



جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة - سعيدة -  
كلية الحقوق و العلوم السياسية



تخصص: إدارة عامة

مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس LMD

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة  
العمومية في الجزائر  
( دراسة حالة لبلدية سعيدة )

تحت إشراف الدكتور :

- العطري علي

من إعداد الطالبة :

- شواكي خضرة

لجنة المناقشة

مشرفا و مقرا  
رئيسا  
عضوا مناقشا

العطري علي  
شيخاوي أحمد  
دريس علي

الأستاذ  
الأستاذ  
الأستاذ

الموسم الجامعي : 2015 / 2016





قال الله تعالى : "يأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا  
الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا  
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَايُنَا قَوْمَ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ  
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ  
شَدِيدَ الْعِقَابِ "

صدق الله العظيم.

"المائدة من الآية 2."





# الإهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد الى من حملتني وهنا على وهن، أسأل الله تعالى أن يجعلها في ميزان حسناتها ، الى أمي الغالية أطل الله في عمرها.  
إلى منبع إرادتي ونور دربي إلى أبي الحبيب رحمه الله وأسكنه فساح جنانه.  
إلى جميع إخواني وأخوتي، إلى أبنائهم وبناتهم.  
إلى كل صديقاتي وأصدقائي ، إلى كل زميلاتي وزملائي في الدراسة.  
إلى كل أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية.  
إلى كل من يعرفني ويحمل معزة عندي.

خضرة

الاهداء

شكر و عرفان

قائمة الاشكال

الفهرس:

مقدمة

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.....	
تمهيد:.....	09
المبحث الأول: الادارة الالكترونية.....	10
المطلب الأول: التطور التاريخي للإدارة الالكترونية ومفهومها.....	10
المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الالكترونية.....	14
المطلب الثالث: عناصر الإدارة الالكترونية.....	18
المبحث الثاني: وظائف الإدارة الالكترونية وخصائصها وفوائدها.....	21
المطلب الأول: وظائف الإدارة الالكترونية.....	21
المطلب الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية.....	24
المبحث الثاني: الخدمة العمومية.....	27
المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.....	27
المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية وانظمتها.....	27
خلاصة.....	34

الفصل الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية

تمهيد:.....

المبحث الأول: الفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارات الأخرى.....

المطلب الأول: الفرق بين الادارة الالكترونية والادارة التقليدية.....	41
المطلب الثاني: الفرق بين الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية.....	44
المبحث الثاني: منظمات الخدمة العمومية وأزمة التحول للتسيير العمومي.....	46
المطلب الأول: منظمات الخدمة العمومية.....	46
المطلب الثاني : أزمة الخدمة العامة والتحول لتسيير العمومي الحديث.....	49
المبحث الثالث: أثر الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية.....	52
المطلب الأول: الادارة الالكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية.....	52
المطلب الثاني: أوجه تأثير الادارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية.....	54
المطلب الثالث: مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.....	56
خلاصة:.....	59
الفصل الثالث: تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية سعيدة (ملحقة البدر)	
تمهيد.....	61
المبحث الأول: واقع الادارة الالكترونية في ولاية سعيدة.....	62
المطلب الاول: التطور التاريخي لملحقة لبلدية سعيدة -ملحقة البدر- ومفهومها.....	62
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لملحقة البدر ومهامها.....	64
المبحث الثاني: الرقمنة في الجزائر.....	67
المطلب الاول: بطاقة التعريف البيومترية.....	67
المطلب الثاني: بطاقة التعريف البيومترية للبيكالوريا.....	69
المبحث الثالث: إعداد وتحليل الاستبيان.....	71
المطلب الأول: حدود الدراسة.....	71
المطلب الثاني : تحليل الاستبيان.....	72
المطلب الثالث: نتائج الدراسة.....	88
خلاصة.....	90



92..... خاتمة

96..... قائمة المصادر والمراجع

قائمة الملاحق

## قائمة الاشكال:

الاشكال	الصفحة
عناصر الادارة الالكترونية	20
وظائف الادارة الالكترونية	23

# مقدمة

## مقدمة:

من خلال ما شهده العالم من التطورات في المعطيات المعرفية والتقنية والمعلوماتية وانتشار شبكية الإنترنت المتسارعة، الذي غير في المهام الإدارية، ومن خلال ثورة الاتصالات والمعلومات والتقدم العلمي والتطور التقني المتسارع، الذي جعل العالم قرية صغيرة يسودها نسبيًا نفس النظام المعولم، وما شهده العالم من مراحل التقدم والمعرفة العلمية، وهذا ما جعل كافة المجتمعات تقيد بعضها وتستفيد من بعضها، وظهور ما يسمى بالرقمنة التقنية كان لا بد للإدارات الاستفادة من هذه التكنولوجيا المتسارعة في جميع المجالات حيث استخدمت في الإدارات وأصبحت تسمى بالإدارة الإلكترونية.

كما عرف العالم تغيرات جذرية متسارعة لم يشهدها التاريخ أدت لتغييره بشكل مفاجيء وأنية غير متوقعة، حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها أهمية كبيرة في تقديم خدمات عمومية، وتعتبر أداة هامة في عصرنة هذا العالم وتقدمه، وهذا ماسمح للمواطن الاستفادة منه في جميع الخدمات العمومية حيث يؤدي هذا لإشباع وتلبية حاجاته وهذا كله بفضل الإدارة الإلكترونية.

والإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في ترقية وترشيد جودة الخدمة العمومية مما يحقق سرعة الإستجابة في الخدمات للمواطنين والرفع من مستوى هذه الخدمة.

ومن خلال ظهور التكنولوجيا الحديثة تعتبر الإدارة الإلكترونية من العوامل التي تقدم الخدمات الضرورية لجميع أفراد المجتمع دون إستعمال عنصر التمييز وهي قائمة على الشفافية والعدل، وتأثيراتها الإيجابية على الطبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، كما تمثل إحدى متطلبات الجديدة للإقتصاديات العربية.

والإدارة الإلكترونية من خلال إستخدام التكنولوجيا الحالية المستقبلية تمثل عملية إنتقال لتقديم الخدمات العمومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات أي "جعل المجتمع خال من الورق".

كما تم تطبيق هذه التكنولوجيا في الجزائر كآلية لمسايرة التطورات والنهوض من حالة تخلف، حيث استخدمت من قبل ملحقة البدر بلدية سعيدة وذلك لتسهيل الخدمات المقدمة للمواطنين.

### أهمية الدراسة:

للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة وذلك من خلال علاقتها بالخدمة العمومية، لأن التحول نحو الخدمة الإلكترونية هو الذي يحسن الخدمات العمومية، وبالتالي أهمية الدراسة تأتي من خلال:

- قلة الدراسات حول هذا الموضوع مما جعله غير واضح.
- موضوع الإدارة الإلكترونية الذي ظهر في الآونة الأخيرة.
- دراسة ومعرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية.

## مبررات الدراسة:

### الذاتية:

- ما يبرر إختيار الباحث للموضوع هو الإهتمام بموضوع الخدمة العمومية وإصلاحها وتطويرها، وكذا تطلعاته المستقبلية لما سيحدث من تغيرات والتعرف على الإدارة الإلكترونية وإزالة الغموض الذي يحيط به.

### الموضوعية:

- الدراسات في هذا الموضوع محدودة، خاصة الجانب التطبيقي للإدارة الإلكترونية فهي في الجزائر لازالت في بداياتها الأولى.

### أدبيات الدراسة:

الدراسة الأولى: بعنوان دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الوم أ والجزائر وهي مذكرة ماجيستر للباحث: عاشور عبد الكريم، 2010، 209، قسمت هذه الدراسة لثلاث فصول ، الفصل الأول عالج الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية وذلك من خلال التعريف والخصائص، ... وتناول فيه منظمات الخدمة العمومية وعلى ترشي الخدمة العمومية، ودور التكنولوجيا وتأثيرها على نماذج الخدمة المقدمة للمواطنين، أما الفصل الثاني: اخص بتطبيقات ادارة الحكومة في الوم أ ، والفصل الثالث:



تحدث عن دراسة التجربة الجزائرية في التحول الالكتروني، ومدى تطبيق الادارة لالكترونية في تقديم الخدمات للمواطنين.

الدراسة الثانية: بعنوان دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي (دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)، لبرحي بركة تحت اشراف اسماعيل جمال حمادة، تناول فيها ماهية معلومات الإلكترونيّة، مفهوم الأهداف، أهمية، أثر تطبيق المعاملات الإلكترونية، تداعيات التحول، مراحل التحول.

الفصل الثاني: تحدث عن مدخل للمؤسسات والخدمات والنفقات (الصور والتصنيفات)، التكاليف والايادات في الإقامة الجامعية حسب الميزانية. الفصل الثالث: دراسة حالة الإقامة الجامعية عمار عبد الكافي تناول تقديم المؤسسة من حيث التعريف والهيكل ومصالحها ومهامها، وتطبيق طريقة تكاليف المستمدة لنشاط على الإقامة الجامعية من حيث تحديد الأقسام والأنشطة وتكاليف وتطبيق نظام مبني على أساس الأنشطة على تكاليف شهر أفريل للإقامة الجامعية.

## أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهومي الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وتأثير الرقمنة على الخدمات العمومية.
- مدى نجاح التحول الإلكتروني في تحسين وترشيد الخدمة العمومية.
- دراسة حالة حول البلدية كآلية لاستخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة وتطبيقها على الواقع.
- زيادة في الرصيد المعرفي بموضوع الإدارة الإلكترونية وكذا الخدمة العمومية.

## إشكالية البحث:

تتبع إشكالية الدراسة في ضرورة توصيف وتحليل أهمية الإدارة الإلكترونية، حيث أثرت الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية من كل الجوانب خاصة الخدمة العمومية، التي إنتقلت من جانب ورقي إلى جانب إلكتروني.

السؤال الرئيسي: إلى أي مدى أثرت الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في

الجزائر؟

ويتفرع السؤال الرئيسي لأسئلة فرعية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية؟

- إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سعيدة؟

### فرضيات الدراسة:

- التطور المتسارع في تقنيات المعلوماتية فرض التوجه نحو الإدارة الإلكترونية.
- الإدارة الإلكترونية رغم أهميتها غير قادرة على الإحلال محل الإدارة التقليدية.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية سعيدة أدى إلى تحسين الخدمة العمومية.

### حدود الإشكالية:

**الإطار المكاني:** يرتبط ببيئة الخدمة العمومية البلدية في الجزائر.

**الإطار الزمني:** محدود في فترة زمنية تتراوح من القرن العشرين إلى يومنا هذا الذي

ظهرت فيه الإدارة الإلكترونية ومدى تقديمها لخدمات عامة.

### مناهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي: والذي يركز على الوصف الدقيق لموضوع محدود للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية، ويتجلى هذا من خلال وصف وتحليل عناصر و وظائف وخصائص الإدارة الإلكترونية وكذا مفهوم الخدمة العمومية والتعرف على أنواعها ونظمها. منهج دراسة حالة: الذي يهدف إلى جمع المعطيات حول الحالة المدروسة، وجمع أكبر عدد

ممکن من المعطيات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية بصفتها مرفق عمومي.  
المنهج التاريخي: الإستعانة بهذا المنهج وذلك لتتبع مسار التاريخي للإدارة الإلكترونية  
والتعرف على مستقبل وتطور الخدمة العامة.

### **الإطار النظري:**

حدود الدراسة تتطرق إلى موضوع الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في ترشيد الخدمة العمومية،  
وكذلك بيان تطبيقها في الجزائر بالتركيز على المؤسسات التي يتواجد فيها تطبيق هذه  
التقنيات الجديدة مع إبراز المؤسسات التي تقدم خدمات عامة للمواطنين من خلال دراسة  
حالة حول البلدية.

### **صعوبات الدراسة:**

\*قلة المراجع والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة خاصة الخدمة العمومية.

\* ضيق الوقت وكثرة المقاييس والبحوث.

\* عدم إعلامنا في وقت مبكر عن وجود مذكرة.

### **تقسيم البحث:**

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا البحث إلى ثلاث فصول الفصل الأول بعنوان  
الايطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية تحدثنا عن التطور التاريخي للإدارة  
الإلكترونية ومفهومها وأهميتها وأهدافها، عناصرها وخصائصها، ومفهوم الخدمة العمومية

أنواعها ونظمها، أما الفصل الثاني فتناول الفرق بين الإدارة الإلكترونية والادارات الاخرى، كما  
تعرفنا على منظمات الخدمة العمومية وأزمة التحول لتسيير العمومي، وأثر الإدارة الإلكترونية  
على تحسين جودة الخدمة العمومية، الفصل الثالث حاولنا فيه التعرف على تطبيق الإدارة  
الإليكترونية في الجزائر وخصصنا بلدية سعيدة حيث تحدثنا على التطور التاريخي للبلدية  
(ملحقة البدر)، هيكلها التنظيمي، الرقمنة في الجزائر، ثم قمنا بإعداد استبيان تناولنا فيه  
حدود الدراسة وتحليله، ثم نتائج الدراسة

الفصل الأول  
الإطار المفاهيمي  
للإدارة الإلكترونية و  
الخدمة العمومية



**تمهيد :**

من خلال الدراسات والأبحاث، سنتطرق في هذا الفصل إلى توضيح جميع العناصر الأساسية لهذا الموضوع؛ وبالتالي ضبط المفهوم الأساسي للإدارة الإلكترونية، وأهميتها وأهدافها، عناصرها ووظائفها، والتعرف أيضا على خصائصها، كما سنتعرف على مفهوم الخدمة العمومية ومبادئها ونظمها وأنواعها. كما أن الإدارة الإلكترونية تعتبر كإستراتيجية جديدة تساعد على اعادة النظر في دور الدولة، وكذا الوقوف على التحديات التي تواجه تطبيقها في الحاضر والمستقبل.

كما تميز هذا العصر بكثرة المعلومات والحاجة الماسة لهذه، وقد بدأ الانسان الانتقال الى الحياة الرقمية المتمثلة في نمو شبكة الانترنت وتزايد الاعتماد على البريد الالكتروني.

## المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

سنترك هذا المبحث نشأة الإدارة الإلكترونية و التعرف إلى المفهوم الرئيسي لها وأهميتها، وأهدافها وعناصرها ووظائفها .

### المطلب الأول: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية ومفهومها.

#### أولاً: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية

تشهد حياتنا المعاصرة تطوراً سريعاً في مختلف نواحي الحياة حيث أصبحت المعلومات في ظل هذا التطور تشكل عنصراً مهماً ومورداً استراتيجياً في ظل ظروف بيئية تتصف بالتغير المستمر والسريع.<sup>1</sup>

ان ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشكل واسع هو سبب الانجازات الهائلة في صناعة الحاسب وبرمجياته المختلفة وثورة الاتصال وشبكة الأنترنت، وظهر أدوات تطور نظم المعلومات ونظم إدارة المعلومات ونظم إدارة قواعد البيانات، وكثرة الشركات والمؤسسات التي احدثت تطوير البرمجيات الجاهزة والتي بها علاقة مع الإدارة الإلكترونية.<sup>2</sup> كما تعد الإدارة الرقمية بالإدارة الإلكترونية مفهوماً مبتكراً أمله المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي وأسهمت في تكوينه وانتشاره برمته.

<sup>1</sup> أحمد الخطيب، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عمان: جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 1429، 2009، ص1.

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل، 2000، ص31.

فالإدارة الرقمية تترعرع وتتمو في بيئة الابتكار والخلق والإبداع، وتستمد قوتها من الفكر التكنولوجي والإبداع المعرفي الذي أصبح سمة من سمات الاقتصاد الرقمي، وكما يؤكد بيل جيتكس رئيس مجلس ادارة شركة مايكرو سفت فإننا نتعامل مع الومضات الرقمية و الفضاءات الافتراضية لإدارة شؤون شركتنا دون أن يكون لكثير منا مكان ملموس نجلس بين جدرانها. فإدارتنا الرقمية تعتمد على التزامنا بالتكنولوجيا والمعرفة، وولاء العاملين لدينا مكرس لاقتصاد المعرفة الذي مكننا من تحقيق اكبر الانجازات التي نتفاخر بها.<sup>1</sup>

ومنه نستنتج من كل هذا أن الادارة الالكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات المعلوماتية، وهو ما جعل الادارات الحكومية تعتمد وسائل تقنية منوط بها.<sup>2</sup>

### ثانيا مفهوم الادارة الالكترونية.

للإدارة الالكترونية شقين:

**الإدارة:** هناك تعاريف مختلفة لمصطلح الادارة وهو مصطلح الذي يطلق عادة في

المجال الحكومي على تنسيق جهود الافراد والجماعات لتحقيق هدف معين.<sup>3</sup>

كما يعرفها هنري فيول: معنى أن تدير هو أن تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب.<sup>4</sup>

**الالكترونية:** وتعني الاعتماد على تقنيات تحتوي على ما هو كهربائي أو رقمي أو مغناطيسي

<sup>1</sup> بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية (المجالات والتطبيقات) مركز الامارات للدراسات وبحوث استراتيجية طبعة الاولى 2005، ص9.

<sup>2</sup> محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2008-2009، ص18.

<sup>3</sup> محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، (عمان: دار المسيرة للنشر، ط2009، ص42.

<sup>4</sup> عبد الرحمان العيساوي، الكفاءة الادارية، الاسكندرية: الدار الجامعية، 1998، ص11

أو لاسلكي أو بصري أو كهرومغناطيسي، أو غيرها من الوسائل المشابهة.<sup>1</sup>

وقد تعدد مفهوم الادارة الالكترونية فمنهم من يعرفها بأنها مجموعة من العمليات التنظيمية التي تربط بين المواطن المستفيد، و المراجع في الدوائر بمصادر المعلومات التي هو بحاجة لها، بالوسائل الالكترونية، تعرض تحقيق اهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير.<sup>2</sup>

ويعرفها بعض الباحثين على أنها "تحويل الأعمال والخدمات الادارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق الى أعمال الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية".<sup>3</sup>

والإدارة الالكترونية هي "الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني الى الشكل الالكتروني عبر الإنترنت".

كما يعرفها البعض الاخر بأنها استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة، ويتمثل في انجاز الخدمات الحكومية او بينها وبين المتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وفق ضمانات امنية تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة.<sup>4</sup>

ويمكن تعريف الادارة الالكترونية تعريفا اجرائيا بأنها "العملية الادارية القائمة على الامكانات المتميزة للانترنت وشبكات الاعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد

<sup>1</sup> داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية واثرا على النظام القانوني للمرفق العام واعمال موظفيه، الإسكندرية: منشأة المعارف ص98.

<sup>2</sup> حسين محمد الحسن ، الإدارة الالكترونية، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص40 .

<sup>3</sup> نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية (الاستراتيجية، الوظائف، المجالات)، الأردن: دار اليازوري لنشر والتوزيع، الطبعة 2009، ص159، 158.

<sup>4</sup> محمد محمود الطعانه، طارق شريف العلو ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية،

2004، ص 10، 11

والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"وفي ضوء هذا التعريف فان الادارة الالكترونية تتميز بالآتي:

اولا: انها عملية إدارية وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الادارة في تحديد الأهداف ورسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة. ثانيا: الامكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال:

وهذه هي التي تفسر البعد الالكتروني في مصطلح الادارة الالكترونية.

وعرفت الادارة الالكترونية بأنها استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة ،او التنظيم او الاجراءات او التجارة او الاعلان.<sup>1</sup>

ويقصد بها ايضا هو تيسير تقديم الجهات الادارية لخدماتها اعتمادا على ما توفره

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وسائل<sup>2</sup>.

والإدارة الالكترونية عبارة عن مصطلح اداري يقصد بها مجمل الاجراءات والعمليات

التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات وبوسائط ووسائل الكترونية وبغرض

تحقيق اهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير.

<sup>1</sup> طارق مجدوب، الإدارة العامة، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى 2005 ، ص119

<sup>2</sup> عامر ابراهيم قنيلجي، مرجع سابق، ص125.

## المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

ينظر للإدارة الإلكترونية على انها بديل عصري يواكب التطور الذي اعتري حياة الانسان على سطح الأرض، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات اعلى واييسر في ادارة شؤون حياته وتفاصيله

### اولا: أهمية الادرة الإلكترونية

#### 1- الأهمية بالنسبة للقطاع الخاص:

كان قدر القطاع الخاص دائما هو الاسبق إلى كل جديد على مستوى كثير من الاصعدة وبخاصة الصعيد الإداري ثم تتبعه القطاعات الحكومية ،ولعل ذلك يعود لأسباب منها: الاحترافية التي يداريها القطاع الخاص، مما جعل كوادره الادارية متيقظة دائما لكل ما يجلب المنفعة والفائدة للشركات والمؤسسات، وأيضا لوجود القطاع الخاص باستمرار في دائرة المنافسة داخليا وخارجيا، مما يدفعه إلى وضع خطط دائمة ومتجددة لتطوير قدراته وتنميتها واستثمار كل ما يفيد ذلك.

ويمكن استعراض بعض الدوافع التي حفزت القطاع الخاص لنيل الاسبقية للوصول الى

اسلوب الادارة الإلكترونية من خلال<sup>1</sup>:

1- وجدت الجهات الادارية لدى الشركات والمنظمات نفسها امام خيار الادارة الإلكترونية

التي تسهم في فتح اسواق جديدة محليا وعالميا.

<sup>1</sup> حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص61.



2- تعيين الادارة الالكترونية شركاتها ومؤسساتها على الاستجابة السريعة لما تحتاج اليه الاسواق من المنتجات ذات مواصفات معينة ،بفعل قاعدة المعلومات التي توفرها تلك الادارات لشركائها ومؤسساتها.

2-الاهمية بالنسبة للقطاع العام: <sup>1</sup>

لا تقل حاجة القطاع العام الى التقنية عن حاجة القطاع الخاص اليها فلدَى القطاع العام من المشكلات الادارية ما يدفعه دائما الى البحث عن الحلول لهذه المشكلات ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الادارة الإلكترونية:

1- تردي مستوى خدمات كثير من تلك الادارات و تعقيدها الى الدرجة التي تستدعي

الحاجة الى تبسيط اجراءاتها مما جعلها اكثر سلاسة ومرونة لتسهيل تقديمها للمواطنين.

-حاجة 2- الادارة الحكومية الى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها ورغبتها

في تهيئة اجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية مما يدعو تلك الادارات الى التوجه

الى الادارة الالكترونية بوصفها نمطا جديدا.

وللإدارة الالكترونية اهمية كبيرة ايضا من خلال تحقيق ما يلي:

1-اختصار الوقت في التنفيذ وتخفيض التكاليف الناتجة عن المعاملات الادارية التقليدية.

2- تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم

الى المواطنين.

3-تسهيل اجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الاخرى.

<sup>1</sup> حسين محمد الحسن، مرجع سابق،ص66،61

4-الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل ادارة أي قطاع.

5-تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابا على عمل الادارة في أماكن

التخزين والأرشيف.<sup>1</sup>

## ثانيا-أهداف الإدارة الإلكترونية:

لقد جاءت الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوب عمل لإدارة الأعمال الكترونيا ولذلك فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يمكن الاستغلال الامثل لموارد المنظمة ،وذلك يمكن من خلال الآتي:

- 1-التخلص من حده البيروقراطية واختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها وأيضا جعل الاجراءات داخل المؤسسات ابسط واقل جهدا وتعقيدا.
- 2-ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الادارية ،واستثمار الوقت في تطوير خدمات الادارة ،وتنفيذ مشروعات ادارية من شأنها تقديم المزيد من الخدمات المقدمة.<sup>2</sup>
- 3-تقليل كلفة الاجراءات الادارية ،وما يرتبط بها من عمليات .من خلال ترشيد التكاليف المالية، وتقليل أوجه الصرف، في إنجاز ومتابعة عمليات الادارة المختلفة، مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الاقتصادية.

<sup>1</sup> موسي عبد الناصر ، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي(دراسة حالة كلية العلوم وتكنولوجيا بجامعة -سكرة-، مجلة الباحث\* عدد2011\09 ص89.

<sup>2</sup> حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص119.

- 4-زيادة كفاءة عمل الادارة، من خلال تعاملها مع المواطنين، كذلك مع الشركات والمؤسسات وذلك من خلال تبسيط الاجراءات المتبعة، وسرعة الانجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- 5-سهولة متابعة الادارات المختلفة للمنظمة او المنظمات وكأنها وحدة مركزية واحدة
- 6-الغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة او التخفيف منه الى اقصى حد ممكن مما يؤدي الى حد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.<sup>1</sup>
- 7- الحد من الاعتماد على الورق واستخدامه وما يتبعه من أعباء ادارية على المؤسسات والأجهزة الادارية سواء في الحفظ أو التوثيق.
- 8- ترشيد اليد العاملة بإبراز الافراد غير الفاعلين المحسوبين على المؤسسات ويكبدونها خسائر فادحة من جراء استنزاف جزء كبير من خزانة المؤسسات في الرواتب التي تصرف لهم .
- 9- ضمان السرية للمعلومات المهمة في ظل الادارات الالكترونية بما تملكه تلك الادارات من برامج تمكنها من حجب البيانات والمعلومات والبيانات المهمة.<sup>2</sup>
- 10- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية والاستعانة بعدد أكبر من العملاء في وقت واحد اذ أن قدرة الادارة التقليدية بالنسبة الى تخليص معاملات العملاء تبقى

<sup>1</sup> كلتم محمد الكبيسي ،متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم معلومات التابع للعلومة الالكترونية في دولة قطر ،رسالة ماجستير ،الجامعية الافتراضية الدولية،2008،ص 48 .

<sup>2</sup> عامر ابراهيم قنديلجي،مرجع سابق،ص126،125.

محدودة وتضطرهم للانتظار في صفوف طويلة.

11-تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات

الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية .

12-الخروج برؤية استراتيجية واضحة من اجل الانطلاق بخطة ثابتة نحو تطبيق

الادارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

13-وأخيرا فان اهداف الادارة الإلكترونية تطبق على مبدأ الجودة الشاملة ،بمفهومها الحديث

.فالجودة تعني الدرجة العالية من النوعية ،أو القيمة. كذلك فان الادارة الإلكترونية هي تأكيد

على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت، وفي الزمان، الذي يكون فيه العميل بحاجة

إلى الخدمة.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث :عناصر الادارة الإلكترونية

لا يمكن تصور الادارة الإلكترونية في أي مؤسسة ما لم تتوفر عناصرها الرئيسية

وهي كالآتي:

أ-العنصر التقني: ويتكون من ثلاث عناصر أساسية هي:

1-عتاد الحاسوب :ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب كالأجهزة والطاقات وغير ذلك.

2-برمجيات تشمل: برامج ادارة النظام (نظام التشغيل).

<sup>1</sup> خالد ممدوح ابراهيم، أمن الحكومة، الإسكندرية: دار الجامعية،2008،ص63.

<sup>2</sup> خالد ممدوح، ابراهيم، امن الحكومة، الاسكندرية: دار الجامعية،2008،ص63

برامج التطبيقات تشمل : \*تطبيقات العامة (برامج بريد الإلكتروني قواعد البيانات).

\*تطبيقات الخاصة (البرامج المحاسبية، برامج التجارة الإلكترونية).

3- الشبكات :وهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت وشبكة الاكسترانت.

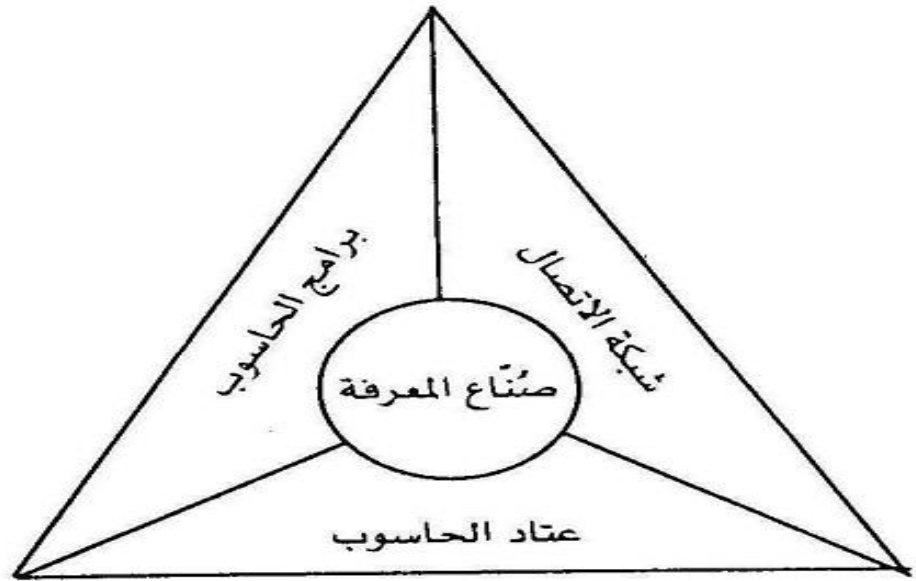
ب-العنصر البشري: يعتبر العنصر البشري هو المغذي للمعلومات والمستقبل لها، ورأس المال الحقيقي لأي مشروع.<sup>1</sup>

وتضم القوى البشرية القيادات الرقمية من مديرين و محللين للموارد المعرفية والكوادر الادارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الادارة الحديثة وهم من دارسي علم الادارة الحديثة القائمة على تعظيم قيمة التقنية والاستفادة من امكاناتها والتواصل مع دوائر الادارة محليا وعالميا عبر تلك التقنيات الرقمية الحديثة التي تتمتع تلك الادارة بثقافة التعامل معها.

ج -**الأنظمة والتشريعات:** تعد الانظمة والتشريعات التي تقوم عليها الادارة الاساس الذي يقوم عليه أيضا نجاحها والوفاء باستحقاقاتها وضبط ممارساتها الادارية، وكذلك تضمن أنظمة الادارة وتشريعاتها التي ترسيها الادارة و الاحتراز من وقوع التجاوزات غير المرغوبة والسيطرة عليها في الوقت المناسب.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> شائع بن سعد القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية، الرياض، 1427، 2006، ص20.

<sup>2</sup> حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص74،73.



شكل 1 : عناصر الإدارة الإلكترونية

المصدر عاشور عبد الكريم، ص29.

## المبحث الثاني: وظائف الادارة الالكترونية وخصائصها وفوائدها

سنتعرف في هذا المبحث الى وظائف الادارة الالكترونية والخصائص التي تتميز بها وكذلك سنتطرق الى فوائدها الأساسية.

### المطلب الأول:وظائف الادارة الالكترونية

للإدارة الالكترونية عدة وظائف نذكر من بينها أهمها:

أ-التخطيط الإلكتروني: قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من الناحية العامة. عن التخطيط التقليدي، وذلك لان كلاهما ينصب على وضع الاهداف. إلا ان الاختلافات الاساسية يمكن ان ترد في ثلاث مجالات:

-التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الاهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الامد وقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في سنة قادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط. - ان المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيف الاستمرارية على كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط المستمر.

-ان فكرة التقسيم العمل الاداري التقليدي بين ادارة التخطيط وعمال الخط الامامي ،يتم

تجاوزها في ظل الادارة الالكترونية.<sup>1</sup>

ب- التنظيم الإلكتروني: هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق اهداف المنظمة وان

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، مرجع سابق،ص297.

هذا التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الادارية وهذا ما يظهر من خلال المكونات الاساسية للتنظيم يمكن تحديدها كالتالي:

1-الهيكل التنظيمي: هو الاطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد

وتجميعها.

2-التقسيم الاداري: هو قاعدة تجميع المراكز والأنشطة والوظائف في ادارات وأقسام.

3-سلسلة الأوامر: هي ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم

الأعلى الى مستويات التنظيم الأدنى.

4-الرسمية تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه

العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية اعمالهم.

المركزية واللامركزية:المركزية هي سلسلة اتخاذ القرار في مستوى تنظيمي اعلى.

اللامركزية:تكون بمثابة اعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها اكثر اقترابا من المستويات

التنظيمية الدنيا.

- القياسية أو المعيارية: تشير الى النمطية والتماثل في المهام جراء تقسيم العمل الكثيف

مما يساعد على اداء الافراد وفق قواعد محدد مسبقا.<sup>1</sup>

ج -التوجيه(القيادة)الالكترونية: لا يعني التوجيه تنفيذ الاعمال ،بل هو توجيه لأفراد التنظيم

نحو تنفيذ اعمالهم بدقة للوصول الى الاهداف المنشودة ،من خلال الاتصال بهم وإرشادهم

الى الطريق الصحيح، وترغيبهم بوسائل مختلفة لتحقيق ما تصبو اليه القيادة وتتطلع اليه.

<sup>1</sup> نجم عبود نجم،مرجع سابق،ص305.



لقد تم لتعريف القيادة بأنها: فن تأثير على الناس لكي يمارسوا برغبتهم الكاملة

لتحقيق اهداف الجماعة.

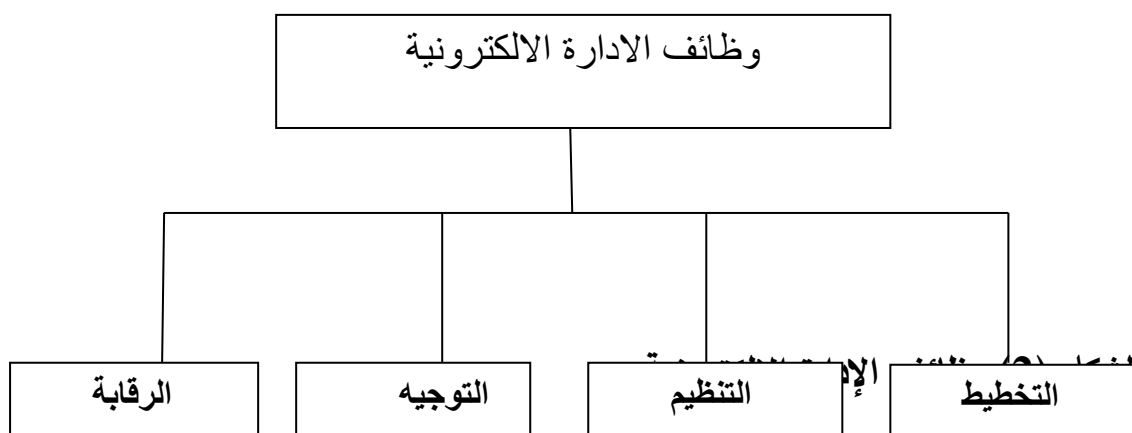
د- الرقابة الالكترونية حققت الادارة الالكترونية انجازات غير مسبوقة على المستوى الرقابي،

حتى اصبحت بمثابة العين المفتوحة على مدار الساعة على كل دقائق العمل في دوائرها

الادارية ،مما يضمن للإدارات التي تدخل تطبيقات التقنية والوقوف على مواطن ضعفها

وقوتها و احتياجاتها ،كما يمنحها القدرة على تقييم افرادها بحياد وموضوعية وبأدوات قياس

دقيقة ، تجعل وجهة نظر الادارة غير قابلة للشك في مصداقيتها.<sup>1</sup>



**المطلب الثاني: خصائص الادارة الالكترونية وفوائدها**

**أولاً: خصائص الادارة الالكتروني**

لعل اختلاف نمط الادارة من الشكل التقليدي الى نموذج الادارة الالكترونية يبني اساسا على

<sup>1</sup> حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص92،99

- استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذه الاخيرة تتسم بجملة من السمات هي:
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع اعطاء دعم اكبر في مراقبتها.
  - تجميع البيانات من مصادرها الاصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
  - توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
  - التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.<sup>1</sup>
- ويمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الالكترونية وفق الآتي:
- زيادة الإتقان: ان الادارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الاداري، والتغيير التنظيمي تمثل متعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الادارية التقليدية، وتتطوي على مزايا اهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات .
  - تخفيض التكاليف: اذا كانت الادارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فان انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رأفت رضوان، الادارة الالكترونية، الادارة والمتغيرات العلمية الجديدة، الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004، ص4.

<sup>2</sup> عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الوم أ والجزائر (اشراف بوريش رياض، مذكرة الحصول على شهادة

الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة-قسنطينة-2009-2010، ص 18، 19 .

## ثانيا: فوائد الادارة الالكترونية

- مما لاشك فيه ان كل اسلوب او منهج يتم تطبيقه، سواء من الناحية الإدارية او الاجتماعية او الثقافية او غيرها له فوائد متنوعة. ولإدارة الالكترونية مجموعة من الفوائد نذكر منها:
- تبسيط الاجراءات داخل هذه المؤسسات والأجهزة ،وهذا ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وعلى جودة نوعية تلك الخدمات .
  - اختصار وقت تنفيذ المعاملات الادارية المختلفة - تسهيل اجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، وكذلك مع المؤسسات والأجهزة الأخرى. الدقة والوضوح في العمليات الادارية المختلفة داخل المؤسسة. .
  - التقليل من استخدام الورق بشكل ملحوظ، مما يؤثر ايجابا على الانجاز الدقيق و السريع للمهام والمعاملات، وينعكس ايجابا على اغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق ،مما يؤدي الى عدم الحاجة الى اماكن للتخزين، وتتم منها في امور اخرى.
  - تحويل الأيدي العاملة الزائدة الى ايد عاملة لها دور اساسي في تنفيذ اهداف هذه الادارة.<sup>1</sup>
  - تقديم الخدمات بعقلانية (الاقتصادية).
  - تقديم الخدمات للجميع(الاجتماعية
  - تسهيل النمو والقدرة على الممارسة.
  - الادوار الجديدة للحكومات .
  - تمكين المواطنين.

<sup>1</sup> شائع سعد القحطاني،مرجع سابق،ص19.

- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بئتي الاتصال والحوسبة.

- الابتكار والزيادة في الاعمال.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث الخدمة العمومية

سنتعرف في هذا المبحث الى مفهوم الخدمة العمومية والى أنواعها ونظمها.

#### المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

أولاً: مفهوم الخدمة العمومية 1- مفاهيم حول جودة الخدمات :

---

<sup>1</sup> صالح بن أحمد القحطاني، إشراف أحمد عودة عبد المجيد، الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، 1431-2010، ص32.

لمعرفة جودة الخدمات يجب اولاً التعرف على ماهية الجودة، و كغيرها من المفاهيم الاخرى

لا يوجد تعريف موحد لها

- تعريف الجودة:

كانت تعني قديماً الدقة والإتقان.

- كما عرفتھا الجمعية الامريكية والمنظمة لضبط الجودة بانھا المجموع الكلي للمزايا

والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج او الخدمة على تلبية حاجات معينة.

- ولقد اشار بريلي كال الى مستوى للجودة والتي تجعل منها قوة استراتيجية، تتمثل في:

1- جودة المطابقة: اي مطابقة جودة المنتج للخصائص والمواصفات المحددة.

2- ارضاء الزبائن: وذلك من خلال الاقتراب منهم، وتفهم رغبتهم ومحاولة تلبية هذه

الرغبات.

3- القيمة المطلوبة في سوق المنافسة: وذلك من خلال دراسة السوق وتحليل متغيراته.

4- ادارة القيمة للزبون: من خلال استعمال ادوات القياس ومؤشرات تحليل العلاقة (قيمة

ازبون).

حسب تعريف M. longloig.G.tocquer يعتمد مستوى الجودة على ذلك الفارق بين

رغبات الزبون اتجاه الخدمة وإدراكه للجودة بعد استعمال الخدمة، فهي مقابلة بين المزايا

المحققة وراء الاستعمال والفوائد المنتظرة، فمستوى جودة الخدمة يتحدد عن طريق المقارنة

بين مستوى الخدمة المتوقعة وإدراك الخدمة الفعلية.<sup>1</sup> يركز هذا التعريف على مدى ما

<sup>1</sup> حوشين كمال، هارون سميرة، جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية (دراسة حالة البلدان العربية يومي 19 / 20 أكتوبر 2014،

يتوقعه الزبون عن مستوى الجودة ،فإذا توافق مستوى الجودة المتوقعة ومستوى الخدمة المدركة كانت الخدمة المرضية،اما اذا كانت الجودة المتوقعة اكبر من الخدمة المدركة فان ذلك لا يرضي الزبون،في حين اذا كانت الجودة المتوقعة اقل من الجودة المدركة فان ذلك من شأنه أن يحقق اشباعا للزبون من الخدمة ورضا على أداءها،وفي واقع الامر فان طرفي المعادلة يخضعان للاعتبارات الشخصية للزبون وبالتالي فان مسألة الجودة مسألة نسبية بالضرورة. .

وهناك مؤشر ثاني للتعرف على جودة الخدمة،وهو المؤشر الذي يأخذ في الاعتبار عملية التقييم التراكمية لمستوى الخدمة المقدمة على الامد البعيد من طرف الزبون،وهناك أيضا تكون عملية التقييم نسبية،لكن مع ذلك يظل مستوى الرضا الذي يعبر عنه الزبون من يظل مستوى الرضا الذي يعبر عنه الزبون من خلال تعامله مع المؤسسة الخدمية عنصر أساسيا في مدى تضمين الخدمة للجودة.

-كما يقصد بجودة الخدمة نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاه.

\*أبعاد جودة الخدمات:

وتتمثل في:

-الوقت:كم ينتظر الزبون.

- دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.
- الالتزام: انجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل.
- التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن.
- سهولة المنال: امكانية الحصول على الخدمة بسهولة ويسر.
- الدقة: انجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.
- الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم

#### الخدمة. 1

- الفهم: بذل الجهد لفهم حاجات الزبائن وتعلم الاحتياجات الخاصة.

#### \* مفهوم الخدمة العمومية:

تقوم الخدمة العمومية بإشباع وتلبية حاجات الأفراد وذلك يكون من طرف الجهات

الادارية. وقبل أن نعرف الخدمة العمومية التطرق الى مفهوم الخدمة. على الرغم من

الاجتهادات المتعددة التي أوردها العديد من الكتاب بخصوص مفهوم الخدمة.

\*الخدمة: هي أي فعل أو انجاز يقوم به طرف لطرف آخر، ويكون بالعادة غير ملموس ولا

يؤدي الى حصول الملكية انتاجه قد يكون أولا يكون مقرونا بمنتج مادي.

ويعرفها فاكال: أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، ولكن أساس غير

ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وان انتاجا وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو

<sup>1</sup> حوشي كمال، المرجع السابق، ص 11 .

لا يكون .

وتعرف أيضا على أنها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشر للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا.<sup>1</sup> والخدمة جاءت من طبيعة العمل الذي تقوم به

المؤسسات الحكومية التي يضطلع بم

\*الخدمة العمومية:

لا توجد تعاريف دقيقة ومحددة لمفهوم ونطاق الخدمة العمومية اذ أن أغلب التعاريف تربطها بالصالح العام أو بالسياسة الحكومية ومن بين التعاريف نذكر منها:

-الخدمة العمومية "هي ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة.

- كما تمثل الخدمة العمومية أقصى حدود السلطة العمومية."

- وفقا للقانون الاداري الفرنسي الخدمة العامة هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية ،تزود

بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين

على ادارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.

كما يعرفها خبراء الادارة العامة هي الحاجات الضرورية لخدمة حياة الانسان وتأمين رفاهية

والتي يجب توفرها بالنسبة لكافة الشعب ،والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة

الغالبية من المجتمع هي المحرك الاساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات

<sup>1</sup> وسيلة واعر ،دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر-الملتقى الدولي، كلية الحقوق والعلوم السياسية،ص10.



يهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن.<sup>1</sup>

كما يوحي مصطلح الخدمة العمومية الى تلك الرابطة التي تجمع بين الادارة العمومية الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الادارية والمنظمات العامة ولذلك تم التركيز في تعريف الخدمة العمومية على محورين:

\*تعريف الخدمة العمومية -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 فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة هي:

1-الأفراد: اذ يمثل الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عند ما تؤدي هذه العمليات على المواطنين بذاته مثال على ذلك عند دخول مريض الى المستشفى، محاكمة الأفراد.....

2- الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العمومية،أي عمليات الخدمة التي يتم اجراءها على الأشياء وليس على الأفراد ،وتسمى عمليات الأشياء المملوكة ،مثل خدمات رخص المرور للسيارات.

<sup>1</sup> نمر أحمد الخطيب، إعتقاد طريقة التكاليف المستمدة لقياس تكلفة الخدمات العمومية(دراسة حالة الإقامة الجامعية أبو عمار عبد الكافي-ورقلة- إشراف بن مزورية إبراهيم،2012،2011،ص41

3 - المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، ويطلق عليها

عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية، كمحصلة

للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل (خدمات تحليل البيانات في مراكز

المعلومات). \*تعريف الخدمة العامة كأنظام:

\*تعريف الخدمة العامة انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر الى الخدمة التي تقدمها

المنظمات العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- نظام عمليات تشغيل أو انتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات

الخدمة كإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

- نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي

للخدمة و إيصالها للمواطن طالب الخدمة.<sup>1</sup>

\*مبادئ الخدمة العمومية:

تتضمن الخدمة العمومية مجموعة من المبادئ نذكر ما يلي:

1-مبدأ المساواة: يقوم هذا المبدأ على عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو

المعتقد او اللون...فهذا المبدأ يفرض المساواة بين المنتقدين في حالة وجودهم في وضعيات

مختلفة.

2- مبدأ الاستمرارية: يتطلب هذا المبدأ الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العمومية، الدار الجامعية، 455،466.

الاجتماعية والرقى العام للمواطنين، من خلال توفير الحاجات ضرورية لهم.

3- مبدأ المجانية: بالنسبة لهذا المبدأ، فيتم اعتماد سلم هذا التباين بحيث يندرج في أعلى

سلم للخدمات العمومية التي يكون الوصول اليها مجانيا للجميع مثل خدمة الصحة

والأمن...، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة و مستوى دخل المستفيد.

4 - مبدأ الشمولية: انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق

الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الاحيان ومن ثم فان

هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول اليها بشروط

مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

- مبدأ الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الانشطة التي تثبت فيها عجز السوق في

التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن(خلق الفوارق

الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل والتعليم والصحة في

المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني: أنواع ونظم الخدمة العمومية:

### أولا: أنواع الخدمة العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية المتمثلة فيما يلي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رفاع شريف، نظرية الإدارة العمومية الحديثة ودورها في معالجة اشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، ورقة-مجلة الباحث،

عدد2008، 06، ص106 .

<sup>2</sup> نمر محمد الخطيب، مرجع سابق، ص42، 41.

1- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

2- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته(خدمات لا يمكن الاستغناء عنها ) مثل التموين بالماء، الكهرباء، الغاز، النقل...،وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة ادارتها على أساس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

3- خدمات ذات منفعة عامة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الافراد والمجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العمومية، المتاحف و المنتزهات العامة.

4- خدمات ذات منفعة اجتماعية طبيعية يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه وقد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الاسكان مثلا.

5- خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد الى الأجيال المقبلة مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات وغيرها، وقياسا على التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم أكثر اختصارا

حيث نجد:

- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن، والدفاع الوطني والمالية العامة...
- خدمات اجتماعية وثقافية: والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن (التاسع عشر) والتي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية...
- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن (العشرين) مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات، الطاقة...
- ان النشاط الحكومي الذي ينسب اليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف الى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر الى قدرتهم على الدفع، الا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تحمل بخسارة وانما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والارادات.<sup>1</sup>
- \* ثانيا: نظم الخدمة العمومية
- يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات

<sup>1</sup> نمر محمد الخطيب، المرجع السابق، ص42.

المعاصرة الى نظامين:

1- نظام الخدمة العمومية المفتوح: ينظر الى الوظيفة في النظام المفتوح على أنها مهمة

مجتمعية يتم اعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة(اقتصادية، زراعية، تجارية...) حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية، ويمتاز نظام الخدمة العمومية المفتوح بجملته من الخصائص تتمثل في:

\*البساطة: - لا تبذل المؤسسات العمومية جهدا في اعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم

اعداد أنفسهم، وتحمل نفقات هذا الاعداد.

- لا تتحمل الادارة مسؤولية تدريب العمال أثناء العمل.

\*مرونة النظام: تترجم حرية الادارة في التخلي والغاء وظيفة معينة التي لم تعد الحاجة اليها

قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية الموظف كي يبحث عن وظيفة أخرى ،تتناسب مع ميوله واستعداداته.

\*اقتصادية النظام: يتم التعيين في الوظيفة وفق احتياجات العمل، بالإضافة الى الانفتاح

على المجتمع وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غير هم في القطاعات الأخرى.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص45،43.

2- نظام الخدمة العمومية المغلق: وفق هذا النظام تقوم الادارة غالبا بعمليات اعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناءه بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، واكتشاف الاستعدادات، ويتركز نظام الخدمة العمومية المغلق على محورين هما:

\*قانون الموظفين: هو مجموعة قواعد محددة لأوضاع العاملين في مؤسسات حكومية، تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية والإجازات والمنافع المادية والمعنوية المختلفة ، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العمومية لكل موظف ، ومختلف الاجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شروط العمل في الخدمة العمومية.

\*حياة مهنية متميزة: اذا كان النظام المفتوح للخدمة العمومية يسمح بالتحاق الفرد من أجل شغل وظيفة محددة، فان النظام المغلق يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الادارة على استخدام عامل، استنادا الى العديد من الاعتبارات تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة، وما يمكن أن يقدمه طوال حياته المهنية من خلال أدائه لوظائف كثيرة

### خلاصة:

في الأخير يمكن القول أن مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد يأخذ معاني وأبعاد جديدة، تبعا للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، ففي ظل الحكم الراشد

أصبح الاهتمام بمفهوم ترشيد الخدمة العمومية، التي تترجم سياسة الادارة العمومية، وتفاعلاتها في إطار مستوى منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية، وما أصبح يعرف بالخدمات الإلكترونية، التي يطرحها بديل الإدارة الإلكترونية كألية أثبتت الدراسات العلمية نفقاتها في خلق نمط جديد من الخدمات العامة يدعم عناصر النزاهة، الشفافية، العدالة، وسرعة الاستجابة لحاجات الأفراد.



الفصل الثاني:  
الفوارق بين الإدارات و تأثير  
الإدارة الإلكترونية على  
الخدمة العمومية

**تمهيد:**

من خلال الدراسات سنتعرف في هذا الفصل على الفوارق بين الإدارة الإلكترونية والإدارات الأخرى التي جاءت قبلها وسنتعرف أيضا على تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمات المقدمة للمواطنين، وكيف ساهمت في تحسين جودة هذه الخدمات.

## المبحث الأول: الفرق بين الادرة الالكترونية والإدارات الاخرى

سنتطرق في هذا المبحث إلى الفرق بين الادارة الالكترونية والادارة التقليدية في المطلب الأول وبالنسبة للمطلب الثاني على الفرق بين الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية.

### المطلب الأول: الفرق بين الادارة الالكترونية والإدارة التقليدية

لا نحتاج الى وقت طويل للمقارنة بين الادارة الالكترونية والإدارة التقليدية، وغالبا فان الادارة الالكترونية تتميز عن الادارة التقليدية بأنها تؤثر سلبا في فعالية أدائها. ويمكن الوقوف على أبرز الفوارق: <sup>1</sup>

1- الحفظ: كانت كثير من المعاملات الورقية في النظام التقليدي تتعرض لتلف مع مرور الوقت، أصبح الملف الالكتروني الذي يضم المعاملة ضمن محتوياته محفوظا في مأمون من التلف في الموضع المخصص له على الشبكة الالكترونية لجهة الادارة التي يوجد لديها الملف بالإضافة الى تامين كثير من جهات الادارة الالكترونية محتوياتها باستخدام أكثر من وسيط الكتروني.

2- الضياع: هناك مشكلة يتورط بها المتعاملون لدوائر الادارة التقليدية، ترتكز في احتمال معاملاتهم بين المعاملات الأخرى، أو ضياعها بين كومة أوراق ألقيت في سلة النفايات بالخطأ، ان هذه المشكلة قد تكون كارثية بالنسبة الى المراجع، وبخاصة اذا كانت تلك الورقة تخص معاملة على الدرجة من الحساسية، وكان من تبعات ذلك الحاق الضرر أو

<sup>1</sup> حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص 47.

خسائر جسيمة بصاحب المعاملة أو جهة الادارة، وهو الأمر الذي لا يواجه اطلاقا مراجع الادارات الالكترونية، نظرا الى أنه لا سبيل الى فقدان أي بيان أو معاملة أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الالكترونية الا في القليل النادر.

3- الاسترجاع: الحصول على معلومة او معاملة من احد الملفات الورقية للنظام التقليدي أمر بالغ الصعوبة نظرا الى تكدس الملفات و المعاملات مما قد يحتاج الى ساعات او ايام فالانتقال الى الارشيف للبحث عن ملف تائه بين مئات او ربما آلاف الملفات رحلة شاقة في حين ان مثل هذا الامر لا يكلف الباحث في أرشيف الشبكة الالكترونية عن هذه المعاملة.

4-التكاليف:نظام الاداري التقليدي الورقي يكبد جهة الادارة الكثير من النفقات في سبيل سعيها لحفظ تلك الملفات والمعاملات وصيانة المكان الأرشيف الذي تحفظ فيه يحدث هذا في الوقت الذي لا يكلف الامر فيه اكثر من ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حملت البيانات او المعلومات او المعاملات عليها سلفا دون حمل عناء صيانة مبان او حفظ او تجديد..

5-المكان:يعد حفظ المعلومات الورقية وتخزين ملفاتها التي قد تتجاوز اعدادها ارقاما تتخطى حاجز الاصفار السنة ،من اكبر المشكلات التي تواجه الادارات التقليدية ،اذ ان ذلك سيضطر الادارة الى توفير مخازن ضخمة ،اما الادارات الالكترونية فان هذا الامر ربما لا يدخل في حساباتها ،حيث تتسع شبكاتها لملايين الملفات<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> حسين محمد حسين، المرجع السابق،ص47.

6- الحماية: من مميزات الادارات الالكترونية التي لا تتوفر في الادارات التقليدية تأمين

الشبكات ببرامج حماية تضمن عدم تمكن احد من الدخول اليها والتلاعب في ملفاتها ومعاملاتها بالحذف او الاضافة .

كما أن الانتقال من النظم الادارية التقليدية الى النظم الادارية الالكترونية دفعة واحدة لا يمكن أن يكتب له النجاح، لأن عملية التحول تحتاج الى كثير من المتطلبات وتمر بمجموعة من المراحل التي تعتمد على بعضها البعض، ولذلك فإننا بحاجة الى تدرج منطقي ومخطط له لعملية التحول الالكتروني.

ان أفضل سيناريو للوصول الى تطبيق سليم لاستراتيجية الادارة الالكترونية الى عدة مراحل هي: <sup>1</sup>

1- الادارة العليا: على المسؤولين في الادارة العليا أن تتوفر لديهم الرؤيا الواضحة لعملية

تحويل المعاملات الورقية من الشكل التقليدي الى الشكل الالكتروني.

2- تأهيل الكوادر البشرية: يعتبر الموظفون من أهم العناصر الأساسية لعملية التحول

الإلكتروني.

3- تطوير اجراءات العمل حسب التشريعات: تعمل كل مؤسسة على اعداد وتوثيق دليل

للمعاملات يعرف بدليل الاجراءات.

<sup>1</sup> ربحي بركة، دور المعاملات اللامركزية في تطوير الأداء الإدارية الحكومية (دراسة حالة وزارة الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات-قطاع غزة-)، شهادة ماجيستر في إدارة الدولة والحكم الرشيد، لإسماعيل حمادة، ص42.

4- توفير البنية الفنية التحتية: توفير البيئة الفنية اللازمة لعملية التحول والتي تشمل

أجهزة الحاسوب وربطها عبر شبكات حاسوبية سريعة.

5- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا: يجب العمل على تحديد المعاملات

الأكثر انتشارا في المؤسسة والبدء بحوسبتها وتحويلها الى المعاملات الالكترونية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: الفرق بين الادارة الالكترونية والحكومة الإلكترونية

على الرغم من ميزات تعميم تطبيقات الحاسوب وعلومه في الادارة، الحلول المدهشة التي

تقدمها تلك الممارسة الادارية الفعالة، وما يؤمل ان تقدمه للمجتمعات البشرية من خدمات

جديدة في حقل المعاملات والاتصالات والتواصل بين الجهات الادارة في المنظمات والشركات

أو المؤسسات وغيرها من كيانات الادارات منها حيث حدث خلاف بين بعض المفكرين وعند

تتبع وقائع ذلك الخلاف النظري الاصطلاحي تبين ان لدى بعضهم قناعة بان الحكومة

الالكترونية جزء من تطبيقات الادارة الالكترونية وان تعبير (الادارة الالكترونية) اكثر اتساعا

ورحابة من تعبير الحكومة الالكترونية، وان الادارة الالكترونية بمثابة مظلة كبيرة تدخل تحتها

تطبيقات مختلفة منها: <sup>1</sup>

التجارة الإلكترونية، الاعمال الالكترونية، والحكومة الالكترونية، ووجهة نظر هؤلاء وان

تعبير (الادارة الالكترونية) هو الاصل الذي تتفرع منه بقية التعريفات وأنه أشمل وأعم، وحجة

<sup>1</sup> حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص 53.

هذا الفريق أنه لا حكومة من دون ادارة وعليه- من وجهة نظرهم -فلا حكومة الكترونية من دون ادارة الالكترونية.

ويقف فريق آخر من علماء الادارة منافحا عن رأيه في أن (الادارة الالكترونية) جزء من (الحكومة الالكترونية)، وأن تطبيقات التقنية التي تمارس في تلك الادارة من تحويل لجميع العمليات الادارية ذات الطبيعة الورقية الى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التقنيات الحديثة، تبقى ممارسات وتطبيقات للتقنية في دائرة محدودة خاصة بالمؤسسة أو المنطقة أو القسم الاداري أو الوحدة، الادارية الواحدة، وأنا حين نربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة بحدود مؤسساتها أو منظماتها أو ادارتها الصغيرة لشبكة كبرى تنتظم داخلها جميع دوائر الدولة وتخضع لتصرفاتها، فإننا بذلك نكون قد وصلنا الى صيغة(الحكومة الالكترونية) فمن وجهة نظر هذا الطرف فان الادارة الالكترونية مرحلة سابقة على

مرحلة(الحكومة الالكترونية) الأعم والأشمل، حيث تصب فيها ادارات الدولة المتنوعة.<sup>1</sup>

ويذهب فريق اخر من علماء الادارة في تبني وجهة النظر السابقة الى أبعد ذلك،حيث يرون ان المسالة ليست فقط مسالة تفرقة بين تعبيرين (ادارة حكومية)، انما يرى هؤلاء انه يفضل التزام تعبير (الادارة الالكترونية والابتعاد عن استخدام تعبير الحكومة الالكترونية نهائيا، يحتج هؤلاء على صواب رأيهم عند ذكر اسم الحكومة الالكترونية فان ما يتبادر الى ذهن المستمع البعد السياسي والوظيفة السياسية للحكومة على الرغم من أن الحكومة ليست كيانا سياسيا صرفا ، وأن لها وظائف أخرى تتعلق بالشأن الاداري الداخلي.

<sup>1</sup> حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق المملكة العربية السعودية،رسالة ماجستير، المؤتمر

الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، 2009،ص12

### المبحث الثاني: منظمات الخدمة العمومية وأزمة التحول للتسيير العمومي

سننتظر في هذا المبحث لتعرف على منظمات الخدمة العمومية وإلى أزمة التحول لتسيير العمومي.

#### المطلب الأول: منظمات الخدمة العمومية

تقوم المؤسسات الحكومية بمهام متنوعة، لتلبية رغبات الأفراد، واشباع حاجاتهم المختلفة مما أدى لظهور منظمات عامة، تقوم بتقديم الخدمات للمواطنين، والتي تفرق بمنظمات الخدمة العمومية.

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

وتعرف بعض دراسات المنظمة العامة انطلاقاً من تعريف المرفق العام، إذ ترى بان المرفق العام هو منظمة تقوم بأداء خدمة عامة، وتسيطر عليها الدولة، وأن المرفق العام أو المنظمة العامة تمتاز بما يلي:

الدولة هي المسؤول عن احداثه عندما تقرر به تحقيقاً لمصلحة عامة.

\*الخضوع للسلطة الادارية، ولا يمكن أن يفصل عن سلطة الدولة فتحدد نظمه، وموظفيه وتمويله.



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

\*يأخذ شكل أنواع مختلفة(منظمات ادارية، مهنية، اقتصادية).

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

## 2- أهداف المنظمة العامة:

تسعى المنظمات العامة الى تحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها: أ- الأهداف الادارية والاقتصادية: تشمل توفير مختلف الخدمات الادارية بجودة عالية وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار، وضمان السيورة المجتمعية، اضافة الى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع الكفاءة السياسية والاقتصادية، وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.

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

ج- 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 وتخصص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، واصدار قوانين بهدف خلق مؤسسات عامة، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام، مثل وزارة الشؤون الدينية والأوقاف بالجزائر.

### 3- أسباب اقامة المنظمات العامة:

صحيح أن انتشار المنظمات العامة يجد مبرراته في الدول الاشتراكية، لأن ذلك رديف بفلسفة النظام السياسي القائم في هذه البلدان، الا أنه يمكن القول أن التوسع في انشاء منظمات عامة تملكها الدولة كليا وجزئيا، هو موجود في الأنظمة التي تأخذ فلسفة نظمها السياسية بالراسمالية التي تؤمن بمبدأ الملكية الفردية وبذلك فان مبررات انشاء المنظمات العامة تعود في الحقيقة الامر الى :

مبررات تتعلق بعدم اقبال راس مال الخاص عليها بسبب ضخامة رؤوس الاموال اللازمة لانشاء هذه المنظمات مثل : حالة النقل الجوي والسكك الحديدية واما الارتفاع تكاليف تشغيلها ومحاولة الحكومة تقديم منتجاتها بأسعار تكون في متناول جميع طبقات المجتمع واحيانا بسبب انخفاض أو انعدام معدلات العائد، وكذلك صافي الأرباح المتوقعة، وتقديم مشاريع عامة معينة، تقدم خدماتها لفائدة صغار ميسرة لصغار المنتجين بغية حمايتهم من استغلال الرأسمالية لهم، مثل تقديم القروض بأسعار فائدة مسيرة صغار المنتجين عن طريق بنوك صناعية وبنوك الائتمان العامة.

-دواعي تتعلق بتزايد المخاطر التجارية، فتتولى الدولة اقامة المشروعات التي تكون عرضة لأخطار تجارية عالية مما يجعل أصحاب الرأسمال من الأفراد والجماعات لا يرغبون فيها ويترددون في قبولها.

- أسباب مرتبطة بالأمن القومي، مثل انفراد الدولة بإنشاء مشاريع الأسلحة والطاقة النووية. -أسباب تتعلق بتأمين نتيجة اعتبارات قومية، حيث تنقل الدولة ملكية بعض المنظمات اليها من اجل وضع حد لسياسات الانتهازية لأصحابها ، والتي يمكن أن تستغل طبقات المجتمع ،وتهدر ثروات وموارد المجتمع<sup>1</sup>

مسارات تتعلق بحماية الموارد ترتبط بحماية مظاهر الحياة في المجتمع ،وحماية الممتلكات والموارد مثل منظمات اطفاء الحرائق والشرطة .

### المطلب الثاني : أزمة الخدمة العامة والتحول لتسيير العمومي الحديث:

يعود تراجع الدور الأساسي لمرافق العمومية الي جملة من الأسباب، مثلت تحديات عرقلية سير وكفاءة المرفق العام ، وقد اجتهد العديد من الباحثين في محاولة ضبط هذه الأسباب ، وتبين مدى تأثيرها في أزمة الخدمة العمومية وبتالي فهناك من يرجع أزمة التسيير العمومي الي الأسباب التالية:

1- ضعف الأداء والفعالية: دفعت العديد من العوامل الي ضرورة رفع أداء كفاءة المرافق والقطاعات العمومية، فالعديد من الدولة المتقدمة وحتى النامية قد عرفت تغييرا جذريا على

<sup>1</sup> عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص42.

مستوى تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية باتجاه التقليل، غير أن ذلك لم يحقق النتائج المطلوبة بالنظر الى عدم كفاءة القطاع العمومي من حيث مستوى الأداء وكفاءة استخدام الموارد المتاحة.

وقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وكذا العولمة، إضافة الى أزمة المالية الدولية، والأنماط الحديثة في التسير، وتجديد الفكر الليبرالي، دوراً أساسياً في دفع القطاع العمومي الي تبني ورفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة له

(2) تراجع دور الدولة: لقد كان دور الدولة لعقود كثيرة يأخذ طابع التأمين خدمات الأمن، والدفاع الخارجي والقضاء، وهوما يعرف بالدولة ال لحماية الحقوق حارسة، وأول استعمال لهذا المصطلح كان مع سنة 1780، وابتداء من منتصف القرن 19 تزايد تدخل الدولة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، حيث أصبح دورها يشمل

- توفير الخدمات الأساسية للمجتمع.

- وضع نظام قضائي لحماية الحقوق واحترام التعاقدات.

- فرض الضرائب.<sup>1</sup>

ومع منتصف السبعينات (70) عرفت كثير من الدول المتقدمة أزمة حادة في اقتصاديتها تعود الى نهاية الستينات (60)، وبالرغم من الاصلاحات الا أنها

---

<sup>1</sup> عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص45.

السياسات لم تحقق النتائج المنتظرة، اذ مثلت عوامل الأزمة أسبابا حقيقية لدى أغلب المفكرين، في بروز عملية تجديد الفكر الرأسمالي في تلك المرحلة حيث انطلقت بعض الرؤى الفكرية من أن تعاضم دور الدولة، وما تركه من آثار على مختلف المهام والأنشطة، قد كان سببا رئيسيا في تقادم الأزمات التي وصلت اليها اقتصاديات الدول الغربية.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص47.

### المبحث الثالث: أثر الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية

سنتعرف في هذا المبحث على الادارة الالكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية كما سنتعرف على توجه الجزائر في تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأيضا على مساهمة الإدارة في تحسين جودة الخدمة العمومية.

#### المطلب الأول: الادارة الالكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية

أصبح من التطوير الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد، سواء كان المواطن في منزله أو عمله، من خلال مواقع الخدمات، والتسوق بالشبكة العالمية للمعلومات، وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة، ومؤديها، وبين أسباب الانحراف.

وبالتالي جاء مصطلح الادارة الالكترونية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية، لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة، وتزايد التقدم التقني المرافق لها، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية، من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين أساليب تقديمها، عبر طرق غير تقليدية الكترونية، تمكن من الاطلاع على الخدمة ، واكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها ان ترشيد الخدمة العمومية يدفع الى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبني على وجود الحاسب واستخداماته في عمليات التي تتم عبر أكثر من ادارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن الى الانتقال من

إدارة الى أخرى لمتابعة معاملاته.

في هذا السياق أدى وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات الى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، التي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، الثبات الحافز والذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال فالآلة صماء ليس لديها أي احساس كي تقوم بالسرقة او الاختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية بعكس الموظف.

في الاخير يمكن القوم ان مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد يأخذ معاني وابعاد جديدة، تبعا للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، ففي ظل الحكم الراشد اصبح الاهتمام بالغاً بمفهوم ترشيد الخدمة العمومية، التي تترجم سياسة الادارة العامة، وتفاعلاتها في اطار اقامة حكم راشد على مستوى منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية، وما اصبح يعرف بالخدمات العامة الالكترونية، التي يطرحها بديل الادارة الالكترونية، كآلية اثبتت الدراسات العلمية نفعاتها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية، بدعم عناصر النزهة، العدالة، سرعة الاستجابة لحاجيات الافراد والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية، وتفعيل مبدأ التوجه بالعمل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> فتحة أسعد أسعد، جودة الخدمة العمومية في ظل الادارة الالكترونية في 30/29 أكتوبر 2014، ملتقى العلمي الدولي، ص 10، 11.

## المطلب الثاني: أوجه تأثير الادارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية

سنلخص بعض العناصر التي تؤدي الى تأثير الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية

نذكرها:

أ- انعكاس التسيير على بعد الاتقان للخدمة: تعتمد الادارة الالكترونية على قواعد للبيانات مصممة بدقة وبالتالي احتمال الخطأ القليل، ومن هنا يسهل على العون المكلف بإتقان عمله، وتقديم خدمة ذات جودة لتوفره على جميع المعطيات المطلوبة تحت تصرفه.

ب- انعكاس التسيير الالكتروني على الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية

على كل ما يقدم من خدمات، اذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني، من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العمومية من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.

ج- تبسيط الاجراءات: حيث تسمح الادارة الالكترونية بتقليص عدد الاجراءات واختزال اكثر من عملية واحدة ، وهذا كله يعود لسهولة عودتها للأرشيف الذي يفصل هذه التكنولوجيا أصبح أرشيفا رقميا، هذا ما ينعكس ايجابا على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين.

د- الحد من البيروقراطية والمحسوبية: فالإدارة الالكترونية تسمح بالتقليل من استخدام الورق والكتابة اليدوية ما يسهل العمل ويحمس العون لأداء مهامه وبالتالي نقل ظاهرة المحسوبية.

هـ- انعكاس الادارة الالكترونية على بعد الوقت: حيث الادارة الالكترونية باختصار وقت تنفيذ



وانجاز المعاملات الادارية المختلفة، وحتى انها تغني المواطن من التنقل في بعض الحالات مثلا (حالة 12 الذي أصبح يستخرج من أي بلدية في القطر الوطني) وهذا البعد حسب رأيه

كمواطن مستفيد من الخدمة المقدمة. وهناك بعض الخصائص التي تتمتع بها الادارة

الالكترونية تجعلها بحد ذاتها اساسيا لتسين جود الخدمة نذكر منها:<sup>1</sup>

- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين ادارات المنظمة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات

أفضل .

- التخفيض من حدة المركزية، وذلك من خلال ادارة ومتابعة مختلف الادارات وكأنها وحدة

مركزية.

- تسهيل اجراءات الاتصال ووصول التعليمات الى المكلفين بها وبدون أخطاء وفي وقت

قياسي وهذا لاستخدام البريد الالكتروني.

- تطبيق الادارة الالكترونية سوق يعالج مشكلة يعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ

والتوثيق .

- المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول الى الشبكة الداخلية من أي مكان قد

يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> علاوي عبد الفتاح، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية-تجربة الجزائر - الملتقى العلمي، في 30 أكتوبر 2014، ص 11، 12.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 12.

### المطلب الثالث: مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات الخاصة وظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات المواقع الالكترونية والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، وارجاع نتائجه للعميل، ومن ثم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب الى موظف الدائرة الحكومية الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الاجرائية المباشرة، مما سبق يمكن القول أن تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات العامة له بالغ الأثر في تحسين جودة خدماتها المقدمة وذلك من خلال:

\*تقليص تكاليف الخدمة من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال فالتواصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف.

\*الدقة والتي تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الادارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

\*سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة وذلك من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، اذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستثمار بخدمات جهات أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة .

-كما تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق:

\*تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص آجال الانتظار.

\*تسهيل معاملات الأفراد واعادة هيكلة الاجراءات نحو التبسيط والتسهيل.

\*تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الورقية.

\*استخدام الامكانيات الهائلة التكنولوجية الاعلام والاتصال في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر.

\*تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى.

\*التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي وسط المجتمع، ومحو الأمية المعلوماتية ويجاد بيئة أعمال أفضل وتنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الجديد.

\*الوصول الى المناطق النائية بالخدمات مما يسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتيسير أمورهم وعدم تحملهم عناء التنقل لإنهاء معاملتهم مع الحكومة.

\*تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو وضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.

\*التمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط وتحقيق الاجراءات الادارية وكذا مكافحة

البيروقراطية.<sup>1</sup>

- ان الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي الى بناء الثقة بين المنظمات العمومية والمواطنين ومن ثم الوصول الى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر ، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة وهو ما يؤدي الى حل مشاكل الطابور ومختلف العراقيل

<sup>1</sup> كمال حوشين، ص 19، 20.

البيروقراطية كما أن استخدام الحاسوب في عمليات تشغيل البيانات أدى الى اختفاء بعض

مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، التي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية

### خلاصة:

وما يمكن استخلاصه في الأخير هو أن الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية أحدث تأثير على جودة الخدمات العمومية مما أدى إلى رضا الأفراد.

الفصل الثالث  
دراسة تطبيقية  
(بلدية)

**تمهيد :**

في الفصلين السابقين حاولنا تقديم الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، وأثر الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية ، وفي هذا الفصل سنبرز مدى تطبيق البلدية للإدارة الالكترونية، وذلك من خلال التعرف على البلدية والتعرف على الرقمنة في الجزائر، وفي الأخير قمنا بإعداد استمارة استبيان من اجل ملئها وإبداء رأي كل شخص .

## المبحث الأول: واقع الإدارة الالكترونية في ولاية سعيدة

سنتعرف في هذا الفصل إلى ملحقة سعيدة ومدى اشباعها لرغبات ومتطلبات المواطنين.

### المطلب الأول: التطور التاريخي لبلدية سعيدة - ملحقة البدر - ومفهومها

#### أولاً: التطور التاريخي للبلدية:

البلدية في المرحلة الاستعمارية 1830\1962 لم تحد البلدية عن الولاية فقد كانت هي الأخرى أداة لتحقيق طموحات الإدارة الاستعمارية وفرض هيمنتها ونفوذها وقد كان يديرها مواطن من الإدارة الاستعمارية وهو متصرف المصالح المدنية ويساعده جزائريون خاضعون للإدارة الفرنسية ويساعده في اللجنة بلدية أعضاء أوروبيين وبعض الجزائريين فقد كانت البلدية مجرد أداة لخدمة الإدارة الفرنسية سواء كانت مدنية أو عسكرية. أما في مرحلة الاستقلال وفي دستور 1963 وفي ميثاق الجزائر وميثاق طرابلس كان الدور الفعال في ابراز مكانة البلدية على المستوى الرسمي والاعتراف بدورها مما أدى في اصدار قانون البلدية.

كما يحد بلدية سعيدة كل من أولاد خالد شمالا وعين الحجر جنوبا والحساسنة شرقا ويوب غربا. وتتضمن البلدية 5 ملحقات ادارية تابعة لها لتخفيف الضغط.



## ثانيا: تعريف البلدية

عرف المشرع البلدية بموجب المادة الأولى من القانون رقم(80-90) المؤرخ في 01 أفريل 1990 المتعلق بقانون البلدية عرفا على أنها الجماعة المحلية الاقليمية الأساسية التي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وعرّفها قانون سنة 1987 على أنها الجماعة المحلية الاقليمية السياسية والادارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية ولا شك في أن التعريف الثاني يعكس الوظائف المميزة لبلدية ومهامها المتنوعة. وهي الجزء الأصغر في التنظيم الاداري.

– كما أن بلدية سعيدة كباقي بلديات الوطن ينظمها القانون 10\11 المؤرخ في 22 جوان 2011 وبها مجلس بلدي منتخب يتناول جميع قضايا المجلس وفق القانون، وبها هيئة تنفيذية يشكلها رئيس المجلس الشعبي البلدي وادارة ينشطها الأمين العام تحت اشراف رئيس المجلس الشعبي البلدي.

فهي بذلك تعد مكان ممارسة المواطنة وتشكل اطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العامة، وتمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في الادارة وتهيئة الاقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الاطار المعيشي للمواطنين وتحسينه، كما يجب عليها التأكد من توافر المواد الضرورية للتكفل بالأعباء والمهام المخولة.

فالبلدية هي مكان لممارسة الديمقراطية المحلية باعتبارها الخلية الأولى اللامركزية الادارية ونظرا لأهميتها أشار المشرع الجزائري في كل الدساتير وأحدث لها قوانين تنظمها وميزها بخصائص نظرا لدور الذي تلعبه كموقع بين الادارة والمواطن.

## المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية سعيدة (البدر) ومهامها

### أولا: الهيكل التنظيمي للبلدية

- تحوي الملحقة في مخططها التنظيمي على مكتب المندوب ومكتب السكرتير الذي يحوي على خلية الاعلام الالي، حيث يوجد عون مكلف بمعالجة المواضيع على الالة ككتابة الرسائل الادارية، الاستدعاءات، المذكرات، تسجيلات القوائم الانتخابية وغيرها مما يستحق كتابته وانجازه بسرعة وانتظام تزامنا مع التطور العلمي.

### مخطط البلدية

#### 1- مصلحة التنظيم والشؤون العامة:

تقوم المصلحة بتسيير الشؤون العامة للمواطنين، كرخص اللوحات الاشهارية رخص حفلات الزواج، دراسة ملفات تكوين الجمعيات، معاينة المحلات التجارية بصفة عامة (كمحلات المقاهي محلات مزاوله الحرف التجارية)، وتسجيلات الخاصة بالحج في موسمها والانشطة المنظمة للمؤسسات المستقبلية للتجمهر ومؤسسات التسلية والترفيه.

#### 2- مصلحة الاحصاء والسكان: تقوم هذه المصلحة والفروع التابعة لها بعملية احصاء

السكان كل 10 سنوات، احصاء المواليد الجدد كل 03 أشهر، احصاء الوفيات، بالإضافة الى

استخراج أهم وثائق الحالة المدنية الخاصة بعقود الزواج، شهادات الميلاد بأنواعها، شهادة الوفيات، شهادة الإقامة وبطاقة الإقامة، شهادة الطلاق، شهادة عدم الزواج وعدم إعادة الزواج.....الخ من وثائق الحالة المدنية.بالإضافة إلى المصادقة على الوثائق كشهادات عدم العمل والصور طبق الأصل من النسخ الأصلية التي تستلزم المصادقة عليها من طرف البلدية أي من طرف البلدية رئيس المجلس الشعبي البلدي أو بتفويض منه.

### 3- مصلحة الوقاية الإقامة:

تسهر هذه المصلحة وما تفرع عنها، على مراقبة صحة المواطن من حيث مراقبة صلاحية المياه للشرب والمواد الغذائية، جودة الأغذية ومراقبة نوعية صناعات الأغذية الزراعية.

### 4- مندوب الملحقة الإدارية:

يعتبر عضو من أعضاء المجلس الشعبي البلدي المنتخبون لمدة 5 سنوات على التوالي. مهامه: يشرف على الملحقة المفوض من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي على تسيير أعمال الملحقة الإدارية.

### ثانيا: مهام البلدية

تمارس البلدية صلاحيتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون، وتساهم مع الدولة، بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن، وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه.

مع مراعاة الأحكام القانونية المطبقة في هذا المجال، تضمن البلدية سير المصالح العمومية

للبلدية التي تهدف إلى تلبية حاجات موظفيها وإدارة أملاكها وبهذه الصفة، فهي تحدث إضافة إلى تلبية حاجات موظفيها وإدارة أملاكها وبهذه الصفة، فهي تحدث إضافة إلى مصالح الإدارة العامة مصالح عمومية تقنية قصد التكفل على وجه الخصوص ما يأتي:

- التزويد بالمياه الصالحة للشرب وصرف المياه المستعملة.

- النفايات المنزلية والفضلات .

- صيانة الطرقات وإشارة المرور.

- الإنارة .

- النقل الجماعي.

- الفضاءات الثقافية التابعة لأملاكها.

- المساحات الخضراء.

- النوادي الرياضية والتسلية التابعة لأملاكها.

## المبحث الثاني: الرقمنة في الجزائر

طبقت الجزائر الرقمنة الالكترونية كما سنتعرف عليه في

### المطلب الأول: بطاقة التعريف البيومترية

منذ الفاتح أبريل 2008 وضعت المديرية العامة للأمن الوطني رهن إشارة المواطنين بطاقة وطنية الكترونية جديدة بمعايير أمان متطورة، تمكن المواطن من كل تزوير أو إنتحال محتمل لهويته.

#### مفهوم بطاقة التعريف البيومترية:

عبارة عن وثيقة إدارية رسمية يتم إصدارها أو إستخراجها من الدائرة والتي تتيح للشخص الحامل لها إثبات هويته وجنسيته فهي تتضمن الاسم واللقب وتاريخ ومكان وعنوان الفرد وصورة الشخص ورقم بطاقة التعريف الوطنية تختلف من فرد لآخر فهو خاص. يشرع المواطنون بدءا من جانفي 2015، في استخراج واستبدال بطاقات تعريفهم القديمة ببطاقة تعريف الوطنية البيومترية التي صادق على شكلها وكيفية استخراجها واستخدامها ، اجتماع الحكومة.

وتتيح البطاقة الجديدة للجزائريين استعمالها في التسجيل في التسجيل في الجامعات والمدارس والضمان الاجتماعي والاستغناء عن الملفات العادية.

كما تحصلت "الخبر" على وثيقة تفصل في شكل بطاقة التعريف الوطنية البيومترية التي سيفرج عنها في مرسوم تنفيذي في الجريدة الرسمية وسيشرف على استخراج هذه البطاقة مركزان بحماية أمنية عالية، الأول في الجزائر العاصمة والثاني في ولاية الأغواط .

وتتمثل أهميتها حسب الوثيقة من الاعتماد الكلي على الورق إلى الاعتماد على الميكانيزم الالكتروني، وأيضا امتلاك جهاز متطور في حماية معطيات هويات الجزائريين، وأيضا محاربة التزوير والتقليد والجريمة الالكترونية والإرهاب، وكذا وضع الجزائريين أمام كل مقاييس استعمال التكنولوجيا الحديثة .

حسب النموذج الذي اعتمده في اجتماع الحكومة، فإن بطاقة التعريف البيومترية تكون صغير الحجم تتضمن شعار الجمهورية والرقم لبطاقة كل مواطن وسلطة الاصدار (البلدية أو الدائرة) وتاريخ اصدار ورقم التعريف الوطني واللقب والاسم وتاريخ ومكان الميلاد والجنس وفصيلة الدم وفي يسار البطاقة صورة مكبرة لكل مواطن وفي ظهر البطاقة يحرق اللقب والاسم بالفرنسية وإمضاء صاحبها وصورة مصغرة له.

وتستخدم البطاقة البيومترية الجديدة في المراقبة الأمنية في المطارات والموانئ والهيئات الرسمية والإدارات العمومية ولواحقها وتستبدل تذاكر النقل الحضري، ولاستخراج وثائق الحالة المدنية وأثناء الانتخابات وخضعت البطاقة البيومترية إلى قاعدة بيانات تكنولوجيا، حسب الوظيفة، تسمح بتطبيقات متعددة " و"الارسالات المتعددة" كما سيتاح للجزائريين عند امتلاكهم هذه البطاقة ابتداءا من جانفي 2016، الولوج الى كافة المصالح

الخدماتية على النت وذلك بالاعتماد على تعريف الهويات ضمن حماية عالية، بينما ستربط كافة الادارات العمومية بشبكة رقمية تتيح لكافة المواطنين الولوج اليها، وستنشأ بوابة الكترونية متعددة في القطاعات(كافة الوزارات)، بغرض ايواء كل المعطيات والمعلومات، والتأسيس لإطار قانوني يضبط كل التبادلات والتحويلات الالكترونية، وسيتمكن كل قطاع وزاري أو هيئة معينة معينة من تحميل وتحسين وحذف كل التطبيقات التي تعني كل قطاع، حماية الخصوصيات الجزائرية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: بطاقة التعريف البيومترية للباكوريا

أكدت وزيرة التربية أن كافة الاجراءات تحدثت فيما يخص البطاقة البيومترية لصالح المترشحين لامتحانات الرسمية دورة جوان 2016، حيث ستكون الوثيقة الجديدة الزامية من أجل الامتحان.

وحسب ما أفاد به التعليم العالمي والبحث العلمي "الطاهر حجاز" لأن استخراج بطاقة التعريف البيومترية اجبارية على كل المرشحين لشهادة البكالوريا حيث يسمح لهم باجتياز الامتحان، وعدم حيازتها قد يمنع المترشح من الدخول إلى مركز الامتحان.

كما سيتم استعمالها مستقبلا كبطاقة للطالب كما يعمم استعمالها في مختلف الخدمات المقدمة

<sup>1</sup> sthash.tyvalmaa.dpbs.#www.elhahbar.com\press\article\93819\1

تم التصفح عليها يوم 09-05-2016

بالجامعات والاقامات كالنقل والخدمات الصحية والمكتبات إلى استعمالها في مجالات التعليم العالي والبحث العلمي ومجالات أخرى كالعلاج.<sup>1</sup>





### المبحث الثالث: إعداد وتحليل الاستبيان

سنحاول في هذا المبحث لتحديد الاطار المنهجي للدراسة التطبيقية لهذا الموضوع قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول لنتائج والتعرف على مجتمع الدراسة والعينة المختارة.

#### المطلب الأول: حدود الدراسة

تمت هذه الدراسة في إطار زمني ومكاني وبشري وهي:

أولاً: الحدود الزمنية:

فرضت طبيعة الموضوع إجراء تربص ميداني بالبلدية في ولاية سعيدة لمدة 15 يوم من أجل الوصول لنتائج.

ثانياً: الحدود المكانية:

التعرف على دور ادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالبلدية اخترنا - البدر - بلدية سعيدة.

ثالثاً: مجتمع الدراسة: حيث اخترنا عينة من مجموع العمال والمقدرة ب 30 عامل ووزعنا عليهم استمارات الاستبيان.

رابعاً: كيفية بناء الاستبيان:

يتطلب استخدام أي منهج علمي التي تمكن من الباحث الوصول إلى بيانات الازمة حيث نستطيع من خلالها معرفة واقع الدراسة التطبيقية.

فيما يخص نوع الاسئلة التي وضعت في استمارة فهي:

الأسئلة المغلقة: وتكون الأسئلة المغلقة بهدف الحصول على اجابات واضحة يسهل جمعها في جداول احصائية لتفسيرها وتحليلها.

الأسئلة المفتوحة: الهدف منها هو الاستفادة من آراء المبحوثين حول الموضوع.

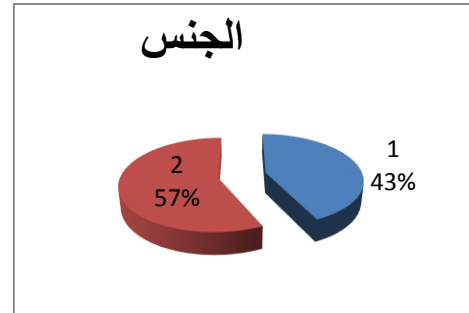
### المطلب الثاني: تحليل الإستبيان

نتائج تحليل الاستبيان بالبيانات الشخصية:

1/ الجنس:

الشكل 3: توزيع أفراد العينة سب الجنس. الجدول رقم 1: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الإجابة
43%	13	ذكر
57%	17	انثى
100%	30	المجموع



المصدر من إعداد الطالبة

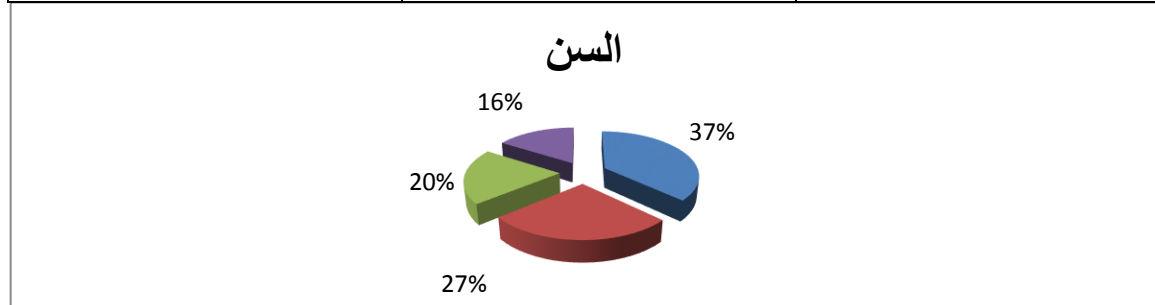
نلاحظ من الجدول أن عدد الإناث أكبر 17 أي بالنسبة 55% من عدد الذكور 13 أي

بالنسبة 43% لأن المؤسسة لا تحتاج لجهد عضلي.

## 2/السن:

الشكل 4: توزيع أفراد العينة حسب السن. الجدول 1: توزيع أفراد العينة حسب السن.

الإجابة	التكرار	النسبة
من 1 إلى 5 سنوات	11	37%
من 6 إلى 10 سنوات	7	23%
من 11-15 سنة	6	20%
من 15 فما فوق	6	20%
المجموع	30	100%



## المصدر من إعداد الطالبة

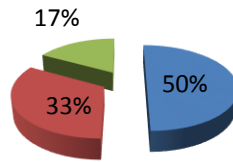
نلاحظ من الجدول أن 37 من عينة الدراسة يتراوح سنهم من 20 إلى 35 و 8 من العينة يتراوح سنهم من 35 إلى 45، و 6 من العينة يتراوح سنهم من 45 إلى 55، 5 يتراوح سنهم من 55 فما فوق ، نستنتج من هنا أن البلدية تعتمد على الفئة الشبابية في التوظيف.

## 3/ المستوى التعليمي:

الشكل 5: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي. الجدول 3: التوزيع حسب المستوى

الإجابة	التكرار	النسبة
ثانوي	15	50%
جامعي	10	33%
دراسات عليا	5	17%
المجموع	30	100%

## المستوى التعليمي

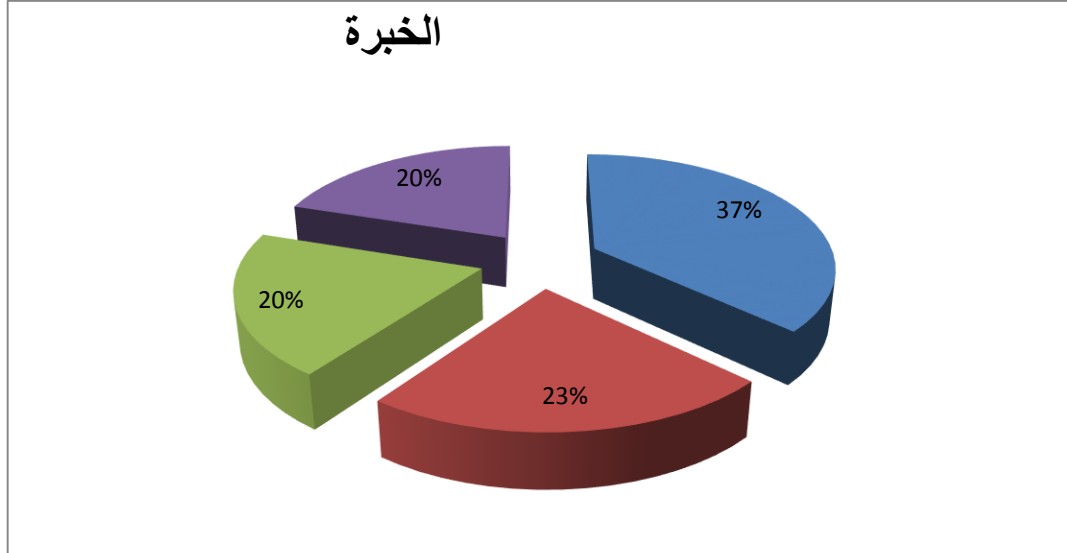


## المصدر إعداد الطالبة

نلاحظ من الجدول أن هناك تنوع في المستويات للبلدية حيث يرتفع عدد العمال الذين لديهم مستوى ثانوي 15 أي بالنسبة 50% يليها المستوى الجامعي 10 أي بالنسبة 33% ، ثم تليها الدراسات العليا بـ 5 نسبتها 17% ، ومن هنا نستنتج أن البلدية تعتمد على ذوي الكفاءات في تسيير عملها.

## 4/ الخبرة:

الشكل 6: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة. الجدول 4: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.



## المصدر من إعداد الطالبة

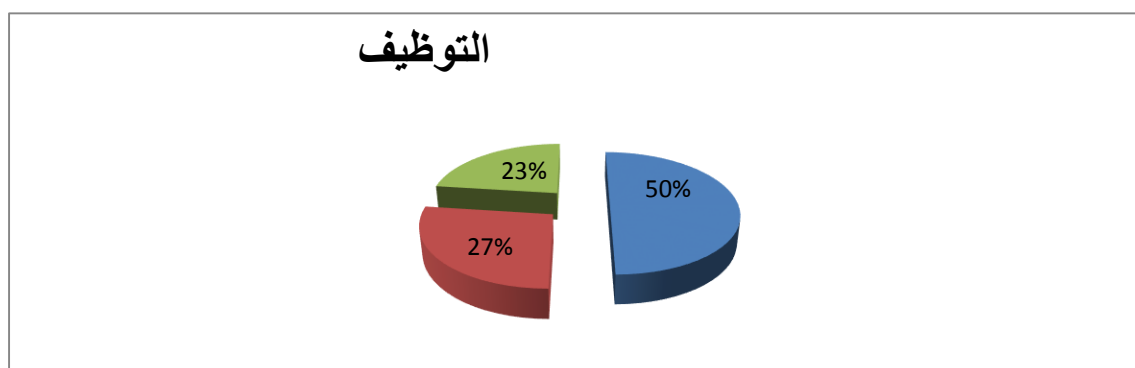
نلاحظ أن هناك تفاوت في الخبرات الفئة التي تشكل أعلى نسبة هي من 1-5 سنوات ب

11% نسبتها 37% تليها من 6-10 سنوات ب7 نسبتها 23% ثم تليها من 15

## 5 / التوظيف:

الشكل 7: توزيع أفراد العينة حسب التوظيف. الجدول 5: توزيع الأفراد حسب التوظيف.

النسبة	التكرار	الإجابة
50%	15	مسابقة على اساس
27%	8	شهادة اساس على
23%	7	على اساس الخبرة
100%	30	المجموع



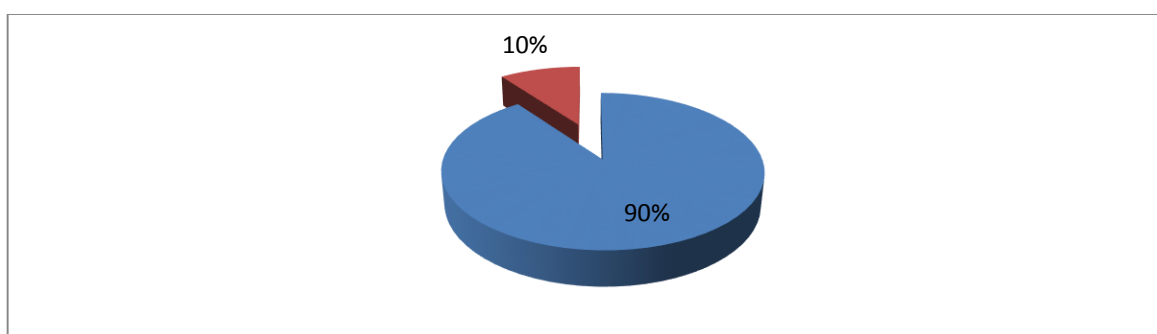
## من اعداد الطالبة

نلاحظ أن يتم اختيار الموظفين على أساس مسابقة حيث كان عددهم 15 نسبتها 50، ثم يليها على اساس شهادة 8 نسبتها 27 ، ثم تليها الخبرة 7 نسبتها 23.

## الأسئلة:

01/ هل قدمت الإدارة الالكترونية خدمة فعالة للمواطنين؟

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	27	90%
لا	3	10%
المجموع	30	100%



نلاحظ أن عدد أفراد العينة الذين أجابوا بنعم يمثلون أعلى قيمة 27 بنسبة 90% وبالنسبة

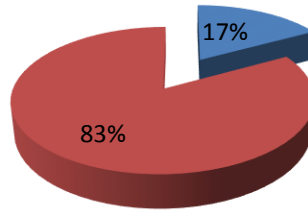
للأفراد الذين أجابوا ب لا 3 نسبتهم هي 10% إذن من خلال هذا نستنتج أن

الإدارة الالكترونية قدمت خدمة فعالة للمواطنين.



## 02/ هل أثرت على الموظف؟

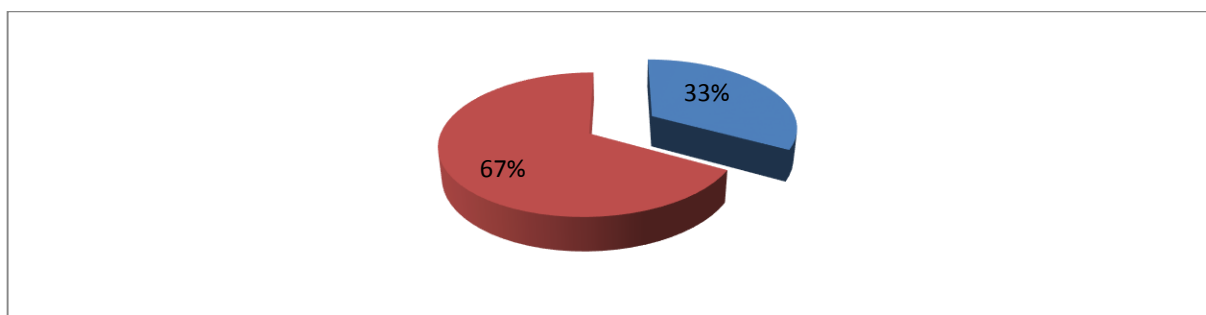
الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	10	33%
لا	20	67%
المجموع	30	100%



## المصدر من إعداد الطالبة

نلاحظ أن الاجابة بنعم كانت قليلة جدا 5 ونسبتها 17% أما فيما يخص الإجابة بنعم فكانت كثيرة 25 نسبتها 83%، مما يعني أن الادارة لم تؤثر على الموظف.

## 03/ هل ترتب عنها مشاكل؟



النسبة	التكرار	الاجابة
87%	26	نعم
13%	4	لا
100%	30	المجموع

من إعداد الطالبة

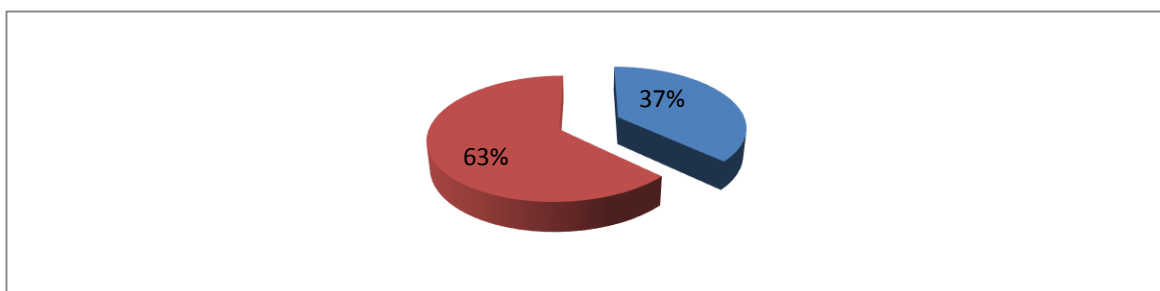
نلاحظ أن الفئة التي أجابت بلا أعلى بكثير عددها 20 ونسبتها 67%، أما فيما يخص الفئة

التي أجابت بنعم فهي قليلة 10 ونسبتها هي 33%، ومن هنا نلاحظ أن الإدارة الالكترونية

لم يترتب عنها أية مشاكل.

04/ هل تولدت نتائج عن هذه التكنولوجيا المتطورة إذا كانت الإجابة نعم ماهي؟

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	23	77%
لا	7	23%
المجموع	30	100%

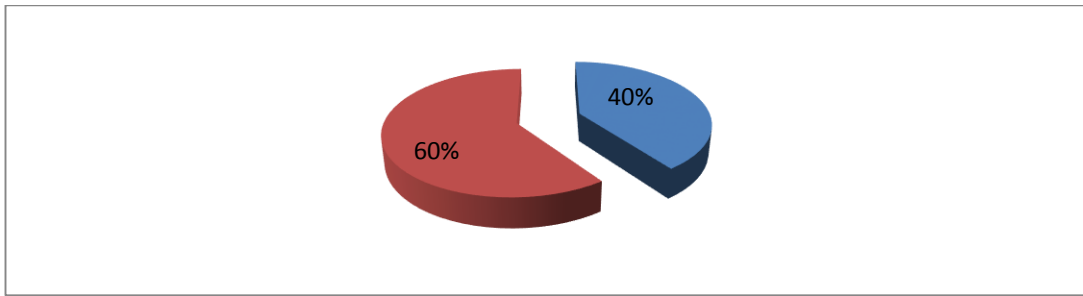


من إعداد الطالبة

نلاحظ أن الادارة الالكترونية جاءت بنتائج ايجابية ترتب عنها ظهور تغيرات على الخدمات المقدمة كالسرعة في تقديمها، لأن الفئة التي أجابت بنعم كبير عددها 26 وتقدر نسبتها 87% ، والفئة التي أجابت بلا عددها 4 نسبتها هي 13% قليلة جدا .

05/ هل اهتمت البلدية بهذه التكنولوجيا؟ وكيف تقدر اهتماماتها؟

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	5	17%
لا	25	83%
المجموع	30	100%



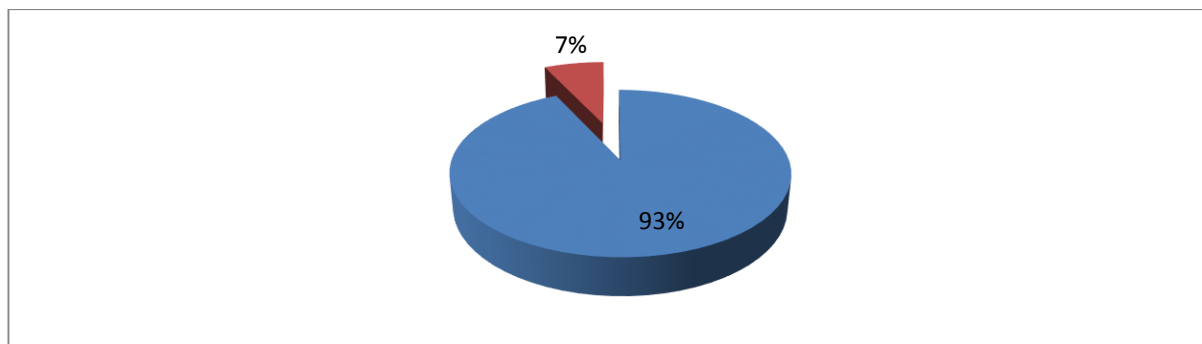
من إعداد الطالبة

نلاحظ أن البلدية قد اهتمت بهذه التكنولوجيا من خلال إجابة الأفراد بالإجابة

بنعم قدرت بـ 23 ونسبتها 77%، وبالنسبة للأفراد الذين أجابوا بلا عددهم 7 كان قليل

نسبتهم 23%.

06/ هل أثرت الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية؟ وما مدى تأثيرها؟



الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	28	93%
لا	2	7%
المجموع	30	100%

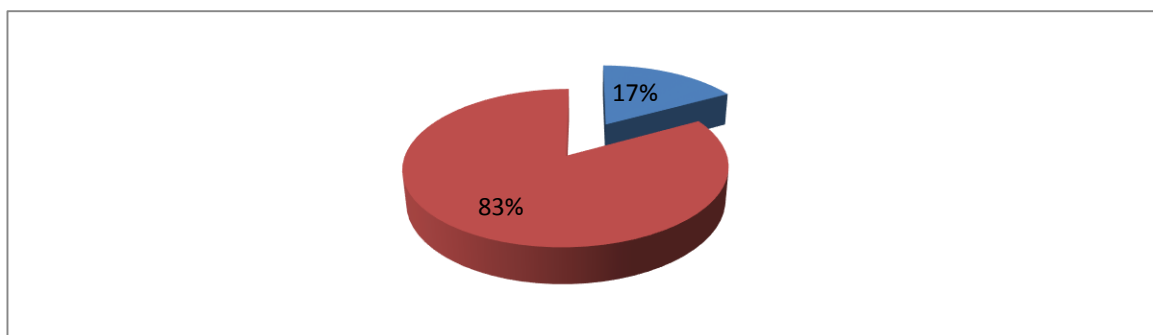
### من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الإجابة أن الإدارة الإلكترونية تؤثر على جودة الخدمة العمومية وذلك بتحسين وترشيد هذه الخدمة المقدمة، حيث كانت الإجابة بنعم 28 والنسبة كانت 93%، والإجابة بلا 2 نسبتها 7%.

07/هل تعتقدون أن البلدية تتوفر على جميع الضروريات (أجهزة متطورة،

مطبوعات...).

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	13	43%
لا	17	57%
المجموع	30	100%



من إعداد الطالبة

نلاحظ بأن البلدية تفتقر للأجهزة والوسائل التي تساعد على تقديم الخدمة من

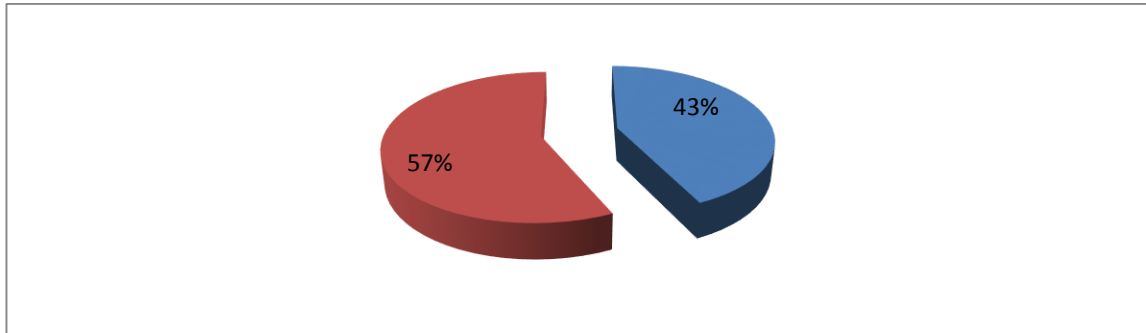
خلال الإجابات التي حصلنا عليها، حيث الإجابة بنعم كانت قليلة 5 ونسبتها هي 17%،

أما بالنسبة للذين أجابوا بنعم يمثلون الأغلبية 25 والنسبة هي 83% .

08/ هل تعتقدون بأن قدرات الانتاجية كافية لمواجهة طلب المتزايد للمواطنين؟ إذا كانت

الإجابة لا لماذا؟

الإجابة	التكرار	النسبة
بطيئة	12	40%
سريعة	18	60%
المجموع	30	100%



المصدر من إعداد الطالبة

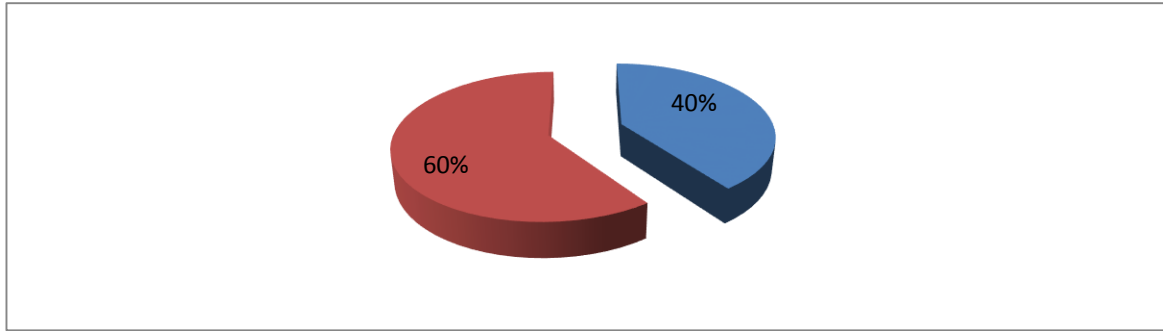
نلاحظ من خلال الجدول أن القدرات الإنتاجية غير كافية لمواجهة طلب المواطنين بسبب

نقص الوسائل الإنتاجية، حيث حصلنا على عدد الإجابات بنعم 13 نسبتها 43%، وعدد

إجابات لا هي 17 نسبتها 57%.

## 09/ ما تقييمك للخدمة المقدمة للمواطنين؟

الإجابة	التكرار	النسبة
الكمية	9	30%
السرعة	14	47%
النوعية	7	23%
المجموع	30	100%



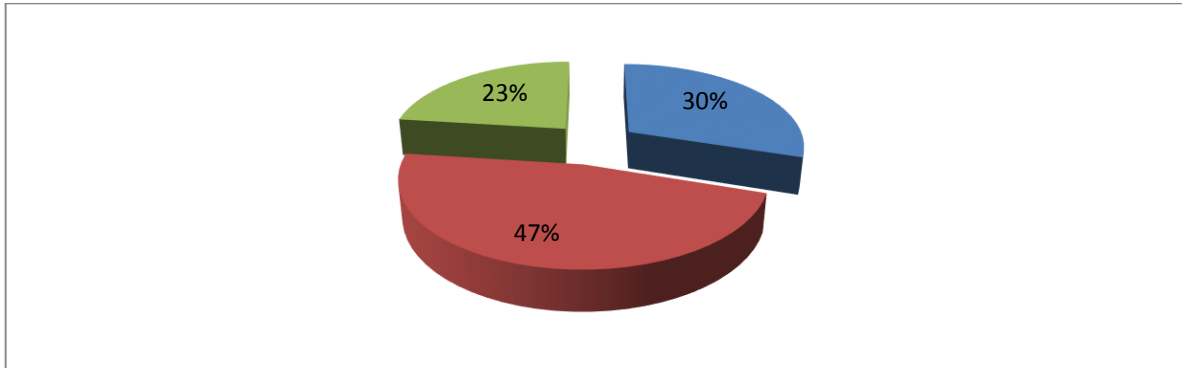
من إعداد الطالبة

نلاحظ أن الخدمة عند ظهور هذه التكنولوجيا أصبحت سريعة حيث كان رأي الأغلبية

كانت سريعة عددها 18 نسبتها 60% ، أما إجابة بطيئة كانت 12 نسبتها 40%.



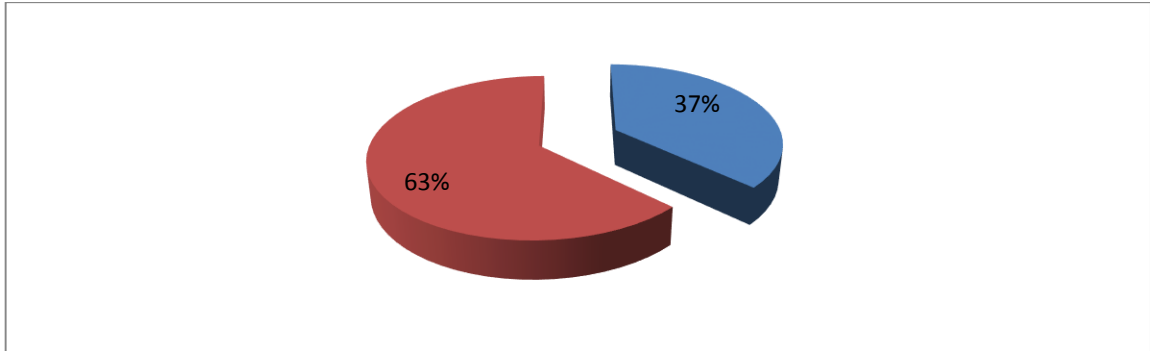
## 10/ حسب رأيكم ما الذي يهم في عرض الخدمة؟



## من إعداد الطالبة

نلاحظ من الجدول أن ما يهم عرض السلعة هو السرعة لأن الأغلبية كان عدد هم 14 والنسبة كانت 47%، ثم تليها الكمية وعددها 9 نسبتها 30% أما النوعية فعددها 7 ونسبتها هي 23%.

## 11/ هل تم جلب أخصائيين في العمل الإلكتروني؟



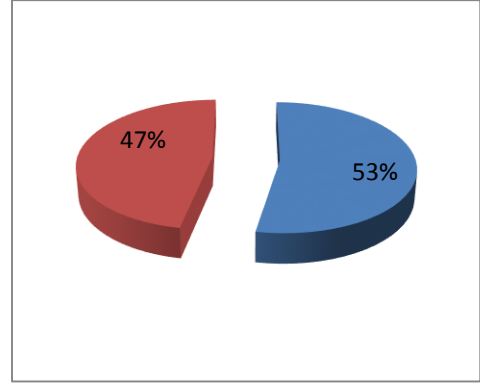
نعم	11	37%
لا	19	63%
المجموع	30	100%

## من إعداد الطالبة

من خلال الجدول نلاحظ أنهم لم يحضروا أخصائيين في العمل الإلكتروني فكان عدد الذين أجابوا بنعم 11 نسبتها 37% ، ولا 19 ونسبتها 63%.

## 12/ هل حققت البلدية رضا المواطنين ؟ وما هو رأيهم؟

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	16	53%
لا	14	47%
المجموع	30	100%



## من إعداد الطالبة

نلاحظ من الجدول أن البلدية من خلال تطبيقها لرقمنة الالكترونية حققت رضا المواطنين حيث كان عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم 16 نسبتها 53% والذين أجابوا بلا 14 النسبة هي % 47.

## المطلب الثالث: نتائج الدراسة

ومايمكن استخلاصه من هذا الجانب التطبيقي والذي تمثل في بلدية-البدر-بسعيدة هو كمايلي:

- \* الادارة الالكترونية قدمت للمواطنين خدمات فعالة وأدت الى تلبية حاجاتهم ورغباتهم.
- \* لم تؤثر على الموظف بل ساهمت في مساعدته على تقديم الخدمات في أحسن وجه.
- \* كما أن هذه الادارة لم يترتب عنها أية مشاكل .
- \* لقد ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات وحققت الشفافية والدقة.
- \* لقد اهتمت بالرقمنة الالكترونية وذلك بتطبيقها لها.

- \* كان تأثير الادارة الالكترونية ايجابيا على جودة الخدمة العمومية.
- \* كما أن الادارة الالكترونية تفتقر لبعض الوسائل والأجهزة.
- \* القدرات الانتاجية غير كافية لمواجهة الطلب المتزايد للمواطنين بسبب نقص الوسائل. \*
- كما أن الخدمة المقدمة للمواطنين تتميز بالسرعة والدقة .
- \* كما أن ما يهم في عرض السلعة هو سرعتها .
- \* لم يتم جلب أخصائيين في في هذا المجال مما يعني نقص الخبرات والمهارات.
- \* لقد استجابة البلدية لمتطلبات الأفراد وحققت رضاهم.

**خلاصة:**

تتمحور أهم النتائج التي توصلنا إليها أن البلدية تولي اهتماما بتقديم أحسن الخدمات للمواطنين من خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية، مما يعني أن الجزائر حققت تطورا ملحوظا عند استعمالها لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقها لها في كل الولايات من أجل ارضاء المواطن وتوفير له جميع متطلباته.

الخاتمة

## خاتمة:

حاولنا في هذه الدراسة التعرف على الادارة الالكترونية وكيفية تأثيرها على الخدمة العمومية وكذا تحسين جودتها، مما أدى هذا لرضا المواطنين.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية محورية تمكننا من إضفاء نتائج ايجابية على الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق المصدقية في عمل مؤسسات الخدمة العمومية.

حيث أصبحت الرقمنة الإلكترونية أحد أكبر اهتمامات العديد من الاقتصاديات الناشئة والمتقدمة وأحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات طفرة حقيقية في أساليب أداء العمل وفي سرعة ودقة الإنجاز، ولقد أثرت الشبكية الإلكترونية على الشعوب، حيث أصبحت تلعب دورا مهما في تسهيل الحياة اليومية، وأدى هذا تطورا كبيرا وانتقل من الجيل الأول إلى الجيل الثالث مع تفاوت كبير بين الدول المختلفة في مسايرة التحولات الإلكترونية.

ومن شأن الإدارة الإلكترونية أن تسهل وتحسن سبل الأداء والفعالية بإدخال أساليب وطرق حديثة، ومن أجل مواكبة التطور والتقدم التقني في هذا المجال عمدت الإدارات العامة إلى عصرنة هياكلها من خلال استعمال الرقمنة الإلكترونية.

إن نوعية الإدارة في ظل التحولات الإلكترونية لا بد أن تتشكل بإعادة هيكلة شاملة لمفاهيم البنى المؤسسية والإدارية لغاية الارتقاء بفعالية الإدارة في كافة جوانبها، كما أصبح من الضروري على كل الحكومات الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية واستعمال

تكنولوجيا المعلومات من أجل الترقية في الخدمات العمومية المقدمة للأفراد مما يزيد في جودة الخدمات.

حيث تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة مهمة نحو الانتقال للخدمات الإلكترونية والقضاء على كل الأشكال التقليدية التي كان يستعمل فيها الورق، والتحول من استخدام تكنولوجيا المعلومات، وعبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، حيث تستخدم كل الوسائل والأجهزة المتطورة والحديثة لتخلص من مشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارات.

إن مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد يأخذ معاني وأبعاد جديدة، تبعا للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، ففي ظل استعمال الرقمنة أصبح الاهتمام بالغا بمفهوم ترشيد الخدمة العمومية.

فالخدمات الإلكترونية تركز الرقابة والشفافية خاصة إذا كان المتعامل إفتراضيا.



## النتائج و التوصيات:

يمكن استخلاص النتائج فيما يلي:

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية من خلال شبكة الإنترنت.
- الإدارة الإلكترونية شكل جديد يربط بين الفرد والمؤسسات الحكومية.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى الشفافية، الدقة، الإستمرارية والديمومة، السرعة و ربح الوقت.
- التحول من النموذج التقليدي إلى النموذج الإلكتروني حقق نجاحا كبيرا.

قائمة المصادر

و المراجع

الكتب:

1. احمد الخطيب ،إدارة المعرفة ونظم المعلومات،عمان ،دار الكتاب العالمي،نشر والتوزيع ،الطبعة الاولى 2009،1924.
2. بشير عباس العلق ،الادارة الرقمية ،(المجلات والتطبيقات )مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ،الطبعة الاولى ،2015.
3. ثابت عبد الرحمان إدريس،المدخل الحديث في الإدارة العمومية ،الدار الجامعية .
4. حسين محمد الحسن ،الإدارة الالكترونية،عمان ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى .
5. خالد ممدوح إبراهيم ،امن الحكومة ،الإسكندرية ،دار الجامعية ،2008.
6. داود عبد الرزاق الباز،الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه،الإسكندرية منشأة المعارف.
7. رأفت رضوان ،الإدارة الالكترونية (الإدارة والمتغيرات الجديدة )الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية القاهرة ،مركز المعلومات واتخاذ القرار،2004.
8. صالح بن قحطان ،الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني 2010،1431.
9. طارق المجدوب ،الإدارة العامة ،منشورات الحلبي،الحقوقي ،الطبعة الأولى ،2005.

10. عامر إبراهيم قندلجي، الحكومة الالكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2015.
11. عامر بن خضير، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، الرياض، 2006، 1427.
12. عباس الحميري، وآخرون، إدارة الخدمة المدنية والوظيفة العامة، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2015.
13. عبد الرحمان العيسوي، الكفاءة الإدارية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 1998.
14. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، عمان، دار وائل، 2000.
15. محمد السرفي، الإدارة الالكترونية موارد البشرية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2009، 2008.
16. محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2009.
17. محمد محمود الطعا منه، طارق شريف العلو، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
18. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية (إستراتيجية، الوظائف، المجالات)، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2009.

المذكرات والأطروحات:

- حسين بن محمد الحسن ،الإدارة الالكترونية والتطبيق المملكة العربية السعودية ،نحو اداء متميز في القطاع الحكومي 2009.
- ربحي بركة ،دور المعاملات اللامركزية في تطوير اداء الاداري للحكومة ،دراسة حالة ،وزارة الاتصالات والتكنولوجيا والمعلومات ،قطاع غزة ،شهادة ماجستيرفي ادارة الدولة والحكم الراشد.
- عاشور عبد الكريم ،دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "إشراف بوريش رياض مذكرة الحصول على شهادة الماجستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة جامعة قسنطينة 2010،2009.
- كلتم محمد الكبيسي ،متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للعولمة في دولة قطر ،رسالة ماجستر الجامع الافتراضية الدولية ،2008.
- نمر احمد الخطيب ،اعتماد طريقة التكاليف المستمدة لقياس تكلفة الخدمات العمومية ،دراسة حالة الاقامة الجامعية ،ابو عمار الكافي،ورقلة ،اشراف بن مزورية ابراهيم ،2011،2012.

الملتقيات :

- حوشين كمال، هارون سميرة ،جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية ،دراسة حالة البلدان العربية ،يومي 19، أكتوبر 2014.
- علاوي عبد الفتاح دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ،تجربة الجزائر ،الملتقى العلمي ،في 30 اكتوبر 2014.
- فتيحة ام اسعد ،جودة الخدمة العمومية في ظل الادارة الالكترونية ، الملتقى العلمي الدولي 30 اكتوبر 2014.
- وسيلة واعر ،دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الحكومية ،حالة وزارات الدخلية والجماعات المحلية ،الجزائر ،الملتقى الدولي كلية الحقوق والعلوم السياسية .

المجالات :

- رفاع شريف ،نظرية الادارة العمومية الحديثة ودورها في معالجة اشكالية ادماج مفهوم الاداء في الخدمة العمومية،ورقلة ،مجلة الباحث \* ،العدد 2008،6.
- موسى عبد الناصر ،محمد قريشي ،مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي ،دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا ،جامعة بسكرة ،مجلة الباحث\* العدد 2011،9.

المواقع الالكترونية :

[Ben.bac.onfd.blogspot.com/2/2016.htm](http://Ben.bac.onfd.blogspot.com/2/2016.htm)

[sthash.tyvalmaa.dpbs.#www.elhahbar.com\press\article\93819\](http://sthash.tyvalmaa.dpbs.#www.elhahbar.com\press\article\93819\)

الملاحق



جامعة الدكتور مولاي الطاهر- سعيدة-  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية  
تخصص إدارة عامة

دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة البلدية-سعيدة-

الأستاذ:

عطري علي

إعداد:

شواكي خضرة

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم السياسية، نحاول من خلالها معالجة موضوع دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية- سعيدة(البدر) نطلب منكم ملء هذه الاستمارة وذلك بالإجابة على الاسئلة المطروحة ونحيطكم بالعلم أن الاجابة المقدمة منكم لا ولن تستخدم إلا في بحثنا هذا.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الشكر والاحترام والتقدير على مساهمتكم القيمة في إنجاز هذا البحث.

وشكرا

السنة الجامعية:2015/2016.

يرجى منكم مليء الاستمارة بوضع العلامة في  ان المناسب: المعلومات

الجنس: ذكر

الشخصية والوظيفية:

أنثى

45 إلى 55

السن: من 20 إلى 35

من 55 فما فوق

من 35 إلى 45

المستوى التعليمي: ثانوي

الخبرة: من

دراسة  ليا

جامعي

من 06

من 11 إلى  لة

01 إلى 05 سنوات

أكثر من 15 سنة

10 سنوات

التوظيف: على أساس مسابقة

على أساس شهادة

على أساس خبرة سابقة

الأسئلة:

01- هل قدمت الإدارة الالكترونية خدمة فعالة

للمواطنين؟ نعم لا

02- هل أثرت على الموظف؟

نعم

03- هل ترتب عنها مشاكل؟

نعم

لا

04- هل تولدت نتائج عن هذه التكنولوجيا المتطورة؟ إذا كانت الاجابة نعم

ماهي؟.....-05

هل اهتمت البلدية بهذه لتكنولوجيا؟ وكيف تقدر اهتماماتها؟ ..... -06 هل

أثرت الادارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية؟ وما مدى تأثيرها؟ .....

07- هل تعتقدون أن البلدية تتوفر على جميع الضروريات (أجهزة متطورة، مطبوعات...)?

نعم

08- هل تعتقدون بأن [ ] ات الانتاجية كافية لمواجهة طلب [ ] ايد للمواطنين؟ إذا كانت الاجابة

لا لماذا؟.....-09

ما تقييمك للخدمة المقدمة للم [ ] ؟ [ ] بطيئة

سريعة -10 حسب رأيكم ما الذي يهم في

الكمية

عرض الخدمة؟

11- هل تم جلب أخصائيين في مجال

النوعية

السرعة

العمل الالكتروني؟

نعم

12- هل حققت البلدية رضا المواطنين؟ وما هو رأيهم؟

.....

..