين تابعين للولاية .

أما العمال المؤقتين 18 عامل بعقد غير محدد المدة و 131 عامل بعقد محدد المدة

أي بعدد إجمالي 149 عامل مؤقت

يسيره مجلس شعبي بلدي منتخب تم تنصيبه خلال 2012/12/12 يتكون من 19

عضو ذو تركيبة سياسية تتشكل من

✓ جبهة التحرير الوطني :..... 03 مقاعد

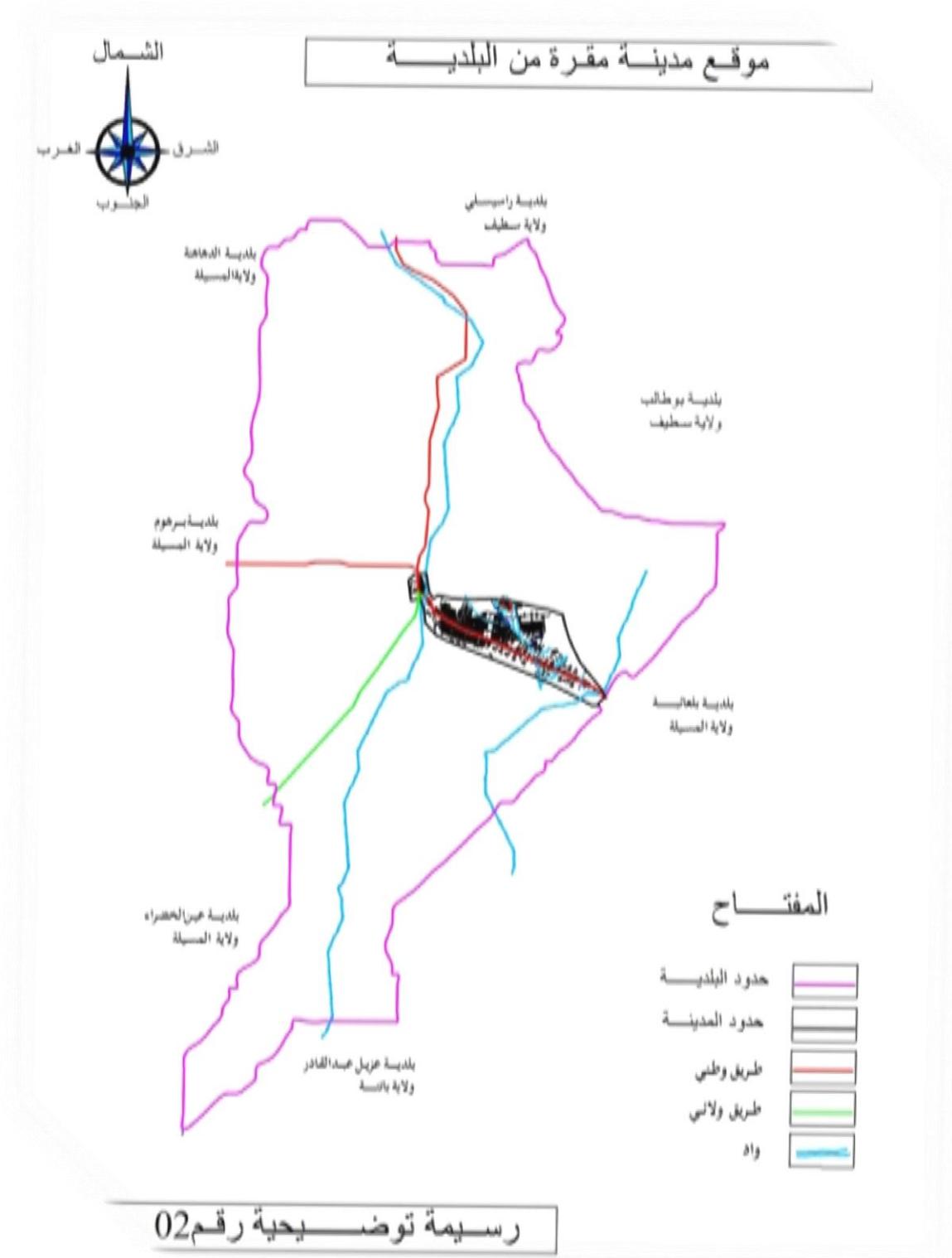
✓ حزب الفجر الجديد:..... 05 مقعد

✓ التجمع الوطني الديمقراطي:..... 05 مقعد

✓ جبهة القوى الاشتراكية :..... 02. مقعد

✓ جبهة المستقبل :..... 02 مقعد

✓ التجمع الوطني الجمهوري :..... 02 مقعد



الشكل 1 : خريطة بلدية مقرة ولاية المسيلة
المصدرة أرشيف البلدية

2- الهيكل التنظيمي:

نجد من خلال المعطيات السابقة تنظيم إداري منظم على النحو التالي:

2-1 الأمين العام: يتولى تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي بتسيير كافة الشؤون

الإدارية والتقنية للبلدية كما يقوم بتنظيم وإعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي.

- القيام بتنفيذ المداولات المنعقدة بعد المصادقة عليها من طرف الجهة الوصية.

- تبليغ محاضر المداولات والقرارات الإدارية للوصية.

- حضور الاجتماعات مع مختلف المصالح الخارجية للتمثيل البلدية.

- ممارسة السلطة السليمة على جميع مستخدمي و عمال الإدارة الإقليمية.

- متابعة تدوين و نشر القرارات مع الحرص على تنفيذها.

2-2 مصلحة التنظيم: يتولى رئيس المصلحة تحت إشراف سلطة الأمين العام بتنشيط

كافة الهياكل الموضوعية و المخولة لهذه المصلحة وهي مقسمة على ثلاث مكاتب بحيث

يقوم الأعوان الذين هم تحت إشرافه بالمهام التالية:

-**البريد ومجمع الهاتف:** مسك بريد الوارد ضمان الخدمات الهاتفية توزيع البريد الوارد على

مختلف المصالح.

- **أمانة الأمين العام:** يقدم أمانة الأمين العام بالرد على الرسائل وتنظيم مواعيد الأمين العام

- سحب البرقيات fax الوارد من طرف المصالح الخارجية - إدخال حافظات الإمضاء لكافة

المصالح إلى مكتب الأمين العام وبعد التأشير عليها تحول إلى أمانة الرئيس للتوزيع-

تحرير الرسائل الخاصة بالأمين العام وكذا المداولات والاستدعاءات الخاصة بدورات

المجلس - مسك الجرائد الرسمية وحفظها ضمن الأرشيف.

- **أمانة الرئيس:** يقوم أعوان هذه الهيئة تحت سلطة رئيس المصلحة بالمهام التالية:

- مسك سجلات القرارات والمقررات وتدوينها.

- مسك سجلات المداولات وتدوينها.

- تنظيم مواعيد الرئيس.
- إدخال حافظات الإمضاء وإخراجها.
- مسك الخواتم الإدارية والبريد الصادر.
- مسك تسجيل الشهادات والرخص.
- الرد على الهاتف الخاص بالرئيس قبل تحويلها.
- تحرير الرسائل الخاصة بالرئيس.
- تنظيم استقبال المواطنين لدى الرئيس.
- تدوين انشغالات المواطنين بناء على طلب كل هذه المعطيات المذكورة أعلاه، تتم تحت سلطة رئيس المصلحة الذي يحضر دورات واجتماعات الدورية والاستثنائية للمجلس وهذا من أجل كتابة المحاضر ضمن السجلات المخصصة لذلك.

2-3- مصلحة الشؤون الاجتماعية والثقافية :

تعتبر هذه المصلحة هي الرابط الجوهرى بين المواطن والإدارة وهذا لطابعها والمهام المخولة لها بحيث لها الاتصال اليومي مع المواطن لأن جميع المرافق المخولة لهذه المصلحة تتطلبها يوميات المواطن وعلى ضوء ذلك يتولى رئيس المصلحة تسيير جميع الهياكل الموضوعة تحت تصرفه وهي موزعة عبر المكاتب بحيث يتولى كل رئيس مكتب تسيير شؤون الموكلة تحت سلطة رئيس المصلحة وإشراف الأمين العام حسب هذا التوزيع.

- مكتب التنظيم العام: يقوم أعوان هذا المكتب بالمهام التالية:
- تسيير شؤون الانتخابات ما تعلق منها بالتحضير للمواعيد الانتخابية، المراجعة السنوية للقوائم

الانتخابية، المراجعة الاستثنائية للقوائم الانتخابية في حالة تنظيم أي موعد انتخابي رئاسي - او برلماني أو انتخابات محلية.

- متابعة النشاطات الصناعية والفلاحية وكل ما تعلق بالنشاط التجاري المحلي أو المؤسسات

الصغيرة أو الحرف أو الزخرفة.

- متابعة حركة الأشخاص خاصة منها الأجانب.

- المصادقة على الوثائق الإدارية.

- استخراج شهادات الإقامة وملحقاتها.

- متابعة ملفات تسجيل الدفعات المستقبلية للخدمة الوطنية.

- استخراج شهادة الكفالة الخاصة بالخدمة الوطنية.

- متابعة ملفات قرعة وعملية الحج.

- مكتب الشؤون الاجتماعية الثقافية: يقوم أعوان هذه المصلحة بالمهام التالية:

- متابعة الصحة والحماية المدنية للمواطن.

- متابعة ملفات الخدمة الاجتماعية والثقافية والرياضية للمواطن.

- متابعة المؤسسات التربوية والإحصاء الدوري لكل ما تعلق بالمؤسسات التربوية.

- إعداد تقارير دورية على المؤسسات التربوية لكل الجوانب.

- متابعة الصحة العمومية والسكن.

- متابعة النشاطات الترفيهية والثقافية والرياضية والتظاهرات بالتنسيق مع المراكز الثقافية

ودور

الشباب.

- تنظيم ومتابعة الحركة الجمعوية والجمعيات الدينية ومتابعة المساجد.

- متابعة السياحة والترفيه والتسليية خاصة ما تعلق بالنشاطات التربوية وتنظيم المهرجانات

- متابعة ملفات التمهين والحرف.

- متابعة ملفات المعوزين ومنح ملفات الشبكة الاجتماعية.

- **مكتب الحالة المدنية:** يتولى رئيس المكتب تسيير الشؤون العامة للمكتب والأعوان الذين هم تحت تصرفه وتسيير كافة شؤون الحالة المدنية للمواطن الجزائري بصفة عامة ومواطن البلدية بصفة خاصة بحيث يتم استخراج كافة وثائق الحالة المدنية للمواطن من شهادة الميلاد إلى عقد الزواج، إلى عقد الوفاة إلى الشهادة العائلية، شهادة الحياة، إشعار بالزواج إلى غير ذلك من الوثائق علما بأنه تم تطوير الحالة المدنية وإحاقها بركب المنظومة المعلوماتية عن طريق رقمنة كافة عقود الحالة المدنية ويمكن لأي مواطن استخراج أي وثيقة من أي بلدية عبر كافة التراب الوطني وتعتبر هذه النقطة المستقبلية للتحكم ومنهجية الإدارة ضمن الطرق العلمية الحديثة ولقد وفرت هذه التكنولوجيا الحديثة وسائل الراحة للمواطن لتمكينه من استخراج أي وثيقة في ظرف زمني لا يتعدى الدقيقة بالكمية والنوعية، كما للحالة المدنية ملحقات إدارية و مندوبيات إدارية على مستوى المراكز الجوارية الموجودة على مستوى الإقليم نذكرها فرع بمركز المدينة - فرع 634 مسكن - فرع اولاد منصور - فرع اولاد مبارك - فرع اولاد عطية - فرع الذبابحة- فرع حي حيحي المكي المقدر عددها ب7 ملحقات ادارية متوفرة على كافة الوسائل التكنولوجية وهذا بعد ربطها بألياف بصرية لتسهيل خدمة المواطن بالإضافة إلى فروع أخرى في طريق الانجاز منها فرع أولاد عريبة و فرع أولاد احمد.

2-4-مصلحة الإدارة والمالية:

تضم هذه المصلحة مكتب الميزانية و العمليات المالية و مكتب الأجور و مكتب ممتلكات البلدية تحت إشراف رئيس المصلحة الذي يشرف على عدد من الموظفين يتولون شؤون المالية للبلدية من خلال إعداد الميزانية و صرف شبكة الأجور و تسيير ممتلكات البلدية المنتجة للأرباح و غير المنتجة .

المصالح التقنية: لها دور لا يستهان به ضمن المجموعة المسيرة لإدارة الجماعات الإقليمية وهي جزء لا يتجزأ من نظام كامل وشامل لتسيير المشاريع التنموية للبلدية

2-5- مصلحة البناء والتعمير والشبكات المختلفة: يتولى رئيس المصلحة تحت سلطة

الأمين العام تنشيط جميع الهياكل الموضوعة تحت سلطته المتعلقة بالتعمير والبناء والشبكات المختلفة الطرقات الإنارة، المياه، مسح الأراضي، الفلاحة علما بان للمصلحة مكتب تسيير الشؤون العامة لهذه المصلحة يتولى رؤساء المكاتب تحت سلطة رئيس المصلحة وإشراف الأمين العام بالمهام التالية :

أ-مكتب البناء والتعمير :يقوم أعوان المصلحة بتطبيق جميع قرارات المتعلقة بالتنمية المحلية للبلدية:

- دراسة التقنية وبرمجة الأشغال وترميم لمختلف البنايات التالية للبلدية.
 - إعداد بطاقات تقنية للمشاريع والبرامج التنموية للبلدية وبمختلف أنواعها.
 - متابعة ملفات الاحتياطات العقارية من جانبها التقني وخاصة ما تعلق بمدى تطبيق المخططات. العمرانية للمحافظة على النسيج العمراني للمدينة .
 - الترقية العقارية بمختلف أنواعها والتعاونيات البناء.
 - متابعة تسوية ملفات البناءات بمختلف أنواعها.
 - متابعة تسوية ملفات ورخص البناء على المرسوم التنفيذي 15/08.
 - متابعة ملفات الشباك الموحد.
 - متابعة مخططات حماية البيئة.
 - استخراج شهادات والرخص التقنية بكامل أنواعها
- ب - مكتب الري والطرقات والشبكات المختلفة: يقوم هذا المكتب على السلطة السلمية بالمهام التالية :

- تطبيق جميع القرارات التي هي تحت نطاق اختصاص المكتب، تنفيذها ومتابعتها.
- إعداد ومتابعة ملفات تقنية لمختلف المشاريع التنموية (الكهرباء، الإنارة العمومية، الغاز،تعبيد الطرقات والمسالك الريفية).

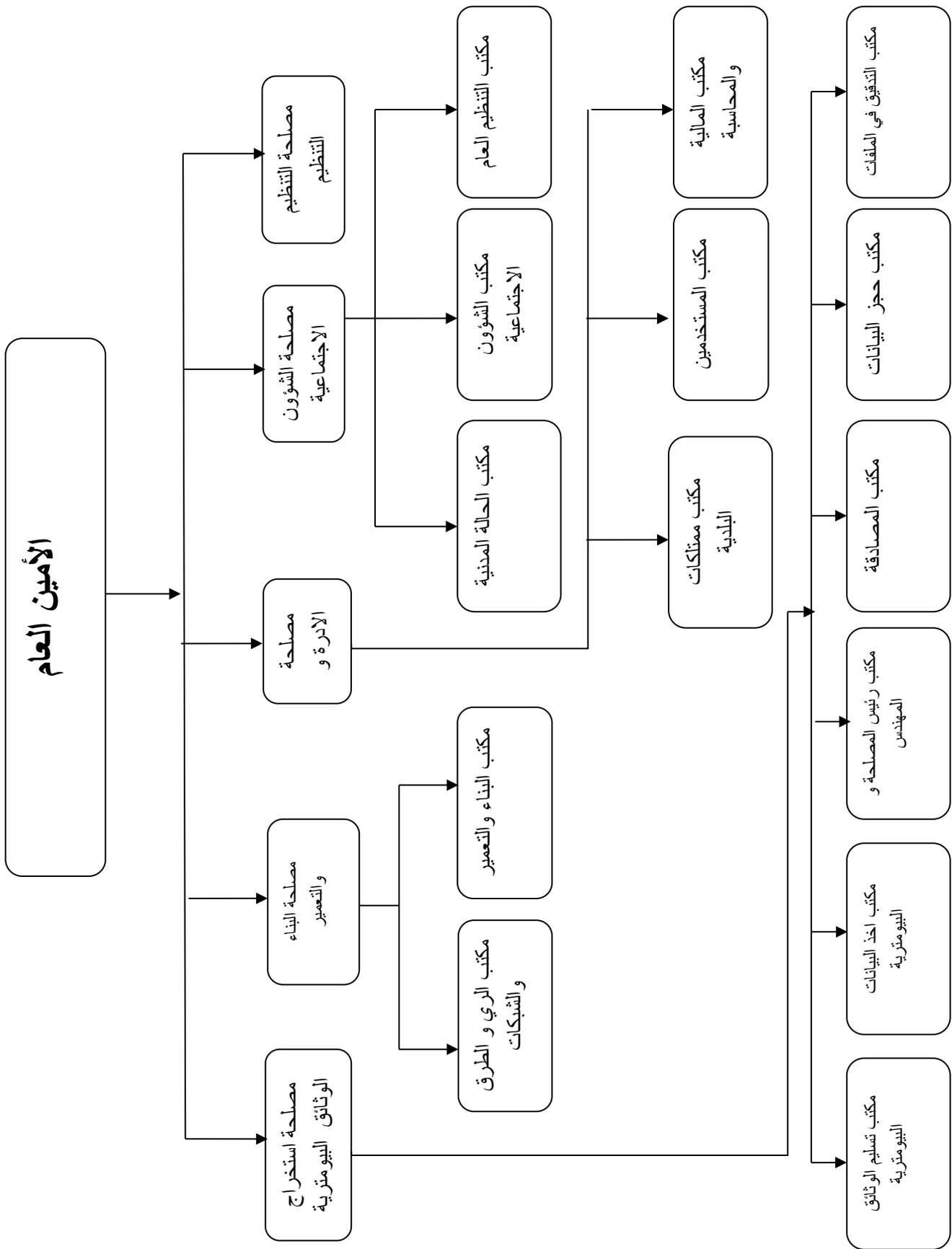
- المتابعة الميدانية لمختلف المشاريع التنموية للجماعات المحلية(البلدية، الولاية).
- متابعة عمليات مسح الأراضي والمصالح المختصة.
- المتابعة والمراقبة الميدانية لجميع المشاريع وورشات البناء العمومية أو الشخصية.
- تنظيم حركة المرور، تنظيم اللوحات الاشهارية
- استخراج الرخص الخاصة: بقطع الطريق، إيصال الغاز أو الكهرباء أو صرف المياه أو المياه الصالحة للشرب أو اللوحات الاشهارية.
- التنسيق مع السلطات الأمنية لمتابعة الملفات الفوضوية والهشة لاتخاذ الإجراءات الإدارية حسب كل حالة.

2-6 - مصلحة استخراج الوثائق البيومترية جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية :

يتولى رئيس المصلحة(حاجي مجدي) بتنشيط الأعمال الموكلة إليه تحت إشراف الأمين العام للبلدية , و يسرف على هذه العملية بالإضافة إلى رئيس المصلحة و المهندس المختص في الإعلام الآلي 4 موظفين يساعدونه في القيام بهذه المهام كل في اختصاصه بداية من استلام الوثائق الخاصة بالعملية و التدقيق فيها ثم القيام بعملية حجز البيانات الى غاية تسليم الوثائق البيومترية(جواز السفر بطاقة و التعريف الوطنية)

وقد تم العمل فعليا في هذه المصلحة بداية من تاريخ 5سبتمبر 2016 حيث كانت البداية باستخراج جواز السفر و بقيت بطاقة التعريف البيومترية تستخرج من مقر دائرة مقرة , حيث بدأ

انجازه انطلاقا من بداية عام 2017 وهذا راجع لسبب بلديات مقرات الدوائر , التي تخلفت بها العملية



الشكل رقم 2 : الهيكل التنظيمي للبلدية المصدر أرشيف البلدية

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

تعتمد البحوث العلمية على مناهج وأساليب متباينة، والباحث خلال إنجازه لبحثه الميداني يتبع أحدها للتوصل لنتائج تعبر عن قيمة مضافة وهو في سبيل تجسيد ذلك يتبع مجموعة من الخطوات والمراحل كل مرحلة تسلمه لما بعدها ومرتبطة بما قبلها ليجمع بذلك المعلومات ويصنفها ومن ثم يربتها ويحللها ليتوصل بذلك للنتيجة التي تحكم على مدى صدق وصحة فرضيات بحثه.

1- مجتمع البحث: شمل مجتمع الدراسة موظفي بلدية مقرة العاملين في مصلحة استخراج الوثائق البيومترية البالغ عددهم 6 موظفين منهم 5 دائمين و 1 عقود إدماج مهنيو عينة من المواطنين الذين يزورون بغية استخراج الوثائق الخاصة بهم .
- عينة البحث: اخترنا عينة عرضية غير احتمالية بالنسبة للمواطنين في هذه الدراسة. قدرت بـ 50 استمارة.

ونشير إلى أن عدد الاستمارات الموزعة على المواطنين بالبلدية قدرت بـ 70 استمارة ولم نسترجع منها إلا 50 استمارة للمعالجة، فقد رفض بعض المواطنين الإجابة على الاستمارات، في حين لم يرجعها لنا البعض الآخر وقد بلغ عددها 20 استمارة ملغاة. وقد اعتمدنا على أسلوب المقابلة للموظفين.

2- المنهج المتبع في الدراسة الميدانية: يعتبر المنهج فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة حيث يكون لها جاهلين، وإما من أجل البرهنة عليها بالأخرين حيث نكون لها عارفين.¹

وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره طريقة من طرق التحليل والتفسير فهو يقوم بتصوير ما هو كائن أي الوضع الراهن أو الحادثة فهو يصف خصائصها ومركباتها ويصف العوامل التي تؤثر عليها¹.

¹- عمار بوحوش، مناهج البحث وطرق إعداد البحوث، ط4؛ الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص139.

كما أنه يعتبر مناسباً لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا، عن طريق جمع معلومات عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة وإيجاد العلاقة بينها وبين الظواهر المختلفة والهدف من ذلك الوصول إلى استنتاجات تساهم في فهم الواقع وتطويره والوصول للتعميمات.

كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة "الذي يقوم بدراسة الوحدات الاجتماعية بصفاتها الكلية ثم النظر إلى الجزئيات من حيث علاقتها بالكل الذي يحتويها، أي هو نوع من البحث المتعمق في فردية وحدة اجتماعية"².

3- أساليب جمع البيانات: لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام الأساليب التالية في جمع مختلف المعلومات والبيانات التي تخدم جوهر الموضوع.

3أ- الملاحظة: تعتبر من أهم الأدوات التي تستخدم في البحث العلمي ومصدراً أساسياً للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لموضوع البحث، فهي عبارة عن توجيه للحواس ومراقبة سلوك معين في الواقع ومعرفة العلاقات التي ترتبط بها.³

3ب- المقابلة: تعتبر من أكثر الوسائل لجمع البيانات من الميدان، حيث يقوم الباحث بإدارة حوار مع من يقابله وتوجيه أسئلة بطريقة معينة لتجميع الآراء والأفكار ومعرفة الرغبات.⁴

ولقد تم الاستعانة بهذه الأداة البحثية في إجراء مقابلات مع مسؤولين (رئيس مصلحة الحالة البيومترية) بالبلدية، للوقوف على الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين سير المرفق العام.

3ج- الاستبيان: هو مجموعة من الاسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه وترسل الاستفسارات المكتوبة هذه عادة بالبريد أو أي طريقة أخرى.⁵

¹ - كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009، ص95.

² - فاطمة عوض صابر، أسس ومبادئ البحث العلمي. مصر: دار النشر الاشعاع الفنية، 2002 ص 96.

³ - عبد النور ناجي، منهجية البحث السياسية. عمان: دار اليازوري العلمية، 2011، صص65، 66.

⁴ - محمد الطاوي، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته. القاهرة: المكتبة الأكاديمية 1992، ص43.

⁵ - عامر ابراهيم القندلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات. عمان: دار اليازوري العلمية، 1999، ص 157.

وهو تقنية مباشرة للتقصي تستعمل ازاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف ايجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية.¹

وتم الاعتماد على استمارة استبيان مغلقة في الحصول على معلومات كمية حول موضوع الدراسة وكذا التأكد من دور الإدارة الالكترونية في تحسين سير المرفق العام.

¹-انجريس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية. ط2؛ الجزائر: دار القصة، 2010، ص204.

المبحث الثالث: تحليل محاور الدراسة

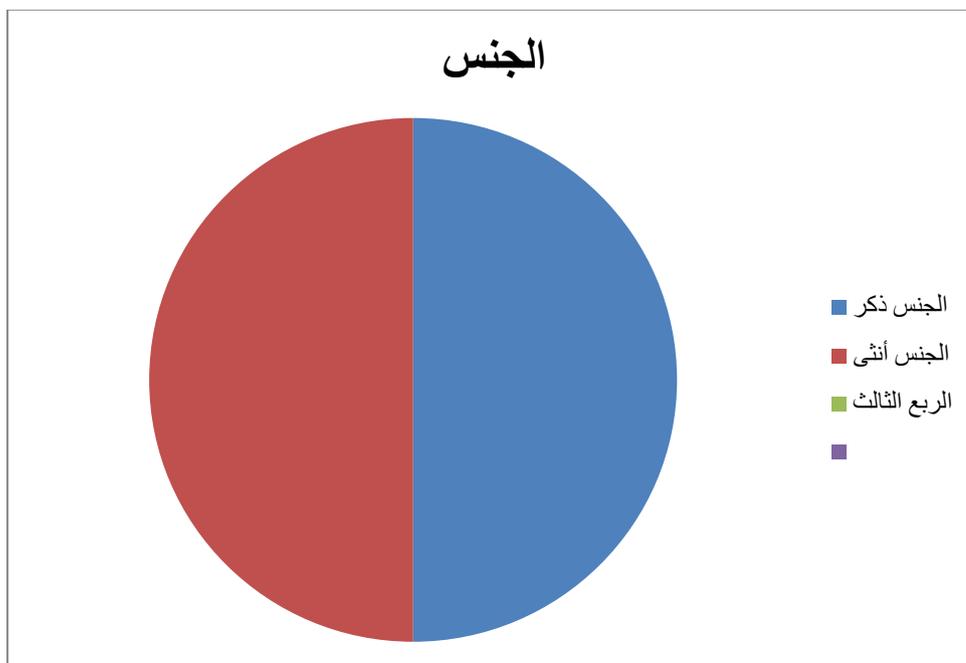
الجزء الأول : تحليل البيانات العامة

الجدول رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	25	%50
أنثى	25	%50
المجموع	50	%100

المصدر: من تصميم الباحثان باعتمادهما على بيانات الاستمارات

نلاحظ من خلال الجدول تتساوى نسبة الذكور والاناث بـ %50 لكلا الطرفين وكل جنس يعطي رأيه حسب وجهة نظره
الشكل رقم:03.



المصدر: استعمال برنامج إكسال واعتمادهما على الجدول السابق

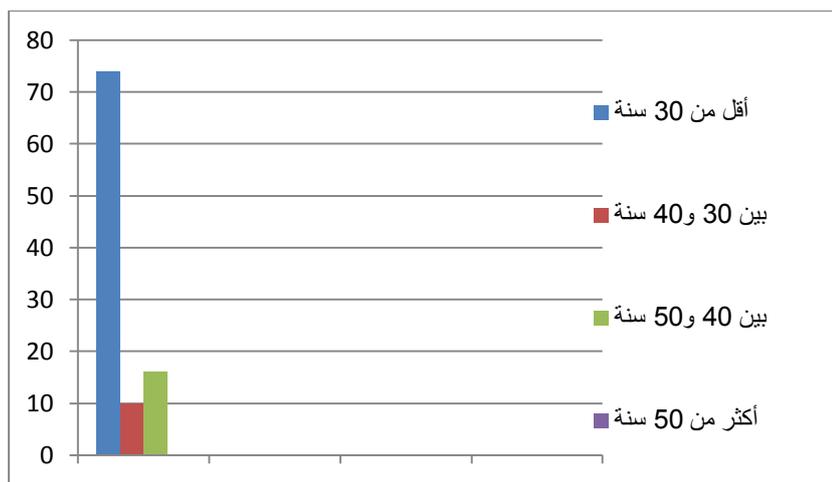
الجدول رقم(2): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	الفئات
74%	37	أقل من 30 سنة
10%	05	بين 30 و40 سنة
16%	08	بين 40 و50 سنة
00%	00	أكثر من خمسين سنة
100%	50	المجموع

المصدر: من تصميم الباحثان باعتمادهما على بيانات الاستمارات.

تبين لنا من خلال الجدول غلبت فئة الشباب الذين يبلغ أعمارهم أقل من 30 سنة حيث بلغت نسبتهم 74% والذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة بنسبة 10% وكذلك من 40 و 50 سنة بنسبة 16% في حين نجد انعدام الذين تبلغ أعمارهم أكثر من 50 سنة، وهذا يدل على أن غالبية رأي العينة المستطلعة تتكون من فئة الشباب.

الشكل رقم: 04



المصدر: استعمال برنامج إكسال واعتمادهما على الجدول السابق.

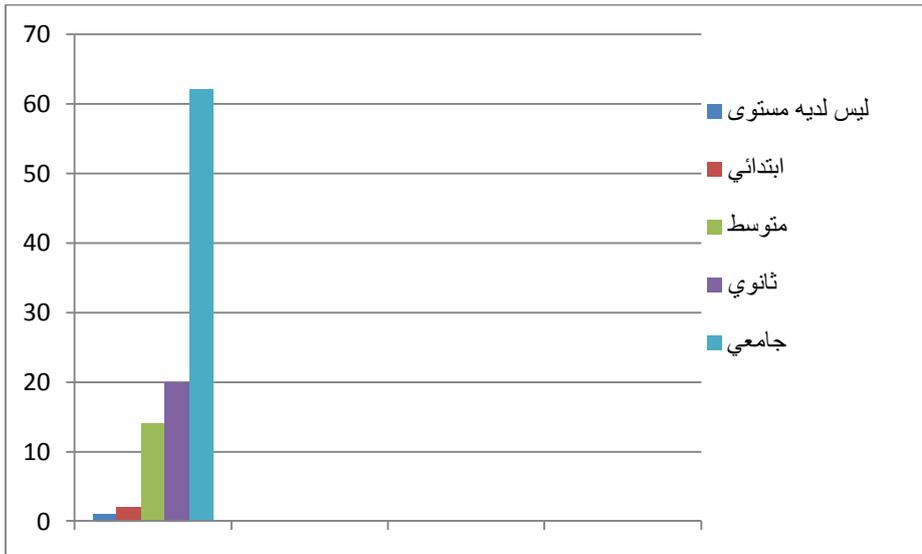
الجدول رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
2%	01	ليس لديه مستوى
2%	01	ابتدائي
14%	07	متوسط
20%	10	ثانوي
62%	31	جامعي
100"	50	المجموع

المصدر: من تصميم الباحثان باعتمادهما على بيانات الاستمارات.

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة الجامعيين، حيث قدرت نسبتهم بـ 62% وتليها فئة التعليم الثانوي بنسبة 20% أما باقي الفئات فكانت بين 2% إلى 14%.

الشكل رقم:05



المصدر: استعمال برنامج إكسال واعتمادهما على الجدول السابق

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

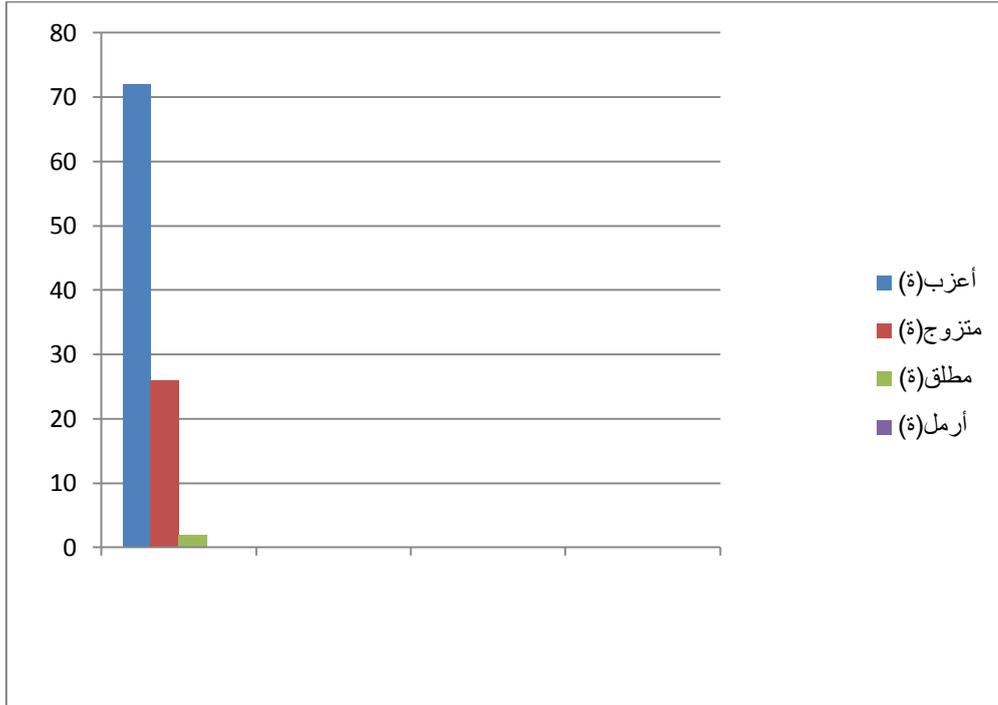
النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
72%	36	أعزب (ة)
26%	13	متزوج(ة)
02%	01	مطلق(ة)
00%	00	أرمل(ة)
100"	50	المجموع

المصدر: من تصميم الباحثان باعتمادهما على بيانات الاستمارات

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الاجابات عند فئة الشباب مقارنة بالفئات الاخرى التي

قدرت بـ 72%.

الشكل رقم:06



المصدر: استعمال برنامج إكسال واعتمادهما على الجدول السابق

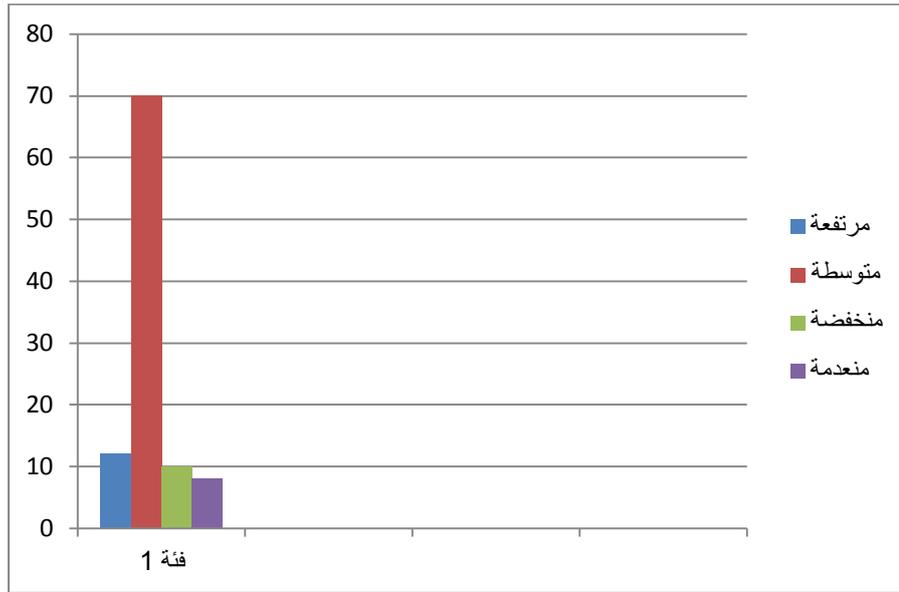
الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب مدى المعرفة بالإدارة الالكترونية

النسبة %	التكرار	مدى المعرفة بالإدارة الالكترونية
12%	06	مرتفعة
70%	35	متوسطة
10%	05	منخفضة
8%	04	منعدمة
100"	50	المجموع

المصدر: من تصميم الباحثان باعتمادهما على بيانات الاستمارات.

من خلال الجدول الموضح أعلاه تبين لنا أن نسبة المعرفة بالإدارة الإلكترونية متوسطة لدى غالبية المدروسين حيث قدرت نسبتها بـ 70 % في حين نجد أن نسبة 12% مرتفعة و10% منخفضة و 8% منعدمة المعرفة بالإدارة الإلكترونية.

الشكل رقم: 07



المصدر: استعمال برنامج إكسال واعتمادهما على الجدول السابق.

الجزء الثاني: تحليل نتائج مقياس ليكرت (LIKERT)

وجه إلى عينة متكونة من 50 فردا

أ- تحليل نتائج الاستمارة

نريد اثبات صحة الفرضية الرئيسية:

تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تحسين المرفق العام.

هذه الفرضية مكونة من ثلاثة فرضيات فرعية:

الفرضية الفرعية 1: التحول نحو الإدارة الالكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية

الورقية في تفعيل أداء المرفق العام.

الفرضية الفرعية 2: تحسين مستوى الفعالية و سرعة الاستجابة في المرفق العام مرتبط بتطبيق

نموذج الإدارة الالكترونية.

الفرضية الفرعية 3: نجاح خدمة المرفق العام الكترونيا في الجزائر يعود إل بتوفير متطلبات

الإدارة الالكترونية.

الجدول رقم (6) إثبات صحة الفرضية الفرعية 1: التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية الورقية في تفعيل أداء المرفق العام.

المعد ل	عدد تكرار شدة الاجابات					المحور 1: مؤشرات قياس الفرضية الفرعية 1
	1	2	3	4	5	
	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة	
3,46	4	6	8	05	27	1-هل الإدارة الإلكترونية نجحت حقا في تفعيل المرفق العام؟
3,78	3	4	4	10	29	2- هل تعتقد أن الإدارة الإلكترونية بذلت جهدا في تبسيط الإجراءات؟
3,74	0	7	4	1	39	3-هل لاحظت تطورا في مستوى تقديم الخدمات ؟
3,28	1	16	7	6	20	4- في رأيك هل الخدمة المقدمة تتسم بالسرعة
3,12	2	16	10	4	18	5- هل تعتقد أن الخدمة المقدمة مستمرة ودقيقة
6- حسب رأيك ما هو السبب الرئيسي في التحول من الإدارة التقليدية إلى الادارة الإلكترونية						
3,6	0	4	10	6	28	أ- كثرة القوانين وانعدام المرونة في التنفيذ

3,16	1	13	10	5	19	ب- التكلفة المالية العاليتفي استخراج الأوراق
3,26	6	6	7	4	26	ج- نقص الامكانيات البشرية المؤهلة
4,34						مجموع السؤال 6
3,62						معدل المحور 1

المصدر : من تصميم الباحثان باعتمادهما على تحليل بيانات الاستثمارات

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن معدل المؤشرات الخاصة بقياس الفرضية الفرعية الأولى يقدر 3,62 وبهذا ينتمي إلى المجال [3,41-4,20] هذا يعني أن المستجوبين موافقون على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام يؤدي إلى تحسينه، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية 1 بإضافة إلى أن معدلات فقرات هذا المحور 1 كانت تنتمي إلى نفس المجال تقريبا [3,41-4,20] على حسب إجابات أفراد العينة وبهذا جاءت إجابة أفراد العينة متقاربة، ومنه نستنتج بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرفق العام سوف يؤدي إلى تسهيل العمل و تحسين الأداء وتقليص الوقت وبالتالي وجود رضا من طرف المواطنين.

الجدول رقم (7) إثبات صحة الفرضية الفرعية 2: تحسين مستوى الفعالية وسرعة الاستجابة في المرفق العام مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية.

المعد ل	عدد تكرار شدة الاجابات					المحور 2: مؤشرات قياس الفرضية الفرعية 2
	1	2	3	4	5	
	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة	
4,22	1	1	4	12	34	1-الحصول على الخدمة بدون جهد وعناء
3,62	0	3	7	5	33	2- النتائج المحصلة أكثر دقة
3,22	0	4	6	3	30	3- السرعة في الأداء
3,3	4	7	11	2	26	4- أكثر نزاهة وشفافية
2,98	3	1	8	4	25	5- هل تعتقدون أن المرور إلى الادارة الإلكترونية كان نتيجة فشل الادارة التقليدية
3,46						معدل المحور 2

المصدر : من تصميم الباحثان باعتمادهما على تحليل بيانات الاستمارات.

نلاحظ من خلال الجدول أن معدل المؤشرات الخاصة بقياس الفرضية الفرعية 2 يقدر ب 3,46 وبهذا فهي تنتمي إلى المجال [3,41-4,20] هذا يعني أن المستجوبين موافقون على أن استخدام الإدارة الإلكترونية يساهم في تقديم أفضل الخدمات بسرعة وبدون جهد والنتائج تكون أكثر دقة

ووضوح بإضافة إلى تقليص الوقت، كما أن معدلات الفقرات هذا المحور 2 جاءت في معظمها تنتمي إلى المجال موافق لإالفقرة 3 التي جاءت بمعدل 3,22 والفقرة 5 بمعدل 2,98 ومنه نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تملك دور كبير في تحسين المرافق العامة وهذا لما تملكه من تكنولوجيا جديدة وأدوات حديثة تسهل عملية وتوفير السرعة وتقليل التكلفة.

الجدول رقم (8): يوضح صحة الفرضية الفرعية 3: نجاح خدمة المرفق العام الكترونيا في الجزائر يعود إلى توفير متطلبات الإدارة الالكترونية.

المعد ل	عدد تكرار شدة الاجابات					المحور3: مؤشرات قياس الفرضية الفرعية3
	1	2	3	4	5	
	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة	
3,54	2	7	7	4	30	1- هل أنت راض عن انجازات الإدارة الالكترونية...
3,56	2	7	10	8	23	2- هل يوجد أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة
2,76	12	12	6	4	16	3- هل تعتقد أن تطبيق الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمة يماثل الدول المتقدمة
3,12	2	18	5	3	22	4- هل توجد هناك خدمة فورية محققة
2,82	4	19	7	5	14	5- هل تحقق أسلوب الادارة بلا أوراق
6 هل تطبيق الإدارة الالكترونية في المرفق العام أدى إلى؟						
3,62	0	10	4	5	31	أ- تحسين مستوى الفعالية
3,3	2	11	11	4	22	ب- سرعة الاستجابة إلى

الطلبات						
3,44	1	11	7	4	27	ج- رفعت من مستوى الأداء
3,45						مجموع السؤال 6
3,20						معدل المحور 3

المصدر : من تصميم الباحثان باعتمادهما على تحليل بيانات الاستمارات

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن معدل المؤشرات الخاصة بقياس الفرضية الفرعية 3 قدرت بـ 3,20 ولهذا فهي تنتمي إلى المجال [2,61-3,40] هذا يعني أن معظم المستجوبين حياديين في حين أن الفقرة الأولى جاءت بـ 3,54 أي موافق، أما الفقرة الثانية فلقد جاءت بمعدل 3,56 وأخيرا الفقرة 6 بمعدل 3,45 ولهذا تنتمي للمجال [4,20-3,41] موافقون على تطبيق الإدارة الالكترونية لكسب رضا المواطنين وتوفير وتلبية كافة المطالب في أقل وقت وبسرعة ودقة.

الجدول رقم(9): يوضح صحة الفرضية الرئيسية

معدل المحاور	معدل المحاور الثلاثة للفرضية الرئيسية
3,62	1 التحول إلى الإدارة الالكترونية
3,46	2- الفرق بين الإدارة الالكترونية والتقليدية
3,20	3- تطبيق الإدارة الالكترونية في المرفق العام
3,42	معدل المحاور $\frac{3,20+3,46+3.62}{03}$

المصدر : من تصميم الباحثان باعتمادهما على الجداول السابقة.

- معدل القياس: موافق [3,41-4,20] تنتمي إليه 3,42

من خلال الجدول نستنتج بأن نتائج المحور 1 و 2 جاءت تنتمي إلى [3,41-4,20] أي موافق الإجابات بينما نتائج المحور 3 جاءت تنتمي إلى [2,61 - 3,4] أي حيادي، ومنه نستخلص أن معظم أفراد العينة كانت موافق على أغلبية فقرات المحاور السابقة، وبعد إثبات صحة الفرضية الرئيسة التي جاءت بمعدل 3,42 أي تنتمي إلى [3,41-4,20] أي موافق هذا يبين بأن استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين سير المرفق العام وهو ما يؤدي إلى تحسين الأداء وتقليص الوقت وبأقل تكلفة وتقديم أفضل الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن وأخيرا تسهيل العملية عن بعد.

ب- تحليل نتائج المقابلة:

لقد تم إجراء مقابلة مع رئيس مصلحة الحالة البيومترية (حاجي مجدي) وموظف داخل المكتب (شريف لهادي) وتم إجراء المقابلة في مكتب يوم الاثنين 15-05-2017 على الساعة 14:00 مساءً ، وقد وجهت له مجموعة من الأسئلة أجاب عنها و كانت أسئلة وإجابات كالآتي:¹

1- هل يوجد افتقار للعنصر البشري المدرب على تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

هنالك بعض الأشخاص يفتقرون للخبرة في استعمال و تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولكن مع وجود دورات تدريبية تجاوزنا المشكلة.

2- هل تعتقد أن هناك ارتفاع في تكلفة تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

نعم، فبطبيعة الحال إن كانت هناك استقطاب لوسائل المتطورة حديثة ، سوف يؤدي إلى ارتفاع التكلفة المالية.

3- هل توجد دورات تدريبية فعالة ؟

¹ - مقابلة مع رئيس مصلحة البيوميترية،(حاجي مجدي) على الساعة 14:00 يوم الاثنين 15-5-2017.

كما أشرت سابقا، نعمهنالك دورات تدريبية وهذا من أجل رفع أداء الموظفين وتمكينهم من تكنولوجيا الحديثة.

4- هل تتوفر أحدث الأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

نعم، يوجد أحدث الأجهزة من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية ونجاحها، فهي متوفرة بنسبة 100% وهي كالتالي: التطبيقات والشبكة الداخلية والخارجية.¹

5- هل تشجع الإدارة الإلكترونية على نشر الثقافة التقنية بين العاملين ؟

نعم، فمن الطبيعي أن يبحث أي شخص على نشر ثقافة جديدة، ومواكبة التغييرات والتطورات لتحقيق كافة المطالب و الحاجيات.

6- كيف تقدم الإدارة الإلكترونية مرونة أكبر في تنفيذ الخدمات ؟

يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تقدم مرونة في تنفيذ الخدمات من خلال توفير التعلم و الخبرة و ربح الوقت و الجهد.

7- هل الضغط في العمل بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمقارنة بما سبق؟

لا، لم يقل الضغط من خلال توفير التكنولوجيا وتطبيقها بل يمكن القول بأنه بعد استخدام أحدث الأجهزة زاد الضغط على الموظفين ودليل على ذلك أن مدة الخدمة لم تتغير.

8- هل قلت من معدلات الأخطاء؟

على الرغم من استعمال و تطبيق الإدارة الإلكترونية، إلا أنه يوجد بعض الأخطاء وهذا راجع إلى وجود بعض الأخطاء في السجلات، أو عندما تنقل الملفات إلى الحاسوب.

9- هل وفرت الإدارة الإلكترونية الجهد و الوقت للموظفين ؟

بالنسبة للوقت فهي لم تغير على الرغم من استعمالها، فلمدة الزمنية المستغرقة في العمل هي نفسها بسبب ضغط المواطنين وكثرتهم في استخراج الأوراق، أما من خلال الجهد فقد

¹- نفس المرجع.

أدى استعمال وسائل التكنولوجيا إلى توفير الجهد كحلول الحاسوب مثلا محل السجل في استخراج شهادة الميلاد.

10- هل هناك تحسين في مستوى أداء العاملين ؟

نعم، هنالك تحسين من خلال وضع برامج للتدريب على الإدارة الإلكترونية وبالتالي التمكين من استخدام وسائل التكنولوجيا التي تؤدي إلى تحسين الأداء بالنسبة للموظفين الذين خضعوا للتدريب والتكوين.

11- هل النظام الإدارة الإلكترونية أكثر كفاءة من التقليدي ؟ وكيف ذلك ؟

نعم، هنالك فرق كبير بينهما وهو واضح جدا، ويبرز الفرق من خلال توفير وتلبية كافة مطالب المواطنين بسرعة ودقة وتقليل الإجراءات والوقت المستغرق في استخراج الأوراق.

12- هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في زيادة الرضا لدى الموظفين؟

نعم، ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحقيق رضا الموظفين وهذا من خلال ما قدمت الإدارة للموظف فقد استفاد منها بدرجة عالية.¹

¹- نفس المرجع

خلاصة واستنتاجات:

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى واقع الإدارة الالكترونية في بلدية مقرة على مستوى مصلحة استخراج الوثائق البيومترية (جواز السفر , بطاقة التعريف الوطنية) ومدى مساهمتها في تفعيل الخدمة وتحقيق التميز في الأداء، حيث جاء في البداية التعريف بالمرفق ومن ثم تقديم مختلف جوانب التصميم المنهجي للدراسة الميدانية إضافة لتحديد عينة البحث وكذا الأساليب المعتمدة عليها في جمع وتحليل البيانات، إذ تم ترجمة هذه البيانات لمعلومات كمية اعتمادا على مقياس ليكرت الخماسي (LIKERT) للوقوف على ما مدى صحة فرضيات البحث وبالتالي الإجابة عن إشكالية البحث بعد التحقق من صحة الفرضيات ومطابقتها مع نتائج الدراسة الإحصائية التي أثبتت صدقها. ومن خلال اطلاعنا أكثر على حيثيات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المرفق العام رأينا بأن هناك جهود مبذولة من طرف المسؤولين قصد استقطاب التكنولوجيا واستغلالها والعمل على تحسين أداء المورد البشري في حسن استخدام هذه المعدات التكنولوجية وضمان نجاحها بالنسبة للمرفق العام.

II. الخاتمة

الخاتمة

من خلال ما تم عرضه يمكن القول بأن الإدارة الالكترونية تعتبر مرحلة حاسمة في التحول إلى الخدمات الالكترونية، والانتقال من الاتصال المباشر بالمواطنين مع المرافق العامة إلى الاتصال الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة، وانطلاقاً من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال كطول لمشاكل الإدارة التقليدية وكأسلوب جديد ومعاصر لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء وخفض الاجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنين وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة بسيطة للاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات.

وقد تزايد الاهتمام بمفهوم الإدارة الالكترونية إذ أصبح يحتل مكانة كبيرة لدى المرافق العامة بمختلف أنواعها لما لها من دور فعال في تحسين أداء المورد البشري، وبالتالي تطوير الخدمات وتحسين جودتها مما يؤدي إلى الوصول لرضا المواطنين من خلال السرعة في الحصول على مطالبهم بكل فعالية ودقة.

فالإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة، المعدات، البرمجيات، الشبكات) التي تساعد في أداء أعمالها ومختلف وظائفها هاته الأخيرة التي تتميز بقيمة عالية وأساسية بحيث أنها تمثل مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري وتقوم بتغيير جذري على مستوى المرافق العامة وهذا لما قدمت من تبسيط للإجراءات وتطوير مستوى الخدمات المقدمة للمواطن.

✓ إن استخدام الإدارة الالكترونية في التغلب على العديد من المشاكل التي

تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، جودة الخدمة، أمن المعلومات، حواجز

الزمن والمكان... إلخ.

✓ كما تم التوصل من الناحية النظرية إلى أن الإدارة الالكترونية تؤثر على
الفعالية التسييرية للمرفق العام، فكلما طبقت الإدارة الالكترونية بدقة في
المرفق العام بطبيعة الحال سوف يؤدي إلى تحسين مستوى الفعالية والسرعة
في الاستجابة للطلبات فهي تعد محرك أساسي لحسن سير المرفق العام
ومؤشر رئيسي لنجاحه.

✓ -تم تسجيل مجموعة من العناصر الإيجابية والسلبية للإدارة الالكترونية عند
تطبيقها داخل المرفق العام بالنسبة للبلدية ، فهي تتسم بوجود علاقة عملية
مابين الإدارة والمواطن أي تقرب الإدارة من المواطن.

✓ كما تتطلب الإدارة الالكترونية مقاومة التغيير الذي أفرزته الإدارة التقليدية
لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي يجعلها تسير
وفق ثقافة الإدارة التقليدية، بحيث لا يكون هناك تجاوب مع المستجدات التي
تفرزها الخدمات الالكترونية.

✓ تلعب الإدارة الالكترونية دورا كبيرا في تطبيقها في البلدية وذلك من خلال:

✓ تخليص المواطنين من متاعب طوابير الانتظار الطويلة.

✓ تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة.

✓ تبسيط الإجراءات وتسهيلها.

✓ تقليل الأوراق واستبدالها بالوثائق الالكترونية.

✓ التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي.

✓ إجراء بعض التعديلات من استبدال بطاقة التعريف الوطنية بالبطاقة
باليومترية والالكترونية.

✓ جواز سفر بيومتري وشهادة ميلاد مرقمة.

✓ كل هذا ساعد على تطوير وتحسين سير المرافق العامة.

✓ فعلى الرغم من توفر معظم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية إلا أن
الجزائر تفتقد إلى وجود بيئة إلكترونية مناسبة للاستراتيجيات الالكترونية
الحديثة.

✓ نقص المورد البشري ذو الكفاء العالية في تطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي
إلى ضعف سير تطبيقها.

✓ التوصيات

✓ تطوير البنية الأساسية لنجاح الإدارة الالكترونية في أداء أعمالها، وذلك من
خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من
المؤسسات والمرافق العامة إلى المواطنين واستخدامها وانتشارها على نطاق
واسع، وتدريب العاملين والقوى العاملة على أساليب التعامل والتكيف مع
التكنولوجيا المتطورة وحثهم على الاستفادة القصوى منها، أي الاهتمام بالبنية
التحتية التقنية والشبكات داخل المرافق العامة بشكل عام وفي بلدية مقرة
بشكل خاص.

✓ تكثيف الدورات التكوينية للعاملين تماشياً مع التطورات التكنولوجية الحديثة،
وهو ما يحقق ثقة العامل بنفسه مما ينعكس إيجاباً على رفع الروح المعنوية
في أداء العمل.

✓ نشر الوعي الإلكتروني سواء للعاملين أو المواطنين وتزويدهم بمعارف جديدة
تسمح بتجسيد الإدارة الإلكترونية.

✓ دعوة الحكومة لوضع سبل لعلاج المقاومة والاستفادة من نتائجها وإعادة
تحسينها مستقبلاً.

✓ العمل على ترسيخ مفهوم التطوير وتفعيله بآليات حديثة ضمن ثقافة المواطن
لأن نجاح الإدارة الإلكترونية يعتمد أساساً على مدى تكيف واستجابة جميع
الأطراف فيه.

✓ تطوير نظم العمل في الإدارة وأساليبها.

✓ ضرورة تحقيق التميز في مجال الإدارة الإلكترونية مما ساهم في رفع الأداء
وجودة الخدمة المقدمة.

✓ جلب واستقطاب الكفاءات البشرية المتميزة والمدرّبة في مجال الإدارة
الإلكترونية من مدرّسين واستشاريين وخبراء، لتطوير البرامج ومواكبة مختلف
التطورات التكنولوجية.

✓ وضع برامج وخطط استراتيجية تتماشى مع التكنولوجيات الحديثة والمتطورة
والسهر على تنفيذها لتطبيق إدارة إلكترونية تتماشى والمقاييس العالمية.

- ✓ إقامة الدراسات، والبحوث، والملتقيات، والمؤتمرات، والندوات العلمية المتخصصة لمناقشة التحول نحو الإدارة الالكترونية وتطوير تطبيق الإدارة الالكترونية في مختلف المؤسسات، مع تفعيل الاستفادة منها.
- ✓ نشر الثقافة المعلوماتية، بتوفير أجهزة الحاسوب وتمكين المواطن من الاشتراك في شبكة الانترنت وهذا عن طريق تخفيض التكاليف وجعلها في متناول المواطنين للقضاء على مشكلة الأمية الرقمية.
- ✓ إنشاء إدارة خاصة بالإدارة الالكترونية تقوم بمهام النشر والتوعية وتعمل على وضع خطة متكاملة لتطبيق التغيير وتحديد الاستراتيجيات.
- ✓ -بناء نظام تحفيزي مادي ومعنوي لتشجيع المؤسسات والأفراد على الاستفادة من خدمات الإدارة الالكترونية والعمل على تطبيقها.

قائمة المراجع III.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب باللغة العربية

- 1- أحمد (محمد سمير)، الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة، 2009.
- 2- الطاوي (محمد)، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1992.
- 3- الطعامنة (محمد محمود)، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الأردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- 4- المغربي (كامل محمد)، أساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009.
- 5- السالمي (علاء عبد الرزاق)، الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل، 2008.
- 6- الفرجي (عادل حرحوش)، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية. ط2؛ القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، 2010.
- 7- الصيرفي (محمد)، الإدارة الإلكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي شركة جلال للطباعة العامرية، 2008.
- 8- القطب (مروان محي الدين)، طرق خصخصة المرافق العامة. لبنان: دار المنشورات الحلبي الحقوقية، 2009.
- 9- بوحوش (عمار)، مناهج البحث وطرق إعداد البحوث. ط4؛ الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007.
- 10- بوحوش (عمار)، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21. بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006.
- 11- بعلي (محمد الصغير)، التنظيم الإداري والنشاط الإداري. الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، (د س ن).
- 12- حسين (فريجة)، شرح القانون الإداري. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009.
- 13- ياسين (سعد غالب)، الإدارة الإلكترونية. عمان: دار اليازوري، 2010.

14- موريس(نجرس)، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ط2؛ الجزائر: دار القصبية، 2010.

15- ناجي (عبد النور)، منهجية البحث السياسية عمان: دار اليازوري، 2011.

16- عوابدي (عمار)، النشاط الإداري ط5؛ بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008.

17- صابر(فاطمة عوض)، أسس ومبادئ البحث العلمي. مصر: دار النشر الإشعاع الفنية، 2002.

18- شريف(نسرين)، القانون الإداري (التنظيم الإداري). الجزائر: الدار البيضاء،(د س ن).

ثانيا: المقالات

19- موسى (عبد الناصر) والقريشي (محمد)، «مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العلم الإداري». مجلة الباحث، العدد: 09، 2011.

20- مزريق (عاشور) ومعموري (صورية)، «عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر». جامعة حسبية بن بو علي الشلف،(د،س،ن).

21- (ق) اسماعيل، «اصلاح العدالة في الجزائر». مجلة شهرية اقتصادية شاملة، العدد: 16، أكتوبر 2009.

ثالثا: المواد غير منشورة

1- المحاضرات :

21-بوضياف (عمار)، النشاط الإداري (المحاضرات)، قسم القانون العام، الأكاديمية العربية المفتوحة الدنمارك ، (د، س، ن).

2- المذكرات:

1 باللغة العربية:

22- أحلام (وفاء)، «المرفق العام للخدمات الإجتماعية الجامعية تنظيم وتسيير»،(مذكرة ماجستير، فرع دولة ومؤسسات عمومية، كلية الحقوق بن عكنون ،جامعة الجزائر 01، 2005).

23- بن خليفة (أحمد)، «المعرفة الإلكترونية». (أطروحة دكتوراه، تخصص إقتصاد وإدارة المعرفة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2009).

24-زعيم (إيمان)،«الطرق المستحدثة لإدارة وتسيير المرافق العامة عقد البوت نموذجا ». (مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014).

- 25- يرقى (حنان)، «دور الحكومة الألكترونية في التنمية الإدارية في الجزائر دراسة حالة: الحالة المدنية ببلدية بولوغين». (مذكرة ماستر، قسم التنظيم السياسي والإداري، تخصص رسم السياسات العامة، كلية العلوم السياسية والحقوق، جامعة الجزائر 3، 2015).
- 26- لبعل (رشيد)، «الرقابة القضائية على المرافق العامة». (مذكرة ماستر، قسم الحقوق، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014).
- 27- محرز جلال، « نحو تطوير وعصرنة القطاع المصرفي في الجزائر». (أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002-2006).
- 28- مشالي (أمينة)، «خصوصية المرافق العامة». (مذكرة ماجستير، فرع دولة ومؤسسات عمومية، كلية الحقوق سعيد حمدين، جامعة الجزائر 1، 2005).
- 29 - مختار(حماد)، «تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية». (مذكرة ماجستير قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2006-2007).
- 30- سكال (خديجة)، «المرافق العمومية المحلية». (مذكرة ماجستير ، شعبة إدارة و مالية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، بن عكنون، 2003) .
- 31- عشور (عبد الكريم)، «دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية أو الجزائر». (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010).
- 32- ضريفي (نادية)، «المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود إمتياز». (أطروحة دكتوراه، قسم القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة، 2012).
- 33- قواميد(سميحة)، قوريشي(فتيحة)، «واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في بنك الجزائر الخارجي دراسة ميدانية بفرع مدينة ورقلة نموذجا». (مذكرة ليسانس، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013-2014).

2 باللغة الأجنبية:

34-RAWASH(HASSAN). ElectronicManagement's contribution to the development of Managenal Functions. Gadara University . Jordan.2014.

35-Sammani(Ahmed). Management Configuration functions and Rol in improving performance of Arab Institutions and organization.Internationalornal of computer Applications. 2013,

رابعاً : المواقع الإلكترونية :

36- أ (جميلة)، «كلمة عبد الرزاق هاني المنعقد بتاريخ 30 أكتوبر 2016». المحملة من:

<http://www.ELmassa.dz>

37- قرباج (وسيلة)، «كلمة سايح عبد الناصر المنعقد بتاريخ أوت 2015». محملة من:

<http://www.ELmihwar.dz>

38- مجهول الهوية، «كلمة محند العيد مهلول المنعقد بتاريخ 30 ماي 2015» محملة من:

<http://www.EL nahar.dz>.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
48	خريطة بلدية مقرة ولاية المسيلة	01
54	الهيكل التنظيمي للبلدية مقرة	02
57	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
58	توزيع أفراد العينة حسب السن	04
59	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	05
60	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	06
61	توزيع أفراد العينة حسب مدى معرفة الإدارة الإلكترونية	07

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
57	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1
58	توزيع أفراد العينة حسب السن	2
59	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	3
60	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	4
61	توزيع أفراد العينة حسب مدى معرفة الإدارة الإلكترونية	5
64-63	إثبات صحة الفرضية الفرعية 1	6
65	إثبات صحة الفرضية الفرعية 2	7
68-67	إثبات صحة الفرضية الفرعية 3	8
68	إثبات صحة الفرضية الرئيسية	9

IV. الملاحق

كلية الحقوق العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية

استمارة بحث

تأثير الإدارة الالكترونية على أداء و سير المرفق العام

دراسة حالة :مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية مقرة

ولاية المسيلة

دراسة ميدانية:بلدية مقرة

في إطار إعداد بحث حول العنوان المذكور أعلاه وقصد استكمال المعلومات وإثراء موضوع الدراسة، نطلب منكم الإجابة لما ترونه مناسباً وذلك بوضع إشارة (x) على الإجابة التي تختارونها.

ملاحظة: تلك المعطيات تستعمل فقط لأغراض علمية لا غير.

إعداد الطالبين:

سعودي عامر

عزوز محمد الطيب

استمارة المواطنين المحور البيانات العامة

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- العمر:

- أقل من 30 سنة

- بين 30 سنة و40 سنة

- بين 40 سنة و50 سنة

- أكثر من 50 سنة

3- المستوى الدراسي:

- ليس لديه مستوى

- مستوى متوسط

- مستوى ثانوي

- مستوى جامعي

4- الحالة العائلية:

- عازب(ة)

- متزوج(ة)

- مطلق(ة)

- أرملة

5- مدى معرفتك بالإدارة الالكترونية:

- مرتفعة

- متوسطة

- منخفضة

- منعدمة

المحور الثاني: التحول من الإدارة التقليدية والتحول إلى الإدارة الإلكترونية لتفعيل المرفق العام

1- هل الإدارة الإلكترونية نجحت حقا في تفعيل المرفق العام؟

<input type="checkbox"/>	موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

2- هل تعتقد أن الإدارة الإلكترونية بذلت جهدا في تبسيط الاجراءات؟

<input type="checkbox"/>	موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

3- هل لاحظت تطورا في مستوى تقديم الخدمات؟

<input type="checkbox"/>	موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

4- في رأيك هل الخدمة المقدمة تتسم بالسرعة؟

<input type="checkbox"/>	موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

5- هل تعتقد أن الخدمة المقدمة مستمرة ودقيقة؟

<input type="checkbox"/>	موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

6- حسب رأيك ماهو السبب الرئيسي في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟

- كثرة القوانين وانعدام المرونة في التنفيذ.

<input type="checkbox"/>	موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

- التكلفة المالية العالية في استخراج الأوراق.

<input type="checkbox"/>	موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	-------	--------------------------

غير موافق غير موافق بشدة

- نقص الامكانيات البشرية المؤهلة.

موافق موافق بشدة حيادي
غير موافق غير موافق بشدة

7- فيما يتمثل الفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية عند استخدامكم لها؟ من خلال

:

- الحصول على الخدمة بدون جهد وعناء.

موافق موافق بشدة حيادي
غير موافق غير موافق بشدة

- النتائج المحصلة أكثر دقة

موافق موافق بشدة حيادي
غير موافق غير موافق بشدة

- السرعة في الأداء

موافق موافق بشدة حيادي
غير موافق غير موافق بشدة

- أكثر نزاهة وشفافية

موافق موافق بشدة حيادي
غير موافق غير موافق بشدة

8- هل تعتقدون أن المرور إلى الإدارة الالكترونية كان نتيجة فشل الإدارة التقليدية؟

موافق موافق بشدة حيادي
غير موافق غير موافق بشدة

المحور الثالث: تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية

1- هل أنت راض عن انجازات الإدارة الالكترونية في إطار تقريب الإدارة من المواطن؟

موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>
غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

2- هل يوجد أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة؟

موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>
غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

3- هل تعتقد أن تطبيق الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمة يماثل الدول المتقدمة؟

موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>
غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

4- هل توجد هناك خدمة فورية محققة؟

موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>
غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

5- هل تحقق أسلوب الإدارة بلا أوراق؟

موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>
غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

6- هل تطبيق الإدارة الالكترونية في المرفق العام أدى إلى؟

- تحسين مستوى الفعالية.

موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>
غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

- سرعة الاستجابة إلى الطلبات.

موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>
غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

- رفعت من مستوى الأداء .

موافق	<input type="checkbox"/>	موافق بشدة	<input type="checkbox"/>	حيادي	<input type="checkbox"/>	غير موافق	<input type="checkbox"/>
غير موافق	<input type="checkbox"/>	غير موافق بشدة	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

ملحق رقم (02)

أسئلة المقابلة:

- 1- هل يوجد افتقار للعنصر البشري المدرب على تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- 2- هل تعتقد أن هناك ارتفاع في تكلفة تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- 3- هل توجد دورات تدريبية فعالة؟
- 4- هل تتوفر أحدث الأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وماهي؟
- 5- هل تشجع الإدارة الإلكترونية على نشر الثقافة التقنية بين العاملين؟
- 6- كيف تقدم الإدارة الإلكترونية مرونة أكبر في تنفيذ الخدمات؟
- 7- هل قل الضغط في العمل بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمقارنة بما سبق؟
- 8- هل وفرت الإدارة الإلكترونية الجهد والوقت؟
- 9- هل هناك تحسين في مستوى أداء العاملين؟
- 10- هل النظام الإدارة الإلكترونية أكثر كفاءة من التقليدي؟
- 11- هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في زيادة الرضا لدى الموظفين؟
- 12- هل قللت من معدلات الأخطاء؟

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
شكر وعرقان	
إهداء	
مقدمة	أ
أولاً: إشكالية الدراسة	ب
ثانياً: فرضيات الدراسة	ب
ثالثاً: مناهج الدراسة وأدوات جمع البيانات	ب-ج
رابعاً: أهمية الدراسة وأهدافها	ج-د
خامساً: مبررات اختيار الموضوع	د
سادساً: أدبيات الدراسة	هـ
سابعاً: هندسة الدراسة	هـ-و
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية	25-8
تمهيد	8
المبحث الأول: مفهوم ومبادئ الإدارة الإلكترونية	12- 9
1- مفهوم الإدارة ومفهوم الإلكترونية	9
2- المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية	9
3- مفهوم الإدارة الإلكترونية	10
4- مبادئ الإدارة الإلكترونية	11
المبحث الثاني: خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية	15-13
1- خصائص الإدارة الإلكترونية	13
2- أهداف الإدارة الإلكترونية	14
المبحث الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	18-16
1- متطلبات الأدوات والمعدات	16
2- المتطلبات الخاصة ببرامج الكمبيوتر	16
3- المتطلبات المتعلقة بعمليات التوظيف	17
4- المتطلبات التنظيمية	17

17	5- المتطلبات القانونية
18	6- المتطلبات الإدارية
23-19	المبحث الرابع: البنية والأساسيات الإدارية الإلكترونية
19	1- البناء الشكلي للإدارة الإلكترونية
20	2- عناصر الإدارة الإلكترونية
21	3- وظائف الإدارة الإلكترونية
23	خلاصة واستنتاجات
42-25	الفصل الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام
25	تمهيد
29-26	المبحث الأول: تعريف المرفق العام وأنواعه
26	1- تعريف المرفق العام
27	2- أنواع المرفق العام
32-30	المبحث الثاني: المبحث الثاني: النظام القانوني للمرفق العام وطرق إدارته
30	1- إنشاء وإلغاء المرافق العامة
31	2- المبادئ التي تحكم سير المرفق العام
42-32	المبحث الثالث : تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض القطاعات
32	1- خدمات الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة
35	2- خدمات الإدارة الإلكترونية في قطاع البريد والمواصلات
37	3- خدمات الإدارة الإلكترونية في قطاع البلدية
40	4- خدمات الإدارة الإلكترونية في قطاع البنوك
42	خلاصة واستنتاجات
72-44	الفصل الثالث:دراسة ميدانية لمصلحة الوثائق البيومترية بلدية مقرة

44	تمهيد
54-45	المبحث الأول: تعريف بميدان الدراسة
45	1- التعريف ببلدية مقرة
49	2- هيكلها التنظيمي
56-55	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
55	1- مجتمع البحث
55	2- المنهج المتبع في الدراسة الميدانية
56	3- أساليب جمع البيانات
72-57	المبحث الثالث: تحليل محاور الدراسة
75	ج1: تحليل البيانات العامة
62	ج2: تحليل نتائج مقياس ليكارت
62	أ- تحليل نتائج الاستمارة
69	ب- تحليل نتائج المقابلة
72	خلاصة واستنتاجات
78-74	الخاتمة
83-79	قائمة المراجع
85	قائمة الأشكال و الجداول
93-87	الملاحق
94	ملخص الدراسة
98	فهرس الموضوعات

الملخص:

تعتبر الإدارة الالكترونية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن أكثر وتحسين الخدمة، وما أفرزه هذا المشروع من تحولات على مستوى المرافق العامة وهذا ما جعلنا نتجه نحو مقولة نهاية الإدارة التقليدية، خاصة وأن نموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة والجودة في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات، وبالتالي فهو يمثل نقلة نوعية في تسهيل وتقديم الخدمة , بالرغم من وجود الكثير من النقائص والعراقيل التي تواجه هذا الأسلوب المستحدث في الإدارة الجزائرية بصفة عامة والمرفق العام بصفة خاصة .

قد حاولنا من خلال هذا الدراسة تسليط الضوء على احد أهم المرافق العامة في الجزائر إلا و هي البلدية بصفتها اقرب نقطة للمواطن , ولقد لاحظنا تطور هذا المرفق بالرغم من العوائق والعراقيل التي تواجهه .

Summary:

The electronic management regarded as the most important strategy which is followed in order to serve the citizen and make administration near to help him in any time . Also to improve the service's conditions .

This new program leads to many changes at the level of public utilities and of course these changes have led us to move towards the end of traditional The electronic management provides a lot of opportunities for success , accuracy and quality to serve the citizens . this new way of the management helps to make the services easier than before although there are many obstacles which face this new approach in the Algerian administration .

Through this research we try to study one of the most important public utilities in Algeria . It is the town hall which is regarded as the nearest point to the citizen and we have seen development of this facility despite the obstacles which are face it .