

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمة العمومية

"دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية المنيرة لولاية غرداية"

مذكرة مقدّمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر

في علم إجتماع التنظيم والعمل

إشراف الدكتور

حاجي بوغالي

إعداد الطالبة

يمينة سنيذة

الموسم الجامعي: 2019 - 2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمة العمومية

"دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية المنيع لولاية غرداية"

مذكرة مقدّمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر

في علم إجتماع التنظيم والعمل

إشراف الدكتور

حاجي بوغالي

إعداد الطالبة

يمينة سنيدة

الموسم الجامعي: 2019 - 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

اهدي هذا العمل المتواضع

الى من علمني واخذ بيدي وانا لي طريق العلم والمعرفة.... ابي رحمه الله.

الى نبع الحنان الذي لا ينضب، وكان دعاؤها سر نجاحي.... امي الحبيبة.

الى من يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي وشبابي..... اختي الأعزاء.

الى كل من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي..... كل افراد اسرتي.

الى أصدقائي رفقاء دربي من داخل الجامعة وخارجها.

الى كل من دعمني في انجاز هذا العمل.



شكر و عرفان

"الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والحمد لله الذي وفقنا انجاز هذا العمل"

لا بد لنا ونحن في المراحل الأخيرة من مسار الحياة الدراسية من وقفة تعود بنا الى سنوات قضيناها مع أساتذتنا الكرام بدءاً من الابتدائي مروراً بالمتوسط والثانوي الى غاية الوصول الى الجامعة الذين قدموا لنا الكثير، باذلين جهوداً كبيرة في بناء جيل المستقبل، كل الشكر والتقدير لدكتورنا المشرف: بوغالي حاجي على توجيهاته القيمة التي انارت طريقنا في انجاز هذه المذكرة ودعمه الكبير وصره معنا، كما نقدم الشكر الجزيل لأساتذتنا أعضاء المناقشة الدكتورة حواطي امال والدكتورة بن عيسى امال، كما نقدم الشكر الى كل أساتذة علم الاجتماع الذين حملوا اقدس رسالة في الحياة الى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، كما نشكر الاسرة الجامعية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ابتداءً من العميد ورئيس القسم وكل الموظفين على جهوداتهم الكبيرة التي قدموها لنا طيلة مسارنا الجامعي.

ملخص الدراسة:

ان التغيرات المتسارعة التي تعرفها المجتمعات في العالم نتيجة الثورة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة الى الانتشار الواسع لشبكة الانترنت، أدت الى ظهور ما يعرف بالإدارة الالكترونية هذه الأخيرة التي سنحاول من خلال هذه الدراسة ابراز تأثير استخدامها في البلدية على تحسين أداء الخدمة العمومية، ولتحقيق ذلك تم وضع فرضيات للبحث المتمثلة في (رقمنة الحالة المدنية تؤدي الى تحقيق رضا المواطن، الاتصال الالكتروني يساهم في تعزيز ثقة المواطن). وقد تم التوصل في الأخير الى ان الرقمنة ساهمت الى حد ما بتحقيق رضا المواطن عن الخدمات، كما ان الاتصال الالكتروني لازال ضعيفا بين المواطن والبلدية، وبالتالي فهو لا يساهم في تعزيز الثقة بين الطرفين.

Rrésume:

La population a connu des différents changements dans le monde entier grâce a la révolution numérique et ITC ainsi que la propagation de réseau internet contribue à la construction de l'administration électronique que couvre l'usage et l'importance de cette dernière dans les communes. Pour réaliser ce travail, on propose des hypothèses de recherches suivantes :

- Numerisation de letat civil conduit a la satisfaction de citoyen.
- La communication électronique permet de garder le lien entre les citoyens et la commune.

A la fin, la numération contribue la satisfaction des citoyens tandis que la communication électronique ne serve plus à renforcer le lien entre les citoyens et l'administratio

فهرس المحتويات

الملخص

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

أ-ب مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1-الإشكالية.....05

2-الفرضيات.....07

3-تحديد المفاهيم.....07

4-التحليل البعدي.....13

5-أهمية الدراسة.....14

6-اهداف الدراسة.....14

7-أسباب اختيار الموضوع.....14

8-الدراسات السابقة.....15

9-المقاربة النظرية.....17

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

تمهيد.....23

1-الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية.....24

1-1-ماهية الإدارة الالكترونية.....24

1-2-الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية.....31

1-3-واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر.....39

2-الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والية تحسينها.....43

43	1-2- ماهية الخدمة العمومية.....
49	2-2- معيقات الخدمة العمومية في الجزائر.....
52	2-3- الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين أداء الخدمة العمومية..... الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة
59	1- الدراسة الاستطلاعية.....
60	2- مجالات الدراسة.....
61	3- منهج وأدوات جمع البيانات.....
62	4- العينة وخصائصها..... الفصل الرابع: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
70	1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى ونتائجها.....
70	1-1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى.....
79	1-2- نتائج الفرضية الأولى.....
80	2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية ونتائجها.....
86	1-2- نتائج الفرضية الثانية.....
87	الاستنتاج العام.....
88	خاتمة.....
90	قائمة المصادر والمراجع.....

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
33	التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والادارة	.1
34	الفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية	.2
63	توزيع العينة طبقا لمتغير الجنس	.3
64	توزيع العينة طبقا لمتغير السن	.4
65	توزيع العينة طبقا للمستوى التعليمي	.5
65	توزيع العينة طبقا للتوجه نحو البلدية	.6
66	توزيع العينة طبقا لأسباب التوجه الى البلدية	.7
70	العلاقة بين تقليل الأخطاء في الوثائق الإدارية وتقييم الخدمة بعد الرقمنة	.8
71	العلاقة بين تقليل الأخطاء بالرقمنة وتحسين سلوك الموظفين	.9
72	العلاقة بين القضاء على المعاناة في الانتظار وتقييم الخدمة بعد الرقمنة	.10
73	العلاقة بين تقليل مدة الانتظار والرضا على استبدال الوثائق الورقية بالبيو مترية	.11
74	العلاقة بين توفر أجهزة الحاسوب وتحسن سلوك الموظفين	.12
75	العلاقة بين امتلاك بطاقة التعريف البيو مترية والرضا على استبدال الوثائق الورقية بالبيو مترية	.13
76	العلاقة بين امتلاك جواز سفر بيو متري والرضا على استبدال الوثائق الورقية بالبيو مترية	.14
77	العلاقة بين تقليص الملفات اللازمة لاستخراج الوثائق وتقييم الخدمة	.15
78	العلاقة بين تقليص الملفات اللازمة لاستخراج الوثائق الإدارية والرضا على	.16

	استبدال الوثائق	
80	العلاقة بين الاطلاع على منشورات البلدية وتقييم مداولات وبرامج المجلس البلدي	.17
81	العلاقة بين الاطلاع على منشورات البلدية وتأيد برامج مداولات البلدية	.18
82	العلاقة بين الاطلاع على منشورات البلدية وتقديم الاقتراحات في مواقع التواصل الاجتماعي	.19
83	العلاقة بين التفاعل مع منشورات البلدية وتأيد برامجها على مواقع التواصل الاجتماعي	.20
84	العلاقة بين التفاعل مع منشورات البلدية وتقديم اقتراحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي	.21
85	العلاقة بين التفاعل مع منشورات البلدية وتجديد الثقة في المجلس الشعبي البلدي	.22

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	يوضح التحليل البعدي لمفاهيم الدراسة	01

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
98	استمارة	01
99	مصلحة الرقمنة	02

مقدمة

مقدمة

شهدت المجتمعات الإنسانية في العقود الأخيرة نموا متسارعا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وانتشار شبكة الانترنت وغيرها من المعطيات التقنية والمعرفية، أدى ذلك الى حدوث تغيرات جذرية مست كافة المجالات، وخاصة ممارسة المهام الادارية فظهرت على إثرها مفاهيم جديدة كنظم المعلومات الإدارية، التجارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، وصولا الى الإدارة الالكترونية هذه الأخيرة تشكل نمط حديث من الإدارة وامتدادا لتطور الفكر الإداري.

فبعد ان كانت الإدارة العامة قائمة على الأساليب التقليدية لتقديم خدماتها، أصبحت أكثر كفاءة وفعالية لاستخدامها للوسائل التقنية والتكنولوجية التي تتميز بها الإدارة الالكترونية في تسيير وتنفيذ اعمالها وتقديمها خدمات لفائدة المواطنين.

ان موضوع الإدارة الالكترونية يكتسي أهمية علمية في حقل العلوم الإدارية والسوسيولوجية خاصة بكونه يعد مجالا لنشوء ظواهر اجتماعية جديدة ناتجة عن التأثيرات التكنولوجية على بيئة الإدارة وما تخلفه من انعكاسات على أداء الخدمة.

لقد افرز التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية على المؤسسات العمومية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية، من خلال قضائها على الأساليب والطرق التقليدية التي غالبا ما كانت تركز البيروقراطية والمشاكل المتعلقة بها من جهة، ومن جهة أخرى توفير الكثير من فرص النجاح والدقة في تقديم الخدمة العمومية.

ومن هذا المنطلق تم تناول موضوع هذه الدراسة المتمثل في أثر الإدارة الالكترونية على تحسين أداء الخدمة العمومية، باعتبار ان الإدارة الالكترونية تعد نمط حديث للإدارة تتماشى وتطورات العصر الذي يشهد ثورة معلوماتية وتكنولوجية هائلة، مما يستلزم على الدولة الجزائرية تطبيق هذا الاجراء على مستوى مؤسساتها العمومية عامة وعلى البلدية محل الدراسة خاصة من اجل تقديم خدمات ترقى الى مستوى تطلعات المواطنين.



وعليه فان الدراسة تشكلت من أربعة فصول يتناول الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة الذي يحتوي بدوره على إشكالية الدراسة وفرضياتها والتحليل البعدي، إضافة الى أهمية واهداف الدراسة وكذا أسباب اختيار الموضوع، مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة وأخيرا المقاربة السوسيولوجية لموضوع الدراسة.

اما الفصل الثاني فقد تناول بدوره الجانب النظري المتمثل في الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، الذي يتناول مبحثين، الأول يضم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية اما المبحث الثاني فقد تناول الخدمة العمومية واليات تحسينها.

اما الفصل الثالث والرابع فقد تم تخصيصه للجانب الميداني في الدراسة، اد تناول الفصل الثالث الإجراءات المنهجية للدراسة التي ضمت بدورها التعريف بميدان الدراسة والمجال الزمني الذي استغرقته الدراسة، إضافة الى المنهج والعينة المستخدمة وأدوات جمع البيانات في الدراسة.

اما الفصل الرابع فقد تناولنا فيه جمع وتحليل بيانات الدراسة وعرض نتائجها على أساس الفرضيات التي أسست عليها.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- الإشكالية.
- 2- الفرضيات.
- 3- تحديد المفاهيم
- 4- التحليل البعدي.
- 5- أهمية الدراسة
- 6- أهداف الدراسة
- 7- أسباب اختيار الموضوع.
- 8- تحديد مفاهيم الدراسة.
- 9- الدراسات السابقة
- 10- المقاربة النظرية للدراسة

1-الإشكالية

تعتبر الخدمة العمومية من بين المفاهيم التي استحوذت صناع القرار والسياسيين وحتى علماء الاجتماع، نظرا لأهميتها البالغة التي تتمثل في ربط الإدارة بالمواطن. ويعبر هذا المفهوم عن الحاجات الضرورية التي تقوم بتوفيرها الدولة في إطار ممارسة وظائفها من اجل تحقيق منفعة عامة.

ونظرا لصعوبة تقديم هذه الخدمة من طرف الدولة بفعل المركزية في التسيير وعدم وصولها الى كل المواطنين وهذا راجع لاتساع الإقليم، لذا لجأت الدولة الى انتهاج مبدأ اللامركزية في التسيير وتكليف هيئات ممثلة لها في الأقاليم المحلية ما يعرف بالجماعات المحلية والتي تعتبر البلدية من أهمها بحكم قربها من المواطن وأنها الأكثر دراية بمشاكله واحتياجاته اليومية، كما انها تعتبر الوسيط بين الدولة والمواطن لضمان مشاركة هذا الأخير في عملية إدارة شؤونه المحلية، ما يجعله يشعر بالاطمئنان، الرضا، والثقة بالنظام الحاكم.

غير انه بالرغم من تحقيق مبدأ اللامركزية في إدارة الخدمات العمومية وتكليفها للبلدية الا ان هذه الأخيرة تواجهها صعوبات وعراقيل قد تبطئ من وتيرة تحقيق هذه الخدمات او يتم تحقيقها بدون جودة او كفاءة، لذا لجأت الكثير من الدول لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى ادارتها المحلية، فاستخدمت ما يطلق عليه بالإدارة الالكترونية والتخلي عن الإدارة التقليدية بغية التحسين في أداء الخدمة العمومية.

والجزائر كغيرها من دول العالم، قد سارت نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، ويتجسد ذلك من خلال تبني مشروع الجزائر الالكترونية 2013، والذي يندرج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية "مجتمع العلم والمعرفة الجزائري" والذي يرمي الى إحلال نظام الكتروني متطور شامل وتعميم استعمال التكنولوجيا في الإدارة العمومية وقطاعات التربية والتعليم، ما يجعلها تقدم

خدماتها بشكل أفضل وابتسط للمواطنين من خلال اتاحة وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.¹

كما شهدت سنة 2017 تسريع وتيرة الإصلاحات الإدارية تجسدت في عدة قطاعات حساسة وعلى علاقة مباشرة مع المواطن بالاعتماد على نصوص تشريعية جديدة ومواكبة للتغيرات الحاصلة في الجزائر والعالم، وعلى استغلال أمثل للتكنولوجيا الحديثة.²

وعلى إثر ذلك شرعت الحكومة على تطوير الجهاز الإداري من خلال تبسيط الإجراءات لعملية استخراج الوثائق الإدارية على مستوى مصالح البلديات والدوائر والولايات.

كما قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية برقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني، واحداث السجل الوطني الالي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية.³

ومن هذا المنطلق نحاول من خلال دراستنا الكشف عن:

ما هو أثر الإدارة الالكترونية على تحسين أداء الخدمة العمومية على مستوى بلدية المنيعه؟

ويتفرع على هذا السؤال المركزي أسئلة جزئية تتمثل فيما يلي:

أ- هل رقمنة الحالة المدنية أدت الى تحسين مستوى رضا المواطن على الخدمة العمومية المقدمة من طرف مصالح البلدية؟

ب- ما مدى مساهمة الاتصال الالكتروني في تعزيز الثقة بين المواطن وإدارة الخدمة العمومية؟

¹ - عادل غزال: مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق-مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013

انمو دجا-العدد 34، مارس 2014م. www.journal.cybrians.ora

² -وكالة الانباء الجزائرية، 2017 سنة الإصلاحات الإدارية تحسين مستوى أداء الخدمة العمومية، الجزائر

2017. www.aps.dz

³ -المرجع نفسه.

2-فرضيات الدراسة:

أ-الفرضية العامة:

للإدارة الالكترونية أثر على تحسين أداء الخدمة العمومية على مستوى البلدية

ب-الفرضيات الجزئية:

-رقمنة الحالة المدنية على مستوى البلدية لها دور في تحقيق رضا المواطن وبالتالي تقريب الإدارة من المواطن.

-الاتصال الالكتروني ساهم في تعزيز الثقة بين المواطن وإدارة الخدمة العمومية.

3-تحديد المفاهيم

أ-مفهوم الادرة الالكترونية

تعددت مفاهيم الإدارة الالكترونية، نذكر منها:

-الإدارة الالكترونية هي: "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهما (الإدارة الخاصة بهم) مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والجهد، وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة، مع دعم لمفهوم (ادخل على الخط ولا تدخل في الخط)".¹

فالإدارة الالكترونية بهذا المعنى تتعدى مفهوم الميكنة، وذلك بتكامل البيانات والمعلومات بين مختلف الإدارات، والتي تعمل على توجيه سياسة المؤسسة نحو تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات.

1-افنان عبد علي الاسدي: الإدارة الالكترونية بين النظرية ومتطلبات التطبيق في بيئة منظمة الاعمال العراقية مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 15، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2009، ص 115.

- كما ان الإدارة الالكترونية هي مصطلح يقصد به: "ميكنة جميع مهام المؤسسة الإدارية ونشاطاتها، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول الى تحقيق اهداف الإدارة الجديدة."¹

هذا التعريف يقتصر على تحويل المهام والنشاطات التقليدية للمؤسسة الى مهام ونشاطات الكترونية بفعل تقنيات الاتصال والمعلومات الحديثة بغية تحقيق اهداف الإدارة الالكترونية الجديدة. التعريف الاجرائي للإدارة الالكترونية:

هي منظومة متكاملة، الهدف منها تحويل العمل الإداري اليدوي على مستوى البلدية الى عمل اداري الكتروني، بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ,باستعمال الحاسب الالي وشبكات الانترنت والفاكس والهاتف في الوظائف المختلفة من رقابة وتخطيط وتنظيم ومتابعة الاعمال وتحسين الخدمات العمومية للمواطن.

ب-رقمنة الحالة المدنية

1- مفهوم الرقمنة:

تعرف الرقمنة بانها: "العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات الى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة الى تحويل النص المطبوع والصور الى إشارات ثنائية، باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي حتى يمكن عرضها على شاشة الحاسوب."²

فالرقمنة هي تحويل البيانات الورقية الى بيانات رقمية يتم عرضها بواسطة الحاسوب.

1-حبيب بلية: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين حكامه الإدارة المحلية في الجزائر، مداخلة مقدمة في فعاليات اليوم الدراسي الموسوم "التطورات التشريعية في مجال ترقية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر، مخبر القانون الدولي للتنمية المستدامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، الجزائر، 20 مارس 2018، ص14.

2-مسفرة الخنعمي: مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة مجلة RIST مج 19، ع،1، الامام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص23.

2- مفهوم الحالة المدنية:

يعرفها المستشار السابق بالمحكمة العليا عبد العزيز سعد في كتابه نظام الحالة المدنية في الجزائر على أنها: "نظام يعني ويهتم بمجموع الصفات الطبيعية والقانونية الشخصية التي تلازم كل انسان طبيعي وتكون مرتبطة بذاته وبشخصيته، بحيث تميزه عن غيره من الناس فتحدد علاقته بزوجته وأولاده وابائه، وتكون مصدرا لبعض حقوقه وواجباته الوطنية والعائلية. فتبدا بولادة هذا الشخص حيا وتمر بحالات زواجه وطلاقه ثم تنتهي بوفاته."¹

ج- مفهوم الاتصال الالكتروني:

هو توظيف خدمات الانترنت بفاعلية من خلال تصفح الأنترنت والبحث عن المعلومات واستخدام البريد الالكتروني والدردشة.

هو تلك العملية التفاعلية وتبادل الأفكار والمعلومات بينهم، والتشارك والتعارف في بناء التعلم وتوليد المعلومات والمعاني المطلوبة.²

الاتصال الالكتروني هو عملية تفاعل بين المرسل والمستقبل ولكن بطريقة الكترونية باستخدام البريد الالكتروني، او مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك، انستغرام، تويتر.

ويعرفه السالمي علاء عبد الرزاق محمد بانها: "عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا الى تحقيق اهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق، وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا."³

¹ - يحيى عمارة محامد: الحالة المدنية في الجزائر، أطروحة دكتوراه علوم في الديمغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الديمغرافيا، جامعة وهران 2، الجزائر، 2014/2015، ص 9.

1- شادي فاطمة: اقتراح برنامج الاتصال الكتابي لتحسين أداء العمال، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في تخصص علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017/2018، ص 91.

³ - المرجع نفسه ص 94.

د- مفهوم الخدمة العمومية:

1- مفهوم الخدمة: اختلفت وجهات النظر حول تعريف الخدمة باختلاف المفكرين والباحثين.

يعرفها قاموس العلوم الاقتصادية " : على انها منتج غير مادي نتيجة نشاط انتاجي وهي مرتبطة أيضا بسلعة ولا يمكن تخزينها، أي ان هناك تزامن بين عملية انتاجها واستهلاكها."¹

هذا المفهوم يشير الى ان الخدمة عبارة عن سلعة غير مرئية، وغير ملموسة، وأنها نتاج نشاط انتاجي، كما انها لا يمكن تخزينها مثل السلع المادية، يعني ذلك انها تنتج وتستهلك في الوقت نفسه.

اما " فليب كولتر " يعرفها بانها: "نشاط او انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف اخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وان انتاجها او تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي او لا يكون."²

هذا التعريف يشير الى ان الخدمة هي نشاط تبادلي بين طرفين غير مادية وليست مملوكة لأي طرف.

2- مفهوم الخدمة العمومية:

تعرف الخدمة العمومية على انها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها، على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات لرفع مستوى المعيشة للمواطنين."³

¹-العربي حجام: دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في فرع علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد ملين دباغين، سطيف، الجزائر 2018/2017، ص 21.

²-المرجع نفسه، ص 22.

³-آمال سي موسى: مساهمة تكنولوجيا الاتصال وإدارة المعرفة في ترقية الخدمة العمومية، مجلة الدراسات الاعلامية العدد الخامس، المركز العربي الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا نوفمبر، 2018، ص 257.

3- المفهوم الاجرائي للخدمة العمومية:

تعرف الخدمة العمومية اجرائيا بانها كل نشاط تقوم به وتشرف عليه هيئات عمومية تابعة للدولة والتي تعد البلدية من بينها، بهدف تحقيق منفعة عامة.

ه- مفهوم الأداء:

هو الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الافراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى انجاز هدف او اهداف المؤسسة.
كما يمكن تعريفه: "انه درجة تحقيق واتمام المهام المكونة للوظيفة، بحيث يمكن للفرد ان يشبع متطلبات هذه الوظيفة."¹

من خلال هذه التعاريف يتبين ان الأداء يشير الى التزام الموظف بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام المسندة اليه.

التعريف الاجرائي للأداء:

هو نتيجة الجهد الذي يبذله الموظف لتقديم الخدمة العمومية على مستوى البلدية.
و- مفهوم تحسين أداء الخدمة العمومية:

1- تحسين الأداء:

هو استخدام جميع الوسائل المتاحة لتحسين المخرجات ونتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف راس المال بالطريقة المثلى.²

المفهوم الاجرائي: هو استخدام الوسائل التكنولوجية في الإدارات المحلية من اجل تقديم أداء أفضل للخدمة العمومية المقدمة للمواطن.

¹ - فاطمة دراغو: علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء، رسالة ماجستير في علم النفس، تخصص عمل وتنظيم، قسم علم النفس والأرطوفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر، 2015-2016م.

² - شادي فاطمة، مرجع سابق، ص 146.

ز- مفهوم الرضا:

يعرف الرضا بأنه: "مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته."¹
 هذا التعريف يشير الى ان الرضا يعبر عن مدى تطابق الموظفين مع ما هو متوقع في المنظمة.
 التعريف الاجرائي: ان مفهوم الرضا اجرائيا يعبر عن مستوى إحساس المواطن الناتج عن مقارنة أداء الموظفين قبل وبعد تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى البلدية من خلال تحسين خدمات هذه الأخيرة بفضل الرقمنة.

ح- مفهوم الثقة:

تعد الثقة علاقة تفاعلية وبناء تنظيميا معقد بين طرفين او أكثر، حيث تنشأ الحاجة الملحة للتفاعل مع افراد المجتمع، وما تتطلبه هذه العلاقة بين الطرفين خالية من القلق كما تعرف الثقة على انها الوثوق او اعتماد على قدرة او مشاركة شخص ما.²
 ويصف جورج زيمل الثقة بأنها: "أحد اهم تركيبات المجتمع"، كما يؤكد على ان تعامل الافراد مع بعضهم البعض يتضمن إمكانية التنازل والتضحية إزاء حالة السعي المستمر للفوز والمكسب وهذا التعامل يخلق رباط داخلي يتجاوز مجموعة الافراد، فيكون بين الناس ومن تم المجتمع.
 ويرى "زيمل" بأنه بدون الثقة بين الناس لبعضهم البعض يتحلل المجتمع ويفقد تكامله فالمجتمعات المعقدة تعتمد وظيفيا على عدد كبير من التعهدات والعقود والترتيبات التي لا يستطيع الفرد بمفرده ان يفي بها.³

¹ -حسن مفتاح الصغير، مختار عطية: جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المستفيدين منها، المؤتمر الاقتصادي الاول

للاستثمار والتنمية، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب، الخمس، ليبيا، 25- 27 ديسمبر 2017، ص8.

² -سعاد محمد مكي: الثقة كمؤشر لراس المال الاجتماعي، مجلة كلية الآداب، العدد 31، جامعة بنغازي، ليبيا، د.س.ن،

ص16.

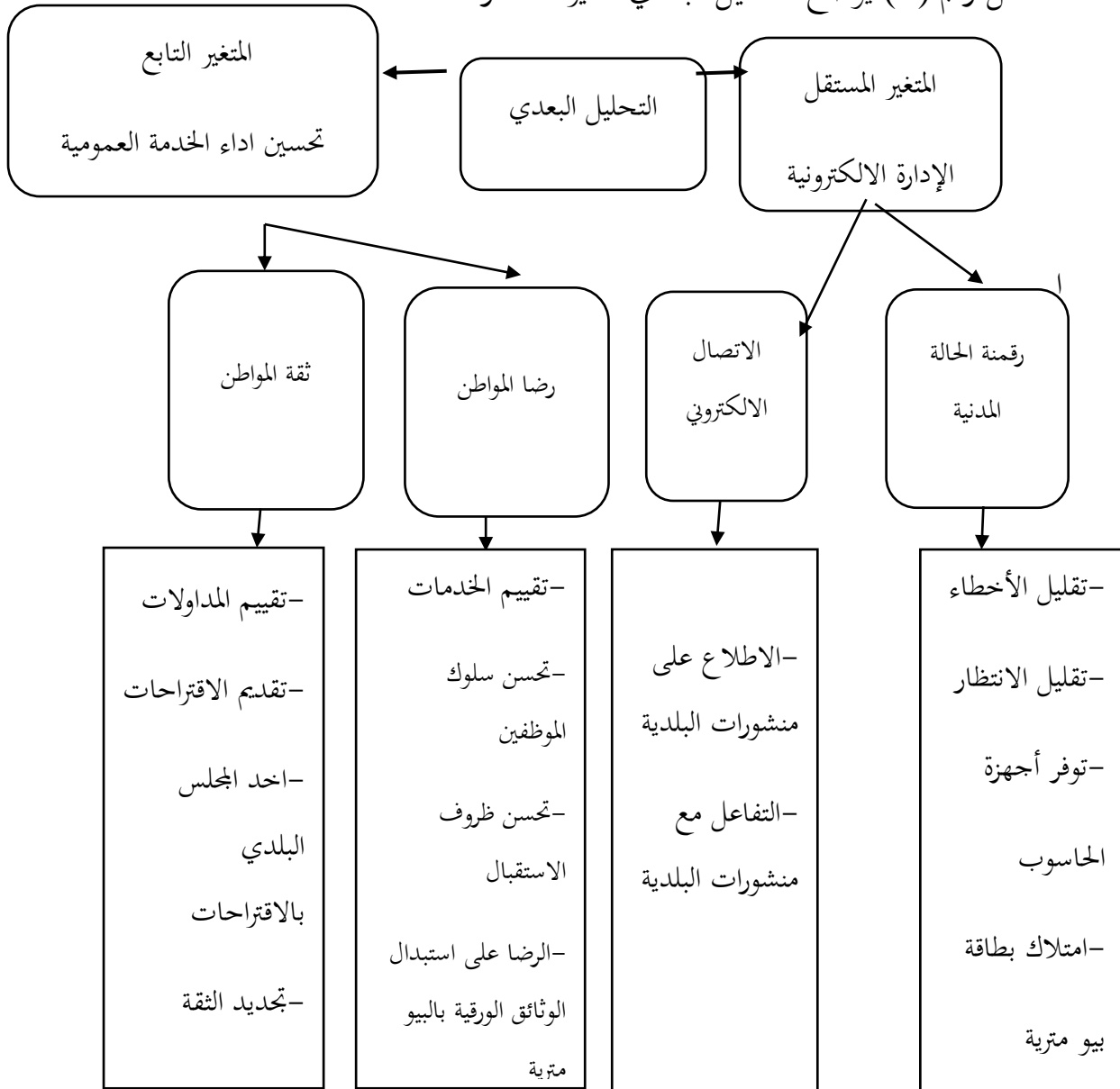
³ - المرجع نفسه ص17.

المفهوم الاجرائي للثقة

اما المفهوم الاجرائي للثقة فيشير الى علاقة تفاعلية بين المواطن ومصالح البلدية تقتضي اشراك المواطن في اتخاذ القرارات.

4-التحليل البعدي

الشكل رقم (1) يوضح التحليل البعدي لمتغيرات الدراسة.



المصدر: الباحثة

5-أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الموضوع المتناول من خلال البحث عن واقع الخدمة العمومية على مستوى البلديات في الجزائر، ومدى تحقيقها وتلبيتها لحاجات ومتطلبات الافراد، اضافة الى معرفة مدى مساهمة ادارة الخدمة العمومية(البلدية) التطورات والتغيرات في شتى المجالات خاصة الجانب التكنولوجي والرقمي او مايعرف بالادارة الالكترونية، التي قد تساهم بشكل كبير في الحد من الاختلالات والمشاكل التي تعاني منها هذه الادارة وبالتالي تقديم خدمات في مستوى تطلعات الافراد.

6-اهداف الدراسة

من خلال موضوع الدراسة نحاول الوصول الى الأهداف التالية:

-التعرف على مدى تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى البلدية وكذا تأثيرها على تحسين أداء الخدمة العمومية.

-تسليط الضوء على مفهوم الخدمة العمومية واهم المرتكزات التي تقوم عليها.

- محاولة التعرف على الوسائل التكنولوجية التي تعتمد عليها البلدية في الجزائر.

- معرفة العراقيل التي تعاني منها البلدية بسبب الإدارة الالكترونية.

7-أسباب اختيار الموضوع

-ضرورة البحث وإيجاد سبل تحديث الإدارة باستخدام وسائل حديثة.

- بحكم ان موضوع الإدارة الالكترونية جديد على المجتمع الجزائري تحتم علينا دراسة أثرها على

تحسين أداء الخدمة العمومية.

-الرغبة في زيادة معارفي في مجال الإدارة الالكترونية ومدى تطبيقها على مستوى البلدي.

8-الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، نذكر من بينها:

الدراسة الأولى: رانيا هدار: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر.¹

تناولت هذه الدراسة إشكالية الى أي مدى يمكن ان يشكل التحول نحو الدارة الالكترونية اية إدارية فعالة في ترشيد الخدمة العمومية، وقد تفرع على هذه الإشكالية أسئلة فرعية وهي كالتالي:

- ما هو مفهوم الإدارة الالكترونية وما علاقتها بترشيد الخدمة العمومية؟

- ما هي الإجراءات التي اتخذتها والتدابير التي نفذتها الجزائر لتجسيد مشروع الإدارة الالكترونية؟

- ما هو واقع تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية بالقطاعات الحكومية الخدمية؟

ما هي المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

اما فرضيات البحث فقد تناولت الباحثة أربع فرضيات، تتمثل فيما يلي:

1-نجاح تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ووجود مورد بشري يتمتع بقدرات ومهارات تقنية عالية التعامل معها.

2-تسعى الجزائر الى إحلال النمط الاداري الالكتروني محل النمط التقليدي لكونه يسهم في ترشيد الخدمات العمومية وجعلها سهلة، سريعة، شفافة ودقيقة.

3-هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر ودرجة اسهامها في ترشيد الخدمة العمومية.

4-بطيء التحول نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر هو نتيجة جملة من المعوقات والتحديات.

¹-رانيا هدار: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر 2017-2018م.

وقد توصلت الباحثة من خلال اختبار الفرضيات الى ما يلي:

- نجاح تجربة تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ووجود مورد بشري يتمتع بقدرات ومهارات تقنية عالية للتعامل معها. وهذا ما دل عليه واقع الجاهزية الالكترونية في الجزائر وفق السياسات القطاعية الحكومية وتقرير الامم المتحدة لجاهزية الحكومة الالكترونية، الذي يؤكد كثرة مظاهر التخلف والضعف في مكونات البنية التحتية للاتصالات ومحدودية الفرص الداعمة لها رغم تخصيص إمكانات هائلة وإنفاق موارد مالية طائلة، إضافة الى نقص الكفاءات والمهارات البشرية المؤهلة والمتخصصة خاصة في ظل محدودية البرامج والدورات التدريبية والتكوينية لتحسين وتطوير أدائهم.

- تسعى الجزائر لإحلال النمط الالكتروني محل النمط التقليدي بهدف ترشيد الخدمات العمومية وجعلها سهلة، سريعة، شفافة ودقيقة. وهذا ما دل عليه حجم الإمكانيات والموارد الضخمة التي خصصتها الدولة الجزائرية لإحلال التطبيقات الالكترونية في مختلف القطاعات الحكومية بهدف عصرتها وتحديثها وجعل طرق ووسائل تقديمها للخدمات سهلة وسريعة التي تعد الهدف الأساسي لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية. الا ان التطبيقات المستحدثة تميزت بالمحدودية وعدم الكفاية وتطبيقها كان بوتيرة بطيئة جدا مقارنة بضخامة محاور مشروع الجزائر الالكترونية والاهداف المرجوة منه، لان ما تم تنفيذه على مستوى الإدارات العمومية لا يتعدى تطبيقات أولية وعمليات إجرائية تفتقد للمرونة والفعالية.

- هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر ودرجة مساهمتها في ترشيد الخدمة العمومية، وهذا ما دل عليه انقضاء المدة المحددة لتنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية وفتح اجال تنفيذه، ومع ذلك مازال المشروع في مهده ويتقدم بخطوات متناقلة ويسير ببطء مقارنة بما كان مبرجحا، مما جعل تجربة التحول الالكتروني في الجزائر لم تكتمل ولا تزال متعثرة، والتي عكسها ضعف مؤشر التقدم في تطبيق الادارة الالكترونية ومحدودية الخدمات الالكترونية التي تبحث عنها.

-بطء التحول نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر هو نتيجة جملة من المعوقات والتحديات حيث أكدت نتائج التحليل الوصفي والاحصائي تعدد المعوقات والتحديات التي تعيق مشروع الجزائر الالكترونية وتحد من فرص تطبيقه، مما جعل مخرجات عمليات التحديث والعصرنة المرجوة منه محدودة ومحتشمة للغاية ودون فائدة عملية، والتي يمكن ارجاعها الى عوامل سياسية، إدارية تكنولوجية، تقنية بشرية ، قانونية ، ومالية حيث يتضح جليا غياب النضج السياسي والرغبة الإدارية الداعمة لفرص تطبيق الإدارة الالكترونية ، وبناء مجتمع معلومات في الجزائر، تجسد ذلك في الاستهانة بعملية التخطيط للتحول الالكتروني عكسها وجود فجوة كبيرة بين الجانبين النظري والتطبيقي، وعدم استغلال الموارد والإمكانات المتاحة بشكل عقلاي لتنفيذها.

ب-الدراسة الثانية: عبد العالي دبله، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر.¹

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر؟، ولقد اعتمدت هذه الدراسة على فرضية عامة تتمثل في: ان هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر، وتندرج ضمن هذه الفرضية العامة فرضيات جزئية وهي: هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر، تساهم الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر، هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية ودرجة مساهمتها في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر.

توصل الباحث من خلال هذه الدراسة الى انه هناك ضعف البنية التحتية المادية والمالية لبناء الإدارة الالكترونية في الجزائر، كما ان الإدارات الجزائرية تعاني نقص اليد العاملة ذات كفاءات عالية، كما انه لدى المواطن الجزائري نقص في الوعي الالكتروني فيما يخص التعاملات الالكترونية، وأخيرا غياب التشريعات والقوانين التي تنظم عمل الإدارة الالكترونية في الجزائر.

¹ -عبد العالي دبله: تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر-دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة، مجلة علوم الانسان والمجتمع، العدد14 ، جامعة بسكرة، الجزائر، مارس 2015م.

8-المقاربة النظرية

ان موضوع البحث قد جمع بين متغيرين: الإدارة الالكترونية وأثرها على تحسين أداء الخدمة العمومية لذا فان المقاربة النظري المناسبة لهذا الموضوع هي نظرية التحديث، ومقاربة النسق الاجتماعي التقني.

1-نظرية التحديث:

تعددت تعاريف التحديث باختلاف اتجاهات العلماء، فمثلا يرون الاقتصاديون التحديث من خلال استخدام الانسان للتكنولوجيا للسيطرة على المصادر الطبيعية من اجل زيادة دخل الفرد، بينما ينظر علماء الاجتماع والأنثروبولوجيا الى التحديث من خلال التباين والتمايز بين المجتمعات حيث درسوا وحلّلوا الأساليب والنظم المكونة للبناء الاجتماعي وظهور الوظائف الجديدة ونموها.¹

فأصحاب اتجاه التحديث يرون انه عملية نقل عفوي للسياسة التنموية الأوروبية يشتمل على البناءات الثقافية عامة. ونشر مركب التكنولوجيا الاقتصادي من اجل تحقيق عملية التحديث.²

وفق هذا التصور يعني إمكانية تحقيق التنمية من طرف المجتمعات المتخلفة من خلال اتباع عمليات التي تم استخدامها من قبل الدول الأوروبية الا انه في هذه الحالة قد تتصادم عملية التحديث ببناءات وثقافات مختلفة تمام الاختلاف عن تلك التي تتواجد في المجتمعات الأوروبية، لان كل مجتمع له ميزاته وخصوصياته تختلف عن المجتمعات الأخرى.

w.Moor يعد من أبرز ممثلي هذا الاتجاه، حيث يعرف التحديث بانه " التحول الشامل

للمجتمع التقليدي او ما قبل الحديث الى الاشكال التكنولوجية والتنظيمات الاجتماعية المرتبطة به التي تميز الدول "المتقدمة" المزدهرة اقتصاديا والمستقرة سياسيا في العالم الغربي".

فحسب "مور" ان التحديث يعني الانتقال من مجتمع متجانس الخصائص الى مجتمع غير متجانس يقوم على التخصص وتقسيم العمل، وانتشار الصناعة والتكنولوجيا المتطورة، وهو ما نادى به نظرية دور كايم حول التغير الاجتماعي، ومن قبلها نظرية ابن خلدون.

¹-كمال التابعي : تغريب العالم الثالث - دراسة نقدية في علم اجتماع التنمية - كتب عربية، القاهرة، 1991، ص42.

²-اعراب سعيدة: التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية

رسالة ماجستير علم الاجتماع الديمغرافي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006/2005، ص30.

"Mrion.j.levy" "ماريو.ج.ليفني" في كتابه "التحديث وبناء المجتمعات" بمظاهر" التحديث المتمثلة في احياء وتنشيط مصادر الثروة والقوة وتكليف الجهود المتنوعة بشكل متظافر بالاعتماد على الوسائل والأدوات الحديثة، ويعتبر المتغير التقني عاملا رئيسيا في عملية التحديث.¹ "ليفني" يرى ان درجة الحدائة تقاس بمدى استعمال الطاقة وإنتاجها فالحدائة تتناسب طرديا مع الاستعمال المتزايد للطاقة غير الحيوية.

"Walt Rostow" "الت روستو" من بين أحد رواد هذا الاتجاه فهو يعتبر ان تجاوز المجتمع التقليدي هو أحد متطلبات النمو الاقتصادي، اما الأساس الفكري الذي تقوم عليه نظرية التحديث هو ضرورة توفر نظام مركزي من القيم والقواعد الأخلاقية لدى كل المجتمعات الحديثة.

فيرى ان النسق القيمي هو عامل مساعد على التقدم الاقتصادي، وكل المظاهر التقليدية للثقافة المحلية المعوقة لعملية التحديث، الاشكال الحكومية، الأوتوقراطية، العادات، التقاليد التعليم الهزيل.² ويعني ذلك ان كل التنظيمات المحلية القائمة في المجتمع يجب ان تتوافق مع النظام الجديد. ان التحديث ظاهرة تاريخية معاصرة، تناولها العلماء من منطلقات مختلفة باستخدام مفاهيم مختلفة كالتحديث السياسي، والتحديث الاقتصادي، والتحديث التعليمي، والتحديث التكنولوجي والتحديث الحربي والتحديث الإداري. هذا الأخير يرتبط بموضوع دراستنا ، بحيث سعت الدولة الجزائرية من خلال مشروع الجزائر الالكترونية الى تحديث الأساليب الإدارية، وكذا ادخال وسائل تكنولوجيا مواكبة العصر، وهذا من خلال تطبيق اجراء الإدارة الالكترونية في الإدارات المحلية - خاصة البلدية بحكم قربها للمواطن - بغرض تحسين أداء الخدمة العمومية لديها.

¹- اعراب سعيدة، مرجع سابق، ص 31.

²- المرجع نفسه

ب-مقاربة النسق الاجتماعي الفني:

يتفق الباحثين على ان جدور هذا الاتجاه ترجع لطروحات الاتجاه البنائي الوظيفي التي تعتبر التنظيم بمثابة نسق اجتماعي، لكن أصحاب هذا الاتجاه قاموا بإضافة البعد الفني وحاولوا دراسة تأثير أنماط التكنولوجيا كمتغير مستقل على الظاهرة التنظيمية، فيصبح التنظيم في ظل هذه المقاربة بمثابة نسق اجتماعي فني.¹

بالإضافة الى تأثير هؤلاء الباحثين بنتائج مدرسة العلاقات الإنسانية، وبالأخص تلك المتعلقة بوجود تبعية متبادلة ما بين العوامل التقنية والعوامل الإنسانية.²

وقد ركز رواد هذا الاتجاه من أمثال: "ليونارد سايلز L.Sayles " و"وليام فوت وايت W.F.Whyte " و"تريست و بامفورت T.W.Bamfirth " وجون وود ورد J.W.Ward وغيرهم على الاهتمام بوجه خاص بدراسة العلاقات المتبادلة بين التكنولوجيا والانساق الاجتماعية داخل تنظيمات العمل الرسمية ومعاييرها وقيمها والمكانة الاجتماعية والاتصالات، فوجود الجانب التكنولوجي يؤثر بشكل واضح على بنية الشكل التنظيمي، نمط التصميم، عدد المستويات التنظيمية مدى تعقدها، أنماط القيادة، درجة الرسمية ونمط الإدارة المتبعة، وحتى مستوى أداء العامل وطرق قياسه.³

¹- ليليا بن صويلح: مدخل لعلم اجتماع التنظيم والعمل، مطبوعة موجهة لطلبة الماستر، تخصص تنظيم وعمل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة 08 ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2016/2015، ص85

²- سيساوي فضيلة: محاضرات في مقياس التنظيم الحديث للمؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2014/2013م.

³- ليليا بن صويلح: المرجع نفسه، ص86.

فقد توصل "وايت" (Whyte) من خلال دراسته في البحث عن العلاقة الموجودة بين الابعاد التكنولوجية في التنظيم واشكال التفاعلات والعلاقات الإنسانية الى وجود أنماط تكنولوجية تخلق عواطف سلبية اتجاه الإدارة والتنظيم ككل صور من عدم الرضا مثل تكنولوجيا خط التجميع، كما توجد أنواع تكنولوجية تشجع العواطف الإيجابية، وبالتالي فهي تخلق شعور بالرضا مثل نظام الإنتاج المسند الى جماعات العمل التي تشترك في كثير من الأمور وتشترك في مواقف موحدة اتجاه الإدارة.¹

وإذا اردنا الاقتراب بموضوع الدراسة من هذه المقاربة في الواقع الجزائري، نجد ان الدولة قد استخدمت الإدارة الالكترونية التي تعتبر من نتاج الثورة التكنولوجية الحديثة في مؤسساتها العمومية المحلية، لما لها من دور في الأداء الفعال في تقديم الخدمة وسرعة تنفيذه، وبالتالي الوصول الى تحقيق الأهداف المرجوة الا وهي تحسين أداء الخدمة العمومية، وذلك كون الاعتماد على الحاسوب في تنفيذ الاعمال اليومية، يؤدي الى القضاء على العمل الورقي التقليدي كما انه يعمل على ا ضفاء المرونة والسرعة في التنفيذ، مما يساهم في تحقيق الشعور بالرضا سواء من ناحية المواطن طالب الخدمة او الموظف القائم على الخدمة.

¹-المرجع نفسه.

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

● تمهيد

● الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

● الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية وآلية تحسينها في الجزائر

● خلاصة

تمهيد:

فرض التطور التكنولوجي الذي عرفه العالم الكثير من التحديات على مختلف المؤسسات والمنظمات، وأصبح من الضروري التخلص من كافة الأساليب التقليدية والاعتماد على الطرق التكنولوجية الحديثة في كافة المجالات، خاصة في مجال الإدارة. ولتحقيق ذلك سعت الدول الى تطبيق ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، التي تعد نموذج حديث لعصرنة المرافق العامة خصوصا البلديات، بحكم انها الهيئة الأقرب للمواطن من اتصالها المباشر به، وذلك من خلال تقديمها لخدمات تلمس الحاجات الأساسية والضرورية في حياته اليومية.

ان موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية يكتسي أهمية بالغة عند الكثير من الباحثين، نظرا لكون التحول نحو الخدمات الإلكترونية هو أساس تحسين الخدمة العمومية.

لذا سنحاول التطرق من خلال هذا الفصل الى مايلي:

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والية تحسينها في الجزائر

خلاصة

1- الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية نتاجا لثروة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة، وأصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة للاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير أعمال المنظمات، وتحويلها الى منظمات الكترونية، تستخدم شبكة الانترنت والتطبيقات المتطورة للحاسبات الالية، في انجاز جميع اعمالها ومعاملاتها الإدارية.

1-1: ماهية الإدارة الإلكترونية

ا: تعريف الإدارة الإلكترونية

تناول العديد من الباحثين مفهوم الإدارة الإلكترونية، وعرفت بالعديد من التعاريف من بينها:

-عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: " هو مدخل اداري معاصر يحمل في فلسفته مفهوم الإدارة بلا أوراق، ذلك انه يعتمد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من حاسب آلي وشبكات انترنت وفاكس وهاتف في العمليات الإدارية المختلفة من رقابة وتخطيط وتنظيم ومتابعة لمجريات العمل الإداري وتحسين الخدمات الإدارية للمواطن.¹

فالإدارة الإلكترونية تمثل منظومة حديثة تعتمد على وسائل وأساليب تكنولوجية، تساهم بشكل كبير في تحول الأنشطة الحياتية في الدولة من اجل تقديم خدمات نوعية أفضل من الإدارة التقليدية.

-وقد عرفت الإدارة الإلكترونية على انها: " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب

والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال، في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة منظمات

¹ -عبد العالي دبله: مرجع سابق، ص30.

في عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة¹

ويقصد بالإدارة الإلكترونية: "إدارة الأعمال الحكومية بلا ورق، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا تستخدمه بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الإلكتروني البريد الإلكتروني، الأدلة والمفكرات الإلكترونية، الرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية²

هذا التعريف يبين أن الإدارة الإلكترونية تستعمل الورق لكن بنسبة قليلة مما كانت عليه في الإدارة التقليدية، مع استبدال كل ما كان ورقي كالأرشيف والبريد والأدلة والمفكرات إلى الإلكتروني، كما أنها إدارة ليس لها مكان محدد فهي متصلة بأي مكان في العالم.

الإدارة الإلكترونية هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية، باعتماد كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والأنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.³

بناء على ما تقدم يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها منظومة حديثة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتقنيات الحديثة لتنفيذ الأعمال الإدارية، وتقديم خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، وذلك من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد.

1- كلثم محمد الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، 2008 ص 13.

2- خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 54.

3- علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 34.

ب: خصائص الإدارة الإلكترونية وعناصرها

1- خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص نذكر منها¹:

- زيادة الاتقان: وتعني المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.
- تخفيض التكاليف: ان انتهاج نموذج الإدارة الإلكترونية من قبل المنظمات سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
- تبسيط الإجراءات: لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.
- تحقيق الشفافية: الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

2- عناصر الإدارة الإلكترونية

ان تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب عناصر وهي كالتالي:²

- عتاد الحاسوب وشبكاته (Hardware): ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وملحقاته.
- البرمجيات (Software): وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات
- شبكة الاتصالات (Communication Network): هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت، الاكسترنات وشبكة الانترنت

¹-عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية

العامة، العدد الثالث، الجزائر، 2013، ص ص 84-85.

²-سامية عزيز، ام الخير قوارح: الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، المجلة العربية للتربية النوعية المجلد

الثالث -العدد10، أكتوبر 2019ص225.

التي تمثل شبكة القيمة المنظمة وإدارتها الإلكترونية.

-صناع المعرفة (Knowledge Workers): ويتكون من القيادات الرقمية والمديرين

والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة.

3-اهداف ووظائف الإدارة الإلكترونية

1-اهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية عدة اهداف كما وضحتها رأفت رضوان من بينها":

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الاصلية بصورة موحدة.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.¹

كما يضيف الدكتور مصطفى يوسف كافي بعض اهداف الإدارة الإلكترونية وهي كالآتي":

- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، اذ ان قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة الى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان الى الانتظار في صفوف طويلة.
- الغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة او التخفيف منه الى اقصى حد ممكن، مما يؤدي الى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

¹ -رأفت رضوان: الإدارة الإلكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، مصر، د.س.ن، ص4.

- الغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكترونية مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان¹.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به
- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الالكترونية².

ب-وظائف الإدارة الالكترونية:

ان وظائف الإدارة الالكترونية هي في الأساس وظائف الإدارة التقليدية، أدى تحول الادارة الى نمط الإدارة الحديثة بفعل العصرية والتحديث بهذه الوظائف الى وظائف الكترونية وهي كالآتي:

-التخطيط الالكتروني:

ان التخطيط الالكتروني عبارة عن عملية ديناميكية في اتجاه الاهداف الواسعة والمرنة و قصيرة الامد وقابلة للتجديد والتطوير المستمر، خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الاهداف من اجل تنفيذها في السنة القادمة، وعادة ما يكون تغيير الاهداف له تأثير سلبي على كفاءة التخطيط³.

¹ -مصطفى يوسف كافي: الإدارة الالكترونية، دار رسلان للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص 69-70.

² - المرجع نفسه، ص70.

³-محمد صادق اسماعيل: الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010 ص20.

ويعتمد التخطيط الإلكتروني على تبسيط نظم واجراءات العمل، والتي تتسم في ظل الادارة التقليدية بالتعقيد الشديد، وحيث يتم استبدالها بنظم واجراءات سريعة وحاسمة، تعتمد بالدرجة الاولى على استخدام شبكات الاتصال الالكترونية.¹

فالتخطيط يعد عملية ديناميكية تشاركية، يشترك فيها جميع أطراف العملية الإدارية بكل مستوياتها من اجل تحقيق اهداف المنظمة.

-التنظيم الالكتروني:

ان مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي الى التنظيم الالكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الاعلى الى الاسفل الى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغير في مكونات التنظيم، بالتالي يصبح التقسيم الإداري على أساس الوحدات والاقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية الى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية.²

هذا التنظيم يعمل على ترتيب وتحديد العلاقات والمستويات الإدارية الكترونيا للأعمال التي يقوم بها الموظفين في كل وحدة إدارية.

¹-محمد صادق اسماعيل، المرجع السابق، ص 22.

²-عيدوني كافية، بن حجوبة حميد: الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وافاق) مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، جامعة عباس لغرور، خنشلة الجزائر، ديسمبر 2017 ص225.

-التوجيه الالكتروني:

يعتمد تطبيق التوجيه الالكتروني بالمنظمات المعاصرة على وجود القيادات الالكترونية التي تسعى الى تحقيق الأهداف المسطرة لهذه المنظمات.

ان التطبيق الكفاء والفعال للتوجيه الالكتروني يعتمد على استخدام المديرين لشبكات الاتصال الالكترونية المتقدمة في التواصل مع الرؤوسين وإصدار الأوامر وتبليغهم المهام والاعمال وتوجيههم وارشادهم نحو تحقيق الأهداف المرجو تحقيقها.¹

فالتوجيه في المنظمات الإدارية أصبح يقتصر على اتصال القائد بالمرؤوسين على مستوى الشبكات الالكترونية، هذا ما يسهل عملية التواصل بين مختلف المستويات الإدارية، مما يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة للمنظمة.

-الرقابة الالكترونية:

نتيجة التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل الكتروني، وبذلك أصبح يطلق عليها "الرقابة الالكترونية" هذه الأخيرة تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة شبكة الانترنت، ومن تم تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما انها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحرافات أولا بأول، حيث ان المعلومات تسجل فور التنفيذ، مما يسمح من معرفة الانحرافات قبل او عند التنفيذ لا اتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية.²

فالرقابة في الإدارة الالكترونية أصبحت قائمة على الحاضر (تصحيح الانحرافات فور وقوعها، كما انها مستمرة وقائمة على الثقة المتبادلة، كما انها آنية.

¹-حسين محمد المراد: مرجع سابق ص128.

²-سمير عماري: دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017-2018 ص36.

1-2- التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية

ان المتبع لمسار تطور الإدارة الالكترونية، يجد هذه الأخيرة ما هي الا امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها. كما انها امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة، بالإضافة الى انها نتاج تطور وتبادل البيانات الالكترونية، وإنها الانتقال من التفاعل الإنساني في الإدارة التقليدية الى التفاعل الآلي.

1: تطور الإدارة الالكترونية

- الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها:

ان المختصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن. فمن المدرسة الكلاسيكية الى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية، والى المدخل الكمي اثناء الحرب العالمية الثانية مدرسة النظم في بداية الخمسينات، ثم المدرسة الموقفية في الستينات فمدخل منظمة التعلم في الثمانينات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الالكترونية.¹

ان الإدارة الالكترونية كانت نتيجة تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية فهي لم تنشأ من فراغ، وانما نجد لها جذور في المدارس الإدارية المتتابعة والمتتالية عبر الزمن، حيث أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات الى بروز هذا النوع من الإدارة. واصبحت واسعة الاستخدام من طرف المؤسسات العمومية والخاصة وكذا المنظمات.

¹-رززار العياشي: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد 15، عدد1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2013 ص32.

• الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة

حيث اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة، لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني في الرؤية الآلية أو اللغة أو الأنظمة الخيرة، إلى أن جعل منها الإنترنت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا.¹

ففي البداية كان الإنسان هو العامل الأساسي في الإنتاج، بمعنى كانت طبيعة العمل يدوية ثم مع الوقت ظهرت الآلة لتحل محل العامل، لتتجه نحو عملية الائمة باستخدام الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو التحكم إلى غاية الانتقال إلى الذكاء الصناعي الذي يعني بدوره قدرة الآلات والحواسيب الرقمية على القيام بمهام معينة تحاكي وتشابه الذكاء والسلوك الإنساني، إلى أن تصل لمرحلة الإنترنت والتي تعتبر أكثر مرحلة تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا.

¹-رززار العياشي: مرجع سابق، ص33.

ويمكن توضيح التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الرقمية من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (1) يوضح التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والادارة

الإدارة الإلكترونية		الإدارة التقليدية		
الانترنت	الذكاء الصناعي	الامتة	الالية	الحرفية
الة التشبيك	الالة تقلد وتحاكي	الالة تحل محل	الالة تحل محل	الانسان هو العامل
الفائق من	الذكاء والسلوك	العمل المرتبط	العمل اليدوي في	الأساسي في الانتاج
استخدام	الإنساني	ببرمجة ورقابة	الانتاج	
مستودعات		العمل والإنتاج		
البيانات لإنجاز				
العمليات				
والصفقات رقميا				
عن بعد				

اتجاه التطور



المصدر: زرار العياشي: المرجع السابق، ص33.

هذا الجدول يوضح مراحل التطور التكنولوجي عبر التاريخ ابتداء من مرحلة الحرفية، مروراً بمرحلة الالية فالامتة ثم مرحلة الذكاء الصناعي الى غاية وصوله الى مرحلة الانترنت، وفي كل مرحلة من المراحل المذكورة كان هناك تطور للعمل الإداري والارتقاء به الى ان وصل الى مرحلة الإدارة الإلكترونية.

كما يمكننا توضيح الفرق بين الإدارة الإلكترونية والتقليدية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(2): يوضح الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية

الإدارة الإلكترونية	الإدارة التقليدية	وجه المقارنة	
شبكات الاتصال الإلكترونية كالإيميلات والمراسلات الإلكترونية	الاتصالات المباشرة والمراسلات الورقية	الوسائل المستخدمة	1
إلكترونية	ورقية	الوثائق المستخدمة	2
تعتمد على الإمكانيات المادية والبشرية في استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف	تعتمد على استثمار أمثل للإمكانيات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	3
إرسال الرسالة الى عدد لا نهائي في الوقت ذاته	تحتاج الى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من اجل تحقيق الهدف	التفاعل	4
اقتصادية على المدى البعيد	مكلفة على المدى البعيد	التكلفة	5
سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جدا في أي وقت	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية في أوقات محددة	الوصول للبيانات	6
وثوقية عالية بسبب توافر الحماية للبيانات	اقل وثوقية بسبب عدم توافر نظم حماية البيانات	الوثوقية	7
أكثر جودة	اقل جودة	الجودة	8

المصدر: محمد احمد عبد العزيز الخطيب، دور الادارة الإلكترونية في تحقيق الابداع الإداري، دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، تخصص القيادة والإدارة، جامعة الأقصى غزة، فلسطين، 1439هـ، 2018، ص18.

من خلال الجدول يتبين لنا ان هناك اختلافات جوهرية بين الادارتين الادرة التقليدية والإدارة الالكترونية ، حيث ان الإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين اطراف التعامل المختلفة ، بصورة مباشرة كما ان التفاعل بين الأطراف يتسم بالبطء النسبي وتعتمد بشكل كبير على الوثائق الورقية ، وتعتمد أيضا على استثمار امثل للإمكانيات المادية والبشرية المتاحة احسن استغلال ممكن، كما انها تقدم خدمات اقل جودة بينما الإدارة الالكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الالكترونية وان طبيعة العلاقة بين اطراف التعامل غير مباشرة، بحيث توجد هذه الأخيرة مع او في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الالكترونية وتنعهد فيها استخدام اية وثائق رسمية ،بالإضافة الى ان الإدارة الالكترونية تعتمد على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي وترتكز على الانترنت وشبكات الاعمال فهي إدارة الانفتاح والشفافية.

الإدارة الالكترونية هي نتاج تطور وتبادل البيانات الالكترونية:

ان الإدارة الالكترونية هي نتاج تطور تبادل البيانات الالكترونية كمجال تخصص ضيق الى مجال الالكترونية الواسعة.¹

وذلك مع الاستخدام الواسع للانترنت سواء عن طريق الشبكة الخارجية التي تغطي العلاقة مع المواطنين او الزبائن او الموردين، او عن طريق التبادل المفتوح عبر الشبكة مع جميع مستخدمي الانترنت.

¹-نوال السحيباني: إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في التربية، تخصص الإدارة والتخطيط التربوي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية الرياض السعودية، 1430هـ/2009، ص15.

• من التفاعل الإنساني الى التفاعل الالي:

حيث نظرت الإدارة في البداية الى التفاعل الإنساني نظرة سلبية لأنه يؤدي الى علاقات شخصية وتنظيم غير رسمي، بينما التفاعل الالي باستخدام الانترنت وشبكات الاعمال يمكن ان يبلغ مداه تنظيما وجغرافيا وفنيا وزمنيا.¹

ويرى نجم عبود ان الإدارة (خاصة الكلاسيكية) نظرت في البداية الى التفاعل الإنساني نظرة سلبية لأنه يؤدي الى علاقات شخصية وتنظيم لا رسمي في حين كانت البيروقراطية تقوم في أحد مبادئها الأساسية على فصل العلاقات الشخصية عن العمل والوظيفة، وفيما بعد نظرت الإدارة (خاصة السلوكية) الى التفاعل نظرة إيجابية لأنه يمكن ان يؤدي الى تعاون إيجابي بين الإدارة والعاملين وكذلك بين العاملين أنفسهم لخدمة اهداف المنظمة.

ولكن المشكلة كانت كيف يمكن مواجهة القيود التنظيمية والجغرافية والفنية التي تواجه هذا التفاعل فالذين في المستويات العليا يواجهون عقبات المكانة والاهتمامات والكفاءة في التفاعل مع الأدنى والذين في الفروع في مدن او دول او قارات أخرى يواجهون عقبات بعد المسافات وصعوبة الاتصال وضوضاء الاتصالات التي تحد من التفاعل كما ان العقبة الفنية كانت تمثل قيودا على القدرة على الاتصال والتفاعل.

ولكن مع الانترنت وشبكات الاعمال فان التفاعل يمكن ان يبلغ مداه تنظيميا وجغرافيا وفنيا وزمنيا، فالانترنت تجعل الاتصال ممكنا الان وفي كل مكان باعتمادية عالية واقل ما يمكن من الضوضاء مهما كانت المسافات.²

¹ -نوال السحيباني: مرجع سابق ص16

² -نجم عبود نجم: الإدارة والمعرفة الالكترونية (الاستراتيجية الوظائف والمجالات)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2008، ص125.

ب -مراحل الانتقال من نموذج الإدارة التقليدية الى الادارة الالكترونية

-مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة

وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه، أيضا وبشكل مواز بتنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية، بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته، واجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين او ممانلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حساب شخصي او عبر الاكشاك الاضطلاع على منشورات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والاعلانات عبر الشبكة الالكترونية مع إمكانية طبع او استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.¹

في هذه المرحلة تكون الإدارة التقليدية فاعلة في المؤسسات وذلك بالموازاة مع تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية.

-مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل:

في هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون، بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، وخدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل ودون أي مشاكل، وبحيث انه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال او الاستثماراتوغير ذلك.²

¹-عبدلي وليد: تكنولوجيايات الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الجهاز البيروقراطي في الإدارة المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2017-2018م، ص143.

²- المرجع نفسه، ص 143.

وفي هذه المرحلة يكون الانتقال تدريجيا من الأساليب الإدارية التقليدية خاصة الاتصالية منها، التي غالبا ما تكون بشكل مباشر الى تفعيل وسائل اتصالية تكنولوجية كالفاكس والتلفون بغرض تسهيل انجاز المعاملات الإدارية للمواطن.

-مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة:

في هذه المرحلة يتم التحلي عن الشكل التقليدي للإدارة يعد توفر الحواسيب سواء بشكل شخصي او بواسطة الاكشاك، اوفي مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة، مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز اي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وقل جهد وقل تكلفة وبأكثر فاعلية كميًا ونوعيًا، ويكون الراي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية وتقبلها، وتعلم طرق استخدامها.¹

ج - اسباب التحول للإدارة الالكترونية

هناك عدة أسباب للتحول الى الإدارة الالكترونية، والتي من بينها ما جاء في كتاب رأفت رضوان "الإدارة الالكترونية" وهي كالآتي:²

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الاعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية، والتي من شأنها احداث عدم التوازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرار.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود اليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

¹-عبدلي وليد:مرجع سابق ص 144.

²-رأفت رضوان: مرجع سابق، ص5.

1-3- واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

1-متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

ان تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر ويتأثر بكل عناصر البيئة المحيطة به، ويتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذا فانه يجب توفر عدة متطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

- 1- البنية التحتية، والتي يجب ان تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين الإدارة نفسها وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.
- 2- توفر الوسائل الاتصالية والبرامج الإلكترونية اللازمة.
- 3- التدريب وبناء القدرات للموظفين لإدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم.
- 4- توافر مستوى كافي من التمويل لمشروع شامل للإدارة الإلكترونية.
- 5- توفر الادارة السياسية، ووضع السياسات العامة الحكومية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 6- وجود التشريعات التي تسهل أداء اعمال الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المصداقية.
- 7- توفير الامن الإلكتروني والسرية الإلكترونية لحماية المعلومات.¹

¹-سليمة بن حسين: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية العدد السابع، جامعة باتنة 1، جويلية 2014، ص223.

ب- الواقع الاجتماعي الجزائري وتكنولوجيا المعلومات

يدور التفكير في الآونة الأخيرة حول التغيرات الاجتماعية المرتبطة بتكنولوجيا الرقمنة وعن دور محترفي هذه التقنية في مواجهة الناتج من الظواهر الاجتماعية، لاسيما مسألة التفاعل بين الافراد وجماعاتهم من ناحية، وما تفرزه تلك التكنولوجيا من تعميق للفوارق الاجتماعية من ناحية أخرى، في مجتمعات تهيمن عليها الجوانب المادية على حساب اللحمة الثقافية الآخذة في التناقص التدريجي نتيجة للإقصاء التكنولوجي لفئة عريضة من المجتمع.¹

فالتحديث بفعل تكنولوجيا المعلومات والاتصال له تأثير كبير على المجتمع خاصة في المجال الثقافي، مما يساهم في توسيع الهوة بين افراد هذا المجتمع.

ولتعميق مفهوم مجتمع المعلومات، قام المسؤولون في الجزائر بإنشاء برنامج أسرتك نموذجا توصيل المؤسسات بخدمة الانترنت، إدخال المعاملات الرقمية في النشاطات الاقتصادية والاجتماعية.....².

¹-الطيب صيد: مجتمع المعلومات السياقات السوسولوجية للمواطنة الجديدة في الجزائر، مجلة علوم الانسان والمجتمع

العدد04 ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2012، ص 52.

²-المرجع نفسه، ص53.

غير ان التحول الى مجتمع المعلومات وبالتالي الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية يواجه جملة من التحديات على المستوى الاجتماعي وهي كالآتي:

- ارتفاع نسبة البطالة في المجتمع عرقلت التوغل في شبكة المعلومة لدى فئة كبيرة من المجتمع. فكان استهلاك التكنولوجيا ضعيفا ما باعد بين الأهداف الحضارية والواقع المعيشي.
- ضعف التوصيل بشبكات الانترنت جعل منها عملية كمالية لا تقتصر الا على فئة مميزة تحصل عليها من خلال الوظائف او الخدمات، بالتالي لم تدخل الانترنت في صلب التفاعل الاجتماعي وبقيت حبيسة الترفيه.
- ضعف الخدمات المعلوماتية وضعف الاستثمار في هذا المجال شكل عاملا مبطئا لدخول مجتمعنا في المعلوماتية.
- من زاوية سوسيولوجية إعلامية نعتقد ان المرحلة الحالية تتميز بمشكلة جوهرية وعميقة تتمثل في غياب النقاش والحوار الاجتماعي حول المجتمع الجزائري بعيدا عن دواليب السياسة، ومصيره في مرحلة المعلوماتية.¹

¹ -الطيب صيد:مرجع سابق، ص54.

ج- مشروع الجزائر الالكترونية 2013

يعتبر مشروع الجزائر الالكترونية من المشاريع الكبرى التي أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال ابتداء من 2008، والذي شاركت فيه العديد من الأطراف من مؤسسات وادارات عمومية ومتعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، الجامعات ومراكز البحث، الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الاعلام والاتصال (والذين بلغ عددهم حوالي 300 شخص) حيث تم طرح الأفكار ومناقشتها لمدة 6 أشهر، وكانت الحصيلة 13 محورا تحدد الأهداف المزمع إنجازها الى غاية 2013.¹

من اهم هذه المحاور نذكر:²

- ✓ تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- ✓ تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشركات.
- ✓ تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، بالإضافة الى تدعيم البحث، التطوير والابتكار.
- ✓ دفع تطوير الاقتصاد الرقمي وتطوير الكفاءات البشرية
- ✓ تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة.

¹- سيد احمد مسيردي، خديجة سعدي: مشروع الجزائر الالكترونية: واقع وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات العدد الرابع، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2013م، ص278.

²- محمد لين مراكشي، فقاير فيصل: الإدارة الالكترونية وأثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الابداع مجلد7، عدد7، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2017م، ص188.

2- الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية وآلية تحسينها

يعتبر مفهوم الخدمة العمومية من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في مختلف التخصصات بما فيهم علماء الاجتماع، نظرا لكون هذا المفهوم يوحي الى العلاقة التي تربط الدولة -الممثلة في المؤسسات المحلية- بالمواطنين من خلال تلبية حاجاتهم الأساسية والضرورية في حياتهم اليومية.

لذا سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق الى المفاهيم الأساسية للخدمة العمومية وواقع هذه الخدمة في الجزائر إضافة الى آلية تحسينها.

1-2: ماهية الخدمة العمومية

1- مفهوم الخدمة العمومية

ان مفهوم الخدمة العمومية في بعده الاستمولوجي يعبر عن فلسفة توجه الدولة عامة ويمكن استخلاص اتجاهين أساسيين حسب النمطين التقليديين لأنظمة الحكم.

فالخدمة العمومية في الأنظمة الاشتراكية تعني تكريس البعد الاجتماعي للدولة من خلال الاستمرار في ثقافة الدعم والرعاية للحياة العامة في ابعادها المادية والروحية.¹

هنا يبرز دور الدولة في تنظيم الحياة الاجتماعية من خلال رعايتها لمواطنيها سواء في الجانب المادي او المعنوي.

اما الخدمة العمومية في الأنظمة الليبرالية فتعني تحرير الانسان من التبعية لأنظمة الهيمنة والقهر السلطوي سيما الديني والسياسي، وتعزيز الحضور والفعالية الفردية والجماعية في الفضاء العمومي، ودفع الجميع في اثناء النقاش المجتمعي وتحديد النظام الديمقراطي.²

¹-الجمعي حجام: الخدمة العمومية الإعلامية سياقات التحول واقع الممارسة وآليات التحديث، مجلة العلوم الانسانية عدد8، الجزء 1، جامعة ام البواقي، الجزائر، ديسمبر 2017، ص129.

²-المرجع نفسه، ص129.

فالنظام الليبرالي يعبر في مفهومه للخدمة العمومية من خلال تكريس مبدأ الحرية في تنظيم الحياة الاجتماعية، وتعزيز الفعالية الفردية والجماعية في الفضاء العمومي وذلك من خلال المشاركة في عملية اتخاذ القرار بكل ما يخص حياته اليومية.

ان الخدمة العمومية في مفهومها العام تعني: "كل وظيفة يكون اداؤها مضمونا ومضبوطا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة تتحقق كاملة إلا بفضل الحاكمين."¹

كما تعرف الخدمة العمومية بأنها: "مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات العامة لتلبية حاجات عامة عجزت المؤسسات الخاصة على تأديتها او التي تتفادى تأديتها لأنها لا تدر لها أرباح."²

من خلال هذه التعاريف يتضح لنا ارتباط مفهوم الخدمة العمومية بمؤسسات ذات الطابع العام تابعة للدولة، تلي كل احتياجات المواطنين العامة وبدون مقابل.

¹- بوبكر صبرينة، خماسية حفيظة: دور الإدارة الالكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية-قطاع العدالة نموذجاً

مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني، جوان 2019، ص208.

²- رايس وفاء: نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2016، ص45.

- وقد ركز الدكتور ثابت عبد الرحمان ادريس في تعريفه للخدمة العمومية على أساس

محورين:¹

*تعريف الخدمة العمومية كعملية:

يمكن اعتبار الخدمة العمومية التي تقدمها المرافق العمومية على انها عمليات ذات طابع

تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، حيث ان المدخلات ثلاثة أنواع وهي

التي تجري عليها عمليات التشغيل لكي تنتج الخدمة المطلوبة، وهذه المدخلات هي:

الافراد (المواطنين طالبي الخدمة من المرافق العمومية)، الموارد (مختلف الموارد والاشياء هي أحد

أنواع المدخلات)، المعلومات (مثل عمليات تشغيل المعلومات كخدمات تحليل البيانات في

مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات).

*تعريف الخدمة العمومية كنظام:

ان الخدمة التي تقدمها المرافق العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة كما يلي:

- نظام عمليات تشغيل او انتاج الخدمة service operation system:

وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة

بالخدمة.

- نظام تسليم الخدمة service de livery:

وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة وايصالها

للمواطن طالب الخدمة. ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

1- خدمة عامة مرئية او منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

2- خدمة عامة غير مرئية او غير منظورة ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.²

¹ -غنية نزي: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية

عدد 12، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2016، ص 180-181.

² -أم السعد فتيحة ويجياوي نعيمة: دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل

يمكن توضيح مفهوم الخدمة العمومية كنظام من خلال المثال التالي:

قد يتقدم مواطن الى مصالح البلدية مرفقا بوثائقه المدنية الشخصية من اجل استخراج بطاقة التعريف الوطنية، فانه يقوم بالانتظار قليلا ليمنح له وصل التسجيل، هنا نكون امام الخدمة العمومية المرئية لان المواطن يراها بنفسه، حيث انه يرى الإدارة والمعدات الادارية والأجهزة الا انه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة يتطلب الامر القيام بمهام أخرى داخل مكتب الخدمة وهنا نحن امام الخدمة غير المرئية

ب-أنواع الخدمات العمومية

تنقسم الخدمة العمومية المقدمة من طرف المؤسسات العمومية الى عدة أنواع من بينها:¹

-الخدمات الإدارية: والتي تشمل الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية على سبيل المثال المديرات التنفيذية والولايات وكذا البلديات مثل خدمات الحالة المدنية.

-الخدمات الاجتماعية والثقافية: والتي تشمل الخدمات الصحية والتمدرس المجاني والالزامي... الخ من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الدولة.

-الخدمات الصناعية والتجارية: والتي تقدمها بعض المؤسسات ذات الطابع التجاري والصناعي مثل: الجزائرية للمياه، بريد الجزائر، مؤسسة الكهرباء والغاز.

وتنقسم الخدمة العمومية من وجهة النظر الإجرائية الى:

*الخدمة العامة البسيطة: هي تلك الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة او جهاز واحد مثل: الحصول على جواز السفر، حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد والحصول على النتيجة من المكان نفسه.

الحكومة الإلكترونية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد 4، عدد 11، جامعة الزيتونة.

¹-العربي حجام: مرجع سابق، ص 110.

*الخدمة العامة المركبة: عبارة عن مجموعة مترابطة من الخدمات البسيطة تنتج خدمة متكاملة للمواطن

مثل: خدمة تسجيل الزواج والتي تحتاج الى خدمات بسيطة مختلفة كالتالي:

أ-الحصول على وثيقة اثبات (هوية) للزوج والزوجة.

ب-الحصول على فحص طبي وإصدار وثيقة الزواج.¹

ج-مبادئ الخدمة العمومية

للخدمة العمومية عدة مبادئ نذكر منها:

-مبدأ الاستمرارية: باعتبار ان الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة ضرورية، فيجب ان يكون

انشغالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاعات.²

فالهئية المكلفة بتقديم الخدمة العمومية ملزمة بضمان السير المنظم للخدمة لضمان استمرارية هذه

الخدمة وبالتالي تلبية حاجات المواطنين.

-مبدأ المساواة: ان تقديم الخدمة العمومية لجميع افراد المجتمع وبنفس الطريقة واتها لجميع

المواطنين وبدون استثناء يعتبر عنصرا أساسيا في أداء هذه الخدمة، وتكون المساواة بين الافراد في

الاستفادة من الخدمات العمومية متى توفرت الشروط التي يحددها القانون للحصول على هذه

الخدمات.³

ان هذا المبدأ يتيح للمواطنين الاستفادة من الخدمة العمومية متى توفرت الشروط اللازمة لهذه الخدمة

دون تمييز بسبب الدين او اللون او الجنس او المركز الاجتماعي والاقتصادي...الخ.

¹-رانية هدار: مرجع سابق، ص83-84.

²-قاسمي عائشة: العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الحلفة الجزائر، 2018، ص30.

³-المرجع نفسه، ص30.

-مبدأ الملائمة: يجب ان تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلائم والانسجام مع رغبات المواطنين فاذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات فيجب على الخدمة العمومية ان تتلاءم مع هاته الظروف، وذلك بتحسين جودة وكمية أدائه ولذلك اعتبر مبدأ الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية.¹

ادن فالخدمة العمومية يجب عليها ان تواكب التغير الحاصل في المجتمع، وان تتماشى مع تطور الحاجات الإنسانية، وذلك بتحسينها وفق طرق وأساليب حديثة.

-مبدأ المجانية النسبية: امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في اعلى السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول اليها مجانيا للجميع، مثلا خدمة الصحة والامن...الخ، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج الى غاية أسفل السلم، اين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل.²

-مبدأ التضامن: الخدمة العمومية ماهي إلا تعبرا عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجهيزه ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان بالإسهام في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل او الإعاقة الصحية والمادية.³

¹-عثماني فؤاد: دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر 2015-2016، ص50.

²-شليحي الطاهر، قرينعي ربيعة: الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الخلفة، الجزائر، 2019 ص193.

³-رانيا هدار: مرجع سابق، ص82.

2-2- معوقات الخدمة العمومية في الجزائر

رغم كل الجهود التي بذلتها الدولة من اجل اصلاح هياكل الدولة في شتى الميادين وتم انشاء لجنة وطنية كلفت بهذه المهمة، كما اتخذت السلطة اجراءات عديدة بهدف تحسين الخدمة العمومية على مستوى كل المرافق العمومية كإجراء عملي وكهدف عاجل، الا ان الواقع يثبت تدني الخدمة العمومية في شتى الميادين¹. وهذا راجع الى عدة أسباب ومعوقات منها:

1- معوقات هيكلية وتنظيمية

ترتبط المعوقات الهيكلية والتنظيمية بالبناء الهيكل التنظيمي والأجهزة الإدارية بشكل عام من أبرز هذه المعوقات نذكر:

- التضخم التنظيمي الهيكلية، ويبرز ذلك من خلال احداث وزارات متعددة ومديريات من خلال التوسع في عمليات التوظيف دون ان ينعكس ذلك في مستوى تحسين الخدمة العمومية حيث نلمس وجود عدد من الموظفين أكثر من حاجات الهيئات العمومية في إطار سياسة البطالة المقنعة لشراء السلم الاجتماعي².

لجأت الدولة الجزائرية الى توظيف خريجي الجامعات والمعاهد في إطار عقود ما قبل التشغيل على مستوى الإدارات المحلية كالبليات مثلا، من اجل امتصاص البطالة وشراء السلم الاجتماعي.

¹ - سليمان السعيد: الخدمة العمومية المحلية بين النص والواقع، مجلة منازعات الاعمال، عدد 22، المغرب، مارس 201 ص 139.

² - ايناس رغييس: الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال، تخصص الاشهار والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد ملين دباغين، سطيف 2، الجزائر، 2018-2019، ص 197.

-عدم الاستقرار في التنظيمات، حيث تلجا الدول النامية بصفة عامة الى التغييرات التنظيمية كحلول لمشكلاتها مع ان تلك التغييرات قد تكون بعيدة تماما عن الحلول.¹

فالتغييرات غير المدروسة دراسة علمية تؤدي الى حدوث مشاكل إدارية تعرقل تقديم الخدمة العمومية بدلا من الحلول.

-استخدام أنماط تنظيمية غير فعالة، حيث تكون التشريعات واللوائح المنظمة للعمل والعلاقات متقدمة غير صالحة في مسيرة المستجدات.²

ب: معوقات في التسيير

تواجه الإدارة العمومية لاسيما المحلية منها في الجزائر العديد من المشاكل في التسيير اثناء تقديمها للخدمة العمومية، من بين هذه المشاكل نذكر:

-انتشار ظاهرة البيروقراطية وهي مجموعة التعقيدات الإدارية، وما تتسم به إجراءات الإدارة من جمود يؤدي الى عرقلة التوصل الى تحقيق الهدف.³

لقد ارتبط مفهوم البيروقراطية ببطء الإجراءات الإدارية وعسر الحصول على الخدمات التي من المفترض تحقيقها من طرف الإدارة.

¹- نور الدين شنوفي: المناجمنت العمومي، ص59. <https://www.nopitaldz.com>

²-المرجع نفسه، ص60.

³-فرطاس فتيحة: عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد15، المجلد02، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2016، ص311.

-افتقار العديد من الإدارات الى استخدام التجهيزات والبرامج المعلوماتية وكذا الموارد البشرية المؤهلة للقيام بذلك، إضافة لنقص وضعف النصوص القانونية والتنظيمية التي توطر استخدام التكنولوجيا واعتماد الإدارة على الأسلوب الورقي، من شأنه إعاقه عملية التحسين والتطوير الإداري.¹

فكل المؤسسات سواء كانت عمومية او خاصة وجب عليها مسايرة التقدم والتطور التكنولوجي بغية تحسين اداءها وتقديمها للخدمات حسب تطلعات المستفيدين من هذه الخدمات.

-نقص الموارد المالية مقارنة بحجم الاحتياجات المحلية، خاصة وان القانون يلزم المؤسسات المحلية على توفير الموارد قبل المبادرة باي مشروع.²

-ضعف العمليات الإدارية داخل الإدارة من تخطيط وتوجيه وقيادة وكذا الرقابة.³
فالتخطيط غير الاستراتيجي والقيادة غير الفعالة وعدم تحديد المهام والمسؤوليات وكذا ضعف التنسيق والاتصال بين الإدارة والمواطنين المستفيدين من الخدمات.

ج-معوقات مرتبطة بالبيئة الخارجية للإدارة

زيادة عن المشاكل التي تواجه البيئة الداخلية للإدارة العمومية والتي تحد من فعاليتها في تقديم الخدمة العمومية، تواجه الإدارة أيضا مشاكل ومعيقات تتعلق بمحيطها الخارجي.

¹-سهام راجحي: تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة1، الجزائر، 2018-2019، ص75.

²-السعيد سليمان: مرجع سابق، ص140.

³-سهام راجحي: المرجع نفسه ص75.

-ضعف الأداء الوظيفي للإدارة العمومية من خلال عدم انجاز العمل في اليوم المحدد او تأجيله او فقدان الملف او البطء في الرد على الطلبات ومعالجة القضايا والملفات يؤدي الى تدمير المواطن واحساسه بالانعزال عن هذه الإدارة.¹

-غياب مشاركة المواطن في تسيير الشؤون المحلية، يعد عائقا في طريق تحديد القضايا والمشكلات المحلية وتشخيصها والبحث عن حلول ناجعة لها.²

-عزوف المواطنين على اللجوء والمشاركة في العملية الانتخابية، وانعدام الثقة في الإدارات العمومية، عادة ما يؤدي الى العنف وهذا يعد خطرا على استقرار المجتمع وتهديد كيانه.³

-عدم مراعاة تأثير التغيرات المحلية وغير المحلية في البيئة المحيطة بالإدارة والمتمثلة في التغيرات السياسية والتشريعية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، والتي تؤثر في الأجهزة الحكومية والمنظمات العامة التابعة لها.⁴

ان مختلف هذه المشاكل والمعوقات أدت الى تدهور مستوى أداء الخدمة العمومية في الإدارات العمومية، وجعلت هذه الأخيرة عاجزة عن تحقيق حاجات المواطن المطلوبة لذا كان لزاما على الدولة تقديم حلول لهذه المشاكل، وذلك عن طريق إيجاد اليات حديثة لتحسين مستوى أداء الخدمة العمومية.

¹ -عمران نزيهة: الإدارة العمومية والمواطن اية علاقة-تشخيص الاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية

الجزائرية، مجلة المفكر، العدد 12، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015 ص478.

² -سهام راجحي: مرجع سابق ص79.

³ -السعيد سليمان: مرجع سابق ص 142.

⁴ -سهام راجحي: مرجع سابق ص 83.

2-3- الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين مستوى أداء الخدمة العمومية

ان الجزائر وكغيرها من بلدان العالم، انتهجت طريق تطبيق الإدارة الإلكترونية في سبيل تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارات العمومية لاسيما المحلية منها.

أ- تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المنظمة العمومية

من الواضح ان الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة الإلكترونية على اعمال الموظفين، لان الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الإلكترونية بنفسها، وانما الموظفون هم الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة.¹

ان استخدام الإدارة العمومية للوسائل التكنولوجية الحديثة يستلزم موارد بشرية مؤهلة ومتكونة للتعامل مع هذه الوسائل، ما ينعكس إيجابا على أدائهم في تقديم الخدمة وبالتالي الحصول على رضا المواطن عن هذه الخدمة.

ب- دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية

ان تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي الى التقليل من البيروقراطية والتخفيف من الروتين في أداء الخدمة، ذلك ان المعاملات الإلكترونية ستؤدي الى الاستغناء عن المستندات الورقية ما يسهل على المواطنين الحصول على الخدمة المطلوبة في وقتها، كما يمكن للإدارة الإلكترونية القضاء على الوساطة والمحسوبية ولو بشكل تدريجي.²

¹-مراكشي محمد المين، فقاير فيصل: مرجع سابق ص 187.

²-المرجع نفسه ص 187.

تساهم الإدارة الإلكترونية في القضاء على المظاهر السلبية للجهاز البيروقراطي او على الأقل التخفيف منها، كالمحسوبية وعدم اتقان العمل والوساطة... الخ التي كانت نتيجة لعدم فهم النموذج البيروقراطي التaylorي من جهة ومن جهة أخرى استيراده من بيئة مغايرة لبيئته الاصلية.

ج- دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ المساواة

يقصد بهذا المبدأ ان تقدم الخدمة العمومية لكل من يطلبها بنفس الشروط المقررة لتقديمها دون تمييز، ويعني ذلك ان الإدارة العمومية يجب ان تلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين لها بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماتها وتحمل نفقات هذا الانتفاع.¹ فالإدارة الإلكترونية كفيلة بتحقيق المساواة بين جميع المواطنين وذلك بالتقليل من التمييز في تقديم الخدمة بفضل إجراءاتها واساليبها الحديثة.

د- نماذج من الخدمات العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية في الجزائر

ان تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الإدارة المحلية "البلدية" نتج عنه نماذج من الخدمات الإلكترونية نذكر منها:

1-رقمنة سجل الحالة المدنية: حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالعاصمة قبل تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني، وقد تم اصدار كل وثائق الحالة المدنية من شهادة ميلاد وعقود الزواج وشهادة الوفاة الى غيرها من الوثائق، وكذلك الامر في المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية.²

¹-فاطنة بلقرع وآخرون: جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل

الاقتصادي، العدد السابع، ص8.

²-فرطاس فتيحة: مرجع سابق، ص318.

2- جواز السفر البيو مترى: بدأت عملية اصدار جواز السفر الالكتروني في الجزائر بداية من شهر افريل 2010، فيما تمت عملية اصدار بطاقة التعريف الوطنية بداية من السداسي الثاني من نفس السنة. وقد أوضح وزير الداخلية آنذاك ان العملية ستتم على ضوء تدعيم المصالح الإدارية للدولة بالتجهيزات المعلوماتية والتقنية اللازمة والتي يجري اقتناؤها، وسيتم تشغيل 800 آلة لمعالجة البصمات خلال السنة الجارية واستحداث نظم عديدة لعصرنة اصدار الوثائق الاصلية المرتبطة بالحالة المدنية.¹

3- بطاقة التعريف البيو مترية: تحتوي على شريحة الكترونية وصورة رقمية، هذه الوثيقة الرسمية والمؤمنة ستضمن للمواطنين الاتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية وهذا بسبب ثقتها واستخداماتها المتنوعة في إطار الربط بين القطاعات الأخرى.²

خلاصة:

ان التحول الى أسلوب الإدارة الالكترونية يعتبر من اهم الإنجازات التي حققتها الإدارة العمومية في الكثير من دول العالم، نظرا لمساهمتها الكبيرة في تحسين أداء الخدمة والارتقاء بها في مستوى تطلعات المستفيدين من هذه الخدمة.

وهو ما انتهجته الجزائر في سياستها الرامية لتطبيق الإدارة الالكترونية وتعميمها على جل القطاعات خاصة البلدية بحكم قربها للمواطن عن طريق الاحتكاك المباشر بها، والذي تأكد من خلالها أهمية الإدارة الالكترونية وضرورتها لتحسين الخدمة والتي كانت من نتائجها الملموسة على ارض الواقع، مشروع رقمه سجلات الحالة المدنية واستحداث مصلحة البيو مترى (بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية، جواز السفر البيو مترى).

¹- منال قدواح: مشروع بوابة المواطن الالكتروني في إطار استراتيجية الحومة الالكترونية الجزائرية 2013

(بين النص والتطبيق)، مجلة العلوم الإنسانية، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة 3 الجزائر، جوان 2017، ص50.

²- المرجع نفسه، ص50.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

الدراسة الاستطلاعية

مجالات الدراسة

منهج وأدوات جمع البيانات

العينة وخصائصها

تمهيد:

ان الدراسة الميدانية للبحوث العلمية لا تقل أهمية عن الإطار النظري لهذه البحوث، وذلك لاستعانة الباحث فيها بالأساليب المنهجية وتقنياتها حتى يتمكن من جمع المعطيات اللازمة حول الظاهرة المدروسة ثم تحليلها وتفسيرها والخروج بنتائج واقتراحات تلمس موضوع الدراسة ويعني ذلك الانتقال من التصور النظري والمفاهيمي للظاهرة الى التحقيق الميداني الملموس لها. وهذا ما سيتم التطرق اليه من خلال هذا الفصل وفق العناصر الآتية:

1- الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية كمرحلة أولى لاكتشاف مصادر المادة العلمية للبحث، والتي يتم من خلالها بلورة أسئلة البحث وبناء فرضياته، كما تساهم في معرفة مجتمع البحث وتحديد العينة وكذا التقنيات المناسبة لهذا البحث، بشكل عام تساعد الدراسة الاستطلاعية الباحث على تحديد أفضل تصميم للبحث.

وهذا ما قمنا به كخطوة أولى بزيارة ميدانية لمكان تواجد عينة البحث أواخر شهر فيفري 2020 بمقر بلدية المنيعية وبالضبط مصلحة الرقمنة والعصرنة (مكتب الحالة المدنية، مكتب البيو متري) فقد قمنا بإجراء مقابلة مبدئية مع مسؤول في مكتب البيو متري، وتم طرح مجموعة من الأسئلة المفتوحة المتمحورة حول موضوع البحث. هذا كخطوة أولى والخطوة الثانية تمثلت في تحليل مضمون بعض من منشورات البلدية على صفحتها في الفيس بوك ابتداء من عام 2019. فكانت من نتائج هذه الدراسة، بلورة أسئلة البحث وبناء فرضياته انطلاقاً من الإجابات التي كانت حول أسئلة المقابلات المبدئية التي سندرجهما لاحقاً ضمن الملاحق.

هذا بالنسبة للفرضية الأولى، اما الفرضية الثانية فقد تمت صياغتها انطلاقاً من تحليل مضمون المنشورات الخاصة بالبلدية على موقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك.

ولعل من اهم العوائق التي اكتنفت هذه الدراسة هي غلق صفحة بلدية المنيعه على موقع فيسبوك نظرا لمشاكل إدارية، الا انه تم تجاوزه لاعتماد البلدية النشر في صفحة أخرى وهي شبكة المجهر المنيعه.

2-مجالات الدراسة

1-المجال المكاني للدراسة

1-التعريف بميدان الدراسة

المنيعه بلدية جزائرية تقع على الحدود الشرقية للعرق الغربي الكبير على ارتفاع 380 مترا وتبعد حوالي 870 كلم على الجزائر العاصمة. تبلغ مساحتها 27000 كم¹.

يحدها شمالا ولاية غرداية، شرقا ولاية ورقلة، جنوبا بلدية عين صالح--، غربا بلدية تميمون. بلغ عدد سكان بلدية المنيعه 40,195 نسمة.²

2-إجراءات العصرية في مصلحة الحالة المدنية:

تطبيقا لمشروع الجزائر الالكترونية 2013، فقد تم استحداث مصلحة الرقمنة والعصرية على مستوى بلدية المنيعه تضم مكتب الحالة المدنية والخدمة الوطنية، فرع الخدمة الوطنية والحج مكتب تنقل الأشخاص، مكتب مرور السيارات.

والذي يهمننا في دراستنا هو مكتب الحالة المدنية وأهم تطبيقات العصرية والرقمنة التي تجرى على مستواه.

-بلدية المنيعه، ويكيبيديا، ديسمبر 2018م

ديسمبر 2018 <https://ar.m.wikipedia.org>

²-المرجع نفسه.

وفقا للدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها والتي تم من خلالها اجراء مقابلة مع مسؤول في مصلحة الحالة المدنية لبلدية المنيعه، تم من خلالها التعرف على اهم تطبيقات الإدارة الالكترونية تتمثل فيما يلي:

1-الشروع في عملية حجز Saisie البيانات المتعلقة بعقود الميلاد، الزواج والوفاة في اجهزة الاعلام

الآلي على مستوى مصلحة الحالة المدنية المركزية مند 2013، ليتم استخراج هاته الوثائق ابتداء من سنة 2014، وتم تعميم العملية بعد ذلك على الفروع الثلاثة التابعة للمصلحة المركزية. -بعد عملية حجز البيانات تم في مرحلة ثانية حفظها في أرشيف الكتروني ليتم استرجاعها لاحقا، من خلال بحث يجريه الموظف في حال تم الطلب عليها.

-تم انشاء الشباك الالكتروني في 2019/03/06.

-رقمنة جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية ابتداء من سنة 2016-2017م.

ب-المجال الزمني:

تم الشروع في عملية البحث النظري لموضوع الدراسة ابتداء من أواخر شهر نوفمبر 2019 حيث تم جمع المادة العلمية من المكتبات والانترنت.

اما فيما يخص الدراسة الميدانية، فقد بدأت الدراسة الاستطلاعية 17فيفري 2020، اما توزيع الاستمارات فقد تم الشروع فيها ابتداء من يوم 2020/06/29، وقد دامت فترة توزيعها واسترجاعها ما يقارب الشهر.

3- منهج وأدوات جمع البيانات

أ- منهج الدراسة

بما ان موضوع الدراسة يتمحور حول أثر الإدارة الالكترونية على تحسين أداء الخدمة العمومية فان المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الكمي.

الذي يعرف بانه: " نوع من البحوث التي تفترض وجود حقائق اجتماعية موضوعية منفردة ومعزولة عن مشاعر ومعتقدات الافراد، وتعتمد غالبا على الأساليب الإحصائية في جمعها للبيانات وتحليلها.¹

ب- أدوات جمع البيانات المستعملة في الدراسة

لقد تم اعتماد تقنية الاستمارة في هذه الدراسة، اد تعتبر الأداة المناسبة لهذا النوع من الدراسة نظرا لكبر حجم العينة.

والاستمارة هي: "انموذج يضم مجموعة اسئلة توجه الى الافراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع او مشكلة او موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة اما عن طريق المقابلة الشخصية او ان ترسل الى المبحوثين عن طريق البريد.²

وقد تم تقسيم الاستمارة الى ثلاثة محاور أساسية:

المحور الأول: يشمل الأسئلة الخاصة بخصائص العينة والبيانات الشخصية.

المحور الثاني: يشمل الأسئلة الخاصة بالفرضية الأولى (رقمنة الحالة المدنية لها دور في تحقيق رضا المواطن وبالتالي تقرب الإدارة من المواطن على مستوى البلدية).

المحور الثالث: يشمل الأسئلة الخاصة بالفرضية الثانية (الاتصال الالكتروني ساهم في تعزيز الثقة بين المواطن وإدارة الخدمة العمومية).

¹- عامر قنديلجي، إيمان السامرائي: البحث العلمي الكمي والنوعي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 ص 33.

²-نادية سعيد عاشور: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة الجزائر، 2017، ص 286.

4-العينة وخصائصها:

1-مجتمع البحث وعينة الدراسة

يشمل مجتمع البحث المواطنين الذين يقصدون بلدية المنيرة، ويتعاملون مع الخدمات العمومية التي تقدمها هذه البلدية، ونظرا لكبر مجتمع البحث فقد تم الاعتماد على أسلوب العينة.

فقد تم اختيار العينة العرضية وهي عينة غير احتمالية (غير عشوائية) حيث يعطى في هذا النوع من العينات لعناصر مجتمع الدراسة الأصلي حرية الاختيار للمشاركة في الدراسة، بحيث لا يكون هناك تحديد مسبق لمن تشملهم العينة، بل يتم اختيار افراد العينة من بين اول مجموعة يقابلهم الباحث، بحيث يوافق هؤلاء على المشاركة في الدراسة وذلك ضمن شروط تضمن تمثيلا معقولا لمجتمع الدراسة.¹

بناء على ذلك تم توزيع 80 استمارة تم انتقاؤها عن طريق الصدفة ضمن شروط تضمن تمثيلا معقولا لمجتمع الدراسة.

ب-خصائص العينة و نتائجها:

1-خصائص العينة:

-خصائص مفردات العينة وفقا لمتغير الجنس

الجدول رقم (3): يمثل توزيع العينة طبقا لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	% النسبة
ذكر	38	47.5
انثى	42	52.5
المجموع	80	100.0

¹-رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي اساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر، دمشق، سوريا 2000، ص 314.

يتضح من خلال الجدول ان نسبة الذكور متقاربة مع نسبة الاناث، حيث بلغت نسبة الاناث 52.5% في حين بلغت نسبة الذكور 47.5%، مما يدل على ان البلدية وجهة لجميع لجميع المواطنين سواء كانوا ذكورا ام اناث.

2- خصائص مفردات العينة وفقا لمتغير السن

الجدول رقم(4): يمثل توزيع العينة طبقا لمتغير السن

السن	التكرار	% النسبة
اقل من 20	4	5.0
20-30	37	46.3
30-40	31	38.8
40-50	7	8.8
أكثر من 50	1	1.3
المجموع	80	100.0

من خلال الجدول نلاحظ ان فئة 20 سنة الى 30 سنة مثلت أكبر نسبة المقدرة ب 46.3% ثم تليها الفئة من 30 الى 40 سنة الممثلة بنسبة 38.8% في حين نجد ان الفئة من 40 الى 50 سنة مثلت بنسبة 8.8% اما فئة اقل من 20 سنة نجدها ممثلة بنسبة 5% وأخيرا فئة أكثر من 50 سنة بنسبة 1.3%.

نلاحظ من خلال ما سبق ان الشباب هم غالبية افراد العينة، نظرا لكثرة حاجاتهم الأساسية التي ينبغي على البلدية تحقيقها لهم.

-خصائص مفردات العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي
هاالجدول رقم (5) يمثل توزيع العينة طبقا للمستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	%النسبة
ابتدائي	2	2.5
متوسط	13	16.3
ثانوي	32	40.0
جامعي	33	41.3
المجموع	80	100.0

نلاحظ من الجدول أعلاه ان فئة المستوى الجامعي تمثل أكبر نسبة تقدر بـ 41.3% تضم تليها فئة الثانويين بـ نسبة 40%، في حين يمثل المستوى المتوسط والابتدائي أدنى قيمة تقدر على التوالي 16.3% و 2.5%. وهذا ما يدل على ان المستويات ذوي الشهادات العليا هي الأكثر تواجدا على مستوى مقر البلدية.

-خصائص العينة وفقا للتوجه الى مصالح البلدية:

الجدول رقم(6) يمثل توزيع العينة طبقا للتوجه نحو البلدية

التوجه الى البلدية	التكرار	النسبة%
دائم	15	18.8
غالبا	18	22.5
احيانا	35	43.8
نادرا	12	15.0
المجموع	80	100.0

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان الفئة ذات التوجه أحيانا تمثل اعلى نسبة قدرت ب 43.8% ثم تليها الفئة ذات التوجه الغالب بنسبة 22.5% في حين نجد ان الفئة ذات التوجه الدائم تمثل نسبة 18.5% واخيرا اقل نسبة مثلتها ذات التوجه النادر بنسبة 15%.

-خصائص العينة وفقا لمتغير أسباب التوجه للبلدية:

الجدول رقم (7) يمثل توزيع العينة طبقا لأسباب التوجه الى البلدية

النسبة %	التكرار	أسباب التوجه
97.5	78	وثائق ادارية
2.5	2	شكوى
100	80	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان أسباب التوجه الى البلدية بغرض الحصول على الوثائق الإدارية يمثل اعلى نسبة تقدر ب 97.5% في حين نجد ان سبب تقديم الشكوى مثلت نسبة ضعيفة جدا مقارنة بالوثائق الإدارية قدرت ب 2.5%.

ما يدل على ان الغالبية من الفئة المبحوثة تتجه لمصالح البلدية في بعض الاحيان من اجل استخراج وثائقهم المدنية الضرورية لتلبية حاجاتهم اليومية.

2- النتائج المتعلقة بخصائص العينة:

- تبين نتائج الجداول السالفة الذكر، ان النسب متقاربة بين الاناث والذكور، حيث نسبين الاناث 52.5 % في مقابل 47.5 % للذكور، ما يدل على تواجد كلا الجنسين على مستوى البلدية.
- تبين النتائج ان أكبر نسبة للفئة العمرية المحصورة ما بين 20-30 سنة بـ41.3% تليها الفئة المحصورة بين 30-40 سنة، وهذا يعني ان العينة يغلب عليها فئة الشباب.
- تبين النتائج ان المستوى التعليمي الغالب في العينة هو المستوى الجامعي بنسبة تقدر بـ 41.3% ويليهما المستوى الثانوي بـ 40% ما يدل على ان ذوي الشهادات هم الأكثر تواجدا.
- كما تبين النتائج ان اغلب افراد العينة يتوجهون أحيانا الى البلدية بنسبة 43.8% ثم تليها نسبة التوجه غالبا بـ 22.5%.
- تظهر النتائج المتحصل عليها ان أسباب التوجه الى البلدية هي استخراج الوثائق الإدارية بنسبة تقدر بـ 97.5% .

خلاصة

مما سبق تم التعرف على ميدان الدراسة المتمثل في بلدية المنيرة ومدى تطبيق الإدارة الالكترونية على مستواها من خلال رقمنة مصلحة الحالة المدنية، وكذا مدى استخدام الاتصال الالكتروني بينها وبين المواطن، وذلك بعد الدراسة الاستطلاعية التي أجريت في مقر البلدية، وبعدها تم توزيع الاستمارات على افراد العينة واسترجاعها، بعدها تم ترميزها وتفريغها بواسطة البرنامج الاحصائي، كما تم التعرف على خصائص العينة، فكان هذا الفصل تمهيد للانتقال الى الفصل الموالي الذي ستم فيه عملية العرض والتحليل والتفسير، بالاعتماد على أساليب إحصائية استعنا بها في هذه الدراسة، الى غاية الوصول الى مناقشة النتائج المتحصل عليها.

الفصل الرابع

المعالجة الإحصائية لبيانات الفرضيات

- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى ونتائجها.
- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية ونتائجها.
- الاستنتاج العام

بعد الإجراءات الميدانية التي تم التطرق إليها في الفصل السابق لموضوع الدراسة، من خلال جمع المعلومات الكمية والكيفية للتحقق من وجود علاقة بين متغيرات الدراسة، سنتناول في الفصل الأخير عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضيات لمحاولة اثباتها أو نفيها حسب النتائج المتحصل عليها.

1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى ونتائجها:

1-1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى:

رقمنة الحالة المدنية لها دور في تحقيق رضا المواطن، وبالتالي تقريب الإدارة من المواطن على مستوى البلدية

جدول رقم (8): يبين العلاقة بين تقليل الأخطاء في الوثائق الإدارية وتقييم الخدمة بعد الرقمنة

المجموع		غير مقبولة		مقبولة		جيدة		تقييم الخدمة تقليل الأخطاء
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
7.5	6	33.3	2	66.7	4	0.0	0	نادرا
100								
36.2	29	6.9	2	79.3	23	13.8	4	أحيانا
100								
56.2	45	8.9	4	60.0	27	31.1	14	كثيرا
100								
100	80	10.0	8	67.5	54	22.5	18	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان اعلى نسبة قدرت بـ 67.5% للفئة التي ترى ان الخدمة مقبولة والتي يمثلها المبحوثون الذين يصادفون أحيانا الأخطاء في استخراج وثائقهم الإدارية والذين تقدر نسبتهم بـ 79.3% مقابل 66.7% من الذين يرون ان الرقمنة نادرا ما تقلل من الاخطاء في وثائقهم اما المبحوثون الذين يرون ان الرقمنة قد قللت الكثير من الاخطاء فنسبتهم تقدر بـ 60.0% في حين نجد الفئة التي ترى بان الخدمة جيدة تقدر نسبتها بـ 22.5% يمثلها المبحوثون الذين قللت

الرقمنة كثيرا من الأخطاء في وثائقهم الإدارية التي تقدر نسبتهم بـ 31.1% مقابل الذين أحيانا ما يصادفون الأخطاء بنسبة 13.8% واخيرا الفئة التي ترى ان الخدمة غير مقبولة تسجل ادنى نسبة تقدر بـ 10.0% والتي يمثلها المبحوثون الذين يرون ان الرقمنة نادرا ما قللت من الأخطاء الواردة في وثائقهم الإدارية التي تقدر نسبتهم بـ 33.3% مقابل نسب ضعيفة جدا للفئات أحيانا 9.6 و8.9% على التوالي.

من خلال نتائج الجدول نستنتج ان تقليل الأخطاء أحيانا جعل من الخدمة العمومية مقبولة لدى غالبية المبحوثين، ويعني ذلك ان بالرغم الجهود المبذولة لعصرنة ورقمنة الإدارة العمومية بنقل الأساليب التحديثية الغربية الى مجتمعنا الا انه الملاحظ من ان هذه الأساليب لم تقض تماما على الأخطاء الواردة في وثائق الحالة المدنية وهذا ما نلاحظه بشكل يومي توافد المواطنين على شبابيك الحالة المدنية وكذا على مستوى المحكمة من اجل تصحيح الأخطاء ويمكن تفسير ذلك كما جاء في مفهوم "وايت مور" للتحديث انه التحول الشامل من الشكل التقليدي الى الشكل التكنولوجي الذي تتميز به الدول الغربية، دون النظر في خصوصية الأساليب الإدارية التقليدية.

جدول رقم (9): يبين العلاقة بين تقليل الأخطاء بالرقمنة وتحسين سلوك الموظفين

المجموع		لم يتحسن		نوعا ما		كثيرا		تحسين السلوك تقليل الأخطاء
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
7.5	6	33.3	2	33.3	2	33.3	2	نادرا
100								
36.2	29	20.7	6	58.8	17	20.7	6	أحيانا
100								
56.2	45	11.1	5	57.8	26	31.1	14	كثيرا
100								
100	80	8.8	7	53.8	43	37.5	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ان فئة تحسين السلوك نوعا ما تشكل اعلى نسبة 53.8% ويمثلها الذين يصرحون بتقليل الأخطاء احيانا بأعلى نسبة تقدر بـ 58.8%، ثم تليها بعد ذلك فئة تحسين السلوك كثيرا بنسبة 37.5% ويمثلها الذين يرون نادرا تقليل الأخطاء بأعلى نسبة تقدر بـ 33.3% وأخيرا نجد فئة لم يتحسن سلوك الموظفين بنسبة ضعيفة تقدر بـ 8.8% ويمثلها الذين يرون بان تقليل الأخطاء يكون نادرا بأعلى نسبة تقدر بـ 33.3%.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نستنتج ان تقليل الأخطاء في بعض الأحيان قد يؤدي الى تحسين نوعا ما من سلوك الموظفين في مصلحة الحالة المدنية على مستوى البلدية، وهذا ما صرح به اغلبية الباحثين، وهذا يدل على ان كثرة الأخطاء التي كانت واردا الوثائق الورقية قد سببت الكثير من الضغوط النفسية على الموظفين اثناء تقديم الخدمة قد تصل في كثير من الأحيان الى المواجهة المباشرة مع المواطنين، الا انه وبتطبيق اجراء الرقمنة على سجلات الحالة المدنية وتحمل أجهزة الحاسوب الجزء الأكبر من العمل دون اجهاد الموظفين، قد جعل من هذه الأخطاء تقل نوعا ما وهو ما اثر إيجابيا على سلوك الموظفين في تقليل الضغط والشعور ببعض الرضا على العمل، وهذا الامر قد أشار اليه "وايت" من مقارنة النسق الاجتماعي الفني في ان التكنولوجيا تساهم في شعور العاملين بالرضا.

جدول رقم(10): يبين العلاقة بين القضاء على المعاناة في الانتظار وتقييم الخدمة بعد الرقمنة

المجموع	غير مقبولة		مقبولة		جيدة		تقييم الخدمة القضاء على الانتظار
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	
بشكل كبير	22	0.0	0	59.1	13	40.9	9
نوعا ما	50	10.0	5	74.0	37	16.0	8
لم ينقص شيئا	8	37.5	3	50.0	4	12.5	1
المجموع	80	10.0	8	67.5	54	22.5	18

نلاحظ من خلال الجدول ان النسبة الغالبة اتجهت الى فئة مقبولة في تقييم الخدمات بـ 67.5 % الممثلة بالذين يرون ان الرقمنة قضت نوعا ما على الانتظار في استخراج الوثائق بنسبة 74.0 % في حين نجد ان الفئة التي ترى بان الخدمة جيدة بعد الرقمنة قدرت نسبتها 22.5 % الممثلة في المبحوثين الذين يرون ان الرقمنة قضت على المعاناة في الانتظار نسبتهم 40.9 % وأخيرا الفئة التي ترى ان الخدمة غير مقبولة والمقدرة نسبتها بـ 10 % والتي تمثلها فئة المبحوثين الذين يرون ان الرقمنة لم تقض على المعاناة في الانتظار اثناء استخراج الوثائق بـ 37.5 %. من نتائج الجدول نستنتج ان القضاء نوعا ما على معاناة المواطنين في الانتظار جعل من الخدمات المقدمة من طرف مصلحة الحالة المدنية بالبلدية مقبولة وهذا حسب تصريح اغلبية افراد العينة وهو ما يفسر بإدخال التكنولوجيا عن طريق الرقمنة الى مصالحها-البلدية-وحرصها على الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات لتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.

جدول رقم(11): يبين العلاقة بين تقليل مدة الانتظار والرضا على استبدال الوثائق الورقية بالبيومترية

المجموع		غير راض		راض		جد راض		الرضا على التغيير تقليل الانتظار
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
27.5	22	0.0	0	50.0	11	50.0	11	بشكل كبير
100								
62.5	50	12.0	6	56.0	28	32.0	16	نوعا ما
100								
10	8	12.5	1	50.0	4	37.5	3	لم ينقص شيئا
100								
100	80	8.8	7	53.8	43	37.5	30	المجموع

نلاحظ من الجدول ان فئة راض تشكل اعلى نسبة تقدر بـ 53.8 % والتي تمثلها تقليل الانتظار نوعا ما بأعلى نسبة تقدر بـ 56.0 %، تليها فئة راض جدا على استبدال الوثائق الورقية بالبيومترية

بنسبة 37.5 % والتي تمثلها تقليل الانتظار بشكل كبير بنسبة 50.0 %، ثم فئة غير راض على التغيير بنسبة 8.8 %، والتي تمثلها فئة لم ينقص شيئا بأعلى نسبة تقدر ب 12.5 %.

من خلال معطيات ونتائج الجدول، يتبين ان هناك رضا واستحسان المواطن لتغيير الوثائق الورقية واستبدالها بالوثائق البيومترية وذلك نتيجة الإجراءات الهادفة الى التقليل من معاناته في الانتظار اثناء استخراج وثائقه الإدارية وهذا بتطبيق الرقمنة على مستوى مصلحة الحالة المدنية التي تساهم في اختصار الوقت في انجاز المعاملات الإدارية من خلال ربط مصالح البلديات ببعضها البعض دون ان ينتقل المواطن شخصيا بين هذه الادارات لاستخراج وثائقه.

وهذا ما أشارت اليه رواد مقارنة النسق الاجتماعي الفني في تأثير التكنولوجيا على بنية الشكل التنظيمي للمنظمات، فأصبحت البلديات الجزائرية متصلة ببعضها البعض بفعل الإدارة الالكترونية.

جدول رقم(12): يبين العلاقة بين توفر أجهزة الحاسوب وتحسن سلوك الموظفين

المجموع	لم يتحسن		نوعا ما		كثيرا		تحسن السلوك توفر أجهزة الحاسوب	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
100	19	10.5	2	63.2	12	26.3	5	نعم
100	61	18.0	11	54.1	33	27.9	17	لا
100	80	16.3	13	56.3	45	27.5	22	المجموع

من خلال الجدول رقم نلاحظ ان فئة تحسن سلوك الموظفين تشكل اعلى نسبة تقدر ب 56.3 % ويمثلها الذين يصرحون بتوفر أجهزة الحاسوب بأعلى نسبة تقدر ب 63.2 %، وتليها فئة تحسن سلوك الموظفين كثيرا بنسبة بقدر ب 27.5 % والتي يمثلها المبحوثون الذين يرون ان أجهزة الحاسوب غير كافية بأعلى نسبة تقدر ب 26.3 %، اما الفئة الأخيرة التي ترى ان سلوك الموظفين لم يتحسن فتقدر نسبتها ب 16.3 % ويمثلها الذين لا يرون توفر أجهزة الحاسوب بأكثر نسبة تقدر ب 18 %.

من خلال نتائج الجدول يتبين ان توفر أجهزة الحاسوب على مستوى مصلحة الحالة المدنية قد أدى الى تحسن سلوك الموظفين نوعا ما، وهذا وفقا لما صرح به المبحوثون والسبب يعود الى السرعة في الإنجاز وتقليل الجهد الذي يبذله الموظف اثناء تقديمه للخدمة بفضل اجراء الرقمنة، وهذا بدوره يؤدي الى شعور الموظف بالارتياح والطمأنينة وبالتالي تحسين علاقته مع من رواد الاتجاه النسق الاجتماعي الفني Whyte المواطن طالب الخدمة، وقد أشار "وايت" الى ان هناك أنماط تكنولوجية تشجع العواطف الإيجابية للعامل فهي تخلق شعور بالرضا لديه وهذا ماينعكس على سلوكه.

جدول رقم(13) يبين العلاقة بين امتلاك بطاقة التعريف البيومترية والرضا على استبدال الوثائق الورقية بالبيومترية

الرضا على التغيير		جد راض		راض		غير راض		المجموع	
امتلاك بطاقة تعريف بيومترية		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	اسبوع	3	25.0	8	66.7	1	8.3	12	15
									100
	اسبوعين	11	44.0	13	52.0	1	4.0	25	31.2
									100
	أكثر من اسبوعين	6	25.0	14	58.3	4	16.7	24	30
									100
لا		10	52.6	8	42.1	1	5.3	19	23.7
									100
	المجموع	30	37.5	43	53.8	7	8.8	80	100

من خلال الجدول نلاحظ ان فئة راض على تغيير الوثائق الورقية بالبيومترية تشكل اعلى نسبة 53.8% ويمثلها الذين يملكون بطاقة التعريف البيومترية، حيث الذين كانت مدة استخراجهم لهذه البطاقة أسبوع تقدر نسبتهم بـ 66.7%، في حين نجد فئة راض جدا بنسبة 37.5% ويمثلها الذين

كانت مدة استخراجهم للبطاقة أسبوعين بنسبة 44 %، اما فئة غير راضية فنسبتها تقدر ب 8.8 % ويمثلها الذين كانت مدة استخراجهم للبطاقة أكثر من أسبوعين بنسبة تقدر ب 16.7 %.

من خلال نتائج الجدول يتضح ان امتلاك بطاقة التعريف البيو مترية قد جعل من أصحابها يشعرون بالرضا عن استبدال الوثائق الورقية بالبيو مترية، وهو ما صرح به اغلب افراد العينة مما يمتلكون هذه البطاقة بسبب سرعة استخراج على الاغلب في ظرف أسبوع، وكذلك بفضل الرقمنة أصبح بالإمكان استخراجها من أي بلدية كانت، وهذا من خصائص الإدارة الالكترونية إدارة بلا مكان، بلا زمان، بلا أوراق.

جدول رقم(14): يبين العلاقة بين امتلاك جواز سفر بيومتري والرضا على استبدال الوثائق الورقية بالبيومترية

المجموع		غير راض		راض		جد راض		الرضا على التغيير	
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار
5	4	25.0	1	25.0	1	50.0	2	اسبوع	نعم
100									
16.2	13	0.0	0	69.2	9	30.8	4	اسبوعين	
100									
21.2	17	5.9	1	41.2	7	52.9	9	اكثر من اسبوعين	
100									
23.7	47	10.6	5	55.3	26	34.0	16	لا	
100									
100	80	8.8	7	53.8	43	37.5	30	المجموع	

من خلال الجدول نلاحظ ان فئة راض على استبدال الوثائق الورقية بالبيومترية تشكل اعلى نسبة تقدر ب 53.8 % يمثلها الذين يمتلكون كانت مدتهم لاستخراج جواز سفر بيومتري في ظرف اسبوعين بأعلى نسبة تقدر ب 69.2 % تليها فئة جد راض على استبدال الوثائق بنسبة 37.5 %

المثلة في الذين كانت مدة استخراجهم لجواز السفر البيومتري في ظرف أكثر من أسبوعين بأعلى نسبة تقدر بـ 52.9 % ، وأخيرا نجد فئة غير راض بنسبة 8.8 % ويمثلها الذين كانت مدة استخراجهم لجواز السفر اسبوع بنسبة تقدر بـ 25.0 %.

من خلال هذه النتائج نستنتج جهود الدولة الجزائرية في استبدال الوثائق الورقية بالبيومترية الالكترونية من خلال تطبيق إجراءات الرقمنة قد ساهمت في شعور المواطنين بالرضا، وهذا ما صرح به غالبية الباحثين مما يملكون جواز السفر البيومتري، اذ يعد ضروري لمواكبة التطور التكنولوجي الذي تعرفه الكثير من دول العالم، وهو ما يدعو الى حتمية تحديث وعصرنة الوثائق الإدارية.

جدول رقم(15): يبين العلاقة بين تقليص الملفات اللازمة لاستخراج الوثائق وتقييم الخدمة

المجموع		غير مقبولة		مقبولة		جيدة		تقييم الخدمات تقليص الملفات
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
63.7	51	5.9	3	68.6	35	25.5	13	نعم
100								
36.2	29	17.2	5	65.5	19	17.2	5	لا
100								
100	80	10,0	8	67,5	54	22,5	18	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان الاتجاه العام يتجه الى فئة الخدمات المقبولة بنسبة 67.5 % والتي تمثلها الباحثين الذين يرون هناك تقليص في الملفات بنسبة 68.6 % مع تقارب في النسبة مع الذين لا يرون ان هناك تقليص في الملفات بنسبة 65.5 %، في حين نجد فئة الخدمات جيدة بلغت نسبتها 22.5 % يمثلها الباحثين الذين صرحوا بنعم لتقليص الملفات اللازمة لاستخراج الوثائق الإدارية بنسبة 25.5% في حين نجد 10% من الفئة التي تقيم الخدمات غير مقبولة والتي يمثلها الذين لا يرون تقليص في الملفات اللازمة لاستخراج الوثائق الإدارية بنسبة 17.2 %.

من خلال هذه المعطيات يتضح لنا ان تقليص الملفات في ظل الرقمنة قد جعل من الخدمات المقدمة للمواطنين مقبولة، وهذا نتيجة الإجراءات التي تبذلها الدولة من خلال الرقمنة عن طريق تمديد صلاحية الوثائق والتقليص من مدة استخراجها بالإضافة الى تخفيف الوثائق وتبسيط الإجراءات الإدارية، وهذا بالرغم من بعض العراقيل والمعوقات التي تعترض هذه العملية نتيجة التحديث، واعتماد السجل الآلي الذي تحفظ فيه البيانات الخاصة بالوثائق الإدارية.

جدول رقم(16): يبين العلاقة بين تقليص الملفات اللازمة لاستخراج الوثائق الإدارية والرضا على استبدال الوثائق

المجموع		غير راض		راض		جد راض		الرضا تقليص الملفات
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
63.7	51	2.0	1	56.9	29	41.2	21	نعم
100								
36.2	29	20.7	6	48.3	14	31.0	9	لا
100								
100	80	8.8	7	53.8	43	37.5	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ان النسبة الغالبة للفئة التي صرحت بالرضا على استبدال الوثائق الورقية بالوثائق البيو مترية تقدر بـ 53.8% يمثلها الذين يرون ان هناك تقليص في الملفات بنسبة 56.9% في حين نجد ان نسبة 41.2% من فئة جد راضين على استبدال الوثائق الورقية بالوثائق البيو مترية الذين يرون ان الملفات قد تم تقليصها بنسبة 41.2% وأخيرا نجد الفئة غير الراضية على استبدال الوثائق الورقية بالبيو مترية تقدر نسبتها بـ 8.8% ممثلة في المبحوثين الذين لا يرون ان هناك تقليص في الملفات اللازمة لاستخراج الوثائق البيو مترية.

توحي هذه النتائج الى تقليص الملفات اللازمة لاستخراج الوثائق البيو مترية قد جعل غالبية المبحوثين يرضون على استبدال الوثائق الورقية بالبيو مترية، وهذا يرجع الى الجهود المبذولة بإدخال الرقمنة الى الإدارة العمومية وتقليص الأوراق والوثائق التي كانت تطبع العمل الإداري التقليدي.

1-2- نتائج الفرضية الأولى: رقمنة الحالة المدنية لها دور في تحقيق رضا المواطن وبالتالي تقرب الإدارة من المواطن

بعد تحليل بيانات الجداول التي تضمنتها الفرضية الأولى تبين مايلي:

- تقليل الأخطاء بفضل أجهزة الحاسوب، اجراء استحسنه اغلبية المواطنين مما أدى الى تقييمهم بان الخدمة العمومية بعد الرقمنة مقبولة.

- كما ساهم تقليل الأخطاء في التحسين النسبي لسلوك الموظفين.

- سرعة جهاز الحاسوب في استخراج الوثائق قللت من انتظار المواطنين طالبي الخدمة وهذا ما انعكس على تقييمهم-المواطنين-بان الخدمات مقبولة.

-توفر أجهزة الحاسوب ساهم نوعا ما في تحسين سلوك الموظفين، نظرا لتحمل هذه الأجهزة الجزء الاكبر للعمل، ما أدى الى تخفيف حدة الضغط على الموظفين، وهو ما انعكس إيجابا على سلوك الموظفين.

-امتلاك بطاقة وجواز سفر بيو متري من طرف بعض المواطنين، أدى بدوره الى رضا المواطنين على الوثائق البيو مترية، بفضل الإجراءات المبذولة لتخفيف الأعباء على المواطنين اثناء حصولهم على الوثائق البيو مترية.

-ساهمت الرقمنة في تقليص الملفات اللازمة لاستخراج الوثائق البيو مترية ما جعل المواطنون يستحسنون الخدمة ويرضون عنها.

اذا فالفرضية الأولى تحققت وفق هذه المعطيات ولو بشكل نسبي وهذا نتيجة الرضا النسبي الذي ابداه غالبية افراد العينة، من خلال عبارات " مقبولة" بدلا من عبارة "جيدة" التي توحي بالرضا الكلي، وكذلك عبارة " تحسن نوعا.

2- عرض وتحليل الفرضية الثانية ونتائجها

2-1: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

الاتصال الالكتروني ساهم في تعزيز الثقة بين المواطن وإدارة الخدمة العمومية للبلدية.

جدول رقم(17): يبين العلاقة بين الاطلاع على منشورات البلدية وتقييم مداولات وبرامج المجلس البلدي

المجموع		دون المستوى		مقبولة		في المستوى		تقييم المداولات الاطلاع على منشورات البلدية
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
22.5	18	38.9	7	44.4	8	16.7	3	نعم
100								
31.2	25	32.0	8	56.0	14	12.0	3	احيانا
100								
46.2	37	48.6	18	45.9	17	5.4	2	لا
100								
100	80	41.3	33	48.8	39	10.0	8	المجموع

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ ان فئة المداولات مقبولة تشكل اعلى نسبة تقدر ب 48.8% ويمثلها من يطلعون على منشورات البلدية أحيانا بأعلى نسبة تقدر ب 56 %، ثم تليها فئة دون المستوى بنسبة 41.3% يمثلها الذين لا يطلعون على منشورات البلدية بأعلى نسبة تقدر ب 48.6 % وأخيرا فئة في المستوى التي تقدر نسبتها ب 10% ويمثلها الذين لديهم اطلاع على منشورات البلدية بأعلى نسبة تقدر ب 16.7%.

منه نستنتج ان نتيجة الاطلاع على منشورات البلدية وخاصة المداولات والبرامج المنشورة على مواقع التواصل الاجتماعي جعلها تلقى قبولا نسبيا من طرف المواطنين، بالرغم من ان فئة معتبرة من المواطنين لا يقبلون بهذه المداولات ويقيمونها تحت المستوى المطلوب وهذه الفئة هي التي ليس لها اطلاع على منشورات البلدية، ويعود السبب في ذلك الى غياب اليات اتصال الكترونية فعالة تربط

بين المواطن وإدارة البلدية كالبريد الإلكتروني، لوحة إعلانات الكترونية... الخ، وهو ما لمسناه من خلال الزيارة الاستطلاعية لمقر البلدية.

جدول رقم(18): يبين العلاقة بين الاطلاع على منشورات البلدية وتأييد برامج مداولات البلدية

المجموع		لا		نعم		تأييد برامج المداولات الاطلاع على منشورات البلدية
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
22.5	18	44.4	8	55.6	10	نعم
100						
31.2	25	48.0	12	52.0	13	احيانا
100						
46.2	37	37.8	14	62.2	23	لا
100						
100	80	42.5	34	57.5	46	المجموع

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان فئة نعم لتأييد برامج ومداولات المجلس البلدي تشكل اعلى نسبة تقدر ب 57.5 % ويمثلها الذين ليس لهم اطلاع بمنشورات البلدية بنسبة 62.2 % في حين ان فئة لا لتأييد برامج المداولات بنسبة تقدر ب 42.5 % ويمثلها الذين لديهم اطلاع أحيانا بمنشورات البلدية بأعلى نسبة تقدر ب 48 %.

من خلال نتائج الجدول بتبين لنا ان الاتصال الالكتروني ضعيف بين المبحوثين ومصالح البلدية وذلك لان تأييد برامج ومداولات هذه الأخيرة يتم بطريقة تقليدية، وهو ما صرح به المبحوثون من خلال تأييدهم للبرامج والمداولات دون الاطلاع على منشورات البلدية في مواقع التواصل الاجتماعي. وهذا يعني عدم اهتمام المواطنين بالاتصال الالكتروني والاكتفاء بالاتصال التقليدي وهو ما لمسناه من خلال إجابات المبحوثين عن أفضل طريقة للاتصال بمصالح البلدية، فكانت اغلب الإجابات عن طريق مقابلة شخصية. ويفسر ذلك بضعف الوعي الالكتروني من طرف المواطنين وعدم ثقتهم بالاتصال الالكتروني.

جدول رقم(19): يبين العلاقة بين الاطلاع على منشورات البلدية وتقديم الاقتراحات في مواقع التواصل الاجتماعي

المجموع		لا		نعم		تقديم الاقتراحات الاطلاع على على منشورات البلدية
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
22.5	18	27.8	5	72.2	13	نعم
100						
31.2	25	24.0	6	76.0	19	احيانا
100						
46.2	37	56.8	21	43.2	16	لا
100						
100	80	40.0	32	60.0	48	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ان فئة نعم لتقديم الاقتراحات تشكل اعلى نسبة تقدر ب 60 % ويمثلها الذين يطلعون على منشورات البلدية أحيانا بأعلى بنسبة 76 % في حين نجد ان فئة لا لتقديم اقتراحات تقدر نسبتها ب 40 % ويمثلها الذين لا يطلعون على منشورات البلدية بأعلى نسبة تقدر ب 56.8 %.

ان من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين ان الاطلاع على منشورات البلدية من طرف المواطنين في بعض الأحيان يؤدي هؤلاء الى تقديم اقتراحات قد تساهم في بلورة القرارات المتخذة من طرف مصالح البلدية، في حالة أخذ هذه الأخيرة بهذه الاقتراحات بعين الاعتبار، وهو ما يعزز المشاركة في عملية اتخاذ القرار وبالتالي ثقة المواطنين في قرارات مصالح البلدية.

جدول رقم(20): يبين العلاقة بين التفاعل مع منشورات البلدية وتأييد برامجها على مواقع التواصل الاجتماعي

المجموع		لا		نعم		تأييد البرامج التفاعل مع منشورات البلدية
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
41.2	33	36.4	12	36.6	21	نعم
33.7	47	46.8	22	53.2	25	لا
100	80	42.5	34	57.5	46	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان فئة نعم لتأييد البرامج تشكل اعلى نسبة تقدر بـ 57.5% يمثلها الذين لا يتفاعلون مع منشورات البلدية بأعلى نسبة تقدر بـ 53.2% في حين نجد ان الفئة التي لا تؤيد برامج ومداولات المجلس البلدي بنسبة 42.5% ويمثلها الذين لا يتفاعلون مع منشورات البلدية بأعلى نسبة تقدر بـ 46.8%.

من نتائج الجدول نستنتج ضعف الاتصال الالكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي بين المواطنين وإدارة البلدية في موضوع تأييد البرامج والمداولات التي يتم نشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك، اذ يتم تأييد البرامج دون التفاعل مع منشورات البلدية.

جدول رقم(21): يبين العلاقة بين التفاعل مع منشورات البلدية وتقديم اقتراحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي

المجموع		لا		نعم		تقديم الاقتراحات التفاعل مع منشورات البلدية
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
41.2	33	18.2	6	81.8	27	نعم
100						
58.7	47	53.3	26	44.7	21	لا
100						
100	80	40.0	32	60.0	48	المجموع

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان فئة نعم لتقديم الاقتراحات تشكل اعلى نسبة تقدر بـ 60 % يمثلها الذين يتفاعلون مع منشورات البلدية بأعلى نسبة تقدر بـ 81.8 % في حين نجد ان فئة لا لتقديم الاقتراحات نسبتها تقدر بـ 40 % يمثلها المبحوثين الذين لا يتفاعلون مع منشورات البلدية بأعلى نسبة تقدر بـ 53.3 % .

ان هذه النتائج توحي بانه من خلال التفاعل مع منشورات البلدية يتم تقديم الاقتراحات من طرف المواطنين وهذا من اجل المشاركة في عملية اتخاذ القرار وهو ما لمسناه من خلال تحليل مضمون بعض منشورات البلدية عن طريق التعليقات، فمواقع التواصل الاجتماعي وخاصة الفيس بوك تؤدي لممارسة حرية الراي والتعبير التي تعد وسيلة بالغة لمكافحة الفساد والنهوض بالتنمية الاجتماعية الشاملة بواسطة تقديم الآراء والمقترحات من المواطنين أنفسهم المعنيين ببرامج التنمية.

جدول رقم(22): يبين العلاقة بين التفاعل مع منشورات البلدية وتجديد الثقة في المجلس الشعبي البلدي

المجموع		لا		نعم		تجديد الثقة التفاعل مع منشورات البلدية
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
41.2	33	45.5	15	54.5	18	نعم
58.7	47	63.8	30	36.2	17	لا
100	80	56.3	45	43.8	35	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ان فئة لا لتجديد الثقة في المجلس حال انتخابه تشكل أعلى نسبة تقدر ب 56.3% يمثلها المبحوثون الذين لا يتفاعلون مع منشورات البلدية بأعلى نسبة ب 63.8 % في حين نجد ان فئة نعم لتجديد الثقة للمجلس البلدي تقدر نسبتها ب 43.8% يمثلها المبحوثون الذين يتفاعلون مع منشورات البلدية.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين ان الاتصال عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي من خلال التفاعل لا يعزز تجديد ثقة المواطن للمجلس الشعبي البلدي حال انتخابه، نظرا لان التفاعل في هذه يبقى نوعا ما ضعيفا من اجل تجديد الثقة، وهذا رغم الجهود الكبيرة التي تبذلها الدولة الجزائرية من خلال مشروع الجزائر الالكترونية لتفعيل التواصل بين المواطن والإدارة المحلية.

2-2- نتائج الفرضية الثانية:

الاتصال الالكتروني ساهم في تعزيز الثقة بين المواطن وإدارة الخدمة العمومية

بعد تحليل بيانات الجداول التي تضمنتها الفرضية الثانية، نستنتج ما يلي:

- لا توجد علاقة بين الاطلاع على منشورات مداولات وبرامج البلدية والتأييد لهذه البرامج والمداولات وذلك بناء على تصريحات المبحوثين، ففي الحالتين يتم تأييد برامج البلدية سواء الذي يطلع على المنشورات او لا يطلع على هذه المنشورات.

- ان نتيجة الاطلاع على منشورات البلدية يتم تقديم اقتراحات للمشاركة في العملية التنموية.

- ان النسبة الغالبة من افراد العينة لا تتفاعل مع منشورات البلدية الا انها تؤيد البرامج والمداولات، وهذا راجع لعدم اهتمام المواطنين بمواقع التواصل الاجتماعي فيما يخص مداولات وبرامج البلدية، وهذا يترجم ضعف الاتصال الالكتروني بن الإدارة والمواطن.

- التفاعل مع منشورات البلدية يؤدي الى تقديم الاقتراحات من طرف المواطنين من اجل تحسين الخدمات.

- ان النسبة الغالبة من المبحوثين لا يجدون الثقة للمجلس في حال انتخابه مرة أخرى، وهي الفئة التي لا تتفاعل مع منشورات البلدية في مواقع التواصل الاجتماعي.

ان ما يزال الاتصال الالكتروني ضعيف بين المواطنين و إدارة البلدية لاقتصار هذه الأخيرة على مواقع التواصل الاجتماعي وعدم اهتمامها بالوسائل الاتصالية الأخرى كالبريد الالكتروني او لوحة الإعلانات الالكترونية، وهو الامر الذي توصلت له الباحثة رانيا هدار في اطروحتها الى الضعف والتخلف في مكونات البنية التحتية للاتصالات السلكية ومحدودية الفرص الداعمة لها، رغم تخصيص إمكانات هائلة وانفاق موارد مالية طائلة، كما توصل الباحث عبد العالي دبله في دراسته الى نقص الوعي الالكتروني لدى المواطن الجزائري فيما يخص التعاملات الالكترونية خاصة الاتصالات.

الاستنتاج العام

من خلال ما تم التطرق اليه في الفصول التابعة للدراسة الميدانية، من استكشاف الميدان وجمع المعطيات، وعرض وتحليل وتفسير البيانات، بالإضافة الى مناقشة النتائج، تبين لنا ان للإدارة الالكترونية أثر في تحسين أداء الخدمة العمومية من خلال تطبيق اجراء الرقمنة على مستوى مصلحة الحالة المدنية الذي بدوره ساهم نوعا ما في تحسين أداء الخدمة وذلك باستعمال الحاسوب الذي يعمل بشكل كبير في القضاء على المشاكل المتعلقة بانتظار المواطنين لأخذ وثائقهم، والاختفاء الواردة في هذه الوثائق بسبب العمل اليدوي التقليدي، الامر الذي جعل المواطنين يشعرون بالرضى عن تقديم الخدمة ولو بشكل نسبي، يرجع في اغلب الأحيان الى المشاكل التي تعيق العمل الإداري في ظل الإدارة الالكترونية خاصة المعوقات البيروقراطية، كما بينت لنا نتائج الدراسة ضعف الاتصال الالكتروني بين المواطن وإدارة البلدية وذلك باعتماد هذه الأخيرة على صفحات المواقع الاجتماعي التي لا يوليها المواطن أي اهتمام خصوصا ما تعلق بنشر البرامج والمداولات ما أدى الى ضعف الثقة المتبادلة بينهما هذا من جهة ومن جهة أخرى عدم اعتماد البلدية على الوسائل الاتصالية الحديثة كالبريد الالكتروني، او لوحة إعلانات الكترونية اد ان الاتصال في الغالب بقي تقليديا، لهذه الأسباب فان الاتصال الالكتروني لا يساهم في تعزيز الثقة بين المواطن والبلدية.

الختامة

وأخيرا وبعد تفصيل الدراسة المتعلقة بأثر الإدارة الالكترونية على تحسين أداء الخدمة العمومية بالبلدية، الذي يعتبر من الموضوعات الهامة في الوقت الراهن، الذي يتميز بالتطور التكنولوجي والمعرفي وانتشار الانترنت، ومدى تأثر الإدارات والمؤسسات الجزائرية خاصة العمومية منها بهذا الوضع والذي ينعكس بدوره على الخدمات العمومية التي تقدمها.

حاولنا قدر المستطاع في هذه الدراسة معرفة مدى تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى البلدية، وما تخلفه من آثار على الخدمة العمومية، وذلك باتباع طرق وأساليب منهجية البحث العلمي، ابتداء من تحديد الإشكالية وبناء الفرضيات واقترابنا من النظريات التي تصب في صلب الموضوع، إضافة الى استخدام مفاهيمها التي تساهم في الفهم والتحليل لهذا الموضوع، ثم التطرق الى الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية وصولا الى الدراسة الميدانية التي تم استخدام فيها الإجراءات المنهجية، وكذا تحليل ومناقشة نتائج الدراسة، حيث توصلنا في نهاية المطاف الى اثبات فرضية ان رقمنة الحالة المدنية تؤدي الى تحقيق رضا المواطن على الخدمة العمومية، حيث تبين لنا بعد تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بهذه الفرضية، ان المواطن راض عن الخدمة المقدمة بعد اجراء الرقمنة، غير ان الامر يبقى نسبيا بالنظر الى ظهور عوامل أخرى تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية ككل داخل المؤسسات والتي تطرقنا لها في الفصل النظري لهذه الدراسة، كما ان ضعف البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية التي تواجهها الإدارات في الجزائر، قد أدى بدوره الى تدبب العلاقة الاتصالية الالكترونية بين المواطن وإدارة البلدية محل الدراسة، كون هذه الأخيرة تقتصر في تعاملها بالاتصال مع مواطنيها عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة الفيس بوك، وعدم اعتمادها على الوسائل الاتصالية الأخرى كالبريد الالكتروني ولوحة الإعلانات الالكترونية... الخ، التي تعتبر من الوسائل الاتصالية الأكثر فعالية في مجال الاتصالات هذا من جهة، ومن جهة أخرى نقص الوعي الالكتروني لدى المواطنين وخاصة من الجانب الاتصالي وهذا التمسناه من خلال النتائج التي تم التوصل اليها، وعليه فان فرضية الاتصال الالكتروني يساهم في تعزيز الثقة بين المواطن وإدارة البلدية غير محققة وهو حال اغلب المؤسسات العمومية في الجزائر، وهذا الموضوع بحاجة الى دراسة وتحليل

من قبل الباحثين والأكاديميين خاصة في حقل علم الاجتماع بسبب العلاقة التفاعلية بين المواطن والإدارة العمومية.

المراجع

قائمة المراجع:

١/الكتب

1-خالد ممدوح ابراهيم: الادارة الالكترونية، الدار الجامعية، ط1، الاسكندرية، مصر، 2010م.

2-رأفت رضوان: الإدارة الالكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، مصر د.س.ن.

3-رايس وفاء: نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2016م

4-سيساوي فضيلة: محاضرات في مقياس التنظيم الحديث للمؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2014/2013م

5-عامر قنديلجي، ايمان السامرائي: البحث العلمي الكمي والنوعي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010م.

6-علاء عبد الرزاق السالمي: الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006م.

7-كمال التابعي: تغريب العالم الثالث - دراسة نقدية في علم اجتماع التنمية - كتب عربية 2006م www.kotobarabia.com

8-ليليا بن صويلح: مدخل لعلم اجتماع التنظيم والعمل، مطبوعة موجهة لطلبة الماستر تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2015-2016م.

- 9- محمود القدوة: الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2010م
- 10- مصطفى يوسف كافي: الإدارة الالكترونية، دار رسلان للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا 2011م.
- 11- محمد صادق اسماعيل: الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010م.
- 12- نادية سعيد عيشور: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017م.
- 13- نجم عبود نجم: الإدارة والمعرفة الالكترونية (الاستراتيجية الوظائف والمجالات)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن 2008م.

ب/ المجالات والملتقيات

- 1- افنان عبد علي الاسدي: الإدارة الالكترونية بين النظرية ومتطلبات التطبيق في بيئة منظمة الاعمال العراقية، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 15، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق 2009م.
- 2- الجمعي حجام: الخدمة العمومية الإعلامية سياقات التحول واقع الممارسة وآليات التحديث، مجلة العلوم الإنسانية، عدد8، الجزء 1، جامعة ام البواقي، الجزائر، ديسمبر 2017م.
- 3- السعيد سليمان: الخدمة العمومية المحلية بين النص والواقع، مجلة منازعات الاعمال، العدد 2، مارس 2017م.
- 4- الطاهر شليحي، قرينعي ربحية: الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، 2019م.
- 5- الطيب صيد: مجتمع المعلومات السياقات السوسولوجية للمواطنة الجديدة في الجزائر، مجلة علوم الانسان، والمجتمع، عدد04، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2012م.

- 6- أم السعد فتيحة ومجياوي نعيمة: دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد 4 عدد 11، جامعة الزيتونة.
- 7- آمال سي موسى: مساهمة تكنولوجيا الاتصال وإدارة المعرفة في ترقية الخدمة العمومية الجزائرية، مجلة الدراسات الإعلامية، العدد الخامس، المركز العربي الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية برلين، ألمانيا نوفمبر، 2018م.
- 8- حسن مفتاح الصغير، مختار عطية: جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المستفيدين منها، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب، الخمس، ليبيا، 25-26 ديسمبر 2017م.
- 9- حسين محمد المراد: الإدارة الالكترونية ودورها في تبسيط إجراءات العمل في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 104، المجلد 24، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية المملكة العربية السعودية، 2018 ص 127.
- 10- زرزاز العياشي: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، عدد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2013م.
- 11- سامية عزيز، ام الخير قوارح: الإدارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات المجلة العربية للتربية النوعية، المجلد الثالث - عدد 10، أكتوبر 2019م.
- 12- سليمان بن حسين: دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية العدد السابع، جامعة باتنة 1، جويلية 2014م.
- 13- سيد احمد مسيردي، خديجة سعدي: مشروع الجزائر الالكترونية: واقع وتحديات مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع، جامعة البليدة 2، الجزائر 2013م.

- 14- صبرينة بوبكر، خماسية حفيظة: دور الإدارة الالكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية -قطاع العدالة نموذجاً، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني، جوان 2019.
- 15- عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث، الجزائر، 2013م
- 16- عائشة قاسمي: العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2018م.
- 17- عبد العالي دبله: تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة مجلة علوم الانسان والمجتمع، عدد14، جامعة بسكرة، الجزائر، مارس 2015م.
- 18- غنية نزي: دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية عدد 12، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، 2016م.
- 19- فاطمة بلقرع واخرون: جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع، دن، د.س.ن.
- 20- فتيحة فرطاس: عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، عدد15، مجلد02 جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2016م.
- 21- كافية عيدوني، حميد بن حجوبة: الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وافاق)ن، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية، عدد 02، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، ديسمبر، 2017م.
- 22- لحبيب بلية: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين حكامه الإدارة المحلية في الجزائر مارس 2017م.

23- محمد لمين مراكشي، فقاير فيصل: الإدارة الالكترونية وأثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الابداع، المجلد 7، عدد7، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة2، الجزائر، 2017م

24- مسفرة الختعمي: مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات

المتبعة، مجلة RIST مج 19، ع،1، الامام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

25 - منال قدواح: مشروع بوابة المواطن الالكتروني في إطار استراتيجية الحومة الالكترونية الجزائرية 2013 (بين النص والتطبيق)، مجلة العلوم الإنسانية، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة جوان 2017م.

26 - نزيهة عمران: الإدارة العمومية والمواطن اية علاقة-تشخيص الاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، مجلة المفكر، العدد 12، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015م.

ج/الاطروحات والبحوث العلمية

1-رانيا هدار: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العاة والتنمية المحلية، كلية لحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر LMD، 2017-2018م.

2-سعيدة اعراب: التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية و الاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية، رسالة ماجستير علم اجتماع الديمغرافي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2005-2006م.

3-سمير عماري: دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017-2018م.

- 4- سهام راجحي: تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، الجزائر 2018-2019م.
- 5- عبدلي وليد: تكنولوجيات الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الجهاز البيروقراطي في الإدارة المحلية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015-2016م.
- 6- عثمانى فؤاد: دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2015-2016م.
- 7- العربي حجام: دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في فرع علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، الجزائر، 2017-2018م.
- 8- فاطمة دراعو: علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء، رسالة ماجستير في علم النفس، تخصص عمل وتنظيم، قسم علم النفس والارطوفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2015-2016م.
- 9- فاطمة شادي: اقتراح برنامج الاتصال الكتابي لتحسين أداء العمال، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في تخصص علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017-2018م.
- 10- كلثم محمد الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، دراسة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، 2008م.

- 11- نوال السحيباني: إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض، بحث مكمل لنيل درجة ماجستير في التربية، تخصص الإدارة والتخطيط التربوي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية، 1430هـ/2009م.
- 12- يحيى عمارة محامد: الحالة المدنية في الجزائر، أطروحة دكتوراه علوم في الديمغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الديمغرافيا، جامعة وهران2، الجزائر، 2014-2015م.

د/المواقع الالكترونية

- 1 - بلدية المنيعه، ويكيبيديا. ديسمبر 2018م. <https://ar.m.wikipedia.org>
- 2- عادل غزال: مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق -مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنمو دجا -عدد 34، مارس 2014. [Www journal.cybrians.org](http://www.journal.cybrians.org)
- 3- وكالة الانباء الجزائرية، 2017 سنة الإصلاحات الإدارية تحسين مستوى أداء الخدمة العمومية الجزائر، 2017م www.aps.dz
- 4 - نور الدين شنوفي: المناجمت العمومي. <https://www.nopitaldz.com>

الملاحق

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية : العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم: علم الاجتماع والديمغرافيا

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة حول:

اثر الإدارة الالكترونية على تحسين أداء الخدمة العمومية

دراسة ميدانية ببلدية المنبعة

أنا طالبة علم الاجتماع تنظيم وعمل بصدد اعداد شهادة ماستر, أرجو منكم تقديم يد المساعدة، وذلك من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة المرفقة في هذه الاستمارة بوضع علامة (x) في حالة الاجابة المختارة، كما اضمن لكم سرية المعلومات المقدمة , التي ستستخدم فقط لأغراض البحث وفي نهاية الأمر أشكركم على حسن تعاونكم معي.

الموسم الجامعي: 2020/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن: اقل من 20سنة من 20-30 سنة من 30-40 سنة من 40-50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3-المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4-هل تقصدون البلدية بشكل: دائم غالباً أحياناً نادراً
- 5-ماهي أسباب مجيئكم الى مقر البلدية: وثائق ادارية شكوى أمور أخرى اذكرها:....

المحور الثاني: رقمنة الحالة المدنية

- 6-هل تغيرت نوعية الخدمات بعد رقمنة الحالة المدنية؟ نعم لا
- 7-هل صادفت أخطاء في استخراج وثائق الحالة المدنية بعد الرقمنة؟ كثيراً أحياناً نادراً
- 8-هل رقمنة الحالة المدنية قضى على معاناة المواطنين في الانتظار مقارنة بالشكل السابق؟: بشكل كبير نوعاً ما لم ينقص شيئاً
- 9-كم مدة انتظارك لاستخراج أوراق الحالة المدنية في المتوسط؟: اقل من 5دقائق من 5-10دقائق أكثر من 10دقائق
- 10-هل أجهزة الحاسوب كافية بمصلحة بلديتكم؟ نعم لا
- 11-هل تمتلك بطاقة التعريف البيومترية؟ نعم لا
- إذا كان نعم: ماهي المدة المستغرقة لحصولك عليها؟ في ظرف: أسبوع أسبوعين أكثر من أسبوعين
- 12-هل لديك جواز سفر بيومتري؟ نعم لا
- إذا كان نعم: ماهي المدة المستغرقة لحصولك عليه؟ في ظرف: أسبوع أسبوعين أكثر من أسبوعين
- 13-هل تم التقليل من الملفات اللازمة لاستخراج بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين؟: نعم لا

14-هل الرقمنة قللت من الوساطة والمحسوبة؟ نعم لا

15-هل انت مع تعميم اجراء الرقمنة على جميع مصالح البلدية؟: مع ضد

المحور الثالث: الاتصال الالكتروني

16-كم ساعة تستخدم الانترنت في اليوم؟: اقل من 2سا من 2 الى 4سا من 4 الى 8 سا أكثر من 8سا

17-ما هي أفضل وسيلة لطرح انشغالكم لدى مصالح بلديتكم؟ عن طريق: رسالة مكتوبة سجل الاقتراحات والشكاوى الهاتف مقابلة شخصية مواقع التواصل الاجتماعي البريد الالكتروني

18-ما هي أكثر وسيلة تستخدمها البلدية للاتصال بالمواطنين؟ عن طريق: الاعلانات الانترنت الهاتف البريدو المواصلات اخر:.....

19-هل لديكم اطلاع على منشورات البلدية في مواقع التواصل الاجتماعي؟: نعم أحيانا لا

20-هل تتفاعل مع منشورات البلدية في مواقع التواصل الاجتماعي؟: نعم لا

إذا كان نعم هل تتفاعل: بالإعجاب التعليق المشاركة مع الاخرين

21-هل استخدام البلدية لمواقع التواصل الاجتماعي يضي عليها الشفافية والمصدقية؟ نعم لا

المحور الرابع: تحسين أداء الخدمة العمومية

22-ما هو تقييمكم عن الخدمات المقدمة من طرف مصالح البلدية بعد الرقمنة؟: جيدة مقبولة غير مقبولة

23-هل تحسنت نوعية الأوراق المستخرجة بعد رقمنتها؟: كثيرا نوعا ما لم تتحسن

24-هل تتحصل على الوثائق التي تحتاجها بالحجم الكافي؟: نعم لا

25-هل تحسن سلوك الموظفين بعد رقمنة الحالة المدنية؟: كثيرا نوعا ما لم تتحسن

26-هل تحسنت ظروف الاستقبال في مصلحة الحالة المدنية بعد الرقمنة؟: كثيرا نوعا ما لم تتحسن

27-هل انت راض على استبدال الوثائق الورقية بوثائق الكترونية؟: جد راض راض غير راض

28-ما تقييمكم لمداولات وبرامج المجلس البلدي لبلديتكم؟: في المستوى مقبولة دون المستوى

29-هل تقومون بتأييد هذه البرامج؟: نعم لا

- 30-هل تقدمون اقتراحات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي من اجل تحسين الخدمة العمومية؟: نعم لا
- 31-هل تأخذ مصالح البلدية بعين الاعتبار هذه الاقتراحات؟: غالبا أحيانا لا تأخذ بعين الاعتبار
- 32-هل ستجدون الثقة في المجلس الحالي في حالة إعادة تجديد ترشيحه؟: نعم لا

الملحق رقم (02): دليل مقابلة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

مقابلة مع مسؤول في مصلحة الحالة المدنية حول موضوع:

" اثر الادارة الالكترونية على تحسين اداء الخدمة العمومية"

اسئلة المقابلة:

- 1- متى تم استحداث مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية المنيعه وانطلاق عملها(جواز السفر البيو م تري بطاقة التعريف البيو م تري)؟.
- 2- متى تمت عملية حجز البيانات المتعلقة بالوثائق الادارية؟
- 3- هل توفر البلدية امكانية الاتصال بها عن طريق موقع الكتروني ؟.
- 4- هل ترتبط البلدية بمواقع الكترونية اخرى؟.

الملحق رقم (3): مخطط مصلحة الرقمنة من الهيكل التنظيمي الملحق بالمدافلة رقم 2018/63 بتاريخ: 2018/07/03.

