

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم تسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين:

- سناء قواص

- فاطمة حدو

بغنوان:

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجماعات المحلية
دراسة حالة: بلدية ورقلة مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية
خلال الفترة: 2021-2022

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/11

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذة - ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	أ.الدكتورة/ سعيدة نلي
مشرفا	(أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الدكتور/ محمد الهلة
مناقشا	(أستاذ - ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الدكتور/ بوجمعة عوني

السنة الجامعية: 2021-2022

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم تسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين:

- سناء قواص

- فاطمة حدو

بغنوان:

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجماعات المحلية
دراسة حالة: بلدية ورقلة مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية
خلال الفترة: 2021-2022

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/11

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا

(أستاذة - ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

أ.الدكتورة/ سعيدة تلي

مشرفا

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

الدكتور/ محمد الهلة

مناقشا

(أستاذ - ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

الدكتور/ بوجمعة عوني

السنة الجامعية: 2021-2022

الإهداء

إلى من ستظل روحه الطاهرة حاضرة في نفسي ما طال الأبد ... أبي رحمه
الله

وأسكنه فسيح جناته إلى من كان دعائها سر نجاحي ومن وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة
تحت أقدامها وقرها في كتابه العزيز أمي الحبيبة حفظها الله وأطال في عمرها، ولا أنسى أمي
الثانية أم الخير، إلى ملادي وقوتي وسندي بعد الله سبحانه و تعالى أختي الغالية منية وإخوتي
إلياس وسامي، إلى أحفاد العائلة ياسين وأمين ويسرى جعلهم الله من حفظة القرآن، إلى جميع
من وقف بجواري وساعدني بكل ما يملكون خاصة أختي مفيدة وأم كلثوم وزوملائي وزميلاتي
في العمل أهدي هذا العمل المتواضع.

سناء قواص

إلى من أفنى عمره ليسعدني أبي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته، إلى من كانت شمعة تحترق
لتضيء لي الطريق أمي حفظها الله ورعاها، إلى من كان عوناً لي وسنداً لي في بحتي زوجي
الحبيب، إلى شموع حياتي رتاج وشاهدة أسيل ونورسين.
إلى كل إخوتي وأخواتي خاصة شرف الدين ومسعودة وزملائي وزميلاتي في العمل أهدي هذا
العمل المتواضع.

فاطمة حدو

شكر و تقدير

بعد الشكر وحمد الله عز وجل عل إنجاز هذا العمل

نتقدم بجزيل الشكر والإمتنان للأستاذ المشرف الدكتور : محمد الهلة على الإشراف والمتابعة، وعلى تقديم النصائح القيمة والتوجيهية.

كما نتقدم أيضا بالشكر إلى كافة أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كل بإسمه، وكذلك كل الطاقم الإداري.

كما لايفوتنا كذلك أن نتقدم بالشكر الجزيل لكافة عمال مكتبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ونتقدم كذلك بجزيل الشكر لكل عمال بلدية ورقلة .

إلى كل من ساندنا وساعدنا في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة للكل الشكر والعرفان.

- الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية؟؛ فالإدارة المحلية كغيرها من الإدارات تسعى جاهدة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح، كونها تؤدي دورا هاما في تقديم الخدمة العمومية للمواطن؛ لأنه الأقرب منها تعاملًا، وشديد الصلة به في حياته اليومية، وذلك بإنشاء مكاتب عمل معتمدة على تكنولوجيا الإتصال والمعلومات (شبكة الأنترنت) وكذلك توفير بنية تحتية مادية وكوادر بشرية من أجل تبسيط عملياتها اليومية، حيث تم إستخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وقد أجريت الدراسة على عينة من موظفي مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية ببلدية ورقلة والتي بلغت خمسة (05) أفراد، حيث تم الإعتماد في هذه الدراسة على المقابلة كأداة للدراسة؛ ومن أهم النتائج المتوصل إليها نذكر الآتي:

- أن الإنتقال من الإدارة التقليدية إلى العمل بنظام الإدارة الإلكترونية كان عبر تطبيق تدريجي خلال مراحل متتالية؛

- الهدف الأساسي من عملية الإنتقال هو تحسين الخدمات المقدمة للمواطن، والتخلص من البيروقراطية، وتجسيد مبدأ تقريب الإدارة من المواطن.

Abstract:

This study aims to determine the extent to which e-management contributes to improving the performance of the public service. The local administration, like other departments, strives to successfully apply E-management, as it plays an important role in providing public service to the citizen, because it is the closest to it, and is very relevant to him in his daily life, by establishing work offices based on communication and information technology (the internet), as well as providing physical infrastructure and human cadres in order to simplify its daily operations, where the descriptive and analytical approach was used, the study was conducted on a sample of employees of the Directorate of organization, social and Cultural Affairs in the municipality of Ouargla, which amounted to Five (05) individuals, where the interview was relied on in this study as a study tool; among the most important findings are the following:

- The transition from traditional management to the work of the electronic management system was through a gradual application during successive stages;
- The main goal of the transition process is to improve the services provided to The Citizen, get rid of bureaucracy, and embody the principle of bringing the administration closer to The Citizen.

-Keywords: E-administration, public service performance, communication and Information Technology, Ouargla municipality.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الإختصارات والرموز
أ	المقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
03	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثاني: ماهية تحسين أداء الخدمة العمومية
19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
19	المطلب الأول: الأبحاث والدراسات السابقة
23	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
26	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
28	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
28	المطلب الأول: طريقة الدراسة
32	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة
36	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
36	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
48	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
52	الخاتمة
57	المراجع
62	الملاحق
74	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	فروع المؤسسة الأم	(1-2)
33	المقابلة مع الأطراف ذات الصلة بالموضوع	(2-2)
37	إحصائيات عقود المواليد والأحكام الجماعية والمنسيين	(3-2)

قائمة الأشكال البيانية

رقم الأشكال	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1-1)	متطلبات تطبيقات الإدارة الإلكترونية	10
(2-1)	خصائص الخدمة العمومية	14

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لبلدة ورقلة	63
02	استمارة المقابلة	64
03	قائمة المحكمين	66
04	مسح سجلات الحالة المدنية	67
05	عملية إدخال (حجز) عقود الميلاد	68
06	الترخيص بطبع وثائق الحالة المدنية	69
07	الشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية	70
08	الشباك الإلكتروني للوثائق المؤمنة	72
09	شهادة إثبات إدارية	73

قائمة الإختصارت والرموز

رقم الصفحة	الدلالة باللغة العربية	الدلالة باللغة الأجنبية	الرمز
31	الميزانية الأولية	Budget Prémitife	BP
31	الميزانية الإضافية	Budget Supplémentaire	BS
44	شبكة التدفق العالي	Rise hout débit	R.H.D
45	بروتوكول نقل الملفات	File transfer protocol	FTP

المقدمة

أ- مقدمة:

لقد عرف العالم في الألفية الأخيرة، ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغيرات في الحياة اليومية للإنسان، وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعمول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر الآلة التي تحرك عجلة التنمية في الدول وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة، والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن القرارات التقنية الأخرى، إذ أن رأسمالها هو المورد البشري والثورة البشرية داخل الدولة.

وفي إطار توفر هذه التقنيات أخذت الأنشطة الحياتية تتحول بالتدرج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية للإستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية أو ما يطلق عليها بالإدارة الإلكترونية، بهدف تقليل تكلفة الإجراءات الحكومية، وما يتعلق بها من عمليات إدارية عن طريق تقديم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها إلكترونياً، مما يترتب عليه زيادة كفاءة عمل الإدارات خلال تعاملها مع الأفراد أو المنظمات، وسهولة التعامل مع هذه التقنيات في ظل تطور برمجياتها؛ حيث أصبح معيار التقدم والغنى لأية دولة في العالم يحكمها مقدرة الدولة على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها؛ وإدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية من خلال تسهيل إتصالها بالمواطن وسرعة إستجابتها ودقة أدائها؛ مما يساهم بشكل واضح في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف، الأمر الذي حتم على الجزائر مواكبة هذه التطورات واللحاق بمصاف الدول المتقدمة، وذلك من خلال تبني مشروع الإدارة الإلكترونية الذي يعد بمثابة إستراتيجية وطنية تعمل على عصنة الإدارة العمومية ومنها بلدية ورقلة.

ب- إشكالية الدراسة:

يعد التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة ويهدف إلى توفير الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية، ومن هنا يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ببلدية ورقلة؟

ويتفرع هذا التساؤل إلى العديد من الأسئلة الفرعية والتي نذكرها في الآتي:

1- ماهي الإدارة الإلكترونية؟

2- تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجماعات المحلية؟

3- ما هي أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية عموما وبلدية ورقلة على وجه الخصوص؟

ت- فرضيات الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي يمكن أن تمثل إجابة أولية عن التساؤلات الفرعية السابقة، يمكن تحديدها في الفرضيات التالية:

- الفرضيات الفرعية:

- تعتبر الإدارة الإلكترونية نتيجة من النتائج التي أفرزتها الثورة الرقمية والتطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- يؤدي العمل بالإدارة الإلكترونية إلى رفع مردودية الإدارة المحلية من حيث الإتقان وتقليل الأخطاء وسرعة الإنجاز ببلدية ورقلة.

- يؤدي التوجه نحو الإدارة الإلكترونية إلى الإنتقال من الدعامه الورقية إلى الدعامه الإلكترونية ببلدية ورقلة.

ث- مبررات اختيار الموضوع:

لقد تم إختيار هذا الموضوع بناء على مبررات موضوعية وأخرى ذاتية تتمثل فيما يلي:

- المبررات الموضوعية:

- الحداثة: باعتبار الموضوع من بين المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه في الميدان العلمي أو العملي نتيجة للتطور التكنولوجي السريع؛

- المكانة التي تؤيدها التكنولوجيا في تطوير العمليات الإدارية وانتقال الإدارات من العمل التقليدي إلى العمل الإداري.

- المبررات الذاتية:

- بناء على رغبة وميول شخصي لمثل هذه المواضيع؛

- معرفة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و تحسين خدمات الجماعات المحلية؛

- علاقة الموضوع بتخصص إدارة الأعمال.

ج- أهداف الدراسة وأهميتها:

- أهداف الدراسة:

اهتمت هذه الدراسة بتحقيق عدة أهداف ومنها الآتي:

- تحديد مدى مساهمة توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية على مستوى بلدية ورقلة؛

- التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في تطبيق الخدمة العمومية بالمرافق العمومية المحلية؛

- توضيح مدى تنظيم الآليات والإجراءات المطبقة على مستوى البلدية في تجسيد الإدارة الإلكترونية؛ مما ينتج عنه تقرب الإدارة من المواطن أكثر.

- أهمية الدراسة:

تتجسد هذه الأهمية في العناصر التالية:

- تسليط الضوء على موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية، كونها من المواضيع الحديثة حالياً؛

- التعرف على المعوقات التي تواجهها بلدية ورقلة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ح- حدود الدراسة:

قمنا بإعداد هذه الدراسة في إطار حدود زمنية ومكانية؛ ويمكن توضيحها فيما يلي:

- الحدود المكانية:

تمت هذه الدراسة في مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية ببلدية ورقلة.

- الحدود الزمانية:

تمت هذه الدراسة ميدانياً خلال الفترة الممتدة من: 2022/03/15 إلى غاية 2022/05/25.

خ- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

- منهج الدراسة:

تم إستعمال كل من المنهج الوصفي والتحليلي؛ حيث:

- المنهج الوصفي:

من خلال التركيز على الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الإدارة الإلكترونية من خلال سرد أهم التعاريف والخصائص الخاصة بالإدارة الإلكترونية وكذلك الخدمة العمومية.

- المنهج التحليلي:

من خلال تحليل الموضوع والمعطيات والحصول على نتائج بطريقة موضوعية وهذا في الجانب التطبيقي.

- أدوات الدراسة:

للتوصل إلى نتائج الحالة الميدانية يتم الإعتماد على أدوات الدراسة التالية:

- **الملاحظة:** من خلال ملاحظة تسيير العمل الإداري والإطلاع على بعض وثائق المؤسسة محل الدراسة.
- **المقابلات الشخصية:** إجراء مقابلات مع إطارات المؤسسة من خلال طرح أسئلة مباشرة للتوصل لنتائج بحث دقيقة.

د- **مرجعية الدراسة:**

في الجانب النظري من دراستنا ركزنا على الكتب والرسائل العلمية والملتقيات والمجلات بدرجة أولى، أما في الجانب الميداني فقمنا بجمع المعلومات من خلال المقابلة والملاحظة، والوثائق.

ذ- **صعوبات الدراسة:**

من خلال إعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا عدة صعوبات نذكرها مختصرة فيما يلي:

- قصر وقت الدراسة مع العلم بأن موضوع الإدارة الإلكترونية موضوع متشعب؛
- صعوبة الحصول على المعلومة من مصادرها الرسمية نظرا لخصوصية المعلومات.

ر- **هيكل الدراسة:**

بغية الإجابة على إشكالية البحث والأسئلة الفرعية قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين هما:

- **الفصل الأول:** عالجا فيه الجانب النظري وفق الآتي:
- **المبحث الأول:** خصص للتعريف بالإدارة الإلكترونية، إضافة إلى تحسين أداء الخدمة العمومية؛
- **المبحث الثاني:** خصص لعرض الدراسات السابقة وأهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.
- **الفصل الثاني:** ضم هذا الفصل مبحثين هما:
- **المبحث الأول:** تم فيه تقديم الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية؛
- **المبحث الثاني:** تم تخصيصه لعرض أهم النتائج المتوصل لها بعد دراسة حالة بلدية ورقلة وحاولنا مناقشة وتحليل هذه النتائج إنطلاقا من المعطيات المقدمة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة

الإلكترونية والخدمة العمومية

- تمهيد:

في ظل التطور السريع في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتوفر شبكة الأنترنت وشبكات الإتصال، أصبحت تمثل الإتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إنجاز أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية لضمان جودة أداء المرفق العام وتقديم الخدمات للمواطنين بسرعة وكفاءة عالية، لذا سعت الإدارة العمومية الجزائرية لتبسيط إجراءاتها الإدارية من أجل تعزيز ثقة المواطنين بها والرفع من مستوى فعاليتها؛ ولتوضيح ذلك سنتطرق من خلال هذا الفصل المتكون من مبحثين

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

– المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

سننتظر في هذا المبحث إلى ماهية الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية

– المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

في هذا المطلب سنعرض الجوانب المرتبطة بهذا المفهوم ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية وخصائصه وما تتسم به من وظائف وأهداف ومتطلبات تطبيقها.

– الفرع الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية

في هذا الفرع سنعرض نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية.

– أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من مفاهيم الحديثة في علم الإدارة، ظهرت نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر منذ انتقال أعمال ورقية إلى أعمال الكترونية بإعتماد على إستخدام التقنيات الحديثة من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية، وتسهيل عملية صنع القرار وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية لمواكبة العصر، وهذا ما أدى إلى ظهور الإدارة الإلكترونية.

ومن المعلوم أن الدول الإسكندنافية كانت من أوائل الدول الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية ، وذلك في محاولاتها ربط القرى البعيدة بالمركز، أو العاصمة وأطلق على هذه العملية بالقرى الإلكترونية وبعد "لارس من جامعة "أدونيس (Adonises) في الدانمرك رائد هذه التجربة التي سماها "مراكز الخدمة عن بعد" ومن رواد المشروع مايكل دال (M.Dell) صاحب شركة دال المعروفة التي كان لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع " قري مانشستر" وذلك بالاستفادة من التجربة الدانماركية، التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية وقد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى تهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والمعمارية وقد بدأ المشروع فعلياً عام 1991.

وفي عام 1992 عقد مؤتمر "الأكوخ البعيدة" في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع " بونتيل للإتصالات البعيدة التقنية"، الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الإلكتروني والوصل عن بعد لقواعد المعلومات.

وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا، ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم.⁽¹⁾

¹ عبد الرحمن بن جراد، عبد القادر مهراوي، " تاريخ الإدارة الإلكترونية"، مجلة الساور للدراسات الإنسانية والاجتماعية، العدد: 08،

جامعة أحمد دراية؛ أدرار، الجزائر، 2018، ص ص 191-192.

- ثانيا: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

قبل الحديث عن الإدارة الإلكترونية لابد أن نتطرق لمفهوم الإدارة، تم ننتقل لضبط مفهوم الإدارة الإلكترونية.

1- مفهوم الإدارة:

يتجسد ذلك من خلال المفاهيم التالية:(1)

أ- الإدارة لغة: هي الإحاطة ، ونقول أدار الرأي والأمر أي أحاط بهما.

ب- الإدارة اصطلاحا: فهي فن قيادة وتوجيه أنشطة جماعة من الناس نحو تحقيق هدف مشترك.

2- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: إدارة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للزبائن ومؤسسات الأعمال القادرة على الإتصال إلكترونيا عن بعد، وقد أصبح هذا المفهوم قابلا للتطبيق بفضل التقدم السريع والمذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها وحققت كثيرا من الدول المتقدمة تقدما كبيرا في هذا الإطار.(2)

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها ولا تهدف إلى أن دورها هي إدارة بلا ورق وأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي إدارة بلا مكان وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل 365/7/24.(3)

ومن خلال التعاريف السابقة يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي تقديم خدمات عامة للمواطنين إلكترونيا من خلال أجهزة إدارية مزودة بتقنيات وتكنولوجيات حديثة التي ساهمت في التقليل من مشكلات الإدارة التقليدية باستخدام شبكة الانترنت وأعطى قدر من الدقة والسرعة وتقليل الأوراق إلى أدنى حد ممكن والشفافية في ممارسة الأعمال لتحقيق أهداف المنظمة وفي أي مكان وزمان، كما أنه توجد فروقات بين الإدارة التقليدية والإلكترونية نوجزها فيما يلي:(4)

¹ - فطيمة سايج، " الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلبة مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، العدد: 04، المركز الجامعي أحمد زبانه؛ غليزان، الجزائر، 2018، ص66.

² - سحر قدوري، " الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة"، المؤتمر العلمي العاشر، مجلة المنصور، العدد: 14، جامعة المستنصرية، العراق، 2010، ص161.

³ - فداء حامد، " الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية"، ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015م/1436هـ، صص 193-194.

⁴ - مراد محبوب، " الإدارة الإلكترونية كتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة المفكر، العدد: 02، جامعة محمد حيدر؛ بسكرة، الجزائر، صص 25-26.

1- **طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف:** الإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة في مكان محدد، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

2- **طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:** الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتقاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل؛ حيث توجد أطراف التعامل معا وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.

3- **طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل:** تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للحكومة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي؛ بينما في الإدارة الإلكترونية يتصف بالسرعة.

4- **نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات:** تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية؛ بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

5- **مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية:** توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

6- **نطاق خدمة العملاء:** توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل الإدارات الحكومية؛ بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.

7- **مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية:** تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن؛ بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

- الفرع الثاني: خصائص ووظائف الإدارة الإلكترونية

في هذا الفرع سنعرض خصائص ووظائف الإدارة الإلكترونية.

- أولا: خصائص الإدارة الإلكترونية:

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي، وفي ضوء العولمة وانتشار الاقتصاد الشبكي وتزايد حدة المنافسة وتزايد الضغوط على المنظمات لتحسن الأنماط الإدارية والأنظمة التي تستخدمها تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية والتي تتميز بالعديد من الخصائص ومنها:⁽¹⁾

¹ - رضوان محمود عبد الفتاح، " الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها "، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012،

1- أنها إدارة بلا ورق: تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.

2- إدارة بلا مكان: وتتمثل في التليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات الافتراضية عبر الإنترنت.

3- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.

4- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة⁽¹⁾.

- ثانيا: وظائف الإدارة الإلكترونية:

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية وتتمثل هذه الوظائف في الآتي:

1- التخطيط الإلكتروني:

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:⁽²⁾

- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة، الآنية، قصيرة الأمد، القابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل؛

- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق؛

- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

2- التنظيم الإلكتروني:

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ.

هناك تغييرات توافقت مع إعادة تنظيم المنظمات والمؤسسات في ظل الشبكة العالمية (الانترنت) وثورة

الاتصالات والمعلومات وهي كمايلي:⁽³⁾

¹- إبراهيم خالد ممدوح، "الإدارة الإلكترونية"، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص54.

²- كافية عيدوني، حميد بن حجوبة، "الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها(واقع أفاق)"، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، العدد: 02، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، 2017، ص225.

³- رانية هدار، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة-01، الجزائر، 2017/2018، ص ص 43-44.

أ- التنظيم الشبكي مقابل أشكال التنظيم التقليدي؛ إذ يتسم بكونه تنظيماً مرناً للاتصال والتعاون بين الأفراد؛
ب- أن الأنترنت تحقق التشبيك الفائق والواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وتؤدي إلى التواصل الآني؛

ج- إن الأنترنت يؤدي إلى تغييرات مهمة في قوة العمل؛ مما ينعكس بشكل كبير وعميق على التنظيم وهذه التغييرات نجدها على الأقل في جانبين هما:

- الأول: يتمثل في استخدام عاملين ذوي تخصصات ومهارات عالية من مهني وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية.

- الثاني: استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب وخلافاً لنمط العاملين (محدودي التعليم والمهارات) في العصر الصناعي الذي افرز أشكال التنظيم التقليدية.

3- التوجيه الإلكتروني:

يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المقدمة كشبكة الأنترنت ويؤكد (نجم عبود نجم 2004: 267-268) أن قيادة الذات هي الأكثر بروزاً في الإدارة الإلكترونية فالفائد الإلكترونية مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية؛ ولهذا فإن قادة الذات يتسمون بعدة خصائص منها: (1)

- 1- القدرة على التحفيز أنفسهم وإبقاء التركيز على إنجاز المهام؛
- 2- فهم المنظمة ومساهمتها من أجل حل المشكلات؛
- 3- البراعة، المهارة، والمرونة في التكيف للبيئة المتغيرة؛
- 4- المسؤولية عن مساراتهم المهنية وأنشطتهم وتطورهم.

4- الرقابة الإلكترونية:

من أبرز الخصائص التي تتميز بها الرقابة التقليدية أنها تركز على الماضي، أي أنها تتسم بعدم قدرتها على اكتشاف الانحرافات وتصحيحها إلا في نهاية المدة، لكن نتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل إلكتروني وهو ما يعرف بالرقابة الإلكترونية (E.controlling)، هذه الأخيرة تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة شبكة الأنترنت، ومن ثم تقلص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه. (2)

¹ - ناصر عويد عطية العقابي، خلود هادي عبود الربيعي، "تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS)، العدد: 45، جامعة بغداد، العراق، 2018، صص 69-70.

² - سمير عمري، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي"، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2018/2017، صص 35-36.

- الفرع الثالث: أهداف ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

في هذا الفرع سنعرض أهداف ومتطلبات الإدارة الإلكترونية.

- أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية:

إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي منشأة يتم في بداية المشروع، فإن الهدف هي الثمرة التي يجنيها المسؤولون في المنشأة في نهاية المشروع ، ويمكن تلخيصها فيما يلي:⁽¹⁾

1- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية؛

2- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة؛

3- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛

4- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛

5- زيادة حجم الإستثمارات التجارية؛

6 - الحفاظ على سرية المعلومات ، وتقليل مخاطر فقدها.

- ثانياً: متطلبات الإدارة الإلكترونية:

يعد السعي إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وسيلة لرفع كفاءة الجهاز الإداري، وليس غاية في حد ذاته، ولذلك تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من المتطلبات المتمثلة في الآتي:

1- المتطلبات الإدارية:

تتمثل في العناصر التالية:⁽²⁾

- **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:** لا بد من وضع أسس إدارية سواء كانت على المستوى الوطني أو على المستوى المحلي، إذ تقوم هذه الأخيرة بالتخطيط والمتابعة والتنفيذ وكل هذا تحت دعم الإدارة العليا في الهرم الإداري من أجل مساندتها وتدعيمها مادياً ومالياً؛

- **توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:** يكون من خلال تطوير مختلف الشبكات الاتصالات التي تحتاجها الإدارة، تبعا للمتغيرات التي تستدعي ذلك والتي تظهر في الشبكة الواسعة نتيجة الكم الكبير من الاتصالات الواجب استيعابها، مع وجود الأجهزة والمعدات التقنية اللازمة وأجهزة الحاسب الآلي ومحاولة توفيرها للأفراد والمؤسسات؛

¹ - محمود القدوة، " الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة "، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص ص124 - 125.

² - أنيسة بركان، سهام فوجيل، " تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات والكوارث "، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد: 02، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2012، ص38.

- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحويل تدريجي بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية بما يجعله تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية:

2- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية.⁽¹⁾

3- المتطلبات البشرية:

العنصر البشري يعتبر من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وأي منظمة، لذلك يعتبر ذا أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعليه يجب توفير العناصر المؤهلة ومواصلة تدريبها وتميئتها باستمرار لمواكبة التطور التكنولوجي بكافة أبعاده.⁽²⁾

4- المتطلبات التقنية:

يشكل الحجر الأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛ حيث تمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع، ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونيا وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد لاستخدام الشبكات الإلكترونية بصحتها ومصداقيتها، وتوفير متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.⁽³⁾

5- المتطلبات الأمنية:

تعتبر مسألة أمن المعلومات في الإدارة الإلكترونية من أهم معضلات العمل الإلكتروني، بمعنى أمن المعاملات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل، ويعتبر ضعف الأمن في مجال العمل الإلكتروني ضعفا للثقة مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها والبيئة الحاضنة لها.⁽⁴⁾

¹ - عبد القادر عبان، " تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر؛ بسكرة، الجزائر، 2016/2015، ص74.

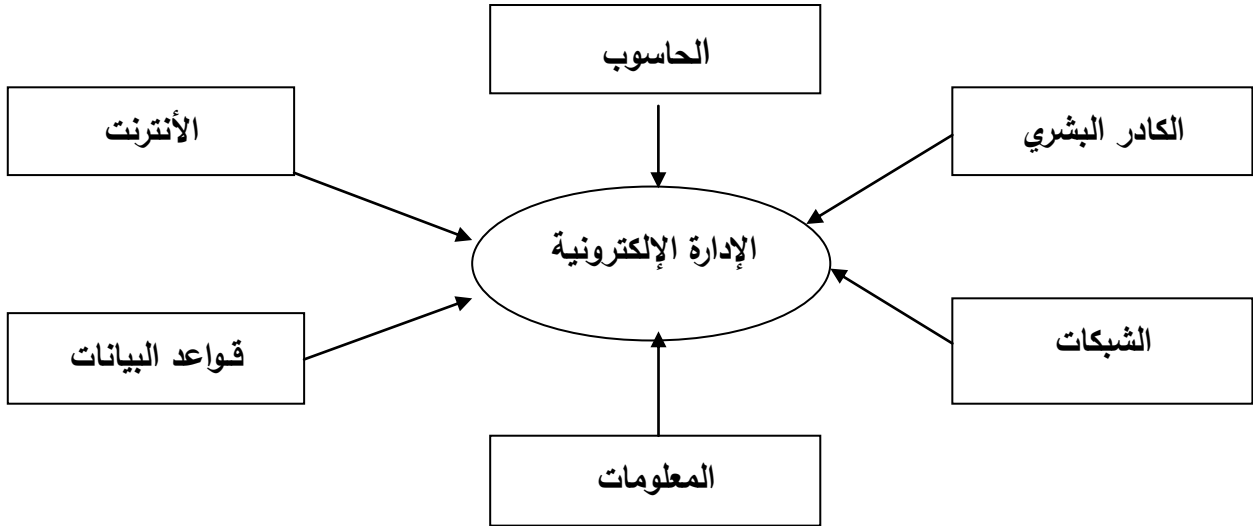
² - نور الإيمان أشرف محمد عيد، " متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد: 53، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة، 2021، ص 186.

³ - نور الإيمان أشرف محمد عيد، مرجع سابق، ص 186.

⁴ - ميلود شريف، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لبلدية العناصر ولاية برج بوعريش، مذكرة الماستر أكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2019/2018، ص21.

من خلال ما تم عرضه يمكن أن نلخص متطلبات الإدارة الإلكترونية في مايلي: الكادر البشري، الشبكات، قواعد البيانات، الانترنت، وجهاز الحاسوب حسب ما يوضحه الشكل أدناه :

- الشكل رقم (1-1): متطلبات تطبيقات الإدارة الإلكترونية



- المصدر: العربي بوعامة، حليلة رقاد، " الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية "، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد:09، جامعة حمة لخضر؛ الوادي، الجزائر، 2014، ص39 .

- **المطلب الثاني: ماهية تحسين أداء الخدمة العمومية**

إن أهمية تحسين الخدمة العمومية في الجزائر يقتضي منا الوقوف في هذا المطلب على ماهية تحسين الخدمة العمومية، فسنحاول إعطاء مفهوم للخدمة العمومية وإبراز خصائصها وأنواعها وأهم منظمات الخدمة العمومية وأسبابها وأهدافها.

- **الفرع الأول: أساسيات تحسين الخدمة العمومية**

في هذا الفرع سنعرض مفهوم وخصائص الخدمة العمومية.

- **أولاً: مفهوم تحسين الخدمة العمومية:**

حتى نتمكن من معرفة معنى مفهوم تحسين الخدمة العمومية وجب في البداية التعريف بالمصطلحات المكونة له.

1- مفهوم التحسين:

توجد عدة مفاهيم للتحسين نذكر منها الآتي:

أ- لغة: التحسين جمع تحسينات وهو إسم مشتق من مصدر "حسن" ويقال ساهم في تحسين الوضع الاجتماعي: أي في ترفيته وتربيته وإصلاحه، من أعظم الذنوب تحسين العيوب(مثل).⁽¹⁾

ب- إصطلاحا: إن المعنى الاصطلاحي للتحسين يتعلق بتحسين الخدمة العمومية، ويكون ذلك باستعمال آليات لتحسين الأداء الإداري بشكل عام، سواء فيما يخص وضع السياسات أو بناء هياكل مؤسساتية قوية وتطبيق اللامركزية، أو توزيع الصلاحيات وإدارة الموارد البشرية، إضافة إلى استعمال أنظمة الإتصالات والمعلومات.⁽²⁾

كما نجد أن "برنامج الأمم المتحدة الإنمائي" يعرف إصلاح الخدمة العمومية، و"الإصلاح" لفظ مرادف لـ"التحسين" بقوله: "تعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية، وقادر على خدمة حاجات الجماهير"، وبالتالي فأساس إصلاح الخدمة العمومية هو خلق قطاع عام كفء وفعال.⁽³⁾

فعملية الإصلاح يجب أن تكون شاملة ومتكاملة وحتى تكون ناجحة يجب أن تراعى الجوانب التالية:⁽⁴⁾

- القيم الاجتماعية والثقافية لكل مرفق عام؛
- الدفاع عن الحقوق المكتسبة وتحفيز أعوان المرافق العمومية؛
- إعطاء الإصلاح أولوية من حيث الوسائل وبرامج التنفيذ وتقييم النتائج؛
- اعتماد تكوين الأطارات لتفادي عدم تماشي الكفاءات مع الإصلاحات الجديدة.

2- مفهوم الخدمة العمومية:

أ- مفهوم الخدمة: تعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها "منتجات غير ملموسة في جوهرها، لكن ما يحيط بها ملموس، ولذلك تظهر في مجملها بأنها غير ملموسة لا يمكن نقلها أو تخزينها، إذ يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستخدم، والمنتجات الخدمية يصعب تحديدها بدقة فهي تنتج وتستهلك في الوقت نفسه لذلك لا يتولد عنها شعور بالملكية."⁽⁵⁾

¹ - المعاني، نقلا عن الرابط:

بتاريخ: 2022/03/04، على الساعة: 18:56 . - <https://www.almaany.com>

² - حميدة رباحي، مها سليمان، "تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر"، مذكرة ماستر قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد أكلى محند أولحاج؛ البويرة، الجزائر، 2018، ص26.

³ - عبد الكريم عشور، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" رسالة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري؛ قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص60.

⁴ - شرفي بن يوسف، "إصلاح الخدمة العمومية"، رسالة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر (01)، 2015/2014، ص33.

⁵ - رانيا المجني، "تسويق الخدمات"، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص4.

وتعرفها *المجلة الاقتصادية الإنجليزية "The economist"* بتعريف بسيط: "بأن الخدمة كل شيء مباع في التجارة، ولا نستطيع إسقاطه على أرجلنا"⁽¹⁾.

كما تعرف الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يسديها طرف لآخر وتنتم أساسا بأنها غير ملموسة، ولا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية.⁽²⁾

ومن التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة بأنها: عبارة عن نشاط غير ملموس بين طرفين هدفها تحقيق المنفعة وإشباع حاجات المستفيد، وتحقيق رضاه.

ب- مفهوم الخدمة العمومية: تعرف الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الأفراد والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن.⁽³⁾ فهي تعد معيارا رئيسيا لبناء الثقة لدى المواطنين.⁽⁴⁾

ويعرف القانون الإداري الفرنسي "الخدمة العمومية بأنها: هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة كإستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام".⁽⁵⁾

وفي تعريف الخدمة العمومية يمكن التمييز بين زاويتين، النظر إلى الخدمة العمومية كعملية والخدمة العمومية كنظام، وهو ما سنوضحه من خلال الآتي:⁽⁶⁾

1- مفهوم الخدمة العامة كعملية:

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

¹ - عبد القادر براينس، "التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسبير، جامعة الجزائر، 2007/2006، ص24.

² - محمد محمود مصطفى، "التسويق الإستراتيجي للخدمات"، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص51.

³ - ميلود طيبش، فايزة مجدوب، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية"، المؤتمر الدولي بعنوان المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، سطيف (02)، الجزائر، ص428.

⁴ - كريمة لعرابي، "تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث"، مجلة آفاق علمية، العدد: 03، جامعة مولود معمري؛ تيزي وزو، الجزائر، 2019، ص191.

⁵ - كلثوم عطاب، الدراجي مكي، "الخدمة العمومية المعاصرة: (ضرورة التغيير وحتمية التطوير) دراسة متأصلة في المفاهيم والمبادئ"، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، العدد: 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حمة لخضر؛ الوادي، الجزائر، 2021، ص290.

⁶ - الطاهر شليحي، ربيعة قريني، "الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد: 02، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2019، ص191.

أ/الأفراد: إذ يتمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة.

ب/الموارد: يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، مثل: خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

ج/المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات مثل: خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

2- مفهوم الخدمة العامة كنظام:

إنطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل مايلي: (1)

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام نظام الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة تتم عمليات التشغيل على المدخلات .

- نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين هما: (2)

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة(المواطن)؛

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

من خلال التعاريف السابقة فإن مفهوم الخدمة العمومية تعني تلك الأنشطة التي تصدر عن السلطات العمومية بهدف إشباع حاجات لفائدة المصلحة العامة دون المصلحة الخاصة سواء كانت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

- ثانياً: خصائص الخدمة العمومية:

الخدمات العمومية متنوعة فالبعض منها ذو طابع إداري والبعض الآخر ذو طابع صناعي وتجاري؛ وإضافة إلى هذا الاختلاف هناك خطوط مشتركة مميزة للخدمة العمومية هي: (3)

¹-محمد طرشي، صفة يخلف، " واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة "، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد: 03، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2018، ص173.

²-نادية عطار، " التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام "، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد؛ تلمسان، الجزائر، 2015/2014، ص57.

³- دلال السويسي، " نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية للمؤسسة العمومية الإستشفائية "، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح؛ ورقلة، الجزائر، 2012/2011، ص ص42-43.

- البحث عن المصلحة العامة؛

- غياب منطق السوق.

أ- **منطق المصلحة العامة** : لكي يؤهل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية يجب أن يخضع لثلاث قواعد موضوعة من قبل **rolland** هذه القواعد هي:

1- **مبدأ المساواة أمام الفئتين**: فئة مستعملة وفئة غير مستعملة للخدمة العمومية ولكن لها علاقة بها؛

2- **مبدأ الاستمرارية**: يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة مهما كانت الظروف؛

3- **مبدأ الملائمة**: يعني ضرورة تكييف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور، البعض من الكتاب اقترحوا إضافة قواعد أخرى:

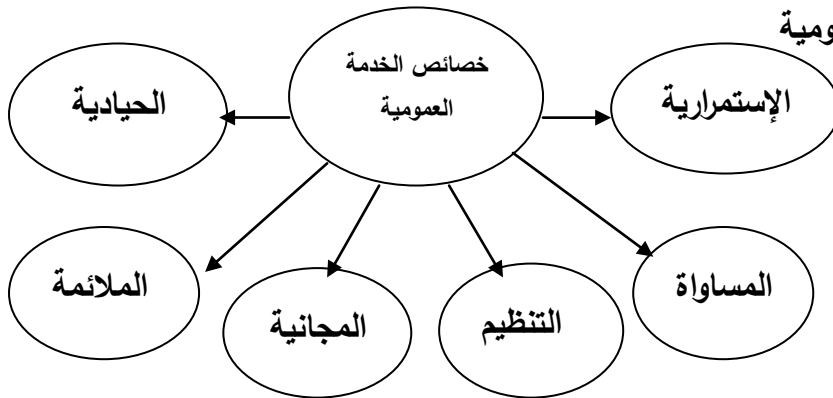
4- **مبدأ الحيادية**: يقصد أن تستغل المصلحة العمومية بالأخذ بعين الاعتبار فقط المصلحة العامة دون أي اعتبارات أخرى؛

5- **مبدأ المجانية**: يقصد به أن تستغل المصلحة العمومية بدون مقابل؛

6- **مبدأ التنظيم**: يقصد به إستعانة الحكومة في تقديمها للخدمة العامة على وكالات ومواد متخصصة لاستخدامها في خدمات معينة، تتطلب درجة عالية من التخصص التقني أو العلمي.⁽¹⁾

والشكل التالي يوضح باختصار خصائص الخدمة العمومية:

- الشكل رقم (1-2): خصائص الخدمة العمومية



- المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على:

فؤاد عنوان، حمزة ضويفي: " إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية "، مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي، العدد: 01، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2020، ص 86.

ب- **غياب منطق السوق**: المؤسسة الخاصة تجلب مواردها إلا من السوق لذلك تعتبر ارتفاع وضخامة مبيعاتها كمؤشر لكفاءتها وحسن تعاملها مع السوق، وهنا طرح السؤال التالي: هل يمكن لمصالح الخدمات

¹-Nirmal Kumar Betchoo, **Public Sector Managment**, A Millenial Insight,Bookboom,TheE-Book Company, USA, 2016, P22.

العمومية جلب الموارد المالية خارج السوق أو هل مؤشر كفاءتها وفعاليتها هو ذاته مؤشر كفاءة المؤسسة الخاصة؟

للإجابة على السؤال نفرق بين الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري والأخرى ذات الطابع الصناعي والتجاري، فالخدمات العمومية ذات الطابع الإداري في الحقيقة ليس لها سوق لأنه ليس لها ما تبيع بالمعنى الحقيقي، ولذلك فقرار التعامل مع الخدمة الإدارية ليس في أي حال من الأحوال قرار شراء ولذلك لا يمكن اعتبار حجم الزبائن كمؤشر ومعياري لمستوى الخدمة المؤداة، فالعدد الكبير من الأشخاص الذين يزورون البلدية يوميا لقضاء حاجاتهم لا يعتبرون معياري لمستوى نجاعة ونجاح هذه الإدارة، أما الخدمات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري فرغم كونها تتمتع بعلاقة سوقية مع مستعمليها الذين يعتبرون حسب المنطق الاقتصادي "زبائن" رغم ذلك لا يمكن اعتبار كثرتهم كمعيار لكفاءتها نظرا لعاملين:

- كون هؤلاء الزبائن خاضعين ولا خيار ولا بديل لهم أمام التعامل مع الخدمة العمومية؛

- كون الخدمة العمومية قطاعاً محتكراً لا يوفر للزبائن البدائل المناسبة التي يحتاجون إليها، ولذلك فالزبون الذي يقف كل مرة في طابور طويل لمدة ساعة أو أكثر ليخرج مبلغاً من حسابه الجاري البريدي تجده غير مسرور بتواجده في تلك الحالة ولكنه مع ذلك يستمر في تعامله مع قطاع البريد لسبب وحيد هو كونه لا يملك حلول تغييرية.

كما يمكن أن نوجز خصائص الخدمة العمومية في النقاط التالية:⁽¹⁾

- أهم ما يميز الخدمة العمومية هي الفائدة العمومية؛

- تقدم الخدمات العمومية من طرف هيئات عمومية تابعة للدولة وتخضع لأنظمة قانونية خاصة؛

- كل نشاطات الخدمة العمومية تخضع لمبادئ العدالة، الديمومة والتغيير أو التكيف مع التغيرات، مما يعني أن يكون لجميع المديرين الحق في الحصول على نفس الخدمات، وبدون انقطاع مع ضرورة أن تتكيف هذه الخدمات مع التطورات الحاصلة خاصة التكنولوجية منها، ومع التغيرات في احتياجات المديرين.

- ثالثاً: أنواع الخدمة العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة، ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

¹ - نوفيل حديد، حنان كريط، " الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية "، مجلة المؤسسة، العدد: 06، جامعة الجزائر (3)، 2017، ص124.

1- من حيث نشاط الخدمة: تتمثل في الآتي:(1)

أ/الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المركزي مثل: خدمات مرفق الحالة المدنية.

ب/الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثل: خدمة مؤسسة المياه والغاز والكهرباء.

ج/الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل: خدمة التمدريس الإلزامي والخدمات الصحية.

2- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: تتمثل في الآتي:(2)

أ/خدمات فردية: هي الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، فهي الخدمات التي يسعى الفرد بنفسه لتوفيرها كونه المنتفع بها شخصياً.

ب/خدمات جماعية: هي الخدمات التي يحصل عليها ويستغلها الأفراد في اطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها، وتتمثل عادة في الخدمات التي توفرها المرافق العمومية لجميع الأفراد كالإنارة العمومية، المياه، تعبيد الطرقات.

3- من حيث تسويق الخدمات: تتمثل في الآتي:(3)

أ/صنف الخدمات غير المسوقة: المقدمة والمفروضة على الجميع (مواطنين ومقيمين) والحصول عليها مجاني وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية مثل: الأمن، الإنارة العمومية، النظافة العمومية، حماية البيئة، مكافحة الملوثات...الخ.

ب/صنف الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد: بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة(مثل: حقوق الماء، رفع النفايات المنزلية...الخ)، أو تكون مدعمة جزئياً من الخزينة العمومية (مثل: النقل المدرسي، تذكرة الدخول للملاعب والأماكن العمومية...الخ).

¹- نعيمة سوالمة، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية "، مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2018/2019، ص17.

²- عبد الحي غندوري، " تحسين الخدمة العمومية كمقاربة لتحقيق التنمية المحلية "، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية؛ أدرار، الجزائر، 2018/2019، ص12.

³- مصطفى بن يوسف، " دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر 2013-2017 "، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجبالي بونعامة؛ خميس مليانة، عين الدفلة، الجزائر، 2017/2018، ص17.

4- من حيث طبيعة تحمل التكلفة: تتمثل في الآتي:⁽¹⁾

أ/خدمة مجانية: وهي الخدمات التي تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها الخزينة العمومية للدولة مثل: الأمن العمومي.

ب/خدمة بالمقابل: هي الخدمات التي يتحملها كلياً المستفيد منها مثل: الكهرباء، المياه.

ج/خدمة مدعمة: هي نوع يجمع بين النوعين السابقين؛ حيث يتحمل تكلفتها جزئياً المستفيد والباقي للدعم الحكومي لها مثل: النقل العمومي.

- الفرع الثاني: منظمات الخدمة العمومية.

إن تحسين الخدمة العمومية من حيث الكفاءة والفعالية والاستجابة يتم عبر دراسة منظماتها، ولا بد من وجود منظمات تهدف إلى تحقيق حاجيات المواطن عن طريق تقديم خدمات له، وهذا ما يعرف بمنظمات ومؤسسات الخدمة العمومية.

-أولاً: مفهوم منظمات الخدمة العمومية:

تعددت التعاريف التي وردت في شأن منظمات الخدمة العمومية، ويرجع ذلك إلى اختلاف الأنشطة والمهام التي تقوم بها المنظمات العامة.

فهناك من يعرفها بأنها: كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة من حاجات المجتمع.⁽²⁾

وتعرف بعض دراسات المنظمة العامة انطلاقاً من تعريف المرفق العام، إذ ترى في أن المرفق العام "هو منظمة تقوم بأداء خدمة عامة وتسيطر عليها الدولة"، إن المرفق العام أو المنظمة العامة تمتاز بما يلي:⁽³⁾

- الدولة هي المسؤولة عن إحدائه عندما تقرر نشاطا يقتضي أن تقوم به تحقيقاً للمصلحة العامة؛
- الخضوع للسلطة الإدارية، لا يمكن أن يفصل عن سلطة الدولة فتحدد نظامه، وموظفيه وتمويله؛
- يتم استحداثه بهدف تحقيق حاجات النفع العام، والخدمات العامة، مع خضوعه لنظام قانوني.

¹ - فريد طلاش، عبد النور أبجري، "أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري؛ تيزي وزو، الجزائر، 2019/2018، ص 7.

² - غنية نزلي، "دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد: 12، جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر، 2016، ص 181.

³ - زين الدين سلطاني، سامي براج، "نظام المعلومات وأثره في تحسين الخدمة العمومية"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2018/2019، ص 26.

يتضح من التعريفات السابقة أن منظمات الخدمة العمومية بأنها مشاريع تعمل باستمرار وبانتظام، يشرف عليها رجال الحكومة. تسيير بنظام معين هدفها تقديم خدمات عامة للجمهور.

- ثانياً: أسباب إقامة منظمات الخدمة العمومية:

يمكن القول أن التوسع في إنشاء منظمات عامة تملكها الدولة كلياً أو جزئياً يعود لعدة أسباب أهمها:⁽¹⁾

- مبررات تتعلق بعدم إقبال رأس المال الخاص عليها، بسبب ضخامة رؤوس الأموال اللازمة لإنشاء هذه المنظمات مثل: حالة النقل الجوي، والسكك الحديدية، وإما ارتفاع تكاليف تشغيلها، ومحاولة الحكومة تقديم منتجاتها بأسعار تكون في متناول جميع طبقات المجتمع؛
- بسبب انخفاض أو انعدام معدلات العائد، وصافي الأرباح المتوقعة، وتقديم مشاريع عامة معينة، تقدم خدماتها لفائدة صغار المنتجين بغية حمايتهم من إستغلال؛
- دواعي تتعلق بتزايد المخاطر التجارية، فتتولى الدولة إقامة المشروعات التي تكون عرضة لأخطار تجارية عالية، مما يجعل أصحاب رأس المال من الأفراد والجماعات لا يرغبون فيها، ويترددون في قبولها؛
- أسباب مرتبطة بالأمن القومي مثل: إفراد الدولة لإنشاء مشاريع الأسلحة والطاقة النووية؛
- أسباب تتعلق بالتأميم نتيجة إعتبرات قومية؛ حيث تنقل الدولة ملكية بعض المنظمات إليها من أجل وضع حد للسياسات الإنتهازية لأصحابها، والتي يمكن أن تستغل طبقات المجتمع وتهدر ثروات وموارد المجتمع؛
- مبررات تتعلق بحماية الموارد، التي ترتبط بحماية مظاهر الحياة في المجتمع، وحماية المجتمع، وحماية الممتلكات والموارد مثل: منظمات إطفاء الحرائق والشرطة.

- ثالثاً: أهداف منظمات الخدمة العمومية:

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

- 1- **الأهداف الإدارية والاقتصادية:** تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الإستقرار والدعم اللازم للجوانب الاقتصادية.
- 2- **الأهداف السياسية:** تتعلق بكل ما في شأنه أن يحقق النظام والإستقرار السياسي وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة وحماية الأفراد والدفاع عنهم من الإعتداءات الخارجية.
- 3- **الأهداف الإجتماعية والدينية:** يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الإجتماعية وتضبط سلوك الأفراد من الإنحرافات، والإرتقاء بمستويات التعليم ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات

¹ - عبد الكريم عسور، مرجع سابق، ص46.

والشرائح، والإهتمام بالبعد الديني والجوانب المتعلقة بالعقائد، من خلال إصدار قوانين بهدف خلق مؤسسات عامة مثل: وزارة الشؤون الدينية والأوقاف.⁽¹⁾

- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

سننطلق في هذا المبحث إلى الدراسات والبحوث العلمية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، سنقوم بعرض الدراسات الملمة بالموضوع، ونقوم بمقارنتها بموضوع الدراسة الحالية.

- المطلب الأول: الأبحاث والدراسات السابقة

سننطلق في هذا المطلب إلى عرض عينات من الدراسات السابقة على المستوى الوطني والعربي والأجنبي.

- الفرع الأول: الدراسات السابقة على المستوى الوطني (الجزائر).

في هذا الفرع سنعرض عينة من الدراسات السابقة على المستوى الوطني المتعلقة بالموضوع وفق الآتي:

1- دراسة رانية هدار، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر "، جامعة باتنة 01، الجزائر، سنة 2017-2018.

تناولت هذا الموضوع في جانبه النظري والتطبيقي على حد سواء وعالجت الإشكالية التالية:

ما مدى إمكانية تشكل التحول نحو الإدارة الإلكترونية كآلية إدارية فعالة في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر؟ ومن النتائج المتوصل إليها:

- الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث أفرزته ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

- تعد دعامة أساسية لتعزيز مبادئ الحكم الراشد في الإدارات المعاصرة، وهي تحقق الكثير من المزايا والفوائد التي تشكل في مضامينها مرتكزات ومبادئ الحكم الراشد.

2- دراسة غنية نزلي، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية "، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة حمة لخضر؛ الوادي، الجزائر، سنة 2016.

تناولت هذا الموضوع في جانبه النظري وعالجت الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمرافق العمومية المحلية في الجزائر؟ فتوصلت إلى أن:

- الإدارة الإلكترونية بالجزائر حققت نجاح نسبي على مستوى المرافق العمومية المحلية؛

- ساهمت في تحسين العديد من خدماتها، لأن الدولة الجزائرية لاتزل مبتدئة في هذا المجال وفي طريقها لتحويل الإدارة من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية مقارنة بالدول المتطورة؛

¹ - عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص ص 45-46.

- التحول نحو الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية المحلية سيكون مرحلي، كما يبقى في حاجة إلى مقومات على الدولة أن تقوم بها لمواكبة الدول المتقدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- دراسة دلال السويسي، بعنوان: " نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية " (دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف)، جامعة قاصدي مرباح؛ ورقلة، الجزائر، سنة 2011-2012 .

تناولت هذا الموضوع في جانبه النظري والتطبيقي، وعالجت الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية؟ فتوصلت الباحثة إلى أن: - مستشفى محمد بوضياف كغيره من المؤسسات العمومية الإستشفائية الجزائرية يعاني من بعض النقائص رغم توفر الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية الضخمة إلا أن عدم الإستغلال الأمثل لهذه الموارد وصل إلى تقديم خدمات قد لا تلبي حتى الرضا الوظيفي عند بعض العمال؛ - رغم أهمية أنظمة المعلومات المتواجدة بهذا المستشفى إلا أنها لا تتطلع إلى تحسين جودة الخدمة كونها تعتمد على اليدوية في المعالجة وعدم استعمال الأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

4- دراسة كريمة جلام، بعنوان: " جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية "، ملتقى دولي جامعة أحمد بوقرة؛ بومرداس، الجزائر، سنة 2014.

تناولت الباحثة المداخلة وفق الإشكالية التالية: كيفية عمل الحوكمة الإلكترونية على ترقية الخدمة العمومية؟ فتوصلت إلى النتائج التالية:

- نظرا للمعطيات الجديدة التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والوضعية المتردية نوعا ما التي يشهدها القطاع الحكومي في الدول النامية بشكل عام والجزائر بشكل خاص، بسبب الفساد والبيروقراطية وسوء تقديم الخدمات العمومية وما ترتب عنه من علاقات متوترة بين الحكومة والمواطنين فإن تطبيق الحوكمة الإلكترونية أصبحت ودون شك تمثل المستقبل وتحسين وترقية الخدمات العمومية المقدمة.

- الفرع الثاني: الدراسات السابقة على المستوى العربي

في هذا الفرع سنعرض عينة من الدراسات السابقة على المستوى العربي المتعلقة بالموضوع وفق الآتي:

1- دراسة إياد خالد عدوان، بعنوان: " مدى تقبل المواطنين للحصول على خدمات من خلال الحكومة الإلكترونية " (دراسة حالة قطاع غزة)، جامعة غزة، فلسطين، سنة 2007.

تناول هذا الموضوع من جانبه النظري والتطبيقي وعالج إشكالية: ما مدى تقبل المواطنين من قطاع غزة للحصول على خدمات من خلال الحكومة الإلكترونية؟ فتوصل إلى النتائج التالية: - وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية؛ - وجود وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية؛

- سيتم حل كافة مشاكل الخدمات التقليدية من خلالها مع بعض التحفظ على استخدام بطاقات الائتمان في الخدمات الإلكترونية.

2- دراسة عائشة بنت أحمد الحسيني، بعنوان: " اثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي " (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، السعودية، سنة 2013.

تناولت هذا الموضوع من جانبه النظري والتطبيقي وعالجت الإشكالية التالية: ما تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟ ومن النتائج المتوصل إليها:

- وجود أثر ايجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري؛
- وجود معرفة عالية لدى الموظفات بالأنظمة المطبقة في عمادتهم فقط، وإن التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة متوفرة من قبل الجامعة بشكل كبير؛
- أن نسبة المعوقات التي واجهت الموظفات كانت بدرجة متوسطة وأخيرا حصلت أنظمة الإدارة الإلكترونية على درجة تقييم عالية من حيث فعاليتها.

3- دراسة إيمان حسن مصطفى خلوف، بعنوان: " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات "، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، سنة 2010.

تناولت هذا الموضوع في جانبه النظري والتطبيقي وعالجت الإشكالية التالية: ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات؟ فتوصلت إلى أن:

- هناك واقع منخفض لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a=0.05$) في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a=0.05$) في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، تعزي لمتغيرات الخبرة الإدارية، أو مجال التخصص، أو موقع المحافظة.

- الفرع الثالث: الدراسات السابقة على المستوى الأجنبي

في هذا الفرع سنعرض عينة من الدراسات السابقة على المستوى الأجنبي المتعلقة بالموضوع وفق الآتي:
1- دراسة رشا خوجلي أحمد البشير، بعنوان: " الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير الوحدات الإدارية

في جامعة إفريقيا العالمية (دراسة تحليلية) ، جامعة شريف هداية الله الإسلامية الحكومية بجاكرتا، أندونيسيا، سنة 2019-2020.

تناولت هذا الموضوع في جانبه النظري والتطبيقي على حد سواء، وعالجت الإشكالية التالية: هل دور الإدارة الإلكترونية فعال في جامعة إفريقيا العالمية أم أن هناك قصور؟ وتهدف هذه الدراسة إلى تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في جامعة إفريقيا العالمية ومعرفة المجالات التي تطبق الإدارة الإلكترونية في الجامعة، والكشف عن الصعوبات التي تعيق تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية فيها، وتوصلت إلى النتائج التالية:

- أن دور الإدارة الإلكترونية في الجامعة يحتاج إلى تفعيل أكثر، بسبب القصور في تفعيلها في إدارة شؤون الموظفين وإدارة الجامعة وشؤون الطلاب بنسب متفاوتة لا تحقق المستوى المطلوب .

2- دراسة الأمم المتحدة، بعنوان: " مسح الحكومة الإلكترونية 2020 "

(Enquete sur l'administration en ligne) تحت مسؤولية جوانغ زهو مدير شعبة المؤسسات العامة والحكومة الرقمية، من قبل فريق من موظفي الأمم المتحدة بقيادة فينشنزو أكوأرو؛ حيث تعد نتائج دراسات عام 2020 مشجعة، أظهرت إقبالا كبيرا على الخدمات الرقمية في مختلف المناطق الجغرافية والدول والمدن، تم تعزيز المشاركة الإلكترونية والنهج التي تركز على البيانات، وزادا التركيز على بناء القدرات الرقمية، ومع ذلك يواجه هذا التقدم تحديات ومخاطر موجودة وجديدة على حد سواء مثل الأمن المعلوماتي وخصوصية البيانات، وتعتبر بعض الاعتبارات ملحة أو مهمة بشكل خاص في الدول النامية بما في ذلك ذات الأوضاع الخاصة.

3- دراسة Céline bonneau ، بعنوان:

" mise en place d'une gestion électronique de documents a la sacd" سنة 2007 دراسة حالة شركة المؤلفين والملحنين الدراميين، تمت الدراسة في ستة أجزاء وكان الجزء الثاني متعلق بمشروع إدارة الوثائق الإلكترونية والأرشفة الإلكترونية؛ حيث أجريت دراسة جدوى بشأن الحفظ الإلكتروني في أيلول / سبتمبر 2005 بقلم Gaétan Ménard et Annick Gorjux (مديرية نظم المعلومات)، لتقديم توصيات المنهجية والتقنية الأولى لمثل هذا المشروع؛ مكنت هذه الدراسة من تحديد الإحتياجات الجديدة للخدمة فيما يتعلق على وجه الخصوص بنمو أحجام المستندات الورقية (في بيئة حيث 95% من المحفوظات، ومع ذلك، من الأشكال الرقمية) وطلبات المزيد والمزيد من المستخدمين والموظفين، وقد كشفت نتائج هذه الدراسة عن:

- الإهتمام القوي لجول، والحاجة إلى الأرشفة الإلكترونية محدودة حاليا، بعد هذه الدراسة والتحضير لتنفيذ الإدارة الإلكترونية للوثائق، أجريت أول مؤسسة لرقمنة وتنظيم وثيقة، لذلك تم إعداد نظام ملفات فهرس في إكسيل من أجل تسهيل البحث في المستندات عن طريق المرشحات وروابط النص التشعبي، وبالمثل أنشأ

رئيس المحفوظات قاعدة تسمية جديدة: الوثائق الإلكترونية من أجل التحضير لتنفيذ برمجيات جول ونظام معلومات جديد.

- المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

يمكن إبراز أوجه التشابه وأوجه الاختلاف فيما يلي :

- الفرع الأول : أوجه التشابه

في هذا الفرع سنتطرق إلى عرض أوجه التشابه بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة والمتمثلة في الآتي :

- تشابهت دراستنا مع دراسة "رانية هدار" في المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يمكن اعتماد هذه الدراسة كمرجع في دراستنا الحالية كونها درست الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية وهذا ما يقارب مع دراستنا ويتشابه معها إلى حد كبير، وكذلك تشابهت دراستنا مع دراسة "غنية نزلي" في المتغير المستقل بصيغة غير مباشرة مع المتغير التابع كون أن المرافق العمومية هي منظمات تقوم بأداء خدمة عامة، ، كما تشابهت مع دراسة "دلال السويسي وجمال كريمة" في المتغير التابع بحيث أفادتنا في الجانب المفاهيمي والنظري .

- تشابهت دراستنا مع دراسة " إياد خالد عدوان وإيمان حسن مصطفى خلوف وعائشة بنت أحمد الحسين" في المتغير المستقل والمتعلق بالحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والإجراءات التحليلية لتقييم تطبيقها في مختلف الإدارات، كما اشتركوا في الاعتماد على الجانب النظري والتطبيقي في الدراسة .

- تشابهت دراستنا الحالية مع دراسة "رشا خولجي احمد البشير والأمم المتحدة Céline bonneau" في المتغير المستقل والمتعلق بالإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، كون أن الحكومة الإلكترونية تشمل الإدارة الإلكترونية، وكلها تحاول تدعيم موضوع الدراسة.

- الفرع الثاني : أوجه الاختلاف

سوف نتناول في هذا الفرع أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة

- اختلفت دراستنا مع دراسة كل من "رانية هدار وغنية نزلي ودلال السويسي وجمال كريمة" من حيث مكان الدراسة أنه كل دراسة أجريت في بيئة مختلفة، فدراسة رانية هدار وغنية نزلي كانت على مستوى الجزائر وكذا، دلال السويسي اعتمدت على دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، اعتمدت جلام كريمة على دراسة حالة البلدان العربية وبالخصوص الجزائر، وفيما يخص دراستنا تمت على مستوى الجماعات المحلية وبالخصوص بلدية ورقلة، كما اختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة من خلال فترة الدراسة فدراسة رانية هدار تمت خلال الفترة 2017-2018، ودراسة دلال السويسي تمت خلال الفترة 2011-2012، في حين تمت دراسة جلام كريمة سنة 2014، واختلفوا أيضا في عينة الدراسة.

- اختلفت دراستنا مع دراسة كل من "إيمان حسن مصطفى خلوف وإياد خالد عدوان وعائشة بنت أحمد الحسيني" من حيث مكان الدراسة أنه كل دراسة أجريت في بيئة مختلفة، إيمان حسن مصطفى خلوف اعتمدت في دراسة الحالة على المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، إعتد إياد خالد عدوان على دراسة حالة قطاع غزة، بينما إعتدت عائشة بنت أحمد الحسيني على دراسة حالة جامعة الملك العزيز بجدة، وفيما يخص دراستنا تمت على مستوى الجماعات المحلية وبالخصوص بلدية ورقلة، كما إختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة من خلال فترة الدراسة، فدراسة إيمان حسن مصطفى خلوف تمت سنة 2010، ودراسة إياد خالد عدوان تمت سنة 2007، في حين تمت دراسة عائشة بنت أحمد الحسيني سنة 2013، واختلفوا أيضا في عينة الدراسة.

- اختلفت دراستنا مع دراسة كل من "رشا خولجي أحمد البشير والأمم المتحدة و Céline bonneau" من حيث مكان الدراسة أنه كل دراسة أجريت في بيئة مختلفة، رشا خولجي أحمد البشير اعتمدت في دراسة الحالة على الوحدات الإدارية في جامعة إفريقيا العالمية، الأمم المتحدة تمت دراستها على مستوى العالم عن طريق دول الأعضاء البالغ عددها 193 دولة، أما دراسة Céline bonneau تمت على مستوى شركة المؤلفين والملحنين الدراميين، وفيما يخص دراستنا تمت على مستوى بلدية ورقلة، كما اختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة من خلال الفترات، دراسة رشا خولجي أحمد البشير تمت خلال الفترة 2019-2020، الأمم المتحدة تمت خلال سنة 2020، أما دراسة Céline bonneau تمت خلال سنة 2007، واختلفوا أيضا في عينة الدراسة.

- الفرع الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تميزت دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة كون أن معظم الدراسات السابقة تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية تم ربطها بمتغير آخر من قبل الباحث، بينما توقفت دراستنا الحالية على دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية وبالخصوص في الجماعات المحلية (بلدية ورقلة)، وهناك بعض الدراسات السابقة التي جمعت بين المتغيرين، لكن اختلفت في دراسة الحالة (تطبيقها) من حيث المكان ومن حيث الزمان، كما أن أغلب الدراسات السابقة المذكورة اعتمدت في تحليل نتائجها على الإستبيان، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على المقابلة والملاحظة.

- خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تعرفنا على الإدارة الإلكترونية من حيث المفهوم، والخصائص والوظائف والأهداف ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية التي أصبحت لزاما لتوفيرها من أجل تحسين الخدمة العمومية التي تم التطرق لمفهومها وخصائصها وأنواعها بما فيها منظمات الخدمة العمومية؛ حيث أن هناك سلوك عالمي للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية التي تعتبر نموذج لتحسين الخدمات الإدارية تتمثل أهميتها في السرعة والدقة وتحقيق المصداقية في المنظمات الخدمة العمومية الإلكترونية، الأمر الذي يعني نهاية الإدارة التقليدية وبرز قفزة نوعية في تقديم الخدمات العمومية انطلاقا من الإستعمال الجيد للإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية للإدارة الإلكترونية
والخدمة العمومية

- تمهيد:

بعد تطرقنا في الجانب النظري إلى المجال المعرفي، ومن أجل إسقاط دراستنا النظرية على الواقع، قمنا بدراسة حالة بلدية ورقلة؛ حيث أصبح إدراج التكنولوجيا الحديثة في التسيير المحلي ضرورة حتمية من شأنها أن تساهم في تحسين العديد من المهام والخدمات التي تقدمها الإدارة للمواطن (البلدية) وفي التقليل من حجم الإنفاق العمومي على مستوى الإدارة المحلية، وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى مايلي:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

- المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

الطريقة هي المنهج الذي يتم إتباعه في الدراسة بقصد وصفها وتفسيرها للوصول إلى أسبابها وإستخلاص النتائج لتعميمها، أما الأدوات المستخدمة فهي تلك المتعلقة بجمع المعلومات من أجل الإستعانة بها في التحليل للوصول لتحقيق النتائج المرجوة ومناقشتها.

- المطلب الأول: طريقة الدراسة

تم في هذا المطلب التطرق إلى المنهجية المتبعة في الدراسة وكذلك مجتمع وعينة الدراسة.

- الفرع الأول: المنهجية المتبعة

هناك مصادر يتم الإعتماد عليها في الدراسة تتمثل في:

1- المصادر الثانوية: من أجل معالجة الإطار النظري لهذه الدراسة اعتمدنا على مصادر ثانوية تتمثل في الكتب، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة المتمثلة في الأطروحات والمذكرات والملتقيات والمجلات العلمية.

2- المصادر الأولية: لنتمكن من معالجة الجانب التطبيقي لموضوع الدراسة إتجهنا إلى بلدية ورقلة (مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية) من أجل دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية.

- الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

سنطرق لذكر مجتمع وعينة الدراسة فيما يلي

- أولاً: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفين من البلدية وبالخصوص مديريةية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية بالتركيز على مصلحة الحالة المدنية وبعض المصالح المستحدثة كونها أهم مصلحة لها علاقة مباشرة بالمعلومات التي نحتاج إليها أو المصلحة التي يتجسد فيها تطبيق التعاملات الإلكترونية المقدمة للمواطن بصورة واضحة.

- ثانياً: عينة الدراسة

فيما يخص عينة الدراسة قمنا بإجراء دراسة حالة خمسة (05) أفراد ببلدية ورقلة، وذلك بإستعمال البيانات المتعلقة بالبلدية وكذلك رؤساء مصالح مديريةية التنظيم والشؤون الاجتماعية والثقافية وبعض الموظفين المكلفين بتقديم الخدمات الإلكترونية التي يطلبها المواطن.

1- بطاقة تعريفية لبلدية ورقلة:

تعتبر بلدية ورقلة واحدة من كبريات البلديات الصحراوية المنتشرة عبر جنوبنا الجزائري الكبير، هي عاصمة واحات الجنوب الجزائري، وهي منبعاً للأصالة ومنازة الإشعاع الديني والعلمي منذ نشأتها الأولى التي تعود إلى القرون الأولى لعصر ما قبل التاريخ، تأسست الحالة المدنية ببلدية ورقلة سنة 1932 إبان عهد الإحتلال الفرنسي، وتأسست كبلدية سنة 1962، كان يسيرها مجلس بلدي خاص بحدودها الحالية أثناء التقسيم الإداري لسنة 1984، وتفرعت عنها خمس بلديات مجاورة وهي: بلدية رويسات، بلدية أنقوسة، بلدية سيدي خويلد، بلدية عين البيضاء، بلدية حاسي بن عبد الله.

تقع بلدية ورقلة في الجنوب الشرقي للبلاد، وبالتحديد شمال خط العرض 32 درجة وشرق خط الطول 05 درجات، يحدها شمالا بلدية أنقوسة، وجنوبا بلدية الرويسات، وشرقا بلدية عين البيضاء وسيدي خويلد، وغربا بلدية زلفانة، تتربع بلدية ورقلة على مساحة إجمالية تقدر 2887 كلم² مكون بذلك نسبة 1.666% من المساحة الإجمالية لإقليم ورقلة، كما يبلغ سكانها 142303 نسمة إلى غاية 2013/12/31 وتعتمد في تسيير خدماتها على عشرة فروع وفق المعطيات الجدول الموالي:

- الجدول رقم (1-2): يوضح فروع المؤسسة الأم

الرقم	إسم الفرع
01	الفرع البلدي حي سيدي بوغفالة
02	الفرع البلدي حي بني ثور
03	الفرع البلدي حي لاسيليس
04	الفرع البلدي حي القصر
05	الفرع البلدي حي سعيد عتبة
06	الفرع البلدي حي بور الهايشة
07	الفرع البلدي حي بوعامر
08	الفرع البلدي حي بامنديل
09	الفرع البلدي حي المخادمة
10	الفرع البلدي حي النصر

- المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على المعطيات المقدمة من بلدية ورقلة؛ الجزائر، 2022.

2- الهيكل التنظيمي لبلدية ورقلة:

يتكون الهيكل التنظيمي لبلدية ورقلة من: الكتابة العامة، المديرية، المصالح، المكاتب والفروع، كما هو مبين في (أنظر الملحق رقم: 01).

للبلدية هيكل تنظيمي كغيرها من المؤسسات التي تساهم في إحداث التوازن بين الصلاحيات والمسؤوليات، وسنعرض فيما يلي مصالح البلدية ومكاتبها ومهامها:

- **الرئيس:** هو المسؤول الأول في البلدية؛ يشرف على حسن سيرها ويخضع لسلطته جميع الموظفين والعمال.

- **الأمانة العامة:** من مهامها:

- إعداد إجتماعات المجلس الشعبي البلدي، وتبليغ محاضر ومداومات المجلس إلى السلطة الوصية؛

- تسيير وتنسيق مصالح البلدية ومراقبتها.

- **مكتب الأرشيف والإحصائيات:** يقوم هذا المكتب بـ:

- التكفل بالأرشيف البلدي من حيث الجمع والحفظ وتنسيق العلاقات مع مختلف المصالح الخارجية في مجال المحفوظات والأرشيف؛

- تكوين بنك للوثائق الخاصة التي تمس بشكل مباشر تسيير مصالح البلدية.

- **مصلحة التنظيم والشؤون العامة:** تشمل المكاتب التالية:

1- **مكتب الحالة المدنية:** ويقوم بإعداد سجلات الحالة المدنية بكل أنواعها؛ وإحصاء جميع الوثائق الخاصة بالحالة المدنية والتصريحات على الهامش.

2- **مكتب الانتخابات والسكن:** يقوم هذا المكتب بإحصاء الناخبين؛ وإعداد بطاقات للناخبين والتحضير للعمليات الانتخابية وضبط القوائم الانتخابية؛ كما يقوم بمتابعة تعداد السكان.

3- **مكتب التنظيم:** يتولى هذا المكتب إحصاء كل المؤسسات التجارية المتواجدة عبر تراب البلدية، واستقبال طلبات التسجيل في السجلات التجارية.

4- **مكتب المنازعات:** يقوم هذا المكتب بمتابعة كل المنازعات التي تكون البلدية طرفاً فيها.

- **مصلحة الشؤون الإجتماعية والثقافية والرياضية:** تضم هذه المصلحة المكاتب التالية:

1- **مكتب الشؤون الإجتماعية:** يقوم هذا المكتب بإحصاء الفئات الإجتماعية (المكفوفين، ذوي العاهات، المصابين بالأمراض المزمنة... الخ)، ومتابعة ملفات الشبكة الإجتماعية.

2- مكتب السكن: يتولى هذا المكتب إستقبال طلبات الحصول على السكن الإجتماعي والوظيفي، والقيام بالتحقيقات الإجتماعية في قطاع السكن، بالإضافة إلى التنسيق مع لجنة التحقيقات ولجنة توزيع السكنات الإجتماعية.

3- مكتب الثقافة والرياضة: يتولى هذا المكتب التنسيق والمتابعة في ميدان ترقية المجال الثقافي والرياضي والتحضير للإحتفالات في مختلف الأعياد.

- مصلحة الصيانة والتطهير: تشمل المكاتب التالية:

1- مكتب تسيير الحظيرة: يتكون بدوره من ثلاث فروع:

- فرع تسيير الحظيرة: يتولى متابعة حركة ممتلكات البلدية خاصة العتاد المتحرك؛

- فرع المخازن: يقوم بضبط دخول وخروج كل الموارد القابلة للإستهلاك، مع إعداد السجلات الخاصة بها؛

- فرع الورشات: يقوم بإنجاز أشغال عن طريق ورشات وإصلاح وترميم الإنارة العمومية.

2- مكتب تسيير المياه: يقوم باستقبال طلبات التزويد بالمياه الصالحة للشرب ومتابعتها وإصلاح وصيانة قنوات المياه الصالحة للشرب، ومتابعة وضعية الخزانات وضبط الإحتياجات الضرورية، ويتكون هذا المكتب من فرع إداري وآخر تقني.

3- مكتب التطهير وتزيين المحيط: يقوم بصيانة ومراقبة أماكن التفريغ العمومي وتنظيف إقليم البلدية عن طريق جمع القمامات وتفرغها في الأماكن المخصصة.

- مصلحة التعمير والبناء: تشمل المكاتب التالية:

1- مكتب التعمير: يتولى إعداد رخص البناء وإصدار قرارات توقيف البناء، ومتابعة البناءات الفوضوية وعمليات تسوية البناءات غير المطابقة لرخص البناء.

2- مكتب الصفقات العمومية: يتولى هذا المكتب إبرام الصفقات والعقود وتنفيذها وتنظيم مختلف المناقصات.

3- مكتب الدراسات والمتابعة: يتولى هذا المكتب متابعة عمليات الإنجاز وإعداد البطاقات التقنية والدراسات المتعلقة بكل المشاريع.

- مصلحة المالية والتنشيط الإقتصادي: تشمل المكاتب التالية:

1- مكتب المستخدمين: يتكفل هذا المكتب بمتابعة الحياة المهنية لجميع عمال وموظفي البلدية.

2- مكتب الميزانية: يقوم بإدارة الأعمال المحاسبية التي تسمح بتسوية الأجور والمنح الخاصة بالموظفين والعمال، كما يقوم المحاسب في هذا المكتب بإعداد الميزانية الأولية (BP) وفتح الإعتمادات المسبقة، وإعداد الميزانية الإضافية (BS)، كما يقوم في آخر كل سنة بإعداد الحساب الإداري.

3- مكتب الممتلكات: يقوم بإصدار الكشوفات الخاصة بإيرادات البلدية وتحضير دفاتر الشروط وإجراء المزايدات المختلفة للمرافق العامة، بالإضافة إلى منح التراخيص الخاصة بالأفراح، وإصدار شهادات للرسم للطرق والمساحات.

- **المصلحة البيومترية:** وهي مصلحة جديدة تم إستحداثها بعد تحويل عملية إصدار جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية من الدائرة إلى البلدية، حيث تقوم هذه المصلحة بإصدار جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية، وكذلك رخصة السياقة البيومترية.

- الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

تمثل الإدارة الإلكترونية المتغير المستقل في حين تمثل الخدمة العمومية المتغير التابع.

- المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة

نعني بالأدوات المستعملة الطرق التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالبحث، والتي تساعد في دراسة وتحليل مشكلة البحث، وبالتالي التوصل إلى النتائج.

- الفرع الأول: الأدوات المستعملة في جمع المعلومات

إعتمدنا في جمع المعلومات على الأدوات التالية:

1- المقابلة: هي محادثة أو حوار موجه بين معد الدراسة من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى، بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث، وذلك عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة من معد الدراسة التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالإستجواب حيث يوجد مضمون المقابلة التي قمنا بإجرائها بشكل مفصل في (أنظر الملحق رقم: 02)، والتي تم عرضها وتصويبها من طرف مجموعة من المحكمين (أنظر الملحق رقم: 03).

2- الملاحظة: تعتبر الملاحظة أحد أدوات جمع البيانات، وتقنية مباشرة للتقصي، تستعمل عادة لمشاهدة ميدان الدراسة بصفة مباشرة بهدف أخذ معلومات كيفية من أجل فهم المواقف والسلوكيات.

- الفرع الثاني: خطوات الدراسة الميدانية

تتمثل خطوات الدراسة الميدانية في المراحل الأربعة التالية:

- المرحلة الأولى: الإستكشافية

يتم في هذه المرحلة إجراء دراسة إستكشافية، من أجل تشخيص الوضع وربطها مع إشكالية وفرضيات البحث، للتنسيق بين الجانب النظري والجانب التطبيقي.

- المرحلة الثانية: إعداد دليل المقابلة

يتم في هذه المرحلة إعداد دليل للمقابلة؛ حيث يشمل متغيرات الدراسة، ومن أجل الإجابة على الفرضيات وتحديد مواعيد إجراء المقابلة مع عينة الدراسة، واختيار الأوقات المناسبة بما يتلائم مع المستجوبين لإعطائهم الراحة الكاملة للإدلاء بأرائهم، والإجابة بكل وضوح على الأسئلة المقدمة في استمارة المقابلة.

- المرحلة الثالثة: المعالجة والتحليل

يتم فيها تنظيم ومعالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من المقابلة والملاحظة.

- المرحلة الرابعة: النتائج والمقارنة

إستخلاص النتائج ومقارنتها مع فرضيات البحث.

- الفرع الثالث: المقابلات في البلدية محل الدراسة

في هذا الفرع من الدراسة يتم شرح المقابلة التي جرت مع عينة الدراسة في بلدية ورقلة، وسيتم توضيح الخطوات التي تم إتباعها من أجل الحصول على المعلومات اللازمة في الدراسة وذلك ما يتم توضيحه في الجدول رقم (2-2) الموالي.

- الجدول (2 - 2): المقابلة مع الأطراف ذات الصلة بالموضوع

الرقم	عينة الدراسة	تاريخ ومدة المقابلة وطبيعة التسجيل	ظروف إجراء المقابلة	الأهداف الأساسية
01	مدير مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية	- تاريخ المقابلة لليوم الأول: 2022/03/13 على الساعة 09:00 صباحا. - اليوم الثاني: 2022/03/15 على الساعة 11:15 صباحا. - اللقاء: في مكتبه داخل البلدية. - مدة المقابلة: ساعة و30د. - تدوين المعلومات كانت بطريقة كتابية مباشرة مستعينا ببعض المراسلات والتعليمات الوزارية.	- تقديم الشكر للمدير على قبول موعد المقابلة؛ - تقديم عرض موجز للموضوع محل الدراسة؛ - كان التفاعل مع الموضوع بشكل مناسب؛ مما ساعد في الحصول على معلومات بكم كبير.	- تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ - مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

<p>- تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ - البنية التحتية المتوفرة؛ - البرامج المستخدمة والشبكات؛ - الإجراءات الإدارية لتسيير الملف؛ - تكوين وتدريب المورد البشري؛ - الأمن المعلوماتي؛ - إسهامات الإدارة لإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية؛ - عراقيل تسيير العملية.</p>	<p>- تقديم الشكر لرئيس المصلحة على قبول موعد المقابلة؛ - تقديم عرض موجز للموضوع محل الدراسة؛ - كان التفاعل مع الموضوع بشكل مناسب؛ - مما ساعد في الحصول على أكبر حجم من المعلومات.</p>	<p>- تاريخ المقابلة لليوم الأول: 2022/03/20 على الساعة 14:00 مساء. - اليوم الثاني: 2022/03/21 على الساعة 15:00 مساء. - اللقاء: في مكتبه داخل البلدية. - مدة المقابلة: ساعتين. - تدوين المعلومات كانت بطريقة كتابية مباشرة مستعينا ببعض المراسلات والتعليمات الوزارية.</p>	<p>02 رئيس مصلحة الحالة المدنية.</p>
<p>نفس الأهداف السابقة</p>	<p>- تقديم الشكر لرئيسة المصلحة على قبول موعد المقابلة؛ - تقديم عرض موجز للموضوع محل الدراسة؛ - كان التفاعل مع الموضوع بشكل مناسب؛ - مما ساعد في الحصول على معلومات أكبر.</p>	<p>- تاريخ المقابلة لليوم الأول: 2022/03/16 على الساعة 14:30 مساء. - اليوم الثاني: 2022/03/23 على الساعة 15:00 مساء. - اللقاء: في مكتبها داخل البلدية. - مدة المقابلة: ساعتين و30د. - تدوين المعلومات كانت بطريقة كتابية مباشرة مستعينا ببعض المراسلات والتعليمات الوزارية.</p>	<p>03 رئيسة مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية.</p>

<p>نفس الأهداف السابقة</p>	<p>- تقديم الشكر لرئيسة المصلحة على قبول موعد المقابلة؛ - تقديم عرض موجز للموضوع محل الدراسة؛ - كان التفاعل مع الموضوع بشكل مناسب؛ - مما ساعد في الحصول على معلومات أكبر.</p>	<p>- تاريخ المقابلة لليوم الأول: 2022/03/28 على الساعة 14:30 مساء. - اليوم الثاني: 2022/04/04 على الساعة 10:00 صباحا. - اللقاء: في مكتبها داخل البلدية. - مدة المقابلة: ساعتين. - تدوين المعلومات كانت بطريقة كتابية مباشرة مستعينا ببعض المراسلات والتعليقات الوزارية.</p>	<p>04 رئيسة مصلحة رخصة السياقة البيومترية.</p>
<p>-تقديم جميع إجراءات طلب الحصول على جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية.</p>	<p>- تقديم الشكر للعون المكلفة بالشبابيك؛ - تقديم عرض موجز للموضوع محل الدراسة؛ - كان التفاعل مع الموضوع بشكل مناسب - مما ساعد في الحصول على معلومات أكبر.</p>	<p>- تاريخ المقابلة لليوم الأول: 2022/03/27 على الساعة 14:30 مساء. - اللقاء: تم في الشبابيك الإلكترونية بالبلدية. - مدة المقابلة: ساعة و30د. - تدوين المعلومات كانت بطريقة كتابية مباشرة مستعينا ببعض المراسلات والتعليقات الوزارية.</p>	<p>05 عون مكتب مكلفة بالشبابك الإلكتروني.</p>

- المصدر: إعداد الطالبتين.

- شرح معطيات الجدول:

- 1- تاريخ ومدة المقابلة وطبيعة التسجيل: تم إجراء المقابلات الخمسة على مراحل مختلفة تمت خلال الفترة: من شهر مارس إلى غاية ماي 2022، وتراوحت مدة المقابلة بين الساعة ونصف والساعتين ونصف لكل مقابلة، وكان العدد الكلي لساعات المقابلة التي أجريت في مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية يقدر تقريبا بتسعة (9) ساعات ونصف.
- 2- ظروف إجراء المقابلة: تم إجراء المقابلة في ظروف حسنة وملائمة؛ مما سهل الحصول على المعلومات المطلوبة بدقة.

3- الأهداف الأساسية: تم ذكر الأهداف الأساسية للمقابلة والتي تربط بمحاور دليل المقابلة وأبعاده كما هو موضح في الشكل السابق.

- المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

بعد التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات؛ سنتناول في هذا المبحث مختلف النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

- المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

يتم التطرق في هذا المطلب إلى مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة، وإجراءات تطبيق هذه العملية؛ وكذلك تحليل محتوى المقابلة.

- الفرع الأول: مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة

للتطرق إلى عملية الرقمنة وواقعها ببلدية ورقلة لابد لنا من إستطلاع المراحل التي مرت بها عملية الرقمنة والمتمثلة في أربعة مراحل نوجزها مختصرة فيما يلي: (1)

1- المرحلة الأولى: بداية تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال ببلدية ورقلة

تتعلق ببداية توظيف البلدية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير بعض الوظائف، وهي مرحلة كانت فيها مصالح البلدية تعتمد على الطرق والإجراءات اليدوية في إصدار الوثائق وتقديم الخدمات للمواطن، من مظاهرها كثرة الإجراءات الورقية، وكثرة الطلبات خاصة طلب وثيقة الحالة المدنية، الإكتضاض والوقوف في طوابير الإنتظار لساعات طويلة... إلخ؛ حيث تميزت بلدية ورقلة في هذه المرحلة بالإعتماد على بنية تقنية بسيطة تمثلت في عدد محدود من أجهزة الحاسب الآلي والبريد العادي والاتصالات السلكية واللاسلكية، مع النقص الكبير للإطارات لتغطية الإحتياجات المتزايدة للمواطنين.

2- المرحلة الثانية: الإحصاء الشامل للسجلات والعقود

شملت مايلي:

- الإحصاء الشامل لجميع السجلات والعقود، وجمعها في جداول مفصلة؛ حيث أن هذه الإحصائيات موقوفة بتاريخ 2010/12/31 والتي يوضحها معطيات الجدول رقم (2-3) الموالي:

¹ - أحمد فقير، مدير التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية، بتاريخ 2022/03/15، على الساعة 11:15، (مقابلة شخصية)

- جدول رقم (2-3): إحصائيات عقود المواليد والأحكام الجماعية والمنسيين.

الرقم	التعيين	عدد السجلات	عدد العقود
01	عقود المواليد	613	186343
02	عقود الأحكام الجماعية	14	21564
03	عقود المنسيين	27	91211
المجموع		654	299118

- المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على المعطيات المقدمة من بلدية ورقلة، الجزائر، 2022.

- تنظيم يوم دراسي حول رقمنة الحالة المدنية تحت إشراف مهندسي الولاية الذين تم تكوينهم بمصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية: يوم 2012/01/05 والذي ضم كل من: الأمناء العاملون ببلدية ورقلة، ورؤساء مصالح الحالة المدنية، ومهندسي الإعلام الآلي؛

- تدريب الأعوان المكلفين بهذه العملية؛

- توفير العتاد المناسب لتطبيق العملية (10 مساحات ضوئية)؛⁽¹⁾

- الشروع في عملية مسح عقود الميلاد بتاريخ: 12 جانفي 2012، وقد حدد لبلدية ورقلة تاريخ: 2012/04/30 كآخر أجل لاستكمال العملية نظرا للحجم الكبير للعقود والسجلات؛ وقد تمت هذه المرحلة بنجاح وفي الآجال المحددة سلفا؛ (أنظر الملحق رقم: 04)؛

- وبعد عملية المراقبة من قبل المصالح الولائية للعملية تم الإنطلاق في عملية حجز عقود الميلاد، والتي حدد آخر أجل لها يوم: 2013/03/10 لبلدية ورقلة (أنظر الملحق رقم: 05)؛

- بعد الإنتهاء من عملية حجز عقود الميلاد انطلقت بلدية ورقلة في حجز عقود الوفيات وعقود الزواج؛ حيث حدد لها آخر أجل يوم: 31 أوت 2013، وسخر لها أكثر من 46 عون من قبل والي الولاية من مختلف الإدارات والمديريات الولائية، وتوفير 25 جهاز حاسوب مع مسح ضوئي، وكانت طريقة العمل بفوجين، فوج يعمل من الساعة الثامنة صباحا إلى الساعة الرابعة مساء، وفوج في الفترة المسائية من الساعة الخامسة مساء إلى الساعة السادسة صباحا لإنجاح هذه العملية في الوقت المحدد لها وهو ماتم في وقته دون تأخير يذكر.

¹ - يقصد بالمساحات الضوئية: بأنها آلة تستعمل في إدخال صور ورسومات إلى الحاسوب وتحويلها إلى صورة رقمية، من النوع:

3- المرحلة الثالثة: الإنطلاق الرسمي في استخراج وثائق الحالة المدنية باستعمال الحاسوب

شملت مايلي:

- بعد الإنتهاء من جميع عمليات المسح الضوئي للعقود والسجلات وحجز المعلومات تم الإنطلاق الرسمي في استخراج وثائق الحالة المدنية باستعمال الحاسوب يوم: 2013/10/06 (أنظر الملحق رقم: 06)؛ مما قلص مشقة السفر للمواطنين المولودين خارج البلدية والولاية والتقليل من الإجراءات البيروقراطية؛
- الشروع في ربط مختلف فروع بلدية ورقلة والبالغ عددهم عشرة (10) فروع بالبلدية الأم من خلال الألياف البصرية، وقد تم توفير الأجهزة الخاصة بذلك لنجاح عملية استخراج مختلف الوثائق في كل فرع من فروع البلدية، وهذا ما قلص مشكلة تنقل المواطن إلى البلدية الأم، وهو هدف من أهداف الإدارة الإلكترونية والمتمثل في تجسيد مبدأ تقريب الإدارة من المواطن وتقديم أحسن خدمات له وفي وقت وجيز؛
- بداية الشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية بتاريخ 15 فيفري 2014، وبالتالي فإن المواطن غير مجبر مستقبلا على التنقل لمكان ميلاده لتحقيق طلبه (أنظر الملحق رقم: 07).

4- المرحلة الرابعة: التطبيق الفعلي لآلية سحب وثائق الحالة المدنية

تمثلت فيمايلي:

- تحويل المصلحة البيومترية من مقر دائرة ورقلة إلى بلدية ورقلة من أجل إصدار جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية؛ حيث عملت إدارة البلدية على توفير البنية التحتية الإلكترونية المناسبة وتوفير المتطلبات التقنية والفنية اللازمة لذلك سنة 2015؛
- بعدها إنطلقت البلدية في الشروع بإصدار رخص سيطرة بيومترية للمواطنين المتحصلين على رخصة السياقة لأول مرة في أفريل 2019 على أن يتم تعميمها على باقي المواطنين بالتدريج؛
- وفي الأخير تجدر الإشارة أنه سنة 2020 أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية عن بداية التطبيق الفعلي لآلية سحب وثائق الحالة المدنية عن بعد وبصفة آنية عبر الموقع الإلكتروني للوزارة www.interieur.gov.dz؛ وهذا في إطار عصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن والقضاء على البيروقراطية.

- الفرع الثاني: إجراءات تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة.

يشمل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية على خدمتين أساسيتين هما:

أ- مصلحة الحالة المدنية؛

ب- المصالح البيومترية المستحدثة.

- أ- **مصلحة الحالة المدنية:** تعتبر مصلحة الحالة المدنية من أهم المصالح بالبلدية، تشمل مهامها متعددة، فهناك مكتب خاص بالمواليد يتم فيه التصريح بالمواليد، ومكتب خاص بالوفيات يتم فيه التصريح بالوفيات،

ومكتب لعقود الزواج؛ حيث قمنا بزيارة ميدانية لهذه المصلحة كونها تمس عمليات تحسين الخدمات العمومية المقدمة من قبل الإدارة وإجراء مقابلة مع رئيس المصلحة تم تسجيل إجراءات تطبيق الإدارة الإلكترونية التي توافقت عصرنة ورقمنة سجلات الحالة المدنية، والمتمثلة فيما يلي: (1)

تم إنشاء سجل وطني آلي للحالة المدنية وإدخال التكنولوجيا عليه تفاديا للوضع السيئ التي آلت إليها سجلات الحالة المدنية من أخطاء وغيرها ضمن ما يسمى بتقنية الرقمنة بتاريخ: 15 فيفري 2014.

يتم تدوين التصريحات الخاصة بالمواليد والوفيات وعقود الزواج في السجلات الرسمية، تنقل المعلومات المسجلة إلى التطبيق المحلية الخاصة بالحالة المدنية، ومسح صورة عن السجل لربطه بالسجل الوطني للحالة المدنية.

في كل أسبوع يتم تسجيل قاعدة معطيات وإرسالها إلى مصالح الإعلام الآلي بالولاية عبر شبكة محلية، والتي بدورها تجمع قاعدة المعطيات بالبلديات وإرسالها إلى المصالح المركزية لإدخالها في الشبكة الوطنية بطريقة آلية؛ حيث يسمح بإنشاء قاعدة معطيات وطنية بتجسيد متطلبات الإدارة الإلكترونية وتقديم خدمات معلوماتية للمواطن.

ب- المصالح البيومترية المستحدثة:

عملا بمبدأ تقريب الإدارة من المواطن الذي تسعى الجزائر إلى تجسيده، قامت هذه الأخيرة بإعادة هيكلة إدارات البلدية نتيجة تحويل بعض المصالح التي كانت على مستوى الولاية أو الدائرة إليها؛ حيث قمنا بزيارة ميدانية إلى هذه المصالح والمتمثلة في: مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية ومصلحة رخصة السياقة البيومترية؛ حيث أفادتنا رئيسة مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية بأنه تم إنشاء شبكات إلكترونية للوثائق المؤمنة (أنظر الملحق رقم: 08) يعمل على إستقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية وتسجيلها بطريقة آلية في قاعدة المعطيات للوثائق البيومترية، وذلك عن طريق الربط المباشر لقاعدة المعطيات البيومترية مع السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ومن أهداف الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة مقارنة قاعدة معطيات الوثائق البيومترية المنجزة مع معطيات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بصفة آلية، والتأكد من صحة المعلومات الخاصة بطلب الوثيقة. (2)

هناك إجراءات إدارية تنظيمية لضمان السير الحسن للعملية البيومترية؛ حيث أفادتنا العون المكلفة بالشبكات الخاص بجواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية بالمعلومات التالية: (3)

1- نصر الدين خضراوي، رئيس مصلحة الحالة المدنية، بتاريخ 20/03/2022، على الساعة: 14:00 مساء، (مقابلة شخصية).

2- حدة عبا، رئيسة مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية، بتاريخ 16/03/2022، على الساعة 14:30، (مقابلة شخصية).

3- روميصة بجرة، عون مكتب مكلفة بالشبكات الإلكترونية، بتاريخ 27/03/2022، على الساعة 14:30؛ (مقابلة شخصية).

1- طالب الوثيقة:

يقوم بمايلي:

- تقديم ملف الطلب حسب نوع الوثيقة؛
- إلزامية الحضور الشخصي لطالب الوثيقة عند إيداع وإستلام الوثيقة؛
- بالنسبة للأطفال أقل من 12 عاما حضورهم غير إجباري إلا عند الإيداع فقط.

2- الوثائق المكونة للملف:

تتمثل فيما يلي:

- شهادة الميلاد؛
- صورتان شمسيتان بخلفية بيضاء، وبدون إطار؛
- شهادة الإقامة في حالة عدم إمتلاك المعني لوثيقة بيومترية أو تغييره لمكان الإقامة؛ مع إعفاء القصر من تقديمها لمن هم أقل من 19 سنة؛ بل يكتفون بتقديم رخصة أبوية؛
- تقديم الوثيقة منتهية الصلاحية، أو التصريح بالضياع أو التلف صادرة عن السلطات المختصة في حالة التجديد؛
- فصيلة الدم؛ في حالة عدم تواجدها في قاعدة المعطيات؛
- تقديم شهادة عمل أو عدم العمل أو شهادة مدرسية بالنسبة لطالبي جواز السفر فقط، في حالة عدم وجودها في قاعدة المعطيات.

3- مهام عون إستلام الملف:

تتمثل فيمايلي:

- التأكد من الوثائق حسب الطلب؛
- التأكد من مطابقة صورة الهوية المقدمة للمواصفات المطلوبة: (لون العينين، الطول...الخ)؛
- البحث عن المعلومات الخاصة بالشخص في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، والتأكد من صحة المعلومات؛
- مراجعة كافة البيانات قبل تسجيل الطلب؛
- إدخال المعلومات الناقصة في حالة عدم وجودها أو تغييرها؛
- التأكد من تناسب مبلغ القسيمة الجبائية مع نوع الوثيقة المطلوبة في حالة الضياع؛

- إعطاء رقم تسلسلي للملف بطريقة آلية وتسجيل طلب الوثيقة البيومترية؛
- طباعة استمارة الطلب، وتقديمها للمعني ليراجع معلوماتها؛
- امضاء المواطن المعني للإستمارة بعد مراجعة معلوماته والتأكد من صحتها؛
- يتم تسليم وصل إيداع للمواطن المعني؛ أو شهادة إثبات إدارية دليل على صحة معلوماته (أنظر الملحق رقم 09)؛

- المسح الضوئي لصورة المعني في حالة صحة المعلومات؛
- يتم بعد ذلك حفظ المعلومات في إنتظار الوثيقة البيومترية لمدة عشرة (10) أو خمسة عشرة (15) يوماً.

4/ مهام العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية: تتمثل فيمايلي:

- البحث عن الملف باستعمال الرقم التسلسلي للملف؛
- عرض المعلومات الشخصية لصاحب الطلب؛
- المصادقة على الصورة الملتقطة بالماسح الضوئي من قبل العون؛
- إعادة الملف للتصحيح في حالة إكتشاف خطأ ما؛
- أخذ البصمات والنقاط الصورة وأخذ الإمضاء الرقمي لصاحب الطلب أو الولي الشرعي .

5- مهام العون المكلف بالتسليم:

تتمثل فيمايلي:

- تسجيل الوثائق المستلمة من مصالح الولاية أو الدائرة؛
- تسليم الوثيقة البيومترية لأصحابها بعد قراءة الشريحة ومقارنة البصمات.
- تحويل الوثائق التي تعذر مقارنتها بالبصمات وإعادة الوثائق التي تحتوي على أخطاء عبر السلم الإداري مع طباعة وصل الإعادة.

كما أفادتنا رئيسة مصلحة رخصة السياقة البيومترية بالإجراءات المتعلقة بالحصول على وثيقة رخصة السياقة البيومترية والتي تمثلت فيمايلي:⁽¹⁾

1- تكوين الملف:

يتكون الملف من:

- الملف التنظيمي الوارد من مديرية النقل؛

¹- أمال حمدي، رئيسة مصلحة رخصة السياقة البيومترية، بتاريخ 2022/03/28، على الساعة: 14:30 مساءً، (مقابلة شخصية).

- إدراج رقم هاتف المعني بالأمر بهدف إستدعائه لإخذ بياناته البيومترية؛
- تقديم طابع جبائي أو قسيمة جبائية؛ قيمتها 1000,00 دج.
- صورتان شمسيتان مطابقة للمعايير بخلفية بيضاء.

2- معالجة الملف:

يتم ذلك عن طريق إتباع الخطوات التالية:

- حجز معلومات الملف بواسطة التطبيق؛
- دعوة المعني للحضور من أجل أخذ معطياته وفق منهج معالجة طلبات بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين عبر الشباك الإلكتروني؛
- يسلم المعني للمصلحة المختصة شهادة النجاح المسلمة من طرف مفتش رخصة السياقة والأمن في الطرقات والتي تضعها ضمن ملفه القاعدي؛
- يقدم للمعني وصل إستلام بعد التأكد من صحة معلوماته.

3- تسليم رخصة السياقة البيومترية:

وفقا لإتباع الإجراءات الموائية يتم تقديم رخصة السياقة البيومترية لصاحبها:

- تبليغ المعني للتقدم لإستلام رخصته بعد إنجازها؛
- الحضور الشخصي للمعني مرفوقا بوصل ايداع؛
- تأكد المعني من صحة المعلومات المدونة على رخصته؛
- يتم تسجيل رخصة السياقة بإسم المعني إلكترونيا دون اللجوء إلى سجل الإيداع، ويتم التأكد من هوية المعني بمطابقة البصمات.

- الفرع الثالث: تحليل محتوى المقابلة

نهدف من خلال هذا الفرع إلى عرض عام لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة دليل المقابلة التي وجهت إليهم والمتمثلة فيمايلي:

1- هل توفر البلدية أجهزة وبرامج ملائمة وفعالة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟ فيما تتمثل هذه الأجهزة؟

إتفق رؤساء المصالح بديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية على أن البلدية توفر أجهزة ذات تقنية عالية من خوادم ومتطلباتها وأجهزة نسخ ومسح ضوئي وطابع؛ ويمكن توضيح ذلك فيمايلي:

أ- تتوفر مصلحة الحالة المدنية على:

- أجهزة الإعلام الآلي: 15 جهاز إعلام آلي نوع (DEL. HP...).

- ماسح ضوئي: 08 مساحات ضوئية.

- طابعة: 13 طابعة نوع (CANON-BROTHER-HP...)

أما بالنسبة للفروع العشرة (10) فإن كل فرع يوفر:

- جهاز شبكة محلية + طابعة؛

- جهاز شبكة وطنية + طابعة؛

- جهاز بطاقة الحالة العائلية + طابعة؛

- جهاز مختلط (يشمل شبكة محلية وشبكة وطنية، وبطاقة الحالة العائلية) + طابعة.

ب- تتوفر مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية على مايلي:

- الشبائيك الإلكترونية:

- أجهزة الإعلام الآلي: 05 أجهزة؛

- ماسح ضوئي: 05 مساحات ضوئية؛

- طابعة: 05 طابعات.

- شباك تسليم الوثائق:

- أجهزة الإعلام الآلي: 02 جهاز؛

- جهاز بصمة: 01 جهاز؛

- جهاز قارئ الشريحة: 01 جهاز.

- مكتب أخذ البيانات البيومترية:

- أجهزة الإعلام الآلي: 01 جهاز إعلام آلي؛

- الكاميرا: 01 كاميرا؛

- بطاقة أخذ البيانات (البصمات): 01 بطاقة لأخذ البيانات (البصمات)؛

- لوحة التوقيع الإلكتروني: 01 جهاز؛

ج- تتوفر مصلحة رخصة السياقة البيومترية على مايلي:

- الشبابيك الإلكترونية:

- أجهزة الإعلام الآلي: 06 جهاز إعلام آلي؛

- ماسح ضوئي: 02 ماسحات ضوئية؛

- طابعة: 04 طابعات.

- شباك تسليم الوثائق:

- جهاز إعلام آلي: 01 جهاز إعلام آلي؛

- طابعة: 01 طابعة؛

- ماسح ضوئي: 01 جهاز؛

- جهاز قارئ الشريحة: 01 جهاز.

أما بالنسبة للخوادم فإنه يوجد خادم على المستوى المحلي لكل فرع من فروع البلدية؛ وخادم على المستوى الولائي، وخادم على المستوى المركزي بالجزائر.

2- هل تم توفيرها في الوقت المناسب؟

اتفق رؤساء المصالح بالمديرية على أنه تم توفير الأجهزة في الوقت المناسب، والدليل على ذلك إستكمال العمليات المطلوبة من الوزارة بخصوص مسح سجلات الحالة المدنية، وحجز المعلومات في الوقت المحدد لها.

3- هل شبكة الاتصالات الداخلية للبلدية فعالة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

اتفق رؤساء المصالح بالمديرية على عدم فعالية شبكة الاتصالات الداخلية للبلدية؛ والدليل هو ضعف الشبكة من حين لآخر، وعدم تعميمها على جميع المكاتب؛ حيث لاحظنا رجوع الأعوان في كل مرة لرئيس المصلحة أو المشرف للإستشارة والذي تسبب في توقف الطابور مرارا وتكرارا عن الخدمة.

4- هل هناك ربط إلكتروني بين البلدية ومختلف بلديات الوطن؟

أكد رئيس مصلحة الحالة المدنية بالمديرية على وجود ربط إلكتروني بين البلدية ومختلف بلديات الوطن، بحيث يسمح هذا الربط من أن يستفيد كل مواطن جزائري باستخراج شهادة ميلاده على مستوى أي بلدية من التراب الوطني عن طريق الإطلاع على السجل الوطني للحالة المدنية، وذلك باستخدام شبكة التدفق العالي (R.H.D) التي تسهل من عملية الإتصال والربط بين مختلف المراكز على مستوى الوطن، كما تسهل من عملية نقل المعلومات والبيانات الإدارية بسرعة فائقة.⁽¹⁾

1- نصر الدين خضراوي، رئيس مصلحة الحالة المدنية، بتاريخ 2022/03/21، على الساعة: 14:00 مساء، (مقابلة شخصية).

5- هل تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومة في الوقت المناسب لتقديم الخدمة العمومية؟

اتفق رؤساء المصالح بالمديرية على أن نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومة في الوقت المناسب وفي المكان المناسب، وذلك من خلال آنية استرجاع البيانات والمعلومات وتوفيرها في الوقت المناسب من خلال توفرها في السجل الوطني للحالة المدنية وفي المكان المناسب سواء على مستوى البلدية الأم أو مديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية بولاية ورقلة، وكذلك المركز الوطني الذي له نسخ احتياطية أيضاً، باستعمال بروتوكول (FTP) الذي يتميز بالأمان في نقل البيانات والتأكد من عدم فقدانها خلال النقل.

6- هل يوجد موظفون في البلدية قادرين على تطبيق الإدارة الإلكترونية؟ وما مدى رضاهم وتقبلهم لهذا

التغيير؟

اتفق رؤساء المصالح بالمديرية أنه هناك طاقات بشرية هائلة ولكن غير مؤطرة بالشكل الكافي، كما أن فاقو الكفاءات يشعرون بأنهم مهمشون داخل البلدية؛ مما ينتج عنه وجود فجوة بين المتخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يجيدون استخدام الوسائل التكنولوجية.

7- هل تلقيتم برنامج تكويني وتدريبى بخصوص الإدارة الإلكترونية؟

اتفق رؤساء المصالح بالمديرية على تلقي برنامج تكويني وتدريبى بخصوص الإدارة الإلكترونية، لكن بشكل غير كاف وهذا مايتعارض مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تستلزم التكوين والإستمرارية، كما أن التكوين كان بالشكل النظري فقط دون التطبيقي.

8- بخصوص أمن المعلومات هل يوجد قاعدة بيانات خاصة؟ وهل يوجد هناك نسخ احتياطية لقاعدة

بياناتكم؟

أكدت رئيسة مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية بالمديرية على وجود سياسة أمنية خاصة؛ بحيث كل موظف لديه كلمة سر للولوج إلى البرامج والتطبيقات المستعملة؛ كما أن للبلدية بمختلف فروعها شبكة خاصة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، وأي خلل في أحد أجهزة البلدية أو فروعها يتوقف ذلك الجهاز، كما أن اعتماد البلدية لبروتوكول (FTP) في نقل وتبادل المعلومات يعمل على أمن البيانات، والتأكد من عدم فقدانها خلال النقل.

وهناك نسخ احتياطية بالولاية، وكذلك على مستوى المركز الوطني للسندات والوثائق المؤمنة الذي بدوره يتيحها لجميع البلديات من خلال ارتباط قاعدة البيانات بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وبالتالي تخفيف عناء تنقل المواطنين لإستخراج وثائقهم.⁽¹⁾

1- حدة عبا، رئيسة مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية، بتاريخ 2022/03/23، على الساعة: 15:00 مساء، (مقابلة شخصية).

9- ماهي الإجراءات الأمنية لإستخراج الوثائق من الانترنت؟

في حالة التوجه نحو استخراج الوثائق من الأنترنت فإن استعمال البصمة والتصديق الإلكتروني يحمي الوثيقة من التزوير، كما أن توفير الأجهزة المناسبة والبرمجيات اللازمة والعمل ببروتوكولات الولوج يمنع عملية الإختراق.

10- فيما تتمثل مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟

لاحظنا من خلال إجابة مدير مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية بأن الوصول للإدارة الإلكترونية مر بمراحل عديدة ومكلفة من حيث الوقت والجهد بدءا من الإستعمال البسيط لوسائل التكنولوجيا وصولا إلى التجسيد الفعلي لمفهوم الإدارة الإلكترونية؛ وقد تم ذكرها بالتفصيل في الفرع الأول من المطلب الأول.(1)

11- ماهي الإجراءات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمصالح بلدية ورقلة؟

لاحظنا من خلال إجابة رؤساء المصالح بالمديرية أن لكل مصلحة إجراءات إدارية خاصة بطلب الوثيقة إلى غاية الحصول على الوثيقة المطلوبة، وهي إجراءات تم تبسيطها بفعل تطبيق الإدارة الإلكترونية مقارنة بما كانت عليه في السابق. وقد تم ذكرها في الفرع الثاني من المطلب الأول.

12- فيما تمثلت اسهامات الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في البلدية؟ وهل يمكن تقديم

إحصائيات بخصوص ماتم تقديمه إلكترونيا من قبل المركز؟

اتفق رؤساء المصالح بالمديرية على أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في عدة مجالات، ومنها:

- إنجاز الأعمال بسرعة (تبسيط وتسهيل الإجراءات والخدمات؛ مدة الحصول على الوثيقة لاتستغرق وقت كبير)؛

- التقليل من الأخطاء التقنية في إستخراج الوثائق نتيجة لإرتباط قاعدة المعطيات بالسجل الآلي للحالة المدنية؛

- الحد من التزوير على مستوى الوثائق الإدارية نتيجة اعتماد التوقيع الإلكتروني؛

- تكريس مبدأ تقرب الإدارة من المواطن.

وتمثلت احصائيات ما تم تقديمه إلكترونيا من قبل المركز إلى غاية 2021/12/31 فيما يلي:

- جواز السفر البيومتري:

- بطاقات التعريف البيومترية:

- رخص السياقة البيومترية:

ملاحظة: لم نتمكن من الحصول على الإحصائيات رغم السؤال عنها مرارا وتكرارا.

1- أحمد فقير، مدير التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية، بتاريخ 2022/03/15، على الساعة 11:15، (مقابلة شخصية)

13- أدى إدخال الإدارة الإلكترونية في العمل إلى التقليل من آثار عدة ظواهر منها: المحسوبة، البيروقراطية، ضياع الوقت، التكلفة...كيف ذلك؟

اتفق رؤساء المصالح بالمديرية على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى التقليل من آثار عدة ظواهر وذلك كمايلي:

- **المحسوبة** : أدى اعتماد مشروع الإدارة الإلكترونية بالبلدية إلى محاربة الفساد الإداري من خلال التخفيف من جميع أشكال المحاباة والمحسوبة، ويرجع ذلك لحذف التدخل البشري في أداء الخدمة العمومية كالتصديق اليدوي.

- **البيروقراطية**: إن محاولة تخفيف أشكال المحاباة والمحسوبة والرشوة أدى بالضرورة إلى محاربة ظاهرة البيروقراطية، من خلال اعتماد مشروع الرقمنة بالبلدية الذي سيعفي المواطن عن الإحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي، ويظهر ذلك جليا في إلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية.

- **ضياع الوقت**: إن الهدف من وراء تطبيق مشروع الرقمنة هو تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن، وذلك من خلال تقليل الوقت الذي يستغرق في الحصول على الخدمة العمومية مثلا: إمكانية طلب الوثائق عبر الأنترنت كطلب بطاقة التعريف.

- **التكلفة**: يظهر ذلك من خلال التقليل من ظاهرة كثرة الأوراق والنسخ، وكذلك الأرقام.

- **الأرشيف الإلكتروني**: يعتبر إستخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة في أرشفة الوثائق قفزة نوعية، حيث تعتمد بلدية ورقلة على هذه التقنية في تسيير وترتيب أرشيفها، مما يسهل عمليات التخزين والحفظ والإسترجاع عند الحاجة، وبالتالي تحقيق السرعة والكفاءة والدقة في العمل.

14- هل تواجهكم عراقيل في تطبيق هذه العملية؟ إن وجدت فما هي الحلول المناسبة للتقليل منها؟

اتفق رؤساء المصالح بالمديرية على وجود عراقيل تواجه تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، وللتقليل منها وجب على البلدية إتخاذ عدة إجراءات نذكر بعضها باختصار فيمايلي:

- توفير بنية تحتية متينة (أجهزة الكمبيوتر، البرمجيات، الهواتف الذكية...إلخ)؛

- توفير شبكة داخلية جيدة للتقليل من التذبذب المستمر من حين لآخر؛

- تنصيب مهندسين في الإختصاص بالمديرية تعتمد على تقنيين فقط؛

- استمرارية تدريب الموظفين والإداريين من أجل التحكم الجيد في التقنية؛

- تخصيص ميزانية مناسبة لتسيير العملية؛

- توضيح التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية للموظفين.

15- هل هناك تصورات مستقبلية بخصوص تقديم خدمات إلكترونية أخرى؟ إن وجدت فما هي؟

اتفق رؤساء المصالح بالمديرية على أنه إضافة للوثائق البيومترية سوف يتم توسيع هذا الشباك بصفة تدريجية إلى وثائق أخرى مثل: الدفتر العائلي الإلكتروني... الخ.

-المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

سننطلق إلى بعض النتائج والتحليلات التي توصلنا إليها في دراستنا هذه، وكانت كالاتي:

-الفرع الأول: تفسير النتائج وتحليلها

بناء على ما توصلنا من نتائج يمكننا تفسيرها كمايلي:

أ- من خلال الدراسة التي قمنا بها بالبلدية بمديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية تبين أن البلدية تعتمد على أسلوب الإدارة الإلكترونية في تقديم خدماتها ويتجسد ذلك في مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية، وهي المصالح المعنية بتقديم الخدمات للمواطنين، والتعامل معهم بصفة مباشرة؛

ب- اعتمدت البلدية مشروع الإدارة الإلكترونية تدريجيا خلال مراحل متتالية هدفها التخلص من مظاهر الإدارة التقليدية (الانتظار لساعات طويلة في الطوابير، الاكتظاظ... إلخ)، وتحسين الخدمات المقدمة؛

ج- انعكس تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة إيجابيا على تقديم الخدمات، تمثلت أساسا في إنشاء الشباك الإلكتروني الموحد للحالة المدنية والوثائق البيومترية، الذي ساهم بفعالية في تحقيق السرعة في الإنجاز، تقليل البيروقراطية من خلال التوقيع الإلكتروني، وإلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية، تقليص التكاليف، تقرب الإدارة من المواطن؛

د- عصنة وثائق الهوية؛ حيث أصبحت هذه الوثائق مؤمنة تماما، تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية لكي تضمن للمواطنين القيام السريع بمختلف الإجراءات اليومية؛

هـ - عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلدية يتطلب توفير شبكة اتصالات متينة، وبالتالي فإن نجاح هذه العملية الإلكترونية يتوقف على ضرورة توفير بنية تحتية متطورة وشاملة لجميع العناصر التقنية والبشرية؛

و- تواجه البلدية في تطبيقها لمشروع الإدارة الكترونية عدة عراقيل وتحديات أهمها: عدم وجود كوادر متخصصة للتحكم في التقنية، ضعف البنية التحتية، غياب التدريب المستمر... إلخ وغيرها من العراقيل التي يجب إيجاد حلولاً لمعالجتها.

- الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات

سننطلق في هذا الفرع إلى ربط النتائج المتوصل إليها بالفرضيات.

- **الفرضية الأولى:** تنص هذه الفرضية على أن: "الإدارة الإلكترونية نتيجة من النتائج التي أفرزتها الثورة الرقمية والتطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال".

- إن توجه البلدية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لمسايرة التطورات التكنولوجية الحاصلة، ومن مؤشراتها:

- رقمنة سجلات الحالة المدنية؛

- رقمنة معاملاتها وأنشطتها؛

- استحداث مصالح جديدة على مستوى إدارتها، وتمثلت في مصلحة بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

- **الفرضية الثانية:** تنص الفرضية على أن: "العمل بالإدارة الإلكترونية يؤدي إلى رفع مردودية الإدارة المحلية من حيث الإلتقان وتقليل الأخطاء وسرعة الإنجاز ببلدية ورقلة".

- ارتفاع مردودية الإدارة المحلية نتيجة العمل بالإدارة الإلكترونية التي تسعى الدولة جاهدة لإنجاح هذه العملية، ومن مؤشرات ذلك:

- ربط قاعدة البيانات مباشرة بالسجل الوطني للحالة المدنية، وبالتالي دقة المعلومات، والإلتقان في العمل؛

- تقليل استخدام الأوراق من خلال تقليص وثائق وإلغاء بعضها مثلاً: تجديد جواز السفر أصبحت سهلة من خلال تقديم صورة واحدة وجواز السفر القديم ووصل الضرائب دون إعادة أخذ البصمات؛

- وجود الأرشيف الإلكتروني للوثائق مما أدى إلى التخلص من المخزون الورقي؛

- إنجاز الوثائق البيومترية في وقت وجيز (من عشرة إلى خمسة عشر يوماً). وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

- **الفرضية الثالثة:** تنص الفرضية على أن: "التوجه نحو الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى الانتقال من الدعامة الورقية إلى الدعامة الإلكترونية ببلدية ورقلة".

- إن اعتماد البلدية على تطبيق الإدارة الإلكترونية أدى بها للانتقال من الدعامة الورقية إلى الدعامة الإلكترونية، ومن مؤشراتها:

- التقليص الكبير من عدد الوثائق الإدارية الورقية؛

- اعتماد أساليب وتقنيات تكنولوجيا منها التخزين الإلكتروني للوثائق بدلاً من الورقي؛

- الربط الإلكتروني من خلال استعمال بروتوكول (FTP) بين فروع البلدية والبلدية الأم، وبين البلدية والولاية، وبين الولاية والمركز الوطني للوثائق والمستندات، عن طريق (RHD). وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

-الفرع الثالث: استنتاجات الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا للاستنتاجات التالية:

- غياب التكوين الجيد للأعوان ويظهر ذلك في رجوع الأعوان في كل مرة لرئيس المصلحة للإستفسار؛
- عدم وجود تنظيم وتنسيق بين مختلف الشبابيك، رغم وجود لاقطات ضوئية بكل شباك؛
- عدم وجود شبكة داخلية قوية؛ والدليل على ذلك انقطاعها من حين لآخر؛
- غياب مهندسين واعتماد على تقنيين فقط في تسيير العملية، وبالتالي غياب اجراء عمليات التحديث اللازمة.
- ملاحظة عدم وجود قسم خاص تقني يعنى بمتابعة ومراقبة العمل الإلكتروني.

- خلاصة الفصل:

من خلال ماتم تقديمه في هذا الفصل، وبعد التطرق على أهم مراحل الرقمنة التي مرت بها بلدية ورقلة، وإذا كان الهدف من دراسة هذا الفصل يتمثل بإسقاط الجانب النظري على الواقع التطبيقي، أي معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، فإن السلطات المحلية لبلدية ورقلة اتخذت جملة من الإجراءات والتدابير لعصرنة القطاع، وذلك باستحداث مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية في إطار تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر بهدف التحول من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني في تقديم الخدمات العمومية، وجعل الإستجابة لها أكثر سرعة وسهولة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تماشيا مع الطلبات المتنوعة والمتجددة للمواطنين وبهدف تحسين الخدمات المقدمة في الجماعات المحلية الجزائرية عموما والخدمات التي تقدمها بلدية ورقلة لمواطنيها على وجه الخصوص.

الخاتمة

الخاتمة:

أصبحت الإدارة الإلكترونية بالفعل تجسد مساراً جديداً في الإدارة العمومية المعاصرة من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال والإعلام في إنجاز مختلف العمليات، وذلك باتساع شبكة الأنترنت، حيث تركز على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة كوسيلة لتحقيق الأهداف الإدارية، كما أصبح التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة على جميع الإدارات بما فيها الإدارة العمومية إستجابة للتطورات والتغيرات الحاصلة في مختلف الميادين العالمية، والذي يعمل على توفير العديد من الخدمات الإلكترونية على رأسها طلب جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف الإلكترونية ورخصة السياقة البيومترية.

وتأسيساً على ما تقدم، فإن تطبيق مشروع تحسين الخدمة العمومية ينبغي أن ينطلق من المستويات الإدارية الأقرب من المواطن الذي يشكل محور عملية التحسين، والتي تتمثل في إدارة البلدية في التنظيم الإداري بالجزائر، كما ينبغي أن يتم ذلك بالإعتماد على التقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمات العمومية للجمهور بما يضمن فعالية وحسن أداء هذه الإدارة المحلية للأدوار المنوطة بها،

وقد تمكنا من خلال الدراسة الميدانية التي صاحبها زيارات متعددة للبلدية خاصة مصلحة الحالة المدنية ومصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية، ومصلحة رخصة السياقة البيومترية على الإطلاع على إجراءات تطبيق العملية الإلكترونية، مما أعطانا صورة واضحة عن تسيير هذه العملية.

- أولاً: نقد الفرضيات

يتم التطرق في هذا العنصر لنقد الفرضيات التي تسبق وضعها كمايلي:

- الفرضية الأولى: تنص الفرضية على أن:

" تعتبر الإدارة الإلكترونية نتيجة من النتائج التي أفرزتها الثورة الرقمية والتطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال."

بعد الدراسة المفصلة التي قمنا بها لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية في الجماعات المحلية، تبين لنا أن البلدية تركز في تقديم خدماتها على استعمال الأساليب الإلكترونية الحديثة وذلك للانتشار الواسع لشبكة الأنترنت، وهذا ماثبت صحة الفرضية الأولى.

- الفرضية الثانية: تنص الفرضية على أن:

"يؤدي العمل بالإدارة الإلكترونية إلى رفع مردودية الإدارة المحلية من حيث الإتقان وتقليل الأخطاء وسرعة الإنجاز ببلدية ورقلة."

تساهم الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية من خلال قدرتها على ترشيد الخدمات، وتقديمها بإنقان وبجودة عالية؛ مما يمكنها من الاستجابة والسرعة في إنجاز مختلف الحاجات والمتطلبات المحلية وبأقل تكاليف. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

- الفرضية الثالثة: تنص الفرضية على مايلي:

"يؤدي التوجه نحو الإدارة الإلكترونية إلى الانتقال من الدعامة الورقية إلى الدعامة الإلكترونية ببلدية ورقلة."

إن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الهدف منه تحسين الخدمات المقدمة للمواطن؛ مما ساهم بشكل كبير في تقليص الوثائق والإجراءات وتبسيط الأعمال الإدارية؛ مما يضمن تحقيق الدقة والشفافية والسرعة في إنجاز الأعمال إلكترونيا، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

- ثانيا: نتائج الدراسة

يعد عرضنا لمختلف جوانب الموضوع ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية ؛ تمكنا من التوصل إلى النتائج التالية:

1- نتائج الدراسة النظرية:

- إصلاح المنظومة الإدارية وعصرنتها ضرورة حتمية لضمان نجاح المشاريع التنموية في مختلف المجالات، مما جعل الجزائر تتبع إستراتيجية وطنية لمواكبة التقدم والتطور التكنولوجي من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

- المضمون النظري للموضوع يحيطه الغموض وعدم وضوح الرؤية في العديد من جوانبه، الأمر الذي من شأنه أن يؤثر سلبا على تنفيذه؛

- تركيز تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر على تحسين الخدمة فقط وليس على تحسين كافة العمليات الإدارية المرافقة لها؛

- ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق تطورات وتحسينات ملموسة تجسدت في إنتشار مظاهر العصرية، منها السرعة في الإنجاز ومعالجة كميات كبيرة من طلبات المواطنين... الخ.

2- نتائج الدراسة التطبيقية:

- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا أوراق وبلا مكان أو زمان، تقوم بتقديم الخدمات العامة وإنجاز المعاملات الإدارية باستعمال شبكة الأنترنت؛

- تساهم الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية، فهي توفر الوقت والتكلفة والجهد، كما تعمل على التخلص من حدة البيروقراطية؛

- يعتبر تحسين الخدمة العمومية أهم أغراض الرقمنة من خلال تكريس مبدأ سير المرافق العامة، وبالتالي ضمان تقديم الخدمة العمومية، وتأكيد مبدأ المساواة، وكذا تسهيل المعاملات اليومية على المواطنين من خلال تخفيف عبء التنقل وتقليص عدد الوثائق المطلوبة؛

- إن فكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الإدارة المحلية وبالخصوص البلدية لها أثر إيجابي لأداء مهامها، وذلك بمساهمتها في تحقيق عصريّة الخدمات المقدمة عن طريق إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن؛ خصوصا وأن البلدية تعتبر النواة الأساسية لخدمة المواطن في الجزائر؛

- يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية المحلية كمنصة التطورات الهائلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والذي يتطلب بنية تحتية جيدة.

- ثالثا: التوصيات:

إنطلاقا من النتائج السابقة نتقدم بالتوصيات التالية:

- تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الحديثة الإلكترونية بالبلدية؛

- توفير الوسائل التي يحتاجها الموظف في البلدية بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية (أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة، الهاتف النقال وغيرها)؛

- تطوير وتحسين البنية التحتية حسب متطلبات الإدارة الإلكترونية والتطور التكنولوجي (أجهزة الحاسوب، شبكة الاتصالات، والبرمجيات)؛

- تطوير المورد البشري من خلال الدورات التكوينية المستمرة خاصة الأعوان وتمكينهم من كافة القوانين التنظيمية المتعلقة بالخدمة؛

- ضرورة توفير مهندسين في إختصاص الإعلام الآلي بدلا من الأعوان؛

- تسريع عمليات الخدمة والإستشارة عن طريق تعميم شبكة داخلية تمكن العون من طرح الأسئلة والإستفسارات على رئيس المصلحة أو المشرف دون تنقله من مكانه وتعطيل سير الطابور.

- لابد من وجود نصوص قانونية تشرح أساليب العمل وتضفي عليها المصادقية؛

- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الإتصال.

- آفاق الدراسة:

للبحوث والدراسات السابقة، يمكن اقتراح المواضيع التالية:

- الثقافة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المرفق العام؛

- واقع الخدمات الإلكترونية في الجماعات المحلية؛

- أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي؛

- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية.

المراجع

المراجع:

- أولاً: المراجع باللغة العربية

1-1- الكتب:

- 1- إبراهيم خالد ممدوح، " الإدارة الإلكترونية "، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010.
- 2- رضوان محمود عبد الفتاح، " الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها "، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012.
- 3- فداء حامد، " الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية "، ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015م/1436هـ.
- 4- محمد محمود مصطفى، " التسويق الإستراتيجي للخدمات "، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 5- محمود القدوة، " الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة "، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

1-2- الرسائل الجامعية:

1-2-1- أطروحات الدكتوراه:

- 6- رانية هدار، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر "، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة-01، الجزائر، 2018/2017.
- 7- عبد القادر براينس، " التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية "، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006.
- 8- عبد القادر عبان، " تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر "، أطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر؛ بسكرة، الجزائر، 2016/2015.
- 9- سمير عماري، " دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي "، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018/2017.

1-2-2- رسائل الماجستير:

- 10- دلال السويسي، " نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية للمؤسسة العمومية الإستشفائية"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح؛ ورقلة، الجزائر، 2012/2011.
- 11- شرفي بن يوسف، " إصلاح الخدمة العمومية"، رسالة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر (01)، 2015/2014.
- 12- عبد الكريم عشور، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري؛ قسنطينة، الجزائر، 2010/2009.
- 13- نادية عطار، " التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام"، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد؛ تلمسان، الجزائر، 2015/2014.
- 1-2-3- مذكرات الماستر:
- 14- حميدة رياحي، مها سليمان، " تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر"، مذكرة ماستر قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد اكلو محند أولحاج؛ البويرة، الجزائر، 2018.
- 15- زين الدين سلطاني، سامي براج، " نظام المعلومات وأثره في تحسين الخدمة العمومية"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2019/2018.
- 16- عبد الحي غندوري، " تحسين الخدمة العمومية كمقاربة لتحقيق التنمية المحلية"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية؛ أدرار، الجزائر، 2019/2018.
- 17- فريد طلاش، عبد النور أبجري، " أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري؛ تيزي وزو، الجزائر، 2019/2018.
- 18- مصطفى بن يوسف، " دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر 2013-2017"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي بونعامة؛ خميس مليانة، عين الدفلة، الجزائر، 2018/2017.
- 19- ميلود شريف، " دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لبلدية العناصر ولاية برج بوعريج"، مذكرة الماستر أكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2019/2018.

- 20- نعيمة سواليمة، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2019/2018.
- 1-3- المجلات العلمية:
- 21- أنيسة بركان، سهام قوجيل، " تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات والكوارث"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد: 02، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2012.
- 22- الطاهر شليحي، ربحية قرينعي، " الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد، العدد: 02، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2019.
- 23- رانيا المجني، " تسويق الخدمات"، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.
- 24- سحر قدوري، " الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة"، المؤتمر العلمي العاشر، مجلة المنصور، العدد: 14، جامعة المستنصرية، العراق، 2010.
- 25- عبد الرحمن بن جراد، عبد القادر مهداوي، " تاريخ الإدارة الإلكترونية"، مجلة الساور للدراسات الإنسانية والاجتماعية، العدد: 08، جامعة أحمد دراية؛ أدرار، الجزائر، 2018.
- 26- غنية نزلي، " دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد: 12، جامعة حمة لخضر؛ الوادي، الجزائر، 2016.
- 27- فطيمة سايح، " الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد: 04، المركز الجامعي أحمد زبانة؛ غليزان، الجزائر.
- 28- كافية عيدوني، حميد بن حجوبة، " الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع آفاق)"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد: 02، جامعة عباس لغرور؛ خنشلة، الجزائر، 2017.
- 29- كريمة لعرايبي، " تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث"، مجلة آفاق علمية، العدد: 03، جامعة مولود معمري؛ تيزي وزو، الجزائر، 2019.
- 30- كلثوم عطاب، الدراجي مكي، " الخدمة العمومية المعاصرة: (ضرورة التغيير وحتمية التطوير) دراسة متأصلة في المفاهيم والمبادئ"، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، العدد: 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، الجزائر، 2021.
- 31- محمد طرشي، صفية يخلف، " واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة"، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد: 03، جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة، الجزائر، 2018.

32- مراد محبوب، " الإدارة الإلكترونية كتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر "، مجلة المفكر، العدد:

02، جامعة محمد خيضر؛ بسكرة، الجزائر.

33- ميلود طيبش، فائزة مجدوب، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة

الجزائرية "، المؤتمر الدولي بعنوان المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، سطيف، الجزائر.

34- ناصر عويد عطية العقابي، خلود هادي عبود الربيعي، " تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره

في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية "، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS)، العدد: 45، جامعة

بغداد، العراق، 2018.

35- نور الإيمان، أشرف محمد عيد، " متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي

للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي "، مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم

الإنسانية، العدد: 53، المعهد العالي للخدمة الإجتماعية بالمنصورة، العراق، 2021.

36- نوفيل حديد، حنان كريط، " الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية "، مجلة

المؤسسة، العدد: 06، جامعة الجزائر(3)، 2017.

1-4- المواقع الإلكترونية:

37- المعاني، نقلا عن الرابط:

- <https://www.almaany.com>

بتاريخ: 2022/03/04، على الساعة: 18:56 .

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

2-1- المراجع باللغة الإنجليزية:

1- Nirmal Kumar Betchoo, **Public Sector Managment**, A Millenal Insight, Bookboom, TheE-Book Company, USA, 2016, P22.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

إستمارة المقابلة



- أخي الموظف أختي الموظفة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستمارة الخاصة بالمقابلة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة الماستر تخصص إدارة الأعمال بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية في الجماعات المحلية"، وأحيطكم علماً أن إجاباتكم تحظى بالأهمية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الرجاء من سيادتكم الإجابة بدقة على الأسئلة.

- معلومات توضيحية:

- 1- **تعريف الإدارة الإلكترونية:** هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب، وذلك بالإعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.
- 2- **تعريف الخدمة العمومية:** هي الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها.

تحت إشراف الأستاذ:

- محمد الهلة

من إعداد الطالبتين:

- فاطمة حدو

- سناء قواص

- أسئلة المقابلة:

- 1- هل توفر البلدية أجهزة وبرامج ملائمة وفعالة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟ فيما تتمثل هذه الأجهزة ؟
- 2- هل تم توفيرها في الوقت المناسب؟
- 3- هل شبكة الإتصالات الداخلية للبلدية فعالة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- 4- هل هناك ربط إلكتروني بين البلدية ومختلف بلديات الوطن؟
- 5- هل تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومة في الوقت المناسب وفي المكان المناسب؟
- 6- هل يوجد موظفون في البلدية قادرين على تطبيق الإدارة الإلكترونية؟ وما هو مدى رضاهم وتقبلهم لهذا التغيير؟
- 7- هل تلقيتم برنامج تكويني وتدريبى بخصوص الإدارة الإلكترونية؟
- 8- بخصوص أمن المعلومة هل يوجد قاعدة بيانات خاصة ؟ وهل يوجد هناك نسخ إحتياطية لقاعدة بياناتكم؟
- 9- ما هي الإجراءات الأمنية لإستخراج الوثائق من الأنترنت؟
- 10- فيما تتمثل مراحل الإنتقال من الإدارة التقليدية بالبلدية إلى الإدارة الإلكترونية؟
- 11- ماهي الإجراءات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمصالح بلدية ورقلة؟
- 12- فيما تمثلت اسهامات الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في البلدية؟ وهل يمكن تقديم احصائيات بخصوص ماتم تقديمه إلكترونياً من قبل المركز؟
- 13- أدى إدخال الإدارة الإلكترونية في العمل إلى التقليل من آثار عدة ظواهر منها: المحسوبية، البيروقراطية، ضياع الوقت، التكلفة...كيف ذلك؟
- 14- هل تواجهكم عراقيل في تطبيق هذه العملية؟ إن وجدت فما هي الحلول المناسبة للتقليل منها؟
- 15- هل هناك تصورات مستقبلية بخصوص تقديم خدمات إلكترونية أخرى؟ إن وجدت فما هي؟.

- الملحق رقم (03): قائمة المحكمين

الرقم	اللقب والإسم	الوظيفة	الدرجة العلمية	مؤسسة الإنتماء	الدولة
01	الهلة محمد	أستاذ	أستاذ محاضر قسم (أ)	معهد التكنولوجيا بجامعة قاصدي مرياح ورقلة	الجزائر
02	كويبي محمد	أستاذ	أستاذ محاضر قسم (أ)	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	الجزائر
03	بن شويحة بشير	أستاذ	أستاذ محاضر قسم (أ)	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	الجزائر
04	عرابة الحاج	أستاذ	أستاذ جامعي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	الجزائر

- الملحق رقم (04): مسح سجلات الحالة المدنية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية ورقلة
دائرة ورقلة
بلدية ورقلة
مديرية التنظيم و الشؤون الاجتماعية

مصلحة التنظيم

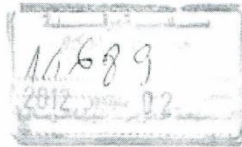
رقمم/ت/12

رئيس مصلحة التنظيم
إلى السيد/ رئيس المجلس الشعبي البلدي
تحت إشراف السيد الأمين العام للبلدية

الموضوع / تذكر رقم 04 ب/م مسح سجلات الحالة المدنية

نظرا لأهمية البياغة التي تليه سيادتكم لعملية مسح سجلات الحالة المدنية و بناء على الجهود المبذولة للقيام بالعملية في أحسن الظروف وقد تم الانتهاء من عملية المسح في الوقت المحدد لها 2012/04/30 ، يشرفني ان ألفت انباه سيادتكم و ألتمس منكم التدخل لضمان فعالية العملية من أجل الاستغلال الأمثل للمورد السادية المتوفر و تهيئة ما يلزم من ظروف لإتقان هذه المهام الحساسة و التي أختسى أن يؤدي تراكمها إلى ظهور عيوب و نقائص في عملي و خاصة عملية الحجز التي لم تبدأ إلى حد الآن بسبب العيوب التي ظهرت على اقتناء serveur بحيث لم يتم تسليمه من طرف المسون حسب الموصفات التي تم الاتفاق عليها مع عرقل السير الحسن لمواصلة العمل و الانتهاء منها في الوقت المحدد و عليه اعلم سيادتكم انه تم إبلاغ المصلحة المختصة بالموضوع منذ شهر سبتمبر و قد تم فحصه من طرف مهندس الإعلام الألى الذي أكد فعلا أن سيعتمه غير مطابقة للموصفات المذكورة في الاتفاقية و إلى حد اليوم لم يتم اتخاذ الإجراءات مع المسون لاستبدله أو تغييره و لهذا بقيت عملية الحجز مؤجلة إلى اليوم و لذلك نطلب من سيادتكم التدخل العاجل لتوفير ما يلزمنا لانتهاء من العملية قبل الوقت المحدد لها و ذلك بتوفير :

- اقتناء serveur حسب الموصفات الموجودة بالاتفاقية مستعجل جدا
- تركيب cable réseaux في أقرب وقت ممكن حتى تتمكن من ربط الأجهزة ببعضها النيومترية s12 مع شهادة الميلاد العادية 12
- أقراص مضغوطة من نوع DVD ذات سعة كبيرة و علامة جيدة من اجل منظر عملية المسح كل سنة في قرص مضغوط و هذا حفاظ على ألتاب احد الأجهزة مما قد يعرقل السير الحسن للعملية
- Switch de 20 sortie العدد 02 مستعجل جدا
- Les câbles réseaux العدد 30 مستعجل جدا
- شاشة ذات ساعة كبيرة خاصة بي serveur مستعجل جدا
- Onduleur خاص بالسرفير مستعجل جدا
- 6 خزنة coufre



- الملحق رقم (05): عملية إدخال (حجز) عقود الميلاد

ولاية ورقلة

مديرية التنظيم والشؤون العامة
بمصلحة تقبل الأندلس
رقم: 184 / 2013/م.ش.ع

ورقلة في:

07 غياري 13

السيد

السادة: رؤساء دورات:
ورقلة - تقرت - انقوسه - سيدني - خويلا - الحجير
الطيبات - البرمة
بالاتصال مع السيدة رؤساء المعاملات الشعبية التي
لبنديسسات: ورقلة - الرويسات - تقرت - النزل -
انقوسه - عين البيضاء - الحجيرة - العالية - الطيب
البرمة

الرجاء
التاريخ: 07/01/2013
509

الموضوع: ب/خ عملية إدخال (حجز) عقود الميلاد .
المرجع: إرسالي رقم 1058 بتاريخ 2012/12/18
1070 2012/12/19

في إطار البرنامج الوزاري لرقمنة سجلات الحالة المدنية طلبت منكم إتمام إجراءات حجة
(حجز) عقود سجلات الميلاد قبل تاريخ 2013/02/10 بالنسبة لجميع البلديات التابعة لولاية ورقلة
حدد تاريخ آخر أجل لها يوم 2013/03/10 إلا أنه ومن خلال الوضعية الاسبقية لهذه العملية سحا
كبير على مستوى بلدياتكم مما لا يسمح بإتمام العملية في الأجل المحدد لها لذا يشرفني أن أطلب منكم
اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير لإتمام هذه العملية بصفة تامة قبل الموعد المحدد.

مديرية التنظيم والشؤون العامة
ولاية ورقلة
13 غياري 2013

1860

- الملحق رقم (06): الترخيص بطبع وثائق الحالة المدنية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية ورقلة

مديرية التقنين والشؤون العامة

مصلحة نقل الأشخاص

رقم: 1133 / 2013 ت ش ع

ورقلة في:

03 أكتوبر 2013

إلى
السادة: رؤساء المجالس الشعبية البلدية
ع/ط السادة رؤساء الدوائـر

الموضوع: ب/خ الترخيص بطبع وثائق الحالة المدنية (ح م 12-13-14-16-24)
المرجع: البرقية الوزارية رقم 2831 المؤرخة بتاريخ 2013/09/30

تبعاً للبرقية الوزارية المشار إليها في المرجع، يشرفني أن اطلب منكم دعوة المهندس البلدي المكلف بالعملية من أجل التقرب إلى مصالح مديرية التنظيم والشؤون العامة مرفوق بقـرس اسطواني مضغوط لتحميل (05) خسة تطبيقات للإعلام الآلي الخاصة بطبع وثائق الحالة المدنية وذلك يوم الأحد 2013/10/06.

مديرية التقنين والشؤون العامة
مصلحة نقل الأشخاص
الولاية ورقلة

مصلحة نقل الأشخاص
رقم: 1133 / 2013 ت ش ع
الولاية ورقلة

- الملحق رقم (07): الشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

دزم البروز

تعليمية وزارية رقم مؤرخة في 13 جويلية 2014

إلى السيدة و السادة الولاة

بالاتصال مع السيدات و السادة؛

- الولاة المنتدبون.

- رؤساء الدوائر.

1435

- رؤساء المجالس الشعبية البلدية. - ورئاسة

الموضوع: الشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

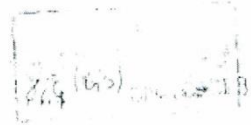
في إطار تجسيد برنامج عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلق بتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وضرورة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية، ونظرا لما يعانيه المواطنون من مشاكل وأعباء التنقل لمسكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية التي تخصهم على أساس السجلات، فإنه تبين من الضروري إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

و قد اعتمدت هذه العملية كإحد أهم الأولويات المعنية بالحسنة، لأنها ترمي إلى تجسيد عدة مهام أساسية، منها:

- 1- التحسين الأكيد لتوعية العلاقة بين الإدارة والمواطنين عن طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم.
 - 2- ضمان تضريب الإدارة من المواطنين عن طريق فتح مكشقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات و ربطها بواسطة الخطايا البصريه مع مقر البلديات.
 - 3- إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات و ككل الأحداث الجديدة و التعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.
 - 4- المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطنون نتيجة إجبارهم على التنقل إلى أماكن ميلادهم لاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم على أساس سجلات الحالة المدنية المسوكة على مستوى مقر البلديات و ما يترتب لهم عن ذلك من نتائج سلبية مالية و مادية.
- و بناء على ذلك، فإنه يرخص لجميع ضباط الحالة المدنية على مستوى جميع البلديات و الملاحق الإدارية المتواجدة بالتراب الوطني ، بإعداد و إعطاء وتسليم شهادات الميلاد بالامتداد فقط على السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية و ذلك ابتداء من تاريخ 15 فيفري 2014، وبالتالي فإن المواطن يصبح غير مجبر مستقبلا على التنقل لمكان ميلاده لتحقيق طلبه.
- و عليه، أطلب منكم، وبحث الطابع الاستعجالي، اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان متابعة الشخصية و المستمرة لحسن تطبيق هذه التلميحة ، و إعلامي بكل ما قد يعترضكم من صعوبات في هذا المجال.

وزير الدولة،

وزير الداخلية و الجماعات المحلية



Handwritten signature and the number 16.

- الملحق رقم (08): الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة



محطة التدقيق



ولاية ورقلة / بلدية ورقلة

الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة

نوع الوثيقة المطلوبة



رخصة السياقة



جواز السفر



بطاقة التعريف الوطنية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية © 2022 النسخة 1.5.3 2022/03/20

- الملحق رقم (09): شهادة إثبات إدارية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية ورقلة

دائرة ورقلة

بلدية ورقلة

مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية
مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية

الرقم:/2022

شهادة إثبات إدارية

نحن رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية ورقلة نشهد

السيد (ة) :

المولودة في: -

المقيم :

بطاقة التعريف البيومتري رقم :

تاريخ الإصدار :

تشبت هذه الوثيقة صحة إيداع ملف بطاقة التعريف البيومتري في مصلحة جواز السفر و سلمت هذه الشهادة لإستعمالها في حدود ما يسمح به القانون .

بتاريخ : 2022/03/27

رئيس المجلس الشعبي البلدي

الفه رس

الفهرس

رقم الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الاختصارات والرموز
أ	المقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
03	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
03	الفرع الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية
03	أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية
04	ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية
05	الفرع الثاني: خصائص ووظائف الإدارة الإلكترونية
05	أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية
06	ثانياً: وظائف الإدارة الإلكترونية
08	الفرع الثالث: أهداف ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
08	أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية
08	ثانياً: متطلبات الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثاني: ماهية تحسين أداء الخدمة العمومية
10	الفرع الأول: أساسيات تحسين الخدمة العمومية
10	أولاً: مفهوم تحسين الخدمة العمومية
13	ثانياً: خصائص الخدمة العمومية

15	ثالثا: أنواع الخدمة العمومية
17	الفرع الثاني: منظمات الخدمة العمومية
17	أولا: مفهوم منظمات الخدمة العمومية
18	ثانيا: أسباب إقامة منظمات الخدمة العمومية
18	ثالث: أهداف منظمات الخدمة العمومية
19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
19	المطلب الأول: الأبحاث والدراسات السابقة
19	الفرع الأول: الدراسات السابقة على المستوى الوطني
20	الفرع الثاني: الدراسات السابقة على المستوى العربي
21	الفرع الثالث: الدراسات السابقة على المستوى الأجنبي
23	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
23	الفرع الأول: أوجه التشابه
23	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف
24	الفرع الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل
26	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
27	تمهيد
28	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
28	المطلب الأول: طريقة الدراسة
28	الفرع الأول: المنهجية المتبعة
28	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
28	أولا: مجتمع الدراسة
28	ثانيا: عينة الدراسة
32	الفرع الثالث: متغيرات الدراسة
32	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة
32	الفرع الأول: الأدوات المستعملة في جمع المعلومات
32	الفرع الثاني: خطوات الدراسة الميدانية
33	الفرع الثالث: المقابلات في البلدية محل الدراسة
36	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
36	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

36	الفرع الأول: مراحل الإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة
38	الفرع الثاني: إجراءات تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة
42	الفرع الثالث: تحليل محتوى المقابلة
48	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
48	الفرع الأول: تفسير النتائج وتحليلها
48	الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات
50	الفرع الثالث: استنتاجات الدراسة
51	خلاصة الفصل
52	الخاتمة
57	المراجع
62	الملاحق
74	الفهرس