

رقم التسجيل: .../.../..... N° :

الموضوع:

اثر تبني الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام (دراسة حالة بلدية حمام الضلعة)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: تسيير عمومي

الأستاذ المشرف:
نوي نورالدين

إعداد الطالبة:
عربية خديجة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيساً	1-د- قرواط يونس
مشرفاً ومُقرراً	2. نوي نور الدين
مناقشاً	3. د- نقموش عادل

شكر و عرفان

{ رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وان اعمل صالحا ترضاه

وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين }.

الحمد لله على نعمه التي لا ينسى نكرها , ولا يؤدي بشيء من الأنواع شكرها , احمده تعالى
عند هذا المقام.

وفي هذا المقال اثني عليه الخير كله ولا أحصي ثناءا عليه وهو أهل الحمد والشكر والثناء
وفي لحظات العرفان بالجميل وحسن الصنيع لايسعني إلا أن احمد الله الذي وفقنا لإتمام هذا
العمل المتواضع.

واصلني واسلم على نور القلوب وضيائها حبيبي وقرّة عيني محمد صلى الله عليه وسلم
أتقدم بالشكر لكل من ساعدني على انجاز هذا العمل المتواضع واخص بالذكر الأستاذ
المشرف نوي نور الدين.

الذي لم يبخل علي بنصائحه وتوجيهاته التي كانت لي خير معين في هذا البحث
والشكر الجزيل للجنة المناقشة التي سيكون لها دور كبيرا في تقويم وتثمين هذا البحث والى كل
أساتذة علوم التسيير بجامعة المسيلة.

كما لايفوتني في هذا المقام أن اشكر كل من ساهم في إنجاح هذا العمل المتواضع.

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى قرة عيني ، إلى من جعلت الجنة تحت قدميها ، إلى
التي وهبتني كل شيء إلى من جرعت الكأس فارغاً لتسقينني قطرة حبه ، إلى من كنت
إناملها لتقدم لنا لحظة سعادة ، إلى من كللها الله بالصيبة والوقار... إلى من علمتني العطاء
بدون انتظار... إلى القلب الكبير إلى رمز الحب إلى بلسم الشفاء أمي الغالية
إلى الرجل العظيم صاحب الصبر الجميل ، إلى الذي أفنى حياته من أجل تعليمي
إلى من وطأ الأشواق حافياً ليوطئني إلى ما وصلت إليه اليوم إلى المحر انسان ابي العزيز
حفظه الله إلى من عشت معهم أسعد اللحظات إلى نبض البيت وفرحه اخوتي
وأخواتي إلى كل الأقارب والأحبة إلى رفيقات دربي وحبيبات قلبي إلى جميع طلبة
علوم التسيير إلى كل من كان له اثر طيب في حياتي و إلى كل من نسيم قلبي .

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى قرة عيني , إلى من جعلت الجنة تحت قدميها , إلى التي وهبتني كل شيء

إلى من جرعت الكاس فارغاً لتسقينني قطرة حب , إلى من كلت أناملها لتقدم لنا لحظة سعادة ,

إلى من كللها الله بالهيبة والوقار... إلى من علمتني العطاء بدون انتظار... إلى القلب

الكبير إلى رمز الحب

إلى بلسم الشفاء أمي الغالية .

إلى الرجل العظيم صاحب الصبر الجميل , إلى الذي أفنى حياته من أجل تعليمي

إلى من وطأ الأشواك حافياً ليوصلني إلى ماوصلت إليه اليوم

إلى اعز إنسان أبي العزيز حفظه الله.


إلى من عشت معهم اسعد اللحظات إلى نبض البيت وفرحه إخوتي

إلى كل الأقارب والأحبة.

إلى رفيقات دربي وحبوبات قلبي إلى جميع طلبة علوم التسيير وخص بالذكر

طلبة السنة الثانية ماستر تسيير عمومي دفعة 2017/2018

إلى كل من كان له اثر طيب في حياتي إلى من سكن حبه قلبي ونسيهم قلبي.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	إهداء
-	شكر وعرهان
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والمرفق العام	
تمهيد	
المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية	
3	<u>المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية</u>
5	المطلب الثاني: متطلبات ومبادئ الإدارة الإلكترونية
9	المطلب الثالث: خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية
المبحث الثاني : مفاهيم عامة حول المرفق العام	
14	<u>المطلب الأول: مفهوم المرفق العام</u>
16	المطلب الثاني: عناصر المرفق العام
18	المطلب الثالث: أنواع المرفق العام
22	المطلب الرابع: المبادئ التي يسير عليها المرفق العام
المبحث الثالث: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر	
25	المطلب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على المرفق العام
26	المطلب الثاني: التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر
28	المطلب الثالث: إسهامات الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر
الفصل الثاني : اثر تبني الإدارة الإلكترونية ببلدية حمام الضلعة	

المبحث الأول : التعريف بميدان الدراسة (بلدية حمام الضلعة)	
38	المطلب الأول:تعريف ونشأة بلدية حمام الضلعة
39	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية حمام الضلعة
40	المطلب الثالث: شرح الهيكل التنظيمي لبلدية حمام الضلعة
المبحث الثاني : منهجية الدراسة وإجراءات الدراسة الميدانية	
44	المطلب الأول: أداة الدراسة
45	المطلب الثاني: المطلب الثاني: صدق و ثبات الاستبيان
48	المطلب الثالث: عرض و تحليل شدة إجابة العينة لمتغيرات البحث
المبحث الثالث: المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة	
56	خلاصة الفصل الثاني
58	خاتمة
61	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
(01)	درجات مقياس ليكرت الخماسي	46
(02)	يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاوّر أداة الدراسة	48
(03)	ملخص البيانات الوصفية لعينة الدراسة	49
(04)	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعء الاجهزة و البرامج	51
(05)	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعء نظم المعلومات	52
(06)	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعء قواعد البيانات	53
(07)	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعء استخدام البرامج	54

قائمة الاشكال

الصفحة	الاشكال
39	الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لبلدية حمام الضلعة

مقدمة

مقدمة

مقدمة

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

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

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

وانطلاقاً من أن قياس أي تجربة أو مبادرة نحو بناء الإدارة الالكترونية والنهوض بمستوى خدماتها العامة، تتوقف فيما تحقيقه من استعداد ومن دافع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الانجازات، وتنطلق هذه الدراسة لتقدم تجربة الجزائر في تطوير المرفق العام (البلدية)، من خلال معرفة مدى تأثير الإدارة الالكترونية على تحسين هذا المرفق.

إشكالية الدراسة:

إن الإدارة الالكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة، قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها المرفق العام والتي انتقلت من شكل

تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الالكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة المقدمة على مستوى المرفق العام. وفي ضوء هذه التطورات التطبيقية للإدارة الالكترونية التي شهدتها مؤسسات المرافق العامة في الجزائر تتجه هذه الإشكالية إلى النحو التالي:

كيف تؤثر الإدارة الالكترونية على تحسين إدارة المرفق العام ببلدية حمام الضلعة؟

ويتفرع عن هذا التساؤل أسئلة فرعية:

- ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟ وما خصائصها ومبادئها ومتطلبات تطبيقها؟
- ما مفهوم المرفق العام؟ وعناصره وأنواعه ومبادئه؟
- ما هو واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟
- ما هو واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية حمام الضلعة؟

فرضيات الدراسة

- استخدام الأجهزة والبرامج يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام.
- استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام.
- استخدام قواعد البيانات يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام.
- استخدام البرامج الملائمة وتحسين كفاءة وفعالية المرفق العام.
- دور الإدارة الالكترونية في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام.

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

-مناهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع حاولنا إتباع المنهج الوصفي، واعتمدنا أيضا على منج دراسة الحالة كمنهج مساعد لدراسة وتشخيص واقع الإدارة الالكترونية.

أدوات جمع البيانات:

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

الاستبيان: تم توزيع الاستبيان على عينة من المواطنين لبلدية حمام الضلعة، وكان الهدف معرفة ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام.

-الملاحظة: اعتمدنا عليها أثناء إجراء الدراسة الميدانية ببلدية حمام الضلعة.

مجتمع الدراسة وعينة البحث:

يتشكل مجتمع الدراسة من 30 مواطن من موظفي بلدية حمام الضلعة.

_ حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: بدأت دراستنا من شهر مارس إلى نهاية شهر جوان 2018.
- الحدود المكانية: تمثلت في بلدية حمام الضلعة.

أهمية الدراسة وأهدافها:

1. أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية النظرية والعلمية للدراسة في:

الأهمية النظرية:

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

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

الأهمية العلمية:

انبثقت الأهمية العلمية للدراسة من أهمية الإدارة الالكترونية للمؤسسات الإدارية بصفة عامة ولتسيير المرافق العامة بصفة خاصة، كما تستهدف الإدارة الالكترونية تطوير قدرات الموظفين وإطلاق طاقاتهم ومعارفهم.

ولذلك نتطلع من خلال هذه الدراسة أن تساهم من دعم نقاط القوة وتعزيز أوجه النقص الذي تعاني منها تسيير المرافق العامة، بالإضافة إلى وضع نماذج الإدارة الالكترونية.

2. أهداف الدراسة:

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

- توضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في عصره وتسهيل سير عمل البلديات ومن خلاله بلدية حمام الضلعة.
- تقييم وتقويم تجربة الجزائر في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية.
- سبل تفعيل الإدارة الالكترونية لتحقيق التطوير الإداري.

مبررات اختيار الموضوع

-تقدم هذه الدراسة معلومات نظرية حول الإدارة الالكترونية ومساهمتها في عصرنة المرفق العام.

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

-تأتي استكمالاً لجهود باحثين قاموا بدراسة الإدارة الالكترونية في قطاعات أخرى.

- اعتبار الإدارة الالكترونية المحك الذي بواسطته يعرف المستوى الحقيقي لمدى تطبيق التكنولوجيا الحديثة.

-الرغبة والميل في دراسة الإدارة الالكترونية خصوصا في عمل البلدية.

-أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين خدمة المواطنين.

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

دراسات سابقة:

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

-دراسة الباحثان سميحة قوامي وفتيحة قريشي تحت عنوان "واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في بنك الجزائر الخارجي دراسة ميدانية بفرع مدينة ورقلة نموذجا" بحيث ركزت هذه الدراسة على دور التكنولوجيا الحديثة في تغيير الطابع التقليدي للبنك الخارجي الجزائري من خلال ضرورة تأهيل أنشطته في ظل الانفتاح على الاقتصاد العالمي.

- دراسة للباحث محززي جلال تحت عنوان "تحو تطوير وعصرنه القطاع المصرفي في الجزائر" حاول أن يكشف عن أهمالإصلاحات التي مست القطاع المصرفي في الجزائر منذ الاستقلال وكذلك التعرف على آليات عمله.

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

تقسيم الدراسة:

قصد الإجابة على الإشكالية والأسئلة المطروحة، تم تقسيم البحث إلى فصلين:
الفصل الأول انقسم إلى ثلاث مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأولي مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية من خلال التعرف على مفهومها والمتطلبات والمبادئ والخصائص، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى مفاهيم عامة حول المرفق العام من خلال التعرف على مفهومه وعناصره وأنواعه ومبادئه والمبحث الثالث واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.
أما فيما يخص الفصل الثاني فكان يتمثل في دراسة ميدانية لبلدية حمام الضلعة.

الفصل الأول:

الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية و

المرفق العام

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

والمرفق العام

تمهيد

يعد الإطار النظري الركيزة الأساسية للبحث العلمي، حيث يمكن الباحث من إدراك الخلفية العلمية والنظرية لمشكلة البحث ويساعده في تحديد صياغتها وتوضيح أهدافها، كما توفر له المعلومات لإيجاد حلول لتلك المشكلة، والإدارة الالكترونية نظام حديث تتبناه الإدارات باستخدام الشبكة العنكبوتية والأنترنت في ربط مؤسساتها ببعضها البعض ووضع المعلومة في متناول الأفراد، وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة والتي تهدف إلى جودة الأداء. من خلال هذا سنحاول التطرق في المبحث الأول إلى الإدارة الالكترونية ومنهجية تطبيقها وذلك من خلال تقسيمه إلى ثلاث مطالب تطرقا في المطلب الأول إلى أهم تعريفات الإدارة الالكترونية وعناصرها أما فيما يخص المطلب الثاني تناولنا فيه المتطلبات والمبادئ ثم جاء المطلب الثالث بعنوان خصائص وأهداف الإدارة الالكترونية.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية

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

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المفاهيم التي قدمت بها العديد من التعريفات غير انه قبل أن نقوم بتحديد بعضها فانه جدير بنا أن نقدم تعريفات لكل من مصطلح الإدارة الإلكترونية على حدا.

أولا: المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية

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

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

ويمكن القول أن التجارة الإلكترونية هي مجرد بعد أو وجه رئيسي من أوجه الأعمال الإلكترونية مثلا البريد الإلكتروني، التسويق الإلكتروني والهندسة¹.

3- الحكومة الإلكترونية: هي أيضا الإدارة العامة الإلكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال².

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

² سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 241.

ثانياً: تعريف الإدارة الإلكترونية

هناك عدة تعاريف للإدارة الإلكترونية، سنذكر منها:

- هي "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير إدارية".
- هي "مدخل تكاملي لاستثمار الجهد والوقت والحيز والكيونونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع"¹.
- هي "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإخلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً"².
- انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء بالانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.³
- أما الدكتور سعد غالب إبراهيم يعرفها: انطلاقاً من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، ويعرف "الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية العامة، أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للأعمال، أو الموجهة للمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة"⁴.
- هي "استخدام وسائل اتصال تكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات

¹ محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار المسيرة، 2009، ص 26.

² علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار وائل، 2008، ص 32.

³ محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004، ص، ص 10، 11.

⁴ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماجستير علوم سياسية، ص 13.

المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة".¹

كما يمكن اعتبار الإدارة الالكترونية كإجراء إداري يعتمد على تسخير الانترنت والشبكة المعلوماتية للتخطيط والتوجيه والتحكم في مصادر المشاريع والأعمال لتحقيق أهداف المنظمة. من خلال المفاهيم السابقة نستنتج بان الإدارة الالكترونية تعني الابتعاد عن استعمال الأوراق واستخدام وسائل تكنولوجية متطورة بدلا من الأساليب التي كانت تستعمل في الإدارة التقليدية وهي تؤدي إلى تقديم الخدمات للمواطنين دون الرجوع والانتقال للإدارات شخصا وبالتالي سوف يؤدي إلى استثمار الوقت والجهد المبذول وتحقيق رضا الجميع.

ثالثا: عناصر الإدارة الالكترونية

يرى السالمي أن تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب عدة عناصر وهي كالتالي:²

- الأجهزة والمعدات.
- البرمجيات بمختلف أنواعها.
- الاتصالات.
- نظم المعلومات.
- الكوادر البشرية.

المطلب الثاني: متطلبات ومبادئ الإدارة الالكترونية

أولا: متطلبات الإدارة الالكترونية

مع بروز مفهوم الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها في المؤسسة فقد أدى هذا إلى تحول جذري في الأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم بها، فهي تعتبر نظام متكامل

¹حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، 2006، 2007، ص 5.

² يوسف مسعداوي، "مساهمة الإدارة الالكترونية فيتحسن الخدمة العمومية في الجزائر" -دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات"،مجلة علمية محكمة،العددالاقتصادي،رقم 21،جانفي 2014، جامعة الاغواط، ص 155.

من المكونات المعلوماتية والمالية والتقنية، وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وهي كالتالي:

1. **متطلبات الأدوات والمعدات:** يمكن القول بان معظم المشروعات التجارية التي تعتمد على شبكة الويب تتطلب بنية تحتية أقل بكثير من تلك التي تتطلبها المشروعات التجارية والتقليدية، ويمكن تلخيص هذه الأدوات اللازمة لإنشاء وتشغيل موقع الويب إلى مايلي:
 - اتصال مخصص وسريع بالانترنت أي استئجاره من شركة متخصصة.
 - جهاز كمبيوتر ذو إمكانيات قوية لتشغيل البرامج بحيث يتم الاستعانة بها للقيام بعمليات التطوير لا يجب أن تكون بفاعلية نفسها التي تمتاز بها وحدة الخدمة.
 - مصدر طاقة مستمرة وغير متقطع.
 - خدمة عملاء متوفرة على مدار 24 ساعة.
 - سرعة التحميل أي كلما كان موقع الويب قريب من قنوات الانترنت الرئيسية زادت سرعة التحميل.¹

2. المتطلبات الخاصة ببرامج الكمبيوتر:

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

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

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

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

- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول للأعمال الالكترونية.

- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة.4. **المتطلبات القانونية:** نجد بان هنالك مجموعة من التحديات التي تواجه البيئة القانونية بحيث تتمحور هذه التحديات حول أثار استخدام الوسائل الالكترونية في تنفيذ الأنشطة التجارية.

بالإضافة إلى هذه المتطلبات وجدنا بأن هنالك مجموعة أخرى لا بد من تطبيقها وهذا لضمان استمرارها وتطورها، وعليه فان هذه المتطلبات تتركز فيما يلي:¹

5. **المتطلبات الفنية المتعلقة بالجانب المادي:** بحيث يتضمن هذا الجانب تصميم الشبكات وأنواعها.

بحيث نجد بأن الشبكة الخطية وهي أكثر الشبكات انتشارا، إذ لا يوجد فيها حاسوب مركزي للسيطرة على عمل الشبكة وانما تعتمد على وجود سلك كابل رئيسي يستأخذ لتوصيل كل عناصر الشبكة ببعضها البعض، اما النوع الثاني هو الشبكة النجمية وهي من اوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال، اما فيما يخص الشبكة الحلقية فهي تتصل فيها الحواسيب معا بحلقة مغلقة تاحد الشكل الحلقي بحيث يكون اتصال في اتجاه واحد.

ثانيا: مبادئ الإدارة الالكترونية

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

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

- الارتقاء بالبنية التحتية الالكترونية من جوانبها المختلفة سواء البنية المادية من خلال توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من حواسيب، أو البنية البشرية عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية

¹محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 202.

اللازمة لعملية القيادة الالكترونية أو البنية التنظيمية التي تشمل وضع معايير قياس النظم الفنية.

- الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولا سيما الخدماتية.
- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات الالكترونية في مختلف قطاعات الأعمال.¹
- توفير التسهيلات الممكنة للمواطنين بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلفة والوصول إليها بسهولة.
- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه، لخلق القناة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الالكترونية.
- كما يرى الدكتور عمار بوحوش أن مبادئ الإدارة الالكترونية تنحصر فيما يلي:
- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين بحيث يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة مع انتقاء المعلومات والقيام بتحليلات دقيقة مع تحديد نقاط القوة والضعف.
- التركيز على النتائج: أي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في ارض الواقع، مع تحقيق فوائد للجمهور وتوفير الخدمة المستمرة على مدار الساعة.
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- تخفيض التكاليف ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
- التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن، والتفوق في التنافس.²

¹ عادل حرحوش، مرجع سابق، ص 27.

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

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

المطلب الثالث: خصائص وأهداف الإدارة الالكترونية

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

أولاً: خصائص الإدارة الالكترونية

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

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها من إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسة ايجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة وإدارة كافة الموارد¹.
- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين².

¹ عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 17.

² محمد سمير احمد، مرجع سابق الذكر، ص 73.

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

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

- **زيادة الإنتاج:** أن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.
- **تخفيض التكاليف:** إذ كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية سوف يوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
- **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

- **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل مايقدم من خدمات، إذ تعتبر بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة.¹

¹محمد سمير احمد، مرجع سابق، ص 73.

ثانيا: أهداف الإدارة الإلكترونية

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الالكترونية.
- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة أي أحداث تحويل في الإجراءات الحكومية.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبة.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.
- إدارة الملفات بدلا من حفظها.
- استعراض المحتويات بدلا من القراءة.
- البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.¹
- بالإضافة إلى الأهداف السابقة نجد بأن الإدارة الالكترونية تتميز بجملة من الأهداف وهي كالاتي:

- تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة.
- خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال تقنيات حديثة.
- تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة لانجاز المعاملات.

¹ حماد مختار، مرجع سابق الذكر، ص 17.

²Sammaniahmed. management Configuration fonctions and rol in improving performance of Arab institutions and organisazation،internationalornal computer applications.2013،p 34.

- الاستقلالية من النظام الحاسوبي المعلوماتي إلى نظام الشبكة المعلوماتية وهذا النظام أصبح يعتمد على الربط بين الإنتاج والتسويق والمحاسبة والمالية والموارد وذلك من خلال مراكز الأبحاث والتطوير.
- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية التي تعتمد على مصادر المعلومات مثل قاعدة البيانات التي تبحث عن المعلومات.
- التحول من الإجراءات التدريجية التي تتطلب وقت إلى الإجراءات اللحظية.
- تعمل الإدارة الالكترونية عبر الشبكة المعلوماتية لربط قاعدة البيانات بالانترنت لتوفير معلومة محددة وبشكل دقيق.
- تعمل على ربط الإدارة بالمواطن في تلقي الخدمات.
- تحويل الإجراءات من مركزية الإدارة إلى اللامركزية.
- وتتميز الإدارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص تميزها عن الإدارة التقليدية نتيجة توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والثقة فيما بينها، كما أنها تتميز بمجموعة من الأهداف تسعى من خلالها إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة من طرف إدارة المرفق العام.

تمهيد

سنحاول التطرق في المبحث الثاني الى الدور الذي تلعبه الادارة الالكترونية في تطوير وتفعيل المرفق العام وذلك من خلال تقسيمه الى اربعة مباحث حيث تطرقنا في المبحث الاول الى تعريف المرفق العام ومعاييره اما فيما يخص المطلب الثاني عناصر المرفق العام فهي تتمثل في السلطة العامة والجهة التي تقرر وجود المصلحة العامة، اما فيما يخص المطلب الثالث فقد تطرقنا الى انواع المرافق العامة والتي تتمثل في المعيار الموضوعي والمعياري الاقليمي، اما فيما يخص المطلب الرابع فقد تطرقنا الى المبادئ التي يسير عليها المرفق العام والمتمثلة في: مبدأ سير المرفق العام، مبدأ مساواة المنتفعين، مبدأ قابلية المرافق للتبديل والتغيير.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول المرفق العام.**المطلب الاول: مفهوم المرفق العام.**

لقد تعددت التعاريف والانواع المقدمة للمرفق العام وهذا راجع لاختلاف الانشطة والمهام التي يقوم بها بالإضافة الى انه يملك علاقة وطيدة مع النظام القانوني ومن خلال هذا فلقد ركزنا على اهم تعاريف المقدمة للمرفق العام وهي كالتالي:

- هو "نشاط يحقق المصلحة العامة مرتبطة بشخص عام ويخضع لنظام قانوني غير مألوف في القانون العادي المطبق على الافراد".

- هو "كل نشاط يباشره شخص عام بقصد اشباع مصلحة عامة".

- المرفق عبارة "عن نشاط ينظمه ويتولاه ويشرف عليه الحكام لأن اضطلاعهم بأمر النشاط ضروري لتحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره بحيث لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه الا بتدخل السلطة الحاكمة".

- من خلال هذه التعاريف يمكن القول بان المرفق ما هو الا عبارة عن نشاط يختلف باختلاف المهام التي يقوم بها من اجل تحقيق المصلحة العامة للأشخاص.

- ولهذا يمكن القول بأن المصلحة العامة ماهي الا علة وجود المرفق العمومي وسبب انشائه فهي اذن الهدف والغرض الاساسي الذي من اجله وجد وأنشأ المرفق العام.
- والمصلحة العامة هي تتفاعل مع المتحولات الاجتماعية وتشكل الإطار الذي يحدد مشروعية اعمال الدولة ويمكن الاستناد اليها للحد من التدخل المفرط للمرافق العامة بشكل يؤدي الى المماس بحرية المبادرة لدى الافراد.
- كان مفهوم المرفق العام يقوم في البداية اساسا على التعبير عن النشاط الاداري للأشخاص العامة انطلاقا من هذا التصور نشأ معيار المرفق العام على فكرة بسيطة مؤداها انه كلما تعلق النشاط الاداري بالمرفق العام وجب تطبيق القانون الاداري غير ان تطور الظروف الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، الايكولوجية..... منجهة وتطور احتياجات المحكومين انعكس على مفهوم المرفق العام بشكل أرغمه على مسايرة مختلف هذه التطورات، هذا ما ادى الى استحالة اعطاء تعريف دقيق وواضح للمرفق العام وصعوبة تحديد ان كان هذا مرفقا عاما.
- تعتبر فكرة النظام من أبرز المفاهيم الشائكة والغامضة في القانون الاداري رغم أهميتها كمعيار للنظام الاداري، نظرا لارتباطها بالمعطيات السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة بالدولة فان الفقه والقضاء عادة ما يلجأ الى التعريف باستعمال معيارين أساسيين هما المعيار الشكلي والمادي.¹
- أولا: المعيار العضوي(الشكلي).**

يولي أنصار المدلول العضوي للمرفق العام اهمية خاصة لعنصر السلطة العامة،فقد عرف المرفق العام بانه منظمة عامة تباشر قدرا معيناً من السلطات والاختصاصات التي تكفل وتضمن لها اشباع حاجة على نحو منظم ومطرد،لذا قيل انه يشترط لاعتبار نشاط معين مرفقا معيناً أن يتولاه شخص معنوي عام بهدف تحقيق منفعة عامة للأفراد،وان المرفق العام ايضا صورة من صور النشاط الاداري يتولى بمقتضاه شخص معنوي عام اشباع حاجة جماعية ولقد

¹محمد الصغير بعلي، الوجيز في القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة 2002، ص205.

بلغ انصار المدلول العضوي اقصاه عند الاستاذ "BENOIT" حيث عرف المرفق العام بانه تعبير عن روح السلطة العامة وجوهره¹.

ثانيا: المعيار الموضوعي(المادي).

يولي أنصار المدلول عند تعريف المرفق العام اهمية خاصة لعنصر النشاط نفسه وما ينطوي عليه من نفع عام، فقد عرف الاستاذ دوجي المرفق العام بانه عبارة عن نشاط ينظمه ويتولاه ويشرف عليه الحكام، لان اضطلاعهم بأمر هذا النشاط ضروري لتحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره لايمكن تحقيقه على أكمل وجه الا بتدخل السلطة الحاكمة.

وعن الفقه الجزائري فقد اشار الأستاذ أحمد محيو عليه بقوله "مفهوم المرفق العام ليس ولا يمكن ان يكون مفهوما قانونيا مجردا وحياديا، وليس له معنى في ضوء محتواه والغايات الاقتصادية والاجتماعية التي استندت له والتي يجب تحديدها مسبقا قبل اعداد النظام القانوني للمرفق وتعيين الجهة لأحداث هذا المرفق او ذلك".²

ولقد حاول جانب من الفقه الجمع والتوفيق بين المدلول الشكلي والمادي في تعريفهم للمرفق العام فيعرف على انه "مشروع يعمل بانتظام واطراد تحت اشراف رجال الحكومة بقصد اداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين"³.

المطلب الثاني: عناصر المرفق العام .

من خلال تعريف المرفق العام تتضح عناصره المتمثلة في انه مشروع عام ذو نفع عام مرتبط بالدولة والإدارة العامة أي خضوعه للسلطة العامة.

¹ علي خطار شطناوي، القانون الإداري الأردني، الكتاب الأول، المبادئ القانون الإداري للتنظيم الإداري، نشاط الإدارة العامة، دار وائل للنشر والتوزيع ط1، الاردن 2009، ص220.

² عمار عوابدي، القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر 2007، ص59.

³ سليمان محمدالطماوي، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1963، ص25.

أولاً: تعريف المصلحة العامة

ان انشاء المرافق العامة او المنفعة العمومية، ويقصد بها سد الحاجيات العمومية او تقديم خدمات للمواطنين، وقد تكون هذه الاخيرة مادية كتوريد الماء والكهرباء، والنقل والمساعدات الاجتماعية، الخ.

وتكون معنوية وتكون معنوية كتحقيق النفع للجمهور بطريقة غير مباشرة كما هو الشأن بالنسبة للمنفعة العمومية التي تحققها مثل مرافق الامن والدفاع، ومن النتائج المترتبة على تحقيق المصلحة العامة هي مجانية المرافق العامة مما لا يستطيع الافراد القيام به، اما بالنسبة للمرافق الصناعية والتجارية فالأشكال يبقى مطروح حول مدى تحقيقها للمصلحة العامة وهناك من يساند فكرة "حقيقة الاسعار" وهناك من يساند فكرة "السعر العادل" وهناك راي اخر يساند فكرة أحسن شروط الثمن بالنسبة للمرفق¹.

وتعريف النفع العام بصفة عامة بان يكون عرضه سد حاجات عامة مشتركة وتقديم خدمات عامة، سواء كانت هذه الحاجات والخدمات مادية كتوفير المياه والكهرباء ووسائل المواصلات العامة والخدمات الهاتفية او كانت معنوية كتوفير الامن بعنصره الداخلي والخارجي للأفراد بمراحله المختلفة².

ثانياً: السلطة العامة

ويقصد به ارتباط المرفق العام بالإدارة العامة المركزية او اللامركزية سواء من حيث انشائه او سيره او الغائه او ادارته، فالمرافق العامة الوطنية ترتبط بالسلطات الادارية المركزية (الوزارات) اما المرافق العامة المحلية تتبع وحدات الإدارة المركزية (البلدية والولاية) وتخضع لوصايتها، وعلى الرغم من مساهمة الاشخاص الخاصة (الافراد) احيانا في ادارة المرافق العامة والتي تكون تحت اشرافها، كما هو في التزام المرافق العامة او عقود الامتياز³.

¹ ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار الجامعة للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 2008، ص113.

² هاني علي الطهراوي، القانون الإداري (ماهية القانون الإداري، التنظيم الإداري، النشاط الإداري) دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2009، ص2.

³ 207 محمد صغير بعلي، مرجع سابق، ص-208.

وجب لقيام المرافق العامة ان تتمتع الجهة المكلفة بإدارة المرفق العام بامتيازات غير مألوفة في القانون الخاص تلائم الطبيعة الخاصة للنظام القانوني الذي يحكم المرافق العمومية من حيث انشائه وادارته والغائه وتحديد طبيعة نشاطه واستعماله لوسائل خاصة لمباشرة نشاطها¹.

ثالثا: الجهة التي تقرر وجود المصلحة العامة

ان الجهة التي تقرر وجود حاجة عامة وبالتالي التي يجب تحقيقها هي السببات العمومية أي ان هذه الاخيرة هي التي تقوم وحدها بتقدير، هل هناك حاجة عامة من الواجب تحقيقها وبالتالي انشاء مرفق عام او لا؟

ان السلطات العمومية هي التي تقدر ان المصلحة العامة تختصر عليها تأمين كامل لمرفق ما وبالتالي تقوم بإزاحة الاشخاص الخاصة من هذا المجال وذلك لأنها غير قادرة على ذلك او خطر عليها كأعمال السيادة ونظرا لذلك فان المرافق العامة تصبح مذكرة للدولة، ولهذا لا يخفى الطابع المرن لهذا العنصر نظرا لمرونة فكرة الحاجة العامة والمصلحة العامة ذاتها، حيث يرى الفقيه ديجي ان الحاجة العامة هي "النشاطات والخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الاوقات، وفي دولة معينة ان على الحكام القيام بها، نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة ولعدم تأديتها على الوجه الاكمل بدون تدخل الحاكم"².

المطلب الثالث: انواع المرافق العامة.

لا تأخذ المرافق العامة صورة واحدة بل تتعدد انواعها تبعا للزاوية التي ينظر منها واليها، فمن حيث طبيعة النشاط الذي تمارسه تنقسم الى مرافق ادارية ومرافق اقتصادية ومرافق لانتمتع بالشخصية المعنوية، ومن حيث نطاق نشاطها تنقسم الى مرافق قومية واخرى محلية اما بالنسبة

¹ علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري (النشاط الإداري، وسائل الإدارة) الجزء 2، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص12.

² ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، دار المجد للنشر والتوزيع، ط 4، الجزائر 2010، ص191.

لأهم تقسيم المرافق العامة في الجزائر وهو التقسيم من حيث الموضوع، وعليه يمكن تصنيف المرافق العامة الى عدة انواع تبعا لمعيار التقسيم الى المعيار الموضوعي والمعيار الاقليمي¹.
اولا: المعيار الموضوعي.

تقسم المرافق العامة بالنظر الى موضوع نشاطها الى مرافق عامة ادارية واخرى اقتصادية.

1 المرافق العامة الادارية.

يقصد بالمرافق العامة الادارية التي تنشأها الادارات العامة لممارسة وظيفتها والمتمثلة- اساس- في النشاط التقليدي للدولة في مجالات التعليم، الصحة، الدفاع، الامن.....
يذهب الفقه الى انه من الصعوبة تحديد ماهية الطبيعة الادارية للمرفق العام نظرا لتعدد وتنوع مظاهر النشاط الاداري اذ انهم يعتمدون الى التحديد السلبي، فالمرفق العام الاداري هو المرفق غير الصناعي التجاري.

ويقصد بالمرافق الادارية ايضا انها المرافق العامة التي تمارس نشاطا اداريا بحتا يدخل في صميم الوظيفة الادارية، هذا النشاط الاداري الذي يختلف اختلافا جذريا وجوهريا في طبيعته عن النشاط الخاص للأفراد الامر الذي يستوجب ويحتم خضوع هذه المرافق العامة الادارية لنظام قانوني مخصوص واستثنائي هو نظام القانون الاداري الذي يختلف في قواعده عن قاعدة القانون الخاص اختلافا كبيرا.

والمرافق العامة الادارية هي فئة المرافق العامة التقليدية التي قامت على أساسها نظرية القانون الاداري في مفهومها الخاص الضيق، ومن امثلة المرافق العامة الادارية (مرفق الصحة العامة، ومرفق التعليم، ومرفق العدالة ومرفق الدفاع)².

¹ مازن ليلو راضي، القانون الاداري (طبيعة القانون، التنظيم الاداري، نشاط الادارة العامة)، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص139.

² محمد صغير بعلي، مرجع سابق، ص209.

2 المرافق العامة الاقتصادية والاجتماعية.

ظهرت هذه المرافق العامة نتيجة ازدياد ادخل الدولة في الحياة العامة خاصة في

الميادين

الصناعية والتجارية والتي هي اصلا من شؤون القطاع الخاص واهتمامات الافراد.

- المرافق العامة الاجتماعية: هي المرافق العامة التي تمثل نشاطا عاما اجتماعيا وتستهدف تحقيق اهداف عامة اجتماعية ومن امثلة هذه المرافق العامة مرفق الضمان الاجتماعي والتأمينات ومرفق الحماية الاجتماعية في الدولة ويخضع هذا النوع لخليط من قواعد القانون الإداري وقواعد القانون الخاص¹.

- المرافق العامة الاقتصادية: وهي مجموعة المرافق العامة التي تمارس وتنزل نشاطا اقتصاديا بهدف تحقيق اهداف اقتصادية لإشباع حاجات عامة اقتصادية صناعية او تجارية او مالية او زراعية او تعاونية، واخضع هذه المرافق العامة الاقتصادية لمزيج من قواعد القانون العام الاداري وقواعد القانون الخاص (القانون التجاري وقانون العمل) ومن امثلة المرافق العامة الاقتصادية (مرافق النقل البري والبحري والجوي، مرفق النقل بواسطة السكك الحديدية ومرافق توليد المياه والكهرباء والغاز، ومرافق الصناعات الكيماوية ومرافق الحمامات والمسارح العامة ومرافق الادوية والصيدلية والمحلات التجارية العامة الكبرى مثلا، ومعيار تحديد وتمييز المرافق العامة الاقتصادية وهو معيار مركب ومختلط يحتوي على عناصر ذاتية تتمثل في ادارة المشروع او ادارة السلطة الادارية التنظيمية المعلنة في القانون الخاص للمرفق من حيث هل اردات ان يكون اقتصاديا ام لا؟ وعناصر موضوعية ومادية أقرها القضاء الاداري في القانون الاداري المقارن.

- وما نادى به الكاتب "شافا نون" بالاعتماد على مفهوم العمل التجاري كما هو محدد في القانون في تحديد هذا النوع من المرافق، ويتميز هذا النظام القانوني العام الصناعي والتجاري بطبيعة مختلطة من حيث الخضوع لنظام تختلط وتمتج فيه قواعد القانون الاداري بما تتسم به

¹ عمار عوابدي، مرجع سابق، ص 63.

من اساليب السلطة العامة من بعض الجوانب (التنظيم، والعلاقة مع السلطة الوصاية التي أنشأته).

ثانيا: المعيار الإقليمي.

تنقسم المرافق العامة بناء على مدى واتساع نطاق نشاطها الإقليمي الجغرافي إلى مرافق عامة وطنية ومرافق عامة محلية:¹

1- المرافق العامة الوطنية (القومية).

هي المرافق العامة التي تنشأ السلطات الادارية المركزية (الوزارات) حيث تمارس نشاطها على مستوى كافة اقليم الدولة.

وهي المرافق التي تنشأ لتحقيق اهداف على المستوى الوطني ومثالها مرفق الشرطة مرفق الجمارك، مرفق القضاء،.

بالنسبة لهذا النوع من المرافق تعتبر الدولة مسؤولة عن تعويض الاضرار التي قد تحدث للأفراد نتيجة ممارستها المباشرة لهذا النشاط.

مثل: المدرسة الوطنية للإدارة المكتبة الوطنية المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي.

او بعبارة اخرى هي مجموع المرافق التي يمتد نشاطها يشمل جميع اقليم الدولة.

مثال: مرافق الدفاع والامن والبريد والقضاء ونظرا لأهمية هذا النوع من المرافق فان ادارتها تلتحق بالدولة.

2- المرافق العامة المحلية (الاقليمية).

هي المرافق العامة التي تنشأ وحدات الإدارة المحلية (البلدية والولاية) حيث تمارس نشاطها في الحيز الجغرافي لإقليم الوحدة المحلية.

مثل: مرفق نظافة البلدية، الديوان البلدي للرياضة، مؤسسة النقل الولائية.

¹محمدالصغير بعلي، مرجع سابق، ص210، 211.

المطلب الثالث: المبادئ التي يسيّر عليها المرفق العام.

لكل مرفق من المرافق العامة قواعد ذاتية الا ان جميع المرافق العامة تحكمها قواعد اساسية سواء كانت هذه المرافق تابعة للدولة أو المحميات وسواء كانت هذه المرافق ادارية او تجارية، او صناعية وسواء كانت هذه المرافق تدار بطريقة الاستغلال المباشر او باي شكل اخر، وهذه القواعد الاساسية تتعلق باستمرارية المرفق والمساواة بين المنتفعين وقابلية المرفق العام للتطوير والتبديل.¹

اولا: مبدأ سير المرفق العام بانتظام .

وهو يقتضي بمنع اضراب الموظفين المستخدمين والعمال في المرافق العامة او تنظيمه ويقتضي تنظيم الاستقالة اذا القاعة ان الاستقالة لا تنتج اثرها الا بقبولها من السلطة المختصة وليس بمجرد تقديمها ومن حق السلطة المختصة ان ترحى قبولها بعض الوقت حتى لا يتعطل سير المرفق العام والاخذ بنظرية الموظف الفعلي، كما يقتضي مبدأ المتقدم تطبيق نظرية الظروف الطارئة في العقود الادارية ومقتضى هذه النظرية ان تجد بعد التعاقد ظروف استثنائية لم تكن متوقعة وتجعل تنفيذ التعاقد لالتزامه، فتقوم الإدارة ودون خطأ منها بتعويض التعاقد تعويضا جزئيا عن الخسارة التي لحقت به.

والهدف من ذلك هو مساعدة التعاقد مع الإدارة حتى لا يعجز نهائيا عن الوفاء

بالتزاماته مما يؤدي الى تعطيل سير المرافق العامة.²

ثانيا: مبدأ مساواة المنتفعين امام المرافق العامة.

لما كان اساس ومبرر وجود المرافق العامة هو تلبية الاحتياجات العامة للجمهور فانه ينجم عليها تقديم خدماتها العامة، معاملة الجميع على قدر من المساواة وبدون تمييز تجسيدا لمبدأ المساواة امام القانون، كما هو وارد بالمادة 29 من الدستور الجزائري التي جاء فيها ما يلي:

¹ عبد الفتاح او ليل ، الوجيز في القانون الاداري ، القرارات الادارية ، تنفيذ العقد الاداري، ط1، دار النهضة العربية،

القاهرة، 2000، ص186.

² محمود عاطف البناء، الوسيط في القانون الاداري، ط2، دار الفكر العربي ، القاهرة، ص481 .

"كل المواطنين سواسية امام القانون ولا يمكن ان يتذرع باي تمييز يعود سببه الى المولد او الجنس او الراي او اي شرط او ظرف اخر، شخصي او اجتماعي".¹

1- مساواة المنتفعين من خدمات المرفق العام.

يجب على المرافق العامة ان تقدم خدماتها لجميع افراد المجتمع دون تمييز، حيث تنص المادة 31 من الدستور على مايلي: "تهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعيق تفتح شخصية الانسان وتحول دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية".

وبالمقابل فان تفوضه الإدارة العامة من واجبات والتزامات على الافراد يجب ان يكون ايضا بصورة وكيفية متساوية ولا تميز فيها، حيث نصت المادة 64(فقرة اولى) من الدستور على مايلي: " كل المواطنين مساوين في اداء الضريبة"، ومع ذلك فان اعمال مبدا مساواة المنتفعين امام المرافق العامة ليس مطلقا اذ يشترط تماثل المراكز من حيث تشابه وتعادل اوضاعهم.

2- المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة.

تنص المادة 51 من الدستور على مايلي: " يتساوى جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة دون اي شروط اخرى غير الشروط التي يحددها القانون ".

وهو ما نص عليه من قبل قانون الوظيف العمومي لسنة 1966 وكذا المرسوم رقم 59\85 والذي نص على الضمانات الكفيلة باحترام وتطبيق قاعدة المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة لدى لجوئها للتوظيف.

بمراعاة شروط عامة يجب توافرها في جميع المترشحين من جهة والتشييد بإجراءات وكيفيات التوظيف التي تقوم اساسا على نظام المسابقات المبنية الشهادات او الاختبارات.

¹محمدالصغير بعلي، مرجع سابق، ص222-223.

ثالثاً: مبدأ قابلية المرافق للتبديل والتغيير.

ومقتضى هذا المبدأ انه يكون لسلطة العامة تعديل قواعد سير المرفق العام لتكون مسايرة للمقتضيات المستجدة والمتطورة للمصلحة العامة دون ان يكون لاحد التمسك بحقوق مكسبه لمنع تعديل نظام المرفق.

ان هدف انشاء المرافق العامة هو تحقيق واشباع الحاجات العامة وفقاً للأحوال والظروف المصاحبة لها، فاذا ما تغيرت هذه الظروف والاحوال بحيث اصبح المرفق العام وفقاً للظروف الجديدة غير قادر على تحقيق المنفعة المرجوة منه، جاز للسلطة الادارية حق تعديل طرق تسيير هذا المرفق، ومن هنا جاء مبدأ قابلية المرفق العام للتبديل والتغيير كمبدأ عام يحكم المرافق العامة جميعاً ولا يقتصر التغيير على القواعد المنظمة للمرفق بل يمتد ايضاً لأسلوب ادارته فيجوز تغيير اسلوب الإدارة المباشرة الى المؤسسة العامة وبناءاً على هذا المبدأ اعتبرت الإدارة في نظام المرفق من اسلوب الى اخر، فليس للموظفين التمسك بالنظام القديم الذي كان يحكمهم، كما انه ليس من حق المنتفعين التمسك بمجانبة الخدمة اذ غيرت الإدارة الاسلوب من طريقة الاستغلال المباشر الى اسلوب المؤسسة.¹

¹ محمود عطاق البنا، مرجع سابق، ص482.

المبحث الثالث: واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

المطلب الأول: تأثير الإدارة الالكترونية على المرفق العام

أولاً: تأثير الإدارة الالكترونية على موظفي المنظمة العمومية

من الواضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الالكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الالكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل وهذا يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة

ثانياً: تأثير الإدارة الالكترونية على مشكل البيروقراطية

أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات العمومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضاً خبيثاً أعجز المرفق العام عن أداء منافعها والسؤال الذي يطرح نفسه هو كيف يتم التغلب على البيروقراطية من خلال الإدارة الالكترونية سيؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تقليص البيروقراطية والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الالكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية.

حيث يستبدل بها المستندات الالكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع الكتروني حتى الموظف نفسه سيتحول إلى "موظف عام الكتروني"¹.

يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية.

ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة والمحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الالكترونية على نحو أدى في

¹فقاير فيصل، مراكشي محمد لمين، الإدارة الالكترونية وأثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البلدة 2، ص14.

كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.

ثالثا: تأثير الإدارة الالكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد في الخدمة العمومية

يقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون تمييز بينها ومعنى أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له بحيث يكونوا في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته وتحمل نفقات الانتفاع بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع وفي النهاية فإن الإدارة العامة الالكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع الخدمة العمومية متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الإدارة الالكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية بصور عملية وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة والطائفية والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام¹.

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه الإدارة الالكترونية في الجزائر

ادركت الجزائر منذ اواخر القرن الماضي ضرورة واهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لضمان التطور الاجتماعي والاقتصادي وتحسين الخدمة العمومية التي يحصل عليها الافراد. وهذا ما يلاحظ من خلال تتبع بعض ماتم انجازه في هذا الاطار، حيث وبالنظر لما يمثله انتشار الانترنت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الالكتروني فقد عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت ومختلف التطبيقات المتصلة بها ، من خلال ارتباطها بهذه الشبكة في مارس من سنة 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني، وكحلقة في مراحل تطور الانترنت جاء المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 اوت 1998 والمعدل بمرسوم تنفيذي اخر تحت رقم 2000-307 بتاريخ 14 اكتوبر 2000 من اجل تحديد المعايير

¹فقاير فيصل، مراكشي محمد لمين، مرجع سابق، ص 15.

والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الانترنت والاستفادة من خدماتها. وهذه المرحلة جسدت بروز مزودين جدد في قطاعات عامة وخاصة تتقاسم مهمة التزويد بالانترنت مع مركز البحث العلمي والتقني.

كما اتجهت الجزائر من اجل تنمية واقعها التكنولوجي الى وضع سياسة وطنية ترمي الى تأهيل الشبكة الوطنية للاتصال تقوم على عدة محاور كالآتي:

- عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات بإدخال مكثف للتكنولوجيا الجديدة وبالرقمنة الكاملة للشبكات.

- رفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات.

- التعجيل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العامة، وفي هذا السياق انفتحت الجزائر مبالغ ضخمة لتطوير الحكومة الالكترونية.

لكن ورغم الجهود التي تبذل الى نظام ادارة الكترونية فعال يشمل عصرنة العديد من القطاعات، اهمها العدالة والادارات الاقليمية والمركزية واستعمال وسائل الدفع الالكتروني وتشجيع الإدارة الالكترونية وإطلاق مشاريع مهمة كمشروع المواطن الالكتروني.

واقترع الكثيرون ان نجاح مشروع الإدارة الالكترونية يتطلب تحويله الى قانون ملزم للجميع واشراك جميع القطاعات في تدقيقه واثرائه من كافة الجوانب لتفادي الثغرات القانونية التي من شأنها التأثير على سير وتيرة اعداد الاجراءات اللازمة. بالإضافة الى ضرورة التهيئة الرقمية للبلاد على غرار التهيئة البيئية والعمرانية والسياحية، والوعي بضرورة تشجيع الصناعة والكفاءات الوطنية العاملة في هذا المجال وعقد شراكة بين القطاع العام والخاص لتطوير البرامج المعلوماتية التمكن شأنها تطوير محتوى الانترنت والحد من اللجوء الى الكفاءات الاجنبية التي تعرض محتويات غير وطنية وتلزم الدولة بمنح تحفيزات وتخفيضات في الضرائب لفائدة هذا النوع من المؤسسات.¹

¹فقاير فيصل، مراكشي محمد لمين، مرجع سابق، ص 15-16.

الا ان مشروع التحول الى نظام الإدارة الالكترونية في الجزائر تعترضه جملة عقبات نذكر منها مايلي:

1. محدودية البناء التكنولوجي والتقني ويتجلى ذلك في ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للإدارة الالكترونية. حيث يطرح تساؤل اليوم حول التأخر الحالي في الجزائر وتدهور واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمقارنة مع جيرانها في المغرب العربي، وقد حاولت بعض الآراء الاجابة بالقول ان الجزائر كانت اول الدول الافريقية في مجال استخدام الحايب خلال فترة السبعينيات وبداية الثمانينات، وأول بلد عربي يستخدم الكمبيوتر في الإدارة الا ان السنوات الصعبة التي قوضت الاقتصاد باكملة ادت الى التأخر في الاستثمار والتكنولوجيا الحديثة وضعف برامج التنمية.

2. ضعف مجتمع المعلومات حيث تعاني الجزائر من الامية التعليمية بشكل أكبر من الامية التكنولوجية، وبالرغم من تداول مصطلح مجتمع المعلومات في العديد من الخطابات الرسمية الا انها لاتزال تعاني من مشكل بناء الإطار العام لهذا المجتمع.

3. ضعف الإطار القانوني المنظم لاستخدام التكنولوجيا القمية سواء من الجانب المدني المتعلق اساسا بموضوع التوقيع الالكتروني، او الجانب الجزائي المتعلق بالجريمة الالكترونية واليات مكافحتها موضوعيا واجرائيا.¹

المطلب الثالث: اسهامات الإدارة الالكترونية في المرافق العامة في الجزائر

تعد الإدارة الالكترونية واحدة من التحديات التي رفعتها السلطات العمومية للبلاد لأحداثالتغيير في علاقتها بالمواطن، ولما لها من اهمية في ترقية وتطوير المرافق العامة وبالتالي تطوير نظام الحكم بالإضافة الى كونها تقدم المعلومات العامة للمواطنين والخدمات عن بعد، اي لواسطة المواقع الالكترونية من اجل ضمان السرعة والجودة وقللة التكاليف ولهذا شرعت الجزائر في تطبيق بعض الخدمات الالكترونية والتي مست بعض القطاعات نذكر منها:

¹فقاير فيصل، مراكشي محمد لمين، مرجع سابق، ص 16.

أولاً: خدمات الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة: في إطار اصلاح قطاع العدالة وعصرنتها تم احداث العديد من التغييرات من اجل تحسين الخدمات المقدمة للمواطن ومن اهم التغييرات التي طرأت عليها نذكرها كالآتي:

- انشاء مركز للسوابق العدلية في 06-12-2004 والهدف الرئيسي من هذا التغيير هو اعداد ومنح بطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة وفعالية كما يرمي الى تحقيق عدة اهداف:

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

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

- بالنسبة للجهات القضائية نفسها: حيث يساعد المركز على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق او وكيل الجمهورية خاصة في الاوضاع الحساسة كحالة اتخاذ قرار الافراج المؤقت والحجز تحت النظر.

- وفي بداية 25-10-2010 أصبح بإمكان الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج الحصول على شهادة السوابق العدلية زهي مبادرة قامت بها وزارة العدل التي تسمح باي مواطن جزائري في أي بقعة من العالم ان يتحصل في اقل من 10 دقائق من صحيفة السوابق العدلية المتعلقة به على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه.

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

وتأتي هذه الخدمة الالكترونية نتيجة لعصرنة قطاع العدالة والتي انطلقت عام 2013 حيث تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول الى عالم انترنت ذو نوعية عالية رفيعة الجودة تلي

- الاهداف الخاصة للإدارة والهيئات القضائية ولكل المؤسسات المعنية، بحيث تسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الالكترونية وتعميم الحصول الى المعلومة لكل موصفين العدالة، كما تم تطوير الانترنت بحيث بدأ العمل بها كمرحلة اولى في الإدارة المركزية قبل ان يعمم.
- بالإضافة الى ما ذكر سابقا نجد مجموعة اخرى من التغيرات التي طرأت على عصرنة العدالة والتي ساهمت في تحقيق الاهداف المطلوبة وهي كالتالي:
- انجاز ارضية للانترنت sp منذ 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول الى عالم الانترنت.
- ذات نوعية رفيعة خاصة بالقطاع، تلبي الاهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معنية، وتسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الالكترونية وتعميم الوصول الى موظفي قطاع العدالة.
- استحداث موقع الكتروني: تم انشائه في اواخر نوفمبر 2003 وهو يهدف إلباعطاء معلومات قانونية لعامة الناس.
- انجاز بوابة للقانون بحيث انشأت سنة 2003 في اواخر نوفمبر تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون، كل الوثائق المتعلقة بالتشريع والتنظيم والاجتهاد القضائي.
- انشاء مركز وطني للسوابق العدلية تم استلامه في 06 فيفري 2004 وهو يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الاصلاح وعصرنة العدالة اما فيما يخص هدفه فهو اداء خدمة عمومية واعداد منح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية.
- انجاز جدول تحليلي: تم الشروع في اعداده في ديسمبر 2003 فهو يعتبر بالنسبة للمسيرين وسيلة لتنظيم القطاع حيث يوفر في نفس الوقت قراءة حقيقية شاملة (توزيع الهيئات القضائية والموارد البشرية والمادية) ومؤشرات تحليلية للتطور في نفس الوقت.
- الشبكة القطاعية لوزارة العدل: تشكل قاعدة تحتية مادية وضرورية بصفة مطلقة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية التي تجري تنميتها.

- نظام السير ومتابعة الملفات القضائية: وهو يمكن من ايجاد سيولة أكثر من تسيير المنازعات بفضل التسيير والمتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ ايداع القضية الى يوم النطق بالحكم.

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

- اضاء تنوير أحسن على القرارات السياسية العامة عن طريق تقديم احصائيات موثوقة ومنتظمة تمكن من توضيح الاتجاهات الكبرى للمنازعات وخصوصياتها في مختلف المجالات المدنية، الجنائية والادارية. ان هذا المشروع يمتاز بطموح كبير كونه يتكفل بمجال خاص ومعقد.

- نظام تسيير ومتابعة المساجين: يحسن من خلال توجيه قائم على اعطاء مكانة لإعادة التوجيه والتربية والادماج الاجتماعي، بالإضافة الى انه يحدد كل سجين من بداية دخوله أي اسباب دخوله الى السجن وسلوكه في فترة تواجده في السجن.¹

ثانيا: خدمات الإدارة الإلكترونية في قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف الى تحسين المرافق العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية بتجسيد عدة مشاريع هامة وذلك لعصرن المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية وكذلك تخفيف الإجراءات الإدارية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، ومن بين أهم الانجازات في هذا المجال نذكر ما يلي:

¹ عزوز محمد الطيب، سعودي عامر، مذكرة بعنوان تأثير الإدارة الإلكترونية على اداء وتحسين سير المرفق العام، 2016، ص38

- ✓ تقديم الخدمات الالكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.¹
- ✓ الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية الذي يقدم للمواطنين خدمة جديدة تمكنهم من ملئ استمارة التسجيل لموسم الحج لسنة 2016 مباشرة عبر الانترنت.
- ✓ قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين:

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية.
 - إطلاق جواز السفر البيوميتر الالكتروني.
- حيث أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات نذكر منها:²
- قرار مؤرخ في: 9 ذي القعدة 1431 الموافق لـ 17 أكتوبر 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرج شهادة الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميتر الالكتروني.
 - قرار مؤرخ في 1 صفر 1432 الموافق لـ 26 ديسمبر 2012 يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيوميتر الالكتروني.
 - كما أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميترين.³
 - قرار مؤرخ في 25 ماي 2011، يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميتر عموما فان الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية تشمل:

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون المتضمن تحديد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيوميتر الالكتروني بالنسبة للمواطنين المقيمين بالخارج، المؤرخ في 03 افريل 2015، العدد، 24، 13 مايو 2015، ص، 15.

² واعر وسيلة، (مداخلة بعنوان دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية - حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر - جامعة الحاج لخضر - باتنة) ص، ص، 14، 15 .

³ واعر، مرجع سابق، ص، 15 .

- 1- إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
- 2- تمديد صلاحية جواز السفر البيومتري من 5 الى 10 سنوات.
- 3- تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 الى 14 وثيقة.
- 4- إلغاء شروط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية.
- 5- تمديد اجل صلاحية عقد الميلاد الى عشر سنوات بعدما كان سنة واحدة من قبل.
- 6- إلغاء تحديد اجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كان سنة واحدة من قبل أصبح غير محدد الأجل.
- 7- تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم.
- 8- تمديد اجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب الى 20 يوم بدلا من يوم واحد.
- 9- إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية واستبدالها بشهادة الميلاد رقم 12¹.
- 10- التقليص من مدة دراسة ملفات الحيازة على البطاقة الرمادية الى يوم واحد في الحالات العادية والى 21 يوم في حالة بيع السيارات بين الولايات.
- 11- حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف وجواز السفر.
- 12- تخفيف ملف تجديد رخصة السياقة الى صورتان شمسيتان، شهادة طبية، طابع ضريبي رخصة السياقة القديمة.
- 13- التسجيلات الخاصة بقرعة الحج لموسم 2016 عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق الانترنت.

¹ قنوم لزهري، قروي عبد الرحمان، " الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر "، (مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التنسيب المحلي بين اشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية - البلديات نموذجا، جامعة قلمة) 8-9 نوفمبر 2016، ص، ص، 105

14- تسليم أولى بطاقات التعريف الوطنية بالجزائر لمجموعة رمزية من الصحافيين والأئمة والفنانين والتلاميذ المترشحين لشهادة البكالوريا 2016 قبل أن توسع العملية الى بقية المواطنين باستعمال المعلومات الخاصة بهم التي بحوزة المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة لإعداد بطاقاتهم ويتم الاتصال بهم بصفة تدريجية عن طريق الرسائل القصيرة حتى يتسلمونها.¹

كما تم الانطلاق في تجسيد عدة مشاريع منها مشروع البلدية الإلكترونية ووضعت حيز الخدمة مركز الاتصال مجانا عن طريق رقم هاتف اخضر(1100).

كما تستعد وزارة الداخلية والجماعات المحلية لفرض الشفافية والمتابعة الآنية في التسيير المحلي الى رقمنة البلدية والولاية بداية من عام 2017 وانتظار تجهيزات بلديات الوطن ب "سيت واب" بداية من عام 2018 وأوضح مهندس الأنظمة الإدارية والأرشيفية عبد الرزاق هني أنها عملية ضخمة وهي رقمنة إدارتها عبر كامل التراب الوطني حيث تم ربط مايزيد عن 3041 بلدية وملحقة كما أن تطوير الوثائق والأرشيف سمحت بإعادة الاعتبار لذاكرة الشعب موزعة بين عقود ميلاد وزواج ووفاء عملية التصحيح هي الأخرى عادت الى سنوات 1800 لتتدارك في التسمية والنسب إما الوثائق البيومترية فتعرف تقديما كبيرا بإحصاء ما يقارب 9 ملايين جواز سفر بيومتري في انتظار تسليم 3 ملايين بطاقة تعريف قبل نهاية العام.²

وان آخر بطاقة بيومترية ستكون سنة 2020 كما سيتم لكل مواطن جزائري رقم سري يمكنه من الولوج الى بوابة الحكومة الإلكترونية الذي ينتظر إطلاقها بداية سنة 2018، يرسل هذا الرقم للجزائريين المحصلين على جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين الإلكترونيين على أن يتم تعميمه مستقبلا.³

¹ قدوم لزهو، قروي عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 106 .

² جميلة ا "الانتهاء من الادارة الإلكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بدباية من 2017 " المساء

³ زين زديغة ، رقم سري لكل جزائري لدخول بوابة الحكومة الإلكترونية ، المحور

<http://elmihwar.com/ar/index.php/mobile/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B7%D9%86%D9%8A/72025.html>

تاريخ الاطلاع 12-04-2018 على الساعة 11:32

كما يتم التحضير والأعداد لرخصة السياقة الإلكترونية البيومترية وبطاقة الترخيم الإلكترونية للسيارات ليبدأ العمل بهما خلال الفصل الأول منسنة 2017 وتم إجراء الخدمة السريعة الخاصة بالجراء السريع الصادرة عن قانون المالية لسنة 2017 والمتعلق بعملية استخراج جواز السفر البيومتري في مدة لا تتجاوز خمسة أيام مع إضافة الرسوم الجمركية.

خلاصة واستنتاجات

من خلال دراساتنا السابقة للإطار النظري للإدارة الإلكترونية توصلنا في نهاية الامر الى مايلي:

- بان مفهوم الادارة الإلكترونية مفهوم غير واضح وهذا نتيجة شموله وتنوعه فعلى الرغم من المفاهيم المقدمة له الا اننا وجدنا بانه لا يمكن اعطائه تعريفا دقيقا ونهائيا له، وهذا راجع لاتخاذنا عدة اشكال، ولقد اجتمعت هذه التعاريف في نقطة واحدة وهي ان الادارة الإلكترونية ما هي الا عبارة عن تنفيذ كافة المعاملات والخدمات المقدمة للمواطن بواسطة وسائل الاتصال المتطورة كالأنترنت وغيرها.
- فاذا اردنا التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الإلكترونية لابد ان تقوم على مجموعة من المبادئ والخصائص والاهداف، اضافة الى انها يجب ان تقوم على بنية واساسيات لابد من توفرها وهذا راجع لما تملكه من دور على مستوى الادارة ومزايا تساعدها على مواكبة التغيير والتطوير والاستمرار مع تغيرات البنية الداخلية والخارجية وتأثيراتها، بالاضافة الي تلبية كافة مطالب المواطنين وكسب ثقتهم والتقليل من المشاكل والصعوبات التي يعاني منها المواطنين.

الفصل الثاني:

أثر تبني الإدارة الالكترونية بلدية

حمام الضلعة

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لبلدية حمام الضلعة

تمهيد

بناء على ما تم عرضه في الجانب النظري من مفاهيم حول الإدارة الالكترونية والمرفق العام، سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط كل تلك المضامين على الواقع الحقيقي لبلدية حمام الضلعة بالمسيلة التي ستكون محل الدراسة الميدانية، و سوف نتعرض بالتحليل للمباحث التالية :

المبحث الأول : التعريف ببلدية حمام الضلعة بالمسيلة.

المبحث الثاني: منهجية البحث وأدوات الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية وأدوات الدراسة

بهدف الوصول إلى نتائج علمية مبررة يجب على كل باحث الالتزام بمنهجية علمية صحيحة في كل مراحل بحثه، وفيما يلي تفصيل المنهجية المتبعة وفق المطالب الآتية:

المطلب الأول: التعريف ببلدية حمام الضلعة بالمسيلة

قبل التطرق إلى أهمية الإدارة الالكترونية في بلدية حمام الضلعة بالمسيلة محل الدراسة، لا بد أولاً من التعرف على هذه المؤسسة، من خلال التطرق إلى تاريخ إنشائها، أهدافها، نشاطاتها، وخصائصها ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

أولاً: تعريف ونشأة بلدية حمام الضلعة**أ-تعريف بلدية حمام الضلعة**

هي هيئة جماعية ذات حدود إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تشرف على مهام التنمية المحلية وتعتبر الوحدة الأساسية في التقييم الإداري للوطن يشرف على تسييرها المجلس الشعبي المنتخب وهيئة تنفيذية وللبلدية عدة مصالح لكل منها تخصص وكل هذه المصالح تعمل على التسيير الحسن للبلدية.

ب-نشأة وتسمية بلدية حمام الضلعة

أنشأت بلدية حمام الضلعة سنة 1957 من طرف الإدارة الاستعمارية أثناء الإصلاح الإداري، وسميت باسم الخرابشة وفي 16-05-1963 بموجب المرسوم رقم 189/63 دمج بلدية حمام الضلعة مع أربع دوائر وهم:

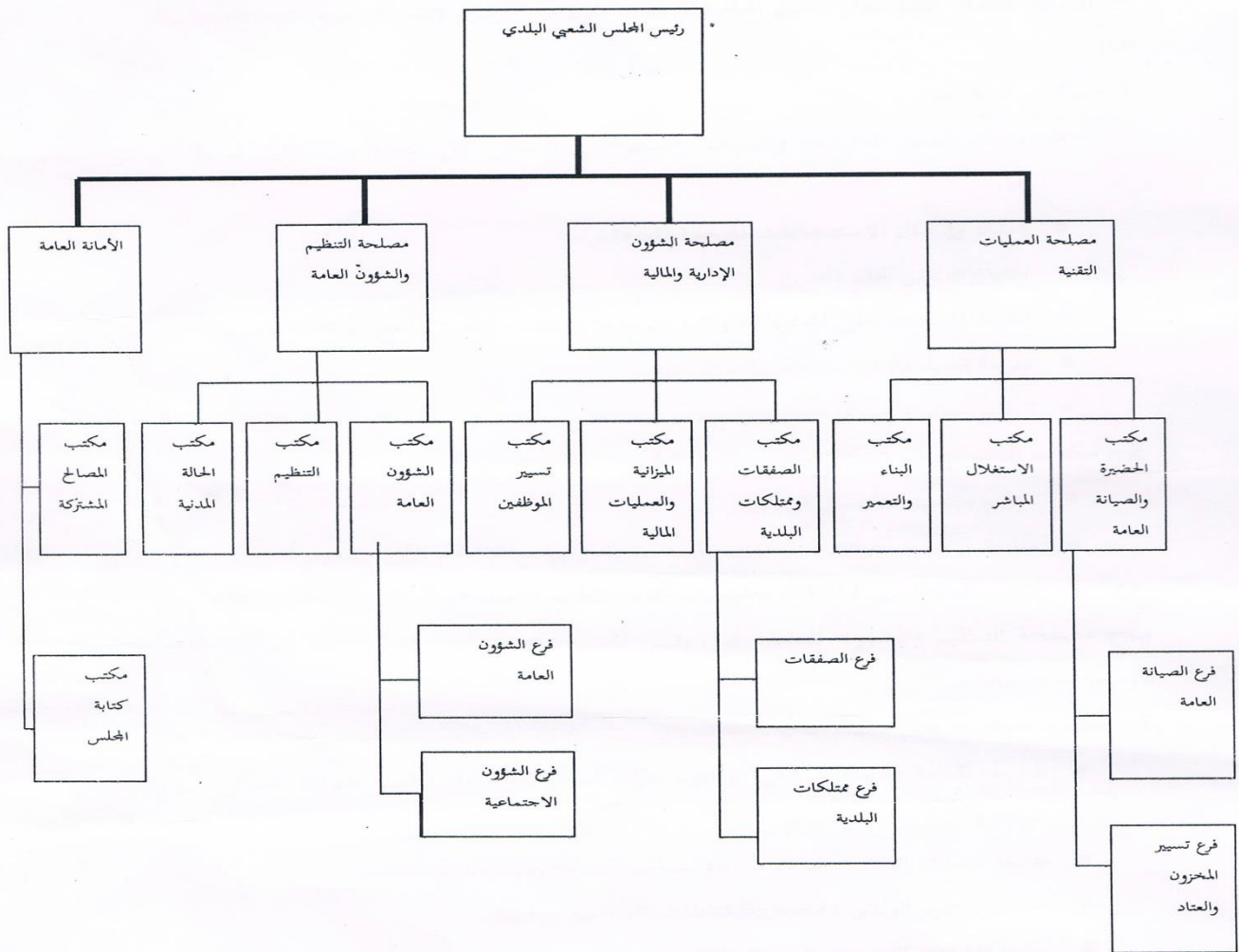
ملوزة-بني يلان-الدريعات-الضلعة باسم ونوغة ومقرها الإداري حمام الضلعة حالياً كانت تشمل رقعة جغرافية واسعة وتضم كل القرى والمداشر المنضوية في إطار البلديات الحالية وهي (تارمونت- حمام الضلعة- بني يلان- ونوغة) وفي سنة 1964 وبعد انفصال بلدية ونوغة والتي تضم معها بني يلان تم إنشاء بلدية جديدة باسم حمام الضلعة المكونة 03 دواوير كبرى وهم دوار الخرابشة يضم (تارمونت- حمام الضلعة) دوار الدريعات، دوار

الضلعة وكانت تابعة إداريا إلى دائرة المسيلة ولاية سطيف إلى غاية سنة 1984 تم التقسيم الإداري الجديد بموجب المرسوم 365/84 المؤرخ في 1984/12/01 المحدد ومشتلاتها وحدودها الإقليمية أصبحت بلدية حمام الضلعة مقر للدائرة التي تضم أربعة بلديات وهي:

- حمام الضلعة.
- تارمونت.
- أولاد منصور.
- ونوغة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي

الشكل رقم(01): الهيكل التنظيمي لبلدية حمام الضلعة.



المصدر: مصلحة المستخدمين بلدية حمام الضلعة

المطلب الثالث: شرح الهيكل التنظيمي لبلدية حمام الضلعة

أ-الأمانة العامة: تتحد مهام الأمين العام وفق المادة 119 من المرسوم 26-91 بتاريخ 02-02-1991 وبها مكتبين هما:

1-مكتب كتابة المجلس:

- مسك سجل المداولات والقرارات والسهر على تسجيل كل المداولات والقرارات والتأشيريات التابعة لها.
- إعداد وإرسال الاستدعاءات الموجهة للمجلس.
- متابعة محاضر لجان المجلس.
- متابعة المصادقة على المداولات والقرارات والملاحظات الخاصة بها مع السلطة الوصية.

- متابعة تنفيذ المداولات والقرارات للبلدية.

تنظيم استقبالات المواطنين وتوجيههم وإعلامهم.

2-مكتب المصالح المشتركة: ويقوم بالمهام التالية:

- تنظيم وتنسيق الأعمال الإدارية.
 - متابعة وإحصاء عرائض المواطنين مع متابعة انجاز برامج الإعلام الآلي للبلدية.
 - تنظيم العلاقة بين البلديات والجمعيات ذات الطابع الاجتماعي.
- ب-مصلحة التنظيم والشؤون العامة: يتولى رئيس المصلحة تحت سلطة الأمين العام والمسيرين تنشيط الهياكل الموضوعة تحت سلطته.

1-مكتب التنظيم: يقوم بالمهام التالية:

- الشرطة العامة (التصديق على الوثائق، حركة السيارات، بطاقة المقيم شهادة السكن،... وغيرها من الوثائق).
- متابعة ملفات إنشاء الاستغلال، المؤسسات المصنعة والنشاطات المنظمة.
- إعداد وتسليم الوثائق الخاصة بالنشاطات الفلاحية والحرفية.

- متابعة الشؤون القانونية والنزاعات للبلدية.
- 2- مكتب الحالة المدنية: يقوم بالمهام التالية
 - إعداد وتسليم مختلف وثائق الحالة المدنية.
 - تسجيل الملاحظات الهامشية.
- السهر على تنفيذ العمليات المرتبطة بالخدمة المدنية.
- 3- مكتب الشؤون العامة: ويقوم بالمهام التالية
 - * فرع الشؤون الاجتماعية: يقوم بالمهام التالية
 - متابعة القضايا (المجاهدين-الشغل-السكن-الفئات المحرومة-المعاقين والمسنين).
 - السهر على ترقية النشاطات الثقافية والرياضية.
 - * فرع الشؤون العامة: يقوم بالمهام التالية:
 - القيام بالأعمال المرتبطة بالانتخابات وكذا الإحصائيات (السكان-المنازل-المقابر-المساجد...الخ).
 - متابعة وتنشيط الوقاية وحفظ الصحة على مستوى تراب البلدية.
 - مصلحة الشؤون الإدارية والمالية: يتولى رئيس المصلحة تحت سلطة الأمين العام للمسيرين وتنشيط الهياكل الموضوعية تحت سلطته.
 - 1- مكتب تسيير الموظفين: يقوم بالمهام التالية:
 - تسيير الحياة المهنية للموظفين.
 - تنظيم وحفظ الملفات الفردية للموظفين:
 - عمليات الإحصاء ومتابعة حركة الموظفين.
- 2- مكتب الميزانية والعمليات المالية: هذا المكتب تستند له العمليات المالية والذي يتشكل من مختلف الفروع داخل المكتب نفسه ودوره تنفيذي أكثر مما هو رقابي بل إشرافه على ما جاء في عدة بنود ومواد الميزانية من مختلف أقسام الميزانية من تجهيز وتسيير:

أ-التجهيز: وهو كل ما يتعلق بالصرف على حساب مختلف المشاريع والمواد وكل حسب خصوصية الأشياء التي تصرف وليس على حساب أي ثوابت في الميزانية.

ب-التسيير: ففي هذا الجانب نستطيع التركيز على جانب الأجور ومن بين المهام التي تتجز في هذا المكتب عي التالي:

- إعداد الميزانية ومتابعة إيرادات ونفقات البلدية والملحقات التابعة لها.
- التأشير المالية لسند الطلب والتأكد من القروض المالية.
- تحرير الحوالات المالية للعمال.
- مسك التسجيلات والملحقات الخاصة بتنفيذ الميزانية.
- المتابعة المالية لمختلف البرامج.

3-مكتب الصفقات وممتلكات البلدية: مهام رئيس المكتب محددة بالمادة 123 من المرسوم 91/26 المؤرخ في 02-02-1991 ويضم هذا المكتب فرعين هما:

* فرع الصفقات: يقوم بالمهام التالية:

- إعداد ومتابعة الصفقات.
- تحضير المزايدات الخاصة بالصفقات.
- *فرع ممتلكات البلدية: يقوم بالمهام التالية:
- جرد كل ممتلكات البلدية.
- الإحصاء السنوي للممتلكات المنقولة والثابتة.

ث-مصلحة العمليات التقنية: يتولى رئيس المصلحة تحت سلطة الامين العام والمسيرين تنشيط الهياكل الموضوعة تحت سلطته.

1-مكتب البناء والتعمير: يقوم بالمهام التالية:

- السهر على احترام قواعد التهيئة والتعمير على مستوى تراب البلدية.
- إعداد وتسليم الوثائق الخاصة بالبناء والتعمير(رخصة البناء - رخصة التجزئة- رخصة الهدم- رخصة بتصليح وانجاز شبكات المياه وغيرها و...الخ).

المتابعة التقنية للمشاريع.

2- مكتب الاستغلال المباشر: يقوم بالمهام التالية:

- كل الأعمال المتعلقة بإنشاء وكالات الأشغال العمومية.
- متابعة وضعية الأعمال والوسائل الموضوعة تحت تصرف العمال.
- ضمان تطبيق النصوص التنظيمية الخاصة بالوكالات.

3- مكتب الحظيرة والصيانة: يقوم بالمهام التالية.

*فرع الصيانة العامة:

- تنشيط ومتابعة فرق الصيانة المختلفة.
- مسك السجلات التي تحدد فيها الأعمال التي تقوم بها كل فرقة يوميا وكذا تسجيل الأعمال التي قامت بها.

*فرع تسيير المخازن: يقوم بالمهام التالية:

- مسك بطاقةية المخزون.
- مراقبة دخول وخروج المواد وتقديمها.
- مسك بطاقةية العتاد.
- برمجة بطاقةية العتاد.
- برمجة العتاد لمختلف المهام.

مصدر: مصلحة المستخدمين بلدية حمام الضلعة.

المبحث الثاني: أداة الدراسة والأدوات الإحصائية المستخدمة

المطلب الأول: أداة الدراسة

قامت الطالبة بإعداد استمارة لجمع البيانات و تم صياغتها وفق متغيرات الدراسة وقد اعتمدت في إعدادها على العديد من الدراسات والأبحاث العلمية. وقد تكونت الاستمارة النهائية من ثلاثة محاور هي:

المحور الأول: بيانات الشخصية تتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وعددها أربعة " الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة".

المحور الثاني: أبعاد الإدارة الالكترونية يشمل هذا المحور 13 عبارة وفق مقياس ليكارت الخماسي.

المحور الثالث: تحسين المرفق العام تشمل 15 عبارات وفق مقياس ليكارت الخماسي.

ثانيا: الأدوات الإحصائية المستخدمة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS:V23) وتم الاعتماد على بعض الاختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية والأشكال البيانية كما يلي :

1- الأساليب الإحصائية الوصفية التالية: التكرارات، النسب المئوية، من أجل وصف المتغيرات العامة ومتغيرات البحث بالإضافة إلى:

2- المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان.

3- الانحراف المعياري: وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.

4- اختبارات ستودنت لعينة واحدة: وهذا من اجل اختبار الدلالة الإحصائية لإجابات العينة على كل محور أي اختبار صحة الفرضيات عند مستوى الدلالة 0.01 حول المتوسط الفرضي = 03 والتي تمثل محايد في مقياس الثلاثي الذي اعتمده في الاستبيان.

5- اختبار الصدق و الثبات: بالاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات ومعامل الارتباط بيرسون لقياس الصدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

6- اختبار التوزيع الطبيعي(Shapiro-Wilk): لمعرفة نوع توزيع بيانات العينة.

المطلب الثاني: صدق وثبات الاستبيان

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات. أولاً: صدق الاستبيان: يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان، والصدق البنائي لمحاور الاستبيان. 1-تصميم استمارة الأسئلة: قبل التطرق لكيفية تصميم الاستبيان ندرج أهم الأهداف المرجوة من خلال فقراته، فبالإضافة إلى الهدف الأساسي وهو معرفة دور الإدارة الالكترونية بالتطبيق على عينة من عمال بلدية حمام الضلعة بالمسيلة، نهدف من خلال تصميم الاستمارة أيضا إلى ما يلي:

أ-التعرف على أثر استخدام الأجهزة والبرامج على تحسين إدارة المرفق العام.

ب-التعرف على أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على تحسين إدارة المرفق العام.

ج-التعرف على أثر استخدام قواعد البيانات على تحسين إدارة المرفق العام.

د-التعرف على أثر ملائمة البرامج المستخدمة على تحسين إدارة المرفق العام.

وفيما يخص تصميم استمارة الاستبيان، فقد تم من خلال جملة من الوثائق والدراسات السابقة والجانب النظري للبحث، واعتمدنا في تصميم استمارة الاستبيان، على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستمارة المندرجة تحت ثلاث محاور أساسية، والجدول رقم (02) يوضح سلم ليكرت خماسي الأبعاد ودرجات المقياس.

جدول رقم (01): درجات مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	الاستجابة
05	04	03	02	01	الدرجة

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ولتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي -الحدود الدنيا والعليا- المستخدم في محاور الدراسة، ثم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على أبعاد المقياس الخمسة للحصول على طول البعد أي (5/4 = 0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة، إلى أقل قيمة في المقياس، وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى للبعد الأول وهكذا كما يلي:

- موافق جدا: المتوسط ينتمي إلى المجال: (1.00 - 1.80).
- موافق: المتوسط ينتمي إلى المجال: (1.80 - 2.60).
- محايد: المتوسط ينتمي إلى المجال: (2.60 - 3.40).
- غير موافق: المتوسط ينتمي إلى المجال: (3.40 - 4.20).
- غير موافق جدا: المتوسط ينتمي إلى المجال: (4.20 - 5.00).

وقد قمنا بالإجراءات الآتية:

- إعداد استمارة أسئلة أولية، من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- عرض استمارة أسئلة على الأستاذ المشرف، من أجل اختبار مدى ولاءتها لجمع البيانات.
- تعديل استمارة أسئلة بشكل أولي، حسب ما رآه المشرف لازماً للتعديل.
- تم عرض استمارة أسئلة على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد، وتعديل من إضافة وحذف لبعض العبارات وتعديل البعض.
- إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية لاستمارة الأسئلة، والقيام بالتعديل المناسب.
- القيام بتحليل وتفسير واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

1-الصدق الظاهري

ويقوم على فكرة مدى مناسبة عبارة الاستبيان لما يقيس ولما يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة واختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان، ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة ليصبح عدد فقرات الاستبيان مكون من 28 عبارة.

ثانياً: ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة

مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة، من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول رقم (02): يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة

معامل Cronbach's Alpha		محاور الاستبيان	
عدد العبارات	القيمة		
13	%46	المحور الأول: أبعاد الإدارة الالكترونية	1
15	%53	المحور الثاني: تحسين المرفق العام	2

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان تتراوح بين (0.694- 0.839) وهي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا لجميع عبارات الاستبيان معا بلغ 0.769 وهذا يدل على أن لأداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الأصلية ومكونة من 30 فرد.

المطلب الثالث: عرض وتحليل شدة إجابة العينة لمتغيرات البحث

اولا: عرض وتحليل المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

1- تحليل البيانات الوصفية

لدراسة توزيع العينة المدروسة وفق كل من الجنس، السن، المستوى التعليمي والخبرة،

نستعرض الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): ملخص البيانات الوصفية لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس		
ذكر	22	%73.3
أنثى	8	%26.7
الإجمالي	30	%100
السن		
أقل من 30 سنة	3	%10
من 30 إلى 39 سنة	14	%46.7
من 40 إلى 49 سنة	12	%40
أكثر من 50	1	%3.3
الإجمالي	30	%100
المستوى التعليمي		
متوسط	3	%10
ثانوي	11	%36.7
جامعي	16	%53.3
الإجمالي	30	%100
الخبرة		
أقل من 5 سنوات	4	%13.3
من 5 إلى 10 سنة	17	%56.7
أكثر من 10 سنة	9	%30
الإجمالي	30	%100

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 30 فرد، نلاحظ أن عدد الذكور قدر ب: 22 فرد بنسبة 73.3 %، في حين نلاحظ أن عدد الإناث قدر ب: 8 فرد ما نسبته 26.7 %، في حين بلغ عدد الأفراد الذين يقل سنهم عن 30 سنة قدر ب: 3 فرد بنسبة 10 %، في حين نلاحظ أن عدد الأفراد الذين يتراوح سنهم ما بين 30 إلى 39 سنة قدر ب: 14 فرد أي ما نسبته 46.7 % وهم أعلى نسبة، بينما نلاحظ أن عدد الأفراد الذين يتراوح سنهم ما بين 40 إلى 49 سنة قدر ب: 12 فرد أي ما نسبته 40 % وأخيراً الأفراد الذين يفوق سنهم 50 سنة والمقدر عددهم بـ 01 فرد بنسبة مئوية بلغت 3.3 %، أما بالنسبة لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي فنلاحظ أن عدد الأفراد ذوي المستوى التعليمي ثانوي قدر ب: 11 فرد أي ما نسبته 36.7 % ، وأخيراً الأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي والمقدر عددهم 16 فرد بنسبة بلغت 53.3.3 % وهي الفئة الأعلى نسبة، نلاحظ أن عدد الأفراد الذين مدة الخدمة لديهم أقل من 5 سنوات قدر ب: 4 أفراد بنسبة 13.3 %، في حين نلاحظ أن عدد الأفراد الذين مدة الخدمة لديهم تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنة قدر ب: 17 فرد بنسبة 56.7 % وهم الأعلى نسبة ، وأخيراً الأفراد الذين تفوق مدة الخدمة لديهم 10 سنة و المقدر عددهم ب: 9 فرد بنسبة 30 %.

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء بتحليل نتائج واختبار فرضيات الدراسة لبلدية حمام الضلعة، نقوم بوصف وتشخيص للمتغيرات بهدف التعرف على الاختلافات في آراء عينة الدراسة، وتبيان وجهة نظرهم حول هذه المتغيرات.

2.1 عرض وتحليل إجابات أفراد عينة حول مستويات توفر متغيرات الدراسة

قبل اختبار الفرضيات نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة، من خلال تحليل عبارات كل محور من محاور الاستبيان هل في اتجاه: الحياد، سلبي (غير موافقين) أو ايجابي (موافقين)، أيضا نحاول تحديد مستوى كل متغير ببلدية حمام الضلعة محل الدراسة هل يتوفر بمستوى منخفض، متوسط، مرتفع.

1.الفرضية الأولى: نصت الأولى لهذه الدراسة على: "استخدام الأجهزة والبرامج يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التواصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (04): الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعد

الأجهزة والبرامج

الاختبار المناسب: ت لعينة واحدة				النتيجة: توزيع طبيعي		مستوى الدلالة 0.055		اختبار شابيرو
المتوسط الفرضي للمقياس 15				الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	T					
دال عند 0.01	0.00	29	9.89	6.10	3.37	21.10	30	الاجهزة و البرامج

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج المبين بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على بعد الأجهزة و البرامج والذي بلغ 21.10 أنه أعلى من المتوسط الفرضي

الذي يفرضه هذا البعد والمقدر ب: 15، بناءا عليه فإن استخدام الأجهزة و البرامج يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام، وهذا ما أكدته قيمة "t" بالنسبة للعينة الواحدة والتي بلغت 9.89 وهي قيمة موجبة "أي أن الفروق لصالح متوسط الأفراد" ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، ومنه تم قبول الفرضية الجزئية الأولى القائلة ب: " استخدام الأجهزة و البرامج يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الفرضية الثانية:

نصت الثانية لهذه الدراسة على: " استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التواصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (05): الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعد نظم

المعلومات

الاختبار المناسب: ت لعينة واحدة				النتيجة: توزيع طبيعي		مستوى الدلالة 0.241		اختبار شابيرو
المتوسط الفرضي للمقياس 6				الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	T					
دال عند 0.01	0.00	29	11.78	2.93	1.36	8.93	30	نظم المعلومات

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج المبين بالجدول أعلاه نلاحظ وبناءا على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على بعد استخدام نظم المعلومات الإدارية والذي بلغ 8.93 أنه أعلى من المتوسط

الفرضي الذي يفرضه هذا البعد والمقدر ب: 6 ، بناء عليه فإن استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام ، وهذا ما أكدته قيمة "t" بالنسبة للعينة الواحدة والتي بلغت 11.78 وهي قيمة موجبة " أي أن الفروق لصالح متوسط الأفراد" ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، ومنه تم قبول الفرضية الجزئية الثانية القائلة ب: " استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الفرضية الثالثة:

نصت الثالثة لهذه الدراسة على: "استخدام قواعد البيانات يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (06): الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعد قواعد البيانات

الاختبار المناسب: ت لعينة واحدة				النتيجة: توزيع طبيعي		مستوى الدلالة 0.314		اختبار شابيرو
المتوسط الفرضي للمقياس 9				الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	T					
دال عند 0.01	0.00	29	9.88	4.03	2.23	13.03	30	قواعد البيانات

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج المبين بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على بعد استخدام قواعد البيانات والذي بلغ 13.03 أنه أعلى من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا البعد والمقدر ب: 9 ، بناء عليه فإن استخدام قواعد البيانات يساهم في

تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام ، وهذا ما أكدته قيمة "t" بالنسبة للعينة الواحدة والتي بلغت 9.88 وهي قيمة موجبة " أي أن الفروق لصالح متوسط الأفراد" ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، ومنه تم قبول الفرضية الجزئية الثالثة القائلة ب: " استخدام قواعد البيانات يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة لهذه الدراسة على: " استخدام البرامج يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (07): الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعد

استخدام البرامج

الاختبار المناسب: ت لعينة واحدة				النتيجة: توزيع طبيعي		مستوى الدلالة 0.321		اختبار شابيرو
المتوسط الفرضي للمقياس 9				الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	t					
دال عند 0.01	0.00	29	6.84	3.50	2.8	12.50	30	استخدام البرامج

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج المبين بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على بعد استخدام البرامج والذي بلغ 12.50 أنه أعلى من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا البعد والمقدر ب: 9 ، بناء عليه فإن استخدام البرامج يساهم في تحسين

كفاءة وفعالية المرفق العام ، وهذا ما أكدته قيمة "t" بالنسبة للعينة الواحدة والتي بلغت 6.84 وهي قيمة موجبة " أي أن الفروق لصالح متوسط الأفراد" ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، ومنه تم قبول الفرضية الجزئية الرابعة القائلة ب : " استخدام البرامج يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام "، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نسقط جانبا من الجزء النظري على الدراسة الميدانية، مستعينين بذلك على ما حصلنا عليه من معلومات، حيث بدأنا دراستنا بتقديم عام ببلدية حمام الضلعة، ثم تطرقنا إلى منهجية البحث وأدوات الدراسة، وأخيرا قمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، وهذا من خلال تحليل الاستبيان الموزع على مختلف أفراد العينة في بلدية حمام الضلعة محل الدراسة، وتم الاعتماد على برنامج SPSS كأداة مستخدمة من أجل تحليل المعطيات والوصول إلى النتائج المطلوبة.

خاتمة

خاتمة

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

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

نتائج الفرضيات

نصت الفرضية الأولى لهذه الدراسة على: "استخدام الأجهزة والبرامج يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام" ومنه تم قبول الفرضية وهو ذو دلالة إحصائية.

نصت الفرضية الثانية لهذه الدراسة على: "استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام"، ومنه تم قبول الفرضية وهو ذو دلالة إحصائية.

نصت الفرضية الثالثة لهذه الدراسة على: "استخدام قواعد البيانات يساهم في تحسين كفاءة وفعالية المرفق العام"، ومنه تم قبول الفرضية وهو ذو دلالة إحصائية.

نصت الفرضية الرابعة لهذه الدراسة على: "استخدام البرامج الملائمة وتحسين كفاءة وفعالية المرفق العام"، ومنه تم قبول الفرضية وهو ذو دلالة إحصائية.

توصيات واقتراحات


من خلال دراستنا توصلنا إلى بعض الاقتراحات التي يمكن أن تفيد بعض الدراسات المستقبلية وكذا بلدية حمام الضلعة بذاتها :

- ضرورة تحسين آليات حماية البنى التحتية المعلوماتية للتصدي لأية محاولة للمساس بها من جهة أخرى .
- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الإنتاجية وتحسين المرفق العام.
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفي بلدية حمام الضلعة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة وتحسيسهم بأهمية الإدارة الالكترونية كأداة لتحسين المرفق العام.
- نشر الثقافة المعلوماتية .
- ربط مختلف فروع بلدية حمام الضلعة مع بعضها البعض عن طريق الشبكات وتوفير الأجهزة الالكترونية للفروع التي تعاني من نقصها .
- التخلص من المعاملات الورقية تدريجيا والبدء في تنفيذ نظام المعاملات الالكترونية

أفاق الدراسة :

للبحوث والدراسات المستقبلية التي يمكن انجازها فيما بعد لان المذكرة تعتبر فاتحة للمذكرات التي سنتناول موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالمرفق العام وإثراء وزيادة البحث في هذا الموضوع والاهتمام بكل جوانبه وذلك من خلال التطرق لأهم النقاط نذكر منها :

- نشر الثقافة الالكترونية داخل المؤسسات العمومية.
- متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية .
- واقع الخدمات الالكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية.



قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع

المراجع بالعربية

الكتب :

1. سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الاداري, دار الفكر العربي، القاهرة، 1963.
2. عبد الفتاح اوليل ، الوسيط في القانون الاداري , ط2، دار الفكر العربي، القاهرة.
3. علاء عبد الرزاق السالمي، والسليطي خالد إبراهيم، الإدارة الالكترونية، دار وائل
لنشر، عمان، 2006.
4. علي خطار شطناوي، القانون الاداري الاردني، الكتاب الاول، مبادئ القانون
الاداري ، نشاط الإدارة العامة، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط1، الاردن، 2009 .
5. عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21 ، بيروت، دار الغرب
الاسلامي، 2006.
6. عمار عوابدي , القانون الاداري، الجزء الثاني ، النشاط الاداري، ديوان المطبوعات
الجامعية، ط4، الجزائر، 2007 .
7. ماجد راغب الحلو ، القانون الاداري ، دار الجامعة للنشر والتوزيع، ط1،
الاسكندرية، 2008 مازن ليلو راضي، القانون الاداري(طبيعة القانون ، التنظيم
الاداري، نشاط الإدارة) دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية ، 2005 .
8. محمد الصغير بعلي ، الوجيز في القانون الاداري، دار العلوم للنشر، عنابة ،
2002 .
9. محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006 .
10. محمد محمود الطعمنة ، طارق شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها
في الوطن العربي ، الاردن ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2004 .
11. محمود عاطف البنا ، الوسيط في القانون الاداري، ط2، دار الفكر العربي،
القاهرة.
12. ناصر لباد، الوجيز في القانون الاداري، دار المجد للنشر والتوزيع، ط4،
الجزائر، 2010.

13. هاني علي الطهراوي ، القانون الاداري (ماهية القانون الاداري، التنظيم الاداري، النشاط الاداري) دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.
14. ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010 .

المجلات

1. يوسف مسعداوي، "مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر" دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات"، مجلة علمية محكمة، العدد الاقتصادي، رقم 21، جانفي 2014، جامعة الاغواط .

الوثائق الرسمية :

1. جريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون المتضمن تحديد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيومتري الالكتروني بالنسبة للمواطنين المقيمين بالخارج، المؤرخ في 03 افريل 2015، العدد، 24، 13 مايو 2015.
2. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وثيقة الخدمات الجديدة الخاصة بتطبيقية اخذ المعلومات البيومترية(النسخة 2،4،8)، الصادرة عن مديريةية السندات والوثائق المؤمنة

المذكرات والاطروحات :

1. حماد مختار ،تأثير الإدارة الالكترونية على المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،تخصص علوم سياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، 2007.
2. عبد الكريم عاشور، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2009.

المواقع الالكترونية:

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية مديرية الاقتصاد والمنافسة، ملف صحفي، 27 ديسمبر 2014
https://www.arpt.dz/ar/doc/actu/com/2014/Dossier_presse_AR_2014.pdf تاريخ الاطلاع 10/04/2018 الساعة 20:21
2. جميلة أ "الانتهاء من الإدارة الالكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بدباية من 2017 " المساء
3. زين زديغة، رقم سري لكل جزائري لدخول بوابة الحكومة الالكترونية، المحور
<http://elmihwar.com/ar/index.php/mobile/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B7%D9%86%D9%8A/72025.html>

المراجع باللغة الاجنبية :

- 1- Sammani ahmed, management configuration fonexion and rol in improving parfernence of arab institutions organization internasional computer application ,2013.

الملاحق

ملحق: مخرجات spss

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	22	73.3	73.3	73.3
Valid أنثى	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنة 30 من أقل	3	10.0	10.0	10.0
Valid سنة 39 الى 30 من	14	46.7	46.7	56.7
سنة 49 الى 40 من	12	40.0	40.0	96.7
سنة 50 من أكثر	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنوات 5 من أقل	4	13.3	13.3	13.3
Valid سنوات 10 الى 5 من	17	56.7	56.7	70.0
سنوات 10 من أكثر	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	3	10.0	10.0	10.0
Valid ثانوي	11	36.7	36.7	46.7
جامعي	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البرامج و الاجهزة استخدام مساهمة مدى العام المرفق فعالية و كفاءة تحسين في	30	21.1000	3.37690	.61653

One-Sample Test

	Test Value = 15					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
البرامج و الاجهزة استخدام مساهمة مدى العام المرفق فعالية و كفاءة تحسين في	9.894	29	.000	6.10000	4.8390	7.3610

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
في الادارية المعلومات نظم مساهمة مدى العام المرفق فعالية و كفاءة تحسين	30	8.9333	1.36289	.24883

One-Sample Test

	Test Value = 6					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
في الادارية المعلومات نظم مساهمة مدى العام المرفق فعالية و كفاءة تحسين	11.789	29	.000	2.93333	2.4244	3.4422

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
في البيانات قواعد استخدام مساهمة مدى العام المرفق كفاءة و فعالية تحسين	30	13.0333	2.23581	.40820

One-Sample Test

	Test Value = 9					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
في البيانات قواعد استخدام مساهمة مدى العام المرفق كفاءة و فعالية تحسين	9.881	29	.000	4.03333	3.1985	4.8682

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
في المستخدمة البرامج مساهمة مدى العام المرفق كفاءة و اداء تحسين	30	12.5000	2.80086	.51137

One-Sample Test

	Test Value = 9					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
في المستخدمة البرامج مساهمة مدى العام المرفق كفاءة و اداء تحسين	6.844	29	.000	3.50000	2.4541	4.5459

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
في الالكترونية الادارة مساهمة مدى العام المرفق فعالية و كفاءة تحسين	30	62.3667	7.43933	1.35823

One-Sample Test

	Test Value = 45					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
في الالكترونية الادارة مساهمة مدى العام المرفق فعالية و كفاءة تحسين	12.786	29	.000	17.36667	14.5888	20.1446

	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
و الاجهزة استخدام مساهمة مدى فعالية و كفاءة تحسين في البرامج العام المرفق	.910	30	.055
	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
الادارية المعلومات نظم مساهمة مدى العام المرفق فعالية و كفاءة تحسين في	.759	30	.241
	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
في البيانات قواعد استخدام مساهمة مدى العام المرفق كفاءة و فعالية تحسين	.814	30	.314

	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
في المستخدمة البرامج مساهمة مدى العام المرفق كفاءة و اداء تحسين	.951	30	.321

	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
في الالكترونية الادارة مساهمة مدى العام المرفق فعالية و كفاءة تحسين	.961	30	.337

ملخص :

تعتبر الادارة الإلكترونية احد اهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام و تقريب الادارة من المواطن اكثر و تحسين الخدمة، و ما افرزه هذا المشروع من تحولات على مستوى المرافق العامة وهذا ما جعلنا نتجه نحو مقولة نهاية الادارة التقليدية، خاصة و ان نموذج الادارة الالكترونية يوفر الكثير فرص النجاح والوضوح والدقة والجودة في تقديم الخدمات و انجاز المعاملات، وبالتالي فهو يمثل نقلة نوعية في تسهيل و تقديم الخدمة، بالرغم من وجود الكثير من النقائص و العراقيل التي تواجه هذا الاسلوب المستحدث في الادارة الجزائرية بصفة عامة والمرفق العام بصفة خاصة.

قد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على احد مرافق العامة في الجزائر الا وهي البلدية بصفتها اقرب نقطة للمواطن، ولقد لاحظنا تطور هذا المرفق بالرغم من العوائق والعراقيل التي تواجهه.

Summary:

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

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

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