

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - مسيلة

ميدان: الحقوق والعلوم السياسية

كلية الحقوق والعلوم السياسية

فرع: التنظيم السياسي والإداري.

قسم: العلوم السياسية والعلاقات الدولية

تخصص: إدارة محلية.

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي.

إعداد الطالبة: بن شيخ صورية

تحت عنوان.

دور الإدارة الإلكترونية في استمرارية الخدمة العمومية في ظل
جائحة كورونا دراسة حالة بلدية برج بوعريريج

أعضاء لجنة المناقشة:

د / جامعة مسيلة رئيسا .

أ . د / شطاب كمال جامعة مسيلة مشرفا و مقرا .

د / جامعة مسيلة مناقشا .

السنة الجامعية 2022 – 2023.



ملحق بالقرار رقم 10821... المؤرخ في 27 ديسمبر 2020
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي: جامعة محمد يوسف (طيسة) - كلية الحقوق والعلوم السياسية

نموذج التصريح الشرقي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا المضي أسفله،
السيد(ة): بنو الشيخ حمودة الصفة: طالب، أسكاذ، باحث
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119052619 والصادرة بتاريخ: 01-11-2020
المسجل(ة) بكلية / معهد الحقوق قسم العلوم السياسية
والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،
عنوانها: الدراسة الإلكترونية في السجلات المدنية الخاصة بالجمهورية
كورونا دراسة حالة بلدية بوجو بوجو
أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2023/06/13

توقيع المعني (ة)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

استمارة تسجيل مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية
الموسم الجامعي 2023

الطالب(ة): ... بن السنيح... هوور...
رقم التسجيل.....
التخصص..... إدارة بحالية
عنوان المذكرة
... دور الإدارة الإلكترونية في استراتيجيات المؤسسة الاقتصادية
... في ظل جائحة كورونا... دراسة حالة بلدية جرج بوجوريج...
الأستاذ(ة) المشرف... شطاب... كمال

إمضاء الأستاذ(ة)

شكر وتقدير

أحمد الله تعالى وأشكره على توفيقه وفضله بتسيير إتمام هذا البحث.
شكري الخالص أوجهه إلى كل الأساتذة على تشجيعاتهم المتواصلة ومثابرتهم في
تدريسي.

وإلى كل من أسدى لهذا العمل يدا ولو كان مثقال حبة من خردل مشفوعة

والدعاء إلى الله أن يثيبه خير الجزاء.

والحمد لله رب العالمين

الاهداء

إلى الوالدين الكريمين

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك، ولا يطيب

النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

إلي من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة ...

إلي نبي الرحمة "محمد صلي الله عليه وسلم"

إلي من قال فيهما الرحمان: " وقل رب ارحمهما كما

ربباني صغيراً".

إلي ملاكي في الحياة ... إلي معنى الحب والحنان والتفاني ...

إلي بسملة الحياة وسر الوجود.

نجوما أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلي الأبد ... أبي الغالي

الفهرس

فهرس الموضوعات.....	
الموضوع.....	الصفحة.....
البسمة.....	2.....
شكر وتقدير	3
الاهداء.	4
مقدمة.	8
الفصل الأول: ماهية الادارة الالكترونية	18
المبحث الأول: مفهوم وخصائص الادارة الالكترونية	19
المبحث الثاني: متطلبات وتقييم الادارة الالكترونية.	26
المبحث الثالث: أهداف ووظائف الادارة الالكترونية.	32
الفصل الثاني: جائحة كورونا واستمرارية الخدمة العمومية	42
المبحث الأول: مفهوم مبدأ استمرارية الخدمة العمومية وتطبيقاتها	43
المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية	48

المبحث الثالث: الادارة الالكترونية كآلية لتحقيق ديمومة واستمرارية الخدمة العمومية في زمن كورونا.	52
الفصل الثالث: دراسة حالة بلدية برج بوعريريج من الواقع التطبيقي	59
المبحث الأول: القواعد العامة للاستبيان والمقابلة	61
المبحث الثاني: التعريف بموقع الدراسة بلدية برج بوعريريج	66
المبحث الثالث: دور الادارة الالكترونية لبلدية برج بوعريريج في استمرارية الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا.	76
الخاتمة.	83
قائمة المصادر والمراجع.	86
ملخص.	96

مقدمة

مقدمة.

إن دور الإدارة الإلكترونية هو حسن التسيير وتوفير الوقت والجهد والتكلفة، كما أنه من بين ميزاتها وأهدافها التي لا يجب تجاهلها مهما كان. غير أنه لا يجب نسيان أن هذا النوع من الإدارة، من شأنه أن يخلق نوع من الاكتفاء بالروتين المصاحبة بالضغط الواقعة على العامل لكي يعمل بسرعة ويقوم بوظائف متعددة ومنهكة للأعصاب، مع محاولة مواكبة عصر السرعة الذي لا يترك رجل الإدارة أن يفكر في الأهداف الواجب تحقيقها بل فقط تلبية حاجيات المتعاملين. وبذلك وجب ضبط عمل الإدارة الإلكترونية من خلال وضع مبادئ تحكمها، مع ضرورة العمل بالأهداف.

تحتاج المرافق العمومية إلى قواعد أساسية تركز عليها كالمساواة أمامها وقابليتها للتغيير (التكيف)، كما يعد مبدأ الاستمرارية أيضا قاعدة تشترك فيها مختلف هذه المرافق، وهي مبادئ أساسية تعتبر بمثابة القانون العام لها استخلصت من فقه قضاء مجلس الدولة الفرنسي.

وبالنظر إلى أهمية وقوة المبدأ الذي يعود لمدي ارتباط وتأثر المجتمع داخل الدولة بكل مساس منها جائحة كورونا يؤدي سواء إلى تعطل أو انقطاع في أداء الخدمات الضرورية للمرافق العمومية إلى المنتفعين كالصحة، التعليم، المياه والبلديات وغيرها، تظهر فكرة ضمان مبدأ استمرارية المرفق العمومي من خلال تبني نظام الإدارة الإلكترونية.

حيث سببت جائحة كورونا أكبر انقطاع في كل المرافق والخدمات العمومية من بينها خدمة جواز السفر والبطاقات التعريف لوطنية البيومترية ورخصة السياقة والخدمات التي تقدمها البلديات من بينها بلدية برج بوعريريج.

وباعتبار أن مرفق البلدية من المرافق الدعائية في المجتمع فقد تأثر هو الآخر بشكل لم يسبق له مثيل، وفي محاولة منه لاستمرار في تقديم خدماته انتهجت الوزارة الوصية مجموعة من إجراءات كان من أهمها اعتماد نظام تقديم الخدمات العمومية علي مستوي البلديات عن بعد، ليسجل بذلك القطاع ميلاد تقديم الخدمة عن بعد والذي يعتمد علي وسائل الاعلام والاتصال الحديثة.

إشكالية الدراسة.

إلي أي مدي ضمنية الإدارة الإلكترونية في استمرار الإدارة العمومية في ظل جائحة كورونا؟.

وبغية الإحاطة بجوانب الإشكالية ندرج التساؤلات الفرعية التالية:

_ مفهوم الإدارة الإلكترونية.

- ما دور الإدارة في استمرارية الإدارة العمومية في ظل الجائحة؟.

_ هل وفر نظام الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا استمرارية تقديم الخدمة العمومية.

فرضيات الدراسة.

استنادا للإشكالية المطروحة والامثلة الفرعية الموضوعية تم صياغة الفرضيات التالية:

أولاً: ساهم أسلوب الإدارة الإلكترونية في تحقيق التباعد الاجتماعي في ظل جائحة كورونا مع ضمان استمرار الخدمة العمومية.

ثانياً: أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا قد قلل من الطوابير والسرعة وقللة الجهد والتكلفة في توفير الخدمات العمومية مما يعود بالنفع على كافة الأطراف.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية البحث في الموضوع " دور الادارة الالكترونية في ضمان استمرارية المرفق العام". في عدة جوانب نذكر منها:

الجانب الأول: يتمثل في كون هذا موضوع هو موضوع المجتمع بأسره باعتبار يمس جميع فئات المجتمع، ما يعطي الموضوع بعدا واقعيا.

الجانب الثاني: يتمثل في أن هذا الموضوع من المواضيع الجديدة و الهامة، لما له من خطورة تهدد مبدأ الائتمان المواطن بالادارة و آثاره السلبية على علاقاته بالادارة بشكل عام، خاصة في ظل ظهور جائحة كورونا مما يكرس موضوع الادارة الالكترونية هذه الثقة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلي:

_توضيح المعالم المعرفية لمتغيرات الدراسة الادارة الالكترونية المرافق العمومية.

_ربط العلاقة التبادلية بين متغيرات الدراسة.

_إزالة الغموض حول الخدمة العمومية الالكترونية والمفاهيم ذات الصلة.

_ اضافة الي ذلك فالهدف من هذه الدراسة هو اثراء المكتبة القانونية المتخصصة في

مجال، وذلك نظرا للنقص الملحوظ في البحوث التي تعني بشرح موضوع الادارة

الالكترونية في المرافق العمومية خاصة مرفق البلدية.

أما الأهداف العلمية:

_ إزالة اللبس حول كيفية استمرار الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا رغم قرر الحجر ونظام التباعد الاجتماعي.

_ التعرف علي مدي فاعلية الوسائل الالكترونية في ظل جائحة كورونا من اجل بقاء الخدمات العمومية مستمرة لتلبية حاجات المجتمع.

_ تحديد ماهي متطلبات الإدارة الالكترونية من اجل العمل على توفيرها لنجاح هذا السلوب وبتالي ضمان استمرار الخدمة العمومية.

مبررات اختيار الموضوع.

وعليه فان اختيار الموضوع كان نتيجة اهمية لما ذكر اعلاه كما يرجع الي اسباب ذاتية واخري موضوعية.

_المبررات الذاتية:

تعود الاسباب الذاتية الي رغبة الباحث العلمي في معالجة هذا الموضوع والتي من شأنها ان تشكل حافزا ودافع لتناوله بطريقة موضوعية ودقيقة ومنتابقة مع مبادئ واسس اعداد البحوث الاكاديمية.

المبررات الموضوعية:

كون موضوع الدراسة من الموضوعات التي يهتم بدراستها ادارة محلية، هذا الأخير يعتبر مجالا لاختصاص دراستنا (ماستر ادارة محلية).

الدراسات السابقة.

من أجل فهم وبناء هذه الدراسة تم الاطلاع علي العديد من الدراسات السابقة، التي حاولت الجمع بين متغيرات الدراسة، ومن هذا المنطلق تم محاولة عرض بعض الدراسات التي تتقارب وتتشبه موضوع بحثي:

1: الدراسة الأولى: الدراسة التي قام بها عبد القادر من خلال أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2016، تحت عنوان تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر (دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة).

وتهدف هذه الدراسة إلى:

الوقوف على أسباب تبني الدول لنظام البلدية الإلكترونية بوصفها إدارة خدمية أقرب إلى المواطن ذلك أن معظم الخدمات الإدارية يحتاجها المواطن من هذه الإدارة التي تسعى إلى أن تقترب أكثر إلى المواطن بوصفها إدارة محلية تتشكل من فئات المجتمع المحلي وتسعى لخدمته وتلبية حاجياته المحلية.

2: الدراسة الثانية. التي قام بها الباحث عاشور عبد الكريم من خلال رسالة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، سنة 2009 تحت عنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر.

وتهدف هذه الدراسة إلى:

الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية، ومحاولة التعرف على استراتيجيات الخدمات العمومية الإلكترونية، مع إبراز واقع الإدارة الإلكترونية تبعا لتطبيقات الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر باعتبارها نموذج متقدم في هذا المجال.

ولقد خرجت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها:

عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية للموظفين خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة، وتوفير البرامج الناجعة لحماية بيانات

وخصوصيات العمل الإداري الإلكتروني وتحسينها من كل أشكال المخاطر والاختراق والتهديدات.

وتتشابه مع دراستنا إلى حد كبير خاصة خاصة فيما يتعلق بالمجال المفاهيمي من خلال التطرق إلى الجانب النظري وتبيان بعض المفاهيم المرتبطة بالدراسة من خلال إعطاء مفاهيم وأهداف الإدارة الحديثة، بالإضافة إلى ما تطرقت إليه من التجربة الجزئية، من أخذ ولاية من ولايات الوطن وهي ولاية برج بوعريريج وتقديمها للخدمات وما ساهم في تقريب الإدارة للمواطن وتبسيط الإجراءات الإدارية وتقليص مدة الانتظار خاصة في ظل جائحة كورونا.

3: الدراسة الثالثة. هي عبارة عن فراحي وهيبة من خلال مذكرتها تحت عنوان الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية البويرة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، تخصص: إدارة أعمال استراتيجية، جامعة أكلي محند أوحاج – البويرة، سنة 2018.

وتهدف هذه الدراسة إلى:

معرفة واقع الإدارة الإلكترونية في بلدية البويرة، من خلال معرفة مدى تطبيق البرنامج الوزاري على مختلف مصالح البلدية خاصة تلك المتعلقة بتنفيذ الإجراءات الخاصة بتحديث الهوية الإلكترونية والبيومترية، تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة (بلدية البويرة)، وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للخدمات العمومية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليه هذه الدراسة:

أصبح التوجه نحو إرساء دعائم الإدارة الإلكترونية في المنظمات بصفة عامة والجماعات الإقليمية بصفة خاصة ضرورةً لعلاقتها الكثيفة حتمية، وذلك في ظل مختلف

التطورات التكنولوجية التي أصبحت تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة، نظرا والمتبادلة مع المواطنين، كما يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية في الكثير من الأحيان ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات الإدارية، الأمنية، البشرية والتقنية، إلا أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحول في الغالب دون نجاح التطبيق الفعال لمبادئ الإدارة الإلكترونية وهو ما يجعل الآثار المترتبة عنها تتفاوت ما بين الإيجابية والسلبية.

ولقد خرجت هذه الدراسة بتوصيات أهمها:

دعم البنية التحتية المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات التقنية والبشرية والمادية والإدارية وضرورة توفر الرغبة الحقيقية من قبل المسؤولين والإدارة العليا في تجسيد المشروع وتوفير كامل الدعم المالي والتنظيمي له.

حدود الدراسة.

بهدف التحكم في الموضوع ومعالجة إشكالية الدراسة، حيث تمثلت حدود دراستي في محاولة تقديم دراسة موضوعية حول أثر الإدارة الإلكترونية علي أداء الإدارة العمومية، ولقد تم التركيز في هذه الدراسة علي الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل والإدارة العمومية كمتغير تابع.

منهج الدراسة.

يستدعي أي بحث علمي استخدام مناهج علمية حسب الموضوع المتناول وطبيعة الإشكالية، من أجل إتباع الباحث الطريق السليم من أجل فهم الظواهر التي يسودها الإبهام والغموض، لذلك تم الاعتماد على المناهج التالية:

1: المنهج الوصفي:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية في استمرار الإدارة العمومية في ظل جائحة كورونا، من خلال تحديد بعض المفاهيم المرتبطة بالدراسة كمفهوم الإدارة الإلكترونية والإدارة العمومية، والمتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من إيجابياتها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها.

2: منهج دراسة حالة.

وهو المنهج الذي يتبع مجموعة من الخطوات يتمكن من خلالها الباحث من الدراسة الدقيقة لكافة الجوانب التي ترتبط بالمشكلة، وفي دراستي هذه تم الأخذ بعينة وهي موظفو بلدية برج بوعريريج وقمت بدراسته من أجل معرفة تأثير أسلوب الإدارة الإلكترونية في ضمان استمرار بلدية برج بوعريريج في تقديم خدماتها للمواطنين وتعميم النتائج علي باقي الإدارات العمومية.

_ اقتراب الدراسة.

الاقتراب المؤسسي.

صعوبة الدراسة.

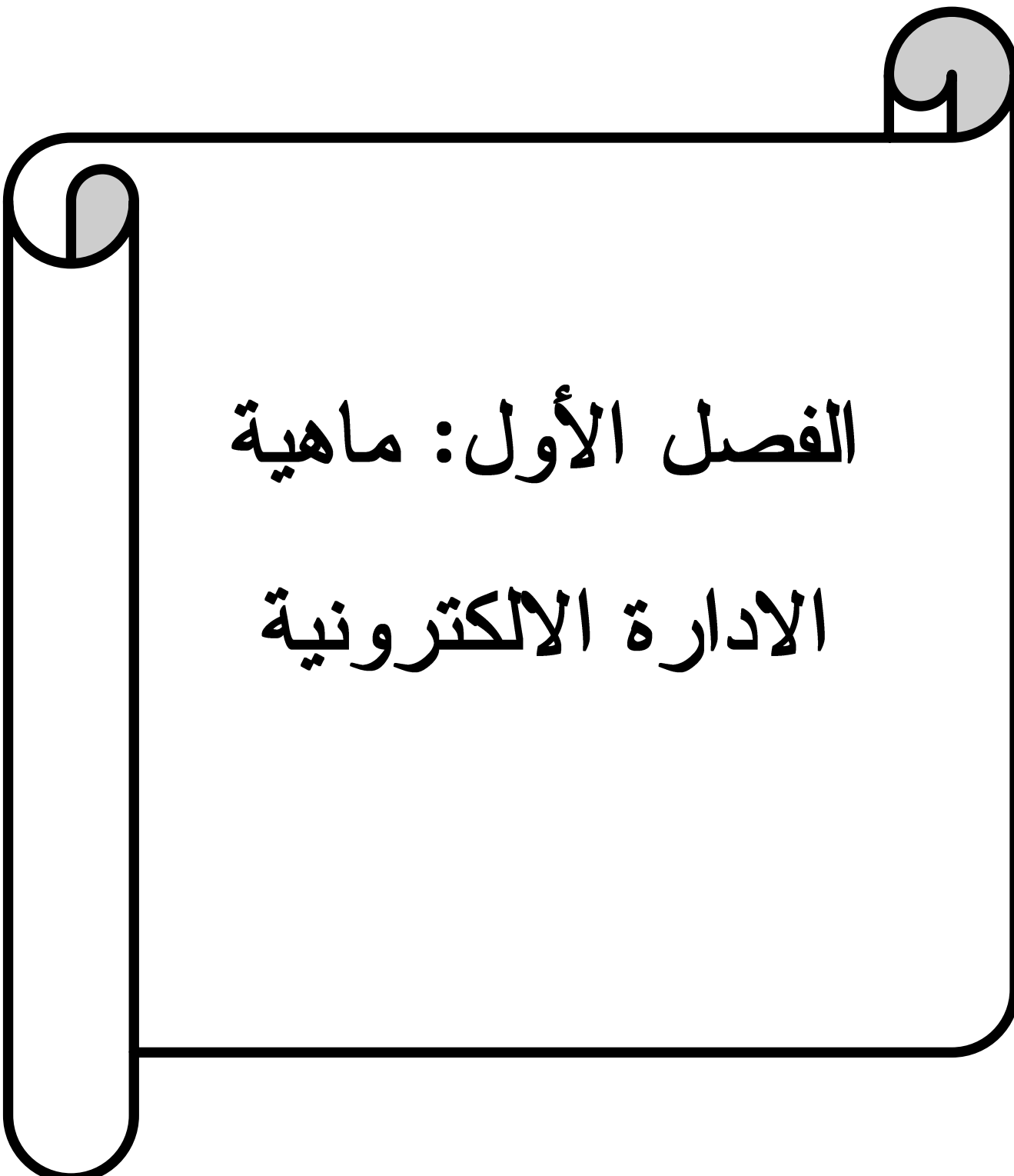
العناء في تجميع المراجع المتعلقة ببعض المواضيع و الافكار التي تطرحها الدراسة خصوصا الجزئية منها، فهناك جوانب المتعلقة ببعض المواضيع و الافكار التي تطرحها الدراسة خصوصا الجزئية منها، فهناك جوانب من الدراسة تتوفر فيها المراجع بكثرة و جوانب اخري تشح فيها المراجع.

بالإضافة الي ذلك عدم توفر نسخ كافية للمراجع والكتب على مستوى المكتبة بسبب الاعارة الطويلة من قبل الطلبة

هيكل الدراسة.

وللإجابة عن الإشكالية و وفق المناهج السابقة ارتأينا تقسيم البحث الي ثلاثة فصول ، نتناول في الفصل الأول الأحكام القانونية العامة للإدارة الالكترونية قسم بدوره الي ثلاثة مباحث ، تضمن المبحث الأول مفهوم وخصائص الادارة الالكترونية ، بينما تضمن المبحث الثاني متطلبات وتقييم الادارة الالكترونية، أما المبحث الثالث، فتضمن أهداف ووظائف الادارة الالكترونية وأما بالنسبة للفصل الثاني جائحة كورونا واستمرارية الخدمة العمومية و الذي قسم الي ثلاثة مباحث، تناول المبحث الأول مفهوم مبدأ استمرارية الخدمة العمومية وتطبيقاتها، و أما المبحث الثاني مفهوم الخدمة، أما المبحث الثالث الادارة الالكترونية كألية لتحقيق ديمومة واستمرارية الخدمة العمومية في زمن كورونا، بينما تضمن الفصل الثالث دراسة حالة بلدية برج بوعريريج من المواقع التطبيقي، الذي قسم بدوره إلي ثلاثة مباحث كذلك حيث تناول المبحث الاول الاطار المفاهيمي للاستبيان وضوابط كتابته، بينما المبحث الثاني تناول التعريف بموقع الدراسة بلدية برج بوعريريج، وأخيرا المبحث الثالث تم التطرق فيه إلي دور الادارة الالكترونية لبلدية برج بوعريريج في استمرارية الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا.

وأنهت الدراسة بخاتمة اشتملت علي أهم نتائج البحث وتوصياته.



الفصل الأول: ماهية
الادارة الالكترونية

الفصل الأول: ماهية الادارة الالكترونية.

الإدارة الإلكترونية هي منظومة كرتونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، بهدف تحقيق التنمية الإدارية فهي تعتبر آلية من آليات هذه التنمية وذلك عن طريق تحقيق السرعة في إنجاز العمل، المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفر الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء، تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، معالجة البيروقراطية والرشوة، تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، ورفع كفاءة الموظفين في الإدارة، و في ظل جائحة كورونا التي اجتاحت سكان الكرة الأرضية بصفة عامة، و سكان ولاية برج بوعرييج بصفة خاصة، التي بثت الرعب و الخوف في نفوسهم، و في ظل الاجراءات التي اتخذتها حكومات دول العالم من إغلاق المؤسسات العامة نتيجة اتباع سياسة التباعد الاجتماعي، فهنا تبنت هذه الدول نظام الادارة الالكترونية في تسيير الحياة اليومية و ضمان استمرارية الخدمات العامة.

وتبعاً لذلك سنحاول مناقشة مفهوم وخصائص الادارة الالكترونية (المبحث الأول)، ثم متطلبات وتقييم الادارة الالكترونية (المبحث الثاني)، ثم أهداف ووظائف الادارة الالكترونية (المبحث الثالث).

المبحث الأول: مفهوم وخصائص الادارة الالكترونية.

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم واسع شامل تتسع تطبيقاته لتشمل العديد من المجالات واختلاف الزاوية العلمية التي ينظر إليها. إذ تضم بداخلها كل ما هو إداري يستطيع أدائه عن طريق الحاسوب المتصل بشبكة الانترنت دون الحاجة إلى التواجد الشخصي للموظف بمقر الإدارة أو إحدى ملحقاتها.¹

حيث أن الإدارة الإلكترونية هي مصطلح اداري يقصد به عملية ميكنة جميع مهام المؤسسة الادارية ونشاطاتها بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة². أما التعريف الذي قدمه نجم عبود نجم حيث اعتبرها بأنها: " تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكة الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق الأهداف"³.

من خلال هذا التعريف حاول الدكتور نجم عبود نجم توضيح وشرح الإدارة الإلكترونية، على أنها تشمل جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة، وتقييم وتحفيز. إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

¹ — صدام خميسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، د.ط، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2013، ص 74.

² — علي سعدي عبد الزهرة جبير، مزايا الادارة الإلكترونية في جائحة كورونا، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، م 10، ع 2، كلية العلوم السياسية، جامعة النهرين، العراق، ماي 2021، ص 56.

³ — نجم عبود نجم، الإدارة و المعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية-الوظائف-المجالات)، د.ط، عمان: دار البيازوري، 2009، ص 157.

أما البنك الدولي يرى أن " الإدارة الإلكترونية مفهوم ينضوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين مع المؤسسات التجارية مع الحكومة والسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني".¹

هي أيضا حسب تعريف الدكتور السالمي " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفاذة مسبقا".²

حسب رأي الدكتورة صفاء فتوح جمعة: "هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية والمعلوماتية لتطوير ميكنة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية".³

كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل.⁴

¹ — فراحي وهيبية، الادارة الالكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية البويرة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص: إدارة أعمال إستراتيجية، . قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أوحاج — البويرة — الجزائر، 2018/2019، ص 4.

² — علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 32.

³ — عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، د .د. ن ،د.ب.ن، 2014، ص 41.

⁴ — ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام، تخصص: إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلاوم السياسسية، قسم القانون العام، جامعة أكلي محند أولحاج -البويرة- الجزائر، 2015/2016، ص 8.

كما تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها تلك الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين، وقطاع الأعمال بسرعة عالية، وتكلفة منخفضة

عبر أجهزة الحاسوب، وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة.¹

من خلال هذا التعريف نرى أنه يركز على الجانب المعلوماتي، وإدارة المعلومات من حيث أهميتها، والاعتماد على تقنيات الاتصال الإلكترونية وليست الورقية، وأيضا السرعة في الإنجاز وهو ما تراهن عليه الإدارات التقنية.

ومما سبق يمكن القول إن "الإدارة الإلكترونية" هي "القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونيا والعمل على تقديم خدمات أفضل للمستفيدين مع استغلال الأمثل للموارد سواء مادية أو بشرية في إطار إلكتروني في أي مكان وزمان من أجل تحسين الأداء وتوفير الوقت والجهد وخفض التكاليف وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة واللائمة لاتخاذ القرارات السليمة لتحقيق الأهداف المرجوة منها.

من خلال التعاريف السالفة الذكر، يمكن استخلاص مميزات الادارة الالكترونية وهي:

1: أنها إدارة بلا ورق: ويجب التأكيد انه لا يقصد من ذلك انعدام استخدام العمل الورقي والكتابي نهائيا، بل يبقى العمل الكتابي جزء من العمل الاداري إضافة الى

¹ - بوشفى رات رضوان، بوعبد الله علي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية (دراسة حالة بلدية الشقفة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جى جل -، الجزائر، 2017/2018، ص 14.

العمل الاداري الالكتروني كالأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة
والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ... الخ.¹

2: أنها إدارة بلا مكان: فهي ليست كالإدارة التقليدية تقوم في مقر محدد على طالب
الخدمة الذهاب اليها للحصول على الخدمة التي يريد والانتفاع منها، إذ لا يوجد مقر
محدد للإدارة الالكترونية، ولطالب الخدمة الحصول عليها - كلما توفرت تقنيات الاتصال،
كالانترنت او الهاتف المحمول - من اي مكان.²

3: أنها إدارة بلا زمان: فإذا كنت الإدارة التقليدية تقوم في ساعات عمل محددة، فإن
الادارات الالكترونية تمارس عملها على مدار 24 ساعة في اليوم، ومن ثم فلا يقسم
الوقت في ساعات عمل واخرى للراحة، بل يصبح اليوم بأكمله مخصص للخدمة العامة.³

4: أنها إدارة بلا تنظيمات جامدة ولا روتين إداري: يمكن القول إن هذه الميزة تعد اساس
التحول في نظام الادارة الالكترونية، إذ أن محاربة الروتين والفساد الاداري من اهم
مبررات وجود الإدارة الالكترونية، وأحد أهم أسباب نجاحها، وذلك لقلّة أو انعدام
الاحتكاك بين الموظف العام - الذي سيقصر دوره على ادخال المعلومات في الغالب
وبين المواطن اي طالب الخدمة الذي سيخاطب الادارة من خلال تقنيات الاتصال.⁴

1 - فراحي وهيبة، المرجع السابق، ص 6.

2 - جميلة ذهيبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية خنشلة)، مذكرة
مكاملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص: إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم
السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، -قالمّة- الجزائر، 2016/2015، ص 17.

3 - فراحي وهيبة، المرجع السابق، ص 6.

4 - جميلة ذهيبية، المرجع السابق، ص 17.

لإضافة إلى الخصائص السابقة، يمكن أن نذكر ما يلي¹:

_ السرعة والوضوح: ضمان سرعة فائقة في إنجاز المعاملات وإرسالها واستقبالها.

_ إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها دوائرها حسب برامج معينة ويتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومة بطلب معاملة ما.

_ التفاعل الآني على مدار الساعة، هنا وفي كل مكان: هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما أنه يعمل وفق قاعدة 24 سا/اليوم و7 أيام في الأسبوع.

_ الرقابة المباشرة والصادقة: ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكمرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا يصبح لدى الإدارة الأداة المضمونة الصادقة، التي تقيم بها أنشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات فضلا عن بطء هذا الأسلوب، ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين، إحدهما تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريرا عن موقع ما، ويتابعوا سير العمل فيه وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة، وتسمع أيضا كل ما يدور فيه.²

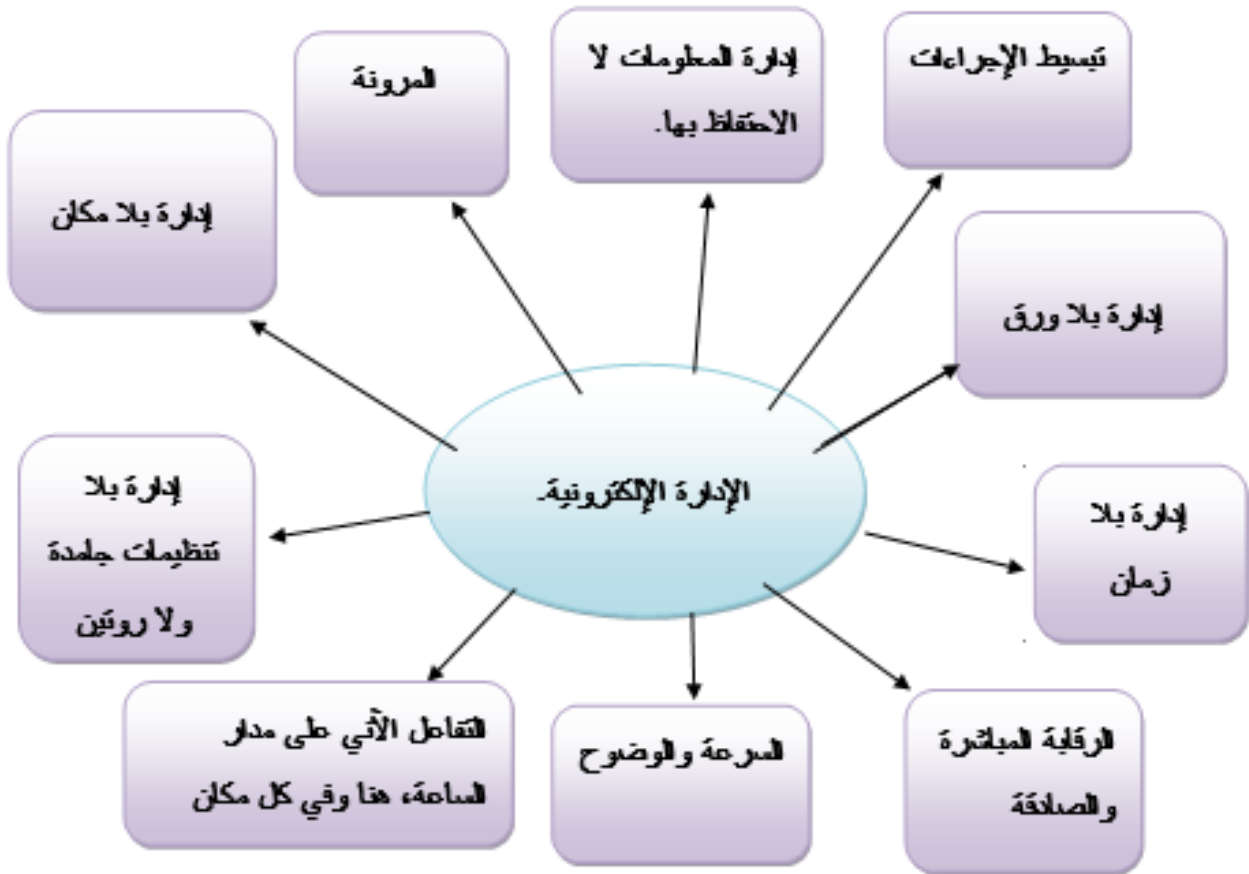
1 _ طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، ط 1، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007، ص 19.

2 _ حسين بن محمد الحسن، الادارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة، من 01 إلى 04 نوفمبر 2009، ص 21.

_ المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها.

_ تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.¹

الشكل رقم 01: خصائص الإدارة الإلكترونية:



¹ - عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص 18.

من خلال ما تقدم من تعاريف وخصائص الإدارة الإلكترونية يمكن وضع مقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية، هذا ما يوضحه الجدول التالي:¹

الجدول رقم 01: المقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية:

أساس المقارنة	الإدارة الإلكترونية	الإدارة التقليدية
طبيعة الوسائل المستخدمة في الاتصال.	الوسائط الإلكترونية.	مراسلات ورقية اتصال مباشر
نوعية الملفات المستخدمة	ملفات إلكترونية.	ملفات ورقية.
مدة استرجاع المعلومات.	سهولة استرجاع المعلومة نتيجة لتوفر قواعد بيانات كبيرة جدا.	صعوبة في استرجاع المعلومات لكثرة الملفات الورقية.
الموثوقية.	إن توفر نظام حماية المعلومات مما يوفر موثوقية عالية.	إن عدم توفر نظام حماية المعلومات مما ينتج عنه موثوقية أقل.
نوع التنظيم.	تنظيم شبكي مرن.	تنظيم هرمي جامد.
مدة الخدمة.	24/24 ساعة و 7/24 أيام.	يعتمد علي الأفراد والمعلومات.
معيار نجاح الإدارة.	تعتمد علي التفاعل والعمل في بيئة تتسم بشفافية المعلومات.	تعتمد علي حجب المعلومات لاعتبارات سرية.

¹ - محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، ط 1، عملن: دار كنوز المعرفة، 2007، ص ص (21 - 23).

المصدر: من أعداد الباحثة:

مينة العمودي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير - دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية ولاية بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2018/2017، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص ص 9-10.

المبحث الثاني: متطلبات وتقييم الادارة الالكترونية.

تعتبر عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تشمل نظاما متكاملًا من المتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية، والأمنية باعتبارها تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل معها، وهذا ما يدفعنا إلى ضرورة التطرق إلى مختلف المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

1: المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

أ: وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية مع ضرورة الاستعانة بمختلف الجهات الاستشارية لتجسيد المواصفات والمقاييس الخاصة بالإدارة الإلكترونية.

ب: القيادة والدعم الإداري: وتعتبر من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان. وتعد القيادة المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها؛ إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، ويجب على القيادة الالتزام بدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة بالإضافة إلى متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات الخاصة مما يضمن نجاح المشروع وتطويره. كما أن فناعة

واهتمام القيادة الإدارية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات يعتبر أحد العوامل المحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ت: توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكلم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

ث: تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل (إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تسير التطور التكنولوجي).

ج: متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.¹

2: المتطلبات البشرية والتقنية:

للإدارة الإلكترونية مجموعة من المتطلبات البشرية والتقنية:

أ: المتطلبات البشرية: إن توفر القوى البشرية القادرة على التعامل الإداري الإلكتروني يعد العنصر الفاعل والأهم في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، فهم يمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري ويتولون التخطيط

¹ — عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر (دراسة سيكولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة)،

أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص: إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر — بسكرة —، الجزائر، 2016/2015، ص 73.

الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية وتنفيذها والتغلب على مشكلاتها، فالإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحاسب وطرق إدخال البيانات واسترجاعها وحفظها ونقلها وأرشفتها أو التعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات وطرق تنفيذ الرقابة الإلكترونية.¹

هذا كله يتطلب عناصر بشرية مدربة يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر تنظيمات وتطبيقات الإدارة الإلكترونية ومما لا شك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتميئها في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية مما يسهل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية.²

ترتبط المتطلبات بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة وتمثل رؤية الملك عبد الله الثاني عربيا إحدى الاستراتيجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتحول إلى اقتصاد المعرفة، والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، والاهتمام بإصلاح القطاع العام واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية.³

1 — ساسي مريم، المرجع السابق، ص 14.

2 — حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2006/2007، ص 25.

3 — — ساسي مريم، المرجع السابق، ص 15.

3: المتطلبات المالية¹:

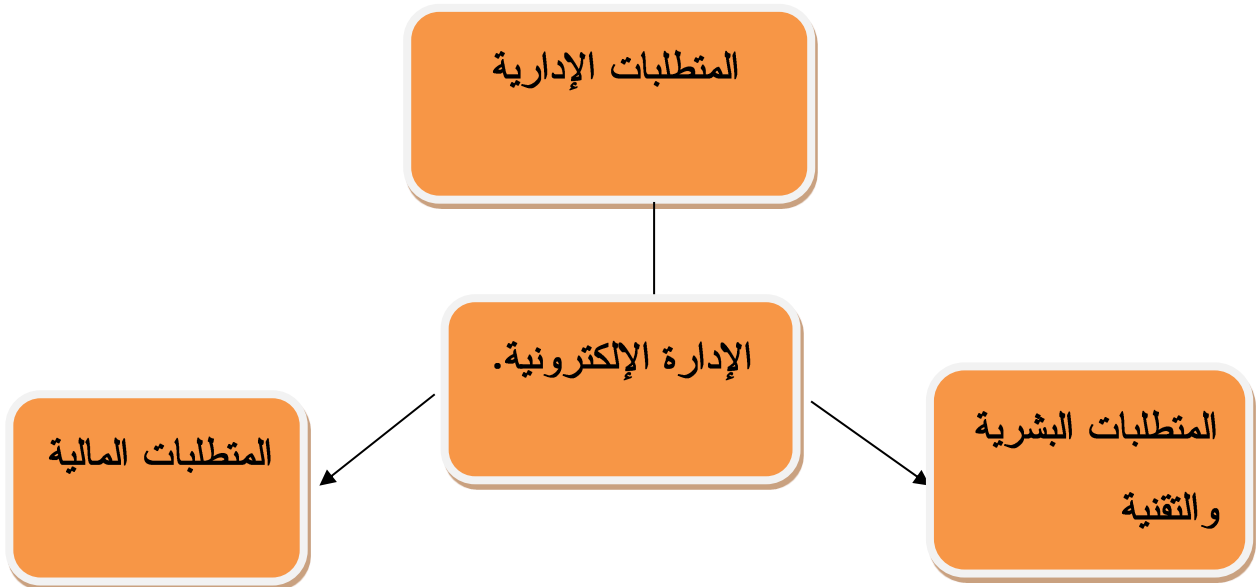
_ الدعم المالي لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وانشاء المواقع وربط الشبكات.

-الدعم المالي اللازم لتصميم و تطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

-الموارد المالية اللازمة للاستعانة بالمدرسين و المؤهلين لتدريب القوى البشرية العاملة.

_ الموارد المالية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية.

شكل رقم 2: يبين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.



¹ -ساسي مريم، المرجع السابق ص 17.

إن للإدارة الالكترونية عدة مزايا وسلبيات تتمثل في:

1: المزايا¹:

_ سرعة أداء الخدمات: حيث بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم القيام بها في وقت محدد قصير جدا.

_ تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع بما يفيد وإحالته إلى موظف آخر.

كذلك أن بإتباع نظام الادارة الالكترونية فان التكلفة تقل كثيرا، وذلك نظرا لاستخدام الحاسب الآلي والذي يوفر الأدوات والأوراق الكتابية وتقليل من عدد الموظفين مما يؤدي الي السرعة في الخدمة.

_ اختصار الإجراءات الإدارية :للقضاء على البيروقراطية فانه بإتباع طريق الإدارة الالكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، فمن خلال موظف واحد يمكن إنهاء المعاملة المطلوبة وهذا من دون رجوع الموظف إلى رؤسائه من اجل حصول على موافقة بل

¹ عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة دولية علمية محكمة-تصدر عن معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، المركز الجامعي نور البشير بالبيض -الجزائر، ع 2، جامعة اليرموك -الأردن، أكتوبر، 2015، ص 15.

عليه فقط العودة إلى قاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف.¹

_ دقة الجودة الخدمة المقدمة: حيث يعتمد نظام الإدارة الالكترونية على حاسب الآلي، والذي ثم إمداده بالمعلومات والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات، ومن ثم فإنه لا وجه للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الالكترونية.

_ القضاء على الفساد الإداري: لما كان نظام الادارة الالكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة الكترونية، حيث يمكن لصاحب الخدمة من خلال الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بجهة الإدارة تحديد الخدمة المطلوبة، ومرادها، وإجراءاتها، تكلفة المقررة للحصول عليها، ومن ثم فإنه لا وجه لعلاقة مباشرة بين أي موظف وطالب الخدمة، ومن ثم تقل فرص انتشار جرائم الفساد من الرشوة إلى واسطة ومحسوبة.²

2: سلبياتها³:

_ البطالة: فإنه تطبيق هذا النظام يؤدي زيادة نسبة البطالة حيث تمكنه لجميع الخدمات، ولم تعد الحاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد.

_ المساس بالصحة العامة: فمن خلال استخدام الانترنت للحصول على كافة الخدمات لفترات زمنية طويلة فإنها تؤثر على صحة الفرد طالب الخدمة، وخاصة حاسة النظر.

¹ _ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية وتطبيق، د.ط، مصر، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص 56.

² _ صفوان المبيضي. الحكومة الالكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية. الأردن، د.د.ن، 2011، ص 32.

³ _ عبد الله حاج سعيد، المرجع السابق، ص ص 16 - 17.

كذلك المداومة على استخدام هذه الشبكات بفقد الفرد فرصة التكيف مع المجتمع المحيط به، بسبب العزلة التي يفرضها الشخص على نفسه.

_المساس بالحق في الخصوصية: يعتبر من أهم الحقوق التي حرصت اغلب التشريعات على تنظيمها وكفالة حمايتها فأفردت له العديد من النصوص.

المبحث الثالث: أهداف ووظائف الادارة الالكترونية.

إن أهداف الإدارة الإلكترونية تتمثل في¹:

-انجاز سريع للأعمال و اختصار زمن التنفيذ في مختلف الاجراءات.

-تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية.

_ الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.

إمكانية أداء الأعمال عن بعد.

_ تقليل التكاليف.

تطوير الادارة بشكل عام، وذلك باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة، والتي من شأنها تطوير العمل الاداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الاطارات القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.

_ توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوي العملية الرقابية.

¹ - مغربي شهرزاد مروي، حاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص: القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة- ، الجزائر، 2021/2020، ص 17.

- _ محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- _ إيجاد مجتمع قادر علي التعامل مع معطيات العصر التقني.
- _ تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبة.¹
- _ تحسين استجابة الادارة الالكترونية لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة.
- _ تسعى مشاريع الادارة الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين، وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة للإدارات العامة.
- _ توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الحكومة في إطار تحسين علاقاتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين، ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر الادارة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي.
- _ خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج و تنمية معارف و مهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.²
- _ إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

¹ - قوبجيل رزقي، خلفاوي حسين، الادارة الالكترونية بين تحديد مفهوم ومتطلبات التطبيق، المجلة الافريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الانسانية والاجتماعية، ع 2، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، جانفي 2023، ص 111.

² - حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الالكترونية في الجزائر (دراسة في إمكانية التطبيق)، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص: السياسة العامة والإدارة المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد خيذر بسكرة، الجزائر، 2013/2012، ص ص 26 - 27.

_ تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.

_ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.

_ تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

_ تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.

_ توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

_ توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

_ التعلم المستمر وبناء المعرفة.

_ زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

أما عن وظائف الادارة الالكترونية، حيث تفرض طبيعة الإدارة

الالكترونية وخصائصها مجموعة من الوظائف التي لم

تكن في مقـدور الإدارة التقليدية ممارستها، فهناك مهام جديدة وواقع مغاير

تمارس فيه الإدارة الالكترونية عملها حيث تكسر الإدارة الالكترونية طرق

العزلة الذي تدور داخله ممارسات الإدارة التقليدية ومعاملاتها فتتيح

الإدارة الالكترونية إمكانية الاندماج في الانترنت، بوصفه فذة لها وتصبح

الهيكل الإدارية مرنة التعامل مع الإدارة في ظل الإدارة الالكترونية.

وهذه الوظائف هي:

1: التخطيط الإلكتروني: يعتبر التخطيط الوظيفية الإدارية الأولى الأساسية بالمقارنة مع

بقية الوظائف الإدارية(التنظيم- صنع واتخاذ القرارات- القيادة- الرقابة)، ومن البديهي

التأكيد على أن لا عملية إدارية و لا إدارة أصلا بدون التخطيط، إنه العمل الرئيسي

الملازم للمنظمة ويعرف التخطيط بأنه عملية وضع الأهداف وتحديد ما يجب القيام به

لإنجازها خلال فترة زمنية محددة وضمن ظروف ومعطيات محددة، ويتصف التخطيط بثلاث خصائص تعد بمثابة ثلاث تحديات للإدارة وهي: توقعي ومستقبلي في طبيعته- يترجم بجملة من القرارات والإجراءات- يركز على الأهداف المستقبلية المرغوبة مع

الالتزام بالمراحل الخاصة بذلك واستخدام مختلف الطرق والمناهج لتنفيذ الخطط.¹ حيث أنه هناك فرق بين التخطيط الالكتروني والتقليدي من حيث أن في التخطيط الالكتروني الأهداف مرنة وعامة وأنيقة واحتمالية بدرجة عالية فضلا عن كونها قابلة للتجديد والتطوير المستمر، أما في التخطيط التقليدي فالأهداف محددة وواضحة بحيث يمكن تنفيذها في السنة القادمة.

كذلك في التخطيط الالكتروني، تدفق المعلومات باستمرار لذا يكون التخطيط مستمر، أما في التخطيط التقليدي، يكون التخطيط زمنيا متقطعا من خلال استخدام التقارير بأنواعها المختلفة.

كذلك من حيث تقسيم العمل، فالتخطيط الالكتروني، المخططون هم المديرون والعاملون أي استخدام مدخل الجميع في كل الاتجاهات الشبكية، أما في التخطيط التقليدي المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون من خلال استخدام مدخل أعلى-أسفل.

¹ - إلهام شيلي، واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية (دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية - سكيكدة -)، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الأورو المغاربي، م 12، ع 01، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، جوان 2019، ص ص 469-470.

التركيز في التخطيط الالكتروني عند إعداد الخطط على الأسواق المتغيرة والزبائن وحاجاتهم المحتملة، أما في التخطيط التقليدي فترتكز الخطة على النظام التشغيلي والقدرات الجوهرية داخل المنظمة.¹

2: التنظيم الالكتروني:

إذا كان التخطيط هو الأكثر ارتباطاً بالزمان من حيث وضع الخطة المتعلقة بما تسعى إليه الشركة من أهداف وتحديد الوسائل الضرورية لتحقيقها في الفترة القادمة (فترة الخطة)، فإن التنظيم هو الأكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية والرسمية التي تكون أكثر كثافة ووظيفية خارج المؤسسة. وللتنظيم عدة تعريفات منها أن التنظيم هو تحديد الأنشطة الضرورية لتحقيق أهداف المنظمة وإسناد كل مجموعة من الأنشطة إلى مدير يتمتع بالصلاحيات اللازمة لأداء الأنشطة بمعونة مرؤوسيه.²

كما يعرف التنظيم بأنه ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وإن هذا التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم والتي يمكن تحديدها فيما يلي :

أ: الهيكل التنظيمي:

1 - سوسن زهران المهدي، تكنولوجيا الإدارة الحكومية

الالكترونية، عمان، دار أسامة للنشر، 2011، ص 98.

2 - - إلهام شيلي، المرجع السابق، ص 470.

وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف المنظمة، وهو الذي يعطي القوام الصلب لها ولأقسامها والوظائف مكونة بحدود واضحة ولا يمكن تجاوزها.¹

ب: التقسيم الإداري:

وهو قاعدة تجميع المراكز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام، والخبرة التنظيمية في هذا المجال أوجدت التقسيمات الإدارية علي أساس الوظيفة، المنتج، الزبائن، المناطق الجغرافية ... إلخ .

وعلى الإدارة وجميع العاملين الالتزام بالتقسيم الإداري ومتطلباته الوظيفية في توجيه وإنجاز الأعمال حسب ذلك .

ج: سلسلة الأوامر:

وهو ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم العليا إلى مستويات التنظيم الدنيا التي توضح من يأمر ومن يتبع من في هذه المستويات.²

3: القيادة الالكترونية:

واجهت القيادة في السابق تحديين أساسيين تمثلاً في المهام والعاملين، ومع تطور الفكر الإداري تحولاً إلى مدخلين في القيادة، وهما: المدخل المرتكز علي المهام والمدخل المرتكز علي العاملين .

1 - سوسن زهران المهدي، المرجع السابق، ص 99.

2 - قويدل رزقي، المرجع السابق، ص 115.

حيث يمثل الأول المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم المتمثل في قوة المركز الإداري وقوة العاملين، أما الثاني فهو المدخل الناعم القائم على القوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين.

ومع أن هذين المدخلين يلخصان عموماً كل التطور الذي حصل لأكثر من قرن من الزمان في مجال القيادة، فإن التطورات الكثيرة التي تحققت في هذا المجال، أدت إلى تطوير المدخلين السابقين نحو أن يكون الأساس في المدخل المرتكز على المهام هو التكنولوجيا، وأن يكون المدخل المرتكز على العاملين أكثر تركيزاً على الزبون، وهذا هو المشهد العريض الذي كان يتطور بوتيرة اعتيادية عندما بدأ الانتقال في استخدام الإنترنت، حيث ظهرت القيادة الإلكترونية¹.

وتعرف القيادة الإلكترونية على أنها القدرة على التأثير في الآخرين وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف وهي التي تجمع المجموعات البشرية وتحفزها على العمل. وأدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية.

4: الرقابة الالكترونية: تعرف الرقابة بشكلها التقليدي بأنها متابعة العمل وقياس الأداء والإنجاز الفعلي له ومقارنته بما هو مخطط باستخدام معايير رقابية، بحيث تحدد الإنجازات الإيجابية التي يجب تدعيمها والانحرافات السلبية التي يجب معالجتها وتلافيها مستقلاً، وبالتالي تحقيق الأهداف المطلوبة.²

ومن أبرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي، وهذا ما يظهر واضحاً في كون الرقابة هي المرحلة التي بعد التخطيط والتنفيذ.

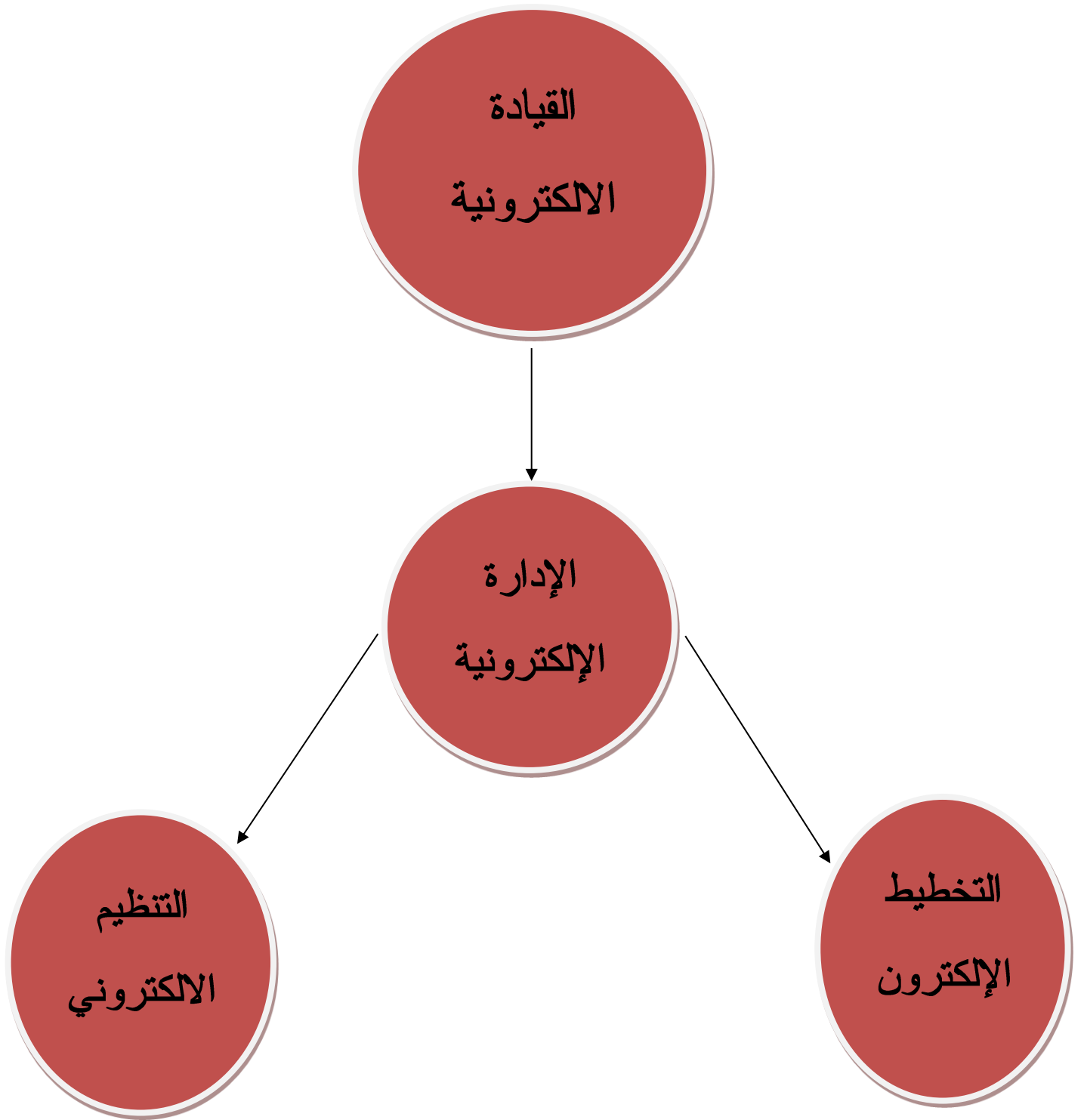
¹ — عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 62.

² — صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 42.

أما الرقابة الإلكترونية فإنها أكثر قدرة علي معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أو لاً بأول وبالوقت الحالي، بالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدي المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ و الاطلاع بالتالي علي اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت إلى المسؤولين عن التنفيذ.¹

¹ – قويجيل رزقي، المرجع السابق، ص 116.

شكل 3: يبين وظائف الإدارة الإلكترونية.



الفصل الثاني: جائحة

كورونا واستمرارية

الخدمة العمومية

الفصل الثاني: جائحة كورونا واستمرارية الخدمة

العمومية.

يرتكز مبدأ استمرارية مرفق العام علي ضمان حق المستفيدين من الحصول علي خدمات المرفق العام بشكل دائم و منتظم، غير أن انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) في العالم و وصوله للجزائر من خلال حالات وافدة، فرض علي السلطات العمومية اتخاذ حزمة من الإجراءات و التدابير الاحترازية والوقائية بهدف الحفاظ علي النظام العام الصحي، و من أبرز هذه التدابير؛ فرض العزل الجغرافي، إجراء الحجر المنزلي -الكلي و الجزئي -وكذا غلق المدارس والجامعات وأماكن التجمعات، وبذلك فإن أثر هذه الإجراءات يمتد إلي المرافق العامة باعتبارها مكان لتجمع المواطنين بشكل دائم و مستمر و حفاظا علي صحة و سلامة المرتفقين، لجأت الحكومة لا و ضع جملة من الآليات - الحلول -مواجهة انتشار هذا الوباء داخل المرافق العامة من جهة و لضمان مبدأ استمرارية من جهة آخر ، لاسيما من خلال تنظيم عمل المرفق العام خلال هذه الفترة الاستثنائية و كذا اللجوء إلي توظيف و استعمال التكنولوجيا الحديثة، تسهيلا للانتفاع بالخدمة العمومية.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، يتضمن المبحث الأول مفهوم مبدأ استمرارية الخدمة العمومية وتطبيقاتها، أما المبحث الثاني فقط تطرقنا فيه إلى مفهوم الخدمة العمومية، بينما المبحث الثالث فتطرقنا فيه إلى الادارة الالكترونية كألية لتحقيق ديمومة واستمرارية الخدمة العمومية في زمن كورونا.

المبحث الأول: مفهوم مبدأ استمرارية الخدمة العمومية

وتطبيقاتها.

إن مفهوم الاستمرارية بالمعنى الواسع يمتد إلى فكرة استمرارية الدولة، بكل سلطاتها الثلاثة التشريعية والتنفيذية والقضائية والمؤسسات الدستورية الأخرى المنصوص عليها، أما المفهوم الضيق لها فيكون عند ارتباط هذا المصطلح بالمرفق العمومي تحديدا وبذلك يمكن تعريف الاستمرارية بأنها " السير العادي والمنتظم للمرفق العمومي على اعتبار مضمون الخدمة".¹

يعد هذا المبدأ من بين المبادئ الأساسية التي تعتبر بمثابة القانون العام للمرافق العامة استخلصت من فقه قضاء مجلس الدولة الفرنسي من قبل الفقيه " لويس رولند"، حيث أقر مجلس الدولة الفرنسي بأن مبدأ، وان كان هناك من أدرج مبدأ استمرارية المرافق العمومية كالنظام من استمرارية المرفق العمومي يعد مبدءا أساسيا، إلا أنه في الحقيقة مبدأ أساسي يحدث التزامات تقع على عاتق الهيئات أو الأشخاص الموكل لها التزامات هذه المرافق تسيير المرفق ورقابته وهي تشكل في حد ذاتها ضمانات.²

ويقصد بهذا المبدأ أن: " نشاطات المرافق العامة لا يمكن من الناحية المبدئية أن تعرف التوقف أو الانقطاع، نظرا لكون هذه النشاطات تعد ضرورية لحياة المواطنين

¹ — بالمهدي ابراهيم، مبدأ استمرارية المرفق العمومي في النظام القانوني الجزائري، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، ع 1، جامعة محمد خيضر-بسكرة -، الجزائر، مارس 2016، ص 122.

² — محمد أمين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، ترجمة: رحال بن اعمر ورحال موالى ادريس، الجزائر، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، ص 119.

مما يترتب عليه أن الإخلال بمبدأ الاستمرارية من شأنه أن يؤدي إلى المساس بالأهداف التي أنشأت من أجلها المرافق العامة".¹

كما يقصد به استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد؛ وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهم يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل، أو تعطل وسائل المواصلات العامة.²

تعد قاعدة الاستمرارية من أهم القواعد التي تحكم سير المرافق العامة سواء كانت إدارية أم اقتصادية، وتستند إلى أهمية وحيوية الخدمات التي تؤديها المرافق العامة ومدى جسامه الأضرار التي تصيب الدولة والأفراد جراء توقف مرفق ما، أو تعطله-ولو لفترة وجيزة- عن تقديمها، ويكفي تصور مدى الاضطراب الذي يصيب حياة الأفراد إذا انقطع التيار الكهربائي لمدة طويلة، أو نشاط مرفق النقل ليوم أو يومين، فالمواطن يخطط لتصرفاته معتمدا على وجود مرافق تعمل بانتظام.³

كما أن مبدأ الاستمرارية يفترض العمل الدقيق والمنتظم للمرفق، بحيث يجب أن يفتح في الساعة المحددة ولا يمكن أن يقل بطريقتة مسبقة، وإلا عد خطأ مرفقيا ولا يمكن أن ينقطع المرفق عن العمل إلا في الحالات المنصوص عليها في القوانين والأنظمة وحالات

¹ - محمد كرامي، القانون الإداري، (التنظيم الإداري والنشاط الإداري)، المغرب، دط، الدار البيضاء 2015، ص 294.

² - نادية بوخرص، الإدارة الالكترونية وأثرها على مبدأ استمرارية المرفق العام، مجلة الحقوق والحريات، م 10، ع 01، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، أبريل 2022، ص 1762.

³ - زكريا المصري، أسس الإدارة العامة، (التنظيم الإداري، النشاط الإداري)، دط، مصر، ار الكتب القانونية ودار الشتات للنشر والبرمجيات، 2007، ص 962.

القوة القاهرة، حيث يعتبر أكثر المبادئ وزناً لأن القضاء الإداري كثيراً ما اعتمد عليه في صياغة بعض النظريات، منها نظرية الظروف الاستثنائية ونظرية الموظف الفعلي¹. وبذلك يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في الحالات التي يتعذر على الهيئات المعنية بتقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها².

وتجدر الإشارة إلى أن مضمون مبدأ الاستمرارية ليس واحداً في جميع المرافق العامة، فإذا كانت بعض المرافق تستدعي السير الدائم والمتواصل كمرفق الأمن والدفاع و المستشفيات والحماية المدنية، فإن بعض المرافق الأخرى تعني الاستمرارية فيها العمل المستمر وفقاً لدوام وتوقيت يومي محدد، مثل مرفق الحالة المدنية البريد، التعليم ومرفق العدالة، ويعود للقاضي الإداري تحديد مضمون الاستمرارية بشكل يسمح للمواطنين من الحصول على الخدمات من المرفق العام³.

ويقصد بمبدأ الاستمرارية أنه: " يجب على المرافق العامة أن تؤدي وتقدم خدماتها للجمهور بانتظام واطراد أي بصورة مستمرة تلبية للاحتياجات العامة القائمة والدائمة". وأيضاً هو: " السير العادي والمنتظم للمرفق العمومي على اعتبار مضمون الخدمة"⁴.

ويعني هذا المبدأ استمرار النشاط الذي يقوم به المرفق العام وبانتظامه دون توقف أو انقطاع؛ وذلك أن المرفق العام لم ينشأ إلا لإشباع حاجات عامة بلغت من الأهمية درجة

1 - نادية بوخرص، المرجع السابق، ص ص 1762 - 1763.

2 - زكريا المصري، المرجع السابق، ص 963.

3 - محمد كرامي، المرجع السابق، ص 295.

4 - مقيمي ريمة، مدى تأثير جائحة فيروس كورونا المستجد على مبدأ استمرارية المرفق العام في الجزائر، ج 1، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، م 12، ع 1، . جامعة 08 ماي 1945 قالمة، جانفي 2021، ص

جعلت السلطة العامة تعتبرها مرفقا عاما بصفة مستمرة ومنتظمة ويبقى التأكيد دائما على أن هدف المرفق العام يشمل في تحقيق المصلحة العامة مهما كانت طبيعته إداريا، أو صناعيا، أو تجاريا...)، ومهما كان تسييره عن طريق شخص عمومي أو خاص، وهناك من أشار أن قاعدة استمرارية المرفق العام أكثر من ضرورة من الناحية السياسية و الاجتماعية.¹

حيث تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها، لهذا فإن ضمان الاستمرارية يعتبر مبدأ أساسيا لقيام الخدمة العمومية. ويعتبر مبدأ استمرارية الخدمة العمومية كامتداد لاستمرار الدولة، لذا فإنه يتعين عليها بذل كل الجهود لتجنب عدم الانتظام الذي ينتج عنه انقطاع الخدمة. كما أن مبدأ الاستمرارية هو مبدأ مفروض على مسيري الخدمة العمومية " فالحفاظ على أداء مستمر للخدمة يشير إلى أن الاستفادة من الخدمة، سوف يكون مرضيا للجميع. ومن بين حالات عدم الرضا مشكلة الإضراب في المؤسسات العامة، حيث نجد بعض القوانين قد حددت أو قيدت قانون الإضراب أو منعه في بعض القطاعات، فهو يعتبر بالنسبة لمقدمي الخدمة العمومية خطأ يعاقب عليه إداريا وأكثر من ذلك، يمثل جريمة عند ديجي².

أما عن تطبيقات مبدأ استمرارية الخدمة العمومية، فنجد سندها من خلال عدة ضمانات منها:

1: تنظيم ممارسة حق الإضراب: إن تطبيق مبدأ الاستمرارية يتعارض مع قاعدة أساسية أخرى ومع حرية هامة وهي الحق في الإضراب، وقد أكدت المادة 36 من

¹ — شمامي رفيقة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استمرارية سير المرافق العمومية (دراسة حالة بعض المرافق العمومية الجزائرية في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19)، مجلة جديد الاقتصاد ، م 17، ع 01، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ديسمبر 2022، ص 355.

² — مقيمي ريمة، المرجع السابق، ص 34.

قانون الوظيفة العمومية على أن هذا الحق يمارس في إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما. غير أنه يمكن التساؤل، هل مفهوم المنفعة الحيوية المذكور في نص الدستور هو مفهوم ثابت أم مرن؟ فالحقيقة أن مفهوم المنفعة قد يتغير مساحة ودرجة من زمن إلى آخر، وهذا ما لا يقيد المجال أمام المشرع حيث يبقى مفتوحا.

بالنظر إلى نص الدستور فإنه يحق للمشرع التوفيق بين الدفاع عن المصالح المهنية حيث يعد الإضراب وسيلة لذلك، والحفاظ على المصلحة العامة لأن طبيعة الإضراب قد تلحق ضررا بها. وهذا ما أكده المجلس الدستوري الفرنسي بمناسبة نظره في دستورية القانون المعدل لأحكام القانون رقم 74-696 المؤرخ في 07 أوت 1974 المتعلق بالإذاعة والتلفزيون.¹

2: تنظيم استقالة الموظفين.

تعتبر طريقة تمكن الموظف، بناء على رغبته، من ترك الوظيفة نهائيا بصورة قانونية، و التي نص عليها الأمر 06 - 03 المتضمن القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية في المواد من 216 إلى 220.²

فالاستقالة حق يمكن استعماله في أي وقت ومن ثم لا يجوز إرغام أي موظف عن أداء عمل لا يريده إلا أن ارتباط هذا الحق بالمرافق العمومية قد يؤثر سلبا على سير هذه الأخيرة بانتظام واطراد.

3: عدم جواز الحجز على أموال المرفق العمومي.

¹ -بالمهدي ابراهيم، المرجع السابق، ص 125.

² - المواد من 216 إلى 220 من - الامر رقم 03/06 المتضمن القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية،

المؤرخ في 15 يوليو 2006، ج ر العدد 46 المؤرخة في 2006/07/16.

على خلاف القاعدة العامة التي تجيز الحجز على أموال المدين الذي يمتنع عن الوفاء بديونه لا يجوز الحجز على أموال المرافق العمومية وفاء لما ينقرر في ذمتها وذلك لما يترتب عنه من تعطيل استمرارية أداء خدمات التي تقدمها، حسب المادة 689 من القانون المدني الجزائري " لا يجوز التصرف في أموال الدولة، أو حجزها، أو تملكها بالتقادم".¹

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية.

الخدمة العمومية هي نتاج عمل المرافق العمومية بصفة عامة، وهي حلقة الوصل بين الدولة والمرفق أي المواطن المتلقي للخدمة العمومية وبذلك هي الحلقة الأهم لضمان رضى هذا المرتفق ولمحاولة تحسين العلاقة بين الدولة والمواطن، هذه العلاقة التي عرفت تذبذب وكل الصلاحيات تنادي بتحسينها خاصة خلال سنوات الثمانينات، ولكن تركيزا المنظومة الجزائرية فيكل الفترات كان على تطوير وإصلاح الهياكل دون التطرق للخدمة العمومية كنتيجة لعمل هذه الهياكل.²

يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العلاقة التي تربطهم بها.³

يقصد بالخدمة العمومية مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تميز، حيث تقوم هذه الخدمة على

¹ - مغني منيرة، المرجع السابق، ص 1241.

² - ظريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، ع 4، جامعة محمد بوضياف - مسيلة -، الجزائر، ديسمبر 2016، ص 134.

³ - حرشاوي مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، (دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة)، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2015/2016، ص 6.

أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها¹.

كما عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها: " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتؤمن رفاهته والتي يجب توفرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين".²

أما بالنسبة للمشرع الجزائري نجد أنه حاول وضع تعريف للخدمة العمومية في مجال السمع البصري وذلك بموجب القانون رقم 14 - 04 المؤرخ في 24/02/2014 المتعلق بقانون السمع البصري³، حيث عرفت المادة 07 منه الفقرة السادسة الخدمة العمومية للسمع البصري هي: " نشاط للاتصال السمع البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يشغل خدمة الاتصال السمعي البصري في ظل احترام مبادئ المساواة والموضوعة والتكليف والاستمرارية ".

¹ - غالم الهام مصطفى، الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري (نظرية وآليات التطبيق، تجربة الجزائر)،

المجلة المصرية لعلوم المعلومات، م 5، ع 2، الجزائر، أكتوبر 2018، ص 222.

² - العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات

والبحوث الاجتماعية، ع 9، جامعة الوادي، الجزائر، ديسمبر 2014، ص 40.

³ - المادة 07 من القانون رقم 14 - 04 المؤرخ في 24/02/2014، المتعلق بقانون السمعي البصري، ج ر، ع

16، المؤرخة في 23/03/2014، ص 8.

وقد عرف الميثاق الافريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد باديس أبابا بتاريخ 31 جانفي 2011 الخدمة العمومة في نص المادة الأولى منه على أنها " أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة تم القيام بها تحت سلطة الإدارة".¹

حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي²:

1: الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثال ذلك عندما يدخل مريض المستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة.

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

¹ – لمرسوم الرئاسي رقم 12 – 415، المؤرخ في 2012/12/11، يتضمن التصديق على ميثاق الافريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المعتمد باديس أبابا بتاريخ 2012/01/31، ج ر، ع 68، مؤرخة في 2012/12/16، ص 5.

² –الدرجة العلمية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، ع 7، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، ديسمبر 2021، ص 23.

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

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

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

2: نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم جميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكليين:

_ خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة المواطن.

_ خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفنية.

غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية في نظام الخدمة بالنسبة للجمهور، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العمومية كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقاً من الخدمات التي تقدمها الوكالة الولائية للتشغيل بالشلف من خلال عملية تسجيل

¹ - ثابت، عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، د.ط، الأردن، الدار الجامعية، 2009، ص

طالب العمل إذ عليه التوجه لمكتب التسجيل بالوكالة وتقديم شهادة أصلية والمؤهلات التي يملكها وعليه الانتظار قليلا ليمنح له وصل التسجيل وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن لأنه يراه بنفسه، يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة، غير أنه حيث يحصل على الخدمة المطلوبة يتطلب الأمر مهام و أعمال أخرى تتم داخل مكتب الخدمة مثل الفحص في قوائم المسجلين وهذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي الذي لا يراه المواطن وهو ضروري الاستكمال الخدمة وتقديمها.

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات جند التقسيم التالي¹:

_ خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسالته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

_ الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها):

مثل التموين بالماء، الكهرباء، الغاز، والنقل الخ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة ويتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

_ خدمات ذات طبيعة اجتماعية: يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على

¹ - عطار نادية، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبو بكر بالقياد، تلمسان، الجزائر، 2016/2015، ص 72.

المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات، ومن بني هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا.

_ خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات وغيرها.

تمثل الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، إذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة حول نمط الخدمة العمومية المقدمة إذ ساهم هذا البديل في ظهور نمط جديد يسطح عليه الخدمة العمومية الإلكترونية.

تعرف الخدمة الإلكترونية على انها "كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا"، وهي كذلك "ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية.¹

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية كألية لتحقيق ديمومة

واستمرارية الخدمة العمومية في زمن كورونا.

تخضع المرافق العمومية على اختلاف أنواعها وتصنيفاتها والقوانين التي تحكمها لمبدأ استمرارية الخدمات العمومية بانتظام واستمرار في جميع الظروف وخصوصا اوقات الازمات، كأزمة تفشي فيروس كورونا المستجد 19 " coved، وما يستتبع وراء ذلك

¹ — سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، المركز الجامعي، ع 4، الجزائر، ديسمبر 2018، ص 71.

من اتخاذ مجموعة من التدابير اللازمة لتأمين استمرارية الخدمة العمومية، كاعتماد أسلوب الإدارة عن بعد أو ما يمكن اصطلاحه بالإدارة الإلكترونية.¹

إن الاهتمام المتزايد في الجزائر بتحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة العمومية من خلال إنشاء بنية تحتية معلوماتية إلى جانب عصرنة إدارتها باعتمادها الإدارة الإلكترونية خاصة في زمن كورونا اين عرفت نظام التباعد وغلق الادارات خشية من انتقال الفيروس من شخص لأخر مما سهل نظام الادارة الرقمية في تقديم خدماتها عن بعد كمحاولة منها لتحسين جودة خدماتها، خاصة وأن نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح و الوضوح و الدقة في تقديم الخدمات، وانجاز المعاملات، و بالتالي يمثل ثورة و نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية.²

إن الوضعية التي تعيشها الجزائر جراء تفشي وباء كورونا المستجد، فرضت عليه إعلان حالة الطوارئ الصحية واتخاذ مجموعة من الإجراءات ذات الطابع الوقائي والتي تحد من استمرارية سير المرافق العمومية بانتظام واضطراد حماية للأمن الصحي للمواطنين/ات.

منها توقيف الدراسة الحضورية بالمؤسسات العمومية والخصوصية بمختلف مستوياتها وأسلاكها وإغلاق العديد من الفضاءات ولاماكن العمومية، وكذا توقيف بعض المرافق المرتبطة بخدمات موجهة للمواطنين، مع الإبقاء على المرافق العمومية الحيوية لأداء خدماتها، باعتماد أسلوب الرقمنة والعمل عن بعد في إطار الخدمات الإلكترونية،

¹ — علاء الدين أمزيان، الإدارة الإلكترونية في زمن كورونا (العمل عن بعد بالإدارات العمومية المغربية نموذجاً)، مذكرة لنيل درجة ماستر، تخصص: الحكامة وسياسة الجماعات الترابية، جامعة تطوان، المغرب، د.ت.م، ص 3.

² — رحاوي عبد الرحيم، قاسم خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، م 1، ع 03، جامعة بشار، الجزائر، أوت 2017، ص 106.

كإجراء موازي ومواكب للحد من انتشار وباء كورونا المستجد ويصيب أو اسط الموظفين والمرتفقين¹.

لا شك أن تقديم الخدمات الإلكترونية -وفق برنامج معد سلفا-سيفقل من خطورة الأمر وسيأمن تفعيل هذا المبدأ، ويفتح آفاقا للإدارة لتعميم أساليب التكنولوجيا والاتصالات بما يجعل المرفق قائم من حيث استمرارية خدماته بعيدا عن الروتينية والتعقيد التي تتسم به الأساليب التقليدية للإدارة، إذ في لواء هذا النظام يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية والمعلومات الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت شاء على مدار اليوم².

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر، مع تسجيل السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات

¹ - علاء الدين أمزيان، المرجع السابق، ص 6.

² - رحاوي عبد الرحيم، المرجع السابق، ص 107.

والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة ،والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.¹

حيث تعتبر المرافق العمومية الركيزة الأساسية التي يقوم عليها القانون الإداري، و هي من أهم الوسائل التي تعتمد عليها الدولة في تقديم الخدمات دون توقف أو انقطاع، و ذلك لإشباع حاجيات أفراد المجتمع، و السهر علي ضمان حسن و استمرارية العمل الإداري، إلا أن الوضعية التي تعيشها الجزائر جراء تفشي وباء كورونا فرضت علي السلطات العامة في الدولة في اتخاذ إجراءات ذات طابع وقائي، و التي تحد من استمرارية سير المرافق العامة بانتظام و اطراد و ذلك حماية للأمن الصحي العام، و من هنا كان لابد من ايجاد حل أو اجراء موازي يواكب هذه الظروف الاستثنائية، و يسمح بمواصلة عمل المرفق العام و استمراريته، و لاشك أن اسلوب الادارة الالكترونية عن طريق تقديم خدماتها الرقمية، سيقبل من خطورة انتشار الوباء و يؤمن تفعيل مبدأ الاستمرارية.²

حيث يقصد بفيروس كورونا هو مرض ناجم عن الإصابة بفيروس كورونا الجديد الذي يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها والذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة(سارز) وبعض أنواع الزكام العادي. قد اكتشف المرض في ديسمبر 2019، في مدينة ووهان وسط الصين وأطلق عليه اسم COV 19-وقد صنفته منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020 جائحة، ويستطيع الفيروس الانتشار بين

¹ – اسماعيل بوقنور، الحكومة الالكترونية كأحد معايير الرشادة المحلية (البلدية الالكترونية مدخل لتفعيل الرشادة المعلوماتية)، لإدارة الحكم، مداخلة مقدمة في ملتقى الحكم الراشد في ادارة الجماعات المحلية والإقليمية، جامعة قاصدي مرح – ورقلة -، يومي 12 - 13 ديسمبر 2010، ص ص 6 - 7.

² – حماس هدايات، غريبي بشري، جائحة كورونا تحد جديد علي ضمان استمرارية سير المرافق العامة، مجلة الاجتهاد القضائي، مخبر أثر الاجتهاد انقضائي علي حركت التشريع ، م 13، ع 28، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، نوفمبر 2021، ص 349.

البشر مباشرة، حيث أن بموجب المادة 06 من المرسوم التنفيذي 69/20¹ تم وضع 50 % على الأقل من مستخدم كل مؤسسة وإدارة عمومية في عطلة استثنائية مدفوعة الاجر.

ففيما يخص استمرارية المرافق العامة المرتبطة مباشرة بمواجهة خطورة انتشار فيروس كورونا، فقد نصت المادة 07 من المرسوم التنفيذي 69/20² على أنه يستثنى من العطلة الاستثنائية المنصوص عليها في المادة 06 من نفس المرسوم المستخدمون الآتي ذكرهم:

- _ مستخدمو الصحة مهما كانت الجهة المستخدمة.
- _ المستخدمون التابعون للمديرية العامة للأمن الوطني.
- _ المستخدمون التابعون للمديرية العامة للحماية المدنية.
- _ المستخدمون التابعون للمديرية العامة للجمارك.
- _ المستخدمون التابعون للمديرية العامة لإدارة السجون.
- _ المستخدمون التابعون للمديرية العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية. _ مستخدمو مراقبة الجودة وقمع الغش.
- _ المستخدمون التابعون للسلطة البيطرية.
- _ المستخدمون التابعون لسلطة الصحة النباتية.
- _ المستخدمون المكلفون بمهام النظافة والتطهير.

1 _ المادة 6 من المرسوم تنفيذي رقم 69/20، مؤرخ في 21 مارس 2020، يتعلق بتدابير الوقاية من انتشار

فيروس كورونا (كوفيد 19) ومكافحته، ج ر، ع 15، مؤرخة في 21 مارس 2020.

2 _ المادة 7 من المرسوم تنفيذي رقم 69/20، المرجع السابق.

_ كما يمكن أن يستثنى من ذلك أيضا المستخدمون اللازمون لاستمرارية الخدمات العمومية الحيوية.

وقد ورد في نفس المادة أيضا أنه يمكن للسلطات المختصة التي يتبع لها المستخدمون المستثنون من هذا الإجراء أن ترخص بوضع مستخدميها في عطلة استثنائية.

و يطرح هذا الإجراء تحدي يقظة و فاعلية المرافق العامة المرتبطة مباشرة بمواجهة خطورة انتشار عدو فيروس كورونا المستجد، هذا دون الحديث عن استمرارية مهن خاصة في أعمالها و مزاوله أنشطتها، وفقا لنص المادة 11 من المرسوم التنفيذي 70/20 كمحلات عرض و بيع المواد و المنتجات الضرورية للمعيشة اليومية للمواطنين، مثل محلات بيع المواد الغذائية و بيع الخضر والمخابز...إلخ، ما يوسع المفهوم العلمي للمرفق العام الذي ينحصر في الحالة العادية في النشاط الملبى للحاجات العامة ذات النفع العام والمحقق للمصلحة العامة، إذ في ظل هذا المعطى الاستثنائي تبرز أهمية استمرار تلك المهن الخاصة في أداء نشاطها ليس لخدمة مصالح أصحابها الخاصة فحسب و انما لخدمة الصالح العام، على غرار استمرار نشاط الصيدليات التي تعد علميا من صنف المرافق العامة ذات الطابع المهني تنظم من لدن نقابة مركبة من أبناء المهنة، حيث الانضمام إليها إجباري لممارسة المهنة وقد تستخدم بعض وسائل القانون العام سعيا للمصلحة العامة التي تقترب باستمرارية الدوام.

حيث لجأت العديد من المرافق العامة إل توظيف التكنولوجيا الحديثة لضمان دوام تقديم خدماتها بشكل منتظم ومستمر تلبية للاحتياجات العامة مثل مرفق البلدية.¹

¹ - مقيمي ريمة، المرجع السابق، ص ص 46 - 47.

الفصل الثالث: دراسة حالة

بلدية برج بوعريريج من

الواقع التطبيقي

الفصل الثالث: دراسة حالة بلدية برج بوعريريج من

الواقع التطبيقي.

علي غرار باقي دول العالم توجهت الجزائر نحو التحول الى عصرنة المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف ترقية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للأفراد وفي هذا السياق شهدت الإدارة المحلية في الجزائر عدة إصلاحات مست عصرنة نظم خدماتها المحلية حيث أصبحت تعتمد على أساليب وإجراءات متطورة تقوم على استخدام التطبيقات الإلكترونية والتكنولوجيا الرقمية الحديثة بهدف عصرنة أجهزتها الإدارية المحلية بالاعتماد على شبكة الانترنت و التحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، حيث أخذت بلدية برج بوعريريج النصيب الأكبر من هذا التغير بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية في تقديمها لمختلف الخدمات.

من أجل ذلك قسمت الفصل الثالث إلي ثلاثة مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: القواعد العامة للاستبيان والمقابلة.

المبحث الثاني: التعريف بموقع الدراسة بلدية برج بوعريريج.

المبحث الثالث: دور الادارة الالكترونية لبلدية برج بوعريريج في استمرارية الخدمة

العمومية في ظل جائحة كورونا.

المبحث الأول: القواعد العامة للاستبيان.

الاستبيان وسيلة مهمة من أدوات البحث العلمي، ومن المتعارف عليه أن الباحث العلمي عند القيام بدراسة إحدى الظواهر أو المشكلات، ينبغي أن يقوم بجمع معلومات وبيانات؛ لتوضيح وتحليل طبيعة الظاهرة أو المشكلة التي يسوقها في البحث، ومن بين الأدوات المستخدمة في ذلك الاستبيان، الذي هو عبارة مجموعة من الأسئلة التي يصوغها الباحث العلمي بطريقة منظمة، ومن ثم طرحها على مجموعة من الأفراد المنتقين بعناية وهم موظفي بلدية برج بوعريريج ويصطلح عليهم باسم (عينة الدراسة)، والهدف هو جمع البيانات والمعلومات تتعلق بدور الادارة الالكترونية في استمرارية الخدمة العمومية، ودراستها للوصول إلى نتائج قاطعة حول مشكلة الدراسة.¹

وللاستبيان عدة أنواع تتمثل في:

1: الاستبيان المقيد بإجابات: وفي ذلك النوع من الاستبيان يضع الباحث العلمي مجموعة من الأسئلة، مع وضع نماذج للإجابات بشكل محدد، كأن يضع الإجابة بنعم أو لا، وصح أو خطأ، وجيد أو غير جيد... إلخ، وفي ذلك النوع يُنصح أن يضع الباحث العلمي إجابة بـ(غير ذلك أو بخلاف ذلك)؛ حتى لا يحكم على المفحوصين ويوجههم لشكل إجابة معين، ومن ثم يصبح بمنأى عن التحيز الشخصي، ويعد ذلك النمط من الاستبيانات سهلاً من حيث الإعداد، وكذلك يسهل على المفحوصين الإجابة عنه، غير أنه يُعاب عليه عدم قدرة المفحوصين على التعبير عن آرائهم بالشكل الأفضل.

¹ — عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، د.ط، مصر، مكتبة مدبولي، 1999، 148.

2: الاستبيان غير المقيد بإجابات: ويطلق عليه أيضاً عليه الاستبيان المفتوح، حيث يقوم الباحث بوضع أسئلة مفتوحة، ويمكن أن يسترسل المفحوصون في الإجابة عنها دون أي قيود، وهو يستخدم في حالة رغبة الباحث في دراسة الإشكالية أو الظاهرة بشكل مستفيض، وهو بسيط في إعداده، غير أنه يُعاب عليه الصعوبة في المراحل التالية، والتي تتمثل في تصنيف وتبويب كم كبير من المعلومات التي يحصل عليها الباحث من استخدام ذلك النوع من الاستبيانات.¹

3: الاستبيان المتنوع: وهو يجمع بين الأسئلة المقيدة وغير المقيدة، ولكل نوع من الأسئلة هدف محدد من وجهة نظر الباحث العلمي.

4: الاستبيان بالصور أو الرسومات: ويعتمد الباحث العلمي على ذلك الأسلوب من الاستبيان في حالة التعامل مع الفئات الأمية التي تجهل القراءة والكتابة.

حيث أنه في بحثنا المتواضع هذا تم الاعتماد على النوع الثالث وهو الاستبيان المتنوع. تتكون استمارة الاستبيان الرئيسية من:

- 1: البيانات الأساسية للمفحوصين: وهي تتمثل في الاسم والسن والنوع والوظيفة... إلخ.
- 2: إرشادات الإجابة عن الأسئلة: وفيها يضع الباحث مجموعة من الإرشادات التي توضح للمفحوصين كيفية الإجابة عن أسئلة الاستبيان.

¹ — أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، د.ط، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص 223.

3: أسئلة الاستبيان: وهي مجموعة الأسئلة التي يدونها الباحث في الاستمارة أياً كانت طبيعتها، ويطلب من المفحوصين الإجابة عنها.¹

اما عن طرق تنفيذ الاستبيان فتتمثل في:

1: التواصل المباشر مع عينة الدراسة: وفي تلك الطريقة يقوم الباحث العلمي بطرح استمارات الاستبيانات على عينة الدراسة، وينتظر لحين الانتهاء من الإجابة ويقوم بجمعها، وتلك الطريقة تضمن الحصول على جميع الأوراق المطروحة دون فقد أي منها، مع إمكانية توضيح بعض الأسئلة التي يصعب على المبحوثين فهمها أثناء الإجابة.

2: إرسال الاستبيان عن طريق البريد: وتستخدم تلك الطريقة في حالة وجود عينة الدراسة في مكان بعيد عن الباحث، حيث يتم إرسالها بالبريد، وبعد قيام المبحوثين بالإجابة عنها تتم إعادتها مرة أخرى بنفس الطريقة، وعلى الرغم من أن تلك الطريقة توفر التكلفة وعناء السفر من مكان إلى آخر، إلا أنه يُعاب عليها إمكانية فقد الاستمارات، أو إهمال المفحوصين في الإجابات.

3: استخدام الاستبيان الإلكتروني: وهي طريقة مُستحدثة لإجراء الاستبيان، وظهرت نتيجة توافر الأدوات التكنولوجية الحديثة التي يمكن عن طريقها إرسال الاستبيان إلى المبحوثين، وتتمثل الطريقة في نشر الاستبيانات عن طريق تطبيقات التواصل الاجتماعي أو المواقع الإلكترونية، وتتميز تلك الطريقة بالبساطة في إرسال وجمع الاستبيانات، غير أنه يُعاب عليها إمكانية عدم معرفة المفحوصين بآليات وتقنيات الحاسب الآلي.

¹ — عقيل حسين عقيل، المرجع السابق، ص 149.

4: استخدام الوسائل الإعلانية: مثل الصحف أو المجلات أو الإذاعية أو القنوات الفضائية، وتلك الطريقة تُعدُّ فعَّالة في حالة كون الاستبيان يدور حول إحدى الشخصيات المشهورة مثل اختيار أفضل لاعبي كرة القدم، أو أفضل الفنانين... إلخ. حيث نجد أنه من خلال هذه الدراسة تم الاعتماد على الطريقة الأولى، وهي التواصل المباشر مع عينة الدراسة.¹

تتمثل إجراءات إعداد الاستبيان في البحث العلمي فيما يلي:

1: تحديد طبيعة المعلومات والبيانات المطلوبة: ويتم تحديد المعلومات والبيانات وفقاً لأهداف وفرضيات البحث العلمي، حيث يقسم الباحث الموضوع إلى مجموعة من العناصر الأساسية، ويقوم بترتيبها، وفي ضوء ذلك يضع تصوراً مبدئياً لاستمارة الاستبيان.

2: تحديد عينة الدراسة: وهي عبارة عن مجموعة المفحوصين التي تمثل مجتمع الدراسة، وتلك العينة يجب أن تتضح فيها خصائص موضوع البحث العلمي، فعلى سبيل المثال في حالة دراسة مشكلة التأخر في النطق عند الأطفال، يجب على الباحث أن يختار الفئة العمرية المناسبة لذلك؛ وفي حالة دراسة سلوكيات الطالبات في المدارس الثانوية، يجب أن يختار العينة الموضحة للبيانات التي يرغب الباحث في الاستدلال عليها؛ حتى لا تظهر النتائج مشوهة.

3: تصميم الاستبيان: بعد الانتهاء من المراحل السابقة يقوم الباحث بصياغة الأسئلة، مع الأخذ في الاعتبار أن تكون الأسئلة مترابطة وواضحة بالنسبة للمفحوصين، مع الابتعاد عن الأسئلة ذات التركيبات المعقدة، وكذلك الأسئلة الشخصية المحرجة التي قد يتجنب

¹ - أحمد بن مرسل، المرجع السابق، ص 224.

المفحوصون الإجابة عنها، وكذلك ينبغي على الباحث أن يستخدم الأسئلة الاختيارية التي تبين مدى مصداقية الإجابة.

4: تحكيم الاستبيان في البحث العلمي: والمعنى بذلك عرض استمارة الاستبيان على الخبراء العلميين؛ لإبداء الرأي في مدى فاعليتها في الحصول على المعلومات التي يود الباحث العلمي في جمعها، ويكون ذلك من خلال مقارنة موضوع البحث العلمي بالأسئلة التي يطرحها الباحث في استمارة الاستبيان، وكذلك يمكن أن يستعين الباحث بالاستبيانات السابقة التي صاغها الباحثون السابقون في نفس موضوع البحث العلمي، مع إضافة ما يتراءى له من تعديلات تنحى بالبحث المنحى الإيجابي.

4: اختبار وتجربة الاستبيان: وعلى الرغم من القيام بجميع الخطوات سالفة الذكر، فإنه ينبغي على الباحث العلمي أن يقوم بإجراء اختبار لاستمارة الاستبيان على جزء من العينة؛ للتأكد من خلوها من الأخطاء، وفي حالة ظهور أي سلبيات بعد الاختبار يقوم الباحث في ضوءها بتصحيح الأخطاء، وصياغة الأسئلة بشكل نهائي استعداداً للقيام بالاستبيان الشامل.¹

5: الإجراء النهائي للاستبيان: وهي المرحلة الأخيرة، حيث يقوم البحث أو الدارس بطرح استمارات الاستبيانات على المفحوصين، وجمعها بعد ذلك.

أما شروط تصميم استمارة استبيانية تتمثل في:

تحديد نوعية المعلومات المطلوبة هل هي حقائق محددة مثل المعلومات الشخصية أم معرفة آراء المبحوثين حول قضية معينة.

¹ – عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث في العلوم الانسانية، د.ط، دمشق، دار النميز، ، 2012، ص 173.

- _ تحديد الجهات التي سيوزع عليها الاستبيان.
- _ تحديد نوع الاستبيان هل هو مفتوح أو مغلق أو كلا النوعين معا.
- _ تحديد عدد الاستبيانات.
- _ وضع مسودة أولية للاستبيان.
- _ إعادة فحص وتعديل الأسئلة التي هي بحاجة للتعديل بعد استشارة خبراء في هذا المجال.
- _ تعريف المصطلحات والتعابير المستعملة في الاستبيان.
- _ تدقيق الاستبيان وتوضيح طريقة استعماله.
- _ وضع مخطط زمني للقيام بالمشروع وتنفيذ جميع مراحله.
- _ استخدام اللغة البسيطة أي اللغة السائدة في مجتمع دراستي.
- _ الإيجاز في الأسئلة¹.

الجدول رقم 2 يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة.

النسبة.	العمال	البيان.
%100	14	الاستبيانات الموزعة.
%5.45	3	الاستبيانات المفقودة.

¹ - أحمد بن مرسل، المرجع السابق، ص 228.

الاستبيانات الملغات.	2.	%3.64
الاستبيانات الصالحة للتحليل	.12	%90.91

المصدر: من إعداد الطلبة.

المبحث الثاني: التعريف بموقع الدراسة بلدية برج

بوعريريج.

عرف المشرع الجزائري البلدية بقوله " البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة. وتحدث بموجب القانون"¹، كما عرفها أيضا بقوله. " ; هي القاعدة الإقليمية لامركزية، ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومي"².

فقد عرفها قانون البلدية رقم 24/67 المؤرخ في 18 جانفي 1967³ بأن: " البلدية هي الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية ". وهذا ما يبرهن كثرة وظائف البلدية في ظل النظام الاشتراكي آنذاك.

بمعنى أن البلدية هي وحدة لامركزية الأساسية ومنحها الشخصية المعنوية باعتبارها مرفق عمومي لها حقوق كما عليها من التزامات

¹ - المادة 1 من القانون 10/11، المؤرخ في 22 جويلية 2011، المتعلق بالبلدية، ج ر، ع 37.

² - المادة 02 من القانون رقم 10/11، المرجع نفسه.

³ - القانون 24/67، المؤرخ في 18 جانفي 1967، المتعلق بالبلدية، ج ر، ع 06.

مما يجعلها متميزة عن الأفراد المسيرين لها من جهة ولها ذمّة مالية خاصة من جهة أخرى أي أنها تتمتع باستقلال مالي عن الأشخاص المسيرين لها وكذا باعتبار أن الاستقلال المالي من خصائص الشخصية المعنوية.

فهي وحدات أهلية مستقلة لها مصادرهما وإيراداتها الذاتية، وتمثل حلقة الوصل بين الحكومة والمواطن، وتلعب الدور الأبرز والأهم في المجالات التنموية وتقدم خدمات البنية

التحتية للمجتمعات المحلية.¹

لقد عرفت البلدية في الجزائر تطورا من خلال عدة مراحل، ففي المرحل الأولي التي تمتد من 1962 - 1981 انتابها محاولات إصلاحات جزئية مست التنظيم الإداري البلدي بما يخدم التنمية، نظرا للدمار الكامل الذي ورثته الجزائر من الاستعمار الفرنسي فكثرت بعد استقلالها السياسي، في ضرورة تدارك وإصلاح التخريب الذي شمل مختلف الميادين الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والإدارية. وهو ما أشارت له موثيق الدولة الجزائرية في خضم تلك الفترة، لاسيما ميثاق طرابلس وميثاق الجزائر، على ضرورة التفكير الجدي في السعي للنهوض بتنمية محلية شاملة، عن طريق تصفية مخلفات الاستعمار التي تتجلى مظاهرها في:

¹ - أسماء ريغي، كمال زيتوني، سبل تفعيل مساهمة الجباية المحلية في تمويل ميزانية الجماعات المحلية (دراسة حالة البلديات الكبرى لولاية برج بوعريريج خلال الفترة 2015 - 2020)، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية الإدارية، مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر، م 09، ع 01، جامعة محمد بوضياف - المسيلة - الجزائر، جوان 2022، ص 966.

_ شلل الإدارة المحلية في جانيها التسييري والوظيفي، بسبب مغادرة الموظفين الأوربيين للجزائر، مما أدى إلى ظهور مشكل انعدام الإطارات الجزائرية القادرة على إدارة شؤون البلدية والولاية، هو ما أثر سلبا على تنميتها.

_ العجز المالي الذي عانت منه البلديات بعد الاستقلال، نظرا إلى تناقص مواردها المالية، وزيادة نفقاتها بسبب المساعدات الاجتماعية التي كانت تقدمها لفائدة المتضررين من ويلات حرب التحرير. وهو ما انعكس بصفة سلبية على وتيرة التنمية الاقتصادية المحلية.¹

أمام هذه الوضعية الصعبة، عملت القيادة الجزائرية آنذاك، إلى المبادرة ببعض الإصلاحات الجزئية، تسمح لها تجنب الفراغ المؤسسي الذي طبع البلدية والولاية. في هذا الصدد اتخذت بعض التدابير التحسينية سواء على مستوى المحافظة أو البلدية، كانت أهمها: الإبقاء على التنظيم الإداري المحلي الذي كان ساريا في عهد الاستعمار الفرنسي، بموجب القانون 157/62 الصادر في 1962/12/31 المتضمن تمديد سريان التشريع في مجال الإدارة المحلية والمعمول به في 1962/12/31 إلى أجل غير محدود، كما تم إنشاء لجان التدخلات الاقتصادية والاجتماعية، طبقا للأمر 16/62 الصادر في 09 أوت 1962 حددت مهمتها في مناقشة مقترحات البرامج التنموية الهادفة إلى تسيير المرافق العامة المحلية.

إلا أن ما يلاحظ على هذه اللجان أن وجودها ميدانيا كان نادرا. ولتسليط الضوء أكثر على دور التنظيم الإداري المحلي في عملية التنمية المحلية سنتناول دور كل من البلدية والولاية في هذا المجال. ثم جاءت الفترة الثانية التي دامت

¹ - محمد الصغير بعلي، قانون الإدارة المحلية الجزائرية، د.ط، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2004،

من 1967 إلى 1981، تميزت بوضع لأول مرة في تاريخ الجزائر المستقلة، تنظيم قانوني جديد يحكم البلدية، وهذا ما سوف نوضحه في العناصر الآتية¹:

1: الفترة 1962-1967:

لقد عانت البلديات البلدية كتنظيم إقليمي إبان السنوات الأولى للاستقلال، أزمة حادة، ترجع إلى المغادرة الجماعية للمسؤولين الأوربيين الذين كانوا مسيرين لها، الظرف الذي وضع السلطة الحاكمة بين موقفين أحلاهما مر وهما: إما زوال البلديات كمبدأ من المبادئ العامّة للتنظيم الإداري المحلي بالجزائر، والذي تكون نتائجه سلبية في حالة تطبيقه؛ وإما حل تلك البلديات كإجراء إداري أولي، يعقبه تنظيم انتخابات بلدية، وهو إجراء كانت عواقبه مجهولة بالنظر إلى الظروف التي كانت تمر بها البلاد. لذا، ومن باب الحكمة والأهمية التي تكتسيها البلدية، ظهرت عدة محاولات إصلاحية تمثلت في الآتي:

أ: إعادة تجميع البلديات بناء على مرسوم صدر يوم 16 ماي 1963، تضمن إعادة تنظيم الحدود الإقليمية للبلديات، ترتب عنه تقليص في عدد البلديات إلى 676 بلدية بدلا من 1500 بلدية المحصاة على المستوى الوطني في عام 1962، وقد كانت تسعى السلطة من وراء هذا التدبير إلى توسيع حجم البلديات بدافع التخفيف من نقص الموارد البشرية.

ب: مساهمة البلدية في النشاط الاقتصادي والاجتماعي من خلال الاعتماد على جهازين يتمثلان في لجنة التدخل الاقتصادي والاجتماعي، تتكون من ممثلين عن السكان

¹ — عمار عوابدي، دروس في القانون الإداري، ط 3، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1990، ص 194.

وتقنيين لهم خبرة لا بأس بها في شؤون المرافق العامة والمشاريع الخاصة، تنحصر وظيفتها في بعث التنظيم الاقتصادي والاجتماعي على المستوى البلدي، عن طريق تقديم اقتراحاتها وآرائها حول مشروع الميزانية، والمشاركة في كل عمل أو إبداء أي اقتراح يفيد في دفع التنمية المحلية. أما الجهاز الثاني فهو المجلس البلدي لتنشيط القطاع الاشتراكي، أنشئ في 22 مارس 1963. على مستوى كل بلدية، تنحصر مهامه في تنظيم وتسيير المؤسسات الشاغرة "Les Entreprises vacantes"، وهو يتشكل من: رؤساء لجان التسيير، ممثل عن الجيش والسلطات الإدارية بالبلدية، ممثل عن الحزب الحاكم وممثل عن الاتحاد العام للعمال الجزائريين.

إن ما يلاحظ على هذه الأجهزة، عدم استطاعتها أن تتجسد ميدانيا، نظرا لوجود عدة مشاكل مختلفة الجوانب، بالرغم من تمكن عدد قليل منها - أي الأجهزة - على العمل فعليا. أمام هذه الوضعية الصعبة التي عاشتها الوحدات المحلية على العموم والبلدية على الخصوص، وما انعكس على جمود نشاط التنمية المحلية، كان لزاما على السلطة الحاكمة التفكير بجدية في خلق إصلاح بلدي فعال وجذري. على هذا المبدأ أقرت الحكومة وعلى رأسها حزب جبهة التحرير الوطني قانون البلدية لعام 1967.

2: الفترة 1967-1981.

تميزت هذه الفترة بأهمية خاصة، كونها اعتبرت مرحلة حاسمة في رسم سياسة التنظيم الإداري المحلي، بصدد إصلاح البلدية كمرحلة أولى، باعتبار البلدية قاعد للتنظيم السياسي والاقتصادي والاجتماعي. بدأ بوضع أسس نظرية لمشروع قانون بلدي بإمكانه أن يخول للبلدية -بالإضافة لوظائفها الإدارية والاجتماعية والثقافية المعروفة -، التمتع بصلاحيات في ميدان التنمية الاقتصادية المحلية،

باستعمال جزء من دخلها في تحقيق أهدافها، وإنجاز مشاريع تنموية تعود بالفائدة على مواطنيها. وتتويجا لعملية التفكير تلك، أصدر الأمر 24/67 المؤرخ في 18 جانفي 1967، المتعلق بقانون البلدية مسبقا بميثاق البلدية الذي أقره مجلس الثورة بصفة نهائية في 04 أكتوبر 1967. لقد أعطى أمر 24/67 للبلدية، صلاحيات واسعة لجعلها قاعدة سياسية واقتصادية واجتماعية قوية، وأداة فعالة في مجال التنمية المحلية.

أما المرحلة الثانية، تمتد من 1981 - 1998، ما يميزها صدور تعديل قانوني جديد على اختصاصات البلدية في مجال نشاطها التنموي، تضمنه قانون 09/81 المؤرخ في 04/07/1981 عقبه صدور نصوص و مراسيم تطبيقية، حددت بموجبها مختلف القطاعات التي أصبحت للبلدية حق التدخل فيها، إذ نص كل مرسوم من تلك المراسيم التطبيقية، على أن للبلدية كامل الصلاحية في القيام بأي عمل يمس قطاع النشاط الذي تضمنه نص المرسوم، مع وضع شرط مفاده أن تحويل أي اختصاص نشاط جديد يلزم أن يرفق بالموارد المالية التي تغطي نفقاته.¹

إضافة لهذا الإصلاح، ظهر إصلاح جديد سنة 1984، مس التنظيم العمدي للبلديات، بموجب القانون 09/84 الصادر في 04/02/1984 المتعلق بالتنظيم الإقليمي الجديد للولايات، والذي رفع من عدد البلديات إلى 1541 بلدية.

إن عملية التثبيط التي ترجع إلى تدخل الحزب في الشؤون المحلية انعكست سلبا على سياسة التنمية المحلية، حيث أفرغها من محتواها الحقيقي الذي رسخه قانون البلدية 1967، فأصبحت البلدية في خدمة الحزب الحاكم بدلا من أن تكون أداة

¹ - عشاب لطيفة، النظام القانوني للبلدية في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي التخصص: قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر، 2012/2013، ص 10.

ووسيلة لتحقيق التنمية المحلية الشاملة. الأمر الذي أفرز من جديد إشكالية دور هذه المجالس المحلية في تنمية الوحدات الإقليمية..... وما زاد في ترسيخ هذه الإشكالية ما عرفته الجزائر من انفتاح سياسي، بعد أحداث أكتوبر 1988، وما تمخض عنها من إصلاحات سياسية كالتعددية الحزبية وإعلان الجزائر رسمياً تخليها عن الأيديولوجية الاشتراكية.

كل هذه المستجدات أقرت على القيادة مبدأ إعادة التفكير في تنظيم إداري وقانوني جديد للبلدية، يكون بإمكانه بعث التنمية المحلية من جديد. وقد تمثل ذلك كمرحلة ثالثة في صدور قانون البلدية 08/90¹.

أما تعريف بلدية برج بوعريريج، فتأسست سنة 1870 تزامناً مع تأسيس أول شرطة حضرية فرنسية آنذاك، أين بلغ آنذاك عدد سكانها 400 نسمة تحت وصاية عمالة سطيف حيث كانت في السابق تحت وصاية عمالة قسنطينة وفي التقسيم الإداري الأخير لسنة 1984 أصبحت بلدية البرج مقر الولاية.

حيث يرجع أصل تسمية برج بوعريريج إلي عهد الاتراك والعثمانيين حيث تعني هذه الكلمة المكان المرتفع المطل علي مختلف الجهات المجاورة.

_الموقع الجغرافي للولاية:

تقع بلدية برج بوعريريج قلب الولاية ويحدها:

من الشمال الشرقي كل من بلديتي حسناوة وسيدي مبارك.

من الشمال الغربي مجانة والياشير.

¹ - عمار عوابدي، المرجع السابق، ص 195.

من الجنوب بلدية الحمادية.

من الجنوب الشرقي بلدية العناصر.

تبلغ مساحة بلدية برج بوعريريج 81.10 كلم وبلغ عدد سكانها الإجمالي حوالي 167501 نسمة.

تقدر مساحة بلدية برج بوعريريج 9043 م بحيث نجدها تتوسط مدينة برج بوعريريج، تضم البلدية عدد من العمال يقدر عددهم ب 1226 موظف ويتوزع مجموع المستخدمين من مرسمين ومتعاقدين على الاسلاك والرتب التالية:

عون اداري	لم التحق بأي دورة	أنثي	تقني	مكلف بحجز البيانات	من 3 إلى 10 سنوات
مهندس	دورة واحدة	ذكر	تقني	مكلف بحجز البيانات	من 3 إلى 10 سنوات.
متصرف اداري	أكثر من دورة	أنثي	ماستر	مكلف بمهام أخري	من 3 إلى 10 سنوات
ملحق اداري	دورة واحدة	ذكر	ما دون ذلك	مكلف بمهام أخري	من 3 إلى 10 سنوات
عون اداري	دورة واحدة	أنثي	تقني	مكلف باستقبال البيانات	من 3 إلى 10 سنوات
تحفظ عن الاجابة	تحفظ عن الاجابة.	ذكر	تحفظ عن الاجابة	مكلف بالمصادقة	

الوظيفة	عدد الدورات التدريبية	الجنس	المستوي العلمي	المهمة المكلف بها	عدد سنوات الخبرة
رئيس مكتب	لم التحق بأي دورة	ذكر	ماستر	مكلف بتسليم الوثائق البيومترية	اقل من 3 سنوات
مهندس	دورة واحدة	ذكر	ليسانس	مكلف بحجز البيانات	من 3 سنوات الي 10 سنوات
عون اداري	لم التحق بأي دورة	أنثي	بكالوريا	مكلف بحجز البيانات	من 10 إلي 15 سنة.
متصرف اداري	لم التحق بأي دورة	ذكر	ماستر	مكلف بالمصادقة	من 3 إلى 10 سنوات

المصدر: من إعداد الطلبة.

يوضح هذا الجدول عينة الدراسة حسب الجنس والمستوي العلمي وحسب الخبرة وحسب المهام المكلف بها وعدد الدورات التدريبية، إذ نجد بنسبة لمتغير الجنس أن فئات الذكر عددهم 6 بنسبة 12%، بينما فئات الأنثى عددهم 4 بنسبة 8% فنتحصل على المجموع 10 بنسبة 20%.

بينما متغير المستوي العلمي نجد أنه هناك فئات دون اللسانس مكررين 7 مرات بنسبة 14%، وفئات الليسانس مكررين مرة واحدة بنسبة 2%، وفئات تقني مكررين 3 بنسبة 6% بمجموع 11 بنسبة 22%.

أما فئات الخبرة نجد أنه هناك فئات اقل من 3 سنوات مكررين مرة واحدة بنسبة 3% ومن من 3 سنوات الي 10 سنوات مكررين 7 مرات بنسبة 14% ومن من 10 إلى 15 سنة مكررين مرة واحدة بنسبة 3%، بمجموع 9، بنسبة 20%.

بينما عدد الدورات التدريبية فنجد أن هناك فئات لم التحق بأي دورة مكررين 4 مرات بنسبة 8%، ودورة واحدة مكررة 4 مرات بنسبة 9%، وهنا أكثر من دورة مكررة مرة واحدة بنسبة 2% بمجموع 9 بنسبة 19%

أما المهام المكلف بها، نجد أنه هناك فئات مكلفة بتسليم الوثائق البيومترية مكررة مرة واحدة بنسبة 3%، وفئات مكلفة بحجز البيانات مكررة 3 مرات، بنسبة 6%، وفئات مكلفة بالمصادقة مكررة 2 مرات، بنسبة 4%، وفئات مكلفة بمهام أخرى مكررة 2 مرات بنسبة 4%، وأخيرا فئات مكلفة بكاف باستقبال البيانات مكررة مرة واحدة بنسبة 2%، ذات المجموع 18، بنسبة 19%.

المبحث الثالث: دور الادارة الالكترونية لبلدية برج بوعريريج

في استمرارية الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا.

سنتطرق من خلال هذا المبحث الي الاجابة التي تفضل بها موظفو بلدية برج بوعريريج من اجل معرفة ما إذا كان نظام الادارة الالكترونية لبلدية برج بوعريريج قد ساهم في تحقيق استمرارية الخدمة العمومية من خلال الجداول الاتية.

أولاً: الاستبيان المقيد بإجابات.

هل ساهمت الإدارة الالكترونية في توفير الجهد والوقت من خلال تقديم الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا؟

نعم: X X X X X X لا: X في بعض الاحيان: X

هل ساهمت تحسين الخدمة العمومية في تكريس مبدأ تقرب الإدارة من المواطن وتحسين صورتها لديه؟

نعم: X X X X X X X لا اعلم لا: XX

هل ممكن نظام الادارة الالكترونية الذي لقي رواجاً كبيراً في ظل جائحة الكورونا المواطنين من الحصول على نفس المعاملات الادارية؟

نعم: X X XXX لا: XX XX الي حد ما: X

هل توفر الادارة الالكترونية خدمة للمواطن بصفة مستمرة؟

نعم: X X XXXXX X لا: في بعض الاحيان: XX

ما رأيك بدور الادارة الالكترونية في تحقيق استمرارية للخدمة العمومية؟

ممتاز X X جيد جدا: X X ليس بالمستوي المطلوب: XX متدني: XX

تعليقات اضافية: ليس لدينا إدارة الكترونية.

هل ساهم تحسين الخدمة العمومية بالانتهاج الاستراتيجية الادارة الالكترونية بتقليل
طوابير الانتظار؟

بنسبة كبيرة: X XXX X بنسبة منخفضة: X X X الي حد ما: XXX

هل يؤدي تقديم الخدمة الالكترونية في بلدية برج بوعريريج الي تبسيط اجراءات
وطرق العمل؟

نعم بنسبة كبيرة: XXXXXXXX بوتيرة بطيئة: X غير موافق:

هل تمتلك البلدية أجهزة و معدات تكنولوجية متطورة و ملائمة لتوظيف الادارة
الالكترونية؟.

هل توفر الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات؟

موافق بشدة: XXXXX موافق: X XXX غير موافق: X

غير موافق بشدة:

ما هي درجة رضا المواطنين عن خدمات التي تقدمها البلدية من خلال الادارة
الالكترونية؟

عدم توفرها: X متوسطة: X XXX جيدة: XX

رضا كبير: X X مقبول نوعا ما:

ثانيا: الاستبيان غير المقيد بإجابات:

هل ساهم تقديم الخدمة العمومية عن بعد للمواطن عن طريق نظام الادارة
الالكترونية في ظل جائحة كورونا في تسهيل اجراءات الحصول على بطاقات
التعريف البيومترية؟

نعم: XX لا: غير موافق:

نعم وذلك المتحصل علي جواز سفر بيومتري بحيث يقوم بالطلب علي مستوي

كيف تم التعامل مع الاشكال المتعلقة بضرورة حضور المعني شخصا لاستلام بطاقة
التعريف الوطنية البيومترية من خلال تطبيق نظام الادارة الالكترونية؟
نتعامل معها بمحمل الجد لان هناك جهاز وتطبيق يحمل بصمة الشخص المعني.

فنتيجة لما تم إجراؤه من حوار شفوي بين البحث وموظفو بلدية برج بوعريريج حول
واقع الإدارة الإلكترونية قبل اجتياح فيروس كورونا وبين الفترة التي أتى فيها هذا الداء
الفتاك الذي سجل أول حالة الذي يعود تاريخها إلى 1 ديسمبر 2019 في ووهان مقاطعة
خوبي، الصين ومن ثم امتد هذا الداء إلي بقية العالم الذي فرض إتباع سياسة التباعد
الاجتماعي وهنا يأتي دور الإدارة الإلكترونية من أجل ضمان استمرار الإدارة العمومية،
فمن خلال المقابلة الشفوية التي دارت بين الباحث وموظفو بلدية برج بوعريريج حول
واقع وأفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية قبل فيروس كورونا و في فترته وبعد زواله فنجد
أنهم قد اجابوا في أن أسلوب التعامل بالحاسب الألي كان بشكل قليل جدا علي أساس أن
المواطنين فيهم من هو امي وفيهم من لا يملك الوسائل الإلكترونية من اجل تلبية حاجاته

عن بعد دون ضرورة حضوره الشخص، فكانت هناك كثرة الطوابير والازدحام بينهم من أجل قضاء حاجاته من أعداد البطاقة الشخصية البيومترية أو جواز السفر أو رخصة السياقة.

ولكن بعد ظهور فيروس كورونا المستجد وحفاضا على صحة المواطنين نجد أن الدولة قد فرضت التباعد بين المواطنين والحجر الصحي تحت طائلة العقاب، ومن مظاهر هذا التباعد تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية الذي أصبح ضرورة حتمية تماشيا مع الوضع الراهن أنداك فسمح أسلوب التعامل عن طريق الحاسب الآلي بتلبية الخدمات العمومية للمواطن دون ضرورة حضوره الشخصي بذلك بتبني البلدية موقع إلكتروني تسمح لكل طالب خدمة باللجوء إليه وطلب خدماته دون أن يحضر في إطار رقمنة مرفق البلدية من طلب جواز سفر أو بطاقة التعريف الوطنية وذلك بأن يرسل ملفه عن طريق الموقع الإلكتروني فتحدد البلدية تاريخ معين لاستلامه الوثيقة وهو التعامل عن بعد، غير أنه لما وفر أسلوب الإدارة الإلكترونية من تسهيلات وقلة الجهد وخاصة تبني في إطاره نظام التناوب بين الموظفين نجد أنه لازم قائم حتي بعد زوال فيروس كورونا فلا زالت بلدية برج بوعريريج تتعامل بنظام الإدارة الإلكترونية.

رخصة السياقة البيومترية.	جواز السفر البيومتري	بطاقة التعريف البيومترية	الوثيقة المنجزة
2543	6408	21531	2019
15219	2165	22531	2020
10219	3165	14276	2021

رخصة السياقة البيومترية		جواز السفر البيومتري		بطاقة التعريف البيومترية	
عدد الملفات المنجزة	عدد الملفات المودعة	عدد الملفات المنجزة	عدد الملفات المودعة	عدد الملفات المنجزة	عدد الملفات المودعة
982	1153	1821	1821	45678	45678

الخاتمة

الخاتمة.

في ظل التطلعات إلى خلق واقع جديد أثناء الأزمة المتواصلة بسبب تفشي فيروس كورونا المستجد، يبرز دور الإدارة الإلكترونية في الحفاظ على الصحة العامة وتحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي، وفي هذا الإطار، ينبغي أن تدرك الدول العربية أهمية التحول الرقمي بالنسبة لقطاع الأعمال والجهات الحكومية أثناء سعيها لإيجاد وسائل جديدة من أجل مواجهة الوباء وعودة الأمور لنصابها الطبيعي بأقرب وقت ممكن.

أولاً: النتائج.

ليس من السهل حصر كل النتائج المرجو أن يحدثها إدخال النموذج الأخلاقي في الإدارة الإلكترونية على الإدارة العمومية، لكن المساهمات المعيارية والعملية تستدعي المزيد من الدراسة والبحث في هذا المجال، بغية إيضاح مدى فعالية وأهمية هذا النموذج في معالجة الخلل والضعف الذي مس مختلف جوانب الإدارة العمومية، ومن هذا المنطلق هناك العديد من النتائج التي يمكن إيجازها في النقاط الآتية:

_ تعتبر الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت تزامناً مع التطور التكنولوجي.

_ التحول إلى الإدارة الإلكترونية حتمية وعلى الإدارات العمومية على اختلافها مواكبة هذا التوجه.

_ يعد التحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية ضرورة اقتصادية ملحة في ظل الحاجة إلى تنويع الاقتصاديات العربية من جهة وللتخفيف من حدة تأثرها بالآزمات والكوارث التي صارت سمة من سمات القرن الواحد والعشرين.

_ يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة

العامة. ورغم تواصل جهود الدولة الجزائرية في مجال إرساء و تجسيد متطلبات الإدارة الإلكترونية وعصرنة الإدارة، إلا أن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، لا زال بحاجة إلى تهيئة البيئة المناسبة لمثل هذا النوع من المؤسسات، كي تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها، وبالتالي تحقق النجاح المراد الوصول إليه دون خسارة في الوقت والمال والجهد، علما أن الإدارة هي وليدة بيئتها تؤثر وتتأثر بمجمل عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع جل العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

ثانيا: التوصيات.

بناء على ما مت التوصل اليه من نتائج يمكن تقديم بعض الاقتراحات:

_ تطبيق الادارة الإلكترونية ضرورة ملحة في ظل التطور التكنولوجي ومواكبته يحتم على الإدارات العامة وضع خطط واستراتيجيات في هذا الإطار؛

_ تطبيق الادارة الإلكترونية يحتم على الإدارات الاستمرارية في دعم الجوانب التي تبني عليها الادارة الإلكترونية مثل التجهيزات اللازمة واستغلال الكفاءات البشرية،.. وفي المقابل تدارك النقائص الموجودة من توفير تدفق جيد للإنترنت وتدريب العاملين في الادارة على العمل الاداري الإلكتروني؛

_ دون إغفال ضرورة نشر الوعي وفكرة ضرورة التحول إلى الادارة الإلكترونية التي يمكن من خلالها تحقيق العديد من المكاسب مثل السرعة في انجاز العمل وتسهيل العمل وتقليل الأخطاء وتقليل التكاليف.

ومن خلال هذه الدراسة، يحث رأينا مدي تحقيق الإدارة الإلكترونية في استمرار الخدمة العمومية في زمن كورونا، وذلك إجابة على الإشكالية المتعلقة بموضوع البحث،

وتوصلت إلى أن نظام الإدارة الإلكترونية الذي تجسد بشكل فعلي في زمن كورونا تحقيقاً لمبدأ التباعد الاجتماعي والحجر الصحي مما سهل علي المواطن الحصول على وثائقه بأقل جهد وتكلفة والذي بدوره حافظ علي صحته وحياته تفادياً لانتشار الفيروس وسط أوساطهم.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع.

أولاً: قائمة المصادر.

_ الامر رقم 03/06 المتضمن القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية، المؤرخ في 15 يوليو 2006، ج ر العدد 46 المؤرخة في 2006/07/16.

_ القانون رقم 14 - 04 المؤرخ في 2014/02/24، المتعلق بقانون السمي البصري، ج ر، ع 16، المؤرخة في 2014/03/23.

_ المرسوم الرئاسي رقم 12 - 415، المؤرخ في 2012/12/11، يتضمن التصديق على ميثاق الافريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والادارة، المعتمد باديس بابا بتاريخ 2012/01/31، ج ر، ع 68، مؤرخة في 2012/12/16.

_ القانون 10/11، المؤرخ في 22 جويلية 2011، المتعلق بالبلدية، ج ر، ع 37.

_ القانون 24/67، المؤرخ في 18 جانفي 1967، المتعلق بالبلدية، ج ر، ع 06.

_ المرسوم تنفيذي رقم 69/20، مؤرخ في 21 مارس 2020، يتعلق بتدابير الوقاية من انتشار فيروس كورونا (كوفيد 19) ومكافحته، ج ر، ع 15، مؤرخة في 21 مارس 2020.

ثانياً: قائمة المراجع.

1: الكتب.

_ عمار عوابدي، دروس في القانون الإداري، ط 3، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1990.

- _ محمد الصغير بعلي، قانون الإدارة المحلية الجزائرية، د.ط، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2004.
- _ عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، د.ط، مصر، مكتبة مدبولي، 1999.
- _ ثابت، عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، د.ط، الأردن، الدار الجامعية، 2009.
- _ صدام خميسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، د.ط، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2013.
- _ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، د.ط، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007.
- _ عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث في العلوم الانسانية، د.ط، دمشق، دار النميز، 2012.
- _ نجم عبود نجم، الإدارة و المعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية-الوظائف-المجالات)، د.ط، عمان: دار اليازوري، 2009.
- _ علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
- _ عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، د.د. ن، د.ب.ن، 2014.
- _ طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، ط 1، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007.

_ محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، ط 1، عملن: دار كنوز المعرفة، 2007.

_ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية وتطبيق، د.ط، مصر، دار الجامعة الجديدة، 2008.

_ صفوان المبيضين. الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية. الأردن، د.د.ن، 2011.

_ سوسن زهران المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، عمان، دار أسامة للنشر، 2011.

_ محمد كرامي، القانون الإداري، (التنظيم الإداري والنشاط الإداري)، المغرب، د.ط، الدار البيضاء 2015.

_ زكريا المصري، أسس الإدارة العامة، (التنظيم الإداري، النشاط الإداري)، د.ط، مصر، دار الكتب القانونية ودار الشتات للنشر والبرمجيات، 2007.

2: الأطروحات والرسائل والمذكرات الجامعية.

أ: الأطروحات الجامعية.

_ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر (دراسة سيكولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة)، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص: إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة -، الجزائر، 2016/2015.

ب: الرسائل الجامعية.

_ عطار نادية، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، الجزائر، 2016/2015.

_ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2009.

_ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007/2006.

_ حرشاوي مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، (دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة)، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016/2015.

ج: المذكرات الجامعية.

_ علاء الدين أمزيان، الإدارة الإلكترونية في زمن كورونا (العمل عن بعد بالإدارات العمومية المغربية نموذجاً)، مذكرة لنيل درجة ماستر، تخصص: الحكامة وسياسة الجماعات الترابية، جامعة تطوان، المغرب، د.ت.م.

_ فراحي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية البويرة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص: إدارة أعمال

إستراتيجية، . قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،
جامعة أكلي محند أوحاج - البويرة - الجزائر، 2019/2018.

_ ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر
في القانون العام، تخصص: إدارة ومالية، كلية الحقوق
والعلوم السياسية، قسم القانون العام،
جامعة أكلي محند أوحاج -
البويرة- الجزائر، 2016/2015.

_ بوشفى رات رضوان، بوعبد الله علي، دور الإدارة
الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية (دراسة حالة بلدية الشقفة)، مذكرة
مكاملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: إدارة
الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية
والعلاقات الدولية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جى جل -، الجزائر،
2018/2017.

_ عشاب لطيفة، النظام القانوني للبلدية في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات
شهادة ماستر أكاديمي التخصص: قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية،
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-الجزائر، 2013/2012.

_ جميلة ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة
بلدية خنشلة)، مذكرة مكاملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص:
إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية،
جامعة 8 ماي 1945، قالمة- الجزائر، 2016/2015.

_ مغربي شهرزاد مروى، حاكمى إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها فى تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر فى الحقوق، تخصص: القانون الإدارى، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة- ، الجزائر، 2021/2020.

_ حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية فى الجزائر (دراسة فى إمكانية التطبيق)، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر فى العلوم السياسية، تخصص: السياسة العامة والإدارة المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد خيذر بسكرة، الجزائر، 2013/2012.

3: المقالات العلمية.

_ علي سعدي عبد الزهرة جبير، مزايا الإدارة الإلكترونية فى جائحة كورونا، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، م 10، ع 2، كلية العلوم السياسية، جامعة النهريين، العراق، ماي 2021.

_ عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الإلكترونية فى الجزائر، مجلة دولية علمية محكمة-تصدر عن معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، المركز الجامعي نور البشير بالبيض -الجزائر، ع 2، جامعة اليرموك -الأردن، أكتوبر، 2015.

_ قويجيل رزقي، خلفاوي حسين، الإدارة الإلكترونية بين تحديد مفهوم ومتطلبات التطبيق، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة فى العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، جانفى 2023.

_ إلهام شيلي، واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية (دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية - سكيكدة -)، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الأورو المغاربي، م 12، ع 01، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، جوان 2019.

_ بالمهدي ابراهيم، مبدأ استمرارية المرفق العمومي في النظام القانوني الجزائري، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، ع 1، جامعة محمد خيضر-بسكرة -، الجزائر، مارس 2016، ص 122.

¹ _ محمد أمين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، ترجمة: رحال بن اعمر ورحال موالى ادريس، الجزائر، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.

_ نادية بوخرص، الإدارة الإلكترونية وأثرها على مبدأ استمرارية المرفق العام، مجلة الحقوق والحريات، م 10، ع 01، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، أبريل 2022.

_ مقيمي ريمة، مدى تأثير جائحة فيروس كورونا المستجد على مبدأ استمرارية المرفق العام في الجزائر، ج 1، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، م 12، ع 1، . جامعة 08 ماي 1945 قالمة، جانفي 2021.

_ شمامي رفيقة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استمرارية سير المرافق العمومية (دراسة حالة بعض المرافق العمومية الجزائرية في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19))، مجلة جديد الاقتصاد ، م 17، ع 01، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ديسمبر 2022.

- _ ظريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، ع 4، جامعة محمد بوضياف - مسيلة -، الجزائر، ديسمبر 2016.
- _ غالم الهام مصطفى، الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري (نظرية وآليات التطبيق، تجربة الجزائر)، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، م 5، ع 2، الجزائر، أكتوبر 2018.
- _ العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع 9، جامعة الوادي، الجزائر، ديسمبر 2014.
- _ الدرجة العلمية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، ع 7، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، ديسمبر 2021.
- _ سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، المركز الجامعي، ع 4، الجزائر، ديسمبر 2018.
- _ رحاوي عبد الرحيم، قاسم خديجة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، م 1، ع 03، جامعة بشار، الجزائر، أوت 2017.
- _ حماس هدايات، غريبي بشري، جائحة كورونا تحذ جديد علي ضمان استمرارية سير المرافق العامة، مجلة الاجتهاد القضائي، مخبر أثر الاجتهاد انقضي علي حركت التشريع، م 13، ع 28، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، نوفمبر 2021.

_ أسماء ريغي، كمال زيتوني، سبل تفعيل مساهمة الجباية المحلية في تمويل ميزانية الجماعات المحلية (دراسة حالة البلديات الكبرى لولاية برج بوعريريج خلال الفترة 2015 - 2020)، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية الادارية، مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر، م 09، ع 01، جامعة محمد بوضياف -المسيلة- الجزائر، جوان 2022.

4: المؤتمرات العلمية.

_ - حسين بن محمد الحسن، الادارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة، من 01 إلى 04 نوفمبر 2009.

_ اسماعيل بوقنور، الحكومة الالكترونية كأحد معايير الرشادة المحلية (البلدية الالكترونية مدخل لتفعيل الرشادة المعلوماتية)، لإدارة الحكم، مداخلة مقدمة في ملتقى الحكم الراشد في ادارة الجماعات المحلية والإقليمية، جامعة قاصدي مرچ - ورقلة -، يومي 12 - 13 ديسمبر 2010.

ملخص.

تعتبر الإدارة الالكترونية من أهم التحديات التي راهنت عليها اغلب المؤسسات على اختلاف وظائفها ومهامها، وتعد الجزائر من بين الدول التي تبنت استراتيجية أطلقت عليها استراتيجية الجزائر الالكترونية، والتي من بين محاورها الأساسية تجسيد وتفعيل مظاهر وتطبيقات الإدارة الالكترونية، وكذا الانتقال من المعاملات التقليدية إلى الالكترونية، فالتحول نحو تطبيق ادارة الكترونية فعالة وناجحة، وفي مراحل التحول نحو تحقيق استراتيجية بهدف ترقية الإدارة من خلال الانتقال السليم من ادارة تقليدية الى ادارة الكترونية وكذلك تعرفنا على مفهوم الإدارة العامة ومؤسساتها بكل أنواعها، وفي الاخير أشرنا الى طرق تقديم الخدمات العامة. أما في الفصل الثاني تحدثنا على أن للإدارة الالكترونية أثر ودور في تحسين الإدارة العامة ليكون أكثر وضوحا اذ تم التطرق الى أثر تكنولوجيا المعلومات على القرارات الإدارية ودورها في تحسين الخدمة والمنظمات العمومية وكيفية اصلاح ومحاربة الفساد الإداري، وفي الاخير أشرنا الى بعض معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر من بينها ادارية ومادية وبشرية.

Electronic management is considered one of the most important challenges that most institutions have invested in, regardless of their functions and tasks. Algeria is among the countries that have adopted a strategy called "e-Algeria," which embodies and implements aspects and applications of electronic management. This strategy aims to transition from traditional to electronic transactions. The transition towards effective and successful electronic management involves stages aimed at upgrading administration through a proper shift from traditional to

.....

electronic management. We also familiarized ourselves with the concept of public administration and its various types, as well as the methods of delivering public services.

In the second chapter, we discussed the impact and role of electronic management in improving public administration, making it more transparent. We addressed the influence of information technology on administrative decisions and its role in improving services and public organizations. We also explored methods of combating and combating administrative corruption. Finally, we mentioned some obstacles to implementing electronic management in Algeria, including administrative, material, and human factors.