



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة



مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية بوغالم "مصلحة البيوميتريّة"

تحت إشراف الأستاذ:



د. فلاق شيرة صالح

من إعداد:

عصماني ي فاطمة الزهراء

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	
د. صفاح أمال	أستاذة التعليم العالي	رئيسا
د. فلاق شيرة صالح	أستاذ التعليم العالي	مشرفا مقرا
د. محراز سعاد	أستاذة التعليم العالي	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021\_2022م



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال  
تخصص اتصال وعلاقات عامة



مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية  
دراسة حالة بلدية بوغالم "مصلحة البيوميترية"

تحت إشراف الأستاذ:

د. فلاق شبرة صالح

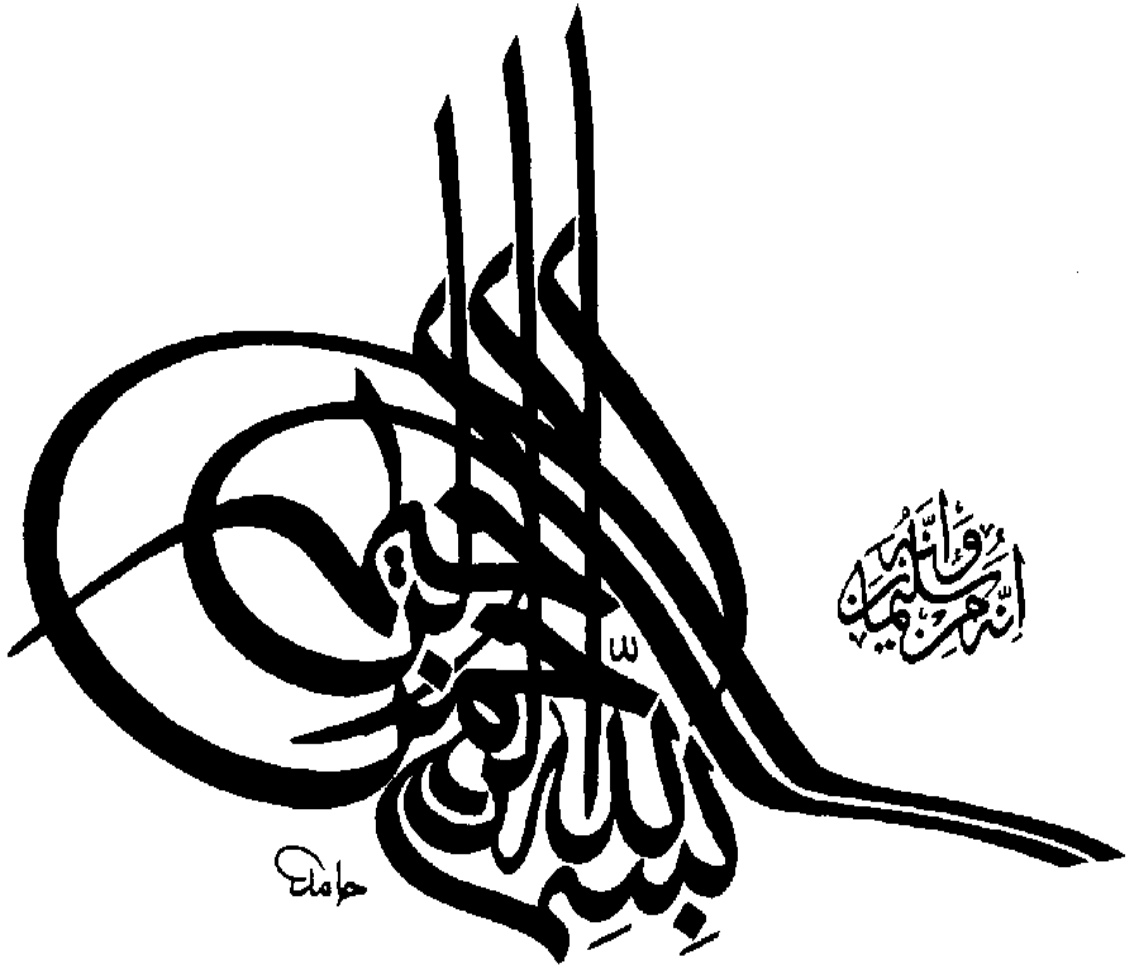
من إعداد:

عصماني فاطمة الزهراء

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. صفاح أمال	أستاذة التعليم العالي	رئيسا
د. فلاق شبرة صالح	أستاذ التعليم العالي	مشرفا مقرر
د. محراز سعاد	أستاذة التعليم العالي	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021\_2022م



## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	إهداء
	شكر و عرفان
	ملخص
أ-ج	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
05	الإشكالية
06	الفرضيات
06	أهمية الدراسة
07	أهداف الدراسة
08	أسباب اختيار موضوع الدراسة
10	الدراسات السابقة
17	الاستفادة من الدراسات السابقة
18	منهج الدراسة

18	الأدوات المستخدمة للدراسة
19	مجتمع البحث
19	حدود الدراسة
20	تحديد مفاهيم الدراسة
21	هيكل الدراسة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة الاللكترونية والخدمة العمومية	
48-25	المبحث الأول: ماهية الإدارة الاللكترونية
25	تمهيد
26	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الاللكترونية
31	المطلب الثاني: خصائص وأهمية وأهداف الإدارة الاللكترونية
36	المطلب الثالث: مبادئ ووظائف الإدارة الاللكترونية
46	المطلب الرابع: متطلبات الإدارة الاللكترونية ومعوقاتها
الفصل الثاني: الإدارة الاللكترونية والخدمة العمومية	
66-51	المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية
51	تمهيد

52	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
55	المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية وخصائصها
61	المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية
64	المطلب الرابع: نظم الخدمة العمومية
74-67	المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية
67	تمهيد
68	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية كآلية فعالة لترشيد الخدمة العمومية
71	المطلب الثاني: أهمية ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية
73	المطلب الثالث: سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية
75	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في بلدية أولاد بوغالم	
77	تمهيد

88-78	المبحث الأول: تعريف بلديّة أولاد بوغالم
78	تمهيد
79	المطلب الأول: تقديم العمل لبلديّ أولاد بوغالم
86	المطلب الثاني: الخدمات العموميّة الالكترونيّة بلديّ أولاد بوغالم.
109-89	المبحث الثاني: تحليل المقابلة
89	تمهيد
90	سمات العيرة (تحليل سمات العينة)
94	تحليل أسئلة المقابلة
106	استنتاج
110-11)	المبحث الثالث: التحليل الملاحظة
110	تمهيد
112	تحليل الملاحظة
113	استنتاج
115	النتائج العامة
116	خلاصة

117	أهم توصيات الاقتراحات
118	خاتمة
121	قائمة المصادر والمراجع



## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
38	الفرق بين التخطيط التقليدي والالكتروني	.1
41	الانتقال من تنظيم التقليدي إلى الكتروني	.2
43	أبعاد القيادة إلكترونية	.3
89	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	.4
90	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	.5
91	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية في مصلحة البيومترية	.6
92	قدرة المبحوثين في القدرة على التعامل مع الكمبيوتر	.7
93	بداية تاريخ تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية أولاد بوغالم	.8
94	الدورات التدريبية في الإدارة الالكترونية	.9
95	الخدمات التي تتطلب استخدامها للإدارة الالكترونية	.10
96	الدوافع من استخدام الإدارة الالكترونية في بلدية أولاد بوغالم	.11

97	التغيرات التي أحدثتها الإدارة الالكترونية في البلدية	.12
98	توفر مصلحة البيومتري على قواعد بيانات تتميز بالأمان والسرية	.13
99	مدى مساهمة التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقليل من وقوع الأخطاء أثناء القيام بالعمل	.14
100	مدى آراء الموظفين حول مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تخفيض الضغط على الموظفين	.15
101	مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تسهيل استخراج وثائق الإدارية أو تصعبها	.16
102	مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية	.17
103	عوائق تطبيق الإدارة الالكترونية	.18
104	مساهمة الإدارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية الإدارية	.19
110	عناصر بطاقة الملاحظة	.20

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الأشكال
40	القيود الخمسة في تنظيم التقليدي	.1
85	الهيكل التنظيمي لمصالح ومكاتب بلدية أولاد بوغالم	.2

# شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل الذي أمدنا بالقوة والصبور لإتمام هذا العمل.

كما نتوجه بجزيل الشكر والامتنان الخالص التقدير والاحترام

إلى أستاذنا "فلاق شبرة صالح"

الذي تفضل بإشراف على هذه المذكرة بدون أن يبخل علينا

بالتوجيهات والنصائح القيم التي يطلبها البحث في إنجاز هذا العمل

نشكره على تعيه معنا وحسن المعاملة

كما لا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني

من قريب في إنجاز هذه المذكرة

# إهداء



أهدي ثمره جهدي...

إلى روح والدي طاهرة الذي أحاطني بكل عن أية لكي أصل

إلى ما عليه أنا اليوم

إلى أمي التي سهرت كل الليالي من أجل صحتي وراحتي إلى أخي وإخوتي

إلى زملائي في دفعه الاتصال وعلاقات عامة



## ملخص:

أصبحت الإدارة الإلكترونية تمد العصب المجتمعات الحديثة وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل مؤسسات من أجل المواكبة التقدم والتكنولوجيا الاتصالات، وقد كان للإدارة الإلكترونية دورا هاما في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال السرعة في إنجاز الإتقان في الخدمة بالإضافة إلى تخفيض الإجراءات في إنجاز المعاملات كما يسهل الاتصال بين المواطنين ما بين المواطن مع إدارته.

وقصد ضمان الخدمات الإدارة الإلكترونية لا بد من نشر ثقافة الكترونية للخدمات لدى المواطنين وعادة البنية التحتية للمؤسسات وفق ما يتلاءم مع البيئة العصرية.

حيث تذهب هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الخدمة العمومية التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية وغيرها وحاولنا من خلال هذه الدراسات الضوء على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات الاتصالات خاصة شبكة الانترنت في تقديم خدماتها من جهة ومن أكثر التكنولوجيات التي يلجا إليها المواطن عند رغبته في الحصول على الخدمة من جهة أخرى ولاية مستغانم على جميع موظفين بمصلحة الوثائق على مصلحة البلدية.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية - تحسين الخدمة العمومية.

## **Sommaire:**

L'administration électronique est devenue le nerf des sociétés modernes et une nécessité impérieuse qu'il faut chercher à appliquer dans toutes les institutions afin d'accompagner le progrès et les technologies de communication. La communication entre les citoyens entre le citoyen et son administration.

Afin d'assurer des services de gestion électronique, il est nécessaire de diffuser une culture électronique des services parmi les citoyens, et généralement l'infrastructure des institutions conformément à ce qui est compatible avec l'environnement moderne.

Là où cette étude est consacrée à la recherche des différents aspects de la gestion électronique et de son rôle dans l'amélioration des services publics, qui intéressent désormais toutes les institutions administratives et autres, d'une part, et parmi les technologies les plus courantes auxquelles recourt le citoyen lorsqu'il veut obtenir le service, d'autre part, et pour tout avantage, tous les employés du service de la documentation au-delà de l'intérêt de la municipalité

**Mots clés :** e-gestion, amélioration du service public

# مقدمة



## مقدمة:

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات اللاحقة نتيجة الانفجار المعرفية والثورة المعلوماتية والاتصالات في القرن التقدم العلمي والتكنولوجيا وهذا التقدم في التكنولوجيا المعلومات والمعرفة إلى ظهور أساليب وأدوات وطرق وتقنيات جديدة في مجالات وبالأخص في مجال الإدارة ووظائفها كما فرضها على الحكومات عادة تقييم الأداء الحكومية وعادة النظر في وظائفها التقليدية والخدمات التي تقدمها للمواطن ومن خلالها تراجع أشكال الخدمة العمومية التقليدية وتحولها إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي لعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت من خلال انجاز الحكومة لمختلف نشاطاتها باعتمادها على مختلف البرامج والتطبيقات والشبكات الاتصال والمعلومات التي توفرها الانترنت وذلك تحسين الخدمة وزيادة سرعة الإنجاز وتخفيض تكلفة والعمل على الرقي بجوده الخدمات

إن تطور التكنولوجي في الإعلام والاتصال أدى إلى ظهور مفاهيم مصطلحات جديدة في الحكومة الإلكترونية التجارة الإلكترونية الخدمة الإلكترونية وصولا بالتحول إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي افرزه جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية الذي يوفر الكثير من الفرص النجاح والثقة في تقديم الخدمات وهذا عبر أجهزة الكمبيوتر الذي يضمن سرية التعاملات الإدارية حيث تمثل حقل معرفيا حديثا يدخل ضمن صيغ العلوم الإدارية والإدارة العامة وبالتالي نقل نوعية في نمط الخدمة العمومية المقدمة ، حيث تجاوزت الإدارات مفهوم الزمان والمكان أي أن المستفيد من الخدمة الاستفادة من الخدمات في أي وقت دون التنقل للإدارات.

وقد أصبحت توجه نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجه عالمي وحتمية فرضتها التطورات العالمية ومعرفية التي تشجع على تبني الخدمات الإلكترونية وقد عملت الكثير من الدول على تبني الخدمات الإلكترونية وقد عملت الكثير من الدول على تبني هذا النموذج المتطور وتفسيره على الإدارات الجزائرية من بين الدول التي تسعى جاهده المجتمع يعتمد على المعلومات والتكنولوجيا الاتصال من خلال عصره قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات فقط سعت الجزائر لأحداث تغييرات في مجال الإداري بتحديثها كلها والانتقال نحو الإدارة الإلكترونية، حيث تم طريق هذه الدراسة لمعرفة الدورة الإدارية الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية أولاد بوغالم.

# الإطار المنهجي لِلدراسة

## الإشكالية:

إن الجزائر من الدول التي تسعى وراء التغيير في المجال الدارة عبر مشروع الجزائر الإلكترونية لتحقيق أهداف منها عصرنه الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أدت إلى إحداث تغييرات على كافة المستويات هذه التغييرات أدت إلى ظهور العديد من المفاهيم الإلكترونية من بينها الإدارة الإلكترونية، والتي أصبحت مطلب وضرورة لا غنى عنها في المؤسسات العمومية لما حققتة من نتائج إيجابية في تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والتي من شأنها تسريع عملية انجاز التعاملات بسهولة إتقان وبدون بذل جهد كبير والدقة والإتقان في الأداء وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالإدارة وتعتبر من أهم الإستراتيجيات المتبعة لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، خاصة ان الإدارة الإلكترونية توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح في تقديم المعلومات والخدمات وذلك من أجل مواكبة التقدم العلمي لضمان البقاء والاستمرار وتفعيل الخدمة العمومية بشفافية وبأقل التكاليف، خاصة في القطاعات المهمة مثل قطاع الداخلي والتي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصري لتجسيد الإدارة الإلكترونية قصد التحسين في تقديم الخدمة العمومية ومنها رقمنة سجلات الحالة المدنية، جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف البيومتري، وغير ذلك من مظاهر الإدارة الإلكترونية وبناء على هذا يمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

ونطرح ضمن هذه الإشكاليات التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

2- ما مفهوم الخدمة العمومية؟

3- هل ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

4- هل هناك إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية ببلديتي أولاد بو غالم؟

**الفرضيات:**

للإجابة على الأسئلة الفرعية لإشكالية الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية:

1. تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.
2. تساهم الإدارة الالكترونية إلى حد كبير في القضاء على البيروقراطية الإدارية.
3. تعتبر الإدارة الالكترونية أداة فاعلة في تسهيل الإجراءات الإدارية.

**أهمية الدراسة:**

لا توجد دراسة ليس لها أهمية مرجوة منها، ذلك أن الباحث العلمي يسعى لتحقيق مجموعة من النتائج العلمية التي يتحصل عليها في ميدان تخصصه ومن خلال هذا يتوجب الحصول على أهمية من هاته الدراسة يمكن توضيحها:

- منح ميزة علمية للمكتبات البحثية من خلال إضافة بحث من البحوث العلمية.
- إثراء المجال المعرفي والعلمي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة.

- الوصول إلى حقائق علمية دقيقة في ما يخص موضوع الإدارة الالكترونية.

- قياس مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في البلدي الجزائري.
- قله دراسات حول موضوع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية.
- الحاجة إلى مثل هذه الدراسة لفتح الآفاق المستقبلية للدراسات ذات العلاقة.
- محاولة توضيح وتبين محتوى هذا الموضوع وتأثيراته على الخدمة العمومية.

#### أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة كغيرها من الدراسات للوصول إلى الأهداف التالية:
- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية.
  - معرفتنا واقع الإدارة الالكترونية في بلدية أولاد بوغالم من خلال معرفتنا مدى تطبيق البرامج الوزاري على مختلف مصالح البلدية خاصة تلك المتعلقة بتنفيذ الإجراءات الخاصة بتحديث الهوية الالكترونية والبيومترية.
  - السعي إلى معرفة الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية أولاد بوغالم.
  - التعرف على مختلف التكنولوجيا المستخدمة في بلدية من أجل الارتقاء بخدماتها.
  - تقييم مدى فعالية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدي.

- قياس رضا المواطنين عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها الإدارة الجزائرية.

- تقديم توصيات واقتراحات التي من الممكن ان تساعد في مواجهة المعوقات والتحديات المواقفة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

### أسباب اختيار موضوع الدراسة:

يعتمد اهتمام الباحث ورغبته في تناول موضوع معين من موضوعات أخرى على أسباب ذاتية وموضوعية يمكن تلخيصها في ما يلي:

### أسباب الذاتية:

- رغبة في معرفة أسباب اختلاف الإدارات الجزائرية عن باقي الإدارات العربية والأجنبية.

- الميول الشخصي يمثل هذه المواضيع وروح الفضول في الاكتشاف في خبايا الموضوع.

- التعرف على كل ما يساعد خدمة المواطن وتحقيق المساواة والقضاء على البيروقراطية حيث الإدارة الالكترونية ساعدت في التقليل من كل هذه المشاكل.

- الدافع المعرفي أي حب المعرفة والاطلاع خاصة وأن موضوع ي يتميز بالحدائق

- معرفة مدى تطابق معرفتنا ما هو موجود على أرض الواقع.

## أسباب الموضوعية:

- إبراز قيمه ووزن الخدمة العمومية.
- حداثة موضوع الإدارة الالكترونية في مجال الإدارة وتطبيقاتها مما يستوجب تناوله بالدراسة.
- بطء في تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات الجزائرية مما يستوجب التنقيب على أسبابه.
- محاولة الوصول إلى حلول المشكلة تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات الجزائرية.
- عدم وجود آليات ملموسة في الإدارات الجزائرية توحى بتطبيق الإدارة الالكترونية.
- الفائدة العلمية التي تعود على البلدي الجزائري، وذلك من خلال تشخيص الإدارة الالكترونية الموجودة فيها.
- مجال التخصص اتصال وعلاقات عامة بالإضافة إلى القيم العلمية لموضوع الإدارة الالكترونية فهو موضوع جديد سيفتح أبواب أمام الباحثين في المستقبل من أجل إثراء الموضوع من جوانبه النظرية والتطبيقية بالإضافة إلى ضرورة الانتقال إلى عصر المعلومات التي أصبح ضرورة حتمية من أجل التقدم.



## الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الطريقة التي من خلالها يتم تحديد وتوجيه ودعم مسارات البحث العلمي وقد تمثلت الدراسات السابقة المشابه التي جمعتها حول موضوع الدراسة في:

- الدراسة الأولى: تارقي يونس 2017 بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية" كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

- حيث تمحورت الإشكالية حول إلى أي مدى تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية؟

- كما قامت هذه الدراسة على مجموعة من الأسئلة الفرعية:

1- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية؟  
2- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الإدارة الالكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية؟

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الخدمة العمومية؟

- اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات وهي كالآتي:  
- هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية.  
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الإدارة الالكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية.

- توجد فروق ضد دلالة إحصائية في تحسين أداء الخدمة العمومية تعزي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).  
تمثلت أدوات الدراسة والعينة في:

- يتكون مجتمع البحث الدراسة 50موظف بالاعتماد على العينة العشوائية، وتم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي أما الأدوات المستخدمة في الدراسة هي الاستبيان بالإضافة إلى استخدام SPSS وبرنامج SXLE.

#### أهم النتائج:

- الإدارة الالكترونية تهتم بقطاع الخدمات العمومية وفق لمعايير الدقة، السهولة والكفاءة.

- الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات) التي تساعد المؤسسة في أداء خدماتها العمومية.

- استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وأمن المعلومات وحواجز الزمان والمكان .

#### الدراسة الثانية:

دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قرشي 2011 بعنوان "مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي" دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر.

تمحورت الإشكالية: "ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائري؟"

الأسئلة الفرعية:

- هل هناك تصور واضح عن الإدارة الالكترونية لدى إدارة الكلية محل

الدراسة؟

- كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تطوير عملي ات التخطيط والتنظيم

والتوجيه والرقابة.

- اعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات وهي كالاتي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتطوير

العمل الإداري بالكلية محل الدراسة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات وتطوير العمل

الإداري بالكلية محل الدراسة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الاتصال وتطوير العمل

الإداري لكلية محل الدراسة.

تمثلت أدوات الدراسة والعينة في:

يتكون مجتمع البحث من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة،

والبالغ عددهم 142 عامل وتم أخذ عينة عشوائية طبقية حجمها 50 عامل وتم استخدام المنهج

الوصفي وأدواته الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأداة بحثية في جمع البيانات الخام.

### أهم النتائج:

- الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من المزايا التي بدورها يمكن ان تحسن من العمل الإداري بالمؤسسات التعليم العالي.
- تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فعالية أداء بدرجة كبيرة من خلال توفير وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف.

### دراسة الثالثة:

دراسة بوقلاشي عماد 2011 بعنوان "الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية" دراسة حالة وزارة العدل، تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر 03. حيث تمحورت الإشكالية حول: إلى أي مدى تؤثر الإدارة الالكترونية على أداء الإدارات العمومية؟

الأسئلة الفرعية لهذه الدراسة:

- 1- ما طبيعة الإدارة العمومية، وما هي الطريقة الحديثة لتسييرها؟
- 2- ما هو النموذج الجديد للإدارة في مجتمع المعلومات؟
- 3- كيف يبتنى أداء الإدارة العمومية في ظل تبنيها للإدارة الالكترونية؟
- 4- ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء وزارة العدل وقطاع العدالة عامة؟

- اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات تتيح الإدارة الالكترونية فرصة تسيير إجراءات أعمال الإدارات العمومية والارتقاء بكفاءة أدائها.
- تعد الإدارة الالكترونية أداة للعصرنة قطاع العدالة.

تمثلت أدوات الدراسة والعيقة في:

- تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ومنهج دراسية الحالة وتمثلت أدواته في الملاحظة والمقابلة والاستبيان ، وتم أخذ وزارة العدل كنموذج للدراسة.

#### أهم النتائج:

إن الإدارة الالكترونية تلعب دورا في تحسين أداء الإدارات العمومية لان استخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يصحبه تطوير في كفاءة الأنشطة والمعاملات الإدارية بالإضافة إلى تبسيطها، وهذا ما يجعل الإدارة العمومية أكثر قربا من المواطنين وإرضاء المتعاملين معها بصفق عامة.

#### الدراسة الرابعة:

محمد بن سعيد محمد العريشية 2008 بعنوان "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة "بنين" تخصص الإدارة التربوي والتخطيط بملكة المكرمة.

تمحورت الإشكالية حول: ما إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)؟

الأسئلة الفرعية للدراسة:

1- ما مدى درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة منسوبي الإدارة؟

2- ما أهم الوسائل والعوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة؟

3- ما أبرز معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة؟

- تمثلت أدوات الدراسة والعيينة في:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأداة استخدم الاستبيان .

أهم النتائج:

- للإدارة الالكترونية أهمية لتطبيق الإدارة الناجحة ومتوازنة لدى التربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- هناك عوامل مساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

الدراسة الخامسة:

سعيد بن معلا العمري 2004 "المتطلبات الإدارية والأمنية وتطبيق الإدارة الالكترونية" دراسة مسحية على المؤسسات العامة للموائى، الرياض.

- تمحورت الإشكالية حول: ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في كافة

أعمال المؤسسة العامة للموائى؟

الأسئلة الفرعية للدراسة:

1- ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟ وما مدى الوضوح مفهومها؟ لدى منسوبي المؤسسة

العمومية العامة للموائى؟

2- ما المتطلبات (الإدارية والأمنية) لتطبيق برنامج الإدارة الالكترونية؟

3- ما معوقات الإدارة الالكترونية؟

4- ما فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات:

- لا توجد فروق ضد دلالة إحصائية في المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق

الإدارة الالكترونية كما يراها منسوبي المؤسسة العامة للموائى تعود للمؤهل العلمي.

- لا توجد فروق ذات الدلالة إحصائية في معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

مما يراها منسوبي المؤسسة العامة للموائى تعود لمدة الخدمة.

تمثلت أدوات الدراسة والعيينة:

مجتمع البحث هم جميع العاملين بالمؤسسة للموائى بالرياض فقط تم إجراء الدراسة المسحية على مفردات المجتمع الأصلي للعاملين على أجهزة الحاسب الآلي وغير العاملين على الحاسب الآلي في جميع الوحدات الإدارية، ثم أخذ 105 عينة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي واستخدم أداة الاستبيان .

### أهم النتائج:

إن التحول نحو الإدارة الالكترونية أصبح هدفا استراتيجيا وطموحا لمعظم الأجهزة والإدارات العامة.

- لا تزال تطبيقات الإدارة الالكترونية محدودة النطاق في الواقع العملي خصوصا على مستوى المحلي.

### الاستفادة من الدراسات السابقة:

من حيث أغراض الدراسة وأهدافها تناول موضوع هذه الدراسة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة ببلدية أولاد بوغالمة، وهذا ما يمثل أحد أهم نقاط الاختلاف عن الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة الالكترونية، ويتشابه جزئيا من حيث المضمون مع الدراسات السابقة.

وعليه نقول أننا نتفق مع دراسة السابقة في تناول موضوع الإدارة الالكترونية، أما الاختلاف بين دراسة وبين هذه الدراسة من ناحية الحدود الزمنية والمكانية المدروسه بالإضافة إلى المنهج المستخدم بحيث اعتمدت عدة مناهج أخرى وكذلك الأمر بالنسبة لأداة الدراسة الحالية اعتمدت على أداتين الملاحظة والمقابلة، في حين بعض الدراسات السابقه اعتمدت على الاستبيان كأداة الثالثه كذلك مجتمع وعينة الدراسة السابقة اختلفت من دراسة



إلى أخرى حسب موضوع المدروس وقد استفدنا من هذه الدراسات في إثراء الجانب النظري لدراستنا، كما استفدنا منها في صياغة بعض الأسئلة والأهداف وقمنا ببناء الفرضيات بناء على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات، ومن خلال بحثنا توصلنا إلى المحاسن التي تقدمها الإدارة الالكترونية للخدمة العموميّة من سرعة وشفافية، ودقة وتخفيض التكاليف... الخ

### منهج الدراسة:

اعتمدنا في إعداد هذه الدراسة:

- منهج دراسة حالة: الذي يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول الظاهرة المدروسة من خلال إسقاط الموضوع على الواقع بلدية أولاد بوغالم وتطبيقها لأسلوب الجديد الالكتروني من أجل الخروج بنتائج حقيقية واقعية.

### الأدوات المستخدمة للدراسة:

- 1- الملاحظة: وهي تقنية تسمح للباحث مشاهدة الظاهرة عن قرب ومعرفة سلوكيات وعلاقات المبحوثين واتصالاتهم فيما بينهم وكذلك من خلال الزيارات الميدانية.
- 2- المقابلة: هي عبارة عن تقنية مباشرة من خلال حوار الباحث مع موظفين ومسؤولين، يطرح خلالها الباحث أسئلة محددة للحصول على إجابات دقيقة بشأنها وتسمح بجمع المعلومات عن الموضوع محل الدراسة، وقد تم استخدامها في هذه الدراسة في الفصل الثاني ببلديتي أولاد بوغالم.

## مجتمع البحث:

بما أن موضوع دراسة يهدف إلى معرفة التطبيق الإدارية الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية فإن مجتمع بحثنا يتكون من كافة موظفين وعمال بلدية أولاد بوغالم 121 موزعين كما يلي 61 رسامين وستون أعوان المتقاعدين

لقد تم إجراء هذه الدراسة على عينه قدرها 10 موظفين تم اختيارها بطريقة قصدي من مجتمع دراسة وهو الموظفين العاملين ومصلحة البيومترية بلدية أولاد بوغالم

## حدود الدراسة:

قمنا بإعداد هذه الدراسة في إطار حدود موضوعية، بشرية، مكانية، زمنية ويمكن توضيحها في ما يلي:

1- الحدود الموضوعية: اقتصر الحدود الموضوعية بهذه الدراسة على دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال تحديد الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وكل ما يرتبط بهما.

2- الحدود البشرية: لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، تم جمع آراء عينة المبحوثين حول ذلك شملت الموظفين العاملين بمصلحة الحالة المدنية بلدية أولاد بوغالم تم اختيارهم بطريقة عشوائية يختلفون من ناحية الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة والخبرة ويتكون المجتمع المستهدف لدراسة 40 موظف.

3- الحدود المكانية: موضوع الدراسة يرتبط ببيئة إدارة الخدمة العمومية في قطاع الداخلي وبالخصوص إسقاط الدراسة على بلديّ أولاد بوغالم كنموذج لتطبيقها أسلوب الإدارة الإلكترونية.

4- الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من: شهر فيفري إلى شهر ماي 2022.

#### تحديد مفاهيم الدراسة:

تعتبر عملية تحديد المفاهيم عملية مهمة وأساسية في ضبط تصور ومسار الدراسة حتى يتضح الأمر، سواء بالنسبة للباحث أو الدارس ومنه التعرف على الكلمات المفتاحية في الدراسة، حيث تمثلت مفاهيم المفتاحية لهذه الدراسة في:

الإدارة الإلكترونية: هي استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بهدف تحسين العملية الإنتاجية وزيادة الكفاءة وفعالية الأداء في المنشأة.<sup>1</sup>

إجرائيا: الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن عملية إدارية تعتمد أساسا على استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تقديم أفضل الخدمات وتحسينها للمواطن.

الخدمة العمومية: يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات المواطنين على أساس العلاقة التي تربطهم بها ، وهي مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الجهة الرسمية في بلد ما لمصلحة العامة من الناس

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، "البيئة الإلكترونية"، ط1 دار صفاء للنشر والتوزيع -عمان- الأردن، 2011، ص26.

والمواطنين دون تمييز حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين.<sup>1</sup>

**إجرائياً:** هي كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية وكذا لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية.

**المؤسسة:** هي مجموعة من الإمكانيات المادية والبشرية هذه الأخيرة التي تدخل في إطار المؤسسة المهيكلة، والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل متكامل لان تاج الخدمات، ويتم فيها التركيز على تنظيم السلطة، توزيع المهام، كيفية إيجاد القرار وحركات الأفراد.<sup>2</sup>

**إجرائياً:**

المؤسسة عبارة عن تنظيم إداري، تسيير وفق سياسة محددة ويحكمها قانون معين، تسعى إلى تحقيق أهداف سواء مادية أو أهداف معنوية، وهي نوعان مؤسسة خدمية ومؤسسة اقتصادية.

**هيكل الدراسة:**

الإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق للأهداف الموجودة من الدراسة ثم تقييم البحث إلى ثلاث فصول وهي كما يلي:

**الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة**

<sup>1</sup> بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق (مدخل تسويقي استراتيجي) ب ط، القاهرة - مصر، 2004، ص30.

<sup>2</sup> عزيزة بن سميحة "اقتصاد مؤسسة"، ط1، دار أيام للنشر وتوزيع، عمان، الأردن، 2017، ص15.

**الفصل الثاني :** جاء بعنوان "الإطار المفاهيمي الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية"، حيث تطرقنا إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول بعنوان ماهية الإدارة الإلكترونية، والمبحث الثاني ماهية الخدمة العمومية، والمبحث الثالث أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية

**الفصل الثالث:** الإطار الميداني جاء بعنوان دراسة واقعه الإدارة الإلكترونية ببلدية أولاد بوغالم وتطرقن إلى ثلاث مباحث مبحث الأول تعريف بمؤسسة أولاد بوغالم، المبحث الثاني تحليل المقابلة المبحث الثالث تحليل الملاحظة.

وهذا وقد حتى هو كل الفصل على تمهيد في أوله وخلاصة...الخ.

**أهم صعوبات الدراسة:**

- الغموض وتداخل بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية
  - تشابه وتطابق المادة العلمية في كثير من الكتب والمقالات مما يجعل محتوى يتكرر
- عدم التجاوب الجيد مع أسئلة المقابلة المطروحة على الموظفين بمصلحة البيومترية

# الإطار النظري

## الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للإدارة

الالكترونية والخدمة

العمومية

## المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

### تمهيد:

حاولنا تطرق في هذا المبحث إلى الجوانب التي لها صلة بالإدارة الإلكترونية من نشأة وتعريف وخصائص وأهمية وإلى أهم المبادئ والأهداف والوظائف ، وكذلك متطلباتها ومعوقاتنا.



## المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية

## أولاً: نشأة الإدارة الالكترونية

أدى التطور السريع لتقنيّة المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدّي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو بلإدارة الرقمية أو الحكومة الالكترونية أو الإدارة الالكترونية، بذلك فلن ظهور الإدارة الالكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية، والأعمال الالكترونية، وانتشار شبكة الانترنت.<sup>1</sup>

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الالكترونية ظهر مع بداية الاهتمام بالإدارة الالكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.<sup>2</sup>

لقد كان تطبيق الإدارة الالكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً حيث بدأت بظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئّة البريد المركزي، من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسّسة.

<sup>1</sup> ياسين سعد غالب، "الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص3.

<sup>2</sup> سعيد بن معلا العمري، "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية"، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير.

ومن ثم الإدارة الالكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية وهو ما جعل الإدارات الحكومة ودوائرها صنع القرار تعتمد على وسائل التقنية متطورة تساعدهم في الانتقال المهام، وتنفيذها على الوجه الأكمل فعل الصعيد التجارب العالمي جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الالكترونية واتبعها بعد ذلك دول أخرى مثل: المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.<sup>1</sup>

ثانيا: مفهوم الإدارة الالكترونية.

- يعد مفهوم الإدارة الالكترونية مفهوما إداريا حديثا حيث أحدث نقلة نوعية في عمل المنظمات وجعلها أكثر كفاءة وفعالية في أداء الوظائف وعلى رأسها تقديم الخدمة العمومية، وفي هذا الإطار يتم تقديم مجموعة من التعاريف للإدارة الالكترونية:

- عرفها مزهر شعبان العاني بأنها: "إستراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية، غايتها التوظيف الأمثل للموارد المعلوماتية في إطار إلكتروني، وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية في تسخير الجهود واتفق الأموال لبلوغ الغابات المستهدفة من قبل المنظمة المعينة".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة غير منشورة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص12.

<sup>2</sup> مزهر شعبان وشوقي ناجي جواد، "الإدارة الالكترونية"، ب ط، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص33.

- عرفت أيضا على أنها "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان".<sup>1</sup>
- كما تعرف الإدارة الإلكترونية هي "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا".<sup>2</sup>
- وتعرف كذلك أنها: "هي نشاط متميز الانتقال أعمال ومعاملات المنظمات من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة لها، سواء كانت هذه الأهداف اقتصادية أو اجتماعية، وذلك باستخدام التقنيات الحديثة من الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة".<sup>3</sup>
- وجاء في تعريف آخر للإدارة الإلكترونية أنها "هي بكل بساطة الانتقال من الانجاز المعاملات إلى تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية على شكل الإلكتروني من أجل استخدام الأمثل للوقت والمال والجهد".<sup>4</sup> أي هي الانتقال المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون ان يظهر الأفراد من الانتقال إلى الإدارات شخصيا الانتقال معاملاتهم.
- لقد تم تعريف الإدارة الإلكترونية من طرف الدكتور نجم عبود نجم على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط

<sup>1</sup> محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، "الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، ب ط، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص14.

<sup>2</sup> عمار بحوش، "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون"، ب ط، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2004، ص182.

<sup>3</sup> أحمد محمد غنيم، "الإدارة الإلكترونية رؤية المستقبل"، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2019، ص11.

<sup>4</sup> ربحي مصطفى عليان، "البيئة الإلكترونية"، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص30.

والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".<sup>1</sup>

- كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها الإدارة الخاصة منهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد".<sup>2</sup>

- مفهوم الإدارة الإلكترونية حسب الدكتور محمد سمير أحمد: "هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية".<sup>3</sup>

- الإدارة الإلكترونية هي "هي عملية مكنة جميع المهام ونشاطات المؤسسة الإدارية باعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً غلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والانتقال السريع والدقيق بان الإدارة الإلكترونية".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والمبادئ والأهداف"، ب ط، دار المريخ، الرياش، 2014، ص121.

<sup>2</sup> فداء حامد، " الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية"، ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص209.

<sup>3</sup> محمد سمير أحمد، "الإدارة الإلكترونية"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص25.

<sup>4</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، "الإدارة الإلكترونية E-management"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 34.

-ومن هذه التعاريف يمكن القول بان الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد في الإدارة، يرتكز على استخدام الوسائل الإلكترونية من حواسيب، تقنيات، الانترنت، والبرمجيات للقيام بالمهام الإدارية بأقل جهد وبأسرع وقت وبجودة.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية.

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية.

تتسم الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص، يمكن توضيح أهمها فيما يلي:

1. الاحتفاظ بالمعلومات وإدارتها: تتسم الإدارة الإلكترونية بعدم اعتمادها على ممارسات العاملين لديها وعلى جهدهم اليدوي في إدارة أعمالها ومعاملاتها وان ما تقوم أساساً على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة.<sup>1</sup>
2. الإدارة الإلكترونية تتخطى حدود الزمان ، فإمكان ك مواصلة العمل على مدار اليوم أي خلال 24 ساعة من اليوم الواحد وبتواصل، حيث إن عامل الزمن مهم جداً هنا لإتمام الصفقات والعمليات الكبيرة والكثيرة حول العالم نظراً لاختلاف التوقيتات فيما بين الدول العالم.
3. الإدارة الإلكترونية تتخطى حدود المكان فبالإمكان مواصلة العمل مع أي مكان حول العالم من خلال تقنيات الاتصالات الحديثة، والتي أصبحت موجودة في كل بقعة من بقاع الأرض وأصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة بحكم هذا التطور التكنولوجي الهائل.<sup>2</sup>
4. توفير البريد الإلكتروني كبديل سريع وفعال عن الصادر والوارد.

<sup>1</sup> أحمد محمد غنيم، "الإدارة الإلكترونية رؤية للمستقبل"، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2019، ص129.

<sup>2</sup> مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، "الإدارة الإلكترونية"، ط1، دار ثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص187.

5. الاعتماد على الوثائق الإلكترونية بدلا من الورقية، حيث سهولة التعديل عليها والسرعة في استرجاعها.<sup>1</sup>
6. تميز بالابتكارية العالمية والاعتماد على معرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
7. التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات.
8. تحتاج إلى أنظمة إلكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعة وخدمة عن بعد وشراء الكتروني وأنظمة المتابعة الفوري وأنظمة التخطيط الموارد ونقاط البيع الكتروني والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية... الخ.<sup>2</sup>
9. القضاء على المعوقات الإدارية والبيروقراطية وهذا بفعل التخلص من طرق العمل التقليدية التي تحتاج الكثير من الوقت، بين الانتقال حفظ إرسال عودة، وإمكان تكرار ذلك مرات عدة عبر الانترنت.
10. تتميز الإدارة الإلكترونية كذلك بالمرونة بفعل التقنية والاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متجاوزة في ذلك حدود المكان والزمان.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> علاء عبد الرزاق، السالمي وخالد إبراهيم السليطي، "الإدارة الإلكترونية"، ب ط، عمان، دار وائل للنشر، 2008، ص 40.

<sup>2</sup> محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 21.

<sup>3</sup> حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص والمتطلبات)، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 75.

ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في ما يلي:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية لمنظمة
- مستوى أداء المنظمات الحكومية
- تلاقي مخاطر التعامل الورقي
- إيجاد فرص جديدة للعمل الحر والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة
- العمل إداري من خلال التعامل مع المواطنين وشركات والمؤسسات
- الوقاية من انتشار الفساد والعمل على محاربته
- عملية الإجراءات الإدارية والتخلص من البيروقراطية الأداء
- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات المتعددة
- التواصل مع إدارة بغض النظر عن أماكن تواجدها وزمن تواصل.<sup>1</sup>
- سرعة الوصول إلى الوثائق والمعلومات في وجود نظام متكامل في أي وأي مكان
- البيئة المناسبة والمناخ التنظيمي الملاعب للبحث وتطوير الإداري الشامل والمستمر

<sup>1</sup> غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، ب.ط، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004، ص 43.



– تساهم في عمليات اتخاذ القرار وتطوير عناصر بشريه وتثبيتها بالمهارات والمعارف  
الملائمة للعالم الرقمي

### ثالثاً: الأهداف الإدارية الإلكترونية

تطرق أغلب الباحثين إلى أهداف الإدارة الإلكترونية ويمكن تصنيف هذه الأهداف على النحو التالي:

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضيه 24 ساعة في اليوم وطلعت أيام الأسبوع  
لما في ذلك الإجازة الأسبوعية
- إيجاد مسامعه قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الابداع والابتكار
- الحفاظ على سريه المعلومات والتقليل مخاطر فقدانها.<sup>1</sup>
- الإجراءات التنفيذية بدلا من المحاضر الاجتماعات
- اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة<sup>2</sup>
- التجهيز الناجح للاجتماعات

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص 73.

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، ب.ط، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص 39، 40.

- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد
- استعراض محتوى الوثيقة بدلا من الصادر والوارد
- اكتشاف المشاهير بدلا من المتابعة
- محاولة عادة هيكله المؤسسات التقليدية الخالية لتحسين أداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة الانتقال المعاملات
- هضر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها التكنولوجيا لهذا الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية
- تقييم البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص ص 51، 52.

## المطلب الثالث: مبادئ ووظائف الإدارة الإلكترونية

## أولاً: مبادئ إدارة إلكترونية

هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عندما يريد تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي كالآتي:

- خلق مناخ تشريعي قان وني ملائم الذي يؤمن تأسيس المنظومة الإدارة الإلكترونية ويستترجم ذلك تطوير وصياغة تشريعات بتوضيح الالكتروني والوثيقة الإلكترونية دورهم في إثبات واتخاذ القرار وحل النزاعات مما يسهل إتمام الأعمال الإلكترونية
- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة سواء البنية المادية من خلال توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من حواسيب أو البنية البشريّة عبر الارتقاء بالكفاءات البشريّة اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية أو البنية التنظيمية التي تشمل وضع معايير قياس النظم الفنية
- إعداد لعملية إصلاح أساليب الإجراءات في مختلف القطاعات الدولة ولاسيما الخدماتية
- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع لاستفادة من إمكانيات التي توفرها الخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات الأعمال
- توفير التسهيلات الممكنة للمواطنين بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلفة والوصول إليها بسهولة

- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث التحديات اللغة المحافظة على مبادئ المجتمع والقيمة لخلق القناعة لدى أفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية.<sup>1</sup>
- التركيز على نتائج أي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسده في ارض الواقع مع تحقيق الفوائد للجمهور وتوفير الخدمة المستمرة على مدار الساعة
- أريد استعمال التقنيات الحكومة الإلكترونية لجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل المواطن من التواصل
- التغيير المستمر وهو مبدأ بحكم أنها تسعه بان نظام إلى تحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء يقصد كصبه رضا زبائن وتفوق في التنافس.<sup>2</sup>

### ثانيا: وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي إدارة إلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت المرتكزات الهامة في إصلاح الإدارة التقليدية وتشمل هذه الوظائف ما يلي

#### 1. التخطيط الإلكتروني : (E.planing)

يعرف على أنه عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والأنية القصيدة الآماد والقافلة لتجديد وتطور المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد أهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعدده ما يكون التغيير الأهداف يؤثر سلها التخطيط

<sup>1</sup> عادل حردوش الفرجي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية، ط2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2010، ص 86.

<sup>2</sup> عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، ب.ط، دار العرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص 191.

إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطط والعمال الخط الأمامي ينفذون يتم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية في جميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب و كلهم يمكن أن يساهم بتخطيط الكتروني مع كل فكرة وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرص عمل وتخطيط التقليدي في جوهره التخطيط بشكل كبير بين الإدارة والعاملين

الجدول رقم (1) الفرق بين التخطيط التقليدي والإلكتروني:

التخطيط الإلكتروني	التخطيط التقليدي
خطة متعددة للاستجابة للظروف المختلفة	خطة واحدة توجع أعمال واتجاه الشركة.
خطط قصيرة وأنية أمدتها أيام، أسابيع أو فصل أو شهر	خطط طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد لا يقل أمدها عن سنة واحدة
الخطة قواعد بسيطة أم مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيدده	الخطوة تحدد أهداف ومراحل ووسائل تنفيذها
الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات	الالتزام بالخطوة ضروري جمع مستويات الغرض التنسيق ووحدة الاتجاه
الخطة تركز على أسواق متغيرة والزبائن	الخطة تركز على قدرة الشركة

وحاجاتهم الآنية والمعتمدة	
الخطة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة	المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة
الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة	الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل
المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين	المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون
الأهداف عامة، غامضة، والاحتمالية بدرجة عالية	الأهداف واضحة وقابلة للقياس

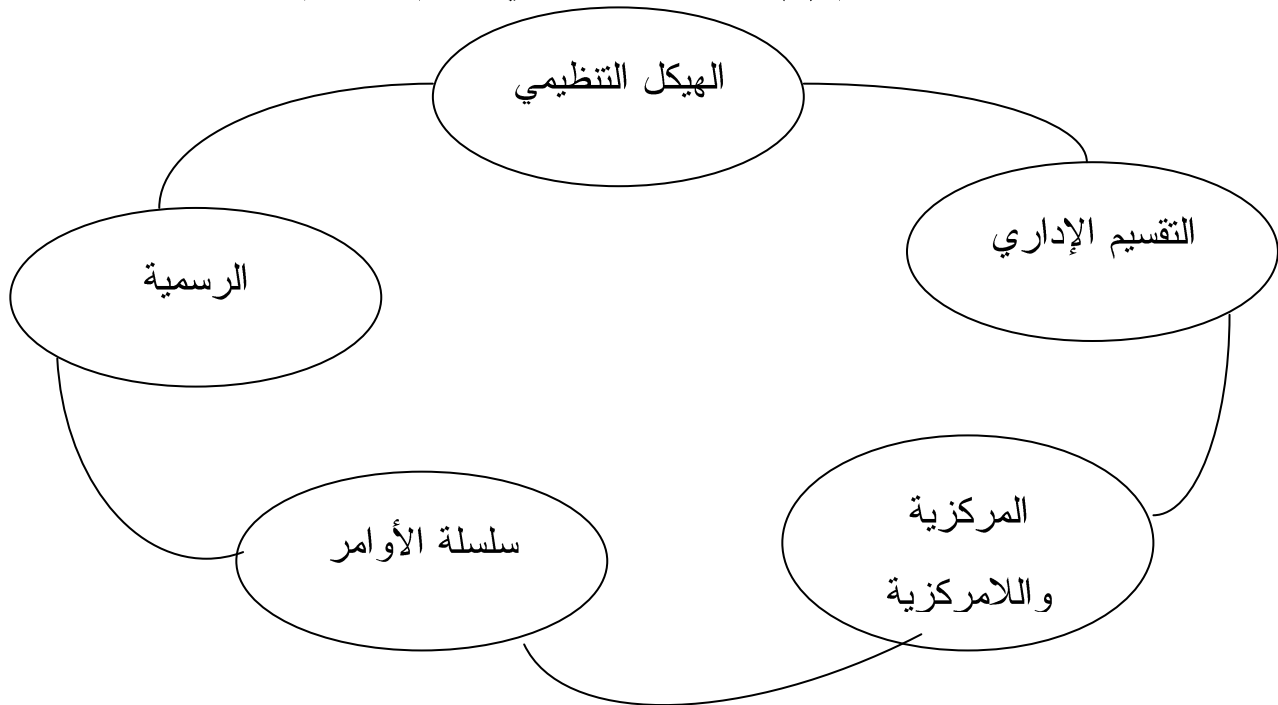
المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، ب.ط، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية،

2004، ص 243.

### التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحول الإلكتروني للدكتور نجم عبود أن مكونات تنظيم قد حدث فيها أن تقال من نموذج التقليدي إلى تنظيم الكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد، حيث أن تنظيم التقليدي قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة وتنظيم العمودي من الأعلى إلى أسفل إلى شكل تنظيم يعرف بتنظيم كما حدث التغيير في مكونات الإدارة الإلكترونية حيث تقوم بأعمالها بطريقة ديناميكية من خلال مراكز قرار متعددة فتعتمد على استخدام التنظيم الشبكي لان التنظيم الاتصال والتعاون بين الأفراد.<sup>1</sup>

#### الشكل رقم (1): القيود الخمسة في تنظيم التقليدي



المصدر: محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، 2009، ص 258.

<sup>1</sup> موفق حديد محمد، الإدارة (المبادئ، النظريات والوظائف)، ط1، دار حامد للنشر، عمان، الأردن،

جدول رقم (2): الانتقال من تنظيم التقليدي إلى الالكتروني

المكونات	من	إلى
الهيكل التنظيمي	التنظيم العمودي الهيكل القائم على الوحدات الثانية، تنظيم الوحدة التنظيمية الواحدة التنظيم أعلى أسفل شركة ذات هيكل تنظيمي محدد.	التنظيم المصفوفي أو المشروع. تنظيم الوحدات المصغرة. تنظيم من اليمين إلى اليسار. شركة بدون هيكل تنظيمي محدد.
التقسيم الإداري	التقسيم الإداري على أساس الأقسام أو الوحدات التقسيم الإداري التقليدي.	التنظيم قائم على الفرق التنظيم الخلوي القائم على تحالفات داخلية وخارجية.
سلسلة الأوامر	سلسلة الأوامر الإدارية أو السلطة الخطية سلسلة الأوامر الخطية.	الوحدات الاستشارية أو السلطة الاستشارية الوحدات المستقلة والفرق المدار بذاتها.
الرسمية	اللوائح والسياسات التفضيلية. القواعد والإجراءات وجداول	السياسات الرنة الفريق المدار ذاتيا أو إدارة الذات جداول



العمل المرنة والمتغيرة.	العمل القياسية والمجدولة مسبقا.	
تعدد مركز السلطة. الوحدات المستقلة والفرق.	المركزية: السلطة في القمة. اللامركزية: السلطة الموزعة.	المركزية واللامركزية

المصدر: محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، ط 1، دار المسيرة النشر والتوزيع  
والطباعة، عمان ، 2009، ص ص 258، 259.

### 3. القيادة الإلكترونية:

إن انتقال الشركة ذات أعمال إلكترونية لابد أن يؤثر في طريقة تأدية المهام المنوطة بها وتغيير نمط القيادة من تقليدي إلى إلكترونية قوم على ثلاث أبعاد أساسية والجدول الموالي سيوضح هذه الأبعاد ومميزات كل بعد.<sup>1</sup>

#### الجدول (3): أبعاد القيادة الإلكترونية

النوع	مميزاته
القيادة التكنولوجية الصلبة	قيادة تقوم على اعتماد على تكنولوجيا المعلومات وسرعة الحصول عليها. تواكب كافة التغيرات في مجال التكنولوجيا (الأجهزة، الشبكات، نظم التشغيل). القائد الإلكتروني هو قائد سريع الحركة والاستجابة والمبادرة بفضل الانترنت يستطيع التصرف في أي وقت
القيادة البشرية الناعمة	التركيز على الحس الإنساني إضافة إلى التركيز على التكنولوجيا. الحاجة إلى عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية ومبتكرين

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص ص 260-267

<p>على القادة الذاتيين التمييز بما يلي:</p> <p>القدرة على تحفيز أنفسهم.</p> <p>الاستقامة والولاء على الشركة.</p> <p>فهم المنظمة والمساهمة في حل مشاكلها.</p> <p>الرغبة في المبادرة.</p>	<p>القيادة الذاتية</p>
---	------------------------

المصدر: من إعداد الطالبة.

#### 4. الرقابة الإلكترونية:

تحقق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- تصبحين بالرقابة المستثمرة بدلا من الرقابة الدورية
- صافا بالوقت الحالي فهي تسبح بالتتابع الدائم وتسمى بالرقابة بدلا من الرقابة بالتقارير
- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية على شيء يتفاقم دون معرفته.<sup>1</sup>
- توفر أدوات المعاملات والإجراءات
- سرعة انتشار نتائج الرقابة في جميع يعرف ما يحدث
- لا يختصر هذا على تنفيذ بل على التخطيط كذلك.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 278.

<sup>2</sup> محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان،

2010، ص 60.

**المطلب الرابع: متطلبات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها****أولاً: متطلبات الإدارة الإلكترونية**

البيئة التحتية: إذ أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم تقل عالم من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة لاتصالات والبيانات

توافر الرسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من خدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية ولبساطتها التواصل معها

توفر عدد لا بأس به من مزودين الخدمة بالانترنت ونشدد على أن تكون أسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد من المواطنين مع الإدارة الإلكترونية بأقل جهد في أقصر وقت وأقل كلفة ممكنة

تدريب بناء قدرات وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة إلكترونية بشكل سليم وبفضل ان يتم ذلك بواسطة المعاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعه للحكومة

فرقة من الكتروني وسرية إلكترونية على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية والصوم الأرشيف الإلكتروني من أي عبث

دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية والإبراز وضرورة مشاركة جميع الإداريين فيها والتفاعل معها.<sup>1</sup>

وضوح الرؤية الإستراتيجية في المنشأة واستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية في تحقيق وتنفيذ والإنتاج وتشغيل وتطوير

الرعاية المباشرة وشاملة للإدارة العليا بالمنشأة والبعد عن الابتكارية والارتجالية في معالجة الأمور

الإجراءات العمل محاولة توضيحها للمواطنين لا مكان يه إستيعابها وفهم أهدافها مع التأكد على تدوينها وتصنيفها

الاستفادة من تجارب السابقة وعدم تكرار أخطاء

كتابي بين أفراد والإدارة داخل المنشأة وترك الاعتبارات الشخصية.<sup>2</sup>

ثانيا: معوقات الإدارة الإلكترونية

– الرؤية الضبابية لإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها

– عدم وجود تشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها

– الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية

– التمسك بالمركزية وعدم الرضا بتغيير إداري

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص ص

32، 33.

<sup>2</sup> محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 70.

- السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري
- وجود الفجر الرقمية بين الناس المتخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئاً من إيجابياتها.<sup>1</sup>
- التخطيط السياسي الذي يمكن ان يؤدي إلى مقاطعه مبادرة الإدارة الإلكترونية في بعض الأحيان تبذير وجهاتها ويشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على المشروع الإدارية الإلكترونية.
- نقص في قدرات على صعيد قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً أو دعم غير كافي من القطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولية للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ التطبيقات الإدارية الإلكترونية.<sup>2</sup>
- ارتفاع تكاليف لخدمة الصيانة أجهزة الحاسبات الآلية ونقص الأيدي العاملة الماهرة في ذلك المجال.
- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعه تطبيق الإدارة الإلكترونية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 74.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص ص 41، 42.

<sup>3</sup> سعد غالب ياسين، عباس العلاق، وكمال، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج، الأردن، 2006، ص 65.

الفصل الثاني:

الإدارة الإلكترونية والخدمة

العمومية



**تمهيد:**

يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات سريعة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة، فقد غزت هذه التكنولوجيا مختلف جميع جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات والإدارات الحكومية من أجل تطوير الأعمال الإدارية ورفع كفاءتها بغية الوصول إلى وظائف تقنية وعصرية تتماشى، والمنهج الحديث في مجال العمل الإداري، ولهذا نجد أغلب الإدارات تتجه إلى إعادة رسكلة وهيكله ووظائفها وموظفيها وفق ما تقتضيه الحاجة الإدارية، وقد انتقل العمل الإداري مستفيداً من تكنولوجيا المعلومات الإدارية من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة وتمتد الإدارة الإلكترونية نوع من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين حيث مثلت الإدارة الإلكترونية تصور جديد لمفهوم الخدمة العمومية مما نتج عنه تحول في كيفية أداء الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال سرعة الإنجاز وزيادة الإتقان وتخفيض التكاليف وتحقيق الشفافية الإدارية.

## المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

## تمهيد:

تعتبر الخدمة العمومية من المواضيع التي عرفت اهتماما واسعا ومهما حيث يسعى الجميع إلى تحقيقها، إذ تمثل الخدمة العمومية عصباً حيويًا موجهة للمواطنين دون تمييز، والتي تتكفل المنظمات العامة بضمها ونيليتها وهذا من أجل تسهيل وتحسين الحياة اليومية للمواطنين، وسنحاول في هذا المبحث تطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية وأنواعها ومبادئها وكذلك نظم ومعايير الخدمة العمومية وخصائصها.

## المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

تعريف الخدمة العمومية: "عبارة عن خدمة اجتماعية موجهة لكافة الأفراد بدون استثناء من قبل منظمات إدارية تسهر على تلبية احتياجات المواطنين المختلفة بما يضمن حياة سليمة لهم"، ولذلك تم تركيز في تعريف الخدمة العمومية على محورين:

## أ- تعريف الخدمة العمومية كعملية:

حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات العمومية الحكومية على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على مدخلات تشغيل ومخرجات ، وبالنسبة للمدخلات فلين هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة.<sup>1</sup>

الأفراد: عندما تؤدي الخدمة على المواطن بذاته "الخدمة العلاجية".

الموارد: عندما يتم إجراء عملية الخدمة على الأشياء وليس على الأفراد.

المعلومات: ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية كمصلحة للتطور في

تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الخدمة العمومية كنظام: وفق مفهوم النظم يمكن إلى الخدمة العمومية كنظام يتكون من

أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- نظام تسليم الخدمة من خلال تجميع نهائي لعناصر الخدمات ثم تسليم النهائي للخدمة

وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

- نظام عمليات التشغيل على المدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

<sup>1</sup> حجام العربي، "الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية مقاربات نظريات، تجارب

المحلية وعالمية"، الجامعي الجديد للنشر والطباعة والتوزيع، تلمسان، الجزائر، 2020، ص 285،

ويتضمن مفهوم الخدمة العمومية كنظام شكلين:

- خدمة عامة مرئية أو منظوره لمستقبل أو طالب الخدمة.

- خدمة عامة غير مرئية ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.<sup>1</sup>

يعرفها خبراء الإدارة على أنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها للغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أنها تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشة للمواطنين".<sup>2</sup>

عرف القانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية: "هي تلك الخدمة التي تعد تقليدي خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حجاب العربي، "الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية مقارنة نظريات تجارب محلية وعالمية"، الجامعي الجديد للنشر والطباعة، تلمسان، الجزائر، 2020، ص 286.

<sup>2</sup> العربي بوعمامة، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، الجزائر، 2014، ص 40.

<sup>3</sup> مريزق عدنان، "التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة"، طبعة 1، جسور للنشر وتوزيع، المحمدية، الجزائر، 2015، ص 14.

كما تم تعريف الخدمة العمومية: "على أنها الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة".<sup>1</sup>

والخدمة العمومية باختصار: "هي الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية وأجهزة الدولة إلى المستفيد ضمن إطار القانون وتشريعات المعمول بها في البلاد".<sup>2</sup>

وتعرف الخدمة العمومية: "هي كل وظيفة يكون أدائها مضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعية لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل قوة الحاكمين".<sup>3</sup>

<sup>1</sup>عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص 40،

<sup>2</sup>عباس بدران، "الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق"، ب. ط، عمان، دار الفارس للنشر والتوزيع، 2004، ص 138.

<sup>3</sup>برانيس عبد القادر، التسويق والخدمات والخدمات العمومية، الطبعة 1، مكتبة الوفاء القانونية للنشر، الإسكندرية، 2014، ص 56.

## المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية وخصائصها.

أولاً: أنواع الخدمة العمومية.

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة من الخدمات العمومية المنظمة من طرف الدولة، تتنوع طلبات المواطنين وبتغيير الظروف المعيشية، ويمكن حصرها في مجموعة من الخدمات التالية:

### 1. الخدمات الإدارية:

وهي جميع الخدمات الإدارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية، الهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين، ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد وتعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن ومحاكم ودور القضاء المراكز الهامة والمكلفة بتسيير عملية الضبط إلى جانب الأجهزة الإدارية المعنية الأخرى ومن الأمثلة على هذه الخدمات:

- ضبط وتنظيم الأحوال الشخصية لأبناء المجتمع.
- ضبط وتنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم.
- ضبط وتنظيم الشؤون التوظيفية لشغل الوظائف الإدارية.
- ضبط وتنظيم الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع (القواعد، اللوائح).<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ليبيد عمان، موزاي بلال، "الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل،

**2. الخدمة الاجتماعية:**

وهي تلك الخدمات التي تصبح حاجات اجتماعية وهذه الأخيرة هي تلك الحاجات التي يفشل نظام السوق في إشباعها الكلية لأنها تتمتع بخصائص منفردة منها ولا تخضع لظاهرة الاستهلاك التنافسي أو الاشتراك في الاستهلاك الأمر الذي يستلزم تدخل الدولة لإنتاج هذه الخدمات وتقديمها لأفراد المجتمع والبحث عن الوسائل الملائمة لتمويلها.<sup>1</sup>

**3. الخدمة الصناعية والتجارية:**

مثل خدمة مؤسسة الجزائرية للمياه، مؤسسة الكهرباء والغاز...

في حين ذهب البعض الباحثين إلى تصنيف الخدمات العمومية على النحو التالي:

أ. خدمات ذات النفع الفردي: كالتعليم الصحة والترفيه.

ب. خدمات ذات الصلة بتطوير البناء التحتية : وتتضمن الطرقات، إنشاء مباني العامة ،

حماية البيئة...

ج. خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي.

**4. خدمات رأسمالية مكلفة:**

لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة ، مثل: بناء المدارس

والمستشفيات والجامعات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> غانية نازلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية

والسياسية، عدد12، جانفي 2016، ص184.

<sup>2</sup> حجام العربي، مرجع سابق، ص ص 287، 288.

كم يمكننا أن نميز من ناحية أخرى بين ثلاث أنواع من الخدمة العمومية وفقه تصنيفات التالية:

**أ. من حيث طبيعية الخدمة المقدمة:**

نجد الصنفان، خدمة فردية استخراج الوثائق الإدارية من طرف أي فرد يحتاجها، وخدمة جماعية كالإنارة العمومية.

**ب. من حيث طبيعية الاستهلاك الخدمة:**

نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري كاستخراج بطاقة التعريف الوطنية للبالغين ، وخدمة ذات استهلاك اختياري كاستخراج جواز السفر.

**ج. من حيث طريقة تحمل التكلفة:**

نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات:

**خدمة مجانية :** تقدم دون مقابل وتتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة مثل ، حملات التلقيح، الأمن العمومي والإنارة العمومية.

**والخدمة بالمقابل:** يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثل : الكهرباء المنزلية والهاتف العمومي.

**وخدمة مدعمة:** ويتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها مثل: السكن وسع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل الخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، مجلة المالية والأسواق ، المجلد 02 عدد 2، سبتمبر 2015، ص100.



## ثانيا: خصائص الخدمة العمومية

- الخدمات العمومية لها نظام خاص لأنها تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة.
- كما أنه لكي تصبح الخدمة خدمة عمومية فمعناه أن هذه الخدمة تتمتع بمعيار ثنائي ، فهي من جهة اقتصادي ومن جهة أخرى مراقب الدولة لها تجعلها سياسية.
- كما أن هناك ارتباط موجب بين مستوى تقدم ورفاهية التي يصلها البلد وبين عدد وظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية.
- الخدمة العمومية تحتكرها المؤسسات ضخمة كبرى من حيث تشغيلها ورقم أعمالها.<sup>1</sup>
- ليست مختصة بنخبة معينة أو فئة من المواطنين.
- تحقيق الربح الاجتماعي.
- يختلف سلوك منتجي المؤسسات العمومية عن سلوك المنتجين في مؤسسة خاصة ، وذلك بالنظر إلى طبيعية الإنتاج العادي من جهة ومن القيود والعراقيل التي تفرضها السلطات العمومية والتي يخضع لها المنتج من جهة أخرى.<sup>2</sup>
- وهناك أيضا خصائص أخرى متمثلة في ما يلي:

<sup>1</sup>مصطفى بودراف، التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه، مذكرة ماجستير في الحقوق ، جامعة الجزائر، 2011 - 2012، ص59.

<sup>2</sup>عبد القادر برانيس، تسويق في المؤسسات العمومية في تسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص60.

**1. خاصية التطور والتكيف:**

هذه الخاصية تسمح بالتكيف محتوى الخدمة العمومية من التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى ، مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية لمجرات التطورات التكنولوجية وسرعة الانتقال المعلومات والمعطيات.

**2. خاصية الشمولية:**

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين.

**3. خاصية التضامن الخدمة العمومية:**

ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتفسير الميدانية، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية.<sup>1</sup>

**4. خاصية المشاركة:**

بحيث يتم تقديم الخدمة العمومية بالاشتراك المجتمع المدني بل وحتى القطاع الخاص أحيانا وذلك عند اختيار نوعية المشاريع ومكانها وكذلك نوع الخدمات ، يتضح من خلال هذه

<sup>1</sup>إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي، طبعة1، باب الزوار، دار قرطبة للنشر، 2015، ص06.

الخاصية بأن طريقة تقديم الخدمة العمومية تكون مشتركة بين جميع أفراد المجتمع ومؤسساته وذلك من أجل اختيار الخدمات التي تتناسب واحتياجات المواطنين.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>عمر بو براس، علاوة الإدارة المجلس الشعبي البلدي وأثرها على الخدمة العمومية والتنمية المحلية ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2012، ص140.

**المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية**

لكي يبقى نشاط الخدمة العمومية يتطلب خضوعه للمبادئ الموضوعية وهي:

**مبدأ المساواة ومضمونه:**

ومضمونه أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع دون استثناء على الخدمة العمومية وبصورة عادلة.

**مبدأ الاستمرارية:**

ومفاد هذا المبدأ استمرار الخدمة العمومية بالمؤسسة العامة ودون انقطاع مهما كانت الظروف.

**مبدأ التكلفة:**

يسمى أيضا بمبدأ الملائمة ومفاد هذا المبدأ ضرورة مواكبة الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة.

**مبدأ المجانية:**

ومفاد هذا المبدأ أن الخدمات العمومية تقدم دون أي مقابل يذكر.<sup>1</sup>

**مبدأ القابلية للتغيير والتبديل:**

إن المصلحة العمومية تتطور بتطور الزمن مما يستوجب على المرافق العمومية أن تستجيب لتلك المتغيرات لكي تتمكن من تقديم الخدمات التي وجدت من أجلها وينشأ عن ذلك الاختيار طريقه مرافق استجابة للتطورات الاقتصادية والتقنية الثلاثية ما في ذلك عصر

<sup>1</sup> حجام العربي، المرجع السابق، ص36.

التكنولوجيا والحواسيب والمعلوماتية، ومن ثم هذا المبدأ يقتضي إن يتماشى مع المرافق العامة والتكيف معها.<sup>1</sup>

#### مبدأ التكيف:

يشير هذا المبدأ إلى أن الخدمة العمومية يجب أن تتوافق مع الحاجات الاجتماعية للصالح العام حيث ينظر الباحث "لاشي" إلى مبدأ التكيف كضرورة لتطوير الخدمات العمومية سواء في طريقة تنظيمها وفي أدائها بطريقة تتماشى في كل فترة ويجب العمل على إرضاء الصالح العام بأكبر فعالية ممكنة، لذلك نجد أن هذا المبدأ يمثل التطور الذي يحث المؤسسات التي تقدم الخدمة العمومية على ضرورة تطوير نوعية خدماته.<sup>2</sup>

#### مبدأ الشمولية:

انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان ، ومن ثم فليّن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح بالوصول إليها.

<sup>1</sup> محمد جمال مطلق ذنبيات، الوجيز في القانون الإداري، طبعة 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2003، ص152.

<sup>2</sup> ليبيد عماد، موازي بلال، المرجع السابق، ص87.

**مبدأ الفعالية:**

الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن ، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل، الكهرباء، الغاز، الاتصالات، التعليم، الصحة، الأمن.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>رانيا هدار، الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة الدكتوراه في العلوم السياسية، كلية الإدارة العامة والتنمية المحلية، 2017 - 2018، ص81.

## المطلب الرابع: نظم الخدمة العمومية

أولاً: نظم الخدمة العمومية.

يمكن تقسيم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين: نظام الخدمة العامة المفتوحة، ونظام الخدمة العامة المقفلة.

## 1. نظام الخدمة العامة المفتوحة:

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طوال حياته العملية وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقاً للنوع الخدمة الاقتصادية، الزراعية، تجارية، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية وبغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في:

## 1. البساطة: إذ يظهر ذلك من خلال:

- لا تبدل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد.
- لا مسؤولية الإدارة عن التدريب أثناء العمل سواء بدورات تدريبية أو غيرها.
- تصنيف الوظائف وتقييمها الإبقاء على هذا التقويم صالحاً على الدوام.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الحميد محمود النعيمي، مبلهئ الإدارة العامة، منشورات ELGE، دون بلد نشر، 1997، ص.169

**2. مرونة النظام:**

تترجم حرية الإدارة في تخلي وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة ، كما يعطى هذا النظام هامش حرية للموظف كي يبحث على وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله واستعداداته أو تضمن له عائدا أكبر.

**3. اقتصاديات النظام:**

تتبع اقتصادية النظام من اعتبارات التالية:

- التعيين في الوظيفة يتم وفق احتياجات الحقيقية للعمل.
- عنصر انفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

**2. نظام الخدمة العامة المقفلة:**

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالب بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في حقوق والواجبات، ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الكريم عاشور، الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة مفدي زكريا، قسنطينة، 2009 2010، ص74.



**1. قانون الموظفين:**

هو مجموعة قواعد قانونية محددة الأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون على الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية، والإنجازات والمنافع المالية.

**2. حياة وظيفة متميزة:**

إذا كان النظام مفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرض فيه من أجل الشغل الوظيفة محددة فإن النظام المقفل يتم التوظيف من خلاله موافقة الإدارة على استخدام عامل استنادا إلى العديد من الاختبارات تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في الخدمة المنظمة وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أداءه لوظائف كثيرة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>مرجع نفسه، نفس صفحة.

المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية.

**تمهيد:**

تطرقنا في هذا المبحث إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية ، وذلك من خلال مساهمة الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ، بإضافة إلى أهمية ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية وتطرقنا أيضا إلى السلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية.

### المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية كآلية فعالة لترشيد الخدمة العمومية

مع زيادة احتمال المنظمات الحكومية على الوسائل التكنولوجية والأنظمة المعلوماتية خاصة مع ظهور شبكة الانترنت وخدمات مواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني ، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن طلبات في أنظمة الحاسوب المبرمج مسبقا لقبول الطلب، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن والجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة العمل الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.<sup>1</sup>

ظهر نمط الخدمات الإلكترونية نتيجة تأطير القوي للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع النواحي الحياة بما فيها مجال الخدمات العمومية ، في هذا الإطار عرف الدكتور عبد الفتاح مراد الخدمات الإلكترونية بأنها : "إنجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت ووفق ضرورات أمنية معينة تحمل مستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتسيير شؤون العامة".<sup>2</sup>

تظهر آثار الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في المزايا التالية:

#### 1.تحسين المستوى الأداء الإداري للخدمات:

وهو ما يعني تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية، ويحقق هذا الهدف تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث أثناء تأدية الخدمة بطرق التقليدية.

<sup>1</sup> رانيا هدار، المرجع السابق، ص

<sup>2</sup> خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص30.

## 2. تعريف بإجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة:

باستخدام الانترنت يمكن وضع كيفية إجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة بصورة بسيطة وميسرة تمكن أي مستفيد من التعرف على هذه الإجراءات والخطوات والنماذج المطلوبة لاستكمال المتطلبات أداء الخدمة قبل الذهاب إلى مركز أداء الخدمة وبالتالي تقليل عدد مرات التردد.

## 3. إتاحة وتوفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة:

تتكامل هذه الميزة مع الميزة السابقة من خلال إتاحة وتوفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة على شبكة الانترنت وما يتبعه من إمكانية طباعة هذه النماذج على طبيعية المستفيد الخاصة ثم ملء هذه النماذج في إطار التعليمات الموضحة قبل التوجه إلى مراكز أداء المعاملات، وبالطبع فإن هذا الأسلوب يقضي على أحد الاختناقات الرئيسية التي تؤثر على أداء الخدمة.<sup>1</sup>

## 4. دقة النتائج وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد:

تحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق المقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة المعلوماتية، بشكل يحد من الأخطار الإدارية ويمنع تجاوزات أثناء تقديم الخدمة أما بسرعة الاستجابة واحترام المواعيد فيتحقق بدوره من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر والقانون، 2011، ص106.

<sup>2</sup> يوسف أزروال، الحكم الراشد في الجزائر، الأسس النظرية وأدوات التجسيد، الإسكندرية، مكتب الوفاء القانونية، 2016، ص122.

**5.تحقيق الشفافية في إنجاز العمل الإداري:**

يمكن مراقبة حسن السير المعاملات الإدارية المطلوبة سواء من قبل أجهزة الرقابة الإدارية الداخلية منها والخارجية، أو من قبل متلقي الخدمة أو طلب المعلومة أيا كان، هذا إضافة إلى تحقيق العدالة بين الجمهور.<sup>1</sup>

**6.التقليل من التعقيدات الحكومية:**

التكنولوجية المعلومات والاتصالات كفاءة بتوفير المعلومة بسرعة فائقة وسهولة واختصار إنجاز المعاملات في ظرف زمني قصير لا يتجاوز الدقائق.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>أسامة أحمد المناصرة وجمال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013، ص64.

<sup>2</sup>خالد ممنوح إبراهيم، المرجع السابق، ص31.

## المطلب الثاني: أهمية ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

تلكم أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية مما في تبسيط الحياة الإدارية ويمكن تلخيصها في

النقاط التالية:

- أنها تمكن المواطنين من أن يكونوا في اتصال دائم بالمرافق العمومية ، كما تمكن الإدارة من معالجة بعض الملفات الإدارية دون حضور المعنيين بها، وبما أن الإدارة هي وسيلة لخدمة المواطنين وبالتالي الإدارة الإلكترونية هي ضمان مصلحتهم على رأسها سرعة تقديم الخدمة، كما أنها تساعد في التقليل قدر الإمكان من الوثائق المتطلبات الحصول على الخدمة العمومية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن بتكلفة أقل ، بالإضافة إلى أنها تلغي جانب كبير من العلاقة الضارة بين الإدارة والمواطن ، فالإدارة الإلكترونية تمتاز بالمرونة والموضوع والشفافية وهذا يقلل من ظاهرة البيروقراطية ، كما أنها تساهم في تحديد ت دقيق وواضح للإجراءات الإدارية وتعمل على أن لا تكون مبهمة، فالإدارة الإلكترونية تلعب دورا في تحسين الخدمة العمومية من خلال:

- توقي الضغوطات على مستوى الشبابيك الخدمة وتقليص آجال الانتظار.<sup>1</sup>
- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل.
- إحلال الوثائق الإلكترونية بديلا للوثائق الورقية.
- استخدام الإمكانيات الهائلة للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات بسهولة ويسر.

<sup>1</sup>سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، جامعة بن عكنون، الجزائر ، أطروحة الدكتوراه في الحقوق، فرع القانون العام، كلية الحقوق، ص175.

- التقليل من الطوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.
- تشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي وسط المجتمع ومحو الأمية المعلوماتية وإيجاد بيئة عمل أفضل.
- التنمية بصفة متواصلة لسياسات تبسيط الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعالج مشكلة الحفظ والتوثيق وهذا يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين، وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حماد مختار، تأطير الإدارة الإلكترونية في الإدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربيّة، جامعة الجزائر، مذكرة النيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، 2014، ص15.

## المطلب الثالث: سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية.

## 1. انتشار الجرائم الإلكترونية:

من الطبيعي أن عندما تعتمد الدول على نظام الإدارة الإلكترونية فتصبح بالتالي نظم المعلومات الخاصة بالحواسيب الآلية والبرامج خصوص تلك الخدمات التي تقدم عبر المواقع الإلكترونية محل الجرائم الإلكترونية كالقرصنة، وتجسس الإلكتروني، فالتجسس على الوثائق وإتلافها يشكل مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على المعلومات وبيانات الإدارة الإلكترونية سواء المتعلقة بالأشخاص أو حتى الإدارات الأخرى أو الدول ومصدر التجسس غالبا ما يأتي من ثلاث فئات:

الفئة الأولى: الأفراد العاديون.

الفئة الثانية: الهاكرز (القراصنة).

الفئة الثالثة: أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.<sup>1</sup>

## 2. زيادة التبعية التكنولوجية للخارج:

من المعلوم أن كثير من الدول ليست رائدة في مجال التكنولوجيا والإعلام والاتصال، بل هي دول المستهلكة بدرجة الأولى ومستعملة لهذه التكنولوجيا، ودولة الجزائر ليست سيدها قرارها فيما يخص جانب التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، حيث تعتمد على التقنيات والمنتجات الأجنبية بشكل يكاد يكون بنسبه 100% فهي تستورد كل ما يتعلق بوظائف

<sup>1</sup>ياسر الصلوي، إدارة المعرفة والتكنولوجيا المعلومات، طبعة 1، دار صفاء للنشر وتوزيع، عمان،



الإدارة الإلكترونية من الخارج (أجهزة الحاسوب، الألياف البصرية، مضادات الفيروسات ، البرامج، وسائط الاتصال الأخرى السلكية واللاسلكية، والناسخات وغيرها).

### 3. حدوث الاختلالات التقنية:

يندرج ضمن هذه السلبيات الأعطال المتعلقة بالنظام المتحكم في الخدمات الإلكترونية ورداءة البرمجيات المطورة، وكذا الأخطاء التقنية التي تحدث نتيجة خلل فني أو عيب في أشغال الأجهزة المعلوماتية في مصادر التغذية الكهربائي،ة بحيث يمكن أن يترتب عن خلل في التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية اندثار المعطيات والمعلومات المخزنة في الحاسوب.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أبو بكر محمد الهوش، المنظومات الرقمية في العالم العربي، الدار العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2009، ص ص 65-69.

## خلاصة الفصل الثاني

وفي الأخير يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا كبيرا في تحسين الخدمة العمومية باعتبار أن الخدمة العمومية نشاط يهدف إلى تحقيق المنفعة العامة وذلك بتقديم خدمات للمواطنين فهي تسعى لتغطية المجتمع كي يكون وبذلك فهي تحقق مجمل رغبات طالبي الخدمة بكفاءة وفعالية.

الفصل الثالث:

دراسة واقع الإدارة  
الالكترونية في بلدية أولاد  
بوغالم

**تمهيد:**

بعد تطرقنا في الفصل الثاني للدراسة النظرية لأهم النقاط حول الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء حول موضوع دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية حول الموضوع وإسقاطه على أرض الواقع، وقد قمنا باختيار بلدي أولاد بوغالم باعتبار أن البلدية هي المقصد الذي يقصده المواطنين رغبة في الحصول على مختلف الخدمات العمومية لتلبية احتياجاتهم ومطالبهم وهذا من أجل الإجابة على المشكلة البحثية جمع المعلومات والحقائق المرتبطة حول موضوع البحث وتطرقنا في هذا الفصل إلى

**المبحث الأول: تعريف بلدية أولاد بوغالم****تمهيد:**

تعتبر البلدية الجزء من مؤسسة الدولة باعتبارها أسلوب من أساليب التنظيم الإداري ، وجهاز التنفيذي محلي يقوم بإدارة المصالح العامة المحلية وهي النواة الرئيسية للتمية المحلية، باعتبارها قريبة من المواطن، وقد وضعت أساسا من أجل تسيير شؤون المواطنين وتحسين وضعيتهم في الوسط الحضري والريفي ، وعلى جميع المستويات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية، وترقية الوسط المعيشي على مستوى المحلي.

## المطلب الأول: تقديم العمل لبلدية أولاد بوغالم

### التعريف العام بالبلدية:

- يحد مقر البلدية.
- شمالا: طريق بلدي وسكنات اجتماعي.
- من الجنوب: مسجد جمال الدين الأفغاني.
- من الشرق: طريق مزدوج و ثانوي محمد باشا محمد.
- من الغرب: طريق بلدي وسكنات خاصة.
- ❖ المساحة الإجمالية لمقر البلدية 3800م<sup>2</sup>.
- ❖ عدد عمال المؤسسة 121 عامل.
- ❖ عدد ملحقات البلدية: 3 ملحقات (بحارة/ بوزقارت/ بني نياط) والتي كان يطلق عليها قبل الاحتلال الفرنسي تسمى الخالدي وهذا استنادا الى شهادات مكتوبة ومدونة في مجلدات وعقود تخص بيع وشراء الأراضي ويقال أنها كانت بالخالدي نسبتا امرأة ذات الأصول التركية اشتهرت بالحكمة<sup>1</sup>، وقد مرت على المنطقة العديد من الحضارات ولا تزال البعض من معالمها شاهدة إلى حد اليوم على ذلك: ونذكر منها ما يلي:

### الحضارة الرومانية:

وقد تركزت هذه الأخيرة عدة بصمات ومعالم من بينها:

ميناء روما: الذي يقع بشاطئ بحارة واحد (غربات قديم) سكنات سطحية عميقة نوعا ما بنفس المنطقة المذكورة سلفا وعده أبار.

<sup>1</sup> لعباسي "مصلحة تسيير الموارد البشرية"، بلدية أولاد بوغالم، مستغانم، يوم 2022/05/29.

مقبرة جماعية: وتتواجد في شرق مدرسة الشيخ ابن الدين وقد رفعت منها قطعة أثري إلى فرع الوكالة الوطنية للآثار مستغانم حوالي سنة 1987.

الحضارة الإسلامية: وتتجلى معالمها في:

- قبة سيدي عبد القادر التي مازال ما يزال شامخة.

- قبّة سيدي يعقوب.

كما أنها توجد معالم ترجع للعصر الحديث منها:

- مخلفات الحرب مخلفات الحرب العالمية الثانية: وجود غواصة بحرية.

- مخلفات استعماري مراكز التعذيب .

- الجسر الرابط بين إقليم عشعاشة وأولاد بوغالم.

## 2- المعلم الطبيعي:

تشتهر البلدي بالموروث الطبيعة المتمثل في عين المالحة التي يقصدها السياح من أجل التداوي من بعض الأمراض الجلدية.<sup>1</sup>

## 3- التأسيس والمساحة والموقع والسكن والسكان:

### 3-1. التأسيس:

تأسست بلدي أولاد بوغالم إثر تقسيم الإداري لسنة 1984 بعد أن كانت ملحقة تابعة لبلدية عشعاشة، تبعد عن مقر الولاية 90 كلم وعن مقر البلدية 10 كلم.

<sup>1</sup>بحري أحمد "مكتب الإحصاء" بلدية أولاد بوغالم، مستغانم يوم 02/06/2022.

### 2-3. الموقع الجغرافي والمساحة:

تقع بلدية أولاد بوغالم في أقصى شرق ولائي مستغانم على ساحل البحر الأبيض المتوسط وفيما يعرف في منطقة الظهرة التاريخية يحدها

شرقاً: بلدية الظهرة (شلف).

جنوباً: بلدية الظهرة (شلف) وبلدي عشعاشة من الجنوب الغربي.

غرباً: بلدية عشعاشة (مستغانم).

شمالاً: البحر الأبيض المتوسط.

المساحة:

تبلغ مساحتها حوالي 44 كلم<sup>2</sup>

### 3-3. التضاريس:

يغلب على البلدي الطبيعة السهلي حسب النسب التالية:

70% من السهول.

07% من الجبال.

20% من الهضاب.

3% مساحات غابقي خضراء.



**السكن والسكان:**

يبلغ عدد سكان البلدية حسب الإحصاء سنة 2022 للسكن والسكان هو 16600 نسمة موزعين على 11 دوارا بالإضافة إلى مركز البلدي الذي يقيم به ما نسبته 30% من المجموعة السكان ، أما عدد السكنات فقد بلغ طبقا لنفس سنة الإحصاء 3018 سكونا.

**الشغل والتشغيل:** يشتغل معظم سكان بلدية في قطاع الفلاحة بنسبة 30% ثم الرتبة الثانية قطاع البناء والأشغال العمومية 20%، ثم قطاع التجارة 18% و 15% في القطاع الموزعين على باقي القطاعات حيث تقدر نسبة البطالة حوالي 26%.

**4- الهيكل والتجهيزات العمومية والقطاعات:**

**4-1: الهياكل التربوية:** بلدي أولاد بوغالم 12 مدرسة ابتدائية يتمدرس بها أكثر من 2823 تلميذ وإكملتين يتمدرس حوالي 1230 تلميذ و ثانوي يتمدرس بها أكثر من 400 تلميذ.

**الهيكل الصحي:** تتوفر البلدية على 06 قاعات للعلاج، واحدة منها مركزية (بها طبيب) تلعب كلها للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعشعاشة.

**4-2: الهياكل الثقافية والرياضية:** تتوفر البلدية على ملعب بلدي بدون مدرجات وساحة واحدة للعب بالمركز البلدي، كما تتوفر البلدي على مركز ثقافي ومكتبة البلدية.

**4-3: آفاق التنمية والصعوبات:**

تمتلك البلدي مؤهلات طبيعية وبشرية كفيلة بتحقيق تنمية مستدامة إذا ما توفرت على الوسائل ضرورية لإحداثها كإعتمادات المالية وتسيطر برامج تنموية قطاعية وتوفير الاحتياطات العقارية اللازمة لا سيما إن البلدي في حاجة إلى خلق منطوق للنشاطات نظرا

لتزايد عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الأمر الذي يتطلب تمكين البلديّة من أدوات التعمير الضرورية، كالم خطط التوجيهي للتعمير الذي يعرف إستهلاك 90% من الأراضي والمخصصة مع تسجيل معوقات للشغل أراضي تابعة للخواص بسبب عدم ملائمتها للطابع العمراني والجمالي للمدينة. أما بالنسبة للدواوير فالحاجة تبدو ماسة إلى إعداد مخططات لشغل الأراضي للتمكين من خلق تجمعات سكنية ثانوية بمنطقة البحارة والمنطقة الجنوبية للبلديّة (بني نياط، أولاد الحاج العربي، أولاد الحاج علي)، والجنوب الشرقي بمنطقة بوزقارت.

#### 5- القطاعات:

5-1: قطاع السياحة: يبلغ طول الشريط الساحلي للبلديّة حوالي 14 كلم بها 04 شواطئ تعرف إقبالا هاما من المصطافين من مختلف الولايات وحتى خارج الوطن لكن هناك نقص فادح في التهيئة وهياكل الاستقبال التي تكاد تكون منعدمة، وإذا ما استثنينا المخيم الصيفي الذي تديره البلديّة وتمنحه عن طريق الامتياز.

5-2: قطع الأشغال العمومية: يمر بالبلديّة الطريق الوطني رقم 11 على مسافة 15 كلم والطريق الولائي رقم 09، الذي يربط البلديّة بولاية الشلف عبر بلدية الظهر، وتعرف هذه الطرق حركة متزايدة بعد تحديثها لأهميتها الاقتصادية باعتبارها حلقة وصل بين غرب الوطن ووسطه عبر الشريط الساحلي، أما الطرق البلديّة يبلغ طولها حوالي 75 كلم منها 20 كلم غير معبدة في الوسط الريفي 15 كلم الطرق الفلاحية.

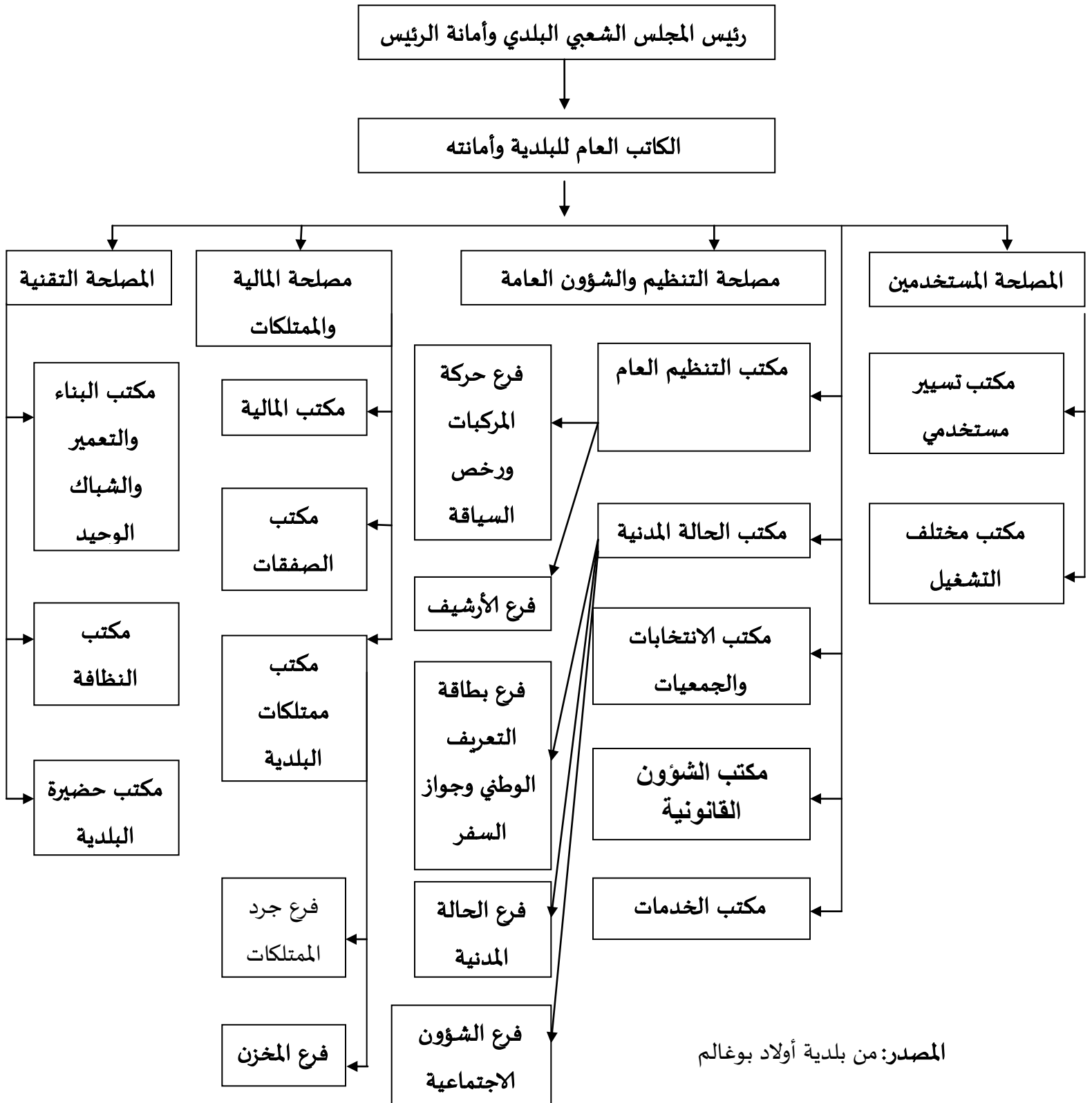
3-5: قطاع الفلاحة: تعتبر الزراعات المحمية، النشاط السائد عند سكان البلدية ولا سيما بعد إطلاق الدولة لبرنامج الدعم الفلاحي أين حصلت استفادا من البيوت البلاستيكية وغرس الأشجار المثمرة.

4-5: قطاع الري: بالنسبة لشبكة الماء الشروب توسعت العملية إلى خارج القطاع الحضري لتمس كافة الدواوير، أما بخصوص شبكة المياه القذرة توجد شبكتين الصرف الصحي المصب النهائي في حفرة التجميع.

5-5: قطاع السكن: تدعم قطاع السكن في الآونة الأخيرة أكثر من 25 وحدة سكنية في إطار البناء الريفي سنة 2022 إلا أن تجديد حظيرة السكن في الوسط الريفي في حاجة ماسة إلى حصص إضافية أما في الوسط الحضري فيعرف تقدم ملحوظا في مجال صيغة السكن بالإيجار.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>بومعزة "مكتب البناء والتعمير"، بلدية أولاد بوغالم، مستغانم، يوم 2022/06/09.

الشكل رقم "" الهيكل التنظيمي لمصالح ومكاتب بلدية أولاد بوغالم



المصدر: من بلدية أولاد بوغالم

## المطلب الثاني: الخدمات العمومية الالكترونية ببلدية أولاد بوغالم.

### 1. البنية التحتية للإدارة الالكترونية في بلدية أولاد بوغالم:

- تم التركيز على مصلحة واحدة تحاول إرساء الإدارة الالكترونية في مختلف معاملاتها ، وهي مصلحة البيومترية، وبالتحديد مكتب جواز السفر و مكتب بطاقة التعريف الوطني و رخصة السياقة البيومترية.

#### أ- مهام مصلحة البيومترية:

- إصدار جواز السفر البيومترية.
- إصدار بطاقة التعريف البيومترية وهي بطاقة وطنية الكترونية بمعايير امان متطورة تحمي المواطن من كل تزوير أو انتحال هويته.
- إصدار رخصة السياقة البيومترية.
- ب- الأجهزة الموجودة داخل مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطني ورخصة السياقة البيومترية.

1- الموزع SERVER : تتوفر بلدي أولاد بوغالم على موزع SERVER موجود في المكتب

اليومتري يمتاز بالخصائص التالية:

- ذاكرة سعتها 08 g
- مجموعة من الأقراص الصلبة كل واحد منها يحتوي على الأقل على 03 g
- برنامج التشغيل WINDOWS 2008 SERVER
- قارئ الأقراص (DAT, LTo 3oult02)

- مضاد الفيروسات KAPARSKY
- برنامج قاعدة المعطيات ORA cle server

## 2- أجهزة الإعلام الآلي:

يتوفر المكتب على 10 أجهزة إعلام آلي تحتوي على أقراص صلبة سعتها 300gb على الأقل مثبت بها برنامج تشغيل WINDOWS SERVER كل أعمالها تجمع في النهاية في الموزع وهي مقسمة على عدة مهام إلى غاية تسليم الوثيقة اليوميترقي كما يلي:

- **التدقيق:** بحلول الموعد المحدد للمواطن وعند قدومه مع ملفه، يقوم الموظف بمراجعة وتدقيق الملف قصد التأكد من صحة الوثائق المقدمة ويحتوي الملف المقدم الوثائق التالية:

- شهادة الجنسية الجزائرية.
- شهادة الإقامة يقل تاريخ إصدارها عن سنق (06) أشهر.
- شهادة العمل أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة.
- صورتان (02) شمسيين للهوي ملونة ورقم يقي وحديثا ومماتلة تماما ذات خلفي ة بيضاء.
- قسيمة جبائي أو طابع جبائي ذو مبلغ يناسب نوع الوثيقة المطلوبة.
- نسخة من بطاقة فصيلة الدم.

- التصوير: بعد التدقيق تؤخذ صورة بيومترية للمعني محددة المعالم من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وبعد الانتهاء من عملية التصوير يتم تسليم المعني وصل الاستلام.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>غالم علي، "مصلحة البيومترية"، بلدية أولاد بوغالم، مستغانم، 2022/06/09.

## المبحث الثاني: تحليل المقابلة

### تمهيد:

تم بناء دليل المقابلة حتى يكون جاهزا لطرحه على المبحوثين وفق البنود التالية التي تم إعدادها ضمن أهداف الباحث ككل وتتطلبه الدراسة من معطيات سواء كانت تكميلية أو تأكيدية لبعض البيانات التي تم جمعها من الميدان.



1-1: سمات العينة: (تحليل سمات العينة)

الجدول رقم "4": يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

النسب المئوية	التكرارات	الوظيفة
10%	01	رئيس مصلحة
10%	01	مهندس
40%	04	مكلف باستقبال الملفات
10%	01	مكلف بحجز الملفات
20%	02	مكلف بأخذ البيانات
10%	01	مكلف بتسليم الوثائق البيومترية
100%	10	المجموع

التحليل:

يتضح من خلال الجدول أن فئة المكلفين باستقبال الملفات تمثل أعلى نسبة بـ 40% وهذا نظرا لطبيعة العمل التي تتطلب وجود أكبر عدد على مستوى مصلحة البيوميترية، ثم تليها فئة المكلف بأخذ البيانات بنسبة 20% أما فئة رئيس مصلحة ومهندس وأيضا مكلف بحجز الملفات ومكلف بتسليم الوثائق البيومترية فقد كانت نسبتهم بـ 10%.

## الجدول رقم "5": يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسب المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
20%	02	دون ليسانس
30%	03	الليسانس
50%	05	الماستر
100%	10	المجموع

## التحليل:

من الجدول يتبين أن النسبة الأكبر من أفراد العينة والبالغ 50% كانت للمستوى ماستر، ثم تليها أفراد العينة ليسانس بنسبة 30%، في حين كانت نسبة أفراد العينة دون ليسانس بـ 10%، فالبلدي مؤخرًا قامت بعصرنة الإدارة التي تستوجب مهارات في التكنولوجيا الحديثة وتسعى دائما لمواكبة كل ما هو موجود جديد في قطاع التكنولوجيا والاتصالات مما يستوجب لها إطاراات جامعية.

الجدول رقم "6": يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية في مصلحة البيومترية.

النسب المئوية	التكرارات	الخبرة المهنية
20%	02	أقل من 03سنوات
80%	08	من 03سنوات إلى 07سنوات
100%	10	المجموع

#### التحليل:

يتبين من خلال الجدول أن فئة الغالبة هي الفئة التي اكتسبت خبرة إدارية تتراوح من 03سنوات إلى 07سنوات، وذلك بنسبة تمثل 80% وذلك نظرا لاستغلال الإدارة البلدية لعنصر الشباب الأمر الذي أدى إلى العمل بكفاءة عالية في البلدية نظرا في لأقدميتهم في المصلحة البيومترية، إلا هناك في فئة قليلة الخبرة المهنية، وهي التي اكتسبت العمل من سن 03سنوات قضتها في العمل في هذه البلدية وهي الفئة الشبانية الصغيرة والتي التحقت حديثا في مجال عملها في هذه البلدية وخصوصا في مصلحة البيومترية.

الجدول رقم "7": يبين قدرة المبحوثين في القدرة على التعامل مع الكمبيوتر.

النسب المئوية	التكرارات	الأجوبة
10%	01	ضعيفة
30%	03	متوسطة
60%	06	جيدة
100%	10	المجموع

#### التحليل:

يتبين لنا من خلال الجدول ان عدد المبحوثين الذين لديهم القدرة على التعامل مع الكمبيوتر هم 06 موظفين 60%، وهذا ما يساعد على السرعة في تقديم الخدمة، أما الذين لديهم قدرة متوسطة عددهم 03 بنسبة 30%، وكذلك الذين لا يجيدون التعامل مع الكمبيوتر يجدون التعامل مع الكمبيوتر هو موظف واحد وهذا لا يؤثر على تقديم الخدمة العمومية.

2-1: تحليل أسئلة المقابلة:

الجدول رقم "8": يبين بداية تاريخ تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية أولاد بوغالم.

النسب المئوية	التكرارات	الأجوبة
00%	00	أقل من سنة
00%	00	من سنة إلى 03سنوات
100%	10	أكثر من 03سنوات
100%	10	المجموع

التحليل:

من خلال الجدول يتبين لنا أن جميع المبحوثين يؤكدون ويتفقون أن البلدية بلشرت تطبيق الإدارة الالكترونية لأكثر من 03سنوات، حيث تم تطبيقها سنة 2016 وذلك وفقا للقرار الوزاري، فالتحول السريع والمتواصل للمجتمع الجزائري تولدت عنها احتياجات جديدة للمواطنين في جميع المجالات الشيء الذي استوجب ضرورة إعادة النظر في أعمال الإدارة لتكييفها مع الاحتياجات وتوفير الشروط المناسبة للإدارة والانتقال من التسيير التقليدي إلى الإلكتروني.

## جدول رقم "9": يبين الدورات التدريبية في الإدارة الإلكترونية

النسب المئوية	التكرارات	الفئة	
20%	02	لم أشرك	الدورات التدريبية في الإدارة الإلكترونية
40%	04	شاركت بدورة واحدة	
40%	04	شاركت بدورتين	
100%	10	المجموع	

## التحليل:

يتبين لنا من خلال الجدول رقم "08" أن أغلب المبحوثين شاركوا بدورتين بنسبة مقدره ب 40% وأيضا شاركوا بدورة واحدة بنسبة 40%، ثم يأتي عدد الموظفين الذين لم يشاركوا ب أي دورة تكوينية بنسبة 20% إلا أنهم اكتسبوا الخبرة من موظفين الذين شاركوا في الدورات التدريبية.

الجدول رقم "10": يبين الخدمات التي تتطلب استخدامها للإدارة الالكترونية.

النسب المئوية	التكرارات	الأجوبة
%33.33	10	بطاقة التعريف
%33.33	10	رخصة السياقة
%33.33	10	جواز السفر
%100	30	المجموع

### تحليل

يتفق جميع المبحوثين وبنسب متساوية 33,33 لكل إجابة بأن الخدمات التي تطلب إنجازها استخدام الإدارة الالكترونية هي بطاقة وجواز السفر وذلك وفق قرار وزاري جاء في ما يلي:

ففي عام 2016 تم تسليم 11979 بطاقة تعريف بيومترية حيث سلمت للمواطنين 2019 حوالي 1971 جواز السفر و43050 بطاقة تعريف وطنية في 5 أشهر الأولى فقط من هذه السنة.

الجدول رقم "11": يبين الدوافع من استخدام الإدارة الالكترونية في بلدية أولاد بوغالم.

النسب المئوية	التكرارات	الأجوبة
34.48%	10	توفير الجهد
27.58%	08	توفير الوقت
17.24%	05	التقليل من الأوراق والوثائق
6.89%	02	القضاء على الطوابير الطويلة في البلدية
13.79%	04	تسهيل الخدمة للمواطن
100%	29	المجموع

#### التحليل:

يتضح من خلال الجدول أن 34,48% من المبحوثين يرون أن الدافع من استخدام الإدارة الالكترونية هو توفير الجهد ونسبته 27,58% يرون بأن دافع هو توفير الوقت، 17,24% يرون بأنها تقلل الأوراق والوثائق، وفي حين 13,79% يرون أنها تسهيل الخدمة للمواطن ، وفي الأخير نسبة 6,89% يرون أنها تسهل على القضاء على الطوابير الطويلة في البلدية.



الجدول رقم "12": يبين التغيرات التي أحدثتها الإدارة الالكترونية في البلدية.

النسب المئوية	التكرارات	الأجوبة
20%	2	اقتناء تجهيزات متطورة
30%	3	زيادة درجة معارف الفرد
50%	5	تسهيل طلبات المواطنين وتنظيمها
100%	10	المجموع

#### التحليل:

يتضح من خلال الجدول أن إدخال الإدارة الالكترونية في بلدية أولاد بوغالم أحدثت جملة من التغيرات وأكبر تغيير أحدث فيها هو تسهيل طلبات المواطنين وتنظيمها بنسبة 50% وقد أحدثت التغيرات أخرى من بينها زيادة درجة المعارف الفرد بنسبة 30% ثم اقتناء تجهيز متطورة بنسبة 20%.

الجدول "13": يبين توفر مصلحة البيومترية على قواعد بيانات تتميز بالأمان والسرية.

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
90%	09	نعم
10%	01	لا
100%	10	المجموع

#### تحليل:

يوضح الجدول أن 09 من المبحوثين يرون أن مصلحة البيومترية قامت بتوفير قواعد البيانات تتميز بالأمان والسرية المعلومات بنسبة 90% من أجل منع الدخول إليها وتزوير الوثائق وسلامتها من القرصنة الالكترونية إذ أن كل جهاز يحمل كلمتين للسر من أجل تشغيل الدخول إلى قاعدة البيانات، حيث لا يمكن الولوج إلى قاعدة البيانات إلا من قبل الموظفين بالمصلحة عبر شبكة الانترنت باسم المستعمل والرقم أو كلمة السر ، وهذا ما لاحظناه ميدانيا كما تتوفر جميع الأجهزة على أنظمة الحماية من مختلف الفيروسات أما 10% من أفراد العينة يرون أنه لا يوجد قواعد بيانات تتميز بالأمان والسرية المعلومات.

الجدول رقم "14": يبين مدى مساهمة التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقليل من وقوع الأخطاء أثناء القيام بالعمل.

النسب المئوية	التكرارات	الأجوبة
40%	04	دائماً
60%	06	أحياناً
100%	10	المجموع

#### التحليل:

من خلال المعطيات الجدول يتبين أن أعلى نسبة 60% تعود للمبحوثين الذين أكدوا أنه عند استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحياناً ما تقل عملي الوقوع في الأخطاء أثناء القيام بالعمل في حين 40% من نسبة المبحوثين أجابوا بـ دائماً ما تقل عملي الوقوع في الأخطاء عند استعمالهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الجدول رقم "15": يبين مدى أراء الموظفين حول مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تخفيض الضغط على الموظفين.

النسب المئوية	التكرارات	الأجوبة
100%	10	أوافق
00%	00	لا أوافق
100%	10	المجموع

#### التحليل:

يتبين من خلال الجدول أن الإدارة الالكترونية تساهم بدرجة كبيرة في تخفيض الضغط على موظفي بلدية أولاد بوغالم وسرعة تقديم الخدمة للمواطنين من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة وقد كانت كل الأجوبة بنعم بنسبة 100%.

الجدول رقم "16": يبين مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تسهيل استخراج وثائق الإدارية أو تصعبها.

النسب المئوية	التكرارات	الأجوبة
70%	07	تسهل في استخراج وثائق الإدارية
30%	03	تصعب في استخراج الوثائق الإدارية
100%	10	المجموع

#### تحليل:

يتبين لنا من خلال الجدول أن الإدارة الالكترونية تساهم في تخفيف من النماذج الورقية المطلوبة في المعاملات الإدارية، أي أنها تسهل في استخراج الوثائق الإدارية من خلال السجل الالكتروني المتواجد بمصلحة البيومترية وأغلبية الموظفين أكدوا أن الإدارة الالكترونية تستعمل في عملية استخراج الوثائق الإدارية بنسبة 70% أما بنسبة 30% من الموظفين بمصلحة البيومترية يرون أن الإدارة الالكترونية تصعب في استخراج الوثائق الإدارية.

الجدول رقم "17": يبين مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

النسب المئوية	التكرارات	الأجوبة
90%	09	نعم
10%	01	لا
100%	10	المجموع

#### تحليل:

يتضح من خلال البيانات الجدول رقم "" بلأن وسائل التقنيات الاتصال الالكتروني تساهم في تنمية المهارات وتقديم أفضل الخدمات وذلك بنسبة 90% وهذا يدل على أن العمل الدائم والمستمر على الجهاز الكمبيوتر يجعلهم يكتبون مهارات ومعارف ويساهم في تطوير قدراتهم إنجاز العمل المكلفين به، وهذا ما رفع مستوى الأداء لأن التعامل بهذا الشكل يعمل على اختصار الجهد والوقت ويسهل العمل الموظفين وسرعة تقديمها للمواطنين ومع هذا نرى من خلال الجدول أن الموظف واحد يرى أن الإدارة الالكترونية لم تحسن في الخدمة العمومية.

## الجدول رقم "18": يبين عوائق تطبيق الإدارة الالكترونية.

النسب المئوية		التكرارات			العوائق	
المجموع	لا	نعم	المجموع	لا		نعم
%100	%40	%60	10	04	06	المهنية
	%30	%70		03	07	التقنية
	%20	%80		02	08	المادية
	%10	%90		01	09	البشرية

## التحليل:

حسب الجدول يتبين أن أفراد العينة الذين أجابوا بنعم نسبتهم 90% حول العوائق البشرية و عددهم 09 بينما موظف واحد أجاب بـ لا بنسبة 10% ، بينما العوائق المهنية أجاب 06 أفراد من العينة بنعم بنسبة 60% و 04 أجابوا بـ لا بنسبة 40%، في حين العوائق المادية

أجابوا 08 من أفراد العينة بنعم بنسبه 80% و 02 أجابوا بنسبة 20%، وفي الأخير أجاب أفراد عينة الذين عددهم 07 بنعم بنسبة 70%، و 03 أجابوا بـ لا بنسبة 30%.

الجدول رقم "19": يبين مساهمة الإدارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية الإدارية.

النسب المئوية	التكرارات	الأجوبة
80%	08	نعم
20%	02	لا
100%	10	المجموع

#### تحليل:

يتبين من الجدول إن الإدارة الالكترونية ساهمت بدرجة كبيرة في القضاء على البيروقراطية الإدارية ويتضح ذلك من خلال أن أغلبية الموظفين أجابوا بنعم بنسبة 80% إلا موظفين فقد يرون أن الإدارة الالكترونية لم تقضي على البيروقراطية الإدارية في بلدية أولاد بوغالم.



### استنتاج:

- نستنتج أن موظفين بمصلحة البيومتري لديهم قدرة جيدة في التعامل مع الكمبيوتر مما يسهل ويسرع في تقديم الخدمة.
- باشرت مصلحة البيومتري ببلدي أولاد بوغالم في تطبيق الإدارة الالكترونية من أجل تقديم الخدمة العمومية لأكثر من ثلاث (03) سنوات.
- وفنت بلدية أولاد بوغالم بشكل عام ومصلحة البيومتري بشكل خاص دورات تدريبية للموظفين من أجل التحكم في استخدام الإدارة الالكترونية.
- الخدمات التي يتم إنجازها باستخدام الإدارة الالكترونية هي بطاقة التعريف الوطني البيومتري، جواز السفر البيومتري و رخصة السياقة البيومترية.
- الدافع الأساسي من تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال الخدمة العمومية هو توفير الوقت والجهد، والتقليل من الأوراق والوثائق والقضاء على طوابير الطويلة في البلدية وتسهيل الخدمة للمواطن.
- أحدثت الإدارة الالكترونية تغييرا في بلدية من خلال تسهيل طلبات الموظفين وتنظيمها ، اقتناء تجهيزات جديدة متطورة زيادة درجة المعارف الأفراد.
- توفير مصلحة البيومتري على قاعدة بيانات تتضمن الأمان والسريّة المعلومات.

- التحديث المستمر لتقني المعلومات والوسائل الاتصال و التطوير المستمر لأساليب العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استعابها.
- تساهم الإدارة الالكترونية في تخفيض الضغط على الموظفين بمصلحة البيومتري.
- تسهل الإدارة الالكترونية في استخراج الوثائق الإدارية.
- الإدارة الالكترونية له دور في تحسين الخدمة العمومية.
- نجد أن العوائق البشرية لها تأثير على تطبيق الالكترونية.
- تساهم الإدارة الالكترونية إلى حد كبير في القضاء على البيروقراطية الإدارية ببلديه أولاد بوغالم.

## دليل المقابلة من إعداد الطالبة عصماني فاطمة الزهراء

### 1- سمات العينة:

- حسب الوظيفة
- حسب المستوى التعليمي
- حسب الخبرة المهنية في المصلحة البيومترية
- حسب قدره التعامل مع الكمبيوتر

### 2- أسئلة المقابلة:

1. هل لديك القدرة على التعامل مع الكمبيوتر؟
2. متى تم تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدي أولاد بوغالم؟
3. هل تلقيت دورات تدريبية خاصة باستخدام الوسائل الالكترونية؟
4. ما هي الخدمات التي تتطلب استخدامها الإدارة الالكترونية؟
5. ما هو دافعك من استخدام الإدارة الالكترونية ببلديه أولاد بوغالم؟
6. ما هي التغيرات التي أحدثتها الإدارة الالكترونية في البلدي (مصلحة البيومترية)؟
7. هل تتوفر مصلحة البيومترية على قواعد بيانات تتميز بالأمان والسرية؟
8. هل ترى أن استعمالك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يقلل من وقوعك في الأخطاء أثناء قيامك بالعمل؟

9. هل توافق على أن الإدارة الالكترونية تحسن مناخ العمل وتخفيض الضغط مع العاملين؟

10. هل تسهل الإدارة الالكترونية في استخراج الوثائق الإدارية أم تصعبها؟

11. هل ساعدتك الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

12. هل لديك عوائق في تطبيق الإدارة الالكترونية؟

13. هل تساهم الإدارة الالكترونية في قضاء على البيروقراطية الإدارية؟

### المبحث الثالث: التحليل الملاحظة

#### تمهيد:

تم إعداد بطاقة الملاحظة من قبل الباحثة تتضمن العديد من الأساليب والإجراءات التي تتوفر عليها البلديات محل الدراسة ومنها:

الجدول رقم "20": يبين عناصر بطاقة الملاحظة

درجة الملاحظة				عنصر الملاحظة
منعدمة	صغيرة	متوسطة	كبيرة	
			×	درجة توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحواسيب، الانترنت).
			×	درجة استخدام التكنولوجيا الحديثة في المعاملات الإدارية.
		×		درجة رضا المواطنين عن خدمات مصلحة البيومترية.
		×		أرشفة البيانات إلكترونيا.
			×	تحديث موقع البلدية.
		×		السرعة في أداء العاملين لمهامهم باستخدام الحاسوب.
			×	التقليل من فرص الأخطاء أثناء القيام بالمهام لاستخدام الحاسوب
		×		تخصيص رقم هاتفي لإجابة على انشغالات المواطنين.

			×	توفر شبكة إنترنت داخلية لتبادل المعلومات بين الموظفين.
		×		وجود مطبوعات ومجلات دورية للتعريف بنشاطات وخدمات البلدية.

### تحليل الملاحظة:

- نلاحظ من خلال الجدول أن درجة توفر تكنولوجيا الاتصال الحديث (الحواسيب - انترنت...) كبيرة، وأيضاً ما تم ملاحظته وهو درجة استخدام التكنولوجيا الحديث في المعاملات الإدارية بدرجة كبيرة، إلا أن درجة رضا المواطنين عن خدمات مصلحة البيومترية بدرجة متوسطة، وما هو ملاحظ أيضاً أن أرشفة البيانات الكترونياً كانت بدرجة متوسطة وأيضاً تحديث موقع البلدية كان بدرجة كبيرة لسلامة المعلومات، أما السرعة في أداء العاملين باستخدام الحاسوب كانت بدرجة متوسطة ونلاحظ أن عند استخدام الحاسوب تقل فرض الأخطاء، ولاحظنا أيضاً يوجد رقم هاتفي مخصص لانشغالات المواطنين وأيضاً كذلك توفر شبكة الداخلية لتبادل المعلومات بين الموظفين بدرجة كبيرة، وفي الآخر ما تم ملاحظته أن وجود مطبوعات ومجلات دورية للتعريف في بنشاطات وخدمات البلدية بدرجة متوسطة.

## استنتاج:

- إن البلدي محل الدراسة تتوفر على أجهزة الاتصال الحديث من أجهزة إعلام آلي، وشبكة الانترنت وهاتف، وأجهزة تصوير رقمية... الخ، وكل ما يساعد في العمل الإداري.
- إن البلدي تستخدم أجهزة الحاسب الآلي في جميع المعاملات الإدارية وبدرجة كبيرة، مما ساعدها على تقليل العمل اليدوي بشكل كبير إلا في بعض الوثائق التي يصعب أرشفتها إلكترونيا.
- إن المواطنين العظيم بدرجة متوسطة عن الخدمات التي تقدمها البلدي محل الدراسة.
- إن البلدي لا زالت تقوم بعملية أرشفة البيانات الكتروني وذلك بدرجة متوسطة وهي تسير بوتيرة مستمرة، كما أن هناك بعض البيانات ما تتسم بالسرية لذا يصعب أرشفتها الكترونيا وجعلها متاحة للعامه نظرا لما يتميز به كنوع من الخصوصية المهنية.
- ما تم ملاحظته بالشكل الجيد أن البلدي تقوم بتحديث موقعها الإلكتروني بشكل يومي ومستمر وذلك لهواكبة الاحداث والتغيرات والمستجدات التي تحدث على مستوى تراب البلدي ومحاولة القائمين على البلدي نشر كل معلومة وخبير يتعلق بالمواطنين.
- إن العاملين على مستوى مصلحة البيومتري يتسمون بالسرعة في أداء أعمالهم خاصة تلك الأعمال المرتبطة بالحاسوب نظرا إن أغلبية موظفي مصلحة البيومتري لديهم تدريب عال على استخدام الحاسوب في الأعمال الإدارية.
- وما هو ملاحظ أيضا أن المصلحة محل الدراسة قد خصصت رقما هاتفيا خاص بالاستجابة للمواطنين
- والإجابة عن انشغالاتهم وتطلعاتهم واستفساراتهم وكل ما يهمهم من أخبار ومعلومات تتعلق بمصلحة البيومتري.



- إن مصلحة البيومتري تتوفر على شبكة إنترنت داخلية لتبادل المعلومات بين الموظفين بدرجة كبيرة مما سهلت السرعة في تبادل المعلومات والحصول عليها في أقرب وقت وبشكل سري.
- نلاحظ أن المصلحة محل الدراسة تتوفر على جرائد ومجلات خاصة بها تقوم من خلالها التعريف بخدماتها وكل ما تم إنجازه في سنة كاملة من خلال جريدة السنوية.

## النتائج العامة:

في ختام يمكننا القول أن الهدف بلدي أولاد بوغالم من تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تطوير وترقية خدماتها وتحسينها، والانتقال من الإجراءات التقليدية إلى الإجراءات الحديثة وهي خطوة هامة نحو التحول في بلدية إلكترونية باعتبارها أهم الأهداف واستراتيجيات التي أطلقتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية قصد تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن وتبسيط الإجراءات الإدارية، ومن خلال دراستنا في هذا الفصل نستطيع تقديم مجموعة من الاستنتاجات التي نجلها فيما يلي:

أن قيام البلدية بالتحول للعمل بنظام الإدارة الإلكترونية كان عبر تطبيق تدريجي خلال مراحل متتالية هدفه الأساسي هو تحسين الخدمات والتخلص من رداءة الإدارة التقليدية، وتخلص من المعاملات الطويلة والطوابير في مصلحة البيومترية.

لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية أولاد بوغالم عدة انعكاسات إيجابية على تقديم الخدمات كانت أهمها إنشاء الشباك الإلكتروني البيومترية الذي ساعد في تدقيق السرعة، تقديم الخدمات، تخفيف البيروقراطية في تقديم الخدمات من خلال هيكلية الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل، تواجه عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة عوائق من أهمها عوائق بشرية من شأنها تساهم في إبطاء تقديم الخدمة العمومية للمواطن.

**خلاصة:**

تضمن هذا الفصل الدراسي الميداني ببلدية أولاد بوغالم حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، حيث نتناولنا في هذا الفصل إعطاء تقديم عام حول بلدية أولاد بوغالم بهدف التعرف عليها ثم تطرقنا إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال ما لاحظناه في البلدي، وكذلك أيضا من خلال دليل المقابلة.

## أهم توصيات الاقتراحات:

توعية المواطنين بأهمية الإدارة الإلكترونية من خلال تنظيم أيام مفتوحة بالبلدية.

إعادة النظر في طريقة الربط بين الهياكل التنظيمية والتبسيط إجراءات العمل وتغييرها مع ما يتماشى وتكنولوجيا الحديث، فمن المؤسف أن نستخرج الوثيقة في لحظات ثم تبقى العملية حبيسة إمضاء مسؤول المخول.

إجراء بحوث دوري حول المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ومحاولة إيجاد حلول لها.

التحديث المستمر التقني المعلومات ووسائل الاتصال، وتطوير المستمر لأساليب العمل ومحاولة توضيحها على المواطنين وإمكانية استيعابها.

القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ونشر الثقافة والوعي الإلكتروني العاملين والمواطنين بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها.

القيام بصبر آراء المواطنين حول الخدمات المقدمة للإطلاع على جهة تمظهرهم حول البلدية ومحاولة الاستفادة من آرائهم في تطوير النقاط التي يشير إليها المواطن

محاولة في القضاء على الأعضاء في وقت قصير من أجل والسعي وعدم تأخر في حل مشاكل المواطنين.

خاتمة

## خاتمة:

وفي ختام نستطيع القول إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية سعت الدول إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات، وعلى هذا الأساس أصبحت مختلف الإدارات الجزائرية ملزمة بالتأقلم مع هذه الظروف، وبالتالي يترتب عليها تغيير طبيعة العمل الإداري من المفهوم التقليدي إلى المفهوم الإلكتروني القائم على تطبيقات إلكترونية أهمها شبكة الحاسب الآلي، وذلك بربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات بكفاءة عالية وبأقل تكلفة في أسرع وقت ممكن.

ومن خلال الدراسة التي يقوم بها حول موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ببلديه أولاد بوغالم حاولنا الإجابة على الإشكالية.

وتوصلنا إلى أن الإدارة الإلكترونية لها دور كبير في تحسين وترقية نوعية الخدمة العمومية من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية والتقليل من تكاليف الخدمة العمومية بالإضافة إلى القضاء على بيروقراطية الإدارية والتحول من مجال الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وتجسيده على أرض الواقع كمشروع الوثائق البيومترية، فقد نجح إلى حد ما نظرا إلى تسريع الوثائق سواء جواز السفر من خلال عصرنة الإدارة لتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقريب الإدارة من المواطن، فالإدارة الإلكترونية تعد مدخل من

مداخل إدارة هندسة العمليات الإداري بشكل إلكتروني يهدف إلى تحقيق سرعة المعاملات الإداري والمحافظة على السري وسلامة المعلومات.

قائمة المصادر

والمراجع



❖ كتب:

1. ربحي مصطفى عليان، "البيئة الالكترونية"، ط 1 دار صفاء للنشر والتوزيع -عمان- الأردن، 2011
2. بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق (مدخل تسويقي استراتيجي) ب ط، القاهرة -مصر-، 2004
3. عزيزة بن سميحة "اقتصاد مؤسسة"، ط1، دار أيام للنشر وتوزيع، عمان، الأردن، 2017
4. ياسين سعد غالب، "الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005
5. سعيد بن معلا العمري، "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الادارة الالكترونية"، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير.
6. مزهر شعبان وشوقي ناجي جواد، "الإدارة الالكترونية"، ب ط، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014
7. محمد محمود الطعمانة، طارق شريف العلوش، "الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، ب ط، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004.
8. عمار بحوش، "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون"، ب ط، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2004

9. أحمد محمد غنيم، "الإدارة الإلكترونية رؤية المستقبل"، ط 1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2019
10. ربحي مصطفى عليان، "البيئة الإلكترونية"، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012
11. نجم عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والمبادئ والأهداف)"، ب ط، دار المريخ، الرياض، 2014
12. فداء حامد، "الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية"، ط 1، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2014
13. محمد سمير أحمد، "الإدارة الإلكترونية"، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009
14. علاء عبد الرزاق السالمي، "الإدارة الإلكترونية E-management"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.
15. أحمد محمد غنيم، "الإدارة الإلكترونية رؤية للمستقبل"، ط 1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2019
16. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، "الإدارة الإلكترونية"، ط 1، دار ثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014
17. علاء عبد الرزاق، السالمي وخالد إبراهيم السليطي، "الإدارة الإلكترونية"، ب ط، عمان، دار وائل للنشر، 2008

18. محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012
19. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص والمتطلبات)، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011
20. غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، ب.ط، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004
21. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009
22. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، ب.ط، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006
23. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الجامعية، الإسكندرية، 2010
24. عادل حردوش الفرجي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية، ط2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2010
25. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، ب.ط، دار العرب الإسلامي، بيروت، 2006
26. موفق حديد محمد، الإدارة (المبادئ، النظريات والوظائف)، ط1، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2001

27. محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010
28. ربحي مصطفى عليان، البيئة الالكترونية، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012
29. سعد غالب ياسين، عباس العلق، وكمال، الأعمال الالكترونية، دار المناهج، الأردن، 2006
30. حجاب العربي، "الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية مقاربات نظريات، تجارب المحلية وعالمية"، الجامعي الجديد للنشر والطباعة والتوزيع، تلمسان، الجزائر، 2020
31. حجاب العربي، "الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية مقارنة نظريات تجارب محلية وعالمية"، الجامعي الجديد للنشر والطباعة، تلمسان ، الجزائر ، 2020، ص 286.
32. مريزق عدنان، "التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة"، طبعة1، جسور للنشر وتوزيع، المحمدية، الجزائر، 2015
33. عباس بدران، "الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق"، ب. ط، عمان ، دار الفارس للنشر والتوزيع، 2004
34. برانيس عبد القادر، التسويق الخدمات والخدمات العمومية، الطبعة1، مكتبة الوفاء القانونية للنشر، الإسكندرية، 2014، ص 56.
35. ليبيد عمان، موزاي بلال، "الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، طبعة1، الجزائر، 2021، ص12.

36. إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي، طبعة1، باب الزوار، دار قرطبة للنشر،  
2015
37. محمد جمال مطلق ذنبيات، الوجيز في القانون الإداري، طبعة1، دار الثقافة للنشر  
والتوزيع، عمان، 2003
38. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر والقانون، 2011
39. يوسف أزروال، الحكم الراشد في الجزائر ، الأسس النظرية وأدوات التجسيد ،  
الإسكندرية، مكتب الوفاء القانونية، 2016
40. ياسر الصراوي، إدارة المعرفة والتكنولوجيا المعلومات ، طبعة1، دار صفاء للنشر  
والتوزيع، عمان، القاهرة، 2007
41. أبو بكر محمد الهوش، المنظومات الرقمية في العالم العربي ، الدار العربي ة للنشر  
والتوزيع، القاهرة، 2009
42. أسامة أحمد المناصرة وجمال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية  
والتطبيق، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013

❖ مجلات:

43. العربي بوعمامة، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة  
العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي ، الجزائر ،  
2014
44. غانية نازلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ،  
مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد12، جانفي 2016

45. ودان بوعبد الله، مركان محمد البشير ، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل الخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، مجلة المالية والأسواق ، المجلد 02 عدد2، سبتمبر 2015
46. عبد الحميد محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، منشورات ELGE ، دون بلد نشر ، 1997

❖ رسائل تخرج:

47. عشور عبد الكريم،"دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة غير منشورة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010
48. عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009 - 2010
49. مصطفى بودراف، التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه ، مذكرة ماجستير في الحقوق، جامعة الجزائر، 2011 - 2012
50. عبد القادر برانيس، تسويق في المؤسسات العمومية في تسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007

51. عمر بو براس، علاقة الإدارة المجلس الشعبي البلدي وأثرها على الخدمة العمومية والتنمية المحلية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر03، 2012
52. رانيا هدار، الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، أطروحة الدكتوراه في العلوم السياسية، كلية الإدارة العامة والتنمية المحلية، 2017 – 2018
53. عبد الكريم عاشور، الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة مفدي زكريا، قسنطينة ، 2009، 2010
54. سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري ، جامعة بن عكنون ، الجزائر، أطروحة الدكتوراه في الحقوق، فرع القانون العام، كلية الحقوق.
55. حماد مختار، تأطير الإدارة الإلكترونية في الإدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية، جامعة الجزائر، مذكرة النيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، 2014

❖ مقابلات:

56. لعباسي "مصلحة تسيير الموارد البشرية"، بلدية أولاد بوغاليم، مستغانم، يوم 2022/05/29.
57. بحري أحمد "مكتب الإحصاء" بلدية أولاد بوغاليم، مستغانم يوم 2022/06/02.

58. بومعزة "مكتب البناء والتعمير"، بلدية أولاد بوغالم، مستغانم، يوم 2022/06/09.

59. غالم علي، "مصلحة البيومترية"، بلدية أولاد بوغالم، مستغانم، 2022/06/09