



جامعة مستغانم

كلية الحقوق والعلوم السياسية

أطروحة

للحصول على شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية

تخصص حكومات مقارنة

تطبيقات الإدارة الالكترونية وانعكاساتها
على جودة الخدمة العمومية في الجزائر

إشراف الأستاذ:

د. بوغازي عبد القادر

إعداد الطالبة:

ندار فاطمة

لجنة المناقشة

أ.د. بلغيث عبد الله.....أستاذ التعليم العالي.....جامعة مستغانم، رئيسا

د. بوغازي عبد القادر.....أستاذ محاضراًجامعة مستغانم، مشرفاً ومقرراً

د. بوعلام حمو.....أستاذ محاضراًجامعة مستغانم، مناقشا

د. إنزارن عادل.....أستاذ محاضراًجامعة مستغانم، مناقشا

د. بكار فتحي.....أستاذ محاضراًجامعة غليزان، مناقشا

د. ضيع عامر.....أستاذ محاضراًجامعة سيدي بلعباس، مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أَوْثُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

(سورة المجادلة الآية: 11)

يقول العالمة الدكتورة عبدالمملك مرتاض المقولة المشهورة، التي تُعزى خطأً إلى عماد الدين الأصفهاني وهي: "إنني رأيت أنه لا يكتب إنسان كتاباً في يومه، إلا قال في غده لو غُيِّر هذا لكان أحسن، ولو زيد كذا لكان يستحسن، ولو قدّم هذا لكان أفضل، ولو تُرك هذا لكان أجمل"، وهذا من أعظم العبر، وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر..

إلى

إلى قطعة من قلبي وروحي إلى والديّا الكريمين أطال الله في عمرهما واجبا
إلى كل أفراد عائلتي إلى زوجي و فلذة كبدي أولادي حفظهم الله ورعاهم حبا
إلى صديقتي في العمل اللواتي لم يبخن عليا بتقديم يد المساعدة
إلى زملائي على تفهمهم طيلة مدة التكوين
إلى أستاذي المشرف الذي لم يبخل عليا بالعطاء العلمي فضلا

إلى كل طالب علم

أهدي عملي المتواضع الذي أحسبه عند الله عز وجل

نذار فاطمة

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف خلق الله محمد صلى الله عليه وسلم.

انطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله". فالشكر والحمد والثناء لله العلي العظيم الذي بنعمته تتم الصالحات وهو أولى بهما. اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا. أتفضل بالشكر إلى كل من مدّ لي يد العون والمساعدة لإتمام هذا العمل سواء من قريب أو بعيد ولو برأي أو توجيه أو نصيحة أو دعوة عسّأها مستجابة عند الله أشكر الأستاذ الفاضل الدكتور بوغازي عبد القادر جزيل الشكر الذي شجعني كثيراً طيلة مدة التكوين ولم يبخل علياً بأي معلومة أو توجيه أو نصح، ومنحني من وقته ما يكفي لإتمام عملي.

ولله الفضل والمنة لإتمام عملي المتواضع

نذار فاطمة

المقدمة

لقد أفرز التقدم العلمي التكنولوجي ثورة علمية، وعملية في ميادين عدة شملت مختلف المجالات، فأثرت بشكل أو بآخر على نمط الحياة المعتاد، حيث أصبح استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتزايد يوما بعد يوم، سواء من طرف المؤسسات أو الأفراد. أما الدولة كفاعل رسمي في الحياة اليومية للمواطنين وسعيها منها لتقديم أفضل وأنجع سبل الخدمات، فقد استعملت تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات في معاملاتها من خلال ما يعرف بالإدارة الالكترونية التي أصبحت تعبير عن ما مدى تطور الدولة من عدمه مواكبة بذلك المستجدات الحاصلة في العالم ككل.

والجزائر كغيرها من بلدان العالم، سعت جاهدة لتطبيق مشروع الجزائر الالكترونية (2008/2013) كإستراتيجية أولية للتحويل الالكتروني الذي يتطلب تغييرا تدريجيا، متجاوزة بذلك كل العقبات الروتينية في التعامل الإداري، قناعة منها بحتمية التوجه نحو الإدارة الالكترونية، مما يضمن أجود الخدمات، وأفضلها مختزلة بذلك الجهد، المال، والوقت الأمر الذي يستدعي تكاثف العديد من الجهود سواء من قبل مؤسسات الدولة، أو الأفراد، أو الموظفين على حد السواء، ذلك كوّن الإدارة الالكترونية في حد ذاتها حتمية حضارية فرضتها علينا التكنولوجيا الحديثة.

كل هذا سيقود لا محالة نحو مكاسب جديدة، وسريعة للإدارة الالكترونية من خلال الخوض في حركية ديناميكية وتفاعلية جديدة تقود عجلة الإدارة العمومية أفضل، وأجود الخدمات المقدمة، وهنا يظهر دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المؤسسة العمومية من خلال الخدمات المقدمة فهي ركيزة، ومطلب أساسي لترشيد الخدمة العمومية ككل طبعا وفق مراحل مدروسة ومحكمة مسبقا.

ومن بين أهم القطاعات المعول عليها في الجزائر، التي تقوم بتقديم خدمات يومية، للمواطنين هو قطاع وزارة الداخلية، والجماعات المحلية، والتهيئة العمرانية الذي جعل الدولة الجزائرية تعمل وتسعى جاهدة لتتجاوز الخدمات الإدارية التقليدية بما فيها البيروقراطية بمعناها السلبي، والتي تحول دون تقديم أفضل وأنجع الخدمات واضحة نصب عينها عصرنة القطاع الخدماتي وتحويله من نمطه التقليدي إلى نمطه

الالكتروني الحديث للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة من جهة، ومن جهة أخرى الوقوف في مصف الدول المتطورة التي تفرض هكذا تعاملات.

في هذا الصدد نجد أن الجزائر انتهجت العديد من السياسات لتطبيق مشروع الجزائر الالكترونية من خلال سياسة تقريب الإدارة من المواطن كخطوة أولية لغرض تلبية حاجاته دون اعتبارات زمانية، أو مكانية متجاوزة بذلك الدوام الوظيفي حيث أصبح بالإمكان الاطلاع على الوثائق من أي مكان وفي أي وقت، هنا يظهر دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا، والقبول لدى المواطن وكذا الرفع والارتقاء بمستوى الأداء، والكفاءة المهنية، إلى جانب إرساء الثقة بين الإدارة والمواطن.

أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع وفق اعتبارات موضوعية، وأخرى ذاتية يمكن ذكرها فيما يلي:

1/ الأسباب الموضوعية:

من الأسباب الموضوعية التي كانت وراء اختيار هذا الموضوع الرغبة في فخص القيمة العلمية للموضوع، وذلك بمحاولة إثرائه في جوانبه النظرية والتطبيقية، خاصة التطبيقية منها لعل مخرجات هذه الدراسة تأتي بنتيجة أو خطة عمل تساعد من جهة القائمين على العمل الإداري من صناع القرار، إدارات وموظفين على تقديم الأفضل، وتحسين مردودية العمل بأقل تكلفة وبأبسط جهد وفي وقت قياسي مما يضمن ترشيد الخدمة العامة، ومن جهة أخرى المواطنين لغرض تلبية خدماتهم.

2/ الأسباب الذاتية:

هاته الأسباب تنطلق من الاهتمام الشخصي بالموضوع ، وكذا ميولي للإدارة والعمل الإداري منذ الصغر، كما أن حبي لها من بين طموحاتي المهنية كوني أيضا أمارس المهام الإدارية، وأرى عن كثب المشاكل التي يتعرض لها الموظف والمواطن على حد سواء. أيضا محاولة مني إبراز دور الإدارة الالكترونية في النقلة النوعية للإدارة من نمطها التقليدي إلى نمطها الحديث من خلال الاعتماد على الكفاءة، والفاعلية في تقديم أفضل الخدمات. أيضا ارتأينا من خلال الدراسة تبسيط المفاهيم، والأمور التي يمكن

للموظف الإداري الاعتماد عليها من أجل الارتقاء بالإدارة الجزائرية التي تعول عليها الحكومة، وتعلق عليها آمالا كبرى أنيا ومستقبلا.

الإشكالية:

بعد التطرق إلى أهمية الموضوع وأسباب اختياره، يتم محورة الإشكالية حول التالي إلى أي مدى يمكن القول أن التوجه نحو التطبيق الجيد للإدارة الالكترونية يعتبر آلية فعالة لتجويد الخدمة العمومية في الجزائر؟

تتفرع عن الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي الإدارة الالكترونية وما العلاقة التي تربطها بالخدمة العمومية؟
- ما هو واقع الجاهزية الالكترونية في الجزائر؟
- ما هي متطلبات ودوافع الإدارة الالكترونية وما هي التحديات التي واجهتها الحكومة الجزائرية لتجسيد مشروع الإدارة الالكترونية على أرض الواقع؟

حدود الدراسة:

- المجال الزمني: تمتد الدراسة في حدودها الزمنية من أول مشروع لإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية سنة 2003 إلى غاية الانتهاء من هذا العمل في حدود نهاية سنة 2022.
- المجال المكاني: كما هو واضح من خلال العنوان فإن الدراسة ستتم في الحدود المكانية بخصوص التجربة الجزائرية في مجال الإدارة الالكترونية وبالضبط دراسة مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان.

الفرضيات العلمية:

بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة المتفرعة عنها، تم الاستناد على الفرضيات العلمية التالية:

- 1- الإدارة الإلكترونية أداة فعالة وضرورة حتمية لعصرنة الإدارة العمومية.
- 2- هنالك علاقة إيجابية بين الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمة العمومية.
- 3- تسعى الجزائر لتطوير مرافقها العامة من خلال الاعتماد على الإدارة الالكترونية.
- 4- تجويد الخدمة العمومية مرهون بالتطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية في الجزائر

5-تعثر الجزائر في تطبيقاتها للإدارة الالكترونية مرهون بضعف البنية التحتية .

الأهداف العلمية والعملية للدراسة:

تهدف الدراسة عموما إلى إظهار الجانب النظري والتطبيقي للإدارة الالكترونية في الجزائر، وذلك من خلال الإحاطة بجملة من المفاهيم التي تخص موضوع الدراسة، وإسقاطها ميدانيا على الإدارة الجزائرية مما يسمح بالاستفادة منه أكاديميا في الجامعات، وعمليا في الإدارات العامة الجزائرية.

من الأهداف العلمية يمكن ذكر على سبيل المثال لا الحصر

تكمن الأهداف العلمية في إثراء الجامعة بأفضل وأحسن الدراسات الأكاديمية التي تفيد الباحث، الطالب وموظفي الإدارات العمومية كل حسب مجال اختصاصه لغرض الاستفادة من مخرجات هذه الدراسة، وكذا الاعتماد على النتائج المتوصل إليها. كما قد تفيد هذه الدراسات الحكومة من معرفة مواطن الضعف في تطبيق الإدارة الالكترونية، وتداركها والاستفادة منها.

أما الأهداف العملية فتتمثل في أن موضوع الإدارة الالكترونية ،من بين أهم المواضيع التي أصبحت توليها الدراسات الأكاديمية أهمية بالغة ،حيث أصبحت تسعى جاهدة لعصرنة قطاع الإدارة العمومية، ومنه تجويد الخدمة العمومية، إلى جانب ارتباطه الوثيق بإدخال الوسائل العلمية، والتكنولوجية في الميدان الإداري من خلال وسائل الإعلام والاتصال الحديثة والمتطورة. إضافة إلى كونه موضوع حديث معاصر يحتوي على حركية وديناميكية، فهو موضوع يتغير باستمرار يستمد قوته من التطور التكنولوجي، والعلمي الذي يعرفه العالم، إذ يمثل استجابة فعالة وقوية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الالكترونية، وهذا إن دل فهو دليل على الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع في أدبيات الإدارة العامة.

من بين هذه الدراسات نجد:

كتاب سعد غالب ياسين بعنوان بـ: "الإدارة الالكترونية" أراد من خلاله الكاتب تناول الجانب النظري والتطبيقي للدراسة حيث تناول أساسيات الإدارة الالكترونية، تحدياتها ومتطلباتها، فتوصل لجملة من النتائج أهمها:

تستطيع الإدارة الالكترونية أن تحقق تكاملاً شبكياً، من خلال توفير الخدمة الممتازة بصورة فورية وفي الوقت الضروري للمستفيدين والفئات الأخرى. تساهم الحكومة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات. إضافة إلى كتاب: رأفت رضوان تحت عنوان: "الإدارة إلكترونية" حيث سعى الكاتب من خلال دراسته إلى تبيان مفهوم الإدارة الالكترونية، وأسباب التحول إضافة إلى أهدافها، والمكاسب التي تعود على الدولة من خلال تطبيق نظام الإدارة الالكترونية، حيث توصل في النهاية إلى جملة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

من أهم متطلبات التي ينبغي توفرها لتطبيق الإدارة الالكترونية هي تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية و من ثم أداء الأعمال. تهدف إدارة الخدمات الالكترونية إلى تفعيل التواصل بين العالمين في المؤسسة إلكترونياً والتغلب على الحواجز المكانية، والزمنية داخل المؤسسة، وإيجاد وسيلة سريعة، ومبتكرة لمشاركة العالمية في كافة الأحداث عبر جملة من المهام منها الأجنحة الالكترونية.

أما عن كتاب محمود عبد الفتاح رضوان تحت عنوان "الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية"، استطاع الكاتب من خلال كتابه تناول الجوانب النظرية الملمة بموضوع بحثه من تعريف للإدارة الالكترونية، سماتها، خصائصها وتطبيقاتها، محاولاً ربطها بالنظام المعلوماتي وبرامج الحاسب المستخدمة في مجالات عدة، حيث انطلق الباحث من فكرة ضرورة تبني العالم لإستراتيجية جديدة تتفق على أن الحاسب هو شبكة المعلومات، وهدف هذه الأخيرة هو قيادة العالم إلى ما يسمى الاقتصاد الشبكي، ومنها توصل الباحث إلى حتمية تغيير العمل داخل المنظمات والهيئات والمؤسسات وفق آليات جديدة تضبطها قاعدة بيانات ونظم معلوماتية متطورة.

إلى جانب الاعتماد على أطروحة دكتوراه، من إعداد الباحثة رانية هدار بعنوان: "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر" جامعة باتنة 01، 2018، حيث تناولت الباحثة موضوعها في قيه النظري، والتطبيقي من خلال معالجة إشكالية: إلى أي مدى يمكن أن يشكل التحول نحو الإدارة الالكترونية آلية إدارية فعالة في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر؟ حيث خلصت الباحثة إلى:

عدم جاهزية الجزائر لتطبيق الإدارة الالكترونية في ظل هشاشة مجتمع المعلومات وضعف البنية التحتية ومحدودية المتطلبات الداعمة لها رغم توفر الأموال الطائلة التي تم إنفاقها لتطويرها وتحديثها. تزايد الفجوة بين مستوى الأداء الإداري لإدارات العمومية الجزائرية وجودة الخدمات التي تقدمها وبين مستوى تطلعات وتوقعات طالب الخدمة.

نجد أيضا رسالة ماجستير من إعداد الباحث عشور عبد الكريم بعنوان: "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" جامعة منتوري قسنطينة 2010، حيث ألم الباحث بكل الجوانب النظرية التي تخدم موضوع بحثه من خلال التطرق إلى الجانب النظري للدراسة، إذ تناول الإشكالية التالية: إلى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة؟ ومن تم الباحث إلى النتائج التالية:

يتيح تطبيق الإدارة الالكترونية فرصة القضاء على صفوف الانتظار، والذهاب إلى المؤسسات العمومية طلبا للخدمات دون مراعاة أوقات العمل من خلال الاعتماد على العمل الشبكي. حظي النموذج الأمريكي للإدارة الالكترونية بدعم كلي من القيادة السياسية ووعي جماهيري مما مكنه من تحقيق الأفضل، ويضمن له الاستمرارية، والتوازن بين مستوى التخطيط، والتنفيذ للبرامج الالكترونية.

كما اعتمدنا على مقال من إعداد الباحثة سلامي نادية بعنوان "الإدارة الالكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر"، جامعة باتنة 2015، ركزت الباحثة على الجوانب النظرية التي تخدم موضوع البحث، كما اعتمدت على الإشكالية التالية: إلى أي مدى تسهم الإدارة الالكترونية في تحسين وترقية الخدمة العمومية في

ظل التحديات المتعددة التي تحول دون التطبيق الشامل والفعال لها؟ حيث خلصت الباحثة إلى النتائج التالية:

تأخر مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر مرده محدودية البناء التكنولوجي والتقني. نظام الإدارة الالكترونية يعمل على تجسيد و تفعيل ركائز الحكم الراشد الذي يقوم على مبدأ الشفافية والمشاركة والمساءلة وسيادة القانون.

من خلال استقراء المواضيع ذات الصلة بالموضوع والتي سبقنا بها جملة من الباحثين، والأساتذة في ذات الميدان، يمكن القول أننا استفدنا منها في بناء نظرياتنا بخصوص موضع بحثنا، سواء تعلق الأمر بالجانب التطبيقي، أو النظري للدراسة استطعنا بفضل مجهوداتهم والنتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها، بناء قاعدة علمية ساعدتنا بشكل أو بآخر في دراستنا الحالية، خاصة أن مشروع الإدارة الالكترونية حظي بدعم صناع القرار أما درجة وعي المواطن به، وبالشبكة المعلوماتية وطريقة العمل بها، تساعد لا محالة في نجاح أو فشل تجربة تطبيقات الإدارة الالكترونية الذي يعتبر مرهونا بالبيئة التي تنتمي إليها.

المناهج المستخدمة:

تم الاعتماد على منهجية تكاملية تجمع بين جملة من المناهج، والاقترابات المعمول بها في حقل العلوم السياسية بغية الإلمام بكل جوانب الموضوع، حيث تم استخدام منهج دراسة الحالة، والذي من خلاله يتم جمع المعلومات، والمعطيات حول حالة معينة، ثم تفريغها، وتبويبها بغية تحليلها، والحالة هي دراسة الإدارة الالكترونية، وتأثيراتها على ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر.

إلى جانب الاستعانة بمنهج المسح الاجتماعي، والذي يتوازي مع منهج دراسة الحالة الذي يعتبر من أكثر المناهج استخداما في البحوث الاجتماعية، هذا الأخير تم تطبيقه ميدانيا، وبالضبط على مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان، كما تم الاعتماد على الاستبيان من خلال جمع كافة المعلومات التي تخدم الموضوع من عينة الدراسة، والمتمثلة أساسا في المبحوثين، كما تم الاعتماد على المنهج الإحصائي الذي يتماشى مع الأدوات البحثية المعتمدة خلال الدراسة.

و من الأدوات البحثية التي تم الاعتماد عليها بشكل مكثف في الدراسة الميدانية لهذه الأطروحة الاستبيان، ذلك من خلال جمع كافة المعلومات التي تخدم موضوع الدراسة من اختيار العينات بصفة قصدية، والمتمثلة أساسا في المبحوثين من موظفي الجماعات المحلية، ومواطني ذات البلدية، و من تم تفرغ استمارة البحث وفق نظام SPSS وهو برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية، والذي يعتمد عليه في تحليل المعلومات المتوصل إليها ومعالجتها. كما تم الاستعانة بأداة بحثية أخرى وهي المقابلة التي تعتبر من أكثر الوسائل اعتمادا في البحوث الميدانية كونها تحقق عدة أهداف تخدم البحث إلى جانب توظيف اقتربات تخدم الموضوع وهي:

-الاقتراب القانوني: والذي يظهر من خلال دراسة جملة القوانين الإدارية التي تحكم، وتضبط مهام الإدارة العمومية في الجزائر وكذا جملة التعديلات، والمستجدات التي طرأت على العمل الإداري في شكل قوانين غيرت عمل الإدارة من النمط التقليدي إلى النمط الحديث، وهو ما يعرف بالإدارة الالكترونية.

-الاقتراب المؤسسي: من خلال دراسة المؤسسة ومهامها كوحدة لتحليل موضوع الدراسة، وبالضبط المؤسسة الجزائرية، ونقصد بها هنا الإدارة العمومية أي مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مركزة على جملة الإجراءات، والمستجدات الحديثة التي تم الاعتماد عليها لعصرنة الإدارة العمومية.

- الاقتراب الوظيفي: يظهر ذلك في إبراز الدور الكبير الذي تقوم به الإدارة عموما من خلال تقديم عدة خدمات للمواطنين لاسيما الإدارة الالكترونية، والمهام التي تقوم بها في ترشيد، وتحسين مردودية الخدمات العمومية.

تقسيمات الموضوع:

لقد تم تقسيم الخطة إلى أربعة فصول لغرض الإجابة على إشكالية الدراسة، وإثبات صحة الفرضيات من عدمها، فالمقدمة تتضمن العناصر الأساسية لموضوع الدراسة، أما الفصل الأول تم تحديد الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة بشكل مفصل من خلال الاعتماد على ثلاثة مباحث، كل مبحث يضم ثلاث مطالب.

المبحث الأول يضم لمحة تفصيلية عن الإدارة الالكترونية من خلال التطرق للنشأة والتعاريف، أما المبحث الثاني، فتم التطرق فيه إلى الخدمة العمومية من خلال التعريف بالخدمة العمومية، مبادئها، أنواعها ونظمها، وخصص المبحث الثالث لإبراز علاقة الترابط والتداخل بين الإدارة الالكترونية، والخدمة العمومية.

في الفصل الثاني إعتمدنا على الجانب التاريخي، الذي تم تسميته التحول نحو تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة للدوافع والمتطلبات، والذي يتم فيه رصد انتقال الجزائر من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الحديثة من خلال الاعتماد على ثلاث مباحث، المبحث الأول بعنوان متطلبات، ودوافع التحول نحو تطبيق نظام الإدارة الالكترونية، يضم ثلاث مطالب، يليه المبحث الثاني بعنوان مخططات التحول الالكتروني في الادارة العامة في الجزائر، يضم ثلاث مطالب، المبحث الثالث فيضم ثلاثة مطالب تتعلق بنماذج قطاعية لتطبيقات الإدارة الالكترونية.

أما الفصل الثالث فخصص لدراسة واقعية الإدارة الالكترونية في الجزائر وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية وترشيدها، يضم هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول بعنوان واقع الجاهزية الالكترونية للإدارة في الجزائر، يضم ثلاثة مطالب، أما المبحث الثاني تحت عنوان تحديات وآفاق تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر إذ يضم هذا الأخير مطلبين، ليأتي بعدها الفصل الرابع والأخير كدراسة ميدانية، يبرز حالة لتجربة تطبيق نظام الإدارة الالكترونية ببلدية غليزان إذ يتم من خلاله تناول الجانب الميداني للدراسة من خلال دراسة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر والدور الذي لعبته هذه الأخيرة في عصرنة الإدارة وكذا تحسين مردوديتها وأدائها على ضوء تجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان، جاء هذا الفصل تحت عنوان الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة تقييمية لإعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية، تمت هذه الدراسة من خلال الاعتماد على أربعة مباحث، الأول يتناول تقديم شامل لبلدية غليزان (موقع، هيكل تنظيمي)، أما الثاني يعرف بمصلحة الحالة المدنية من حيث المهام، والمبحث الثاني، يتناول الإجراءات

المنهجية للدراسة الميدانية من خلال التطرق لمجالات ومنهج الدراسة، وفي النهاية عرض وتحليل النتائج الميدانية مع تقييم مسارات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر في مطلبين. وفي الأخير وبالاعتماد على الجانبين النظري والتطبيقي جاءت الخاتمة التي تضم جملة من النتائج المتوصل إليها.
صعوبات الدراسة:

يعتبر موضوع الإدارة الالكترونية من المواضيع الحساسة كما أنه موضوع حديث تم تناوله بكثرة مؤخرا الأمر الذي زاد من صعوبته ويظهر ذلك من خلال:
-تشابه المعلومات في المادة العلمية المتوفرة، الأمر الذي يجعل نفس المعلومة تكرر في العديد من الكتب سواء من خلال المعنى أو المبنى، من خلال هذا التشابه يجد الباحث نفسه مرغما إلى الولوج إلى المواقع الرسمية إلا أن سرعة التدفق بطيئة ضف إلى ذلك صعوبة تحميل الملفات أيضا حدثة الموضوع ميدانيا تجعل المعلومة الفعلية فيه قليلة لا تسد فجوة البحث العلمي.

كما أن ظهور فيروس كورونا المستجد وما سببه من حجر أدى إلى غلق للجامعات ووسائل المواصلات مما جعل الحكر على المكتبة الالكترونية كبير، وعادة ما يصعب تحميل بعض الكتب سواء بسبب نقص تدفق الانترنت أو بسبب تشفير الكتب إذ أن تحميلها يتطلب مبلغا معتبرا.

الفصل الأول:

الإطار العام لدراسة مفهومي
الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

لجأت الحكومة الجزائرية إلى تطوير أداءها الخدماتي، رغبة منها في تحسين خدماتها العمومية، حيث تعتبر الخدمات العمومية من المرتكزات الأساسية لتحقيق مصلحة المجتمع. الأمر الذي يتطلب وجود إدارات تتميز بالكفاءة والفعالية والجودة لغرض تحقيق رغبات مواطنيها، ولا يتم ذلك إلا من خلال تطوير الأداء، ولكسب ثقة ورضا هؤلاء، لجأت الإدارة الجزائرية إلى تحسين وتطوير طرق عملها بما يخدم مصالح أفرادها. تكيفا مع المستجدات العلمية، وفي ظل التطورات التكنولوجية المستمرة التي يشهدها العالم.

ظهرت العديد من المفاهيم الجديدة في التسيير الإداري هذه الأخيرة التي نقلت الإدارة من قالبها التقليدي إلى قالبها الحديث، فظهرت عدة مفاهيم جديدة ألا وهي على سبيل المثال لا الحصر الإدارة الإلكترونية والتي تمثل أسلوبًا حديثًا ومتطورًا لممارسة الوظيفة العامة بما يضمن سرعة ودقة الأداء متجاوزة بذلك روتين العمل الساعي، وكذا الحدود المكانية، مما يجعل العمل أكثر حركية وديناميكية من ذي قبل. وهنا ارتبطت الإدارة الإلكترونية بتطوير أداء الخدمة العمومية، حيث عمدنا في هذا الفصل على معالجة مفهومي الإدارة الإلكترونية، والخدمة العمومية وكذا العلاقة التي تربط المفهومين ببعضهما البعض.

المبحث الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية وماهيتها.

المطلب الأول: التكوين التاريخي للإدارة الإلكترونية.

إن نشأة الإدارة الإلكترونية مرتبط ارتباطا وثيقا بنشأة الإنترنت، هذه الكلمة مركبة من مقطعين الأول (INTR) اختصارا لكلمة (INTERNATIONAL) بمعنى الدولية أو العالمية؛ أما الثاني فهو (NET) بمعنى الشبكة وبضم المقطعين تصبح الكلمة INTERNET أي الشبكة الدولية، وللحديث عن نشأة الإدارة الإلكترونية لابد من التطرق إلى ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية؛ حيث نجد أنه من الأمور الطريفة أن فكرة الحكومة الإلكترونية كانت موضوعا لإحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها الروائي (جون برنر) في سنة 1975، حيث دار موضوع الرواية حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وترتكز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة تحتوي على كل بيانات أفرادها¹. وبعد مرور عدة سنوات، أخذت فكرة الحكومة الإلكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري، وكان أول ظهور لها عام 1992 أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي (بيل كلينتون) حيث أعلن أنه يريد أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية، يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة بين الولايات الأمريكية ليمنح بذلك الآلة الحكومية الضخمة فرصا تغير من خلالها أساليب عملها وخدمة عملائها. وفي عام 1993 أصدر نائبا لرئيس الأمريكي (آل جور) تقريرا حمل عنوان "من بيروقراطية الإنتاج نحو حكومة تعمل أكثر وتكلف أقل"².

كما أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات الإدارة بالمواطن، والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات تكنولوجية حديثة، وبالتالي التحول الجذري من مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها³.

¹-حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ط.1، 2014)، ص. 21.

²-المرجع نفسه، ص. 22.

³-ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها، (المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005)، ص. 238.

وبذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الإنترنت¹.

-إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية، تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء². حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية³. حيث يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية والتي أشار إلى بعض موضوعاتها القليل من البحوث الدراسات والكتابات العلمية السابقة⁴. كما أن هناك من يرى أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا امتداد للمدارس الإدارية وتجاوزا لها:

بمعنى أن دراسة تطور الفكر الإدارية والمدارس الإداري، يكشف أن المختصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن، فمن المدرسة الكلاسيكية (المتضمنة في النموذج البيروقراطي المثالي لماكس ويبرو "MAX WEBER" مبادئ الإدارة العلمية لفريدريك تايلور "FERERICK WINSLOW TAYLOR" ووظائف الإدارة "لهنري فايول" " HENRI "FAYOL" إلى مدرسة العلاقات الإنسانية (في تجارب هاوثون للفترة 1933-24) والتي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية، وإلى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية. ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينات؛ ثم المدرسة الموقفية في الستينات فمدخل منظمة

¹-المرجع نفسه، ص.3.

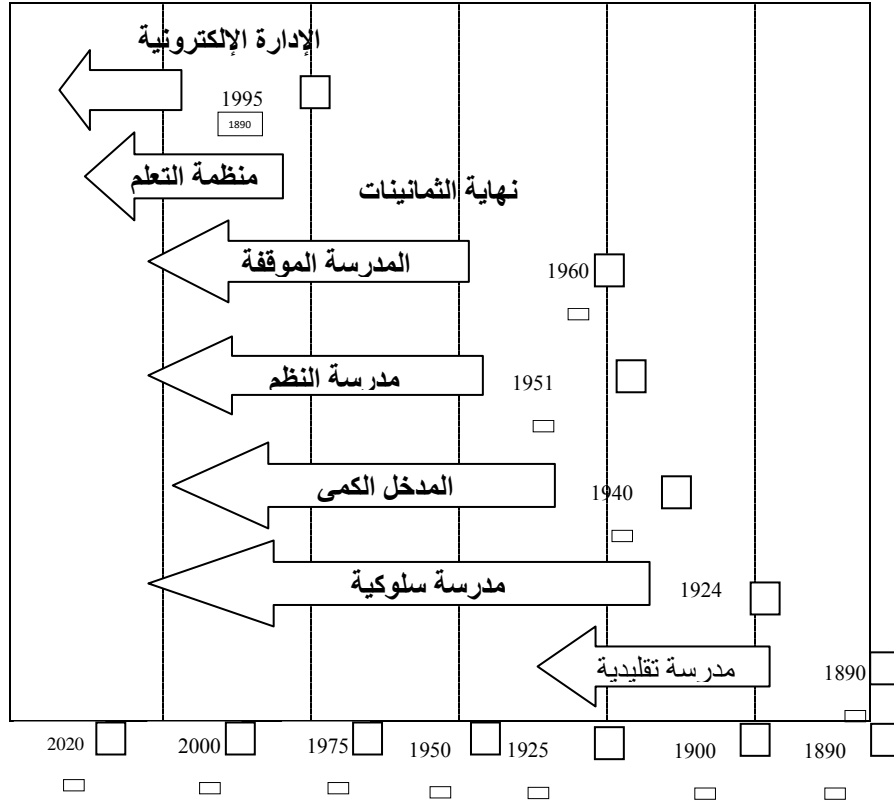
²-عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، ع.3، (ديسمبر 2013):ص.80.

³-عبد الكريم عاشور، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، 2010)، ص.13.

⁴-محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية (عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2009)، ص.42.

التعليم في الثمانينيات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الالكترونية.

الشكل رقم(01) يوضح تطور المدارس الإدارية¹



المصدر:عبد الرحمن توفيق ، الإدارة الالكترونية في شؤون الإدارة، ط2(مصر: خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2007)ص.45.

كما يشار إلى أن الإدارة الالكترونية، هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة بمعنى أن التطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلاله محل العامل. وكان هذا في بدء العمليات التشغيلية والأعمال اليدوية النمطية، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة، كما في تصميم والتصنيع وتخطيط التشغيل بمساعدة الحاسب، لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني سواء في الرؤية الآلية أو اللغة الطبيعية أو الأنظمة الخبيرة والإنترنت وشبكات الأعمال هي التكنولوجيا الأرقى والأكثر عولمة وأسرع توصيلا والأكثر تشبيكا، وكل هذا يجعل الإدارة الالكترونية ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية، تعاملت

¹-عبد الرحمن توفيق، الإدارة الالكترونية في شؤون الإدارة،(مصر:خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2007)، ص.45.

ففيها الإدارة مع التكنولوجيا، ولعل هذا يفسر أن التطور التكنولوجي في مجال الانترنت لا يقف عند الأجهزة، وإنما يتجاوزها وبدرجة أكبر إلى البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات وإنجاز الأعمال والصفقات رقمياً عن بعد، والشكل التالي يوضح أبعاد التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الالكترونية¹.

المطلب الثاني: تعريف وتحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعد مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات حديثة النشأة، حظيت باهتمام العديد من الباحثين في ميدان الإدارة وعليه تعددت التعاريف فنجد أن:
أولاً/ الإدارة الإلكترونية تعني: تحول الإجراءات الإدارية الحكومية الداخلية، أو الخارجية والمتمركزة حول توفير، أو إيصال الخدمات إلى المتعاملين معها بفاعلية وكفاءة بصورة أفضل من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة².

ثانياً/ الإدارة الالكترونية تعني: وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الالكترونية، وكذا تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد، أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية³.

ثالثاً/ الإدارة الإلكترونية تعني: استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات الأنترنت بهدف تحقيق أهداف معينة أهمها تقديم الخدمات الإلكترونية، وذلك إما بتفاعل بشري، أو بإنجاز آلي⁴.

¹ -امرجع سابق، ص ص.42-44.

² -نادية سلامي، "مقال بعنوان الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر (الدور والتحديات)، ع4، (جوان 2015): ص. 186.

³ -حمدي قبيلات، مرجع سابق، ص. 25.

⁴ -عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، ط2، (مصر، دار الفكر الجامعي، 2008)، ص. 23.

رابعاً/ الإدارة الإلكترونية تعني: كذلك البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم، وتحقق فيها الأنشطة الحكومية لدائرة المعينة من دوائر الحكومة ذاتها، أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد¹.
خامساً/ تعرف الإدارة الإلكترونية أيضاً: على أنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية.

وعلى ضوء ما سبق، تتيح الإدارة الإلكترونية المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري والآتي مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح المنظمة والعملاء²، وتعرف أيضاً على أنها: عملية جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق، وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين، وإنجاز السريع، والدقيق للمهام، والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها بالحكومة الإلكترونية لاحقاً³.

في المقابل الإدارة الإلكترونية هي أولاً وقبل كل شيء إدارة موارد معلوماتية، تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري، هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها⁴. ويرى عبد الرحمن توفيق في كتابه الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية على أنها إدارة موارد معلوماتية، تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال، تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي يصبح رأس المال المعلوماتي -المعرفي- الفكري هو العامل

¹-نهلأ عبد القادر المومني، الجرائم المعلوماتية، (الأردن، دار الثقافة، 2008)، ص. 61.

²-محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص. 25.

* عبد الرحمن توفيق : مستشار علي بمركز الخبرات المهنية للإدارة بالقاهرة .

³-عبد الله بن سعيد آل دحوان، "تطبيق الإدارة الإلكترونية" (رسالة ماجستير منشورة، جامعة الملك سعود الرياض، 2008)، ص. 11.

⁴-عبد الرحمن توفيق، مرجع سابق، ص. 40.

الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها، وكتعريف بسيط، يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي تحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة من خلال استعمال وسائل وتقنيات تكنولوجية حديثة ومتطورة، فهي إذن إدارة بلا أوراق ولا زمان ولا مكان¹.

وعموماً، فإن مفهوم الإدارة الإلكترونية أوسع من كونه مجموعة حواسيب وبرمجيات وأنترنت وغيرها من التقنيات، إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجيستية* والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة، وعرض التكنولوجيات الخاصة بالخدمات العامة وضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات عميل الإدارة (المواطن)، وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وهذا كله يعطي للإدارة الإلكترونية العديد من التعاريف لعل أهمها:

- استخدام وسائل الاتصال التكنولوجي المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل الأداء الحكومي لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة والتوصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية تمكنهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة².

كما ينظر للإدارة الإلكترونية على أنها عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسات الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق، وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل أداة جاهزة لربطها مع

¹ -مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، (دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011)، ص.3.

* اللوجيستية: هوفن وعلم إدارة تدفق البضائع والطاقة والمعلومات والمواد الأخرى كالمنتجات والخدمات البشرية.
² -غريبي علي، رينوبة الأخضر، "إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيد"، مجلة العلوم السياسية والحضارة، ع03، (2016)، ص. 407.

الحكومة الالكترونية لاحقاً¹، وهي البيئة التي تحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم، كما تحقق فيها الأنشطة الحكومية للجهة المعنية بذاتها، أو فيما الجهات الحكومية المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصالات عن بعد².

كما أنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان³، وهناك من يرى أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسير سبل الأداء، كما أنها استخدام تكنولوجيا معلومات الاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية⁴.

والجدير بالذكر أن الإدارة الإلكترونية، عرفت انطلاقاً من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل بين الفواعل داخل الدولة الوطنية، وكيف أثر التحول لتوظيف التكنولوجيا الحديثة على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها؛ حيث عرفت الإدارة الالكترونية من طرف البنك الدولي: "بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية"⁵، فالإدارة الإلكترونية، هي إذن إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق مع إهدار للوقت، الجهد،

¹- مروان سليم أغا، خليل جعفر حجاج، رؤى علي كساب، "العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية"، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، م 14، ع1، (2012)، ص، ص، 80.79.

²- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، (دمشق، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011)، ص. 54.

³- محمد محمود الطعمانة، طارق شريف، شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، (الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004).

⁴- هيم الفلكاوي، "الحكومة الإلكترونية"، مجلس الحرس الوطني الكويتية، ع19، (2002)، ص. 50.

⁵- Riadh , Bouriche, " Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance, Université Mentouri Constantine- Algérie, organisé les 18/19 avril 2009 ,P33.

والمال، والطاقات، فلا إدارة الإلكترونية، تقوم على مفهوم جديد، ومتطور يتعدى المفهوم الحديث "اتصل ولا تنتقل"¹.

إذ يمكن القول أيضا أن الإدارة الإلكترونية، هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ومضامينها. وتعرف الإدارة الالكترونية بشكل عام بأنها وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الالكترونية، وتعرف كذلك بأنها تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الأفراد، أو من المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية، كما عرفت بأنها استخدام كل الوسائل الالكترونية في إنجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة مثل استخدام البريد الالكتروني، والتحويلات الالكترونية للأموال، والتبادل الالكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الالكترونية وأية وسائل إلكترونية أخرى².

أما نجم عبود نجم، فعرفها على أنها: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة³. وعرفها سعد غالب إبراهيم على أنها: "منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة"⁴. أما عامر ابراهيم قنديلجي، فيرى بأنها: "منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة"⁵. وحسب أحمد محمد غنيم فإن الإدارة الالكترونية هي: "أداء العمليات بين

¹- غريبي علي و رينوبة الأخضر، "إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وأفاق ترشيدها"، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة ع03، (2016)، ص.408.

²- حمدي قبيلات، مرجع سابق، ص. 25، ص 27.

³- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، (دار المريخ: السعودية 2004)، ص.127.

⁴- سعد غالب إبراهيم، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، (المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005)، ص.21.

⁵- عامر ابراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، (بون دار النشر: ط1، 2015)، ص.28.

مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء¹.

وللإشارة، فإن الإدارة الالكترونية هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية². فالإدارة الالكترونية، هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة. كما أن الإدارة الالكترونية عبارة عن مصطلح إداري، يقصد به مجمل الإجراءات والعمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بوسائط ووسائل إلكترونية، بغرض تحقيق أهداف المنشأة، من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير. من خلال كل هذه التعاريف السالفة الذكر يتضح لنا أن:

الإدارة الالكترونية هي عملية إدارية في المقام الأول من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة³ كما توصف بأنها استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات، فحسب رأفت رضوان فإن الإدارة الإلكترونية تشمل: "جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد الإدارة الالكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال"⁴.

¹- أحمد محمد غيم، الإدارة الالكترونية، (آفاق الحاضرات وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، ب س ن)، ص.30.

²- محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص. 43.

³- محمد محمود الطعمنة، مرجع سابق، ص. 11.

⁴- رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، (القاهرة: رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار)، ص.3.

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمفاهيم أخرى

لمفهوم الإدارة الإلكترونية عدة دلالات جعلته يرتبط بعدة مفاهيم لعل أهمها علاقته بالحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية الرشيدة، البنوك الإلكترونية، والإدارة التقليدية، ولتوضيح الأمور لا بد من تعريف الحكومة الإلكترونية.

1/ علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية:

1-1 تعريف الحكومة الإلكترونية:

من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة في هذا المجال، يتضح لنا أن هنالك فرق جلي وواضح بين الإدارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، ذلك بأن هذه الأخيرة تعرف على أنها قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى، وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت مع ضمان أمن وسرية المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان. كما أن الحكومة الإلكترونية أيضا على أنها تيسير تقديم الجهات الإدارية لخدماتها اعتمادا على ما توفره لها التقنيات الحديثة من وسائل، هذه الأخيرة التي ما هي إلا حلقة جديدة من حلقات الأشكال التي تقدم بها تلك الجهات خدماتها للجمهور، وتقارب جديد بين الجمهور طالب الخدمة والإدارة مقدمة الخدمة¹.

وعلى الرغم من ذبوع استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية، فإننا نرى عدم دقة هذا المصطلح، ذلك أن السلطة التنفيذية تعرف بوصفين هما: الحكومة والإدارة العامة، وهناك فرق بين هذين المصطلحين، فالحكومة ترتبط بالسياسة والسيادة وممارسة الحكومة وغالبا مما تعرف أعمالها بأعمال السيادة نظرا لطبيعتها الخاصة، وبالتالي، فإنها تخرج عن مفهوم الإدارة العامة، أما الإدارة العامة، فنجدها في التطبيق اليومي للقوانين والأنظمة والتعليمات، وإشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة، فهي أكثر التصاقا بالأفراد، فالإدارة العامة، تترجم الوظيفة الإدارية للدولة

¹-غريبي علي ورينوبة الأخضر، مرجع سابق، ص. 406.

بتدخلها في حياة الجماعة بغرض الوفاء بالحاجات العامة، وتظل الإدارة العامة أحيانا على الأجهزة والهيئات التي تمارس الوظيفة الإدارية أو النشاط¹.

وحسب بعض الفقهاء، فإن هناك تعارض لفظي بين كلمتي إدارة وحكومة. لقد كثر الجدل في الآونة الأخيرة بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، هل هما مصطلحان مختلفان أم مترادفان؟ فبعض المفكرين والمهتمين يرى أنها إدارة وليست حكومة، ومنهم من يرى أنها حكومة وليست إدارة. وقد توصلت الدراسات عن طريق تتبع وقائع الخلاف النظري والاصطلاحي، إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي جزء، وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التكنولوجية الحديثة، أو إدارة بلا أوراق. أما الحكومة الإلكترونية، فهي عبارة عن تلك المنظمات أو الجزر المتناثرة التي تعتمد على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ولكنها تمتلك روابط إلكترونية تربطها ببعضها بشكل ميسر وسريع بالمستفيدين من خدماتها².

وهناك كذلك من يرى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أو مكننة العمل الإداري، فهو خطوة سابقة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، إذ تعتبر هذه الأخيرة بهذا المعنى هي الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الإلكترونية أو الرقمية في المجال الإداري على مستوى كافة أطراف العمليات الإدارية، ومنهم من يرى أنه لا يوجد فرق بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، فهي في النهاية تعبر عن استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، ويبقى الهدف الأساسي لهذه التطبيقات سواء الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية، هو التحسين المستمر لعمليات التفاعل بين ثلاث مجموعات: الحكومة، قطاع الأعمال والمواطنين من أجل الرقي السياسي والاقتصادي والاجتماعي للمجتمع.

كما عرف بين العامة من الناس بأنهما مصطلحان يعنيان الشيء ذاته، وهما وجهان لعملة واحدة، ألا وهي الواجهة الإلكترونية وهذا غير صحيح، فمصطلح الحكومة

¹-حمدي قبيلات، مرجع سابق، ص. 24 .

²-بدور دخيل سعد أحمد الأحمد، الحكومة الإلكترونية وتحدياتها في الأجهزة الحكومية، ط1، (د ب ن، 2015)، ص. 104. 110.

الإلكترونية مغاير تماما لمصطلح الإدارة الإلكترونية، هذا ما يتضح من خلال التعارف السابقة لكل منهما والتي توضح جوهر الاختلاف بينهما، صحيح أنهما يتفقان في مجال تطبيق التكنولوجيا بما تمثله من امتزاج ما بين التكنولوجيا والاتصالات والمعلومات والحاسبات وهو ما يعرف بالتعامل الإلكتروني؛ إلا أنهما يختلفان تماما في النطاق.¹

ويرى البعض الآخر، أن الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها، وبين المواطن وقطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية بأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدأين²:

الأول تقني: ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكة الانترنت وضمن دقتها وسريتها.

الثاني إجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.

يمكن تفسير ما تم سرده من خلال وجود تغيرات في دلالة هذا المصطلح، فأضحى تعبيراً عن منظمة عامة ينشئها المجتمع بقصد تتبع وتوجيه أهداف تطوير المجتمع، وتحديد حاجاته وصوغ استراتيجيا واضحة لتلبية الحاجات، وترسيخ نجاح أفرادها ومنظماتها في المجتمعاتية العولمية³.

وبناء على ما تقدم، فإننا نجد المصطلح الأدق هو الإدارة العامة الإلكترونية، وليس الحكومة الإلكترونية على الرغم من إطلاق المصطلحين على ذات المسمى، فالحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل بين المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا إدارة عصر المعلومات أو الإدارة بدون أوراق أو الإدارة الإلكترونية.

¹-مرجع سابق، ص.106 .

²-عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، (الاسكندرية: دار الجامعة، 2013)، ص.35.

³-سمية بومروان، "الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية"، ط1، (الرياض، 2014):ص.17

وهنا تظهر العلاقة بين الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، ومنها يظهر للحكومة الالكترونية على أنها الإدارة العامة الالكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو قطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹. فالإدارة الالكترونية هي وجه من أوجه الحكومة الالكترونية، فهذه الأخيرة تختص بإدارة الشؤون العامة للبلاد، وتشمل الإدارة الالكترونية بكافة مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ وتقييم وتحفيز ومتابعة، كذلك الإدارة الالكترونية تعتمد على تطوير الأداء فيها². إذن، الحكومة الالكترونية أكثر شمولية واتساعا من الإدارة الالكترونية، فهي تعتبر منظومة متكاملة تتفرع إلى:

الإدارة الالكترونية (تحسين الإجراءات الإدارية)، الديمقراطية الالكترونية (المشاركة السياسية)، الخدمات الالكترونية (المجتمع الالكتروني)³.

ويرى الأستاذ علاء عبد الرزاق السالحي أن: "الإدارة الالكترونية تجعل المعلومات التي تنجز داخل الإدارات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، وتتم بشكل الكتروني بدءا بالمراسلات وصولا لتكامل نظم المعلومات، حيث تصبح كل المهام والنشاطات تنجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات، بينما الحكومة الالكترونية تعني جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل فيما بينها وتقدم خدماتها للمرتفقين بشكل مباشر والكتروني"⁴. أما تغريد أبو سليم، فقد عرف الحكومة الالكترونية على أنها: "حكومة تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم للمواطنين الأعمال للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهاتف الفاكس البريد الالكتروني والإنترنت"⁵.

¹-حمدي قبيلات، مرجع سابق، ص ص . 25، 26.

²-عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص.121.

³-رانيا هدار، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، (أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة 01، 2018)، ص.27.

⁴-محمد بن أعراب، "تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية، 6، (2014): ص. 3.

⁵-تغريد أبو سليم، دراسات تحليلية لإبعاد التحول نحو حكومة الكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، 2005، ص. 34 .

2/ علاقة الإدارة الالكترونية بالتعليم الالكتروني:

يقوم هذا النوع من التعليم على استعمال الحاسوب في تعليم الفرد من خلال برامج تدريبية مخصصة لهذا الغرض، ويمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكات المحلية للمؤسسة أو عبر شبكة الانترنت، كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الانترنت¹، وخير دليل على ذلك هو التعليم عن بعد خاصة في ظل جائحة كورونا التي اكتست جل دول العالم أين أصبح الأستاذ يتواصل مع الطالب عن بعد ضف إلى ذلك الملتقيات الافتراضية.

3/ علاقة الإدارة الالكترونية بالتجارة الالكترونية:

التجارة الالكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الانترنت لتحقيق تنمية اقتصادية بصورة سريعة، ويمكن أن تحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية².

4/ علاقة الإدارة الالكترونية بالتسويق الالكتروني: إجراء ومتابعة الأعمال والأنشطة التسويقية بوسائل إلكترونية من خلال الاعتماد على شبكة الانترنت³.

5/ علاقة الإدارة الإلكترونية بالمفهوم التقليدي للإدارة:

هناك علاقة تطابق وترادف بين المفهومين كون كل منهما يقوم على إنجاز المعاملات والخدمات الإدارية المرجوة، إلا أنهما يختلفان في طريقة ووسيلة الأداء، ذلك أن المفهوم التقليدي للإدارة يعتمد على الوسائل التقليدية القديمة وعلى الجانب الورقي بالدرجة الأولى، أما الإدارة الإلكترونية، فتعتمد على استخدام وسائل ونظم المعلومات وشبكات الاتصال المتطورة والحديثة لإنجاز المعاملات الإدارية.

6/ علاقة الإدارة الإلكترونية بمفهوم الإدارة عن بعد:

يمكن تعريف الإدارة عن بعد: على أنها السماح للعمال بأداء عملهم من خارج المؤسسة، أي أنها تتيح للعمال فرصة مزاولة الأعمال الخاصة بالمؤسسة من خارجها¹.

¹-لمين علوطي، "الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية عربية"، المركز الجامعي المدية، ع42، (2008):ص. 145 .

²-بهاء شاهين، العولمة والتجارة الالكترونية، (القاهرة: الفاروق للنشر، 2000)، ص. 63.

³-يوسف حجيم سلطان الطائي، التسويق الالكتروني، (عمان: مؤسسة الوراق، 2008)، ص.88.

وتقسم الإدارة عن بعد إلى:

- إدارة عن بعد تقليدية:

- إنتاجية: تتم عملية الإنتاج خارج المؤسسة.
- خدماتية: الخدمات تقدم خارج المؤسسة

- إدارة عن بعد إلكترونية:

وعليه، فإن مفهوم الإدارة عن بعد، يعتبر أقدم من الإدارة الالكترونية، على الرغم من أن مفهوم الإدارة عن بعد بمفهومها الحديث، يتفق مع الإدارة الالكترونية من خلال الممارسة بالاعتماد على الوسيط الالكتروني، ومن هنا يمكن إعتبار الإدارة عن بعد بمفهومها الالكتروني جزء من الإدارة الالكترونية. إن ما يميز الإدارة الالكترونية عن الإدارة التقليدية، هو قيامها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها لها شبكة الانترنت وشبكات الأعمال الأخرى².

الإدارة الإلكترونية		الإدارة التقليدية		
الانترنت	الذكاء الاصطناعي	الأتمتة	الآلية	الحرفية

المصدر: عادل حرحوش المبرجي، الإدارة الإلكترونية، (مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007)، ص.7.

7-علاقة الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية:

للإدارة المحلية علاقة وطيدة بالتكنولوجيا، فهي لا تستطيع ولو للحظة واحدة التوقف عن التطور وتحسين أدائها محاولة الرقي بخدماتها معتمدة على وسائل علمية وتكنولوجيا حديثة، ومنه الاعتماد على تطبيقات جديدة تخدم العمل الإداري، فقد تم

¹-محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص.47.

²-محمد سمير أحمد، المرجع نفسه، ص.43.

³-عادل حرحوش المبرجي، الإدارة الإلكترونية، (مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007)، ص.7.

الاعتماد فيما مضى على الفاكس والتلكس والهاتف الثابت والمحمول، وحاليا يتم الاعتماد على أنظمة الاتصالات الحديثة ومن ثم إدخال الحاسوب الآلي الذي يستعمل في مختلف تطبيقات العمل الإداري والاعتماد بدرجة كبيرة على التطبيقات (logiciel) في شتى الميادين.

نذكر منها، الطباعة وتخزين الملفات تقنيا، واستخراج النماذج وإجراءات إدارية أخرى، كما تم استخدام الحاسوب الآلي في اتخاذ القرارات الإدارية من خلال وضع البيانات والمعلومات اللازمة ذات العلاقة أمام صاحب القرار بأسلوب دقيق وشامل وفوري قابل للتحديث يمكن مصدر القرار من اتخاذ القرار المناسب.

على ضوء ما سبق ذكره، يمكن تلخيص علاقة الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية في مصطلح ظهور الإدارة المحلية الالكترونية، فالإدارة لم تكن في منحى عن التقدم التقني والمعلوماتي، فأصبح الحاسوب الآلي جزءا رئيسا في بناء المنظمة الإدارية؛ بل وأصبحت شبكات الاتصال التقني الخارجية العالمية والداخلية ركيزة أساسية في عمل الوحدات الإدارية في الدولة حيث أنّ التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن يتم بصورة مباشرة ولا بد أن يتم على مراحل تخص الجانب التقني، والجانب البشري مع عدم إغفال ضرورات الإصلاح الإداري اللازمة¹ قبل البدء في تطبيق الإدارة الإلكترونية ميدانيا.

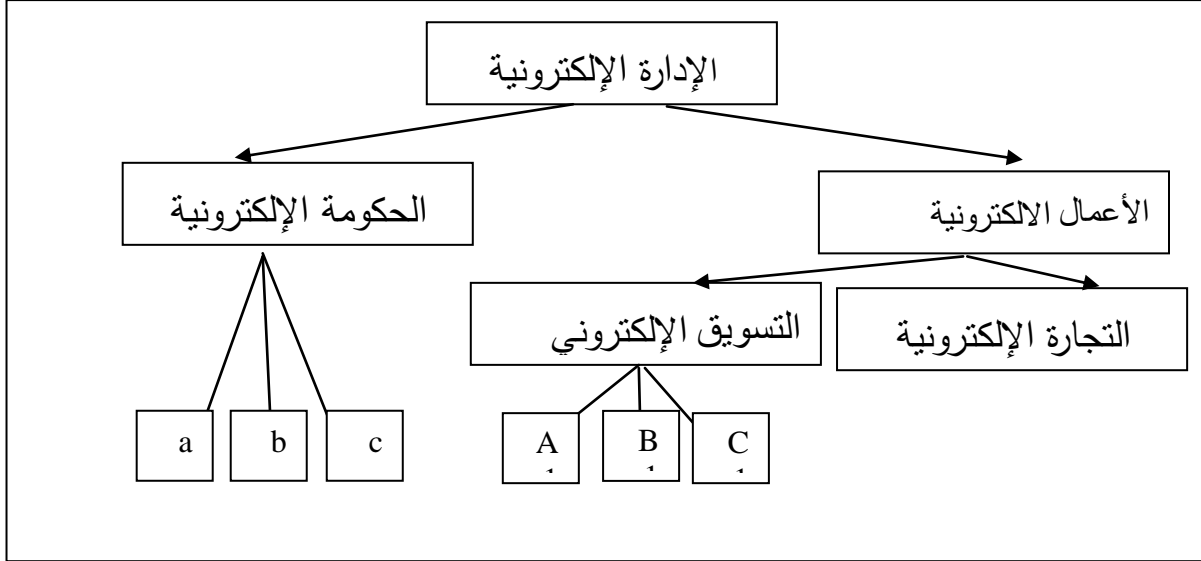
8- علاقة الإدارة الالكترونية بالصيدلة:

ظهور مصطلح الصيدلة الالكترونية خير دليل على وجود علاقة ما بين المفهومين، حيث تقوم على إنشاء إدارة للتجارة الالكترونية، ويتم من خلال الشبكة الالكترونية للصيدلية، الاتصال بجميع مخازن الشركات القائمة بتوزيع الأدوية المحلية والمستوردة. للاستفسار عن الأدوية ومدى توافرها. كما تسمح بتلقي شكاوي العملاء، والتعامل مع تلك الشكاوي وتعمل الصيدلية الالكترونية طوال الأربع والعشرون ساعة

¹-أسامة أحمد المناعسة وجلال محمد الزغبى، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013)، ص.98-99.

وتسمح بالتعامل في مجالات جديدة، والتي تحتاج إلى تكنولوجيا عالية، مثل الأدوية، الهندسة الوراثية وأدوية نقص المناعة وغيرها.

الشكل رقم (03) يوضح علاقة الإدارة الالكترونية بالمصطلحات القريبة منها¹



المصدر: محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، (مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012)، ص. 29 .

المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة العمومية

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية:

يعتبر موضوع الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام العديد من الدارسين، خاصة في النظم الإدارية المعاصرة، باعتبارها معيارا لتقدم الدول من عدمها على أساس أن ذلك يقاس من مستوى الخدمات التي تقدمها الدولة لمواطنيها ودرجة الرضا والقبول لديهم ولا شك أن العمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف يسهم إسهاما فعالا في زيادة معدل النمو الاقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادته، ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العامة بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين ومراعاة مدى حاجة المواطن لها.³

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، (مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012)، ص. 29 .

² محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، (دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2006)، ص. 14.

³ رانيا هدار، مرجع سابق، ص. 75.

وقبل التعرف على مفهوم الخدمة العمومية لأبأس من التعرف على مفهوم الخدمة كخطوة أولى؛ ثم نتطرق إلى المفهوم الواسع والضيق للخدمة العمومية كخطوة ثانية، وفي الأخير نعرف الخدمة العمومية في القانون الإداري.

1/تعريف الخدمة:

يعرف (فيليب كوتلر) الخدمة على أنها: "نشاط أو إنجاز عمل أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر تكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج ملموس"¹. وقد عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة بأنها: "الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مع السلع المباعة"². استنادا للتعريفين السابقين، يتضح بأن الخدمة هي: "ذلك الفعل أو الأداء المقدم من جهة معينة إلى جهة أخرى، وهو عبارة عن نشاط اقتصادي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء"³.

كما يمكن فهم طبيعة الخدمة من خلال تحليل العلاقة بينها وبين المنتجات المادية وهذا بسبب الترابط العميق فيما بينهما، فتصنيف الخدمة لا يمكن أن يكون بمعزل عن المنتج وعليه، فكلمة الخدمة في طبيعتها غير واضحة المعالم وهذا عائد إلى عدة أسباب نوجزها في النقاط التالية:

- 1- إن كلمة الخدمة توحى بالشيء المعنوي أكثر منه المادي ولذلك غالبا ما يستعمل لفظ المنتج للتعبير عن الخدمة كقولنا منتجات سياحية أو فندقية.
- 2- أن كلمة الخدمة لا تشمل قطاع معين، أي أن قطاع الخدمات متنوع جدا.
- 3- لطالما اعتبرت الخدمة متعلقة بالعنصر البشري، ولكن هذا المفهوم قل مفعوله في وقت اكتسحت الآلة ميدان الخدمات مثل الغسيل الآلي للسيارات، أي أن الخدمة تتغير بتغير المحيط.

¹-Philip Kotler .Marketing Management .10 ed .Prentic Hall Internatinal edition .USA .2000.P 428

²-مجلة آفاق، مرجع سابق، ص 172.

³-أحلام عابد، عيساوة أمينة، "مشروع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر: أسباب الفشل والحلول المقترحة"، مقال منشور في استكتاب جماعي بعنوان الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، ط1، (برلين: إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2021)، ص.44.

إن هذا التباين في أنواع الخدمات أخضعت مفهوم الخدمة لتفسيرات عديدة، فقد بينت جمعية التسويق الأمريكية ذلك في تعريف آخر للخدمة فذكرت على أنها: "منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها وهي تقريبا تفتنى بسرعة، الخدمات في الغالب يصعب تحديدها أو معرفتها، لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها، فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة؛ حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة"¹.

- الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة².

* إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة، فهو يفسرها على أنها: منافع غير ملموسة تعرض للبيع دون ارتباطها بالسلع كخدمات التأمين، والخدمات الصحية وغيرها من الأنشطة التي تقدم خدمات للمواطنين.

1- أنشطة غير ملموسة والتي تتطلب استخدام السلع الملموسة مثل: إيجار عقار، خدمات تشتري مرافقة مع السلع مثل شراء حاسوب ترافقه خدمات الصيانة.

2 / تعريف الخدمة العمومية:

للخدمة العمومية عدة تعريفات يمكن سردها في النقاط التالية:

1- تلك الخدمة التي تقدمها الدولة أو أحد فروعها عن طريق مختلف النشاطات وذلك إنطلاقا من وجود حاجة يجب تلبيتها بحيث يفترض أن تخضع هذه الخدمة لمبادئ معينة³.

- وهناك من يرى أنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا مضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين من أجل تحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي¹.

¹- نظام موسى سويدان، شقيب ابراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، ط 2، (عمان: دار حمدان، 2003) ص.226.

²- بشير العلاق وحميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، (عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2007)، ص.32.

³- كمافار، الخدمة العمومية، "المقاربة النظرية والجذور التاريخية"، مجلة الفكر، المجلد 4، ع2، جامعة الجزائر، (2020)، ص.187.

-ويعرفها الفقيه **Jean Ludovic Silicani** بأنها:"

مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة"².

-كما عرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منح توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"³.

-وقد عرفت الخدمة العمومية أيضا بأنها "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها"⁴ مثل خدمة منح رخص البناء.

- ويعتمد الدكتور ثابت عبد الرحمن ادريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:

الأول: 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.

الثاني: الخدمة العمومية كنظام: حيث يتكون من أجزاء مختلفة تشمل:

*نظام عمليات تشغيل إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

¹-سالمي رشيدة واسماء قاسمية، "ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، ع3، جامعة البليدة، (2015)، ص.349.

²-jean lodovic silicani , la situation du service public et de la fonction publique en france ,france ,san date,P01.

³-عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص.40.

⁴-روشو خالد، "إصلاح الإدارة العمومية في الجزائر بين تحسين الخدمة العمومية وتحديات الواقع"، مجلة البحوث في العلوم السياسية، ع01، (2019):ص. 47.

*نظام تسليم الخدمة وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، ويتضمن هذا النظام خدمة عامة مرئية وخدمة عامة غير مرئية¹.

- فهي كل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية للمواطنين تحت سلطة الدولة ورقابتها بهدف تحقيق المنفعة العامة. فالخدمة العمومية إذن هي كل مشروع تتولاه الإدارة لإشباع الحاجات العامة للأفراد غير مستهدفة بذلك سوى تحقيق النفع العام، فهو كل نشاط تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها وتوجيهها بقصد إشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة للجمهور².

3/المفهوم الواسع والضيق للخدمة العمومية:

يعرف البعض الخدمة العمومية على أنها أيضا عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الإدارات العمومية² وهذا التعريف يجمع في طياته معنيين مختلفين هما:

- الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفايته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين³. وهو ما يعبر عن المفهوم الواسع للخدمة العمومية، وتعرف أيضا على أنها الرابطة التي تجمع ما بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من قبل الجهات والمنظمات العامة⁴. وهو ما يعبر عن المفهوم الضيق للخدمة العمومية.

إذن يمكن القول أن الخدمة العمومية تهدف إلى إشباع حاجات المواطن من المتطلبات الأساسية، وذلك لارتباطها اليومي بحياة الإنسان، ومن ثم تحقيق المصلحة

¹-ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، (د ب ن، الدار الجامعية، 2001)، ص. 455.

²-حمدي قبيلات، مرجع سابق، ص. 55.

³-العربي بوعمامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة الوادي، ع09، (2014)، ص.40.

⁴-عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص. 40.

العامة، ولعل ذلك هو الهدف الرئيسي من إنشاء المرافق العامة الذي يسعى بدوره إلى تحسين نوعية وجودة هذه الخدمات¹.

وهناك من يرى على أنها: "مجموع الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"².

4/ الخدمة العمومية في القانون الإداري: تعرف الخدمة العمومية وفقا للقانون الإداري بأنها "تلك التي تعد تقليديا خدمة تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العامة"³.

وعليه، يتضح من خلال التعاريف السابقة أن الخدمة العمومية هي تلك الخدمات التي تقدمها المرافق العامة التابعة للدولة من أجل خدمة الصالح العام معتمدا في ذلك على الأخذ بمبدأ أن الكل سواسية في الاستفادة من تلك الخدمات دون استثناء يحول بينها وبين تقديمها لخدماتها، وبمعنى بسيط، فإن الخدمة العمومية خدمة موجهة لصالح الجميع دون استثناء.

5/ الخدمة العمومية الإلكترونية: تتنوع أساليب تقديم الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر وتتغير وفق التطورات الحاصلة في مجال الإدارة العمومية إذ تهدف هذه الأساليب إلى تقديم خدمات بأسهل طريقة وأفضل مجال، حيث تعرف الخدمة العمومية على أنها: "الخدمات التي يمكن تقديمها آليا"⁴ في حين عرفها الباحثون بأنها: "قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات والخدمات

¹ - روشو خالد، مرجع سابق، ص. 47.

² - Daniel chavew, beyond the market : the futur of public services ; TNI public services 1 yearbook , 2005, p6.

³ - سيدي عمر، برادي أحمد، "دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري"، مجلة آفاق علمية، جامعة تلمسان، لمجلد 11، ع03، (2019): ص. 174.

⁴ - فطيمة سايج، "الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر"، مجلة إنماء للاقتصاد والتجارة، ع04، (2018): ص. 71.

للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات في أي وقت مكان"¹.

أما البعض الآخر فعرفها بأنها: "كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تادية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق إلا بفضل تدخل الحكام"².

المطلب الثاني: توصيف الخدمة العمومية وخصائصها

1/ خصائص الخدمة العمومية: من أهم خصائص الخدمة العمومية هي:

-إن الخدمة العمومية يقابلها حاجة ضرورية عامة، فلولا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعني بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة.

-إن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول لتقديم الخدمة العمومية.

-إن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان وصيانتته، وكذا رفع مستوى معيشتته.

حيث تنفرد الخدمة العمومية بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص تتمثل فيما يلي:

1-1/ اللاملموسية: تتصف الخدمات بكونها غير ملموسة، حيث أن المستهلك لا يمكن أن يلمسها أو يتذوقها أو يراها، وتعتبر اللاملموسية من أهم الصفات التي تتميز بها الخدمات عن السلع أي ليس لها وجود مادي، وبالتالي لا يمكنه إدراكها من خلال حواسه الخمس إذ أنه لا يستطيع أن يتذوق أو يشم أو يسمع أو يرى أو يلمس الخدمة قبل اقتنائها عكس السلع، وبالتالي لا يمكنه تقييم جودة الخدمة قبل استهلاكها³.

1-2/ التلازمية: نعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، فغالبا ما يتطلب الأمر حضور المستفيد عند تقديمها كما يترتب على هذه

¹-محمود صبار جبر، "الموجة الالكترونية القادمة"، مجلة الاداري، عمان، ع91، (2002)، ص.21.

²-jaque chevalier ,le service public,presse universitaire de France,paris,1971,p.21

³-سدي عمرو برادي أحمد، "دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري"، مجلة آفاق العلمية،، المجلد11، ع03، جامعة تمنراست. (2019)، ص.172.

الخاصية ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها،¹ وهذه السمة تعتبر أساسية حيث لا يمكن أداء الكثير من الخدمات وتوافرها ووجود علاقة مباشرة بين مؤسسة الخدمة والمستفيد.

3-1/ عدم التماثل أو عدم التجانس: فمن الصعب على مقدم الخدمة أن يقدم خدمات متجانسة من حيث الوقت والمكان كما أن التيقن من ثبات الأداء عند المقابلة بين الزبون ومقدم الخدمة هو نسبي، ومنه عدم القدرة في الكثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير، ولهذا يصعب على الطرفين التعامل يعني المورد والمستفيد، مما يصعب التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها.

4-1/- عدم الملكية: لا يمكن امتلاك الخدمة وبالتالي لا يمكن نقل ملكيتها من المقدم إلى المستهلك كما هو الحال في بيع المنتجات الملموسة² باعتبار أن هذا الأخير يحق له استعمال الخدمة لفترة زمنية معينة؛ أما ما يقابله في حالة شراء سلعة ما، فإن المستهلك له الحق في استعمالها وامتلاكها والتصرف فيها لا حقا.³

5-1/ عدم قابلية الخدمة للتخزين: تمتاز الخدمات العمومية بكونها غير قابلة للتخزين وهي مرتبطة بدرجة كونها غير ملموسة، فكلما توفرت هذه الأخيرة في الخدمة كلما انخفضت فرصة تخزينها، وبهذا تقل تكلفة التخزين، وهي نتيجة ايجابية لهذه الخاصية.

6-1/ تذبذب الطلب: يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار، فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب؛ بل يتذبذب أيضا من يوم إلى آخر ومن ساعة لأخرى مثل: التنقل إلى المنتجعات يقل في فصل الشتاء.⁴

7-1/ قابلية التلاشي: منفعة بعض الخدمات لها حياة قصيرة ومعظم الخدمات تظهر وتختفي خلال فترات معينة يصعب على المشتري الحصول عليها في فترات أخرى

¹- بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، (الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع، 2007)، ص. 43.

²- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقه، (الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006)، ص. 48.

³- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط 3، (الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005)، ص. 32.

⁴- بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سابق، ص. 45.

فاستخدام الطاقة الكهربائية زيادة عن الحاجة تعتبر خسارة اقتصادية لا يمكن استردادها وذلك لتلاشي وزوال هذه الطاقة،¹ أيضا نفس الشيء بالنسبة للتأمين على المركبات يجدد كل فترة.

2/ أنواع الخدمة العمومية:

2-1/ خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة: ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني وهنا تتجلى مظاهر الإدارة الالكترونية، فيرتقي نظام عمليات تشغيل وإنتاج الخدمة المتعلق بالجزء غير المرئي أو غير المنظور في المنظمة ويتحسن أداؤه وتزيد كفاءة وفعالية قدرته على الاستجابة للطلبات المجتمعية لاعتماده على الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تتميز بسرعة ودقة عاليتين.

2-2/ خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن):

أما نظام تسليم الخدمة المتعلق بالجزء المرئي أو المنظور لطالب الخدمة في المنظمة، فيقل إلى أن ينعدم تماما نتيجة عدم وجود اتصال مباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وإنما اتصال عن بعد عبر شبكة الانترنت في إطار الخدمات الالكترونية متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان. ويطلق عليها جوهر الخدمة الفنية غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأممي بالنسبة للأجزاء المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.²

ولتوضيح ذلك يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة، مثل فحص دفاتر في الحاسب الآلي عن تاريخ

¹-هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص. 31-32.

²-رانيا هدار، مرجع سابق، ص. 79.

السيارة، والمخالفات، التسجيل، المراجعة المكتبية للوثائق (التحقيقات الادارية)، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن، وهو ضروري لاستخدام الخدمة وتقديمها¹. وللخدمة العمومية عديد الأنواع يمكن إجمالها فيما يلي:
أولا من حيث طبيعة النشاط:

- الخدمات الإدارية: هي تلك الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المستوى المركزي مثل الخدمات التي تقدمها البلدية.
- الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثل الشركة الوطنية للتأمين، حيث ظهرت في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية من أجل تحقيق رفاهية المواطن في احتياجاته اليومية مثل النقل، الاتصالات.
- الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل الحفلات التي تقيمها مديريات ودور الثقافة، ويمكن الإشارة إلى أن هذه الخدمات قد شهدت تطورا ملحوظا مع منتصف القرن التاسع عشر والتي تشمل في العموم التعليم، المكتبات العمومية، المسرح، المساعدات الاجتماعية².

ثانيا من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

- خدمة فردية: تتمثل في الخدمات التي يحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة
- خدمات جماعية: هي الخدمات التي تحصل عليها الجماعة دون الطلب بتوفيرها مثل: تعبيد الطرقات، تزيين المظهر الحضاري للطرقات، رفع القمامة.
- خدمة مجانية: التي يحصل عليها الأفراد دون رسوم أو دفع مبلغ مالي مقابل الخدمة المنجزة.

¹-نور الدين شنوفي، دروس في المناجمت، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، ص.03. بتصرف.

²-شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، "الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلدياتعرض لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، جامعة الجلفة، (2019):ص.194.

- خدمة مدفوعة الثمن: وهي تلك الخدمة التي يستفيد من الفرد مقابل مبلغ مالي وعادة ما نلاحظ ذلك في المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي مثل شركة التأمين أين يؤمن الفرد مثلاً على نفسه أثناء سفره¹.
- فنجد أيضاً من وجهة النظر الإجرائية: تتمتع الخدمة العمومية بنوعين:
- خدمات بسيطة: هي خدمات حكومية تقدم للمواطن عبر إدارة أو جهاز واحد مثل الحصول على بطاقة التعريف الوطنية تتم هذه المعاملات في مكان واحد سواء بخصوص الطلب، أو الاستفادة من الخدمة.
- خدمات مركبة: مجموعة من الخدمات المترابطة تمر عبر عدة إدارات تنتج في النهاية خدمة متكاملة للمواطن مثل الحصول على رخصة فتح حفر بئر تمر عبر عدة مراحل².

المطلب الثالث: مبادئ ونظم الخدمة العمومية

1/ مبادئ الخدمة العمومية: للخدمة العمومية عدة مبادئ، نذكر أهمها:

1-1/ مبدأ المساواة: ويعني أن يحصل الأفراد في المجتمع على الخدمة العامة على قدم المساواة دون تمييز في العرق أو الجنس أو المنطقة بدون أي عائق وبصورة عادلة لأن القانون يفرض المساواة في الحصول على الحقوق الإدارية لكل المواطنين.

1-2/ مبدأ الاستمرارية: إذ تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم الانقطاع، ولهذا فإن مبدأ الاستمرارية يعتبر مبدأ أساسياً لقيام الخدمة العمومية، وهو ما يعرف بالاستمرارية المرفق العام، بمعنى أن الخدمة لا تزول بزوال الموظف أو تخلفه عن أداء مهامه، وإنما تستمر على مر الزمان. كما يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والتنظيم والانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة³ إلا في حالات يتعذر على الهيئات

¹-غنية نزلي، " دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، ع12، (2016): ص - ص. 184-185.

²-رانيا هدار، مرجع سابق، ص. 83.

³-عوني نادية، مرجع سابق، ص. 47.

الاستمرارية في تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها، لهذا فإن مبدأ الاستمرارية يعتبر مبدأ أساسيا لقيام الخدمة العمومية، فهذه الأخيرة تعتبر خدمة جوهرية، ينظم الأفراد شؤونهم على أساسها لذلك لا بد من استمرارها بانتظام حتى لا يحدث خلل واضطراب في حياة الناس¹.

3-1/ مبدأ التكيف أو المرونة: هي قابلة للتكيف مع كل الظروف والاحتياجات والمستجدات، وهو ما يفسر انتقال الإدارة من طابعها التقليدي إلى طابعها الحديث، فهي قابلة للتجديد والتطوير.

4-1/ المجانية في تقديم الخدمات: بمعنى أن الحصول على الخدمات يكون مجانيا في عديد الحالات ماعدا تلك الخدمات التي تجبر المستفيد من دفع بعض الرسوم الجبائية مثل عملية الشراء والبيع وتم الشهر بالمحافظة العقارية.

2/ نظم الخدمة العمومية:

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

2-1/ نظام الخدمة العامة المفتوحة، ونظام الخدمة العامة المقفلة

أ/ نظام الخدمة العامة المفتوحة²:

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة (اقتصادية، زراعية أو تجارية)، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة. والجدير بالذكر، هو أن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف

¹- عطار نادية، مرجع سابق، ص. 60.

²- عبد الحميد، محمود النعيمي، (د ب ش : مبادئ الإدارة العامة)، 1997، ص، ص. 164-166.

العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات.

ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في:

البساطة: إذ يظهر ذلك من خلال:

- لا تبذل المنظمة جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، وتحمل نفقات هذا الإعداد.

- لا مسؤولية الإدارة عن التدريب أثناء العمل، سواء بدورات تدريبية أو غيرها (الموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه)، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي:

- تصنيف الوظائف وتقييمها والإبقاء على هذا التقويم صالحا على الدوام.

- تقديم دراسات حول الرواتب، ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة، والتأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة.

• مرونة النظام: تترجم حرية الإدارة في التخلي، وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف، كي يبحث على وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله، واستعداداته أو تضمن له عائدا أكبر¹.

• اقتصادية النظام: تنبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية:

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

- عنصر الانفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

¹-عبد الحميد محمود النعيمي، (د ب ن: مبادئ الإدارة العامة، 1997)، ص. 164-166.

ب/ نظام الخدمة العامة المقفلة¹:

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات، واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن الحقوق والواجبات. ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي:

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

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

يقوم نظام الخدمة العامة المقفلة على بعض المميزات وهي:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.

- رعاية الموظفين وتنمية الحس الوظيفي لديهم، والالتزام بالمصلحة العامة

- الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية

دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائد.

¹-عبد الحميد النعيمي، المرجع نفسه، ص، ص.170، 169.

أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها في الآتي:

-صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات العلاقات، مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.

-إشكالات قياس حجم الإنتاجية، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص (إنتاجية الموظف).
-كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول، والالتكالية، والقضاء على عنصر التجديد والابتكار، مع إشكالات الرواتب وإمكانية استقطابها للكفاءات والخبرات التي تحتاجها الإدارة.

وتمثل إدارة شؤون الأفراد نموذجا آخر لنظام الخدمة المقفلة، حيث أن ما يلاحظ على نظام الخدمة العمومية في فرنسا، هو منحه صفة الموظف العام للمستخدمين في المرافق الحكومية التقليدية (التعليم، الصحة، الأمن) ومع ظهور بعض النشاطات الجديدة الناتجة عن تطور مؤسسات الإدارة، شملت صفة الموظف العام العاملين في وظائف ذات علاقة بالنظام الاقتصادي، وتختص منهم ذوي الوظائف القيادية في هذه المؤسسات، دون غيرهم من العاملين في المؤسسات الاقتصادية الأخرى.

المبحث الثالث: الترابط والتداخل بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

لا يمكن إغفال الدور الكبير الذي لعبته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إحداث تغييرات مختلفة في مجال تقديم وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، ولهذا فان تطبيق الإدارة الالكترونية على أرض الواقع سوف يضفي لا محالة لمسة جديدة وعصرية على العمل الإداري من خلال الرفع من مستوى الكفاءة وتحسين ظروف ومقتضيات سير الخدمة العمومية.

المطلب الأول: أزمة الخدمة العمومية والتحول للتسيير العمومي الحديث:

قبل التطرق إلى أزمة الخدمة العمومية والتحول للتسيير العمومي الحديث لا بأس من التطرق لمفهوم التسيير العمومي الحديث، فقد عرفه القاموس الفرنسي سويس للاجتماع السياسي بأنه: "اتجاه عام لتسيير المنظمات العمومية ظهر مع بداية التسعينات في الدول الأنجلوسكسونية، وتلاحق انتشاره في معظم دول منظمة التعاون، والتنمية الاقتصادية، وعلى خلاف التسيير العمومي التقليدي الذي يستمد مبادئه من العلوم

الإدارية، والقانونية فان أفكار ومعالم التسيير العمومي الجديد مستوحاة من العلوم الاقتصادية، ومن سياسات التسيير في القطاع الخاص ومن دوافع وأسباب ظهور هذا النوع، الرغبة في تحسين ومعالجة الاختلالات التي اتسم بها التسيير العمومي التقليدي والتي من بينها: التدهور البيروقراطي ومحاولة الارتقاء بالإدارة العامة إلى مستوى الكفاءة والفعالية¹. وتجدر الإشارة إلى أن أزمة الخدمة العمومية ترجع إلى جملة من الأسباب حالت دون السير الحسن للمرافق العمومية، الأمر الذي جعل العديد من المهتمين بالمجال الإداري ينظرون في تلك الأسباب بغيت معالجتها بهدف تحسين الخدمات العامة، وعليه يمكن القول أن أزمة التسيير العمومي ترجع إلى ما يلي:

- ضعف الأداء والفعالية: دفعت العديد من العوامل إلى ضرورة رفع أداء كفاءة المرافق والقطاعات العمومية، فالعديد من الدول المتقدمة وحتى النامية قد عرفت تغييرا جذريا على مستوى تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية باتجاه التقليل، غير أن ذلك لم يحقق النتائج المطلوبة بالنظر إلى عدم كفاءة القطاع العمومي من حيث مستوى الأداء، وكفاءة استخدام الموارد المتاحة².

كما لا يمكن إغفال الدور الكبير الذي لعبته العولمة من خلال الانفتاح على العالم في شتى الميادين حتى الإدارية منها، لذا ارتأت الدول النامية الوصول إلى مصف الدول المتقدمة من خلال تبني سياسات الإصلاح في تسيير القطاع العام.

- تراجع دور الدولة: انطلقت بعض الرؤى الفكرية من أن تعاضم دور الدولة وما تركه من آثار مختلف المهام والأنشطة قد كان سببا رئيسيا في تفاقم الأزمات التي وصلت إليها اقتصاديات الدول الغربية³، الأمر الذي أدى إلى مراجعة أشكال تدخل الدولة بما في ذلك طرق تسيير المرافق ذات الطابع الإداري البحت، وذلك نظرا لاعتبار الطرق التقليدية

¹-Dictionnaire suisse de politique social, www .socialinf.ch/cgi-bin/dicopoddo/show.cfm ? : d=530); consulte le 08/11/2021 à 10 :00h .

²-ليلي بن عيسى، أهمية التسيير العمومي في الدول النامية منظور استراتيجي: (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، 2006)، ص.42.

³-عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص. 48.

للتسيير باتت غير فعالة، وعلى القطاع العام اعتماد أشكال أقرب ما تكون إلى ممارسات المنظمات الاقتصادية الخاصة، وآليات السوق¹.

وعليه يمكن القول أن مصطلح التسيير العمومي الحديث جاء نتيجة الأزمات الاقتصادية في سبعينات القرن الماضي والتي كانت أحد الأسباب الرئيسية للإصلاح الإداري الأمر الذي دفع الدول إلى البحث عن فعالية المردود العمومي من جديد، من تم ضرورة البحث عن بدائل أفضل للتسيير والتي توفر إمكانية رفع الأداء والكفاءة لغرض الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال كبديل لإصلاح وظائف وأنشطة القطاع العام، خاصة بالنسبة للمؤسسات العمومية².

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة العمومية

1- أثر تطبيق التكنولوجيا الحديثة على تسيير المرافق العمومية:

لقد سجل استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل الاتصالات المتطورة وكذا الشبكة الالكترونية في مجال المرافق العمومية العديد من المزايا مما يحقق درجة عالية من الرضا والملائمة مقارنة بالخدمات التقليدية الأمر الذي نتج عنه سرعة في إنجاز المهام والتقليل من نسبة الأخطاء، وهذا ما يميز الأنشطة الالكترونية مما يخلق الرضا لدى المواطنين، بشكل ينهي مظاهر البيروقراطية بمعناها السلبي.

إن العمل بالإدارة الالكترونية في مجال الخدمات العامة، وجعلها بالقرب من المواطنين يمكن الإدارة لا محالة من تسهيل وتحسين عملها، ومنه رفع كفاءة الأداء. إن الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية، حيث تعد تقنية حديثة آلية للتغيير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة الظروف وإزالة المشكلات التي تجابهها³.

¹- ليلى بن عيسى، المرجع نفسه، ص.45.

²- عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص. 50 . بتصرف .

³-ستيفن كوهين: رونالد، براند، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان، (المملكة العربية السعودية:معهد الإدارة العامة للبحوث، ب س ن)،ص.103.

2- دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية:

إن الدور الذي لعبته الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية يظهر من خلال:
- أصبحت تشكل الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمات العمومية، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات وسرعة في الاستجابة.
- حتمية تطبيق الإدارة الالكترونية في جل الإدارات العمومية ومنه تعميمها على باقي القطاعات الأخرى جعلها تكتسي أهمية بالغة من حيث ضرورة الأخذ بها.

- وضع شبك موحد يسمح بتحسين نوعية وجودة مردودية الخدمات المقدمة من خلال السرعة والدقة والمصدقية في معالجة الملفات مما سهل عملية الدخول والاطلاع على المعلومة بكل شفافية وفي أي وقت ومن أي مكان¹. كما ارتبط تطبيق وتفعيل الإدارة الالكترونية ارتباط وثيقا مع جودة ونوعية أداء المؤسسات العمومية ويظهر ذلك جليا من خلال:

- 1- زيادة فعالية وكفاءة الحكومة من خلال تحقيق السرعة الشفافية، في أنشطة الإدارة الحكومية.
- 2- تعزيز التفاعل والاتصال بين المؤسسات الحكومية من جهة وبين المواطنين من جهة أخرى
- 3- اختصار الوقت والزمن، والتقليل من التبذير في الأوراق
- 4- إشراك كل المؤسسات الرسمية للدولة في وقت واحد لإيجاد الحلول مما يخلق روح المنافسة والابتكار بين موظفي الدولة.
- 5- الحرص على تقديم أفضل الخدمات للمواطنين من خلال التعامل معهم في أماكن تواجدهم مما يرفع عنهم الغبن، ويخفف عنهم عبء التنقل وعليه ربح، الجهد، المال والوقت.
- 6- توفير خدمات على مدى سبعة أيام و24 ساعة.

¹-شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، مرجع سابق، ص. 200.

- 7- تعميم الإدارة الإلكترونية في ميادين أخرى كالتعليم والتجارة وغيرها من شأنه أن يجعل الإدارة في حركية وديناميكية مستمرة تجعلها تسعى دائما لتقديم الأفضل والأجود الأمر الذي يخلق التنافسية وأعطى نفسا جديدا لممارسة الوظيفة العامة بغرض إرضاء المواطن.
- 8- من شأن الإدارة الإلكترونية القضاء على الروتين الإداري، الذي يعتبر مشكلة كل موظف عمومي من خلال التكوين المستمر في مجال المعلوماتية، أيضا يظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال الانفتاح على دول العالم تكنولوجيا وتسهيل المعاملات الإدارية سواء على المستوى المحلي، أو العالمي مثل التعامل ما بين القنصليات.
- 9- ساهمت الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر من خلال نقل الإدارة من صورتها التقليدية إلى الصورة الحديثة التي تتواجد عليها حاليا.
- 10- ساهمت الإدارة الإلكترونية في الرفع من درجة الرضا لدى المواطنين باعتبارهم الزبون الأول الذي يحظى بالخدمة العمومية.
- 11- تساهم الإدارة الإلكترونية في القضاء بشكل تدريجي على البيروقراطية بمعناها السلبي وهذا دليل على أنها ساهمت حقيقة في ترشيد وتحسين الخدمات العمومية.
- 12- ارتفاع مستوى القبول وانخفاض مستوى التذمر لدى المواطن اتجاه الإدارة العمومية لهو خير دليل على تأثير الإدارة الإلكترونية على مردودية وأداء جودة الخدمات.
- 13- اختصار مجهودات الموظفين والتخفيض من حدة المركزية.
- 14- التغيير المستمر لغرض تحسين جودة الخدمات وتجديد مناخ العمل من خلال الزيادة في فعالية الأداء لغرض كسب رضا المواطن مما يوفر الشفافية في العمل الإداري، حيث أن عاملي الدقة والسرعة يشكلان محيطا متكاملًا ومتنوعًا يبرز قدرات ومهارات الهيئة المستخدمة في تقديم خدماتها¹.

¹-بهلول سمية، منصور رؤوف، "النظام الإلكتروني مدخل للإصلاح الإداري ومنهجية لتحسين الخدمة العمومية دراسة تحليلية في واقع تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية"، مقال منشور في استكتاب جماعي بعنوان الخدمة

إذ يمكن حصر علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية من خلال آثار تطبيقها ميدانيا على مردودية وأداء الخدمة العمومية مما زاد من جودتها وقوى من مصداقيتها، ويظهر ذلك جليا في:

يظهر تأثير الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال عدة نقاط لعل أهمها:

-الدقة وسرعة الاستجابة:

يظهر ذلك من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة المعلومة بصورة آنية وفقا مواعيد محددة مسبقا بشكل يحد من الأخطاء الروتينية، التي قد تعتري الموظف العادي من خلال الاعتماد على تطبيقه معينة من شأنها أن ترفض المعلومة المغلوطة، مثلما هو الحال في عملية الشباك الموحد التي تنجز كل يوم خميس على مستوى الولايات، ومنه الاطلاع عليها في الجهاز المركزي بالعاصمة متضمنة عقود الميلاد، عقود الوفاة وعقود الزواج.

*تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة¹.

- سهولة ومرونة وضوح الخدمة:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكن من الاطلاع على كل مراحل سير العملية الإدارية (النشر الالكتروني) من خلال تقديم الخدمات، الأمر الذي يسهل عملية الاطلاع عليها والوقوف على مواطن الضعف والخطأ واستدراكها في مراحلها عوض إعادة العملية من جديد، الأمر الذي يربح الوقت ويكسب الخبرة الالكترونية في هذا المجال.

العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، ط1، (برلين: إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2021)، ص.73 بتصرف.

¹-عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص.66.

- تقليص تكاليف الخدمة:

يظهر ذلك في الاتصال عن بعد لغرض الحصول الخدمة العمومية، وكذا الاعتماد على الشبكات الموحد يكسب الوقت ويقلل من أعباء التنقل.

- من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية:

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية قرب الإدارة من المواطن بشكل جد كبير من خلال قدرة هذا الأخير من الاطلاع على ملفاته وخدماته حتى من بيته، أو من خلال رسالة إلكترونية تصل للمعني بعد استفادته من الخدمة، كل هذا حقق درجة عالية من الرضا والراحة والملائمة أكثر من الخدمة التقليدية للإدارة، ضف إلى ذلك السرعة في إنجاز المهام.¹

- الحد من البيروقراطية الإدارية بمعناها السلبي:

إن التوجه نحو إدارة إلكترونية رشيدة، يعكس لا محالة الدور الكبير الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء، وصقل مهارات الموظف العام في جانب المعلوماتية والخدمات العمومية على حد سواء، مما يخدم في النهاية مصالح المواطن، ويقضي بالتالي على البيروقراطية بمعناها السلبي التي تتسبب في تأجيل عمل اليوم إلى الغد، ذلك كون الإدارة الالكترونية مرتبطة بمواعيد محددة مسبقا مثلما سبق الذكر في عملية الشبكات الموحد.

- تجاوز الحدود الزمانية والمكانية:

يظهر ذلك من خلال عدم تكبد عناء التنقل بالنسبة للمواطن، وكذا الخدمة العمومية متوفرة 7 أيام على 7 أيام و24 ساعة على 24 ساعة.

- تحسين مستوى الأداء الإداري للخدمات:

وهو ما يعني تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية

¹-إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، ع03، (2016):ص. 132.

التنفيذية، ويحقق بهذا الهدف تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية، وبالتالي فإن تدفق بيانات المعاملات تتم بسهولة وتوفر مجالا آمنا لوجود شفافية لتتبع الأداء لكل معاملة في أي وقت، مما يوفر للمسؤولين معرفة أسباب التأخر، وبهذا يتحقق التوصيل الفعال للخدمات وتحسين الإنتاجية وتقليص البيروقراطية¹.

- دور الإدارة الالكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية: الإدارة الالكترونية تعزز وتفعل مبدأ الشفافية من خلال:

-تبسيط وتسهيل الإجراءات: الاجراءات تأتي في المرتبة الأولى بعد إقرار القوانين، وهي المراحل الأساسية لإنجاز عمل ما، فلو تم التحليل لإجراءات التوظيف في المؤسسات الحكومية لأحد طالبي الوظيفة، فسوف نجد إجراءات معقدة جدا قد توصل إلى 50 إجراء تقريبا من بداية التقدم بالطلب إلى غاية التوظيف، وهو كم هائل من الاجراءات تمثل عائقا قويا أمام طالب التوظيف، في حين أن الإجراءات الحديثة للتوظيف تقتصر على تقديم الطلب مرفقا بالسيرة الذاتية عبر البريد الالكتروني².

- الإدارة الالكترونية تحقق مبدأ الحياد: الواقع الالكتروني الجديد يمنع المحاباة والانحياز لصالح جهة أو طرف أو مجموعة على حساب آخر.

- الإدارة الالكترونية أداة كشف ومقاومة للفساد: تعتبر الإجراءات البيروقراطية العائق الرئيسي للعمل الإداري، وأهم عوامل الفساد، وسببا رئيسيا لانتشار الفساد والرشوة والمحسوبية.

- الإدارة الالكترونية وسيلة فعالة في تأمين الإعلام للجميع: تساعد عملية تحويل الإجراءات والمستندات والوثائق الخاصة إلى صور إلكترونية بعد تشفيرها سواء كان

¹-رانيا هدار، مرجع سابق، ص. 113.

²-ربيع نصيرة، "دور الإدارة الالكترونية في تفعيل بدأ الشفافية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، ج 02، ع08، (2017)، ص.964.

التعامل مع المواطنين أو المنظمات أو مختلف الإدارات الحكومية الأخرى، مما يسمح بإتاحة الفرص للجميع فيما يخص التعاملات الحكومية في نفس الوقت والظروف¹. انطلاقا مما سبق عرضه، يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية مسعى جديد وحديث لجأت الإدارة إليه نتيجة لثورة المعلومات والاتصالات. حيث أن التطور التكنولوجي جاء بمعطيات متطورة، ساعدت الإدارة في تجاوز الحلقة التقليدية التي كانت تدور فيها، يظهر ذلك جليا في تحسين الخدمة العمومية من خلال تقريب الإدارة من المواطن، وكذا إتاحة المعلومات إلكترونيا، الأمر يجعل الاطلاع عليها سهلا وفي أي وقت ومن أي مكان متجاوزة بذلك الحجم الساعي الإداري، كما أن التسهيلات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية سواء للموظف، أو المواطن على حد سواء، جعلها تحظى بقبول رضا المتعاملين، الأمر الذي جعلها تعمم على باقي الإدارات والمؤسسات الأخرى للدولة.

¹-عبد نعمان الشريف، "الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات -حالة دول مجلس التعاون الخليجي"، (أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر)، ص.58، بتصرف.

إذ يمكن إغفال الدور الكبير الذي لعبته الإدارة الإلكترونية من خلال اعتمادها على عامل السرعة، الدقة والسهولة وكذا الشفافية في التعامل متجاوزة بذلك العمل الورقي والساعي، الأمر الذي يوفر الجهد، المال ويكسر الروتين الإداري الذي يعاني منه جل موظفي الإدارة العمومية. إن الإدارة الإلكترونية، ساهمت بشكل أو بآخر في تحسين الأداء الإداري، وعليه ترشيد الخدمة العمومية؛ لكن هذا لا يمنع من أن الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى جملة من الشروط لتطبيقها على أرض الواقع كما أنها واجهت جملة من المعوقات جعلتها تحتل السلب والإيجاب ميدانيا، سوف نذكر ذلك في الفصل الثاني من خلال تحديات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني:

التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية
في الجزائر دراسة للدوافع والمتطلبات

حتى يتم التطبيق الفعلي والجيد لنظام الإدارة الالكترونية، لا بد من توفر جملة من المتطلبات التي تساعد على توفير بيئة ملائمة لإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، وذلك من خلال العمل الالكتروني المعاصر وفق مقتضيات ومتطلبات عالمية على مستوى كبير من الحداثة، حيث أن دافع تحسين العمل الإداري والتوجه نحو التقدم العالمي، أضحى مطلباً حتمياً ينبغي الأخذ به وترك العمل الإداري التقليدي بكل مفرزاته: الروتين، التقيد بالحجم الساعي والمكاني، ناهيك عن تغيير الأداء الوظيفي بشكل يسمح باستيعاب ثقافة العصرنة، التقدم والتغير التكنولوجي، الأمر الذي دفعنا إلى إلقاء نظرة عن كثب عن المتطلبات التي توجب الإدارة الالكترونية، والتي تعتمد بالدرجة الأولى على العامل البشري في تطبيقاتها مما يجعل من الضروري تسليط الضوء على رفع كفاءة العاملين في الإدارات العمومية.

يظهر ذلك من خلال التطرق إلى جهود الجزائر في الاهتمام بالاقتصاد الرقمي بمعنى رقمنة وعصرنة قطاعاتها، وكانطلاقة أولى، بدأت الجزائر تطبيقاتها للإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية ما يعرف بالبلدية الالكترونية، ومن هذا المنطلق سنحاول معالجة النقاط السابقة الذكر في هذا الفصل الأول.

المبحث الأول: متطلبات ودوافع التحول إلى نظام الإدارة الالكترونية في الجزائر

المطلب الأول: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر، يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق والإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الجهد، الوقت والمال. فالإدارة هي ابنة بيئتها، تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية، الاجتماعية، الثقافية والتكنولوجية لذلك فإن مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها¹

- توفر الإرادة السياسية بحيث يكون هناك مسؤول، أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل، وتتولى الإشراف على تطبيق وتقييم مستويات التنفيذ، والعمل على السرعة في معالجة المشاكل والعراقيل التي تواجه المشروع في جانبه المادي اللوجيستيكي أو البشري.

- توفر بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

- توفر نظام شبكي واسع لخدمة الانترنت وبأسعار معقولة من أجل فتح المجال الأكبر عدد ممكن من المواطنين للتعامل مع الإدارة الالكترونية بأقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة.

- تدريب الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكل ما يخص إدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية.

- نشر ثقافة استخدام الإدارة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين (بناء المواطن الالكتروني)².

¹-فداء حامد، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، ط1، (الأردن، دار الكندي للنشر والتوزيع، 2015)، ص.224.

²-رانيا هدار، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية"، ع11، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية (جوان 2017): ص.122.

- توفر مستوى مناسب من التمويل، يمكن من الاستمرار والنجاح لبلوغ الأهداف المنشودة من نظام الإدارة الالكترونية.

- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عملية تطبيق نظام الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصدقية وكافة النتائج القانونية المترتبة لاحقا توفير الأمن والسرية الالكترونيين على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية حفاظا على الأرشيف الالكتروني من أي عيب أو اختراق¹.

أما المتطلبات المهنية المتعلقة بالموظفين:

فهناك العديد من المهارات الفنية المستهدفة بالتدريب لرفعها لدى العاملين لتطبيق الإدارة الالكترونية، هذه المهارات الفنية المطلوبة لابد من تلقينها للعاملين لكي يساهم وجودها ورفعها لدى العاملين في تطبيق الإدارة الالكترونية ومن تلك المهارات²:

- المهارة في التعامل مع برنامج الأوت لوك OUTLOOK

- المهارة في التعامل مع برنامج الورد WORD

- المهارة في التعامل برنامج الإكسل EXCEL

- المهارة في التعامل مع برنامج الباور بونت POWER POINT

- المهارة في التعامل مع الشبكة العنكبوتية

- الحصول على دورة الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي ICDL

وهناك بعض الجوانب التي تساعد على زيادة المعرفة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية ومنها:

1- توفير شبكة ومعمل حاسب آلي وقاعة للتدريب والإعانة على الاستخدامات الالكترونية الأخرى، مثل العروض التقييمية وإقامة الدورات التدريبية المتنوعة باستخدام التقنية الحديثة.

2- توفير فرص الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات المتعلقة بالإدارة الالكترونية

3- توفير فرص الاطلاع على التجارب الناجحة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية.

¹ - رانيا هدار، مرجع سابق، ص.123.

² - محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص.188.

وفي هذا المجال لأبأس من التطرق للمتطلبات التالية:

1/ الكوادر البشرية المؤهلة:

يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية بنجاح تأهيل الكوادر البشرية وتدريبها على العمل في هذا المجال، يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من أداء العمل بكفاءة وفاعلية. كما يلاحظ أن تطبيق الإدارة الالكترونية وما ينطوي عليه من تقنية المعلومات الجديدة كثيرا ما يخيف أولئك الذين لا علم لهم بها ولم يألفوها من قبل، وغالبا ما يحاول الموظفون التقليديون مقاومة ما يجهلونه بدلا من محاولة تعلمه والتأقلم معه، لذلك ينبغي إقناع من يمكن إقناعه منهم واستبعاد أولئك الذين يقفون عقبة في سبيل التطوير الذي فرض نفسه، ويحل محلهم من يستطيع القيام به.

ومما لا شك فيه أن أهمية دور القيادة كعنصر أساسي مهم جدا يتولى المبادرة لتحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية تتمكن من تغيير نمط تقديم الخدمات المرفقية إلى المواطنين من الأسلوب التقليدي الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني.¹ هنا تجدر الإشارة إلى أن التدريب وبناء القدرات، يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية بشكل سليم ويفضل على أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب مخصصة وتابعة للحكومة.²

كما أن التدريب وبناء القدرات يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات والبيانات للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية بشكل سليم.³

وحتى يتم التطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية ميدانيا لابد من توفر:

¹-حمدي قبيلات، مرجع سابق، 2014، ص ص.27.28.

²-شليحي طاهر وقربنعي ربحية، مرجع سابق، ص.189.

³-فداء حامد، مرجع سابق، ص.225.

2/ المتطلبات التقنية:

تتمثل المتطلبات التقنية بشكل رئيسي فيما يلي:

- البنية التحتية:

إن تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب وجود مستوى عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى¹. فالإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة من الاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى². إضافة إلى توفر الوسائل الالكترونية اللازمة من الأجهزة الحاسوبية المتطورة لدى طرفي العلاقة سواء الإدارة أو المواطن، وكذا شبكات الحاسب الآلي المترابطة، وتعتمد على التواصل بين عدد من الحواسيب التي يتم تبادل المعلومات فيما بينها، والتي عن طريقها يتم الوصول إلى البيانات والمعلومات ومنها:

- الشبكة الداخلية: وهي تلك التي تربط بين عدد من الأجهزة داخل المنظمة الواحدة فيستخدمها موظفو تلك المنظمة.

- الشبكة الخارجية: وهي شبكة مكونة من مجموعة من شبكات الانترنت، فهي تقوم بربط مجموعة من المنظمات التي تجمعها أعمال مشتركة وتؤمن لها تبادل المعلومات والمشاركة فيما والمحافظه على خصوصية الانترنت المحلية لكل منظمة.

- الشبكة العالمية: وهي وسيلة اتصال من الشبكات الحاسوبية يصل حواسيب العالم ببروتوكول موحد هو الانترنت إذ تربط الانترنت ما بين ملايين الشبكات العامة والخاصة³. إضافة إلى ما سبق ذكره هناك:

3/ المتطلبات التشريعية:

¹-شليحي طاهر وقريني ربيعة، المكان نفسه، ص.189.

²-فداء حامد، مرجع سابق، ص.225.

³-حمدي قبيلات، مرجع سابق، ص.28.

إن تطبيق الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات المرفقية عبر شبكة الانترنت يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أفضل وجه ممكن وبما يضمن أمن وسرية المعلومات وذلك من خلال استحداث التشريعات اللازمة أو تعديل التشريعات القائمة التي تتعارض مع هذا النهج الجديد في العمل¹. حيث أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الالكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصدقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها².

المطلب الثاني: متطلبات إدارية، مالية، أمنية وبيئية

4/ المتطلبات الإدارية:

يتطلب تحقيق مفهوم الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها على أرض الواقع، إجراء شاملاً لآلية عمل المنظمات الإدارية التقليدية كي تندمج مع أسلوب عمل الإدارة الالكترونية، لاسيما في الجوانب التالية:

-تصميم الهياكل التنظيمية لوحدات الإدارة العامة بشكل يتناسب مع متطلبات الإدارة الالكترونية.

-إعادة توزيع الاختصاصات بين الوحدات الإدارية المختلفة بكل مستوياتها.

-إعادة ترتيب نظام الاتصال الإداري بين الأقسام داخل المنظمة الإدارية الواحدة.

-تطوير وتبسيط طرق سير الإجراءات الإدارية.

-تصميم برامج تدريبية شاملة ومستمرة لتمكين جميع الموظفين منها.

-التوجه نحو اللامركزية وبناء فرق العمل.

-إضافة رؤى وقيم جديدة إلى الثقافة التنظيمية³.

وفي نفس الصدد يمكن الحديث عن المتطلبات الإدارية كذلك من خلال:

وضع استراتيجية وخطط التأسيس بوضع رؤية استراتيجية مستقبلية مشتركة

وواضحة حول مشروع التحول للعمل الالكتروني تتمثل أساس في ضرورة إجراء تعديلات

¹ -المرجع نفسه، ص.30 .

² -شليحي طاهرو قريني ربحية، مرجع سابق، ص. 190

³ -حمدي قبيلات، مرجع سابق، ص. 3 .

جذرية على صعيد تنفيذ أنشطة الأعمال وأسلوب العمل من قبل العاملين في المنظمة من خلال إعادة هندسة الأعمال وإعادة المسؤوليات والصلاحيات للأفراد، إذ يتطلب وضع استراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الالكترونية عددا من الخطوات والمحاور الهامة فرعية لمشروع الإدارة منها:

-وضع الخطط الالكترونية

-الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.

-الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها

- الدراسة المتكاملة لإجراءات ومعدلات الأداء¹

-الاهتمام بالعاملين القائمين على خدمات الإدارة الالكترونية

5/ المتطلبات المالية:

الأمر هنا يحتاج إلى متطلبات مالية لإنشاء البنية التحتية وتأهيل الكوادر البشرية وتعميم الخدمات الالكترونية، إذ يتطلب تخصيص حصص مالية لتنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية واستمرار تطويره. كما يجب التنويه إلى مستوى مناسب من التمويل من خلال إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات مواكبة لأي تطوير يحصل في إطار التكنولوجيا الحديثة على مستوى العالم. إذن، الأمر يستوجب تخصيص حصص مالية معتبرة لتنفيذ نظام الإدارة الالكترونية على أرض الواقع.

6/ نشر الثقافة الالكترونية:

لابد من وجود إدارة سياسية عليا تعمل على نشر الوعي والمعرفة والثقافة الالكترونية لدى كافة أوساط المجتمع سواء بالنسبة للموظفين الذين اعتادوا على تقديم الخدمات بطريقة معينة، أو المواطنين الذين اعتادوا هم كذلك على الأسلوب التقليدي

¹-محمد أحمد عودة الأغا، "درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة للطلبة"، (رسالة ماجستير منشورة في أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012)، ص.38.

في الحصول على خدماتهم. لذا وجب القيام بحملات ترويج للإدارة الالكترونية عبر وسائل الإعلام ووسائل أخرى¹ كالإذاعة واللافتات مثلا.

7/ المتطلبات الأمنية:²

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث وكذا التركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور، ولتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت فإن الإدارة الالكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت
- تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية.
- يجب على الإدارة العليا في المؤسسة دعم أمن نظم المعلومات لديها، وأن توكل هذه المسؤولية لأشخاص محددين (عبر كلمة مرور مختلفة تخص كل موظف لغرض تحديد المسؤوليات).
- تحديد الحماية اللازمة بنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
- تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- الاحتفاظ بنسخة احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن

¹ -حمدي قبيلات، مرجع سابق، ص. 32

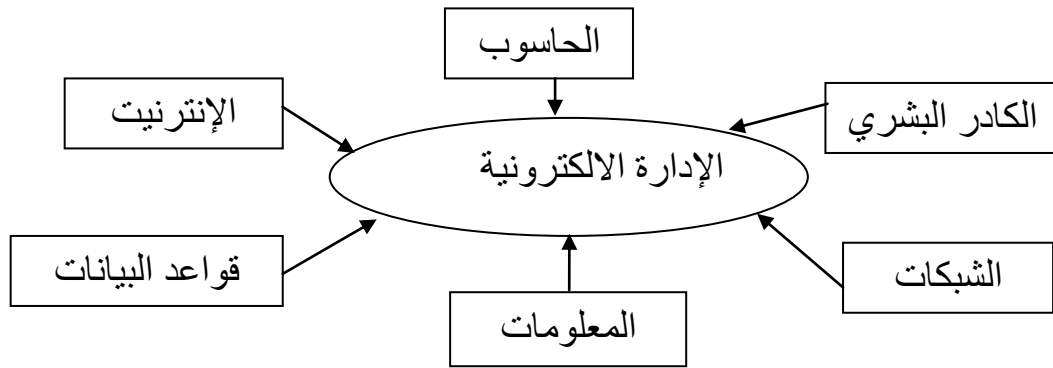
² -مراكشي محمد لبن، فقاير فيصل، "الإدارة الالكترونية على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر"، (مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة البليدة 2)، ص. 184.

- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
وبهذا تكتسب الخدمة العمومية مصداقية من طرف المواطنين وبالتالي تقديم خدمات ذات جودة عالية.

8-المتطلبات البيئية:

نجاح مشروع الإدارة الالكترونية لا يمكن أن يتحقق إلا في وسط بيئة اجتماعية وثقافية ملائمة وحاضنة للمعرفة والتكنولوجيا الجديدة، خاصة أن الإدارة تمثل نسقا مفتوحا يؤثر ويتأثر بجملة المعطيات والمتغيرات البيئية: الاجتماعية، الثقافية، السياسية والاقتصادية، حيث تمثل المتطلبات الاجتماعية والثقافية مجموع الأعراف والعادات التقاليد والخصائص السكانية للمجتمع الذي تعمل فيه المنظمة، إذ أنه من الواجب العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية وعلى دراية كاملة بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية¹.

الشكل رقم (04) يوضح متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية²



المصدر: بوعمامة العربي ورقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية"، مجلة الدراسات والبحوث، جامعة باتنة، ع09، (2014):ص.39.

¹- عبد العزيز سلى عشبة، "دور الإدارة الالكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1"، (أطروحة الدكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة1، 2018)، ص. 46.

²- بوعمامة العربي ورقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية"، مجلة الدراسات والبحوث، ع09، (جامعة باتنة، 2014)، ص.39.

المبحث الثاني: نماذج قطاعية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر

أصبحت الحكومة الالكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها، حيث لم يعد أمام الدول خيار آخر إلا التوجه نحو تطبيق هذا المفهوم وتفعيله على مستوى قطاعاتها الحكومية بهدف تسهيل عمل إدارتها وتحسين أدائها ورفع كفاءتها في كافة المجالات السياسية الاقتصادية والاجتماعية، وتعتبر الجزائر واحدة من بين الدول التي سارعت إلى تبني هذا المفهوم، حيث سعت إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات في سياق التحول نحو الحكومة الالكترونية، الأمر الذي مهد إطلاق "مشروع الجزائر الالكترونية 2013"¹.

حيث سعت الحكومة الجزائرية إلى تعميم الادارة الالكترونية في جل القطاعات لاسيما منها قطاع البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال قطاع العدالة وقطاع التعليم العالي.

المطلب الأول الإدارة الالكترونية وقطاع البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال:

اتجهت مؤسسة البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى اعتماد النموذج الالكتروني في معاملاتها مع زبائنها رغبة منها في عصرنه قطاعها بهدف تطوير لخدمات المقدمة للمواطنين بالدرجة الأولى، حيث اعتمدت في ذلك على بعض النماذج الالكترونية، وهي:

- الحوالة الالكترونية: بمعنى تحويل الأموال من شخص لآخر عبر نظام التحويل

الالكتروني للأموال TRANSFERT ELECTRONIQUE DU FOND

-السحب الآلي للأموال: يتم سحب الأموال بطريقة آلية وذلك من خلال الصراف الآلي، باستخدام بطاقة مغناطيسية محمية برقم سري، وتعمل على كل أجهزة الصرف عبر كامل التراب الوطني.

أ- بطاقة السحب الالكترونية: LA CARTE CCP

استخدامها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني، إذ عن طريقها يتمكن المواطن من سحب النقود في أي

¹-رضا شواردة، أمينة زرداني، "الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها في الجزائر (مقال منشور في استكتاب جماعي الخدمة العمومية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، المركز العربي الديمقراطي، برلين، 2021)، ص.95.

شباك بريدي، أو موزع إلكتروني عبر قطر الوطن، إذ يجب ألا يتعدى سقف السحب اليومي 20.000 دج في كل عملية في حين أن عمولة كل عملية 30 دج¹.

بطاقة السحب المغناطيسية الجديدة "البطاقة الذهبية":

ظهرت عام 2017 وهي بطاقة ائتمان تتيح العديد من الخدمات بالنسبة للبطاقة القديمة ccp من بينها تسديد فواتير الكهرباء والغاز، والماء، الهاتف والانترنت. وستشمل خدمة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نפטال، كما ستوفر ذات المؤسسة على خدمة الدفع الالكتروني في جميع الفضاءات التجارية خاصة تلك المتواجدة في المدن الكبرى والتي ستشهد تركيب 50 ألف جهاز كمرحلة أولى ستخص الشركات العمومية والخاصة والتجارية، في إنتظار تعميم هذه الخدمة لاحقا.

- السحب الجاري عن بعد:

أ- خدمة 1530: وتشمل على ما يلي:

* الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو من شريحة موبيليس.

* طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس.

* إيقاف وتشغيل البطاقة الذهبية في حالة ضياعها.

ب- خدمة consultation eccp: ويتم من خلالها الاطلاع على رصيد الحساب الجاري باستخدام رقم سري جديد بعد التسجيل ليصل كشف الرصيد فيما بعد في رسالة مقابل اقتطاع 20 دج من طرف موبيليس و 10 دج من طرف بريد الجزائر، تتم العملية عبر موقع www.eccp.poste.dz

ج- خدمة التنبيهات الجديدة عبر الهاتف النقال بريد الجزائر:

Ccp: يتم خلالها تنبيه المستخدم برسالة نصية قصيرة بمجرد حدوث أي عملية إرسال أو استقبال عبر الحساب البريدي.ccp

¹-عادل بن عمر، " واقع رهانات الخدمة العمومية الالكترونية بقطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال"، جامعة سطيف2،(مقال منشور في اكتوبر 2011 بعنوان رقمنا خدمات المرفق العام في الجزائر الواقع، الأفق، برلين:التحديات إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، (2021):ص.336.

نجد أيضا خدمة بريد brid mob: وهو تطبيق يحمل على الهواتف الذكية يستلزم أن تكون لك بطاقة ذهبية، من خلالها يمكن القيام بعدة خدمات عن بعد يمكن للزبون أن يقوم بعملية تحويل الأموال، بالإضافة إلى وجود خدمة jps تظهر جميع مراكز البريد. د- تحويل الأموال عن طريق واستون ونيون western union: حيث تقوم هذه الخدمة بتقديم مساعدة للأجانب والمهاجرين على تحويل من وإلى داخل الوطن وخارجه¹.

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية وقطاع العدالة:

في إطار العمل الديمقراطي والأخذ بمبدأ الفصل بين السلطات كدعامة رئيسية لإرساء دولة الحق والقانون أصبح لازما على الحكومة الجزائرية تطوير قطاع العدالة بما يتماشى مع مبدأ الشفافية بهدف تحسين خدماتها الموجهة للمواطن بالدرجة الأولى، لذا كان الاعتماد على إدخال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع العدالة أمرا ضروريا حتى يتمكن موظفو هذا القطاع من أداء مهامهم على أكمل وجه، وتظهر الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة من خلال الانجازات التالية:

- ترقية أساليب التسيير القضائي والإداري لوزارة العدل:

تم الاعتماد على مجموعة من النقاط الأساسية التي من شأنها ترقية أساليب التسيير القضائي والإداري نذكر من هنا:

*إنجاز وتوسيع ورفع شبكة الاتصال الالكتروني لأنظمة الإعلام الآلي الداخلية الخاصة بقطاع العدالة.

*استحداث النظام الآلي لتسيير الملف القضائي والتعيين المستمر والذي يسمح بتسيير ومتابعة الملف القضائي، بدءا من تسجيل القضية (مدنية، جزائية وإدارية) إلى غاية البث النهائي فيها.

*استحداث قاعدة معطيات مركزية لشهادة الجنسية حيث تسمح للمواطنين المسجلين بها من الحصول على شهادة الجنسية على مستوى أية جهة قضائية عبر التراب الوطني،

¹ - www.eccp.mpttn.gov.dz/ar/content موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. تم تصفح الموقع

بتاريخ 2022/03/15 على الساعة 14:00.

بمجرد تقديم بطاقة التعريف الوطنية، كما يتيح له الاستفادة من خدمة استخراجها عبر الانترنت.

*استحداث قاعدة معطيات مركزية لصحيفة السوابق القضائية مما يمكن من سحب المواطن للقسيمة رقم 03 من أية جهة قضائية عبر التراب الوطني.

سحب القسيمات رقم 02 و03 من طرف الجهات القضائية والإدارات العمومية عن بعد.

*سحب المواطن للقسيمة رقم 03 عبر الانترنت.

*إنشاء تطبيقية خاصة بمتابعة وتسيير إنجاز المنشآت القاعدية وتجهيزها موضوعة تحت إشراف المديرية العامة للمالية والوسائل، تمكن من المراقبة الآنية لعملية تسيير المشاريع الاستراتيجية الخاصة بقطاع العدالة، لاسيما احترام الأجل المحددة لإنجازها.

*إنجاز تطبيقية مركزية لتسيير طلبات الحصول على الجنسية الجزائرية بصفة آلية.

*إدماج تقنية التصديق والتوقيع الالكتروني في المجال القضائي وذلك بهدف إتاحة الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطنين ومساعي العدالة.¹

*تكريس الحماية القانونية للأنظمة الآلية وبرمجيات التوقيع الالكتروني، كسابقة من نوعها بادرت وزارة العدل باتخاذ إجراءات تسجيل البرمجيات المعتمدة في حلول التوقيع الالكتروني على مستوى كل من المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية والديوان الوطني لحقوق المؤلف والحقوق المجاورة بهدف بسط الحماية القانونية لها.

*الاعتماد على تقنية البريد الالكتروني الداخلي لتبادل الوثائق والمراسلات الإدارية إلكترونيا.

*نظام التسيير الآلي للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن السلطات القضائية، مع وضع تطبيقية خاصة تحت تصرف مصالح الضبطية القضائية للاطلاع على هذه الأوامر والإخطارات الموقعة إلكترونيا.

¹ - www.eccp.mpttn.gov.dz/ar/content موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. تم تصفح الموقع

بتاريخ 2022/03/15 الساعة 14:00.

*النظام الآلي لتسيير أوامر المنع من مغادرة التراب الوطني، تهدف هذه العملية إلى ضمان النشر الواسع لأوامر المنع من مغادرة التراب الوطني على مستوى مصالح الضبطية القضائية من أجل تمكينهم من الاطلاع عليها أنيا بمجرد صدورها عن الجهات القضائية.

*استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد، أثناء سير الإجراءات القضائية حيث سمح ذلك بـ:

*تسهيل الإجراءات القضائية

*تنظيم المحاكمة وسماع الشهود والأطراف المدنية والخبراء عن بعد

*اجتناب تحويل المحبوسين وتنقل الشهود من مناطق بعيدة بغرض سماعهم.

* تنظيم دورات تكوينية وإلقاء المحاضرات عن بعد لفائدة القضاة ومستخدمي قطاع العدالة وكذا تنظيم جلسات عمل مختلفة داخل القطاع أو خارجه.

*اعتماد تقنية السوار الالكترونية في مجال الرقابة القضائية، تهدف هذه الآلية إلى تعزيز الحقوق والحريات الفردية وما مدى احترام المتهم لالتزامات الرقابة القضائية فضلا على مساعدته للاندماج في المجتمع، مع العمل على تعميم هذه التقنية مستقبلا.

*الاعتماد على نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الادارية، حيث شرعت وزارة العدل في عملية رقمنة الوثائق والمحركات الإدارية بواسطة أجهزة المسح الضوئي، بهدف الاستغلال¹ الأمثل لأرشيف القطاع مع استحداث نظام معلوماتي (تطبيق وقاعدة معطيات مركزية) يتيح عملية التسيير الإلكتروني للأرشيف ومختلف الوثائق القضائية والإدارية.

*النظام الآلي للإنذار عن الاختطاف يضم قاعدة معطيات وتطبيق تم وضعها في متناول السادة وكلاء الجمهورية على مستوى الجهات القضائية، يتم من خلالها تسجيل كافة المعلومات المتوصل إليها بخصوص حالة الاختطاف، وتحويلها بصفة آنية إلى قاعدة المعطيات المركزية لوزارة العدل، ليتم نشرها بعد ذلك على مختلف وسائل الإعلام السمعية والبصرية وكذا الصحافة المكتوبة.

¹ www.eccp.mpttn.gov.dz/ar/content- موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. تم تصفح الموقع

بتاريخ 2022/03/15 على الساعة 14:00.

*المصادقة الالكترونية على مختلف الوثائق القضائية الموجهة للاستعمال في الخارج
*النظام الآلي لتسيير طلبات تغيير اللقب.

* النظام الآلي لتسيير البريد مع إمكانية حفظه واستغلاله

*اعتماد البطاقة المهنية البيومترية في مجال تسيير الموارد البشرية.

*تكريس تقنية البصمة الوراثية في المجال القضائي؛ حيث تم إنشاء المصلحة المركزية للبصمات الوراثية، التي يديرها قاض وتساعدته خلية تقنية، حيث تشرف هذه الخلية على العمليات التالية:

-إنشاء قاعدة معطيات مركزية خاصة بالبصمات الوراثية وتزويدها بجميع العينات البيولوجية المتعلقة بالأشخاص المشتبه فيهم، الضحايا والمفقودين.
-وضع نظام آلي لتسيير وإدارة قاعدة المعطيات المركزية، يسمح بإجراء عملية البحث والمقارنة.

*إنشاء خلية يقظة على مستوى وزارة العدل تضم مهندسين وتقنيين مختصين في مجال الأمن المعلوماتي، يشرف عليها قاض تسهر هذه الأخيرة على تأمين المنظومة المعلوماتية المركزية ومختلف التطبيقات والخدمات القضائية المتاحة عبر الموقع الالكتروني لوزارة العدل www.mjustice.dz على مدار 24 ساعة في اليوم.¹

ومن بين الخدمات الالكترونية المقدمة لفائدة المواطن، نجد:

وضع الرقم الأخضر تحت تصرف المواطن 10-87، إلى جانب فتح عنوانين إلكترونية على مستوى الواب لوزارة العدل بهدف تقريب الإدارة من المواطن، نذكر منها:

البريد الالكتروني infocasier@mjustice.dz للإجابة عن أسئلة المواطنين بخصوص خدمة طلب وتلقي صحيفة السوابق العدلية رقم 03.

البريد الالكتروني infonationalite@mjustice.dz للإجابة عن أسئلة المواطنين بخصوص خدمة طلب وتلقي شهادة الجنسية

¹ فرج شعبان، "الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية مع الإشارة إلى قطاع العدالة في الجزائر"، (مقال منشور في اكتاب جماعي بعنوان رقمنا خدمات المرفق العام في الجزائر الواقع، الآفاق، التحديات، برلين: إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2021): ص. 105

البريد الالكتروني contact@mjustice.dz للإجابة عن تساؤلات المواطنين بشكل عام. إلى جانب إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الالكتروني: تندرج هذه الخدمة في إطار تبسيط وتحسين الإجراءات الإدارية لفائدة المتقاضين من خلال:

أ- تمكين الجهات القضائية من إرسال الاستدعاءات إلكترونيا، عوض إرسالها بالبريد العادي.

ب- إعلام المتقاضي بمآل عريضته، وبمختلف المعلومات التي تخصه بواسطة رسالة نصية قصيرة.

ج- خدمة طلب استخراج نسخ من عقود المحاكم الشرعية عن بعد¹.

المطلب الثالث: الإدارة الالكترونية وقطاع الضمان الاجتماعي

بطاقة الشفاء بطاقة الضمان الاجتماعي la carte chifa هي بطاقة خاصة بالضمان الاجتماعي للجزائريين، فهو إجراء إداري عصري اعتمده الحكومة الجزائرية في قطاع الضمان الاجتماعي بهدف تسهيل تحقيق العقب على الموظف والمؤمن على حد سواء من خلال تسهيل التأمين، حيث تستخدم بطاقة الشفاء في الصيدلية أو مكاتب الدفع التابعة للضمان الاجتماعي يتم تحديثها سنويا عن طريق ملف يسلك إلى مراكز الدفع، يشمل شهادة العمل والأجر وكذا الحالة العائلية بالنسبة للمتزوجين المؤمنين. أما ملف طلب بطاقة الشفاء فيتضمن الوثائق التالية:

صورة شمسية بخلفية فاتحة

نسخة من بطاقة التعريف الوطنية.

نسخة من فصيلة الدم (اختياري)

تسمح بطاقة الشفاء للمؤمن اجتماعيا بتعويض الدواء له ولأسرته وكذا الحصول على تعويضات مادية إضافة إلى النظرات الطبية، وبواسطتها يمكن طلب شهادة الانتساب للضمان الاجتماعي التي تحتوي على معلومات المؤمن اجتماعيا وأفراد عائلته التابعين له. كما تم استحداث فضاء هناء hanaa الخاص بالضمان الاجتماعي

¹- رابع الوافي، "أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية-قطاع العدالة نموذجا"، (أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، 2019)، ص.199.

للجزائريين من أجل الاطلاع على ملفات الضمان الاجتماعي، وكذا استخراج شهادة الانتساب للضمان الاجتماعي إذ يتم التسجيل في الموقع وفق جملة من البيانات ثم بعد ذلك تمنح كلمة السر للمؤمن اجتماعيا للاطلاع على كل جديد يخصه، ومن فوائد هذا الموقع:

* معرفة قائمة الأطباء المتعاقدين

* معرفة نسبة التعويض عن الأدوية

* رفع التظلمات

* الاطلاع على مختلف الإشعارات

* معرفة تاريخ انتهاء الحقوق¹

حيث نجد نماذج قطاعية أخرى تتوافق ومبدأ الإدارة الالكترونية كالإعلام الالكتروني الذي يعتمد على مبدأ الصحافة الالكترونية بالدرجة الأولى ومن تم المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت كمرحلة ثانية، حيث استطاعت بعض المواقع الإخبارية الالكترونية العربية والعالمية أن تثبت حضورها وتفوقها، وأصبحت مرجعية إخبارية في الظروف الجادة والحرية، وأصبح من الطبيعي أن يلجأ إليها الفرد العادي والمهتم أو المختص في السياسة وغيرها.

أما الصحافة الالكترونية، فقد فتحت عصرا جديدا فيما يتعلق بحرية التعبير وقدمت نافذة لممارسة عمل صحفي لا تحده قيود أو حدود أو رقابة، كما وضعتنا الصحافة الالكترونية أمام واقع جديد يمكن أن يقدم الوجه الآخر والرأي الآخر بمنتهى السهولة واليسر². وحسب الموقع الرسمي الضمان الاجتماعي، فإن مشروع نظام الشفاء الطموح الذي يعتمد على استعمال التكنولوجيات "الدقيقة" والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء ويأتي هذا النظام في إطار العصرية الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السبابة في العمل به قاريا وعربيا.

¹ - <https://immigraqntdiarianaries.info/202/10/blog-post.html> تم الاطلاع على الموقع بتاريخ 2021/10/31

على الساعة 23.14

² - مروى عصام صلاح، الإعلام الالكتروني الأسس وآفاق المستقبل، ط1، (الأردن: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015)، ص.164

أهدافه:

- تحسين نوعية الأداءات المقدمة عن طريق
- تبسيط الاجراءات المنتهجة في الحصول على الأداءات
- التعويضات المنظمة والسريعة
- تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية: الصيادلة، الأطباء، الهياكل الصحية
- التحكم في التسيير عن طريق القوة الانتاجية، الدقة في المراقبة ومكافحة كل أشكال الغش والتجاوزات.

أهم المراحل الخصائص التقنية لبطاقة الشفاء:

- قدرة استيعاب تقدر بـ 32 كيلوبايت
- هي بطاقة مطابقة لمقاييس إيزو 7816/7810
- تمتاز بالمرونة وقوة تأمين وحفظ البيانات
- تسمح باستعمال الرمز السري
- قابلة للعمل البيئي عن طريق نظام تسيير الملفات.
- بطاقة pet الحياة 05 خمس سنوات على الأقل.
- مراقبة مدة صلاحية البطاقة، مراقبة حقوق المؤمن لهم اجتماعيا في أداءات الضمان الاجتماعي.
- مراقبة استهلاك المنتجات الصيدلانية.
- الإعداد الاتوماتيكي للفاتورة الإلكترونية (ورقة العلاجات)
- التأكد من هوية حامل البطاقة.
- التوقيع الإلكتروني للفاتورة.
- انتاج وإرسال الفواتير الإلكترونية من قبل مهنيي الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

أما المستعملين الأساسيين لبطاقة الشفاء فهم:

الأطباء، الصيادلة، مخابر التحاليل الطبية، مكاتب الدخول بالمستشفيات، صانعي زجاج النظارات الطبية، الاطباء المستشارين للصندوق ومختلف أعوان الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (التحيين والتنشيط).

المبحث الثالث: مخططات التحول الالكتروني في الإدارة العامة في الجزائر

أصبحت الإدارة ملزمة بالبحث عن جسر يجعلها في اتصال دائم مع المواطنين لمعرفة تطلعاتهم وطموحاتهم ورأيهم بشأن ما يتلقونه من خدمات عمومية وهذا محاولة منها لإشراكهم في الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها الأجهزة الإدارية للدولة من خلال تواصلها مع المستخدمين مع الأخذ بعين الاعتبار انتقادات، طموحات واقتراحات هذه الأخيرة، فقد حان الوقت للإدارة العمومية للعمل جاهدة لإرضاء المواطنين لأنها وجدت لخدمتهم¹. وعليه لا بد من السعي بكل الوسائل لتحقيق الأفضل في الأداء سواء من ناحية النوع أو الكم أو الجودة في الخدمات المقدمة، لذا كان لا بد من الاعتماد على الوسائل الحديثة في الإدارات العمومية كنقطة محورية للتحول الالكتروني في خدماتها.

المطلب الأول: إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارات العمومية

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر فهي وسيلة هامة لنقل المجتمعات النامية إلى مصف المجتمعات المتقدمة، وكخطوة أولى سوف نعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أولا تعريف التكنولوجيا: تعد كلمة تكنولوجيا من أكثر الكلمات استعمالا في اللغة الانجليزية ومفهوم التكنولوجيا يعني: كل نشاط بشري عقلي أو يدوي يقوم على استخدام المعلومات والمعارف والمهارات من أجل إمداد الإنسان بالقدرات التي تساهم في إشباع حاجاته وتحقيق متطلباته وتوفير الأمان له. وهي طريقة نظامية تسيروا وفق المعارف

¹ تيشات سلوى، "أفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزيلندا، فرنسا، الولايات المتحدة الأمريكية)"، (رسالة دكتوراه جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2015)، ص.87.

المنظمة وتستخدم جميع الامكانيات المتاحة ماديا كانت أم غير مادية بأسلوب فعال لإنجاز العمل المرغوب بدرجة عالية من الإتقان والكفاية¹

ثانيا تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

في معظم الأحيان عندما نستعمل عبارة: "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" يتبادر إلى أذهاننا مباشرة شبكة الانترنت والحقيقة تظهر العكس فهي تضم مظاهر عديدة للتبادل والتسيير المعلوماتي منها الحواسيب، الشبكات، المعالجة الالكترونية، الانترنت، البريد الالكتروني نظم الإعلام الآلي (نظم المعلوماتية) إضافة إلى تكنولوجيا الاتصال، الهاتف المحمول الاتصال عبر القمر الصناعي والزيادة في عرض الموجات، وهذا لرفع قدرتها لإيصال الصوت والمعطيات بفضل استعمال وسائل جديدة كالألياف البصرية وتقنيات حديثة كالضغط². إن الهدف من استعمال تكنولوجيا الاتصال هو استحداث قدرة استيعاب أكبر وأكثر انتشارا واستغلال أحسن المعلومات، للوصول إلى الحقيقة وتطبيقها ونقلها بسرعة إلكترونية إلى كل ميادين الاستعمال الإنساني، وهنا يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها:

"جمع وتخزين ومعالجة وبحث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية أو البرامج، ولكن ينصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يريها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيا والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خياراته"، وهناك من يرى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: "أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات".

-العتاد المعلوماتي - البرمجيات.

- تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.

¹-محمد بن سعيد محمد العريشي، "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين"، (رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008)، ص.38.

²-www.eccp.mpttn.gov.dz/ar/content- موقع الإنترنت، تم تصفحه في جانفي 2021 على الساعة 11:20

-تكنولوجيا الاتصال: معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر.

-الشبكات: تربط الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد¹.

2- من خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد أشار هيربرت سايمون، جائزة نوبل في العلوم الاقتصادية سنة 1978 إلى

الخصائص التالية والمتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وقد حددها فيما يلي:

-كل المعلومات التي يستطيع الإنسان تلقيها في شكل شفهي أو رمزي يمكن أن يتلقاها في شكل مرئي بواسطة الحاسوب فالكتب والمجلات يمكن تخزينها في الذاكرة الإلكترونية في نفس الوقت الذي يتم فيه إنتاج عدة مطبوعات:

-يمكن مقارنة حجم ذاكرة نظم معالجة المعلومات مع أوسع ذاكرة يمكن أن يمتلكها الإنسان: لقد أصبح من الممكن استعمال اللغة البشرية لمخاطبة ذاكرة نظم معالجة المعلومة.

- كل برنامج أو معلومة تظهر أهميتها في أحد أنظمة معالجة المعلومات يمكن نقلها إلى نقطة أخرى من هذا النظام أو إلى نظام آخر بتكلفة أقل، إن الحدود المهمة لقدرة معالجة المعلومة في مواجهة صعوبات التخطيط واتخاذ القرار تقوم على الإدراك بالقوانين التي تحكم نظم التخطيط.

3- توجه الجزائر نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا هاما يعبر

عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الإدارية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة ونجاعة، مما يمكنها من تنفيذ سياستها وخططها بالشكل المطلوب. وهنا سعت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت والتقنيات المرتبطة بها، من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في شهر مارس من عام 1994، عن طريق مركز البحث العلمي والتقني (centre de recherche et scientifique et technique)

¹ -طرشي محمد ويخلف صفية، "واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة"،

(d'information) الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية. وعرفت الجزائر منذ سنة 1994 تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الانترنت، فكانت مرتبطة بها عن طريق ايطاليا، حيث قدرت سرعة الارتباط ب 9600 حرف ثنائي في الثانية (9.6ko) وهي سرعة ضعيفة وذلك في إطار مشروع التعاون مع منظمة اليونسكو بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى (réseau d'information africaine) وتمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا وبالنظر إلى نسبة تطور اشتراكات الانترنت في الجزائر، يلاحظ التغير التدريجي لهذا المؤشر لارتباطه بظروف وأسباب مختلفة، ترجع أغلبها إلى ضعف الدخل الفردي وصعوبة الربط الشبكي وهذا ما يبرز التزايد النسبي لمستخدمي الانترنت لكل 100 شخص في الجزائر¹.

4- إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

ظل قطاع البريد والمواصلات إلى غاية سنة 2000 خاضعا لإحكام الأمر 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975، حيث كانت تمارس وزارة البريد والمواصلات في ظل نظام الاحتكار وظائف المتعامل البريدي ومتعامل المواصلات. بعد صدور القانون الخاص بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية واستقلالية سلطة الضبط وإنشاء بنك البريد عام 2000 ثم تحويل وزارة البريد والمواصلات إلى وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين هما اتصالات الجزائر و بريد الجزائر وإقامة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

أدى تقييم وضعية قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصال وقياس التقدم الذي حققته الجزائر في تشييد مجتمع المعلومات إلى تصنيفها ضمن الدول ذات النتائج المتوسطة في هذا المجال عكس ما تم تحقيقه في إطار السياسة القطاعية للبريد والمواصلات في مجال الهاتف النقال والثابت وأدت هذه المعطيات إلى رسم استراتيجية –

¹-طرشي محمد ويخلف صفية، مرجع سابق ص.171.

الجزائر الالكترونية 2013 - هدفها الرئيسي هو جعل المجتمع المعلوماتي والاقتصادي الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة في النمو الاقتصادي وبديلا عن الموارد النفطية على غرار ما هو مسجل في الدول المتقدمة. يتم ذلك من خلال تعزيز أداة الاقتصاد الوطني والشركات والإدارات وتحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار بالإضافة إلى تحسين الحياة اليومية للمواطن. كما يظهر إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال جليا في الإدارات العمومية من خلال:

5- إستراتيجية الجزائر الالكترونية:¹

انطلاقا من البرامج والسياسيات الحكومية المسطرة في إطار تطوير وعصرنة الادارة البلدية وبالعودة إلى مشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعد المرجعية الأساسية في تنفيذ سياسة التحول الالكتروني في الجزائر، نجد بأن عصرنة الادارة العمومية عامة تلك المتواجدة على مستوى البلدية خاصة يقوم في إطار المنهجية المرسومة والأهداف المسطرة على العمل كأول خطوة على إدخال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على مستوى هذه الإدارة وهو الأمر الذي من شأنه تحقيق تحول كبير في أساليب التنظيم والعمل، ويهدف إنجاح هذا التحول والاستفادة من مزاياه ركزت الحكومة على عنصرين أساسيين:

-إصلاح الاجراءات الادارية.

-فك مركزية الحكومة عن طريق إدخال أدوات جديدة في التسيير واتخاذ القرار.²

-إن مشروع الجزائر الالكترونية الذي تم إطلاقه من طرف وزارة البريد وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال اعتمد على جملة من المؤشرات هي مؤشر الجدوى والنفاد الرقمي والتحضير الالكتروني وكذا مؤشر نشر تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، حيث جاءت النتائج

¹ - إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور، "تطبيق تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية ع03، (2016): ص.130.

² - بهلول سمية، منصورى رؤوف، "التحول إلى النظام الالكتروني مدخل للإصلاح الاداري ومنهجية لتحسين الخدمة العمومية" دراسة تحليلية في واقع تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية، (برلين : اكتوبر 2021)، ص.69.

بخلاصة مفادها أن تصنيف الجزائر متوسط مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة، الأمر الذي استدعى رسم استراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الإلكترونية، حيث تضمنت وثيقة المشروع 13 محورا يحدد الأهداف الرئيسية لبناء الحكومة الإلكترونية، وهي:

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.
- تطوير الكفاءات البشرية.
- تطوير البحث، التطوير والابتكار.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.
- الإعلام والاتصال.
- تثمين التعاون الدولي.
- آليات التقييم والمتابعة.
- إجراءات تنظيمية.
- الموارد المالية.¹

¹-رمضان بن شعبان، " الديمقراطية الإلكترونية كبديل لتفعيل المشاركة السياسية النموذج الاستوني وإسقاطه على الجزائر"، (رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010)، ص.143.

الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالإدارة الالكترونية:

في إطار التعاون العلمي، افتتحت هذا الشهر 10 أكتوبر 2021 جامعة الذكاء الاصطناعي بحظيرة سيدي عبد الله تضم نخبة من الناجحين في شهادة البكالوريا بمعدل يفوق 16.50. التدريس على مستوى هذه الجامعة يكون باللغة الانجليزية مما سيمكن لا محالة الجيل الصاعد من اتقان هذه اللغة، الأمر الذي يجعل عملية مواكبة المستجدات العلمية والتكنولوجية لا سيما في ميدان الإعلام والاتصال أمرا سهلا مستقبلا.

وهذا إن دل على شيء، فهو يدل على الاهتمام التي توليه الحكومة الجزائرية إلى التطورات التكنولوجية العالمية بغية مواكبتها، ضف إلى ذلك تم تعيين السيد محمد بلحوسين بتاريخ 2021/10/14 مفوضا للتعليم والتكنولوجيا والابتكار في إثيوبيا، تم انتخابه مفوضا للاتحاد الافريقي مما سيعطي بعدا استراتيجيا إفريقيا هاما خاصة في مجال البحث والابتكار العلمي، ضف إلى التطور التكنولوجي في شتى الميادين.

تعريف الذكاء الصناعي _ARTIFICIAL INTELELLIGENCE:

بأنه أحد فروع علم الحاسوب، وهو ذلك السلوك وتلك الخصائص التي تعتمد عليها البرامج الحاسوبية المختلفة، وتتماشى مع القدرات الذهنية البشرية في الأعمال المختلفة، ومن أهم القدرات قدرة الآلة على التعليم واتخاذ القرارات الصحيحة.

قدرات الذكاء الاصطناعي: يكتسب الذكاء الاصطناعي المعلومات عن طريق الممارسات العملية كما أنه قادر على التمييز بين القضايا المتعددة بشكل دقيق. من أهم قدرات الذكاء الاصطناعي استجابته للمتغيرات وتميزه بالمرونة وسرعة رد الفعل في جميع المواقف الذكاء الاصطناعي يتمتع بقدرته على الإدراك الحسي، وبالتالي اتخاذ القرارات بشكل سليم اعتمادا على دراسة جميع الاحتمالات واتقان نتائجها ومن ثم اختيار أفضل القرارات التي تؤدي إلى النتائج المطلوبة. التمكن من اكتشاف الأخطاء وتصحيحها بشكل سريع وإجراء التحسينات الأفضل في المستقبل.

إذ يمكن القول بأن الذكاء الاصطناعي بدأ مع تطوير بعض البرامج الحاسوبية المختلفة وعلى رأسها برامج لعبة الشطرنج، حينما قام العالم (كلود شانون) برسم خوارزمية تؤهل الحاسوب للعب الشطرنج وتوقع كل احتمالات تحرك اللاعب الآخر. مجالات الذكاء الاصطناعي:

يدخل الذكاء الاصطناعي في جميع المجالات التقنية التي تحتاج إلى التفكير المنطقي والمعرفة والتخطيط والإدراك الافتراضي القائم على تطبيق النظريات واختيار الحلول الصحيحة؛ ومن أبرز المجالات التي يتميز بها:

-برامج وتطبيقات محاكاة الواقع.

-الصناعة من خلال الروبوتات القادرة على أداء مهام البشر.

-تطوير البرامج والتطبيقات الحاسوبية في مختلف المجالات ومنها الطب والهندسة والتجارة والاستثمار وغيرها.¹

-تطوير المحاكاة المعرفية من خلال اختبار النظريات والتعرف على الوجوه، وتفعيل الذاكرة وغيرها من الوظائف.

-تطوير المحركات ذات القدرات الذكية، مثل السيارات دون سائق والطائرات بدون طيار كل يوم جديد يطرق الذكاء الاصطناعي بابا جديدا خصوصا صناعة التكنولوجيا والحواسيب.²

وعلى ضوء ما سبق ذكره يمكن القول أن للذكاء الاصطناعي علاقة جد وطيدة بكل ما إلكتروني، وعليه أكيد سيرتبط هذا الأخير مستقبليا، من خلال تطوير محاكاة الآلة للعقول البشرية، وابتكار طرق وحلول جديدة كفيلة بتسيير العمل الإداري إلكترونيا أكثر مما هو عليه حاليا، وهناك من يطلق عليه تسمية النظام الآلي أو الإدارة الالكترونية الحديثة.

مثال عن ذلك: في الشباك الموحد لأي إدارة ما تجد آلة مبرمجة أوتوماتيكيا على استقبال ملف معين كملف طالبي السكن مثلا وهي بدورها التي تتلقى ما هو مطلوب

¹ - <http://al-ain.com/article/artificial-intelligence-areas.a> 09.45

² - <http://al-ain.com/article/artificial-intelligence-areas.a> 09.45

وترفض ما هو غير مطلوب في الملف من خلال استقراءها للمعلومات التي تم إدخالها من خلال ذات المواطن وبعد أن تقوم الآلة بقبول الملف يمنح للمواطن وصل استلام متبوع برقم سري يمكنه من الاطلاع على مآل ملفه من خلاله إدخال ذاك الرقم في هاتفه النقال أو الثابت.

وحسب رأي بعض الباحثين في ملتقى دولي للذكاء الاصطناعي المنعقد بسلطنة عمان يوم بحضور مختصين في الرقمنة وتكنولوجيا الاعلام والاتصال وكذا أساتذة في ذات السياق فإن: الذكاء الاصطناعي يساعد الإدارة على تحليل البيانات ثم اتخاذ القرارات بشكل سليم وبالتالي فعالية وسهولة رقمنة الإدارة والتوجه نحو إدارة ذكية بكل فعالية وسهولة.

التحول الرقمي للإدارة الحديثة يضم جزئين:

أولاً: أنت لا تطلب الخدمة، بل العكس الخدمة تأتي إليك كيف ذلك؟ مثلاً انتهاء صلاحية جواز السفر بمعنى أن الخدمة لا يطلبها الموظف أو المواطن إنما النظم الآلية هي التي تخبره وتقدم الخدمة وهو ما يعرف بالخدمة الذكية.

ثانياً: التحول الرقمي الجهاز أو النظام الآلي يمكن أن يقوم بتقديم الخدمة الإدارية مثال: نهاية جواز السفر يقوم المواطن بتقديم جواز السفر القديم + البصمة، في وقت قصير يتم تخليص المعاملات واستخراج جواز سفر جديد وهو ما يعرف ب: معيار متقدم في التغيير الرقمي.

من معايير الإدارة الحديثة القائمة على الذكاء الاصطناعي:

1- التنبؤ، الذي يتجاوز الزمن لأن النظام الآلي الحديث، يقوم بالخدمة قبل طلبها، فنظام المؤشرات يقدم التقرير المطلوب تلقائياً قبل أن يتم طلبه من الهيئة المركزية المعنية. وعلى هذا الأساس يقوم النظام بالتنبؤ بما سيحصل مستقبلاً لو بقي الحال على ما هو عليه حالياً مما يعطي تنذيراً للفت الانتباه.

2- وهناك معياراً آخر في الإدارة الالكترونية الحديثة يقوم على رفض الرؤى السلوكية في علم الإدارة مثلاً: نظام الذكاء الاصطناعي

1-2 معيار الاستباقية في الإدارة: يعني ان تخبرك التكنولوجيا بالأشياء التي ستحدث في المستقبل، ومن قبل أن تفرض سيطرتها عليك يجب أن تكون مستعدا لها ويحاول الذكاء الاصطناعي مساعدتك.

2-2 معيار الاستجابة الفورية: مثل الواتسب أي تساؤل ترد عليه الآلة ردا أوتوماتيكيا في مجال تقديم الخدمة الالكترونية للمواطن

معيار قدرة الأنظمة الآلية على تحليل البيانات مما يساعد على اتخاذ القرار الإداري الصائب. من خلال أنظمة المؤشرات التي ربط بين البيانات التي تساعد على التحليل والتخطيط واتخاذ القرار مستقبلا، مثال لو يصل عدد الناجحين في البكالوريا لعدد معين ستكون قدرة استيعاب المؤسسة الجامعية متوافقة مع عدد لكراسي البيداغوجية والعكس¹.

3-2 معيار علم المواطن: أحيانا ما ينتج عن المواطن أو الموظف إنتاجا علميا أو عمليا تعجز حتى السلطة المركزية عن القيام به من خلال إنشاء مجموعات على مواقع التواصل الاجتماعي حول أمر معين وجمع أكثر المعلومات عليه لأن الأمر طوعي وليس إلزاميا، بمعنى المشاركة في إنجاح خدمة المؤسسة.

4-2 معيار التدريب عن بعد عبر تقنيات: يحدث ذلك عبر بعض المنصات مثلا استخدام نظام الواقع الافتراضي في تدريب الموارد البشرية، الذي من شأنه تطوير أداء الموظفين مما سيزيد في أداء المؤسسة بشكل كبير ويكسبها ربح المال، الجهد وعناء التنقل مثل تقنية التحاضر عن بعد إثر تفشي وباء كورونا بغية الحفاظ على الصحة العمومية.

5-2 معيار الأداء وفق المنصات الرقمية: تعرض معلومات للموظف تعطيه أسئلة لغرض الإجابة وهنا تظهر مهارات الاتصال، بعدا ومن خلال تحليل الإجابات تتعرف على مواطن الضعف والقوة التي يمتلكها الموظف، هنا يظهر دور الأنظمة الذكية في التركيز على ذلك الموظف، ومنه تقوم بصقل مهاراته من خلال وضع برامج خاصة له في مرحلة لاحقة تعرض عليه أسئلة في دلالة السياق لغرض التأكد من صقل مهاراته، هنا يظهر دور

¹ - <http://al-ain.com/article/artificial-intelligence-areas.a> 09.45

الأنظمة الذكية التي أصبحت تحلل المعلومات، وتقدم التغذية العكسية مما يضمن تطور الموظف في أداء مهامه.

6-2 معيار مراقبة الأداء: بمثال بسيط نستطيع فهم هذا المعيار وجود كاميرا في قاعة المحاضرات تقوم بتحليل تعابير الوجه فتعرف ميولات الطلبة حول مدى الانتباه من عدمه حيث تصل مؤشرات الانتباه للقيمة.

معيار مفهوم المكتب الافتراضي أو الشبكي: يمكن للموظف أن يقوم بأداء مهامه خارج حدود مكتبه.

معيار إدارة المشاريع عن طريق الأنظمة الذكية: ما مدى تقدم المشاريع نسبة الأشغال من عدمها.

يتوقع بعض الباحثين مستقبلا دفعة قوية للذكاء الاصطناعي في شتى الميادين مما يمكن من فرض نفسه هل يمكن للذكاء الاصطناعي أن يحل محل العقول البشرية؟

5- من أهداف الحكومة الالكترونية:¹

- عصرنه الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن.
- دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- إنجاز منشآت الاتصال ذات التدفق السريع وفائقة السرعة مؤمنة وذات نوعية عالية.
- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع.
- تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الالكترونية.
- التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد.
- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تحديد مؤشرات المتابعة والتقييم.

-وضع تنظيم مؤسسي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق والمتابعة.

-تحديد مصادر وأجهزة التمويل وعملية التقدير والتقييم¹

7- الهيئات الوطنية المكلفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال: قامت الحكومة الجزائرية بصفة عامة ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي بصفة خاصة بتعيين لجنة وطنية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سنة 2001، وأنيطت بها المهام التالية:

- المشاركة في صنع سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- تنسيق المشاريع الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- تنشيط اللقاءات والمناقشات على المستوى الوطني حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي كللت باحتضان الجزائر للصالون الدولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي انطلقت فعالياته في 2006/04/24 وقد تم خلاله آنذاك عرض بعض التجارب في نظام التحاور والمحاضرة عن بعد سواء بالهاتف الثابت أو النقال²

8- دور تكنولوجيا المعلومات في تغيير الأداء الإداري:

هناك فرق كبير بين الطريقة التي يتبعها المدير التقليدي عند القيام بالوظائف الإدارية ممثلة في التخطيط، التنظيم، الرقابة والقيادة، والطريقة التي يتبعها المدير المعاصر خاصة فيما يتعلق بحل المشكلات، حيث لعبت تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في عملية التغيير التي طرأت على الإدارة من خلال توفير أدوات قوية للقائمين على الخدمة العمومية.

حيث أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسمح لهؤلاء بالحصول على البيانات واستغلالها وتحليلها بدقة وسرعة فائقة مما يسمح للمؤسسات من استخدام تلك المعلومات التكنولوجية لتطوير أدائها وأعمالها، وعلى ما يبدو أن الإدارة الالكترونية بأساليبها العلمية الحديثة قد ساهمت في الحد من الرشوة، الغش، المحسوبية

¹-رانيا هدار، مرجع سابق، ص. 135.

²-بوعياذ سفيان، فرنس تيليكوم حاضرة في صالون تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مقال في جريدة الخبر، ع4686، بتاريخ 2006/04/24، ص. 6.

والبيروقراطية بمعناها السلبي، حيث نجد أن بعض العمليات الإدارية كالتسجيل في عملية الحج أو العملية الانتخابية مثلا أصبحت تقفل آليا في مواعيد محددة مسبقا وبالتالي لا يمكن التمديد في تلك الأجال تحت أي ظرف من الظروف، شأنها شأن التطبيق الخاصة بالتسجيل في السنة أولى ابتدائي والتي تحدد وفق سن التلميذ حيث ترفض السنوات غير القانونية أليا مما يقلل من إدراج من لا يتوفر فيه الشرط القانوني.

وفي الأخير يتضح لنا جليا أن البرامج والسياسات الحكومية المسطرة في إطار تطوير عصنة الإدارة العمومية تعتمد بدرجة كبيرة على إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى هذه الادارات وهو الأمر الذي من شأنه تحقيق تحوّل كبير في أساليب التنظيم والعمل، ويهدف إنجاح هذا التحول والاستفادة من مزاياه ركزت الحكومة على عنصرين أساسيين:

● إصلاح الإجراءات الإدارية.

● فك مركزية الحكومة عن طريق إدخال أدوات جديدة في التسيير واتخاذ القرار.

وعلى اعتبار أن عملية إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ليست بالأمر السهل واليهين خاصة إذا تعلق الأمر بالإدارات العمومية، والتي تبرمجت أعمالها وطريقة تقديم موظفيها للخدمات على الطريقة التقليدية، فإن هذا الأمر لا بد أن يتم على أسس مضبوطة وخطط واضحة تم تقسيمها من خلال استراتيجية الجزائر الالكترونية إلى مجموعة من الأعمال أهمها:

- استكمال الشبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية والشبكات المحلية وذلك من خلال تطوير وسائل نقل المعلومات وإرسالها.

- العمل على اقتناء معدات ووسائل لتوسيع دائرة استخدام نظم المعلومات التي تسمح بتنظيم البيانات وعرضها.

- التركيز على تفعيل حلول لرقمنة البطاقات بهدف رقمنة المعلومات والحفاظ عليها أو معالجتها بسرعة عن طريق الحاسوب وتعتبر هذه العملية من أكثر العمليات الضرورية لكونها تسمح بتدفق سريع للمعلومات بشكل رقمي بمجرد النقر¹.

المطلب الثاني: دعم الاقتصاد الرقمي في الجزائر:

قبل الحديث عن الاقتصاد الرقمي لا بأس من التطرق إلى معناه:

- الاقتصاد الرقمي: هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الانترنت أو اقتصاد الواب. وهو الاقتصاد الذي يعمل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية.

إن الاقتصاد الرقمي هو الاقتصاد الذي أصبح يقود إلى قواعد وخصائص جديدة تتجاوز قواعد وخصائص الاقتصاد التقليدي بشكل عام والاقتصاد الصناعي بشكل خاص، ولعل أهم هذه الخصائص هو أن الاقتصاد التقليدي اقتصاد أشياء أو ذرات في حين أن الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد الرقميات أو الومضات كما أنه الأسرع في عملياته وخدماته وقاعدة إنشاء ثروته المتمثلة في الانترنت والشبكات².

إذ تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسائل للتسيير والإدارة المتطورة في ظل اعتماد السوق العالمية على اقتصاد المعرفة كقيمة أساسية، وهو الأمر الذي فرض على الجزائر ضرورة إيجاد استراتيجية إلكترونية عن طريق الاهتمام باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كدعامة ضرورية من أجل تجسيد الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات.

وتماشيا مع هذه الأهمية سعت الجزائر إلى تحديد الهدف الأساسي المتمثل في محاولة إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاعات الاقتصادية، ودعم امتلاك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الشركات، إذ يتم تحديد بعض الأهداف الخاصة والتي تمثلت في دعم تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة

¹- بهلول سمية، منصور رؤوف، مرجع سابق، ص 69-70.

²- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية الإستراتيجية، الوظائف، المجالات، (الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2017)، ص.75.

والمتوسطة، وتطوير عرض الخدمات الالكترونية من طرف تلك الشركات،¹ في حين ترى دراسة أخرى أن التحول الالكتروني في الجزائر وان كان قد سجل نمواً فإن أثره على التنمية الاقتصادية يبقى بالمستوى غير المطلوب، لأن قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا يمثل سوى 1% من الناتج المحلي الخام، وهو ما يحد من أثر تكنولوجيا المعلومات على النسيج الصناعي.

حيث أن تطوير الاقتصاد الرقمي هو محور رئيسي يحتوي على جملة من الأهداف الخاصة بمواصلة الحوار الوطني بين الحكومات والشركات، في إطار إعداد استراتيجية الجزائر الالكترونية، وتوفير الخدمات والتجهيز، مع وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.

ويمكن القول أن الاقتصاد الرقمي في الجزائر بدأ مع ظهور التعاملات الخاصة ببطاقة السحب الالكتروني التي كانت بدايتها مع 1997 ن غير أنه وبالرغم من أن هذه البطاقات تمثل خطوة متطورة نحو الانتقال للاقتصاد الرقمي، بحكم أنها تمثل طريقة السحب الآلي في العالم، فهي لم تحقق إلى حد الآن واقعا ملموسا في الجزائر، إذ تعتبر هذه الأخيرة بعيدة جدا حتى على بعض الدول العربية المجاورة، إذ أن استعمال بطاقة السحب الالكتروني في تونس يضاعف مثيله في الجزائر بـ 15 مرة، غير أنه وعلى صعيد التنبؤ بالمستقبل يمكن القول أن مبادرة الجزائر في العمل عن طريق بطاقات السحب الالكتروني، وإمكانية إيقاف محاولات القرصنة، هو مؤشر ايجابي يمكن أن يحقق تقدم في مراحل الاقتصاد الرقمي بالجزائر مستقبلا.²

كما أن الجزائر مؤخرا أقرت على لسان رئيسها عبد المجيد تبون في برنامجه الرئاسي 2024/2019 المعنون بـ "التزاماتي الـ 54 لبناء جمهورية جديدة" في صفحته

¹-عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص. 134.

²-عماري عمار وآخرون، "واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والاسلامي"، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، ع05، (2007)، ص.ص 133، 134.

ال21، في البند ال25 على: ضرورة تحقيق تحول رقمي لتحسين الاتصال وتعميم استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال خاصة في إدارات المرفق العمومي...¹

المطلب الثالث: رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية في الجزائر:

إن رفع مستوى أداء الموظفين العموميين مطلب حتمي وضروري لتجسيد ملامح الإدارة الالكترونية على أرض الواقع، فالأداء متغير تابع لعاملين هما الكفاءة والفعالية فهناك من الباحثين من حصر الأداء في الكفاءة فقط أي الاستخدام الأمثل للموارد، وهناك من الباحثين من ركز في تعريفهم للأداء على الفاعلية وحدها فقد اعتبر بأنه مدى تحقيق أهداف المؤسسات.²

وحتى نستطيع التعايش مع مستلزمات هذا العصر نجد أنفسنا مضطرين إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفعالية، فإذا استطاع الفرد أن يجمع بينهما، فإن ذلك سيحقق النجاح لا محالة في أعمال المؤسسات بكل فعالية، وهو ما يبرز أهمية أن يدرك كل إداري في حياته المهنية أهمية تكنولوجيا المعلومات واستخدامها بفعالية من أجل تطوير أعمال المؤسسات الإدارية على اختلافها. وفي هذا الإطار يمكن الحديث على جملة من النقاط مفادها أن رفع كفاءة العاملين من خلال التدريب يؤدي حتما إلى:

1/القيام بواجباتهم بدرجة عالية من الإتقان ومن ثم زيادة قابليتهم لتحسين الأداء، رفع الكفاءة، ومنه الاقتصاد في الوقت نتيجة المعرفة الجيدة لأسلوب العمل وطريقة الأداء.

2/رفع معنويات الموظفين مما يشعر العامل بجدية المؤسسة في تقديم العون ورغبته في تطويرها وتثمين علاقته مع مهامه مما يؤدي إلى زيادة إخلاصه وتفانيه في أداء عمله. وفي هذا الإطار تركز المحاور الرئيسية لاستراتيجية الجزائرية الالكترونية على تطوير الكفاءات البشرية وترقية البنى والهيكل التحتية الخاصة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال ومحاولة تعميمها في شتى القطاعات، ويكون ذلك من خلال:

¹-المديرية العامة للاتصال والوثائق، رئاسة الجمهورية، المطبعة الرسمية، الجزائر، جويلية 2020، ص.121

²-مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، (جسور للنشر والتوزيع، 2015)، ص.71.

أ/إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

ب/تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

ج/كما يتطلب الأمر تغيير الأدمغة قبل شراء الأجهزة: إن مشروع الإدارة الالكترونية هو مشروع تواصل كامل مع المستخدم، فإنه يحتاج إلى ثقافة أخرى غير الثقافة التقليدية، فالتغيير الثقافي الاجتماعي هو التحدي الأكبر في مشروع الإدارة الإلكترونية وليس العنصر التقني، فالتكنولوجيا أصبحت في متناول الجميع خاصة في عصر الانترنت والنظم والبرامج التكنولوجية¹، وتبقى الصعوبة كيف نربط النظام التكنولوجي والمعلوماتي بنظام مؤسسي متكامل فعال يؤدي أهدافه بصورة مباشرة للمواطن باعتباره المستفيد من عملية عصرنة وتطوير الإدارة، هذا ما يستعي تغييرا في الطرف الآخر، ألا وهو الموظف العمومي؛ إذن نستنتج مما سبق ذكره أن الإدارة الالكترونية تعول على العنصر البشري أكثر منه العصر المادي والتقني وعليه رفع الكفاءة والفعالية مطلب مهم لنجاح عملية التغيير الإداري مما يستدعي، الترويج للثقافة الالكترونية على أنها.

لكن ما هو ملاحظ ميدانيا تسجيل غياب في الدورات التكوينية لموظفي المؤسسات العمومية الأمر الذي يتطلب موارد بشرية مؤهلة في مجال التقنية الحديثة، تضطلع بمهارات الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام والاتصال الحديثة والصيانة التقنية بغية تسهيل عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية، وفي هذه الحالة وجب الاعتماد على الخبراء والمختصين من تقنيين ومهندسي الإعلام الآلي، كما أن إدراج مادة الإعلام الآلي كمادة تعليمية منذ الطور المتوسط لهو خير دليل على الأهمية البالغة التي توليها الدولة الجزائرية للتوجه الإلكتروني من أجل تكوين قبلي للموارد البشرية في مجال التكنولوجيا المعلومات.²

على هذا الأساس، فإن رفع كفاءة العاملين بالإدارات العمومية الجزائرية يستوجب الاهتمام بالموارد البشري باعتباره المحرك الأساسي للتنمية في أي مجال كان،

¹-محمد بن سعيد محمد العريشي، مرجع سابق، ص.96.

²- e-commission e-Algerie، 2013 op cit، p. 9

لذا سعت الجزائر إلى ترقية ظروف الوظيفة العمومية لجذب أكبر عدد ممكن من خريجي الجامعات بدءاً بالتوظيف إلى غاية مرحلة التقاعد مروراً بشروط التعيين والترقية بمعنى مراجعة قانون الوظيفة العامة، أما حالياً فالحكومة الجزائرية تسعى لمراجعة قانون الولاية والبلدية ومنه إعادة الاعتبار لموظفي الجماعات المحلية من خلال إلغاء انتمائهم للأسلاك المشتركة، وفي إطار سياستها الرامية لإعادة الاعتبار للكفاءات الشابة بالجماعات المحلية فقد استعانة الحكومة بالجهات التالية¹

- عقد شراكة مع المعهد المتخصص في التسيير والتخطيط لتكوين موظفي الإدارة المحلية.
- عقد شراكة مع المدرسة الوطنية للإدارة لتكوين رؤساء الدوائر.
- عقد شراكة مع جامعة التكوين المتواصل لتكوين رؤساء البلديات.

وكنتيجة لما سبق ذكره يتضح جلياً أن الحكومة الجزائرية تعول كثيراً على المورد البشري حيث أن التطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية يوجب إعادة النظر في كفاءة العاملين من خلال الاهتمام برفع المستوى التأهيلي للعاملين بهدف مواكبة المستجدات التكنولوجية لا سيما في مجال الإعلام والاتصال، لذا قامت الجزائر بتثمين المورد البشري باعتباره محرك التنمية في كل بلد من خلال ترقية ظروف الوظيفة العامة لاستقطاب أكبر عدد ممكن من خريجي الجامعات، إلا أن الواقع يثبت أن الموظف العام لا يحظى بالتكوين الدوري والمستمر، فهناك من يتمتع بخبرة 15 سنوات ولم يحظ ولو مرة بالتكوين كما أن مشكل الراتب الضعيف الذي يتحصل عليه الموظف العام يحول دون تقديم الأداء الفعلي والجيد الأمر الذي يقاوم التغيير التكنولوجي الحديث، مما يضيء نوعاً من الركود والروتين الذي يعتبر مشكلة من المشاكل التي تعاني منها الإدارة الجزائرية. وبالتالي نخلص أن رفع كفاءة العاملين يتم عن طريق توفير أحدث وأخر المعلومات المطلوبة، مع تسيير وتسهيل الحصول على أي منها بعد تصنيفها إلكترونياً وكذلك تسهيل تبادل المعلومات وسبل الاتصالات الالكترونية بين الإدارات المعنية². إضافة إلى

¹- فرطاس فتيحة، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد جامعة الحيلالي بونعامية عين الدفلى، م 02، ع 15، (2016)، ص 134.

²- طلال أبوغزالة، الحكومة الالكترونية، ط 04، (د ب ن: شبكة المعلومات، ، 2004)، ص 51.

نشر الثقافة الالكترونية داخل المؤسسات العمومية رغبة في إقناع الموظفين التقليديين الذين يحاربون كل أنواع التغيير.

من خلال ما تم سرده في هذا الفصل، اتضح جليا أن الإدارة الالكترونية تحتاج إلى جملة من الشروط لتجسيدها على أرض الواقع، كما أنها تواجه أيضا جملة من التحديات والمعوقات التي حالت دون التطبيق الفعلي والجيد لها، وقد يعود ذلك إلى ضعف الاستعمال الجيد للوسائل التكنولوجية الحديثة، وكذا وسائل الإعلام والاتصالات العالمية. كما أن محدودية الموارد سواء المادية أو البشرية، حالت دون ذلك بسبب انعدام التحفيز والاهتمام بالعنصر البشري في الإدارة الجزائرية الذي يعتبر أكثر العناصر الفعالة التي يراهن عليها في إنجاح مشروع الإدارة الالكترونية باعتباره الموظف (المسير) والمواطن (المستقبل) هو المستفيد من الخدمات الالكترونية.

لذا حتى نرقى إلى المستوى المطلوب الذي جاءت به الإدارة الالكترونية، كان لا بد من توفير الوسائل المادية من حواسيب وآلات إعلام واتصال حديثة وكذا الاهتمام بالعنصر البشري من خلال تكثيف الدورات التكوينية في مجال المعلوماتية أيضا وفتح تخصصات جديدة في هذا المجال في الجامعات الجزائرية بالنسبة للموظفين المؤهلين مما يكسر الروتين الذي يعاني منه الموظف الجزائري، وهذا ما سيتم مناقشته في الفصل الثالث من خلال دراسة واقع الجاهزية الالكترونية للإدارة في الجزائر.

الفصل الثالث:

واقعية الإدارة الإلكترونية في الجزائر
وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية
وترشيدها

توجهت التجربة الجزائرية في مجال الخدمة العمومية الالكترونية لتمثل نقطة تحول هامة في وظائف المنظمات العامة، خاصة مع ارتفاع عدد طالبي الخدمات في المدن ذات الكثافة السكانية المرتفعة، مما يساعد على توفير الجهد والوقت واختزال المسافات أثناء طلب الخدمة من طرف المستخدم، غير أن ضعف الجاهزية الالكترونية في الجزائر، أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الالكترونية، ومنها مشكل ضعف التجاوب مع التغيير من النمط التقليدي للإدارة إلى النمط الحديث العصري.

قد يرجع الأمر إلى أمور عدة منها ضعف الثقافة الالكترونية لدى الغالبية، مما أدى إلى تعثر تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر، مما استدعى تكاتف الجهود المادية، التقنية والبشرية من أجل تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكثر في المؤسسات التي تقدم خدمات عمومية تخدم المواطن بشكل سريع، مرضي وفعال الأمر الذي تطلب مضاعفة الجهود من أجل دعم مجتمع المعلومات بما يخلق مسارات هامة وحقيقية ترتقي بترشيد الخدمة العمومية.

المبحث الأول: واقع الجاهزية الالكترونية للإدارة في الجزائر:

في معظم الأحيان عندما نستعمل هذه العبارة ترد إلى أذهاننا مباشرة شبكة الانترنت وفي الحقيقة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تضم مظاهر عديدة للتبادل والتسيير المعلوماتي منها الحواسيب، الشبكات، المعالجة الالكترونية، الانترنت، البريد الالكتروني، نظم الإعلام الآلي (نظم المعلوماتية) إضافة إلى تكنولوجيات الاتصال مثل الهاتف المحمول الاتصال عبر القمر الصناعي.

إن الهدف من استعمال تكنولوجيات الاتصال هو استحداث قدرة استيعاب أكبر وأكثر انتشارا من خلال استغلال أحسن للمعلومات وتوظيفها بغرض نقلها إلكترونيا وبسرعة لهدف الاستعمال البشري. فالمعنى من تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة هو كل ما يتعلق بإنتاج وبث ونقل المعارف والمعطيات والمعلومات والاتصالات.

المطلب الأول: واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:¹

يساعد تحديد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقييم جاهزية البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، تمهيدا لإجراءات المعاملات عن طريق الانترنت، والشبكات الالكترونية الأخرى. وضمن هذا السياق، عملت الجزائر نحو إيجاد بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كمرحلة تمهيدية لتأسيس واستكمال المسارات الضرورية للتحول الإلكتروني، ويمكن التطرق إلى أهم البرامج لمعرفة مدى الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر فيما يلي:²

1- الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري: يرجع إنشاء هذه الوكالة إلى شهر جانفي 2002، وتعرف باسم الوكالة الفضائية الجزائرية التي شهدت في نوفمبر سنة 2002 إطلاق القمر سات 1 ووضعها في مساره، فهو بذلك إضافة جديدة ومكسب وطني هام يدعم ويسرع حركة التنمية والتكنولوجيا.

¹-رانيا هدار، مرجع سابق.ص.123.

²-مقدم عبيدات، زيد الخير ميلود، "متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية"، (ورقة بحثية مقدمة في ملتقى دولي: حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة، والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 09/10/2004)، ص. 170، 171.

2- جهود شركة سونلغاز: قامت الشركة الوطنية العامة بربط مركزها كتجربة أولى بولاية عنابة ووهران من خلال تحويل كابل الكهرباء من مجرد ناقل كهربائي إلى ناقل لتدفق الانترنت بواسطة الكهرباء وهو ما يسمى: "power communication"، حيث تم الاستغناء عن استعمال الهاتف ضمن هذا التوجه، إذ تعتبر إضافة تكنولوجيا حديثة ومتطورة للجزائر انطلاقا من أن نسبة السكان الذين تتوفر لديهم الاشتراكات في الكهرباء تقدر بـ 97 %، بينما لا يتجاوز عدد مشتركي الهاتف 10 %.

3- تجربة الحظيرة السيرية سيدي عبد الله: تتكون الحظيرة من معهد عالي للاتصالات، ومدرسة تبنى للناغبين، ووكالة انترنت ووكالة اتصالات، وكذا مكتب الحاضنات لمؤسسة التكنولوجيا المتقدمة وكذا الشراكة بين الجزائر ودول أخرى، كما تبنى الحظيرة على ثلاث محاور تتمثل في: مراكز البحث العلمي، المؤسسات، إضافة إلى الحضانه والدعم¹.

4- برنامج إنعاش البحث العلمي: 2001-2004 في هذا البرنامج تم إنشاء أربعة لجان هي: لجنة الانترنت، لجنة التعليم عن بعد، لجنة الطلب عن بعد، ولجنة إنتاج برامج الكومبيوتر ذات القيمة المضافة، حيث خصصت ميزانية لا تقل عن 12.4 مليار دينار جزائري أي ما يعادل 50 % من الميزانية العامة المخصصة للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال آنذاك² الأمر الذي يثبت حرص الحكومة الجزائرية على تطوير البنى التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المطلب الثاني: مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر:

منذ سنوات اعتمدت، الحكومة الجزائرية إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومحاولة إدخالها في المؤسسات العمومية بغرض تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، إلا أن هذه الجهود تبقى ضعيفة ومحتشمة مقارنة مع المستجدات

¹-رانيا هدار، مرجع سابق. ص. 126.

²-وداد بورصاص ووهاب نعمون، "محددات تطبيق الإدارة الالكترونية في البيئة الجزائرية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية، م2، ع08، ص.23.

العالمية، حيث وضعت الجزائر استراتيجية التحول الفعلي نحو الإدارة الإلكترونية وذلك منذ عام 2003 إذ تعتبر نقطة تحول فعلية نحو ترسيخ مقومات الإدارة المعاصرة المتفتحة¹، إذ يعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال بداية من عام 2009، في إطار مشاورات شملت مؤسسات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات² وهنا تم إعداد ترسانة من النصوص التشريعية والتنظيمية التي يقوم عليها المخطط الوطني في مبنى يتم تأمينه على مستوى الحظيرة المعلوماتية بسيدي عبد الله، منذ 2016 من خلال تعميم نشر الشبائيك الآلية المتعددة الخدمات اعتمادا على صندوق الخدمة الشاملة للاتصالات بما يشمل المنصات الآلية للإعلام. آلات التوجيه في قاعات استقبال الإدارات العمومية، المنصات المخصصة لاستخراج الوثائق الإدارية، وموزعي تذاكر النقل وموزعات الأوراق النقدية³.

إذ لا يمكن الحديث عن جاهزية الجزائر الإلكترونية إلا بعد ذكر جملة من المؤشرات، وهي:

1- مؤشرو وصول الشبكة: إن دخول الانترنت للجزائر كان في شهر مارس عام 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها

¹-دليلة بوراي، "اعتماد الإدارة الإلكترونية: تحديث في أساليب تقديم الخدمات"، جامعة بجاية، مقال منشور في استكتاب جماعي بعنوان الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، ط1، (برلين: إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2021)، ص.27.

²-أحلام عابد، عيساوة أمينة، "مشروع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر: أسباب الفشل والحلول المقترحة"، جامعة سطيف2، مقال منشور في استكتاب جماعي بعنوان الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، ط1، (إصدارات برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2021)، ص.45.

³-لقاء الحكومة الولاية، الاقتصاد المحلي عامل مشجع للتنمية الوطنية، قصر الأمم، نادي الصنوبر، 12-13 نوفمبر 2016، ص.57.

بشبكات إقليمية ودولية، وقد عرفت الجزائر منذ سنة 1994 تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الانترنت، كما ارتبطت مع شبكة الانترنت عبر إيطاليا، وكانت سرعة الارتباط آنذاك جد ضعيفة، وذلك في إطار مشروع التعاون مع منظمة اليونسكو بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى (reseau d information african) وتمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا الأمر الذي أعطى دفعة جديدة لصياغة استراتيجية حديثة، تمكن من تنظيم الخدمات بشكل سريع ووجيز.¹

إلا أن مشكل الدخول والولوج للشبكة لا يزال يعترض تطور وعصرنة قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في الجزائر مما أظهر جملة من المعوقات نذكر منها:

ضعف البنية التحتية التي نلمسها في المجتمع الجزائري، فهناك من الأسر التي ليست موصولة بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية، وهنا لا يقتصر الأمر على المناطق النائية فقط، بل يشمل حتى المدن الكبرى، حيث أن وصول الانترنت إلى كل بيت جزائري يعد مستحيلا لأسباب اقتصادية ومالية يتكبدتها المواطن والدولة على حد سواء، لذا لا بد أن يترافق تجهيز الإدارة معلوماتيا مع توسيع قاعدة المستفيدين من هذه التقنية بسهولة وبتكلفة معقولة، وذلك بتخفيض أو حذف الضرائب الجمركية والضريبة على القيمة المضافة المطبقة على العداد المعلوماتي وكذا إعادة النظر في التعريف الهاتفية.²

أما عن تقييم سياسة الوصول إلى الشبكة في الجزائر، فنلاحظ أن العراقيل التي يتعرض لها المستخدم، تكمن في سوء الخدمة المقدمة من قبل الشبكة بسبب الانقطاعات المتكررة، مما يؤثر سلبا على أداء المهام بالنسبة للمؤسسات العمومية.

2- مؤشر التعليم عبر الشبكة: إن تحليل مؤشر التعليم عبر الشبكة يدعو إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعليم، ومحدداته ومدى

¹-رانيا هدار، مرجع سابق، ص.129.

²-بلقرع فاطنة، العمري دلال، قريشي هاجر، "جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية" مجلة البديل الاقتصادي، ع07، ص 12.

الاستفادة منه، وتبيان حلوله والعقبات التي تحد من نشره وتعميمه، إذ تعمل تكنولوجيا الانترنت على توجيه مجال التعليم والبحث العلمي، خدمة لمصالح الطلبة والأساتذة عن طريق شركة (swaninformatique) التي تم إنشاؤها سنة 1991 في إطار تعزيز دور أكثر للانترنت في تقديم الدعم لميدان التعليم والجامعة- ثم التكفل بوضع أنظمة للاتصال بواسطة الأقمار الاصطناعية بسرعات عالية، مع تكلفة منخفضة وإقامة نظام يضطلع بمهمة الربط بين الجامعات والمدارس لرفع مستوى الاتصال وتقويته فيما بينها.

كما تستفيد كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الانترنت، والتي تمثل أداة للبحث والاستزادة المعرفية كأحد ضرورات العصر، وكتقنية مركزية في الدعم وتطوير البحث والابتكار العلمي، فاستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد أسس لمبادرات التعليم والتكوين عن بعد، وكمحاوله مهمة في هذا المجال يمثل مشروع شبكة البحوث الأكاديمية (academic research net work) أحد التوجهات التي توفر خدمات التكوين والتعليم والبحث وفق شبكة تكنولوجية تضطلع بمهام توفير الأساسيات في مجال الاتصالات، والبحث العلمي، وهو ما يمهد لإقامة مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر، هنا تجدر الإشارة إلى أن إلى أن استخدام الشبكة لا يزال مقتصرًا على بعض الفئات في المجتمع، فالأمية الإلكترونية تنتشر بكثرة حتى في الوسط الجامعي فما بال الفئات الأخرى، إضافة صعوبة فهم المضمون بمعنى ليس كل من يلج للشبكة قادر على فهم محتواها أو التعامل معها.

3-1 مؤشر انتشار الشبكة داخل المجتمع¹: يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية لمعرفة مدى وجود مبادرة تكنولوجيا المعلومات، والتي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الانترنت والتزود بتكنولوجيا المعلومات، إذ يمثل برنامج جهاز الكمبيوتر لكل عائلة في الجزائر أحد المنطلقات الأساسية الرامية إلى توسيع استخدام الشبكات، ونشر المعلومات بين أفراد المجتمع. إضافة إلى محاولة تعميم الربط بالانترنت، التي أصبحت اليوم تتوفر في المنازل والمكاتب والمحلات والفضاءات العامة والخاصة،¹ إذ

¹ - رانيا هدار، مرجع سابق، ص. 167.

سعت الحكومة الجزائرية للوصول إلى أكبر عدد من المشتركين والمستفيدين، من خلال إلغاء كل الضرائب والرسوم على أدوات الكومبيوتر الموجهة للاستعمال الفردي وهذا حسب ما جاء به اجتماع مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 2022/02/12.¹

2-3 مؤشر انتشار الشبكة في الاقتصاد:

تحديدا ووفق هذا المؤشر عملت الجزائر على محاولة الاستفادة من شبكة الانترنت في المجال الاقتصادي، ويرى بعض الباحثين اعتمادا على مؤشرات البيئة الرقمية أن الجزائر لا تزال بعيدة حتى على الدول العربية في مجال إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الاقتصاد.

كما أن الواقع بين أن تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محددين، وهذا غير كاف لإقامة اقتصاد معرفي فعال، ويكرس الفشل في الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تدارك التخلف الاقتصادي؛ أمام المبادرات الجزائرية، إذ يمثل مشروع السداد الإلكتروني، والصيرفة الإلكترونية التي تقدمها البنوك أحد أهم الخدمات التي تتم من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها فقط وفقا لشروط العضوية المحددة من طرف البنك .

3-3 مؤشر سياسة الشبكة:

بالنسبة للجزائر يمكن تحديد سياسة الشبكة انطلاقا من المخطط الاستراتيجي الإلكتروني 2013 الرامي إلى تثمين، ودعم ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة؛ أما دعم نشر تكنولوجيا المعلومات وسياسة تحرير الاتصالات، فيلاحظ حرية كبيرة يتمتع بها مستخدمي الانترنت في الجزائر، دون مضايقات على نطاق واسع من السلطة، حيث وبالرغم من غياب رقابة مركزية على تصفح شبكة الانترنت، تقع المسؤولية القانونية على المحتوى الذي يتم نشره مباشرة على مزودي

¹ - مخرجات اجتماع مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 2022/02/12.

الخدمة، حيث تنص المادة 14 من مرسوم الاتصالات الصادر عام 1998 على مسؤولية مزودي خدمات الانترنت عن المادة المنشورة، والمواقع التي يقومون باستضافتها.

كما ترصد بعض التقارير أنه في الفترة الأولى لاستخدام شبكة الانترنت في الجزائر، شهدت بعض المدن تشديدا على عمل مقاهي الانترنت من خلال طلب الشرطة من مديري المقاهي الاحتفاظ بالمعلومات الكاملة عن الزوار وتسليم القوائم يوميا لقسم الشرطة¹. أيضا حسب المادة الخامسة من المرسوم الرئاسي رقم 19 / 317 المؤرخ في 26 نوفمبر 2019 الذي يضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها فان هذه الأخيرة تتولى تصميم عنصر الإستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة واقتراحها على الحكومة والدوائر الوزارية والقطاع الاقتصادي والمجتمع المدني، وهذا لدليل قوي على السياسة المنتهجة من قبل الحكومة الجزائرية لتطوير ورقمنة قطاعاتها².

قياس مؤشر الجاهزية الشبكية للجزائر ومكانة حكومتها إلكترونيا:

إن قياس تقدم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر يبنى على تقارير مؤشرات الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية حيث يصدر التقرير كل سنتين لرصد مستوى التقدم في هذا المجال في مختلف دول العالم، إذ يتضمن هذا التقرير مؤشر رئيسي يعرف بـ "مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية"، وأربع مؤشرات أخرى يمكن حصرها فيما يلي: "مؤشر رأس المال البشري، مؤشر الخدمات الإلكترونية، مؤشر المشاركة الإلكترونية"

أ- مؤشر رأس المال البشري: يعرف على أنه مؤشر مركب يتضمن معدل معرفة القراءة والكتابة لدى البالغين، والمجموع المركب لمعدل الالتحاق بالمدارس الابتدائية، والمتوسطة، والثانوية والجامعات، ثم إضافة مؤشر فرعي للسنوات المتوقعة للدراسة ومتوسط سنوات الدراسة.

¹-عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص. 128 .

²- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، ع07، 01 ديسمبر 2019.

كما يعرف كذلك بأنه إقبال الأفراد على التعامل مع الوسائل العلمية الحديثة والتكنولوجية مما يقلل من الأمية بمفهومها العصري ويساعد على بناء بيئة ملائمة للتعامل مع المستجدات العالمية في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهنا تجدر الإشارة إلى أن مناقشة مشكل الأمية في القرن الواحد والعشرين عرف نسبة هائلة في بعض البلدان إقصاء تاما لموضوع استخدام تقنيات فائقة الدقة للاستفادة من الخدمات، فيخل هذا الوضع بمفهوم المواطنة القائمة على مبدأ المساواة في التمتع بمخرجات العملية التنموية¹.

حساب هذا المؤشر يتم بإيجاد قيم هذه المؤشرات الفرعية، بتطبيق معادلة حساب فرق مقياس نسبي تشمل أداء المؤشر للبلد مقارنة بأداء البلد يعتلي قائمة الأداء، وطرح قيمة البلد الأقل أداء من قيمة البلد في الطرف الرئيسي، ومن قيمة البلد الأعلى أداء في الطرف الثاني، وعلى أساسها يتم توزيع الفروقات الحسابية.

ب- مؤشر الخدمات الإلكترونية: هو قياس حضور البلدان عبر الانترنت من خلال بوابتها الإلكترونية الوطنية، والمواقع الحكومية الرسمية، إلى جانب مواقع وزارات التعليم، والعمل، والخدمات الاجتماعية والصحية والتمويل عبر الانترنت، والبوابات الإلكترونية اللازمة ويتناول أيضا مراحل لنضوج هذه الخدمات، والمتمثلة فيما يلي:

مرحلة الظهور: تبدأ بحضور صاعد عبر الانترنت بمواقع بسيطة.

مرحلة التحسن: تتقدم إلى حالة متحسنة بتخصيص محتويات إعلامية متعددة وتعامل بين الطرفين.

مرحلة التعاملية: تتقدم هذه المرحلة بالعديد من الخدمات الإلكترونية وإدخال مواد عبر الجذب الحكومي للمواطن حول الأمور المتعلقة بالسياسة العامة.

¹-يوسف زدام، "أثر الجهود النظرية في تحسين الخدمة العمومية دراسة في حدود التفعيل في الجزائر"، (ورقة بحثية حول الإصلاحات الإدارية في الجزائر بين الواقع والمأمول، جامعة باتنة، الجزائر، 10 ديسمبر 2014)، ص.75.

وبالنظر إلى هذه المراحل، يتضح لنا مدى قابلية هذا المؤشر للعمل، بالنظر إلى مستويات ودرجة أدائه للخدمة بناء على المراحل الموضحة سابقا، إن كان هذا المؤشر جاهز لقياس الخدمات عبر الانترنت أم لا.

ج- مؤشر المشاركة الإلكترونية: بمعنى ما مدى تعميم الإدارة الإلكترونية في باقي القطاعات الحكومية كالتعليم، التجارة والصحافة¹. فهي مفهوم شامل للعلاقة بين المواطنين والحكومات والمجتمع المدني و القطاع الخاص، إذن هو مفهوم يعبر عن مختلف الفاعلين في المجتمع المدني، كما أن طبيعة النظام السياسي هي التي تحدد طبيعة تلك العلاقة²

كما تعرف كذلك بأنها تمكين وتعزيز مشاركة المواطنين في صنع القرار الديمقراطي، إضافة إلى قياس ما مدى استخدام الحكومة للإنترنت في ممارسة الشفافية والتواصل مع المواطنين في شتى المجالات: تعليم، صحة، توظيف، وغيرها من مجالات الحياة الاجتماعية. أما مؤشر الاقتصاد العالمي، فيقوم بإصدار تقرير حول مؤشر الجاهزية الشبكية ويطلق عليه أيضا الجاهزية التكنولوجية التي تعتبر الأساس الحقيقي لتطبيقات الإدارة الإلكترونية المثلى، حيث نلمس علاقة طردية بين المتغيرين، فكلما كانت الجاهزية الإلكترونية في أعلى درجاتها كلما كانت مؤشرات نجاح تطبيقات المعلوماتية عالية كذلك، تجدر الإشارة هنا إلى تبيان المعنى الحقيقي للجاهزية الإلكترونية.

*الجاهزية الإلكترونية: مصطلح علمي حديث وفتي يبرز قدرة البلد على المشاركة في نشاط العالم الإلكتروني، إذ تقاس هذه الحالة بحسب البنية التحتية المعلوماتية والتواصلية وقدرة الحكومة والمواطنين على الاستفادة من الآثار الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية المستدامة³ مما يفرض تحكما عاليا في تكنولوجيا

¹-أحلام عابد، عيساوة آمنة، مرجع سابق، ص.49.

²- [https://electronique_sharing-towardsAconcept\(univ-setif.dz\)](https://electronique_sharing-towardsAconcept(univ-setif.dz)). تم تصفح الموقع يوم 2022/03/29 على الساعة 11.00 صباحا .

³- asjp.cerist.dz/en/down_article/441/6/2/200522 تم تصفح الموقع بتاريخ 2023/04/02 على الساعة 11.55 صباحا.

المعلومات والاتصالات، كما تعرف بأنها القدرة على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتنمية الاقتصاد وزيادة الرفاهية تم تطوير مؤشر الجاهزية الإلكترونية من قبل مجموعة تكنولوجيا المعلومات بجامعة هافارد منذ عام 2002 إذ يقيس التصنيف ثلاث عناصر ذات أبعاد فرعية:

1- بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يقدمها بلد أو مجتمع معين.

2- استعداد أصحاب المصلحة الرئيسيين في البلاد.

3- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين هؤلاء أصحاب المصلحة.

إلا أن هناك بعض العراقيل التي تحول دون الحديث عن المؤشر الفعلي

لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر من بينها:

-مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية: يعرف بأنه متوسط حسابي ناتج عن خمس مؤشرات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتولى هذه العملية الحسابة الاتحاد الدولي للاتصالات وتضم مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، الأفراد المستخدمون للإنترنت، اشتراكات الهاتف الثابت، اشتراكات اتصال الانترنت عريض النطاق الثابت، اشتراكات اتصال الانترنت عريض النطاق اللاسلكي وذلك لكل 100 فرد.¹

إذ يرتبط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ارتباطا وثيقا بما مدى توفر البنية التحتية للاتصالات في أي بلد ما، في الجزائر مثلا بلغ حساب توفير البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية للمواطنين حسب تقرير 2020 للأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر حسب ما يوضحه الجدول الآتي:

¹-نور الدين شرفي و خليل مولاي، الاتجاه نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الانجازات والمعوقات تجربة قطاع لضمان الاجتماعي، تم تصفح الموقع بتاريخ 2021/09/25، ص. 271.

جدول رقم (01) يوضح مستوى البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر وفق تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية لعام 2020:¹

الدولة	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	الأفراد المستخدمون للانترنت	اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 فرد	اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 فرد	اشتراكات اتصال الانترنت عريض النطاق الثابت لكل 100 فرد	اشتراكات اتصال الانترنت عريض النطاق اللاسلكي لكل 100 فرد
الجزائر	0.5787	49.04	8.75	111.26	7.26	81.65

نلاحظ من خلال الجدول أن مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر لا بأس به مقارنة مع السنوات الماضية، كذلك الأمر بالنسبة للمؤشرات الأخرى وهو لدليل على تحسن مستوى جاهزية الحكومة الإلكترونية تدريجيا في الجزائر مع مرور السنوات مما يؤكد الاهتمام الذي توليه الجزائر للتطبيق الفعلي للحكومة الإلكترونية ميدانيا.

-مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية: بمعنى ما مدى قياس استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من قبل الإدارات العمومية لتقديم الخدمات العامة، أما الجزائر فتعمل على تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في كل الإدارات لاسيما في التعليم العالي، البريد والمواصلات، الصندوق الوطني للمعاشات، قطاع العدالة وقطاع الجماعات المحلية.

¹ - www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us تقرير صادر عن الأمم المتحدة لعام 2020. تم تصفح

الموقع بتاريخ 2022/12/10 على الساعة 10:30 صباحا .

جدول رقم (02): تقرير عن واقع الدول العربية في النسخة الـ 11 من تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2020:¹

الترتيب	البلد	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية
120	الجزائر	عالميا
13	الجزائر	قاريا
11	الجزائر	عربيا

بناءً على هذا التقرير فإن الجزائر تصنف ضمن الفئة المرتفعة، حيث يتراوح مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بين 0.5 – 0.75، وهو دليل على تقدم تصنيف الجزائر من الفئة المتوسطة إلى الفئة المرتفعة مؤخراً، مما يبرهن الاهتمام الذي توليه الحكومة الجزائرية لتطوير وعصرنة الإدارة الإلكترونية.² إذ تعتبر المشاركة الإلكترونية من أهم المؤشرات التي يعول عليها في تعزيز مشاركة المواطنين في التأثير على عملية رسم السياسات العامة ومنه صنع القرار الديمقراطي، إضافة إلى كونه يقيس ما مدى استخدام الحكومة للإنترنت في تعاملها مع مواطنيها من خلال تطوير الخدمات المرفقية كالـتعليم، الصحة، التوظيف، الخدمات الاجتماعية وغيرها³

جدول رقم (03) تطور جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر حسب تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية لسنة 2020.⁴

2020	2018	المؤشر	
0.5173	0.5691	قيمة المؤشر	تنمية الحكومة الإلكترونية
120		المرتبة	
0.5787	0.4155	قيمة المؤشر	البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية

¹ - www.publicad,inistration.un.org/egovkb/en-us تقرير صادر عن الأمم المتحدة لعام 2020. تم تصفح الموقع بتاريخ 2022/12/10 على الساعة 10:30 صباحاً .

² - www.itcat.org المنتدى العربي للمدن الذكية، تم تصفح الموقع بتاريخ 2021/04/28 على الساعة 11:00 صباحاً.

³ - نور الدين شرفي، خليل مولاي، مرجع سابق، ص، ص. 274، 272 .

⁴ - www.publicad,inistration.un.org/egovkb/en-us تقرير صادر عن الأمم المتحدة لعام 2020 تم تصفح الموقع بتاريخ 2022/03/20 على الساعة 09:00 صباحاً .

الفصل الثالث: واقعية الإدارة الإلكترونية في الجزائر وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية وترشيدها

0.6966	0.6640	قيمة المؤشر	رأس المال
0.2987	0.2765	قيمة المؤشر	محتوى الخدمة الالكترونية
0.1989	0.1548	قيمة المؤشر	المشاركة الالكترونية
	183	المرتبة عالميا	
/	25-0	المتوسط القاري	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية 2020
/	منخفض	المتوسط العالمي	
/		الدخل المتوسط	

مما هو ملاحظ أن مؤشر المشاركة الالكترونية واستخدامه في الجزائر يحوز على مستوى منخفض مقارنة ببلدان أخرى وهو دليل على عدم وجود الجاهزية الالكترونية في إدارتنا ويمكن تفسيره بناء على المؤشرات السابقة حسب إحصائيات منظمة الأمم المتحدة، كما يلي:

بالنسبة مؤشر رأس المال البشري يظهر بأنه المؤشر الوحيد الذي عرف قيمة جيدة ومرتفعة بالمقارنة مع المؤشرات الأخرى خلال السنوات الأخيرة خاصة في 2018 وهو قريب إلى حد ما من المعدل العالمي المقدر في نفس السنة بـ 0.6627 مما يدل على الجهود المعتبرة للدولة الجزائرية في مجال سياسة التعليم المجانية بأطوارها الثلاث، بالإضافة إلى محاربة الأمية.

بالنسبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات: فالملاحظ أنها قيمة أقل من المتوسط العالمي المقدر بـ 0.4155 في سنة 2018 والتي مثلت فيها الجزائر مقدار 0.3889 بالرغم من الارتفاع باستعمال الانترنت من طرف الشعب الجزائري خلال السنوات الخمسة الأخيرة.¹ حسب تصريحات (تاج الدين بشير) رئيس التجمع الجزائري للمتعاملين الرقميين GAAN يوم السبت 2021/11/20 على قناة النهار TV في بث مباشرة على الساعة 17.00 حول الطبعة الخامسة لمنتدى الرقمنة في الجزائر نحو تطوير البنى التحتية الرقمية؛ فإن تطور قطاع الرقمية في الجزائر أصبح يفرض تحديات كبرى جديدة على الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين على حد سواء، حيث صرح على ضرورة ربط

¹-أحلام عابد، عيساوة أمينة، مرجع سابق، ص.50.

الإدارات فيما بينها إلكترونيا مستشهدا بذلك بالمثل التالي: عند الذهاب إلى مصلحة الضرائب بطاقة التعريف البيومترية للزبون بإمكانها أن ترتبط بقطاع العدالة مثلا و معرفة شهادة السوابق العدلية للمعني بمجرد وضعها في القارئ أو في النظام نفس الشيء بالنسبة للسجل التجاري.

وبحسب تصريحات ذات المصدر حول تعثر الجزائر في تجربة التجسيد الفعلي للإدارة الإلكترونية ميدانيا فقد أكد بأن استعمال الأوراق لا يعني أبدا الرقمنة. فالرقمنة بعيدة كل البعد عن ذلك بمعنى أن طبع أي وثيقة لا يعني رقمنة القطاع أي أن التصديق والتوثيق الإلكترونيين مطلبين أساسيين للقضاء على كل ما هو وورقي وبالتالي الخروج من الجانب التقليدي والولوج إلى جانب الإلكتروني الحديث الذي أصبح مطلبا ضروريا لرقمنة القطاعات ويجب ربط هذه الإدارات فيما بينها إلكترونيا للوصول إلى الرقمنة الحقيقية مما يقضي على البيروقراطية والروتين الإداري التقليدي.

فالرقمنة عملية أفقية تستدعي تضافر عدة جهود رسمية وأخرى غير رسمية، ومن بين مقترحاته لتطوير قطاع الرقمنة: "لابد من استحداث هيئة على مستوى الرئاسة أو الوزارة الأولى تشرف على رقمنة جميع القطاعات حيث تتمتع هذه الهيئة بالسلطة والاستشراف". والرقمنة مفادها أن كل المعاملات الإدارية يجب أن تتم وفق الانترنت، مثلا إستونيا: أول بلد في العالم 97 % من معاملاته الإدارية تتم عن طريق الانترنت.

والجزائر مثلا تملك وزارة الرقمنة والإحصائيات وهي هيئة حديثة العهد لا تستطيع أن تفرض وجهاتها ونظرتها على وزارة الداخلية مثلا أو وزارة العدل التي تملك باعا طويلا في رقمنة قطاعها، لكن عند استحداث هيئة على مستوى وزارة الداخلية أو وزارة الحكومة تضم أشخاص ساهموا في رقمنة قطاعاتهم مؤهلين ويملكون من الخبرة ما يكفي لتطوير قطاع الرقمنة لأنهم يملكون مفاتيح تضمن أن تكون كل الخدمات الإلكترونية فالأمر سيختلف حتما نحو الأفضل، فالمواطن أو الزبون يبحث دائما عن ما هو أسهل وأفضل، ففي فترة جائحة كورونا (الكوفيد) مثلا عدد المعاملات الإلكترونية زادت عن طريق استعمال البطاقة الذهبية في دفع فواتير الكهرباء والغاز عوض التنقل.

وبالتالي نخلص أن المواطن يملك قابلية استعمال الرقمنة لأنه يرى فيها سهولة في الأداء؛ إذن الاتجاه الرقمي هو عملية كلية تستدعي توفر المعدات الالكترونية وكذا أجهزة الكمبيوتر، ولا بد من تخفيف الضرائب على الأجهزة الالكترونية المستوردة حتى تكون متاحة للجميع.

المطلب الثالث: في حاجة لبناء مجتمع معلومات في الجزائر

قبل الحديث عن مجتمع المعلومات في الجزائر لا بأس من التطرق لمفهومه، حيث أن ظهور مجتمع المعلومات في البلدان المتقدمة والأكثر تصنيعا يتميز بتعميم استعمال تقنيات وشبكات المعلومات، إذ لا تعرف الشبكات الحديثة للوسائط المتعددة حدودا فان مجتمع المعلومات هو نتاج الجهود الكبيرة التي بذلها علماء وهيئات رسمية في تكثيف البحث العلمي وتطوير التكنولوجيات والابتكارات.

1- تعريف مجتمع المعلومات: يأتي مجتمع المعلومات بعد مراحل مرهبا التاريخ الإنساني، وتميزت كل مرحلة بخصائص ومميزات، حيث شهدت الإنسانية من قبل تكنولوجيا في مجالات شتى إلى أن ظهر مصطلح تكنولوجيا المعلومات وهذا ما رسم الملامح الأولى لمجتمع المعلومات فتميز¹ بالتركيز على العمليات التي تعالج فيها المعلومات والمادة الخام الأساسية به هي المعلومة، التي يتم استثمارها بحيث تولد المعرفة معرفة جديدة، وهذا عكس المواد الأساسية في المجتمعات الأخرى حيث تنضب بسبب الاستهلاك أما في مجتمع المعلومات فالمعلومات تولد معلومات مما يجعل مصادر المجتمع المعلوماتي متجددة² كما يعرف مجتمع المعلومات على أنه كل الأنشطة والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات، إنتاجا، ونشرا، وتنظيما، واستثمارا، ويشمل إنتاج المعلومات،

¹-علوي هند، "المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر"، (أطروحة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، ب ت ن)، ص. 40.

²-البداية ذياب، الأمن و حرب المعلومات، (عمان: دار الشرق للنشر والتوزيع، 2002)، ص. 53.

وأشطة البحث والجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية¹.

2- خصائص مجتمع المعلومات: هو تميزه بجملة من السمات والخصائص والتي لها الفضل في تحديد طبيعته، نذكر أهمها:

- زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي استراتيجي.
- نمو المعلومات والمنظمات المعتمدة على المعلومات.
- استخدام تقنيات المعلومات والنظم المتطورة.
- تنامي النشر الإلكتروني ومصادر المعلومات الإلكترونية والتضخم في حجم الإنتاج الفكري.
- اتساع استخدام الذكاء الاصطناعي: من خلال القيام بالعمليات الإبداعية في مجالات مختلفة كالمكتبات ومراكز المعلومات وخاصة في مجال المعالجة الفنية للمعلومات ومصادرها²
- المشاركة الفعالة في تعزيز المحتوى الرقمي الذي يعتبر أحد مؤشرات المهمة في تطوير المجتمع المعلوماتي يظهر ذلك من خلال المعلومات المنشورة على شبكة الانترنت.
- نشر المعرفة يظهر ذلك من خلال تداول المعلومة بين الأفراد والمؤسسات بشكل سريع.
- الانتقال من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد المعرفي أي الاقتصاد المبني على المعرفة والتكنولوجيات المتطورة (وهو ما يدعى باقتصاد المعرفة).
- دعم التطوير والبحث العلمي من خلال النفاذ إلى الثقافة والمعرفة والتقنيات الحديثة للجميع³.

¹-الهوش محمود أبو بكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، (القاهرة: دار الشرق والتوزيع، 2002)، ص.13.

²-رانيا هدار، مرجع سابق، ص. 176.

³-جبريل بن حسن العريشي وسحر بنت خلف مديدين، مجتمع المعرفة في العالم العربي، (عمان: دار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016)، ص. 240.

- يتميز مجتمع المعلومات أيضا باستعمال مكثف لشبكات الاتصال وأنظمة المعلومات في الإدارات والهيئات والمؤسسات، يظهر ذلك من خلال التراجع في استعمال الورق بالارتكاز على النقود الإلكترونية، الصحافة الإلكترونية، حيث أن تنامي مجتمع المعلومات يرجع إلى ظهور الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية على حد سواء¹.

3- مجتمع المعلومات في الجزائر:

إن بناء مجتمع المعلومات وفق منطق التحول الإلكتروني أصبح أحد ضرورات الانفتاح على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة اليومية للمواطنين في ظل الاعتماد على التكنولوجيا، واعتبارها المنطلق الأساسي والمحوري، الذي يشغل قضايا التنمية، وتماشيا مع هذا أولت الجزائر اهتماما أساسيا يدعو إلى تعزيز القدرات والمساعدة التقنية، التي جاء بها الاتحاد الدولي للاتصالات². ضمن هذا الإطار ركزت مطالب الجزائر في المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات بالجزائر في أفريل 2009 على ضرورة نقل المعرفة والخبرة لصالح البلدان النامية، التي هي بأمرس الحاجة لتحسين مستواها بهدف إقامة مجتمع معلومات عالمي شامل.

وبالتالي سعت الجزائر إلى وضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات (comite de pilotage de la société de l'information)، هدفها البحث عن آفاق تنمية التكنولوجيا في الجزائر، والتي تتكون من مختلف القوى المؤثرة في هذا المجال للتأكيد على العمل المشترك، بما يخدم أهداف السياسة الوطنية³. أما فيما يتعلق بالدخول إلى مرحلة مجتمع المعلومات، يمكن القول أن الجزائر ولجت إليه منذ سنة 1999، بالإضافة إلى أنها ولوقت ليس بالبعيد كانت تمتلك استراتيجية منذ السبعينات في مجال استعمال تقنيات الإعلام والاتصال، من خلال امتلاكها أمانة وطنية للإعلام الآلي، بما يؤكد الدخول الفكري، والاستراتيجي في مجتمع المعلومات.

¹ <http://www.cteuniv-setif.dz> موقع الانترنت تم تصفحه بتاريخ 2020/12/23 على الساعة 17.00.

² عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص. 128.

³ -حفيظة موبالية: "علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث:

(رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة باتنة، 2003)، ص. 181.

ففي سنوات 2001، 2000 و 2002 تمت عملية تحسسية كبيرة، وهو ما يدل على أن الجزائر لم تتأخر في إدخال، واستعمال نظام (DSL) كتقنية جديدة عرفها العالم سنوات 2002 و 2003، ففرنسا مثلا ترددت في السنوات الأولى حول استعمال هذه التقنية، وهو أمر طبيعي جدا، إلا أن العملية في الجزائر عرفت بعض الصعوبات التي كانت في معظمها تجارية محضّة، بالإضافة إلى عمليات التوعية والتحسيس لأمر جديد الذي بطبيعة الحال يتطلب وقتاً¹. وضمن التوجهات الأساسية لإرساء دعائم مجتمع المعلومات يمكن ذكر بعض المشاريع المهمة والتي تشمل:

. إنجاز نقطة عبور لرأس الشبكة الدولية للربط بواسطة الانترنت بين المزودين، وبعض الإدارات عبر اتصال للألياف الضوئية بقدرة : 34 ميغابايت ولها امتداد حتى 140 ميغابايت.

تعاقد إدارة البريد والمواصلات مع المزود الأمريكي (Lucent Technologies) والذي يهدف لوضع قاعدة للنفاذ إلى الإنترنت، موجهة خصيصا للمؤسسات، ولها طاقة 10000 منفذ متزامن موزع على 48 ولاية، ويملك من القدرة ما يجعله يوفر 100000 اشتراك، ومنح خدمات البريد الإلكتروني، (الويب..)

أما فيما يتعلق بالدخول إلى مرحلة مجتمع المعلومات يمكن القول أن الجزائر ولجت إليه منذ سنة 1999، بالإضافة إلى أنها ولوقت ليس بالبعيد كانت تمتلك استراتيجية منذ السبعينات في مجال استعمال تقنيات الإعلام والاتصال، من خلال امتلاكها أمانة وطنية للإعلام الآلي، بما يؤكد الدخول الفكري، والاستراتيجي في مجتمع المعلومات، ففي سنوات 2000 و 2001 و 2002 تمت عملية تحسسية كبيرة، وهو ما يدل على أن الجزائر لم تتأخر في إدخال، واستعمال نظام (DSL) كتقنية جديدة عرفها العالم سنوات 2002 و 2003، ففرنسا مثلا ترددت في السنوات الأولى حول استعمال هذه التقنية، وهو أمر طبيعي جدا، إلا أن العملية في الجزائر عرفت بعض الصعوبات التي كانت في معظمها

¹-عاشور عبد الكريم، مرجع سابق ص. 130.

تجارية محضة، بالإضافة إلى عمليات التوعية والتحسيس لأمر جديد الذي بطبيعة الحال يتطلب وقتاً¹

المبحث الثاني: تحديات وأفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

في مجال تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر نلاحظ جملة من العقبات والتحديات على مختلف المستويات الرسمية وغير الرسمية إذ أن تجسيده على أرض الواقع لم يكتمل بعد، لذا سنحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على جملة من الصعوبات التي من الممكن أن يكون تجاوزها بوابة وقفزة نوعية لترسيخ مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية فعليا.

المطلب الأول: خصوصية بيئة الإدارة العامة الإلكترونية في الجزائر: بحث عن التحديات:

التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية

أولا التحديات/الصعوبات الإدارية:

1- عدم وضوح الرؤية

2- ضعف تكامل التخطيط والتحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل والموائمة بين الحاجيات المتنوعة والمتعارضة أحيانا.

3- عدم تحقيق التوازن بين خطة المنظمة والاستراتيجية الكلية نظرا لتعدد المنظمات والأجهزة الحكومية².

4- وجود تفاوت في أخذ المنظمات بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية³.

5- غياب إدارة التغيير بحيث أن التحول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية ما يستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية الذي يتعامل معها الجهاز الإداري.

¹-رانيا هدار مرجع سابق، ص. 177-179.

²- محمد مدحت، الحكومة الإلكترونية، (مصر: المجموعة العربية للتدريب، 2016)، ص. 44.

³-عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص. 38.

6- صعوبة التحول إلى التنظيم الإلكتروني وتصلب الثقافة التنظيمية، ومقاومة التغيير من قبل لعاملين وفشل تقنية (استراتيجية) التدخل.

*وهناك من يرى أن المعوقات الإدارية تظهر في:

-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.

-عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية.

-غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.

-المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.

-مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي¹.

-تخوف المواطن الجزائري من استخدام البطاقات الإلكترونية في التعاملات المالية والتجارية بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني.

ثانيا: التحديات/الصعوبات التقنية:

تدخل الصعوبات التقنية في إطار مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية اللازمة وتتعلق هذه الصعوبات بالدول التي لا تملك صناعات تقنية إلكترونية وتمثل هذه التحديات/الصعوبات في:

1- الاحتياج إلى استثمارات مالية ضخمة لإيجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية.

2- الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة.

3- تعارض الاعتماد على التقنيات المعلوماتية مع حفظ الأمن المعلوماتي.

¹-حمد قبيلان آل فطيح، "دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية"، (أطروحة دكتوراه، المملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2008)، ص.42.

4- وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة.

5- ضعف البنية الأساسية في مجالات الاتصالات.

هناك أيضا من يرى أن المعوقات المالية تحول دون التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية على أرض الواقع كارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني، إضافة إلى قلة الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ومشكل الصيانة التقنية مما يصعب عملية الاستعانة بالخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة العالية¹. الأمر الذي ينتج عنه معوقات، صعوبات وتحديات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات:

ثالثا: تحديات/صعوبات الأمن المعلوماتي:

ترتبط تحديات صعوبات الأمن المعلوماتي ببعدين هما: البعد المكاني والبعد الزمني وتمثل هذه التحديات في عدة أجه منها:

1- التطور التقني المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة.

2- تنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواء بطول فترة الاستخدام أو باختراع تقنيات جديدة ومن هذه التهديدات (تهديدات الاختراقات، التهديدات المالية كالسطو والتزوير، تهديدات الجريمة كتجارة المخدرات، وتهديدات المواقع المعادية، وتهديدات القرصنة والتجسس....)

3- الممارسات غير الأخلاقية، حيث أن البيئة الإلكترونية تتميز باللامكانية واللازمانية فقد اخترقت الحدود والمسافات الجغرافية واخرقت كذلك عامل الزمن كونها بيئة نشطة على مدار الساعة.

5- ازدياد نطاق التأثير حيث دخلت التقنيات الإلكترونية في تركيب كل الأنظمة التي

تستخدم في مختلف جوانب الحياة وقد نتج عن ذلك اتجاه المؤثرات الأمنية إلى

قطاعات الخدمات الرئيسية في المجتمع مما يجعل أثارها العكسية واسعة

¹-حمد قبلان آل فطيج، مرجع سابق، ص. 44.

النطاق، بل لا يمكن تخيلها والطابع الاحتكاري، إن مواجهة مهددات الأمن المعلوماتي باستخدام البرامج والنظم الأمنية الإلكترونية الحديثة تتبع من يملك القدرة والحق القانوني في سد الثغرات الأمنية التي قد تطرأ على منتجاته التقنية، وتمثل هذه التحديات من حيث (سرية المعلومات وسلامتها ووجود هياكل التفاصيل دون حذف البعد التقني، البعد الإنساني والبعد المؤسسي والبعد البيئي).

رابعاً: التحديات/الصعوبات المعرفية:

تمثل التحديات المعرفية في عدم معرفة الجمهور بالتقنيات المعلوماتية الحديثة وما يتبع ذلك من العجز على استخدامها، وتأخر الاستيعاب التعليمي وتأخر المؤسسات التعليمية في الدول النامية باستخدام التقنيات الرقمية في العملية التعليمية، والتقدم البطيء لمجتمعات العالم النامي بما لا يتناسب مع الخطوات التباعدية التي تنجزها الدول المتقدمة، وليس المقصود هنا أن يتحول كل أفراد المجتمع إلى متخصصين في التقنيات الإلكترونية، ولكن لا بد أن يكون لدى كل شخص معرفة معلوماتية تمكنه من الاستخدام الجدي لهذه التقنيات¹.

خامساً: التحديات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاورا سياسيا وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.

سادساً: التحديات الادارية والبشرية:

¹-محمد مدحت، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص. 46.

-غموض المفهوم: مازالت الكثير من القيادات الادارية تجهل هذا المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في الإدارات العمومية.
-مقاومة التغيير: إن إقامة مثل هذا المشروع يحمل الكثير من التغييرات على صعيد المؤسسات العمومية والمواطن على حد سواء وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية مما يولد مقاومة للتغيير الإلكتروني.¹

-أيضا تحدي آخر هو نقص التكوين وهجرة الكفاءات: في كثير من الأحيان نجد أن الموظفون العموميون يفتقرون إلى الحدود الدنيا من الكفاءات، ضف إلى ذلك تنعدم فكرة التكوين أثناء الخدمة الأمر الذي يخلف إداريين ذوو كفاءات جد ضعيفة.²
-أما التحدي المتعلق بالجانب الإداري فيتعلق بانتشار ظاهر الفساد الإداري التي حالت دون التطور الذي تصبو إليه أي الإدارة. أما التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر فيمكن تلخيصها فيما يلي:

الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث أدركت منذ أواخر القرن العشرين أهمية إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شتى الميادين بغية تحسين الخدمة العمومية، والجدير بالذكر أن الجزائر اعتمدت على شبكة الانترنت ومختلف التطبيقات المتصلة بها منذ مارس 1994 بواسطة مركز البحث العلمي والتقني، وعلى ضوء هذا الاهتمام جاء المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25/08/1998 المعدل بمرسوم تنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14/10/2000 من أجل تحديد الشروط والمعايير المتعلقة بكيفيات وضع الانترنت والاستفادة من خدماتها، وهذه المرحلة جسدت بروز مزودين جدد في قطاعات عامة وخاصة تتقاسم مهمة التزويد بالإنترنت مع مركز البحث العلمي.

¹-محمد بن سعيد محمد العريشي، "إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة"، (رسالة ماجستير جامعة أم القرى، السعودية، 2008)، ص.96.

²-قاسم ميلود، "علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر بين الأزمة ومحاولات الإصلاح، دفاتر السياسية والقانون"، ع05، (جوان 2011)، ص.76.

على ضوء هذا المرسوم اتجهت الجزائر من أجل تنمية واقعها التكنولوجي إلى وضع سياسية وطنية ترمي إلى تأهيل الشبكة الوطنية للاتصالات، والتي تقوم على:

1- عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات لإدخال مكثف للتكنولوجيا الجديدة بالرقمنة الكاملة للشبكات.

2- رفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات حيث أنفقت الجزائر مبالغ ضخمة لتطوير الحكومة الإلكترونية منذ 2003.

3- التعجيل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العامة.

لكن رغم الجهود التي تبذل لأجل الانتقال إلى نظام إدارة إلكترونية فعال يشمل عصرنة العديد من القطاعات: أهمها العدالة والإدارات الإقليمية المركزية واستعمال وسائل الدفع الإلكتروني وتشجيع التجارة الإلكترونية وإطلاق مشاريع مهمة كمشروع المواطن الإلكتروني.

إلا أن ميلاد أي مشروع ينبغي رعاية ومتابعة خاصة وربما يومية حتى يتمكن من الوصول إلى مراحل فتيّة ونامية، شأنه شأن الإدارة الإلكترونية التي لا بد من الوقوف على جميع مراحل تطبيقها حتى ينجح المشروع فعليا وواقعيًا، إلا أن الأمر يختلف في الجزائر إذ أجمع العديد على ضرورة إشراك جميع الفاعلين بما في ذلك القطاع الخاص وعقد شراكة خاصة في مجال المعلوماتية والاعتماد بدرجة الكبيرة على الكفاءات المحلية عوض الأجنبية الأمر الذي أصبح يثقل كاهل ميزانية الدولة كما لا يمكن إغفال دور الكبير الذي تلعبه التهيئة الرقمية في مجال الإدارة الإلكترونية التي من شأنها التأثير على التطبيق والسير الحسن للعملية الإلكترونية.

وهنا لا يمكن إغفال أمر هو أن تطبيق مشروع نظام الإدارة الإلكترونية قد

تعرض إلى جملة من العقبات في الجزائر نذكر منها:

- محدودية البناء التكنولوجي والتقني، ويتجلى ذلك في ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للإدارة الإلكترونية وهو ما يفسر تأخر مشروع الجزائر الإلكترونية مقارنة مع دول المغرب العربي ولعل التراجع في نسبة التطبيق الفعلي لذلك المشروع هو العشرية

السوداء التي مرت بها الجزائر وما نجم عنها من تراجع في البرامج التنموية بما في ذلك الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة.

-انتشار الأمية بشقيها التعليمية والتكنولوجية، فبرغم من الحديث عن مجتمع المعلومات في عديد المحافل إلا أن الأمر ينافي تماما الواقع الفعلي. بمعنى ضعف مجتمع المعلومات في الجزائر، أي أن ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات ورغم جهود الدولة في القضاء على الأمية بجميع أشكالها يقابل للأسف تواضع في الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني¹.

-ضعف البنية الاقتصادية والاجتماعية، هذه الأخيرة تلعب دورا كبيرا في تحديد انتشار التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، قد يعود ذلك إلى انتشار الفقر والعوز داخل المجتمع الجزائري الأمر الذي يفسر انتشار ظاهرة الأمية ومنه ضعف التحكم في الوسائل الحديثة².

-ضعف الإطار القانوني المنظم لاستخدام التكنولوجيا الرقمية سواء في الجانب المدني المتعلق أساسا بموضوع التوقيع الإلكتروني، أو الجانب الجزائي المتعلق بالجريمة الإلكترونية وآليات مكافحتها موضوعيا وإجرائيا بمعنى غياب التشريع الإلكتروني المنظم للمعلومات من حيث تداولها، نوعيتها وخصوصيتها، أي عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطرية قانونية، مثل: غياب تشريعات قانونية فعلية من خلال تحدد عقوبة لمرتكبي اختراق البرامج الإلكترونية³.

-غياب الدورات التكوينية ورسلكة موظفو الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني.

-أيضا ضعف التغطية للشبكة يمنع المواطنين من الوصول إلى خدمات شبكة الانترنت التي تقدمها الإدارات العمومية.

¹-رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، (رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2011)، ص. 161.

²-عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص. 159.

³-غنية نزي، مرجع سابق، ص. 189.

-انعدام الثقة بالنسبة للمواطنين في المعاملات الالكترونية بسبب حداثتها وعدم الاعتياد عليها، الأمر الذي يفسر الأمية الالكترونية.

إلا أن هناك من يرى أن المعوقات التي تحد من السير الفعلي للإدارة الالكترونية ترجع بدرجة كبيرة إلى:

-ضرورة تغيير الأدمغة قبل شراء الأجهزة: إن مشروع الإدارة الإلكترونية هو مشروع تواصل كامل مع المواطن، مما يلزم ثقافة إضافية غير الثقافة التقليدية، ويجعل التغيير الثقافي الاجتماعي التحدي الأكبر لتطبيق هذا المشروع على أرض الواقع، وليس العنصر التقني وحده.¹

-عدم التناسب بين أعداد الموظفين والإدارة الالكترونية: إن الانطباع السائد بأن التحول الإلكتروني سيؤدي إلى البطالة بمعنى أن التحول الإلكتروني سيجعل الآلة تحل محل الموظف، هذا أمر غير صحيح واقعيًا لذلك ينبغي أن تتوفر لدى الموظف قابلية واستعداد ليطور نفسه باستمرار في مجال التحديث التكنولوجي مما لا يجعله تخوفاً من فقدان الوظيفة وبالتالي الاعتماد على أكثر من موظف بدلاً من واحد لضمان عملية التحول ونقل الخبرات التقنية من وإلى آخر.

ومن زاوية أخرى فهناك تحديات متعلقة بانعدام رؤية استشرافية للتسيير:

إن عدم الاستقرار في أنماط التسيير ولّد اضطراباً في العملية التراكمية من حيث التسيير، الأمر الذي نتج عنه استراتيجية واضحة من حيث الاستشراف في المستقبل، الشيء الذي أدى في كثير من الأحوال إلى طغيان التسيير الفوضوي، العشوائي المبني على أفكار قاصرة ورؤية بسيطة، ذلك أن التسيير الإداري يفتقر في كثير من تفاصيله إلى إطار قانوني واضح وصارم نتج عنه جمود في الأساليب الإدارية²، إضافة إلى شخصية القائد المبنية على البيروقراطية وحب الذات من خلال ممارسة السلطة وفرضها بطريقة تمنع التطوير في الأداء سواء بالنسبة له أو بالنسبة للموظفين الذين ينعكس سلوكه عليهم، وهي ما تعرف في علم النفس السياسي بالشخصية التسلطية.

¹-محمد بن سعيد محمد العريشي، مرجع سابق، ص 96.

²-عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي والتنمية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2001)، ص 102.

ونتيجة لتلك العوامل، فإن الحاجة ملحة لإعادة النظر في عملية تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية خاصة من الناحية الإجرائية، لذا وجب الاعتماد على حلول تتماشى مع تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شقها الرقمي بالاعتماد على الأطر القانونية والتشريعية الكفيلة بمعالجة كل النقائص التي تعترى طريق التحول نحو إدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: آفاق تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية وعلاقته برشادة الخدمة العمومية في الجزائر:

من العوامل الأساسية للتغيير الضرورة الملحة إلى عصنة الإدارة العمومية، وهذا بفعل تراجع مستوى نوعية الخدمات التي تقدمها الأجهزة الإدارية خاصة بعد الشكاوي المتكررة المقدمة من طرف المواطنين وتذمرهم المتواصل من سوء الخدمات العمومية المقدمة لهم سواء من حيث النوعية، أو الوقت والتكلفة هذا من جهة وسوء المعاملة التي يتلقاها المواطنون من طرف الأعوان والموظفين العموميين من جهة أخرى، إلى الأمر الذي جعل عملية التغيير في الإدارة ضرورة حتمية لتغيير نظرة المواطن حول الأهداف والمبادئ التي تبنى عليها الإدارة لاسيما فيما يتعلق بالسرعة في تقديم الخدمات والجودة في الأداء وغيرها من الخدمات التي تلقى ترحيبا من طرف المواطن.

إن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية في الجزائر وفر فرصا كثيرة لتحسين الخدمة العمومية بأي شكل من الأشكال لتحسين أداء الإدارة وخدماتها الموجهة للمواطنين، حيث تسمح هذه التكنولوجيا بتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن، وذلك من خلال:

- تقديم خدمات عن بعد دون التنقل إلى الشبائبك، وبدخول سهل يسمح بتجاوز المسافات الجغرافية وأوقات الفتح والغلق.
- تحسين الخدمات الإدارية نوعا وجودة.
- إمكانية تسوية بعض الإجراءات الإدارية، وتوجيه إعلام المواطن واطلاعه على كافة المعلومات المتعلقة بها.

- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- تخفيف أعباء كثرة الوثائق بالإدارات.
- اختصارا مجهود الموظفين.
- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر الشفافية.
- التخفيف من حدة المركزية وذلك من خلال متابعة مختلف الإدارات وكأنها وحدة مركزية.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يعالج مشكلة التوثيق والحفظ بمعنى الأرشيف الإلكتروني مما يؤدي إلى توفير أماكن للتخزين واستغلالها في أعمال مكتبية أخرى¹.
- ربح الوقت، فالعمل المبرمج إنهاؤه خلال أسبوع في الإدارة التقليدية سينتهي منه الموظف لا محالة خلال ساعات في ظل الإدارة الإلكترونية، وهذا بفضل مساعدة الأجهزة الإلكترونية المزودة بالبرمجيات وشبكات الانترنت.
- إذ لا يخفى على أحد أن الجزائر عرفت في مراحل متعاقبة جملة من الإصلاحات التي مست بشكل أو بآخر جوانب الإدارة العمومية، سواء أعلق الأمر بجانب التسيير والتنظيم أو حتى القوانين المنظمة للإدارات العمومية، وفي كل مرحلة من مراحل الإصلاح كان يبحث المشرع عن أنجع السبل وأنجحها بغرض تحسين نوع الخدمات العمومية في الإدارة المحلية مواكبة للتطور العلمي والتكنولوجي الحاصل على كافة المستويات من القاعدة إلى الهرم وفق مقاييس مدروسة ومضبوطة تتماشى والمعطيات المتاحة، كل هذا ينبغي أن يصب في خانة تحسين وترقية الأداء في الإدارات العمومية.

¹ -مجيد شعباني، منوبة مزوار، " الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية آلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة"، (مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، منظم من طرف جامعة البلبيدة2، منعقد يومي 20 و 21 أكتوبر) 2014، ص.18.

حاولنا في هذا الفصل، التطرق إلى آفاق الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية الرشيدة في الجزائر، من خلال تبيان جملة من التحديات التي تعترض أهداف ترشيد الخدمة العمومية انطلاقاً من آلية الإدارة الإلكترونية مع محاولة استنتاج وصياغة رؤية مستقبلية تصورية لإمكانية تغيير هذا الواقع لصالح التجربة الجزائرية، مما يستوجب الدعم من قبل السلطة السياسية لتجاوز كل العقبات التي تحول دون التطبيق الفعلي لإدارة إلكترونية ناجحة في الجزائر، إذ يركز الأمر بالأساس على عامل الإرادة السياسية الداعمة والراعية لهذا التوجه العصري الجديد في الإدارة من خلال حسن اختيار البرامج القطاعية التي تحمل في مضامينها أسس التحول الناجح ومقوماته، مما يضيء طابع الترشيد على الخدمة العمومية. وهذا ما سيتم إلقاء الضوء عليه عن قرب في الفصل الرابع في دراسة ميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الموظف والمواطن الجزائريين من خلال التطرق إلى التجربة الميدانية للإدارة الإلكترونية في المصلحة البيومترية ببلدية غليزان.

الفصل الرابع:

الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة

الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة

تقييمية لاعتماد نظام الإدارة

الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة

العمومية

مما لا شك فيه أن الإدارة العمومية في الجزائر بأسلوبها التقليدي أفرزت جملة من المساوئ أنهكت الممارسات الإدارية، وجعلتها تتصف بجملة من النقائص كالبيروقراطية بمعناها السلبي وكذا التماطل، في أداء المهام واللامبالاة وانعدام الرقابة الدورية والمستمرة وكذا الزيارات التفتيشية، إضافة إلى الفساد الإداري الذي أنتج المحسوبية وأكثر من المحاباة وقلل من الأخذ بمبدأ تكافؤ الفرص.

كل هذا أفرز سلوكا سلبيا يميز الإدارة الجزائرية الأمر الذي قلل من مصداقية وجودة الخدمة العمومية وخلق انعدام الرضا لدى المواطن، مما أثار على دفع عجلة التنمية نحو الأمام فأصبح التباطؤ في إنجاز المهام ميزة خاصة في الإدارة الجزائرية، كل هذا جعل الدولة الجزائرية تسعى جاهدة لتجاوز الأسلوب التقليدي في أداء المهام الإدارية الأمر الذي حتم عليها الاعتماد على الإدارة الإلكترونية كمسعى جديد لتجاوز النمط التقليدي من جهة ومن جهة أخرى، مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية شأنها شأن الدول المتقدمة وهذا ما فرضته الساحة الدولية في جل التعاملات الإدارية.

هذا ما جعل الدولة ترسم استراتيجية جديدة لمواجهة التحديات واستجابة للتطلعات الجديدة في مجال الاتصال والمعلوماتية، لتطوير الخدمة العمومية لذا سوف نعرض في هذا الفصل تجربة الإدارة الإلكترونية على ضوء دراسة ميدانية وكذا النتائج المتوصل إليها ميدانيا بمصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان ومنه تقييم الأداء. حيث سنحاول في هذا الفصل معالجة ما يلي:

المبحث الأول: مدخل عام حول بلدية غليزان.

المبحث الثاني: التعريف بمصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان.

المبحث الثالث: الأساليب المنهجية للدراسة الميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان.

المبحث الرابع: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان.

المبحث الأول: مدخل عام حول بلدية غليزان

تعتبر البلدية كتنظيم إداري محلي يجسد نظام اللامركزية الادارية أكثر إدارة يقصدها المواطن لقضاء مصالحه الادارية اليومية نظرا لاتصالها المباشره وقرىها منه، حيث تضطلع بدور فعال وأهمية بالغة في خدمة مصالح المواطن وتوفير الخدمات والاحتياجات الضرورية له.¹

المطلب الأول: التعريف بالبلدية

تعد البلدية هيئة عمومية ذات طابع إداري خدماتي تتمتع بالاستقلال المالي والشخصية المعنوية تحت وصاية الولاية على المستوى المحلي ووزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على المستوى الوطني، وقد عرفها المشرع الجزائري بموجب المادة الأولى من قانون البلدية رقم 10/11 المؤرخ في 22 جوان 2011 بأنها: "الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون"² فالبلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان للممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية للبلدية، هنا تجدر الإشارة إلى أن إقليم بلدية غليزان يتربع على مساحة تقدر ب 110.82 كم².

1-تعريف بلدية غليزان تاريخيا:

أ- أصل التسمية:

تاريخ مدينة غليزان يرجع لزمان مملكة النوميديين الذي يقع ما بين 213 و 203 ما قبل الميلاد اسمها القديم هو "ميناء" الذي يشتق أصله من "وادي ميناء" الذي تقع عليه بلدية غليزان. مؤرخو الفترة الاستعمارية حاولوا أن يسندوا تسمية ميناء للمستعمرين الرومانيين الذين تدخلوا عسكريا في منطقة ميناء والذين اخضعوا للنوميديين في

¹-رانيا هدار، مرجع سابق، ص.226.

²- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية ع37 الصادر في 03 جويلية 2011. المادة 01 القانون رقم 10/11 المتعلق بالبلدية المؤرخ في 22 جوان 2011،

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

حكمهم، بعض المؤرخين منهم رفاف، كادنا، كنوت، قد أكدوا عدم صحة المحاولات
المبررة لتاريخ مينا التي تبين أنها قد وجدت قبل الاستعمار الروماني.

-المؤرخ ابن خلدون قد أكد في كتابه "كتاب العبر" أن قبيلة بربرية كانت تسكن في
منطقة مينا المعروفة باسم "العلمين" من سنة 1940ق/م وكذلك التاريخ الذي ظهر
فيه الاستعمار الروماني. هذه القبيلة حاربت وعارضت بقوة المعمرين الرومانيين أمام
المعارضة التي قامت بها القبيلة ضد الطغيان الروماني حيث أن القوات الرومانية قد
ارتكزت في ضفاف وادي الشلف وغرب مينا في التظهير أين أقامت مخيمات كمخيم
"قادومسترا" حاليا هو "جديوية"، مخيم "مينا" حاليا "غليزان" ومخيم "بلان باراسدوم"
"يلل" حاليا.

ب-أصل كلمة غليزان:

لقد كثرت الآراء وتشعبت حول أصل كلمة "غليزان" الاسم الأول للمدينة وهي
المنطقة الجنوبية من المدينة الحالية بالمنطقة الأثرية المعروفة ببرمادية، ويذكر بعض
المؤرخين أن اسم مينا كان موجودا قبل العهد الروماني، وبعد اضمحلال المسيحية في
القرن السابع الميلادي ونتيجة لقيام الأهالي بثورات ضد الحكم الروماني نشب حريق
قضى على المدينة ومنها تأتي كلمة "الربوة المحروقة" كما كانت غليزان تسمى بالبطحاء في
العهد الإسلامي أما اسم "غليزان" فقد ظهر في العهد الاستعماري فقط، ويقال أن هذا
الاسم ينسب إلى "غول الزانة" حسب الآراء أنه كان إنسانا قوي البنية وكان مصارعا
قويا في الزانة وهناك رأي آخر يقول ان كلمة غليزان هي في الأصل كلمة مركبة: "إغيل
_إزان" ومعناها بالبربرية مكان الأسد، علما بأن المنطقة يوجد بها ضريح الشيخ الصالح
سيدي امحمد بن عودة رحمه الله المسمى بـ "طواع السبوعة" وحتى المعمرين شهدوا بأنه
توجد أسود بسهولة غليزان أما ما جاء في معجم العرب فالكلمة مركبة من "إغيل، إزان"
-إغيل: شجر ملتف يستتر به.

-الزان: ما جاء في منجد اللغة، أنه جنس جميل من فصيلة البلوطيات.

وهناك من يقول أن غليزان نسبت إلى ضابط فرنسي، والأقرب إلى الصواب هو الرأي الأخير لأن الاستعمار الفرنسي كان يمجد قاداته خاصة الذين ارتكبوا الجرائم البشعة ضد الشعب الجزائري والشعوب الأخرى، فكانوا يسمون الأحياء والشوارع بأسمائهم وحتى أن اسم غليزان لم يظهر من قبل وإنما خلال الاحتلال الفرنسي للمنطقة. إن تنوع الطبيعة في منطقة غليزان جعل الجماعات البشرية تستقر فيها منذ العهود الغابرة، حيث عثر بالمنطقة على آثار من صناعة يرجع عهدها إلى العصر الحجري الأوسط بمغارة الرتايمية ببلدية وادي ارهيو وبجبل بومنجل ببلدية القلعة¹.

المطلب الثاني : تعريف البلدية تاريخيا

عرفت غليزان فيما مضى ب "ميناء"، حيث سيطر الرومان على المناطق الساحلية بالجزائر وتوغلوا إلى الداخل ومن بين المناطق التي عسكروا بها: ضفاف وادي الشلف وغرب وادي مينا، فدام الاستعمار الروماني حوالي 05 قرون، وشهدت المنطقة في تلك الفترة تطورا في المجال الفلاحي وخاصة الحبوب والمجال التجاري نظرا لخصوبة أراضيها وموقعها الاستراتيجي بعد تجديد السد لقديم الذي بني على واد مينا، كانت تعتبر من أعظم ملحقات الكنيسة الميطانية القيصرية، وخلال اضمحلال المسيحية في بداية القرن 07 ميلادي ثار سكان المنطقة فردت عليهم القوات الرومانية بقوة عنيفة أدت إلى نشوب حريق قضى على مدينة مينا².

أما في العهد العثماني، فكانت البطحاء "غليزان" تابعة لبابلك الغرب وعاصمتها "مازونة" قبل أن تنتقل العاصمة إلى معسكر ثم إلى وهران.

في فترة الباي محمد الكبير 1752م قامت ثورة ضد الأتراك والتي شارك فيها سكان المنطقة، وبعد الاحتلال الفرنسي للجزائر قامت عدة مقاومات منها مقاومة الأمير عبد القادر إذ شارك سكان المنطقة في مبايعة الأمير سنة 1832م ونظرا لغناها الفلاحي وموقعها الاستراتيجي، فكانت منطقة جذب خضعت للمستعمر خلال الفترة الممتدة ما

¹-محمد مفلح، غليزان: مقاومات وثورات من 1500 إلى 1914، (منشورات دار الأديب)، 2010، ص.15.

²-جمعية المستقبل الثقافية لبلدية بن داود، مجلة تاريخ غليزان، 2022، ص.1.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

بين 1840م - 1848م. وفي سنة 1853م وصلت إليها أول دفعة من المعمرين بحيث نصبت مخيم لها لقضاء أول ليلة بساحة مينا المعروفة بساحة "كلونا دور نانو" وبمرور بضعة سنوات ارتفع عدد المعمرين نظرا للسياسة الاستعمارية التي أدت إلى نقل الملكيات من المواطنين إلى المستعمرين ما بين 1857م - 1863م ثم أصدرت الحكومة الفرنسية مراسيم تقضي بتأميم أراضي العروش والدواوير وتركيز المعمرين بها وتشجيعهم بالقروض والهدف منها هو تشجيع الاستيطان، وفي سنة 1864م عرفت المنطقة "مقاومة فليته" و"مقاومة لزرق بلحاج"، وفي سنة 1865م زارها (نابوليون) لتدشين السوق المغطاة فقابله سكان المنطقة بمظاهرة شعبية فرقتهما القوات الاستعمارية، وفي سنة 1871م عين أول رئيس للبلدية وهو احد معمرى المنطقة والذي شجع الاستيطان وهذا لخصوبة أراضيها واليد العاملة المستغلة بأجور منخفضة أو عن طريق القوة العسكرية.

زاد النشاط الزراعي وزاد عدد البساتين، ومن أشهر إنتاجها الفلاحي الحبوب خاصة القمح، القطن، الفواكه، الحوامض و البرتقال إذ كان مربى البرتقال يصدر إلى سيدني وأستراليا. حيث ساهم سكان المنطقة مساهمة فعالة في الحركة الوطنية من خلال عدة شخصيات بارزة منهم "قدور الحاج علي" رئيس نجم شمال إفريقيا و"أحمد فرانسيس" كان إلى جانب "فرحات عباس"، زار المنطقة كذلك "الشيخ عبد الحميد بن باديس" مرتين وعند اندلاع الثورة التحريرية الكبرى شهدت المنطقة نشاطا سياسيا وعسكريا حسب التقسيم الثوري الذي انبثق عن مؤتمر الصومام 20 أوت 1955م كانت تابعة للولاية الخامسة التي قسمت بدورها إلى نواحي وقسمات وكانت محطة لعدة قادة¹.

المطلب الثاني: الموقع الجغرافي لبلدية غليزان

تتمتع ولاية غليزان بموقع استراتيجي متميز أهلها أن تكون همزة وصل بين الغرب والشرق، وجنوب البلاد، يعبرها الطريق الوطني رقم 04 حيث تبعد بحوالي 60 كلم عن

¹-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجمعات المحلية والتهيئة العمرانية، من أرشيف بلدية غليزان، 2019.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

ميناء مستغانم، و120 كلم عن مطار السانيا وهران وبـ 90 كلم عن مطار أبو بكر بلقايد بولاية الشلف وبـ 280 كلم عن العاصمة. تعتبر حسب المخطط الوطني للتهيئة الإقليمية واحدة من بين 05 مدن رئيسية لمحور التكتل الأوسط للمدينة الميتروبولية وهران بها شبكة طرق هامة بالإضافة إلى الطريق الوطني رقم 04 يعبر إقليمها العديد من الطرق الوطنية الهامة، نجد الطريق الوطني رقم 23، الطريق الوطني رقم 07 الطريق الوطني رقم 90 أضف إلى ذلك الطريق السيار شرق - غرب الذي يمتد على مسافة 87.4 كلم بإقليم الولاية. وشبكة السكة الحديدية هي الأخرى شهدت تطورا هاما، نجد السكة الحديدية (الجزائر - غليزان - وهران). وخط السكة الحديدية (غليزان - تيارت - تيسمسيلت) المسى سابقا خط (الحبوب). إضافة إلى ربط ولاية غليزان وولاية مستغانم بواسطة طريق سيار على مسافة 30 كلم.

تتربع ولاية غليزان على مسافة 4.851.21 كلم² مكونة أساسا من مناطق ريفية تعادل 70 من المساحة الإجمالية للإقليم تحدها الولايات التالية: مستغانم شمالا، الشلف شرقا، معسكر غربا، تيسمسيلت وتيارت جنوبا تتكون الولاية من 38 بلدية موزعة على 13 دائرة، يقدر عدد سكانها بـ: 979.237 ألف نسمة حسب تقديرات 2020/12/31¹ تاريخ غليزان حافل بالعلوم والمعرفة والقيم الروحية، حيث تحتوي على عدة مآثر تاريخية بعضها عالمية مثل قلعة بني راشد، مازونة، زمورة، زاوية سيدي بوعبد الله، سيدي أمحمد بن عودة وسيدي عابد، قصر كاوة، قلعة بني راشد.²

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تقرير صادر عن مديرية البرمجة والميزانية لولاية غليزان، ديسمبر 2020.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تقرير صادر عن مديرية الثقافة والفنون لولاية غليزان، فيفري 2021.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبلدية

1/الهيكل التنظيمي: من خلال تقربنا من المصالح البلدية لولاية غليزان تم التحصل على الهيكل التنظيمي لمصالح البلدية المعدل والمتمم بمقتضى المداولة رقم 02 المؤرخة في 2012/01/23 وحسب المادة الثانية من القرار رقم 78 المؤرخ في 2012/03/05 فإن المصالح الادارية لبلدية غليزان تتشكل من¹:

1- الديوان

2- الأمانة العامة

3- مديرية الإدارة والمالية والشؤون الاقتصادية.

4- مديرية التنظيم والشؤون العامة.

5- مديرية الشؤون الاجتماعية والثقافية والتربوية والرياضية.

6- مديرية التعمير والبناء

7-مديرية الأشغال والنظافة والنقاوة العمومية والبيئة

2/ الخدمات الالكترونية التي تقدمها البلدية:

تبعاً للإجراءات الادارية التي قامت بها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بخصوص عصرة قطاعها على كل الأصعدة، ففي الجانب اللامركزي الذي يخص البلدية، أنتجت الوزارة جملة من التدابير قصد تدعيم القطاع إلكترونياً، وهو ما يعبر عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها البلدية:

خدمة طلب شهادة الميلاد رقم 12 البيومترية:

خدمة متابعة طلب شهادة الميلاد 12 البيومترية

خدمة ملئ استمارة طلب جواز السفر البيومتري الالكتروني: بما فيها خدمة التقاط

الصورة وخدمة الاستعلام عن جواز السفر

خدمة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

¹- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، المصلحة البيومترية لولاية غليزان.

خدمة التسجيل الالكترونى للحج

7-مديرية الأشغال والنظافة والنقاوة العمومية والبيئة

المبحث الثاني: التعريف بمصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان

المطلب الأول:

1/تعريف الحالة المدنية: لقد عرف قطاع الحالة المدنية الكثير من التطورات والتحديثات بحكم الحالات التي عالجها هذا القطاع الحساس الذي يمثل عصب الدولة ويعكس تاريخها، فقد ارتبط وجود الحالة المدنية بوجود الدولة ومؤسساتها الإدارية، فالحالة المدنية تمثل العناصر الأساسي في حالة الأفراد المدنية فمهما كانت وضعية الفرد "قاصرا أو بالغا" فإن حقوقه وواجباته نحو باقي الأفراد تتغير وبهذا يمكن لنا أن نعرف الحالة المدنية: "بكونها كيفية التواجد الشرعي للفرد داخل العائلة وداخل المجتمع وهي تعتمد على أهم الأحداث المميزة لحياته انطلاقا من ميلاده، زواجه ووفاته".

وعليه فإن الحالة المدنية هي أحد المحاور الأساسية للحياة الإدارية للبلدية وفي نفس الوقت هي محور الأعمال الإدارية الذي جعل المشرع الجزائري يولمها أهمية وعناية خاصة من مختلف الأحداث المرتبطة.

2/نبذة تاريخية عن الحالة المدنية: بدأ العمل بنظام الحالة المدنية في الجزائر مع أواخر القرن التاسع عشر إبان الاستعمار الفرنسي وذلك بعد صدور قانون: 1882/03/23 الذي نص على تأسيس الحالة المدنية للمواطنين الجزائريين وتدوينها في سجلات الأم (registre matrice) ثم تنظيمها وتسجيلها في سجلات الحالة المدنية وفي ظل هذا القانون ساري المفعول إلى غاية عام 1966 فقد تضمن كيفية تأسيس الحالة المدنية للمواطنين الجزائريين.

3/تأسيس الحالة المدنية:

أولا: الحالة المدنية في التشريع الجزائري:

بعد صدور الأمر رقم 66-307 في 30 جمادى الثاني عام 1386 المتضمن شروط تأسيس الحالة المدنية المؤرخ 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1389 الموافق لـ

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

1970/02/19 المتعلق بالحالة المدنية الذي دخل حيز التنفيذ عام 1972، واذي صدرت
على إثره عدة قوانين ومراسيم أخرى تعدل وتنظم وتتمم ما كان ناقصا، ومن هذه
المراسيم:

- المرسوم التنفيذي رقم 143/72 المؤرخ في 1972/07/27 المتضمن تحديد نماذج
المطبوعات التي ستستعمل في مجال الحالة المدنية.
- المرسوم رقم 51/73 المؤرخ في 1973/10/01 المتعلق بصلاحيات آجال وثائق الحالة
المدنية.
- المرسوم رقم 161/73 المؤرخ في 1973/10/01 المتعلق بتمديد آجال التصريح بالولادات.
كما يعتبر قانون الحالة المدنية دعامة أساسية في بناء قواعد المجتمع من الناحية
السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فسجلات الحالة المدنية تتضمن وثائق وحالات
ترافق الفرد من يوم ولادته وزواجه وما ينبجيه من أولاد وحتى وفاته.

ثانيا: تنظيم مصلحة الحالة المدنية:

تعريف ضابط الحالة المدنية: بالرجوع إلى نص المادة الأولى من قانون الحالة المدنية
نجد أن صفة ضابط الحالة المدنية إلى رئيس المجلس الشعبي تسند إليه مهمة تلقي
التصريحات بالولادات والوفيات وتحرير عقود الزواج وتسجيلها في سجلات معينة على
المستوى الوطني وفي الخارج كل من رؤساء البعثات الدبلوماسية المشرفون على دائرة
قنصلية ورؤساء المراكز القنصلية¹.

ثالثا: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

- مضمون السجل الوطني للحالة المدنية: يعتبر السجل الوطني للحالة المدنية تجميع
لقاعدة معطيات 1541 بلدية على المستوى الوطني، والتي تتضمن صورة رقمية -
للمعطيات المحجوزة وصور مختلف عقود وشهادات الحالة المدنية المسوحة ضوئيا من

¹- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تقرير صادر
عن مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية غليزان، 2020.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

طرف بلديات مكان الميلاد لكافة سجلات الحالة المدنية، حيث انطلق العمل بالسجل
الوطني للحالة المدنية على مستوى مراحل نفضها كآلاتي:

- مراحل تجسيد السجل الوطني للحالة المدنية:

1- كمرحلة أولى تم العمل على توحيد قاعدة بيانات الحالة المدنية لبلديات الولاية والتي
تمثل قاعدة المعطيات المحجوزة والصور المسوحة ضوئيا لجميع شهادات الحالة المدنية
التابعة للبلدية وتحويلها إلى مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة
العمرانية.

2- تم ربط 1541 بلدية و48 ولاية عن طريق شبكة التدفق العالي RHD التابع للوزارة
المعنية.

- أهمية العمل بسجل الوطني للحالة المدنية:

في إطار تجسيد برنامج عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية
المتعلق بتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين
وعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية، ونظرا لما يعانيه المواطنون من مشاكل
وأعباء التنقل لمكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية التي تخصهم على أساس
السجلات فإنه تبين من الضروري إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية
كأحد أهم الأولويات الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن، وقد اعتمدت هذه العملية
كأحد أولويات العصرنة لأنها ترمي إلى تجسيد عدة مهام أساسية أهمها:

1- تحسين نوعية الخدمات المقدمة من طرف المرفق العام عن طريق التكفل الأسرع والأمثل
بطلبات المواطنين.

2- تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن بفتح ملحقات جديدة للحالة المدنية وربطها
بواسطة شبكة الألياف البصرية بالبلديات التابعة قصد تمكين كافة المواطنين من
استخراج وثائقهم الإدارية على مستوى مقرسكنهم.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

3- إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع بلديات الوطن وكذا كافة الأحداث الجديدة "ميلاد، زواج" وكذا التعديلات المحتملة المتعلقة ببيانات الحالة المدنية.

4- العمل على التكفل التام بالمشاكل التي يتلقاها المواطن أثناء استخراج وثائقه الإدارية والمتعلقة أساسا بأعباء التنقل وما يترتب عنها من مصاريف مادية.

- انطلاق عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية:

تم التمهيد لهذه المرحلة منذ سنوات على المستوى المركزي وذلك انطلاقا من مجموعة من المعطيات فرضها الواقع بحكم المشاكل التي كانت تتخبط فيها البلديات على مستوى التراب الوطني من جهة، ومن جهة أخرى التطور الحاصل على مستوى الإدارات في الدول المجاورة، حيث تم تنظيم ملتقيات وأيام دراسية لمناقشة المعطيات ودراسة أولية لمجموع العقبات التي قد تعيق انجاز هذا المشروع المهم، لينتقل بذلك العمل إلى المستوى المحلي، حيث تم تنظيم ملتقيات تظم مدير التنظيم والشؤون العامة، رؤساء الدوائر، ورؤساء المجالس الشعبية البلدية، مهندسو الإعلام الآلي على مستوى البلديات برئاسة مدير فرعي من وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية ليتم شرح طريقة العمل وإعطاء الأبعاد الحقيقية لعملية الرقمنة.

4/التعليمات الوزارية التي تخص الحالة المدنية:

*التعليمية رقم 003103 المؤرخة في 2019/09/02: تضمنت أن عملية الشطب ترتبط بالعملية الانتخابية ولا تمت بالصلة لملف الإقامة وبالتالي لا يجوز مطالبة مواطنينا بتقديم شهادة الشطب من القوائم الانتخابية أو أي شهادة تتب تغيير الإقامة السابقة كشرط للاستفادة من شهادة أو بطاقة الإقامة كون أن شهادة الشطب قد تم تعويضها بإجراء الكتروني تقوم بموجبه بلدية الإقامة الجديدة للناخب بناء على طلبه بإرسال طلب شطبه إلى بلدية الإقامة الأصلية عن طريق التطبيقية التي أنشأت لهذا الغرض للتسجيل ضمن قائمتها الانتخابية لهذا يجب اتباع الإجراءات التالية:

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

01- عدم اشتراط الاستظهار بشهادة الشطب من السجلات الانتخابية أو أي شهادة تثبت

تغيير المواطن لبلدية إقامته السابقة نظير تمكينه من الاستفادة من وثيقة الإقامة.

02- الاكتفاء بتحديد مقر الإقامة الرئيسية وتغييره على مستوى التطبيقية المعلوماتية

بتصريح المعني مدعما بإثباتات الإقامة المنصوص عليه في التنظيم المعمول به.

03- التكفل على مستوى البلدية الجديدة بتعيين المعلومات المحفوظة بالتطبيقية

المتعلقة بتغيير إقامة الجديدة من رئيسية إلى ثانوية أو العكس مع إخطار بلدية الإقامة.

*التعليمية الوزارية رقم 002527 المؤرخة في 2019/07/03: تضمنت تصحيح الأخطاء

الواردة في عقود الحالة المدنية عن طريق تعيين على مستوى كل بلدية موظفون مؤهلون

للقيام بعملية التصحيح من خلال مقارنة الصور المسوحة ضوئيا بالمعلومات المحجوزة

وإعادة المسح الضوئي لكل العقود التي طرأ عليها تصحيح أو تعديل مهما كان نوعها.

أما إذا ظهر أن الخطأ ناتج عن عملية الحجز أي أنه غير موجود في السجل يتم التصحيح

آليا، أما إذا وجد الخطأ في السجلات يستلزم الأمر تصحيحا قضائيا مع ضرورة إعلام

المواطن بضرورة استبدال الوثيقة البيومترية.

*التعليمية رقم 11 المؤرخة في 2019/07/17: تضمنت التدابير اللازمة بإلغاء التصديق

على وثائق الحالة المدنية الموجهة للاستعمال في الخارج على مستوى الولاية أو الدائرة من

خلال استحداث سجل رقمي لضباط الحالة المدنية المؤهلين لإمضاء مختلف وثائق

الحالة المدنية على مستوى الولاية والوزارة ووزارة الشؤون الخارجية مع ضرورة التحيين

المستمر من أجل التأكد من صحة الإمضاء والأختام الشخصية من طرف الوزارة.

حيث تم حديد 2019/11/03 تاريخ انطلاق العمل بهذا السجل على مستوى وزارة

الشؤون الخارجية حسب التعليمية الوزارية رقم 003647 المؤرخة في 2019/10/16.

*التعليمية رقم 04 المؤرخة في 2018/07/29: المتضمنة النماذج 07 الخاصة بوثائق

الحالة المدنية باللغة الفرنسية ويتعلق الأمر ب:

ح م 1 عقد الزواج نسخة كاملة، ح م 3 البطاقة العائلية للحالة المدنية، ح م 4 شهادة

عدم الزواج، عدم الطلاق، وعدم إعادة الزواج، ح م 5 مستخرج من الأحكام الجماعية

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

المصرحة بالولادة، ح م 6 مستخرج من السجل الأصلي، ح م 7 شهادة الميلاد نسخة كاملة ومستخرج، ح م 9 شهادة الوفاة نسخة كاملة ومستخرج.

*التعليمية رقم 001019 المؤرخة في 2019/03/04 المتضمنة نقل جثامين المواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج بغرض دفنهم وتتضمن نفس الترتيبات المتعلقة بالترخيص بنقل جثامين مواطنين أجانب لترحيلهم إلى الخارج عن طرق تقديم الملف الآتي: طلب مقدم من طرف عائلة المتوفى أو كل شخص موكل أو مؤسسة مؤهلة، رخصة نقل الجثمان من الزائر إلى بلد المقصد مسلمة من طرف الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية، شهادة الوفاة، شهادة طبية بعدم العدوى مرفقة بشهادة طبية تثبت الوفاة إذا كان الوفاة طبيعية أو رخصة الدفن مسلمة من السلطة القضائية إذا كان الوفاة مشكوك فيها.

*التعليمية رقم 07 المؤرخة في 2019/09/17 تضمنت إجراءات نقل جثمان رعية أجنبية بغرض رحيله إلى بلده الأصلي، كما أكدت على أن رخصة النقل من اختصاص الوالي طبقا لأحكام المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 77/16 المؤرخ في 2016/02/24 المحدد لقواعد الدفن ونقل الجثث وإخراج الموتى من القبور وإعادة الدفن كما وضحت شروط نقل رفاة رعية أجنبية تم دفنها بالجزائر قصد ترحيلها إلى الخارج حيث أن الوالي يختص بإصدار الرخصة بناء على تقديم الملف التالي: رخصة استخراج الميت صادرة عن رئيس المجلس الشعبي البلدي لمكان الدفن إذا كان الوفاة طبيعية وصادرة عن الوالي إذا كان الوفاة بسبب مرض معدي، رخصة مسلمة من السفارة، شهادة الوفاة، شهادة طبية بعدم العدوى، شهادة صادرة عن رئيس المجلس الشعبي البلدي بأن جثمان المتوفى مدفون بأحد المقابر التابعة للبلدية.

*التعليمية الوزارية رقم 27 المؤرخة في 2019/10/27 المتعلقة بالتدابير التي يتعين على مصالح البلديات التقيد بها في التعامل مع طلبات شهادة الإيواء وكذا وثيقة الإقامة التي تمنح على أساسها حيث يمكن لأي شخص مقيم بصفة مؤقتة أن يستفيد من شهادة إيواء تثبت إقامته في العنوان المصرح به بناء على تصريح بالإيواء معد من طرف

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

الشخص الأوي ولا يجوز الاعتداد بها لإثبات إقامة للمطالبة بسكن اجتماعي بمختلف
صيغه ويجب أن تضمن شهادة الإيواء عبارة توضح الغرض من استخراجها.
*التعليمة رقم 3259 المؤرخة في 2019/07/16 المتضمنة دليل الوثائق الرسمية التي
يتم التصديق عليها في الخارج.

5/ تطبيقات الإعلام الآلي الخاصة بالحالة المدنية:

تسميتها حسب المرسوم التنفيذي رقم 75/14 المؤرخ في 2014/02/17	تطبيقات الإعلام الآلي الخاصة بوثائق الحالة المدنية "الموزع المحلي السجل الوطني"
ح.م.01 عقد الزواج "نسخة كاملة - مستخرج"	تستخرج على المستوى المحلي وكذا انطلاقا من السجل الوطني.
ح.م.02 الدفتر العائلي	يسحب من المطبعة الرسمية
ح.م.03 البطاقة العائلية للحالة المدنية	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.04 شهادة عدم الزواج، عدم الطلاق وعدم إعادة الزواج.	تستخرج انطلاقا من السجل الوطني.
ح.م.05 مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.06 مستخرج من السجل الأصلي	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.07 شهادة الميلاد "نسخة كاملة - مستخرج"	تستخرج على المستوى المحلي وكذا انطلاقا من السجل الوطني.
ح.م.08 بيان الوفاة	عدم وجود تطبيقه الإعلام الآلي
ح.م.09 شهادة الوفاة "نسخة كاملة - مستخرج"	تستخرج على المستوى المحلي وكذا انطلاقا من السجل الوطني
ح.م.10 رخصة الدفن،	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.11 شهادة الحياة - الحماية،	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.12-خ مستخرج عقد الميلاد الخاص	تستخرج على المستوى المحلي وكذا انطلاقا من السجل الوطني.
ح.م.13 اعلان بيان الزواج والطلاق	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.14 اعلان بيان الوفاة	تستخرج على المستوى المحلي

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

-أما بالنسبة لشهادة التكفل العائلي، فإنه تم إضافة وثيقة موحدة من طرف مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية إلى جانب هذه المطبوعات.

-كما تم تسلم تطبيقه إعلام آلي خاصة بإصدار شهادة وبطاقة الإقامة وتم تسليمها لكافة البلديات مع تنصيحها والعمل بها غير انه شملت بعض النقائص المتعلقة أساسا بـ:
أولا: عدم إمكانية استخراج هذه الشهادة لفائدة المواطنين المولودين بالخارج نظرا لكون البرنامج الخاص باستخراج هذه الشهادة مرتبط بقاعدة بيانات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية "المولودين فوق التراب الوطني فقط".

ثانيا: عدم إمكانية طباعة شهادة الإقامة بالنسبة للمواطنين الذين يملكون أسماء مركبة حيث لا يمكن طباعة الأسماء الطويلة باللغة الفرنسية.

لا مركزية عملية إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مراحل:

تمت عملية لامركزية بطاقات التعريف الوطنية على مستوى بلديات الولاية بموجب البرقية الوزارية رقم 2393 المؤرخة في 14/09/2015 المتعلقة بإصدار بطاقة التعريف الوطنية على النحو التالي:

أولا: تخصيص مكاتب منفصلة من أجل إصدار بطاقة التعريف الوطنية مع تجهيزها بكافة عتاد الإعلام الآلي والمعدات المكتبية اللازمة.

ثانيا: تنظيم دورات تكوينية لفائدة الأعوان البلديين المكلفين بتسيير وإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري الالكتروني على مستوى الدوائر ابتداء من شهر أكتوبر 2015.

ثالثا: منح التفويض بالإمضاء للأمناء العامون للبلديات بمن فيهم الشاغلين لهذا المنصب بالنيابة على الملفات ذات العلاقة ببطاقة التعريف الوطنية العادية والبيومترية وجواز السفر البيومتري الالكتروني وكذا بطاقة تسجيل المركبات.

رابعا: تم تنظيم اجتماع يوم 14/12/2015 على مستوى مقر ولاية غليزان تحت إشراف مدير التنظيم والشؤون العامة ومدير المواصلات السلوكية واللاسلكية للولاية ضم السادة الأمناء العامون للبلديات بمعية الموظفين المكلفين بفرع تنقل السيارات، حيث أعطيت

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

لهم كافة الشروحات اللازمة حول إصدار بطاقة التعريف الوطنية وبطاقة تسجيل
المركبات.

خامسا: تم دعوة السادة الأمناء العامون للبلديات إلى استعمال الختم الرسمي المبلل
الخاص بالأمانة العامة للبلدية على بطاقات تسجيل المركبات وبطاقات التعريف الوطنية
العادية.

سادسا: تزويد كافة بلديات الولاية بالأختام الجافة بتاريخ 2015/12/13.

سابعا: تزويد دوائر الولاية بالحصة الكافية من بطاقات التعريف الوطنية من أجل
تسليمها إلى البلديات للانطلاق في إصدار بطاقة التعريف الوطنية.

ثامنا: دعوة السادة رؤساء المجالس الشعبية البلدية لاستقبال ملفات إصدار بطاقة
التعريف الوطنية إلى جانب استمرارية مصالح الدائرة في إصدار هذه البطاقات حيث
يعود للمواطن الاختيار في إيداع ملفه على مستوى مصالح البلدية أو الدائرة بموجب
التعليمية الولائية رقم 301 المؤرخة في 2013/12/13.

تاسعا: إنجاز وتسليم بطاقة التعريف البيومترية الالكترونية التي أصبحت تنجز على
مستوى المركز الوطني لإعداد وإنتاج المستندات والوثائق المؤمنة لحاملي جوازات السفر
البيومترية الالكترونية عن طريق الانترنت بموجب التعليمية الوزارية رقم 875 المؤرخة في
2016/09/29

أما بالنسبة للمواطنين غير حائزين على جواز سفر بيومتري، فيمكنهم طلب بطاقة
تعريف وطنية على مستوى البلديات "بطاقة عادية" بشرط أن تقوم هذه المصالح بإجراء
في نفس الوقت التشخيص البيومتري (enrôlement) مع ضرورة إلزام المواطن بإيداع
بطاقة التعريف الوطنية "النموذج القديم" فور سحبه لبطاقة التعريف الوطنية
البيومترية الالكترونية.

- التعليمية رقم 826 المؤرخة في 2016/09/11 الصادرة عن السيد وزير الداخلية
والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

- التعلّمة الوزارية رقم 921 المؤرخة في 2016/10/13 المتعلقة بإصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

الطابع الجبائي: بالنسبة للطابع الجبائي المطبق في حالة ضياع أو إتلاف أو سرقة بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية فإن عملية تجديد هذه البطاقة تتم مقابل دفع طالبها لمبلغ 1000 دج طبقا للمادة 21 من قانون المالية لسنة 2017¹ حيث يستفيد أصحاب هذه الطلبات من بطاقات عادية دون المرور بأخذ البيانات البيومترية مع إرسال مقررات التبليغ عن الضياع، الإتلاف أو السرقة إلى مديرية السندات والوثائق المؤمنة. أما بالنسبة لتحسين الملفات المتضمنة التصحيحات، فإنها تعالج بصفة آلية بعد استرجاع بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية على مستوى مديرية السندات والوثائق المؤمنة.

مراحل عملية إصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني على مستوى الدوائر كالاتي:

يعد جواز السفر البيومتري الالكتروني وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا يحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة الكترونية مطابقة للمعايير التي أمتها المنظمة الدولية للطيران المدني ويعتبر هذا التغيير الذي أقرته وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية نقلة نوعية في المسار المهني الذي من شأنه أن يحقق تقليصا كبيرا في أوقات انجاز المعاملات وتسليمها مقابل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

تاريخ انطلاق عملية إصدار جوازات السفر البيومترية الالكترونية:

المرحلة الأولى: 2012/01/02 شملت الدائرة النموذجية غليزان

المرحلة الثانية: 2012/10/15 شملت دائرتي بلل ووادي ارهيو

المرحلة الثالثة: 2013/06/25 شملت دوائر: المطمر، مازونة، عي موسى، الحمادنة،

ومنداس.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية 77 المؤرخة في 2016/12/29 المتضمنة قانون المالية لسنة 2017، المادة 21، ص.12.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

المرحلة الرابعة: 2013/10/10 شملت دوائر زمورة، جديوية، سيدي أمحمد بن علي،
عين طارق والرمكة.

عملية لامركزية إصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني على مستوى البلديات كالاتي:
عملية لامركزية إصدار جوازات السفر البيومترية الالكترونية شملت البلديات ما
عدا مقر الدوائر كمرحلة أولى، حيث تم اتخاذ الإجراءات الآتية:
أولاً: إعداد أرضية بيومترية على مستوى البلديات حسب البطاقة التقنية المسلمة
لمصالح مديرية التنظيم والشؤون العامة بتاريخ 20/09/2015.

ثانياً: برمجة ملتقى تكويني بتاريخ 09 و 10 ديسمبر 2015 على مستوى ولاية مستغانم
تحت إشراف إدارات من خلال إعداد وإنتاج المستندات والوثائق المؤمنة تضم السادة
رؤساء مصالح إصدار جواز السفر البيومتري ومهندسو الإعلام الآلي التابعين لبلديات
الولاية وذلك تحسباً للشروع في انطلاق عملية إصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني
على مستوى البلديات.

ثالثاً: تسليم أجهزة التشخيص والإصدار البيومترين الالكترونيين لكافة بلديات الولاية ما
عدا بلديات مقر الدوائر بتاريخ 14/12/2015.

رابعاً: الانطلاق الرسمي في إصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بتاريخ 14/01/2015
على مستوى هذه البلديات (25 بلدية). وكمرحلة ثانية تم إدماج باقي البلديات مقر
الدوائر (13 بلدية) كما يلي:

تم تحويل أجهزة التشخيص والإصدار لفائدة 12 بلدية من مقر الدائرة إلى
البلدية إما بالنسبة لبلدية غليزان فقد تم تسليمها أجهزة جديدة مع الإبقاء على عمل
الدائرة حيث تم تنصيب هذه الأجهزة على مستوى كافة البلديات المعنية بتاريخ أوت
2016، تمت العملية بموجب التعليمات الوزارية رقم 685 المؤرخة في 03/07/2016.

الطابع الجبائي الخاص بجواز السفر البيومتري الالكتروني:

بالنسبة لجواز السفر البيومتري الالكتروني المتداول ذو 28 صفحة فان الطابع الجبائي الواجب تسديده هو 6000 دينار جزائري، أما بالنسبة لجوازات السفر ذو 48 صفحة فان الطابع الجبائي يقدر ب 12000 دج. في هذا الإطار تم إعلام كافة المصالح المعنية حول إمكانية اختيار المواطن بين الجوازين حسب درجة استعمال الجواز. أما بالنسبة للتدابير الجديدة لإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني تطبيقا لأحكام قانون المالية 2017 واستجابة لطلبات المواطنين المستعجلة للحصول على جواز سفرهم في اقصر الأجل الممكنة قامت وزارة الداخلية في سابقة من نوعها بوضع خدمة لإصدار جواز السفر في أقصر الأجل أو ما يسمى بالخدمة المتميزة وعليه تم فرض رسوم جديدة كما يلي:

*استحداث طابع جبائي وفقا للإجراء السريع للحصول على جواز السفر وهذا في أجل أقصاه 05 أيام حددت القيمة كالاتي:

-25000 دج للحصول على جواز السفر البيومتري ذو 28 صفحة

60.000 دج للحصول على جواز السفر ذو 48 صفحة

استحداث ضريبة جبائية قيمتها 10.000 دج زيادة على حقوق الطابع الجبائي في حالة فقدانه.

حالات تجديد جواز السفر البيومتري الالكتروني:

يتم تجديد جواز السفر البيومتري الالكتروني كما يلي:

طبقا للمادة 14 من القانون 03/14 المؤرخ في 2014/02/24 المتعلق بسندات ووثائق

السفر يمكن طلب تجديد جواز السفر في الحالات الآتية:

01/ خلال الأشهر الستة 06 السابقة لانقضاء مدة الصلاحية.

02/ التأكد من استحالة وضع تأشيرات جديدة على الأوراق المخصصة لهذا الغرض.

03/ عند التصريح بفقدان جواز السفر في حالات الضياع، الإلتلاف أو السرقة.

كما يمكن معالجة طلبات تجديد جوازات السفر بسبب:

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

04/ إما التغيير في الاسم، حيث يتعين الأخذ بعين الاعتبار البيان الهامشي المسجل على
شهادة الميلاد رقم 12 الخاصة بتنفيذا للحكم القضائي المتضمن الاسم المتغير.

05/ إما تغيير في الحالة المدنية بالنسبة للنساء المطلقات حيث يتعين التأكد من وجود
حكم نهائي مهور بالصيغة التنفيذية لحكم الطلاق.

أما بالنسبة للمواطنين الذين تحصلوا على جوازات سفرهم وقاموا بإجراء تصحيحات في
بعض البيانات الشخصية فيتم معالجة هذه الحالات حسب الأولوية
أولاً: جوازات السفر المستعملة المؤشر عليها بتأشيرة دخول أو خروج أو بتأشيرة بنكية
يعالج الطلب كحالة تجديد جواز سفر.

ثانياً: جوازات سفر غير مستعملة وتحمل أخطاء تستلزم تصحيح إداري أو قضائي أو تغيير
في الحالة العائلية يعالج الطلب كحالة تجديد.

ثالثاً: جوازات سفر غير مستعملة تحمل أخطاء ارتكبت أثناء حجز البيانات يسترجع جواز
السفر بعد التأكد من الخطأ وتصحيحه على المستوى المحلي في أجل ألا يتعدى 06 أشهر
من تاريخ تسليم الجواز أما إذا تعدت هذه المدة يعالج كحالة تجديد.
جواز السفر الاستعجالي:

يتطرق المرسوم التنفيذي رقم 58/16 المؤرخ في 2016/02/03 المحدد لشروط إعداد
جواز السفر الاستعجالي لكيفية إصدار هذا الجواز، كما شرحت التعليمات الوزارية رقم
1391 المؤرخة في 2016/02/21 أحكام تنفيذ المرسوم المذكور.

الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيومتري الالكتروني
استمارة مملوءة وموقعة من طرف المعني أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر تكون
مرفقة بما يلي:

01- مستخرج خاص من عقود شهادة الميلاد رقم 12 خ يسلم في مطبوع خاص.

02- شهادة الجنسية في حالة تقديم الطلب لأول مرة.

03- جواز السفر المنتهي الصلاحية في حالة تقديم طلب التجديد.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

04- شهادة الإقامة يقل تاريخ إصدارها عن ستة (6) أشهر ماعدا البالغين سن أقل من 19 سنة.

05- شهادة العمل أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة أو الأولاد المتدربين

06- أربعة (4) صور شمسية للهوية ملونة ورقمية وحديثة ومماثلة تماما.

07- قسيمة جبائية ذات مبلغ يناسب نوع الوثيقة المطلوبة.

08- نسخة من بطاقة فصيلة الدم.

في حالة الضياع أو السرقة يرفق الملف بالتصريح الخاص بذلك.

أما الوثائق المكونة لملف طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

يتضمن ملف طلب بطاقة التعريف الوطنية استمارة مملوءة وموقعة من طرف المعني أو

الولي الشرعي بالنسبة للقصر تكون مرفقة بما يلي:

01/شهادة الميلاد رقم 12 الخاصة (S12).

02/شهادة الجنسية في حالة تقديم الطلب لأول مرة.

03/بطاقة التعريف الوطنية المنتهية الصلاحية مرفقة بشهادة ميلاد الأب أو الأم وإن تعذر

ذلك شهادة وفاة احدهما في حالة تقديم طلب التجديد.

04/شهادة الإقامة يقل تاريخ إصدارها عن ستة (06) أشهر ماعدا البالغين سن أقل من

19 سنة.

05/أربعة (04) صور شمسية للهوية ملونة ورقمية وحديثة مماثلة تماما.

06/نسخة من بطاقة فصيلة الدم.

إن الإدارة الالكترونية سعت ولازالت تسعى جاهدة لتقديم أفضل الخدمات

إرضاء للمواطن وتلبية لحاجياته تحسينا لنوعية الخدمات المقدمة له حيث تم تكييف

الإدارة المحلية مع المعطيات الجديدة لعمليتي إصدار جواز السفر وبطاقة التعريف

الوطنية البيومترين الالكترونيين والتي سمحت بحماية المواطن الذي أصبح يتحصل

على وثائق مؤمنة ومطابقة للضوابط والمواصفات الدولية.

المطلب الثاني: الرقمنة الإقليمية المعاصرة والمبسطة

تمت عملية الرقمنة على مراحل حيث مست مختلف مصالح البلديات انطلاقا من مصلحة الحالة المدنية والتحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية، كما تتجسد الرقمنة الإقليمية في الانتقال إلى مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال عصرنة وسائل العمل داخل الإدارة وهذا بالسعي إلى وضع نظام مدمج يجمع كل الخدمات التي تقدمها البلدية من خلال تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تهدف إلى الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية وتقديم جودة لهذه الخدمات بزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة.

01/رقمنة سجلات الحالة المدنية على مستوى البلدية:

تم التمهيد لهذه المرحلة منذ سنوات على المستوى المركزي وذلك انطلاقا من مجموعة معطيات فرضها الواقع بحكم المشاكل التي كانت تتخبط فيها البلديات على مستوى التراب الوطني من جهة، ومن جهة أخرى التطور الحاصل على مستوى الإدارات في الدول المجاورة، فقد تم تنظيم ملتقيات وأيام دراسية لمناقشة المعطيات ودراسة أولية لمجموع العقبات التي قد تعيق انجاز مثل هذا المشروع المهم، حيث تمت على مرحلتين:

أ-مراحل عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية:

لقد بدأت العملية عن طريق إحصاء مجموع سجلات الميلاذ وعقودها على مستوى كل بلدية ليتم مباشرة بعدها إصدار ترخيص وزاري عن طريق جهاز السكانيين حيث تم تسخير كافة الموارد المالية والبشرية من أجل إنهاء هذه العملية وفقا للأجال المحددة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية والتي أخذت بعين الاعتبار في تحديد عدد عقود كل بلدية مقسمة بذلك مجموع البلديات إلى ثلاث مجموعات:

أ-1 إحصاء البلديات التي يفوق عدد عقود الميلاذ بها 5000 عقد والتي انطلقت فيها العملية مباشرة بعد إصدار ترخيص وزاري بتصويرها عن طريق جهاز سكانيير بتسخير كافة الموارد المالية والبشرية من أجل إنهاء هذه العملية ليتم بعدها توسيع العملية إلى باقي البلديات والتي تم تقسيمها إلى ثلاث مجموعات:

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

-البلديات التي يقل عدد العقود بها عن 50.000 عقد.

-البلديات التي يفوق عدد عقود الميلاد بها 50.000 ويقل عن 200.000 عقد.

-البلديات التي يفوق عدد عقود الميلاد بها 200.000 عقد.

ليتم بعدها الانطلاق في عملية حجز شهادات الميلاد رقم 12 العادية للمواطنين
المولودين على مستوى بلديات الولاية كمرحلة ثانية، حيث يعاد حجز كافة عقود الميلاد
ليتمكن المواطن من استخراج عقد ميلاده وفق برمجية الإعلام الآلي المعدة لذلك.

أ-2 كمرحلة تالية لعملية حجز شهادات الميلاد رقم 12 العادية، تم إتباع نفس
الخطوات بالنسبة لسجلات الوفاة والزواج، حيث تم إحصاء العدد الإجمالي لسجلات
الوفاة والزواج وعقودها ليتم الانطلاق في عملية تصويرها عن طريق جهاز سكاير ثم
عملية حجز هذه العقود حيث تم البدء في إصدار عقود الزواج وشهادات الوفاة انطلاقا
من السجل الوطني بتاريخ 2014/09/03.

أ-3 تخفيف وثائق الحالة المدنية من 28 وثيقة إلى 14 وثيقة: تتكون مدونة الحالة
المدنية من 14 وثيقة تستعمل في البلديات والمصالح القنصلية بما في ذلك الوثيقتين
المشتركتين بين المصالح "إشعار بالزواج والطلاق والإشعار بالوفاة" حسب ما نص عليه
المرسوم التنفيذي رقم 75/14.

ويأتي تخفيف قائمة وثائق الحالة المدنية 28 وثيقة بعد إلغاء بعض الوثائق مثل
الشهادة الشخصية للحالة المدنية وكذا تقليص عدة وثائق في وثيقة واحدة ولم يتبق
سوى ثلاث وثائق من مجموع الوثائق العشرة المتعلقة بالزواج الواردة ضمن المرسوم
التنفيذي السابق رقم 211/10 المؤرخ في 2010/09/16 كما تم تقليص عدد الوثائق
المتعلقة بالوفاة من 04 وثائق إلى وثيقتين فيكفي وضع ورقة بيضاء يطبع مختلف وثائق
الحالة المدنية.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

03/ إعداد تطبيقات إعلام إلي خاصة باستخراج وثائق الحالة المدنية:

تم في هذا الصدد الاستغناء عن الأسلوب التقليدي للإدارة باستعمال القلم في إعداد وثائق الحالة المدنية حيث تم إعداد تطبيقات خاصة بوثائق الحالة المدنية تستخرج على المستوى المحلي والوطني حسب الجدول أدناه.

جدول رقم (04) يوضح الموزع المحلي للسجل الوطني¹

تسميتها حسب المرسوم التنفيذي رقم 75/14 المؤرخ في 2014/02/17	تطبيقات الإعلام الآلي الخاصة بوثائق الحالة المدنية "الموزع المحلي للسجل الوطني"
ح.م.01 عقد الزواج "نسخة كاملة - مستخرج"	تستخرج على المستوى المحلي وكذا انطلاقا من السجل الوطني
ح.م.02 الدفتر العائلي	يسحب من المطبعة الرسمية
ح.م.03 البطاقة العائلية للحالة المدنية	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.04 شهادة عدم الزواج، عدم الطلاق و عدم إعادة الزواج	تستخرج انطلاقا من السجل الوطني.
ح.م.05 مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.06 مستخرج من السجل الأصلي	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.07 شهادة الميلاد "نسخة كاملة - مستخرج"	تستخرج على المستوى المحلي وكذا انطلاقا من السجل الوطني.
ح.م.08 بيان الوفاة	عدم وجود تطبيق الإعلام الآلي
ح.م.09 شهادة الوفاة "نسخة كاملة - مستخرج"	تستخرج على المستوى المحلي وكذا انطلاقا من السجل الوطني
ح.م.10 رخصة الدفن،	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.11 شهادة الحياة - الحماية،	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.12-خ مستخرج عقد الميلاد الخاص	تستخرج على المستوى المحلي وكذا انطلاقا من السجل الوطني.
ح.م.13 إعلان بيان الزواج و الطلاق	تستخرج على المستوى المحلي
ح.م.14 إعلان بيان الوفاة	تستخرج على المستوى المحلي

¹- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، إعداد مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية غليزان.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

- أما بالنسبة لشهادة التكفل العائلي فإنه تم إضافة وثيقة موحدة من طرف مصالح وزارة
الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية إلى جانب هذه المطبوعات.

- أما بالنسبة لاستخراج شهادة وبطاقة الإقامة فإنه يتم العمل بتطبيقة إعلام آلي خاصة
بإصدارهاتين الوثيقتين.

04/ إعداد تطبيقة إعلام آلي تسمح باستخراج وثائق الحالة المدنية لفائدة المواطنين
الجزائريين المولودين بالخارج:

تم إعداد تطبيقة خاصة باستخراج وثائق الحالة المدنية لفائدة المواطنين المولودين
بالخارج على مستوى بلدية غليزان حيث يتم استخراج حوالي 10 شهادات يوميا.

05/ إعداد تطبيقات إعلام آلي تسمح باستخراج وثائق الحالة المدنية باللغة الفرنسية:

تم إعداد 07 سبعة تطبيقات إعلام آلي خاصة بإصدار وثائق الحالة المدنية باللغة
الفرنسية كما تم تطوير التطبيقة المعلوماتية الخاصة بإصدار هذه الوثائق عن طريق
تأمينها بالرمز الشريطي "code barre" وإرسالها إلى مصالح البلديات بتاريخ 2018/08/13
ويتعلق الأمر بالوثائق الآتية:

ح.م.1 عقد الزواج "نسخة كاملة - مستخرج".

ح.م.3 البطاقة العائلية للحالة المدنية.

ح.م.4 شهادة عدم الزواج عدم الطلاق وعدم إعادة الزواج.

ح.م.5 مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة.

ح.م.6 مستخرج من السجل الأصلي.

ح.م.7 شهادة الميلاد "نسخة كاملة - مستخرج".

ح.م.9 شهادة الوفاة "نسخة كاملة - مستخرج".

06/ تمديد صلاحية وثائق الحالة المدنية:

تم تمديد أجل صلاحية شهادة الميلاد إلى 10 سنوات بعدما كان محددًا بسنة
واحدة فقط كما تم إلغاء أجل صلاحية شهادة الوفاة حيث أن أجل صلاحية هذه
الشهادة غير محدد.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

07/ ربط الملحقات الإدارية بواسطة شبكة الألياف البصرية:

تم ربط 69 ملحقة إدارية بواسطة شبكة الألياف البصرية وذلك بالشروع في
أشغال الحفر وتهيئة الأرضية GENIE CIVIL مع تزويد الملحقات بكافة الوسائل الضرورية
من أجل تمكين المواطنين من استخراج وثائقهم من الملحقات الإدارية وذلك بناء على
البطاقات التقنية المعدة من طرف مصالح اتصالات الجزائر.

جدول رقم (05) يوضح عدد الملحقات الادارية المتواجدة على مستوى ولاية غليزان¹

عدد الملحقات الإدارية	الملحقات الإدارية التي تم ربطها بواسطة شبكة الألياف البصرية
71	71

08/ إنجاز السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

تم تهيئة الأرضية التقنية على مستوى البلديات اللازمة للانطلاق في العمل
بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية موزع ومثبت "ROUTEUR ET SERVEUR" مع عزل
هذه الأجهزة وتأمين أماكن مرور أسلاك الشبكات ليتم بعدها ربط البلديات إضافة إلى
الولاية عن طريق شبكة التدفق العالي "RHD" التابع لوزارة الداخلية والجماعات
المحلية والتهيئة العمرانية حيث مكن إحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية المواطن
من استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون
تكبد عناء التنقل.

09/ ربط مختلف القطاعات بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

وهذا ما يسمح بإلغاء طلب وثائق الحالة المدنية في تكوين جميع الملفات حيث
يمكن للعون المكلف بالملف الاطلاع مباشرة على الوثائق عبر السجل الوطني وهذا ما يمثل
تخفيف في الإجراءات ويشجع التضامن الإداري بين مختلف القطاعات ويعد خطوة مهمة
نحو الحكومة الالكترونية، كما سمح بإنشاء الشباك الموحد للحالة المدنية، كما يمكن
للمواطن الاستفادة من إجراءات تخفيفية أخرى من خلال استغلال قاعدة المعلومات

¹- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، إعداد مديرية
التنظيم والشؤون العامة لولاية غليزان

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

المتوفرة لدى القطاعات الأخرى مثل قطاع العدالة لاستخراج شهادة السوابق العدلية
أو الجنسية.

10/ إحداث الشباك الموحد على مستوى البلديات:

حيث يتم استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية على مستوى الشباك الموحد
والذي سمح باستيعاب وتلبية طلبات أكبر عدد من المواطنين المتوافدين على البلدية دون
الحاجة إلى الانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري تنفيذاً لمحتوى التعليمات
الوزارية رقم 257 المؤرخة في 2014/11/04.

11/ إيقاف العمل بجواز السفر العادي وبطاقة التعريف الوطنية العادية:

تم تحويل كافة جوازات السفر الكلاسيكية إلى جوازات سفر بيومترية الكترونية بتاريخ
2015/11/25، وهو التاريخ المحدد من طرف المنظمة الدولية للطيران.

كما تم إيقاف العمل ببطاقة التعريف الوطنية العادية بتاريخ 2017/09/24 وتم
جمع مخزون الدوائر من هذه المطبوعات على مستوى الولاية، حيث تم انجاز بطاقة
التعريف البيومترية والتي تعتمد على تكنولوجيات تسمح بالاستعمال المتعدد لمختلف
الخدمات التي توفرها القطاعات الأخرى، من خلال احتوائها على شريحة الكترونية
تتضمن تحميل مختلف البيانات للمواطن.

وفي نفس الإطار، تم التوجه إلى رخصة السياقة البيومترية وكذا مشروع بطاقة
ترقيم السيارات الالكترونية حيث تم الانتهاء من وضع البطاقة الوطنية لكلا الوثيقتين
حيز الخدمة.

12/ لا مركزية عمليتي إصدار جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية الالكترونيتين:

تم لا مركزية إصدار بطاقات التعريف وجواز السفر البيومترية الالكترونيتين على
مستوى بلديات الولاية، وهذا الإجراء سمح بتقريب الإدارة من المواطن أكثر كما سمح
بإعطاء مهام جديدة للمنتخبين المحليين، حيث تم تسخير إمكانات مادية وبشرية هامة
للتكفل بهذه المهام من طرف البلديات موضوعة حيز الخدمة عبر كامل التراب الوطني.

13/ التطوير المستمر لعملية إصدار جواز السفر البيومتري:

وذلك بإدخال تحسينات هامة منذ انطلاق العملية مثل طلب جواز السفر عن طريق الانترنت دون عناء التنقل إلى البلدية وكذا تمكين طالبي جواز السفر من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم عبر الموقع الالكتروني الخاص بوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية وكذلك من خلال الرسائل النصية.

14/ استحداث الحقيبة البيومترية المتنقلة:

استحداث فرقة تقنية على مستوى الولاية مجهزة بحقيبة بيومترية متنقلة لتمكين المرضى والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة من القيام بإجراءات استخراج مختلف الوثائق الإدارية "مأخذ البصمات و التوقيع الالكتروني وكذا الصورة الرقمية من مقرات سكناهم" حيث يتم إحصاء حالتين إلى 04 أربعة حالات شهريا.

15/ تغيير مطبوع شهادة الميلاد رقم 12 الخاصة:

تم تغيير المطبوع الخاص بشهادة الميلاد رقم 12 الخاصة والذي أصبح يستخرج بواسطة تطبيقية الشباك الموحد للحالة المدنية على ورق عادي ابتداء من تاريخ 02 جانفي 2018.

16/ إحداث الشباك الالكتروني على مستوى البلديات:

تم استحداث الشباك الالكتروني على مستوى البلديات حيث يقوم بإنجاز جواز السفر وبطاقة التعريف و رخص السياقة بتقديم معلومات عن الشخص مرة واحدة كما يهدف هذا الشباك للوثائق المؤمنة إلى تقديم مختلف الخدمات الإدارية الخاصة بالوثائق المؤمنة بشكل الكتروني وبالتالي تبسيط الإجراءات الإدارية للمواطن وكذا الدقة في تحصيل المعلومات وفي هذا الصدد تم اتخاذ الاجراءات الآتية:

01/ إرسال المخطط التوضيحي الخاص بتنظيم مختلف مكاتب جواز السفر، بطاقة التعريف، رخص السياقة وكذا عملها إلى البلديات من أجل التقيد بها فور انطلاق العمل بهذا الشباك والذي يعتمد على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وقاعدة البيانات المركزية للوثائق المؤمنة.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية بلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

02/التنسيق مع السادة الأمناء العامين، رؤساء المصالح البيومترية ومهندسو الإعلام الآلي
للبلديات مقر الدوائر من اجل الحضور إلى الاجتماع الذي انعقد بتاريخ 02
و03/12/2018 على مستوى ولاية تيبازة من أجل تعميم استعمال الشباك الالكتروني
على مستوى الوطن.

03/يتم استخراج رخص السياقة البيومترية انطلاقا من الشباك الالكتروني.

يوفر الشباك الالكتروني عدة مزايا للمواطن والإدارة أهمها:

- إعفاء المواطن من تقديم شهادة الميلاد رقم 12 الخاصة ضمن ملفي جواز السفر وبطاقة
التعريف البيومترين الالكترونيين.
- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة بياناتها ضمن قاعدة المعطيات ما لم تتغير.
- إعفاء المواطن من الملى اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية.
- إلغاء عملية أخذ البصمات البيومترية للمواطنين الحائزين سلفا على وثائق بيومترية ما
عدا في حالات الضرورة التقنية أو التنظيمية.
- تقليص الأخطاء الناجمة عن الحجز لأن الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على البيانات
الموجودة في قواعد المعطيات المركزية.

20/لا مركزية بطاقة تسجيل المركبات ورخص السياقة:

بطاقة تسجيل المركبات

تم توسيع عملية إصدار بطاقات تسجيل المركبات على مستوى بلديات الوطن في
إطار تقريب الإدارة من المواطن ولتخفيف الملفات والإجراءات الإدارية ابتداء، من تاريخ
13 ديسمبر 2015، بناء على التعليمات الوزارية رقم 1614 المؤرخة في 08/12/2015. كما
تم ربط جميع البلديات بالتطبيق الوطنية لتسجيل المركبات الخاصة بتأكيد
المواصفات التقنية للمركبات عن طريق الألياف البصرية، حيث يتم تسليم بطاقة
تسجيل المركبات وبطاقة المراقبة للمواطنين في الحين، إذ تم توسيع التفويض
بالإمضاء للسادة الأمناء العامون للبلديات والمكلفين بتسيير فروع مكاتب بطاقة تسجيل
المركبات تطبيقا للتعليمات الوزارية رقم 2787 المؤرخة في 14/09/2016.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

في إطار إجراءات إصلاح الخدمة العمومية وتخفيف الملفات الإدارية تم حذف فاتورة شراء المركبة من وثائق المكونة لملفات بيع المركبات عن طريق الامتياز والمركبات المستوردة، وكذا إلغاء التصديق على استمارة المعلومات الخاصة بالمركبة. أما فيما يخص تنمية وتكوين الموظفين المعينين على مستوى مكاتب تنقل السيارات على مستوى البلديات تم تنظيم ملتقيات وأيام دراسية على مستوى مقر الولاية والدوائر للتطبيق المحلية والوطنية لتسجيل المركبات وأيضا الجانب النظري المتعلق بدراسة الملفات والوثائق المطلوبة لتكوينها.

رخص السياقة

تم عملية توسيع إصدار رخص السياقة على مستوى البلديات ابتداء من تاريخ 2016/08/19، تطبيقا للتعليمية الوزارية رقم 827 المؤرخة في 2016/09/11 وهذا في إطار تقرب الإدارة من المواطن وتخفيف الإجراءات الإدارية وتخفيف العبء على المرافق الإدارية. في هذا الشأن تم إلغاء شهادة الكفاءة من ملفات تجديد وتحويل رخص السياقة، تطبيقا للتعليمية الوزارية رقم 2329 المؤرخة في 2015/09/06، ربط جميع البلديات بالتطبيق الوطنية لشهادة الكفاءة.

وفي إطار إصلاح الخدمة العمومية، الحث على ضرورة تسليم رخص السياقة في الحين اعتمادا على البطاقة الوطنية لرخص السياقة. تم توسيع التفويض بالإمضاء للأمناء العامون للبلديات والمكلفين على مستوى مكاتب رخص السياقة.

إلغاء التصديق على وثائق الحالة المدنية

01-إلغاء التصديق على وثائق الحالة المدنية الموجهة للاستعمال في الخارج ابتداء من تاريخ 03 نوفمبر 2019 على مستوى الدوائر والولاية حيث يتوجب على المواطنين المعنيين بعملية التصديق على وثائق الحالة المدنية الموجهة للاستعمال في الخارج لتوجه إلى مصالح وزارة الشؤون الخارجية مباشرة للتصديق على وثائق الحالة المدنية.¹

¹-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تقرير صادر عن مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية غليزان بتاريخ 2018.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

المطلب الثالث: انعكاسات عملية رقمنة سجل الحالة المدنية على الإدارة المحلية

تعد عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية خطوة مهمة نحو تحقيق مسار العصرية
الذي يفرضه الواقع بتحدياته ومن ذلك الاقتداء بالدول التي سبقتنا تجاريا نحو هذا
المسار الذي يعد تجربة فريدة من نوعها والتي تؤدي إلى إعطاء رؤية واضحة لمستعمل
المرفق العام عن الإدارة التي تحتاجها في مختلف تعاملاته ومن ذلك:

- أقرت هذه الخطوة مبدأ تقرب الإدارة من المواطن خدمة لمصالحه واستجابة لطلباته
حيث قل تدمر المواطنين ونقصت الشكاوي المتعلقة بسوء تنظيم المرفق العام وسيره.
- الاستجابة السريعة والفورية لاحتياجات المواطنين بتفادي الطوابير الهائلة من
المواطنين والتي كانت تشكل عائقا كبيرا في تحصيل ثقة المواطن بالإدارة.
- تحديث الإدارة بالاستغناء عن الأساليب القديمة في تلبية طلبات المواطنين حيث لم
يعد هناك من داع للكميات الهائلة للوثائق والوقت الكبير المملها.

- توزيع المهام بين الأعوان العاملين بمصلحة الحالة المدنية بشكل أفضل مما كانت عليه
الإدارة سابقا مما يسمح بتحديد مسؤولية كل عون اتجاه المهام المنوطة به. لكن رغم
هذه الإيجابيات إلا أن الواقع أفرز جملة من المشاكل لازالت الإدارة تحاول جاهدة إيجاد
الحلول لها منها:

- نقص الأعوان المؤهلين لإنجاح هذه العملية، حيث تفتقر أغلب بلديات الولاية إلى
العنصر البشري المؤهل حيث تتميز اكتساح كبير للأعوان العاملين في إطار جهاز المساعدة
على الإدماج المهني على مستوى مصالح الحالة المدنية وهو ما يتنافى وطبيعة هذا العمل
الذي يحتاج إلى أعوان دائمين في الوظيفة العمومية، مؤهلين وذوو خبرة مهنية.

- وجود أخطاء كبيرة أثناء عملية حجز شهادات الميلاد 12 العادية وهو ما يدفع المواطن
إلى التوجه إلى المصالح القضائية المختصة بتكوين ملف إداري من أجل القيام
بالتصحیحات اللازمة لذلك¹.

¹- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تقرير صادر
عن مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية غليزان بتاريخ أكتوبر 2019.

المبحث الثالث: الأساليب المنهجية للدراسة الميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية

غليزان

سنتناول في هذا المبحث الإجراءات المنهجية للدراسة والمتمثلة في:

مجالات الدراسة، منهج الدراسة وكذا أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية
المنتهجة في تحليل العينة وكيفية اختبارها.

المطلب الأول: مجالات الدراسة

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة منهجية لا يمكن الاستغناء عنها في مجال
البحث العلمي فمن خلالها يتم التعرف على المجال المكاني أي المؤسسة محل الدراسة
وكذا التقرب من عينة الدراسة العنصر البشري، إضافة إلى تحديد المجال الزمني.
يمكن تقسيم هذه الدراسة إلى:

1-المجال المكاني:بما أن موضوع الدراسة يتعلق بالإدارة الالكترونية و الخدمة
العمومية و كيفية تجويدها و ترشيدها، فقد وقع الاختيار على بلدية غليزان من خلال
إسقاط كل المعلومات التي تطرقنا لها في الفصول السابقة ميدانيا و على أرض الواقع
2-المجال الزمني: يمكن تحديد المكان الزمني للدراسة بداية من الجانب النظري إلى
غاية الجانب الميداني للدراسة والتي تمت عبر فترات زمنية متباينة، وهي:
الفترة الأولى: تم الشروع في الدراسة النظرية ابتداء من جوان 2020.

الفترة الثانية: ابتداء من الفاتح سبتمبر 2020 قمنا بالتقرب من مصلحة الحالة المدنية
لولاية غليزان بغرض الاطلاع والتعرف على مهام المصلحة عن قرب إضافة إلى الاطلاع على
بعض التقارير والتعليمات بخصوص المصلحة البيومترية من خلال إجراء مقابلة مع
رئيس مكتب تنقل الأشخاص بذات المصلحة أين تم الإلمام ببعض المعلومات والبيانات
التي تفيد موضوع الدراسة. أما في شهر أكتوبر من نفس السنة قمنا بزيارة لبلدية غليزان
أين تحصلنا على معلومات تفيد موضوع الزيارة خاصة تلك التي تتعلق بالمنوغرافيا من
خلال الموقع الجغرافي، أصل التسمية، المناخ، تعريف البلدية تاريخيا وغيرها.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية بلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

الفترة الثالثة: من جانفي إلى مارس 2021 في هذه الفترة قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان
على المواطنين وجمعناها بعدما ماتمت الإجابة عليها.

الفترة الرابعة: من مارس 2021 إلى ماي 2021.

في هذه الفترة قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان على الموظفين وجمعناها بعدما تمت
الإجابة عليها.

المجال البشري: يعد تحديد المجال البشري من الخطوات الأساسية التي يعتمد عليها
البحث العلمي، حيث يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الذين يعملون في الجماعات
المحلية موزعين على مختلف المصالح.

المطلب الثاني: منهج الدراسة

لكل علم من العلوم مادة ومنهج كما لا يخلو البحث العلمي من أي منهج منظم
يوجه الباحث في عملية جمع المعلومات والحقائق المتعلقة بدراسته من أجل تحقيق
أهدافه بدقة وموضوعية، فالمنهج بمعنى النظرة أو المعرفة يدل على الطريق المؤدي إلى
الغرض المطلوب، ويعرف المنهج كذلك على أنه طائفة من القواعد العامة المصوغة من
أجل الوصول إلى التحقيق في العلم.¹

لغة: يعرف المنهج على أنه الطريق أو المسلك.

أما اصطلاحاً: فقد عرف معنى ومفاهيم عديدة و متنوعة نذكر منها:

يعرفه محمد بدوي بأنه: "مجموعة القواعد التي يستعملها الباحث لتفسير ظاهرة
معينة بغية الوصول إلى الحقيقة العلمية أو أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة
في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته
حتى يصل إلى نتيجة معلومة". ونجد أيضاً أن المنهج هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد

¹-عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، ط3، (الكويت: وكالة المطبوعات، ، 1977)، ص. 2.

الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة
حول الظاهرة موضوع الدراسة.¹

كما يعد المنهج الطريق الواضح المستقيم والبين والمستمر للوصول إلى الغرض
المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود، فالمنهج ضرورة حتمية في أي دراسة كانت لأنه
الطريق التي يسلكها الباحث للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها مشكلة موضوع بحث
بواسطة خطوات منتظمة من أجل الوصول إلى نتيجة معلومة.² وقد قمنا بالاعتماد على
منهجية تكاملية من منهج دراسة حالة باعتبارنا ندرس حالة الجزائر حيث تعتبر دراسة
الحالة أحد أساليب البحث والتحليل الوصفي المطبقة في مجالات علمية مختلفة، وقد
تكون الحالة المدروسة شخصا، جماعة أو مؤسسة.

إضافة إلى توظيف المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع الحقائق والمعلومات
ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة كما يعرف المنهج الوصفي على
أنه دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف
العلاقات بينها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها.³ فالمنهج الوصفي هو أسلوب
من أساليب التحليل المرتكزة على معلومة كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد
خلال فترة زمنية معينة أو عدة فترات من أجل الحصول على نتائج علمية دقيقة
وتفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.

فهو لا يقتصر على وصف الظواهر وجمع المعطيات عنها بل يتعداها إلى تصنيفها
وتنظيمها و التعبير عنها كميا وكيفيا.⁴ وقد جاء هذا المنهج ملائما لطبيعة موضوع الدراسة
لأنه يمكننا من وصف ومعرفة الإدارة الالكترونية والدور الذي تلعبه في تحسين وترقية

¹- بوحوش عمار، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، ط1، (برلين: إصدارات المركز الديمقراطي
العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2019)، ص.14.

²- مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه، وإجراءاته. (عمان: بيت الفكر الدولية، د س ن)،
ص.33.

³- مانيو جيدر، ترجمة ملكة أبيض، منهجية البحث العلمي دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل
الماجستير والدكتوراه، ص.100 .

⁴- دوقات عبيد وآخرون، البحث العلمي وأساليبه، ط1، (عمان: دار الفكر، د س ن)، ص.192.

الخدمة العمومية من خلال الاعتماد على أسلوب المسح الاجتماعي الذي يساعدنا على التعبير على الظواهر والموضوعات الاجتماعية تعبيراً كمياً حيث يشمل في دراسته عناصر مجتمع الدراسة كما يمكننا من جمع بيانات دقيقة وصولاً إلى نتائج موضوعية.

حيث تمت الاستعانة بالمنهج الإحصائي الذي يعرف على أنه أحد أساليب وصف الظاهرة ومقارنتها وإثبات الحقائق العلمية ومنه جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها من خلال استخدام البيانات الرقمية، إذ يعد المنهج الإحصائي أحد الكمية المستخدمة في العلوم الاجتماعية التي تعتمد على الأساليب الرياضية، ويرى أستاذ الرياضيات (جيبلو) أن "غالبية التدخلات الرياضية في العلوم الإنسانية تتصف بصفتين إحداهما التجديد أي رياضيات حديثة تولد، وثانيهما قرار التدخل أي الوقوف عند وضعية معينة وطرح سؤال ماذا نعمل؟"¹

المطلب الثالث:

1/ أدوات جمع البيانات

من أجل إعداد أي دراسة ميدانية لابد من الاستعانة بجملة من الوسائل والأدوات لمساعدة الباحث على الحصول على البيانات والمعلومات التي تخدم الدراسة، حيث تعتبر هذه الأدوات من أهم المراحل التي يمر بها الباحث من خلال الاتصال المباشر مع المبحوثين لجمع البيانات المطلوبة، إذ يتضمن الجانب الميداني للدراسة وصفا منهجياً من خلال الاعتماد على جملة من الإجراءات لغرض جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة كما هو موضح أدناه:

1- تحديد مجتمع الدراسة وعينة الدراسة والتي تضم مجموعة من الموظفين بالجماعات المحلية وأخرى تضم بعض المواطنين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان.

2- توزيع أداة الدراسة: الاستبيان على أفراد العينة.

¹- بوحوش عمار، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، (برلين: المركز الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2019)، ص. 140.

3- جمع أداة الدراسة ولغرض تفرغها وتحليلها.

4- استخلاص النتائج وتحليلها من أجل الوصول إلى النتائج المرجوة من خلال الدراسة.

وقد تم الاعتماد في دراستنا هاته على:

1/الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات من ميدان الدراسة لأنها تعطي للباحث مجال الملاحظة سواء كانت على المبحوثين، أو على المواضيع التي تحتاج المعاينة للحصول على المعلومات اللازمة، حيث تعرف الملاحظة بأنها:

"إدراك الباحث وتتبعه لبعده أو أكثر من أبعاد ظاهرة ما يرى ضرورة بحثها بغية الوصول إلى نتائج معينة، وعلى ذلك غالباً ما تكون هي الخطوة الأولى التي يبدأ بها الباحث بحثه ومن ثم يستمر الباحث في متابعة تطورات الظاهرة أو القضية أو المشكلة موضوع البحث¹ وقد قمنا بالاعتماد على أسلوب الملاحظة في المصلحة البيومتری ومكتب البطاقة الرمادية ورخصة السياقة لملاحظة بعض المظاهر وجمع المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها إلا من خلال الملاحظة كالتكنولوجية الحديثة والتطبيقات الالكترونية المستخدمة في هاته المكاتب ودورها في ترقية أداء الموظف لتقديم الخدمة العمومية في ظروف جيدة.

2/المقابلة: تعتبر من الوسائل الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية لأنها تحقق أكثر من غرض، فبالإضافة إلى كونها الأسلوب الأحسن الذي يختاره الباحث خاصة إذا كان الأفراد المبحوثين ليس لديهم إلمام بالقراءة أو الكتابة أو أنهم يحتاجون إلى تفسير وتوضيح الأسئلة أو أن الباحث يحتاج لمعرفة ردود الفعل النفسية².

كما أنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لمعرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة³.

¹-حميد حسن العنكي، نرجس حسين زاير العقابي، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية، ط1، (لبنان):

(2015)، ص.37.

²- مانيو جيدر، ترجمة ملكة أبيض، مرجع سابق، بتصرف، ص. 29.

³-محمد عبيدات وآخرون، مرجع سابق، ص. 55.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية بلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

كما تم إستخدام أسلوب المقابلة مع بعض الموظفين بمصلحة البيومتري ومكتب البطاقة الرمادية ورخصة السياقة باعتبار أنها من المصالح المستحدثة مؤخرا بالبلدية من أجل الحصول على بعض المعلومات و البيانات المتعلقة بهاته المكاتب وكيف تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بها. إذ أن طبيعة الموضوع وكذا البيانات المتاحة والمعلومات المتوفرة المراد الحصول عليها، وحسب المواد المتاحة والوقت المسموح به فان الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبيان الذي يعبر عن مجموعة من الأسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على بيانات ومعلومات قضية معينة أو اتجاه أو موقف معين"¹

3/الاستبيان: هو أحد طرق استطلاع الرأي والتعرف على الأفكار والتوجهات لدى مجموعة من الأفراد حول موضوع البحث، ومن ذلك معرفة درجة الرضا والقبول العام لدى الناس ومعرفة نمط الثقافة السياسية السائدة والتوقعات والميول، ويجري ذلك وفق جملة من الأسئلة المصممة بطريقة منظمة وموجهة للأفراد الذين يشكلون عينة مختارة من قبل الباحث من شريحة اجتماعية معينة أو عينة عشوائية، ويجب هؤلاء الأفراد بأنفسهم على تلك الأسئلة.²

وعرف أيضا على أنه: "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الوارد فيها وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بالحقائق."³ ومن أجل جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة قمنا بصياغة استبيان خاص بالمواطنين

¹-عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008)، ص.147.

²-طه حميد حسن العنكي، نرجس حسين زاير العقابي، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية، ط1، (الجزائر: منشورات الاختلاف، 2015)، ص.39.

³-عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية)، ص.67.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

باعتبارهم المستفيدين من الخدمات العمومية وآخر خاص بالموظفين باعتبارهم في
الميدان، وقد قمنا بإعداد الاستبيان الخاص بالدراسة كالتالي:

أ - استبيان خاص بالموظفين¹:

ب - استبيان خاص بالمواطنين:

وهما يشكلان مجتمع وعينة الدراسة: إن اللجوء إلى استخدام العينة بدلا من
دراسة المجتمع موضوع البحث كله سببه استحالة الإمام بكل أفراد المجتمع إضافة إلى
الوقت المستغرق والجهد الكبير، لذلك يلجأ الباحثون إلى اختيار عينة تمثيلية لمجتمع
البحث² ويعنى مجتمع الدراسة جميع أفراد المجتمع الذي يسعى الباحث إلى إجراء
الدراسة عليهم بمعنى أن كل فرد أو وحدة أو عنصر يقع ضمن ذلك المجتمع يعد ضمنا
من مكونات ذلك المجتمع³.

إذ يمكن تعريف العينة على أنها: "ذلك الجزء الصغير من المجتمع محل الدراسة
أي بعض أفراد ذلك المجتمع الذي نريد دراسته، فهي صورة مصغرة عنه، حيث تتوفر في
ذلك الجزء خصائص الكل، بمعنى أن يكون الجزء ممثلا صحيحا للكل، فالعينة ينبغي أن
تكون ممثلة لمجتمع البحث، ودون عنصر التمثيل لا يمكن التعميم⁴.

جرت الدراسة الميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان على النحو التالي:

- الموظفين العاملين بالجماعات المحلية لولاية غليزان والبالغ عددهم 70.
- المواطنين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان
والبالغ عددهم 50.

¹-أنظر الملاحق

²-محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي: المفاهيم، المناهج، الاقتربات، والأدوات، (الجزائر: دارهومة،
2007)، ص.242.

³-حمد بن محمد العجمي، تطبيقات البرامج الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، (الرياض: دار الكتاب الجماعي
للنشر والتوزيع، 2016)، ص.132.

⁴-محمد شلبي، مرجع سابق، ص.244.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

- لقد تم توزيع الاستبيان على مختلف المصالح التابعة للجماعات المحلية من بلدية
ودائرة وولاية، التوزيع كان بطريقة تقليدية يدا بيد وفق اتصال مباشر، قدر عددها بـ
70 بعد استرجاعها وفحصها استبعدت منها 14 بسبب عدم اكتمال الإجابات المدونة في
الاستبيان، أما الإجابات الصالحة للتحليل الإحصائي فتقدر بـ 65 نظرا لكونها تستوفي
شروط الاجابة الصحيحة إذ تمثل نسبة 80 % جيدة لأغراض البحث العلمي ولعملية
التحليل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (06) يوضح عدد الاستبيان الموزعة على موظفي الجماعات المحلية
المستردة المستبعدة والتي تفيد التحليل الاحصائي¹:

النسبة المئوية%	العدد	فئة الاستبيان
100%	70	الاستبيان الموزعة
80%	65	الاستبيان المستردة
20%	14	الاستبيان المستبعدة
51%	51=14-65	الاستبيان الصحيح للتحليل = الاستبيان المسترد - الاستبيان المستبعد

- أما العينة الثانية فتضم جملة من المواطنين المستفيدين من خدمات مصلحة الحالة
المدنية لبلدية غليزان، على أساس أنه تتوفر لديهم المعلومات الكافية عن الخدمات
الالكترونية التي تقدمها المصلحة، حيث تم توزيع ستون (60) استمارة عليهم وفقا
للطريقة التقليدية أي أن عملية التوزيع جرت يدا بيد والاتصال بالمبحوثين كان مباشرا،
وبعد استرجاعها وفحصها استبعدت منها 02 بسبب عدم اكتمال الإجابات المدونة في
الاستبيان، أما الإجابات الصالحة للتحليل الاحصائي فتقدر بـ 50 نظرا لكونها تستوفي
شروط الإجابة الصحيحة إذ تمثل نسبة 80 % جيدة لأغراض البحث العلمي ولعملية
التحليل وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

¹ - من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية بلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

جدول رقم (07) يوضح عدد الاستبيان الموزعة على المواطنين المستردة والمستبعدة
التي تفيد لتحليل الاحصائي¹:

النسبة المئوية%	العدد	فئة الاستبيان
100%	60	الاستبيان الموزعة
94%	50	الاستبيان المستردة
04%	02	الاستبيان المستبعدة
94%	48= 02-50	الاستبيان الصحيح للتحليل = الاستبيان المسترد - الاستبيان المستبعد

بعد أن قمنا بإعداد الاستبيان أخضعناه للأسس العلمية من حيث اختبار صحة
المعلومات:

ج-صدق أداة الدراسة: بعد ترتيب بنود الاستبيان ضمن محاور محددة، تأتي فيما بعد
مرحلة إعداد الأسئلة بشكل واضح ومحدد وبلغة تتناسب مع مستوى المبحوثين ومحاولة
تجنب استخدام تعابير قد تكون غير مفهومة أو واضحة من قبل فئة المبحوثين. كما يجب
تفسير التعبيرات الغامضة للمبحوثين والبدء بالأسئلة السهلة التي لا تحتاج إلى تفكير.²
وللتأكد من صدق أداة الدراسة اعتمدنا في استبيان الدراسة على بساطة المعاني
المستعملة، وسلامة الصياغة اللغوية كما قمنا بتعديل بعض العبارات وفق توجيهات
المشرف، إذ تكون الاستبيان في النهاية من (26) عبارة على
(03) محاور بالنسبة للموظفين، أما بالنسبة للمواطنين فتم توزيع (18) عبارة في (02)
محاورين.

صدق المحكم: لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان قمنا بعرضها على الأستاذ
المشرف من أجل الأخذ بتوجيهاته، ومن ثم عرضها على جملة من الأساتذة المختصين في
هذا المجال لإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول فحوى الاستبيان، ليصبح في صياغته
النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (01) الخاص بالاستبيان.

¹ - من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

² - محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، (الأردن
: دار وائل للنشر، 1999)، ص. 76.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية بلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

ثبات أداة الدراسة: بمعنى ثبات نتائج الاستبيان، وهناك عدة طرق لاختبار ثبات
الاستبيان منها إعادة الاختبار، ومنها مقياس ألفا كرونباخ، حسب ما هو موضح أدناه:
جدول رقم (08) يوضح ثبات الاستبيان بالنسبة للموظفين¹

الاستبيان	حجم العينة	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
موجه للموظفين	51	28	0.796

يتضح من خلال الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ تساوي 0.769 وهي قريبة من (1) وهو
رقم عالي يدل على ثبات الاستبيان.

وكنتيجة يمكن القول أن أداة الدراسة ثابتة بدرجة جد جيدة مما يجعلنا نعتد عليها في
تحليل دراستنا الميدانية.

جدول رقم (09) يوضح ثبات الاستبيان بالنسبة للمواطنين²

الاستبيان	حجم العينة	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
موجه للمواطنين	48	24	0.812

بلغ معامل ألفا كرونباخ الإجمالي بعد المعالجة الإحصائية للبيانات المتوفرة
بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 0.812. وهي قيمة
لابأس بها للتأكد من ثبات الاستبيان وصلاحياته للتطبيق الميداني وهو ما يؤكد الوصول
إلى نتائج دقيقة. حيث تشير النتائج المبينة في الجدول أعلاه على ثبات صحة الاستبيان.
أما فيما يخص الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة
الميدانية، فبعد أن قمنا بتحديد عينة الدراسة، ومن تم تصميم الاستبيان تم توزيعه في
فترات مختلفة على مجتمع الدراسة، وبعد ذلك قمنا بقياس درجة ثباته وصدقه، قمنا
بجمع الاستبيان وتبويبه وفق برنامج SPSS برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
من أجل تحليل البيانات واستخراج النتائج، وللإجابة على الاستبيان وجب على كل من
المواطنين والموظفين الذين يمثلون عينة الدراسة الإجابة على العبارات الواردة، حيث أن
درجة تحسب وفق مقياس "ليكارث الثلاثي" ذي الثلاث درجات، كما هو موضح أدناه:

¹ - من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

² - المرجع نفسه.

جدول رقم يوضح (10) درجات الاستبيان:

الاجابة	موافق	غير موافق	لحد ما
الدرجات	3	2	1

ولغرض تحليل النتائج وتفسيرها بناء على الاستبيان المسترد اعتمدنا على الأساليب الإحصائية الكمية حيث قمنا بعرضها في شكل جداول ونسب مئوية، استعنا أيضا بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري باستخدام برنامج spss، هذا البرنامج الذي يمكننا من تحليل النتائج وفق معطيات كمية وكيفية.

جدول رقم (11) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الثلاثي)

المتوسط الحسابي	من 1 إلى 1.66	من 1.67 إلى 2.34	من 2.35 إلى 3
الاتجاه	نعم	إلى حد ما	لا
درجة التقييم	ضعيفة	متوسطة	عالية

النسب المئوية: بمعنى حساب النسب المئوية لكل المحاور الرئيسية للاستبيان وكذا لكل معلومة من المعلومات المتعلقة بأفراد العينة.

الانحراف المعياري: بمعنى قياس الجذر التربيعي للتباين.

المتوسط الحسابي: حساب المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات الاستبيان بناء على إجابات الأفراد التي تأخذ منحى تصاعديا أو تنازليا.

المبحث الرابع: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث عرض، تحليل وتفسير مفصل لنتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على مجتمع الدراسة، في هذه المرحلة يتم تحليل البيانات المسترجعة من الاستبيانات الموزعة من خلال مراجعتها، ثم ترميز الإجابات بوضع رموز معبرة عنها في شكل أرقام أو حروف لغرض تسهيل عملية معالجة البيانات يدويا أو آليا، وفي الأخير جدولتها، وهو ما يعرف بالمرحلة الأخيرة وهي مرحلة تجهيز البيانات التي تعتمد على الخطوات الثلاث السالفة الذكر، إن عرض البيانات في جداول أو رسومات لا يكفي بل لابد من تفسير تلك البيانات في إطار تصويري أشمل يعطيها دلالات علمية تفيد في عملية

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

التعميم¹. وباستخدام برنامج spss تسهل عملية التحليل الإحصائي من خلال إفراغ
المعلومات المتحصل عليها من الاستبيان في جداول ثم تأتي مرحلة التحليل والتفسير ومن
تم إعداد التقرير النهائي.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج المعالجة الإحصائية لاستبيان الموظفين

1- التحليل الإحصائي للخصائص الشخصية لأفراد استبيان "الموظفين":

قياس ثبات الاستبيان: بعد استخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS في العلوم
الاجتماعية لحساب ثبات الاستبيان، وبعد فحص العبارات بمقياس ألفا كرونباخ
الموضح في الجدول أدناه تبين ما يلي:

جدول رقم (12) يوضح معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ (استبيان
الموظفين)

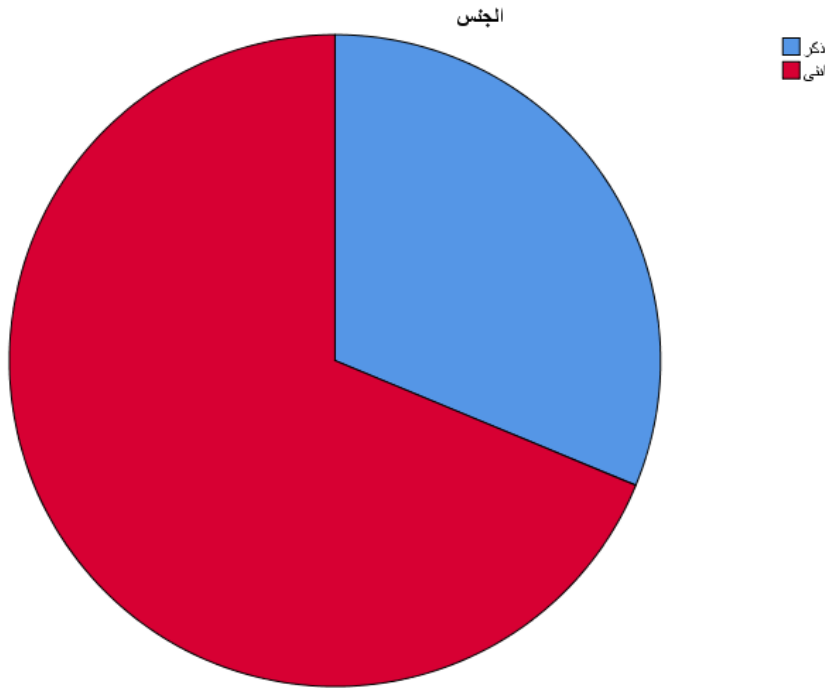
عدد المؤشرات	ألف كرونباخ
28	0.796

إن قيمة ألف كرونباخ للاستبيان الموجه للمواطنين تساوي (0.796) وهي نسبة
قريبة من (1) وهذا يدل على أن هناك ثبات في الاستبيان، وبهذا نكون قد تأكدنا من
صدق وثبات الاستبيان الموجه للدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان
وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة. سنقوم بتحليل الخصائص
الشخصية لعينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية
وفق برنامج (spss) معتمدين على التحليلات الإحصائية ك: النسب المئوية، التكرار،
المتوسط الحسابي.

¹-محمد شلبي، مرجع سابق، ص.249.

الشكل رقم (13) يوضح الدائرة النسبية للجنس¹

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	15	31,3	31,3	31,3
انثى	33	68,8	68,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	



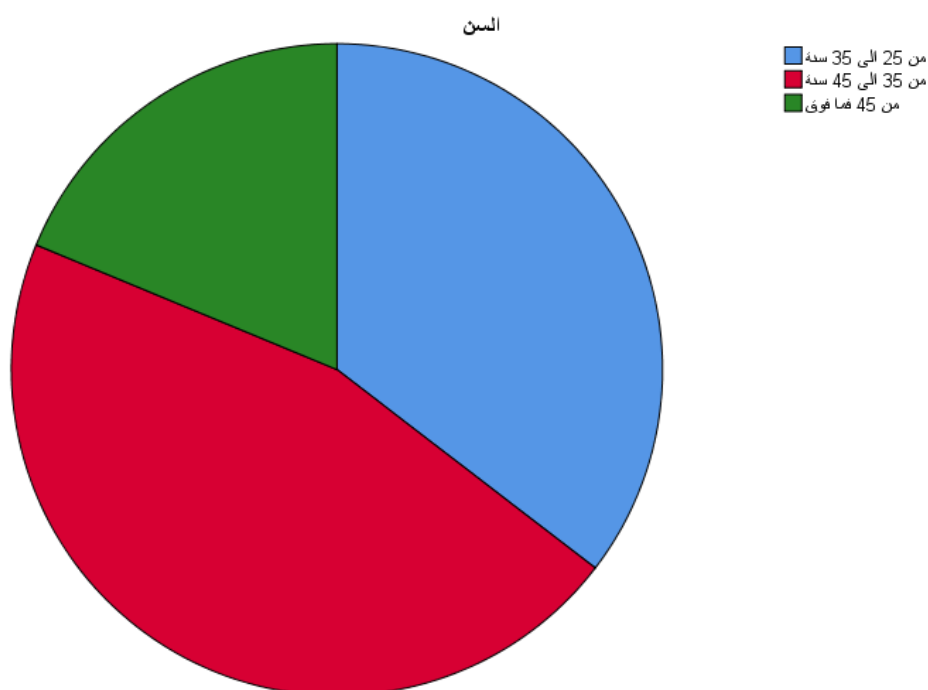
مثلما هو موضح في الجدول أعلاه، فإن عينة الدراسة بالنسبة للموظفين تتكون من الجنسين معا، حيث بلغ عدد الذكور نسبة 31.3 %، في حين بلغ عدد الإناث 68.8 %، وهي نسبة مضاعفة مقارنة مع الذكور، العينة مست بشكل كبير عدد النساء من عدد الذكور ويرجع ذلك لكون العمل الإداري مؤخرا أصبح يستقطب فئة النساء أكثر من فئة الذكور، لكون الفئة الأخيرة تميل للأعمال الحرة أما الفئة الأولى فتميل إلى العمل المكتبي أكثر.

¹ - من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

* الف كرونباخ : هو قياس الاتساق الداخلي للاختبارات الاحصائية مثل الاستبيانات ، والاتساق الداخلي أو الموثوقية هو مدى ارتباط مجموعة من العناصر ببعضها البعض .

الشكل رقم (14) يوضح الدائرة النسبية للعمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valides من 25 الى 35 سنة	17	35,4	35,4	35,4
من 35 الى 45 سنة	22	45,8	45,8	81,3
من 45 فما فوق	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	



- أما فيما يخص السن فنلاحظ أن الفئة العمرية التي تضم الموظفين ما بين 25 و35 سنة أكثر فئة متواجدة من أقرانها، حيث مثلت نسبة 35.4 %، وهو دليل على أن الإدارة الجزائرية تضم فئة لا بأس بها من فئة الشباب الذين تعول عليهم في مرحلة التغيير، على أساس أنها الأكثر استعمالاً وتمكناً لجهاز الإعلام الآلي والانترنت ضف إلى إطلاعها على المستجدات العلمية في مجال الإعلام والاتصال، أما الفئة العمرية المحصورة ما بين 35 و45 سنة تمثل نسبة 45.8% فتتمتع بالرشادة والرزانة والخبرة في

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

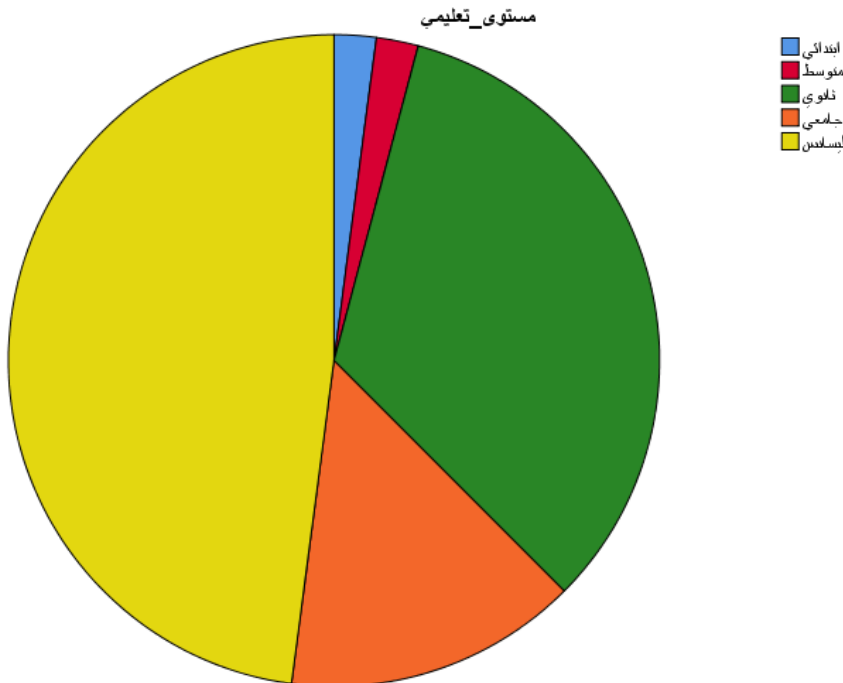
المجال الإداري الأمر الذي يجعل الفئة السابقة يعتمد عليها في مجال الخبرة المهنية خاصة بالنسبة للموظفين المبتدئين.

أما فئة الأكثر من 45 سنة فشكلت نسبة 18.8% وهي نسبة قليلة جدا على أساس أن غالبية هذه الفئة أحييت إلى التقاعد النسبي وفق رغبته خاصة منهم النساء، إذ تتمتع هذه الفئة بخبرة مهنية كبيرة.

- ثم تأتي الفئة أقل من 25 سنة وهي فئة منعدمة تتواجد في العينة محل الدراسة بنسبة 00% وهي نسبة من فئة الشباب تملك الرغبة القوية في العمل على أساس أنها حديثة التخرج من الجامعات تتمتع بقابلية استيعاب التطورات التكنولوجية وجب الاعتماد عليها في عملية التغيير الإداري من نمطه التقليدي إلى نمطه الحديث.

الشكل رقم (15) يوضح الدائرة النسبية للمستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ابتدائي Valide	1	2,1	2,1	2,1
متوسط	1	2,1	2,1	4,2
ثانوي	16	33,3	33,3	37,5
جامعي	7	14,6	14,6	52,1
ليس لسانس	23	47,9	47,9	100,0



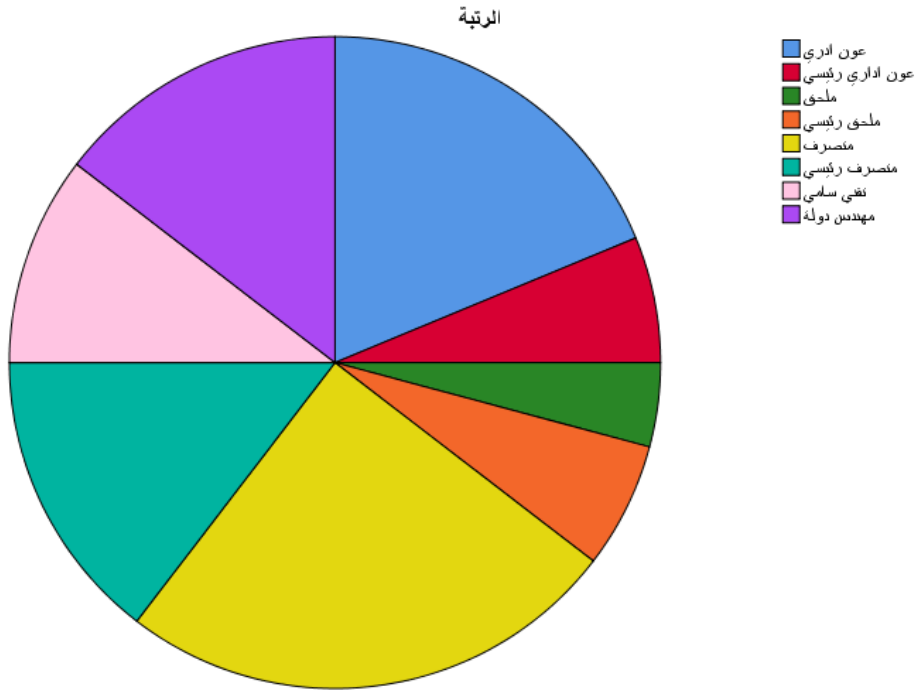
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

بالعودة إلى المستوى التعليمي نجد في النتائج المستوحاة من الجدول أن المستوى المتوسط هو مستوى شبه منعدم في الإدارة وهذا مؤشر جيد يدل على تدني مستويات التسريح المدرسي في فترة المتوسط عموماً، أما فئة الجامعيين الذين لم يتموا دراستهم لأسباب متعددة بنسبة 14.6%، في حين تعد الحاصلين على شهادات الليسانس بنسبة 47.9% وهو مؤشر يبشر بالخير بالنسبة للعمل الإداري بمعنى أنهم يملكون المؤهلات العلمية التي تجعل الموظف قادر على استيعاب المستجدات التكنولوجية في حين شكلت فئة تقني سامي نسبة 10.4% وهي لأبأس بها عموماً داخل الإدارات العمومية لأن جل المتصرفين حلياً يتقنون العمل بالحاسب الآلي مما يفسر قلة نسبة هذه الفئة مؤخراً في الإدارة إذ أصبح الانتماء عليها في تحرير المراسلات مثلاً.

جدول رقم (16) يوضح توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide عون ادري	9	18,8	18,8	18,8
عون اداري	3	6,3	6,3	25,0
رئيسي				
ملحق	2	4,2	4,2	29,2
ملحق رئيسي	3	6,3	6,3	35,4
متصرف	12	25,0	25,0	60,4
متصرف رئيسي	7	14,6	14,6	75,0
تقني سامي	5	10,4	10,4	85,4
مهندس دولة	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

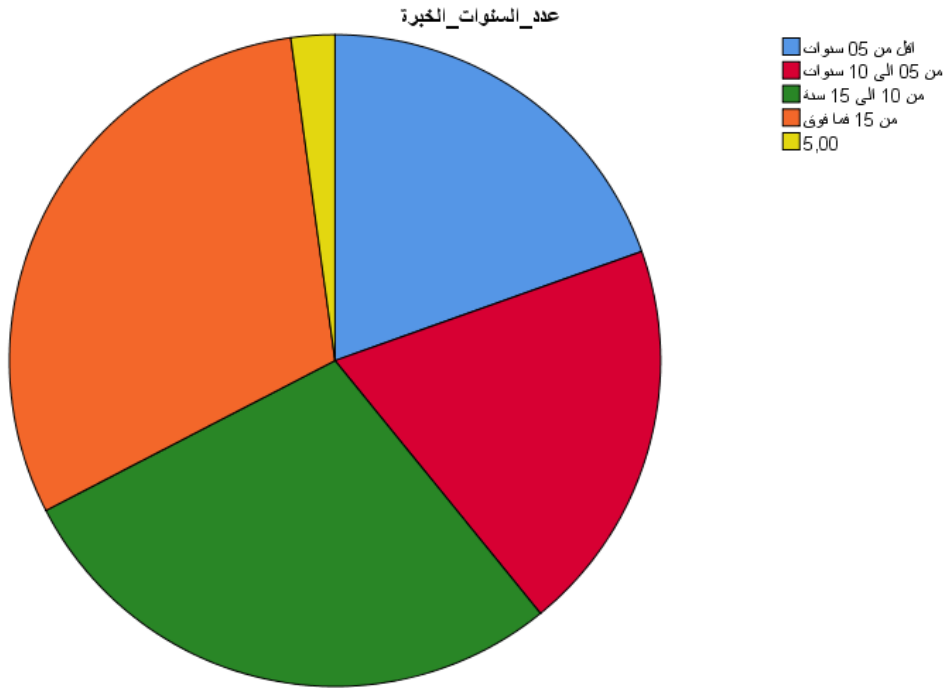


جدول رقم (17) يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

عدد_السنوات_الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide05 اقل من 05 سنوات	9	18,8	19,6	19,6
من 05 الى 10 سنوات	9	18,8	19,6	39,1
من 10 الى 15 سنة	13	27,1	28,3	67,4
من 15 فما فوق	14	29,2	30,4	97,8
5,00	1	2,1	2,2	100,0
Total	46	95,8	100,0	
Manquant Systeme	2	4,2		
Total	48	100,0		

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية



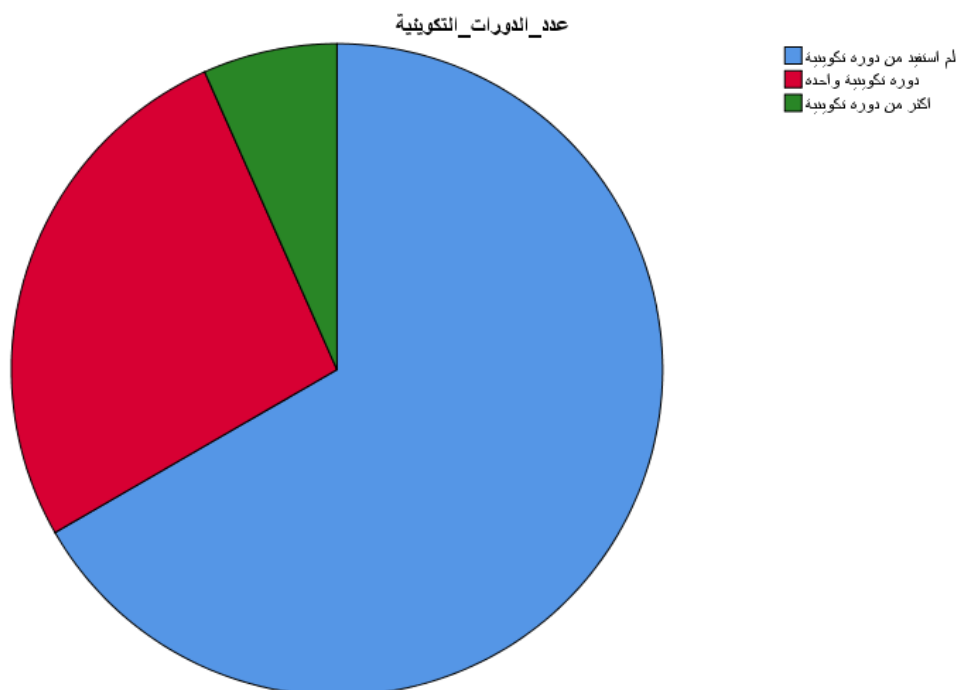
تضم الجماعات المحلية جملة من الموظفين الشباب الحائزين على الشهادات الجامعية مثلما ذكرنا سالفًا، أما ما تعلق بالخبرة المهنية فيتضح لنا جليا أن توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة المهنية متنوع من فئة إلى أخرى، فالفئة السائدة التي حصدت أعلى نسبة هي فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 30.4 %، تليها فئة ما بين 10 إلى 15 سنة بنسبة 28.3 %، ونسبة 2.1 % لأفراد العينة الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات وهي نسبة ضعيفة جدا نبررها بقلّة مسابقات التوظيف مؤخرًا بسبب الضائقة المالية التي تمرّ بالبلاد.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية بلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

جدول رقم (18) يوضح توزيع العينة حسب عدد الدورات التكوينية

عدد_الدورات_التكوينية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لم استفيد من دورة تكوينية Valide	30	62,5	66,7	66,7
دورة تكوينية واحدة	12	25,0	26,7	93,3
اكثـر من دورة تكوينية	3	6,3	6,7	100,0
Total	45	93,8	100,0	
Manquant	3	6,3		
Total	48	100,0		



من خلال الجدول يتضح لنا جليا أن الفئة التي لم تستفد من أي دورة تكوينية تقدر بنسبة 66.7% وهي نسبة عالية للأسف تعكس عدم استفادة الإداريين من التكوين خلال مساهمهم المني مما يفسر ضعف وبطئ التكيف مع المستجدات الادارية الالكترونية وإن وجدت هذه الدورات التكوينية فهي قليلة وهو م يفسر نسبة 26.7%، أما الفئة التي

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

استفادت من أكثر من دورة تكوينية فتقدر بـ 6.7% وهي نسبة جد ضعيفة لا تتماشى مع متطلبات التطور الإداري.

ومن أجل تتبع واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر وبالضبط في مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان من حيث البنية التحتية للمواصلات السلكية واللاسلكية من وجهة الموظفين العاملين في الإدارة المحلية، قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات محاور الاستبيان على حدة ثم لكل محور من محاوره باستخدام برنامج (spss) لمعرفة استجابات أفراد العينة وفي الأخير قمنا بتبويب النتائج في شكل جداول حتى يسهل قراءتها وتحليلها

*تحليل وتفسير أسئلة الاستمارة:

نتائج المحور الأول المتعلق بمساهمة الإدارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات والمعاملات الإدارية من خلال تحليل نتائج الاستبيان إحصائيا وعرض لمختلف إجابات الأفراد ومعالجتها وفق برنامج (spss) للحصول على النتائج المدونة في الجدول التالي:
المحور الأول: مساهمة الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية والمعاملات الإدارية

جدول رقم (19) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول المتعلق بالمتعلق بمساهمة الإدارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات والمعاملات الإدارية¹

العبارات	المقياس	نعم	لا	إلى حد ما	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1-تسهيل الإدارة الالكترونية من مهام الموظف	التكرار	44	01	03	48	2.88	0.40	عالي
	النسبة	91.7	2.1	6.3	100			

¹-من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

العام								
إلى حد ما متوسطة	4.2	2.00	48	11	..	34	التكرار	2-توفر الإدارة
			100	22.9	..	70.8	النسبة	الإلكترونية جاهزية المعلومات اللازمة لانجاز المهام المنوطة.
لا	2.1	1.00	48	12	2	33	التكرار	3-تتيح الإدارة
			100	25.0	4.2	68.8	النسبة	الالكترونية كل المعلومات الضرورية التي يتطلبها الملف التي تحتاجها بصورة فورية
لا	2.1	1.00	48	16	3	28	التكرار	4-تقلل الإدارة
			100	33.3	6.3	58.3	النسبة	الإلكترونية من الأخطاء الإدارية
لا	2.10	1.00	48	9	..	38	التكرار	5-تمكن الإدارة
			100	18.8	..	79.2	النسبة	الالكترونية من الدقة والوضوح في انجاز المعاملات
لا ضعيفة	0.84	1.2	48	10	..	38	التكرار	6-تسهل الإدارة
			100	20.8	..	79.2	النسبة	الالكترونية وتبسط المعاملات الإدارية.
إلى حد ما متوسطة	4.2	2.00	48	10	2	34	التكرار	7-تقلل الإدارة
			100	20.8	4.2	70.8	النسبة	الإلكترونية من الإجراءات الإدارية

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

عكس الإدارة التقليدية.								
لا ضعيفة	0.79	1.2	48	4	6	38	التكرار	8-تحقق الإدارة الإلكترونية من التقليل عملية التبذير الورقي.
			100	8.3	12.5	79.2	النسبة	

من خلال الجدول يتضح أن المحور الأول المتعلق بالمتعلق بمساهمة الإدارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات والمعاملات الإدارية نجد أن عبارات المحور تراوحت ما بين (0.79 و 4.20) وفق مقياس ليكارت الثلاثي، حيث بلغ المتوسط العام للمحور الأول نسبة تعتبر عالية، كما أن عبارة "تسهل الادارة الالكترونية من مهام الموظف العام" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.88) مما يعني أن الإدارة الالكترونية تسهل على الموظفين القيام بواجباتهم الإدارية بشكل قوي، وانحراف معياري بلغ (0.40) وهو ما يعبر عن اختلاف بسيط بين إجابات المبحوثين.

- جاءت العبارة رقم (7) "تقلل الإدارة الإلكترونية من الإجراءات الإدارية عكس الإدارة التقليدية" في المرتبة الثانية مثلها مثل العبارة رقم (2) "توفر الإدارة الإلكترونية جاهزية المعلومات اللازمة لانجاز المهام المنوطة" بمتوسط حسابي بلغ (2.00)، ثم جاءت العبارتين رقم (06) و(08) "تسهل الإدارة الالكترونية وتبسط المعاملات الإدارية" و"تحقق الإدارة الإلكترونية من التقليل عملية التبذير الورقي" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (1.20) مما يعبر عن تجاوز للإدارة بمعناها التقليدي.

- جاءت العبارات رقم (3) و(4) و(5)، "تتيح الإدارة الالكترونية كل المعلومات الضرورية التي يتطلبها الملف التي تحتاجها بصورة فورية" و"تقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء الإدارية" و"تمكن الإدارة الالكترونية من الدقة والوضوح في انجاز المعاملات" على التوالي بمتوسط حسابي بلغ (1.00) وبانحراف معياري (2.10) وهو ما يبرهن على أن الإدارة الالكترونية تقلل من وقوع الأخطاء في المعلومات والمعاملات الإدارية. وبعد تطبيق الإدارة الالكترونية في البلدية أصبحت تعتمد على قاعدة بيانات إلكترونية تتضمن المعطيات والمعلومات والبيانات الدقيقة الخالية بنسبة كبيرة من الأخطاء.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

جدول رقم (20) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني
المتعلق بتقليل الإدارة الالكترونية من تكاليف الخدمة¹

العبارة	المقياس	نعم	لا	إلى حد ما	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
9- تقلل الإدارة الإلكترونية من تعداد عدد المكاتب	التكرار	28	11	7	48	2.00	4.20	إلى حد ما متوسطة
	النسبة	58.3	22.9	14.6	100			
10- تساهم الإدارة الإلكترونية في إنهاء المعاملات الإدارية بسرعة	التكرار	37	6	5	48	1.4.	1.00	متوسطة إلى حد ما
	النسبة	77.1	12.5	10.4	100			
11- تساهم الإدارة الإلكترونية في التقليل من تعداد عدد الموظفين	التكرار	22	13	11	48	2.00	4.20	إلى حد ما متوسطة
	النسبة	45.8	27.1	22.9	100			

¹ - من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

* مقياس ليكارت الثلاثي : هو أسلوب لقياس الاتجاهات أو الآراء يستخدم في العديد من استمارات الاستبيان أو استطلاع الآراء .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

متوسطة إلى حد ما	4.20	2.00	48	4	6	36	التكرار	12- تسرع الإدارة الالكترونية في وتيرة جاهزية الخدمات العمومية
			100	8.3	12.5	75	النسبة	
لا ضعيفة	0.88	1.29	48	8	15	25	التكرار	13- تساهم الإدارة الالكترونية في كسر الروتين العادي الاعتيادي الذي كان يعيشه الموظف العام
			100	16.7	31.3	52.1	النسبة	
ضعيفة لا	1.11	1.52	48	5	3	40	التكرار	14- تساهم الإدارة الالكترونية في معالجة المعلومات إلكترونيا مما يقلل من الأرشيف الورقي ويسهل من عملية البحث
			100	10.4	6.3	83.3	النسبة	
متوسطة إلى حد ما	1.00	2.10	48	5	7	35	التكرار	15- تقلص الإدارة الإلكترونية من الإجراءات الإدارية عكس الإدارة التقليدية
			100	10.4	14.6	72.9	النسبة	

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

متوسطة إلى حد ما	1.25	1.65	48	12	7	29	التكرار	16-تساهم الإدارة الالكترونية في الوقت والمال والتقليل من الجهد والمال المخصص للإنجاز المعاملات الإدارية
			100	25	14.6	60.4	النسبة	

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسط عبارات المحور الثاني المتعلق بتقليل الإدارة الالكترونية من تكاليف الخدمة تراوحت ما بين (0.88 و 420) ووفقا للمحور فإن درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في التقليل من تكاليف الخدمة العمومية في بلدية غليزان كانت عالية يلاحظ أغلب إجابات عينة الدراسة على هذا المحور وبلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (2.00)، كما يلاحظ أن من خلال الجدول أن العبارة رقم(15) "تقلص الإدارة الإلكترونية من الإجراءات الإدارية عكس الإدارة التقليدية" جاءت في الترتيب رقم الأول بمتوسط حسابي (2.10) مما يبرهن أن الإدارة الالكترونية تساهم بدرجة كبيرة في التقليل من الإجراءات الإدارية عكس الإدارة التقليدية.

- ثم جاءت العبارات رقم (09) و(11) و(12) "تقلل الإدارة الإلكترونية من تعداد عدد المكاتب وتساهم الإدارة الالكترونية في التقليل من تعداد عدد الموظفين" و"تسرع الإدارة الالكترونية في وتيرة جاهزية الخدمات العمومية" في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (2.00) مما يعني أن الإدارة الالكترونية مطلب ضروري وعصري يتماشى حاليا مع مبدأ العصرية والسرعة في الانجاز.

- ثم تليها العبارة رقم (16) "تساهم الإدارة الالكترونية في الوقت والمال والتقليل من الجهد والمال المخصص للإنجاز المعاملات الإدارية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر بـ (1.65) ما يدل على السرعة في إنجاز المعاملات الإدارية فالمعلومات والبيانات المخزنة في الحواسيب تعطي نتائج فورية عكس ما هو تقليدي ويؤدي

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

- ثم العبارة رقم (14) "تساهم الإدارة الالكترونية في معالجة المعلومات إلكترونيا مما يقلل من الأرشيف الورقي ويسهل من عملية البحث" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (1.52) يدل على أن الإدارة الالكترونية هي إدارة بدون أوراق.

- ثم العبارة رقم (10) "تساهم الإدارة الالكترونية في إنهاء المعاملات الإدارية بسرعة" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (1.40).

- وفي الأخير العبارة رقم (13) "تساهم الإدارة الالكترونية في كسر الروتين العادي الاعتيادي الذي كان يعيشه الموظف العام" في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي يقدر بـ (1.29).

وهنا يمكن الجزم أن الإدارة الالكترونية من شأنها تجاوز العديد من المراحل الروتينية التي عهدناها في الإدارة التقليدية والتي أصبحت حاليا تعيق التقدم الإداري في شتى مجالاته.

جدول رقم (21) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني المتعلق بما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري.¹

العبارات	المقياس	نعم	لا	إلى حد ما	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
17- تساهم الإدارة الإلكترونية في تفعيل مفهوم الشفافية والمصادقية في المعاملات الإدارية	التكرار	28	4	15	48	1.00	2.01	ضعيفة لا
	النسبة	58.3	8.3	31.3	100			
18-- تساهم الإدارة الإلكترونية في	التكرار	29	9	9	48	1.02	2.00	ضعيفة لا
	النسبة	60.4	18.8	18.8	100			

¹-من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

								القضاء على البيروقراطية
متوسطة الى حد ما	1.90	2.31	48	17	11	20	التكرار	19- تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين سلوك الموظف في تأديته لعمله.
			100	35.4	22.9	41.7	النسبة	
ضعيفة لا	1.13	1.54	48	15	6	27	التكرار	20- تساهم الإدارة الالكترونية في القضاء على الجمود والروتين الإداري
			100	31.3	12.5	56.3	النسبة	
عالية نعم	1.68	2.09	48	12	2	34	التكرار	21- الإدارة الالكترونية تقضي على العراقيل والتأخر في انجاز الأعمال الإدارية
			100	25	4.2	70.8	النسبة	
ضعيفة لا	2.10	1.00	48	24	8	15	التكرار	22- تساهم الإدارة الالكترونية في القضاء على أسلوب الفساد الإداري
			100	50	16.7	31.3	النسبة	
ضعيفة لا	0.97	1.38	48	11	8	29	التكرار	23- تمكن الإدارة الالكترونية جميع المواطنين من الحصول
			100	22.9	16.7	60.4	النسبة	

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

								على نفس المعاملات الإدارية
عالية نعم	1.88	2.29	48	17	7	24	التكرار	24- تلغى الإدارة الالكترونية
			100	35.4	14.6	50	النسبة	أسلوب التعامل بالرشوة لأن المواطن يتعامل مع الحاسوب بطريقة مباشرة
ضعيفة لا	2.10	1.00	48	10	2	35	التكرار	25- تساعد الإدارة الالكترونية على تطبيق مبدأ الرقابة الذاتية
			100	20.8	4.2	72.9	النسبة	
متوسطة إلى حد ما	1.75	2.15	48	9	1	38	التكرار	26- تساهم الإدارة الالكترونية على تفعيل قنوات الاتصال المختلفة على جميع مستويات الإدارة العمومية
			100	18.8	2.1	79.2	النسبة	
متوسطة إلى حد ما	1.36	1.77	48	9	7	32	التكرار	27- تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق مبدأ الشفافية من خلال إظهار كل المعلومات لمستحقيها وعدم
			100	18.8	14.6	66.7	النسبة	

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

إخفاؤها								
لا ضعيفة	0.93	1.34	48	9	5	34	التكرار	28-تتيح الإدارة الالكترونية
			100	18.8	10.4	7.08	النسبة	استمرارية العمل حتى بعد انتهاء الدوام الوظيفي

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي للمحور الثالث المتعلق بما "مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري" تراوح ما بين (1.00 و 2.90) أما الانحراف المعياري فتراوح ما بين (0.93 و 2.10) وهي نسبة لا بأس بها يمكن الاستناد عليها في عملية التحليل الاحصائي، كما تبين من خلال الجدول أن العبارة الأكثر أهمية هي العبارة رقم (19) "تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين سلوك الموظف في تأديته لعمله" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.31) مما يدل على تغيير سلوك الموظف في التعامل إداريا نحو الأفضل.

أما العبارة رقم (24) "تلغى الإدارة الالكترونية أسلوب التعامل بالرشوة لأن المواطن يتعامل مع الحاسوب بطريقة مباشرة" جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (2.29) وهو ما يدل على أن الإدارة الالكترونية تساهم بدرجة قوية وفعالة في محاربة آفة الرشوة التي من شأنها أن تقف عائقا أمام الخدمة العمومية للمواطن.

- ثم تليها العبارة رقم (26) "تساهم الإدارة الالكترونية على تفعيل قنوات الاتصال المختلفة على جميع مستويات الإدارة العمومية" والتي جاءت في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (2.15) ما يعني أن الإدارة الالكترونية أداة فعالة في تسريع المعاملات الادارية.

- بعدها نجد العبارة رقم (21) "الإدارة الالكترونية تقضي على العراقيل والتأخر في إنجاز الأعمال الإدارية" جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2.09).

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

- أما العبارة رقم (27) "تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق مبدأ الشفافية من خلال إظهار كل المعلومات لمستحقيها وعدم إخفائها" بمتوسط حسابي (1.77) في المرتبة الخامسة، من خلال الإدارة الالكترونية تضاعف مستوى الشفافية في أداء المهام.
- ثم بعدها العبارة رقم (20) "تساهم الإدارة الالكترونية في القضاء على الجمود والروتين الإداري" في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (1.54) مما يدل على التغيير الذي أحدثته الإدارة الالكترونية في كسر الروتين الاعتيادي الذي تعاني منه الإدارة الجزائرية.
- ثم بعدها العبارة رقم (23) "تمكن الإدارة الالكترونية جميع المواطنين من الحصول على نفس المعاملات الإدارية" في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (1.38) الأمر الذي يبرهن على ترسيخ مبدأ المساواة بين المواطنين.
- ثم بعدها (28) "تتيح الإدارة الالكترونية استمرارية العمل، حتى بعد انتهاء الدوام الوظيفي" في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 1.34 يعتبر دليلا قويا على تجاوز الحجم الساعي التقليدي في العمل الإداري.
- على ضوء ما سبق، نستنتج أن الإدارة الالكترونية تساهم بدرجة كبيرة في التقليل لحد كبير من الفساد الإداري بشتى أنواعه، حيث تعتبر الإدارة الالكترونية نقطة فاصلة بين الإدارة التقليدية والإدارة العصرية.

2- التحليل الاحصائي للخصائص الشخصية لأفراد استبيان "المواطنين":

أولا قياس ثبات الاستبيان: بعد استخدام برنامج الحزمة الاحصائية SPSS في العلوم الاجتماعية لحساب ثبات الاستبيان، وبعد فحص العبارات بمقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول أدناه تبين ما يلي:

جدول رقم (22) يوضح معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ (استبيان المواطنين)

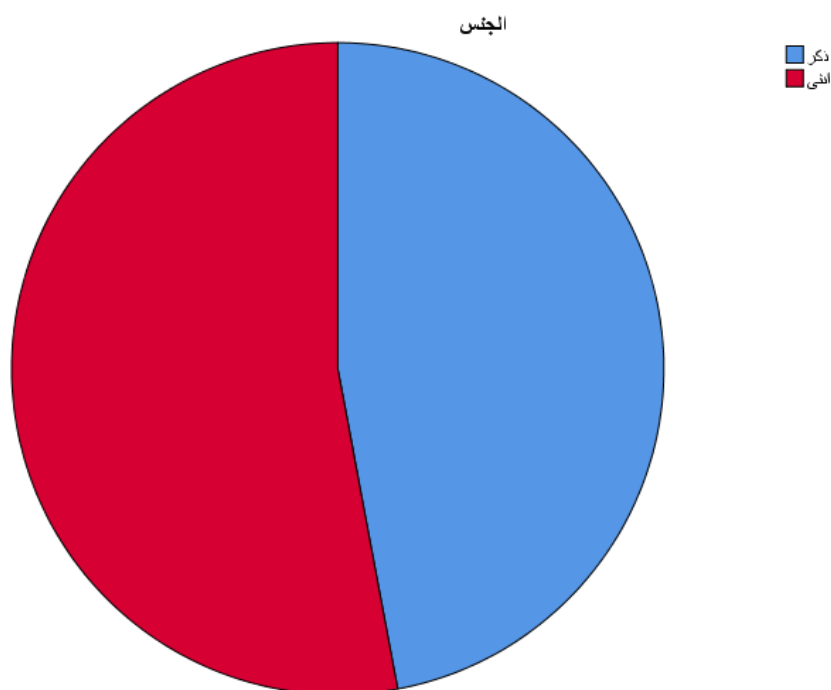
عدد المؤشرات	ألف كرونباخ
24	0.812

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

إن قيمة ألف كرونباخ للاستبيان الموجه للمواطنين تساوي (0.812) وهي نسبة قريبة من (1) وهذا يدل على أن هناك ثبات في الاستبيان، وبهذا نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان الموجه للدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة.

الشكل رقم (23) يوضح الدائرة النسبية للجنس¹

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	24	47,1	47,1	47,1
انثى	27	52,9	52,9	100,0
Total	51	100,0	100,0	



من خلال الجدول تبين لنا أن استمارة المواطنين تتكون من 51 مفردة موزعة بين 24 ذكرو 27 أنثى، حيث بلغت نسبة هذه الأخيرة 52.9% وهي نسبة متقاربة نوعا ما

¹-المصدر من إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss.

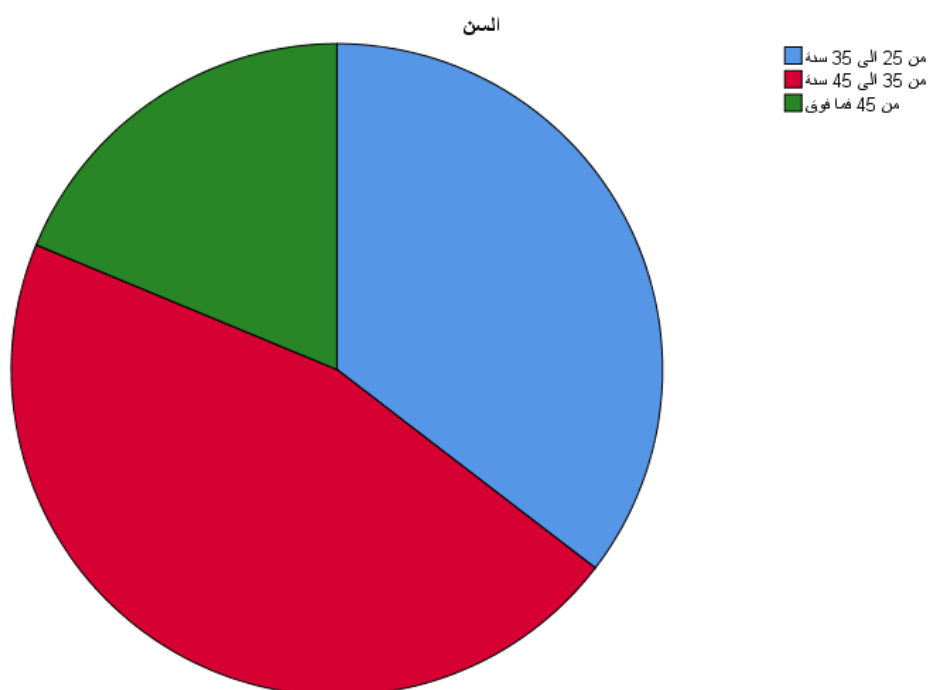
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة

تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

مقارنة بجنس الذكور الذي بلغت نسبته 47.1% ويعود ذلك لولوج المرأة لشتى المجالات خاصة الادارية منها.

الشكل رقم (24) يوضح الدائرة النسبية للعمر¹

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 25 الى 35 سنة	17	35,4	35,4	35,4
من 35 الى 45 سنة	22	45,8	45,8	81,3
من 45 فما فوق	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	



من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن الفئة التي يتراوح سنها من 30 سنة إلى 40 سنة جاءت في الترتيب الأول بنسبة تقدر بـ 56.9%، وهذا دليل على أنها أكثر الفئات

¹-من إعداد الباحثة وفق برنامج spss

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

العمرية رزانة وتعاملا مع الإدارة من خلال الحصول على الخدمات كإستخراج الوثائق مثلا، أما الفئة التي يتراوح عمرها ما بين 40 و45 سنة تأتي في المرة الثانية بنسبة 17.6 % وهي نسبة لا بأس بها في التعاملات الادارية، ثم تليها الفئة العمرية التي تفوق 45 سنة والتي تمثل نسبة 8 %، كذلك الأمر بالنسبة للفئة العمرية ما بين 20 إلى 30 سنة والتي تمثل نسبة 05 %، حيث حصدت هاتين العينتين نسبتين ضعيفتين وهذا لدليل على قلة زيارتهما للبلدية.

الشكل رقم (25) يوضح الدائرة النسبية للمستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	3	5,9	6,0	6,0
	ثانوي	13	25,5	26,0	32,0
	جامعي	30	58,8	60,0	92,0
	عالي	4	7,8	8,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Manquant Système		1	2,0		
Total		51	100,0		

من خلال استقراء وتحليل نتائج الجدول أعلاه، تبين لنا أن نسبة الحاصلين على شهادات جامعية يحتل الصدارة بنسبة 58.8 % وهذا مؤشر مشجع، تاليها فئة التعليم الثانوي التي كانت نسبتها 25.5 %، ثم فئة المستوى العالي (ماجستير + دكتوراه) بنسبة 7.8 %، أما فئة التعليم الابتدائي بنسبة ضعيفة جدا تقدر بـ 5.9 %، وهذا دليل على ارتفاع مستوى التعليم في مجتمعنا تدريجيا خاصة مؤخرا من خلال مجهودات الدولة كمجانية التعليم، تقديم منحة الدراسة، وغيرها...

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية بلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

تحليل استبيان المواطنين:

جدول رقم (26) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور المتعلق
بقياس درجة وعي المواطنين حول تكنولوجيا المعلومات¹

العبارات	المقياس	نعم	لا	إلى حد ما	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1-تستخدم الانترنت في حياتك اليومية	التكرار	46	2	3	51	3.29	0.74	عالية
	النسبة	90.2	3.9	5.9	100			نعم
2-استحداث مواقع إلكترونية تخص الإدارات العمومية تجعلك موافق أو غير موافق	التكرار	34	6	6	51	9.8	5.00	عالية
	النسبة	66.7	11.8	11.8	100			نعم
3-تستخدم البريد الالكتروني في عملية التواصل مع الإدارة العمومية	التكرار	30	12	4	51	5.00	9.8	عالية
	النسبة	58.8	23.5	7.8	100			نعم
4-تثق في المعلومات والوثائق الموجودة في موقع البلدية	التكرار	22	8	19	51	2.00	3.9	متوسطة
	النسبة	43.1	15.7	37.3	100			
5-البيروقراطية الإدارية كانت عاملا في الحد من تطوير الإدارة العمومية إلكترونيا	التكرار	35	5	9	51	2.00	3.9	متوسطة
	النسبة	68.6	9.8	17.6	100			

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمحور المتعلق بالاستبيان الموجه للمواطنين تراوح ما بين (2 و5) أي من درجة متوسطة إلى درجة عالية جدا وانحراف معياري يتراوح ما بين (0.74 و5) أي من منعدمة إلى عالية، وبلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور 5 بانحراف معياري (9.8).

¹ -من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

- كما نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة رقم (02) "استحداث مواقع إلكترونية تخص الإدارات العمومية تجعلك" بمتوسط حسابي يقدر ب(9.8) وانحراف معياري يقدر ب(05) وهو ما يعبر عن تماشي المواطن الجزائري مع المستجدات الإدارية من مواقع لمختلف مؤسسات الدولة الرسمية من أجل تتبع كل برامجها بدليل وجود العديد من المنتسبين لهذه المواقع.

- ثم تليها العبارة رقم (03) "تستخدم البريد الالكتروني في عملية التواصل مع الإدارة العمومية" جاءت هذه العبارة بمتوسط حسابي(05) وبانحراف معياري (9.8) وهو ما يعبر عن توحيد إجابات المبحوثين، بمعنى أن المواطن استحدث بريدا إلكترونيا للتواصل المستمر مع الإدارة.

- بعدها نجد العبارة رقم (1) "تستخدم الانترنت في حياتك اليومية" جاءت بمتوسط حسابي قدر ب (3.29) وانحراف معياري قدر ب (0.74) وهو تفسير لا بأس به يعكس إقبال المواطن على استعمال الانترنت في حياته اليومية سواء في مواقع التواصل الاجتماعي، اليوتوب، الانستغرام، البريد الالكتروني

- تم تليها العبارات (04) و(05) "ثثق في المعلومات الموجودة في موقع البلدية" والبيروقراطية الإدارية كنت عاملا في الحد من تطوير الإدارة العمومية إلكترونيا" بمتوسط حسابي مشترك قدر ب (2.00) وانحراف معياري (3.90) الأمر الذي يعبر على أن البيروقراطية كانت حاجزا في التطور الالكتروني للإدارة.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

جدول رقم (27) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور المتعلق
بقياس درجة الرضا مواطنين عن خدمات الإدارة الالكترونية¹

العبارات	المقياس	نعم	لا	إلى حد ما	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
6-السرعة في تقديم الخدمات من خلال الحاسوب الآلي	التكرار	39	6	6	51	1.20	2.36	ضعيفة
	النسبة	76.5	11.8	11.6	100			
7-تسهيل عملية تحميل الوثائق من موقع البلدية سهلة وسريعة	التكرار	30	6	14	51	1.00	2.00	ضعيفة
	النسبة	58.8	11.8	27.5	100			
8-التواصل مع البلدية إلكترونيا يجعلك راض	التكرار	21	12	18	51	0.81	1.25	ضعيفة
	النسبة	41.2	23.5	35.3	100			
9-نشر البلدية لمداولاتها عبر موقعها الالكتروني يجعلك راض	التكرار	6	15	49	51	2.00	3.90	متوسطة
	النسبة	11.8	29.4	96.1	100			

¹-من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

	1.95	0.98	51	14	8	29	التكرار	10- تكافؤ الفرص لدى جميع المواطنين في الحصول على الخدمات الإدارية يجعلك
			100	27.5	15.7	56.9	النسبة	
متوسطة	3.90	2.00	51	15	3	31	التكرار	11- استحداث مواقع تواصل إلكترونية مع الإدارات العمومية لاسيما البلدية منها تجعلك
			100	29.4	5.9	60.8	النسبة	

ضعيفة	2.36	1.65	51	7	00	44	التكرار	12- تساعد الإدارة الالكترونية في تسريع تقديم الخدمة العمومية
			100	13.7	00	86.3	النسبة	
ضعيفة	2.00	1.00	51	16	6	28	التكرار	13- تزيد الإدارة الالكترونية من الثقة والشفافية بين المواطن والإدارة
			100	31.4	11.8	54.9	النسبة	

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

ضعيفة	2.36	1.65	51	4	3	44	التكرار	14-تقلل الإدارة الالكترونية من
			100	7.8	5.9	86.3	النسبة	إهدار الوقت وتخفف من عناء التنقل بين الإدارات
	2.23	1.56	51	4	5	42	التكرار	15-تخفف الإدارة
			100	7.8	9.8	82.4	النسبة	الالكترونية من التزاحم في شبك البلدية
متوسطة	3.90	2.00	51	17	14	18	التكرار	16-هل أنت راض عن الإدارة
			100	33.3	27.5	35.3	النسبة	الالكترونية ؟
متوسطة	1.00	2.00	51	15	12	23	التكرار	17-هل تحد الإدارة
			100	29.4	23.5	45.1	النسبة	الالكترونية من مظاهر الفساد الإداري بما فيها ظاهرة الرشوة؟
عالية	2.00	3.90	51	20	5	24	التكرار	18-تساعد الإدارة
			100	39.2	9.8	47.1	النسبة	الالكترونية من الحد من البيروقراطية بمعناها السلبي
متوسطة	2.45	1.70	51	4	1	46	التكرار	19-تلعب الإدارة

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

			100	7.8	2	90.2	النسبة	الالكترونية دورا هاما في تحسين الخدمة العمومية
متوسطة	2.57	1.76	51	2.0	2	48	التكرار	20-تسهل الإدارة الالكترونية من استخراج الوثائق الرسمية
			100	2.0	3.9	94.1	النسبة	
ضعيفة	2.23	1.56	51	5	4	42	التكرار	21-تقلل الإدارة الالكترونية من عدد الوثائق الرسمية المطلوبة في تكوين الملفات
			100	9.8	7.8	82.4	النسبة	
ضعيفة	1.00	0.70	51	23	13	15	التكرار	22-تساهمت الإدارة الالكترونية في تغيير سلوك الموظف العام
			100	45.1	25.5	29.4	النسبة	
ضعيفة	1.25	0.81	51	21	9	21	التكرار	23-تساهمت الإدارة الالكترونية في تعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن
			100	41.2	17.6	41.2	النسبة	
ضعيفة	1.95	0.98	51	15	7	29	التكرار	24-تحقق مبدأ

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

			100	29.4	13.7	56.9	النسبة	تقريب الإدارة من المواطن من خلال تطبيق الإدارة لإلكترونية ميدانيا وواقعا.
--	--	--	-----	------	------	------	--------	---

- يتبين لنا من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي تلك التي تتعلق بالعبارة رقم (18) "تساعد الإدارة الالكترونية من الحد من البيروقراطية بمعناها السلبي" بمتوسط حسابي بلغ (3.90) مما يؤكد على الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في الحد من البيروقراطية بمعناها السلبي.
- ثم تليها العبارات رقم (9)،(11)،(16) و(17) "نشر البلدية لمداولاتها عبر موقعها الالكتروني يجعلك راض"، "استحداث مواقع تواصل إلكترونية مع الإدارات العمومية لاسيما البلدية منها تجعلك"، "هل أنت راض عن الإدارة الالكترونية؟"، "هل تحد الإدارة الالكترونية من مظاهر الفساد الإداري بما فيها ظاهرة الرشوة ؟" على التوالي بمتوسط حسابي (2.00)
- تم بعدها العبارة رقم (20) "تسهل الإدارة الإلكترونية من استخراج الوثائق الرسمية" وذلك بمتوسط حسابي بلغ (1.76) مما يبرهن على الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تسهيل العمل الخدماتي.
- بعد ذلك نجد العبارة رقم(19) "تلعب الإدارة الالكترونية دورا هاما في تحسين الخدمة العمومية" بمتوسط حسابي يقدر ب (1.70)، وهو لدليل قوذي على القفزة النوعية التي لعبتها الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية سواء من ناحية السرعة في الانجاز أو اختصار للمسافات.
- ثم تليها العبارتين رقم (12 و 14) "تساعد الإدارة الالكترونية في تسريع تقديم الخدمة العمومية" و"تقلل الإدارة الالكترونية من إهدار الوقت وتخفف من عناء التنقل بين الإدارات " بمتوسط حسابي بلغ (1.65)، وهو ما يؤكد كما سابق أنفا على الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تسريع وتيرة إنجاز الخدمات العمومية.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

- ثم تليها العبارتين (15 و 21) "تخفف الإدارة الالكترونية من التزاحم في شبك البلدية" و"تقلل الإدارة الالكترونية من عدد الوثائق الرسمية المطلوبة في تكوين الملفات". بمتوسط حسابي بلغ (1.56) حيث أكد الواقع تقليص العديد من الإجراءات والمحركات الإدارية خاصة في تكوين ملفات المواطنين كتكوين ملف جواز السفر البيومتري بإلغاء شهادة الجنسية مثلا.
- بعدها نجد العبارة رقم(6)"السرعة في تقديم الخدمات من خلال الحاسوب الآلي" بمتوسط حسابي 1.20 وهو مؤشر لأبأس به.
- تليها العبارتين رقم (7 و 13)"تسهيل عملية تحميل الوثائق من موقع البلدية سهلة وسريعة" و"تزيد الإدارة الالكترونية من الثقة والشفافية بين المواطن والإدارة" بمتوسط حسابي بلغ (1.00) وهو ما يبين لنا أن معيار الشفافية قد توهج وتضاعف عملا بالنظام الجديد للإدارة.
- ثم العبارتين رقم (10 و 24)"تكافؤ الفرص لدى جميع المواطنين في الحصول على الخدمات الإدارية يجعلك" و"تحقق مبدأ تقرب الإدارة من المواطن من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ميدانيا وواقعيا" بمتوسط حسابي بلغ (0.98)، لعل هذا يبرهن على أن مبدأ تقرب الإدارة من المواطن مازال نسبيا مقارنة مع النسبة المعمول بها.
- وبعدها نجد العبارتين رقم (08 و 23) "التواصل مع البلدية إلكترونيا يجعلك راض" "تساهمت الإدارة الالكترونية في تعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن" بمتوسط حسابي بلغ (0.81) ويمكن تفسير هذه النسبة من خلال عدم تعود المواطن الجزائري على العمل الالكتروني، حيث يجد الثقة في التعامل المباشر عوض التعامل مع الآلة.
- وفي الأخيرة نجد العبارة رقم (22)"تساهمت الإدارة الالكترونية في تغيير سلوك الموظف العام" بمتوسط حسابي بلغ (0.70) .
- في الأخير نخلص أن درجة رضا المواطنين عن الخدمات الإدارية الالكترونية وبالضبط في بلدية غليزان تعتبر مقبولة خاصة عند الفئة الشباب الذين يجيدون التعاملات

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

الالكترونية مما يسهل التواصل الالكتروني مع الصفحات الرسمية لمواقع الإدارات
العمومية.

- المطلب الثاني: تقييم مسارات تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر

أفرز التطور التكنولوجي المتسارع والثورة المعلوماتية تحديات جديدة أصبحت
تواجه التقدم الإداري على غرار الفساد والبيروقراطية، هذه الراهانات العصرية تتطلب
أسلوبا حديثا لمعالجتها بطريقة فعالة ودينامكية تستجيب لتطلعات المرافق العمومية
من جهة وخدمة المواطن من جهة أخرى .

والجزائر كغيرها من بلدان العلم أصبحت مجبرة على مواكبة عصر تكنولوجيا
الاتصال والمعلومات من خلا تطبيق الإدارة الالكترونية على أرض الواقع وانعكاساتها على
ترشيد الخدمة العمومية.

ورغم الجهود التي بذلتها الحكومة الجزائرية في هذا المجال إلا أنها تبقى محتشمة
بالنظر إلى الواقع وهذا ما أوضحته الدراسة الميدانية التي جاء بها الفصل الرابع من
الدراسة فالواقع أثبت أن الملاح الكبرى لمشروع الجزائر الإلكترونية لم يصل إلى المستوى
المطلوب بعد على الأقل وفقا للضوابط العالمية مما يرجح أن السبب يعود بالدرجة الأولى
إلى ضعف تنفيذ البرامج على أرض الواقع بمعنى إنعدام الخبرة في وضع اللوائح والقوانين
التنظيمية التي تساعد في التطبيق الفعلي بما في ذلك ضعف البنى التحتية للمواصلات
السلكية واللاسلكية إضافة مقاومة المورد البشري للتجديد ولو بشكل نسبي، كما يمكن
إجمال نقاط الضعف في النقاط التالية:

1- ضعف البنى التحتية للمواصلات السلكية واللاسلكية: رغم جهود الحكومة
الجزائرية في تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية، إلا أن الواقع أثبت ضعف مؤشرات
استعمال الشبكة من خلال:

- ضعف تدفق الانترنت مما يصعب من مهام تطبيق الإدارة الالكترونية.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية بلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

- عدم تشجيع المؤسسات الخاصة في مجال البرمجة وتكنولوجيات الاعلام والاتصال وكذا المعلوماتية، إضافة إلى قلة الشراكة بين الدول الأجنبية في ذات المجال لغرض إكتساب الخبرات العالمية.
 - قلة معدات الإعلام الآلي في بعض الإدارات والتي لا تتوافق غالباً مع تعداد الموارد البشرية المؤهلة في هذا الميدان بمعنى ضعف التجهيزات الكافية لانتعاش مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية.
 - عدم تشجيع الابتكار بمعنى عدم الاهتمام بالكفاءات من خلال إغفال الاتفاقيات بين مخابر البحث العلمي ووزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ذات المجال.
 - تعتبر الجزائر من الدول التي تفتقر لما يعرف بالمجتمع الشبكي، أو بمعنى أصح عدم الاهتمام بتهيئة المجتمع بشكل يتناسب مع المستجدات العصرية في مجال الإعلام والاتصال، وقد يعود ذلك لضعف القدرة الشرائية وعدم امتلاك المعدات التكنولوجية لدى غالبية المواطنين إذ اقتصر ذلك على فئة معينة في المجتمع قد لا تتجاوز الـ 10% .
 - بالنظر إلى الجاني النظري للدراسة اتضح جلياً أن مجتمع المعلومات في الجزائر يكاد لا يتناسب مع المتغيرات العالمية بسبب محدودية الرصيد المعرفي الالكتروني سواء للموظف أو المواطن، الأمر الذي يفسر ضعف الثقافة التكنولوجية داخل المجتمع الجزائري والتي تقتصر كما أسلفنا الذكر على فئة دون أخرى وهو ما لا يفي بالغرض المطلوب إذ تعتبر غير كافية لتعميم تطبيقات مشروع الجزائر الالكترونية.
 - نقص الثقافة التكنولوجية داخل المجتمع الجزائري أثر بشكل سلبي على السير الحسن لتطبيقات مشروع الإدارة الالكترونية على أرض الواقع، وقد يعود ذلك إلى انخفاض دخل المواطن الجزائري مقابل غلاء الظروف المعيشية مما يجعل أولويات الاشتراك في الشبكة ضئيلة.
- 2- مقاومة التغيير وانكماش المورد البشري: عادة ما يؤثر الروتين الإداري على نفسية وطموحات الفرد مما يجعله متقوقعا في مكتبه بعيدا كل البعد عن التطورات التي من

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

شأنها أن تساعده في أداء مهامه بشكل إلكتروني وسريع من جهة ومن جهة أخرى، فإن عدم صقل المهارات الفردية وإظهارها وإزالة الغبار عنها داخل المرافق العمومية يؤثر بشكل كبير على مستويات التغيير في ذات المرافق.

- مما هو ملاحظ في واقعنا الإداري غياب شبه تام للتكوينات والتشجيعات لموظفي القطاع العام خاصة ما تعلق بالتحفيز سواء المادي أو المعنوي من خلال كبر الفجوة بين الرئيس والمرؤوس في عديد الحالات.

- عدم الاهتمام بتطوير روح المبادرة والابتكار في مجال الوظيفة سواء أعلق الأمر بالجانب الإلكتروني أو الورقي، وهذا ما عكسته إفرافات الدراسة الميدانية للموضوع الأمر الذي ساهم بشكل كبير في غياب الطموح لدى الموظف العام مما يفسر ظاهرتي الروتين واللامبالاة في تقديم الخدمات، الأمر الذي حارب التجديد وأبقى على الجانب التقليدي.

- ضعف مؤشرات التعامل مع جهاز الإعلام الآلي خاصة بالنسبة للفئة العمرية التي تتجاوز سن 45 سنة، ومع الأزمة المالية التي شهدتها الحكومة الجزائرية مؤخرا وفي ظل المناصب المالية تم تسجيل تأخر واضح في فتح مسابقات التوظيف للفئة العمرية حديثة التخرج من الجامعة والتي تتقن إلى حد ما مهارات التعامل مع الأجهزة الالكترونية في ظل غياب الخبرة المهنية جعل تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية يواجه العديد من العقبات.

- عدم وضوح معالم الإدارة الالكترونية لدى العديد من الموظفين جعل عامل التأقلم معها صعبا نوعا ما، يعود ذلك إلى دور الإدارة العامة في توضيح معالم هذا المشروع لدى موظفيها، إذ اقتصر الأمر فقط على مهندسي الإعلام الآلي وتقني سامي في الإعلام الآلي متجاهلة بذلك أعوان حجز البيانات وفئة المتصرفين الإداريين، حيث أثبتت الدراسة الميدانية أن هذه الأخيرة تعتبر من أكثر الفئات معارضة للتغيير من ما هو ورقي إلى ما هو إلكتروني.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لتجربة مهام مصلحة الحالة المدنية بلدية غليزان مقارنة
تقييمية لاعتماد نظام الإدارة الالكترونية ودوره في ترشيد الخدمة العمومية

- غياب شبه تام للأيام التحسيسية التي تنادي بضرورة مواكبة عصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الحكومة الجزائرية داخل المرافق العام، من خلال مخاطبة الموظف بشكل مباشر والاستفادة من خبرته في الميدان والتي قد تساعد بشكل أو بآخر في معرفة مواطن الضعف والقوة في تطبيق مشروع الجوائر الالكترونية على أرض الواقع.
- كثرة الأخطاء في عملية رقمنة سجل الحالة المدنية من السجل العادي إلى السجل الرقمي أثقل كاهل المواطنين من خلال التوجه عادة إلى المحاكم لغرض التصحيح، يفسره قلة الخبرة في مجال الإدارة الالكترونية من جهة، ومن جهة أخرى غياب أيقونة في تطبيقية الحالة المدنية تعطى بواسطة رقم سري للقائم على العملية (رئيس مصلحة أو مهندس في الإعلام الآلي) بعد التأكد من السجل الورقي، مع إمكانية التصحيح عوض اللجوء إلى المحاكم والإبقاء دائما في دوامة النظام الورقي.
- 3- ضعف الإطار القانوني المنظم لتطبيقات الإدارة الالكترونية:
 - جل التشريعات والقوانين التي تزامنت مع مشروع الإدارة الالكترونية تفتقر للدقة والوضوح بمعنى عدم مواكبة التشريعات للمستجدات، إذ ينبغي أن تتعدل تلك التشريعات حسب التغيرات التي قد تطرأ في المستقبل، بمعنى أصبح انعدام العمل بمعيارى المرونة والتكيف في وضع التشريعات ذات الصلة.
 - قلة الدورات التكوينية التي تمس غالبية الموظفين وإن وجدت فهي تمس فقط فئة مهندسي الإعلام الآلي.
 - قلة النصوص التنظيمية التفسيرية التي تشرح عملية التطبيق والتنفيذ لمشروع الإدارة الالكترونية، الأمر الذي يفسر كثرة الأخطاء في أسماء المواطنين (بالنسبة لمصلحة الحالة المدنية).

وفي الأخير وبالنظر إلى الجانب الميداني للدراسة يمكن أن نجمل تقييم مسار تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في الجزائر إلى ضعف الجاهزية اللازمة على مستوى الإدارات العمومية بشكل يستجيب لمستوى التطورات العصرية والدولية، مما أثر بشكل كبير على مستوى الأداء سواء بالنسبة لجودة الخدمات المقدمة أو السرعة في تقديمها، كما أن الواقع أثبت أنه في حالة توقف وتعطل أنظمة التطبيقات الالكترونية يستوجب تدخل جهات وأطراف من كفاءات ومؤهلين لمعالجة العطب الأمر الذي يهدر الوقت.

في ذات السياق لا زال العمل الورقي قائما في الإدارات العمومية رغم حرص الحكومة الالكترونية على رقمنة جميع قطاعاتها، قد يعود ذلك إلى الثقة في الوثيقة حسب ما هو شائع عند عامة الشعب، إلى جانب رغبة المواطن في التواصل المباشر وعن قرب مع الإدارة مما يجعله مطمئنا على تعاملاته الإدارية ونخص بالذكر هنا الفئة العمرية الأكثر من 55 سنة. إلا أنه وللأمانة فإن الإدارة الالكترونية ساهمت بشكل ملحوظ في تغيير طريقة الأداء الإداري مما حسن من جودة الخدمة من خلال استيعاب أكبر عدد ممكن من المواطنين في وقت واحد، إضافة إلى الحصول على الخدمات على قدم المساواة دون أي تمييز

تعد الجزائر من بين دول العالم الثالث التي سعت منذ عام 2003 إلى تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية على أرض الواقع، معتمدة بذلك على تخصيص حصص مالية معتبرة لإنجاح المشروع ووضعة نصب أعينها جملة من الإجراءات والتدابير لتحسين الخدمة العمومية من خلال توفير المتطلبات الضرورية وتهيئة الأرضية المناسبة لإرساء وتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية. وحقيقة بدأت تظهر ملامح المشروع ميدانيا من خلال تقليل الضغط على الشبابيك التقليدية ومنع الازدحام والطوابير الطويلة داخل الإدارات العمومية ضف إلى ذلك ربح الوقت، الجهد والمال، ناهيك عن التخلص من مشقة وعناء التنقل ما بين البلديات والولايات.

إن التحول من النمط التقليدي إلى النمط الحديث الإلكتروني لم يصل بعد إلى المستوى المطلوب مرد ذلك يعود إلى جملة من الأسباب كضعف سرعة تدفق الانترنت وقللة العامل البشري المؤهل في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومقاومة التغيير من قبل الموظفين ذاتهم، إضافة إلى عدم تعوّد المواطن على مثل هذه التعاملات الإلكترونية بحجة انعدام مصداقيتها الأمر الذي أضعف مؤشر التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية ميدانيا وهو ما يعبر عن عدم فعالية الإجراءات والتدابير المتخذة والجهود المبذولة من قبل الدولة.

خاتمة

تم فيها الإجابة عن إشكالية موضوع الدراسة من خلال إثبات أو نفي الفرضيات المقترحة، وكذا الخروج بجملته من المقترحات والنتائج المستخلصة من وراء البحث : إن الواقع الإداري الذي تعيشه الإدارة الجزائرية حالياً، ما هو إلا استجابة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواكبة للثورة العلمية والتقنية التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحاصلة، وسعيها منها لمسايرة المستجدات العالمية، اعتمدت الجزائر على الإدارة الالكترونية كخطوة أولى بغية تعميمها على باقي القطاعات الأخرى سواء العامة أو الخاصة كخطوة ثانية الأمر الذي دفعها إلى توفير العديد من الإمكانيات المادية والبشرية والعلمية، فالإدارة تضطلع بمهام تنفيذ الإجراءات، يظهر ذلك جلياً من خلال اعتماد سياسة تقريب الإدارة من المواطن الأمر الذي يضمن توفير الجهد، المال والوقت.

حيث أن الحركية والديناميكية المستمرة التي تميز الإدارة الالكترونية باعتبارها نمط حديث لممارسة المهام الإدارية تجعلها ترقى إلى مستوى تحسين الخدمة العمومية من خلال توفير الخدمات 24 ساعاً على 24 ساعة و 07 أيام على 07 أيام متجاوزة بذلك العمل الروتيني والحجم الساعي الإعتيادي، الأمر الذي استحسنه المواطنين في مستويات عدة، كما أن الاعتماد على الإدارة الالكترونية قلل بشكل كبير من البيروقراطية بمعناها السلبي وكذا المحسوبية مما جعل التفاعل الإداري أكثر شفافية ومرونة وسهولة سواء بالنسبة للموظف أو المواطن.

ومما لا شك فيه أن الإدارة الالكترونية تشكل نمطاً وطريقة جديدة لا يمكن الاستغناء عنها لممارسة المهام الإدارية وتسريعها وتبسيطها مما يخدم الصالح العام الأمر الذي يتطلب تضافر بعض الجهود لإنجاح تطبيق هذا المشروع على أرض الواقع، كما لا يمكن أن نغفل على أمر مهم مرده أن الوصول إلى القمة في الخدمة العمومية الالكترونية ليس بالأمر الهين والسهل أبداً، لكنه في المقابل ليس أمراً مستحيلاً عندما تتوافر البيئة التي ينتعش فيها مشروع الإدارة العمومية الالكترونية من خلال تكاتف العديد من الفواعل الرسمية وغير الرسمية، فتوفر الإرادة الحقيقية للتغيير، إذا لم يعد

الأمر مطلباً، وإنما حتمية فرضتها علينا الوسائل العلمية التكنولوجية (العصرنة)، وما إلى ذلك من عولمة في جل القطاعات الحيوية التي يتداول عليها المواطن في تلبية أموره الاجتماعية.

ويمكن القول أن الواقع أثبت أن المواطن الجزائري رغم كل المساعي الرامية إلى احتضان الإدارة الالكترونية، إلا أنه يميل إلى التواصل المباشر مع الإدارة لأنه يستمد ثقته في المعلومة المباشرة و المكتوبة أكثر من تلك الالكترونية، الأمر هنا يقتصر بدرجة كبيرة على الفئة العمرية التي تفوق 50 سنة.

نتائج البحث:

بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية وبعد التحليل تم التوصل إلى للنقاط التالية:

1- نتائج الجانب النظري للدراسة :

تطبيق الإدارة الالكترونية على أرض الواقع مطلب حتمي تسعى الحكومة إلى تحقيقه ومنه تعميمه على باقي القطاعات الأخرى من خلال تدعيم إيجابيات المشروع والحد من سلبياته أنيا ومحاولة التقليل منها مستقبلياً.

إن الدورات التكوينية التي تقوم بها الوزارات الوصية والقائمة على القطاع (وإن تعتبر قليلة مقارنة مع قطاعات أخرى) من أجل إثراء مشروع الإدارة الالكترونية محاولة منها في تكوين العامل البشري ما هو إلا إصرار الحكومة على بلوغ مبتغاها في إنجاز المشروع .

إن حرص الدولة على تقديم أفضل وأنجح الخدمات للمواطن من أجل كسب الثقة وخلق روح التعاون بين الطرفين لهو خير دليل على التطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية بغية تحسين الخدمات العمومية.

الاعتماد على وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كل تعاملات المؤسسات العمومية من خلال تحسين نوعية خدمة الانترنت وسرعة التدفق ما هو إلا دليل على مرافقة الحكومة لمشروع الإدارة الالكترونية.

يمثل مشروع الجزائر الالكترونية استراتيجية وطنية تسعى الدولة من خلاله إلى تعميمه على باقي القطاعات الأخرى.

2-نتائج الجانب التطبيقي للدراسة: تم اختبار صحة الفرضيات المقترحة من عدمها على النحو التالي:
الفرضية الأولى:

الإدارة الالكترونية أداة فعالة وضرورة حتمية لعصرنة الإدارة العمومية، من خلال اختبار هذه الفرضية تم التوصل إلى أنها صحيحة، وهذا من خلال النتائج الميدانية المتوصل إليها والتي تبرز ضرورة الانسحاق وراء التطورات العلمية والتكنولوجيا في مجال عصرنة المرفق العام وما قدمته من إضافة في الميدان من خلال ربح الوقت، الجهد والمال.

الفرضية الثانية:

هناك علاقة طردية بين الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمة العمومية، من خلال اختبار هذه الفرضية تبين أنها صحيحة، وهذا من خلال العلاقة التي تربط المفهومين على عديد المستويات كتعزيز التفاعل والاتصال بين المؤسسات الحكومية من جهة والمواطنين من جهة أخرى، إلى جانب الحرص على التعامل مع الأفراد على قدم المساواة دون تمييز مما يضيف عامل الشفافية في عملية التواصل والذي يعتبر من أهم مبادئ الحكم الرشيد، إضافة إلى تغيير نمط الأداء والقضاء على الروتين الإداري، ناهيك عن التقليل من ظاهرة الفساد، الرشوة والمحسوبية مادام أن كل الأمور مضبوطة بشكل آلي كما لا يمكن إغفال التقليل من التبذير الورقي.

كل هذا يعتبر من بين أهم مظاهر رشادة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية

الفرضية الثالثة:

تسعى الجزائر لتطوير مرافقها العامة من خلال الاعتماد على الإدارة الالكترونية بعد اختبار هذه الفرضية اتضح أنها صحيحة، فالحكومة الجزائرية تسعى جاهدة لمواصلة جهودها فيما تعلق بالتطبيق الفعلي لمشروع الجزائر الالكترونية من خلال

تعميمه على كافة القطاعات بما فيها التعليم العالي، الضمان الاجتماعي، قطاع العدالة وغيرها من القطاعات الأخرى، وهذا ما أظهرته الدراسة.

إلا أن السعي لتطوير برامج التطبيقات المبرمجة في المرافق العامة وفق المستجدات العصرية بقي محتشما نوعا ما لا يتماشى مع المعايير العالمية المعمول بها، بمعنى عدم تجاوز العقبات التي حالت دون التطبيق الفعلي للمشروع على أرض الواقع، كما أن الواقع أثبت أنه لم يتم أخذ العبر للاستفادة من الأخطاء السابقة بغية تجاوزها مستقبلا.

الفرضية الرابعة:

ترشيد وتحسين جودة الخدمة العمومية مرهون بالتطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية في الجزائر، بعد معالجة هذه الفرضية تبين أن رشادة الخدمة العمومية وفق المستوى المطلوب ترتبط ارتباطا وثيقا بالكيفيات التي من خلال تم تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية بشكل صحيح، إلا أن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر أظهر وجود بطئ في عملية التنفيذ مما جعل آجال تنفيذه على أرض الواقع مفتوحة لأنه تعرض لجملة من العقبات لم تحتسب من قبل، لذلك يبقى معيار رشادة الخدمة العمومية غير مستقر ومتذبذب في سيرورته.

الفرضية الخامسة:

تعثر الجزائري في تطبيقاتها للإدارة الالكترونية سببه جملة من المعوقات والتحديات،

بقي تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر في خطواته الأولى رغم انقضاء المدة المحددة مسبقا لتطبيقه بسبب جملة من التحديات والعقبات، لذا يمكن أن نستنتج أن ملامح هذا المشروع قد تلقي بظلالها على المدى البعيد أو بالأحرى في المستقبل القريب إذا بقيت الحكومة الجزائرية تمشي بخطى ثابتة نحو تغيير الأداء الإداري نحو الأفضل من ورقي إلى رقمي يتماشى مع المقتضيات العصرية.

لكن رغم اعتماد الجزائر على مشروع الجزائر الالكترونية منذ 2003 إلا أنه لم يحقق ميدانيا الأهداف المرجوة ، بسبب ضعف البنى التحتية وعدم التحكم في

تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل جيد بمعنى قلة الكوادر المؤهلة تقنيا الأمر الذي جعل المشروع في مسعاه الميداني والتطبيقي يتعثر كثيرا بدليل صعوبة إيجاد بعض الحلول التي يتعرض لها المواطنين في معلوماتهم المدنية سواء تعلق الأمر بالاسم، اللقب أو الميلاد ، الزواج ، الطلاق .

الاقتراحات والتوصيات:

- بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال البحث يمكن تقديم بعض المقترحات التي من شأنها إنجاز مشروع الإدارة الالكترونية على أرض الواقع، نذكر منها:
- استحداث موقع الكتروني يمكن للمواطن من خلاله الاطلاع على مستوى تقدم خدماتهم بمعنى معرفة مراحل دراسة الملف ومنه توفير الذهاب إلى مقر الإدارة الأمر الذي يثقل كاهل المواطن ويشتت من مجهود الموظف.
 - التكوين المستمر للقائمين على تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية من أجل مواكبة المستجدات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - تطوير البرامج المعلوماتية والتطبيقات الخاصة (logiciels) واستحداث نظم معلوماتية جديدة من شأنها أن تفعل تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية.
 - الاعتماد على الذكاء الاصطناعي داخل المرافق العمومية والذي من شأنه أن يطور نفسه بنفسه من خلال الاعتماد على مبدئي التكيف والمرونة.
 - وضع خطط وبرامج واستراتيجيات جديدة من شأنها استيعاب مواقع الخلل والضعف وتداركها أنيا ومستقبليا.
 - سن تشريعات جديدة تشجع الإبداع والابتكار في ميدان المعلوماتية، يمكن ذلك من خلال توفير البيئة المادية المعنوية للمختصين في هذا المجال بغية الارتقاء بمشروع الإدارة الالكترونية والعمل على تعميمه على باقي القطاعات الأخرى، الأمر الذي يجعل الجزائر ربما أن تحظى بشرف أن تكون سباقة في ميدان التكنولوجيا الإعلام والاتصال مثلما حدث في ظروف الوباء العالمي فيروس كورونا أين قام جملة من الشباب الجزائري في استحداث تطبيقه جديدة للكشف عن الوباء.
 - ضرورة التقاط المعلومات وتحويلها إلى معرفة قابلة للاستخدام.

- ضرورة التكيف على التعلم بسرعة وامتلاك المهارات اللازمة لذلك.
- ضرورة التعاون والعمل ضمن فريق، وإتقان مهارات الاتصال.
- إثراء المؤسسات العمومية بالخبرات البشرية والفنية والمتطلبات الأساسية لإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع.
- الاهتمام بفتح مدارس للذكاء الاصطناعي والتي من شأنها أن تنجب جيلا يتمتع بمهارات الإتقان في مجال العلوم لا سيما منها المعلوماتية والبرمجة، وهنا لا يمكن إغفال اهتمام الحكومة الجزائرية بالأمر بدليل افتتاح مدرسة الذكاء الاصطناعي والتي تعتمد على التدريس باللغة الانجليزية بحظيرة سيدي عبد الله والتي تخص الرياضيات والفيزياء، العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث تقوم سنويا باختيار فئة النخبة في الرياضيات في طوري المتوسط، والثانوي من أجل انتقائهم وتكوينهم في مدارس خاصة بذات الميدان.

قائمة المصادر والمراجع

1/ المصادر :

القرآن الكريم : سورة المجادلة الآية 11

2/ المراجع :

أولا القوانين و المراسيم :

1-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،تقرير صادر عن مديرية الثقافة والفنون
لولاية غليزان، فيفري 2021

2-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية العدد07 المؤرخة في 01
ديسمبر 2019

3-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية العدد37 الصادر في 03
جويلية 2011 المتعلق بالبلدية المؤرخ في 22 جوان 2011.

4-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية العدد77 المؤرخة في
2016/12/29 المتضمنة قانون المالية لسنة 2017

5-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تقرير صادر عن مديرية البرمجة والميزانية
لولاية غليزان، ديسمبر 2012

6-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية
والتهيئة العمرانية، أرشيف بلدية غليزان، 2019.

7-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية
والتهيئة العمرانية، تقرير حول مهام المصلحة البيومترية لولاية غليزان لسنة 2017

8-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية
والتهيئة العمرانية، تقرير صادر عن مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية غليزان بتاريخ
2020.

9-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية
والتهيئة العمرانية، من إعداد مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية غليزان

10-المديرية العامة للاتصال والوثائق، رئاسة الجمهورية، المطبعة الرسمية، الجزائر،
جويلية 2020

- 11-بوعبياد سفيان، فرنس تيليكوم حاضرة في صالون تكنولوجيا الإعلام والاتصال، جريدة الخبر، ع4686، بتاريخ 2006/04/24
- 12-جمعية المستقبل الثقافية لبلدية بن داود، مجلة تحت عنوان: تاريخ غليزان
- 13-محمد مفلح، غليزان، مقاومات وثورات من 1500 إلى 1914، منشورات دار الأديب، 2010
- ثانياً: الكتب
- 1- باللغة العربية:
- 1-أحلام عابد، عيساوة أمانة (مشروع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر: أسباب الفشل والحلول المقترحة) جامعة سطيف2، مقال منشور في استكتاب جماعي بعنوان الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، الطبعة الأولى، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، 2021
- 2-أحمد محمد غيم، الإدارة الالكترونية، آفاق الحاضرات وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية
- 3-أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد الزغبى، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013)
- 4-أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد الزغبى، حكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2016
- 5-البداية ذياب، الأمن و حرب المعلومات، (عمان، دار الشرق للنشر والتوزيع، 2002)
- 6-الهوش محمود أبو بكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، القاهرة، دار الشرق والتوزيع، 2002
- 7-بدور دخيل سعد أحمد الأحمدى، الحكومة الإلكترونية وتحدياتها في الأجهزة الحكومية، الطبعة الأولى، (جدة، 2015).
- 8-بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، (الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع، 2007)، ص. 43.

- 9- بهاء شاهين، العولمة والتجارة الالكترونية، (القاهرة، الفاروق للنشر، 2000)
- 10- بهلول سمية، منصوري رؤوف، النظام الإلكتروني مدخل للإصلاح الإداري ومنهجية لتحسين الخدمة العمومية "دراسة تحليلية في واقع تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية"، مقال منشور في كتاب جماعي بعنوان الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، ط1، (إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، 2021)
- 11- بوحوش عمار، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين
- 12- جبريل بن حسن العريشي وسحر بنت خلف مديدين، مجتمع المعرفة في العالم العربي، (عمان: دار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016)
- 13- دليلة بوراي، اعتماد الإدارة الالكترونية: تحديث في أساليب تقديم الخدمات، قسم القانون العام، جامعة بجاية مقال منشور في استكتاب جماعي بعنوان الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، الطبعة الأولى، إصدارات - المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، 2021
- 14- دوقات عبید وآخرون، البحث العلمي وأساليبه، ط1، (عمان، دار الفكر، دون سنة نشر)
- 15- هيثم الفلكاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلس الحرس الوطني الكويتية، ع19، 2002
- 16- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقه، (الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006)
- 17- حمد بن محمد العجمي، تطبيقات البرامج الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، (الرياض: دار الكتاب الجماعي للنشر والتوزيع، 2016)
- 18- حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2014)
- 19- حمود عبد الفتاح رضوان، الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، الطبعة الأولى (المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012).

- 20- حميد حسن العنكبي، نرجس حسين زاير العقابي، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية، ط1، (لبنان، 2015)
- 21- طلال أبوغزالة، الحكومة الالكترونية، شبكة المعلومات، ط 04، 2004
- 22- طه حميد حسن العنكبي، نرجس حسين زاير العقابي، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية، ط1، منشورات الاختلاف، الجزائر، 2015
- 23- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها، (السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005).
- 24- يوسف حجيم سلطان الطائي، التسويق الالكتروني، (عمان، مؤسسة الوراق، 2008)
- 25- كتاب جماعي، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، الطبعة الأولى، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، 2019
- 26- محمد مدحت، الحكومة الإلكترونية، (مصر: المجموعة العربية للتدريب، 2016)
- 27- محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، (دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2006)
- 28- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية (عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2009)
- 29- محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي: المفاهيم، المناهج، الاقترابات، والأدوات، الجزائر، دار هومة، 2007.
- 30- محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقله مبيضين، (منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، الأردن، 1999)
- 31- محمد محمود الطعمنة، طارق شريف، شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، (الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004)
- 32- محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، (مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012)
- 33- مراكشي محمد لمين، فقاير فيصل، الإدارة الالكترونية على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة البليدة 2)

- 34- مروى عصام صلاح، الإعلام الالكتروني الأسس وآفاق المستقبل، ط1، (الأردن، دار
الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015)
- 35- مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة،
جسور للنشر والتوزيع، ط01، 2015
- 36- مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه، وإجراءاته، عمان، بيت
الفكر الدولية، د س ن
- 37- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، (دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة
والنشر والتوزيع، دمشق، 2011)
- 38- نجم عبود نجم، (الإدارة الالكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار
المريخ، السعودية، 2004
- 39- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، دار
اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2017
- 40- نظام موسى سويدان، شقيق ابراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، ط 2،
(عمان، دار حمدان، 2003)
- 41- نهلا عبد القادر المومني، الجرائم المعلوماتية، (الأردن: دار الثقافة، 2008).
- 42- نور الدين شنوفي، دروس في المناجمنت، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر.
- 43- ستيفن كوهين: رونالد، براند، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، ترجمة عبد الرحمن
بن أحمد هيجان، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة للبحوث.
- 44- سعد غالب ابراهيم، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، (المملكة العربية
السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005)
- 45- سعد غالب ابراهيم، الادارة الالكترونية. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2010.
- 46- تسويق الخدمات، ط 3، (الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005)،
- 47- ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، (دون بلد النشر، الدار
الجامعية، 2001)
- 48- رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة

49-رضا شواردة، أمينة زرداني، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها في الجزائر، اكتاب جماعي الخدمة العمومية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، المركز العربي الديمقراطي برلين، 2021

50-عادل بن عمر، واقع رهانات الخدمة العمومية الالكترونية بقطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة سطيف2، مقال منشور في اكتاب جماعي بعنوان رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر الواقع، الآفاق، التحديات إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، 2021

51-عادل حرحوش المبرجي، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (مصر 2007).

52-عامر ابراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية.عمان: دار الميسرة، ط1، 2015

53-عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام، (الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 2008)

54-عبد الحميد، محمود النعيمي، (مبادئ الإدارة العامة، دون بلد نشر، 1997).

55-عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، الكويت، وكالة المطبوعات، ط3، 1977

56-عبد الرحمن توفيق، الإدارة الالكترونية في شؤون الإدارة، (مجلة المناهج التدريبية المتكاملة، مصر).

57-عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، ط2، (مصر، دار الفكر الجامعي، 2008)

58-عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي والتنمية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001

59-عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، (الاسكندرية: دار الجامعة، 2013)

60-عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، (الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2013).

61-عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث
الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ب س ن

62-فداء حامد، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، ط1، (الأردن، دار
الكندي للنشر والتوزيع، 2015)

63-فرج شعبان، الخدمة العمومية في ظل الادارة الالكترونية مع الاشارة إلى قطاع
العدالة في الجزائر، مقال منشور في اكتاب جماعي بعنوان رقمنة خدمات المرفق العام
في الجزائر الواقع، الآفاق، التحديات إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات
الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، 2021
2-باللغة الأجنبية:

1-jaque chevalier ,le service public,presse universitaire de France,paris,1971.

3--jean lodovic silicani , la situation du service public et de la fonction publique
en france ,france ,san date,P01.

4-Philip Kotler .Marketing Management .10 ed .Prentic Hall Internatinal

5-Riadh , Bouriche, " Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance ", participation
avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société
de la connaissance , La faculté des sciences sociales et humaines, Université
Mentouri Constantine-Algérie, organisé les 18/19 avril 2009

ثالثا المقالات:

1-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية و الجماعات المحلية
والتهيئة العمرانية، لقاء الحكومة الولاية، الاقتصاد المحلي عامل مشجع للتنمية الوطنية،
قصر الأمم، نادي الصنوبر، 12-13 نوفمبر 2016

2-العربي بوعمامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد
الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة الوادي، 2014 ، العدد09.

3-المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية ع03، 2016 تطبيق تجربة الحكومة
الالكترونية في الجزائر

- 4-إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، 2016، العدد 03
- 5-بلقرع فاطنة، العمري دلال، قريشي هاجر(جاهزية الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية) مجلة البديل الاقتصادي، ع07
- 6-بوعمامة العربي ورقاد حليلة، الاتصال العمومي والادارة الالكترونية، مجلة الدراسات والبحوث، ع09، جامعة باتنة، 2014
- 7-وداد بورصاص ووهاب نعمون، محددات تطبيق الإدارة الالكترونية في البيئة الجزائرية، (مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية)، م2، ع08 ب س ن
- 8-حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2008
- 9-طرشي محمد ويخلف صفية، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة
- 10-لمين علوطي، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية عربية، المركز الجامعي المدية، العدد 42، 2008.
- 11-محمد بن عراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 58، 2014.
- 12-نادية سلامي، "مقال بعنوان الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر(الدور والتحديات)"، مجلة:.....العدد 4، (جوان 2015)
- 13-سيدي عمر، برادي أحمد، دور الخدمات الادارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق علمية، جامعة تمنراست، 2019، المجلد 11، العدد03.

- 14-عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد3، ديسمبر2013
- 15-عمار عمار وآخرون، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والاسلامي، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، ع05، 2007
- 16-فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد جامعة الجيلالي بونعامة عين الدفلى، م02، ع15، 2016
- 17-قاسم ميلود، علاقة الإدارة بالموطن في الجزائر بين الأزمة ومحاولات الإصلاح، دفاتر السياسية والقانون، ع05، جوان 2011
- 18-رانيا هدار، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 11، 2017.
- 19-روشو خالد، إصلاح الإدارة المحلية في الجزائر بين تحسين الخدمة العمومية وتحديات الواقع، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيسمسيلت، 2019 المجلد 05، العدد، 01.
- 20-شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، الادارة الالكترونية، الادارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات "عرض مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد03، العدد02، جامعة الجلفة، 2019، المجلد03، العدد02.
- 21-غريبي علي، رينوبة الأخضر "إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيد"، مجلة العلوم السياسية والحضارة، العدد03، 2016.
- 22-غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد12، 2016.

رابعاً: الرسائل الجامعية

- 1-آل دحوان، عبد الله بن سعيد. "تطبيق الإدارة الإلكترونية" (رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود الرياض، 2008).

- 2- ليلي بن عيسى، أهمية التسيير العمومي في الدول النامية منظور استراتيجي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، 2006.
- 3- مانيو جيدر، ترجمة ملكة أبيض، منهجية البحث العلمي دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه . ب س ن
- 4- محمد أحمد عودة الأغا، درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة للطلبة، رسالة ماجستير منشورة في أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012
- 5- محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، جامعة أم القرى، كلية التربية، السعودية، رسالة ماجستير، 2008
- 6- عاشور، عبد الكريم. "دور الإدارة الكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" (رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، منشورة، جامعة قسنطينة، 2010).
- 7- عبد العزيز سلمى عشبة، دور الإدارة الالكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر "دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1"، أطروحة الدكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2018
- 8- عبد نعمان الشريف، الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات - حالة دول مجلس التعاون الخليجي، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر
- 9- علوي هند، المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، ب س ن
- 10- رابح الوافي، أثر استخدام الادارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية-قطاع العدالة نموذجا، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، 2019

11-رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2011

12-رمضان بن شعبان، الديمقراطية الإلكترونية كبديل لتفعيل المشاركة السياسية النموذج الاستوني وإسقاطه على الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010

13- تغريد أبو سليم. "دراسات تحليلية لإبعاد التحول نحو حكومة الكترونية في الدول العربية" (رسالة ماجستير في . كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3، 2006).

14- تيشات سلوى، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزيلندا، فرنسا، الولايات المتحدة الأمريكية) رسالة دكتوراه جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2015

خامسا : الملتقيات

1-يوسف زدام، أثر الجهود النظرية في تحسين الخدمة العمومية دراسة في حدود التفعيل في الجزائر- ورقة بحثية حول الاصلاحات الإدارية في الجزائر بين الواقع والمأمول، جامعة باتنة، الجزائر، 10 ديسمبر 2014

2-مجيد شعباني، منوبة مزوار، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية آلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، منظم من طرف جامعة البليدة2، لمنعقد يومي 20 21 أكتوبر 2014

3-محاضرات السنة أولى ماستر علم النفس السياسي، تخصص حكومات مقارنة، الأستاذة عابر حفيظة، 2017

4-مقدم عبيدات، زيد الخير ميلود (متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية) ملتقى دولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في

اقتصاد المعرفة، والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة،

10/09 مارس، 2004

5- نور الدين شنوفي، دروس في المناجمنت، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر

سادسا المواقع الإلكترونية:

1-www. a Sjp .cerist.dz.pdf

2-Dictionnaire suisse de politique social ,www .socialinf.ch/cgi-

bin/dicopoddo/show.cfm ? : d=530) ; consulte le 08/11/2021 à 10 :00h .

3- asjp.cerist.dz/en/down article/441/6/2/200522

4 -الجاهزية الالكترونية :تم تصفح الموقع بتاريخ 2023/04/02 على الساعة 11.00 صباحا.

www.publicad,inistration.un.org/egovkb/en-us لعام

تقرير صادر عن الأمم المتحدة لعام: 2020 تم تصفح الموقع بتاريخ 20 /03/2022

5-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، تم تصفحه في جانفي 2021.

https://www.mpt.gov.dz/ar/conten

6-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،موقع وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام والاتصال تم تصفحه في 2020/12/23 على الساعة 17.00.

. www.eccp.mpttn.gov.dz/ar/conten

7-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

www.eccp.mpttn.gov.dz/ar/content

8-الدين شرفي و خليل مولاي، الاتجاه نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر، الانجازات والمعوقات تجربة قطاع لضمان الاجتماعي،

تم تصفح الموقع بتاريخ http://e-biblio.univ-mosta.dz/handle/123456789/11131 2021/09/25

9-المنتدى العربي للمدن الذكية، تم تصفح الموقع بتاريخ 2021/04/28 على الساعة 11.00 صباحا. www.itcat.org

10- مؤشر المشاركة الالكترونية في الجزائر تم تصفح الموقع على الساعة 00 . 11 صباحا بتاريخ 29.03.2022.

11-<https://electronique.sharing-towards.aconcept.univ-setif.dz>

-e-commission e-Algerie2013 op cit .

12- تقرير الأمم المتحدة لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لعام 2020 .

13-<https://www.un.org/development/desa/publications/publication/2020-united-nations-e-government-surve->

الملاحق

الملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

تطبيقات الإدارة الالكترونية و انعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر

الملحق 01: استبيان موجه للمواطنين.

الطالبة: نزار فاطمة السنة الثالثة دكتوراه.

لي عظيم الشرف أن أتقاسم وإياكم إعداد البحث الأكاديمي في إطار التحضير لنيل شهادة دكتوراه LMD في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص حكومات مقارنة وعليه ألتمس منكم ملئ هذا الاستبيان بدقة وتأن وموضوعية كون المعلومات التي ستفيدوننا بها سوف تساعدنا على إنجاز وإتمام مذكرة التخرج، كما نؤكد لكم الالتزام بالسرية التامة والحفاظ على خصوصية كل مواطن، حيث أن هذه الإجابات سوف تستخدم في إطار البحث العلمي لا غير.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

2021/2020

يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة الصحيحة البيانات الشخصية :

الجنس: ذكر أنثى

السن: من 20 سنة إلى 30 سنة من 30 سنة إلى 40 سنة

من 40 سنة إلى 45 سنة من 45 سنة فما فوق

المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط ثانوي

جامعي عالي

البيانات الموضوعية: يرجى وضع علامة (x) أمام العبارة المناسبة:

قياس درجة وعي المواطنين حول تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارات	نعم	لا	إلى حد ما
01	تستخدم الانترنت في حياتك اليومية			
02	استحداث مواقع إلكترونية تخص الإدارات العمومية تجعلك.			
03	تستخدم البريد الإلكتروني في عملية التواصل مع الإدارة العمومية.			
04	تثق في المعلومات و الوثائق الموجودة في موقع البلدية.			
05	البيروقراطية الإدارية كانت عاملا في الحد من تطوير الإدارة العمومية إلكترونيا.			

قياس درجة الرضا مواطنين عن خدمات الإدارة الإلكترونية.

الرقم	العبارات	نعم	لا	إلى حد ما
06	السرعة في تقديم الخدمات من خلال الحاسوب الآلي			
07	تسهيل عملية تحميل الوثائق من موقع البلدية سهلة وسريعة			
08	التواصل مع البلدية إلكترونيا يجعلك راض.			
09	نشر البلدية لمداولاتها عبر موقعها الإلكتروني يجعلك راض			
10	تكافؤ الفرص لدى جميع المواطنين في الحصول على الخدمات الإدارية يجعلك			
11	استحداث مواقع تواصل إلكترونية مع الإدارات العمومية			

			لاسيما البلدية منها تجعلك
--	--	--	---------------------------

الرقم	العبارات	نعم	لا	إلى حد ما
12	تساعد الإدارة الالكترونية في تسريع تقديم الخدمة العمومية			
13	والإدارة تزيد الإدارة الالكترونية من الثقة والشفافية بين المواطن			
14	تقلل الإدارة الالكترونية من إهدار الوقت وتخفف من عناء التنقل بين الإدارات			
15	تخفف الإدارة الالكترونية من التزاحم في شبك البلدية			
16	هل أنت راض عن الإدارة الالكترونية ؟			
17	هل تحد الإدارة الالكترونية من مظاهر الفساد الإداري بما فيها ظاهرة الرشوة؟			
18	تساعد الإدارة الالكترونية من الحد من البيروقراطية بمعناها السلبي.			
19	تلعب الإدارة الالكترونية دورا هاما في تحسين الخدمة العمومية			
20	تسهل الإدارة الالكترونية من استخراج الوثائق الرسمية			
21	تقلل الإدارة الالكترونية من عدد الوثائق الرسمية المطلوبة في تكوين الملفات.			
22	تساهمت الإدارة الالكترونية في تغيير سلوك الموظف العام			
23	تساهمت الإدارة الالكترونية في تعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن			
24	تحقق مبدأ تقرب الإدارة من المواطن من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ميدانيا وواقعيا.			

الملحق رقم (02)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

الملحق 01: استبيان موجه لموظفي الجماعات المحلية

الطالبة: نزار فاطمة السنة الثالثة دكتوراه

تطبيقات الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر

لي عظيم الشرف أن أتقاسم وإياكم إعداد البحث الأكاديمي في إطار التحضير لنيل شهادة دكتوراه LMD في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص حكومات مقارنة وعليه ألتمس منكم ملئ هذا الإستبيان بدقة وتأن وموضوعية كون المعلومات التي ستفيدوننا بها سوف تساعدنا على إنجاز وإتمام مذكرة التخرج، كما نؤكد لكم الالتزام بالسرية التامة والحفاظ على خصوصية كل موظف، حيث أن هذه الإجابات سوف تستخدم في إطار البحث العلمي لا غير

تقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير

2021/2020

- البيانات الشخصية : يرجى وضع علامة (x) أمام العبارة المناسبة:

- 1-الجنس: ذكر: أنثى:
- 2- السن: أقل من 25 سنة من 25 سنة إلى 35 سنة
- من 35 سنة إلى 45 سنة من 45 فما فوق
- 3-المستوى التعليمي: ابتدائي: متوسط ثانوي
- جامعي: ليسانس
- 4-الرتبة: عون إداري: عون إدارة رئيسي: ملحق:
- ملحق رئيسي: متصرف: متصرف رئيسي:
- تقني في الإعلام الآلي: تقني سامي: مهندس دولة:
- 5-عدد سنوات الخبرة:
- أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
- من 10 إلى 15 سنة من 15 سنة فما فوق
- 6-عدد الدورات التكوينية في مجال الإدارة الالكترونية :
- لم أستفد من دورة تكوينية دورة تكوينية واحدة

الرقم	العبارات	نعم	لا	إلى حد ما
01	تسهل الإدارة الالكترونية من مهام الموظف العام			
02	توفر الإدارة الإلكترونية جاهزية المعلومات اللازمة لانجاز المهام المنوطة.			
03	تتيح الإدارة الالكترونية كل المعلومات الضرورية التي يتطلبها الملف التي تحتاجها بصورة فورية			
04	تقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء الإدارية.			
05	تمكن الإدارة الالكترونية من الدقة والوضوح في إنجاز			

			المعاملات
			06 تسهل الإدارة الإلكترونية و تبسط المعاملات الإدارية .
			07 تقلل الإدارة الإلكترونية من الإجراءات الإدارية عكس الإدارة التقليدية .
			08 تحقق الإدارة الإلكترونية من التقليل عملية التبذير الورقي .

أكثر من دورة تكوينية

الرقم	العبارات	نعم	لا	إلى حد ما
17	تساهم الإدارة الإلكترونية في تفعيل مفهوم الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية.			
18	تساهم الإدارة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية.			
19	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين سلوك الموظف في تأديته لعمله.			
20	تساهم الإدارة الإلكترونية في القضاء على الجمود والروتين الإداري.			
21	الإدارة الإلكترونية تقضي على العراقيل والتأخر في انجاز الأعمال الإدارية.			
22	تساهم الإدارة الإلكترونية في القضاء على أسلوب الفساد الإداري.			
23	تمكن الإدارة الإلكترونية جميع المواطنين من الحصول على نفس المعاملات الإدارية			
24	تلغي الإدارة الإلكترونية أسلوب التعامل بالرشوة لأن المواطن يتعامل مع الحاسوب بطريقة مباشرة			
25	تساعد الإدارة الإلكترونية على تطبيق مبدأ الرقابة الذاتية			
26	تساهم الإدارة الإلكترونية على تفعيل قنوات الاتصال المختلفة على جميع مستويات الإدارة العمومية			

			تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق مبدأ الشفافية من خلال إظهار كل المعلومات لمستحقيها وعدم إخفائها	27
			تتيح الإدارة الالكترونية استمرارية العمل حتى بعد إنتهاء الدوام الوظيفي	28

- البيانات الموضوعية: يرجى وضع علامة (x) أمام العبارة المناسبة:

المحور الأول : مساهمة الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات و المعاملات الإدارية

المحور الثاني : تقلل الإدارة الالكترونية من تكاليف الخدمة

الرقم	العبارات	نعم	لا	إلى حد ما
09	تقلل الإدارة الإلكترونية من تعداد عدد المكاتب			
10	تساهم الإدارة الالكترونية في إنهاء المعاملات الإدارية بسرعة			
11	تساهم الإدارة الالكترونية في التقليل من تعداد عدد الموظفين			
12	تسرع الإدارة الالكترونية في وتيرة جاهزية الخدمات العمومية			
13	تساهم الإدارة الالكترونية في كسر الروتين العادي الإعتيادي الذي كان يعيشه الموظف العام			
14	تساهم الإدارة الالكترونية في معالجة المعلومات إلكترونيا مما يقلل من الأرشيف الورقي و يسهل من عملية البحث.			
15	تقلص الإدارة الإلكترونية من الإجراءات الإدارية عكس الإدارة التقليدية.			
16	تساهم الإدارة الالكترونية في الوقت و المال و التقليل من الجهد و المال المخصص للإنجاز المعاملات الإدارية .			

المحور الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري.

11375
113

10898



Handwritten notes: *CD + APP*, *Handwritten signature*, *السياسة البلدية* (Municipal Policy), *29*

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

الوزير

إلى السيدات والسادة الولاد
بالاتصال مع السيدات والسادة:

- الولاد المنتدبين
- رؤساء النوادر
- رؤساء المجالس الشعبية البلدية

04

Handwritten notes: *SEP*, *التشريع والتسيير* (Legislation and Management), *السياسة البلدية* (Municipal Policy), *السياسة البلدية* (Municipal Policy)

الموضوع: بخصوص إلزامية التقييد بمدينة وتائق الحالة المدنية
المراجع: - القانون رقم 70-20 المؤرخ في 14 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية المعدل والتنم بالفنون
رقم 14-08 المؤرخ في 9 غشت سنة 2014
- المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17 فبراير 2014 المتضمن بتعديل وتائق الحالة
للمدينة المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية

لقد ألفت لتباهي إلى عدم تقييد بعض البلديات بمدينة وتائق الحالة المدنية موضوع المرسوم
التنفيذي المشار إليه بالمراجع أعلاه. وقد نجم عن هذه الممارسة غير القانونية انعكاسات جد سلبية
وخطيرة من حيث:

أولا، لشماس بمصداقية وتائق الحالة المدنية الصادرة عن إدارتنا خاصة عند استظهار هذه الوثائق
أو تقديمها إلى سلطات أجنبية
ثانيا، تعرض مواطنينا بالخارج إلى متابعات وإدانات قضائية بسبب استعمال وثائق غير مطابقة للمدونة
الرسمية استنادا إلى التشريع والتنظيم الخاص بالحالة المدنية الجزائرية. مع العلم أن عدد من النول
يتم أكثر من أي وقت مضى بمكالفة تزوير الوثائق الرسمية في إطار معايرة الإزعاج والجريمة
المنظمة.

ثالثا، رفض طلبات مواطنينا بالخارج المتعلقة بالاستفادة من حقوقهم الأساسية والمشروعة (الإقامة،
الزواج، العمل، الحقوق الاجتماعية)، بسبب عدم قانونية الوثائق المقدمة من طرفهم وتسلمة دون
احترام المدونة الرسمية لوثائق الحالة المدنية

Stamp: *الولاية* (The State), *رقم 28*, *1386*

بالنظر لما سبق، أطلب منكم السير على تنفيذ التعليمات التالية تنفيذاً صارماً ومطلقاً:

1. سحب جميع مطبوعات الحالة المدنية التي تم إلغاؤها عن المدونة و منع استعمالها منعا باتا
2. التفريد التام بمحتوى مدونة وثائق الحالة المدنية و عدم إصدار أي وثيقة للحالة المدنية غير مطابقة لها.

للتكفل بالنقطتين سالفتي الذكر، تستند متابعة هذه المهمة إلى كل من الأمين العام و رئيس مصلحة الحالة المدنية للمدينة المسؤولين عن أي تجاوز قد يظهر فيما بعد في هذا المجال أما بخصوص وثائق الحالة المدنية المحررة باللغة الأجنبية، تجدون مرفقا نماذج الرسمية لهذه المطبوعات و التي تسلم بموجب المادة 127 من القانون رقم 70-20 المتعلق بالحالة المدنية المعدل والمتمم، وهي نماذج تتضمن نفس المواصفات التقنية لما يقابلها من نماذج باللغة العربية من حيث الشكل والمضمون والمرجع، ويتعلق الأمر بسبعة (07) نماذج مفصلة على النحو الآتي:

- ج م 1. عقد الزواج (نسخة كاملة - مستخرج)،
- ج م 3. البطاقة العائلية للحالة المدنية،
- ج م 4. شهادة عدم الزواج، عدم الطلاق، وعدم إعادة الزواج،
- ج م 5. مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة،
- ج م 6. مستخرج من السجل الأصلي،
- ج م 7. شهادة الميلاد (نسخة كاملة - مستخرج)،
- ج م 8. شهادة الوفاة (نسخة كاملة - مستخرج).

سيتم موافاتكم لاحقا بالتنسيقية المعموماتية الخاصة بإصدار هذه النماذج المستخرجة بصيغة الية

إني أولى الأهمية البالغة للتطبيق الصارم لمحتوى هذه التعليمات

الخطابة والجماعات المدنية
الدينية المغربية
سور النخيل بسوي



موافق
أتم التزميز
التاريخ: برقم 333/2020

29 JUI 2020

نسخة إلى:

- السيد الوزير الأول كعرض حال،
- السيد وزير الشؤون الخارجية للإعلام،
- السيد وزير العدل حافظ الأختام للإعلام.

المرجع
التدريج الشام

9510

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

برقية رسمية

ص 14

المرسل: وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية- المديرية العامة للحريات العامة والشؤون القانونية- مديرية حالة الأشخاص والأملاك وتلقيهم- المديرية الفرعية للهوية والحالة المدنية-

المرسل اليهم: السيدات والسادة الولاة

2019 03 03

للتبليغ إلى السيدات والسادة

الولاة المتدربين

رؤساء الدوائر

رؤساء المجالس الشعبية البلدية

002527

الرقم: المرجع ش. في المرجع 3322 المرجع ب. ب. ب. 2019.

الموضوع: في تصحيح الأخطاء المسجلة في عقود الحالة المدنية.

المرجع: - التعميم رقم 1254 المؤرخة في 31 أوت 1994.

- التعميم رقم 2102 المؤرخة في 14 نوفمبر 2012.

لقد أمت الساهي من خلال معالجة ملف الحالة المدنية قد إلى استمرار ارتكاب الأخطاء أثناء تحرير عقود الحالة المدنية من طرف أعوان الحالة المدنية قد بمناسبة استغلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية قد حيث نصبت هذه الوضعية تضر للمواطنين نتيجة اضطرابهم إلى اللجوء إلى المحاكم لتصحيح هذه الأخطاء في بعض الأحيان قد التي تعود أساسا إلى نقص الكمادات اللازمة لدى بعض الموظفين المكلفين بتحرير عقود الحالة المدنية قد أو إلى عدم تخصصهم وزيادة الوعي باحترام أحكام النصوص المنظمة في هذا المجال قد وللحد من ظاهرة الأخطاء التي تحدث فيها أعوان الحالة المدنية قد نحو ضمان نجاح عملية تصحيح البيانات الواردة في عقود الحالة المدنية قد يشرفني أن أطلب منكم إبداء التعليمات الضرورية لمصالحكم قصد التنفيذ و تطبيق التدابير الواردة في هذه الترفية قد وفقا للإجراءات المذكورة أدناه قد

أولا: تعيين على مستوى كل بلدية قد موظفين مؤهلين (02) لتتقيام فقط بعملية تصحيح الأخطاء الواردة في عقود

الحالة المدنية قد دون تكليفهما بمهام أخرى قد يتكفلان بالمهام التالية

- تصحيح الأخطاء المسجلة في عقود الحالة المدنية قد من خلال مقارنة الصورة المسوومة ضوئيا بالمعلومات المحجوزة قد أو الإطلاع على البيانات المدونة في سجل الحالة المدنية المسووك على مستوى البلدية إذا لطلب الأمر ذلك قد باعتباره المرجع الأصلي للتأكد من وجود الأخطاء في وثائق الحالة المدنية قد

- إعادة المسح الضوئي لكل عقود الحالة المدنية التي طرأ عليها تصحيح أو تعديل مهما كان نوعه

المرسل اليهم
السيدات والسادة
الولاة المتدربين
رؤساء الدوائر
رؤساء المجالس الشعبية البلدية

3534

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

06 مارس 2019
1212



المرسل: وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية - المديرية العامة لتجاريات العامة والشؤون القانونية -
مديرية حالة الأشخاص والأحداث وتلقاهم - المديرية الفرعية لتتول الأشخاص.

Handwritten notes and signatures on the left side of the document.

04 مارس 2019

Handwritten signature in the center of the document.

المرسل اليه: السيدات والسادة الولاة
للتبليغ إلى السيدات والسادة:

- الولاة المتلقيون
- رؤساء الدوائر
- رؤساء المجالس الشعبية البلدية.

لمخبة إلى: - السيد وزير الشؤون الخارجية.
- السيد المدير العام للأمن الوطني.

الموضوع: بخصوص نقل جثامين المواطنين الجزائريين بغرض دفنهم في الخارج

001019

قد ألفت لتبليغي من طرف بعض السادة الولاة إلى الطبقات المقدمة على مسئولهم من طرف بعض ذوي المواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج قد حول إمكانية الترخيص لهم بنقل جثامينهم إلى دول إقامتهم في حالة وفاتهم في الجزائر قد إن الطابع الإيجابي والاندفاعي لعملية الدفن يتحسني احترام رغبة المتوفين في اختيار مكان دفنهم العبر عنه من طرف قاربه قد كما يوجد الإسراع في الإجراءات المتعلقة بنقل جثامه مع مراعاة التدابير والأحكام المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما في هذا المجال قد وعليه أتطلب منكم التفصيل والتفصيل عند استقبالككم لطلبات نقل جثامين مواطنين جزائريين لديهم بالخارج بنفس الترتيبات المتعلقة بالترخيص بنقل جثامين مواطنين أجنبيا لترحيلهم إلى الخارج قد المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 16-77 الذي أعلاه قد لا سيما، لذلك من توافر ذلك طلب الترخيص على الوثائق التالية قد

- طلب مقدم من طرف عائلة المتوفي أو كل شخص موكل أو مؤسسة مؤهلة لهذا الغرض قد
- رخصة نقل الجثمان من الجزائر إلى بلد المقصد مسجلة من طرف العائلية الدبلوماسية أو القنصلية لهذا البلد قد
- مستخرج من شهادة الوفاة صادر عن بلدية مكان الوفاة قد
- شهادة طبية بعدم العدوى قد
- بنس الحالة قد
- 1 شهادة طبية تثبت الوفاة إذا كانت الوفاة طبيعية قد

2. رخصة المدفن مبنية من طرف السلطة القضائية المختصة إقليميا و نوعيا، إذا كانت الوفاة مشكوك

فيها أو بسبب حادث قتل

و عليه يتعين عليكم التمسك على التسريع في الترخيص على الوفاة في هذه الحالة و في بقية الحالات الأخرى و تسهيل

مهمة نقلها إلى مزارها الأخير فف كما آج على ضرورة احترام التنظيمات المتعلقة بالنقطة و الوقاية الصحية النصوص

شعبا في التسريع و التنظيم المساري الفعول فف رئيس ديوان السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية و الهيئة العدلية

فف إمتضا، عبد الحق ناصري فف و انتهى


رئيس الصوان
عبد الحق ناصري

001697

04 MAR 2019

لانيا تصحيح الأخطاء المسجلة في عقود الحالة المدنية

- إذا أظهرت المعالجة أن الخطأ ناتج عن عملية التحقق فقد أي أنه غير موجود في سجل الحالة المدنية التمسك على مستوى البلدية فقد يتعين على ضابط الحالة المدنية تصحيح هذا الخطأ عن طريق التصحيح الآلي فقد مثل اكتشاف وجود رموز خاصة فقد كتابة الاسم أو اللقب في العائلات غير المخصصة لذلك فقد وجود عبارات وأبجدية الج فقد - في حالة ما إذا أظهرت المعالجة أن الخطأ ناتج أثناء عملية تحرير عقد سجل الحالة المدنية فقد والمضوح صوتيا فقد يتم تصحيح هذه الخطأ عن طريق التصحيح الفصالي فقد

للا: استبدال الوثيقة البيومترية

في حالة تصحيح بيانات الحالة المدنية فقد يتوجب إعلام الشخص بكل الطرق المتوفرة فقد بضرورة استبدال وثيقته البيومترية فقد سواء عند تقديم الشخص لمطلب التصحيح فقد أو عند تسليمه الوثيقة المصححة فقد

تجدر الإشارة أيضا فقد أنه تم ملاحظة هاون العديد من رؤساء المجالس الشعبية البلدية في الإمتناء عن العقود المسجلة في سجلات الحالة المدنية ،هذا يرتب عنه طول أجال مسجها الصوتي و حجر البيانات المسجلة بها - وبالتالي طول أجال حصول الأشخاص المعنوي على وثائقهم عبر المنظومة المعلوماتية المتوسعة لهذا الغرض - والإستفادة من التسهيلات المقدمة في هذا المجال لاستخراج العديد من وثائق الحالة المدنية من مختلف بلديات الوطن

في هذا الإطار فقد تجدر التذكير بأحكام التعلية الوزارية المشتركة رقم 1254 المؤرخة في 31 أوت 1994 و المنشور الجوراري رقم 2102 المؤرخ في 14 ديسمبر 2012 فقد القدان بشنوان إلى المسؤولية الملقاة على عاتق المسؤولين المحليين والمواطنين و الأمن الفاعلين في مرفق الحالة المدنية فقد و العنويات المترتبة عن الإضمال أو لعدم انعقاد الحبثه اللازمة أو انتهاون خطر فقد أو لعدم احترام النصوص المنظمة لسجلات الحالة المدنية فقد هذا، الخدمة من قبل هؤلاء يجب أن تكون محل متابعة وتقييم مستمرين حتى تسمح بإجراء التعديلات الضرورية

و عليه فقد أطلب من الولاة السهر شخصا على متابعة تطبيق مضمون هذه التعلية فقد و ضمان توريها لكل المسالج المعنية بها فقد مع إقادتنا بكل الصعوبات المعترسة لتطبيقها إن وجدت فقد و كنا الإقتراحات التحسين أداء قطاع الحالة المدنية فقد الأمين العام بالنبلة لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و الهيئة العمراية فقد أعضاء محمد أمين تراشني

فقد و الشري

الأمين العام بالنبلة
محمد أمين تراشني





N° 11033

103

2016
1932

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTRE DE L'INTERIEUR ET DES COLLECTIVITES LOCALES

Le Secrétaire Général

13 OCT 2016

N° : 921 /DTDS/DGMDA/2016.

A

Madame et Messieurs les Walis

Objet : A/s la délivrance de la Carte Nationale d'Identité Biométrique « CNIBE ».

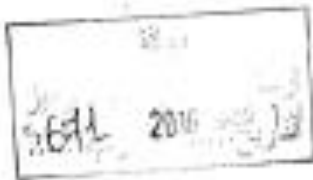
Il m'a été signalé plusieurs problèmes liés à la délivrance de la CNIBE aux titulaires après la réception du SMS les informant de la disponibilité de leur carte au niveau des communes. Il s'agit des problèmes suivants :

1. Retard dans l'acheminement des CNIBE de la wilaya et la wilaya déléguée vers les communes,
2. Certaines communes ne délivrent pas les CNIBE et parfois exigent aux citoyens de revenir l'après-midi ou bien la délivrance s'effectue une fois par semaine,
3. Les fonctionnaires chargés de la remise des CNIBE au niveau de certaines communes ne maîtrisent pas parfaitement les procédures de délivrance.
4. Les anciennes cartes ne sont pas restituées après la délivrance des CNIBE.

A cet effet et afin d'honorer les engagements du Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales, je vous demande d'instruire les walis délégués, les chefs d'airas, les présidents des APC de veiller personnellement à l'exécution des instructions ci-après :

- 1) Mettre en place un dispositif organisationnel permettant l'acheminement des documents biométriques expédiés de la wilaya et la wilaya déléguée vers les communes dans un délai maximum de 24 heures.
- 2) Remettre les CNIBE à leurs titulaires sur la base du récépissé imprimé à partir d'internet ou le SMS envoyé par Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales qui comporte également depuis le 07/09/2016 le numéro de la demande.
- 3) Exiger aux personnes disposant de l'ancienne carte d'identité nationale de la restituer.
- 4) Instruire la cellule technique de la wilaya à :
 - Installer la nouvelle version de délivrance plus simple à exploiter et disponible au niveau de la Direction des Titres et Documents Sécurisés.
 - Effectuer des visites inopinées pour vérifier le respect des procédures de délivrance.

Enfin, des séminaires régionaux de formation seront organisés chaque jeudi de la semaine par les cadres de la Direction des titres et documents Sécurisés au profit des fonctionnaires concernés. Le programme, la date et le lieu de ces formations vous seront communiqués ultérieurement.



Copie à Monsieur le Ministre de l'Intérieur et des Collectivités Locales (ATCR).

Handwritten notes and a date stamp '2016' at the bottom left.



17/13/6

الجمهورية الأردنية الديمقراطية التعميمية

USCP

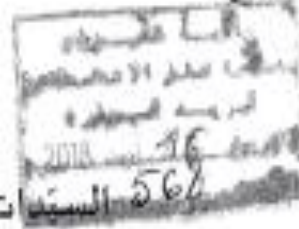
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

اللامس العام

12 شهر 2018

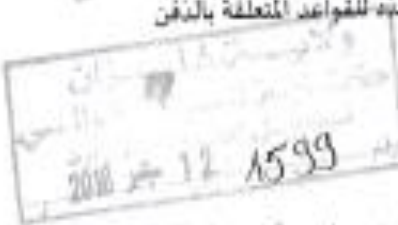
[Handwritten signature]
السيدة الوالي

إلى



07

السيدات والسادة الولاة



الموضوع: فداي نقل جثمان رعية أجنبية بغرض ترحيله إلى الخارج

المراجع: المرسوم التنفيذي رقم 77-16 المؤرخ في 24 فبراير 2016 المتحدده للقواعد المتعلقة بالدفن

ونقل الجثث وإخراج الموتي من القبور وإعادة الدفن.

- برقي رقم 379 المؤرخة في 07 فيفري 2018.

المرفقات: نموذج رخصة نقل جثمان

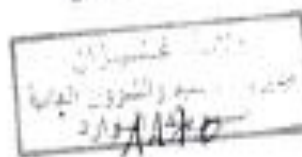
تطبيقا للمادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 77-16 المتشار إليه في الترجع أعلاه، يشرفني أن أوافيكم فيما يلي بالإجراءات الواجب إتباعها من أجل إصدار رخصة نقل جثمان رعية أجنبية بغرض ترحيله إلى الخارج، والوثائق المكونة للملف مع نموذج موحد لهذا الرخصة.

وتتأول التعلية كالتالي:

1 نقل جثمان رعية أجنبية متوفي حديثا:

يصدر والي الولاية التي حدثت فيها الوفاة الرخصة حسب النموذج المرفق، طبقا لأحكام المادة III المرسوم التنفيذي رقم 77-16 للتذكير أعلاه، بناء على ملف يتضمن الوثائق التالية:

1. ملف مقدم من عائلة المتوفي أو كل شخص موثوق أو مؤسسة مؤهلة لهذا الغرض (مؤسسة الجنائز)
2. رخصة مسماة من طرف سفارة بلاد المقصد ترخص بتحويل جثمان المتوفي إلى بلد البلد
3. مستخرج من شهادة الوفاة;
4. شهادة طبية بعدم العدوى;
5. حسب الحالة:



- شهادة طبية تثبت الوفاة (Constat de Décès) إذا كانت الوفاة طبيعية;
- رخصة الدفن، معلمة من طرف السلطة القضائية المختصة إقليميا وبنوعها، إذا كانت الوفاة مشكوك فيها أو بسبب حادث

2 نقل رفقات رخصة أجنبية بغرض ترحيلها إلى الخارج

- يصدر الوالي الرخصة المطلوبة حسب النموذج نفسه. بناءً على ملف يتضمن الوثائق التالية:
- 1 طلب مقدم من عائلة المثلوي أو كل شخص موكل أو مؤسسة مؤهلة لهذا الغرض (مؤسسة الجندل).
 - 2 رخصة استخراج الميث من القبر حسب الحالة
 - صادرة عن رئيس المجلس الشعبي البلدي لكان المذنب إذا كانت الوفاة ليست بسبب مرض معدني؛
 - صادرة عن والي ولاية مكان المذنب إلا حدثت الوفاة بسبب مرض معدني؛
 - 3 رخصة معلقة من طرف سفارة بلد المقصد ترخص بترحيل رفقات المثلوي إلى ذلك البلد؛
 - 4 مستخرج من شهادة الوفاة؛
 - 5 شهادة طبية بعدم العدوى؛
 - 6 شهادة صادرة عن رئيس المجلس الشعبي البلدي لكان المذنب. تثبت بأن جثمان المثلوي مدفون بأحد المقابر التابعة للمدينة خاصة وأن الأمر يتعلق بموضوع جناس. تجدر الإشارة إلى العوالم الهامة التالية:
- ضرورة إبداء التعظيمات الضرورية لمصاطب الحالة المدنية من أجل إصدار شهادات الوفاة لظالمها فوراً
 - تسليم رخصة نقل الجثمان فوراً وبدون أجل - طيلة أيام الأسبوع، 24 ساعة على 24 ساعة، بما في ذلك أيام العطل. وضمان مداومة لتتكلل هذه الحالات - طبعا لمحتوى برقيتنا المنتشر إليها في المربع أعلاه. خاصة وأن عملية نقل الجثمان مرتبطة في أغلب الحالات بالرحلات الجوية. حيث لاحظنا أنه في بعض الأحيان هناك رحلة جوية واحدة تربط بلادنا مع بعض المثل.
 - التنفيذ واحترام الإجراءات الخاصة بالنقل والولاية. وجميع التشريعات والتنظيمات المطبقة في هذا المجال
 - فتح سجل خاص. برقم ومؤشر عليه. نفقد فيه جميع رخص نقل الجثمان الصادرة عن مصالحكم
- كما أُلح على ضرورة احترام التشريع والتنظيم المعمول بهما فيما يخص عملية استخراج اللق من الشور. لاسيما أحكام المواد 14 و 15 من المرسوم التنظيمي رقم 16-77 المذكور أعلاه

إتي أولى أهمية بالغة لتتخذ الإجراءات والمطابق للأحكام الواردة في هذه التعليمات

الأمين العام
 صلاح الدين دحمون



موافق
 إرسال هذه البرقية بلا ترميز
 التاريخ رقم 6340

12 25 2018

2 نقل رفقات رعيتة أجنبية بغرض ترحيلها إلى الخارج

- بصدر الوالي الرخصة المطلوبة حسب النموذج نفسه، بنانا على ملف يتضمن الوثائق التالية:
- 1 طلب مقدم من عائلة للتوفي أو كإن شخص موكل أو مؤسسة مؤهلة لهذا الغرض (مؤسسة الجندالز)
 - 2 رخصة استخراج المثبت من القبر حسب الحالة
 - صانرة عن رئيس للجلس الشعبي البلدي مكان الذفن إذا كانت الوفاة ليست بسبب مرض معدي
 - صانرة عن وائي ولاية مكان الذفن إذا حدثت الوفاة بسبب مرض معدي
 - 3 رخصة مسجلة من طرف سفارة بلد المقصد ترخص بترحيل رفقات للتوفي إلى ذلك البلاد
 - 4 مستخرج من شهادة الوفاة
 - 5 شهادة طبية بعدم العدوى
 - 6 شهادة صانرة عن رئيس المجلس الشعبي البلدي مكان الذفن، تثبت بأن جثمان المتوفي مدفون بأحد المقابر التابعة للبلدية
- خاصة وأن الأمر يتعلق بموضوع حساس، تجدر الإشارة إلى الجواب الهامة التالية:
- ضرورة إبداء التعليمات الضرورية لضباط الحالة المدنية من أجل إصدار شهادات الوفاة لطلبها هورا
 - تسليم رخصة نقل الجثمان هورا وبدون أجل، طيلة أيام الأسبوع، 24 ساعة على 24 ساعة، بما في ذلك أيام العطل، وسيمان مداومة لتتكفل بهذه الحالات، طبقا لمحتوى بروتيننا المشار إليها في المرجع أعلاه، خاصة وأن عملية نقل الجثمان مرتبطة في أغلب الحالات بالرحلات الجوية، حيث لاحظنا أنه في بعض الأحيان هناك رحلة جوية واحدة تربط بلادنا مع بعض الدول.
 - التظيد واحترام الإجراءات الخاصة بالنظافة والوقاية، وجميع التشريعات والتنظيمات المطبقة في هذا المجال
 - فتح سجل خاص، مرافق ومؤشر عليه، نقهه فيه جميع رخص نقل الجثمان الصادرة عن مصالحكم
- كما أتح على ضرورة احترام التشريع والتنظيم المعمول بهما فيما يخص عملية استخراج المولى من القبور، لاسيما أحكام المواد 14 و 15 من الرسوم التنظيمي رقم 16-177 المذكور أعلاه

في أول أهمية بالغة للتنسيق والتعاون مع السلطات المختصة والأحكام الواردة في هذه التعليمات

الأمين العام
 صلاح الدين نحموة



موافق
 إرسال هذه البرقية بلا ترميز
 التاريخ رقم 6740

12 07 2018

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

ولاية : _____
مديرية التنظيم والشؤون العامة
مصلحة تنقل الأشخاص

مقرر رقم _____ مؤرخ في _____
منضمّن ترخيص بنقل جثمان رعية أجنبية إلى الخارج

إن الوالي:

- بمقتضى الأمر رقم 70 - 20 المؤرخ في 19 فيفري 1970، المتعلق بالعادة المدنية، المعدل والمنضم؛
- بمقتضى الأمر رقم 75 - 58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المنضم القانون المدني- المعدل والمنضم؛
- بمقتضى الأمر رقم 75 - 78 المؤرخ في 15 ديسمبر 1975، بتعلق بالجنائز؛
- بمقتضى الأمر رقم 75 - 79 المؤرخ في 18 ديسمبر 1975، بتعلق بدفن الموتى؛
- بمقتضى القانون رقم 85 - 00 المؤرخ في 28 فيفري 1985، المتعلق بحماية الصحة وترقيتها، المعدل والمنضم؛
- بمقتضى القانون رقم 12 - 07 المؤرخ في 21 فيفري 2012، المتعلق بالولاية؛
- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم _____ المؤرخ في _____، المتضمن تعيين السيد _____ في مهام والي ولاية _____
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 16-77 المؤرخ في 24 فبراير سنة 2016، المحطة للقواعد المتعلقة بالدفن ونقل الجثث وإخراج الثوب من القبور وإعادة الدفن؛
- التعميم الوزارية رقم _____ المؤرخة في _____ المتعلقة برخصة نقل جثمان رعية أجنبية بغرض ترحيله إلى الخارج؛

وبعد الإطلاع على محتوى الملف الإداري الخاص بطلب نقل الجثمان المقدم من طرف:

بصفته

يرخص بنقل جثمان

المقيد(ة)

المولود(ة) بتاريخ

المتوفى(ة) بتاريخ:

أين(ة)

من جنسية:

من الجزائر إلى

مع التقيد بالإجراءات الخاصة بالنظافة والوقاية. وجميع التشريعات والتنظيمات المعمول بها في هذا المجال.

ومنه للاطلاع؛

- السيد وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

27 نونبر 1988

الوزير

27

إلى
المسيدات والسادة رؤساء
الاتصال مع السيدات والسادة،
- الولاة للتندبات
- رؤساء الدوائر
- رؤساء المجالس الشعبية البلدية

الموضوع: بخصوص شهادة الإيواء.

المرجع:

- القرار المؤرخ في 04 سبتمبر 1988 المتعلق بشهاتي الإقامة والإيواء.
- التعلية رقم 09 المؤرخة في 12 أفريل 1981 المتعلقة بإصدار شهادة الإقامة.
- التعلية رقم 53 المؤرخة في 17 ديسمبر 1997 المتعلقة بإصدار شهادة الإقامة.

المرفقات: نموذج التصريح بالإيواء.

- نموذج شهادة الإيواء.

لقد تبين من خلال متابعة عرائس المواطنين وكذا من خلال المهام التعميرية التي تم القيام بها على يد العديد من بلديات الوطن وجود نكس ونماثل في الأحكام الواجب تطبيقها فيما يتعلق بالاستفادة من شهادة الإيواء وشيخة الإقامة التي تمنح على أساسها ما نحرص عنه تكريم بعض الممارسات المشيئة. نضال في بعض الأحيان حد التناق مع بعض أحكام وتدابير المصووس التنظيمية المشيرة للمفعول.

إن قدم الإنجاز التنظيمي الخاص بتسيير وثائق الإقامة سلب في انتشار مثل هذه الممارسات التي جا بعض الأحيان تحت التدابير والأحكام التنظيمية استنادا إلى أوجهات وإسقاطات لا تمت للنص التنظيمي بصلة. كما أن امتناع بعض المصالح المحلية المختصة عن منح شهادة الإيواء لها إليها لأسباب غير مؤسسية، أو حالات كثيرة إلى حرمان بعض الأشخاص من حقهم في الحصول على بعض الخدمات الإدارية، وذلك لكون الشهادة هي المدخل الرئيسي لممارستهم لحقوقهم. نطلبك عن استعادتهم من بعض الخدمات التي لا إدراج هذه الوثائق في ملفات الاستمارة من أجل

- ✓ عقد الإيجار أو قرار الاستفادة من سكن باسم الآوين
- ✓ ملقور تخصيص سكن وطني باسم الآوين

تحلم شهادة الإيواء بماذا على الوظيفين المتقدمين لمدة سلاوية ثلاثة (3) أشهر وللغرض المص على التصريح
و يمكن للمستفيد من شهادة الإيواء الحصول حسب الحالة على شهادة إقامة أو بطاقة إقامة دون أي إجراء اضافي
أمر مع ديوان الغرض من استصدار وثيقة الإقامة

أ فيما يتعلق بطلب الحصول على شهادة الإقامة
اسلم شهادة الإقامة لطلبها استنادا على شهادة الإيواء لإدماجها حصرا ضمن ملف طلب بطاقة الغرض
الوطنية أو جواز السفر. وهو ما يبين عليها يتم نسي لبيان الغرض من استعمالها

ب فيما يتعلق بطلب الحصول على بطاقة الإقامة
تفتح شهادة الإيواء حاملها الحق في الاستفادة من بطاقة إقامة الإيواء بها في إطار ما يسمح به القانون
إتينا لإقامته خلال فترة صلاحيتها. و لا يمكن بأي حال أن تستعمل كإثبات إقامة لسكن اجتماعي بمختلف
صيفه وتضمن وجوب الغرض الذي أسست من أجله والتي لا يمكن أن تستعمل لغرض

عطفا على التدابير المبينة أعلاه. وفي حالة أن ليس أو عموس في تصريحات الإيواء وعلى الأخص مسما
بتعلق الأمر بالحصول على خدمات قد نصص بالعدالة الاجتماعية في الولوج لخدمات عمومية أو التعامل للحصول على
حقوق غير مستحقة. يمكن للمصلحة البلدية الأساسية أن توفر أعوانا مؤهلين من جانبها لمعالجة حالة الإيواء
والتأكد من صحتها بناء على التصريح بالإيواء والوثيقة التوضيحية المقدمة

في هذه الحالة بعد منحها معاريفه موقع من طرف ليعون المؤهل والذي تمنح على أساسه شهادة الإيواء
يتعين على مصالحكم التنفيذ بالمسارح المرفقة بهذه التعليمات. لاسيما نموذج شهادة الإيواء في انتظار إدخاله
وتعميمه في النظام الألي الحالي لتسيير وثائق الإقامة

في الآوين. ولتحاربة هذه الممارسات البروقراطية. فإن أولي عناية بالغة لتتخذ المصالح بتحديد تدابير هذه
التعليمات. و التسيير شخصيا على تطبيقها. وتنفيذها لكافة مصالحكم البلدية. لاسيما المصالح البلدية المكلفة بإصدار
والتق الإقامة. وعدم ادخارج الجهد في معالجة الأيونات المتعالمين لخصومها

كما نطلب منكم العمل على ضمان نشرها على نطاق واسع لإعلام مواطنينا بمحتواها بكل الوسائل المتاحة.
و نواهائي بكل أشكال محتمل قد يعترضكم في تطبيقها في حينه

وزير الداخلية والجماعات المحلية

والتجهيز والتعمير والتنمية

صلاح الدين محسون



نسخة إلى

- السيد المدير العام للأمن الوطني
- السيد قائد الفرقة الوطني
- السيد مدير الأنظمة المعلوماتية

إلكتروني قيد تنوم بموجبه بلدية الإقامة الجديدة للتأخر. وبناء على طلبه بإرسال طلب شطبته إلى بلدية الإقامة الأصلية عن طريق التطبيقية المعلوماتية التي أنضمت لهذا الغرض للتسجيل ضمن قائمتها الانتخابية قيد هذا العدد أطلب منكم السير شخصياً على توجيه التعليمات اللازمة لختلف المصالح البلدية بموجب قيد

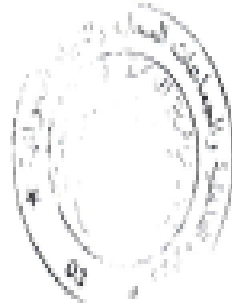
1. الكف عن اشتراط الاحتفاظ بشهادة الشطب من السجلات الانتخابية قيد أو أي شهادة أخرى تثبت تغير المواطن لبلدية إقامته المتابعة نظير تمكنه من الاستفادة من وثيقة الإقامة قيد

2. الاكتفاء في تحديد مقر الإقامة الرئيسية وتغييره عن مستوى التطبيقية المعلوماتية المخصصة لهذا الغرض بتصريح المعني بالأمر مدعماً بإثباتات الإقامة الأخرى المنصوص عليها في التنظيم المعمول به قيد

3. التفضل على مستوى بلدية الإقامة الجديدة بتجهيز المعلومات المحفوظة سابقاً في التطبيقية الخاصة بالإقامة والمتعلقة بتغير إقامة المعني بالأمر من رئيسية إلى ثانوية أو العكس قيد مع إخطار بلدية الإقامة المتابعة بهذا التغيير قيد

إني أبلغ الأهمية لتطبيق المرسوم والفعال للتدابير للتضمنة في هذه الوثيقة قيد و موافاتي بأي إشكال محتمل قد يعترض تطبيقها قيد هام و مستعجل جدا قيد الأمين العام لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية قيد سعيد أمين درامشي قيد والتقى.

الأمين العام
محمد الأمين درامشي



006044

إلكتروني فف تقوم بموجبه بلدية الإقامة الجديدة للناحت و سادا على طلبه بإرسال طلب شطيه إلى بلدية الإقامة الأصلية عن طريق التطبيقية المعلوماتية التي أنشئت لهذا الغرض للسجيل ضمن لائمتها الانتخابية فف هذا الصدد أطلب منكم السير شخصيا على توجه التعيينات اللازمة لختلف المصالح البلدية بوجوب فف

1. الكف من الشروط الاستظهار بشهادة الحفظ من المحلات الانتخابية فف أو أي شهادة أخرى نلتت لغير المواطن لبلدية إقامته السابقة نظير تمكنه من الاستفادة من وثيقة إقامة فف
2. الاكتفاء في تحديد مقر الإقامة الرئيسية و تعبيره على مستوى التطبيقية المعلوماتية المخصصة لهذا الغرض بتسريع المعني بالأمر مدعما بإثباتات الإقامة الأخرى المنصوص عليها في التنظيم المعمول به فف
3. التكتفل على مستوى بلدية الإقامة الجديدة بتحديث المعلومات المحفوظة سابقا في التطبيقية الخاصة بالإقامة و المتعلقة بتغيير إقامة المعني بالأمر من رئيسية إلى ثانوية أو العكس فف مع إخطار بلدية الإقامة السابقة بهذا التغيير فف

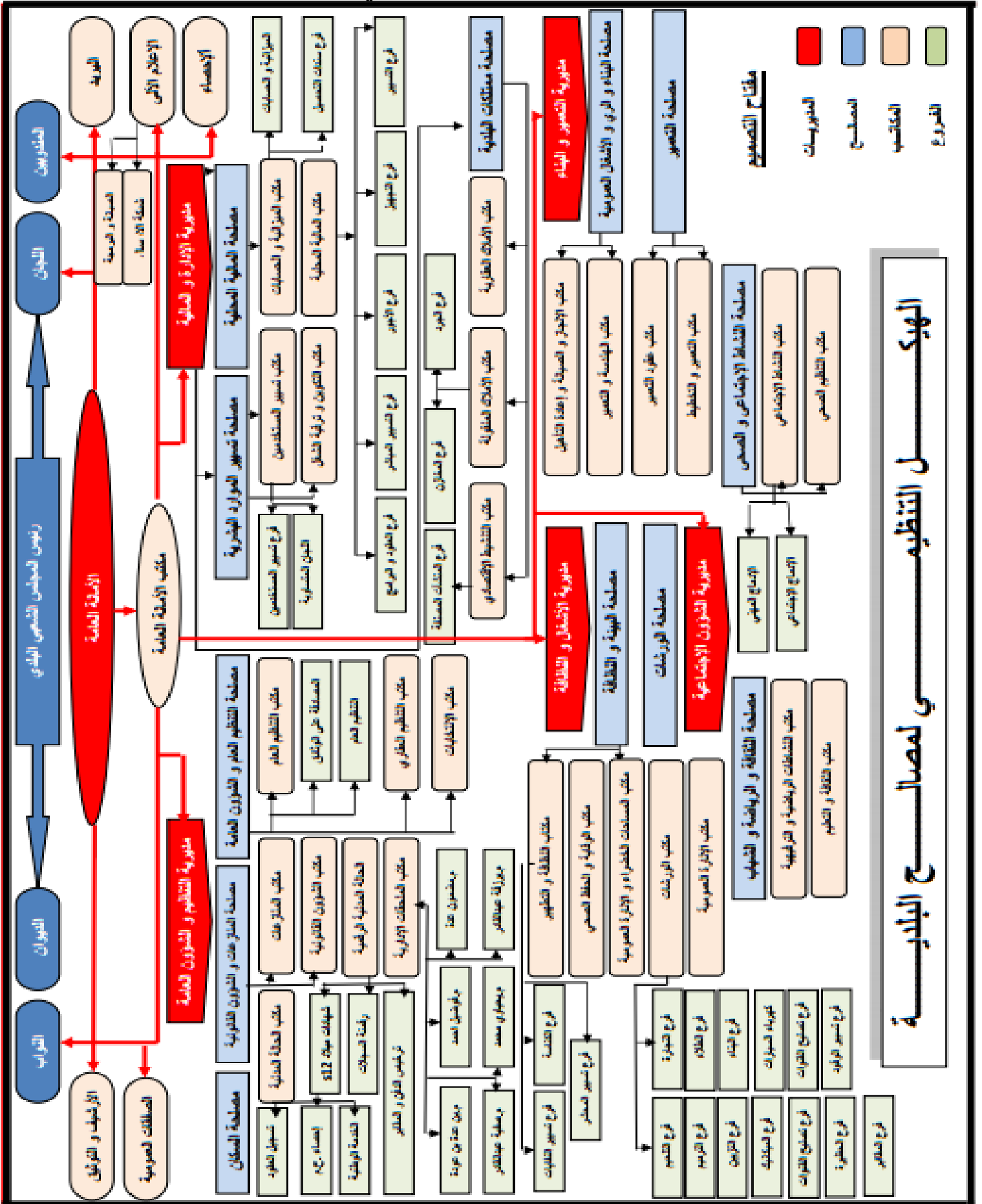
إلى أولى بالغ الأهمية لتطبيق الصارم و الفعال لتدابير التضيقة في هذه الترقية فف و موافقي بأي إشكال محتفل قد يعترض تطبيقها فف هام و مستعجل جدا فف الأمن العام لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و الهيئة العمرانية فف محمد أمين درامشي فف و انتهى.

الأمين العام
محمد أمين درامشي



006044

الملحق رقم (04) الهيكل التنظيمي لبلدية غليزان



فهرس الجداول

والأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	تطور المدارس الإدارية	16
02	التطور التقني للإدارة	28
03	علاقة الإدارة الالكترونية بالمصطلحات القريبة منها	30
04	متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية	63

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مستوى البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر وفق تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الالكترونية لعام 2020	105
02	تقرير عن واقع الدول العربية في النسخة الـ 11 من تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية لعام 2020	106
03	تطور جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر حسب تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الالكترونية لسنة 2020	106
04	الموزع المحلي للسجل الوطني	148
05	عدد الملحقات الادارية المتواجدة على مستوى ولاية غليزان	150
06	عدد الاستبيان الموزعة على موظفي الجماعات المحلية المستردة المستبعدة والتي تفيد التحليل الاحصائي	151
07	عدد الاستبيان الموزعة على المواطنين المستردة والمستبعدة التي تفيد لتحليل الاحصائي	164
08	ثبات الاستبيان بالنسبة للموظفين	165
09	ثبات الاستبيان بالنسبة للمواطنين	165
10	درجات الاستبيان	166
11	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الثلاثي)	166
12	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ (استبيان الموظفين)	167
13	الدائرة النسبية للجنس	168
14	الدائرة النسبية للعمر	169

170	الدائرة النسبية للمستوى التعليمي	15
171	توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية	16
172	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	17
174	يوضح توزيع العينة حسب عدد الدورات التكوينية	18
175	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول المتعلق بالمتعلق بمساهمة الإدارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات والمعاملات الإدارية	19
178	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني المتعلق بتقليل الإدارة الالكترونية من تكاليف الخدمة	20
181	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني المتعلق بما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري	21
185	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ (استبيان المواطنين)	22
186	الدائرة النسبية للجنس	23
187	الدائرة النسبية للعمر	24
188	الدائرة النسبية للمستوى التعليمي	25
189	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور المتعلق بقياس درجة وعي المواطنين حول تكنولوجيا المعلومات	26
191	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور المتعلق بقياس درجة الرضا مواطنين عن خدمات الإدارة الالكترونية	27

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
...	الواجهة
...	إهداء
...	شكر و عرفان
01	المقدمة
03	أسباب اختيار الموضوع
03	أهمية الموضوع
04	الإشكالية
04	الفرضيات العلمية
05	الأهداف العلمية والعملية للدراسة
09	تبرير الخطة
11	صعوبة الدراسة
12	الفصل الأول: الإطار العام لدراسة مفهومي الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية
14	المبحث الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية وماهيتها
14	المطلب الأول: التكوين التاريخي للإدارة الالكترونية
17	المطلب الثاني: تعريف وتحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية
23	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمفاهيم أخرى
30	المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة العمومية
30	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
36	المطلب الثاني: توصيف الخدمة العمومية وخصائصها
40	المطلب الثالث: مبادئ ونظم الخدمة العمومية
44	المبحث الثالث: الترابط والتداخل بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية
44	المطلب الأول: أزمة الخدمة العمومية والتحول للتسيير العمومي الحديث
46	المطلب الثاني: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة العمومية
54	الفصل الثاني: التحول نحو تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في الجزائر
56	المبحث الأول: متطلبات ودوافع التحول إلى نظام الإدارة الالكترونية في الجزائر

56	المطلب الأول: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية
60	المطلب الثاني: متطلبات إدارية، مالية، أمنية وبيئية
64	المبحث الثاني: نماذج قطاعية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر
64	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية وقطاع البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال
66	المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية وقطاع العدالة
70	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وقطاع الضمان الاجتماعي
73	المبحث الثالث: مخططات التحول الإلكتروني في الإدارة العامة في الجزائر
73	المطلب الأول: إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارات العمومية
86	المطلب الثاني: دعم الاقتصاد الرقمي في الجزائر
88	المطلب الثالث: رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية في الجزائر
93	الفصل الثالث: واقعية الإدارة الإلكترونية في الجزائر وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية وترشيدها
95	المبحث الأول: واقع الجاهزية الإلكترونية للإدارة في الجزائر
95	المطلب الأول: واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر
96	المطلب الثاني: مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
109	المطلب الثالث: في حاجة لبناء مجتمع معلومات في الجزائر.
112	المبحث الثاني: تحديات وأفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
113	المطلب الأول: خصوصية بيئة الإدارة العامة الإلكترونية في الجزائر: بحث عن التحديات
121	المطلب الثاني: آفاق تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية وعلاقته برشادة الخدمة العمومية في الجزائر
124	الفصل الرابع: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية على ضوء تجربة مهام مصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان
126	المبحث الأول: مدخل عام حول بلدية غليزان
126	المطلب الأول: التعريف بالبلدية

129	المطلب الثاني: الموقع الجغرافي لبلدية غليزان
131	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبلدية
131	المبحث الثاني: التعريف بمصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان
132	المطلب الأول: تعريف الحالة المدنية
146	المطلب الثاني: الرقمنة الإقليمية المعاصرة والمبسطة
155	المطلب الثالث: انعكاسات عملية رقمنة سجل الحالة المدنية في الإدارة المحلية
156	المبحث الثالث: الأساليب المنهجية للدراسة الميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية غليزان
156	المطلب الأول: مجالات الدراسة
157	المطلب الثاني: منهج الدراسة
159	المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات
166	المبحث الرابع: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية
167	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج المعالجة الإحصائية لاستبيان الموظفين
197	المطلب الثاني: تقييم مسارات تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر
203	خاتمة
210	قائمة المصادر والمراجع
224	الملاحق
250	فهرس الجداول والأشكال
253	فهرس المحتويات
257	الملخص

تعتبر الإدارة الالكترونية منهجا جديدا أصبح يقتدى به في الإدارة العامة مؤخرا لتقديم خدماتها، فهي أسلوب إداري حديث ناتج عن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي أحد أهم الركائز الأساسية لتقديم أفضل الخدمات مما يضمن تقوية علاقة المواطن بالإدارة من خلالها يمكن تعزيز الثقة بين الطرفين، هذه الأخيرة التي أحدثت نقلة نوعية للإدارة من جانبها التقليدي إلى جانبها الحديث.

في هذا الصدد حذت الجزائر حذو الدول الأخرى، فانتهجت مشروع الجزائر الالكترونية كخطوة مبدئية لتجسيد آفاقها الالكترونية على أرض الواقع، من خلال إدخال آليات حديثة وعصرية على العمل الإداري بغيت تقديم أفضل وأسرع الخدمات بطريقة فعالة، إلا أن الواقع أثبت العكس أو على الأقل نسبة في التطبيق الفعلي على أرض الواقع مرد ذلك جملة من المعوقات قد تعود أحيانا إلى المورد البشري وأحيانا أخرى عدم كفاية الجاهزية الالكترونية في الجزائر، وضعف البنى التحتية وعدم قدراتها على استيعاب المشروع بكل متطلباته، الأمر الذي يفسر ضعف مؤشرات قياس الجاهزية الالكترونية في الجزائر وفق تقارير الأمم المتحدة.

إن عدم اكتمال الصيغة الفعلية لمشروع الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية في الجزائر يعود إلى الاكتفاء فقط بالجانب النظري في التنفيذ دون الوقوف على الفعالية في التجسيد ومعرفة مواطن الخطأ ومحاولة استدراكها. من خلال الاعتماد على رقمنة بعض القطاعات فقط.

وبالنظر إلى الجانب الميداني للدراسة نجد أن المواطن لا يثق بشكل كبير في الخدمات الالكترونية خاصة كبار السن الذين يجدون الراحة في التقرب المباشر من الإدارة وفي التعامل الورقي عوض التعامل الرقمي، الأمر الذي زعزع من ثقة المواطن وأبطء من تقدم مشروع الجزائر الالكترونية على أرض الواقع.

لكن في نفس الوقت لا يمكن إغفال الدور الذي لعبته الإدارة الالكترونية في مجال عصنة الإدارة من خلال إدخال بعض التقنيات والآلات الحديثة للإسراع في تقديم

الخدمات مختزلة بذلك الوقت، الجهد والمال، كما أن الواقع أثبت تقدم ملحوظ وتدرجي في مستوى الخدمات المقدمة عبر سنوات متتالية حسب التقارير الدولية. الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية، الخدمات العمومية الالكترونية، مصلحة الحالة المدنية بلدية غليزان.

Summary:

E-governance is a new approach that has come to be followed in the public administration recently to provide its services technology ", a modern management method resulting from the information and communications technology revolution, It is one of the most important pillars of providing the best services, ensuring that citizens' relationship with management is strengthened through which trust can be strengthened between the two parties s traditional side and its modern side.

In this regard, Algeria has followed the example of other States. It has taken the Electronic Algeria Project as a tentative step to reflect its electronic prospects on the ground. By introducing modern and modern mechanisms for administrative work, we want to deliver the best and fastest services in an effective manner However, reality has proved the opposite or at least relative in the actual application on the ground as a result of a number of constraints that may sometimes be attributable to the human resource and sometimes insufficient electronic readiness in Algeria, Weak infrastructure and inability to accommodate the project in all its requirements s e-readiness indicators according to United Nations reports.

The fact that the actual version of the electronic management project in Algeria's public administration is not complete is due solely to the theoretical aspect of the implementation without finding out the effectiveness in the translation and identification of the areas of error and trying to rectify them. By relying on the digitization of some sectors only.

Given the field aspect of the study, citizens have very little confidence in electronic services, especially the elderly, who find

comfort in the direct proximity of the administration and in paper rather than digital dealing, which has undermined the citizen's confidence and slowed the progress of the Algiers e-project on the ground.

At the same time, the role played by e-governance in the field of management modernization cannot be overlooked by the introduction of some modern technologies and machinery to speed up the delivery of services reduced by time, effort and money, and reality has demonstrated significant and gradual progress in the level of services provided over successive years according to international reports.

Keywords: Electronic Administration, Public Service, Electronic Public Services, relizane Municipal Civil Status Service.

Résumé:

La gouvernance électronique est une nouvelle approche qui a été adoptée récemment dans l'administration publique pour fournir sa technologie de services ", une méthode de gestion moderne résultant de la révolution des technologies de l'information et des communications, Il est l'un des piliers les plus importants de fournir les meilleurs services, Il faut veiller à ce que les relations entre les citoyens et la direction soient renforcées afin de renforcer la confiance entre le côté traditionnel des deux parties et le côté moderne.

À cet égard, l'Algérie a suivi l'exemple d'autres États. Il a pris le projet d'Algérie électronique comme une étape provisoire pour refléter ses perspectives électroniques sur le terrain. En introduisant des mécanismes modernes et modernes pour le travail administratif, nous voulons fournir les meilleurs et les plus rapides services d'une manière efficace Cependant, la réalité a prouvé le contraire ou du moins relatif dans l'application réelle sur le terrain en raison d'un certain nombre de contraintes qui peuvent être parfois imputables aux ressources humaines et parfois à une disponibilité électronique insuffisante en Algérie, Infrastructure faible et incapacité

d'accueillir le projet dans toutes ses exigences e-readiness indicateurs selon les rapports des Nations Unies.

Le fait que la version actuelle du projet de gestion électronique dans l'administration publique algérienne n'est pas complète est dû uniquement à l'aspect théorique de la mise en œuvre sans trouver l'efficacité dans la traduction et l'identification des domaines d'erreur et Ils essaient de les corriger. En s'appuyant sur la numérisation de certains secteurs seul.

Mots-clés : Administration électronique, Fonction publique, Services publics électroniques, service de l'état Civil e la wilaya de relizane.

تمت بعون الله