

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



الموضوع:

عصرنة الإدارة العمومية من خلال التوجه نحو الإدارة الرقمية

- دراسة ميدانية بالمصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية جامعة
عمار ثليجي بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة الدكتورة:

أ.د. سعيدة زيزاح

إعداد الطالبين:

* نورالدين صادقي

* مروى سلسبيل نوار

السنة الجامعية: 2022 م / 2023 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان

" وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب "

والصلاة والسلام على النبي المصطفى سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

أولاً وقبل كل شيء نحمد الله عز وجل على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل حمداً يليق بجلالته وعظمته.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير للمشرفة الأستاذة الدكتورة " زيزاح سعيدة "

التي رافقتنا بتوجيهاتها ونصائحها طيلة إنجازنا لهذه الدراسة.

كما نتوجه بالشكر والتقدير إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على الجهد الذي بذلوه من أجل مناقشة هذه المذكرة.

إلى كل الذين ساهموا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل

ولو بكلمة طيبة.

نورالدين / مروى سنسبيل





إهداء

اللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع.

أهدي ثمرت جهدي هذا وحصاد دربي الطويل إلى من بوجودهما وجدت ودونهما لست شيئاً.

إلى من تتسابق الكلمات لوصفها، إلى من جعلت الجنة تحت قدميها... إلى من وهبتي الحياة...

إلى أمي التي مهما كبرت سأبقى طفلاً لك يا والدتي الحبيبة يا سيدة القلب والحياة أهديك رسالتي
لتهديني الرضا والدعاء.

إلى من يزيدني انتسابي له وذكره فخراً واعتزازاً، وإلى من سهر الليالي من أجل تربيتي وتعليمي...
وجعلني أكبر في أركى وأطهر فضيلة... فكان لي معنى الحياة وقد أرضاني الله فيك يا أبتى

فها رضيت عني.

إلى تلك القلوب التي تنبض من أجلي إلى الابتسامات التي تجمل حياتي إخواني أخواتي إليكم

يا أجمل لوحة أمل كانت ومازالت لي أهديك هذه الرسالة يا أشقاء روعي ووجداني...

إلى كل العائلة الكريمة.

إلى أعز الأصدقاء... إلى كل من شأبت الأقدار أن تجمعني بهم حدائق الدراسة

وتجعل منهم أشقاء.

نورالدين

إهداء

إلهي لا تطيب اللحظات الا بذكرك، وشكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برويتك، فلك الحمد على اعانتني لاتمام هذا العمل المتواضع حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه وصلاة وسلام على طيب نفوس وداوئرها ونور القلوب وجلائرها الحبيب المصطفى
تعلمنا، ففزنا، وحققنا

إلى من كان دعائها سر نجاحي، إلى من هفتني بتراتيل دعواتها الطاهرة وعلمتني الصمود، مهما تبدلت الظروف إلى من سهرت الليالي معي، إلى هيببة النفاذ إلى قرة عيني
(أمي الغالية رقية)

ادامك الرحمن لأعيني منايا
إلى من بادلني العناية، وخفف عني الشقاء، وساعدني على الصمود والبقاء، إلى الذي
رأيت انامله ليقدّم لي لحظة السعادة وعمهد لي طريق العلم
(أبي الحبيب بوليفة)

مفظه الله وزاده من العمر والسعادة.
إلى من جمعني بهم رحم واحد، تاج اهدته لي الحياة مبعث فكري واعتزازي
إخوتي

(محمد فضيل، سعيد، عبدالقادر)
إلى رياحين حياتي ومرآتي التي أرى بها ذاتي كواكبي المشرقة ومحطات راحتي
أخواتي

(فاطمة، خضرة، ميمي، منصور)
إلى ملائكة الرحمن وزينة الحياة
(يوسف، رقية، أريام، محمد، موسى)
إلى عائلة (كريبع، حمدي، مبارك)
إلى من شاركني هذا العمل (نور الدين صادقي) كان خير الزميل والصديق ادعوا له
بالتوفيق ودوام الصحة والعافية

إلى عائلة (نوار) أين ما هلت ووجدت
إلى كل من وسعهم قامي ولم تسعهم ورقتي إلى كل طلبة علم الاجتماع تتظيم وعمل
مروى سلسيل نوار



ملخص الدراسة

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تعتبر الإدارات العمومية الوسيلة التي تقوم من خلالها الدولة بتوفير الخدمات العمومية لأفراد المجتمع، فهي مركز الحوار بين أصحاب القرار والمواطنين، وعليه تكمن أهمية الإدارة العامة في تنفيذ السياسة العمومية، وتحقيق الرفاهية الاجتماعية، وقد جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، فبعد المشاكل التي واجهت الإدارة العمومية الجزائرية في مختلف مراحلها منذ الاستقلال أصبح الإصلاح الإداري ضرورة حتمية للخروج من هذه الدوامة من المشاكل، ولقد قامت الجزائر بصدد ذلك للقيام بإصلاح المنظومة الإدارية والتي كانت تعاني من أوضاع متدهورة، بعدة مشاريع وكذا إنشاء هيئات متخصصة في الإصلاح الإداري، حيث عمدت الدولة الجزائرية على أن تطور إدارتها العمومية فسعت إلى عصرنتها للتخلص من قيد الإدارة التقليدية والانتقال إلى عصر التكنولوجيا والاعتماد على الإدارة الالكترونية من أجل التكفل الأفضل باحتياجات المواطن، وبالتالي ضمان أكبر قدر من الاستقرار والانسجام الاجتماعي، من خلال السهر على تقديم خدمة عمومية ذات نوعية جيدة والحرص على احترام وتقدير المواطنين، سعيا لتطوير سبل التواصل والحوار بين الإدارة العمومية والمتعاملين معها.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة العمومية - الإدارة الالكترونية - العصرنة

Summary in English:

The government uses Public administrations as means to provide public services to members of society, as they are the center of dialogue between decision makers and citizens. Hence, their importance lies in implementing public policy and achieving social welfare. As a result, E-administration came as a realistic response to the use of the applications (ICT) in the field of Public services to develop traditional working methods into more flexible and effective ones on the one hand, and on the other hand, to benefit from the achievements of the technological revolution like saving time and effort and cost. After facing various problems on different levels after the independence, Administrative reformation had to take place to get rid of them. As a step, Algeria has carried out the reformation of its administrative system, which was suffering from deteriorating obstacles with several projects, as well as establishing bodies specialized in administrative reform. the Algerian state intended to develop its public administration and sought to modernize it in order to get rid of the constraint of the traditional management moving into the era of technology, and rely on electronic management to better take care of the needs of the citizen. thus, this reform will improve stability and social harmony through ensuring a good public service quality and respecting and appreciating the citizens to develop a better sense of communication between public administration and citizens.

Key words:

Public administration – electronic administration – modernization

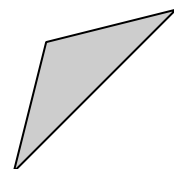
Résumé en français:

Les administrations publiques sont considérées comme le moyen par lequel l'État fournit des services publics aux membres de la société, car elles sont au centre du dialogue entre les décideurs et les citoyens. Par conséquent, l'importance de l'administration publique réside dans la mise en œuvre des politiques publiques et la réalisation du bien-être social. L'usage des applications informatiques dans le domaine des Services Publics pour faire évoluer les méthodes de travail traditionnelles vers des méthodes plus souples et efficaces d'une part, et d'autre part bénéficier des acquis de la révolution technique en matière de gain de temps, efforts et coûts, problèmes, A cet égard, l'Algérie a procédé à la réforme du système administratif, qui souffrait de conditions de détérioration, avec plusieurs projets, ainsi que la mise en place d'organismes spécialisés dans la réforme administrative. Afin de mieux prendre en charge les besoins des citoyens, et assurer ainsi le plus haut degré de stabilité et de paix sociale, en assurant la prestation d'un service public de qualité et en veillant au respect et à l'appréciation des citoyens, dans le souci de développer les moyens de communication et de dialogue entre l'administration publique et ses clients.

les mots clés:

Administration publique - Administration électronique - Modernisation

فهرس المحتويات



الجانب النظري

الفصل الأول: المدخل المنهجي للدراسة

07	تمهيد
07	1/ الإشكالية
09	2/ الفرضية العامة
10	3/ تحديد المفاهيم
11	4/ أسباب اختيار الموضوع
12	5/ صعوبات الدراسة
12	6/ الدراسات السابقة
15	7/ تعقيب على الدراسات السابقة
16	ملخص الفصل

الفصل الثاني: الإدارة العمومية في الجزائر

18	تمهيد
19	أولاً: ماهية الإدارة العمومية
19	1: تعريف الإدارة العمومية
21	2: نشأة التاريخية الإدارة العمومية في الجزائر
22	3: تطور و مسار الإصلاح الإداري في الجزائر
23	ثانياً: وظائف وخصائص الإدارة العمومية
23	1: وظائف الإدارة العمومية
26	2: خصائص الإدارة العمومية
28	ثالثاً: أهمية وأهداف الإدارة العمومية
28	1: أهمية الإدارة العمومية
29	2: أهداف الإدارة العمومية
30	3: الصعوبات التي تواجه الإصلاحات الإدارية العمومية
33	ملخص الفصل

الفصل الثالث: الإدارة الالكترونية بالجزائر

35	تمهيد
36	أولاً: ماهية الإدارة الإلكترونية
36	1: الإدارة الإلكترونية
37	2: فوائد الإدارة الإلكترونية
38	3: خصائص الإدارة الإلكترونية
40	4: وظائف الإدارة الإلكترونية
44	ثانياً: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية
44	1: أهمية الإدارة الإلكترونية
44	2: أهداف الإدارة الإلكترونية
46	3 : صعوبات الإدارة الإلكترونية
47	ثالثاً: رقمنة الإدارة العمومية بالجزائر
48	1: تكثيف الجهود والاصلاحات الإدارية
50	2: التوجه نحو رقمنة الإدارة
51	3: مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع (E-Algerie) 2013
54	ملخص الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
56	1/ الاجراءات المنهجية للدراسة
56	1.1 مجالات الدراسة
57	1.2 المجال المكاني
64	1.3 المجال الزمني
64	1.4 المجال البشري
64	2/ المنهج وتقنيات الدراسة
64	1.2 منهج الدراسة
65	2.2 تقنيات جمع البيانات
66	3/ مجتمع الدراسة
66	عرض وتحليل بيانات الدراسة

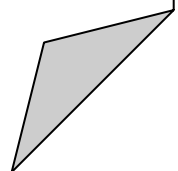
81	نتائج الدراسة
81	مناقشة الفرضية الأولى
82	مناقشة الفرضية الثانية
83	استنتاج عام
83	الاقتراحات
85	الخاتمة
87	قائمة المراجع
1	قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع المبحوثين حسب الجنس.	67
02	توزيع المبحوثين حسب السن.	68
03	يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية.	69
04	توزيع المبحوثين حسب الرتبة.	70
05	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	71
06	يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.	72
07	علاقة نوع الجنس وعصرنة الإدارة تساهم في تحسين أداء العاملين.	73
08	علاقة الأقدمية ومواجهة الإدارة العراقي في تطوير العمل وسرعة الاستجابة في الخدمات الإدارية.	74
09	علاقة الرتبة باستخدام التقنيات والمعلومات الرقمية والاتصال الالكترونية.	75
10	يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي والإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الإدارية.	76
11	علاقة الرتبة وإعداد المؤسسة لدورات تكوينية للإطار البشري.	77
12	علاقة الأقدمية وتحقق الإدارة الالكترونية الاستفادة من الخبرات العلمية الإدارية في ظل تحديات الإدارة الالكترونية.	78
13	العلاقة بين تنمية عصرنة إدارة المهارات والخبرات لدى الإداريين واستقطاب المؤسسة لأصحاب الخبرات والمهارات في المجال الالكتروني.	79
14	على تعزيز مبدأ تطبيق عصرنة الإدارة في فعالية الأداء البشري ومدى فعاليتها لتسهيل وتطوير العمل.	80

فهرس الأشكال:

الصفحة	الشكل	الرقم
67	أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	01
68	أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب السن	02
69	أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب سنوات خبرتهم (الأقدمية)	03
70	أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب الرتبة	04
71	أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	05
72	أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية	06

مقدمة



الإدارة المرآة العاكسة لمدى تقدم الدول أو تخلفها وهو ما دفع بالدول المتقدمة منها والمتخلفة أن تولي أهمية للإدارة حيث سعت جاهدة لتجعلها أداة رئيسية لتسيير شؤونها فهي لا تخضع للتخمين والعشوائية بل لقواعد ومبادئ علمية وموضوعية وقانونية.

بالنظر للإدارة في الجزائر يتضح أنها تميل إلى التخلف أكثر منها إلى التحضر ما أدى إلى إصابتها بأمراض ضمنية عديدة وتحريف قاعدتها كالرشوة والفساد وغيرهم من المظاهر السلبية التي أدخلت المجتمع في أزمة متعددة الجوانب ولذا وجب على الحكومة الإسراع في إجراء تحديث وعصرنة لإدارتها العمومية للخروج من الأزمة ومسايرة التطورات العالمية والالتحاق بركب الدول المتقدمة الناجحة في هذا المجال، والسؤال المتبادر للأذهان هو عن إمكانية نجاح السلطة الجزائرية في عملية تطوير وعصرنة الإدارة العمومية لإخراجها من المشاكل العديدة بصفة عامة والبيروقراطية بصفة خاصة .

فبالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح أجمعت كلها على استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية في ممارسة المهام، مما ساعد على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانياتها البشرية المحدودة والوصول بخدماتها إلى الأفراد بأماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي، وما يترتب عنه من تسهيل للأعمال ومصالح للمواطنين من خلال الخدمات العمومية الالكترونية المقدمة لهم.

وقد عرفت الإدارة الالكترونية من قبل العديد من المفكرين منها: أنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات العصر والعولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمات، وقد جاء مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال عدة أبعاد قد تطورت على مستويات متعددة.

وبتغير العصر ومتطلباته وفي ظل الانفجارات المعلوماتية والتقنية وتزايد المهام ونظرا لأهمية الكبيرة والدور الفعال للإدارة في النهضة وتقدم المجتمعات في كل المجالات، يوجب على الباحثين أن يولوا إهتماما كبيرا على نحو جاد وعميق للدراسات المتعلقة بالإدارة، سواء ما يحصل منها من تسهيل للمعاملات الإدارية في عصر شهد الرقمنة في جل مجالات الحياة .

وقد اهتمت الجامعة الجزائرية عموماً وجامعة عمار ثليجي خصوصاً بعصرنة إدارتها و أصبح من الضروري ربط التعليم الجامعي بالاهتمامات والحاجات الإدارية لجامعة لأن الإدارة تطورت، وأصبحت أداة للتنمية والتطوير مع المستجدات والتغيرات البيئية والتطوير المستمر عن طريق تنمية القدرات الذاتية للموظفين في إدارة الجامعة ونخص بالذكر موظفي المصالح الإدارية كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط في سبيل السعي لإيجاد مستويات عالية لتقديم أفضل الخدمات .

ونظراً لما لهذه الدراسة من أهمية جاءت دراستنا لمعرفة أثر عصرنة الإدارة العمومية في تجسيد الإدارة الرقمية في التعليم العالي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط ونخص بالذكر المصالح الإدارية لكلية العلوم الاجتماعية، وتتجلى أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- يعد الهدف الاساسي والعام للدراسة والمتمثل في الاهتمام بالموضوع وأهميته في حد ذاته: الادارة الرقمية في المؤسسات العمومية.
- يعتبر من المواضيع المعاصرة حيث أن انتشار الرقمنة في مختلف المؤسسات والبيئة الرقمية تتطلب التفاعل معها ولا يمكن الاستغناء عنها لما لها من اهمية في تسير مختلف أنشطة ادارات هذه المؤسسات.
- نكد العديد من البحوث والدراسات أن الرقمنة الإدارية أصبحت حتمية فرضتها التكنولوجيا والتطور المعلوماتي ومنه حتمية النظر في تطبيقها داخل المؤسسات بمختلف انواعها.
- ومن هنا تكمن أهمية دراستنا التي حاولنا من خلالها إبراز وفعالية وأهمية الإدارة الرقمية داخل المؤسسات العمومية وذلك من خلال تسليط الضوء على (المصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي الاغواط) ورصد أهم المشاكل والعوائق والتحديات التي تواجهها الجامعة.
- كما نكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة بحكم أنها تهتم بموضوع حديث سواء على المستوى الجزائري، وبالتالي فتح المجال أمام الباحثين من أجل إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات حول الادارة الرقمية داخل المؤسسات العمومية بشكل عام.

من المنطقي أن يكون وراء كل عمل هدف نسعى لتحقيقه والوصول إليه حتى نستطيع من أن نتخطى كل الصعوبات من أجل الوصول إليه والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تمثلت فيما يلي :

- الكشف عن سبب التحول من الادارة الكلاسيكية الى الادارة الرقمية داخل المؤسسات العمومية مثال: (حل الازمات في ظل جائحة كورونا).
- معرفة كيفية بناء استراتيجية الادارة الرقمية داخل المؤسسة.
- الكشف عن مساهمة الادارة الرقمية داخل المؤسسة وكيفية التأثير على نشاط المؤسسة العمومية.

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير عصنة الإدارة العمومية في تجسيد الإدارة الرقمية في التعليم العالي بالمصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط، تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال التركيز على الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الإدارة الإلكترونية وذلك بسرد أهم التعاريف والخصائص الخاصة بالإدارة الإلكترونية، وكذلك الخدمة العمومية برصد مختلف أبعادها ومدى ترشيدها بواسطة هذه الإدارة.

بحيث تناولنا في هذه الدراسة أربع فصول:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة وتم التطرق فيه إلى: الإشكالية، الفرضيات، تحديد المفاهيم أسباب اختيار الموضوع، الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني: فقد تم التطرق فيه إلى الإطار النظري الإدارة العمومية في الجزائر فذكرنا تعريف ونشأة الإدارة العمومية بالجزائر، يليها تطور مسار الإصلاح الإداري في الجزائر، وتطرقنا لوظائف وخصائص الإدارة وذكرنا أهميتها وأهدافها وأهم الصعوبات التي واجهت الإصلاحات الإدارية بالجزائر.

الفصل الثالث: وتناولنا فيه الإدارة الإلكترونية بالجزائر فتحدثنا عن رقمنة الإدارة العمومية وتكثيف الجهود والإصلاحات الإدارية، والتوجه نحو رقمنة الإدارة، وتطرقنا لمشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2013، لنتحدث بعدها على مفهوم الإدارة الإلكترونية وفوائدها وخصائصها والوظائف المنوطة بها، وتناولنا أبرز أهدافها وأهميتها والصعوبات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية.

الفصل الرابع: فهو عبارة عن الدراسة الميدانية ثم التطرق إلى الاجراءات المنهجية للدراسة من المجال المكاني والمجال الزمني إلى المجال البشري بالإضافة إلى العينة ومنهج وتقنيات الدراسة، وفي الأخير عرض وتحليل البيانات لفرضيات الدراسة.

ثم اختتمت الدراسة بخاتمة عامة تتضمن بعض التوصيات والاقتراحات.

وتليها قائمة المراجع التي تم الاستعانة بها، والملاحق التي تتضمن استمارة الدراسة .

الجانب النظري

الفصل الأول:

المدخل المنهجي للدراسة

شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في جلّ المجالات العلمية والتكنولوجية، أحدثت تغييرات في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية على كل المجتمعات، وعلى الإدارة العمومية التي تعتبر الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدول وتخدم المواطن خاصة، إذ تمّ إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة و في الدول النامية أن هذا التحول التنموي بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية يستوجب عنصر الدقة والإتقان في الأداء، وتنظيم سير العمل الإداري وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالإدارة، وفي هذا الإطار يعتبر تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل حصوله على خدماتها عاملا فعالا لتحقيق التنمية المستدامة وجعلها تستجيب لمتطلبات الشفافية والفعالية والنزاهة والاستجابة للأفكار والتطلعات جديدة .

ساهمت الإدارة بمفهومها الحديث في تقوية الديمقراطية بالسماح للمواطن بالاطلاع على المعلومة (عن طريق حرية الإعلام، وحق الاطلاع على نصوص القانونية واللوائح الرسمية التنظيمية والمداومات ومختلف المعلومات والتقارير، عبر مواقع الإدارات العمومية على شبكة الانترنت.... الخ) خاصة إن الإدارة الحديثة تعتمد على استخدام الأسلوب العلمي في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات واستخدام الحوافز لزيادة سرعة العمل، واستخدام طرق علمية حديثة لدراسة الوقت، وضبط أحسن الطرق لأداء الأعمال وتوحيد الإجراءات والاستعانة بالخبراء لتوفير الجو المناسب في محيط العمل، وهذا من خلال ما يسمى بالإدارة الالكترونية (الإدارة الرقمية)، التي ظهرت كمشروع كبير سنة 2013 الذي يندرج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة من خلال إحلال نظام الكتروني متطور وشامل وتعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والتوجه العالمي نحو آفاق العمل الالكتروني.

إضافة إلى الإصدار القانوني التوقيع والتصديق الالكترونيين عام 2015 ومنذ ذلك الحين عملت الحكومة على تطبيق هذا المشروع على ارض الواقع من خلال توفير الخدمات الالكترونية لتسهيل علاقة المواطن مع الإدارات العمومية في مختلف القطاعات باعتبار إن نجاح المؤسسات والمنظمات في العصر الحديث مرتبط بشكل كبير بالرقمنة فهي تسهل عملية ربط المحيط الداخلي للمؤسسة ببعضه من جهة وربطه بالمحيط الخارجي من جهة أخرى، لتحديث وتطوير الإدارة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والإدارية، ماساهم في تطوير المجتمع ويمكن من إلغاء القيود المادية التي تعيق الحصول على المعلومات والخدمات.

الفصل الثالث: الإدارة الالكترونية بالجزائر

وفي ظل هذه التطورات لازال واقع الإدارة الجزائرية ينطوي على العديد من النقائص والاختلال من الناحية الهيكلية والوظيفية وحتى القانونية وهو ما يشكل عائقا يحول دون بلوغ مستوى تطلعات المواطنين الشيء الذي افرز العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية وغيرها من مظاهر الفساد الإداري خاصة إمام ارتفاع المستوى الثقافي لشعوب وازدياد وعيهم بمشاكلهم وحاجاتهم الاجتماعية، وكذا تزايد المنظمات والجمعيات التي تدافع عن حقوقهم ومصالحهم وتطالب بالجودة والشفافية وسرعة الأداء.

إن عصرنة الإدارات الجزائرية بصفة عامة الإدارة الجامعية بصفة خاصة والانتقال بها تدريجيا إلى الإدارة الرقمية أصبح يشكل مقصدا من مقاصد تطوير الأداء الرقمي الذي يستهدفه قطاع التعليم العالي والبحث العلمي تباعا، والتي تهدف من خلالها إلى رقمته القطاع، وإرساء أسس التكنولوجيا الحديثة على مستوى إدارات مؤسسات التعليم العالي من جهة، وعلى مستوى الأداء البيداغوجي والتعليمي من جهة أخرى، هذه العملية تمت عبر تطبيق مجموعة من الأنظمة والخدمات الالكترونية التي وفرها قطاع التعليم العالي من اجل عصرنة القطاع، حيث تمثلت أهم هذه الخدمات في نظام بروغرس (progress) والذي يهتم بالتسيير البيداغوجي وتسيير الموارد البشرية وتسيير الخدمات الجامعية، إضافة إلى تسيير المكتبة الرقمية اقرأ، وكذلك البوابة الجزائرية للمجلات العلمية، والبريد الالكتروني المهني، وبرنامج سيلا بيس، والمودل (moodel) أرضية رقمية للتعليم عن بعد، وشبكات التواصل الاجتماعي، هذه الأنظمة الرقمية يتم من خلالها استخدام الوسائل والتقنيات التكنولوجية وتوفير البرمجيات والأدوات التي تسهل عمل المؤسسة في كافة الأنشطة التعليمية والبحثية والإدارية والخدمية التي تقدمها .

في هذا الإطار سارعت جامعة عمار ثليجي بالأغواط أهمية الرقمنة، حيث عملت على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف عملياتها اعتبارا جزءا مهما فيها، وسعت لمواكبة التطورات الجديدة وتبني التجربة الرقمية، فالمجال الرقمي مسّ الأسرة الجامعية ككل فخصت مجموعة من الخدمات الالكترونية للأساتذة كالأيميل المهني الذي يستعمل في إرسال المداخلات والمقالات العلمية بغية المشاركة بها في فعاليات علمية أو نشرها في مجلات محكمة، إضافة إلى بوابات تسجيل المشاريع الجامعية التي تهتم بالمستجدات العلمية والتكوين في الدكتوراه ومناقشة الأطروحات وتحقيق الأهداف العلمية أين يعتبر كل ذلك خطوة مهمة لترقية تصنيف الجامعة وطنيا ودوليا .

وبالنسبة للطلبة فقد لجأت إدارة جامعة عمار ثليجي بالأغواط إلى تعميم العمل بنظام "بروغرس" وهو نظام معلوماتي شامل يوفر قاعدة معطيات متكاملة عن الطلبة والأساتذة حيث ساهم هذا النظام في تعميم عملية التسجيل الالكتروني لمختلف الخدمات الجامعية، والقضاء على المشاكل التي كانت تحيط بهذه العملية في السنوات الماضية، وجاء تطبيق هذا النظام بشكل تدريجي وذلك لوجود سلسلة من العمليات التكوينية التي سبقت تطبيق هذا النظام والتي شملت إداريين ومهندسين وإطارات في قطاع التعليم العالي

الفصل الثالث: الإدارة الالكترونية بالجزائر

وعلى مستوى الإدارة المركزية لجامعة عمار تليجي بالأغواط، وقد تم تطبيق هذا النظام سنة 2018 على مستوى الجامعة، ليشمل الخدمات الجامعية (طلبات الإيواء والمنحة والنقل) ليتوسع بعدها ويشمل تسجيلات الماستر والدكتوراه، مما سمح لحاملي شهادة البكالوريا بالتسجيلات النهائية في طور ليسانس، كما فتح المجال أمام الطلبة الأجانب لتسجيل في الجامعة دون تكبد عناء السفر وبعد المسافة.

وفي ظل أزمة وباء كورونا التي شهدها العالم منذ نهاية 2019، والتي ألقت بظلالها على قطاع التعليم العالي في الجزائر ودفعت بجامعة عمار تليجي إلى غلق أبوابها تقليدا من فرص انتشاره، اعتمدت هذه الأخيرة على منصة "مودل" التعليمية كبديل لضمان استمرار العملية التعليمية، وهذه المنصة عبارة عن بيئة تفاعلية تشمل قواعد بيانات رقمية خاصة بالجامعة وتتيح للأساتذة إجراء الامتحانات ومشاركة المحاضرات والمعلومات بشكل الكتروني رقمي، وتمكن الطلبة من الاطلاع عليها بكل سهولة، كما يتم الولوج هذه المنصة بشكل بسيط جدا من خلال إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور، والتي خصصتها إدارة الجامعة لكل عضو من الأعضاء المستفيدين من هذه المنصة .

ومن خلال ما تقدم ذكره كمحاولة لدراسة عصنة الإدارات العمومية من خلال توجه نحو الإدارة الرقمية نطرح إشكالية الدراسة .

التساؤل العام:

- هل لعصنة الإدارة العمومية أثر في تجسيد الإدارة الرقمية في التعليم العالي بجامعة عمار تليجي بالأغواط؟.

التساؤلات الجزئية:

- هل تؤثر عصنة الإدارة على فعالية الأداء البشري بجامعة عمار تليجي بالأغواط؟.
- ما مدى اعتماد إدارة جامعة عمار تليجي بالأغواط على الإدارة الرقمية في تعاملاتها؟.

2/ الفرضية العامة:

- أثرت الإدارة الرقمية في عصنة الإدارة العمومية في التعليم العالي بجامعة عمار تليجي بالأغواط.

الفرضيات الجزئية:

- أثرت عصنة الإدارة على فعالية الأداء البشري بجامعة عمار تليجي بالأغواط.
- تعتمد إدارة جامعة عمار تليجي بالأغواط على الإدارة الرقمية في تعاملاتها.

3/ المفاهيم الاجرائية:

- الإدارة العمومية:

عرفها " فريدريك تايلور" كتابه " إدارة الورشة"على أنها " :المعرفة الصحيحة لما يريد أن يقوم به الأفراد ، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن الطرق وقلل التكاليف".¹

وعرفها "هنري فايول" هي عملية التنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة على تنفيذ الأعمال".

أما بالنسبة لـ: "برنارد تشستر" فعرفها في كتابه" وظائف المدير " بأنها ما يقوم به المدير من أعمال أثناء تأدية وظيفته" ، وانطلاقا من التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة على أنها علم و فن يهدف للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة :البشرية، المادية، المالية والمعلومات والأفكار والوقت، من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة و التنسيق، بغرض تحقيق الأهداف المحددة بكفاية وفاعلية.²

- العصرية:

يقصد بعصرية الإدارة عملية التكيف مع التحولات من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات، لمجاراة التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية، لتحقيق رضا الموظف والمواطن وبلوغ جودة الخدمة والمنتوج.

- الإدارة الرقمية:

ويمكن تعريف الإدارة الالكترونية بأنها: "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء الأفراد أو المنظمات، من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية، بغية تحسين العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة، وانجاز العمل بها بسرعة وكفاءة وبأقل التكاليف".³

1 هاني عرب، أساسيات الإدارة الحديثة، الجمعية المصرية لنشر المعرفة و الثقافة العالمية، القاهرة مصر، 2006 ، ص 04 .

2 نفس المرجع السابق، ص 05.

3 سليمان رحال، موقع الحكومة الالكترونية من الحكم الراشد، الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، كلية الآداب والعلوم

الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، أبريل 2007، ص 88.

الفصل الثالث: الإدارة الالكترونية بالجزائر

وتعرف أيضا بأنها " استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض، لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح الإدارة والعملاء، باستثمار الجهد والوقت، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع".¹

كما يمكن تعريفها بأنها: " منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف".²

4/ أسباب اختيار الموضوع:

- الأسباب الذاتية:
- الرغبة الذاتية في دراسة الموضوع.
- الموضوع مرتبط بالتخصص المدروس.
- اختيار المعارف المنهجية والاحتكاك بميدان العمل.
- الأسباب الموضوعية:
- قلة الدراسات في التخصص المتعلقة بالموضوع في المؤسسات العمومية.
- أهمية الموضوع خاصة في التغيرات التي يشهدها الوقت الحالي.
- إثراء المكتبة الجامعية بهذا النوع من الدراسات لتسهيل البحث على الطلبة.

1 محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 46.

2 عبد النور زوامبية، رشيد نواري، عصنة وتحديث الإدارة المحلية في الجزائر وفق متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية،

جامعة زيان عاشور، الجلفة، العدد 02، المجلد 14، جوان 2021، ص 350

5/ صعوبات الدراسة:

أما فيما يخص الصعوبات التي واجهتنا أثناء دراسة هذا الموضوع فيمكن حصرها في ضيق الوقت الممنوح لإنجاز المذكرة، بالإضافة إلى التطابق في الطرح داخل الكتب والمراجع المتخصصة في الإدارة الإلكترونية مما يولد حيرة عند الاقتباس منها وهذا ما دفعنا إلى الاستعانة بالمذكرات والمجلات العلمية واللجوء إلى الانترنت للبحث عن المراجع، أغلبها غير مصفحة ويصعب تهميشها، دون إغفال عدم توفر الدراسات الميدانية حول الموضوع الأمر الذي يشكل صعوبة في الحصول على المعلومات.

- نقص المراجع نظرا أن هذا الموضوع جاد.

6/ الدراسات السابقة:

1) دراسة: فعالية الإدارة الرقمية في نشاط المؤسسة العمومية الخدمائية دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز - ام البواقي - ، من اعداد الطالبتين: حمزوي وفاء، ربح الله صابرينة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الانسانية، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، سنة (2020-2021).

توصلت الطالبتين نهاية دراستهما أنه من المسلم به أن الإدارة الرقمية ذات قيمة متزايدة لدى مؤسسات المعلومات على اختلاف انواعها ومن الثابت ان الإدارة الرقمية تستلزم ان تكون محتوياتها تحول من مصادر المعلومات من الشكل الكلاسيكي الى مجموعات ومعلومات متاحة في وسائط واشكال رقمية حديثة كالحاسب الالى بغية تقريب الإدارة من المواطن وخلق العلاقات الداخلية والخارجية وتحسين مستوى الخدمات بتوفير الجهد والوقت والسر في العمل.

أما يخص فعالية الإدارة الرقمية في نشاط مؤسسة سونلغاز _ام البواقي_ فقد تمثلت في جملة التكنولوجيات والتقنيات الحديثة التي ساعدت الإدارة على تفعيل نشاطات المؤسسة وتقريبها من المواطنين وذلك بتسديد الفواتير من قبل الزبائن وتسهيل خدماتها، وهذه الاشارة موجودة في الجانب النظري من المذكرة.¹

1 حمزوي وفاء، ربح الله صابرينة، فعالية الإدارة الرقمية في نشاط المؤسسة العمومية الخدمائية دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز - ام البواقي - ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الانسانية، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، 2020-2021.

الفصل الثالث: الإدارة الالكترونية بالجزائر

(2) دراسة: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، من إعداد: جمبية ذهبية وبير سارة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2015-2016.

ذكرت الطالبتان أن موضوع الإدارة الالكترونية وتأثيرها على الخدمة العمومية هي أساس ترشيد الخدمات العامة وتحسينها وتطويرها وذلك نظرا لحدثة موضوع الإدارة الالكترونية باعتبارها أحد أهم استراتيجيات الإدارة الحديثة، وأنه للإدارة الالكترونية دورها في الحياة المعاصرة بكافة جوانبها إضافة إلى دور الشبكات المستخدمة كالحاسوب الذي يربط جميع فروع المؤسسة مع بعضها البعض.

وأقرتا أن الإدارة الالكترونية هي الحل الأنسب والمناسب لتحقيق التنمية لما تعود به من فوائد على البلديات من خلال تطبيقها للإدارة الالكترونية في مجال تنظيمها، والتقليل من مظاهر البيروقراطية والمنازعات اليومية بين المواطنين والموظفين، على مدى تقديم الخدمات العمومية، مما استوجب تسليط الضوء على الإدارة الالكترونية كونها تسعى لتقديم أفضل الخدمات.¹

(3) دراسة: الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الالكترونية فيها، من إعداد: سامية منزر وزرقة بولقواس، مقالة نشرت بمجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2020.

توصلت الباحثتان في دراستهما أنه للإدارة العامة وأهم مبادئها، ثم عرض أهم المشاكل التي تعرفها في الجزائر، وبعدها التطرق إلى استراتيجية ترقية الإدارة العمومية في ضوء الإدارة الإلكترونية، وأهم العراقيل التي تواجهها، حيث يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة التي كان لها دور ملحوظ في ترقية الخدمة العمومية، وتحسين أداء الإدارات العامة التي شرعت في تطبيق العمل الإلكتروني في إجراءاتها ونشاطاتها الإدارية، فقد تمكنت بفضل نظمها وخصائصها من تجاوز الكثير من المشكلات التنظيمية والإدارية التي لطالما عانت منها المرافق العمومية، وأثرت على سمعتها وجودة خدمات وأدائها، كما أنها ساهمت بشكل ملحوظ في التقليل من الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات العمومية.

1 جمبية ذهبية، بير سارة، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية

الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2015-2016.

الفصل الثالث: الإدارة الإلكترونية بالجزائر

إلا أنه رغم الامتيازات التي تحققت بفضل العمل الإلكتروني في ضوء الإدارة الإلكترونية، اصطدم المشروع بالعديد من العراقيل والتحديات التي حددت نوعا ما من نجاعته، وأخرت تحقق بعض أهدافه المسطرة في أرض الواقع.¹

4) دراسة "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين": من اعداد: "فرطاس فتيحة"، مقالة نشرت في مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة جيلالي بونعام، خميس مليانة، العدد 15، المجلد 02، 2016.

توصلت الدكتورة في دراستها إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت عاملا قويا لتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وذلك بفضل دورها الكبير في دعم الابتكار وخلق فرص جديدة للتنمية، لاسيما في ظل التحولات والمتغيرات التي افرزتها العولمة، ووعيا بهذه القضايا والتطورات قامت الحكومة الجزائرية بإعداد برنامج متعدد المحاور سمي "بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013" والذي يتضمن سلسلة من التعابير تهدف لتحسين الخدمات العامة من خلال تبسيط الاجراءات الادارية، اللامركزية في اصدار الوثائق وتعميم استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والادارات العمومية، بقصد عصرنتها وتعتبر هذه التدابير جزءا من الاستراتيجية الجديدة للحكومة، وتهدف إلى انسخة الإدارة من خلال التقرب إلى المواطن وضمان جودة الخدمات العامة.²

1 سامية منزر، زرفة بولقواس، الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020.

2 فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، جامعة الجيلالي بونعام، خميس مليانة، 2016.

7/ تعقيب على الدراسات السابقة:

أردنا في بداية البحث التركيز على مراجعة الدراسات المنجزة سابقا والتي تصب في مجال علم الاجتماع كونه مجال تخصصنا (تنظيم وعمل)، وبالضبط على الدراسات التي تطرقت لموضوع اتجاهات عصرنة الإدارة العمومية والتوجه نحو الإدارة الرقمية بصفة خاصة و لكن باتت المحاولة بدون جدوى فقد عثرنا على بعض الدراسات السابقة التي تطرقت لهذا الموضوع والذي قد يرجعه الباحث الى حداثة موضوع عصرنة الإدارة في بلادنا ولهذا اکتفينا ببعض الدراسات التي تطرقت تقريبا الى نفس متغيرات دراستنا " الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، الرتبة، الشهادة أو المؤهل العلمي، الخبرة والاقدمية في المهنة" ، وقد أقرت في معظمها على أنه :

- ليس هناك أثر لمتغير الجنس على آراء الموظفين حول عصرنة الإدارة العمومية.
- وتتفق معظم الدراسات على أنه لمتغير المؤهل العلمي دور كبير في تحديد رأي الموظفين حول أثر عصرنة الإدارة العمومية في تجسيد واقع الإدارة الالكترونية بكلية العلوم الاجتماعية وتسهيل التعاملات بينها وبين مرتاديه من الأساتذة والطلبة والإداريين.
- كما أظهرت الدراسات المتناولة على وجود فروق ذات دلالة معنوية في آراء الموظفين حسب المكان الذي جرت فيه الدراسة فاختلقت الآراء باختلاف أماكن الدراسة.
- كما نستخلص من خلال الدراسات المتناولة أن لموضوع عصرنة الإدارة دور فعال في تسهيل الخدمات واختصار الوقت وتوفير عناء التنقل بين مختلف الإدارات.

الفصل الثاني:

الإدارة العمومية في الجزائر

تمهيد:

تواجه الإدارة اليوم أكثر من أي وقت مضى الكثير من التحديات في ظل التطور والتقدم السريع الذي شهده العالم في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية وخاصة في المجال الإداري الذي أصبح هو الآخر يسعى لمواكبة هذه التطورات التكنولوجية الحديثة، مما أدى إلى ظهور الإدارة الإلكترونية كمفهوم جديد أخذ أبعاد جديدة وشاملة مع تزايد استخدام تكنولوجيا العمل بالإنترنت، حيث أصبحت الإدارة لا يمكن الاستغناء عنها في المنظمات العمومية لما حققتة من نتائج ايجابية في تسريع عملية إنجاز التعاملات بسهولة وبدقة، حيث تعتبر الإدارة العمومية الوسيلة التي تقوم من خلالها الدولة بتقديم خدمات عديدة ومتنوعة للمواطنين، إذا فهي تعتبر همزة وصل بين الدولة والمواطنين.

يمكن القول أنه لا يوجد اتفاق واضح بشأن تحديد مفهوم الخدمة العمومية وذلك راجع إلى تعدد المعاني لهذا المصطلح نظرا لاختلاف وتعدد الزوايا التي تناول مفهوم الإدارة العمومية.

وسنتطرق في هذا الفصل للتحدث على ماهية الإدارة العمومية.

أولاً: ماهية الإدارة العمومية:

الإدارة هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة.

إذ تعددت تعاريف الإدارة العمومية بتعدد جهات نظر الباحثين وزاوية المعالجة، وسنتطرق في هذا الفصل للتعريف بها ونشأتها وأهميتها وأهدافها وأهم الصعوبات التي تواجهها الإدارة العمومية.

1/ تعريف الإدارة العمومية:

لطالما اعتبرت الإدارة جزءاً من تراث الحضارات البشرية، والتي ازدهرت على مر العصور الماضية، ولقد كتب الكثير في موضوعها، وتطبق الإدارة في جميع المجتمعات والمنظمات وفي جميع المجالات والتخصصات، مثل إدارة المصارف وهي الإدارة التي تطبق في قطاع المصارف، وإدارة الفنادق التي تطبق في الفنادق، وإدارة المستشفيات... وهكذا تكتسب الإدارة اسم الميدان أو المجال الذي تطبق فيه .

وقد اختلف رجال الفكر الإداري في تعريفها، فقد أورد " فريدريك تايلور " في كتابه " إدارة الورشة " أن الإدارة هي: " المعرفة الصحيحة لما يريد أن يقوم به الأفراد، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن الطرق وأقل التكاليف"¹.

في حين عرفها "هنري فايول" أنها عملية التنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة على تنفيذ الأعمال".

أما الإدارة عند "برنارد تشستر" فذكر في كتابه "وظائف المدير" بأنها ما يقوم به المدير من أعمال أثناء تأدية وظيفته". و انطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة على أنها علم وفن يهدف للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة: البشرية، المادية، المالية والمعلومات والأفكار والوقت، من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة والتنسيق، بغرض تحقيق الأهداف المحددة بكفاية وفاعلية.²

1 هاني عرب، أساسيات الإدارة الحديثة، الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية، القاهرة مصر، 2006 ، ص04 .

2 نفس المرجع السابق، ص 05.

وعموما فإن الإدارة إذا طبقت في القطاع الخاص أو قطاع الأعمال تسمى إدارة أعمال، وإذا طبقت في القطاع العام؛ أي في الوزارات والمصالح الحكومية تسمى إدارة عامة أو عمومية¹، وللإدارة العمومية عدة تعاريف من بينها:

عرفها "ويلسن" الإدارة العمومية بأنها: "الغاية أو الهدف العملي للحكومة موضوعه هو إنشاء يعرف ويلسن المشروعات العامة بأكبر قدر ممكن من الفعالية والاتفاق مع رغبات الأفراد وحاجاتهم"، كذلك هو الأمر بالنسبة لـ: "جيليني": الذي يرى أن الإدارة العمومية هي تنفيذ السياسة العامة للدولة عن طريق الإدارات العمومية وتنفيذ حاجات المجتمع التي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها.²

كما قال "ماكمارا" بأنها: "الوسيلة التي يتم من خلالها التنظيم العقلاني لكل التغيرات الإنسانية، الاجتماعية، الاقتصادية، التكنولوجية، والسياسية حيث يتم نشر هذا التنظيم في المجتمع من خلال إدارة المنظمات العمومية"³، و يتضح من خلال التعاريف السابقة أن الإدارة العمومية هي مزيج من القوانين واللوائح التنظيمية والعلاقات التي تساعد على تنفيذ السياسة العامة للدولة، كما أن ممارسة هذا النوع من الإدارة لا يتم بصورة عشوائية، وإنما يجب مراعاة عنصرين أساسيين هما: الاهتمام بالموارد البشري والاهتمام بالموارد المالي.

ويذكر " فوزي حبيش" الإدارة العمومية على أنها: " مجموعة نشاطات وأعمال منظمة، تقوم بأدائها قوى بشرية تعينها السلطات الرسمية العامة وتوفر لها الإمكانيات المالية اللازمة بهدف تنفيذ الخطط الموضوعة لها وبالتالي تحقيق الأهداف الإدارة العامة المرسومة لها بأكبر كفاية إنتاجية وأقل تكلفة"⁴.

وللإدارة أهمية كبيرة في الحياة البشرية، حيث تعد الحجر الأساس لرفي الأمم والمجتمعات والمنظمات، فهي المسؤولة عن نجاح أو فشل أي منظمة خاصة كانت أو حكومية.

1 الهادي بوقفلول، محاضرات في مادة مدخل لإدارة الأعمال، السنة الأولى جذع مشترك علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2015، ص 07.

2 طارق المجذوب، " الإدارة العامة - العملية الإدارية والوظيفية العامة والإصلاح الإداري"، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 2000، ص 119.

3 فرطاس فتحة، عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، 2016، ص 307.

4 فوزي حبيش، الإدارة العامة والتنظيم الإداري، دار النهضة العربية، بيروت، 1991، ص 20.

2/ نشأة وتطور الإدارة العمومية الجزائرية:

إن الدعامات الأساسية في بناء الدولة الجزائرية لما بعد الاستقلال تمثلت في التوجه الاشتراكي والمركزي والتوازن الجهوي، رغم أن الجزائر حققت استقلالها السياسي إلا أنها لم تحققه إدارياً، حيث بقيت تابعة للمنظومة الإدارية الفرنسية، فورثت هذه الإدارة مشاكل كثيرة منها انعدام الإطار اللازمة القدرة على تسيير البلاد، فيما سبب خروج المعمرين الذين كانوا يشغلون الوظائف الإدارية فراغ في مختلف الإدارات، ولم تتمكن الجزائر من تشريع دستور خاصا، لذا اعتمدت على التشريع الفرنسي، إلا بعض المواد التي تتنافى مع مبادئ الثورة¹.

ولقد تمحورت أولى نشاطات الجزائر غداة الاستقلال حول إنشاء اقتصاد وطني يقوم على تطوير صناعة ثقيلة ذات شموليه، من 1962 إلى 1985، تابعة للقطاع العام وممولة من عائدات النفط، بينما ينشط القطاع الخاص في مجال الصناعة التقليدية، ومن خلال استرجاع الثروات الوطنية المنجمية والبنوك سنة 1966، والمحروقات سنة 1971، أمنت الدولة مصادر لتمويل مسارها التنموي، فضلا عن اللجوء إلى المديونية الخارجية القائمة أيضا على الموارد النفطية، وبعد الأزمة الاقتصادية العالمية سنة 1986 وهبوط أسعار البترول مما أدى إلى تفاقم أزمة مديونية البلاد، اضطرت الجزائر إلى انتهاج سياسة التقشف وتسريح العمال.

ومع مطلع التسعينات تباطأت خطى الإصلاحات الهيكلية واتسع نطاق الاختلالات الاقتصادية الكلية (ارتفاع التضخم، البطالة، تدهور ميزان المدفوعات...)، نتيجة لتطورات سياسية خطيرة، أدت إلى انعدام اليقين السياسي وتدهور الوضع الأمني وحرق الكثير من المؤسسات الإدارية، مما ادخل الاقتصاد في أزمة حادة.²

1 فرطاس فتيحة، مرجع سابق، ص 309.

2 قاسم ميلود، علاقة الإدارة والمواطن في الجزائر، بين الأزمة ومحاولات الإصلاح، دفاثر السياسة والقانون، العدد 5، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، جوان 2011، ص

وعلى خلفية الاختلالات السابقة تم الشروع في دفعة جديدة من الإصلاحات الاقتصادية في 1994 مست كل الميادين المتعلقة بإنعاش ودعم استقرار الاقتصاد الوطني، من خلال برامج إعادة الهيكلة، إلا أن أزمة التسعينات وبرنامج التقويم الهيكلي الموالي لها، زاد من خطورة تخلف البلاد وانخفاض مستوى المعيشة، وكذا تأخرها في مجال اكتساب المعرفة واستعمالها ونشرها، فعلى اثر إعادة الهيكلة الصناعية والمخططات الاجتماعية التي واكبتها، تم تسريح عشرات الآلاف من التقنيين والعمال المؤهلين، بحيث ترتب عنه هدر لمهارات كبيرة تراكمت خلال العقود الماضية، وانعكست هذه الآثار بشكل مباشر على الرقي الاجتماعي و تحقيق حياة أفضل.¹

3/ تطور مسار الإصلاح الإداري في الجزائر:

بعد المشاكل التي واجهت الإدارة العمومية الجزائرية في مختلف مراحلها منذ الاستقلال أصبح الإصلاح الإداري ضرورة حتمية للخروج من هذه الدوامة من المشاكل، ويعرف الإصلاح الإداري بأنه "الجهود المنظمة وبشكل مقصود لإحداث تغييرات جوهرية في بنية البيروقراطية العامة وإجراءاتها وفي اتجاهات وسلوك الإداريين العاملين بها، من أجل زيادة الفاعلية التنظيمية وتحقيق أهداف التنمية الوطنية"، ولقد قامت الجزائر بصدد إصلاح المنظومة الإدارية، والتي كانت تعاني من أوضاع مندهورة، بعدة مشاريع وكذا إنشاء هيئات متخصصة في الإصلاح الإداري، ونذكر منها وحسب الترتيب الزمني:²

- 1966: إنشاء مديرية عامة للتنظيم والإصلاح الإداري وهذا في إطار تنظيم المركزية لوزارة الداخلية .
- 1968: تحولت المديرية السابقة إلى مديرية عامة للتنظيم والإصلاح الإداري والعلاقات العامة.
- 1976: إعادة تنظيم إدارة وزارة الداخلية، ثم إنشاء مديرية عامة للتكوين والتعاون والإصلاح الإداري تضم ثلاث نيابات مديرية: مديرية خاصة بالتنظيم، الهياكل الإدارية، والبحث الإداري.
- 1982: أنشئت كتابة الدولة المكلفة بالوظيف العمومي والإصلاح الإداري لدى الوزير الأول، ومن مهامها دراسة وتحضير الشروط العامة للتسيير وكذلك طرق عقلنة الإجراءات وتبسيط المهام الإدارية.
- 1983: إنشاء لجنة وطنية للإصلاح الإداري لدى كتابة الدولة للوظيف العمومي يرأسها كاتب الدولة وتتكون من الأمناء العاملين لوزارات الداخلية المالية، العدل، وممثل الأمانة العامة للحكومة ومن وظائفها تحسين الشروط العامة للتنظيم وتسيير مصالح الدولة، عقلنة الهياكل والمناهج وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتحسين عمل الموظفين العموميين...

1 فرطاس فتيحة، مرجع سابق، ص 310.

2 فيرم فاطمة الزهراء، الموظف العمومي ومبدأ حياد الإدارة في الجزائر، رسالة ماجستير في الحقوق، قسم عام فرع الإدارة والمالية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر،

- 1984: تأسيس محافظة الإصلاح والتجديد الإداري، والتي حلت محل كتابة الدولة للتوظيف العمومي، ومن مهامها تقريب الإدارة من المتعامل، وتكيف الهياكل الإدارية في مواجهة تحديات التنمية، كما تساهم في دراسة واقتراح كل السبل التي تساهم في تحسين التنظيم وسير المصالح في المنظمات العمومية، وكذا اقتراح كل إجراء يعمل على تقريب الإدارة من المتعاملين.
- 1988: صدور مرسوم رقم 131-88 بتاريخ 1988، والذي يتضمن تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن.
- 1994: تعيين وزير منتدب لدى وزير الداخلية مكلف بالجماعات المحلية والإصلاح الإداري.
- 1996: عوض بوزير منتدب لدى رئيس الحكومة مكلف بالإصلاح الإداري والتوظيف العمومي، وفي نفس السنة جرت تجربة لتحديث الإدارة اهتمت بثلاثة إدارات أخذت كعينات: البلدية، مركز البريد ومصالح الضرائب.
- 1999: طرح مشروع القانون الأساسي للتوظيفة العمومية.
- 2000: إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 372 المؤرخ في 22/11/2000 والتي تتولى مهمة إعادة النظر في أنماط إصلاح هياكل الدولة واقتراح حلول ناجحة للمنظومة الإدارية والقانونية.
- 2003: إنشاء المديرية العامة للإصلاح الإداري، والتي تعتبر بمثابة جهاز دائم لقيادة خطط الإصلاح الإداري في كل المستويات و كل القطاعات.
- 2006: إنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته.¹

ثانيا: وظائف وخصائص الإدارة العمومية:

1/ وظائف الإدارة العمومية:

وجب على المدراء أن يتحلوا قدرات وقابليات للقيام بعملهم بشكل صحيح واتخاذ قرارات تنفذ للوصول إلى الأهداف، ويتم هذا من خلال الممارسة الإدارية ووظائفها المتداخلة والمتزامنة، والتي تتمثل في التخطيط، التنظيم التوجيهي، التنسيق والاتصال والرقابة حسب معظم علماء الإدارة.

أ- **التخطيط** : لقد تعددت المحاولات التي أجريت لتعريف التخطيط للتفريق بينه وبين أنواع النشاطات الإدارية الأخرى، حيث يرى "هنري فايول" أن التخطيط في الواقع هو "التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لمواجهةته، ويقول "كوتنر" إن التخطيط هو "التقرير المقدم لما يجب عمله وكيف يمكن عمله؟ ومتى يمكن عمله؟ ومن الذي سيقوم بالعمل، وهو يغطي الفجوة بين ما نحن فيه وما نرغب في الوصول إليه".

1 فيرم فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 91.

ويعرفه "بيرجيرون" على أنه: " تلك العملية التي تسمح بتحديد الأهداف المرجوة و الوسائل الأكثر ملائمة لتحقيق هذه الأهداف".¹

كما يعرف التخطيط بأنه العملية التي من خلالها يتم تحديد أهداف المنظمة والموارد الضرورية والأفعال المؤدية لتحقيقها، وتقوم عملية التخطيط على عدة مراحل تتلخص في: تحديد الوسائل والإمكانات، توزيع الخطة على الأعوان العموميين والإدارات الفرعية، متابعة الخطة وتقويمها.²

ب- التنظيم : يمكن تعريف التنظيم على أنه عملية إدارية تم بتحديد المهام والمسؤوليات وتوزيع الصلاحيات وهي على الأفراد، وتخصيص الموارد، وكذا التنسيق بين الأنشطة والأقسام من أجل انجاز الأعمال بشكل فعال، وهي وظيفة تقوم على تحديد مكونات الجهاز الإداري وتحديد المسؤوليات وصلاحيات كل وحدة إدارية وعلاقة هذه الوحدات ببعضها البعض، وهو ما يظهر في الأخير مكونات الهيكل التنظيمي للإدارة العمومية حيث يعتبر الهيكل التنظيمي الوسيلة والأداة المساعدة على تحقيق أهدافها من حيث إحداث الوظائف العامة وتصنيفها وشغلها ومهامها... وغيرها من العناصر الأخرى المساهمة في قيام وظيفة التنظيم.³

ج - التوجيه : وتنفرد هذه الوظيفة الإدارية بخاصية تميزها عن الوظائف السابقة، وهي أنها ترتبط بتنفيذ العمل أو النشاط، حيث يصبح من الضروري أن تمارس الإدارة مهام التوجيه للعنصر البشري في الاتجاه الذي يساعد على تحقيق الأهداف، ولقد تضاعفت أهمية التوجيه مع اتساع الجهاز الإداري في المنظمات والإدارات العمومية، و يعرف التوجيه على أنه التوفيق بين نشاط الجماعة التي تعمل على تحقيق عرض مشترك وبث الانسجام بين أفرادها.⁴ وتتحقق عملية التوجيه الإداري من خلال عدة أساليب من أهمها:

- إصدار التعليمات والتوجيهات اللازمة للعاملين.

- قيادة المرؤوسين من خلال المبادرة والقدرة الحسنة واختيار أساليب القيادة الفعالة .

- تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال تحفيزهم بما يتلاءم مع احتياجاتهم ورفع روحهم المعنوية، وكذا الاتصال الفعال ذو الاتجاهين مع المرؤوسين.⁵

1 فرطاس فتيحة، مرجع سابق، ص 308.

2 صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، مبادئ الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 30.

3 نفس المرجع السابق، ص 31.

4 فرطاس فتيحة، مرجع سابق، ص 308.

5 محمد بكري عبد العليم، مبادئ إدارة الأعمال، اتحاد مكتبات الجامعات، القاهرة، مصر، 2007، ص 39.

د- **التنسيق والاتصال** : يقصد بالتنسيق الترتيب المنظم لجهود الجماعة كي تتوحد هذه الجهود في التصرف والتنفيذ لتحقيق الهدف المحدد، وتتبع الحاجة إلى التنسيق الإداري، نتيجة لاختلاف الأفراد في فهمهم وتفسيرهم للقرارات والسياسات واللوائح ونظم العمل، وكذا تقديرهم للأهداف المطلوبة¹.

أما الاتصال فهو أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات بهدف إيجاد نوع من التفاهم المتبادل، وتتمثل أهمية الاتصال في إدراك طبيعة الأعمال والمهام، معرفة معوقات العمل والتغلب عليها، همزة وصل بين المدير ومراكز الأداء، توحيد وتنسيق الجهود المختلفة في التنظيم، ترقية الكفاءة الإدارية والعلاقات الاجتماعية، تنمية العلاقات الإنسانية داخل المنظمة من خلال تقديم وتلقي المعلومات وتبادل الآراء والأفكار.

هـ- **الرقابة** : تعتبر الرقابة وظيفة ضرورية في جميع مستويات الإدارة، وتعني متابعة قياس الأداء المتحقق أو نتائج الأعمال، ومقارنة ذلك بالأهداف المخططة مسبقا، ومن ثم تحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا تطلب الأمر ذلك².

وقد عرفها "هنري فايول" بأنها "تطوي على التحقق مما إذا كان كل شيء يحدث طبقا إلى نقاط الضعف والأخطاء بقصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها"، تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عالم اليوم بشكل خاص في ترصين عمليات الرقابة خلال عمليات تنفيذ الأعمال المختلفة³.

2/ خصائص الإدارة العمومية:

تتميز الإدارة العمومية بمجموعة من الخصائص، نسردها أهمها كالتالي:

- **الهدف**: هدف المشروعات الاقتصادية واضحة الجوانب تتمثل في تحقيق الربح، لكن قليلا ما نجد هذا الهدف في المؤسسات والمشاريع الحكومية، التي تتميز بتعدد الأهداف التي يكتنفها الغموض، حتى في حالة هدف واحد، والنقطة الثانية هي صعوبة المقارنة بين تكاليف الدائرة الحكومية وقيمة خدماتها للمواطنين، وأخيرا فإن العنصر البشري هو العنصر الأساسي في الإدارة العامة ويصعب التحكم فيه.
- **المسؤولية**: يكون الموظف الحكومي مسؤولا أمام الجهات العليا التشريعية ويعطي التصريحات لوسائل الإعلام بخصوص قضايا معينة وتمارس عليه الضغوط من قبل جماعات المصالح، وقد يهاجم من طرف الصحف ويطلب منه تفسير سلوكه وتبرير السياسة التي ينفذها.

1 الهادي بوقلقول، مرجع سابق، ص 08.

2 صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، مرجع سابق، ص 32.

3 فرطاس فتيحة، مرجع سابق، ص 309.

- **الصبغة الرسمية:** تمثل الإدارة العامة العمل الحكومي باعتبارها أداة لتنفيذ السياسات العامة، فهي تتعامل دائما على أساس شخص عام وليس خاص، ويحكم الإدارة العامة القانون العام، والموظف العام يعمل بصفته الرسمية وليس الشخصية، والإدارة العامة تنشئها السلطة العامة وتخضع لسلطة الدولة ولمؤسساتها السياسية الرسمية، وتعمل ضمن إطار السياسة العامة التي يرسمها القانون.
- **الشكل التنظيمي:** ويقصد به هياكل تنظيم الإدارة العامة بمختلف صورها ومستوياتها وبما تتضمنه من مؤسسات مختلفة وعلاقاتها ببعضها، ويتضمن التنظيم السلطة والقوة البشرية والمادية ويحدد شكل الإدارة العامة البناء الهرمي للجهاز الإداري كما يحدد العلاقات التي تحم المستويات.
- **بيئة الإدارة العامة:** أهداف الإدارة العامة تتعلق أساسا بالصالح العام وإدارة الشعب، كما أنها مرتبطة تماما بتطور وظائف الدولة التي تتحكم فيها الاتجاهات السياسية السائدة.¹
- **الإطار القانوني:** تخضع الإدارة العامة لمجموعة من التشريعات والقواعد والأنظمة التي تضعها السلطة التشريعية، ويلتزم بها العاملون في الأجهزة الحكومية، ويترتب عن هذا النتائج خضوع الموظفين في القطاع الحكومي للقواعد والاجراءات المحددة لهم بموجب النظام المحدد من الدولة وأجهزتها التشريعية، مما يحد من حرية أفعالهم، خاصة وأنها تخضع لرقابة السلطة التشريعية والأجهزة القضائية والرقابة الإدارية المختلفة، ويترتب أيضا عدم مرونة التغيير والتعديل في الأنظمة، إذ يتطلب ذلك الرجوع إلى الهيئة التشريعية، وهذا ما يبطل عادة عمليات التعديل والتغيير.
- **المنافسة:** العمل في الإدارة العامة محكوم بأنواع مختلفة من الرقابة الداخلية والخارجية، والطرق والأساليب والإجراءات التي لا تترك مجالا لحرية التصرف، كل هذا من شأنه إضفاء طابع الجمود والحد من الفعالية في تحقيق الأهداف، بالإضافة فإن نشاطاتها موجهة لخدمة جميع المواطنين، لذلك من النادر أن تتعرض للمنافسة.²

في حين هناك من يحدد خصائص الإدارة العامة في النقاط الآتية :

- **الطابع المتكامل:** طريقة قيادة المؤسسات العامة في المجتمع بالمعنى الواسع، تعنى بدمج جميع مجالات الحياة الاجتماعية: التعليم، الإدارة، خدمات الرعاية الصحية،...إلخ.
- **الشخصية السياسية:** الإدارة العامة هي نطاق أو دائرة إدارية تتأثر بالعوامل السياسية، فلا يمكن أن تكون الأهداف التي يسعى إليها ممثلو الإدارة العامة متطابقة بوجود أنظمة سياسية مختلفة في الدولة.

1 زيد منير عبوي، سامي محمد هشام، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص ص 24 - 25 .

2 سعود بن محمد النمر وآخرون ، الإدارة العامة، الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، ط7 ، مطبعة الشقري، 2013، ص 9.

- **طابع التنوع:** تتمتع الإدارة العامة بطابع التنوع، حيث توجد مؤسسات ذات كفاءات مادية عامة، ومؤسسات ذات كفاءة اجتماعية، ومؤسسات مركزية ومحلية، وهذا يجعل الإدارة تتمايز وفقا للمستوى الإداري الذي ترتبط به.

- **طابع التعقيد:** الإدارة العامة لها طابع معقد، باعتبار أنها تجمع عناصر إدارية في مجالات مختلفة من القطاع العام؛ التعليم، الثقافة، خدمات الرعاية الاجتماعية، الصحة... إلخ، ومجرد تعداد هذه المجالات يجعلنا نفهم الصعوبات والمشكلات التي تواجه الإدارة العامة.

- **الطابع التوليفي:** تأخذ الإدارة العامة من مختلف المجالات المعرفية كعلم الاجتماع، علم النفس، الإحصاء، بيئة العمل، القانون، والاقتصاد... وغيره من المعارف التي يستطيع توظيفها موظفو الخدمات المدنية، لذلك يتطلب تكييف تلك المعارف والنظريات المأخوذة منها مع خصوصيات القطاع العام¹.

ثالثا: أهمية وأهداف الإدارة العمومية:

1/ أهمية الإدارة العمومية:

تسند للإدارات العمومية مجموعة من المهام كل حسب اختصاصها ونطاق صلاحياتها، ومن هذه المهام نذكر الأمن، العدالة، الصحة، التربية، الثقافة الخدمة الاجتماعية... إلخ، فهي ترجمة لسياسات وأهداف الحكومة والإدارات المركزية، انطلاقا من تطبيق مبادئها العامة.

فالإدارات العمومية تعتبر الوسيلة التي تقوم من خلالها الدولة بتوفير الخدمات العمومية لأفراد المجتمع، فهي مركز الحوار بين أصحاب القرار والمواطنين، وعليه تكمن أهمية الإدارة العامة في تنفيذ السياسة العمومية، وتحقيق الرفاهية الاجتماعية، انطلاقا من تقديم خدمات عمومية تلبي المتطلبات والاحتياجات العامة لأفراد المجتمع، وتساهم في زيادة كفاءة وفاعلية الحكومة، فكل هذه المزايا والفوائد من شأنها تعزيز مكانة ودور الإدارات العمومية على المستوى المجتمعي، وعليه يمكن اعتبارها من المؤسسات القاعدية التي يرتكز عليها المجتمع لتحقيق الاستقرار والأمن والعدالة الاجتماعية، في مختلف المستويات المجتمعية².

1 سامية منزر، زرفة بولقواس، الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد

خيضر، بسكرة، 2020، ص 31.

2 سامية منزر، زرفة بولقواس، مرجع سابق، ص 32.

تعد الإدارة أهم الوسائل التي يستثمرها الأفراد، والمنشآت، والدول من أجل تحقيق أسباب الرخاء، والأمن، والتقدم، يمكن تلخيص أهميتها في النقاط الآتية:

- 1- الإدارة هي وسيلة المجتمع في تحقيق أهدافه وطموحاته .
- 2- إزدياد عدد المنشآت الإدارية وكبر حجمها .
- 3- أهمية العامل الإنساني في نجاح المنشآت.
- 4- تساهم الإدارة في تحديد أولويات حاجات أفراد المجتمع.
- 5- ضرورة مسايرة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتقنية.
- 6- الفصل بين الإدارة والملكية في منظمات الأعمال .
- 7- الندرة النسبية المتزايدة في الموارد .
- 8- اتجاهات العولمة ، وظهور المنظمات الكونية .
- 9- المنافسة الحادة والشديدة في الأسواق العالمية .
- 10- رغبة الأفراد في التميز والارتقاء وتحسين مستويات المعيشة.¹

2/ أهداف الإدارة العمومية:

تختلف أهداف الإدارة العمومية وفقا للمؤسسة والقطاع الذي تعمل فيه ومع ذلك، يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة العمومية على النحو التالي:

- **تحقيق الربحية:** يهدف معظم المؤسسات إلى تحقيق الأرباح وتعظيمها، وذلك من خلال زيادة المبيعات وتقليل التكاليف وتحسين إدارة الموارد المتاحة.
- **تحقيق الفعالية:** تهدف الإدارة العامة إلى تحقيق الفعالية في جميع جوانب العمل، وذلك من خلال تحسين العمليات وتبسيط الإجراءات وتطوير الأداء الوظيفي للموظفين.
- **تحقيق الجودة:** تسعى الإدارة العامة إلى تحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وذلك من خلال ضمان استخدام المواد الخام الجيدة وتحسين العمليات الإنتاجية.
- **تحقيق الاستدامة:** تهدف الإدارة العامة إلى تحقيق الاستدامة في جميع جوانب العمل، وذلك من خلال تحسين العلاقة بين الشركة والبيئة والمجتمع المحيط.
- **تحقيق النمو:** تسعى الإدارة العامة إلى تحقيق النمو والتوسع في أسواق جديدة أو تطوير منتجات جديدة أو تقديم خدمات جديدة للعملاء، وذلك لتحقيق المزيد من الأرباح وزيادة حصتها في السوق.

1 مريزق عثمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط 1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 32.

- تحقيق رضا العملاء: تهدف الإدارة العامة إلى تحقيق رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم، وذلك من خلال تحسين جودة المنتجات أو الخدمات وتقديم خدمة عملاء عالية الجودة.¹

3/ الصعوبات التي تواجه الإصلاحات الإدارية العمومية:

تبذل الحكومة الجزائرية جهودا كبيرة وترصد إمكانيات ضخمة لترقية الخدمة العمومية لمختلف الإدارات المعنية بتقديمها، إلا أنه رغم تلك الجهود والإصلاحات التي تشهدها خاصة في السنوات الأخيرة، لا تزال الإدارات العمومية الجزائرية تعرف وتواجه بعض المشكلات، التي أثرت على سمعتها ومستوى خدماتها، وحسب بعض الباحثين في المجال الإداري فإن أهم مشكل يورق الإدارة العمومية في الجزائر البيروقراطية بمفهومها اللاعلمي أو كما تسمى البيروقراطية السلبية المرتبطة أساسا بالتعقيدات الإدارية، والروتين والجمود الإداري، وغيره من المشكلات التي يمكن اختصارها في النقاط الآتية:²

- **البيروقراطية المتصلبة:** وتعني تمسك القادة الإداريين بالحرفية الشديدة في تطبيق أوامر القيادات العليا، مما وسع الفجوة بينهم وبين المرؤوسين من جهة وبينهم وبين المواطنين من جهة أخرى، ونتج عن ذلك عائق الاتصال بين القاعدة والقمة، بطء في اتخاذ القرارات وتنفيذها لتعدد المستويات التنظيمية الإدارية، وهذا ما أدى في معظم الأحيان إلى الشلل الإداري والجمود وتعدد الإجراءات.
- **المركزية الشديدة:** يميل بعض القادة الإداريين في الإدارات العمومية الجزائرية إلى الابتعاد عن تفويض السلطة والمسؤولية لمن هم دونهم، كما ويميلون أيضا نحو المركزية للتمكن من السيطرة على زمام الأمور بأنفسهم، إلا أن هذا الأمر خلف الكثير من المشكلات على المستوى التنفيذي، فمتخذو القرارات عادة لا يحصلون على المعلومات الكافية عند وضع قراراتهم، مما يجعل المنفذين للسياسات المتخذة في صعوبة التوفيق بين الالتزام بالإجراءات المسطرة والاستجابة للاحتياجات الاجتماعية كونهم الأقرب من المواطنين.
- **التهرب من المسؤولية:** غياب الضمير المهني الذي يشعر الأفراد بضرورة الالتزام بالمعايير الأخلاقية المهنية نتج عنه غياب الالتزام والوعي بالمسؤولية لدى الكثير من الإداريين في الإدارات الحكومية الجزائرية، بالإضافة لهذه المشكلة برزت من جهة أخرى مشكلة عدم تطابق المسؤولية مع السلطة المخولة للموظفين، وهذا ما يتذرع به غالبية المسؤولين حتى يتخلصوا من مسؤولياتهم الكاملة عن أعمالهم، وتزداد هذه المشكلة تعقيدا في الإدارات المحلية خاصة مع عدم وضوح القوانين المحددة لخطوط السلطة للقادة المحليين، ما

1 حميدة رباحي، تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة ومالية عامة، قسم قانون عام، كلية الحقوق والعلوم

السياسية، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، البويرة، 2017-2018، ص ص 45-46.

2 عبد النور زوامبية، رشيد نواري، عصريّة وتحديث الإدارة المحلية في الجزائر وفق متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة

زيان عاشور، الجلفة، العدد 02، المجلد 14، جوان 2021، ص ص 122 - 124.

- يجعلهم يبتعدون عن الابداع واتخاذ القرارات الاستراتيجية، ويكتفون بتنفيذ القرارات التي يتلقونها من السلطات والقيادات العليا، كذلك يمكن ارجاع هذه الظاهرة إلى نقص كفاءة المسؤولين وتخوفهم من العقاب.
- **استغلال النفوذ:** القاعدة العامة تقوم على أن المسؤولية تكليف لا تشريف، لكن واقع الإدارة الجزائرية يعكس هذه القاعدة، حيث لا يخفى على أحد أن الكثير من القادة الإداريين يسعون لبلوغ المناصب العليا لتحقيق المصالح الشخصية والأهداف الذاتية، وبسط النفوذ من خلال موقعهم وسلطتهم، وهذا ما انعكس على الأتباع، وجعل الظاهرة منتشرة في أوساط المسيرين والأعوان العموميين.
- **الولاء للرئيس وليس للوظيفة:** تنتشر هذه الظاهرة كثيرا في الدول النامية، وترتب عنها التبعية التامة للرؤساء، من خلال محاولة تقرب المرؤوسين من رؤسائهم والتودد والتغاضي عن أخطائهم وعيوبهم للحصول على دعمهم.
- **هجرة الكفاءات من القطاع العام:** تعاني الإدارة العمومية الجزائرية من ظاهرة هجرة إطارات والقادة الأكفاء إلى القطاع الخاص أو خارج الوطن، أين يتم رد الاعتبار لهم ماديا ومعنويا (رواتب أعلى، مناخ مشجع على العمل...)، وهذا ما يفقد تلك الإدارات العناصر الحيوية من الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية والقدرة على الرقي بقطاع الخدمات.
- **الروتين الإداري:** رغم أن الروتين الإداري من شأنه تجنب العمل الفوضوي وتسهيل الأداء الإداري وفق قواعد عامة موحدة، إلا أن تعقيد الإجراءات أصبحت معيقة للعمل، وأصبح الروتين الإداري حالة مرضية خطيرة تغلغت بشكل كبير في الإدارة الجزائرية.
- **ضعف واخلل الإدارة:** يبدو العجز واضحا في الإدارة العمومية الجزائرية، في تحقيق الأهداف المسطرة لها، ويترجم ذلك من خلال نفور المواطنين وتذمرهم منها.
- **انتشار ظاهرة التسيب واللامبالاة:** كثير ما تعرف الإدارات العمومية الجزائرية ظاهرة التسيب، التي تظهر في مختلف المستويات الإدارية، خاصة المستويات الدنيا التي تتعامل مباشرة مع جمهور المواطنين، كما تشهد أيضا التراخي في العمل والتماطل في تقديم الخدمات، والأخطاء الكثيرة المرتكبة خاصة عند ملئ الوثائق الإدارية.
- **الفساد الإداري:** كثيرا ما نسمع في الإدارات العمومية تردد عبارات " الأقربون أولى بالمعروف، أنا وأبن عمي على الغريب، أنا وأخي على ابن عمي... إلخ"، إضافة لانتشار الرشاوي التي تطلب عند انجاز بعض المعاملات الإدارية، وبيبلغ الفساد أشده عند تحالف الفساد الإداري بالفساد السياسي، لتصبح بذلك الدولة محلا للنصب والنهب والسرقه، وحسب الخطابات السياسية فإن الإدارة الجزائرية تعرف كل هذه الأنواع من الفساد.

يمكن تلخيص مختلف المشكلات التي تعرفها الإدارات العمومية في الجزائر في خطاب رئيس الجمهورية الموجه للأمة، والذي يؤكد فيه على الفساد الإداري المنتشر في الإدارات العمومية الجزائرية بصفة عامة: "...إن الدولة مريضة معتلة، إنها مريضة في إدارتها، مريضة بممارسة المحاباة، مريضة بالمحسوبية، والتعسف والنفوذ والسلطة، وعدم فدى الطعون والتظلمات، مريضة بالامتيازات التي لا رقيب ولا حسيب، مريضة بتبذير الموارد العامة، ونهبها بلا ناه ولا رادع، كلها أعراض أضعفت الروح المدنية لدى الأفراد والجماعات، وأبعدت القدرات... وهجرت الكفاءات، ونفرت أصحاب الضمان الحية، والاستقامة وحالت بينهم وبين الإسهام في تدبير الشؤون العامة، وشوهت مفهوم الدولة، وغاية الخدمة العمومية ما بعده تشويه...".¹

إن الإدارات الحكومية في الجزائر كمعظم الإدارات العمومية في الدول العربية، رغم محاولات تحسينها وإصلاحها تعرف الكثير من العراقيل والتحديات التي أخرت تحقق أهداف تلك المحاولات، وساهم في تدنى مستوى خدماتها وانتشار الكثير من المشكلات على المستوى التنظيمي والإداري، وما زاد من حدة تلك المشكلات غياب التخطيط الهيكلي والاستراتيجي الممنهج القائم على قواعد علمية وعملية، تنطلق من واقع البيئة المجتمعية للكثير من السياسات والإصلاحات، ما أوصلها إلى واقع يتسم باعتبارية التطبيق، وانتشار المعضلات الإدارية كالفساد، المحسوبية، البيروقراطية، وغيره من السلبيات.²

هذه الأسباب في عموميتها لا تختلف عن الأسباب والمشاكل التي تعاني منها الإدارة العامة في الجزائر، التي ترجمت نتائجها على مستوى ونوعية خدماتها، وخلق نوع من الحذر بينها وبين المواطن، إلا أنه أمام هذا الواقع ومع التطورات الحاصلة في مفهوم الخدمة العمومية، في ضوء تطورات تكنولوجيات الاتصال والمعلومات، وسيطرتها على الكثير من جوانب الحياة الاجتماعية، كان لا بد من العمل على تحسين وتطوير المؤسسات العمومية، من خلال مجموعة من المشاريع الإصلاحية والتطويرية، بدءا من الإصلاح الإداري الذي شهدته ولا تزال تلك الإدارات، وصولا للعصرنة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية كخطوة لتفعيل التشاركية الديمقراطية الإلكترونية، لدعم فكرة الحكومة الإلكترونية التي تسعى الدولة الجزائرية للوصول إليها من خلال ترقية خدماتها العمومية لتقريب المواطن من الإدارة، وإعادة الثقة في المؤسسات الحكومية.³

1 بومدين طاشمة، الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر، 2008، <http://www.univ-chlef.dz>، تمت زيارته بتاريخ: 2023/04/28، على الساعة 19:10.

2 نسيم لرح مجاهد، ومصطفى طويطي، استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث، جامعة ميلة، الجزائر، جوان 2006، ص 208.

3 سامية منزر، زرفة بولقواس، مرجع سابق، ص 34.

ملخص الفصل:

ساهمت الإدارة بمفهومها الحديث في تقوية الديمقراطية بالسماح للجمهور بممارسة حقه في الاطلاع على المعلومة عن طريق حرية الإعلام، وحق الاطلاع على النصوص القانونية واللوائح التنظيمية والمداولات ومختلف المعلومات والتقارير، عبر مواقع الإدارات العمومية على شبكة الانترنت... الخ، خاصة أن الإدارة الحديثة تعتمد على استخدام الأسلوب العلمي في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات واستخدام الحوافز لزيادة سرعة العمل، واستخدام طرق علمية حديثة لدراسة الوقت، وضبط أحسن الطرق لأداء الأعمال وتوحيد الإجراءات، والاستعانة بالخبراء لتوفير الجو المناسب في محيط العمل.

في ظل هذه التطورات العالمية لا يزال واقع الإدارة الجزائرية ينطوي على العديد من النقائص والاختلالات من الناحية الهيكلية والوظيفية وحتى القانونية، وهو ما يشكل عائقا يحول دون بلوغ مستوى تطلعات المواطنين، الشيء الذي يستدعي إعادة النظر في طرق تسييرها، وتبني إستراتيجية واضحة للتخلص من منطق الشباك، ومن منطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة وغيرها من مظاهر الفساد الإداري، خاصة أمام ارتفاع المستوى الثقافي للشعوب وازدياد وعيهم بمشاكلهم وحاجاتهم الاجتماعية.

الفصل الثالث:

الإدارة الإلكترونية

بالجزائر

تهيد:

تعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزامم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في انجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد، وهي إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد انفجار المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين، مما مهد لظهور مصطلح الإدارة الالكترونية كنمط إداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها مميزات نوعية .

أولاً: ماهية الإدارة الإلكترونية:

اختلفت التعاريف حول مفهوم الإدارة الإلكترونية وسنتطرق في هذا الفصل إلى التعرّيج على تعريفها وأهميتها وأهدافها وأهم صعوبات التي تواجهها، والتطرق لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

1/ تعريف الإدارة الإلكترونية:

إن مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، التي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، مما أحدث تحولاً هاماً في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها، ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء الأفراد أو المنظمات، من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية، بغية تحسين العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة، وإنجاز العمل بها بسرعة وكفاءة وبأقل التكاليف".¹

وتعرف أيضاً بأنها "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض، لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح الإدارة والعملاء، باستثمار الجهد والوقت، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع".²

كما يمكن تعريفها بأنها: "منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف".³

ويعد تطبيق الإدارة الإلكترونية من أحدث مداخل الإصلاح الإداري الرامية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باستخدام التكنولوجيا الحديثة كالإجابة الصوتية (الهاتف) وأكشاك المعلومات التي يمكن للمواطنين الوصول إليها بسهولة والاستفادة منها.

1 سليمان رحال، موقع الحكومة الإلكترونية من الحكم الراشد، الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، كلية الآداب والعلوم

الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، أبريل 2007، ص 88.

2 محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 46.

3 عبد النور زوأمبية، رشيد نواري، مرجع سابق، ص 350

ويمكن القول أن نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تحول تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل المعلوماتية وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارة العامة والوارث عبر آليات التكنولوجيا وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.¹

2/ فوائد الإدارة الالكترونية:

رغبة في زيادة كفاءة وفعالية أداء العمل الإداري، فإن العديد من الدول تعمل على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة الأعمال والمشاريع وتسيير الإدارات المختلفة، والتخلي تدريجيا على أساليب العمل التقليدي، ولقد أصبحت الأنماط الإستراتيجية الحالية للإدارة تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات، ومن الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد، ومن إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي، والانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي، وترتبط فوائد الإدارة الالكترونية بوظائف الإدارة عموما، وذلك من خلال الحصول على أفضل النتائج على صعيد الأنشطة والخدمات المقدمة، ومن بين هذه الفوائد:²

- من أهداف تطبيق تقنيات الإدارة الالكترونية خلق الجو الملائم والظروف الحسنة لممارسة العمل الإداري، وتسهيل عمليات خزن واسترجاع المعلومات.
- تعميق مفهوم الشفافية والابتناع عن المحسوبية والبيروقراطية، وكسب ثقة المواطنين من خلال تحسين مستوى الخدمات وإتباع معايير جودة الخدمات، خلافا للخدمات التي تقدمها الإدارة التقليدية التي كثيرا ما تقع في الخطأ.
- التقليل من التعقيدات الإدارية، وتسريع انجاز الأعمال والمهام المختلفة.
- القدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية، وما يتعلق بها من عمليات، وكذا زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

1 ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الاسكندرية، 2005، ص 10.

2 أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2004، ص ص 43 - 44.

- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة، إضافة لإمكانية عرض مختلف المعلومات على شبكات الانترنت.

3/ خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص من بينها:¹

- إدارة بلا ورق: تعتمد الإدارة الإلكترونية على البريد الإلكتروني، الأرشيف الإلكتروني، الرسائل الصوتية، الأدلة والمفكرات الإلكترونية، ونظم المتابعة الإلكترونية.
- إدارة بلا مكان: تقوم الإدارة الإلكترونية على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، استخدام الهاتف المحمول، العمل عن بعد، التعامل مع المؤسسات الافتراضية.
- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة، فهي لا تتقيد بحدود زمنية.
- تخفيض التكاليف: تعتمد الإدارة الإلكترونية على الكمبيوتر بنسبة كبيرة مما يجعلها في غنى عن يد عاملة و هذا ما يؤدي إلى تقليل التكاليف و توفير المال.
- الإتقان: تعمل الإدارة الإلكترونية على إجراء المعاملات بسرعة فائقة وبدقة و وضوح تام .
- تبسيط الإجراءات: تعمل الإدارة على تبسيط الإجراءات من خلال استخدام الأمثل للمعلومات مما يسمح بتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.
- تحقيق الشفافية: تعتمد الإدارة الإلكترونية على الرقابة الإلكترونية التي تضمن الرقابة الدورية والمستمرة لمختلف الخدمات المقدمة².
- تعتمد الإدارة الإلكترونية على النظم المتطورة والمؤسسات الشبكية والذكية التي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.
- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
- استخدام البريد الصوتي والإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.

1 محمود عبد الفتاح رضوان ، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة ، 2012، ص 21.

2 فطيمة سايج، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، المركز الجامعي

غليزان، الجزائر، ديسمبر 2018، ص 69.

- الابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات.

بالإضافة لذلك الإدارة الإلكترونية تتميز بـ:

- الرقابة المباشرة والصادقة: فالإدارة الإلكترونية تتيح إمكانية مراقبة مواقع العمل المختلفة عن طريق الرقابة الإلكترونية.
- السرية والخصوصية للمعلومات المهمة: تمتلك الإدارة الإلكترونية برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور لتنفيذ تلك المعلومات .
- توفير البيئة المناسبة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمستمر، للرقى بالعمل الإداري والتنظيمي.
- المساهمة في عمليات اتخاذ القرار، وتطوير العناصر البشرية وتزويدها بالمهارات والمعارف الملائمة في العالم الرقمي.
- تحقيق الربط المشترك بين مختلف المنظمات والمؤسسات، وبالتالي تقديم الخدمات من بوابة واحدة للجمهور.¹

4/ وظائف الإدارة الإلكترونية:

تفرض طبيعة الإدارة الإلكترونية وخصائصها مجموعة من الوظائف التي لم تكن في مقدور الإدارة التقليدية ممارستها، فهناك مهام جديدة وواقع مغاير تمارس فيه الإدارة الإلكترونية عملها وتتيح له إمكانية دمج الانترنت لتصبح الهياكل الإدارية مرنة التعامل مع مؤسساتها، وتتمثل وظائف هذه الإدارة الإلكترونية في:

(1) التخطيط الإلكتروني:

يعتبر التخطيط الوظيفية الإدارية الأولى والأساسية بالمقارنة مع بقية الوظائف الإدارية (التنظيم، صنع واتخاذ القرارات، القيادة، الرقابة)، ومن البديهي التأكيد على أن لا عملية إدارية ولا إدارة أصلا بدون تخطيط فهو العمل الرئيسي للملازم للمنظومة الإدارية، ويعرف التخطيط بأنه عملية وضع الأهداف وتحديد ما يجب القيام به لإنجازها خلال فترة زمنية محددة وضمن ظروف ومعطيات محددة، بحيث يتصف بثلاث خصائص

1 ليلي محمد أبو العلا، مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الاصل والحداثة، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص ص 173 - 174.

تعد بمثابة تحديات للإدارة كونه توقعي ومستقبلي في طبيعته، ويترجم بجملة من القرارات والإجراءات، وثالثا يركز على الأهداف المستقبلية المعروفة¹.

بينما التخطيط الإلكتروني يركز بصفة أساسية على استخدام نظم جديدة بالمعرفة كنظم دعم القرار والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية، وهذا ما يشترك فيه مع التخطيط التقليدي إلا أنه يبقى هناك مجال شاسع بين كلتا الإدارتين كون إجراءات العمل في ظل الإدارة التقليدية تتسم بالتعقيد مقارنة مع بساطتها وسلاستها في الإدارة الإلكترونية، ومرونتها في التنفيذ ووجود حلول دائمة لكل ما يعترض مسيرة خطط الإدارة الإلكترونية².

وتجدر الإشارة إلى أن التخطيط الإلكتروني يختلف عن التخطيط التقليدي في نقاط ثلاث:

- التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية، قصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطور المستمر والمتواصل.
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التفوق.
- يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، كما يمكن مشاركة جميع العاملين في المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان³.

كما تظهر أشكال التغيير في وظيفة التخطيط الإلكتروني في الحاجة إلى التخطيط حيث في زمن الانترنت يمكن أن يثار التساؤل إن كان هناك حاجة فعلية للتخطيط، حيث والشركات تعمل في الزمن الحقيقي وبالسرع الفائقة، ومن ناحية أخرى الباحثين أنه لم تعد هناك فائدة تذكر للتخطيط في ظل الإدارة الإلكترونية نظرا إلى كثرة التغييرات و التعديلات التي تحتاج الإدارة إلى إدخالها على خططها باستمرار، أما فيما يخص أفق التخطيط فالخطة طويلة ومتوسطة الأمد قد تكون في الشركات التي تعمل في بيئة التكنولوجيا هي الأقرب إلى التراث الإداري ومن التقاليد الإدارية، وهي عبارة عن مبدأ تأسيري عام يتسم

1 مغربي شهرزاد مروى، إكرام حاكمي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2020-2021، ص 27.

2 إلهام شيلي، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 01، جامعة فرحات عباس، سطيف، ماي 2021، ص 470.

3 مهدي مراد، نصيرة يحيوي، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 03، سبتمبر 2017، ص 264.

بالمرونة العالية التي تغطي نطاق واسع، وإذا أتى الكلام عن قيود التخطيط في الممارسة كان له أوجه تقدر عديدة بسبب التقيد وعدم الاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة.¹

ومن بين النتائج الإيجابية للتخطيط في الإدارة الإلكترونية أن المعلومات التي تتدفق باستمرار على أدوار الإدارة الإلكترونية بفعل تواصلها الدائم مع كل مستجدات العالم، سيضع بين يدي تلك الإدارة بيانات عريضة محدثة لتعزيز قدرتها على وضع خطط مرحلية ناجحة، بالإضافة إلى أن التخطيط يضمن التغيير المستمر في الخطط الإلكترونية تعديلا أو تطويرا في خططها مع كل تغيير وتلافيا لما قد يكون اعتراضا من قصور، لاسيما أنه يقدم للمجتمع الذي تديره الإدارة أجيالا لديه المهارات التخطيطية والتحليلية التي تمتلك القدرة على التخطيط الآني في ظل قراءة الواقع والبيئة التي يتحدا توافر المعلومات.²

(2) التنظيم الإلكتروني:

يرى الدكتور "جم عبود" أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي كما حدث التغيير في مكونات التنظيم.

بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.³

ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط الآتية:

- التنظيم الإلكتروني تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة العنكبوتية وما يحقق الصلة القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة.
- تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي.

1 إلهام شيلي، مرجع سابق، ص 470.

2 مغربي شهرزاد مروى، إكرام حاكمي، مرجع سابق، ص 29.

3 نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية، الوظائف، المجالات، دار البازور، عمان، 2009، ص 247.

- تحقيق تغييرات مهمة في قوى العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة.
- تحويل الزبائن من متلفين سلبيين إلى مشاركين فعالين و ذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها و اختيار الاختصاصات.

3 القيادة الإلكترونية (التوجيه):

لا يمكن تصور نجاح خطة معينة دون أن تتناولها العقول والأيدي والآلات لتنفيذها وفق مراحلها المحددة وصولاً إلى أهدافها المقررة، وتلك الأعمال تتطلب وجود الإداري القائد الفعال الذي يوجهها ويأخذ بيدها وينسق بينها ويتواصل مع جمهورها.¹

يمكن تقسيم الإدارة الإلكترونية إلى ثلاثة أنماط:

1. القيادة التقنية العملية: تستند في إدارة عملها إلى استخدام تقنية الانترنت وتؤسس عملها على المعلوماتية والسرعة مع الجودة.
 2. القيادة البشرية الناعمة: يعني بها القيادة ذات الحس الإنساني القادرة على جذب القوى البشرية العاملة وربطها بالإدارة، وتوثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الإدارة ومنتجاتها.
 3. القيادة الذاتية: يعني بها قدرة القائد الإلكتروني على الاعتماد على نفسه وضرورة امتيازه بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، والقدرة العالية على إدارة المنافسة والتركيز على عنصر التجديد في تقديم الخدمات للمتعاملين.²
- ### 4 الرقابة الإلكترونية:

تعرف الرقابة الإلكترونية بأنها إحدى الوسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الإساءة الوظيفية وتسريب البيانات.

وفي إطار التغيير من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني تعرضت وظيفة الرقابة إلى تغيير كونها أصبحت الرقابة الإلكترونية، فإذا كانت الرقابة التقليدية تعتمد على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو شبكة الانترنت مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين

1 إلهام شيلي، مرجع سابق، ص 471.

2 مهدي مراد، نصيرة يحيوي، مرجع سابق، ص 264.

والمستهلكين، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة.¹

ثانيا: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية:

1/ أهمية الإدارة الإلكترونية:

أصبحت الإدارة الإلكترونية جزءا هاما من واقع الأنشطة الإدارية المعاصرة، وليس شكلا للحياة نسعى إليه بقدر ما هي حاجة ماسة لمجتمعاتنا وخاصة بعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك تطور نظم حماية تلك المعلومات والاتصالات على شبكة المعلومات الدولية، وامتد تأثيرها ليعطي كل مجالات الحياة.²

تعمل الإدارة الإلكترونية على زيادة قدرة المنظمات العامة أو الخاصة للنفاذ إلى أسواق جديدة، كما تساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات تلك الأسواق بما يتوفر لدى المنظمات من معلومات، وكذلك تؤثر بدرجات متفاوتة على أداء المنظمات من خلال التأثير في الوظائف والأنشطة التي تمارسها هذه المنظمات والعمل على تحسين جودة الأداء وتقديم الخدمات باستخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.³

1 مغربي شهرزاد مروى، إكرام حاكمي، مرجع سابق، ص 31.

2 عطوي وداد، تأثير الإدارة الإلكترونية على الحقوق والحريات العامة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 06، جامعة عنابة، جوان 2016، ص 403.

3 حسين بن محمد حسن، مرجع سابق، ص 16.

2/ أهداف الإدارة الإلكترونية:

من بين أهم أهداف المباشرة للإدارة الإلكترونية نذكر السرعة والدقة في إنجاز المعاملات، وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وبصورة غير مباشرة في منع النزاحم أمام مكاتب الموظفين، والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبيات، كما تهدف أيضا إلى رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية وتطوير العمل الإداري وتقليص الإجراءات الإدارية وتقديم الخدمات في وقت قياسي وبأقل جهد ممكن وكذا استخدام الأمثل للطاقات البشرية وزيادة دقة البيانات.¹

ومن أهدافها أيضا التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث التي تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة حسب قاموس أكسفورد كما أنها تعمل على إتمام الأعمال الصحيحة، فالإدارة الإلكترونية تؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه المواطن بحاجة إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.²

للإدارة الإلكترونية أهمية للدولة، المواطن والمنظمات، كما أنها تسعى إلى خفض تكاليف الإنتاج وزيادة الربحية، تحسين مستوى أداء الهيئات الحكومية تفادي مخاطر التعامل بالورق .

لقد أصبحت تكنولوجيات الإعلام والاتصال والاقتصاد الرقمي فاعلا أساسيا في التعاملات بين مختلف القطاعات والإدارات في الجزائر وهو ما يسمح بالاستغناء عن الكثير من أطنان الورق (أكثر من نصف مليون طن) المستعملة في الطرق التقليدية وتقليص فاتورة الاستيراد في ظل الأزمة التي تعيشها الجزائر.³

تسعى الإدارة الإلكترونية الى تحقيق هذه الاهداف بفضل الاستخدام الامثل لتقنية المعلومات والاتصالات ويمكن أن نحصر اهمها في رفع مستوى الجودة وكذا فعالية الكلية للمنظمات والإدارات من خلال الاستعمال الامثل لتقنية ونظم المعلومات والاتصال .

1 حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة، من 01 إلى 04 نوفمبر 2009، ص 21 .

2 عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص 18.

3 حمدي جلييلة إيمان، بواريو محمد ياسين، واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، عنابة، العدد 02، ديسمبر 2020، ص 01.

وتحقيق الشفافية والبعد عن المحسوبية والحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من فقدانها كما تهدف الى الامكانية أداء الأعمال عن بعد ويكمن الهدف الرئيسي للإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات بسهولة وكفاءة وفاعلية عالية، فالثورة رقمية تقضي على كثير من البيروقراطية وتتetch الاقتصاد الوطني.¹

3/ صعوبات الإدارة الإلكترونية:

ظهرت الإدارة الإلكترونية نتيجة التطورات السريعة في مجال تقنيات المعلومات، ولذلك فهي تعتبر قيد التجارب، ولا بد من وجود مشاكل وصعوبات تقف أمام تطبيقها، واهم هذه الصعوبات هي:

1. عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التكنولوجيا مما يؤدي إلى عدم تطبيق هذه الإدارة الحديثة.
2. عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل عدم تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.
3. ارتفاع أسعار بعض الأجهزة والبرمجيات الحديثة.
4. اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها.
5. مازالت العديد من الآلات والأجهزة غير قادرة على الاتصال مع الحاسوب فمثلا من الصعب ربط آلة النسخ الحالية مع الحاسوب.
6. عدم وجود وعي معلوماتي حاسوبي عند المواطنين وهذا يشكل عائقا كبيرا في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومن ثم الحكومات الإلكترونية.
7. نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى ساعات خزينة كبيرة جدا لغرض خزن الرسومات والوثائق والبيانات باختلاف أنواعها، وهذا يشكل معوقا كبيرا جدا في تطور هذه الإدارة، ورغم ظهور القرص الليزري والفيديو بسعته الواسعة، وقد يوفر هذا القرص جزءا من الحل لهذه المشكلة .²
8. الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها.
9. عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.
10. قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية.
11. التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري.
12. النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.
13. وجود الفجوة الرقمية بين الناس المتخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئا من إيجابياتها.
14. أمن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات للمستخدمين.

1 فراحي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية - دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، قسم

علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محند اولحاج، البويرة، 2017 - 2018، ص 08.

2 علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، ص 237 .

15. غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة .¹

كذلك توجد صعوبات أخرى أو صعوبات تقف في وجه الإدارة الالكترونية:

1. غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنتظر تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته.

2. أيضا صعوبات مالية وتقنية تتمثل في:

- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.

- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.²

3. صعوبات بشرية : وتتمثل في:

- الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

- الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.

- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات أخرى تفتقدها)، أدى إلى ازدياد حدة التفرق.

- إشكالات البطالة التي يمكن ان تتجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، وهذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا من امتيازاته ومنصبه.³

1 محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص 74.

2 لامية طالة، الإدارة الالكترونية وعصرنة الخدمة العمومية: خيار تكنولوجي استراتيجي للإصلاح الإداري، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 2، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ديسمبر 2020، ص 52.

3 جميلة ذهبية، بير سارة، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2015-2016، ص 58.

ثالثا: رقمنة الإدارة العمومية:

يشار إلى أن عصرنة الإدارة هي عملية التكيف مع التحولات من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات، لمجاراة التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية، لتحقيق رضا الموظف والمواطن وبلوغ جودة الخدمة والمنتوج، ولقد أدت آثار أزمة عشرية التسعينات بالسلطات العمومية والمجتمع معا إلى إدراك خطورة هذه الهوة، وتحت تأثير انفتاح السوق شهدنا بداية الوعي بضرورة اكتساب المعرفة والعلوم عن طريق التوجه نحو إدماج التكنولوجيات الجديدة في إدارة المؤسسات من خلال الإعلام الآلي، ثم شبكة الانترنت حتى ولو كانت النتائج دون الحجات المتنامية، ومن جهة أخرى فقد مست هذه الصحوة العديد من القطاعات مثل الاتصالات عن بعد، التربية، التعليم العالي والبحث العلمي، الصحة، الصناعة الطاقة... وبذلك بدأت تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والشبكات الداخلية بالمؤسسات، والشبكات المتخصصة والمترابطة، تتجسد جزئيا على أرض الواقع.¹

1/ تكثيف الجهود والاصلاحات الإدارية:

اتجه تفكير الدولة الجزائرية مع بداية الألفية الثالثة إلى العمل على مواصلة مسار الإصلاحات، لتشمل مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية وتحرير الاقتصاد الوطني، من أجل تمكين المؤسسة الجزائرية من أن تصبح المصدر الرئيسي للثروة، ولذلك حاولت السلطات العمومية أن تستفيد من الوضع المالي الجيد الناتج عن ارتفاع أسعار البترول ابتداء من سنة 2000 وقامت ببعث ثلاث مخططات خماسية على التوالي في إطار برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي (2000-2014)، ولقد شمل أولى هذه المخططات الفترة (2001-2004) بقيمة 6.9 مليار دولار أمريكي تمحور حول الأنشطة المخصصة لدعم المؤسسات والأنشطة الزراعية المنتجة التي تخلق القيمة المضافة وتوفر الشغل، وإلى تعزيز المرافق العمومية في ميدان الري والنقل والمنشآت القاعدية، وتحسين ظروف المعيشة والتنمية المحلية وتنمية الموارد البشرية.²

1 فرطاس فتيحة، مرجع سابق، ص 313.

2 سهيلة شلغوم، تأهيل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية للاندماج في الاقتصاد العالمي في ظل الشراكة الأوروبية-الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية،

جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص 79.

بينما امتد المخطط الموالي برنامج الدعم التكميلي للنمو (PCSC) ما بين (2005-2009) بغلاف قدر بـ: 155 مليار دولار (استفاد من مبلغ 25 مليار دولار مع تأجيل باقي المبلغ أي 130 مليار دولار للمخطط الموالي)، حيث اهتم بخصوصية المؤسسات الاقتصادية العمومية، ووضع برنامج لتأهيل القدرة الصناعية المتوفرة، من خلال بعث الشراكة مع المؤسسات التي تملك مهارة أكيدة، قصد عصنة المؤسسات¹.

وفي إطار جهود الجزائر في مجال عصنة الإدارة يعتبر البرنامج الخماسي للاستثمارات العامة (2010-2014) برنامجا طموحا رصد له مبلغ (286 مليار دولار) لتحقيق الإنعاش الاقتصادي، حيث شمل هذا البرنامج مختلف المجالات والأصعدة على المستوى الإداري والاجتماعي والاقتصادي والبشري، حيث تضمن البرنامج المحاور الأساسية التالية: تحسين التنمية البشرية (40%)، تطوير البنية التحتية (30%)، تطوير الاقتصاد الوطني (20%)، تحسين الخدمة العامة (10%)²، و لقد مس استكمال مسار الإصلاحات في الجزائر ميادين كبرى وحساسة يمكن ترجمتها فيما يلي:

(أ) **عصنة وترشيد الإدارة العمومية:** لقد كان للإدارة العمومية نصيبها من هذا البرنامج سعيا إلى عصنتها من أجل التكفل الأفضل باحتياجات المواطن، وبالتالي ضمان أكبر قدر من الاستقرار والانسجام الاجتماعي، من خلال السهر على تقديم خدمة عمومية ذات نوعية جيدة والحرص على احترام وتقدير المواطنين، سعيا لتطوير سبل التواصل والحوار بين الإدارة العمومية والمتعاملين. و ذلك من خلال:

- عصنة مناهج العمل وتعميم استعمال الإعلام الآلي وشبكة الإعلام الداخلية (intranet).
- تشجيع التكوين المتخصص وذلك بإعادة النظر في سياسة التكوين المعتمدة من طرف المدرسة الوطنية للإدارة ليرتكز التكوين على تعليم وتكوين الإطارات السامية، مع فتح مسابقة الالتحاق لخريجي الجامعات والمعاهد في تخصصات محددة وتكون فترة التكوين 03 سنوات وكذلك رد الاعتبار لمراكز التكوين المهني.
- تخفيف إجراءات وأجال إنجاز المشاريع.
- تطوير وتعزيز الشفافية في المرافق العمومية³.

1 فرطاس فتيحة، مرجع سابق، ص 313.

2 نفس المرجع السابق، ص 314.

3 عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص ص 38-39.

ب) إعادة توزيع المهام بين الإدارة المركزية والمحلية: تحظى الإدارات المركزية بمكانة هامة في مشروع إصلاح الدولة لقربها من السلطة السياسية ويتمثل تحديثها في إعادة توجيهها نحو المهام الإستراتيجية عن طريق إعادة تنظيمها وتحديد الكفاءات القيادية التي ستقوم بهيكله وتنظيم أعمال الحكومة والتنسيق ما بين الوزارات حتى لا تبقى هذه الأخيرة منشغلة بتنفيذ المهام الروتينية وتنتقل إلى التنظيم، التنسيق، التنبؤ والرقابة وتقييم السياسات العامة لضمان تماسك واستمرارية الخدمات العمومية أما فيما يخص الإدارة المحلية فقد ركزت الإصلاحات على ضرورة إعادة الاعتبار للجماعات المحلية (البلدية والولاية) وإدخال تصنيف إداري جديد قائم على المناطق تعزيزا للديمقراطية المحلية، كما أنه لترقية مكانة الجماعات المحلية ودورها، تم اتخاذ التدابير التالية:

- مراجعة قانوني البلدية والولاية: لتكثيف الإدارة المحلية مع واقع التعددية السياسية وتأكيد مكانة اللامركزية في مسار التنمية الوطنية وتعزيزها كفضاء للديمقراطية.

- ترشيد مساهمة الجماعات المحلية: من خلال تكوين أعوان مصالح البلدية، خاصة التقنية منها، لتحسين خدمة المواطن.

- تحسين الطاقة المالية للجماعات المحلية: وهذا بتزويدها بالوسائل المالية التي تسمح لها بتحقيق أهدافها التنموية¹.

ج) تثمين الموارد البشرية: باعتبار العنصر البشري هو محرك التنمية في كل بلد، سعت الدولة الجزائرية إلى ترقية ظروف الوظيفة العمومية لضمان جاذبيتها، بدءا من شروط التوظيف إلى غاية وضع قواعد لنهاية الخدمة، مروراً بتقويم شروط التعيين، الترقية، التكوين... إلخ (مراجعة قانون التوظيف العمومي)، وفي إطار سياستها لتحسين مستوى الكفاءات المحلية قامت الدولة بالاستعانة بالجهات التالية:

- عقد شراكة مع المعهد المتخصص في التسيير والتخطيط لتكوين موظفي الإدارة المحلية.

- عقد شراكة مع المدرسة الوطنية للإدارة لتكوين رؤساء الدوائر.

- عقد شراكة مع جامعة التكوين المتواصل لتكوين رؤساء البلديات².

هذا إلى جانب مراجعة القوانين الأساسية الخاصة بأعوان وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

1 مقفاني صبرينة، مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة، مؤتمر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الدوحة، قطر، 18 - 20 نوفمبر 2012، ص 115.

2 محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، جامعة فرحات عباس، سطيف، ديسمبر 2019، ص 64.

2/ التوجه نحو رقمنة الإدارة:

يعد إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، بما يسهم في دعم وتبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية¹:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

1 مسعود دراوسي، آدم بن مسعود، الحكومة الإلكترونية متطلبات ومعوقات تطبيقها، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة، الجزائر، 2013، ص

3/ مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع (E-Algerie) 2013:

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية من العام 2009، في إطار تشاورات شملت مؤسسات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ومن هذا المنطلق يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى الإسراع في تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة القطاعات (المؤسسات، الإدارة العمومية، قطاع التربية والتعليم...)، بما يساهم في عصنة الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين.¹

وبذلك يعتبر هذا البرنامج بمثابة إستراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتحيين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتي تشكل إحدى القنوات لتنفيذ الاتجاهات الكبرى للسياسة الوطنية التتموية.

ويعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على (13) محورا رئيسيا، وتتلخص هذه المحاور في:²

1. تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
2. تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.
3. تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
4. دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
5. تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
6. تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
7. تدعيم ثلاثية "البحث والتطوير والابتكار"، وضبط مستوى الإطار القانوني.
8. بالإضافة إلى محور الإعلام والاتصال الذي يهدف إلى التحسيس بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر.

1 مقناني صبرينة، مرجع سابق، ص 119.

2 اللجنة الإلكترونية، الجزائر الإلكترونية، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، الجزائر، ديسمبر 2008، ص 23 - 24.

9. تمثين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصالات الذي يخص امتلاك التكنولوجيايات والمهارات ذات الصلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.
10. وضع آليات التقييم والمتابعة، والتي تهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعني بالمتابعة والتقييم وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
11. إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " للجزائر الإلكترونية 2013 ".
12. ولقد تبلورت أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية فيما يلي : ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، وتحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
13. التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية، وكذا تبسيط مختلف العمليات الإدارية ومكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

كما تضمن تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية البرامج الأساسية التالية:¹

- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات.
- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية، والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية، بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل، التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية، التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية، تهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.
- برنامج الإعلام والتوعية: من خلال إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

1 عبد القادر بلعربي وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية

العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2012، ص ص 8 - 9.

ملخص الفصل:

إن الإدارة الإلكترونية مصطلح إداري يقصد به: مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير والمستفيد هو المراجع في الدوائر الحكومية، أو العميل لدى الشركات التجارية، أو الموظف في أي مؤسسة ومن هنا يمكننا القول إن الحكومة الإلكترونية هي وجه من أوجه الإدارة الإلكترونية تختص بإدارة الشؤون العامة للدولة .

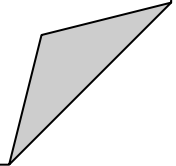
إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على خلق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.

الجانب الميداني

الفصل الرابع:

الدراسة الميدانية



تمهيد:

نتناول في هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة وذلك باتباع أهم الاجراءات المنهجية للدراسة كتحقيق مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، والبشري) بالإضافة إلى توضيح منهج وتقنيات جمع البيانات وصول إلى عرض وتحليل البيانات بناء على فرضيات الدراسة.

1/ الاجراءات المنهجية للدراسة:

1.1 مجالات الدراسة:

1.2 المجال المكاني: يقصد بالمجال المكاني هو المكان الذي أجريت فيه الدراسة الحالية بالمصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط.

1.3 تعريف عام لجامعة عمار ثلجي بالأغواط:

جمعنا لقاء مع السيد "لمين شوشة" رئيس مصلحة المستخدمين بإدارة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط أين زدنا بكل المعلومات التي تخص تاريخ الجامعة ككل وكلية العلوم الاجتماعية بالأخص.

أنشئت جامعة الأغواط لأول مرة كمدرسة عليا لأساتذة التعليم التقني سنة 1986 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 86-165 المؤرخ في : 05-08-1986 لتضمن تكوين أساتذة التعليم الثانوي والتقني في التخصصات التالية:

- هندسة ميكانيكية.
- هندسة مدنية.
- هندسة كهربائية.

وفي سنة 1997 تمت تحويل المدرسة العليا إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 97-157 المؤرخ في : 10-05-1997 ليضمن تكوين في مهندس الدولة، ليسانس، الدراسات الجامعية التطبيقية في التخصصات التالية :

العلوم الدقيقة، الإعلام الآلي، هندسة ميكانيكية، هندسة كهربائية، هندسة مدنية، كيمياء صناعية، بيولوجيا، علوم اقتصادية وعلوم التسيير، لغة وأدب عربي، علم النفس والأرطفونيا، الحقوق.

وفي سنة 2001 تمت إعادة هيكلة المركز الجامعي ليصبح جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-270 المؤرخ في : 25-08-2010 لتضم الكليات وهي :

- كلية العلوم :

- كلية التكنولوجيا.
- كلية الهندسة.
- كلية الطب.
- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية الآداب و اللغات .
- كلية العلوم الإجتماعية .
- كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة.
- بالإضافة إلى معهد التربية البدنية والرياضية.
- وبالموازاة مع إعادة الهيكلة التي عرفتھا الجامعة خلال هذه السنة تم فتح اختصاصات جديدة وهي :
صيانة في الهندسة الكهربائية، الموارد المائية، علوم فلاحية، هندسة معمارية، علوم اجتماعية وديمغرافيا، لغة إنجليزية .

ومع التحول الذي عرفه نظام التكوين بقطاع التعليم العالي بالجزائر، تم اعتماد النظام الجديد وفتح تخصصات جديدة في مرحلة ليسانس ل. م. د مع انطلاقة الموسم الجامعي 2006-2007 وهي : علوم المادة، علوم وتكنولوجيا، رياضيات وإعلام آلي، علوم وتقنيات الرياضة، علوم اقتصادية وعلوم التسيير، لغة فرنسية، علوم اجتماعية ، ومع تطبيق السياسة الرامية إلى تعميم نظام ل. م. د فقد تم فتح تخصصات مكملة في مرحلة الماستر مع بداية الموسم الجامعي 2009-2010.

بلغ عدد التخصصات المفتوحة 156 تخصصا في مرحلة التدرج - ليسانس و ماستر- و وصل عدد مشاريع تكوين في مرحلة الدكتوراه في النظام القديم 363 و 286 مشروع في النظام ل. م. د .

إستفادت جامعة الأغواط برسم ميزانية 2014 من توظيف 83 أستاذ مساعد قسم "ب" و 22 موظفا ليصل بذلك عدد الأستاذة 915 منهم 135 مصف الرتب العليا.

إستلمت المؤسسة الجامعية 2000 مقعد بيداغوجي جديد لاحتضان كلية الطب ليصل العدد الإجمالي للمقاعد البيداغوجية 24153 مقعد.

تقديم كلية العلوم الاجتماعية:

تم إنشاء كلية العلوم الاجتماعية في مطلع السنة الجامعية 2006/2007، وذلك في إطار الهيكل الجديدة التي يعرفها إصلاح التعليم العالي، وهي بذلك كلية مستحدثة، لكنها تزخر بخبرات واسعة من خلال طاقمها الإداري المميز وأساتذتها الأكفاء الذين كانوا منضوين تحت مظلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية سابقا، وتعمل الكلية على ضمان الجودة في الأقسام العلمية التابعة لها، على كافة المستويات، الإدارية، والبيداغوجية، والبحثية والاجتماعية.

2. رؤية الكلية:

التطوير المستمر لضمان جودة المنتج العلمي.

3. رسالة الكلية:

تسعى إلى تحقيق الجودة الشاملة في جميع الممارسات التعليمية والبحثية والإدارية والاجتماعية في الكلية، والاستخدام الأمثل لجميع الإمكانيات والموارد المتاحة للنهوض بمستوى التعليم الجامعي، وذلك بمشاركة جميع أعضاء الكلية، لمقابلة حاجات المجتمع، ومتطلبات سوق العمل، وفق معايير الجودة.

4. الأهداف:

- توزيع المهام، وتفعيل دور اللجان البيداغوجية، والمجالس العلمية والإدارية على مستوى الكلية.
- العمل على ضمان جودة البرامج الأكاديمية، من خلال المتابعة وتقديم الدعم لها.
- تشجيع البحوث الأكاديمية الجادة، وتكثيف التظاهرات العلمية النوعية.
- متابعة تطوير أقسام الكلية المختلفة لبرامجها ولوائحها، للوصول بخريجها إلى مستوى متميز بين خريجي الأقسام المناظرة في الكليات المماثلة الأخرى، وبما يحقق لهم القدرة التنافسية العالية في سوق العمل.

شرح الهيكل التنظيمي للكلية:

- 1- **العميد:** هو أعلى هيئة على مستوى الكلية و يقوم بالتسيير البيداغوجي والإداري للكلية.
 - أمانة العميد : بناء على تعليمات السيد العميد تقوم بالإستقبال وتوجيه المراسلات على مستوى مصالح الكلية و الأقسام و حتى على مستوى الإدارة المركزية.
- 2- **الأمين العام :** مكلف بتسيير مصالح الكلية و دائما يبقى تحت أوامر السيد العميد.
 - أمانة الأمين العام: تقوم بالإستقبال إضافة إلى توجيه المراسلات على حسب المصالح وكذا إدخال وتوجيه المراسلات بناء على تعليمات السيد الأمين العام بالإضافة للبريد الوارد و الصادر.
- 3- **مصالح الكلية:**

أولاً/ الجانب البيداغوجي يوجد نائبين للعميد:

أ/ نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة: وتدرج تحته ثلاث مصالح :

أ-1/ مصلحة التدريس : المكلفة بتسيير شؤون الطلبة على مستوى الكلية.

أ-2/ مصلحة الإعلام والإحصاء والتوجيه : تكون بطريقة آلية إحصاء الطلبة و توجيههم على حسب التخصصات بالنسبة لكل قسم.

أ-3/ مصلحة التعليم والتقييم .

ب / نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي:

ب-1/ مصلحة متابعة التكوين فيما بعد التدرج:

تنشيط وتشجيع البحث العلمي وضمان وتكوين طيلة الماجستير والدكتوراه علوم و ل. م. د، كما تضمن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي من خلال تجسيد مبادئ الجودة والأمانة العلمية.

ب-2/ مصلحة متابعة أنشطة البحث:

- التعرف ومتابعة البحث العلمي لدى الكلية (مخابر البحث، وحدات البحث ومشاريع البحث التعرف على المعلومات الهامة التي تخص ميدان التكوين في الدكتوراه (ماجستير- دكتوراه علوم - دكتوراه ل. م. د) وكذا مجمل الإجراءات وطرق التسجيل والمناقشات.

معرفة أهم الاجراءات وشروط الترشح للتأهيل الجامعي.

ب-3/ مصلحة التعاون والنشاطات الثقافية .

ثانيا/ مصالح الكلية :

أ/ مصلحة المستخدمين: تقوم المصلحة على متابعة المسار المهني للموظفين والأساتذة والعمال المهنيين بالكلية وكذا تعمل على توزيع الموظفين على مصالح الكلية وأقسامها حسب المؤهلات العلمية والرتب لخلق نوع من التوازن بين المصالح.

ب/ مصلحة الوسائل و الصيانة:

كل ما يتعلق بالكلية من تأثيث واحتياجات الكلية وكذا متابعة العمال المهنيين أثناء أدائهم لمهامهم.

ج/ مصلحة الميزانية والمحاسبة:

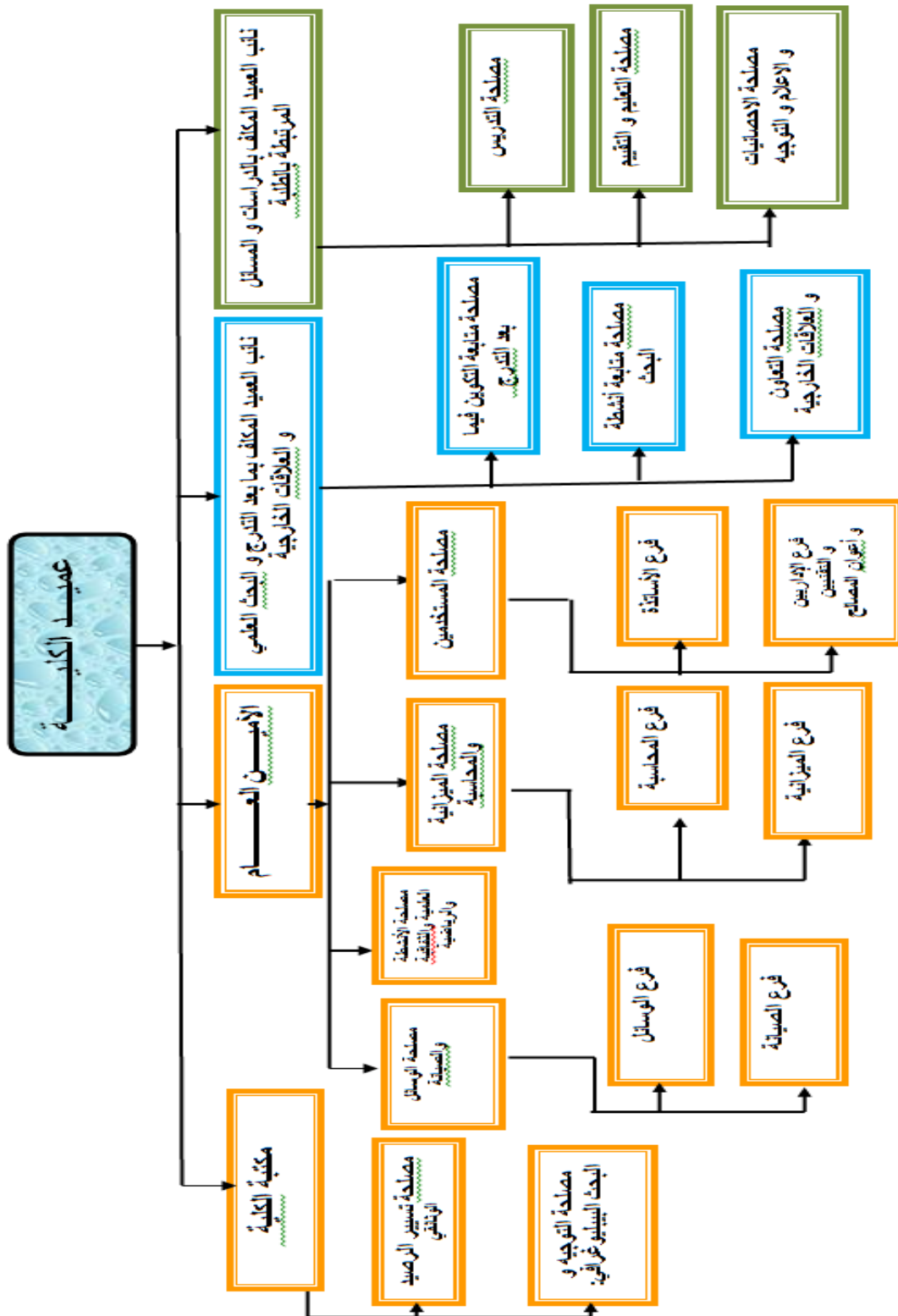
ثالثا / أقسام الكلية:

تنقسم كلية العلوم الاجتماعية إلى أربعة أقسام وهي كالآتي :

- قسم الجذع المشترك علوم اجتماعية: أول توجيه للطلبة على مستوى الكلية ثم بعده يوجهون إما على حسب الاختيار أو المعدل.
- قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا .
- قسم علم الاجتماع والديمغرافيا.
- قسم الفلسفة.¹

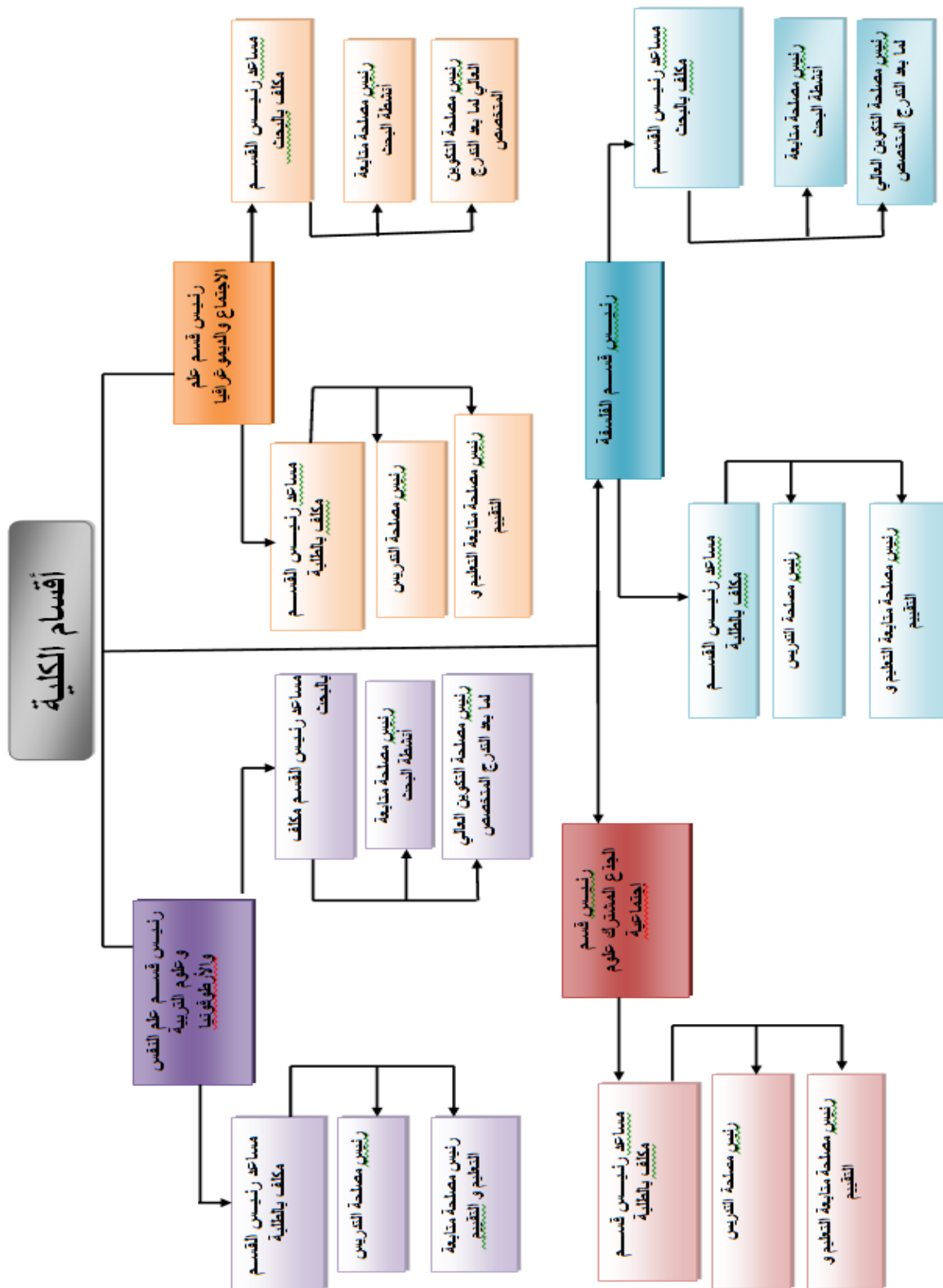
1 لمين شوشة، رئيس مصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط، 2023.

الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي الأغواط¹



1 مصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاجتماعية جامعة عمار تليجي - الأغواط -

أقسام كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط¹



1 القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425هـ الموافق لـ 24 أوت 2004م المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة

ومصالحها المشتركة.

1.3 المجال الزمني:

يقصد بالمجال الزمني الوقت الذي استغرقه إجراء الدراسة بالمصالح الإدارية كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط حيث أن كل زيارات المؤسسة تمت في الفترة الصباحية، وقد بدأت دراستنا بداية شهر مارس إلى غاية منتصف شهر أفريل عمدنا خلال هذه الفترة على توزيع الاستبيان على عينة البحث ثم بعد ذلك قمنا بتفريغ الأجوبة وبدأنا بجمع النتائج وتحليلها ومناقشتها .

1.4 المجال البشري:

يقصد بالمجال البشري عدد أفراد المؤسسة مجال الدراسة وهم: موظفي وموظفات داخل المصالح الإدارية كلية العلوم الاجتماعية بالأغواط حيث يتكون البحث من: 51 موظف وموظفة بالمصالح الإدارية كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط.

2/ المنهج وتقنيات الدراسة:

1.2 منهج الدراسة:

بما أن البحوث الاجتماعية والتنظيمية تتطلب من الباحث الاعتماد على منهج معين يكون مناسباً للحصول على المعلومات اللازمة استخداماً المنهج الوصفي، وذلك لمناسبته للدراسة الحالة والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها دقيقاً والتعبير عنها كمياً وكيفياً من خلال إعطاء وصف رقمي يوضح مقدار وجود الظاهرة وحجمها ودرجة ارتباطها بالظواهر الأخرى وتحليلها وتفسيرها.

ويمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه الطريقة التي يصل بها الإنسان إلى الحقيقة وبكلمة أخرى أن البحث هو طلب الحقيقة والبحث المتواصل عنها وإشاعتها بين الناس بعد تفصيلها وعرضها وتحليلها تحليلًا شاملاً دقيقاً، أما البحوث الاجتماعية طبيعة الدراسة وأهدافها هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج الملائم للموضوع المراد بحثه، وبما أن هذه الدراسة تندرج ضمن الدراسات الوصفية، فقد اعتمدت الدراسة الراهنة في تحقيق أهدافها على المنهج الوصفي، ويعرف المنهج الوصفي بأنه يعتبر الأسلوب الأكثر استخداماً في الدراسات الاجتماعية، كما أن هذا المنهج لا يقف عند وصف الظاهرة موضع الدراسة فحسب بل يركز في جمع البيانات والمعلومات على ظاهرة الدراسة وتنظيمها وتصنيفها والتعبير عنها كمياً وكيفياً، وذلك بغرض دراسة العلاقات بين المتغيرات والوصول إلى نتائج يمكن أن تساهم في معالجة مشكلة الدراسة.¹

1 أحمد الرفاعي، مناهج البحث العلمي، دار وائل، ط2، عمان، 2002، ص 122.

2.2 تقنيات جمع البيانات:

استخدمت الدراسة الراهنة مجموعة من التقنيات البحثية وهذا للحصول على المعلومات الدقيقة والبيانات العلمية، والتوصل إلى الإجابة على الأسئلة والقضايا المطروحة والتي تدور في مجملها كالآتي:

الاستبيان:

هو وسيلة لجمع البيانات اللازمة للبحث من خلال مجموعة من المطبوعة في استمارة خاصة حيث يتطلب من المبحوثين الإجابة عنها.

وأورد "محمد عبيدان" وآخرون مفهوم للاستمارة مفاده أنها: مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين.¹

كما عرفها "خالد حامد" بأنها: نموذج يضم أسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف يتم ملؤها مباشرة وتسمى الاستبانة بطلب من المبحوثين الإجابة عنها مباشرة، وقد ترسل عن طريق البريد وتسمى الاستبيان البريدي أما عن استمارة المقابلة فيقصد بها قائمة الأسئلة أو الاستمارة التي يقوم بها الباحث باستيفاء بياناتها من خلال مقابلة تتم بينه وبين المبحوث.²

أما "موريس انجريس" فقدم تعريفا للاستمارة تعريف أكثر تحديدا ودقة في كتابه منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية جاء نصه كما يلي: تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة، والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية وتعد الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة في العلوم الاجتماعية فهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي تعد إعدادا محددًا.³

ولقد كان الهدف الذي وضعت من أجله هذه الاستمارة هو معرفة آراء العاملين فيما يخص موضوعنا وهل أثرت الإدارة الرقمية في عصرنة الإدارة العمومية في التعليم العالي بجامعة عمار ثلجي بالأغواط .

حيث أن مستوى الاستبيان شمل المتغيرات وفرضيات الدراسة إذ احتوى على 27 سؤالا موضوع على 03 محاور متعلقة بفرضيات البحث وهي كالتالي:

1 محمد عبيدان وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل، ط2، الأردن، 1999، ص 63.

2 خالد حامد، منهج البحث العلمي، دار ربحانة، ط1، القبة الجزائر، 2003، ص131.

3 موريس انجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، ط2، الجزائر، 2006، ص 204.

- المحور الأول: مخصص للبيانات الشخصية إذ يحتوي على المؤشرات الخاصة بالجنس والسن والمستوى التعليمي، الحالة العائلية، سنوات الخبرة في العمل، والرتبة، وتمكن هذه المؤشرات في التعرف على خصائص مجتمع البحث.

- المحور الثاني: يتضمن 10 أسئلة تعرفنا من خلالها هل تؤثر عصرنة الإدارة على فعالية الأداء البشري بجامعة عمار تليجي بالأغواط .

- المحور الثالث: تضمن 11 أسئلة تعرفنا من خلالها ما مدى اعتماد إدارة جامعة عمار تليجي بالأغواط على الإدارة الرقمية في تعاملاتها.

3/ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أفراد المصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط من (51) موظف وموظفة ونظرا لإمكانية الوصول لجميع العاملين عمدنا إلى إجراء الدراسة مع كل مفردات مجتمع الدراسة واستخدمنا أسلوب المسح الشامل.

عرض وتحليل بيانات الدراسة:

بعد عملية جمع الاستمارات من الميدان قمنا بعد تفرغها للوصول إلى التحليل الإحصائي للبيانات التي تساعدنا على المعالجة الإحصائية بين المتغيرات المتواجدة في الاستمارة من خلال اجابات المبحوثين وذلك بهدف استنتاج النتائج الجزئية للفرضيات والاستنتاجات العامة.

التحليل الإحصائي للبيانات الشخصية:

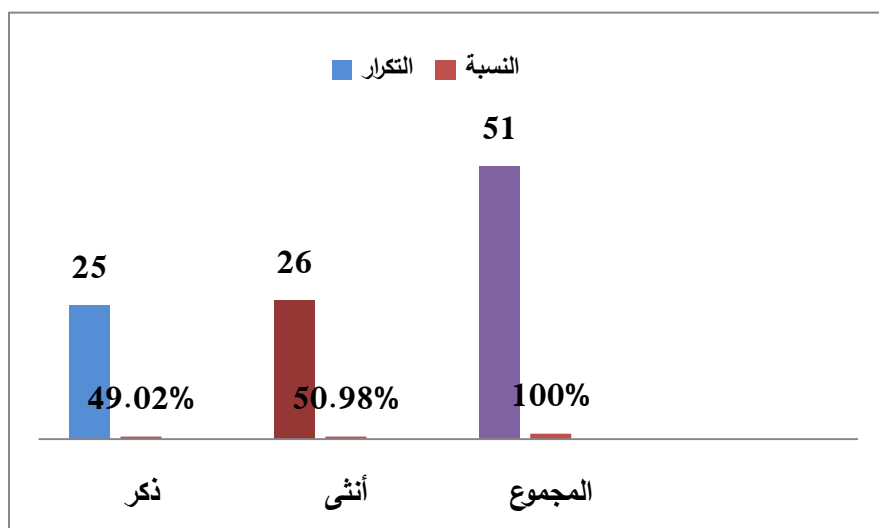
للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية تم حساب التكرارات والنسب المئوية وجاءت النتائج كما يلي :

الجدول رقم (01): توزيع المبحوثين حسب الجنس:

النسبة	التكرار	الجنس
49.02%	25	ذكر
50.98%	26	أنثى
100%	51	المجموع

من خلال الجدول رقم (01) الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس، فكانت النسبة الكبيرة عند فئة الإناث بـ 26 فرد بنسبة 50.98% وتليها الذكور بـ 25 بنسبة قدرت بـ 49.02%.

ما يفسر أن عامل الجنس له علاقة مع طبيعة العمل لأن منصب العمل في كلية العلوم الاجتماعية يتطلب الوقت والجهد، وذلك لكثرة المهام والمشاكل التي يقوم بها الموظف وهو يهتم بشؤون الطلبة ومطالبهم والتسيير الإداري لمفاتيحهم، وكذلك تسوية وضعيات المتعلقة بالطلبة والأساتذة وحل المشكلات الإدارية التي قد تحدث.



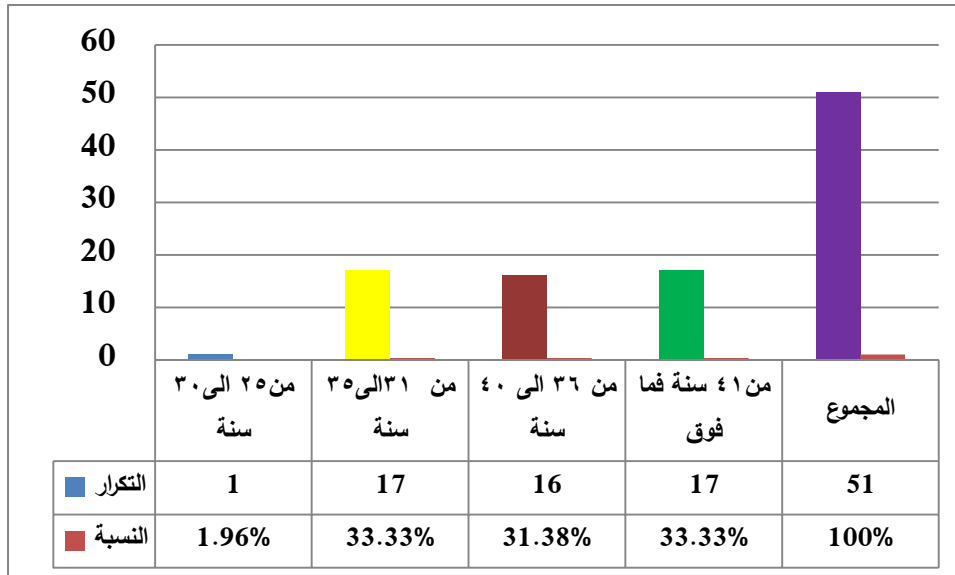
الشكل رقم (01): أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

المصدر: من اعداد الباحثين مخرجات spss21

الجدول (02): توزيع المبحوثين حسب السن:

النسبة	التكرار	السن
1.96%	01	من 25 الى 30 سنة
33.33%	17	من 31 الى 35 سنة
31.38%	16	من 36 الى 40 سنة
33.33%	17	من 41 سنة فما فوق
100%	51	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن وأعلى نسبة عرفها هذا الجدول هي 33.33% التي تمثلها الفئة العمرية من 31 إلى 35 سنة تتساوى معها الفئة العمرية من 41 سنة فما فوق بنسبة تقدر ب 33.33% ، وتليها الفئة العمرية من 36 سنة إلى 40 سنة والتي تقدر بنسبة 31.38% وتليها نسبة 1.96% التي تمثلها الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة. ما يفسر بأن بيئة العمل تهتم بفئة الشباب وتفتح لهم المجال لاكتساب خبرات وتوفير لهم مناصب عمل كما تهتم بإعطاء المنصب لذوي الخبرات الطويلة في مجال العمل لأن كلما تقدم العمر زادت الخبرة ومن خلال التعامل في المجال لعدة سنوات متواصلة، هذا يؤدي للوصول لقوة تأثير من خلال منصبه على الطلبة وكذلك الموظفين في الإدارة .



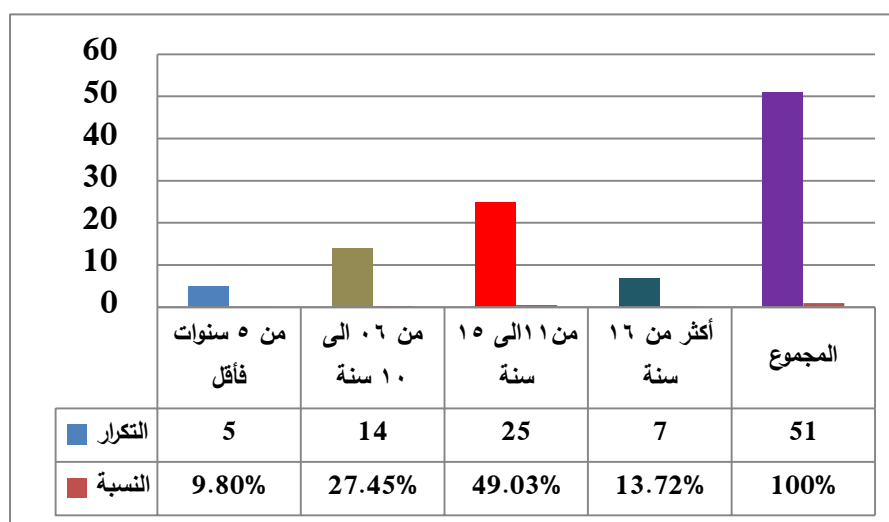
الشكل رقم (02): أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب السن

المصدر: من اعداد الباحثين مخرجات spss21

الجدول رقم (03) يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة
من 5 سنوات فأقل	05	%9.80
من 06 الى 10 سنة	14	%27.45
من 11 الى 15 سنة	25	%49.03
أكثر من 16 سنة	07	%13.72
المجموع	51	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم (03) حسب سنوات الخبرة (الأقدمية) في مجال العمل وعليه أعلى نسبة عرفها الجدول قدرت بـ 49.03% كانت من نصيب الموظفين الذين سنوات عملهم من 11 سنوات إلى 15 سنوات، وتليها نسبة تقدر بـ 27.45% والتي تمثل الموظفين الذين سنوات عملهم ما بين 06 إلى 10 سنوات، وتليها نسبة تقدر بـ 13.72% والتي تمثل الموظفين الذين سنوات عملهم من أكثر من 16 سنة وتليها نسبة تقدر بـ 9.80% والتي تمثل الموظفين الذين سنوات عملهم من 05 سنوات فأقل، ما يفسر بأن هناك الموظفين يستمرون في مناصبهم أي أن هناك رضا وظيفي بالنسبة للموظفين داخل المؤسسة، وهذا يجعل الموظفين يبدعون في العمل نتيجة استمرارهم في العمل يعطي لهم خبرة وزيادة القدرة على الإبداع في العمل وتمنحهم الخبرة جعل كل المشكلة سهلة الحل، وبصبح اتخاذ القرار بسرعة نتيجة الخبرة في العمل ويسهل إجراءات الإدارية داخل المؤسسة واكتساب خبرات من الموظفين الأقدم من حيث سنوات العمل.



الشكل رقم (03): أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب سنوات خبرتهم (الأقدمية)

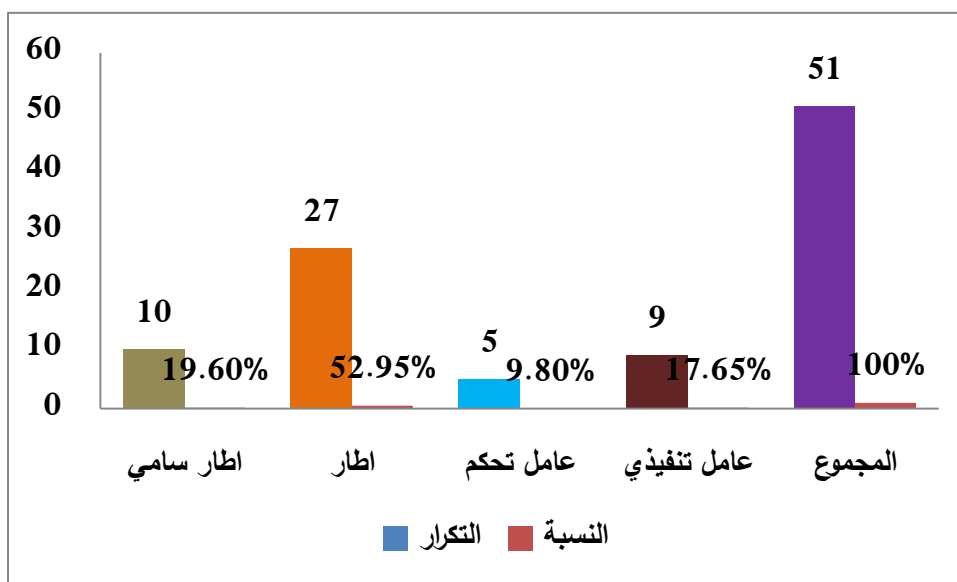
المصدر: من اعداد الباحثين مخرجات spss21

الجدول رقم(04) توزيع المبحوثين حسب الرتبة:

الرتبة	التكرار	النسبة
إطار سامي	10	19.60%
إطار	27	52.95%
عامل تحكم	05	9.80%
عامل تنفيذي	09	17.65%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) الذي يوضح رتبة الموظفين وأعلى نسبة عرفها الجدول تقدر بـ 52.95% والتي تمثل الموظفين الذين رتبهم إطار وتليها نسبة تقدر بـ 19.60% والتي تمثل الموظفين الذين رتبهم إطار سامي، وتليها نسبة تقدر بـ 17.65% والتي تمثل الموظفين الذين رتبهم عامل تنفيذي وتليها نسبة 9.80% والتي تمثل الموظفين الذين رتبهم عامل تحكم.

ما يفسر أن رتب الموظفين في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط تختلف باختلاف رتب ومستوى الموظفين، وهذا يفيد إدارة الكلية في تسيير شؤونها الإدارية وشؤون مرتاديهما ويخلق جوا من التناسق والانسجام في العمل بين أفراد الكلية بكافة أطرافهم، مما يسهل عملية الاتصال بين مختلف أفراد الإدارة على اختلاف مناصبهم، وهذا ما يخلق نوعا من الابداع وسرعة في الوصول إلى المعلومة وتنفيذها.



الشكل رقم (04): أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب الرتبة

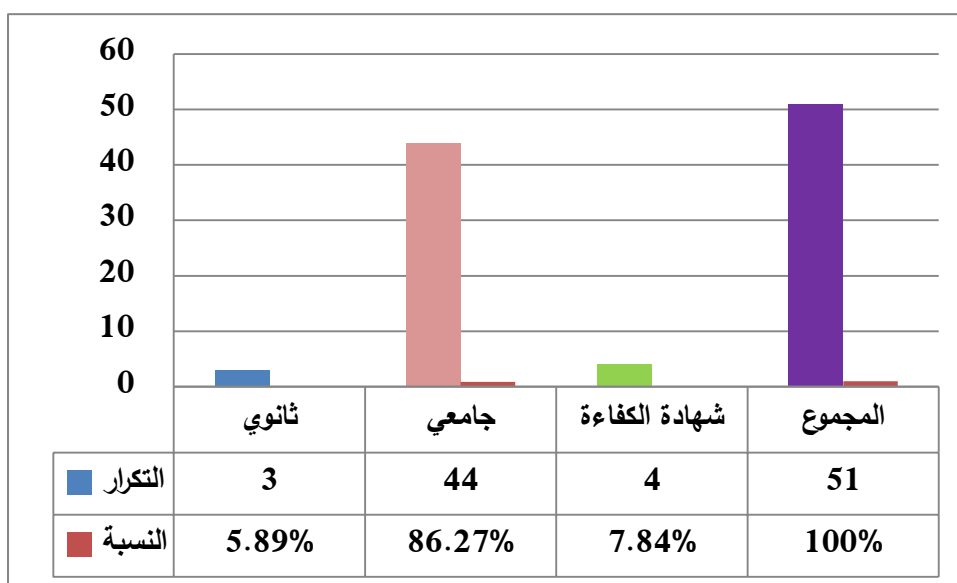
المصدر: من اعداد الباحثين مخرجات spss21

الجدول رقم (05) توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
5.89%	03	ثانوي
86.27%	44	جامعي
7.84%	04	شهادة الكفاءة
100%	51	المجموع

يوضح الجدول رقم (05) المستوى التعليمي للموظفين وأعلى نسبة عرفها الجدول تقدر بـ 86.27% والتي تمثل الموظفين الذين مستواهم العلمي جامعي، وتليها نسبة تقدر بـ 7.84% والتي تمثل الموظفين الذين يحوزون على شهادة كفاءة، وتليها نسبة تقدر بـ 5.89% والتي تمثل الموظفين الذين مستواهم العلمي ثانوي.

ما يفسر بأن الفئة المدروسة تعطي فرصة لكل مؤهلات وذلك لإعطاء ثقة في الموظفين وقدراتهم مما يعود بالفائدة على كل من له علاقة بالكلية وإدارتها من إداريين وأساتذة وطلبة....



الشكل رقم (05): أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

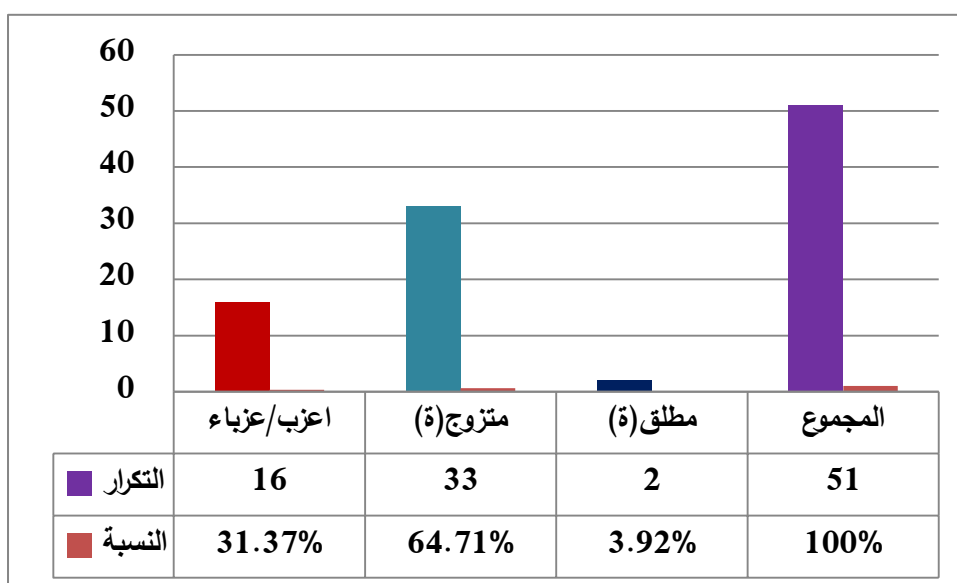
المصدر: من اعداد الباحثين مخرجات spss21

الجدول رقم (06) يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية:

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
31.37%	16	أعزب/عزباء
64.71%	33	متزوج(ة)
3.92%	02	مطلق(ة)
100%	51	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (06) الذي يوضح الحالة الاجتماعية لموظفين أن أعلى نسبة سجلت في الجدول تقدر بـ 64.71% التي تمثل أفراد العينة المتزوجين وتليها نسبة تقدر بـ 31.37% التي تمثل أفراد العينة العزاب وتليها نسبة مقدرة بـ 3.92% والتي تمثل الموظفين المطلقين كما هو موضح في الجدول.

نستنتج من خلال البيانات المسجلة أن هناك استقرار وظيفي في العينة المدروسة من خلال وجود برنامج عمل يتلاءم مع توجهات الموظفين، وهذا ما ينعكس على الحالة العائلية بطبيعة الحال، وهذا الاستقرار يساعد على حل المشكلات والنزاعات الإدارية بطريقة إبداعية وتساعد على استيعاب كل متطلبات العمل.



الشكل رقم (06): أعمدة بيانية توضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

المصدر: من اعداد الباحثين مخرجات spss21

2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى:

الجدول رقم (07): علاقة نوع الجنس وعصرنة الإدارة تساهم في تحسين أداء العاملين:

المجموع		أنثى		ذكر		عصرنة الإدارة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%98	50	%100	26	%96	24	نعم
% 02	01	/	/	%04	01	لا
%100	51	%100	26	%100	25	المجموع

من خلال الجدول رقم (7) أعلاه الذي يوضح مساهمة عصرنة الإدارة في تحسين أداء العاملين من خلال نوع الجنس حيث بلغت أعلى نسبة 100% الإناث بقول نعم أنه لعصرنة الإدارة دور فعال في تحسين أداء العاملين، في حين أن أكبر نسبة في فئة الذكور بلغت 96% بإجاباتهم نعم وأقل نسبة كانت 04% أجابوا بـ لا.

القراءة السوسولوجية:

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن متغير الجنس له دور في المساهمة في تحسين أداء العاملين من خلال عصرنة الإدارة العمومية وإدخال الرقمنة التي باتت من الضروريات في عصر الحداثة والتكنولوجيا حيث يرى أغلبهم أن عصرنة الإدارة وما تقدمه من خدمات وتسهيلات في عملية الاتصال بين مختلف فروع الإدارة زيادة على ذلك تنمية قدرات الفرد العلمية وزادت من وعيه، ووجهته لمختلف ما يقف في وجع عراقيل إدارية (بيروقراطية).

الجدول (08): علاقة الأقدمية ومواجهة الادارة العراقي في تطوير العمل وسرعة الاستجابة في الخدمات الادارية:

المجموع	أكثر من 16 سنة		من 11 الى 15 سنة		من 06 سنوات الى 10 سنوات		من سنة الى 05 سنوات		الأقدمية مواجهة العراقي		
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
	%90.2	46	%100	07	%84	21	%92.9	13	%100	05	نعم
	%9.8	05	/	/	%16	04	%7.7	01	/	/	لا
المجموع	%100	51	%100	07	100%	25	%100	14	%100	05	

يوضح الجدول رقم (08) علاقة الأقدمية ومواجهة الإدارة العراقي في تطوير العمل وسرعة الاستجابة في الخدمات الإدارية حيث بلغت أعلى نسبة 100% بالإجابة ب نعم وهم الموظفين الذين تتراوح سنوات خبرتهم بين سنة و 05 سنوات، في حين أن أقل نسبة قدرت ب 7.7% أجابوا ب لا وهم الفئة الذين يمتلكون الخبرة في السنوات ما بين 06 و 10 سنوات.

القراءة السوسيوولوجية:

البيانات الموضحة في الجدول رقم (08) توضح لنا أن النسبة الغالبة التي ترسم الموظفين الذين تفوق خبرتهم من سنة إلى خمس سنوات هم الذين أيدوا الوثبة النوعية التي أعطتها عصرنة الإدارة في حين أن فئة قليلة لا تقر بهذه العصرنة.

فقد لاحظنا أن الأفراد المبحوثين أبدوا توجهها نحو الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم وذلك لأن الرقمنة تتيح حسب نظرهم العديد من المميزات أهمها:

- اختصار الوقت، الجهد، التكاليف المادية، كما أنها تتيح تخزين المعلومات بالإضافة إلى ذلك تساهم في تنمية اليد العاملة في التحكم في المقدرات التكنولوجية ومواكبة عصر التطور التكنولوجي.

- إن هذا الاتجاه يعكس سيرورة الإدارة نحو التخلي عن الأساليب القديمة المتعبة والمكلفة من الناحية المادية والبشرية والزمانية.

- تعكس سنوات الخبرة في العمل بشكل كبير أهمية إدراج الجوانب التكنولوجية في العمليات الإدارية من حيث توجه جُلّ العاملين إلى الإداري الإلكتروني.

- في مقابل ذلك نجد فئة جد قليلة تحبذ الأساليب القديمة نظرا لعدم تمكنها من التحكم في الاستعمالات الرقمية في مجال الإدارة.

الجدول رقم (09): علاقة الرتبة باستخدام التقنيات والمعلومات الرقمية والاتصال الإلكتروني في تحسين الأداء:

المرتبة		اطار سامي		اطار		عامل تحكم		عامل تنفيذي		المجموع	
استخدام الرقمنة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
نعم	10	%100	26	%96.3	05	%100	08	%88.9	49	%96.1	
لا	/	/	01	%3.7	/	/	01	%11.1	02	%3.9	
المجموع	10	%100	27	%100	05	%100	09	%100	51	%100	

من خلال نتائج الجدول رقم (09) نرى أن نسبة استخدام الرقمنة مرتفعة عند فئة الإطار السامي بنسبة 100% تليها فئة الإطار بنسبة بلغت 96.3% في المرتبة الثالثة فئة عامل تحكم بنسبة تقدر بـ 100% تليها فئة العامل التنفيذي وهي الأخيرة في التصنيف بلغت نسبتها 88.9% هذه الفئات المعبرة في الجدول الذين أقرؤا بـ نعم لاستخدام الرقمنة عكس فئة قليلة متفاوتة النسب أقرت بـ لا فئة الإطار بنسبة 3.7% وفئة عامل تنفيذي بنسبة 11.1% .

القراءة السوسولوجية:

ما يفسر مساهمة الرقمنة في ضبط المعطيات الواردة والصادرة في جداول وجمع النسب كونها وسيلة اتصالية بين أفراد الجماعة الوظيفية لتسهيل وتطوير العمل.

فمن خلال نتائج الجدول تبين لنا أن اتجاه العاملين حسب الرتب الوظيفية يساهم في تحسين أدائهم، وذلك ما يمكن أن نلاحظه في الرتب الأعلى مثل الإطارات والإطارات السامية لضرورة اتقانهم للعمليات الرقمية في المجال الإداري لأنها المواكبة لتسيير العمل، وذلك يتطلب منهم اتقانا للمعطيات والعمليات الرقمية والتكنولوجية خصوصا في عالم الرقمنة والتطور التكنولوجي.

الجدول رقم (10): يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي والادارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الادارية:

المجموع		شهادة كفاءة		جامعي		ثانوي		المستوى تعليمي جودة الخدمات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%90.2	46	%100	04	%90.9	40	%66.7	02	نعم
%9.8	05	/	/	%9.1	04	%33.3	01	لا
%100	51	%100	04	%100	44	%100	03	المجموع

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ المعطيات المقدمة تتجه نحو أعلى نسبة لقولهم نعم وقدرت بنسبة 90.2% مساندة إلى المستوى التعليمي والإدارة الرقمية لها دور في تحسين جودة الخدمات الإدارية عكس نعم وهي لا بنسبة 9.8% هم من عارضوا ذلك.

إن المعطيات المقدمة من خلال الجدول تتجه نحو أعلى فئة وهي فئة ذوي شهادة التحكم بنسبة 100% تليها فئة ذوي المستوى الجامعي بنسبة 90.9% وأخيرا فئة المستوى الثانوي بنسبة 66.7% .

القراءة السوسولوجية:

من هنا نستنتج أن التعليم له دور كبير على أفراد العينة الذين اكتسبوا الخبرة من وسائل الاتصال وزادت قدراتهم في الإبداع وتطوير مكتسباتهم ومواكبة متغيرات العصرنة، ويعكس المستوى التعليمي القدرة على التحكم في وسائل الاتصال وذلك ما يميز غالبية أفراد العينة الذين لديهم مكتسبات علمية تخولهم للتحكم في الجوانب التكنولوجية..

3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية:

الجدول (11): علاقة الرتبة وإعداد المؤسسة لدورات تكوينية للإطار البشري في مجال الرقمنة:

المجموع		عامل تنفيذي		عامل تحكم		إطار		إطار سامي		الرتبة اعداد دورات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%56.9	29	%55.6	05	%20	01	%55.6	15	%80	08	نعم
%43.1	22	%44.4	04	%80	04	%44.4	12	%20	02	لا
%100	51	%100	09	%100	05	%100	27	%100	10	المجموع

تناسب أعلى النسب المطروحة في معطيات الجدول رقم (11) المقدرة بـ %56.9 بـ نعم لإعداد دورات تكوينية لمختلف الفئات العينية وذلك للخطة الواسعة الرامية إلى تحسين المستوى من خلال إعداد دورات تكوينية بمختلف أشكالها من خلال تنظيم يوم دراسي ووضع برامج توعوية دراسية عن بعد لزيادة واكتساب مهارات جديدة.

في حين أدنى النسب في معطيات الجدول تقر بـ لا بنسبة %43.1 من خلال عدم الاستفادة من هذه الدورات وإن كانت فهي قليلة لا تكفي بحيث لا تغطي الوقت الكافي للاكتساب من هذا التكوين.

القراءة السوسولوجية:

نظرا لخصوصية الرتبة التي تقتضي إتقاننا للعمليات الرقمية فإن أكثر فئة تستوجب تكويننا حول المجال الرقمي هي الإطارات بنوعها الإطارات العادية والإطارات السامية لأن عمليات التسيير والتوجيه مكلفة خصيصا لهذه الفئة.

في مقابل ذلك لا يستلزم على فئة الأعوان التنفيذيين وأعوان التحكم تكويننا في المجال الرقمي إلا في حالات محددة خاصة عند منا يتولون مناصب سلطوية مثل رئيس فرقة أو رئيس مصلحة.

الجدول رقم(12): علاقة الأقدمية وتحقق الإدارة الالكترونية الاستفادة من الخبرات العلمية الإدارية في ظل تحديات الإدارة الالكترونية:

المجموع		أكثر من 16 سنة		من 11 سنة الى 15 سنة		من 06 سنوات الى 10 سنوات		من سنة الى 05 سنوات		الإقدمية تحقق الإدارة الالكترونية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%88.2	45	%100	07	%80	20	%92.9	13	%100	05	نعم
%11.8	06	/	/	20	05	%7.1	01	/	/	لا
%100	51	%100	07	%100	25	%100	14	%100	05	المجموع

من خلال الجدول رقم (12) يتضح أن الإدارة الالكترونية تلعب دورا جوهريا في نشر الأفكار المستحدثة بشكل ضمني يقدم في شكل برامج تساعد على صقل المهارات المكتسبة بشكل عمدي مقدم أو في شكل حملات توعوية، والوظيفة المحققة بنسبة أعلى في البيانات هي %88.2 ب نعم وذلك لحاجتهم الملحة والمرتبطة بهم، في الجهة المقابلة لهذه النسبة العالية هناك نسبة تقدر ب %11.8 للذين أقروا ب لا وهي نسبة قليلة لا تؤثر على العينة.

القراءة السوسولوجية:

تقدم الإدارة الالكترونية خدمات جعلت من الأفراد يتبادلون الأفكار والمعلومات ويطورون مكتسباتهم زيادة على المعارف والخبرة، وهذا ما نلمسه في الجدول الذي أكد فعالية الدور الجوهري للإدارة الالكترونية في الاستفادة من الخبرة العلمية وكذا الاستفادة من الأفراد الذين قضوا سنوات عمل مكنتهم من تأدية مهامهم على أتم وجه وقد سعت المصالح الإدارية بالكلية للعمل على انتهاز الرقمنة في تعاملاتها.

الجدول رقم(13): العلاقة بين تنمية عصرنه إدارة المهارات والخبرات لدى الإداريين واستقطاب المؤسسة لأصحاب الخبرات والمهارات في المجال الإلكتروني:

المجموع		لا		نعم		عصرنه الإدارة استقطاب اصحاب الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%60.8	31	%75	03	%59.6	28	نعم
%39.2	20	%25	1	%40	19	لا
%100	51	%100	04	%100	47	المجموع

من خلال الجدول رقم (13) تمثل نسبة 60.8% أعلى نسبة في الجدول من مفردات العينة تقر بدور عصرنه الإدارة في استقطاب أصحاب الخبرة في حين مثلت النسبة المتبقية والتي قدرت بـ 39.2% من أفراد العينة الذين أقرروا بعدم فائدة عصرنه الإدارة.

القراءة السوسولوجية:

نستنتج أن عصرنه الإدارة العمومية أحدثت تكنولوجيا جديدة متطورة قامت على اقتصار الجهد والوقت لتسهيل العمل وجعله في متناول الجميع، مما يضمن الجودة وعصرنه الإدارة العمومية من خلال استقطاب أصحاب الخبرة والممارسة الإدارية من أجل اقتصار الوقت وبأقل تكلفة.

الجدول رقم(14): على تعزيز مبدأ تطبيق عصرنة الإدارة في فعالية الأداء البشري ومدى فعاليتها لتسهيل وتطوير العمل:

المجموع		لا		نعم		تعزيز عصرنة الادارة مدى فاعلية الادارة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%86.3	44	%66.7	02	%87.5	42	نعم
%13.7	07	%33.3	01	%12.5	06	لا
%100	51	%100	03	%100	48	المجموع

يتحدث الجدول رقم (14) على تعزيز مبدأ تطبيق عصرنة الإدارة في فعالية الأداء البشري ومدى فعاليتها لتسهيل وتطوير العمل حيث قدرت أعلى نسبة بـ 86.3% أكدوا أن تطبيق الرقمنة عزز بشكل كبير أدائهم حيث أجابوا بـ نعم في حين أقل نسبة قدرت بـ 13.7% قالو لا لم تساهم العصرنة في تسهيل أو تطوير العمل.

القراءة السوسولوجية:

نستنتج من البيانات الموضحة في الجدول أنه رغم تضارب الآراء واختلافها عند جلّ أفراد العينة بين مؤيد ومخالف لعصرنة الإدارة ومدى فاعليتها، فإن النسب تتجه نحو مفردات العينة ذات النسب الكبيرة وهم المؤيدون لهذه العصرنة وتخفيف العبء على الموظفين والمتعاملين مع الإدارة.

ما يفسر أن الإدارة العمومية الجزائرية بحاجة ماسة إلى العصرنة واستحداث الوسائل مما يؤدي إلى فعالية الأداء الناجح والولاء الوظيفي للمؤسسة العمومية خاصة وأن الجزائر تسعى جاهدة إلى تطوير واستحداث آليات جديدة في الإدارة.

نتائج الدراسة:

على ضوء ما سبق ذكره في الجداول من معطيات احصائية وتفسير.

• مناقشة الفرضية الأولى:

تتعلق الفرضية الأولى على أن عصرنه الإدارة أثرت على فعالية الأداء البشري بجامعة عمار ثلجي بالأغواط وقد تبين لنا الآتي:

من خلال الجدول رقم (7) الذي وضع مساهمة عصرنه الإدارة في تحسين أداء العاملين من خلال نوع الجنس حيث بلغت أعلى نسبة 98% يرون أن عصرنه الإدارة وما تقدمه من خدمات وتسهيلات في عملية الاتصال بين مختلف فروع الإدارة زيادة على ذلك تنمية قدرات الفرد العلمية وزادت من وعيه، ووجهته لمختلف ما يقف في وجع عراقيل إدارية (بيروقراطية)، أما البيانات الموضحة في الجدول رقم (08) التي بينت علاقة الأقدمية ومواجهة الإدارة العراقيل في تطوير العمل وسرعة الاستجابة في الخدمات الإدارية حيث بلغت أعلى نسبة 90.2% وهي المجموع عن كل سنوات الخبرة والتي وضحت لنا أن الأغلبية التي ترسم الموظفين الذين تفوق خبرتهم من سنة إلى خمس سنوات هم الذين أيدوا الوثبة النوعية التي أعطتها عصرنه الإدارة في حين أن فئة قليلة لا تقر بهذه العصرنه، في حين أن نتائج الجدول رقم (09) الذي أبرز علاقة الرتبة باستخدام التقنيات والمعلومات الرقمية والاتصال الالكترونية وجدنا أن نسبة استخدام الرقمنة مرتفعة عند كل الفئات بمجموع النسب 96.1% ما يفسر مساهمة الرقمنة في ضبط المعطيات الواردة والصادرة في جداول وجمع النسب كونها وسيلة اتصالية بين أفراد الجماعة الوظيفية لتسهيل وتطوير العمل، وبعد ملاحظة المعطيات المقدمة في الجدول رقم (10) حول العلاقة بين المستوى التعليمي والادارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الادارية اتجهت أعلى نسبة نحو 90.2% مساندة إلى المستوى التعليمي والإدارة الرقمية لها دور في تحسين جودة الخدمات وهو ما يدل على أنه لتعليم دور كبير على أفراد العينة الذين اكتسبوا الخبرة من وسائل الاتصال وزادت قدراتهم في الإبداع وتطوير مكتسباتهم ومواكبة متغيرات العصرنه.

من خلال الفرضية التي أدرجناها سابقا والمتمثلة في أن عصرنه الإدارة أثرت على فعالية الأداء البشري بجامعة عمار ثلجي بالأغواط حيث ساهمت العصرنه في تحسين أداء الموظفين وطورت الإدارة من خلال استخدام التقنيات والمعلومات الرقمية ما حسن جودة الخدمات الإدارية داخل المصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط وبهذا فإن الفرضية الأولى تحققت حسب نتائج البيانات الآتفة الذكر.

• مناقشة الفرضية الثانية:

والمتعلقة بكون أنه تعتمد إدارة جامعة عمار تليجي بالأغواط على الإدارة الرقمية في تعاملاتها وكانت النتائج كالتالي:

تتناسب أعلى النسب المطروحة في معطيات الجدول رقم (11) أن علاقة الرتبة وإعداد المؤسسة لدورات تكوينية للإطار البشري المقدر بـ 56.9% رأوا أنه لإعداد دورات تكوينية لمختلف الفئات العينية وذلك للخطة الواسعة الرامية إلى تحسين المستوى من خلال إعداد دورات تكوينية بمختلف أشكالها من خلال تنظيم يوم دراسي ووضع برامج توعوية دراسية عن بعد لزيادة واكتساب مهارات جديدة، كما أوضح الجدول رقم (12) علاقة الأقدمية وتحقق الإدارة الالكترونية الاستفادة من الخبرات العلمية الإدارية في ظل تحديات الإدارة الالكترونية أن الإدارة الالكترونية تلعب دوراً جوهرياً في نشر الأفكار المستحدثة بشكل ضمني يقدم في شكل برامج تساعد على صقل المهارات المكتسبة بشكل عمدي مقدم أو في شكل حملات توعوية، والوظيفة المحققة بنسبة أعلى في البيانات هي 88.2% بـ نعم وذلك لحاجتهم الملحة والمرتبطة بهم، حيث تقدم الإدارة الالكترونية خدمات جعلت من الأفراد يتبادلون الأفكار والمعلومات ويطورون مكتسباتهم زيادة على المعارف والخبرة، وهذا ما نلمسه في الجدول الذي أكد فعالية الدور الجوهري للإدارة الالكترونية في الاستفادة من الخبرة العلمية، وقد أبرز الجدول رقم (13) العلاقة بين تنمية عصرنة إدارة المهارات والخبرات لدى الإداريين واستقطاب المؤسسة لأصحاب الخبرات والمهارات في المجال الالكتروني ومثلت نسبة 60.8% أعلى نسبة في الجدول من مفردات العينة تقر بدور عصرنة الإدارة في استقطاب أصحاب الخبرة وقامت باقتصار الجهد والوقت لتسهيل العمل وجعله في متناول الجميع.

وتحدث الجدول رقم (14) على تعزيز مبدأ تطبيق عصرنة الإدارة في فعالية الأداء البشري ومدى فعاليتها لتسهيل وتطوير العمل حيث قدرت أعلى نسبة بـ 86.3% أكدوا أن تطبيق الرقمنة عزز بشكل كبير أدائهم البشري وخفف العبء على الموظفين والمتعاملين مع الإدارة.

من خلال الفرضية التي أدرجناها سابقاً والمتمثلة في أنه تعتمد إدارة جامعة عمار تليجي بالأغواط على الإدارة الرقمية في تعاملاتها حيث دلت إجابات المبحوثين على الأثر الإيجابي لعصرنة الإدارة على أدائهم والتخفيف من الأعباء والتقليل من الجهد واقتصار الوقت بعد اعتماد المصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية لجامعة عمار تليجي بالأغواط على الإدارة الرقمية وهو ما لاقى استحساناً في أوساط الموظفين والمتعاملين معها وبهذا فإن الفرضية الثانية تحققت.

استنتاج عام:

بناء على البيانات المتحصل عليها والاستنتاجات الجزئية لفرضيات الدراسة ومن خلال دراستنا التي حاولنا فيها الوقوف على مدى أثر عصنة الإدارة العمومية في تجسيد الإدارة الرقمية في التعليم العالي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط من خلال مجتمع دراستنا بالمصالح الإدارية في كلية الاجتماعية أين استنتجنا أنه لعصنة الإدارة دور فعال ومهم في تطوير الخدمات والتعاملات داخل الإدارة العمومية وهو ما سهل على الموظفين والمتعاملين التطلع واستخراج وثائقهم وقلل على الموظفين الجهد واختصر الوقت الأمر الذي ساهم في تحسين أدائهم وتحفيزهم على تقديم الأفضل والابداع في تأدية مهامهم ذلك لا يمنع أن البعض الآخر يحتاج لدورات تكوينية تساعد على تطوير خبراته من أجل النهوض بمستوى يليق بالإدارة والمسؤولين عليها، وقد شهد مشروع عصنة الإدارة نجاحا منقطع النظير في جلّ الإدارات العمومية التي تقوم على خدمة الصالح العام.

الاقتراحات:

ورغم أن الفرضيات التي تم الإجابة عنها هي مثبتة وصادقة بشكل مرتفع نوعا ما ولكن ليس بالمرتفع جدا وذلك لا يلغي تقديم بعض التوصيات التي نرى أنها تعزز هذا التأكيد بشكل إيجابي.

وعليه فإن أهم الاقتراحات التي أوصت بها هذه الدراسة هي:

- ضرورة تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة الاتصال وسرعته وتحسين نوعية الخدمة الإلكترونية.
- وضع قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة وسرية للمؤسسات.
- وضع سياسة تدريبية ممنهجة لكافة موظفي المصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط بما يتناسب ومجالات أعمالهم والمسارات الوظيفية المخططة لها، والعمل على استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة التي تحسن ظروف العمل.
- استخدام أحدث تقنيات الإدارة الإلكترونية ولفت انتباه المسؤولين وتوعيتهم بأهمية المشروع والتحسيس بفوائده للأفراد والمؤسسات .
- العمل على إقامة دورات حول موضوع معالجة المعوقات والحد منها.
- التقليل من الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات العمومية.
- سن قوانين تحمي خصوصية المعلومات وأمن البيانات تفاديا للقرصنة الإلكترونية.

الخاتمة

في ختام بحثنا هذا والتي خصصناه لمعرفة وتبيان أثر عصنة الإدارة العمومية في تجسيد الإدارة الرقمية في التعليم العالي بجامعة عمار تليجي بالأغواط توصلنا إلى أن الإدارة الرقمية من المشاريع الضخمة التي كان لها دور هام وملحوظ في ترقية الخدمات، وتحسين أداء الإدارات العامة التي شرعت في تطبيق العمل الإلكتروني في إجراءاتها ونشاطاتها الإدارية، وكان لزاما من تضافر الجهود بين مختلف الجهات، والعمل على تشكيل لجان متابعة المشروع، والقيام بدراسات ميدانية واقعية لمختلف المشكلات التي تحد من فعالية ممارسة الإدارة الرقمية في الإدارات العمومية، والتحديث المستمر للاستراتيجيات والعمل على ترجمة مخططاتها واقعيا، مع الأخذ بعين الاعتبار التطورات التي تحدث في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، لتحقيق الفوائد وتدارك النقائص والوقوف على مختلف المخاطر لمجابهتها.

وللإجابة على إشكالية الدراسة التي تتضمن البحث عن أثر عصنة الإدارة العمومية في تجسيد الإدارة الرقمية في التعليم العالي بجامعة عمار تليجي بالأغواط ، وانطلاقا من التساؤلات والفرضيات المرتبطة بالإشكالية من الناحية الوصفية والارتباطية، توصلنا إلى النتائج التالية:

- تعد الإدارات العمومية الوسيلة التي تقوم من خلالها الدولة بتوفير الخدمات العمومية لأفراد المجتمع من أجل تحقيق التقدم والازدهار.
- نجاح التحول من الإدارة العمومية التقليدية إلى الإدارة الرقمية في مختلف الجوانب، حيث ساعد تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية على خلق الجو الملائم والظروف الحسنة لممارسة العمل الإداري، وتسهيل عمليات خزن واسترجاع المعلومات.
- تعزيز الأداء البشري وتحفيزه على الابداع في العمل وانجاح هذا المشروع.
- التقليل من التعقيدات الإدارية، وتسريع انجاز الأعمال والمهام المختلفة.
- اختصار الوقت وتقليل الجهد وقلة التكاليف.
- تخفيف أعباء التنقل بين المكاتب والإدارات وكذا التخلص من الأوراق.
- بساطة الاجراءات والمعاملات بسرعة فائقة وبدقة و وضوح تام.
- تمتلك الإدارة الإلكترونية برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاد لتلك المعلومات .
- تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية، وكسب ثقة المواطنين من خلال تحسين مستوى الخدمات وإتباع معايير جودة الخدمات، خلافا للخدمات التي تقدمها الإدارة التقليدية التي كثيرا ما تقع في الخطأ.

وعليه فقد حاولنا في دراستنا المتواضعة الكشف عن أثر عصنة الإدارة العمومية في تجسيد الإدارة الرقمية في التعليم العالي بجامعة عمار تليجي بالأغواط بالأخص المصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية وتبقى نتائج هذه الدراسة خاصة بمجتمع البحث الذي طبقت عليه الدراسة.

قائمة المراجع

❖ المراجع:

- 1) أحمد الرفاعي، **مناهج البحث العلمي**، دار وائل، ط2، عمان، 2002.
- 2) أحمد محمد غنيم، **الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل**، المكتبة العصرية، مصر، 2004.
- 3) ثابت عبد الرحمن إدريس، **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الاسكندرية، 2005.
- 4) خالد حامد، **منهج البحث العلمي**، دار ربحانة، ط1، القبة الجزائر، 2003.
- 5) زيد منير عبوي، سامي محمد هشام، **مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 6) سعود بن محمد النمر وآخرون، **الإدارة العامة، الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة**، ط7 ، مطبعة الشقري، 2013.
- 7) صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، **مبادئ الإدارة والأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 8) طارق المجذوب، " **الإدارة العامة - العملية الإدارية والوظيفية العامة والإصلاح الإداري**"، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 2000 .
- 9) علاء عبد الرزاق السالمي، **الإدارة الالكترونية**، دار وائل للنشر، عمان.
- 10) فوزي حبيش، **الإدارة العامة والتنظيم الإداري**، دار النهضة العربية، بيروت، 1991 .
- 11) ليلي محمد أبو العلا، **مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الاصاله والحدائث**، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 12) محمد بكري عبد العليم، **مبادئ إدارة الأعمال**، اتحاد مكتبات الجامعات، القاهرة، مصر، 2007.
- 13) محمد سمير أحمد، **الإدارة الالكترونية**، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 14) محمد عبيدات وآخرون، **منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**، دار وائل، ط 2، الأردن، 1999.
- 15) محمود عبد الفتاح رضوان ، **الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة ، 2012.
- 16) مريزق عدمان، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة**، ط 1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
- 17) موريس انجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية**، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة، ط2، الجزائر، 2006.

- 18) نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية، الوظائف، المجلات، دار البازور، عمان، 2009.
- 19) هاني عرب، أساسيات الإدارة الحديثة، الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية، القاهرة مصر، 2006.
- ❖ المجلات والدوريات:
- 20) إلهام شيلي، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 01، جامعة فرحات عباس، سطيف، ماي 2021.
- 21) حمدي جلييلة إيمان، بواريو محمد ياسين، واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، عنابة، العدد 02، ديسمبر 2020.
- 22) سامية منزر، زرفة بولقواس، ال إدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020.
- 23) عبد النور زوامبية، رشيد نواري، عصنة وتحديث الإدارة المحلية في الجزائر وفق متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، العدد 02، المجلد 14، جوان 2021.
- 24) عطوي وداد، تأثير الإدارة الإلكترونية على الحقوق والحريات العامة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 06، جامعة عنابة، جوان 2016.
- 25) فرطاس فتيحة، عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، جامعة الجبالي بونعام، خميس مليانة، 2016.
- 26) فطيمة سايح، الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، ديسمبر 2018.
- 27) قاسم ميلود، علاقة الإدارة والمواطن في الجزائر، بين الأزمة ومحاولات الإصلاح، دفاثر السياسة والقانون، العدد 5، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، جوان 2011.
- 28) لامية طالة، الإدارة الإلكترونية وعصنة الخدمة العمومية: خيار تكنولوجي استراتيجي للإصلاح الإداري، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 2، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ديسمبر 2020.

- (29) محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، جامعة فرحات عباس، سطيف، ديسمبر 2019.
- (30) مسعود دراوسي، آدم بن مسعود، الحكومة الإلكترونية متطلبات ومعوقات تطبيقها، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة، الجزائر، 2013.
- (31) مهدي مراد، نصيرة يحيوي، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 03، سبتمبر 2017.
- (32) نسيم لعرج مجاهد، ومصطفى طويطي، استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية " المحاولة الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث، جامعة ميله، الجزائر، جوان 2006.
- ❖ **مذكرات التخرج:**
- (33) جميلة ذهبية، بير سارة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2015-2016.
- (34) حمزاوي وفاء، ربح الله صابرينة، فعالية الادارة الرقمية في نشاط المؤسسة العمومية الخدماتية دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز - ام البواقي - ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الانسانية، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، 2020-2021.
- (35) حميدة رياحي، تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة ومالية عامة، قسم قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، البويرة، 2017-2018.
- (36) سهيلة شلغوم، تأهيل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية للاندماج في الاقتصاد العالمي في ظل الشراكة الأوروبية- الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.
- (37) عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.
- (38) فراحي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية - دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة، 2017 - 2018.

39) فيرم فاطمة الزهراء، الموظف العمومي ومبدأ حياد الإدارة في الجزائر، رسالة ماجستير في الحقوق، قسم عام فرع الإدارة والمالية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2004.

40) مغربي شهرزاد مروى، إكرام حاكمي، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2020-2021.

❖ المنشورات الرسمية:

41) القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425هـ الموافق لـ 24 أوت 2004م المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.

42) اللجنة الالكترونية، الجزائر الالكترونية، وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، الجزائر، ديسمبر 2008.

43) مصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط.

❖ المؤتمرات والملتقيات:

44) حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة، من 01 إلى 04 نوفمبر 2009.

45) سليمان رحال، موقع الحكومة الالكترونية من الحكم الراشد، الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، أبريل 2007.

46) عبد القادر بلعربي وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي للاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2012.

47) مقناني صبرينة، مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة، مؤتمر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الدوحة، قطر، 18 - 20 نوفمبر 2012.

❖ المحاضرات:

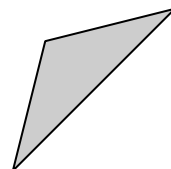
(48) عماري عمار، بعض الملاحظات عن واقع الإدارة العمومية في الجزائر وسبل إصلاحها للاندماج إيجابيا في الحركة العالمية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف.

(49) الهادي بوقلقول، محاضرات في مادة مدخل لإدارة الأعمال، السنة الأولى جذع مشترك علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2015.

❖ المواقع الالكترونية:

(50) بومدين طاشمة، الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر، 2008، <http://www.univ-chlef.dz>، تمت زيارته بتاريخ: 2023/04/28، على الساعة 19:10.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار تليجي - الأغواط-



كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا

تحكيم إستمارة بالمقابلة خاصة ببحث لإعداد مذكرة ماستر بعنوان

عصرنة الإدارة العمومية من خلال التوجه نحو الإدارة الرقمية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإجتماعية - جامعة عمار تليجي - الأغواط

أستاذي الفاضل، أستاذتي الكريمة :

في إطار التحضير لمذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم و عمل، نضع بين أيديكم أساتذتنا هذا الإستبيان راجين منكم التفضل بالإطلاع على محتواه و التكرم بتحكيمة خدمة للبحث العلمي و لكم منا جزيل الشكر و التقدير .

إشراف الأستاذة الدكتورة :

- أ/د زيزاح سعيدة

من إعداد الطالبين

- صادق نور الدين

- نوار مروى سلسبيل

قائمة الأساتذة المحكمين :

الإمضاء	الجامعة	الكلية و القسم	تاريخ التحكيم	الرتبة	إسم و لقب الأستاذة(ة)
	الأغواط	علم الاجتماع	08/05/2023	أستاذ	نور محمد
	الأغواط	العلوم الإجتماعية	08/05/2023	أستاذ	أحمد بن محمد
	الأغواط	علم الاجتماع	13/06/2023	أستاذ	صادق بن علي
	عمار تليجي الأغواط	علم الاجتماع	08/05/2023	محاضر	سوسن أحمد



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار تليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



استمارة بالمقابلة: عصرنة الإدارة العمومية من خلال التوجه نحو الإدارة الرقمية
دراسة ميدانية بالمصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط

أخي (تي) الموظف (ة):

في إطار إعداد مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل بعنوان: عصرنة الإدارة العمومية من خلال التوجه نحو الإدارة الرقمية -دراسة ميدانية بالمصالح الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط- نضع بين أيديكم هذه استمارة المقابلة التي نرجو منكم تعبئتها وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة ونحيطكم علما أن هاته المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولا تستخدم إلا للأغراض العملية البحتة، مع خالص احتراماتنا

إشراف الاستاذة الدكتورة:

أ. د سعيدة زيزاح

إعداد الطالبين:

*نورالدين صادقي

*مروى سلسبيل نوار

السنة الجامعية 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: (من 25 إلى 30 سنة) (36 - 40 سنة)
 من (31 - 35 سنة) (41 سنة فما فوق)
3. الأقدمية: من 5 سنوات فأقل من 6 إلى 10 سنوات
 من 11 إلى 15 سنوات أكثر من 16 سنة
4. الرتبة: عامل تنفيذي عامل تحكم
 إطار إطار سامي
5. المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي شهادة كفاءة
6. الحالة الاجتماعية: أعزب/عزباء متزوج (ة)
 مطلق (ة) أرمل (ة)

المحور الثاني: تأثير عصرنة الإدارة على فعالية الأداء البشري بجامعة عمار ثليجي الأغواط :

7. هل عصرنة الإدارة تساهم في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة . نعم لا

8. هل تنمي عصرنة الإدارة المهارات والخبرات لدى الإداريين. نعم لا

9. هل زيادة كفاءة العنصر البشري تؤدي لزيادة فعالية العمل الإداري. نعم لا

10. هل واجهت الإدارة عراقيل في تطوير العمل وسرعة الاستجابة في الخدمات الإدارية. نعم لا

11. هل استخدام التقنيات والمعلومات الرقمية والاتصالات الالكترونية ساهمت في تحسين أداء العمل.

نعم لا

12. هل سهلت عصرنة الإدارة التعاملات بين الإداريين والطلبة. نعم لا

13. هل للإدارة الرقمية دور في تحسين جودة الخدمات الإدارية. نعم لا

14. هل عزز مبدأ تطبيق عصرنة الإدارة في فعالية الأداء البشري. نعم لا

15. ما مدى رضاك عن العصرنة بشكل عام؟. (علل)

.....
.....

16. هل واجهتك صعوبات في التعامل مع هذه التقنية الحديثة (العصرنة)؟.

.....
.....

المحور الثالث: تعتمد إدارة جامعة عمار ثليجي بالأغواط على الإدارة الرقمية في تعاملاتها:

17. هل ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين. نعم لا
18. هل تحقق الإدارة الالكترونية الاستفادة من الخبرة العلمية الإدارية في ظل تحديات الإدارة الالكترونية. نعم لا
19. هل مكنت الإدارة الالكترونية تنمية المهارات والخبرات لدى الإداريين. نعم لا
20. هل تعد المؤسسة أو الإدارة دورات تكوينية للإطار البشري. نعم لا
21. هل ترى أن الإدارة الالكترونية قد قللت من الجهد والوقت في عملية أداء المهام. نعم لا
22. هل لها فعالية وأداء في واقعنا ونالت مكان لتسهيل وتطوير العمل. نعم لا
23. هل استخدام التكنولوجيا يتطلب العديد من التغيرات التنظيمية. نعم لا
24. هل ساهمت في تحقيق كافة أساليب العمل الإداري. نعم لا
25. هل تستقطب المؤسسة أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني. نعم لا
26. هل تطبيق الإدارة الرقمية ساهم في رسم صورة ذهنية جيدة على جامعة عمار ثليجي بالأغواط؟.

.....

.....

27. هل لجودة الانترنت علاقة بتجسيد الإدارة الرقمية في جامعة عمار ثليجي بالأغواط؟.

.....

.....

