

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -

Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -

Faculté de droit et des sciences politiques



جامعة البويرة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محمد أولحاج

- البويرة -

كلية الحقوق والعلوم السياسية

أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر

دراسة ميدانية في مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية برج بوعريريج

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في الحقوق

تخصص : إدارة ومالية عامة

* إشراف الدكتور:

* سرور محمد

إعداد الطالبة:

* دلّاج كترة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	الأستاذ (ة)
رئيسا	جامعة أكلي محمد الحاج - البويرة -		
مشرفا ومقررا	جامعة أكلي محمد الحاج - البويرة -		سرور محمد
ممتحنا	جامعة أكلي محمد الحاج - البويرة -		

الموسم الجامعي: 2015/2016م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرفان

بعد شكري للمولى (جل جلاله)، بأن وهبني الصحة لمواصلة مشواري
لنيل شهادة الماستر من كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة البويرة، أتوجه
بجزيل شكري وعظيم امتناني إلى أستاذي المشرف (سرو محمد).

وإذا كان النسيان من طبيعة الإنسان، فلست أنسى أن أقف وقفة عرفا
وفضل لكل من مد يد العون إلي، وإنني أسأل الله تعالى أن يجعل عملي في هذه
الصفحات مباركاً وخالصاً، وأن يكتبه في ميزان حسناتي وأن ينفعني به
يوم العرض.

وشكر خاص للجنة التي قبلت مناقشة هذه المذكرة.

إهداء

إلى أمي وأبي وكل أفراد أسرتي وأساتذتي وأحبتي وكافة الأصدقاء
والزملاء .

الى نروحي بودشيشة سفيان

إلى فلذة الكبد إسمها على الله .

إلى العلماء الأجلاء ** الذين حفظوا للإسلام ثروته

إلى الدعاة الفضلاء ** الذين صانوا للإسلام دعوته

إلى المجاهدين النبلاء ** الذين أعلوا للإسلام مرأيته

الى كل من قرأ هذا الموضوع .

شكرا

دفعة 2016 . البويرة

مقدمة

مقدمة:

نتج عن التطور العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العمومية التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، واصبحت الخدمة العمومية قائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي تحولت الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود وقد أفرز هذا التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية ، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة اعتماداً على أوضاعها وخصائصها وقدراتها، وتم التحول بسهولة و نجاح في البلدان المتطورة ، في حين عرفت دول أخرى تحديات و صعوبات ، و كان هذا هو الحال في البلدان النامية حيث الحاجة إلى التغيير أكبر، بينما القدرة على التكيف والتأقلم هي الأضعف.

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو مواكبة التطورات الحاصلة عبر ترقية أساليب و نوعية الخدمات العمومية حيث قامت بتأهيل و عصرنة مؤسساتها في اطار مبادرات و برامج التحول الالكترونية ما احدث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في العديد من القطاعات العمومية .

أهمية الدراسة :

تسعى الدراسة الى ابراز منجزات تطبيق الإدارة الالكترونية في شكل و مضمون الخدمة العمومية في الجزائر نظرا لجدية هذا الموضوع و حدائته و ابعاده الاستراتيجية .

كما أتطلع من خلال هذه الدراسة الى رصد نقاط القوة و تعزيز أوجه النقص التي تواجه الخدمة العمومية الالكترونية في مختلف النماذج العملية للإدارة الالكترونية .

هذا و تتجلى أهمية الدراسة في محاولة تقييم مستوى الخدمة العمومية في اطار المشاريع الحكومية الالكترونية من خلال تسليط الضوء على احدى المؤسسات العمومية التي

تعتمد في تقديم خدماتها على تقنيات الكترونية حديثة الا و هي مصلحة الوثائق البيو مترية التابعة لبلدية برج بوعريريج و ذلك عن طريق اعمال مختلف ادوات البحث العلمي .

أهداف الدراسة:

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية :

- إزالة الغموض والتعرف علي مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيراتها علي الخدمة العمومية
- الوصول الى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية ،
- محاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العمومية الالكترونية، وكيف أثرت آلياتها على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام وموظفيه.
- محاولة التعرف على مختلف المحطات التي مرت بها الجزائر في طريق إرساء الإدارة الالكترونية.
- الإحاطة بالظروف المصاحبة لتقديم الخدمة العمومية الالكترونية من خلال التقربة من مصلحة الوثائق البيو مترية لبلدية برج بوعريريج.
- تقييم مدى تحقيق اهداف الحكومية المسطرة في هذا الصدد .

إشكالية الدراسة :

بناء على ما سبق ، و في ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية ، التي شهدتها مؤسسات الخدمة العمومية في الجزائر ، تتمثل إشكالية الدراسة فيما يلي :

ما مدى فعالية تطبيقات الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ؟

و يتفرع عن هذه الإشكالية الى أسئلة فرعية يمكن إجمالها في الآتي:

- ما مفهوم الإدارة الالكترونية و ما منهجية تطبيقها؟
- ما هو اثر الإدارة الالكترونية على سير و إدارة المرفق العام التقليدي؟
- كيف جسدت الجزائر الإدارة الإلكترونية على المستوى البلدي؟
- ما هو مستوى التطور الخدمة العمومية بعد تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات العامة بالجزائر؟

فرضيات الدراسة:

- للإدارة الإلكترونية تأثير كبير على سير المرافق العامة وتحقيق أهدافها.
- التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية عن توفير خدمات ذات جودة مرضية بالنسبة للمواطن المعاصر.
- يرفع تطبيق النموذج الأمثل للإدارة الإلكترونية من مستوى الشفافية و النزاهة و يضع حدا للفساد و البيروقراطية.
- يحسن نموذج الإدارة الإلكترونية من أداء الموظف العمومي و يعزز حقوقه .
- رغم وجود طاقات بشرية معتبرة الا ان الاستراتيجية التأهيلية و التكوينية غير الفاعلة تضعف مستوى الإطارات المسؤولة على تأدية الخدمات الإلكترونية .
- ضعف مؤشر الجاهزية القاعدية يعرقل مساعي عصرنه وترشيد الخدمة العمومية
- أما فيما يخص الدراسة الميدانية فقد وضعنا مجموعة من الفرضيات في محاولة تقييم واقع الإدارة الإلكترونية على مستوى مصلحة الوثائق البيو مترية التابعة لبلدية برج بوعريريج و هي:

- وضوح مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى موظفي المصلحة البيو مترية.
- ادراك المصلحة البيو مترية لضرورة تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية .
- توفر البنية التحتية اللازمة لتنفيذ الخدمات الإلكترونية بالمصلحة
- توفر المصلحة على هيكل تنظيمي يسهل تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.
- لدى المصلحة إطارات بشرية مؤهلة قادرة على التعامل الأمثل مع التقنيات الحديثة في سبيل تقديم الخدمة العمومية المرجوة .

منهج الدراسة

للقيام بهذه الدراسة، استعنا بالمنهج الوصفي التحليلي، للوصول إلى نتائج موضوعية، بالإضافة الى منهج دراسة الحالة الذي يعمل على توظيف البيانات و المعطيات المجموعة حول الحالة المدروسة بهدف تأكيد او تفنيد فرضيات مسبقة بأكبر درجة من المصادقية بالاستعانة بمختلف أدوات البحث العلمي.

تقسيم الدراسة:

مقدمة: حيث تحتوي على مدخل عام موضوع الدراسة و مختلف النقاط التي يتضمنها البحث.

الفصل الاول : تم التطرق فيه الى الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية و الادارة الالكترونية من خلال الإحاطة ب : التعاريف و الخصائص و الوظائف و الأنواع و كل ما من شأنه ان يزيل الغموض عن المفهومين .

الفصل الثاني: جاء بعنوان :تجربة الإدارة الالكترونية و أثرها على الخدمة العمومية في الجزائر. حيث خص بدراسة التجربة الجزائرية في التحول الالكتروني عن طريق ابراز مدى جاهزية الإدارة العامة الجزائرية لتبني هذه التقنية و كذا توضيح التأثيرات الفعلية و المتوقعة على المرافق العامة كأجهزة منتجة للخدمات العمومية و على المواطن و المجتمع كمتلقي بالإضافة الى بيان المساعي و المشاريع الاستراتيجية التي انتهجتها الحكومة الجزائرية في سبيل عصنة مختلف القطاعات.

الفصل الثالث : و يتضمن دراسة ميدانية في المصلحة البيومترية التابعة لبلدية برج

بوعريرج

و هو محاولة اسقاط الفرضيات و المعلومات النظرية التي حققناها في الفصلين الأول و الثاني على واقع الممارسة التطبيقية على مستوى المصلحة البيومترية و هذا باستعمال بعض أدوات البحث العلمي الأكثر مصداقية أي الاستبانة و المقابلة الشخصية مع موظفي هذه المصلحة.

خاتمة: من خلالها يتم الإجابة على الإشكالية و ما تقدم من فرضيات بشكل مبسط مع تقديم بعض النتائج و التوصيات المستخلصة من تحليل نتائج الاستبانة و البحث ككل.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
والخدمة العمومية

تمهيد:

لقد مثلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية مما نتج عنه تحول جوهري في طرق أداء الخدمات للمواطنين، في مرحلة اتسمت بتشكّل معالم ومنطلقات مغايرة توحى بنهاية التعقيدات، والمعوقات التي تعترض الخدمات العمومية. إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية.

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

يتطرق هذا المبحث بالتحليل والمناقشة لمختلف المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية، إذ يتناول المجال المعرفي، وتحديد الأطر المفاهيمية للخدمة العامة، بدراسة أبعاد المفهوم، وما يرتبط بها، من خلال توضيح المقصود بالخدمة العامة وكذا أنواعها والمؤسسات المكلفة بأداء الخدمة و كذا المعوقات التي تعترض أداءها الأمثل.

المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، و لذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين⁽¹⁾:

أولاً: مفهوم الخدمة العامة كعملية :

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

أ /الأفراد :

إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته و مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العام، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

ب /الموارد :

حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة ؛ أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على

⁽¹⁾-ثابت عبد الرحمن إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، دون بلد النشر ، 2001 ، ص455 ، 460

الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

ج /المعلومات :

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

ثانيا :/مفهوم الخدمة العامة كنظام⁽¹⁾:

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

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة :وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- نظام تسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة , ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:
 - خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)
 - خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني
- غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية، أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي، بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

المطلب الثاني :نظم ممارسة الخدمة العامة

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

(1)-نفس المرجع السابق ص 457-458. نقلا عن prenticehall englewood . service marketing . c. lovelock ; cliffs. Imc 1996 . new jersey.

1-1 - نظام الخدمة العامة المفتوحة⁽¹⁾: حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، و تقوم المؤسسات والمنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة اقتصادية، زراعية و تجارية، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة. وما هو جدير بالذكر هو أن منظمات الخدمة العمومية قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، حيث تدون مهام كالوظيفة في كتيب خاص يسمى كتيب المهام .

ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في:

1-1 البساطة : إذ يظهر ذلك من خلال ما يلي:

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

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

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

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

1-2 مرونة النظام : تترجم حرية الإدارة في التخلي، وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف كي يبحث على وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله، واستعداداته أو تضمن له عائدا أكبر.

⁽¹⁾-عبد المجيد النعيمي المحمود، مبادئ الإدارة العامة ، دون بلد النشر ، منشورات ELGE 1997 ص 164 - 166.

1-3 اقتصادية النظام: تتبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية:

التعيين في الوظيفة تتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة، التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب و عنصر الانفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى .

أما عيوب النظام المفتوح للخدمة العامة فتكمن في انه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام ما، وذهنية خاصة، و مهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات، تقوم بإعداد موظفين مؤهلين، وتضمن توفيرهم لمنظمات الخدمة العمومية، وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور، يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام، بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات.

2-2 - نظام الخدمة العامة المقفلة: وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات، و اكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات. ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي⁽¹⁾:

2-1 قانون الموظفين : هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية، تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة، تتعلق بالتعيين ، المعاملة المالية، الإجازات , المنافع المادية والمعنوية المختلفة ، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف، ومختلف الإجراءات الجزائية، الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.

2-2 حياة وظيفية متميزة: إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل، استنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة

⁽¹⁾ نفس المرجع السابق ص 169-170.

وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة و يقوم نظام الخدمة العامة المقفلة على بعض المميزات وهي:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- رعاية الموظفين، وتنمية الحس الوظيفي لديهم، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.
- الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائد.

أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها في الآتي:

- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات، مما يضيف التعقيد في الهياكل الإدارية.

- إشكالات قياس حجم الإنتاجية، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص إنتاجية الموظف.
- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول، و الاتكالية، والقضاء على عنصر التجديد والابتكار، مع إشكالات الرواتب، وإمكانية استقطابها للكفاءات، والخبرات التي تحتاجها الإدارة وتمثل إدارة شؤون الأفراد نموذجاً آخر لنظام الخدمة المقفلة، حيث أن ما يلاحظ على نظام الخدمة العمومية في فرنسا، هو منحه صفة الموظف العام للمستخدمين في المرافق الحكومية التقليدية (التعليم، الصحة، الأمن) ..، و مع ظهور بعض النشاطات الجديدة الناتجة عن تطور مؤسسات الإدارة، شملت صفة الموظف العام العاملين في وظائف ذات علاقة بالنظام الاقتصادي، وتختص منهم نوي الوظائف القيادية في هذه المؤسسات، دون غيرهم من العاملين في المؤسسات الاقتصادية.

المطلب الثالث: المؤسسات المختصة بتقديم الخدمة العامة

تضطلع المؤسسات الحكومية بمهام متنوعة، تلبية لرغبات الأفراد، وإشباعاً لحاجاتهم المتعددة على اختلاف أنواع المطالب الجماهيرية، مما جعل الأمر يستدعي ضرورة وجود منظمات عامة، تركز نشاطاتها بشكل مباشر على تقديم الخدمات للمواطنين، والتي تعرف بمنظمات أو مؤسسات الخدمة العامة.

1 - تعريف المنظمة العامة: هي كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج، أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هي كل مشروع يعجز، أو يحجم الأفراد والجماعات الخاصة عن القيام به، إما لضخامة ما يتطلبه من موارد وإمكانيات، أو لقلّة أو انعدام الربح المتوقع. تحقيقه في الأجل القصير .

وتعرف بعض الدراسات المنظمة العامة انطلاقاً من تعريف المرفق العام، إذ ترى بان المرفق العام هو منظمة تقوم بأداء خدمة عمومية، وتسيطر عليها الدولة، و أن المرفق العام أو المنظمة العامة تمتاز بما يلي⁽¹⁾:

- الدولة هي المسؤولة عن إحداثه عندما تقرر نشاطا يقتضي أن تقوم به تحقيقاً لمصلحة عامة.

- الخضوع للسلطة الإدارية، ولا يمكن أن يفصل عن سلطة الدولة فتحدد نظامه، وموظفيه وتمويله.

- يتم استحداثه بهدف تحقيق حاجات النفع العام، والخدمات العامة، مع خضوعه لنظام قانوني.

- يأخذ شكل أنواع مختلفة (منظمات إدارية، مهنية، اقتصادية)

وبالتالي فالمنظمة العامة هي عبارة عن مرفق عام، يكرس وجود خدمات عامة، تقدمها الجهات الحكومية، تلبية لحاجات الجماهير وكسب رضاهم، كما تسير وفق أطر تنظيمية، وقواعد قانونية محددة.

2 - أهداف المنظمة العامة:

تسعى المنظمات العامة إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها:

1-2 الأهداف الإدارية والاقتصادية: تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية وتقديم

السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار وضمان السيرورة المجتمعية إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع نم والاقتصاد القومي.

⁽¹⁾ -ثابت عبد الرحمان ادريس ، نفس المرجع السابق ص 29.

2-2 الأهداف السياسية : إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام، والاستقرار السياسي وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الأفراد، والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية

2-3 الأهداف الاجتماعية والدينية :حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، وإصدار قوانين بهدف خلق مؤسسات عامة، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام، مثل وزارة الشؤون الدينية والأوقاف، ومديرية الشؤون الدينية والأوقاف بالجزائر.

3 - أسباب إقامة المنظمات العامة⁽¹⁾:

صحيح أن انتشار المنظمات العامة يجد مبرراته في الدول الاشتراكية، لان ذلك رديف بفلسفة النظام السياسي القائم في هذه البلدان، إلا انه يمكن القول أن التوسع في إنشاء منظمات عامة تملكها الدولة كلياً أو جزئياً، هو موجود في الأنظمة التي تأخذ فلسفة نظمها السياسية بالرأسمالية، التي تؤمن بمبدأ الملكية الفردية، وبذلك فان مبررات إنشاء المنظمات العامة تعود في حقيقة الأمر إلى:

مبررات تتعلق بعدم إقبال رأس المال الخاص عليها، بسبب ضخامة رؤوس الأموال اللازمة لإنشاء هذه المنظمات مثل : حالة النقل الجوي، والسكك الحديدية، وإما لارتفاع تكاليف تشغيلها، ومحاولة الحكومة تقديم منتجات بأسعار تكون في متناول جميع طبقات المجتمع، و أحياناً بسبب انخفاض أو انعدام معدلات العائد، وكذلك صافي الأرباح المتوقعة، وتقديم مشاريع عامة معينة، تقدم خدماته لفائدة صغار المنتجين بغية حمايتهم من استغلال الرأسمالية لهم، مثل تقديم القروض بأسعار فائدة ميسرة لصغار المنتجين، عن طريق بنوك صناعية، وبنوك الائتمان العامة.

⁽¹⁾ نفس المرجع السابق ص 96-97.

- دواعي تتعلق بتزايد المخاطر التجارية، فتتولى الدولة إقامة المشروعات التي تكون عرضة لإخطار تجارية عالية، مما يجعل أصحاب رأس المال من الأفراد والجماعات لا يرغبون فيها، ويترددون في قبولها.
 - أسباب مرتبطة بالأمن القومي، مثل انفراد الدولة بإنشاء مشاريع الأسلحة، والطاقة النووية
 - أسباب تتعلق بالتأميم نتيجة اعتبارات قومية، حيث تنقل الدولة ملكية بعض المنظمات إليها من أجل وضع حد للسياسات الانتهازية لأصحابها، والتي يمكن أن تستغل طبقات المجتمع وتهدر ثروات وموارد المجتمع
- مبررات تتعلق بحماية الموارد، والتي ترتبط بحماية مظاهر الحياة في المجتمع، وحماية الممتلكات والموارد، مثل منظمات إطفاء الحرائق والشرطة وبعد التطرق إلى أسباب إقامة المنظمات العامة، لا يمكننا إهمال ما تتسم به من عيوب تكاد تكون السمة المشتركة لدى دول العالم الثالث، والتي تتمحور حول تسخير القطاع العام من أجل الربح وليس المصلحة، ضعف الرقابة البرلمانية والحكومية عليها مما أدى إلى الفساد المالي والإداري، والانحراف عن أهداف المنظمة مما سبق يمكن القول أن إقامة المنظمات العامة جاء تجسيدا لدور القطاع العمومي كي يلعب دورا رئيسيا في أسلوب إدارة منظمات الخدمة، ويتفرد بدور واسع في رعاية الحاجات العامة للمواطنين، وفق منطق الدولة المتدخلة.

المبحث الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بعضه ببعض عبر شبكة الإنترنت، والإدارة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها. فما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وما هي دوافع تطبيقها؟.

المطلب الأول : نشأة الإدارة الإلكترونية :

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، و جودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية . بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية⁽¹⁾.

وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

⁽¹⁾-سعيد بن معلي العمري ، المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، ورسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2003، ص 14.

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول و كذا طريقة توزيع بنودها .

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعد على إنجاز المهام المناطة بها، وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.

المطلب الثاني : تعريف الإدارة الإلكترونية و المفاهيم الشبيهة به.

يعد التعريف ضرورة منطقية لإيضاح وتحديد معنى الشيء أو اللفظ الذي يصل إليه المرء بغير واسطة، لإزالة اللبس فيه وتجنب الوقوع في الخطأ في التفكير للوصول إلى لمعنى من خلال تحديد الشيء بذكر خواص ويرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والامتامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيسير وفاعلية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية، والقضاء على المشكلات الإدارية العتيقة الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري، ودمغها بالدامغات، وما نشأ عنها من بيروقراطية.

وقبل البدء في عرض مختلف التعريفات الخاص بالإدارة الإلكترونية، هناك من يفضل استعمال مصطلح الحكومة الإلكترونية بد لا من الإدارة الإلكترونية وهو يقصد هذا الأخير، فهل هذا صحيح، أو بمعنى آخر هل هما شيئين مختلفين، أم متطابقين؟

وبمقارنة المعنى الحالي والشائع للحكومة الإلكترونية، بالمعنى أو المفهوم الدستوري لمصطلح "الحكومة" فإننا قد نجد عدم تطابق بين معنى "الحكومة" في الأمرين، إلا أن يكون

المقصود في الثانية هو الوجه الإداري للحكومة المتمثل في إدارتها للمرافق العامة والتي تقدم خدماتها العامة للناس بانتظام وباضطراد، أي الذي يقصده - حالياً - من يستعملون مصطلح الحكومة الإلكترونية هو نشاط السلطة الإدارية، أو الإدارة العامة بالمعنى العضوي.

وفي حقيقة الأمر إذن أن ما يقصد به - حالياً - في مصطلح الحكومة الإلكترونية، وهو تيسير تقديم الجهات الإدارية لخدماتها اعتماداً على ما توفره لها التقنيات الحديثة من وسائل، ما هو إلا حلقة جديدة من حلقات "الأشكال" التي تقدم بها تلك الجهات خدماتها للجمهور، وتقارب جديد بين الجمهور - طالب الخدمة - والإدارة - مقدمة تلك الخدمة، وهذا ما استدعاه وحتمه تطور دور الدولة الحديثة.

وعلى ذلك فالمصطلح الذي نفضل استعماله في دراستنا هو "الإدارة العامة الإلكترونية تمييزاً لها عن" الحكومة الإلكترونية.⁽¹⁾

وانطلاقاً مما تضيفه تطبيقات الإدارة الإلكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات للإدارة الإلكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة المعقلنة فهي تمثل تحولاً أساسياً في مفهوم الوظيفة العامة بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة.

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفاً للإدارة الإلكترونية، انطلاقاً من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلف.⁽²⁾

⁽¹⁾ -ياسين سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005، ص3.

⁽²⁾ -<http://europa.eu.int>

ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحوّل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساساً على تقنيات الإنترنت، والانترانت، والاكسترانت والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات.

وتبعاً لهذا المعنى الواسع فإن الإدارة الإلكترونية إذ ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الإنترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص.

ويعرف البنك الدولي، الإدارة الإلكترونية بأنها "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة.⁽¹⁾

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي فهو أن الإدارة الإلكترونية " حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الإلكتروني والإنترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات.

كما يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على العديد من المبادئ، والأهداف، والتي سيتم تناولها في الآتي:

1World Bank ،A Definition of E-Government ،[Online] ،www .world bank .org/Public sector/ egov/ egovstudies، htm،access،08/06/2005

أولاً: المبادئ :

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2- التركيز على النتائج:

حيث ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة.

3- سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع:

أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4- تخفيض التكاليف :

يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف

5- التغيير المستمر :

هو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم انها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس

ثانيا : الأهداف:

تعمل اغلب مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق انتقال، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية، إلى العمل الالكتروني، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي⁽¹⁾:
-إدارة الملفات، واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها

- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات حيث ان التعامل الالكتروني يتم بشكل آني
- دون انتظار
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها.
- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة بالآليات التقنية الحديثة.
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، و شفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين الموردين...إلخ

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية.

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص يمكن إجمالها في الآتي⁽²⁾:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم اكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، و تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.

(1)-علاء ، عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الالكترونية ، الأردن ، دار وائل للنشر ، ص39

(2)-رافت رضوان ، الإدارة الالكترونية - المتغيرات الحالية، الملنقى الاداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة 2004

- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
- و لعل ما يميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما انها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني والأرشفة الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.
- إذ أن تقليل استخدام الورق يقضي على مشكلة عمليات الحفظ والتوثيق وفتح المجال نحو استخدام أماكن حفظ الأرشفة إلى مجالات أخرى، و تسهيل الاتصالات داخل المؤسسة وخارجها، ودقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المنظمات.
- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، و يرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن
- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.
- حيث تتميز الإدارة الإلكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات، وربطها بمراكز اتخاذ القرار وتوظيف تكنولوجيا المعلومات، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين⁽¹⁾
- مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي:
- أ- **زيادة الإتقان** : إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير
- التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

(1)-إيهاب ، خميس أحمد مير ، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور ، بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)"، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007، ص23

ب- **تخفيض التكاليف**: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاء نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

ج- **تبسيط الإجراءات**: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

د- **تحقيق الشفافية**: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، "إذ تعرف الشفافية بانها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني، من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.

إن خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الإلكتروني في الكثير من الدول، والحكومات وتوج بخلق استراتيجيات الإلكترونية متنوعة.

المطلب الرابع: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن موجة التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات قد دفعت بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية لذلك نجد هناك عدة تطورات دفعة باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية منها ما يتعلق بال مسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي، ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي. وإنما نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع هذه الدولة الاقتصادي والسياسي وأهم هذه الدوافع نجد ما يلي:

تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به⁽¹⁾: . إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة ت تمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة له الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية: حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية وإرضاء المواطن من ناحية أخرى , بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

التحولات الديمقراطية : وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية و الدولية. إذ إن تغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها، والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها.

تزايد الضغط الشعبي على الحكومات: وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي : من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية: في كل بلد لتمكين المواطن من المشاركة في النقاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم، ومطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأثر شفافية.

الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة

⁽¹⁾ -عمار بوحوش ، نضريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين، بيروت الغرب الإسلامي 2006 ، ص 183-184

الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

التسويق: ويشمل التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات.

تقديم خدمات جديدة ومتطورة : إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة كما ذكرنا وتشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.

اللامركزية : هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع أنه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية من فترة طويلة.

السيطرة الإدارية: إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل، وتتبع معاملات المواطنين، والنقل من البيروقراطية، ويمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة، وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع، واستقراراً أكبر

طلب المواطنين: وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم.

زيادة مساهمة المواطنين: يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى تعطيم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات، وأيضا فتح المجال

لعمل لقاءات بين المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمامات والآراء وتبعد بينهما المسافات.

الشفافية: إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين، ويقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوى وتزيد من الشفافية السياسية، وتزيد من ثقة المواطنين بها.

التنمية الاقتصادية: لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكتروني، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة.

المبحث الثالث: مراحل و متطلبات ارساء الادارة الالكترونية.

إذا كان تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في إستراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائماً بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، فإن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية، هو العمل على تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية، بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات، والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الإلكتروني.

المطلب الأول: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

توجد عدة تصنيفات من المراحل تقدم بها الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، إلى أنهم يشتركون في عدد من المراحل التي لا يمكن لتنفيذ الإدارة الإلكترونية الاستغناء عنها وهي:

المرحلة الأولى : الظهور

في هذه المرحلة تقوم الوزارات والدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها على شبكة الإنترنت، وذلك من أجل أن يطلع عليها المواطنون ورجال الأعمال وتسمى كذلك هذه المرحلة بمرحلة الاتصال الأحادي الجانب.

وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد أو التسليم المباشر دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف على الطوابير، وفي أسلوب ثاني يمكن نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إما بشبكة الإنترنت أو من خلال استخدام اسطوانات مسجل عليها نفس البيانات.⁽¹⁾

(1)-العزام، أحمد حسن، الحكومة الإلكترونية في الأردن " إمكانية التطبيق ". رسالة ماجستير مقدمة إلى ، جامعة اليرموك، قسم

الإدارة العامة، غير منشورة، 2001، ص50

• الإجراءات اللازمة لمرحلة الظهور .

- تطوير البنية التحتية التي تشمل البنية الأساسية لنظم الاتصالات والاستثمار في بنية تحتية توفر تناقلا سريعا للبيانات مما يمكن من زيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة والمستخدم في المجتمع.
- تشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدام الهواتف بشكل أكبر من خلال خفض أسعار الاتصالات الهاتفية.
- العمل على دعم أسعار الحواسيب حتى تشجع أسعارها جميع فئات المجتمع على اقتناء هذه الأجهزة .
- اتخاذ التدابير والإجراءات المساعدة على زيادة المنافسة بين الشركات التي تقدم خدمات الإنترنت، مما ينعكس بالطبع على تخفيض أسعار الاشتراكات في الإنترنت.
- تبني الحكومة إستراتيجية وطنية تهدف إلى زيادة إمكانية ربط دخول الأفراد والمؤسسات إلى شبكات الإنترنت، وذلك من خلال إتاحة الوصول إلى الإنترنت بواسطة المؤسسات الحكومية والخاصة، والمكتبات العامة والمراكز الثقافية، والجامعات والمدارس.
- فتح مراكز مجتمعية للاتصال، خاصة في القرى والأرياف.
- تشجيع التنافس في تقديم الخدمات بواسطة الإنترنت.
- تقليص الفجوة الرقمية بين شرائح المجتمع وما بين المناطق الحضرية والريفية لتحقيق الوصول الشامل لخدمات الاتصالات.
- البدء بوضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على شبكة الإنترنت.
- نشر معلومات ذات قيمة وتمس حياة المواطنين وبلغة سهلة مع البعد التام عن الحشو أو المعلومات التاريخية وما تحقق من انجازات من قبل.

المرحلة الثانية : التعزيز

وتشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية، أي أن الدوائر والمؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات من المواطنين، حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغيير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة.

بالإضافة إلى تلقي لإجابات عن أسئلة من قبل الدوائر المختصة مما يتيح للأفراد التفاعل مع الحكومة ويتم هذا التفاعل عبر التواصل المستمر من خلال المعلومات التغذية العكسية والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض، وعبر رسائل البريد الإلكتروني، وبهذا يتم التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا من المواطنين لان الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الإنترنت التي تعتبر بمثابة الأداة المشغلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية، إذ دفعت التكنولوجيا الجديدة عملية تأمين إنجاز المهام والمعاملات الخدمية والتجارية والمالية المختلفة عبر شبكة الإنترنت، كما أصبحت هذه الشبكة طريقاً واضحاً لنقل البيانات والمعلومات بين الأفراد والهيئات والدول إلكترونياً.

وعلى الرغم من كون هذه الشبكة لا تخلو من المخاطر، حمل هذا الأمر العلماء على بذل أقصى الجهود لتهيئة بيئة آمنة تعمل في إطارها شبكة الإنترنت وابتكروا نظام الأمن الإنترنت وحماية عملياته، وعلى هذا النحو غدت الإنترنت جزءاً مهماً في أعمال الحكومة الإلكترونية ومؤسساتها المختلفة في العلم المتقدم، إذ لا يمكن انتشار الإدارة الإلكترونية من دون الإنترنت. بذلك تعتمد الإدارة الإلكترونية على تكنولوجيتين رئيسيتين هما :تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وبنيتهما التحتية الإنترنت

الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة :

- توفير المعلومات والبيانات واعتبارها ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب وتطورات الحياة في عصر المعلوماتية.
- توفير البيانات الحكومية لكافة المواطنين باعتبار أن المعلومات جزء من الموجودات العامة للمواطنين، وقد يكون من المهم إصدار قانون حرية المعلومات لترسيخ هذا المفهوم.
- تمويل برامج تدريبية لكل المدرسين حول استخدامات وتكنولوجيات المعلومات.
- نشر برامج تدريبية واسعة للتدريب على تكنولوجيات المعلومات، على سبيل المثال اعتماد رخصة قيادة الحاسوب الدولي لمستويات متعددة من موظفي الدولة.
- توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءاً بالتصميم والنشر والتحديث الدائم والصيانة المستمرة للمواقع.

- ضمان مواقع النشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية وذلك بجلب المستثمرين الأجانب.

المرحلة الثالثة : التفاعل

وذلك بتنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنت والهدف من هذه المرحلة هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الإنترنت أو شبكة الهاتف أو أكشاك الخدمات الجماهيرية.

ففي الحالة الأولى يجب الاتفاق أولاً مع جهات تأدية الخدمات على قبول تلك الطريقة في إنهاء المعاملات واستصدار القوانين التي تيسر ذلك ثم يتم الإنفاق على المستوى الميكنة المطلوب لكل خدمة وتطوير النظم التي توفر تلك الإمكانيات مع ضرورة التأكيد على إتاحة القدر الملائم للسرية والخصوصية.

أما في الحالة الثانية فيمكن إنهاء بعض الخدمات من خلال الهاتف مباشرة وهي الخدمات التي تستخدم البيانات الرقمية في إنهاؤها مثل العمليات المصرفية المختلفة.

أما في الحالة الثالثة والتي يمكن اعتبارها خصصة للخدمات الحكومية فيقوم العاملون باستلام مستندات ورسوم تأدية الخدمة من المواطن والقيام بإنهائها في الجهة الحكومية نيابة عن المواطن ومن المتوقع أن تزداد مساهمة المواطنين وذلك بالاتصال بصانعي السياسات لكل المستويات وكلما زادت هذه العلاقة زادت الثقة في الحكومة، ويتم هذا بفتح المجال لإرسال بريد إلكتروني أو نماذج التغذية العكسية التي تسمح للمتعاملين بالتعليق على السياسات والإجراءات المتبعة، وأيضاً يمكن استخدام وسائل متعددة الوسائط من تلفزيون وراديو الإعلان عن الاتصال المباشر مع الحكومة أو عقد لقاءات ودعوة المواطنين لإبداء رأيهم.

الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة:

- التحول بشكل جذري وجدي من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الإلكتروني، وهذا التحول
- يحتاج إلى تغيير جذري في الإجراءات والهيكل والتشريعات.
- تشجيع قطاع المصارف والمال على تطوير أساليبها.

- وضع نظم تضمن المحافظة على سرية التعاملات المالية وسلامتها لكي ترقى لتلبية احتياجات الحكومة الإلكترونية بشكل آمن.
- الإصلاح الشامل للإدارة العامة من خلال إعادة النظر بالأساليب والممارسات الإدارية.
- أن تتم مخاطبة المستفيدين الذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية المباشرة على الشبكة.

المرحلة الرابعة : المعاملات الإجرائية

- تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والمؤسسات الحكومية وبطريقة رسمية بتبادل المعلومات والاتصال المتبادل بينها وبين المواطنين وقطاع الأعمال، حيث يستطيع المواطنون دفع ما يستحق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية مثل خدمات التراخيص للأعمال أو التسجيل للانضمام إلى برنامج تعليمي في مؤسسة تعليمية. وهي مرحلة التكامل الرأسي حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، والاستفادة من المعلومات بشكل أكثر عمقا وفي أكثر من مرحلة، وذلك بجعل الموقع يسمح للمتعاملين بإجراء معاملاتهم على الخط في أي وقت. الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة:
- تركيز الدولة واهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعالة ضمانة لسرية المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات التي بدورها تضمن بناء الثقة لدى مستخدمي المواقع الإلكترونية.
 - سن القوانين والتشريعات الرادعة للمتطاولين والمتطفلين على أمانة الإدارة الإلكترونية.
 - تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها.
 - تعزيز الأمن والثقة في الخدمات الحكومية عبر الشبكات المفتوحة المعرضة لأنواع من الاختراقات وذلك من خلال وسائل التحقق.
 - إيجاد تصاميم المواقع الحكومية شكلا ومضمونا حتى تسهل على المستفيدين سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات المنشودة

المرحلة الخامسة: التكامل

في هذه المرحلة يتم تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة الذي يعمل على تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية معتمداً على حاجة الشخص واختصاصه أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة، وهي مرحلة التكامل الأفقي وهي مرحلة معقدة تتطلب قواعد بيانات عملاقة عن كافة الأفراد والمؤسسات حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي يتعامل معها وهو ما يطلق عليه أو نقطة واحدة للحصول على كافة الخدمات، وتحتاج هذه المرحلة إلى تكلفة عالية جداً ويواجهها حتى الآن عقبات إدارية وتكنولوجية عديدة.

والهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط، استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تقدم خدمات جماهيرية على أن تتوافر لتلك القواعد.

إمكانية التحدث عن بعضها البعض وأيضاً وجود شبكات اتصالات على أعلى درجة من الاستقرار بما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات.

الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة:

- توفير الإمكانيات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين وترد على استفساراتهم.
- يجب مراعاة أن عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة سوف يتطلب الكثير من المال والجهد.
- يجب أن يكون تطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن حركة تغيير مستمرة وشاملة.
- إن تكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل على الجميع الوصول بسرعة.
- يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة والتأكد من خلوها من الأخطاء المنطقية واللغوية قبل استخدامها.

المطلب الثاني: متطلبات التحول للإدارة الإلكترونية.

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:

أ- **المتطلبات الإدارية والأمنية:** تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس : والتي يمكن أن تشمل إدارة، أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، و المتابعة، والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

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

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

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

5- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية : قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

6- متطلب الإصلاح الإداري: في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء

لتأمين المعلومات، وحماية البرامج والتعاملات، والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية، وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية، وترشيدها، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين انجاز الخدمة الوظيفية، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية.

ب- المتطلبات السياسية : حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.

إذ تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي، وإرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برنامج عمل يقوم على نقاط منها :

- اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء، بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية، من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.
- تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتماداً على إحداث التقنيات.
- ابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية، لتحقيق التكامل الذي يمهّد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور.
- تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة.
- توعية المجتمع بجدوى التحول الإلكتروني، وضمان الحد الأدنى من المعرفة، بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.

ج- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية : إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعدة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات

والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، و برمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية ثقافة تكنولوجية، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

د- **متطلبات البنية التحتية للاتصالات** : ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية، والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة . و تمثل " رؤية الملك عبد الله الثاني عربيا إحدى الاستراتيجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية، التحول الى اقتصاد المعرفة، والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، و الاهتمام بإصلاح القطاع العام، واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية"، وتختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين مبادرة إلكترونية وأخرى، وهذا حسب برامج التحول الإلكتروني، وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الأتمتة الكلية، أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية.

المتطلب التشريعي أو القانوني⁽¹⁾ :

والذي يعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الإلكترونية، إن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل التي تشغل فيها أنظمة الحكومة الإلكترونية، إنه لمن الواضح أنه بمجرد الشروع بتهيئة الأرضية لعمل الحكومة الإلكترونية يترتب عن ذلك توفير تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها، ومن المتطلبات القانونية الأساسية للعمل نخص بالذكر:

- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار
- تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية
- تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني.
- تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني.

⁽¹⁾ -عمار، بوحوش، مرجع سابق، ص186

المطلب الثالث : عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال الكترونية، وتخلق وظائف تدرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية، والتي يمكن توضيحها وفق التالي:

ب- عناصر الإدارة الإلكترونية : تشمل عناصر الإدارة الإلكترونية ثلاثة مكونات أساسية كالتالي

1- عتاد الحاسوب:

يضم المكونات المادية للحاسوب، ومختلف نظمه وملحقاته.

2- البرمجيات:

تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت، الإكسترانت، الإنترانت)

3- صناع المعرفة:

إذ تمثل القيادات الرقمية و كل ما يشمل رأس مال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية؛ فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية.

ج- وظائف الإدارة الإلكترونية

• التخطيط الإلكتروني

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات :

– أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، والمرنة، والآنية، وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل.

- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
 - أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم
 - المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.
- تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني، انطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية، والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، والأسواق والمنتجات، والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة، وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

• التنظيم الإلكتروني⁽¹⁾:

حيث يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق، بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة

والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة .

• الرقابة الإلكترونية

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف، أو الخطأ، وعملية تصحيحه من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستخدمين والإدارة مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.

⁽¹⁾ -محمد بن عبد العزيز الضافي ، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ، بلدية الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2006 ، ص 23.

● القيادة الإلكترونية: أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم لأنواع الثلاثة التالية:

● القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها فتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات، والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات .

● القيادة البشرية الناعمة : تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

● القيادة الذاتية : تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على انجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة .

الفصل الثاني:

تجربة الإدارة الإلكترونية وأثرها على
الخدمة العمومية في الجزائر

تمهيد

انطلاقا من الرغبة في توثيق الجهود الرسمية والشعبية، في تقديم الخدمات للمواطنين بصورة تكاملية تعزز الكفاءة والفاعلية وتستجيب لاحتياجات وتوقعات المواطنين، قامت الجزائر على غرار باقي الدول بالدخول في عصر المعلوماتية ومواكبة مختلف التطورات الحاصلة في العالم لترقية وتحسين مؤسساتها في مختلف القطاعات وهذا بتغيير سلسلة من الوظائف التقليدية والتوجه نحو المفهوم الحديث للإدارة الإلكترونية، باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطة خدماتها بحثا منها عن أساليب جديدة لتحسين الخدمة العمومية، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

ولمعرفة ما كان من التفوق وضبط مستويات الفشل في تجربة الخدمة العامة الإلكترونية بالجزائر، يتطلب ذلك البحث في جوانب عديدة، أهمها معرفة المستوى الحقيقي للإدارة العامة من حيث الخصوصية ومدى الجاهزية القاعدية فيها. بالإضافة للإحاطة بالتأثيرات المتوقعة والفعالية من تبني نموذج الإدارة الالكترونية على المرفق العام، مع التحليل المفصل للتطبيقات القطاعية المسطرة في إطار المشاريع الحكومية ومخططات التحول.

المبحث الأول: واقع الإدارة العامة في الجزائر.

تتطلق خطوات التطوير الأولى في التأسيس لمشروع الإدارة الالكترونية، نحو إيجاد واقع وبيئة مناسبة لإحداث تحول ناجح، وانطلاقا من ذلك سيتطرق هذا المبحث إلى بيان حقيقة البيئة الادارية وما يحيطها من ظروف هذا في المطلب الاول اما في المطلب الثاني فسنستعرض محتوى الاستعدادات والتجهيزات، التي تشكل الأرضية الأساسية، وتعبّر عن مستوى الجاهزية الالكترونية في الجزائر كمرحلة أولية ضمن خطوات التحول الالكتروني. من ثم نجمل مجموعة من العراقيل والإشكاليات التي تعترض الجزائر في طريق في اتمام مشروع التحول.

المطلب الأول: خصوصية بيئة الإدارة العامة في الجزائر.

يرتبط تحقيق إنجازات هامة في الخدمات العمومية الالكترونية، أو في مشروع الإدارة الالكترونية بخصوصية كل إدارة، كما هو الحال في الجزائر لها بيئة خاصة تتأثر بها والملاحظ في واقع يرى مجموعة من العراقيل والصعوبات تعترض تحقيق ذلك، ومن أهم المشاكل الجوهرية هو التنظيم البيروقراطي وتأثيره على التحول للإدارة الالكترونية و مدى ارتباطه بالفساد الإداري وغياب حكم القانون وتحول السلطة⁽¹⁾، و المسؤولية عن المسار الذي تحدده القوانين في الجزائر، وهو الامر الذي يؤكد ضمنا رئيس الجمهورية في خطابه الذي جاء فيه:

"... لقد أضحي حتما أن تعزز محاربة ما تفتشى من ممارسات مثل الفساد والرشوة والمحاباة والتدخلات و التي لا يقترفها لا المواطنون لا السلطات العمومية، تلك الممارسات التي تشكل السبب الأساسي لتباطؤ إدارتنا وسوء تنظيمها، والتي تفوض أركان الدولة الحق والقانون وتأتي على ثقة المواطن... و كل هذا أدى إلى سوء تنظيم الإدارة و تباطؤها، وهو ما يدعو إلى الحد من هذه الآفات عن طريق " وضع حد للسلوكيات البيروقراطية التي تجمد المبادرات، وتلحق ضرر وخيم باقتصاد البلاد، وبالتممية المحلية، كما يجب أن نضع حدا لغياب الشفافية والتواصل الذي يتناقض والحاجة إلى إدارة ناجحة في خدمة المواطنين، والإصغاء اليهم..."

⁽¹⁾-عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر - مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة 2010.

المطلب الثاني: الجاهزية القاعدية في الإدارة العامة الجزائرية.

تعد الجزائر كغيرها من الدول تسعى إلى تحقيق مشروع الإدارة الالكترونية الذي أضحى مطلباً أساسياً ورافداً من روافد التقدم السياسي والاقتصادي والاجتماعي، ولكن لتحقيق ذلك لابد من أن تكون هناك جاهزية وبيئة خصبة لذلك⁽¹⁾.

تتطلب خطوات التطوير الأولى في التأسيس لمشروع الإدارة الالكترونية، نحو إيجاد واقع أحداث وبيئة مناسبة لتحقيق وتحول ناجح، وسنتطرق إلى محتوى الاستعدادات والتجهيزات التي تشكل الأرضية الأساسية وتعبّر عن مستوى الجاهزية الالكترونية في الجزائر بمجموعة من المؤشرات تترجم الجاهزية الالكترونية في الجزائر وهي كالاتي:

أولاً: مؤشر الوصول إلى الشبكة:

يعتبر دخول الانترنت إلى الجزائر في سنة 1994 استراتيجية حديثة، وتنظيم الخدمات والمهام بسرعة ووقت وجيز وبالتالي فبيئة التكنولوجيا الحديثة تسيطر عليها شبكة الانترنت والتي يمكن الوصول إليها من طرف فئة كبيرة من المجتمع، فبالرغم من البدايات المحتشمة لتطور الشبكة مع أول دخول لها إلى الجزائر، إلا أنه في الوقت الحالي أصبحت شبكة أساسية في تقديم خدمات الاتصال، حيث كانت استفادة الأفراد في البداية من خدمات الانترنت داخل نطاق المراكز البحثية لتنتقل أين كان تواجدها الأول في المركز العلمي والتقني (SERIST) بعدها إلى جهات أخرى، وفي 1996 بلغ عدد الهيئات المشتركة بالانترنت حوالي 130 .

بعدها سنة 1999 قدر عدد الهيئات المشتركة في الشبكة في القطاع 8000 هيئة، منها 150 في القطاع الاقتصادي، 500 في القطاع الطبي، 50 في القطاع الجامعي و في مختلف القطاعات الأخرى، وقد عقب تطور الانترنت في الجزائر ما يعرف بالمقاهي الالكترونية، والتي لا يمكن إغفال دورها الأساسي في إتاحة الفرصة إلى الوصول إلى شبكة الانترنت حيث يمكن تبريره بانخفاض التكلفة التي يدفعها المواطن نتيجة استخدامه للشبكة وكانت بداية الربط

⁽⁴⁾-بدران عباس-الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق-المؤسسة العربية للدراسات والنشر 2004. بيروت

بالإنترنت قد عرفت تركيز على المؤسسات العمومية، والخاصة قبل أن تنتقل إلى الأفراد في المنازل، ومؤسسة اتصالات الجزائر لها دور أساسي في عمليات الربط بالإنترنت.

ثانيا: مؤشر تعليم عبر الإنترنت.

يدعو هذا المؤشر إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في مجال التعليم، ومحدداته ومدى الاستفادة منه، وتبين حلوله والعقبات التي تحد من نشره وتعميمه، إذ تعمل تكنولوجيا الإنترنت على توجيه مجال التعليم والبحث العلمي، خدمة التي تم إنشاؤها سنة 1991 لمصالح الطلبة والأساتذة، فعن طريق شركة في إطار تعزيز دور أكثر للإنترنت في تقديم الدعم لميدان التعليم و الجامعة تم التكفل بوضع أنظمة للاتصال بواسطة الأقمار الصناعية بسرعات عالية، مع تكلفة منخفضة و نظام قامة اي أضطلع بمهمة الربط بين الجامعات والمدارس لرفع مستوى الاتصال وتقويته فيما بينها. كما تستفيد كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الإنترنت، والتي تمثل أداة للبحث والاستزادة المعرفية كأحد ضرورات العصر، وكتقنية مركزية في الدعم وتطوير البحث والابتكار العلمي، فاستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد أسس بمبادرات التعليم والتكوين عن بعد، وكمحاوله مهمة في هذا المجال يمثل مشروع البحوث الأكاديمية أحد آلت وجهات التي توفر خدمات التكوين، والتعليم والبحث وفق شبكة تكنولوجية تضطلع بمهام توفير الأساسيات في مجال الاتصالات، والبحث العلمي وهو ما يمهد لإقامة مشروع الافتراضية بالجزائر⁽⁴⁾.

ثالثا: مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع.

لمعرفة مدى مبادرة نشر تكنولوجيا المعلومات والتي يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية، والتي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الإنترنت، والتزود بتكنولوجيا المعلومات، إذ توفر برنامج جهاز كمبيوتر لكل عائلة في الجزائر أحد المنطلقات الأساسية الرامية إلى توسيع استخدام الشبكات، ونشر التكنولوجيا بين أفراد المجتمع. إضافة إلى محاولة تعميم الربط بالإنترنت، التي أصبحت تتوفر في المنازل والمكاتب الخاصة، إذ تقوم الجزائر في إطار تعميم استخدام الحاسوب الشخصي "أسرتك" كومبيوتر لكل أسرة بتحقيق

(4)-ابراهيم بخيشي، مجلة الباحث ، عدد 01 جامعة ورقلة، 2002، ص 31.

الوصول إلى عدد مشتركين يقدر بـ: 700 ألف مستفيد سنويا، وتستورد حوالي 250000 كومبيوتر، وحوالي 150000 آلة نسخ ..

ربعا: انتشار الشبكة في الاقتصاد

عملت الجزائر على محاولة الاستفادة من شبكة الانترنت في المجال الاقتصادي، ويرى بعض الباحثين اعتمادا على مؤشرات البيئة الرقمية أن الجزائر لا تزال بعيدة على الدول العربية في مجال إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الاقتصاد. أما المبادرات الجزائرية فيتمثل في مشروع السداد الإلكتروني، والطريقة الإلكترونية التي تقدمها البنوك أحد الخدمات التي تتم من خلال شبكات الاتصال الكثرونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها، وفق الشروط العضوية المحددة من طرف البنك.

خامسا: مؤشر سياسة الشبكة

يمكن تحديد سياسة الشبكة في الجزائر انطلاقا من المخطط الاستراتيجي الإلكتروني، الرامي إلى تثمين، ودعم ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة في مجال تكنولوجيا 2013 الإعلام والاتصال الحديثة. أما دعم نشر تكنولوجيا المعلومات وسياسة تحرير الاتصالات فيلاحظ أن هناك حرية كبيرة مستعملي الانترنت في الجزائر، دون مضايقات وعلى نطاق واسع من السلطة، حيث وبالرغم من غياب رقابة مركزية على تصفح شبكة الانترنت، تقع المسؤولية القانونية على المحتوى الذي يتم نشره على مزودي الخدمة على مسؤولية مزودي خدمات.

وبالنظر إلى نسبة تطور اشتراكات الانترنت في الجزائر ، يلاحظ التغير التدريجي لهذا المؤشر ، لارتباطه بظروف وأسباب مختلفة ترجع في اغلبها إلى ضعف الدخل الفردي وصعوبة الربط الشبكي ، ولعل هذا ما يبرزه التزايد النسبي لمستخدمي الانترنت لكل 100 شخص في الجزائر وفق ما يبينه الجدول التالي:

2000	2005	2007	2008
0,5	5,8	10,3	10,3

جدول يبين تطور مستخدمي الانترنت لكل 100 شخص في الجزائر.

المصدر : The world Bank Group , country Algeria ,

<http://ddpext.worldbank.org/ext/ddpreports/viewsharedReport>

وكحلقة في مراحل تطور الانترنت جاء المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 اوت 1998 والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر تحت رقم 2000-307 بتاريخ 14 اكتوبر 2000, من اجل تحديد المعايير والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الانترنت والاستفادة من خدماتها إن هذه المرحلة جسدت بروز مزودون جدد آخرون في قطاعات عامة وخاصة، تتقاسم مهمة التزويد بالأنترنت مع مركز البحث العلمي والتقني، وهو ما أدى إلى تطور في عدد مستخدمي الشبكة، حيث وصل عدد الرخص الممنوحة إلى الخواص عبر كامل التراب الوطني إلى 65 نهاية 2001. (1)

المطلب الثالث: الإشكاليات التطبيقية للإدارة الالكترونية

يعود تراجع الدور الأساسي للمرافق العمومية إلى جملة من الأسباب، مثلت تحديات عرقلية سير وكفاءة المرفق العام ، وقد اجتهد العديد من الباحثين في محاولة ضبط هذه الأسباب وتبيين مدى تأثيرها في أزمة الخدمة العمومية و لعل ابرزها هو ضعف الأداء والفعالية(2).

فقد دفعت العديد من العوامل الى ضرورة رفع أداء كفاءة المرافق والقطاعات العمومية ، فالعديد من الدول المتقدمة وحتى النامية قد عرفت تغييرا جذريا على مستوى تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية باتجاه التقليل ، غير أن ذلك لم يحقق النتائج المطلوبة بالنظر إلى عدم كفاءة القطاع العمومي من حيث مستوى الأداء ، و كفاءة استخدام الموارد المتاحة وقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ، وكذا العولمة ، إضافة الى أزمة مالية الدولة ، والأنماط الجديدة في التسيير ، وتجديد الفكر الليبرالي ، دورا أساسيا في دفع القطاع العمومي الى تبني ورفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة له ، من خلال الإصلاحات التي أدخلت على تسيير هذا القطاع.(3)

(1) page web consultée «disponible sur :// www.posttelecom.dz/provider.htm- "Fournisseur d'accès Internet" le : 09/02/2016 .

(2) -محمد أحمد سمير، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008.

(3) -المرسوم التنفيذي رقم 13-381 مؤرخ في 19 نوفمبر 2013، الجريدة الرسمية ، العدد 59 . بتاريخ 20 نوفمبر 2013.

1- الاشكاليات الإدارية والتنظيمية :

تتخذ العديد من المنظمات بعض الأساليب الإدارية التقليدية كالأسلوب البيروقراطي نمودجا، وهذه الأساليب لا تتناسب مع متطلبات الإدارة الالكترونية وعلى الرغم من أن بعض المنظمات أعادت هيكلة نفسها بطرائق مبتكرة لتتماشى مع التطورات في البيئة الالكترونية في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها ومن أبرز المعوقات الإدارية ما يأتي:

أولاً: عدم وضوح الرؤية:

إن وجود الرؤية الواضحة مهمة خصوصا عندما تكون المنظمة في حالة انتقالية فالعاملين بحاجة إلى معرفة الأهداف الرئيسية للمنظمة فلا بد من وجود الرؤية ، خصوصا رسالتها ورؤيتها، الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأن لها تأثير في الحاضر والمستقبل بما يخدم التحول نحو المنظمات الالكترونية .

ثانيا: ضعف التخطيط الاستراتيجي :

يعد التخطيط أحد الوظائف الإدارية المهمة، فالتخطيط يساعد المنظمات على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في الإدارة، وتبرز أهمية التخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات بوصفه أحد محاور عملية التخطيط لكي تتمكن المنظمة من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مراكزها إذن ضعف التخطيط والتنسيق على المستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية وغياب التوازن قد يؤدي الى استبعاد المستخدم والمستفيد كليا في مراحل التصميم والتحليل في مشروع الادارة الالكترونية وهذا أكبر عائق أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثالثا: نقص الدورات التدريبية:

حتمت التغييرات التكنولوجية السريعة على الدول ضرورة تدريب أفرادها وتأهيلهم للتعامل الفعال، حيث أن التطور التقني السريع في الحاسب الآلي من أهم العوامل التي وضعت الكثير من التحديات أمام الإداريين لاستيعاب هذا المشروع.

اضافة الى هذا نجد ان من أبرز المشاكل التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية على التطور تفاقم ظاهرة البيروقراطية والوساطة الذي يعد من الظواهر الخطيرة التي تسعى الدولة للقضاء عليها بانتهاج مشروع الإدارة الالكترونية بداية من المستوى البلدي المستوى البلدي.

2- الاشكاليات التقنية والمالية:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور ايجابي على شعوبها، فمن خلال هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إدارتها ومؤسساتها وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطع الاستفادة من إمكانيات التقنية، وذلك بسبب وجود معوقات تقنية ومالية تقف عائقا في سبيل أي تقدم في مجال المعلوماتية من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، ، حيث أن معظم الدول تواجه تحديات النقص في البنية التحتية للمعلومات، والبنية التحتية للاتصالات على مستوى الدولة، مما يعرقل عملية تطبيق الإدارة الالكترونية في منظماتها، وهناك مجموعة من المعوقات التقنية والمالية التي تعيق الاستفادة من تطبيقات الإدارة الالكترونية مثل:

- ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات فضلا عن مشكلات تشغيلها.
- أخطار الفيروسات التي تنتقل إلى الشبكات من أن إلى آخر.
- أخطار التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات
- ارتفاع نفقات الاتصال مع الشبكات العالمية ذات الخدمة السريعة في بلدان العالم العربي مما يحول دون التشجيع على استخدام الإنترنت بشكل مكثف.
- نقص الخدمات في بعض البلدان العالم العربي ومنها الجزائر مثل خطوط الهاتف لكل منزل.
- قلة الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الإنترنت نتيجة ارتفاع التكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

3- المعوقات الخارجية:

تميزت نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي بحدوث ما أطلق عليه ثورة المعلومات و العلوم المرتبطة به ، حيث حدثت طفرة هائلة في التكنولوجيا المتقدمة ومنها الحاسب الآلي ولم تحدث هذه التطورات بوتيرة واحدة في جميع دول العالم بل انقسم العالم إلى شمال يملك والعلم والمعرفة ومن التطورات التكنولوجية الهائلة و الجنوب لا يملك من العلم والمعرفة إلا القليل ويعتمد على التكنولوجيا المنتجة في الدول المتقدمة ومع تنامي استغلال الانترنت، وتداول المعلومات الكترونيا، أثار هذا العديد من التحديات حيث شهد القرن العشرين تطورا خطيرا لمفهوم التقدم العلمي والتكنولوجي، فرض هذا تحديات عديدة يتعين على الدول التعرف عليها ومجابهتها كأى أمر مستحدث يؤثر على القضايا العامة للناس، فعملية إدخال التكنولوجيا في الأعمال وتقديم الخدمات لا تخلو من المضار ومن أهم الآثار والمضار التي يراها البعض ممن يتأثرون بالتغيرات التي أدخلتها الإدارة الإلكترونية على المعاملات الخاصة ، بالمواطنين هي الأمية الرقمية، وسهولة سرقة الهوية عن طريق الانترنت التي تعتبر من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية وغيرها من المضار.

4-المعوقات البشرية:

تعد الموارد البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقى في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية لأن المجتمع العربي يعاني من أمية.

المبحث الثاني: تأثيرات الإدارة الإلكترونية على المرفق العام.

المطلب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام.
يتجلى تأثير تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل، من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمات المرفق، واستمرار أداء المرفق لخدماته آناء الليل وأطراف النهار. إن من شأن الإدارة العامة الإلكترونية أن تجعل مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف، إلا إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته.

ولا ريب أن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين، وتحملهم لمسؤولياتهم الجنائية والمدنية والتأديبية، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها، كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية، والذي يتولى الوظيفة دون استيفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارة الحكومية. سوف يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة: إن مواعيد العمل قد انتهت، أو نحو ذلك، فالفرد يمكن أن يدخل إلى شبكة المعلومات ولو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته أو قضاء مصلحة له لدى المرفق⁽⁴⁾.

إن نظام الإدارة العامة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت على مدار 24 ساعة، ويومياً دون إجازات أو عطلات، ودون ارتباط بساعات دوام العمل، لمدة 7 أيام في الأسبوع، و 365 يوم في العام. ومن تأثير تطبيق نظام الإدارة العامة

⁽⁴⁾ -حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة و تطبيقاتها في البلدان العربية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 2007.

الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام، خلاص الجمهور من عقبة الصف أو الطابور، وهذا من شأنه أن يريح الجمهور من عناء الوقوف في الطوابير أو الصفوف للحصول على معلومة أو إنجاز معاملة.

أولاً: تأثير الإدارة الإلكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام

يقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة، دون تمييز بينها، ومعنى أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الانتفاع، بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع، والمساواة المقصودة هنا ليست المساواة المطلقة والتامة بين كل الأفراد، والتي يطلق عليها المساواة الرياضية أو الحسابية، فهذه لا يمكن تحقيقها لأن الناس متفاوتون في المواهب، ومختلفون في القدرات والاستعدادات الفطرية، وإنما المراد من المساواة النسبية أو القانونية التي تعني وجود معاملة المرفق العام لطالبي الانتفاع بخدماته على قدم المساواة إذا كانت مراكزهم القانونية التي يتواجدون فيها متماثلة.

ويتحقق هذا النوع من المساواة بمجرد أن تتسم القاعدة القانونية بالتجريد، فالعمومية النسبية مرادفة للتجريد، ويكون القانون عامًا عمومياً نسبياً متى كان مجرداً.

ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصور عملية، وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة والطائفية، والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.

وقد أدركت بعض الوحدات المحلية في إحدى الدول هذا الأثر في القضاء على التمييز بين المتعاملين مع المرفق وتجاوز الخلافات السياسية على الرغم من صعوبة ذلك في التطبيق العملي وتفاوتته من مكان لآخر، فقد حدثت في تلك الوحدة المحلية أن عملة المعارضة السياسية فيها على الحيلولة بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل أو الدعم اللازم لإقامة وتجهيز

الموقع المناسب على الإنترنت، وفي وحدات محلية أخرى تم إنشاء موقع مشترك لعدد من الوحدات للتغلب على الخلافات والحوازر السياسية.

ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة العامة الإلكترونية أو الحياض الإلكترونية إلى التغلب

ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة والمحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية على نحو أدى في كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.

وإن التأثير الأهم للإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ المساواة وهو ما تتضمنه القواعد التنظيمية عدم التفرقة بين العملاء وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة إلكترونية.

وتتفرد الإنترنت من بين وسائل الاتصال بعدم تحديد رسم لها يعتمد على المسافات أو المدة أو الوقت أو حجم الرسالة، فالمكالمة الهاتفية من واشنطن إلى الجزائر أو من باريس إلى القاهرة تخضع لتعريفية منظمة تعتمد على مدة المكالمة ووقتها ولكن الرسالة الإلكترونية، أوحى المكالمة الهاتفية التي تتم عبر الانترنت تقدم مجانا للمستخدم.

وأخير نشير إلى أن المساواة النسبية سيظهر لها بعض التطبيقات مثلما تقوم به شركة من سحب على جوائز لمن يستخدم الانترنت لمدة طويلة، وإعفاء من يجيد استخدام التقنيات الإلكترونية من بعض الرسوم، أو منح بعض المزايا دون أن يعد ذلك إخلالا بالمساواة.

وقد طبقت ذلك حكومة سنغافورة، ففي سبيل تشجيع المواطنين على التعامل مع الحكومة الإلكترونية عملت الحكومة على تقديم حوافز تشجيعية لهم، وذلك من خلال رسوم مخفضة للمعاملات الإلكترونية، وإجراء عمليات سحب على جوائز تشجيعية. فإن الإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرافق العامة متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات. وقد لوحظ أن أغلب الصعوبات المتعلقة بمبدأ المساواة بين طالبي الانتفاع بخدمات المرفق العام إنما ترجع في معظمها إلى الرسوم الواجب دفعها للحصول على خدمات المرفق العام، وهذه الصعوبات يمكن حلها أو التغلب على معظمها من خلال الإدارة العامة الإلكترونية.

ثانيا: الإدارة الإلكترونية والمطابقة مع مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت للإدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل لكي يتماشى مع التطور العلمي والتكنولوجي، مراعية في ذلك تغير الظروف والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة بحيث تستوعب التطورات الإلكترونية، ومواكبة روح العصر على نحو يسمح بأداء خدماتها بيسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته، دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك ، سواء من المنتفعين بالمرفق أو الموظفين فيه. وتطبيقاً لمبدأ تكيف المرافق مع الظروف الجديدة أو قابلية نظامه للتعديل والتغيير، فإن في إمكان الإدارة أن تغير في الطبيعة القانونية للمرفق، كأن تحول شركة وطنية إلى مؤسسة عامة، أو تفرض رسوما على المنتفعين بخدمات المرفق، أو ترفع من قيمتها أو تحفظه ، مثل تغيير أسعار توصيل الهواتف المنزلية والتجارية من وقت لآخر تبعاً لتطور الخدمات وتغييرها. ولا ريب أن الوسائل التكنولوجية والإلكترونية الحديثة تفرض على الأفراد والإدارات مواكبة علوم العصر وتقنياته، حيث لم يعد مقبولاً ممن يريد أن يحضاً بمكانة مرموقة في العلم أن يتخلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين أثر الإدارة العامة في التطابق مع هذا المبدأ، إذ من حق الإدارات القائمة على سير المرفق العام أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل حكومي لها، أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والابتكارات التكنولوجية في تطوير خدمات المرافق، وإلا انتهت عقودها بإرادتها المنفردة، لأنها من مبدأ القابلية المرفق للتغيير والتعديل في كل وقت غير مقصور على المرافق التي تدار بطريقة الريجيم فقط وإنما التي تدار بطريقة الامتياز، فهذه المرافق وإن كانت تدار من قبل الملتزم - فرداً أو شركة فإنها تبقى خاضعة لإشراف الإدارة من أجل تحقيق المصلحة العامة المنوطة بالمرفق العام .

وفي الأخير فإن تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية يعد تجسيدا حياً، وتطبيقاً مواكباً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل والتبديل في أوقت وفي كل حين.

المطلب الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على ادارة الموارد البشرية

تقوم المرافق العامة بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها أو أعمالها مدنيين الذين يعدون أداة للدولة لتحقيق أهدافها، على نحو يمكن معه تقرير بأن الموظف العام والنشاط الإداري وجهاً متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري، في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته. ومن الواضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي - بدهاءة - ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية⁽⁴⁾.

ومن المتوقع أن تؤدي الإدارة العامة الإلكترونية إلى تيسير إجراءات الأعمال المادية التي يقوم بها الموظفون في المرافق العامة، من نسخ وتسجيل وتدوين وتوقيع وختم، وإعادة النظر أو حدوث تغييرات في الأعمال القانونية اللازمة لتسيير المرفق العام.

والموظفون العموميون هم أداة تنفيذ إرادة المشرع ووضعها موضع التطبيق، وإضفاء صفة الوجود المادي والقانوني عليها، ولا يتصور تحقيق الأعمال المادية والقانونية للمرافق العامة دون وجود موظفين عموميين. فالوظيفة العامة ليست حرفة كغيرها من الحرف، بل إنها قبل كل شيء وضع اجتماعي متميز، يظهر من خلال العلاقة القانونية الخاصة بين الخاضعين لها وهم الموظفون، والمتعاملين مع المرافق العامة.

كما تتوقف كفاءة الأداء في المرافق العامة على مدى قدرة الموظفين القائمين بتنفيذ الأعمال المادية على تيسير الإجراءات الإدارية، وأداء العمل الحكومي في سهولة ويسر، وهو ما تهدف إلى تحقيقه الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:

- تسهيل المعاملات اليومية للأفراد.

⁽⁴⁾-تغريد يحي أبو سليم، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر 2015.

إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية، وهو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى المواطنين والمستفيدين كافة.

والملاحظ أن تسهيل المعاملات للأفراد من حيث هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تطبيق للأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين والقرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية الجارية. وفي نظام الإدارة الإلكترونية يكون حرياً بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها وهو ما يظهر في ما يلي:

– التغلب على مشكل البيروقراطية:

أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضاً خبيثاً أعجز المرفق العام عن أداء منافعها، ووجه ذلك أن الأصل في خدمات المرفق العام أن تكون متاحة، وأن تؤدي المرافق العامة خدماتها دون أن يضطر المنتفعون منها إلى الإلحاح والمطالبة.

والسؤال الذي يطرح في هذا الصدد هو كيف يتم التغلب على البيروقراطية من خلال الإدارة الإلكترونية؟

والإجابة عن ذلك أن المرافق العامة يمكنها من خلال الإدارة الإلكترونية تلبية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة التعب بين دواوين الحكومة، وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات، وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الرفوف. ولا شك أن الأخذ بفكرة الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الإنترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والمواطنين، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة و أمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلى لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله والاستجابة لتطلعاته.

كما سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات

الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية، ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى "موظف عام إلكتروني" يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لم شقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية لأخرى.

وهكذا يكشف التقدم العلمي في مجال شبكات الكمبيوتر والبرمجيات صدق ما قاله أحد العلماء الأمريكيين: " على المدى الطويل سوف نصبح دون ورق بالطريقة نفسها التي أصبحنا بها دون خيول. أي أن مكاتب الموظفين سوف تتحول إلى مكاتب بلا ورق، وأيضا مكاتب بلا حدود حيث يمكن للموظف ومن أي مكان خارج العمل أن ينهي المهام الوظيفية المكلف بها.

– التحول الإستراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين:

إن استمرار التقدم في الإلكترونيات قد أطلق العنان لتخيل الجمهور عن عالم وظيفي متطور، وتحكمه استراتيجية التطور وتسيير أموره بالأمس، وهو أمر يستلزم في الموظف الذي يقدم خدمات للجمهور أن يكون متمكناً أو قادراً على استخدام الحاسبات الآلية لتقديم الخدمات لمن يريدتها تطبيقاً لاستراتيجية التطور التي تستلزم وضع خطة عامة للتسيير الإداري وتنفيذه بشكل تدريجي بدأ ببعض النواحي الوظيفية – على سبيل المثال – وذلك فيما يلي:

أولاً: سوف تمكن الإدارة الإلكترونية الإدارات من اختصار إجراءات تعيين الموظف من خلال وضع شروط شغلها أو الإعلان عنها إلكترونياً واستقبال رغبات الأشخاص الذين يتقدمون لها عن طريق ملء النموذج الإلكتروني المعد للتعيين، ثم قيام لجنة شؤون العاملين بدراسة النماذج المقدمة، واختيار أفضل المرشحين الذين تنطبق عليهم شروط شغل الوظيفة.

وبعد انتهاء عم لية المفاضلة بين المرشحين، يتم إخطار السلطة المتخصصة في التعيين إلكترونياً لإصدار القرار الخاص بالتعيين، وحفظه ضمن أرشيف إلكتروني ثم إخطار الموظف المعين بالقرار بطريقة إلكترونية لكي يبدأ في استلام عمله بالحضور شخصياً.

ولبيان أن هذه الطريقة في التعيين تتطلب نوعية خاصة من شاغلي الوظيفة العامة بحيث تتوفر لديهم مهارة التعامل مع الحاسب الآلي.

ثانياً : سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تطور هائل بالنسبة لزمن العمل، حيث يسمح للإدارات الحكومية بأداء مهام الموظفين بلا انقطاع وطوال مدار الساعة، ومن أي مكان في العالم. وبعبارة أخرى فإن الإدارة الإلكترونية لا تتوقف عن العمل ليلاً و لا نهاراً، ويمكن لمن يريد الاستفادة من خدماته الحصول عليها في أي وقت وبسهولة ويسير طوال الأسبوع بلا توقف، كما رأينا من قبل في مبدأ سير دوام المرافق بانتظام واطراد، وبالتالي يوفر الكثير من الجهد.

ثالثاً: سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى حدوث تطورات ترتبط بمكان العمل، فالموظفون في المرحلة الأولى لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سيتغير نظام إثبات حضورهم وانصرافهم، ويتم الاستغناء عن موظف سجل الحضور والانصراف واستبدال الكارت الإلكتروني بها.

رابعاً: سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى وضع نظام آلي لأعمال الموظفين المتعلقة بالترقيات، ولا سيما الترقية بالأقدمية، ولا شك أن ذلك سوف يعمل على محاربة الفساد الإداري في عملية الترقيات في الجهات الحكومية. كما يتيح هذا النظام للموظفين التعرف على تدرجهم الوظيفي وعملية التسلسل في أحقية حصولهم على الترقية، مما يؤدي إلى تطوير الجهاز الإداري في الدولة للأفضل والمحافظة على حقوق الموظفين في الترقية وغيرها مثل المرتبات، والعلاوات الدورية والاستقطاعات التي تتم من الرواتب.

وأخيراً سيكون من الميسور للموظف أن يتقدم بشكواه الإلكترونية إلى جهة عمله أو الجهة المختصة إذا حدث خطأ أو انتقاص لحق مالي له أو إداري مما يعمل على دفع الإدارات إلى الأفضل وتطوير أدائها إلى الأحسن.

المطلب الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بمجتمع المعلومات

يأتي مجتمع المعلومات بعد مراحل متعددة مر بها التاريخ الإنساني، وتميزت كل مرحلة بخصائص ومميزات، حيث شهدت الإنسانية من قبل، تكنولوجيا الصيد ثم تكنولوجيا الزراعة، وبعدها تكنولوجيا المعلومات، التي رسمت الملامح الأولى لمجتمع المعلومات، هذا الأخير تميز "بالتركيز على العمليات التي تعالج فيها المعلومات، والمادة الخام الأساسية به هي المعلومة، التي يتم استثمارها بحيث تولد المعرفة معرفة جديدة.

وهذا عكس المواد الأساسية في المجتمعات الأخرى، حيث تتضرب بسبب الاستهلاك، أما في مجتمع المعلومات فالمعلومات تولد معلومات، مما يجعل مصادر المجتمع المعلوماتي متجددة ولا تتضرب، الأمر الذي يفسر أهمية المعلومات، ومكانتها كأهم مادة أولية على الإطلاق وهو ما يجعل المجتمع الجديد يعتمد في تطوره بصورة أساسية على هذا المورد، وشبكات الاتصال والحواسيب، ويتميز بوجود سلع وخدمات معلوماتية لم تكن موجودة من قبل، إلى جانب اعتماده بصفة أساسية على التكنولوجيا " الفكرية " أي تعظيم شأن الفكر والعقل الإنساني بالحواسيب، والاتصال والذكاء الاصطناعي ونظم الخبرة وقد شاع في السنوات الأخيرة استخدام مصطلح مجتمع المعلومات، فعلى الرغم من ظهور هذا المصطلح منذ ثلاثين عاما، إلا أن التطورات الهائلة التي حدثت في تلك الفترة قد عظمت من استخدام هذا المصطلح، فضلا عن ظهور مصطلحات أخرى كالعولمة.

وعلى الرغم من تداول هذا المصطلح إلا أنه يحمل مفاهيم غير واضحة أحيانا، وغير متفق عليها أحيانا أخرى ، ولا بد من الإشارة إلى أن هذا المفهوم ما زال غير واضح بشكل تام، وأن هناك العديد من التعريفات تتناول هذا المفهوم.

وقد أورد بعض التعريفات لمجتمع المعلومات منها، "إنه مفهوم يرى التحول من مجتمع صناعي إلى مجتمع المعلومات في أكثر أشكاله اتساعا وتنوعا هي القوة الدافعة والمسيطرة، ومما أوردته أيضا " إنه المجتمع الذي ينشغل معظم أفرادها بإنتاج المعلومات أو جمعها أو تخزينها أو معالجتها أو توزيعه "، ومن هذه التعريفات كذلك "أن مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصفة رئيسة على المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال، أي أنه

يعتمد على التقنية الفكرية، تلك التي تضم سلعا وخدمات جديدة مع التزايد المستمر للقوة العاملة بالمعلومات التي تقوم بإنتاج وتجهيز ومعالجة ونشر وتوزيع وتسويق هذه السلع والخدمات.

ويقصد أيضا بمجتمع المعلومات جميع الأنشطة، والتدابير، والممارسات المرتبطة بالمعلومات، إنتاجا، ونشرا، وتنظيما، واستثمارا، ويشمل إنتاج المعلومات، أنشطة البحث والجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية.

وقد أعتبر العديد من الباحثين مجتمع المعلومات كوسط اجتماعي أفضل للمعلومات " وهو مجرد مجتمع رأسمالي، تعتبر المعلومات فيه سلعة أكثر منها موردا عام أي أن المعلومات التي كانت أساسا متاحة بالمجان من المكتبات العامة، والوثائق الحكومية أصبحت أكثر تكلفة عند الحصول عليها خصوصا بعد اختزالها في النظم المعتمدة على الحواسيب. وهذه النظم مملوكة في معظمها للقطاع الخاص، ويتم التعامل معها على أساس تجاري من أجل الربح.

كما تم تعريف مجتمع المعلومات "كدائرة متحدة تهتم بالأوضاع العامة من حشود وروابط ومصادر متنوعة تتشكل ما بين المؤسسات والأفراد لرعاية اهتمامات المجتمع حول توفير وتبادل المعلومات، والمعرفة الهادفة إلى سرعة الحصول على المعلومات، وزيادة المعرفة". وعموما ورغم تعدد المفاهيم حول مجتمع المعلومات إلا أنه يمكن الوصول إلى أن مجتمع المعلومات يركز أساسا على إنتاج المعلومة والحصول عليها واستغلالها في خدمة أهداف التنمية والتطوير، من خلال وضع آليات وإدارة انسيابها بواسطة بنية تحتية للمعلومات وشبكات الاتصال.

وأخيرا فإن مجتمع المعلومات هو "المجتمع الذي تستخدم فيه المعلومات بكثافة كوجه للحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، أو أنه المجتمع الذي يعتمد أساسا على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري، وكسلعة استراتيجية، وكخدمة، وكصدر للدخل القومي وكمجال للقوى العاملة.

إن لغة الحاسوب هي امتداد لعلم اللغة والتخاطب، وأصبحت لغة الحواسيب لغة مضافة إلى جميع الألسن واللغات في هذا العالم، وبات التخطيط لمكافحة الأمية الحاسوبية من أولويات النهوض الحضاري للمجتمعات الواعدة.

المبحث الثالث: مساعي ومخططات تكيف الإدارة الجزائرية.

عملية التكيف مع التحولات من خلال إدخال وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على مفهوم الجودة والفعالية، والتغيير البناء بالتخلي عن مظاهر التخلف والتأخر التقني والفني... اوضحت محل العديد من المشاريع الحكومية وموضوع المخططات التنموية الهادفة لمواكبة التقدم و النهوض بمستوى الخدمات العامة في مختلف القطاعات. و هذا ما سيتم مناقشته ضمن هذا المبحث في المطالب الثلاثة التالية.

المطلب الأول: عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر

تتلخص رهانات التحديث أو العصرنة في الجزائر في إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات المجارة التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية، لتحقيق رضا الموظف والمواطن وبلوغ جودة الخدمة والمنتوج. وكنظرة واعية للدولة الجزائرية بأن عصرنة الإدارة العمومية سيكون الباب المؤدي الى تحديث سياسي وتبني دولة الحق و القانون مست ميادين كبرى وحساسة، و اقترحت إصلاحات ويمكن ترجمتها على الشكل التالي:

1- ترشيد الإدارة العمومية :

وهي سياسة مطابقة لتحديد الخدمة العمومية المطبقة في الدول الغربية، ويتم ترشيد المؤسسات العمومية الجزائرية بإدخال نماذج تسيير القطاع الخاص (تجديد وسائل وأنظمة التسيير) وتوسيع مجال تسيير الخدمة العمومية للمؤسسات الخاصة والمجتمع المدني إلى جانب خلق حركية في المجالات الآتية: .

- دعم التناسق بين مختلف الإدارات المركزية وإعادة توزيع المهام بين الإدارات المركزية
 - الاستعانة بأولى الخبرات للتحكم في تكاليف الإدارة العامة وتقليصها.
 - التكامل بين المصالح المكلفة بمحاربة الغش بجميع أشكاله.
- أما عن الجهود: فنتمركز حول عصرنة الجهاز الإداري في دولة عصرنة مناهج العمل وتعميم استعمال الإعلام الآلي وشبكة الإعلام الداخلية.

- تشجيع التكوين المتخصص وذلك بإعادة النظر في سياسة التكوين المعتمدة من طرف المدرسة الوطنية للإدارة ليرتكز التكوين على تعليم وتكوين الإطارات السامية ابتداء من 2008 مع فتح مسابقة الالتحاق لخريجي الجامعات والمعاهد في تخصصات محددة وتكون فترة التكوين 03 سنوات وكذلك رد الاعتبار لمراكز التكوين المهني. وهذا بهدف تخفيف إجراءات إنجاز المشاريع وتطوير وتعزيز الشفافية في المرافق العمومية.

و بالفعل فقد تخلت الدولة عن بعض القطاعات جزئياً لتترك مجال التسيير للقطاع الخاص، كما هو الحال في قطاع البريد والمواصلات الذي استطاع من الخريج سياسة الإدارة التقليدية بخلق المنافسة بين الخواص (جازي أوريدو، موبيليس) بينما احتفظت الدولة ببعض القطاعات كالتربية والصحة، كما تم إعادة هيكلة بعض المؤسسات العمومية كالكهرباء والغاز الطبيعي التي تتحول من مؤسسة عمومية صناعية وتجارية تحت الوصاية إلى مؤسسة عمومية اقتصادية وتجارية، و انشاء مؤسسات عمومية مستقلة لتوزيع المياه و التهيئة خاضعة لقواعد تجارية في التسيير.

وفي جانب طرق التسيير لعمومي تم إدخال عملية التعاقد و شارك أفراد القانون الخاص في استغلال الخدمة العمومية خاصة الموانئ والمطارات و الطرق والسيارة.

2- إعادة توزيع المهام بين الإدارة المركزية والمحلية :

تحظى الإدارات المركزية بمكانة هامة في مشروع إصلاح الدولة لقربها من السلطة السياسية ويتمثل تحديثها في إعادة توجيهها نحو المهام الاستراتيجية عن طريق إعادة تنظيمها وتحديد الكفاءات القيادية التي ستقوم بهيكلة وتنظيم أعمال الحكومة والتنسيق ما بين الوزارات حتى لا تبقى هذه الأخيرة منشغلة بتنفيذ المهام الروتينية وتنتقل إلى تنظيم، التنسيق، التنبؤ والرقابة وتقييم السياسة العامة لضمان تماسك واستمرارية الخدمات العمومية.

أما فيما يخص الإدارة المحلية فقد ركزت الإصلاحات على ضرورة إعادة الاعتبارات للجماعات المحلية (البلدية والولاية) و إدخال تصنيف إداري جديد قائم على المنطق تعزيز للديمقراطية المحلية، و كون اللامركزية العمود الفقري لترشيد علاقة الدولة بالأقاليم ومبدأ، أساسي للتنظيم الإداري تحظى بحضور ملفت في الخطابات السياسية فالسلطات المحلية هي

الأقرب إلى مشاكل المواطنين، ولهذا عمدت الدولة إلى تحويل السلطات والكفاءات الإدارية والتقنية إلى هذه الوحدات.

فقد سطرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية برنامج لترقية وتأهيل الإطارات على مستوى المحلي عن طريق:

- تزويد الجماعات المحلية منذ سنة 2003 بالإطارات المؤهلة (تقنيين و إداريين).
- إعادة تشكيل جهاز التكوين عبر استرجاع مراكز التكوين المهني و انشاء مؤسسات أخرى عبر مناطق الوطن.
- استرجاع المدرسة الوطنية للإدارة منذ 2005 وإصلاح نظام التكوين بها. ولترقية مكانة الجماعات المحلية ودورها، تم اتخاذ التدابير التالية:
- مراجعة قانوني البلدية والولاية، ذلك فيما يتعلق بتسيير الحياة المحلية بتكوين أعوان المصالح البلدية خاصة التقنية منها وتحسين الخدمة للمواطن إلى جناب ترشيد مساهمتها في التنمية الوطنية ودعم مخططات التنمية والتهيئة الإقليمية على المستوى الولائي البلدي.
- تحسين الطاقات المالية للجماعات المحلية، وهذا بتزويدها الوسائل المالية التي تسمح لها بتحقيق أهدافها التنموية وترشيد نفقاتها بتحميلها المسؤولية أكثر في تحديد الوعاء الجبائي، وبعض نسب الضرائب وفي تحصيل الضرائب والرسوم.

3- تثمين الموارد البشرية :

باعتبار العنصر البشري هو محرك التنفيذ في كل بلد سعت الدولة الجزائرية إلى ترقية ظروف الوظيفة العمومية لضمان جاذبيتها بدء من شروط التوظيف إلى غاية وضع قواعد لنهاية الخدمة مرورا بتقويم التعيين، الترقية، التكوين، ... (مراجعة قانون التوظيف العمومي) .

كما تم إعادة النظر في حقوق وواجبات أعوان الدولة بشكل يثمن الموارد البشرية ويساهم في بلوغ النوعية في التسيير بإضفاء المرونة على القوانين وتحديث مناهج إدارة الأفراد بما يتلاءم مع الدور الجديد للدولة ، حيث تم تحديث قانون أساسي لكل فئة من أعوان الدولة موظفي الجماعات المحلية، موظفي المؤسسات العمومية...

كما يشجع القانون الجديد عنصر الكفاءة بتحديد راتب الموظف وفقا لمؤهلاته ومستواه التعليمي، لكي تدرج أقدميته في الوظيفة كمرتبة فعلية.

المطلب الثاني: مخططات التحول الالكتروني في الإدارة العامة الجزائرية.

أولاً: عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال البرنامج الخماسي 2010-2015 .
يعتبر البرنامج الخماسي 2010-2015 برنامجاً طموحاً أقره الرئيس عبد العزيز بوتفليقة ورصد له مبلغ 682 مليار دولار وذلك للارتقاء بالجزائر إلى مصاف الدول الراقية، وقد شمل هذا البرنامج مختلف المجالات على المستوى الإداري والاجتماعي والاقتصادي والبشري وقد كان للإدارة العمومية نصيبها من هذا البرنامج سعياً إلى عصرنتها من أجل التكفل الأفضل باحتياجات المواطن وبالتالي ضمان أكبر قدر من الاستقرار والانسجام الاجتماعي، لذا على الإدارة العمومية تقديم خدمة ذات نوعية جيدة وحرص على احترام و تقدير المواطنين سعياً لتطوير سبيل التواصل والحوار بين الإدارة العمومية والمواطنين، وقد نص البرنامج على العصرنة في القطاعات المختلفة من خلال النقاط التالية⁽¹⁾:

● الجماعات المحلية: وذلك من خلال:

- استكمال الإصلاحات المؤسساتية مع مراجعة قانوني البلدية والولاية.
- تحسين وعصرنة المصالح العمومية.
- تحسين وتأهيل الموارد البشرية.
- تنفيذ الإجراءات المتعلقة بتحديث وتأمين وظائف السفروالهوية (الهوية الإلكترونية والبيومترية).
- قيام إدارة الجمارك بعمليات إصلاح تهدف إلى تكييفها مع التحولات الوطنية والدولية لتحسين الأداء.

⁽¹⁾-سليمان بن زاوي ، الإدارة الالكترونية و دورها في عصرنة الإدارة العامة ، مذكرة ماستر و جامعة سطيف. السنة

● قطاع التكوين: والذي يعتبر عصب التنمية وفي هذا الصدد يشمل البرنامج الخماسي:

- خلق 160 مركز تكوين مهني ل 122 معهد وطني متخصص في التكوين المهني.
- إنجاز 401 مركز مهنيا للتكوين والتمهين.
- إنجاز 72 معهد للتعليم المهني و 431 توسيعا و 85 مؤسسة داخلية و 12 مؤسسة نصف داخلية و 93 مكتبة و اقتناء 1400 قسم للتكوين.

● القطاع الصحي :

وتتضمن التعليمات الصادرة عن رئيس الجمهورية:

- اتخاذ كل الإجراءات التي ترمي إلى تواصل العلاج والتكفل السريع بالمرضى وعقلنة تسيير الهياكل القاعدية للصحة العمومية.
- تعزيز الطاقم شبه الطبي الذي يعد 100 الف موظف في كل التخصصات والذين يمارسون نشاطاتهم في المؤسسات الصحية العمومية ذلك بفضل شبكة تتكون من 42 مدرسة متخصصة.
- تواصل جهود التكوين لضمان تغطية صحية لجميع ولايات البلاد.
- إنشاء مدرسة وطنية للتسيير والإدارة الصحية لتكوين إطارات التسيير للمؤسسات الصحية.
- إنشاء أكثر من 1000 هيكل صحي.
- إعادة تأهيل الصيدلية المركزية للمستشفيات لتأمين وتنظيم تزويد الهياكل الصحية العمومية بالمنتجات الصيدلانية.

ثانيا: تفعيل استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013

سعت الجزائر إلى تبني الإدارة الالكترونية فأصدرت مشروع "الجزائر الالكترونية 2013" وهي وثيقة صدرت في ديسمبر 2008 و التي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة الالكترونية متكاملة في الجزائر.

وحسب ما جاء على لسان الوزير البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فإن الوثيقة إن لم تكن هي مشروع الإدارة الالكترونية فإن الأكد أن الإدارة الالكترونية هي جزء من هذه الوثيقة.

حسب ما جاء على لسان الوزير نقلا عن جريدة صوت الأحرار قائلا: «إن مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي يضم عدة محاور ... يهدف إلى بناء مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمي، إضافة إلى تقليص البيروقراطية والوصول إلى السرعة في اتخاذ القرارات».

تعد الوثيقة عبارة عن برنامج مسطر إلى غاية سنة 2013، لأهداف منها النهوض بالاقتصاد الوطني وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطوير دعم المؤسسات الإدارية وتحسين مستوى معيشة المواطنين عن طريق استعمالهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل، وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين.

تتضمن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية¹³ محورا رئيسياً حيث تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة والمزمع إنجازها إلى غاية سنة 2013. وهي كالتالي⁽¹⁾:

-تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة من خلال:

– عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

– تقريب الإدارة من المواطن بتوفير الخدمات الإلكترونية.

-تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والإتصال في الشركات من خلال:

– دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

-تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلال:

– تعميم النفاذ إلى الانترنت.

⁽¹⁾ -نसार رانية، الإدارة الالكترونية و دورها في تجويد الخدمة العمومية. مذكرة ماستر ، جامعة سطيف. السنة 2014-2015

-دفع تطوير الاقتصاد الرقمي من خلال:

- توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكشف لصناعة الإعلام والاتصال.

-تعزيز البيئة الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعة، من خلال:

- إنشاء منشآت ذات الدفق السريع والفائق السرعة، مؤمنة وذات نوعية عالية.

-تطوير الكفاءات البشرية، من خلال:

- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

-تدعيم البحث و التطوير و الابتكار من خلال:

- تطوير المنتجات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع.

-ضبط مستوى الإطار القانوني، من خلال:

- تهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الالكترونية.

-الإعلام و الاتصال من خلال:

- التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الاجتماعية، الاقتصادية للبلاد.

-تتميز التعاون الدولي من خلال:

- تملك التكنولوجيا والمهارة.

- الاستفادة من التجارب الرائدة للدول السباقة للمشروع.

-آليات التقييم والمتابعة والتقييم من خلال:

- تحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم.

-اجراءات تنظيمية وذلك من خلال:

- وضع تنظيم مؤسستي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات :التوجيه والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ.

-الوسائل المالية :من خلال:

- تقدير وتقييم الوسائل المالية الضرورية لتنفيذ جميع العمليات المسجلة في برنامج الجزائر الإلكترونية.

- تحديد مصادر وأجهزة التحويل.

المطلب الثالث: نماذج تطبيقية الإدارة الالكترونية في الجزائر

أمام تزايد الطلب على الخدمات العمومية، تبحث الحكومة عن الأساليب والوسائل الأنجع في تقديم خدماتها للمواطنين وقطاع الأعمال وكنتيجة لتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوظيفها من قبل الجهات الحكومية.

وسنقوم في هذا المطلب بعرض مجموعة من النماذج التطبيقية من خلال مجموعة من القطاعات الحيوية الأكثر تأثرا بالإصلاحات القانونية و التقنية .

وسيتم التوسع في المظاهر والتطبيقات الالكترونية في القطاع البلدي مقارنة بالقطاعات الاخرى وذلك من اجل ارساء المفاهيم النظرية التي ستتم دراستها ميدانيا في الفصل الاخير من هذه المذكرة.

أولاً: قطاع البريد والمواصلات "مؤسسة بريد الجزائر "

اتجهت هذه المؤسسة إلى محاولة عصرنه قطاع البريد فقامت بإدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، ويمكن عرضها فيما يلي:

1-الشباك الالكتروني:ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي الأجهزة الالكترونية

التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا .

2-بطاقة السحب الالكترونية:

هي بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني، إذ عن طريقها يتمكن المواطن من سحب النقود في أي شبك بريدي، أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري، ومن خلال هذه البطاقة يمكن تحقيقا لأهداف التالية:1 عشر عبد الكريم , دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر – مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة 2010 ص 139 .

- الأمن حيث عن طريق الرمز السري الخاص بكل فرد يتم تأمين العمليات التي تجري بواسطة البطاقة المغناطيسية، وفي حالة الضياع على كل من يحوز البطاقة المغناطيسية التبليغ الفوري عن طريق الرقم 1530 في حالة الضياع من أجل الحصول على بطاقة جديدة.
- التوفر: توفر هذه البطاقة في كل وقت عمليات السحب دون اللجوء إلى الشباك والدخول إلى مكاتب البريد مثلا لطريقة التقليدية، واستعمال الصك.
- السرعة: وضعت هذه البطاقة حد الطوابير الانتظار التي تعرقل عمل المؤسسة، كما تتيح البطاقة المغناطيسية سحب النقود من خلال طريقة الاستعمال الفوري يساعد في ربح الوقت.

كما توفر هذه البطاقة المغناطيسية والشبابيك خدمات أخرى:

• **خدمات الاطلاع على الرصيد**: إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية، ومع تشكيل

الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيد هو له إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد.

خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية :التي تقدم لكل صاحب حساب بريدها جاري،

حيث تمنح له طلب نماذج بعد ملاً الاستمارة الالكترونية التي يتم استظهاره اعلى الموزع

الآلي للنقود الورقية.

3-خدمات عبر شبكة الانترنت :وتتمثل في :

- خدمات الإطلاع على الرصيد :إذ يلزم على كل متعامل يملك حساب بريد يجاري أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقا من رقم حساب البريدي، إذ توفر المؤسسة خدمات الكترونية على شبكة الانترنت تمكينهم من الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي .
- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية :عن طريق ملاً المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل الكتروني على شكل استمارة الكترونية.
- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية :من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الالكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

ثانيا :قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى مع أهدافها، وبإبراز دور الإدارة الالكترونية في مجال البحث العلمي والتكوين من خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي تعد من أساسياتها.

اعتمدت مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي على شبكة للأنترننت في العديد من المجالات، إذ توفر العديد من المخابر، ومراكز البحث، والجامعات على تغطية كاملة من طرف شبكة الانترنت حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل لإدارة الالكترونية من خلال:

– معاينة النقاط" نتائج الامتحانات "عن بعد :حيث توفر جامعة محمد لمين دباغين سطيف02، وجامعات أخرى خدمات الكترونية عامة بحيث يمكن معاينة نتائج الامتحانات ثم

- إدخال رقما لتسجيل عن طريق الدخول إلى موقع الجامعة و اختيار الكلية ثم الدخول إلى نتائج الامتحانات ثم إدخال الرقم السري ثم إدخال الرمز (تاريخ الازدياد) ثم ضغط دخول.
- تسمح لطلبة الدراسات العليا وطلبة الماستر 02 بالوصول إلى وثائق " بوابة الكترونية وطنية غنية ومتنوعة«SNDL، والتي تغطي كافة المجالات في التعليم والبحث العلمي بعد التقرب من الجامعة والحصول على بيانات الدخول إلى البوابة.
- وهنا كالعديد من الخدمات الالكترونية الأخرى يوفرها موقع جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02 كتصفح فهرس مكتبة الكلية، والمكتبة المركزية، إضافة إلى مختلف الإعلانات، والعديد من الخدمات الأخرى.

ثالثا: الخدمات الالكترونية في قطاع العدل

- يعتبر إصلاح قطاع العدل مشروع من مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، وذلك لإقرار العدالة وتأسيس الدولة الحق والقانون وتماشيا مع مشروع الإدارة الالكترونية، ومن خلال رصد أهم الإنجازات فيما يلي :
- صحيفة السوابق القضائية: حيث يمكن تلقي صحيفة السوابق القضائية رقم 03، عن طريق الانترنت.
 - شهادة الجنسية الجزائرية: يمكن تلقيها أيضا عن طريق الانترنت.
 - الاطلاع على منطوق الأحكام والقرارات عبر نافذة: "مال الملف القضائي"
 - شهادة الوجود السجن إبان الثورة التحريرية: يمكن لكل مواطن تم سجنه أثناء حرب التحرير الجزائرية (في فترة ما بين 1954- 1962) أن يطلب شهادة الوجود السجن إبان الثورة التحريرية، الخاصة به عن طريق الانترنت، وذلك بمأ الاستمارة المتوفرة في الموقع
 - وهنا كالعديد من الخدمات الالكترونية العامة الأخرى التي توفرها وزارة العدل في موقعها: www.mjustice.dz.

رابعاً: على المستوى البلدي.

بدأت الجزائر تهتم بتطوير الخدمات التقليدية وحل المشكلات الأساسية للمواطن جنبا إلى جنب مع تقديم الخدمات الالكترونية الحديثة له، حيث ساعد انتشار تقنيات الاتصالات والمعلومات في زيادة وعي المواطن وأدى إلى تطلعهم لخدمات أفضل.

كما ساهمت في جعل المسؤولين العموميين أكثر اهتمام بالمواطن، مما جعل الإدارة العمومية تتخذ جملة من التدابير التي من شأنها القضاء على البيروقراطية، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة و تكيفها مع التقدم التكنولوجي، على غرار رقمه سجل الحالة المدنية. حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة، قبل تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني، كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرنة بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر، بالمقر الفرعي الإداري بحي 500مسكن بباتنة والتي تركز أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، مما يسمح بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط على مستوى الشباك الالكتروني على غرار الرقمنة في سجلات الحالة المدنية والأرشفة الالكترونية والشباك الالكتروني وغيرها⁽¹⁾، هناك تطبيقات أخرى جاءت في إطار حملة الإصلاح الإداري وعصرنة الإدارة ، وغيرها من التطبيقات الأخرى التي تهدف إلى تخفيف الإجراءات ووضع حد لأزمة الثقة بين الإدارة والمواطن ، وتحسين العلاقات بينهم وهذا ما سنحاول دراسته؛ وثائق الهوية والسفر أولا.

والبوابة الالكترونية والرقمنة والشباك الالكتروني لاحقا .

1-وثائق الهوية والسفر.

تتمثل في بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين و شهادة الميلاد . 12s قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتقنين الخدمات الالكترونية، بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية ، حيث اعلنت عن انطلاق مرحلة إصدار جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية بداية من 02 فيفري 2012 على مستوى

(4)-علالي حيزية ، الإدارة الالكترونية على المستوى البلدي في الجزائر، مذكرة ماستر ، جامعة سطيف. السنة 2014-2015

1. 27 دائرة لعواصم الإدارة، بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة. وأضاف ذات المصدر، أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي ستعم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر ، وهو ما يشكل خطوة هامة برقمته وعصرنه الإدارة العمومية وجعلها مسايرة للعصر⁽⁴⁾.

حيث قلصت عدد الوثائق الادارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 28 الى 14 وثيقة هذا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 75-14 الصادر في 26 فبراير 2014 المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية ، خاصة فيما يتعلق بالحصول على الوثائق المتعلقة بالهوية الوطنية وجواز السفر، والتي تمتد مدة صلاحيتها الى 10سنوات، كما وضعت وزارة الداخلية تسهيلات جديدة للمواطن من خلال القرار الوزاري المؤرخ في 25 ماي 2011 والمنشور في الجريدة الرسمية عدد 31 الصادر في 05 جوان 2011.

وتمثلت هذه الاجراءات في استبدال شهادة الجنسية بتقديم شهادة ميلاد الأب أو الأم، أو شهادة وفاة احدهما، كما تم وضع استمارة جديدة لطلب استصدار جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية CNIBE حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية. أما بالنسبة لجواز السفر البيومتري ، فهو وثيقة مؤمنة قابلة للقراءة أليا ولقد حدد القرار الصادرة في 14 جانفي 2012 المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني.

-الالكتروني البيومتري كما حدد تاريخ تداوله. ثم جاء القانون رقم14- 03، بتاريخ 23 مارس 2014 والمتعلق بسندات ووثائق السفر. كما تم استحداث مكاتب على مستوى بلديات الجنوب مؤخرا، وستعم العملية في اقرب الآجال باقي تراب الوطني، لاستخراج بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين حيث تم تخصيص محطات متنقلة لتطوير المواطن واخذ كل المعلومات المتعلقة به ليتم استلامه من البلدية وهذا في غضون أسبوع. ولقد صرح المدير العام

⁽⁴⁾ -بومايلة حفيظة، علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة، 2003، ص 98.

للعصرنة والتوثيق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية عن الشروع رسميا في إصدار البطاقة الوطنية البيومترية شهر فيفري 2015 ، وأوضح أن هذه العملية تدرج في إطار استراتيجية عصرنة مختلف هياكل وزارة القطاع بهدف تسهيل مختلف الوثائق الإدارية وتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.

حيث تم إصدار القانون رقم 08-20، يعدل ويتم الأمر رقم 14-70 الصادر في 20 أوت 2014 والمتعلق بالحالة المدنية. وبموجب هذا القانون تم احداث سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها، كما تم تمديد صلاحية عقد الميلاد الى عشر سنوات 10 بعدما كان سنة واحدة من قبل. وحدد القرار الصادرة في 07 يناير 2015 المواصفات التقنية لوثائق الحالة المدنية بما فيها شهادة الميلاد S12 ولضمان تحسين الخدمة العمومية كخطوة أولى قامت وزارة الداخلية ولجماعات المحلية بالإعلان عن بدء عملية استصدار شهادة الميلاد S12 ابتداء من 15 فيفري 2014 حيث أصبح بمقدور كل مواطن جزائري استخراج شهادة الميلاد من البلدية التي يقيم فيها أو من أي بلدية أخرى دون أن يضطر إلى التنقل إلى بلدية مكان ازدياده، كما كان الحال سابقا وهذا بعد ما تم وضع السجل الوطني للحالة المدنية الأوتوماتيكي حيز الخدمة الفعلية على مستوى جميع بلديات التراب الوطني.

كما أكد وزير الداخلية أن إطلاق النظام الجديد بتسليم شهادة ميلاد S12 للجزائريين المقيمين بالخارج، يندرج في حملة الإصلاح الإداري ومحاربة البيروقراطية والعصرنة، وتخفيف الإجراءات على المواطن، وكذا تقريب الإدارة من المواطن. كما أن هذا النظام سيتم توسيعه في جوان 2017 ليشمل عقود الزواج وشهادات الوفاة.

ب/ بوابة الالكترونية والرقمة والشباك الالكتروني:

بدأت الإدارات العمومية تؤمن بوابات ربط إلكترونية متكاملة بين الجهات العمومية، وتوفر بيئة عمل قياسية تكفل التوزيع السريع للتطبيقات والمحتويات الجديدة وكذلك توفير تسهيلات تشمل، على إدارة المحتوى وخدمات البحث والتخصيص وتحليل الموقع واعتماد الولوج الموحد. فالبوابة الالكترونية هي القناة الرئيسية الأولى التي يمكن من خلالها الحصول على سائر الخدمات الالكترونية المعروضة، بكل شمولية وسهولة ويسر؛

يعتبر إطلاق الجزائر لبوابة المواطن سنة 2010، فيحد ذاته، انجازا مهما في مشروع الإدارة الالكترونية، وتبقى الغاية القصوى للحكومة من خلال إطلاقها للبوابة، هي تحقيق رضا الزبون أو المواطن وتجسيد مبدأ الشفافية، والاستفادة من الخدمات إلا أن هذا المشروع ما يزال يحتاج إلى تطوير لكي يكون على مستوى تطلعات المواطن.

ولتحسين الخدمة العمومية، تم استحداث شبك الكتروني وحيد على مستوى جميع البلديات حيث تعتبر خدمة الشبك الالكتروني لطلب الوثائق الإدارية من الخدمات المهمة التي تقدمها الإدارة للمواطنين، وقد قرر أنه سيتم استحداث شبك خاص حتى يتمكن المواطن من خلاله الحصول على وثائقها لإدارية من خلال الشبك الخاص المتواجد في البلدية المقيم بها مما يساعد على توفير الوقت والمال والجهد على جميع الاطراف المتعاملة بالإدارة الالكترونية وتوفير مصاريف مالية ضخمة، كما تهدف إلى عصرنة القطاع وتخفيف الضغط عن مصالح الحالة المدنية بالبلدية ولقد تم إطلاق مشاريع هامة، وأهداف واعدة من أجل إنشاء مجتمع معلوماتي ولقد خطت الجزائر خطوات عملاقة في هذا المجال بفضل الجهود المبذولة للمضي قدما في طريق العصرنة.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية بالمصلحة البيو مترية
ببلدية برج بو عريريج

تمهيد

بعد مناقشة مختلف المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية و تأثيراتها على الخدمة العامة في الجزائر من خلال عرض نماذج قطاعية عديدة , سنقوم في هذا الفصل باختبار وبحث مدى تطابق هذه مفاهيم التي ادركناها على ضوء الدراسات السابقة و القواعد النظرية التي توصلنا اليها , مع الواقع التطبيقي و هذا بإجراء دراسة ميدانية في مصلحة الوثائق البيو مترية لبلدية برج بوعريريج و يعود سبب اختيار هذه المصلحة دون غيرها من الإدارات الى كونها أوضح تجسيد للإدارة الالكترونية لاعتمادها المطلق على التقنيات التكنولوجية التي تركز عليها الجزائر و تسعى الى تعميمها في سبيل تحسين الخدمات العمومية .

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.

في هذا المبحث سنتناول مختلف جوانب الدراسة والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى عرض أدوات وطرق جمع البيانات وأساليب المعالجة المستخدمة في دراستنا. نتطرق في هذا المطلب إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة والتعرف على أهم الأدوات في جمع البيانات.

المطلب الأول: مجتمع البحث وعينة الدراسة

الدراسة الاستطلاعية الأولية تساعد الباحث في إلقاء نظرة من أجل الإلمام بجوانب الدراسة الميدانية:

- التعرف على المكان ومدى إمكانية إجراء هذه الدراسة.
- التعرف على كل ما يمكنه عرقلة الدراسة ومختلف الصعوبات المحتمل مواجهتها.
- تحديد العينة ومعرفة الأجواء المحيطة بها ومختلف ظروفها.

أولاً: مجتمع البحث: يتمثل مجتمع دراستنا في المصلحة البيومترية لبلدية برج بوعريريج وهي وحدة مستحدثة تابعة للبلدية، قائمة على تسهيل وتقديم الخدمات للمواطنين بأفضل الطرق والوسائل، يبلغ عدد عمالها 52 عامل، فهي تقوم على أساس نشاط خدماتي وتشرف على:

- إعداد جواز السفر البيومتري؛
- إعداد البطاقة الرمادية؛
- إعداد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

ثانياً: عينة الدراسة: تم توزيع 52 استبانة على كل عمال المصلحة البيومترية، الذين يمثلون مجتمع الدراسة. وقد تم استرجاع 38 استبانة.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

الأدوات هي وسيلة الباحث لجمع معلوماته وتحقيق أهداف بحثه، وقد استخدمنا الأدوات التالية: الملاحظة الاستبانة وتحليل المضمون أو المقابلة

أولاً: الملاحظة:

هي من أقدم وسائل جمع المعلومات، المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية ومواقفه واتجاهاته. وتعطي الملاحظة معلومات لا يمكن الحصول عليها أحياناً باستخدام الطرق الأخرى لجمع المعلومات (الاستبانة، المقابلة والوثائق)⁽¹⁾.

وأثناء زيارتنا للمصلحة البيومترية لبلدية برج بوعريريج لا حظنا على أرض الواقع كيفية سير الأمور داخلها مثل: تقسيم المهام بين الموظفين، سرعة استخراج الوثائق، استخدام المعدات الخاصة بكل قسم، حضور الموظفين في الوقت، إشراف رئيس المصلحة على العمل، وهذا ما يؤكد اجابات الموظفين في الاستبانة.

ثانياً: الاستبانة:

أو الاستمارة تعرف بأنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة، أو موقف، ويتم تنفيذ الاستبانة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد⁽²⁾.

وعليه، فقد تم تصميم الاستبانة (أنظر الملحق رقم: 02) بالاعتماد على الفرضيات الواردة في الفصلين السابقين الجزء الأول: يتضمن المتغيرات الشخصية للدراسة المتعلقة بالمعلومات العامة عن أفراد الدراسة و هي الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة والمستوى الوظيفي.

✓ الجزء الثاني: يتناول واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة و تم تقسيمه إلى 5 محاور كمايلي:

- المحور الأول: أسئلة تتعلق بوضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين ويتكون من 5 فقرات.
- المحور الثاني: أسئلة تتعلق بتوفر البنية التحتية التكنولوجية و يتكون من 6 فقرات.
- المحور الثالث: أسئلة تتعلق بتوفر هيكل تنظيمي و يتكون من 6 فقرات.
- المحور الرابع: أسئلة تتعلق بتوفر الكفاءات البشرية و يتكون من 6 فقرات.

(1) -ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 67.

(2) -رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبية)، دار الكتاب الحديث، مصر، 2004، ص 108.

- **المحور الخامس:** أسئلة تتعلق بإدراك أهمية الحكومة الإلكترونية للمصلحة البيومترية و يتكون من 6 فقرات.

■ تحليل البيانات الخاصة بالسمات الشخصية لعينة الدراسة

وتشمل تحليل الصفات الشخصية للموظفين الذين تم استقصائهم، وذلك بهدف التعرف على بعض الحقائق الأساسية المتعلقة بهذه العينة من اجل إعطاء صورة واضحة عن الأفراد المشاركين في هذه الدراسة والجدول (01) الموالي يبين خصائص عينة الدراسة.

الجدول (01): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	23	60.50%
	أنثى	15	39.50%
السن	أقل من 30	13	34.20%
	من 30 إلى أقل من 40	21	55.30%
	من 40 إلى أقل من 50	3	7.90%
	50 سنة وما فوق	1	2.60%
المؤهل العلمي	المستوى الثانوي فأقل	14	36.80%
	جامعي	22	57.90%
	دراسات عليا	2	5.30%
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	13	34.20%
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	15	39.50%
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	5	13.20%
	أكثر من 15 سنة	5	13.20%
المستوى الوظيفي	مدير	0	0%
	رئيس قسم	2	5.30%
	رئيس مصلحة	4	10.50%
	موظف عادي	32	84.20%

المصدر : من إعداد الطالبة.

1/ **الجنس:** بين الجدول رقم (01) أن (60.50%) من عينة الدراسة من الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث (39.50%) وهي نسبة منخفضة بالمقارنة بنسبة الذكور، وقد يعزى هذا الفرق بين الذكور والإناث لطبيعة مجتمع الدراسة.

2/ **السن:** أما في توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية، فيشير الجدول رقم (01) إلى أن 21 فرد كانت أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة أي بنسبة (55.30%) من

أفراد عينة الدراسة والذي يشير إلى أن أغلب العاملين في المصلحة البيومترية لبلدية برج بوعريرج ذوي خبرة، في حين وجدت نسبة (34.20%) ضمن فئة أقل من 30 سنة وهذا دلالة على وجود فئة شبانية تعمل في المصلحة البيومترية، كما أن الفئة التي اعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة نسبتها (7.90%) وفئة 50 سنة وما فوق كانت نسبتها (2.60%) وهنا نلاحظ أن النسب لهاتين الفئتين منخفضة جدا، وهذا يدل على عدد قليل من العمال ذوي اقدمية في المصلحة البيومترية .

3/ المؤهل العلمي : بالنسبة إلى توزيع أفراد عينة الدراسة ، فيبين الجدول رقم (01) أن نسبة (57.90%) من العمال ذوي المستوى التعليمي الجامعي، في حين تشكلت نسبة (36.80%) من المستجوبين يحملون شهادة ثانوي فأقل، ونسبة (5.30%) تمثل العمال الحاصلين على شهادة دراسات عليا، وهذا دليل على وجود الكفاءات والمهارات البشرية في هذه المصلحة، وذلك لتغلب المستوى التعليمي الجامعي على المستوى الثانوي فأقل.

4/ سنوات الخبرة: فيما يتعلق بعينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في المصلحة البيومترية عينة الدراسة، فقد يبين الجدول رقم(01).

إن أفراد الفئة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات شكلت نسبة (39.50%) وهي نسبة مرتفعة ودليل على أن هناك أفراد ذوي خبرة في المصلحة، تليها بعد ذلك فئة أقل من 5 سنوات بنسبة (34.20%) وهذا يدل على أن هناك استقطاب كبير للأفراد في السنوات الأخيرة في هذه المصلحة، ثم أفراد الفئتين من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة و15 سنة وأكثر بنسبة (13.20%) وهي نسبة متوسطة.

5/ المستوى الوظيفي: أما بالنسبة إلى توزيع أفراد عينة الموظفين، نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن اعلى نسبة كانت للموظف العادي حيث قدرت بـ (84.20%)، وتليها نسبة رئيس مصلحة بـ (10.50%)، وبالنسبة لرئيس القسم فقدرت بنسبة (5.30%)، أما عن المدير النسبة كانت (0%) لأن عينة الدراسة لم يكن فيها المستجوبين من المدراء.

• تحليل المحاور الاستبانة

-المحور الأول: وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين

الجدول (02): نتائج تحليل فقرات المحور الأول.

الرقم	الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد لا ادري	غير موافق بشدة	غير موافق
المحور الاول: وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين						
01	يدرك الموظفون حتمية مواكبة مشروع الحكومة الإلكترونية.	13	17	4	3	1
02	هناك قناعة بإمكانية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات المقدمة .	14	20	1	2	1
03	الموظفون قادرون على تحويل السجلات الورقية إلى ملفات الكترونية .	18	14	2	3	1
04	الموظف قادر على تحديد الصعوبات والأخطاء البرمجية التي تواجهه .	12	11	11	3	1
05	يجب الاعتماد على شبكة داخلية لتبادل المعلومات بين الموظفين.	16	15	3	2	2

التعليق:

يمكن القول ان مفهوم الادارة الالكترونية واضح و جلي لدى موظفي المصلحة البيو مترية لبلدية برج بوعريريج و ذلك بالرجوع الى درجة الموافقة المرتفعة المسجلة في إجابات الموظفين على أسئلة المحور الأول.

-المحور الثاني: توفر البنية التحتية التكنولوجية

الجدول (03): نتائج تحليل المحور الثاني

الرقم	الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد لا ادري	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
المحور الثاني: توفر البنية التحتية التكنولوجية							
06	تحتوى المصلحة البيو مترية على شبكة اتصال داخلي بين المكاتب.	10	14	3	4	7	
07	جميع المكاتب في المصلحة البيو مترية مرتبطة بشبكة الانترنت.	8	5	4	6	15	
08	تدرس المصلحة البيو مترية امكانية إنشاء موقع الالكتروني خاص بها .	9	11	9	3	6	
09	تحرص المصلحة البيو مترية على استخدام احدث معدات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	12	10	5	4	7	
10	توفر المصلحة البيو مترية برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية تمنع تسرب المعلومات.	7	13	5	6	7	

التعليق: ان توفر بنية تحتية تكنولوجية على مستوى المصلحة البيو مترية لا يرقى لتطلعات مشروع الحكومة الالكترونية و هذا بناء على نسبة الموافقة المتوسطة المسجلة على احتمال توفر ضروريات هذا المشروع الواردة ضمن أسئلة المحور الثاني.

-المحور الثالث: توفر هيكل تنظيمي

الجدول (04): نتائج تحليل فقرات المحور الثالث

الرقم	الاستجابة				
	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد لا ادري	غير موافق بشدة
المحور الثالث: توفر هيكل تنظيمي					
12	تدعم المصلحة البيو مترية هيكلها التنظيمي بالتحديث المستمر.	9	14	5	6
13	الهيكل التنظيمي المتبع في المصلحة البيو مترية يتصف بالبساطة وعدم التعقيد.	10	17	7	2
14	تعمل المصلحة البيو مترية على إضافة أقسام ومصالح جديدة للتقرب من المواطن.	9	21	4	2
15	جميع الموظفين لديهم معرفة بمتطلبات ومسؤوليات وظائفهم.	9	17	8	3
16	يعتمد تطبيق الهيكل التنظيمي على أمن المعلومات والملفات الإلكترونية.	12	12	7	3
17	تعتمد المصلحة البيو مترية استراتيجية واضحة يتم تطبيقها على كافة المستويات.	10	8	12	1

التعليق: من خلال الموافقة المعتمدة المسجلة في الاستبانات الموزعة على الموظفين يمكن استنتاج ان المصلحة البيو مترية تحتوي على هيكل تنظيمي يسهل تطبيق تقنيات الادارة الالكترونية من خلال تقريب الدارة من المواطن ووضوح اختصاصات كل الأجهزة والموظفين بالمصلحة

-المحور الرابع : توفر الكفاءات البشرية

الجدول (05): نتائج تحليل فقرات المحور الرابع

المحور الرابع: توفر الكفاءات البشرية						
14	8	3	7	6	لدى المصلحة البيو مترية استراتيجية لتدريب وتأهيل الموظفين بما يتماشى مع الحكومة الإلكترونية.	18
6	10	6	10	6	تتوفر المصلحة البيو مترية على كفاءات ذات معرفة وقدرة على التعامل مع التكنولوجيات الحديثة.	19
2	7	7	14	8	المختصون في تكنولوجيا المعلومات الموجودون في المصلحة البيو مترية قادرين على تحديث و إصلاح البرامج والمعدات.	20
3	10	4	11	10	غالبية الموظفين لديهم المؤهلات العلمية اللازمة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.	21
3	10	12	8	5	موظفو المصلحة البيومترية يتحكمون وبأساليب وأنظمة الأرشيف الرقمية.	22
6	13	10	5	4	يلم موظفو المصلحة البيومترية بالقوانين واللوائح التي تحكم التعاملات الإلكترونية.	23

التعليق: بالنظر الى نسبة الموافقة المتوسطة على أسئلة و فرضيات المحور الرابع المتعلقة بمدى توفر كفاءات بشرية مؤهلة لتقديم خدمات عمومية في اطار التقنيات الالكترونية نجد ان موظفي المصلحة البيو مترية لبلدية برج بوعريرج يسو على درجة كافية من التكوين المتخصص ولا على درجة كفاءة متميزة للإمام بمتطلبات المعرفية و العملية اللازمة لإنجاح مشروع الخدمة العمومية الالكترونية فيمكن تقييم مستواهم في هذا المجال بالمتوسط.

-المحور الخامس: إدراك أهمية الحكومة الإلكترونية للمصلحة البيو مترية
الجدول (06):نتائج تحليل فقرات المحور الخامس.

المحور الخامس: إدراك أهمية الحكومة الإلكترونية للمصلحة البيو مترية						
1	00	00	10	27	تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية.	24
1	0	2	10	25	يقلل استخدام الادارة الإلكترونية من الأخطاء في العمل .	25
1	0	1	5	31	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من الجهد والوقت اللازمين لإتمام التعاملات.	26
00	2	2	9	25	تطبيق الادارة الإلكترونية في المصلحة البيو مترية يزيد الثقة بينها وبين المواطنين.	27
00	1	3	10	24	تقرب الادارة الإلكترونية المواطن من المصلحة البيو مترية.	28
1	00	2	7	28	تقلل الحكومة الإلكترونية في المصلحة البيومترية من عدد الوثائق المطلوبة.	29
4	1	7	10	16	يحقق تطبيق الإدارة الإلكترونية الرفاهية الاجتماعية .	30

التعليق: لقد سجلنا من خلال جمع و تحليل إجابات موظفي المصلحة موافقة عالية جدا على أسئلة و فرضيات المحور الخامس التي تدور حول مدى ادراك حتمية و أهمية تبني نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات العمومية بالمصلحة البيو مترية حيث ان اغلبية الموظفين تجاوبوا بإيجابية و قناعة بفعالية تطبيقات الإدارة الالكترونية في مختلف الجوانب المرتبطة بطريقة العمل و جودة الخدمة العمومية على حد سواء

ثالثاً: المقابلة:

تعد المقابلة استبانة شفوية يقوم من خلالها الباحث بجمع المعلومات بطريقة شفوية مباشر من المفحوص يتم من خلالها سؤال فرد او خبير عن معلومات لا تتوفر في الكتب او المصادر الاخرى و قد اجرينا مقابلة مع رئيس المصلحة البيو مترية لبلدية برج بوعريريج. فقمنا بطرح مجموعة من الاسئلة و حصلنا على الاجابات التالية :

- هل اتبعت البلدية مراحل معينة لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية؟

في الحقيقة ان العملية كانت سريعة بأمر وزاري من وزارة الداخلية والجماعات المحلية في خطوة جديدة علينا ،ممكن قد قاموا بدراسة الأمر على مستوى الوزارة، أما على مستوى البلدية فقد كان امر للتطبيق السريع تجسيده في اقرب وقت على أرض الواقع.

فيما يتعلق بالسؤال رقم 2:

- هل قامت الدولة بتكوين الموظفين وفق ما يتماشى مع مشروع الحكومة

الالكترونية؟

لا أبداً ،نحن كموظفين قمنا بالتعلم الذاتي واكتشاف هذا المشروع عن طريق البحث عبر شبكات الأنترنت وفهم ما قد يواجهها في هذا الشكل الجديد في العمل ،وحتى الآن لا يوجد مشروع لتكوين الموظفين .

فيما يتعلق بالسؤال رقم 3:

- هل تتبعون نموذج دولة ما نجحت في مشروع الحكومة الالكترونية؟

لا توجد معرفة بهذا الأمر، وليس لنا علما نحن نتبع طريقة معينة في العمل ،انما نتبع ما تقدمه الوزارة الوصية من تعليمات فقط.

فيما يتعلق بالسؤال رقم 4:

-ماهي أهم محاسن ادراج الحكومة الالكترونية في المصلحة؟

سأجي بشكل تطبيقي اكثر:

ان العمل اصبح وفق شبكة محلية داخلية و حتى شبكة وطنية لتكامل المعلومات بين كلا لمصالح على مستوى التراب الوطني، وبتطبيق الحكومة الإلكترونية في البطاقة الرمادية

قضت على عمليات التزوير و الغش على مستوى حركة السيارات ويتمك ذلك اعداد البطاقات الرمادية و الوطنية في زمن قياسي بالمقارنة مع طريقة العمل التقليدية التي تستهلك وقت كبير، وتسهل الإجراءات على مواطنين بتقليص الوثائق و آجال الاستلام وهذا على مستوى المصلحة في بلدية برج بوعريريج وفي باقي ولايات الوطن.

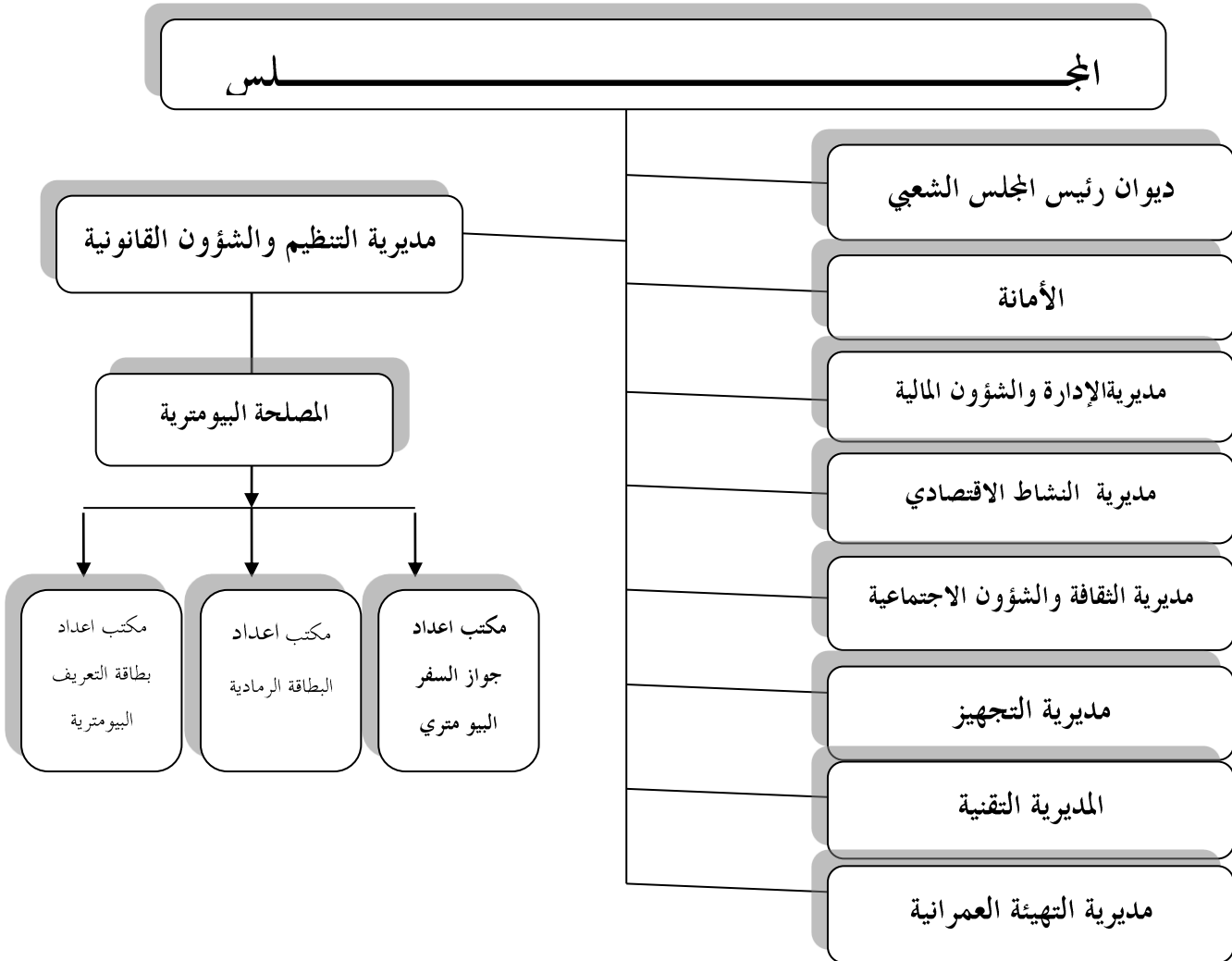
المبحث الثاني: دور تطبيقات الادارة الالكترونية في تجويد خدمات

المصلحة البيومترية التابعة لبلدية برج بوعريريج

المطلب الاول: تقديم المصلحة البيومترية.

المصلحة البيومترية لبلدية برج بوعريريج وهي وحدة مستحدثة تابعة للبلدية، قائمة على تسهيل وتقديم الخدمات للمواطنين بأفضل الطرق والوسائل، يبلغ عدد عمالها 52 عامل، فهي تقوم على اساس نشاط خدماتي مقرها الاجتماعي: تقع في وسط مدينة برج بوعريريج على الطريق الوطني رقم 5 شارع بن أحمد زايد .

الهيكل التنظيمي للبلدية.



المطلب الثاني : تقييم مستوى الخدمة العمومية في المصلحة البيو مترية.

لقد قمنا بعرض كل الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، وفي هذا المطلب سيتم تحليل مختلف البيانات والتعليق عليها.

إنّ الاعتقاد السائد حول تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يزيل كل المشاكل الإدارية والتقنية كأنه مفتاح لحل كل المشاكل، لكن الواقع يختلف نسبيا عن هذه التصورات ، لأن تطبيقها يحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل ووضع خطط واستراتيجيات ودراسات شاملة لاستغلال مزايا الادارة الإلكترونية.

الجزائر صادقت على مشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2013 لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ولكن بالمقارنة مع الدول العربية، الإفريقية والعالمية. فهي تعتبر خطوة متأخرة في الولوج للعالم الإلكتروني.

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص هو ضمان الفعالية في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين، وذلك بتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو المعلومات. وهذا ما يظهر جليا في استحداث البلديات الجزائرية وإنشاء المصالح البيو مترية وتعتبر هذه الأخيرة هي أولى مظاهر الادارة الإلكترونية في الجزائر.

ومن خلال دراستنا وعند تقييم مشروع الحكومة الإلكترونية في المصلحة البيو مترية لبلدية برج بوعريرج سجلنا عدة نقاط تعطينا لمحة عن الوضع الراهن بالمقارنة مع بلديات الوطن و بعض الدول .و هذا ما سيتم تفصيله في المطالب الثلاثة التالية.

أولا: من جانب البنية التحتية التكنولوجية:

إن المصلحة البيو مترية للبلدية برج بوعريرج لا تحتوي على موقع الإلكتروني وليست مرتبطة بشبكة الانترنت. بالمقارنة مع الحكومة الإلكترونية العراقية (2011) التي أطلقت البوابة الإلكترونية كأول خطوة في تطبيق البلدية الإلكترونية، حيث وضعت في أهدافها الرئيسية توفير عدد أكبر من الخدمات عبر شبكة الانترنت (حوالي 80% من خدمات البلدية) والعمل بالبريد الإلكتروني، رغم كل الظروف الاقتصادية والسياسية

والاجتماعية التي تمر بها الدولة العراقية⁽¹⁾. ونجد أن سلطنة عُمان أطلقت حديثا تطبيق "بلديتي" لبلدية مسقط الإلكترونية على الهواتف النقالة لتقديم خدمات إلكترونية تفاعلية تتيح للمستخدمين التواصل المباشر مع البلدية⁽²⁾.

ثانيا: من جانب الكفاءات الإدارية:

نجد أن موظفي المصلحة البيو مترية لبلدية برج بوعريرج يتذمرون ويشتكون من عدم تكوينهم وتدريبهم لكيفية استخدام التقنيات الحديثة المستعملة في الحكومة الإلكترونية. وهذا على عكس دولة قطر التي وضعت برنامجها للحكومة الإلكترونية (2003) وحددت فيه أن التحدي الأكبر الذي يواجهها في التنفيذ هو توفير القدرات والكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات فاستعانت بالخبراء والاستشاريين المحليين والدوليين لتدريب موظفيها⁽³⁾. أيضا الدولة البحرينية قامت بدورات تدريبية مجانية (2011) لتأهيل موظفي البلدية من اختصاصيين وفنيين لتعريفهم بأقسام، قوانين العمل وصقل إمكانياتهم بما يحقق أعلى درجات الجودة في تقديم الخدمات⁽⁴⁾.

وعلى المستوى المحلي نجد أن بلدية القرنين بولاية الجلفة، وهي بلدية ريفية قامت بعمل أيام تحسيسية وتدريبية لموظفيها بميزانيتها الخاصة لتطوير مهارات موظفيها ولتحقيق أفضل الخدمات لمواطنيها⁽⁵⁾.

وهذه خطوة بناءة و مبادرة تحتاج الى تعميم و دعم السلطات المركزية للدولة لكي تساهم فعليا في رفع مستوى الاطارات الجزائرية فيما يتعلق بالتحكم في التقنيات الحديثة الضرورية لبلوغ المحاور الطموحة لمشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013

ثالثا: بالنسبة للهياكل التنظيمية الخاصة بمشروع الحكومة الإلكترونية :

نجد أن موظفي المصلحة المحل الدراسة يؤكدون أن المصلحة لا تقوم بالتحديث المستمر لهيكلها التنظيمي وانها تعتمد على استراتيجيات واضحة كلاسيكية للتطبيق على كافة

(1)-مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 455.

(2)-أطلع عليه يوم 25 افريل 2016، على الساعة 20:05 <http://01government.com>.

(3)-مريم خالص حسين، مرجع سبق ذكره، ص 554.

(4)- أطلع عليه يوم 26 افريل 2016، الساعة 19:23 <http://websrv.municipality.gov/>

(5)-أطلع عليه يوم 26 افريل 2016، الساعة 21:43 <http://wassatnews.com>.

المستويات. في محاولة للحفاض على استقرار الاختصاصات و الأجهزة الإدارة و بالتالي استقرار توفر الخدمة العامة

على النقيض نجد ان بلدية دبي الإلكترونية (2001) والتي تجاوزت كل الحدود وأصبحت أولى المدن العربية الذكية، فقد حددت في أولى مراحل اطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية بين(2000- 2002) تم التركيز على التخطيط الاستراتيجي للمشروع وتأسيس القاعدة، التعاقد مع شركات استشارية لمراجعة الهياكل التنظيمية.⁽¹⁾ ومازالت حتى الآن تقوم بورشات عمل حول موضوع التخطيط الاستراتيجي بالتعاون مع أخصائيين أمريكيين⁽²⁾.

إن التطبيق غير السوي و الدقيق لمفهوم و استراتيجية"الحكومة الإلكترونية" و الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل و التدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى عدم نجاح المشروع . وهذا ما قد تواجهه الجزائر والمصلحة البيومترية لبلدية برج بوعريريج. وهذه الأخيرة تطبق الحكومة الإلكترونية باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فقط في تعاملاتها ولم تتمكن من مواكبة المشروع بالطريقة الصحيحة له .

كما نلاحظ أن التحول في بدايته وأن الجزائر تواجه مجموعة من العراقيل والتي نحملها إلى تأخير استكمال البنية التحتية وتباينها من منطقة إلى أخرى، ضعف التشريعات الإلكترونية التي تحدد مسار العملية، وعدم الاعتماد على العنصر البشري المؤهل وعدم تخصيص ميزانية بمستوى المشروع، لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم . ولهذا نجد أن تصنيف الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية الجزائرية متأخر بالمقارنة مع الدول العالمية، والجدول يعطينا نظرة عن ترتيب مجموعة من الدول .

الجدول-(07): يمثل ترتيب الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لمجموعة من الدول

الدولة	كوريا الجنوبية	فرنسا	أمريكا	البحرين	الإمارات	تونس	الجزائر
المرتبة	1	4	7	18	32	75	136

المصدر: من إعداد الطالبة.

⁽¹⁾-أطلع عليه يوم 27 افريل 2016، الساعة 11:36 <http://unpan1.un.org/intradoc/>

⁽²⁾-أطلع عليه 27 افريل 2016، الساعة 401:42 <http://www.araanews.ae/>

وهذا راجع إلى التحديات التي تواجه الجزائر والمصلحة البيومترية لبلدية برج بوعريريج خصوصا نذكر أهمها:

ب- ضعف البنية التحتية لشبكة الاتصالات، وعدم قدرتها على تغطية كافة المستخدمين والمناطق والبلديات

ج- عدم توفر خطة وطنية للمعلومات على مستوى الدولة

د - ضعف التشريعات القانونية التي تسهل التعامل مع التطبيقات الإلكترونية بشكل عام.

هـ - ضعف الوعي الاجتماعي والثقافي بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية وعدم توفر سمات مجتمع المعلومات.

خلاصة الفصل

حاولنا في هذه الدراسة أن نسقط ما تم دراسته في الجانب النظري معالجين الإشكالية الرئيسية المطروحة و التي تبحت في اثر تطبيق الادارة الإلكترونية في الإدارة العامة الجزائرية بهدف رفع مستوى الخدمات العمومية و عصرنة المرفق العام، فقد تم إجراء دراسة ميدانية في المصلحة البيومترية لبلدية برج بوعريريج ولقد تبين جلياً أن الادارة الإلكترونية أصبحت واقعاً ملموساً وامتداداً طبيعياً للثورة التكنولوجية التي صاحبت مجتمع المعلومات و خاصة شبكة الانترنت، وقد وجدت كثير من دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلاً جيداً ومبتكرة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فعالية جهود الإدارة العامة ومدخلاً جديداً يمكن من خلاله تحقيق نقلة نوعية لتلك الإدارات وزيادة كفاءة وفعالية أدائها.

حيث سعينا في هذا العمل إلى إبراز الحقائق والنتائج التي يمكن أن تتولد جراء انتقال الإدارة العامة بأساليبها إلى العالم الإلكتروني وإنهاء العمل بالأساليب التقليدية التي لا تتماشى مع طبيعة العصر ومتطلبات التقدم.

النتائج الدراسة الميدانية:

تطبق المصلحة البيومترية محل الدراسة الحكومة الإلكترونية من خلال محاور وفرضيات الدراسة: وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين، توفر بنية تحتية تكنولوجية، توفر الكفاءات البشرية المؤهلة، توفر هيكل تنظيمي وإدراك أهمية الحكومة الإلكترونية. هذا بناءً على إجابات المبحوثين حيث :

- تم تأكيد الفرضية الأولى والتي تبين " ان مفهوم الحكومة الإلكترونية واضح بشكل جلي لدى العاملين في المصلحة البيومترية"،

- تم تنفيذ الفرضية الثانية إلى حد ما " توفر بنية تحتية تكنولوجية مناسبة في المصلحة البيومترية كما تجدر بنا الإشارة الى وجود اعمال تطوير و تهيئة مستمرة بهذه المصلحة.

- الفرضية الثالثة والتي تنص على "ان الهيكل التنظيمي يسهل تطبيق الحكومة الإلكترونية" ، وقد تم تأكيد الفرضية من جانب توفر الخدمات و استقرارها الى ان التخلف واضح

بالمقارنة مع إنجازات الدول الأخرى التي عملت على تطوير الهيكل الهياكل التنظيمية في مختلف القطاعات ، فنجد ان الهيكل التنظيمي التقليدي للمصلحة و البلدية ككل قد يشكل احد

العراقيل و المعوقات في طريق العصرية و المواكبة التكنولوجية

- أما الفرضية الرابعة " لدى المصلحة البيو مترية لبلدية برج بوعريريج كفاءات بشرية مؤهلة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية" ، فقد وجدنا فراغ و قصور في هذا الصدد حيث ان الموظفين يعتمدون على معلوماتهم و معارفهم الشخصية مما يخلق عدم تجانس الخدمة عبر المراحل التي تمر بها الى ان تصل الى المواطن , كما ان اغلبية الموظفين لا يقدمون أي مجهود ابداعي في سبيل المساهمة في تحسين طريقة العمل و انما ينفذون اليا التعليمات العليا حتى ان أدى ذلك لأخطاء في بعض الأحيان فادحة خصوصا مع حساسية الوثائق التي تتناولها المصلحة . و هذا واقع يعزى الى قصور استراتيجية التكوين الغير فاعلة .

- وأخيرا تم تأكيد صحة الفرضية الخامسة والتي تنص "على إدراك المصلحة البيو مترية لأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية بموافقة عالية من المستجوبين، هذا ما يشجع برغم من المعوقات العديدة على مواصلة العمل على سد الثغرات الموجودة في هذه المصلحة و ما يدعو للتفاؤل بمستقبل الإدارة الالكترونية لهذه المصلحة اذا تم اصلاح النقائص المسجلة اخذ التجارب الرائدة بعين الاعتبار.

فقد توصلنا إلى عدة نتائج من خلال تحليل إجابات الموظفين و كذا أجوبة رئيس المصلحة المقدمة في المقابلة أعلاه, أهمها:

- أن موظفي المصلحة البيو مترية قادرين على تحويل السجلات الورقية إلى ملفات الكترونية، وأنهم يدركون حتمية مواكبة مشروع الحكومة الإلكترونية.

- المصلحة البيو مترية تحرص على توفير برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية تمنع تسرب المعلومات.

- تتبع المصلحة البيو مترية هيكل تنظيمي يتصف بالبساطة وعدم التعقيد وتدرس إمكانية اضافة أقسام جديدة للتقرب من المواطن.

- تأمل المصلحة اصلاح وتفعيل الاستراتيجية التكوينية لموظفيها بما يدعم مستواهم المعرفي و يجعلهم اقدر على التحكم بالتطبيقات الالكترونية. وتذكر ان الاستثمار في مواردها البشرية كفيل بإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية في شقه الأكبر

- تدرك المصلحة البيو مترية ضرورة تطبيق الادارة الإلكترونية للارتقاء بالخدمات المقدمة ولتقليل أخطاء العمل، الجهد والوقت .

خاتمة

” ā — ž š

تطبيق الإدارة الإلكترونية، كآلية الخدمة العمومية، استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية العمومية، انطلاقاً مما يتيحها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية وتساهم بصورة واضحة في إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، وبذلك مثلت الإدارة الإلكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية وتنتهجها برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني، وهذا ما يقتضيه التطور الحقيقي

الإدارة في مستوى التجارب الناجحة في مستوى العربي والعالمي، يستوجب الإسراع في إيجاد الحلول لجميع المشاكل التي تعرقل تطبيق المشروع التحول، والتي رغم كثرتها وتفاقمها، فإن إيجاد تسوية لها أمر ممكن في ظل توفر الإرادة السياسية وتعاون جميع الأطراف الرسمية.

من خلال الدراسة يمكن استخلاص عدد من النتائج يمكن عرضها فيما يلي:

أ. أصبحت التقنيات الرقمية الحديثة شيئاً حتمياً والزامياً في الإدارات من أجل عصرنة الإدارة العمومية.

ب. وجود علاقة وطيدة بين الإدارة التقليدية والإدارة

الإدارة دوراً هاماً جهد، وقت وكلفة.

د الإدارة الإلكترونية هي الحل للقضاء على بعض مظاهر الفساد في الدولة

و الإدارة الركائز التنمية الاجتماعية،

وفي مختلف الميادين.

ز التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية الورقية.

ح. تحسين مستوى الاستجابة الفعالية والنزاهة الخدمات العمومية وعصرنة الإدارة

العامة، مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية.

ط. عرفت الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت عصرنة الإدارة

العمومية بسبب ضعف مؤشر الجاهزية الإلكترونية.

التوصيات:

- استنادا إلى العرض السابق وما تم التوصل إليه من نتائج واستنتاجات، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والتي قد [] رفع مستوى تطبيق الإدارة [] :
- X [] لتتواءم مع التعاملات الإلكترونية التي تفرضها الإدارة الإلكترونية حتى تتمتع بأكثر حجية و تدعيمها بمجموعة قوانين لحمايتها.
- X توفير البنى التحتية والمنشآت القاعدية الملائمة من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والفنية اللازمة لدعم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في كافة الأعمال الإدارية.
- X تشجيع الموظفين العموميين على المساهمة الإيجابية في تقديم الخدمات الالكترونية ا ومنح المتميزين في استخدامها بالحوافز المادية والمعنوية.
- X إشراك القطاع الخاص في مشروع الإدارة الإلكترونية.
- X التوعية من خلال عقد الندوات واللقاءات والورشات اللازمة وإزالة المخاوف المواطن و كذا الموظف العمومي من [] الإدارة الإلكترونية.
- X را بالإدارة الإلكترونية لتخريج اطارات من أجل تسيير مثل هذه المؤسسات الإدارية العمومية.
- وعلى ضوء ما توصلت إليه الدراسة الميدانية []
- X لاحتياجاته التدريبية؛
- X ضرورة ربط جميع مكاتب المصلحة بشبكة الأنترنت لتسهيل التبادل و الاتصال؛
- X يجب على المصلحة البيومترية أن تدرس إمكانية انشاء موقع إلكتروني لتقليل من ضغوطات العمل؛
- X ضرورة توفير كفاءات ذات قدرة و معرفة على التعامل مع التكنولوجيات الحديثة؛
- X يجب أن يلم موظفو المصلحة البيومترية بالقوانين و اللوائح التي تحكم التعاملات الإلكترونية؛
- X يتوجب على المصلحة أن تدعم هيكلها بالتحديث المستمر بما يتماشى مع تطبيق الحكومة الإلكترونية؛
- X ضرورة القيام بدراسة معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في تجارب الدول المتقدمة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

X

-الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الإداري

التقليدي-مكتبة الملك فهد الوطنية 2004

2 بدران عباس-الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق-المؤسسة العربية للدراسات والنشر 2004. بيروت

3 بيومي حجازي عبد الفتاح-النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية-دار الفكر الجامعي-الإسكندرية 2003

4 عامر سعيد يس-الإدارة وتحديات التغيير-مركز وايد سيرنس للاستثمارات و التطوير الإداري-القاهرة 2005

5 يحيى بن محمد أبو مغايش، "الحكومة الإلكترونية: الثورة علي العمل الإداري"، مكتبة الملك فهد العربية، الرياض، السعودية، 2004-.

6 محمد أحمد سمير، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008

7 محمد محمد جاهين، مقدمة: في الإدارة العامة، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر، 1991

8 ثابت عبد الرحمن إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، دون بلد النشر ، 2001

9 ياسين سعد غالب، [redacted] وأفاق تطبيق [redacted] ، المملكة [redacted] الإدارة العامة

10 علاء ، عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الالكترونية ، الأردن ، دار وائل للنشر

11 رشيد زرواتي، [redacted]

باللغة الأجنبية.

1. Charles Kaylor Mike Freeman. Catalyst for E-government development, Washington 2003, p77.
2. Driss kettani; Bernardmoulin. le gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement, Edition PUL, canada 2014 p58.
3. Sylvia Horton competency management in the public sector, Edition IOS PRESS England 2002 p78.

X المذكرات :

1. إيهاب ، خميس أحمد مير ، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور ، بوزارة الداخلية البحرين)" ، رسالة [REDACTED] ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007.
2. بومايلة حفيظة. علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث - مذكرة ماجستير - جامعة باتنة 2003
- 3 تغريد يحي أبو سليم، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر 2015
- 4 حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرافق العامة و تطبيقاتها في البلدان العربية ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر 2007
- 5 كلثم محمد الكبيسي ، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، مذكرة ماجستير 2008
- 6 عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات [REDACTED] مذكرة ماجستير
- 7 مذكرة ماستر ، [REDACTED] جامعة سطيف. السنة 2014-2015

- 8 نसार رانية ، الإدارة الالكترونية و دورها في تجويد الخدمة العمومية . مذكرة ماستر ، السنة 2014-2015
- 9 ، ~~الإدارة الالكترونية~~ ، مذكرة ماستر و جامعة سطيف. السنة 2014-2015

X مقالات:

- احمد نور بدر ، تكنولوجيا المعلومات ، دراسة تكامل المصادر الالكترونية و حل المشكلات و تنمية الإبداع ، مجلة المكتبات و المعلومات العربية ، مصر 2000
- 2- غيطاسى حبال محمد ، الحكومة الالكترونية ليست مشروعاً و لكن أفكاراً أو أساليب ، جريدة الأهرام المصرية ، القاهرة العدد 3094-2004
- 3- مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013

X المؤتمرات و المناظرات :

- سامي عطاء الصالحي ، الحكومة الالكترونية ، تقرير برنامج الأمم المتحدة الانتمائي وحدة تنمية المعلومات الدول العربية الكويت 2001
- 2- نوسي محمد حسن ، منظومة الحكومة الالكترونية ، المعهد العربي لإنشاء المدن ندوة الحكومة الالكترونية الواقع و التحديات.

المواقع الإلكترونية.

- www.firstgov.gov، يوم 2016/01/23، على الساعة 20:55
- 2 <http://www.worldbank.org/> يوم 2015/12/12، على الساعة 16:45
- 3 <http://www.uobabylon.edu.iq/>، يوم 15 افريل 2016 على الساعة 11:23
- 4 <http://01government.com/>، يوم 25 افريل 2016، على الساعة 20:05
- 5 http://apc-guellal.com، يوم 25 افريل 2016، على الساعة 21:18
- 6 <http://websrv.municipality.gov> يوم 26 افريل 2016، الساعة 19:23

- 7 <http://wassatnews.com>، يوم 26 افريل 2016، الساعة 21:43
- 8 <http://unpan1.un.org/>، يوم 27 افريل 2016، الساعة 11:36
- 9 <http://www.araanews.ae/>، يوم 27 افريل 2016، الساعة 01:42
- 10 <https://www.sabic.com/>، يوم 20/10/2015، على الساعة 20:22
- 11 <http://www.almosafr.com>، يوم 23/01/2016، على الساعة 18:15
- 12 <https://ar.wikipedia.org/>، يوم 17/04/2016، على الساعة 13:49

الملاحق

الملحق (02):الاستبانة.

كلية: الحقوق و العلوم السياسية قسم: الحقوق

تخصص: إدارة مالية

الأخ الفاضل ... الأخت الفاضلة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز بحث علمي لغرض الحصول على شهادة الماستر في تخصص إدارة و مالية عامة ، حول موضوع اثر الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر.

يرجى المساعدة في الإجابة على فقرات الاستمارة بدقة وموضوعية ونحن نضمن السرية التامة للإجابات و لغرض الدراسة العلمية لا غير، علما ان الاستمارة التي لا تتم الإجابة على كافة فقراتها ستكون غير صالحة للتحليل.

الباحثة: دلّاج كنزّة

الأستاذ المشرف : سرور محمد

السنة الجامعية:2015/2016

البيانات الشخصية:

يتعلق هذا الجزء بالبيانات الشخصية التي تخص أفراد عينة الدراسة، فالرجاء وضع إشارة (X) أمام الخانة المناسبة.

	ذكر
	أنثى

1- الجنس:

	أقل من 30
	من 30 الى أقل من 40
	من 40 سنة الى أقل من 50
	50 سنة وما فوق

2- العمر:

	المستوى الثانوي فأقل
	جامعي
	دراسات عليا

3- المؤهل العلمي:

	أقل من 5 سنوات
	من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات
	من 10 سنوات الى أقل من 15 سنوات
	مديونة
	15 سنة فأكثر
	رئيس قسم
	رئيس مصلحة
	موظف عادي

4- عدد سنوات الخبرة:

5- المستوى الوظيفي:

ونقدم لكم التعريف بمصطلح الدراسة قبل البدء بالإجابة:

الإدارة الإلكترونية: هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية للمواطنين بوسائل الكترونية و بسرعة و قدرة متناهيتين و بتكاليف و مجهود اقل.

الرقم	الاستجابة				
	موافق بشدة	موافق	محايد لا ادري	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
<p>المحور الاول: وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين تتعلق عبارات هذا المحور بمفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين ، فالرجاء تحديد مدى موافقتك او عدم موافقتك بوضع إشارة X في المكان المناسب.</p>					
01					يدرك الموظفون حتمية مواكبة مشروع الحكومة الإلكترونية.
02					هناك قناعة بإمكانية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات المقدمة .
03					الموظفون قادرون على تحويل السجلات الورقية إلى ملفات الكترونية .
04					الموظف قادر على تحديد الصعوبات والأخطاء البرمجية التي تواجهه .
05					يجب الاعتماد على شبكة داخلية لتبادل المعلومات بين الموظفين.
<p>المحور الثاني: توفر البنية التحتية التكنولوجية تتعلق عبارات هذا المحور بالبنية التحتية التكنولوجية، فالرجاء تحديد مدى موافقتك او عدم موافقتك بوضع إشارة X في المكان المناسب.</p>					
06					تحتوى المصلحة البيومترية على شبكة اتصال داخلي بين المكاتب.
07					جميع المكاتب في المصلحة البيومترية مرتبطة بشبكة الانترنت.

					08	تدرس المصلحة البيومترية امكانية إنشاء موقع الالكتروني خاص بها .
					09	تحرص المصلحة البيومترية على استخدام احدث معدات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
					10	توفر المصلحة البيومترية برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية تمنع تسرب المعلومات.
					11	جميع أجهزة الحاسوب في المصلحة البيومترية تحتوي على نظم معلومات رقمية.

المحور الثالث: توفر هيكل تنظيمي

تتعلق عبارات هذا المحور بتوفر هيكل تنظيمي، فالرجاء تحديد مدى موافقتك او عدم موافقتك بوضع إشارة X في المكان المناسب.

					12	تدعم المصلحة البيومترية هيكلها التنظيمي بالتحديث المستمر .
					13	الهيكل التنظيمي المتبع في المصلحة البيومترية يتصف بالبساطة وعدم التعقيد .
					14	تعمل المصلحة البيومترية على إضافة أقسام ومصالح جديدة للتقرب من المواطن.
					15	جميع الموظفين لديهم معرفة بمتطلبات ومسؤوليات وظائفهم.
					16	يعتمد تطبيق الهيكل التنظيمي على أمن المعلومات والملفات الإلكترونية .
					17	تعتمد المصلحة البيومترية إستراتيجية واضحة يتم تطبيقها على كافة المستويات .

المحور الرابع: توفر الكفاءات البشرية

تتعلق عبارات هذا المحور بتوفر الكفاءات البشرية، فالرجاء تحديد مدى موافقتك او عدم موافقتك بوضع إشارة X في المكان المناسب.

					18	لدى المصلحة البيومترية استراتيجية لتدريب وتأهيل الموظفين بما يتماشى مع الحكومة الإلكترونية.
					19	تتوفر المصلحة البيومترية على كفاءات ذات معرفة وقدرة على التعامل مع التكنولوجيات الحديثة.
					20	المختصون في تكنولوجيا المعلومات الموجودون في المصلحة البيومترية قادرين على تحديث و إصلاح البرامج والمعدات.
					21	غالبية الموظفين لديهم المؤهلات العلمية اللازمة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.
					22	موظفو المصلحة البيومترية يتحكمون بأساليب وأنظمة الأرشيف الرقمية.
X						

					.	
					يحقق تطبيق الحكومة الإلكترونية الرفاهية الاجتماعية	30
					.	

شكرا على تعاونكم معنا.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ-د	مقدمة
37-6	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
06	تمهيد:
07	المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية
07	المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية
07	أولاً: مفهوم الخدمة العامة كعملية :
08	ثانياً :/مفهوم الخدمة العامة كنظام:
08	المطلب الثاني :نظم ممارسة الخدمة العامة
11	المطلب الثالث :المؤسسات المختصة بتقديم الخدمة العامة
15	المبحث الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الأول : نشأة الإدارة الإلكترونية :
16	المطلب الثاني : تعريف الإدارة الإلكترونية و المفاهيم الشبيهة به.
20	المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية.
22	المطلب الرابع: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية
26	المبحث الثالث: مراحل و متطلبات ارساء الادارة الالكترونية.
26	المطلب الأول: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية
32	المطلب الثاني :متطلبات التحول للإدارة الإلكترونية.
35	المطلب الثالث : عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية
72-39	الفصل الثاني : تجربة الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر
39	تمهيد
40	المبحث الأول: واقع الادارة العامة في الجزائر.

40	المطلب الأول: خصوصية بيئة الإدارية العامة في الجزائر.
41	المطلب الثاني: الجاهزية القاعدية في الإدارة العامة الجزائرية.
44	المطلب الثالث: الإشكاليات التطبيقية للإدارة الإلكترونية
48	المبحث الثاني: تأثيرات الإدارة الإلكترونية على المرفق العام.
48	المطلب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام.
49	أولاً: تأثير الإدارة الإلكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام
51	ثانياً: الإدارة الإلكترونية والمطابقة مع مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت
52	المطلب الثاني: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة الموارد البشرية
56	المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بمجتمع المعلومات
58	المبحث الثالث: مساعي ومخططات تكييف الإدارة الجزائرية.
58	المطلب الأول: عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر
61	المطلب الثاني: مخططات التحول الإلكتروني في الإدارة العامة الجزائرية.
61	أولاً: عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال البرنامج الخماسي 2010-2015 .
62	ثانياً: تفعيل استراتيجية الجزائر الكترونية 2013
65	المطلب الثالث: نماذج تطبيقية الإدارة الإلكترونية في الجزائر
66	أولاً: قطاع البريد والمواصلات "مؤسسة بريد الجزائر "
67	ثانياً: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي
68	ثالثاً: الخدمات الإلكترونية في قطاع العدل
69	رابعاً: على المستوى البلدي.
74-94	الفصل الثالث: الدراسة امليدانية باملصلحة البيومترية ببلدية برج بوعريريج.
74	تمهيد
75	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.
75	المطلب الأول: مجتمع البحث وعينة الدراسة

75	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
76	أولاً: الملاحظة:
76	ثانياً: الاستبانة:
77	▪ تحليل البيانات الخاصة بالسّمات الشخصية لعينة الدراسة
79	• تحليل المحاور الاستبانة
80	-المحور الثاني: توفر البنية التحتية التكنولوجية
81	-المحور الثالث: توفر هيكل تنظيمي
82	-المحور الرابع : توفر الكفاءات البشرية
83	-المحور الخامس: إدراك أهمية الحكومة الإلكترونية للمصلحة البيو مترية
84	ثالثاً: المقابلة:
86	المبحث الثاني: دور تطبيقات الادارة الالكترونية في تجويد خدمات المصلحة البيو مترية التابعة لبلدية برج بوعريريج
86	المطلب الاول: تقديم المصلحة البيو مترية.
87	المطلب الثاني : تقييم مستوى الخدمة العمومية في المصلحة البيو مترية.
87	أولاً: من جانب البنية التحتية التكنولوجية:
88	ثانياً: من جانب الكفاءات الإدارية:
88	ثالثاً: بالنسبة للهياكل التنظيمية الخاصة بمشروع الحكومة الإلكترونية :
91	خلاصة الفصل
94	خاتمة
97	قائمة المراجع
	الملاحق
	فهرس المحتويات
	ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

مفهوم الادارة الإلكترونية من المفاهيم حديثة الظهور التي تركز على تطبيق التكنولوجيات الحديثة والاستفادة من جميع الوسائل الإلكترونية من أجل تقديم أفضل الخدمات للمواطنين، فقد تناولت هذه المذكرة دراسة اثر الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر من خلال اسقاط المعارف النظرية و المفاهيم التي تسعى المخططات الحكومية في الجزائر لإرسائها على واقع الممارسة الميدانية ، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ومختلف أدوات البحث العلمي، وذلك بوضع استبانة تم إعدادها لهذا الغرض تم توزيعها على عينة الدراسة والبالغ عددهم 52موظف في المصلحة البيو مترية لبلدية برج بوعريريج .

خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها انه يجب توفير بنية تحتية تكنولوجية، إعداد كفاءات بشرية مؤهلة حيث يجب على الموظفين إدراك أهمية ومفهوم الإدارة الإلكترونية لاستغلال مزاياها للارتقاء بالخدمات المقدمة ولتحقيق الرفاهية الاجتماعية.

Abstract:

E-government is a new concept appearing in government language. It mainly based on the application of modern technologies and the use of all means in order to provide better services to citizens. This study deals with the reality of application of E- government in the public administration. Through the identification of the availability of its application requirement using descriptive analytical approach and various statistical tools and programs. A questionnaire has been prepared and we distributed the questionnaire to a sample of 52employees in the civil department of BOI-METRIC in Bordj Bou Arreridj distract.

This study showed that the success of E-government system can be reached only if we provide technological infrastructure, preparation qualified human competences, to keep pace with organization structure with continuous up dating. It is also necessary to "walk the talk" and translate this concept into reality besides that employees must realize the importance of this "fashionable concept" E- government to exploit its benefits in order to improve services provided to citizens and to achieve social welfare.