



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف

- المسيلة -



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

ميدان: العلوم الانسانية والاجتماعية

فرع: علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص: التنظيم وعمل

بعنوان:

الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية

-دراسة ميدانية بلدية المسيلة ولاية المسيلة-

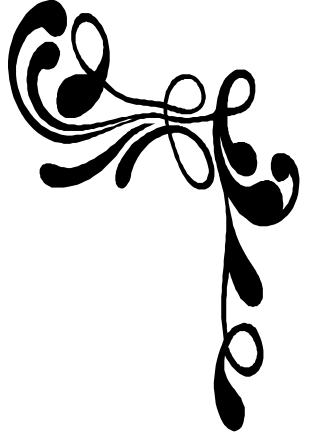
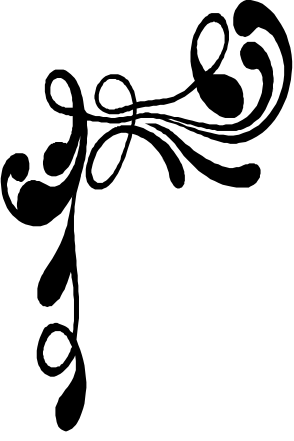
اشرف الدكتور: بن طاهر حمزة

إعداد الطالبة: قريشي شيماء

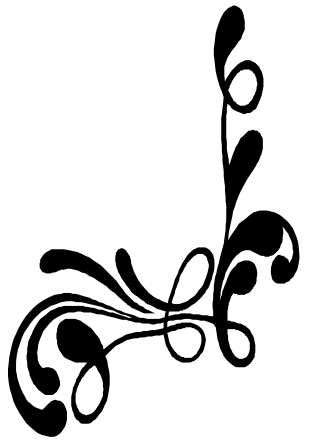
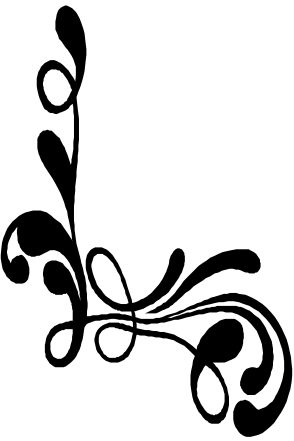
أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة المسيلة	أستاذ محاضر -أ-	نوادري فريدة
مشرفا ومقررا	جامعة المسيلة	أستاذ التعليم العالي	بن طاهر حمزة
مناقشا	جامعة المسيلة	أستاذ التعليم العالي	بعجي حنان

السنة الجامعية : 2023-2024



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرفان

الحمد لله الذي اثار لنا درب العلم والمعرفة ووفقنا لإنجاز هذا العمل أتوجه بجزيل الشكر والامتنان الى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل واتوجه بالشكر الجزيل لأستاذي ومشي في الاستاذ بن طاهر حمزة الذي كان نعم المشرف والموجه خلال فترة اعداد هذه المذكرة ولقد كان لتوجيهاته الصائبة ونصائحه القيمة الدور الكبير في انجاز هذا العمل وكان لدعمه المستمر الأثر العظيم في تحطى الصعوبات التي واجهتها

كما اوجه شكري وامتناني الى اعضاء لجنة المناقشة على مجهودهم في قراءة رسالتي والى كل اساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

كما لا يفوتني ان اتقدم بالشكر الخالص الى كل الاساتذة الذين أشرفوا على تعليمي من بداية مشواري الدراسي الى غاية هذه المرحلة

والشكر الجزيل لكل من ساهم في مساعدتي واعداد هذا الموضوع سواء من قريب أو بعيد الى كل هؤلاء تحية وتقدير واحترام

الاهداء

اللهم لك الحمد قبل الرضا ولك الحمد إذا مرضيت ولك الحمد بعد الرضا، بأن وفقنا بإنجاز هذا العمل المتواضع

الى قررة عيني الى من جعلت الجنة تحت قدميها الى من وهبتني الحياة الى من سهرت الليالي من اجل تربيته وتعليمي

امي العزيزة حفظها الله

الى من يزيد انتسابي له ذكره فخرا واعتزازا، الى من جعلني أكبر في أنركي وأظهر فضيلة أبي الغالي

وأظهر فضيلة أبي الغالي

الى إخوتي وأخواتي سندي في الحياة حفظهم الله

خيرة، أسماء، يحيى، ياسين، الحاج، دينا، ياسمين

الى نروحي العزيز سليم الذي كان لي سنداً وعوناً في أصعب الاوقات، بفضل دعمك تغلبت على كل

التحديات وواصلت طريقي نحو النجاح

الى صديقتي يسرى التي شاركتني هذه الرحلة، وكانت لي خير مرافق في درب العلم والمعرفة

الى كل من ساهم في تحقيق هذا الانجاز اهدىكم ثمرة جهدي.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	اهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
أ - ج	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول : المدخل المنهجي للدراسة	
1	تمهيد
2	1- الإشكالية
4	2- فرضيات الدراسة
5	3- أهداف الدراسة
6	4- أهمية الدراسة
6	5- أسباب اختيار الموضوع
7	6- تحديد مفاهيم الدراسة
13	7- الدراسات السابقة
24	8- التوجه النظري للدراسة
28	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الادارة الالكترونية	
30	تمهيد
32	1- مفهوم الإدارة الالكترونية
34	2- التطور التاريخي للإدارة الالكترونية

37	3-خصائص الادارة الالكترونية
40	4-اهداف الادارة الالكترونية
41	5-اهمية الادارة الالكترونية
42	6-ايجابيات و سلبيات الادارة الالكترونية
44	7-تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية
46	8-متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية
53	9-مجالات تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية
59	10-معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية
63	11-التناول السوسولوجي للادارة الالكترونية
70	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الخدمة العمومية
72	تمهيد
73	1-مفهوم الخدمة العمومية
76	2-خصائص الخدمة العمومية
77	3- اهمية الخدمة العمومية
78	4-انواع الخدمة العمومية
80	5-مبادئ الخدمة العمومية
81	6-معايير الخدمة العمومية
84	7-مشكلات الخدمة العمومية
85	8- واقع الخدمة العمومية في الجزائر
88	9- علاقة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية
90	خلاصة الفصل
	الجانب الميداني للدراسة
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
93	تمهيد

94	1-منهج الدراسة
95	2- مجالات الدراسة
97	3-عينة الدراسة
97	4-أدوات الدراسة
99	5-الاساليب الاحصائية
100	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة
103	1- الثبات وصدق أداة الدراسة
103	أولاً/ ثبات وصدق الاستبيان الإدارة الإلكترونية
104	ثانياً/ ثبات وصدق استبيان تحسين الخدمة العمومية
106	2-عرض وتفسير ومناقشة النتائج
106	عرض وتفسير ومناقشة الفرضية العامة
107	عرض وتفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى
108	عرض وتفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية
110	خاتمة
111	قائمة المصادر والمراجع
116	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
102	الجدول رقم (01) يوضح ثبات الاستبيان عن طريق ألفا كرونباخ
103	الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور الاستبيان مع درجته الكلية
104	الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور الاستبيان مع درجته الكلية
105	الجدول رقم (04) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور الاستبيان مع درجته الكلية
106	الجدول رقم (05) يوضح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية
107	الجدول رقم (06) يوضح العلاقة بين التحكم في التكنولوجيا وتحسين أداء الموظفين
108	الجدول رقم (07) يوضح العلاقة بين المهارات الفنية وسرعة إنجاز المعاملات

المقدمة

مقدمة:

تميز العالم الحالي بتطورات كبيرة وفي مختلف المجالات وهذا نتيجة للتغيرات الجذرية الحاصلة في الاقتصاد العالمي بعد ما كان تميز بطابعه الصناعي فتحول إلى طابعه المعلومات، أي أن في الوقت الحالي لا تقاس درجة التطور بامتلاك اقتصاد أعتد على الصناعة، بل أبح أعتد على كفة الوصول إلى المعلومات وامتلاكها، ومن ثم الوصول إلى تطوير المعارف التي تؤدي إلى التطور في كل المجالات. ونظرا لما وصل إليه العالم من وسائل وتقنيات حديثة الوصول إلى جمع المعلومات وتخزينها واتخاذ القرار عن طريقها، أدى إلى الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات التي تساهم في تطور كفة الوصول إلى المعلومة مع الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات خاصة شبكات الاتصال (الانترنت، الانترنت، الاكسترانت) .

ومع التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومع قلة الموارد تحتم على الإدارة أن تعتمد على هذه التقنيات لتحقيق أهداف وضمان استمرارها ، خاصة مع انتشار شبكة الانترنت وتأثيرها على طبيعة بشكل عمل النظم الإدارية ، و التي تراجعت مع أشكال الخدمة العمومية التقليدية إلى نمط جديد تركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي وإحداث تغييرات جذرية في حياتنا كدولة أو كمؤسسات وكأشخاص ، ويتضح دوما بمرور الوقت أن الانترنت تعد أحد أبرز وسائل نشر المعلومات والأخبار الحديثة وأحد أبرز أساليب التفاعل المباشر بين منتجي المعلومات و المستفيدين منها .

فتعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية (الانترنت) في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الإتصالات إلى التفكير الجديد من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات واتصالات وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية تسهم بفعالية في حل العديد من المشكلات أهمها التزاحم والوقوف في الدوائر والمصالح الحكومية، بالإضافة إلى تجنب الروتين والوساطة وغيرها .

فمعاصرة الإدارة العمومية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء أعمالها وفي تقديم الخدمات أدى بها للولوج إلى عالم الإدارة الإلكترونية والتي سمحت لها من الاستجابة الفعلية لرغبات المديرين وذلك من خلال اختصار الإجراءات وريح الوقت وسرعة الإنجاز وزيادة الإنتاج وتخفيض التكاليف .

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف الجوانب الإدارية الإلكترونية وعلاقتها في تحسين الخدمة العمومية تصميم خطة بحث على الجانب النظري والميداني :

الفصل الأول: والمتضمن في اشكالية الدراسة، فرضيات وأهداف ومبررات اختيار الموضوع والأهمية التي تكتسبها هذه

الدراسة وبعدها تم التطرف الى تحديد مفاهيمها وصولا إلى بعض الدراسات السابقة وأخيرا المقاربة النظرية للدراسة .

الفصل الثاني: الذي يتضمن متغير الإدارة الإلكترونية مفهوم الإدارة الإلكترونية والتطور التاريخي لها، إضافة الى خصائصها وأهدافها والأهمية التي تكتسبها الإدارة الإلكترونية، وكذلك إجاباتها وسلبياتها وصولا إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية ومجالات ومتطلبات ومعوقات الادارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية، كما تناولت الإدارة الإلكترونية بغض النظريات منها النظرية البيروقراطية، مدرسة العلاقات الانسانية، نظرية المعلومات، وأخيرا نظرية الفلسفة الإدارية لدوغلاس ماك غر يغور .

الفصل الثالث: يتضمن مفهوم الخدمة العمومية، خصائص الخدمة العمومية، أهميتها وأنواعها، إضافة الى مبادئها ومعاييرها وكذلك المشكلات التي واجهتها وصولا إلى واقع الخدمة العمومية في الجزائر وأخيرا علاقة الادارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية .

الجانب الميداني للدراسة والذي أجريت فيه الدراسة الميدانية في بلدية مسيلة فقد تضمن فصلين :

الفصل الرابع: الذي تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم عرض المنهج للدراسة وتحديد مجالاتها الجانب الجغرافي، البشري والزمني اضافة الى العينة وأدوات جمع البيانات وأخيرا الأساليب الاحصائية .

الفصل الخامس: الذي يتضمن تحليل البيانات الميدانية الاستمارة وتفسيرها ومناقشة نتائجها في ضوء فرضيات الدراسة، ثم استخلاص النتائج العامة للدراسة وخاتمة تلخص لما جاء في مضمون الدراسة .

الجانب النظري

الفصل الأول:

المدخل المنهجي للدراسة

تمهيد

1- الإشكالية

2- فرضيات الدراسة

3- أسباب اختيار الموضوع

4- أهداف الدراسة

5- أهمية الدراسة

6- تحديد مفاهيم الدراسة

7- الدراسات السابقة

8- المقاربة النظرية

خلاصة الفصل

تمهيد

إن الإطار المنهجي للدراسة يعد من أهم الفصول النظرية بالنظر لما يحمله من تحديد منهجي للاتجاه الذي ستكون عليه باقي الفصول النظرية حيث ستعرض فيه جملة من المبررات والأهداف التي يسعى إليها من خلال اختبار الموضوع علاقة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ونحو تحديد معالم الدراسة الميدانية، بناءً على الصياغة الدقيقة للإشكالية البحث وتساؤلات الدراسة التي ستتناولها الدراسة وختاماً بالدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

1 - الإشكالية:

تسعى المنظمات منذ ظهورها نحو الوصول الى الغاية المثلى لوجودها المتمثلة في تحقيق أهدافها التي وُجدت من أجلها، وفي هذا السياق توجه التنظير الإداري الى البحث في تفاصيل العمليات الادارية وما يتخلل مفاصلها من ظواهر تنظيمية التي تسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحقيق مستويات الإنتاجية.

ورغم اختلاف المنطلقات الفكرية لعلماء الفكر التنظيمي ورواده من الصنمية المادية للفرد العامل التي دعت اليه المدارس الكلاسيكية الى الرؤى الانسانية والاجتماعية للتوجه السلوكي انتهاءً الى ثقافية التنظير لدى سأنسلي آجلان تورين وبياردي وغيرهم، الا انهم اجمعوا على نقطتين منفصلتين؛ الاولى اهمية الفرد العامل في دواليب العملية الانتاجية، وثانيها اهمية وجودة المخرج الإنتاجي للمؤسسة المادي منه والخدمي.

غالبا ما يُعرف مصطلح الخدمة العمومية على انه المخرج الانتاجي الذي تقدمه المؤسسات العمومية التابعة للدولة، والذي عرف الباع الاكبر والمراتب المتقدمة في دراسات وبحوث الرعيل الأول من مفكري ومنظري التنظيم في الجزائر لاعتبارات عديدة اهمها على الاطلاق الطابع الاشتراكي للمؤسسات وسيطرة الدولة على مقاليد العملية الانتاجية في البلاد، فنرى دراسات على الكنز ومحمد السويدي وجيلالي اليابس... وغيرهم تصب في ذات التوجه، كما أن السياق النظري لديهم توجه بجله نحو الشرق الماركسي السوفياتي والصين المتبني لنهج ماركس الألماني وابتعدوا عن التنظير البنائي الوظيفي الغربي .

حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأداة الضرورية لإصلاح و تحديث القطاع العام، بهدف إرساء إدارة أكثر نجاعة و قربا من مختلف المتعاملين معها، و هو ما يتحتم تجسيده من خلال تنفيذ ما جاءت به استراتيجية تطوير خدمات ذات قيمة مضافة لفائدة مختلف فئات المتعاملين معها، وأن عملية التحسين و الارتقاء بخدمات الادارة العمومية لن

يأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت نتاج لمجموعة من التطورات و التغيرات التي تحرك عجلة خدمة المواطنين داخل حيز الادارة من تبني خطط عمل متناسق لتعزيز كفاءات الادارة و المؤسسات العمومية للخدمات و السرعة في إنجاز المعاملات .

في هذا الإطار تجلت تحسين الخدمة العمومية في الاستجابة لمتطلبات وتطلعات المواطنين و مقتضيات التطور و الحداثة، و هذا الأمر الذي يجعل من كافة السياسات المخططات المراد تجسيدها في مجال تحسين الخدمة العمومية من خلال المعرفة العصرية و ترقية مرافقها العامة و زيادة الفعالية ، و تلبية الحاجات العامة للمواطنين و تحسين أداء الموظفين و الاعتماد على أفضل الآليات و السبل، و الرفع من مستوى التقديم و تحسين الخدمات و التي تعتمد على التنسيق الداخلي للإدارة و التعامل مع جمهورها الخارجي، و مع ظهور هذه التعاملات الخدماتية الالكترونية و تطورها و توسعها بشكل متزايد، صارت المؤسسات تميل إلى بلوغ ما يعرف بالإدارة الإلكترونية .

الادارة الالكترونية هي منظومة رقمية يكمن جوهرها في تغير طريقة المتعاملين سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة على اختلاف توجهاتها، و الذي يعتبر موضوع الإدارة الالكترونية أحد أهم الاتجاهات الإدارية الحديثة التي نالت حيزا كبيرا من الاهتمام الناحيتين العلمية والعملية، فمن الناحية العلمية برزت العديد من الكتب التي تناولت هذا الموضوع بشيء من التفصيل، أما من الناحية العملية فيظهر ذلك من خلال انتقال العديد من المنظمات من حالة الإدارة التقليدية بكل ما تحمله من عيوب و مساوئ إلى حالة الإدارة الالكترونية أي الانتقال من النمط اليدوي التقليدي إلى النمط الإلكتروني أي باستخدام الحاسوب و هو انتقال منطقي جاء استجابة للتغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية و الإدارة الالكترونية كمفهوم جديد أخذت أبعاد جديدة و شاملة مع تزايد استخدام تكنولوجيا العمل الأنترنت، حيث تعمل على تنشيط الإجراءات وتوفير البيانات لكافة المستفيدين، كما أنها تعبر عن السرعة و التفاعل، و

تحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن و الإدارة و صقل المهارات الفنية و التمكين و الاستخدام الواسع للتكنولوجيا .

وفي ضوء هذا شكلت الإدارة الالكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث للخدمة العمومية وتعد من الأهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية وضمان تفعيلها بشفافية، مما نتج عنه تحول جوهري في مفهوم الخدمة العمومية والتي أصبحت هذه الأخيرة تعتبر حلقة وصل بين المواطن والدولة تتسم بمعالم ومنطلقات جديدة تشير إلى نهاية التعقيدات والمشاكل التي تتعرض لها الخدمة العمومية .

وعلى ضوء ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيسي :

● هل توجد علاقة بين استخدام الإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمة العمومية لدى العاملين في مؤسسات بلدية المسيلة -الجزائر؟

ويتفرع هذا التساؤل إلى أسئلة فرعية يمكن حصرها كالآتي :

الأسئلة الفرعية :

- هل توجد علاقة بين التحكم في التكنولوجيا و أداء الموظفين لدى العاملين في مؤسسات بلدية المسيلة -الجزائر؟

- هل توجد علاقة بين صقل المهارات الفنية و السرعة في إنجاز المعاملات لدى العاملين في مؤسسات بلدية المسيلة -الجزائر؟

الفرضية الرئيسية :

● توجد علاقة بين استخدام الإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمة العمومية .

الفرضيات الفرعية:

-توجد علاقة بين التحكم في التكنولوجيا و أداء الموظفين لدى العاملين في مؤسسات بلدية المسيلة -الجزائر .

-توجد علاقة بين صقل المهارات الفنية و السرعة في إنجاز المعاملات لدى العاملين في مؤسسات بلدية المسيلة -الجزائر .

3 -أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وأهداف فرعية يتمثل الهدف الرئيسي في:

-الكشف عن العلاقة بين الإدارة الالكترونية و تحسين الخدمة العمومية لدى العاملين في مؤسسات بلدية المسيلة -الجزائر .

وأهداف فرعية تتمثل في :

-الكشف عن العلاقة بين التحكم في التكنولوجيا و أداء الموظفين.

- الكشف عن العلاقة بين صقل المهارات الفنية و السرعة في إنجاز المعاملات

وهذا لا يمنعنا من الوصول إلى أهداف أخرى مثل :

- الوصول إلى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع الإدارة الإلكترونية .
- معرفة ما مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارة بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأنص تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- محاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن بها العمل لتحسين الخدمات العمومية المقدمة .

4- أهمية الدراسة :

لموضوع الدراسة أهمية بالغة على المستوى العلمي والعملية وتكمن في :

4-1 الأهمية العلمية:

- إتباع المنهج العلمي وإثراء التراث النظري بإضافة جديدة لتراكم المعرفي حول الموضوع.
- أهمية هذه الدراسة تكمن في كونها تقدم رؤية من زاوية جديدة في بحث ودراسة الموضوع.
- البحوث والدراسات التي ربطت بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.
- مساهمة التطور العلمي لدراسة الإدارة الالكترونية التي من أهم عناصرها تحسين الخدمة العمومية .

4-2 الأهمية العملية :

- إظهار الدور الكبير الذي تساهم بها الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.
- تقديم اقتراح يساهم في استفادة المسؤولين في هذا المجال من تفعيل وتطوير الإدارة الالكترونية .

5-أسباب اختيار الموضوع :

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب موضوعية وأخرى ذاتية:

5-1- الأسباب الموضوعية :

- معرفة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الوصول إلى حقائق علمية في موضوع الإدارة الإلكترونية .
- اعتبار الموضوع مهم لأنه يعالج دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر .
- تحليل واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر وآفاقها المستقبلية .

5-2 الأسباب الذاتية :

- طبيعة التخصص الذي تدرس فيه إدارة محلية وعلاقته بموضوع الدراسة
- الميل الشخصي لهذا الموضوع الحساس بأهميته
- رغبة في تحصيل المهارات العلمية.

6 -تحديد مفاهيم الدراسة:

تعد المفاهيم من المنطلقات الأساسية في البحوث والدراسات الاجتماعية والسوسيولوجية على وجه الخصوص لأنها تساعد على اعطاء الصورة الموضوعية للبحث، وتساعد على إمكانية التعريف والتحديد الدقيق للبحث، وتساعد على إمكانية التعريف والتحديد بلغة علمية غير متناقضة .

1. الإدارة الإلكترونية:

الإدارة لغة: تعني الإحاطة، وأدار الرأي والأمر أي أحاط بهما .

الإدارة الإلكترونية اصطلاحاً: يعرفها ناصف: على أنها استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بالمنشأة ما يهدف تحسين العملية الإنتاجية وزيادة الكفاءة، والفاعلية والأداء بالمنشأة (محمد سمير أحمد، 2009، ص42) .

يعرفها العمري: على أنها قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات الإلكترونية، كشبكة الإنترنت أو شبكة الاتصال الإلكتروني فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها ببسر وسهولة ودقة عالية، وأقل تكلفة في أقصر وقت وأي مكان (ميثاق المجاني، ص97)

عرفها عامر: أنها تحول الأعمال الادارية اليدوية الالكترونية فعرّفها بأنها: منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على التقنيات الاتصالات والمعلومات لتحول العمل الإداري اليدوي الى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة (عامر طارق عبد الرؤوف، 2007، ص 28)

التعريف الإجرائي: الإدارة الالكترونية هي عبارة عن جهود إدارية تقدم خدمات المواطنين من خلال أجهزة الحاسوب والشبكات الانترنت تتضمن تبادل المعلومات وذلك بتطبيق عنصر أمن المعلومات .

2. التحكم:

التحكم لغة: استبَدَّ وتعنّت، "الحزم في الإدارة لا يعني التَّحَكُّم في إصدار القرارات والتَّعليمات .
التحكم اصطلاحاً: يمكن تعريف التحكم الإداري باعتباره مجهودًا منهجيًا من جانب إدارة الأعمال لمقارنة الأداء بالمعايير أو الخطط أو الأهداف المحددة مسبقًا من أجل تحديد ما إذا كان الأداء يتماشى مع هذه المعايير ومن المفترض من أجل اتخاذ أي إجراء تصحيحي ضروري لرؤية ذلك الإنسان وتستخدم موارد الشركات الأخرى بأكثر الطرق فعالية وكفاءة في تحقيق أهداف الشركة (Robert j Macler, 1970, p14-17) .

كما يمكن تعريف التحكم على أنه «وظيفة النظام التي تقوم بضبط العمليات حسب الحاجة لتحقيق الخطة، أو للحفاظ على الاختلافات من أهداف النظام ضمن الحدود المسموح بها».
 يعمل نظام التحكم الفرعي في تناغم وثيق مع نظام التشغيل. تعتمد درجة تفاعلهم على طبيعة نظام التشغيل وأهدافه. يتعلق الاستقرار بقدرة النظام على الحفاظ على نمط الإخراج دون تقلبات واسعة. يتعلق سرعة الاستجابة بالسرعة التي يمكن للنظام من خلالها تصحيح الاختلافات والعودة إلى المخرجات المتوقعة (Richard Arvida Johnso, 1970, p 142.148) .

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن محددة يقوم بها أشخاص أو أنظمة مصممة لضمان تحقيق أهداف العمل. ويمكن تعريفها أيضاً بـ «المجموعات الفرعية من الرقابة الداخلية للمؤسسة.»

3. المهارات:

المهارات لغة: جمع مهارة، والمهارة، تعني إحكام الشيء وإجادته والحدق فيه، والأداء المتقن له، يقال: مهر الشيء مهارة أي: أحكمه وصار به حاذقاً، فهو ماهر، ويقال: مهر في العلم وفي الصناعة وغيرهما، ويقال: تمهر في كذا أي: حدق فيه فهو متمهر، فالمهارة الإحاطة بالشيء من كل جوانبه والإجادة التامة له ومهر الشيء وفيه وبه مهارة: أحكمه وصار به حاذقاً، فهو ماهر، والماهرُ: الحاذق بكل عملٍ، وأكثر ما ينعت به السابحُ المُجبي.

المهارات الفنية اصطلاحاً:

عرفها عيسوي: بأنها القدرة على الأداء المنظم المتكامل للأعمال المركبة المعقدة وسهولة التكيف للظروف المتغيرة المحيطة بالعمل (عيسوي، عبد الرحمن محمد، 1985، ص 300)

عرفها حسين ومحمد: هي تفهم العمل وأدائه بإتقان ومعرفة متخصصة وقدرة على التخيل (حسين منصور، ومحمد مصطفى، 1966، ص 16)

التعريف الإجرائي: يقصد بالمهارات القدرات الفنية التي يتمتع بها موظفو بلدية المسيلة بكل فروعها، وغالبا ما يتم تصوير المهارات في قدرة الأفراد على التحكم في التكنولوجيا المعتمدة لدى البلدية في تسيير شؤونها، ومسايرة الجديد فيها وكذا الاستجابة للمواقف الطارئة التي قد تعترض الموظف عند أداء مهامه التنظيمية والسعي نحو تحقيق اهداف البلدية التي وجدت من اجلها وهي خدمة المواطن القاطن بالحيز الجغرافي لبلدية المسيلة.

4. الخدمة العمومية :

الخدمة لغة: خدمة، خدم، خدمات، مصدر خدم مساعدة او أفضل هدية، منحة، عناية، أو اهتمام، ما يقدم من مساعدة في القيام لمجمل أو في قضاء حاجة .

الخدمة العمومية اصطلاحا: يعرفها فليب كلوثر: انها النشاط تو إنجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساس غير ملموس ولا ينتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو العكس، مع عدم نقل ملكيتها (Philip Köhler, 2002, p 452).

وعلى ضوء هذا التعريف يمكن القول، ان الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس مع عدم نقل ملكيتها .

يعرفها عبد الوهاب: أنها مصطلح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة او اي سلطة ادارية اخرى قصد إشباع حاجة المواطنين مثل خدمات الأمن والتعليم، وتتميز كلها بأنها تتبع حاجات جماعية للوطن والمواطنين لأنها تتصل بالمصلحة العامة (عبد الوهاب كيالي، 1990)

التعريف الإجرائي: الخدمة العمومية هو مجموع المخرجات التي تقدمها مؤسسات بلدية المسيلة -الجزائر لمواطنيها من إصدار وثائق الحالة المدنية، منح السكنات، متابعة المشاريع التنموية، الإعانات التضامنية..... الخ

5. الأداء :

الأداء لغة: إيصال الشيء، وإتمامه وقضاؤه .

الأداء اصطلاحاً: يعرف حسن راوية الأداء بأنه: يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (حسن راوية محمد، 1999، ص 216)

من خلال هذا التعريف يلاحظ أن الأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته، أما أحمد صقر عاشور يعرف الأداء على أنه: " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء" (أحمد صقر عاشور، 2005، ص -25 26)

لقد ركز هذا التعريف على كيفية قياس الأداء، حيث تعبر كمية الجهد عن الطاقة المبذولة من الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة، أما نوعية الجهد وتعني درجة تطابق ذلك الجهد لمواصفات تتسم بالدقة والجودة، أما نمط الأداء هو الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله كما نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء يرتبط بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد، وهو محصلة تفاعل بين كل من كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء .

المفهوم الإجرائي: المخرجات أو النتائج التي يحققها الموظف خلال تأدية مهامه، والقيام بواجباته بفعالية وبمواصفات محددة مسبقا من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة .

6. تعريف إنجاز المعاملات :

لغة: يُشتق التعريف من اللفظ اللاتيني «transigerai» ومعناه «يتحقق من خلال» أو «يتم إنجازه»، فالكلمة الأصلية «المعاملة» ليست مقتصرة المعنى على المعاملات المالية أو معاملات البيع والشراء. لكنها تستخدم على نطاق أوسع لتشمل أي نوع من التفاعل الاجتماعي، أو التواصل اللفظي، أو التواصل البصري، أو عن طريق التلامس. حتى السكتات الدماغية تُعتبر من سلوكيات التواصل كما هو موضح في تحليل السلوكيات النفسية. فهذا التعريف لا يتضمن سلوكيات التبادل، أو المعاملات بين المُقرض والمُقرض فقط، ولكنه يشمل أي معاملات تتضمن الأفراد والأشياء الأخرى بما في ذلك «الاقتراض، البيع والشراء، القراءة والكتابة، الطفل ووالديه، الزوجة وزوجها». فالمعاملات إذاً «سلوك إبداعي، يشارك فيه شخص ما، بحكم مساهمته في القيام بفعل ما (وهذا الفعل دائماً ما يُمثل أحد جوانب هذا الشخص، وليس كياناً منفصلاً عنه)، ويقوم بهذا الفعل بمشاركة الآخرين سواء كانوا بشراً أو شيء آخر، وهذا الشيء يتأثر من خلال هذا التفاعل. (Transactionnel, 2019, p04)

المفهوم الإجرائي: يقصد بسرعة الانجاز قدرة العاملين بفروع بلدية المسيلة على اتمام مهامهم المنوطة بهم كل حسب مستواه الوظيفي وحيزه التنظيمي، في مصالح الحالة المدنية او المصالح التقنية او المالية... وغيرها. خاصة ما تعلق منها بمصالح المواطن المباشرة كاستخراج الوثائق او اتمام المعاملات، مما قد يعكس حالة من الرضا لدى المواطن ببلدية المسيلة ويمنع حالات الشكوى والتذمر.

7- الدراسات السابقة :

تستمد أي دراسة مشروعيتها المعرفية والمنهجية من مجموعة من الدراسات والبحوث التي تلقى فالبحوث السابقة هي إلهام لا غنى عنها بالنسبة للباحث فكل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث التي سبقت لذلك لا بد من استعراض أهم الدراسات السابقة :

أ-الدراسات المحلية :

1_الدراسة الأولى:

دراسة موبحة خولة ودخموش عايذة 2021.

*عنوان الدراسة : دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، دراسة تطبيقية ببلدية جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، قسم علم اجتماع.

*هدف الدراسة : تهدف الدراسة إلى السعي لتقديم إسهام علمي في ما يخص مثل هذه الدراسات و التوصل الى نتائج يمكن وصفها بالعلمية إزاء موضوع الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية .

*فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية: ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية .

الفرضيات الفرعية :

-تساهم الوظائف الالكترونية في تحسين أداء الموظف.

- يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى سرعة في انجاز المعاملات .

- يساعد التدريب على ممارسة الوظائف الإلكترونية في التنسيق الإداري.

منهج الدراسة: تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة، المقابلة، الاستمارة والوثائق والسجلات .

عينة الدراسة: اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة حيث تم توزيع 50 استمارة على المواطنين المتواجدين بالبلدية .

*نتائج الدراسة : لقد كشفت نتائج الدراسة في مجملها دراسة يمكن تلخيصها في:

_تساهم الوظائف الالكترونية في تحسين أداء الموظفين

_يؤدي التحكم في التكنولوجيا إلى سرعة إنجاز المعاملات .

_وسائل تدريب على ممارسة الوظائف الالكترونية في تنسيق الإداري بين المواطنين .

التعقيب على الدراسة:

***أوجه التشابه والاختلاف :**

تشابهت الدراسة مع دراستنا في عنوانها (دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية) والاستمارة وأبعاد الدراسة.

اختلفنا الدراسة مع دراستنا في المنهج وأدواته المقابلة .

لقد استفادت دراستنا من دراسة موجهة خولة في تحديد أبعاد المتغير المستقل وكذلك المتغير التابع وفي النتائج الأولية المهمة في سرعة إنجاز المعاملات وتحسين أداء الموظفين وكذلك كونها أكثر اقتراباً ممن موضوع بحثنا .

الدراسة الثانية:

2 -دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي 2011.

عنوان الدراسة: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي سنة 2011، دراسة منشورة في مجلة البحث، جامعة ورقلة العدد 09 .

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فاعلية، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتسهيل الضوء على الواقع الإداري الالكترونية في مؤسسة التعليم العالي .
فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي .

الفرضيات الفرعية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة و تطوير العمل الإداري.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام صناع المعرفة وتطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الاتصال والعمل الإداري.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وتطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي .

منهج الدراسة: ثم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة.

عينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين والإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة وبلغ مجتمع الدراسة 142 عامل و تم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى عدة نتائج هي:

- الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر، الأجهزة ، المعدات، البرمجيات، والشبكات التي تساعد المؤسسة في أداء مهامها.
- استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وأمن المعلومات.
- تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فعالية الأداء بدرجة كبيرة من خلال توفر وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف .

التعقيب على الدراسة:

***أوجه التشابه والاختلاف :**

تشابهت الدراسة مع دراستنا في متغيرها المستقل (الإدارة الإلكترونية) وأداته الاستمارة. اختلفتا في تحديد المتغير التابع في قطاع متخصص (تطوير العمل الإداري) في حين ان دراستنا تتناول (الخدمة العمومية) التي تمثل مؤسسات البلدية عينته الدراسية واختلفا في أدواته المقابلة وكذلك المنهج .

استقدنا من هذه الدراسة من انجاز خطة بحث جيدة .

الدراسة الثالثة:

دراسة مجلودة حمدوا 2022.

عنوان الدراسة: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

هدف الدراسة: هدف الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى الخدمة العمومية وعلاقة الرقمنة في انجاح عملية تحسين الخدمة العمومية .

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية: الرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية أنقوسة .

الفرضيات الفرعية :

1_ هناك فعالية للبرامج التكوينية الخاصة بالرقمنة التي تقدمها الإدارة المحلية للموظف

2_ استخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزيه الموظف.

3_ توجد عالقة بين نظرة الموظف تجاه الرقمنة ورضى المواطن عن الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة .

4_ يوجد رضى لدى المواطن عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة في بلدية أنقوسة.

منهج الدراسة: تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة وأدواته المتمثلة في الاستبيان .

عينة الدراسة: طبقت هذه الدراسة على موظفي بلدية أنقوسة والبالغ عددهم 360. فهناك دائمين و151 متعاقدين .

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى عدة نتائج هي :

- توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الرقمنة من خلال توفير جميع الامكانيات المادية والبشرية
- نشر الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع من أجل القدرة على استخدام هذه التقنية.
- ضرورة توفير أجهزة الكمبيوتر على مستوى البلدية وكذا الجماعات المحلية لتسهيل التعامل الإلكتروني
- فتح مكتب خاص بالرقمنة داخل البلدية.

- فتح مجال للمحاضرات والتكوين داخل البلدية خاصة وأن فئة الشباب ذا المستوى تعليمي عالي كبيرة .

التعقيب على الدراسة:

***أوجه التشابه والاختلاف :**

تشابهت الدراسة مع دراستنا في متغيرها التابع (تحسين جودة الخدمات) ومنهجها الوصفي التحليلي والاستبيان .

واختلفتا في تحديد متغيرها المستقل للدراسة في قطاع متخصص (الرقمنة) في حين أن دراستنا تناولت الإدارة الإلكترونية ومنهج دراسة حالة وعينة الدراسة .

لقد استفادت دراستنا من دراسة ميلود حمدو في متغيرها المستقل جودة الخدمات كونها الأقرب لدراستنا .

بالدراسات العربية:

الدراسة الأولى:

دراسة شائع بن سعد مبارك ال سلطان القحطاني 2006.

عنوان الدراسة: مجالات متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون دراسة تطبيقية مع المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية قسم العلوم الإدارية .

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العامة لأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية، والتعرف على مجالات توظيفها ومعوقات ذلك، والسبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية .

تساؤلات الدراسة :

- أي إلى مدى تدرك القيادات العاملة أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية؟

- ما هي مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية ؟

_ ما متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية ؟

- وما المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية؟

- ما سبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية؟

منهج الدراسة: استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتمثل الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة .

عينة الدراسة: طبقت هذه الدراسة على كل أفراد المجتمع الدراسة البالغ عددهم 300 مفردة

نتائج الدراسة :

- سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة .
- توفير الكثير من الوقت للعاملين .
- زيادة كفاءة العمل الإداري .
- زيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالمديرية العامة للسجون .

التعقيب على الدراسة:

*أوجه التشابه والاختلاف :

تشابهت الدراسة مع دراستنا في متغيرها المستقل (الادارة الالكترونية) وفي منهجها الوصفي التحليلي بأداته استمارة الاستبيان.

*واختلفنا في عديد النقاط منها:

- اختلفنا في تحديد المتغير التابع للدراسة في قطاع متخصص (السجون) في حين ان دراستنا تتناول الخدمة العمومية بشكلها العام الذي تمثل مؤسسات البلدية عينته الدراسية
- الاختلاف أيضا في طريقة اختيار مفردات الدراسة التي أرادها الباحث أن تكون حصرا شاملا في حين اكتفت دراستنا بأسلوب المعاينة وهذا الاختلاف مرده حجم مجتمع البحث في الدراستين .

*أوجه الاستفادة من الدراسة : لقد استفادت دراستنا من دراسة شائع بن سعد مبارك ال سلطان القحطاني في تحديد أبعاد المتغير المستقل وفي النتائج الاولية المهمة خاصة في سرعة إنجاز المعاملات وتوفير الكثير من الوقت للعاملين...وغيرها.

2- الدراسة الثانية:

_دراسة كلثم محمد الكبيسي 2008 :

عنوان الدراسة: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للإدارة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال .

هدف الدراسة :

الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في دولة قطر وذلك من خلال:

التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطر .

_التعرف على مجالات توظيف الإدارة الالكترونية في دولة قطر .

-التعرف على معوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية داخل مؤسسات المعلومات في دولة قطر .

_التعرف على سبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات المعلومات .

تساؤلات الدراسة :

-ما متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ؟

- ما مجالات توظيف الإدارة الالكترونية ؟

-ما المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ؟

ما سبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات المعلومات؟

منهج الدراسة: استخدمت هذه الدراسة منهج البحث المسحي الارتباطي للكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المعلومات في دولة قطر .

مجتمع الدراسة: مركز نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار في دولة قطر التابعة للحكومة الالكترونية .

نتائج الدراسة: وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- من أهم معوقات الإدارة الالكترونية في التنظيمات الحكومية ما يلي :
- ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات .
- الأمية الالكترونية لدى القطاعات غير القليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية .
- عدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا المنظار .
- ضعف الوعي العام بأهمية امز وياء تطبيقات الإدارة الالكترونية في القطاعات الحكومية .
- ضعف قناعة المس لين وبالإدارات العليا بأهمية الإدارة الالكترونية واعتقادهم أنها تقلل من سلطاتهم الإدارية .
- نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات الحكومية رغم توفر تحضيرات على أعلى مستوى توفرها الدولة مما يؤدي لمقاومتهم لكل تغير في هذا الاتجاه خوف على وظائفهم ومصالحهم .
- ضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الإلكترونية الحكومية.

التعقيب على الدراسة:

*أوجه التشابه والاختلاف : تشابهت دراستنا مع تلك الدراسة في تحديد متطلبات و مجالات و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية و كذلك المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) و اختلفتا في تحديد المتغير التابع في قطاع متخصص (مركز نظم المعلومات) كما أننا استفدنا من تلك

الدراسة في اثرء الخلفية النظرية للجانب النظري للإدارة الإلكترونية و كثرة المعلومات المتواجدة في تلك الدراسة.

ج. الدراسات الأجنبية:

1- دراسة wahwahs & jwaifel,2019

عنوان الدراسة: دور الإدارة الإلكترونية للجامعات في تحقيق التميز التنظيمي نموذجاً للجامعة الحسين بن طلال .

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي في حسين بن طلال مع محاولة التنبؤ بمستوى التميز الدراسي من خلال درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية .

إشكالية الدراسة: ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي؟

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي وأدواتها المتمثلة في الاستبيان .

عينة الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على العينة العشوائية كأسلوب في اختيار العينة حيث تم التوزيع على عينة قدرها 249 عضواً إدارياً ومدراء أكاديميون .

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى عدة نتائج هي :

مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في وحدة المعالجة المركزية متوسط من حيث الأبعاد الإدارية والفنية وضعيف من حيث البعد المادي .

مستوى التميز المؤسسي متوسط في وحدة المعالجة المركزية متوسط في بعد التميز القيادي بينما ضعيف في أبعاد التميز في الكادر البشر، وامتياز الخدمات .

أظهر تحليل الانحدار الخطي أنه يمكن التنبؤ بمستوى التميز المؤسسي من خلال تحديد درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية .AHU

التعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه والاختلاف: تشابهت الدراسة مع دراستنا في متغيرها المستقل (الإدارة الإلكترونية) وفي أدواتها المتمثلة في الاستبيان واختلتنا في تحديد المتغير التابع للدراسة في قطاع متخصص (التميز التنظيمي) في حين دراستنا تتناول الخدمة العمومية كما أنها تدرس الدور ودراستنا تدرس العلاقة بشكلها العام كما أننا استفدنا من هذه الدراسة في الجانب النظري خاصة فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية وتطبيقها.

8- التوجه النظري للدراسة:

هناك العديد من النظريات التي عالجت موضوع دراستنا كنظرية النظم ونظرية النسق الاجتماعي الفني.

7-1: نظرية النظم:

لقد ظهرت فكرة النظم على يد العالم الألماني فان بير تالفي عام 1937 وقد سماها نظرية علم النظم، ثم تطور بعد ذلك على يد الاقتصادي كينية بولدين عام 1956 حيث استند إلى مدى بساطة في عناصر وآليات عمل النظام وعرفت نظرية النظم على أنها الكل المنظم أو الجزء الأشياء ثم جمعها وربطها لتشكل وحدة كلية أو وحدة معقدة أما النظام عند أصحاب هذه النظرية هي كل شيء يتضمن أجزاء متداخلة وهدف يسعى للوصول إليه .

تعتمد نظرية النظم على ثلاثة عناصر أساسية هي المدخلات النشاطات التحويلات والمخرجات بموجب هذه النظرية تقسم المنظمات إلى أنظمة مغلقة لا تهتم كثيرا بما يحدث في بيئتها، وهو المفهوم التقليدي الذي كان سائدا بسبب استقرار البيئة وعدم حدوث تغيرات في مما ينفع بإدارة المؤسسة المنظمة

يتركز اهتمامها على ما تملكه من موارد مختلفة ماله و بشريه و أنظمة مفتوحة هي بمثابة رد النظام الاجتماعي متفاعل مع البيئة حيث تحاول المنظمة أن تتكيف باستمرار مع متغيرات

البيئة التي تحصل منها على الموارد المختلفة وتسمى مدخلات ثم تقوم بتحويلها بعد أداء مجموعة من النشاطات والفعاليات إلى مخرجات عبارة عن سلع أو خدمات يمكن استعمالها والانتفاع بها إن ما تستهدفه مدرسة النظم يتجلى في تحليل العلاقات المتبادلة بين أجزائها بهدف التوصل إلى معرفة قائد النظام والإنتاجية ويؤدي بالتالي إلى اتخاذ قرارات رشيدة وحل المشكلات التي تواجه الأنظمة المختلفة كما أن من إيجابيات مدرسة النظم أنها تعد صاحبه نظرة شاملة ومن حيث أن المنشأة نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بمكوناته وبمائه المحيطة كذلك زيادة الوعي والاهتمام بعمليات الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه بأن لكل منها أثره المهم في النظام.

تمثل مدرسة النظم دارتها بشكل أفضل وذلك من خلال نظم إطارا فكريا مفيدة للمدير في تحليل وفهم المنظمات والأفكار التي تتضمنها وهي:

إن أي تغيير في أي جزء من المنظمة يجب أن ينظر إليه من منظور أداء المنظمة لكل هذا ما يستدعي الأخذ في الاعتبار جميع الأجزاء المنظمة عند إدخال تغييرات في جانب أو أكثر من النظام.

7-2 نظرية النسق الاجتماعي الفني (سوسيو فني):

يعتبر هذا الاتجاه امتدادا للاتجاه البناء الوظيفية وينظر أصحاب هذا الاتجاه الذين من بينهم ويليام فوت وايت إلى التنظيم باعتباره نسقا تبدو فيه العلاقات المتبادلة بين تكنولوجيا والبيئة والعواطف الأعضاء وتحديد هذه العلاقات استقرارا التنظيم وبقائه واستمراره.

لقد استند هذا الاتجاه أساسه ومصدره من تأثير أنماط التكنولوجيا على التنظيم ويرجع الاهتمام بالتكنولوجيا وأثرها على التنظيمات إلى طبيعة سيطرة الآلات التكنولوجية على الإنسان الحديث حيث سيطر على نجم الحياة من جهة ومن الجهة أخرى تعتبر عاملا إيجابيا ومهما عند إدراك مميزات هذه التكنولوجيا .

لقد أعطى سايلز للتكنولوجيا أدوار فعالة في تحديد السلوك الإنساني وبذلك يصبح نمط سلوك الإنسان يتجدد بواسطة المؤشرات التكنولوجية ويؤكد الاتجاه التكنولوجي على أن التباين في الخبرات والمهارات المتعددة غراهم بإمكانه التأثير على سلوك العمال واغراضهم.

لقد اهتم علم الاجتماع الصناعي بصفة خاصة بدراسة العلاقات المتبادلة بين التكنولوجيا والأنساق الاجتماعية داخل تنظيمات العمل وأن المكان الذي توجد فيه الآلات وعددها وحجمها ونوعها يؤثر بشكل مباشر في حجم ومعايير وقيم جماعات العمل الرسمية ومكانتها الاجتماعية.

في منظور هذه المدرسة فان نتيجة تأثير التفاعل بين الأجزاء وهي تعمل معا أكبر بكثير من تأثير الأجزاء وهي منفردة أن كل جزء يؤدي دوره وهو في الوقت نفسه سيساعد الأجزاء الأخرى وبالتالي الأداء الكلي للمنظمة.

تأكد المدرسة على تفاعل المنظمة بالبيئة الخارجية وبالتالي على أهمية رصد وتشخيص البيئة وكيفية إدارتها بنجاح لاسيما في ظل البيئة المضطربة المعاصرة البيئة.

ترى هذه المدرسة بأنه يمكن تحقيق هدف معين أو حل مشكلة معينة بأكثر من بديل.

نستنتج من خلال نظرية النظم أنها ركزت على تدريب الموارد البشرية وكسبهم المعارف وتنمية المهارات المتعلقة بهم في استعمال التقنيات المتاحة على أساس التخصص وتأهيلهم للتوافق مع هذه التقنيات وتقسيم العمل فلا بد لكل منظمه من مواكبة التغيرات التكنولوجية حتى تستطيع إدارة نفسها لأن المنظمة في هذا العصر تطورت وتقدمت هذا ما يتداخل مع متطلبات الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية حتى تستطيع التعامل داخل محيطها وخارجه. كيفما أشارت الدراسة الهامة والرائدة لجوان و ادوارد إلى تباين نمط التباينات التقنية إلى وجود بعض جوانب التماثل من حيث مستويات المهارة وعدد العمال و أصفر في الدراسة كما يلي:

يمثل العمال المهرة الجماعة الأصغر في فئة عمال الإنتاج في نمط الإنتاج الوفير، وتركز في عملية الصيانة ومن جهة أخرى كان العمال المهرة أكثر ارتباطا في أدوارهم بالعملية الإنتاجية أما في نمط الإنتاج الوفير فكان العمال شبه المهرة يفوق بكثير عدد كما كانوا يقومون بالأدوار الإنتاجية والمباشرة.

كما استعان الاتجاه الاجتماعي الفني بأداة تصويرية حيوية تمثلت في تأثير التكنولوجيا ومتطلبات سوق على شكل تنظيمي من جهة ومن جهة أخرى ركزت على قضية الأداء الفعال للمهمة الأساسية للتنظيم في علاقته باحتياجات التكنولوجيا والبيئة وأعضاء التنظيم.

نستنتج بأن ما ركزت عليه هذه النظرية توافقت متطلبات الإدارة الالكترونية حيث اعتمدت على كل من إدخال التكنولوجيا في العمليات الإدارية من خلالها يصبح الجانبين التكنولوجي والاجتماعي والعلاقة بينهما والعامل أكثر ارتباطا بالآلة.

أما فيما يتعلق بتحسين الخدمة العمومية فإنها تتوافق مع النظرية النسق الاجتماعي لأن ركزت وأشارت إلى ضرورة وجود تماثلات من حيث مستويات المهارة وهذا ما يؤدي التحسين والارتباط الفني والخدمات بين الأعضاء (موبحة خولة دخموش عايدة، 2021، ص 99-96).

خلاصة الفصل:

يعد الجانب النظري للدراسة الخطوة والمرحلة الأساسية في أي بحث أو دراسة وهنا تم وضع الأساس في هذه الدراسة وذلك بعد تحديد وطرح الإشكال المعتمد وضع المبررات والأهداف التي تبني عليها الدراسة أهميتها وأهدافها مع إبراز أهم المتغيرات الأساسية والمفاهيم وتدعيم الدراسات السابقة ترتبط بمتغيرات الدراسة من خلال مناقشة نتائجها والاستفادة منها مما يساعد على إثراء ومعرفة علاقة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

الفصل الثاني:

الإدارة الإلكترونية

تمهيد

- 1- مفهوم الإدارة الإلكترونية
- 2- التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
- 3- خصائص الإدارة الإلكترونية
- 4- أهداف الإدارة الإلكترونية
- 5- أهمية الإدارة الإلكترونية
- 6- إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية
- 7- تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية
- 8- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية
- 9- مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية
- 10- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية
- 11- التناول السوسيولوجي للإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد :

في ظل التقدم العلمي والتطور التكنولوجي وانتشار الثقافة الإلكترونية وتطور الحاسوب وتطبيقاته وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وظهور شبكات الإنترنت سارعت دول العالم إلى إدخال هذه التقنيات والتكنولوجيات الجديدة على الإدارة العامة التي تعتبر العصب الأساسي الذي تقوم عليه الحكومات هادفة بذلك إلى التخلص من الإدارة التقليدية واستبدالها بالإدارة الإلكترونية. ويدرس هذا الفصل الإطار النظري للإدارة الإلكترونية من خلال تحديد المفهوم ونشأة وتطور الإدارة الإلكترونية وكذا تبيان أهمية وأهداف بالإضافة إلى إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية وفي الأخير واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر .

1- مفهوم الإدارة الالكترونية:

نظرا للتطورات الكثيرة الحاصلة في كافة المجالات وخاصة في الجانب الإداري منه، حيث نجد ان الادارة الحديثة تعتمد حاليا على التقنية المتطورة التي تساعدنا في إنجاز أعمالها، وتحقيق غاياتها بأقل جهد وتكلفة فإننا نجد أنفسنا نتطرق الى مصطلح الادارة الالكترونية والذي له عدة تعاريف منها :

الادارة الالكترونية هي عبارة عن تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الالكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر .

تعتبر الادارة الالكترونية منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات وسرعة الأداء، ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للاتصال واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية (راكرز الزعير، غسان الطالب، 2019، ص 26)

وأنها تلك العملية الإدارية القائمة على الافادة من الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكة الأعمال في التخطيط، والتوجيه، والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من اجل تحقيق الاهداف (نجم عبود نجم، 2009، ص157)

وإنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا غير الشبكات، وإذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة انجاز الاعمال من طرف الآخرين، فيمكننا القول ان الادارة الالكترونية تقوم بوظيفة ديناميكية مستمرة من أجل تحسين وتسريع انجاز الاعمال، من خلال استخدام شبكات الاتصال وعلى رأسها الإنترنت. (سعد غالب ياسين، 2005، ص 22)

فهناك من يعرفها بأنها ادارة تتخذ قراراتها تكنولوجيا من خلال اكتساب فهم أفضل الفرص والمخاطر والاختيارات عند الإعداد لمواجهة سوق مستقبلية ديناميكية ومضطربة وغير مؤكدة. (عبد الرحمن توفيق، 2003، ص 22)

في حين اعتبر الكاتبان السلمي علاء عبد الرزاق محمد، السالمي علاء عبد الرزاق حسين في كتابهما المرسوم بشبكات الادارة الالكترونية بأنها عبارة عن عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا الى تحقيق اهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل ادارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا. (المسعودي سميرة، 2011، ص 24)

فهي بذلك تحويل للأعمال والخدمات الادارية التقليدية والاجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق الى الاعمال الالكترونية تنقد بسرعة عالية ودقة متناهية (ايهاب خميس أحمد المير، 2007، ص 15)

ورغم أن هذا التعريف يعتبر من أكثر التعريفات شيوعا إلا أن ذلك لا يعني عدم وجود تعريفات أخرى، فقد اعتبر الكاتب السلمي في كتابه المرسوم بالإدارة الجديدة في ضوء تغيير الأوضاع الجديدة وتعيد ترتيب الأمور بحيث تستفيد من عوامل التغيير الإيجابي وتقلل من عوامل التغيير السلبي، وهي تعتبر عن كيفية استخدام أفضل الطرق اقتصاديا وفعالية لإحداث التغيير لخدمة الأهداف المنشودة (علي السلمي، 1991، ص 50-54).

وأن الادارة الالكترونية عبارة عن استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة (مرجع سابق، ص 24). ونتيجة لما تحققه هذه الادارة من دقة في الانجاز والسرعة في تنفيذ وتقريب المسافات فقد ركز بعض الكتاب على هذه المميزات في تقديم تعريف لها باعتبارها إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت دون ان اضطر العملاء للانتقال الى الادارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يرافق ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات (عبد الكريم عاشور، 2009-2010، ص 13)

بينما ركز الآخرون على بعض المسائل الاجرائية التي تعتمد عليها الإدارة الإلكترونية فعرفوها بأنها الجهود الادارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة (مرجع سابق، ص 04).

وبناء على كل ما سبق من تعريفات يمكن القول ان الادارة الالكترونية تعني قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل الكترونية كشبكة الانترنت أو اي شبكة اتصال الكتروني فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها بيسر وسهولة ودقة عالية وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت وفي أي مكان، فهي ادارة غير مسبوقه إدارة بلا ورق وبلا حدود وقتية كما أنها ادارة بلا مباني وبلا هياكل تنظيمية تقليدية (رشاد خيضر وحيد الدياني، 2010، ص 14-15).

وعلى ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تمثل أحد أهم الاتجاهات الحديثة في الإدارة، و هي تسعى لتقديم الخدمات و تبسيط الإجراءات وإنجاز المعاملات و تحقيق الأهداف وتنفيذ السياسات و اتخاذ القرارات بكفاءة و جودة عالية و سرعة كبيرة، مما ينعكس ايجابا على علاقة المواطنين بالمنظمة و يجعل هذه الأخيرة بعيدة عن مختلف المشكلات و الأزمات التي تهدد استقرارها واستمرارها في أداء وظائفها الحيوية و تؤثر على قدراتها الذاتية في بناء الميزة التنافسية، و بذلك فهي عملية أساسية لنقل المجتمع الإداري من حالته التقليدية الى الحالة الالكترونية العصرية.

2-نشأة الإدارة الإلكترونية :

إن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث يعود إلى بداية الستينيات، عندما ابتكرت شركة (IBMماكينات التجارة الدولية) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعاتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها بالحاسوب .

ويشير الدكتور نجم عبود نجم في كتابه " الإدارة والمعرفة الإلكترونية " من خلال دراسته للفكر الإداري والمدارس الإدارية ، إن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة بدءاً من إحلال الآلة محل العامل في التخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب،(مرجع س أبص 128،130)وهو ما يتفق معه الدكتور سعد غالب ياسين في كتابه " الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاته العربية " ، حيث يرى أنه مع بداية انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال ، واختصار للجهد والوقت والموارد . وفي عام 1973. (مرجع سابق، ص 49)

استخدم مصطلح مكتب الورقي في الولايات المتحدة الأمريكية، في إشارة إلى فكرة مفادها أن التحول إلى العمل الرقمي Digital ، حيث أنه في عام 1974 أخذت مؤسسة زيروكس (Xerox corporation) تروج لهذا المفهوم باعتباره يمثل مكتب المستقبل، وفي عام 1996 بدأت شركة مايكروسوفت الأمريكية باستخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها شبكة محلية Local Réseaux ، مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بشكل كبير جداً. وفي نهاية التسعينيات استخدم مصطلح "الإدارة الإلكترونية" مع انتشار شبكة الإنترنت العالمي، وهو ما ساعد على ظهور الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصرنة المعرفة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي Email ، : Yahoo التي سهلت عمل الإدارة في تعاملاتها وتقديمها للخدمات .

ومن بين أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية :

- أ- عامل الوقت والسرعة اللذان يعتبران من أهم المجالات التنافسية بين المؤسسات .
- ب- الإجراءات والعمليات المعقدة وآثارها على زيادة تكلفة الأعمال.
- ج- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

د- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات. (بوفيرات رضوان، 2018 ص 11-12)

ويرى الدكتور علي حسن بكير في كتابه " المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية " أن تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية قد مرّ بثلاثة مراحل هي:

▪ مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة : في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة الإلكترونية ومحاولة تتميتها ، وتطويرها بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين ، أو مماثلة في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسوب شخصي الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات وأحدث البيانات ، والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

▪ رحلة الفاكس والتليفون الفاعل : هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة التي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس ، حيث يتمكن المتعامل ، أو المواطن من الاعتماد على الهاتف المتوفر و يمكنه الاستفسار في الإجراءات والأوراق اللازمة لإنجاز أي معاملة ، واستخدامه للفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستثمارات وغيرها. وما يميز هذه المرحلة عن المرحلة السابقة هو الانتقال من تلقي البيانات والاطلاع على المعلومات من طرف المواطن (مستقبلاً) إلى التفاعل وإعطاء رأيه والاستفسار والرد عليها، كما أن في هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للإنترنت متوسط، والتعرفة تكون أكثر كلفة من الهاتف والفاكس، لذلك فإن الميسورين وما فوق هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا نظراً لعدم توسع نطاقها لأنها كتنقية لم تكن في متناول الجميع.

▪ مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة : هذه هي المرحلة الأخيرة والتي يتم من خلالها التخلي عن الشيء التقليدي للإدارة بحيث يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية ما يقارب 30% من المواطنين ، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب بشكل شخصي ، أو عن طريق الأكشاك ، وتكون تكلفتها معقولة ومتاحة لكل مواطن لإنجاز أي معاملة إدارية بالشكل

المطلوب وبأسرع وقت ممكن ، وأقل جهد وأقل تكلفة وأكثر فاعلية. وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية، تقبلها وتفاعل معها، وتعلم طرق استخدامها.

والملاحظ للمراحل التي مر بها تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية (مراحل التحول) نرى أنها ركزت على :

-اندماج المجتمع بشكل تدريجي لكي يكون هناك تقبل طوعي للاستراتيجية الإدارية الإلكترونية بما يؤدي إلى تخصيص شدة مقاومة التغيير التنظيمي ، والتي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بـ :

- تحول جذري ومفاجئ في الأساليب الإدارية

- الاهتمام بالمعدات والأجهزة الإلكترونية اللازمة على اعتبار أن التحول للإدارة الإلكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الإلكترونية. (مرجع سابق، 2010ص20-21)

3-خصائص الإدارة الإلكترونية :

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العامة ومن أبرزها نخص بالذكر ما يلي :

1- إنها عملية إدارية : وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف أو سياسات وإن كانت سريعة التغيير.

2-إدارة بلا ورق : حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني البريد الإلكتروني الرسائل الصوتية الخ.

3- إدارة بلا مكان : تتمثل في الهاتف المحمول، المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد ووصلات شبكة الانترنت ليست في حاجة إلى مباني ضخمة لاستيعاب موظفيها و مكوناتها و انما مكان صغير محدود ويكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب، ويصلح يكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم .

4- إدارة بلا زمان: حيث تمثل تفاعل حي ومباشر سواء بين العاملين أو بينهم وبين الزبائن، الموردين والإطراق الأخرى كما أنها تعمل وفق قاعدة 24/07 أي 24 ساعة في اليوم وطول 7 أيام مباشرة. (كافية عيدوني، حميد بن حجوبه، 2007، ص 222)

يتضح بأنها إدارة اختفت فيها الوثائق الورقية في المعاملات التجارية وتسليم المنتجات الكترونيا بدون جهد .

5- السيطرة الإدارية : إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الالكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة وتوقع الخلل وتتبع معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية ويمنع احتكار الحكومة.

6 - اللامركزية : هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع انه من الصعب على الحكومة الالكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية .

7 - جلب المواطنين : وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزء مهما من روتين حياتهم.

8- التنمية الاقتصادية: لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع للاتجاه عن مشروع الإدارة الالكترونية، وخاصة إذا كانت تتطلع الى جذب الاستثمارات الأجنبية وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الالكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول الى اقتصاد المعرفة. (مختار حماد، 2007، ص 12-13)

9- لا تحتاج الإدارة الالكترونية إلى الانتقال من أمكنتها وتكبد مشقة السفر، خاصة إذا كان هذا السفر بين دول فبإمكان تلك الجهات الالتقاء الكترونيا وعقد لقاءاتها ومحاضراتها ومؤتمراتها عبر قاعات الفيديو الالكترونية، فيكون تبادل الخبرات واللقاءات والاحتكاك بين

جهات العمل المختلفة حافزا للتطور والتنمية الأمر الذي يستنزف ويهدر كثيرا من موازنات الإدارات التقليدية وأصبح متاحا في ظل الإدارات الإلكترونية بتكلفة لا تذكر .

10- الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة : يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكانياتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها ، متعددين بذلك جود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية. (حسين محمد الحسن، 2011، ص 76-78)

11- زيادة الإتقان : إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري و التغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، حيث تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، الدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات. (عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، 2015، ص 84)

12- السرعة في تحقيق الأهداف : يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إمكانية تحقيق أهداف المنظمة بسرعة عالية، من خلال الاعتماد على الوسائل الإلكترونية الحديثة وما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من دعم ومساندة تساهم في الوصول السريع للأهداف ومتابعة هذه الأهداف. (عروبة رشيد علي بدران، 2014، ص 117)

13- تحقيق الشفافية : فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، "إذ تعرف الشفافية بأن الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة آخر. (احمد درويش، 2007، ص 03)

4- أهداف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر السعي إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وسيلة لرفع كفاية وفاعلية الجهاز الإداري، وأن أهداف الإدارة الإلكترونية هي التي تحقق فوائد ومكتسبات على المستوى التنظيمي والإداري وهي :

- تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات الإدارية في أي وقت وتحسين مستوى أدائها .
- سهولة انسياب المعلومات الإدارية والتخلص من مركزية المعلومات والتقليل من التعقيدات الإدارية.
- فرصة لتغيير المحيط الذي تعمل فيه الأجهزة الإدارية وزيادة مبادرات الإبداع والابتكار وفتح قنوات جديدة غير معتادة لتقديم الخدمات.
- أن يساهم العمل الإلكتروني في زيادة وتعزيز القدرة التنافسية لإدارات المؤسسات بمختلف أنواعها، وما يتبع ذلك من دفع للعملية الإدارية من حيث الكم والنوع.
- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيده كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية .
- توظيفها من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة. (ماجد بن عبد الاله الحسن، 2011، ص 57 . 58) .
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها عطاء وداعم أكبر في مراقبتها .
- تجميع البيانات من مصدرها الأصغر لصور ة موحدة .
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها عطاء وداعم أكبر في مراقبتها
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها. (علاء عبد الرزاق، محمد الحسن السالمي، ص 39)

ما يمكن قوله إن الإدارة الإلكترونية تسعى وتهدف دائما إلى معالجه القضايا من خلال تحسين الخدمة.

5- أهمية الإدارة الإلكترونية:

- لقد أسهمت الإدارة الإلكترونية بصورة إيجابية في تنظيم الوقت، بواسطة البرامج المعدة لتحقيق الغرض والغاية الموجودة من أجلها، وتكمن أهميتها فيما يلي:
- الإدارة الإلكترونية هي نتيجة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية. (بدرية بنت فهد سبيل الحربي، 2015، ص 30).
 - الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات التنظيمية المختلفة وتسهيل إجراء الاتصال بين المصالح المختلفة داخل المؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
 - تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.
 - سرعة الوصول إلى الوثائق والمعلومات بوجود نظام متكامل في أي وقت وأي مكان.
 - المساعدة في اتخاذ القرار وتقديم المعلومات بشكل مستمر.
 - تطوير مهارات الأفراد العاملين وزيادة كفاءتهم وباستخدام برامج تدريبية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (مرجع سابق، ص 224)
 - اتساع نطاق المنظمات التي تتعامل فيها المنظمة؛
 - إسهام الإدارة الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقي؛
 - رفع الكفاءة تحسين الخدمات ودعم الاقتصاد الوطني؛
 - تساعد في تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في المنطقة؛
 - تحسين جودة الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبون
 - استخدام عوامل الإنتاج وتنسيقها بأفضل الطرق، حيث تؤدي إلى أكبر إنتاج ممكن وبأقل التكاليف الممكنة. (شيلي الهام، 2020، ص 11)
- تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية بشكل واسع في تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات، وهذا ما ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة .

6- إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية :

(1) الإيجابيات :

الإدارة الإلكترونية العديد من الإيجابيات التي جعلت المنظمات تتجه نحو تطبيقها وفيما يلي أهمها :

- تبسيط إجراءات إنجاز الأعمال من المنظمات من خلال تدفق سير المعلومات إلكترونياً.
- توفير معلومات دقيقة وموثوقة.
- تقليل من أعباء الأعمال الورقية.
- تساعد المنظمات في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- . تساهم في فتح قنوات الاتصال جديدة داخل المنظمات بين دوائرها المختلفة ومع المنظمات الأخرى.
- تساعد الإدارة العليا للمنظمات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نتيجة توافر البيانات والمعلومات
- الدقة والضرورة عند الحاجة إليها.
- تلغي المستويات الإدارية المتعددة بل يمكن القول بأنه لا يوجد سوى مستوى إداري واحد متصل بالشبكة وتصبح شبكته هي الإدارة
- تساهم في تحقيق التميز بالمنظمة من خلال تخفيض تكاليف العمل الإداري والسرعة في إنجاز الأعمال مع رفع مستوى الأداء.
- تقليل من حجم القوى العاملة غير الكفؤة وفي الوقت نفسه تعمل على إعادة تأهيل الآخرين لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة. (عادل حرفوش المفرجين وآخرون، 2007، ص 35)

(2) السلبيات :

بالرغم من الايجابيات العديدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية إلى أنه هناك بعض السلبيات المحتمل التي قد تتجم عن هذا التطبيق منها :

1- انتشار البطالة : إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة حيث لم تعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد نتيجة ميكنة جميع الخدمات.

2 -المساس بالصحة العامة: حيث يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى استخدام الحاسوب لساعات طويلة مما ينجم عنه ضعف حاسة النظر بشكل تدريجي.

3- المساس بالحق في الخصوصية: حيث أن التعامل الإلكتروني قد يمكن بعض الأفراد في معرفة خصوصيات الآخرين.

4- فقدان الأمان: حيث يؤدي التعامل الإلكتروني إلى فقدان الأمان في الكثير من تعاملات والتي من أهمها التحولات الإلكترونية والتعاملات عن طريق بطاقة الائتمان وغيرها وكذا المصادقة الإلكترونية. (عصام عبد الفتاح مطر، 2008، ص 60-61)

5- ضعف الإدارة: إن تطبيق الغير صحيح والدقيق للإدارة الإلكترونية والانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني دفعة واحدة بدون مقدمات أو بدون اعتماد أي تسلسل أو تدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى ضعف الوظائف الإدارية حيث بذلك نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم تتخذ الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل سنكون قد خسرننا الأولى ولم نربح الثانية وهو من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة إيقافها حيث يتم الإيجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجب أن يحصل في أي تطبيق لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية.(علي حسن باكير، 2006، ص 40)

7-تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية :

يعد مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية من عام 2009 إدارات عمومية إضافة إلى في إطار مشاورات شملت مؤسسات و متعاملين اقتصاديين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومن هذا المنطق يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى الإسراع في مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات المؤسسات، والإدارات العمومية، قطاع التربية والتعليم. ... إلخ (قرطاس فتيحة، 2016، 316)

بما يساهم في عصنة الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين، وبذلك يعتبر هذا البرنامج بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تشكل إحدى القنوات لتنفيذ الاتجاهات الكبرى السياسية الوطنية التتموية.

ويعتمد مشروع الجزائر للإدارة الإلكترونية على 13 محورا رئيسيا وتتلخص هذه المحاور في :

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية : إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارات العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدم المقدمة للمواطنين بشكل أنسب .

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات استخدام تكنولوجيا الإعلام

- والاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات .

- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال : إعادة بعث عملية "أسرتك " عن طريق توفير حواسيب
- شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع .
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي : وذلك من خلال توفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير خدمات والتجهيز .
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة : من خلال تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات .
- تطوير الكفاءات البشرية عن طريق التكوين والتعليم : من خلال إعادة النظر في برامج التعليم والتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال .
- تدعيم البحث والتطوير والابتكار : الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال .
- ظب مستوى الإطار القانوني الوطني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات : لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات
- الإعلام والاتصال من خلال إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر .
- تثمين التعاون الدولي : من خلال إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات .
- آليات التقييم والمتابعة : و ذلك من خلال إعداد قائمة مؤشرات ملائمة .

● الموارد المالية : يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة، لذلك فإن برنامج الجزائر الإلكترونية يستلزم ميزانية استراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة. (عبان عبد القادر، ص 91-92)

8- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية :

وفي ظل هذا التطور الهائل لعصر المعلومات والتكنولوجيا في اعتمادها يستدعي وجود أجهزة ووسائل إلكترونية جديدة ومغايرة للوسائل المستعملة في ظل الإدارة التقليدية، ومنه فبعدما كانت الإدارة تقليدية أصبحت إدارة الكترونية تستوجب لقيامها التعرف على مختلف المتطلبات اللازمة التي سنتعرف عليها من خلال ما يلي:

أولاً/ المتطلبات الإدارية:

التطبيق الإدارة الإلكترونية هناك جملة من المتطلبات الإدارية اللازم توفرها وسيتم توضيحها في النقاط التالية :

● **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس** : يعد التخطيط أولى العمليات الإدارية، حيث يتطلب وجود رؤية مستقبلية واضحة حول ما يسمى بمشروع الإدارة الإلكترونية، هذا الأخير الذي يتطلب تحديد منطلقات وأبعاده والأهداف المرجوة منه، مع تحديد الأدوار التي يمكن أن يؤديها هذا المشروع بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو للمجتمع ككل.

● **القيادة والدعم الإداري** : تعد القيادة الإدارية من أبرز العوامل التي من شأنها أن تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك لما لها من قدرة على توفير البيئة المناسبة للعمل، فوجود القيادات الواعية المتحمسة يؤدي إلى تطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة، إضافة إلى إيجاد الحلول اللازمة التحسين الخدمة الوظيفية

● **متطلب الإصلاح الإداري** : إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوجب إحداث تغيير أو ما يسمى بالإصلاح على المستوى الإداري، وذلك عن طريق إحداث وظائف إدارية جديدة تتلاءم مع

هذا الأسلوب الإداري الحديث (خبير تأمين المعلومات، مشغل البرامج الإلكترونية) والتخلي عن بعض الوظائف الإدارية التقليدية.

● **التثقيف التعليم والتوعية :** حيث إن للثقافة دورا بارزا في نشر حتمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المستويات باعتبارها مطلبا أساسيا للتحويل نحو التكنولوجيا الجديدة، حيث يتطلب الأمر زيادة الوعي بضرورة تضافر الجهود، وتعزيز الاستعداد النفسي، إضافة إلى التعليم والتدريب من أجل مواجهة هذا التحويل الجديد والتعامل مع التغيرات بشكل مناسب .

● **وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفق المستجدات :** إن القوانين الإدارية نشأت في بيئة تقليدية كانت مبنية على أساس الانتقال واللقاء المباشر بين العامل وطالب الخدمة، وعليه فالتحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب سن قوانين جديدة تتماشى وهذا الأسلوب الإداري، حيث يشمل إصدار تشريعات تتعلق

بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات، والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية.

● **تهيئة المنظمة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية:** إن نجاح عمل الإدارة الإلكترونية في توفير متطلبات العمل الإلكتروني يتوقف على صياغة وتطبيق مفاهيم جديدة ووسائل مبتكرة، تساهم جميعها في تهيئة المنظمة والعاملين فيها للانتقال إلى نموذج الأعمال الإلكترونية، أو كحد أدنى إلى إضافة قنوات جديدة لتوزيع الخدمات والتسهيلات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت وأنماط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن تسيئه المنظمة إلكترونيا لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهري يتضمن أربعة مداخل متكاملة هي :

* تطوير وتطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية .

* تنمية الموارد الإلكترونية .

* ابتكار الثقافة الإلكترونية.

* استقطاب ورعاية صناع المعرفة .

● **الهيكل التنظيمي** : يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إحداث تغيير على مستوى الهياكل التنظيمية التقليدية، التي كانت في الغالب تأخذ الشكل الهرمي الملائم لطبيعة الأعمال الصناعية، وعليه

يتطلب الأمر التحول إلى هياكل تنظيمية أكثر مرونة كالمصفوفات والشبكات والخلايا الحية المرتبطة بتسييج الاتصالات، إضافة إلى ذلك يجب استحداث إدارات جديدة، ودمج إدارات أخرى مع بعضها البعض عادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفاعلية وسرعة الإنجاز، وعليه تجدر الإشارة إلى أن هذا التحول أو التغيير يجب أن يكون تدريجياً وعبر مراحل متعددة.

من خلال ما سبق يمكن القول إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب إحداث جملة من التغييرات على مستوى الإدارة باعتبارها المحرك الأساسي لعمل المنظمة، وعليه فالهياكل التنظيمية والوظائف الإدارية وحتى القوانين والتشريعات مرتبطة ارتباط وثيق بالتغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية، لما لهذه الأخيرة

من تأثير على المنظمة ككل، بما في ذلك الجانب الإداري الأمر الذي يتطلب الإعداد لهذا التغيير من قبل القيادة الإدارية التي يجب أن تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والسعي دوماً إلى التشجيع على التعلم لأن الإدارة الإلكترونية تستلزم تطويراً واضحاً ومعرفة متجددة، إضافة إلى غرس الوعي بضرورة التكيف مع هذه المستجدات. (مرجع سابق، ص 22)

ثانياً/ المتطلبات البشرية :

من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق نجاح أي مشروع، حيث له أهمية له تنتهي، بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو المنشئ والمطور لها فهي تبدأ من العنصر البشري حيث تتمثل البنية التحتية للأعمال الإلكترونية في الملكات العلمية والفنية والمهارات المؤهلة لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الإلكترونية سواء تلك المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة

(تأسيسات، توصيلات، تشبيك تصليحات، تطويرات لاحقة) أو البنية التحتية الناعمة (تقديم خدمات، استشارات، نماذج أعمال جديدة برمجيات، تطبيق...) (مرجع سابق ص 54)

إن برامج الإدارة الإلكترونية في برامج جديدة على الموظف وتحتاج إلى خبرات ومهارات غير متوفرة في الأجهزة الإدارية، والتحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الإداري، حيث يظهر ويتزايد دور محترفي استخدام الكمبيوتر والانترنت، ويتراجع دور الموظف التقليدي، كما تظهر وظائف جديدة ربما لم تكن معروفة قبلا داخل بعض الأجهزة، وبالتالي فإن مكون التنمية البشرية وكفاءة العنصر البشري تلعب دورا حاسما في نجاح البرامج .

وسنحاول فيما ما يلي تحديد جملة من المتطلبات البشرية :

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الأنترنت .

-استقطاب أفضل الخريجين المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات .

-إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الإداريين وتطويرهم وتحفيزهم. - التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية. وعليه يمكن القول إن ما تم عرض من مؤشرات يلخص المتطلبات البشرية التي يجب أن تتوفر حتى يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية مع الإشارة إلى أن مطلب تدريب وتعليم المورد البشري يبقى أساس نجاح هذا الأسلوب الإداري. (عوالمه، ص 207)

ثالثا/ المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

"إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساندة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية" (مرجع سابق ص 75)

أي ما يمكن أن نسميه بنشر الثقافة التكنولوجية، وهذا يتم من خلال برمجة حصص تدريبية تهدف إلى تمكين جميع المستويات التعليمية، من التحكم واستعمال الآلات التقنية، وتشجيع الاستثمار في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المستوى المحلي والوطني، مع ضرورة توفير مبالغ مالية كافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية .

رابعاً/ المتطلبات التقنية:

تعتبر الأجهزة والتقنيات الركيزة الأساسية اللازمة لإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث يتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً، مع ضمان سريتها ودقتها إضافة إلى تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية كما أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج لأتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات تطبيق أساليب ومصادر المعرفة الملائمة والإدارة الإلكترونية، والبنية التحتية التقنية تنقسم إلى:

▪ البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية : وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات سواء كانت سلكية (أرضية) أو لا سلكية إضافة إلى أجهزة الحاسوب والشبكات المعلوماتية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية و تبادل الأفكار إلكترونياً .

▪ البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية : وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية من خلالها، وهذه تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الإلكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة الذاتية للزبون، خدمات التجارة الإلكترونية على الويب، الشبكة الداخلية لسلسلة القيمة الداخلية والشبكة الخارجية لسلسلة القيمة الخارجية (مرجع سابق، ص

إضافة إلى ما سبق يمكن أيضا ذكر بعض المكونات المادية للبنية التحتية للإدارة الإلكترونية في النقاط التالية :

***تقنيات الاتصالات :** حيث تعتبر العصب المحرك للقيام بالعمل الإلكتروني وذلك من خلال دورها المتمثل في نقل المعلومات غير المواقع المختلفة، وتتكون من عنصرين رئيسيين هما:

***قنوات الاتصال :** تمثل الوسيط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر، سواء عبر القنوات السلكية ؛ والمتمثلة في الأسلاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعات عالية أو عبر القنوات اللاسلكية والتي منها الأرضية (المايكرويف)، أو بالقنوات الفضائية التي تعمل من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف بالأقمار الصناعية.

***محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم:** وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات إلكترونية مختلفة قد توجد كليا أو جزئيا في المحطات المختلفة تبعا لوظائف المحطة ومن هذه المكونات: أجهزة تختص بالإرسال والاستقبال وهناك أيضا أجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على رسالتها عبر قناة واحدة، إضافة لتوجيه المعلومات عبر أفضل تجميع المعلومات من مصادر مختلفة والطرق بين المرسل والمستقبل، وهناك كذلك مكونات إلكترونية تكفل التكامل بين شبكات الاتصال بالربط بينها إلكترونيا وبالتالي تحقيق الجودة في استخدام تقنيات الحاسب الآلي وتتمثل في النقاط التالية :

المكونات المادية: وتشمل أجهزة الحاسوب الآلي وملحقاته من أجهزة الإدخال والإخراج بمختلف أنواعها.

المكونات المنطقية: وتتمثل في برامج التشغيل والتطبيقات .

مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل مبنى المنظمة: وتتمثل في التوصيلات السلكية، الطاولات الخاصة بالحواسيب، المواقع المكانية والأجهزة المساندة.

شبكات الحاسب الآلي: والتي يقصد بما توصيل مجموعة من الحواسيب بواسطة أسلاك سواء كان ذلك مباشر أو غير مباشر (خطوط الهاتف السلكية) أو عن طريق الأقمار الصناعية بهدف الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحواسيب، وهذه الشبكات أنواع :

• **شبكة الإنترنت : (Internet)** وهي الشبكة العنكبوتية (web Wilde World) هي شبكة اتصالات عالمية تسمح بتبادل المعلومات بين شبكات أصغر تتصل من خلالها الحواسيب حول العالم، تعمل وفق أنظمة محددة ويعرف بالبروتوكول الموحد وهو بروتوكول إنترنت.

• **شبكة الأنترانت : (Intranet)** وهي الشبكة الداخلية للمنظمة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة، مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، والفرق بينها وبين الإنترنت أن هذه الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم، بينما الأولى خاصة فقط بمنتسبي المنظمة، وتحمي بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء

• **شبكة الإكسترنانت : (Extranet)** وهي شبكة أنترانت خاصة، يسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الإنترنت إلى الأنترانت ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطوير الشبكة الأنترانت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها وخاصة في المجالات التجارية (عبد اللطيف باري، عبد الكريم عاشور، 2013، ص 178)

خامسا/ المتطلبات الأمنية :

بالرغم من التقدم التكنولوجي والمعرفي الذي تم التوصل إليه إلا أن التحدي الكبير يكمن في المحافظة على سرية المعلومات وتخزينها إلكترونيا واطاحتها للجميع بشكل متساوي ومن بين الإجراءات التي تستلزمها الإدارة الإلكترونية لتحقيق هذا المطلب ما يلي :

-وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت .

-وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية .

-تطوير أدوات تشفير البرمجيات الحديثة للمحافظة على الخصوصية، وخاصة في البرمجيات المتعلقة خدمات الإنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة .

إضافة إلى ما سبق هناك أيضا متطلبات لحماية أمن نظم المعلومات نذكر منها :
وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات المحاسبية، تحدد حسب طبيعة عمل وتطبيقات المنشأة .

-يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن المعلومات لديها - يجب أن توكل مسؤولية أمن المعلومات في المؤسسة الأشخاص محددين .

-تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والشبكات الحاسوبية .

-الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن .

-تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.

(مرجع سابق ص 77)

9- مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية :

هناك عدة مجالات وقطاعات كانت سباقة لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، كونها من القطاعات الحساسة التي تتخبط في مختلف المشاكل والعراقيل التي سببت الكثير من المشاكل الإدارية وحتى المتعاملين معها نتيجة الطرق البدائية التي كانوا يعتمدون عليها وانتشار البيروقراطية والفساد، وحتى ارتفاع معدل الجهد والوقت والتكلفة، ومن القطاعات التي حققت تطور ملحوظ في مجال الإدارة الإلكترونية نجد :

أولاً/ قطاع العدالة :

بادرت وزارة العدل بإنجاز عدة مشاريع ذات بعد استراتيجي في مجال عصرنه العدالة، تهدف أساسا إلى ترقية أداء مرفق القضاء ومواكبة عملية التحول التكنولوجي والارتقاء إلى مرحلة الخدمات الذكية وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وقد تم :

-تم إنجاز وتوسيع ورفع شبكة الاتصال الإلكتروني الداخلي لقطاع العدالة : إذ تم ربط كافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية بواسطة الألياف البصرية ذات التدفق العالي، كما تم العمل على رفع تدفق الشبكة العنكبوتية، بما يتناسب ومختلف الخدمات العمومية المتاحة عن بعد لفائدة المواطنين والمتقاضين ومساعدتي العدالة .

-استحداث منظومة معلوماتية مركزية متكاملة للمعالجة الآلية للمعطيات تتعلق بنشاط وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها وكذا نشاط كافة الجهات القضائية على اختلاف درجاتها، وفق القانون رقم 15- 03 ، المؤرخ في 01 فيفري، 2015 المتعلق بعصرنه العدالة، حيث إنشاء المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل للسهر على إدارة وتسيير مختلف الأنظمة المعلوماتية المستحدثة .

-إدماج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي .

-اعتماد تقنية السوار الإلكتروني، وهو عن آلية المراقبة الإلكترونية .

-استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية (جلسات التحقيق والمحاکمات الوطنية والدولية) .

-الاعتماد على نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية (GED) ، مع رقمنة سجلات الحالة المدنية وأرشيف القطاع، تحديدا لمبدأ الإدارة الإلكترونية، قصد تحسين طرق حماية الوثائق، وسرعة عملية البحث .

-استخدام آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني، و التبليغ بواسطة الرسائل النصية القصيرة (SMS).

-الاعتماد على تقنية البريد الإلكتروني الداخلي لتبادل الوثائق والمراسلات الإدارية الإلكترونية.

-اعتماد البطاقة المهنية البيومترية لقطاع العدالة في مجال تسيير الموارد البشرية : إذ يتم تحصيل المعلومات الشخصية والمهنية البيومترية الخاصة بالقضاة ومستخدمي القطاع، بواسطة تطبيقه الشخصية ويتم استغلال هذه البطاقة بواسطة تطبيقه خاصة تسمح بقراءة المعلومات المدرجة بما وتعيينها عن بعد، مع إتاحة الحصول على مختلف الوثائق المتعلقة بالمسار المهني، على غرار شهادة العمل، كشف الراتب، مقرر الإجازة السنوية، ممضاة إلكترونيا .

-إتاحة العديد من الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطن والمتقاضي تتجلى أهمها :

•خدمات سحب السوابق العدلية القضائية، مرسوم التجنيس، وشهادة الجنسية ممضاة إلكترونيا عبر الانترنت، وكذا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج، حيث يتم تلقي الوثيقة التي يحتاجونها دون التنقل إلى الجهة القضائية .

•خدمة تتبع مال القضايا والاطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية .

•خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية

•المصادقة الإلكترونية على جميع الوثائق القضائية الموجهة للاستعمال بالخارج .

-فتح عناوين إلكترونية (البريد الإلكتروني) على مستوى الواب بوزارة العدل جيد في تقريب العدالة من المواطن والاستفادة من الخدمات القضائية عن بعد. (أحمد باي، 2017، ص

(134-133)

ثانيا/ النظام المصرفي الجزائري :

وذلك من خلال استعمال شبكة الاتصالات الإلكترونية، حيث بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية لتطوير شبكات الإلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في بعض نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته، وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، وكذا عدم التزايد الطلب على هذه الخدمات، حيث أن هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسة على مواصلة العمل بهذه الوسائل العامل أي زيادة الطلب)، ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل :

-بطاقات السحب من الصرافات الآلية (DAB) المؤسسة البريد .

-البطاقات المصرفية للسحب والدفع للمصارف التالية : القرض الشعبي الجزائري، بناء الفلاحة والتنمية الريفية، بناء الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري. (غريبي على زيتونة الأخضر، 2016، ص 429)

ثالثا/ قطاع التربية الوطنية :

سجل قطاع التربية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة الإلكترونية كمدخل لترقية وما يقدمه للطلبة، ويمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين :

***مستوى التعليم النظامي:** هنا تسجيل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم المتوسط، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس أو على شبكة الانترنت .

***مستوى التعليم عن بعد:** يقدم هذا المستوى خدمات إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة)، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات إلكترونية

للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية، إضافة إلى التعريف بالمركز وفتح فضاء إلكتروني للاتصال به والاستعلام، مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهاج التربوي، وغيرها من خدمات تعليم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكترونيا وغيرها من الخدمات. (مرجع سأبص 431)

رابعاً/ قطاع التعليم العالي والبحث العلمي :

كثيرة هي صور استغلال التكنولوجيات الحديثة في القطاع أو مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي، ويمكن إبراز أمثلة عنها وفقاً ما يلي:

-الاطلاع على الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وكذا جميع الجامعات والمراكز

الجامعية على المستوى الوطني، وهذا ما يقرب كل الطلبة والأساتذة وجميع المواطنين منها.

-عمليات التسجيلات الجامعية بالوسائل الإلكترونية للطلبة الحاصلين على البكالوريا وتمنحهم الجامعة فرصة التسجيل عن طريق الانترنت بدلاً استمارة إلكترونية يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا في المواقع الإلكترونية .

-الاتصال بالمكتبات الإلكترونية المركزية للجامعات بعد في السماح لكل من الطلبة والأساتذة بالاستفادة من خدماتها.

-برنامج التعليم عن بعد : قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة، وأيضاً من أجل تحسين نوعية التكوين، تماشياً مع متطلبات ضمان النوعية، ثم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم تتضمن

إجراءات بيداغوجية جديدة خلال المسار التكويني، لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاث مراحل وهي :

المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيات المحاضرات المرئية على الخصوص قصد امتصاص

الأعداد الكبيرة للمتعلمين مع تحسين المستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير).

المرحلة الثانية: تشهد على اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، التي تعتمد خاصة على الوأب التعلم عبر الخط أو التعلم الإلكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط) .

المرحلة الثالثة: هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعلم عن بعد" بواسطة قناة المعرفة، التي تتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث يستهدف جمهورا واسعا من المتعاملين مثل: أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون الأمور متخصصة، مرض متواجدين في المستشفيات. ... إلخ، ويتركز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الإلكتروني، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث ARM (مرجع سابق، ص 432)

خامسا/ قطاع الداخلية والجماعات المحلية :

ضمن برنامج عصرنة الإدارة الإلكترونية، تم إطلاق أواخر 2013 مشروع "المواطن الإلكتروني"، حيث أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وهو آلية تختصر أرشيف كل مواطن في رقم يتبعه رقم واحد مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق، يكون هذا الرقم مطبوعا على بطاقة الرقم الإلكتروني التي تشمل بطاقة التعريف الوطنية

بشكلها الإلكتروني بدل الدفتر العائلي، هذه البطاقة التي من شأنها تسمح بتخلي المواطن عن كل الملفات والأوراق في مختلف الإدارات العمومية أبرزها ال: صحة، المؤسسات العمومية والمرافق العمومية .

التسجيل الإلكتروني لقوائم الحج: أطلقت تسجيلات الحج 2016 على موقع إلكتروني، حيث قامت وزارة الداخلية عن طريق فتح حساب على الموقع، بعدما كانت عملية التسجيل في المكاتب الخاصة بفروع تقدمها وزارة الشؤون الدينية وكذلك الجماعات المحلية للتسجيل في الحج، والهدف تسهيل عملية تسجيل

سريعة من خلال فتح حساب مجاني، يقوم بتأكيد الحساب بوصول رسالة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمسجل، تستكمل عملية التسجيل بملأ استمارة معلومات على الموقع وتطبع وتقام المركز التسجيل. (أمال بوقاسم، 2015، ص 34)

10- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية :

لقد أقصى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب الجزائر في تقييمه وتحليله لمواقع الإدارة الإلكترونية، وهذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الإدارة الإلكترونية. كما يعرف مشروع الإدارة الإلكترونية تأخرا ملحوظا في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين وتطبيقات الجمهور الواسع وغياب المضمون، رغم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة قدرت بـ 04 مليار دولار ما بين 2009-2013 م .

وقد أبدى المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي تحفظاته بشأن مشروع الحكومة الرامي الربط الاقتصاد الوطني وكافة قطاعات النشاط الاجتماعي والإداري بما يعرف بـ الجزائر الإلكترونية 2013. عدم تحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية لغاياته في الأجل المحددة يرجع إلى عدة معوقات، وتتمثل في الآتي :

أولاً/ المعوقات الإدارية :

ضعف التنسيق بين القطاعات: من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مرز وموقع القرار والسلطة، ويستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعاً بهذا الحجم يمس كل القطاعات، فالمشروع يتطلب استراتيجية واضحة المعالم والأجال وإرادة سياسية على مستوى عال. (عامر الخضير الكبيسي، 2008، ص164)

مقاومة التغيير: تحدث المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي عما سماه " عراقيل نفسية " تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة وملحقاتها إلى النمط الرقمي، وذلك بناءات على معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزائري.

تتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي بأهمية مشروع الإدارة الالكترونية لدى القيادات الإدارية والموظفين، الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير والذي يعتبر من المعوقات التي تواجه برنامج الإدارة الالكترونية بالجزائر، حيث تأخذ القيادات الإدارية مواقف سلبية من المشاريع الجديدة، وهذا ما يتطلب زيادة الوعي والتغيير التدريجي لتقوية فرص نجاح السياسة العامة في هذا المجال. (سالمي جمال، 2008، ص 89)

ثانيا/ المعوقات المادية:

وتتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت والهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للإدارة الالكترونية، ورغم الجهود المبذولة في الجانب إلا أن مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في هذا الميدان بسبب :
-عجز قطاع البريد و تكنولوجيا و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت.

-تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات و تباينها من منطقة إلى أخرى ، وعليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال .

-وفي هذا الصدد أعلنت وكالات اتصالات الجزائر عبر عدد من المناطق وبلديات العاصمة والولايات الكبرى عن عدم توفر خطوط الهاتف الثابت والانترنت ، بحجة تشبع المنطقة و استنفاد كل الأرقام ، في حين ينتظر العديد من المواطنين تزويدهم بالشبكة منذ أزيد من سنتين دون فائدة على غرار مناطق بوزريعة ، برج البحري ، الكاليتوس و بلديات الولايات الكبرى و الداخلية مثل : قسنطينة ، عنابة ، البليدة، الجلفة ...

-محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر ، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار في العالم لا تزال ضعيفة في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة ، حيث يصل عدد مستخدمي الإنترنت في المغرب لكل 100 نسمة عام 2012 حوالي 32.71 مستخدم، و في تونس وصل عدد مستخدمي الانترنت 27.53 مستخدم في نفس السنة ، في حين أن عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر لكل 100 نسمة عام 2012م حوالي 10.34 مستخدم. (محمد بن عيشاوي،2009، ص 292)

ثالثا/ معوقات بشرية :

من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في أي مكان من العالم. حيث أن 10 % فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية وأن 90 % منها يعود إلى أسباب إدارية وإنسانية. (عمر بن سعيد بن مشيط، 2018، ص 03)

ومن العقبات البشرية التي تعترض مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر :

-نقص الكفاءات : تفتقر الجزائر للموارد البشرية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات. وفي بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة، فمشكل نقص الخبرات

بالضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى امتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة، يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإدارات بتكوين موظفيها في هذا المجال، كما أن ظاهرة هجرة الكفاءات من العقبات المطروحة حيث أن الجزائر من البلدان الأولى المصدرة للكفاءات.

-مشكل الأمية و الذي يعد من أبرز العقبات التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية ، حيث احتلت

الجزائر المرتبة 131 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للإدارة الالكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة .

-انعدام و ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة و تبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان .

-ارتفاع كلفة استخدام الانترنت و استحواذ اللغة الانجليزية على %81 من مواقعها مع ضعف الإلمام بها .

-تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين و تدهور القدرة الشرائية و الرعاية الصحية و مستوى التعليم ، فقد بلغت مستويات التنمية البشرية أدنى المستويات حيث سجلت المرتبة 107 من أصل 137 دولة، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي و تدريجي في الحركة الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة المعلوماتية نحو التأسيس لمجتمع المعلومات و المعرفة. (مرجع سابق، ص 91)

رابعا / معوقات تشريعية:

وتتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال، على غرار ما قامت به العديد من الدول، وغياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها، وكذلك حفظ المعلومات وخصوصا الشخصية منها والجهات المخولة لها هذه

الصلاحية، وأيضا حالات وأوقات الاطلاع على هذه المعلومات ومكان حفظها. هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم، اللقب، تاريخ الميلاد، الإقامة. فحتى الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة وطريقة التعامل بها. ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانوني :

-انعدام الثقة بإجراء المعاملات و السداد عبر الانترنت ، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الالكتروني ومصادقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الإنترنت صعوبات ترتبط بالأمان والخصوصية .

-غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية في ظل انفتاح الأسواق وانتشار الانترنت .باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس و بناء مشروع الإدارة الالكترونية و توفير الحماية و منع القرصنة الالكترونية، واغلب الدول الآن تعمل على سن القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود، وقد اتخذت الأمم المتحدة عام 1990م قرارا حثت فيه الدول على اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الجرائم الالكترونية و تحديث القوانين الدولية ، و كانت تونس أول دولة عربية تصدر قانون التجارة الالكترونية و المبادلات الالكترونية في أوت 2000م تم تلاه قانون التجارة في دبي.(مرجع سابق، ص09)

11- التناول السوسيولوجي للإدارة الالكترونية:

النظرية البيروقراطية :

إن رائد هذه النظرية هو عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر (VEBER MAX) والبيروقراطية لدى ماكس فيبر هي ذلك النموذج المثالي للمنظمة فهي أساس لبناء العقلانية في المجتمع، ما هو سر استخدامها في التنظيمات الحكومية لفترة (1920 - 1964) ومن خصائصها ما يلي :

-العقلانية.

-الرسمية في الإجراءات والقواعد والأوامر والتعليمات.

-التخصص في العمل.

-هرمية السلطة (سلطة إصدار الأوامر).

-الجدارة أساس التدرج في العمل.

-اللاشخصية (الأساس الموضوعي).

-الفصل بين إدارة وملكية الشركة.

-الرقابة والانضباط الحقيقيين في أداء المهمات العاملين. (خليل محمد حسن الشماخ،

2006، ص 48)

إن فيبر لم يكن هدفه هو صياغة منظمة مثالية بل تحليل الكيفية التي يمكن بها البيوغرافية أن تجعل المدير يمارس السلطة على المرؤوسين أن المدير يمارس السلطة بناء على ما تمنحه إياه السلطة القانونية إن البيروقراطية في وقتنا الحالي تسير عكس التيار الذي وضعه فيبر لأن البيروقراطية اليوم تمتاز بالطابع الروتيني والبطيء في مسار العمل الإداري، فقد كان فيبر يرى إن المنظمة البيروقراطية التي تدار من قبل المدراء جرى اختبارهم وتأهيلهم بشكل سليم قادر على تحقيق أعلى مستويات الكفاءة. (موسى خليل، 2001، ص 31)

وبناء على هذا فقط بني على مجموعة من المبادئ وهي كالآتي :

-**تقسيم العمل و التخصص** : بناء على المبدأ تقسم الوظائف إلى أجزاء ونشاطات وعمليات بطريقة تنظيمية تسهل على الأفراد القيام بعملهم من دون تعقيدات وظيفية وهذا ما يضاعف الكفاءة الإنتاجية عن طريق استخدام الخبرة .

- **تدرج السلطة** : ويقصد به ضرورة الالتزام بالخط الرسمي لسلطة، حيث يجب أن تتناسب السلطة من أعلى إلى الأسفل و يكون كل فرد مسؤولاً أمام رئيسة الأعلى عن تصرفات وقرارات مرفوضة وبالتالي تكون الرقابة مركزه في قمة السلطة.

-**تعيين وتوظيف الأفراد على أساس قدرتهم ومؤهلاتهم الفنية** : ويتم ذلك عن طريق الامتحانات الرسمية و استنادا للتعليم والتدريب.

- **جود جهاز من الموظفين والمكتبة**: مهماتهم الاحتفاظ بالوثائق والسجلات وعلى هذا الأساس يرى فيبر أن مجموعة من العاملين يقسم معين وما يستخدمونه من معدات ووثائق يكونون مكتب بحيث يحتاج إلى الخبرة والتدريب.

نستنتج بأن ما جاءت به النظرية البيروقراطية ماكس فيبر هو نفسه ما تقوم عليها الإدارة الالكترونية التي تتطلب وجود القواعد وتنظيمات التقنيات الحديثة نظام التسيير العمليات خلال أقصر فترة وبأقل تكاليف وفق الاعتماد على تقنيات الاتصال الالكتروني. (مرجع سابق، ص 91)

العلاقات الإنسانية:

يعد التون مايو أستاذ البحث الصناعية مؤسسه لمدرسة العلاقات الإنسانية أثارت نتائج الاختبارات التي قام بها وفريقه البحثي في مصانع وهتون والتي كانت تهدف إلى اختبار جهد العامل على الإنتاجية وقد تمت هذه المدرسة بتحديد درجة تأثير الظروف الفيزيولوجية لموقع العمل لقياس أثرها على تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وقد كان لنتائج مصنع الهتون حصيلة مهمة تمثلت في تأكيد وجود علاقة مباشرة بين تحسين الإنتاجية والعوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى تأسيس علاقات بين الأفراد مع بعضهم البعض تكون لها انعكاسات إيجابية على الأداء. (صلاح عبد القادر النعيمي، 2013، ص 62-69)

وقد اعتبرت هذه المدرسة الإدارة الفعالة هي تلك التي تتفاهم علاقات الأفراد مع بعضهم البعض اقامة الروابط والعلاقات مما شكل وتصيح لهم فرص تبادل الرأي وبداية التوجه نحو دراسة السلوك وبشكل خاص سلوك جماعات العمل وأثرها على الأداء .

من خلال التجارب التي قام بها التون مايو في مصانع هورتون في شركة ويستوي الكترك بشيكاغو توصل إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيحها على النحو التالي :

ضرورة النظر إلى العامل كعنصر فعال في جماعة عضوية يؤثر فيها ويتأثر بها وحدة نفسية جسمية اجتماعية يؤثر حسن أو سوء توافقه الشخصية والاجتماعية على تماسك الجماعة وتفككها وما يجب عن ذلك عن إنتاجها.

الاهتمام بالعلاقات الإنسانية والسيكولوجية للإدارة والمشكلات الاجتماعية للجماعة في العمل الاتجاهات لدى الموظفين والعمال وأثر نوع القيادة أو الإدارة فيه:

- تشكيل الجو الاجتماعي والروح المعنوية في المصنع وخلق البيئة السيكولوجية والاجتماعية والصحية للعامل. (شفيق رضوان، 2002، ص 48-49)

- التركيز على البعد الاجتماعي أهميته في الأداء الإنسانية، حيث إن مستوى وأداء الفرد يكون مرتفعاً وإيجابياً، حيث يكون مستوى إشباع الرغبات الإنسانية والاجتماعية للفرد مرتفع، مما يخلق لدى العامل الفرصة للإبداع والابتكار وبالتالي إبراز مواهبهم وقدرتهم داخل الجماعات العمل. (عز الدين سليمان، 2011، ص 24)

لقد اعتبرت هذه المدرسة الإدارة الفعالة هي التي تتفهم علاقة الأفراد مع بعضهم البعض وتتيح لهم فرص إقامة الروابط والعلاقات مما شكل بداية التوجه تبادل الرأي أو نحو دراسة السلوك بشكل خاص سلوك جماعات العمل وأثرها على الأداء. (مرجع سابق، ص 62)

مبادئ المدرسة العلاقات الإنسانية:

- الإنسان مخلوق اجتماعية يسعى لعلاقات مع غيره.

- من سماته التعاون وليس التنافس.

- إن إشباع حاجات الإنسان الاجتماعية مهم كأهمية إشباع حاجته المادية زيادة الاهتمام بمشاعر العاملين.

- زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية.

-تشجيع المشاركة في اتخاذ القرار .

-تشجيع التفويض السلطة .

نستنتج بأن نفس المبادئ التي ركزت عليها نظرية العلاقات الإنسانية نجدها لدى الإدارة الالكترونية حيث تركز على ضرورة تشجيع الاتصال عن طريق الوسائل الالكترونية الحديثة التي تعمل على تسهيل عملية الاتصال العمال بالإدارة. (مرجع سابق، ص 94)

نظرية المعلومات :

ترتبط نظرية المعلومات بتحليلات كل من " شانون " و " ويفر " اللذان طور أفكارهما من أجل بناء نموذج مميز في تقديم نظرية رياضية عن وسائل الاتصال، يمكن تطبيقها لدراسة أي موقف أو حالة يتم فيها نقل المعلومات سواء عن طريق الإنسان أو الآلات أو الوسائل أو النظم الأخرى.

ولقد كشفت نتائج دراسات عديدة عن أهمية دراسة استخدام نظرية المعلومات في تفسير محتوى ومضمون الرسائل الإعلامية سواء كانت مادة إذاعية، أو برامج تليفزيونية، أو مقالات صحفية، دوريات أدبية، قصص، حكايات شعبية أو غيرها، أو حتى الإتصالات الشفوية التي تنتقل عبر الهاتف أو التلغراف أو غيرها، أو ما يعرف أيضا بالاتصال الشخصي أو الذاتي يتم عن طريق الفرد نفسه .

كما نجد أن نظرية " السيبرنطيقا " أو ما يعرف بنظام التحكم عن بعد أو الضبط الآلي الدقيق للمعلومات، كما ظهر في أعمال " نويتافينز " خير دليل على استخدام المقاييس الإحصائية والكمية الدقيقة في قياس المعلومات والتحكم فيها، وهذا ما جعل المتخصصين في مجال تكنولوجيا الاتصال يؤكدون على أهمية نظام الضبط والسيطرة الدقيقة على أساليب ووسائل الاتصال والإعلام، وكذلك مهمة اختيار وتحديد المادة الاتصالية والإعلامية.

وتتعامل نظرية المعلومات " النظرية الرياضية للاتصالات " مع المشاكل في المستوى الفني، حيث تعني المعلومات بالنسبة لها معدل عدد الأرقام التي يجب انتقالها لتعريف رسالة

معينة من بين الرسائل التي يجب نقلها أو إرسالها، لذلك فبالإمكان استحداث شفرة مختلفة لتعريف كل رسالة على حدي.

وتركز هذه النظرية على مجموعة من العناصر الأساسية التي تتمثل في المصدر " Thés " source» والذي عن طريقه يمكن للرسالة " the Message " أن تنتقل من خلال الوسيلة " Transmit " والتي يمكن أن تكون منقولة بصورة رمزية أو بلغة إشارة محدودة، كما يمكن انتقالها إلى المستقبل « the receveur " أو تسجيلها " Recorder " أو تشفيرها Decoded» ورسالة إلى هدف معين " The destination " .

وتشير هذه النظرية إلى أن الضوضاء في نظام الإتصالات هي ما يعيق استلام الشفرات أو الرسائل أو ما يؤدي إلى استلامها بصورة غير صحيحة، والتي تأتي في الغالب من اختلاف الأرضيات العلمية والمهنية للأفراد العاملين ضمن نظام المعلومات أو الأسباب فيزيائية تتعلق بهؤلاء الأفراد كمقدرتهم على السمع والرؤية، إرسال المعلومات بجزارة أو تكرار الرسالة الواحدة سيؤدي إلى تقليل تأثير هذه الضوضاء ولكن سيزيد من كلفة الإرسال.

ومنه يمكن الاستفادة من محتوى نظرية المعلومات في أنظمة المعلومات بصورة عامة مثل:

-المعلومات تمتلك قيمة غير متوقعة المعلومات تقلل الشك .

-ليس هناك معلومات إلا إذا كان هناك خيارات .

-ليست كل البيانات التي تنقل لها قيمة معلومات .

-جزارة النقل مفيدة للاكتشاف الأخطاء والسيطرة عليها في الإتصالات. (ببكوش دلال سعودي

نسرين، 2015، ص 44-46)

نظرية الفلسفة الإدارية لدوغلاس مالك غريغور :قدم مالك اغريغور في سنة 1960 كتابي هي الجانب الإنساني للمنطقة والذي أصبح بمثابة أساس وقاعدة فلسفية هامة لوجهة جديدة في مجال دراسة الأفراد داخل التنظيمات ويعد مالك غريغور من أبرز الباحثين المساهمين في حركه العلاقات الإنسانية.

يرى مالك غريغور أن التنظيمات تقليدية قد تم تنظيمها وفقا لوفها لما أطلق عليه مبادئ نظريه أكس وتتمثل هذه الافتراضات في:

- أن الإنسان كسول بطبعه ولا يملك طموحا ويكره المسؤولية، وهو يفضل أن يكون قائدا وكائن منغلقا داخليا أي نه لا تهمة أهداف المنظمة، وكل ما يهمله هو ذاته فقط، لذلك فإن العمال بحاجة إلى ضبط الخارجي التهديد بالعقاب، تطبيق الرقابة الضيقة على الأفراد، توجيههم باستمرار، هو السبيل الوحيد لجعله يعملون بجدية وفعالية أكبر. (ابراهيم تهامي، 2013، ص 35)

- نظرا للظروف السلبية التي جاءت بها نظرية أكسل هل المنظمات جاء بها ملك غريغور معدله إيجابي للأفراد وقد أجملها في نظرية كغنيك، حيث أن الإنسان كائن قادرا على العمل وراغب فيه وقادر على تحمل مسؤولية والاستعداد للتنمية الأهداف المنظمة ولديه القدرة على الابتكار وخلق الخيال الواسع. (مرجع سابق، ص 28)

- وضع مالك غريغور نظرية أكثر حداثة وإيجابية اتجاه الأفراد، فقد اعتقد أن المديرين يمكنهم تحقيق نتائج أفضل من خلال الآخرين إذا ما تم النظر إلى الأفراد باعتبارهم ملتزمين ومسؤولين ومفكرين ولديهم وجهة نظر أفضل الذي أكد على ضرورة التبني مفاهيمها وفروعها وقد أجملها في نظريه أكراد حيث أن الإنسان كائن قادر على العمل وراغب فيه وقادر على تحمل المسؤولية والاستعداد لتنمية الأهداف.

يرى مالك غريغور أن أتباع نظرية كغنيك في مجال إدارة المنظمات والأفراد سوف يؤدي إلى رفع من مستوى أداء أفرادها.

نستنتج بأن مالك غريغور ركز على المهارات الفنية وقدرتهم في انجاز وتنفيذ العمل وتم بتشجيع الإبداع لمواجهة مختلفة التحديات التي تواجه المنظمة.

أما فيما يتعلق بالإدارة الالكترونية تتوافق مع نظريه غريغور بأن نجاحها يكون من خلال أحداث توازن بين إسهامات العمل والمغريات المقدمة له. (مرجع سابق، ص 36)

خلاصة الفصل:

نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين، والتي تختصر العولمة والفضاء الرقمي، والمعرفة، وثورة الانترنت وكل متغيراته وحركة اتجاهاته فإدارة الإلكترونية أداة تغيير في البيئة التنظيمية وتتطلب تغييرا في أساليب الإدارة، وهياكل التنظيم، فهي تهدف إلى تحسين الخدمة الإدارية وتطويرها، من خلال تحويل العمل الورقي إلى عمل إلكتروني، وكذا تحويل العمليات الإدارية من رقابة وتخطيط وتنظيم إلى عمليات إلكترونية، تجسد وفق نماذج، وبرامج إلكترونية. كما أنها تهدف إلى تخفيض النفقات المادية وترشيد العمل الإداري بالشكل الذي يضمن تحقيق الجودة الإدارية الشاملة، والجزائر شأنها شأن الدول السائرة في طريق النمو، تسعى إلى تطوير عمل مؤسساتها الإدارية، من خلال انتهاج العديد من السياسات التي من شأنها تحسين الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، وتلبية حاجاته، وتحقيق رضاه ومن بين هذه السياسات سياسة الجزائر الإلكترونية حيث باشرت الجزائر في تطبيق " مشروع الجزائر الإلكترونية " الذي تسعى من خلاله إلى إبراز مجتمع العلم والمعرفة من جهة وتعزيز أداء الاقتصاد الوطني، وتحسين قدرات التعليم والبحث، والابتكار في مجال تقنيات الإعلام والاتصال من جهة أخرى، وذلك من خلال تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتدريب وتكوين الموارد البشرية وتنمية كفاءاتها وتدعيم البحث، والابتكار في مجال التكنولوجيا ووسائل الاتصال وذلك بتوفير الدعم المالي الكفيل بدعم هذه الاستراتيجية، مع تكييف الإجراءات، والقوانين الإدارية بما يتوافق ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية .

الفصل الموالي فصل نظري يتناول المتغير التابع للدراسة (الخدمة العمومية) وفيه يتم التطرق الى العديد من جزئياتها كخصائص الخدمة العمومية، أهميتها، أنواعها، مبادئها، مشكلاتها، واقعها في الجزائر وكذا علاقة الادارة الالكترونية بها.

الفصل الثالث

الخدمة العمومية

تمهيد

- 1- مفهوم الخدمة العمومية
- 2- خصائص الخدمة العمومية
- 3- أهمية الخدمة العمومية
- 4- أنواع الخدمة العمومية
- 5- مبادئ الخدمة العمومية
- 6- معايير الخدمة العمومية
- 7- مشكلات الخدمة العمومية
- 8- واقع الخدمة العمومية في الجزائر
- 9- علاقة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر الخدمة العمومية من المواضيع التي عرفت اهتماما واسعا ومهما حيث يسعى الجميع إلى تحقيقها، إذ تمثل الخدمة العمومية عسبا حيويا موجهة للمواطنين دون تمييز، والتي تتكفل المنظمات العامة بضمانها وتلبيتها وهذا من أجل تسهيل وتحسين الحياة اليومية للمواطن وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية وكذلك أهميتها وخصائصها ومبادئها ومعاييرها بالإضافة إلى أنواع ومشكلات الخدمة العمومية وأخيرا واقع الخدمة العمومية في الجزائر .

1. مفهوم الخدمة العمومية :

تعرف الخدمة العمومية بأنها: جَمْعُ أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعٍ تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي نصَّ عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقَّام بها من حُثِّ أدائها ومراقبتها. (ضالع بخالد، 2018، ص10)

ومصطلح الخدمة العمومية يُوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة لأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة. (ثابت عبد الرحمان إدريس، 2001، ص 455)

كما عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومة بأنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منحج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع التي هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين. (العربي بوعمامة، 2014، ص 40)

أما بالنسبة للمشرع الجزائري نجد أنه حاول وضع تعريف للخدمة العمومية في مجال السمع البصري وذلك بموجب القانون رقم 04-14 المؤرخ في 2014/14/02 المتعلق بقانون السمع البصري، حيث عرفت المادة 12 منه الفقرة السادسة الخدمة العمومية للسمعي البصري: " نشاط الاتصال السمع البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يشغل خدمة الاتصال السمع البصري في ظل احترام مبادئ المساواة والموضوعية والتكيف والاستمرارية."

كما نصت المادة 18 منه على أنه: "تشكل القطاع العموم للسمع البصري في الهيئات والمؤسسات الأخرى التي تمتلك فيها الدولة كافة الأسهم، وتضطلع في إطار المنفعة العامة بمهام الخدمة العمومية". (القانون رقم 04-14، 2014، ص 08)

وقد عرف الميثاق الأفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة لإدارة المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 31 جافني 2011 الخدمة العمومية في نص المادة الأولى منه على أنها "أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة. (المرسوم الرئاسي رقم 12-415، 2012، ص، 05)

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص بشكل عام في عنصرين أساسيين هما:

- الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.
 - الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- (حمري سهام، 2016، ص، 12)

تجدر بنا الإشارة هنا إلى أنه في تعريف الخدمة العمومية مكن تمييز زاويتين ينظر منهما إلى الخدمة العمومية تتمثل في النظر إلى الخدمة العمومية كعملية والخدمة العمومية كنظام، وهو ما نوضحه من خلال الآتي:

أولاً - الخدمة العمومية كعملية:

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

▪ **الأفراد :** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته كعمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية التي تجري عليه.

▪ **الموارد :** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة ، أي عمليات الخدمة التي يتم إجرائها على

الأشياء ، وليس على الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة ، مثل خدمات رخص مرور السيارات.

■ **المعلومات :** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات ، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات. (مرجع سابق، ص41)

ثانيا - الخدمة العمومية كنظام:

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

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة : وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة إنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- نظام تسليم الخدمة : ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ، ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة ، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:
- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).
- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني .

و لتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع ، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها ، فيقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ثم عليه بالانتظار لكي تنتهي الخدمة ، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارة والأجهزة ، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجرى داخل مكتب الخدمة العامة مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي

عن تاريخ السيارة والمخالفات ، التسجيل ، المراجعة الداخلية ، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي الذي لا يراه المواطن وهو أمر ضروري لاستكمال الخدمة وتقديمها.(مرجع سابق، ص 458)

2. خصائص الخدمة العمومية:

تتميز الخدمات العمومية بعدة مميزات وخصائص تتباين من خدمة لأخرى أهمها:

أ- **مجانية الخدمات:** تتميز الخدمات العامة المقدمة من قبل الهيئات العمومية المجانية في عمومها أو بسعر يؤول فيه الربح الى الصفر أي يدفع المرتفق المستفيد من الخدمة مبلغا رمزيا على شكل ضريبة أو رسم غالبا.

ب- **المنفعة العامة:** حيث تهدف الخدمة العامة الى تحقق المصلحة أو المنفعة العامة كهدف أساسي وبالتالي فان النشاط الحكومي والمنظمات الخدمة العمومية تهدف أساسيا لتحقيق الصالح العام خاصة مع خضوع هذه الهيئات ومن ثم الخدمات العمومية للرقابة العامة من قبل أطراف متعددة كرقابة الوصايا ورقابة المجتمع المدني.

ج- **قابلية الخدمة للتلف:** تنتج هذه الخاصية من عدم قدرة الخدمة الى التخزين لذلك فإن الكميات التي لا تستخدم خلال العرض

ستختفي الى الأبد وان تمتعت إمكانية خزن المدخلات المعتمدة في إنتاجها وتقديمها وتزامن إنتاجها واستهلاكها

د- **عدم تماثل الخدمة:** تتغير الخدمة حسب اوقات وظروف تحقيقها وذلك راجع لكون الخدمة تعتمد على من يقدمها وكيف يقدمها والظرف الذي تقدم فيه وبالتالي يصعب مماثلة الخدمات بالنظر اولا ان للمستهلك تأثيرا على نوعية الخدمة المقدمة. (سهام رابحي، 2018، ص41-42)

هـ- **التفاعل بين الخدمة والمستفيد منها:** تعتبر هذه الخاصية من خصائص الخدمة العمومية كعملية وليس كمنتج وتعين التفاعل العالي والمباشر بين مقدم الخدمة والمستفيد منها ومدى قوة وتثري الاتصال بين الطرفين على أداء الخدمة وإشباعها للحاجة المطلوبة.

و- **الاملموسية:** بالأصل أن الخدمات غير ملموسة أي من الصعب تذوقها والاحساس بها ورؤيتها أو شمها أو سماعها قبل شرائها وهذا اهم ما يميزها عن السلعة ومن أمثلتها خدمات الامن والحماية. (نور محي الدين ومحمد سعد الله، 2017، ص 24)

ز- **الالتزامية (عدم الانفصال):** وتعين الالتزامية الترابط بين الخدمة ومقدمها أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة ومقدمها أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها، فالعمل هنا يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة ويتعرف عليه، أي يكون في اتصال شخصي بين العميل ومقدم الخدمة

ي- **الخدمات الغير المتجانسة:** يكون من الصعب الملاحظة على مستوى نمطي للخدمة وذلك يعود الى المحددات التي تؤثر في مدخلات إنتاج الخدمة ومتمثلة في مهارة المورد، التوقيت، المورد، المكان، السرعة، الأدوات المستعملة وغيرها وهذا ما يفسر عدم تجانس الخدمات وتمائلها على الدوام. (بشري بودية وطارق قندورة 2016، ص.126)

3. أهمية الخدمة العمومية:

تتمثل أهمية الخدمة العمومية فيما يلي:

-**الخدمة العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطنين ومرتكزات التقدم للمجتمع :** في الفرض يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء والكهرباء، السكن، محيط نظيف... الخ، لكي يكون الإنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية، حيث تعتبر جوانب حيوية شاملة حيث يتبين الخدمات العمومية للمواطن وتم كل ما كان ذلك مؤشر على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

-الخدمات العمومية تضع موقف الحكومة أو القائم على تقييمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن حيث أن القائم بتقديم الخدمة العمومية سواء إذا كانت الحكومة أو المنظمات العامة تسعى إلى تقديم أحسن الخدمات للمواطن وتلبية احتياجاته ومتطلباته الخاصة وهذا من أجل كتب ضيقه الجمهور .

-تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي : استقرار بكل أشكاله له تأثير كبير على نمو مجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج، ويساهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده و السلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية وأهمها العمل السكن الرفاه الاجتماعي ، الأمن بكل أبعاده بالإضافة الاجتماعية المولود والتوزيعية واستمرارها في تقديمها لعموم المجتمع.

يتضح من خلال هذا أن الخدمة العمومية ذات أهمية اجتماعية لأنها تعمل على خدمة المجتمع لما تقدمه من امتيازات المواطنين. (محمد جاسم الصميدعي، 2010، ص 66)

4. أنواع الخدمة العمومية:

تشمل الخدمة العمومية مجموعة كبيرة من الخدمات المنظمة من طرف الدولة والتي يمكن تصنيفها من حيث طبيعة نشاط الخدمة وكذلك من حيث طبيعة الخدمة المقدمة وأخيرا من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة وهو ما نوضحه من خلال الفروع الثلاث الآتية :

الفرع الأول: من حيث طبيعة نشاط الخدمة :

تصنيف الخدمة العمومية من حيث طبيعة نشاط الخدمة إلى خدمات إدارية وأخرى ذات طابع اقتصادي وخدمات اجتماعية وثقافية

-الخدمات الإدارية : وهي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المركزي أو المستوى المحلي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية

وغيرها من الخدمات الأخرى التي تقدمها الإدارة العمومية ، ويعد هذا النوع من الخدمات العمومية الأكثر انتشارا.

-الخدمات ذات الطابع الاقتصادي (الصناعية والتجارية) : ظهرت هذه الخدمات مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية. وهي تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثل خدمات مؤسسة المياه ومؤسسات الكهرباء والغاز، والصرف الصحّ وتوزّع الوقود وغرها، وه خدمات تتعلق بمستلزمات الحاجة

الضرورة ويتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معاً الربحية التجارية. (قوادي عائشة وشروف موسى، 2017، ص52)

-الخدمات الاجتماعية والثقافية : وهي تتمثل ف الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التمدرس والخدمات الصحية وغيرها ، وه خدمات يفترض أن تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها لأنها ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته ، وقد تطورت هذه الخدمات بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر .

الفرع الثاني: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة :

تنقسم الخدمة العمومية من حيث طبيعة الخدمة المقدمة إلى خدمات فردية وخدمات جماعية

-خدمات فردية : تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة ، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها ، مثل الخدمة الصحية التي يحظى بها بمفرده.

-خدمات جماعية : و هي الخدمات التي حصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم الفرد بطلب توفيرها مثل توفير الإنارة العمومية.

الفرع الثالث: من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة :

تؤخذ الخدمة العمومية من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة ثلاثة أشكال خدمة مجانية وخدمة بالمقابل وأخيرا خدمة مدعمة. (ضالع بخالد، 2018، ص 11-12)

- خدمة مجانية: وهي الخدمات التي تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كلاً الخزينة العمومية للدولة إنارة الشوارع، الأمن العمومي، حملة التلقيح الخ.
- خدمة بالمقابل: وهي الخدمات التي يتحملها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثل خدمة الهاتف العمومي، كهرباء المنازل..... الخ.
- -خدمة مدعمة : وهي نوع يجمع بين النوعين السابقين بحيث يتحمل تكلفة هذه الخدمة جزئيا المستفيد منها والباقي يكون على شكل دعم حكومي مثل النقل العمومي ، السلع الاستهلاكية الأساسية...الخ.

ننوه في الأخير إلى أن هذا التقسيم أنواع الخدمة العمومية ليس تقسيما ثابتا بل هناك عدة تقسيمات أخرى تختلف بحسب الزاوية التي ينظر منها إلى الخدمة العمومية، ولكن كلها في نهاية المطاف لا تخرج عن نطاق الخدمة العمومية التي هدفها تلبية الحاجات العامة للأفراد والمجتمع. (مرجع سابق، ص 52)

5. مبادئ الخدمة العمومية :

هناك من يعتبر هذه المبادئ انها خصائص تميز الخدمة العامة عن غيرها من الخدمات، وقد ينظر الى هذه المبادئ التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين وفقا لجانبين.

منها ما يتعلق بالجانب القانوني والإداري لتقديم الخدمة العامة ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة الى تقديمها، ويمكن ان نعرض هذه المبادئ بصورة عامة فيما يلي:

أ - الاستمرارية: يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية الاستمرارية والانتظام وذلك بإباحة الخدمة التي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها.

ب - المساواة: هي مبدأ أساسي في تقديمي الخدمة العامة كما انه عامل من عوامل الديمقراطية الادارية، مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل مجمع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وان تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وان يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصل الجميع على الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفري الخدمة العامة دون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة

ج - المواءمة: المنفعة العامة ومن م الخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومن م فمن الضروري وفقا هذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن، الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة، وأن المحيط بجميع مجالاته، يتميز بالتغير وعدم الثبات. (نسرين سليمان، 2017، ص 30-31)

6. معايير الخدمة العمومية :

لقد حدد معظم العلماء في مجال الإدارة العامة على المعايير الخدمة العمومية وهي مستوحاة من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم العلماء والباحثين في مجال التسيير العمومي (علم الإدارة العمومي) أكدوا أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في المعايير التالية، والتي تتلخص في المعايير الآتية:

أولاً. معيار المساواة:

ويعتبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي، وإنما يستوجب المساواة والعدالة بين المواطنين وقد استمد هذا المبدأ من الدساتير والقوانين العالمية وإعلانات الحقوق التي تقتضي المساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية .

ثانياً. معيار التطور والتكيف:

هذا المعيار يسمح بتكيف الخدمة العمومية رغم التطورات الاجتماعية والتقنية من جهة واحتياجات المواطنين والمستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الإدارة الورقية الى الإدارة الالكترونية وسرعة انتقال المعلومة.

ثالثاً. معيار الاستمرارية :

الذي يعني ديمومة الخدمة العمومية كونها مرتبطة بحاجات متواصلة أفراد المجتمع ككل والذي يتطلب الأداء الدائم للخدمة لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة والضرورية لهم. (مرجع سابق، ص54-55)

رابعاً. معيار المجانية النسبية :

امتداد لعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعيتهم متباينة من حيث مستوى الدخل تم الاعتماد على سلم الخدمات العمومية، حيث أن هناك خدمات يكون الوصل إليها مجان (مثل خدمة الصحة، الأمن... الخ)

وهناك خدمات مرتبة حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة التجارية والصناعية.

خامسا. معيار الشمولية :

ويقصد من هذا المعيار أنه من حق المواطنين الاستفادة منها ولهذا يجب أن تكون في متناول الجميع والسماح لهم بالوصول إليها حسب الشروط المناسبة لقدراتهم ومستوى معيشتهم.

سادسا. معيار التضامن :

من خلال هذا المعيار ينظر الى الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين والدولة من خلال محاربة الظواهر الاجتماعية كالفقر، البطالة ... الخ

تعتبر الخدمة العمومية تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، بالمساهمة بتقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية الفقر والحرمان، لذا تصنف الخدمة العمومية لثالث مهام وفق معيار التضامن وهي كالآتي:

أ- مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش. والشعور بالمواطنة.

ب- مهام تهدف للمحافظة على الانسجام الاجتماع

ج- مهام تهدف للمساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة.

سابعا. معيار الفعالية :

تعتبر الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، وتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل أو الغاز أو الكهرباء... الخ، في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على بمزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات

السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

(مرجع سابق، ص13-14)

7 - مشكلات الخدمة العمومية:

تتمثل مشكلات الخدمة العمومية فيما يلي:

- بطيء الأداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى تعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة .
- سوء تقديم الخدمة .
- ضعف نظم المتابعة والتقييم والخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة بغرض تحقيق من الوصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات.
- تقشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية لوحدات الخدمة العامة الأمر الذي كان له انعكاساته السلبية الحادة على العاملين في هذه الوحدات.
- سوء استخدام المواد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة وذلك أما بسبب الإهمال واللامبالاة أو عدم الخبرة الإدارية أو بسبب السرقات.
- عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقابة على وجود هذه الخدمة
- التمييز في أداء الخدمة بسبب تقشي ظاهرة الوساطة .
- انتشار الرشوة بين الكثير من موظفي الخدمة العمومية وإقبال بعض الموظفين على استخدام الرسل والحصول على الخدمة والاقنتاع بأن الحصول على الخدمة لا يتم إلا بالرشوة.
- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بينما يتم تقديمه من أداء الخدمات العمومية وبين ما يتوقع المواطن نحو هذه الخدمات .
- افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن سياسات المخططة والمدروسة لتعزيز في عمليات وتقديم الخدمة العامة.

- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية إي تقديم الخدمة العمومية وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوفر بشكل كبير في المؤسسات المنظمات الأكاديمية
- فشل الأجهزة الرقابة الداخلية والخارجية في تأدية وظائفها.
- عجز وقصور في الجانب الاستشراقي. (زعرور نعيمة، 2015 ص 21-22)

8- واقع الخدمة العمومية في الجزائر :

1-8 أسباب تدني الخدمة العمومية في الجزائر :

اتخذت السلطة إجراءات عديدة بهدف تحسين الخدمة العمومية على مستوى المرافق العامة كإجراء عمليه وكهد في عاجل، كل هذا تحت مسؤولية رئيس الجمهورية، الذي لا ظلم أكد على ضرورة إعادة النظر في آليات وطرق تسيير المرافق العامة لتقديم خدمات في المستوى المطلوب.

أن الواقع يبين لنا يوما بعد يوم تدني الخدمات الجمهور في شتى الميادين وكل القطاعات ولعل من أبرز الأسباب ما يلي

-إشكالية نقص في الموارد المالية : والتي تعد من أكبر العوائق التي تقف وراء تدني الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين على مستوى المحلية التي أكد عليها العديد من رؤساء المجالس الشعبية هي نقص الموارد المالية مقارنة بحجم الاحتياجات المالية.

-انتشار ظاهرة الفساد بمفهومه الواسع : أخذت هذه الظاهرة أبعاد خطيرة في مختلف القطاعات وعلى جميع المستويات، مما أدى إلى إصدار نصوص قانونية عديدة لمكافحه هذه الظاهرة والوقاية منها نظر لخطورتها على الاستقرار الاقتصادي الوطني. (مفتاح حرشاو، 2015، ص 86) .

-سوء التسيير واستغلال المال العام : حيث نجد أن بعض القطاعات تبرم صفقات بطريقه غير عقلانية ولا من اجلها، والقانون الحق على مراعاة هذه المسائل نظرا لخطورتها فنجد المادة

10 من القانون 06 / 01 على أنه تتخذ التدابير اللازمة لتعزيز الشفافية والمسؤولية والعقلانية في السير الأموال المعمول بها.

-**التعسف في استعمال السلطة** : من الملاحظ في بعض الإدارات والمرافق العمومية هو تعسف المسؤولين في استعمال السلطة التي خولها إياهم القانون الخدمة المصلحة لخدمه المصلحة العامة وهذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف للمعنى بالأمر أو غيره هي حيث تنص المادة 22 من الدستور يعاقب القانون على التعسف في استعمال السلطة .

يتضح من خلال هذا أن واقع الخدمة العمومية في الجزائر متدني وهذا لعدة عوامل مرتبطة بالجانب المادي والإداري والاجتماعي لما يجعل من الخدمة المقدمة للمواطنين ذات جودة رديئة ولا تلبى احتياجات المواطنين. (السليمانى سعيد ، 2021، ص 120)

2-8 تحسين الخدمة العمومية في الجزائر :

سعت الدولة الجزائرية لتحسين الخدمة العمومية وتقديمها للمواطنين بوجه أفضل حيث قامت بعدة إصلاحات إدارية منها:

-**هدف المصلحة العامة** : تستهدف هذه العملية في النظام الجزائرية لحماية المصلحة من التخريب والفساد والتلاعب والاستغلال في الرقابة على أعمال الإدارة العامة هي ضمان عدم خروج الأنشطة الإدارية عن هدف تحقيق المصلحة العامة.

-**هدف التحقيق التأكد من شرعيه وسلامه النشاط الإداري من الناحية القانونية** : تستهدف التأكيد والحرص على ملائمة مشروعية الأعمال الإدارية من الناحية القانونية، فإذا تم اكتشاف أن الأنشطة الإدارية قد خرجت عن مبدأ الشرعية السائدة في الدولة، أي مخالفة للقانون يجب إصلاحها أو إبطالها أو إلغائها مما يجعلها أكثر تلاؤم مع أحكام القانون.

-**الرفع من كفاءة الموظفين** : لتحسين جوده الخدمة العمومية في الجزائر فانه يتم التدريب والتطوير في مجال الوظيفة العامة أي ، الاهتمام بتدوير وتطوير الكفاءات الإدارية من حين إلى آخر وتفعيل برامج التدريبية لكي تلعب دورها في توجيه الموظف وتحسين أدائه.

- استعمال أجهزة الإعلام الآلي : تحسين الخدمة والرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارة العمومية، ترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين من أجل تحقيق هذه الأهداف، الجزائر بعد المخططات الهادفة إلى تحقيق جهة وتسريع تطبيق تكنولوجيا اتصال في الإدارات العمومية، اهتمت المحاور الرئيسية للاستراتيجية الجزائرية 2013 بما سيحدث إدخال وتعزيز استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية من تحويل في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد في كيفية التسيير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة. (مرجع سابق، ص 157)

3-8 الحلول المقترحة لتحسين الخدمة في الجزائر:

✓ توفير الوسائل المادية والبشرية بقدر يتلاءم مع حجم المسؤوليات الملقاة على عاتق الجامعات المحلية التي تتمكن من الاستجابة لاحتياجات المواطنين التي تزداد كل فترة.

✓ إعادة بعض الثقة بين الناخب والمنتخب من خلال التركيز على الاحتكاك المباشر واليوم والتركيز على العمل الميداني بدلا من كتابة التقرير في المكاتب التي لا تعكس غالبا الواقع المعاش.

✓ عصرنة الإدارة العمومية من خلال الاستعمال الأمثل لوسائل الاتصال الحديثة وضرورة تعميمها على مستوى الإدارات.

✓ تعزيز العقوبات على كل من يخالف النصوص القانونية السارية مفعولها طبقا لقاعدة القانون فوق الجميع. (مرجع سابق، ص 40)

9 - علاقة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية :

إن تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن عن طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها، وتكييفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ورقمنة الخدمات العامة تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة كـبـيرا شبكة الإنترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وأمنيةً اعتماداً على المطلوب، بحيث يمكن طباعتها وملؤها وهي تعتمد مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة. (مرجع سابق، ص 26)

إن تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية يظهر الوجه الآخر للخدمات العمومية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية، وترتبط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية مما يكفل سهولة ومرونة التعامل إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الموظفين في الإدارة العمومية، إضافة والمواطنين على حد سواء، كما أن اعتماد النظام الإلكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

عمدت الجزائر إلى تجسيد استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية إيماناً منها بأنها الحل الأمثل لعصرنة الخدمة العمومية والرقى بها و بالتالي تحسين صورة المرفق العام لدى الجمهور ، وهذا من خلال رقمنة الخدمات المقدمة للجمهور باعتماد التكنولوجيا الحديثة بما يكفل خدمة عمومية ذات جودة عالية بعدما كانت علاقة المرافق العمومية جدا مما تسبب في فقدان الثقة بسبب عدم تلبية حاجيات المواطنين واستفحال ظاهرة الإدارية مع المواطن سيئة جدا مما تسبب في فقدان الثقة بسبب عدم تلبية حاجيات المواطنين واستفحال ظاهرة البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية، ومع بروز مفهوم جديد لحقوق وحرمان المواطنين وانبعث مجتمع مدني سعيا النوعية والجودة ملزمة بتطبيق النظام الإلكتروني لتحقيق واعي ومتعلم، يطالب بتحسين نوعية الخدمات المقدمة إليه وإرضاء رغبات الأفراد.

إن رقمنة الخدمات العمومية لا تقتصر فقط على تبسيط وتسهيل الإجراءات بل تعتمد على مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين في كل نشاطات الإدارة، وفي سبيل تكريس ذلك فإنه يتوجب على الإدارة العمل على ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية، ولن يتجسد ذلك على أرض الواقع إلا بتسهيل التواصل الإلكتروني بين الإدارات العمومية والمواطنين ونشر وتعميم النفاذ إلى شبكة الإنترنت. (مرجع سابق، ص 22)

إن الإدارة الإلكترونية هي أداة للتغيير الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث، وبالتالي فهي تمثل آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أدت إلى الانتقال بنا من الخدمات العمومية الورقية الكلاسيكية إلى الخدمات العمومية الإلكترونية، وتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة بالاعتماد على. التدريب غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات .

خلاصة الفصل :

يمكن القول من خلال هذا الفصل بأن الخدمة العمومية تتميز بمجموعة من الخصائص والمبادئ التي تسعى المؤسسات العمومية من خلالها إلى تحقيق المنفعة العامة، بحيث تعتمد البلدية على الإدارة الالكترونية كآلية أو وسيلة من أجل تحسين الخدمات العامة لكافة أفراد المجتمع .

وبانتهاء هذا الفصل ينتهي الجانب النظري للدراسة الذي تضمن ثلاث فصول نظرية، ليتم الانتقال الى الجانب الميداني للموضوع وهو جانب إيريقي تسعى الدراسة من خلاله الى النزول بالأبعاد والمؤشرات الى مجتمع الدراسة المناسب كوحدات لها باختيار العينة الممثلة والمنهج وكذا أدواته البحثية، ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الاساليب والمقاييس الاحصائية المناسبة ثم النتائج والتوصيات

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- مجالات الدراسة

3- عينة الدراسة

4- أدوات الدراسة

5- الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر الإطار المنهجي للدراسة امتدادا للفصول النظرية السابقة، فلا يمكن إجراء أي دراسة دون إسقاطها على الواقع تم اختيار بلدية المسيلة لإجراء الدراسة الميداني.

وفي هذا الفصل سنتناول مختلف الإجراءات المنهجية التي من خلالها يمكن أن نتعامل مع الجانب الميداني لهذه الدراسة، رأيت سنتطرق إلى منهج الدراسة وتقديم المؤسسة محل الدراسة، مجالات الدراسة، وأيضا عينات الدراسة، أدوات جمع البيانات وأخيرا أساليب التحليل .

1- منهج الدراسة :

يعرف المنهج على أنه هو تلك الطريقة العلمية التي ينتهج الباحث أو الدارس في دراسته وتحليله للظاهرة معينة أو لمعالجة مشكلة معينة وفق خطوات بحث محددة أمن جل الوصول إلى المعرفة التقنية بشأن موضوع الدراسة وتحليلها. (عبد الناصر حنبلي، 2010، ص 14) واختيار المنهج لا يكون بالصدفة ولكنه مرتبط بطبيعة موضوع الدراسة التي تفرض على الباحث اختيار منهج مناسب.

حيث يلعب دورا هاما وأساسيا في الكشف عن مختلف الظواهر التي من خلالها يمكن الباحث فهم ما يحيط به ما هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاستكشاف الحقيقة. (جمال معتوق، 2012، ص 66)

وقد قمنا بدراسة ميدانية حول علاقة الادارة الالكترونية بتحسين الخدمة العمومية ببلدية مسيلة، والبحث يقتضي منا اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وذلك لمعرفة جوانب الظاهرة المراد دراستها ومعرفة دقيقة وتفصيلية وذلك لتحقيق فهم أفضل لها .

حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي: يعتبر المنهج الوصفي التحليلي مظلة واسعة ومرنة تتضمن عددا من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية ودراسات الحالات التطورية والميدانية وغيرها .

إذ أن المنهج الوصفي يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول سرب أغوار مشكلة أو ظاهرة معينة والتعرف على حقيقتها في أرض الواقع.

ويعتبر بعض الباحثين بأن المنهج الوصفي يشمل كافة المناهج الأخرى باستثناء المنهج التاريخي والتجريبي، لأن عملية الوصف والتحليل للظواهر تكاد تكون مسألة مشتركة وموجودة في كافة أنواع البحوث العلمية .

ويعتمد المنهج الوصفي على تفسير الوضع القائم (أي ما هو كائن) وتحديد الظروف والعلاقات الموجودة بين المغريات.

كما يتعدى المنهج الوصفي مجرد جمع بيانات وصفية حول الظاهرة إلى التحليل والربط والتفسير هذه البيانات وتصنيفها وقياسها واستخلاص النتائج منها. (عمرية، 1981، ص 96)

2-مجالات الدراسة:

مجالات الدراسة من أهم خطوات البحث العلمية توجد في حدود الموضوع المراد دراسته التي يلجأ إليها الباحث بعد انتهاء من الجانب النظري لتحديد المجال التي تتم فيه الدراسة الميدانية، حيث سيتم التطرق إلى كل من المجال الجغرافي والبشري والزمني .

2-1 المجال الجغرافي : هي النطاق الجغرافي للدراسة الميدانية وقت تم تحديده في بلدية المسيلة.

أ - تعريف بلدية المسيلة:

بلدية المسيلة هي مدينة جزائرية تقع شرق الجزائر، وهي عاصمة ولاية المسيلة، تبلغ مساحته 233.2 كل م²، بتعداد سكاني يقدر ب 222414 نسمة (حسب الخلية البلدية للإحصاء)، تتميز المدينة بأنها ذات طابع صناعي وفلاحي يضم إقليم البلدية مركز المدينة (التجمع الرئيسي) بالإضافة إلى ثمانية تجمعات ثانوية ومنطقة مبعثرة واحدة.

الموقع الإداري:

تقع بلدية المسيلة في أقصى الحدود الشمالية للولاية حيث يحدها من الشمال ولاية البرج (بلدية العش)، ومن الجنوب بلدية أولاد ماضي، ومن الشرق بلدية المطارفة والصوامع، ومن الغرب بلدية أولاد منصور.

نبذة تاريخية:

يعود تاريخ المسيلة الى الفترة الرومانية حيث كانت المنطقة تعرف باسم "زابي جوستيانا" وكانت متميزة بطابعها الفلاحي، شهدت المدينة تطور في الفترة العربية الإسلامية حيث نشأة النواة الأولى للنسيج العمراني في حي الكراغلة والشتاوة، وفي مرحلة الإستعمار عرفت المدينة تحولها إلى مركز إداري وتطور العمران الأوربي، وفي مرحلة بعد الإستقلال تمت ترقية المدينة إلى مركز ولاية مع توسيع البنى التحتية وتحسين الخدمات والمشاريع السكنية.

الإدارة البلدية:

تضم البلدية حسب الهيكل التنظيمي، الأمانة العامة وأربع (04) مديريات ثلاثة (03) منها تتواجد في مقر البلدية (مديرية التنظيم والشؤون الاجتماعية، مديرية الإدارة والمالية، مديرية المتابعة والصفقات والتعمير) بينما مديرية الصيانة العامة والوسائل والبيئة، فتتواجد بالقرب من المنطقة الصناعية للبلدية، كما تتواجد على مستوى إقليم البلدية عدة فروع موزعة على التجمعات السكنية الكبرى (10 تختص بإنشاء وثائق الحالة المدنية، وفرع خصص كمصلحة التعمير)

ب - الهيكل التنظيمي لبلدية المسيلة :

2-2 المجال الزمني :

تم إجراء الدراسة وفقا مرحلتين زمنيتين، وذلك وفق للإجراءات المتعلقة للجانب النظري والميداني للبحث، فتمثلت المرحلة الأولى في تحديد موضوع البحث واثارة المشكلة وصياغة الفروض وقد امتدت من جانفي إلى مارس 2024.

كما شملت جمع كل المعلومات المتعلقة بالجانب النظري حول هذه الدراسة التي تم تحديدها من المرحلة السابقة كموضوع للدراسة وشملت عملية المرحلة زمنية امتدت ديسمبر 2023 إلى جانفي 2024.

أما المرحلة الثانية فبعد تحديد الأشكالية وصياغة الفروض تم تصميم استمارة الاستبيان المتعلقة بالموضوع وفقا للأشكالية وصياغة الفروض حيث انقسمت بدورها الى مرحلتين شملت المرحلة الأولى جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيان واسترجاعه، حيث تمت العملية في منتصف شهر أفريل الى بداية ماي 2024 حيث تم توزيع الاستمارات وجمعها ووضع المعطيات الناتجة عن الفرد في جداول ومن ثم تحليلها .

2-3 المجال البشري : يشمل مجتمع البحث يبلغ العدد الاجمالي للفئات الفاعلة في البلدية على حسب ما تم جمعه من معلوم على البلدية تقدر ب1600 عامل.

3- عينة الدراسة:

يعد استخدام العينات من الأمور العادية في مجال البحوث والدراسات العلمية سواء الاجتماعية أو الطبيعية والعينة هي عبارة عن مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل المجتمع الأصلي للدراسة ويعتبر اختيار العينة الممثلة للمجتمع المبحوث من أصعب الأمور التي تواجه الباحث فأول شروط النجاح اختيار العينة هو ضرورة تمثيلها لكل حالات المجتمع المبحوث وتعبيرها بصدق عن الظاهرة محل الدراسة. (بلقاسم سلاطنية، 2004، ص 317)

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف الى الوقوف على الجودة وعلاقتها بتنظيم علاقات العمل، فقد اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة من خلال مجموعة من العمال التي لديهم نفس الخصائص ولقد تم أخذ نسبة 60 عامل من مجموع 1600.

4- أدوات الدراسة:

تعتبر أدوات جمع البيانات الوسيلة الهامة التي تعتمد عليها كافة العلوم في جميع الحقائق، ويتوقف صدق ودقة النتائج المتوصل إليها في أي بحث على دقة الأدوات المستخدمة ودرجة مصداقيتها وقد حاولنا استخدام بعض الأدوات التي تمكننا من الوصول إلى البيانات المستهدفة بأكثر دقة وموضوعية وذلك حسب طبيعة الموضوع، وكيفية استجابة المبحوثين، وقد اعتمدنا على الملاحظة البسيطة والاستمارة.

4-1 الملاحظة:

هي أحد المنطلقات السياسية لدراستنا، حيث تعتبر أهم الأدوات المستخدمة في البحث العلمي وهي تساعد الحصول على البيانات والمعلومات لموضوع الدراسة وكذلك الكشف عن صفات الظاهرة المدروسة.

حيث تم استعمال الملاحظة في دراستنا هذه أثناء اجراء الزيارة الاستطلاعية للبلدية حيث تم ملاحظة أول شيء النظافة والترتيب، كثرة حركة العمال من مصلحة إلى أخرى، الانضباط والجدية في العمل وسرعة الانتاج وكذلك التزام العمال بالقوانين والاجراءات المعمول بها في المؤسسة حيث يظهر ذلك في التزام العمال بأوقات الدخول والخروج، وكذلك وجود رقابة شديدة من طرف المسؤولين.

4-2 الاستمارة:

تعتبر استمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا واستخداما في البحوث الاجتماعية وهي وسيلة أساسية تستخدم في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وهي أقل تكلفة وفيها اختصار للجهد بالإضافة إلى سهولة ومعالجة بيانات إحصائية.

وتعرف على أنها: "مجموعة من الأسئلة المرتبطة حول موضوع معين ترسل إلى الأشخاص المعنيين بالبريد، أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعومة بحقائق. (جولا ندى، 84، 2018)

وبما أن جزء كبير من دراستنا يهدف إلى التعرف على الآراء والمواقف المختلفة للإداريين حول الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية فقد شملت الاستمارة 28 سؤال.

أ- الجزء الأول: والذي يشمل معلومات عن الخصائص الديموغرافية لفئة الدراسة والمتمكون من 04 متغيرات.

ب- الجزء الثاني: والذي يشمل معلومات عن متغيرات الدراسة وذلك من خلال 3 محاور مجموع الفقرات 28 فقرة تم توزيعها كالاتي:

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية بمجموع 16 فقرة مقسمة كما يلي:

البعد الأول: يتعلق بالتحكم في التكنولوجيا ويشمل العبارات من 01 الى 10

البعد الثاني: يتعلق بالمهارات الفني ويشمل العبارات من 11 الى 16

المحور الثاني: الخدمة العمومية بمجموع 12 فقرة.

البعد الأول: يتعلق بأداء الموظفين ويشمل العبارات من 17 الى 23

البعد الثاني: يتعلق بالسرعة في إنجاز المعاملات ويشمل العبارات من 24 إلى 28

5- الأساليب الإحصائية :

لقد تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية للوصول الى أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي قمنا بجمعها وهي التكرارات النسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة وتحديد استجابات الأفراد إزاء محاور الدراسة من خلال برنامج التحليل ال إحصائي .spas

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية الميدانية، من خلال تبيان مجالات الدراسة (المجال الجغرافي والبشري والزمني) وكذلك تقديم المؤسسة محل الدراسة، وكذا اختيار منهج الدراسة وادوات جمع البيانات، اذ بفضل هذه الادوات يتم الحصول على نتائج دقيقة كما تم اختيار عينة الدراسة مع توضيح اساليب التحليل الكمي والكيفي

الفصل الخامس :

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

تمهيد

1- الثبات وصدق أداة الدراسة

أولاً/ ثبات وصدق الاستبيان الإدارة الإلكترونية

ثانياً/ ثبات وصدق استبيان تحسين الخدمة العمومية

2- عرض وتفسير ومناقشة النتائج

عرض وتفسير ومناقشة الفرضية العامة

عرض وتفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى

عرض وتفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية

تمهيد:

بعد عملية تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة اللازمة تأتي مرحلة عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج، حيث تم التطرق فيها إلى عرض البيانات في الجداول الإحصائية موضحة تكرارات الإجابات والنسب المئوية وهذا في إطار محاولة الإجابة عن تساؤلات الدراسة وصولاً في ذلك إلى مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والنظريات واستخلاص النتائج العامة.

الثبات وصدق أداة الدراسة**أولاً/ ثبات وصدق الاستبيان الإدارة الإلكترونية:**

تم التحقق الأولي من نتائج الثبات والصدق بالنسبة لهذا الاستبيان والذي أفرز النتائج التالية:

أ/ الثبات:

1- التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس

تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها ككل كما هو موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم (01) يوضح ثبات الاستبيان عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	
10	0.957	المحور الأول
6	0.967	المحور الثاني
16	0.989	الاستبيان ككل

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة معامل ألفا كرونباخ والذي قدر بالنسبة للمحور الأول بـ

(0.95)، وبالنسبة للمحور الثاني (0.96)، في حين قدر للاستبيان ككل (0.98)، يمكن القول بأنها قيم

تدل على أن هذا الاستبيان يتمتع بالثبات مقبول، حيث نلاحظ أن القيم جاءت موجبة وأن هناك انسجام وترابط بين عبارات هذا الاستبيان يتعدى (0.50).

ب/ الصدق:

1- الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا الاستبيان عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ثم بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان ككل، كما يلي:

1. صدق الاتساق الداخلي: الارتباط بين الدرجات الكلية للأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان ككل:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور الأول (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.89)، وبالنسبة لارتباط المحور الثاني (الخدمة العمومية) بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.95)، وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور الاستبيان مع درجته الكلية

الدرجة الكلية للاستبيان	المحور	الدرجة الكلية للاستبيان	المحور
0.952**	المحور الثاني (الخدمة العمومية)	0.897**	المحور الأول (الإدارة الالكترونية)
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)			

ثانيا/ ثبات وصدق استبيان تحسين الخدمة العمومية:

تم التحقق الأولي من نتائج الثبات والصدق بالنسبة لهذا الاستبيان والذي أفرز النتائج التالية:

أ/ الثبات:

2- التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس

تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها ككل كما هو موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم (03) يوضح ثبات الاستبيان عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	
12	0.808	الاستبيان ككل

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة معامل ألفا كرونباخ والذي قدر بالنسبة للاستبيان ككل

(0.80)، يمكن القول بأنها قيم تدل على أن هذا الاستبيان يتمتع بالثبات مقبول، حيث نلاحظ أن القيم

جاءت موجبة وأن هناك انسجام وترابط بين عبارات هذا الاستبيان يتعدى (0.50).

ب/ الصدق:

2- الاتساق الداخلي:

2. صدق الاتساق الداخلي: الارتباط بين الدرجات الكلية للأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان ككل:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان بمعامل الارتباط بيرسون

حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور الأول (الإدارة

الإلكترونية) والدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.77)، وبالنسبة لارتباط المحور الثاني (الخدمة العمومية)

بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.82)، وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق، كما هو موضح

في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور الاستبيان مع درجته الكلية			
الدرجة الكلية للاستبيان	المحور	الدرجة الكلية للاستبيان	المحور
0.826**	المحور الثاني (الخدمة العمومية)	0.773**	المحور الأول (الادارة الالكترونية)
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)			

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

أولاً/ التحقق فرضيات الدراسة:

عرض وتفسير ومناقشة الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة لهذه الدراسة على: " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة "، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم اللجوء إلى استخدام معامل سبيرمان وذلك بعد التحقق من خطية العلاقة أنظر إلى الملحق رقم (02)، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية :

الجدول رقم (05) يوضح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية

القرار	تحسين الخدمة العمومية	Rho de Spearman	
		معامل الارتباط	الإدارة الإلكترونية
الارتباط دال عند ($\alpha=0,01$)	0.559**	معامل الارتباط	الإدارة الإلكترونية
	0000.	مستوى الدلالة	
	60	حجم العينة	

من خلال الجدول رقم (05) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط سبيرمان بين درجات أفراد عينة الدراسة في استبيان (الإدارة الإلكترونية) ودرجاتهم في (تحسين الخدمة العمومية) بلغ (0.55) وهي قيمة قوية، ويعني هذا أنه يوجد ارتباط طردي بين درجات (الإدارة الإلكترونية) ودرجات (تحسين الخدمة العمومية) لدى أفراد عينة الدراسة أي أنه كلما زادت درجات (الإدارة الإلكترونية) لدى عينة الدراسة زادت درجاتهم في (تحسين الخدمة العمومية) ، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,05$)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي فإن هذه النتيجة أتت مؤيدة لفرضية البحث العامة القائلة بـ وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

وهذا ما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية في بلدية المسيلة. يُظهر التحليل الإحصائي أن كلما زادت جودة الإدارة الإلكترونية، زاد تحسين الخدمة العمومية. هذا يدعم فرضية الدراسة ويفتح الباب لاتخاذ إجراءات لتعزيز الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتحسين الخدمات العمومية في المجتمع.

عرض وتفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى لهذه الدراسة على: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحكم في التكنولوجيا و تحسين أداء الموظفين ببلدية المسيلة "، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم اللجوء إلى استخدام معامل سبيرمان وذلك بعد التحقق من خطية العلاقة أنظر إلى الملحق رقم (03)، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية :

الجدول رقم (06) يوضح العلاقة بين التحكم في التكنولوجيا وتحسين أداء الموظفين			
القرار	تحسين أداء الموظفين	Rho de Spearman	
** الارتباط دال عند $(\alpha=0,01)$.	0.527**	معامل الارتباط	التحكم في التكنولوجيا
	0000.	مستوى الدلالة	
	60	حجم العينة	

من خلال الجدول رقم (06) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط سبيرمان بين درجات أفراد عينة الدراسة في محور (التحكم في التكنولوجيا) ودرجاتهم في (أداء الموظفين) بلغ (0.52) وهي قيمة قوية، ويعني هذا أنه يوجد ارتباط طردي بين درجات (التحكم في التكنولوجيا) ودرجات (تحسين أداء الموظفين) لدى أفراد عينة الدراسة أي أنه كلما زادت درجات (التحكم في التكنولوجيا) لدى عينة الدراسة زادت درجاتهم في (تحسين أداء الموظفين) ، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا $(\alpha=0,01)$ ، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي فإن هذه النتيجة أتت مؤيدة لفرضية البحث لأولى القائلة بـ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحكم

في التكنولوجيا وتحسين أداء الموظفين ببلدية المسيلة ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

يظهر المعامل الارتباطي سبيرمان قيمة قوية تشير إلى وجود علاقة طردية بين التحكم في التكنولوجيا وتحسين أداء الموظفين. يُظهر ذلك أن زيادة التحكم في التكنولوجيا ترتبط بتحسين أداء الموظفين. تُعتبر النتائج دالة إحصائياً، وتؤيد الفرضية الأولى للدراسة بنسبة تأكيد تصل إلى 99% مع احتمال الخطأ بنسبة 1%.

عرض وتفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية الثانية لهذه الدراسة على: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الفنية و سرعة إنجاز المعاملات ببلدية المسيلة "، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم اللجوء إلى استخدام معامل سبيرمان وذلك بعد التحقق من خطية العلاقة أنظر إلى الملحق رقم (04)، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية :

الجدول رقم (07) يوضح العلاقة بين المهارات الفنية وسرعة إنجاز المعاملات			
القرار	سرعة إنجاز المعاملات	Rho de Spearman	
** الارتباط دال عند $(\alpha=0,01)$.	531**0.	معامل الارتباط	المهارات الفنية
	0000.	مستوى الدلالة	
	60	حجم العينة	

من خلال الجدول رقم (07) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط سبيرمان بين درجات أفراد عينة الدراسة في محور (المهارات الفنية) ودرجاتهم في (سرعة إنجاز المعاملات) بلغ (0.53) وهي قيمة قوية، ويعني هذا أنه يوجد ارتباط طردي بين درجات (المهارات الفنية) ودرجات (سرعة إنجاز المعاملات) لدى أفراد عينة الدراسة أي أنه كلما زادت درجات (المهارات الفنية) لدى عينة الدراسة زادت درجاتهم في (سرعة إنجاز

المعاملات) ، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي فإن هذه النتيجة أتت مؤيدة لفرضية البحث لأولى القائلة بـ **توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الفنية وسرعة إنجاز المعاملات ببلدية المسيلة** ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

تحليل العلاقة الاجتماعية مع النسبة في هذه الدراسة يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المهارات الفنية للأفراد في بلدية المسيلة وسرعة إنجاز المعاملات. وتبين الدراسة أن كلما زادت المهارات الفنية للأفراد، زادت سرعة إنجاز المعاملات. هذا الارتباط الإيجابي دال إحصائياً بشكل قوي، مما يعزز فرضية البحث التي تقول بوجود علاقة إحصائية بين المهارات الفنية وسرعة إنجاز المعاملات.

الخطبة

الخاتمة:

لقد تمحورت دراستنا الراهنة حول موضوع الإدارة الالكترونية نظرا لأهمية الموضوع حيث الإدارة الالكترونية حققت نجاحا نسبيا على مستوى المرافق العمومية المحلية وساهمت في تحسين العديد من خدماتها لأن تطبيقها لا يزال في البداية مقارنة بالدول المتطورة حكم عرفات خدمات المراكز في العمومية المحلية عند التطورات مقارنة بالسنوات السابقة رغم العوائق التي تعرقل تجسيد الإدارة الالكترونية تفسير كامل وهذا من المنطق وما لحظنا في إطار الدراسة الميدانية وجمله النتائج المتوسط إليها عبر أداء الاستمارة والمقابلة فقد كشفت لنا الدراسة بعد العوائق تقف في وجهها النجاح فيتامين أسلوب العمل الإداري الالكترونية لتقديم الخدمات الالكترونية دون عناء اختصار للجهد والوقت في ذلك السريعة لحاجات ورغبات المواطنين تحتاج لي مزيد من الموارد المدخلات التي تسمح لها ببلوغ مستوى المطلوب لتحقيق وتقديم أحسن خدمه مركبه متوسطة إليه الدول المتقدمة بالإضافة إلى ضرورة تأهيل الموارد البشرية وتدريبها بما يتوقف مع المناطق التي تمنح لهم امتلاكهم مهارات أكثر فاعليه لتحقيق هذا التقدم في طبيعة الخدمات المقدمة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

أولا - الكتب:

1. إبراهيم تهامي وآخرون. "قضايا سوسيو تنظيمية".
2. الحفزي، هاني بن محمد. "المنهج الوصفي التحليلي".
3. بشير بودية، طارق قنودار. "أصول ومضامين تسويق الخدمات".
4. بلقاسم سلاطينة، حسان الجيلالي. "منهجية العلوم الاجتماعية".
5. ثابت عبد الرحمن إدريس. "المدخل الحديث في الإدارة العامة".
6. جمال معتوق. "منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي".
7. حسين محمد الحسن. "الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)".
8. خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمودة. "نظرية المنظمة".
9. راكز الزعاير، غسان الطالب. "الإدارة الإلكترونية لمنظمات الأعمال".
10. صلاح عبد القادر النعيمي. "الإدارة".
11. عبد الرحمن توفيق. "الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل".
12. عبد الناصر حندبلي. "تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية".
13. عادل حرحوش وآخرون. "الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات أساسية عملية".
14. عامر طارق عبد الرؤوف. "الإدارة الإلكترونية".
15. عز الدين سليمان وآخرون. "المتغيرات التنظيمية دراسات علم الاجتماع التنظيم".
16. علي السلمي. "الإدارة الجديدة في ضوء المتغيرات البيئية والتكنولوجية".
17. سعد غالب ياسين. "الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية".
18. عصام عبد الفتاح مطر. "الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق".
19. علاء عبد الرزاق، محمد الحسن السالمي. "الإدارة الإلكترونية".

20. محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف. "تسويق الخدمات".
21. محمد سمير أحمد. "الإدارة الإلكترونية".
22. موسى خليل. "الإدارة المعاصرة: المبادئ، الوظائف، الممارسة".
23. ميثاق المجاني، أسامة عبد المنعم. "التجارة الإلكترونية".
24. نجم عبود نجم. "الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية، الوظائف، المجالات".

ثانيا - الأطروحات والرسائل والمذكرات:

1- الأطروحات:

1. سهام راجي. "تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية".
2. عبان عبد القادر. "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس".

2- الرسائل:

1. بدرية فهد سبيل. "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية".
2. المسعودي، سميرة مطر. "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية".

3- المذكرات:

1. بوشفيرات رضوان. "مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص إدارة الجماعات المحلية".
2. جولاح خولة، سهيلية ابتسام. "مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال".

4- المجلات:

1. أحمد باي، رانية هدار. "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر". مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، العدد الحادي عشر، جوان 2017.

- 1- Kotler. Marketing Management. 13th Edition. Pearson Education, Paris.
- 2- Transactional Analysis. [Disorders.org](http://disorders.org/find-therapists-counselors-and-treatment-centres). Archived from the original on 2019.
- 3- Robert J. Mockler (1970). Readings in Management Control. New York: Appleton-Century-Crofts. ISBN:978-0-390-64439-8. OCLC:115076.
- 4- Richard Arvid Johnson (1976). Management, systems, and society : an introduction. Pacific Palisades, Calif.: Goodyear Pub. ISBN:978-0-87620-540-2. OCLC:2299496.

الملاحق

1-الاستمارة:

في إطار إنجاز دراسة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع فرع التنظيم والعمل بقسم علم الاجتماع كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية- جامعة المسيلة، تحت عنوان الادارة الالكترونية و علاقتها في تحسين الخدمة العمومية بلدية المسيلة ولاية المسيلة " يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجية من سيادتكم الإجابة على الأسئلة الموجودة فيها، وإعطاء وجهات نظرکم بكل دقة وموضوعية قصد مساعدتي في إنجاز هذه الدراسة من أجل إثراء البحث العلمي والمكتبة الجامعية.
شاکرة مسبقا تعاونکم معي.

إعداد الطالبة:

- قریشي شيماء

تحت إشراف الدكتور:

- بن طاهر حمزة

ملاحظة:

توضع علامة (x) أمام الإجابة الصحيحة

السنة الجامعية: 2024/2023

البيانات الشخصية:

السن: من 20 إلى 29 سنة من 30 إلى 39 سنة من 40 إلى 49 سنة من 50 سنة فأكثرالمستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 9 سنوات من 10 إلى 14 سنة من 15 سنة فأكثر
- المسمى الوظيفي: إطار تحكم تنفيذ آخر أذكره

المحور الأول: الإدارة الالكترونية:

أولا/ التحكم في التكنولوجي

الرقم	العبرة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
01	سرعة وصول المعلومات والتوجيهات من الرؤساء للموظفين			
02	ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تقليل استخدام الاوراق في الاعمال الادارية			
03	توفر البلدية اجهزة الحاسب بمواصفات مناسبة تمكن			
04	استخدام النظم الالكترونية لإدارة المعاملات و الخدمات يسهل و يسرع عمليات التصاريح و الموافقات			
05	يمكن للمواطنين تقديم طلباتهم عبر الانترنت لتوفير الوقت و الجهد لتسهيل العمليات			
06	يمكن للمواطنين توقيع المستندات الرقمية بواسطة التوقيع الالكتروني لتسهيل العمليات			
07	تحرص البلدية على استخدام البيانات بصفة رقمية			

			يمكن للمواطنين تعبئة استمارات الطلب عبر النظام الإلكتروني لتقليل الاوراق و الوقت المستغرق في المعاملات الادارية	08
			يمكن للجهات البلدية استخدام النظم الالكترونية لمعالجة و الموافقة على الطلبات لتسهيل عملية التواصل مع المواطنين	09
			تستجيب البلدية بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل	10

ثانيا/ المهارات الفنية

الرقم	العبارة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
11	الموظفين الذين يمتلكون مهارات فنية تكون رواتبهم اعلى			
12	للبلدية طرق محددة في توظيف الافراد ذوي المهارات			
13	تشجع البلدية على تطبيق المعارف الجديدة و الخبرات و الاستفادة منها في تحسين اجراءات العمل			
14	تساهم وسائل و تقنيات الاتصال الالكترونية في تنمية المهارات و تقديم افضل للخدمات			
15	ترى بأن الادارة تهتم بتدريب الموظفين لتحسين مهاراتهم للتحكم في استخدام جهاز الكمبيوتر و برامج التشغيل			
16	المهارات الفنية تمنح حدوث المشكلات التقنية و تزيد من رضا العملاء و تقلل بشكل كبير من المشكلات التقنية قبل ظهورها			

المحور الثالث/ تحسين الخدمة العمومية:

أولا/ أداء الموظفين:

الرقم	العبارة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
17	تعتقد أنك تلقيت تدريباً كافياً لحل مشكلات العملاء			
18	يساعد التنظيم الإلكتروني على تحسين الخدمة العمومية			
19	تساهم الرقابة الإلكترونية الصارمة بانضباط الموظفين			
20	ترى بأن فشل نمط الإدارة التقليدية في المصلحة هو سبب التحول نحو الإدارة الإلكترونية			
21	تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية في تدريب الموظفين على مهام جديدة .			
22	تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.			
23	تعمل البلدية على منح مكافآت بهدف تحسين الأداء			

ثانيا/ سرعة إنجاز المعاملات

24	تساهم خدمة الاتصال العالي السرعة في سرعة إنجاز المعاملات و المرونة			
25	الوسائل المعتمدة في تقديم الخدمات للمواطنين في البلدية الإلكترونية			
26	توفر البلدية شبكات اتصال سريعة و آمنة			
27	تعتقد ان استخدام الاجهزة و البرمجيات يؤدي الى سرعة و تحسين الخدمة العمومية			

			بذل جهد كبير في استخراج الوثائق من البلدية	28
--	--	--	--	----

ثانيا/ ثبات وصدق الاستبيان الإدارة الإلكترونية

أ- الثبات:

Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.957	10
0.967	8
0.989	6

ب- الصدق:

Corrélations

Corrélations					
الكلي			الكلي		
دك 1	Corrélacion de Pearson	0,897**	دك 2	Corrélacion de Pearson	0,952**
	Sig. (bilatérale)	0,000		Sig. (bilatérale)	0,000
	N	20		N	20
			** La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		

ثالثا/ ثبات وصدق الاستبيان (تحسين الخدمة العمومية

أ- الثبات:

Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.808	12

ب- الصدق:

Corrélations

Corrélations					
الكلي			الكلي		
دك 1	Corrélacion de Pearson	0,773**	دك 2	Corrélacion de Pearson	0,826**
	Sig. (bilatérale)	0,000		Sig. (bilatérale)	0,000
	N	20		N	20
			** La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		

Frequencies

Frequency Table

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 29-20 سنة	19	31.7	31.7	31.7
من 39-30 سنة	28	46.7	46.7	78.3
Valid من 49-40 سنة	11	18.3	18.3	96.7
سنة فأكثر 50	2	3.3	3.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

الجدول يوضح توزيع العمر للعينة المدروسة. يظهر أن النسبة الأكبر من العينة تقع في فئة العمر من 30 إلى 39 سنة، بينما تمثل الفئات الأخرى نسب أقل.

المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	3	5.0	5.0	5.0
Valid ثانوي	15	25.0	25.0	30.0
جامعي	42	70.0	70.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

الجدول يوضح توزيع التركيز الدراسي للمشاركين، حيث أن 70% منهم لديهم شهادة جامعية، مقارنة بنسبة 25% لشهادة ثانوية، و 5% لمتوسطة.

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	8	13.3	13.3	13.3
من 9-5 سنوات	28	46.7	46.7	60.0
Valid من 14-10 سنة	17	28.3	28.3	88.3
سنة فأكثر 15	7	11.7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

الجدول يوضح توزيع الخبرة للعينة المدروسة. يظهر أن 46.7% من العينة لديهم خبرة بين 5 إلى 9 سنوات، بينما 28.3% لديهم خبرة بين 10 إلى 14 سنة.

الوظيفة				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
إطار	15	25.0	25.0	25.0
تحكم	3	5.0	5.0	30.0
Valid تنفيذ	8	13.3	13.3	43.3
آخر اذكره	34	56.7	56.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

يبدو أن الجدول يعرض توزيع النسب المئوية للمصطلحات المختلفة في إطار معين. يمكن ملاحظة أن مصطلح "آخر اذكره" يشكل نسبة عالية من البيانات المدرجة.

Correlations			
		دك1	دك2
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.559**
	دك1 Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	60	60
	Correlation Coefficient	.559**	1.000
	دك2 Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations			
		د1	م1
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.527**
	د1 Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	60	60
	Correlation Coefficient	.527**	1.000
	م1 Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	60	60

	N	60	60
--	---	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations			2 _د	2 _ر
Spearman's rho		Correlation Coefficient	1.000	.531**
	2 _د	Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	60	60
		Correlation Coefficient	.531**	1.000
	2 _ر	Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2024/

كلية
الدراسات
والمسائل
مرتبطة
بالطلبة
Student Issues
of the College for Studies and

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): قر. بللي. شيماءالصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): ماليةالحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 11 08 10995021 680000الصادرة بتاريخ: 25/02/2019 عن دائرة: المسيلةالمسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماعتخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل: 191935070197

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج ليسانس، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه)

عنوانها: الادارة الالكترونية وعلاقتها بتكسيك القصةالموسيقى (مذكرة ماستر)اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في
انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني (ة):



المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences

Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع:

الأثر لآراء الألكترونية وعلاقتها بتجربة الخدمة

الأمورية

إعداد الطلبة:

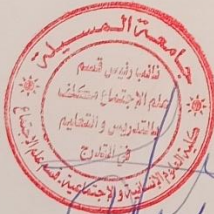
1- خريتي شيماء رقم التسجيل: 19-1935070194

2- رقم التسجيل: /

القسم: علم اجتماع الشعبة: التخصيص علم اجتماع تنظيم وعمل
إشراف: بنت الصالح الرتبة: استاذ مساعد (ب)

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2023-2024 وأسمح
بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

موافقة وإمضاء الاستاذة (المشرف(ة): رئيس فريق الاختصاص ع / رئيس القسم



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Web site:
Face book:
Tél / Fax :

http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/
https://www.facebook.com/FshsUnivMsila/
+213 35 35 3044

الموقع الإلكتروني:
الفايسبوك:
هاتف/ فاكس:



Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Sociology

المسيلة في: 2024 / 04 / 23

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University: Mohame Boudiaf of M'sila

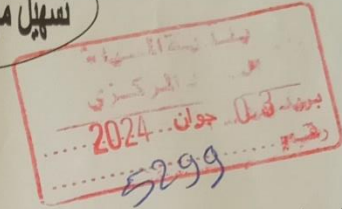


جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

الرقم: 09 / ق.ع.إ.ك.ع.إ.ج. / 2024

تسهيل مهمة إجراء الدراسة الميدانية

إلى السيد: رئيس بالمجلس الشعبي البلدي
ببلدية المسيلة



تحية عطرة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع نظام ل.م.د LMD بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، يشرفنا أن نلتبس من سيادتكم بتقديم يد المساعدة في حدود أغراض البحث العلمي للطالب(ة) المذكور(ة) أسمه (ها) أدناه. وذلك لتمكينه (ها) من جمع المعطيات والمعلومات على مستوى مصالحكم والاطلاع على المراجع والوثائق التي تخدم موضوع البحث.

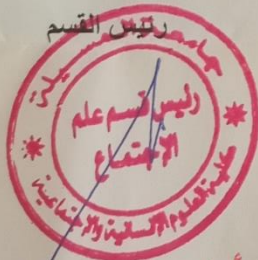
الرقم	الاسم والمقب	تاريخ ومكان الازدياد	التخصص
01	قريشي شيماء	2001 / 06 / 12 ب: المسيلة	السنة الثانية ماستر علم الاجتماع التنظيم والعمل

عنوان البحث: الإدارة الالكترونية وعلاقتها في تحسين الخدمة العمومية.
دراسة ميدانية بالمجلس الشعبي البلدي ببلدية المسيلة.

الأستاذ المشرف: أ.د / بن الطاهر حمزة.

وفي انتظار ردكم بالقبول، تقبلوا منا، سيدي، فائق الاحترام والتقدير.

الهيئة المستقبلة:



أ.د. بن الطاهر حمزة

University Mohame Boudiaf of M'sila
humaine and Socials Sciences Faculty
B.P : 166 Echbilia M'sila 28003 Fax 213.35.59.96.30

جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
166 اشبيليا المسيلة 28003 - الجزائر. فاكس:

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين الادارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية في بلدية مدينة المسيلة، وذلك من خلال الاجابة على تساؤلات الدراسة وهي:

التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة بين استخدام الادارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية لدى العاملين في مؤسسات بلدية المسيلة؟

التساؤلات الفرعية:

1- هل توجد علاقة بين التحكم في التكنولوجيا و اداء الموظفين لدى العاملين في مؤسسات بلدية المسيلة؟

2- هل توجد علاقة بين صقل المهارات الفنية و السرعة في انجاز المعاملات لدى العاملين في مؤسسات بلدية المسيلة؟

ولتحقيق هذا المسمى تم وضع إطار نظري وإطار ميداني، تم من خلاله استخدام استمارة استبيان وتوزيعها على عينة البحث في بلدية مدينة المسيلة، والبالغ عددهم 60 فردا، وتم الاعتماد على التحليل الكمي والكيفي للقيام بالتحليل الاحصائي لهذا البحث، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والعينة العشوائية البسيطة بالإضافة الى استخدام ادوات جمع البيانات لإثراء الجانب النظري كالكتب والمجلات ورسائل الدكتوراه والماجستير والمحاضرات وشبكة الانترنت وظهرت الدراسة النتائج التالية:

- توجد علاقة بين التحكم في التكنولوجيا و أداء الموظفين.
- توجد علاقة بين صقل المهارات الفنية و السرعة في إنجاز المعاملات .

Study Summary:

This study aimed to uncover the relationship between electronic administration and the improvement of public service in the municipality of Mesial city. It sought to answer the study's main questions:

Main question: Is there a relationship between the use of electronic administration and the improvement of public service among employees in the institutions of the Mesial municipality?

Sub-questions:

Is there a relationship between technological proficiency and employee performance among employees in the institutions of the Mesial municipality?

Is there a relationship between the enhancement of technical skills and the speed of transaction completion among employees in the institutions of the Mesial municipality?

To achieve this aim, a theoretical and field framework was established, involving the use of a questionnaire distributed to a sample of 60 individuals from the Mesial municipality. Quantitative and qualitative analyses were employed for the statistical analysis of this research. Additionally, the descriptive-analytical method and to enrich the theoretical side, such as books, journals, doctoral and master's theses, lectures, and the internet. The study reveals the following results:

There is a relationship between technological proficiency and employee performance.

There is a relationship between the enhancement of technical skills and the speed of transaction completion.