جامعة عمار ثليجي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية
تخصص إدارة الموارد البشرية

الموضوع :

اثر رقمنة الوثائق الادارية على أداء الخدمة العمومية في الجزائر
دراسة حالة بلدية الغيشة ولاية الاغواط

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية
تخصص:ادارة الموارد البشرية

من إعداد الطالب :
- الجمعي عبد القادر

تحت إشراف الأستاذ:
د. معمري بن عيسى

لجنة المناقشة :

1- د. خليفة محمد رئيسا .
2- د. معمري بن عيسى مشرف .
3- د. ميلودي محمد عضو امناقشا.

السنة الجامعية 2018 - 2019


بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر وعرفان

﴿قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي ۖ إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ﴾ الأحقاف(15)

الشكر لله ثم للوالدين امتثالا لأمر الله

﴿أَنِ اشْكُرْ لِي وَلِوَالِدَيْكَ إِلَيَّ الْمَصِيرُ﴾ لقمان14

ثم لأساتذتنا الافاضل استنادا لأمر الرسول صلى الله عليه وسلم

﴿مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ﴾

يسعدني أن أتقدم بالشكر الوافر للأستاذ الفاضل معمري بن عيسى المشرف على هذا البحث، والذي كان نعم العون يفيض علينا بعلمه ويغمرنا بتواضعه ونبل أخلاقه كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذتنا في قسم العلوم السياسية الذي تلقينا على أيديهم حب العلم والولوج في رحابه

إهداء

الحمد لله الذي أشرقت لنوره الظلمات فأنارت مكان الجهالة والضلالة وحفينا بذلك النور الذي تشرق له القلوب والأرواح والأفكار إلى أجمل روح في الكون الذي تعلقت به قلوبنا هادي الأمة إلى السراج المنير نبينا ورسولنا الحبيب محمد صلى الله عليه وسلم أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من أنارت دعوتها دربي إلى أمي حفظها الله وأطال في عمرها

إلى سندي في الحياة ومدعاة فخري رمز العطاء أبي حفظه الله وأطال في عمره

إلى من أخاهم قلبي، وألفتهم روحي جميع إخوتي

إلى جميع أحبتي من قريب ومعلم وصاحب وجار

إلى كل الأصدقاء

إلى كل ناشد حكمة أوطالب علم

إلى الشعب الفلسطيني الشقيق

إلى أخوة الإيمان في كل مكان

إلى كل من ذكرهم قلبي ولم تذكرهم كلماتي

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة 1

الفصل الأول :الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والرقمنة

تمهيد.....10

-المبحث الأول ماهية الإدارة الالكترونية 11

-المطلب الأول:مفهوم الإدارة الالكترونية 11-12

-المطلب الثاني :خصائص الإدارة الالكترونية 13-14

-المطلب الثالث :أهمية وأهداف الإدارة الالكترونية 15-16

-مبادئ وأهداف الإدارة الالكترونية 16-17

-المبحث الثاني :أساسيات التحول نحو الإدارة الالكترونية ,المتطلبات,الوظائف.....18

-المطلب الأول :مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية 18-22

-المطلب الثاني :متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية 23-26

-المطلب الثالث : عناصر ووظائف الإدارة الالكترونية 26-30

-المبحث الثالث :ماهية الرقمنة.....31

-المطلب الأول :مفهوم الرقمنةوالمواد المكونة لها 31-34

-المطلب الثاني :أهمية وأشكال الرقمنة 35-40

-المطلب الثالث :إيجابيا وسلبيات التطبيق الرقمي 41-42

اخلاصة الفصل.....43

الفصل الثاني :ماهية الخدمة العمومية وعلاقتها بالرقمنة في الجزائر

تمهيد.....45

-المبحث الأول :ماهية الخدمة العمومية 46

-المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية 46-48

-المطلب الثاني : نظم وأنواع الخدمة العمومية 49-50

-المطلب الثالث :المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية.....51

-المبحث الثاني :علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية في الجزائر 52

-المطلب الأول:الادارة الالكترونية في الجزائر (مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013).....52-58

-المطلب الثاني : اسهامات الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العامة في الجزائر.....58-64

-المبحث الثالث :رقمنة الخدمات الإدارية العمومية (نماذج قطاعية).....64

-المطلب الأول :قطاع البريد والموصلات 64-67

-المطلب الثاني :قطاع التعليم العالي والبحث العلمي 67-69

-المطلب الثالث : قطاع العدالة 69-70

-المطلب الرابع :قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني 70-72

- المطلب الخامس : اثار التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية في الجزائر 72-73

- المطلب السادس : أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية (رقمنة) في الجزائر.....73-74

خلاصة الفصل.....75

الفصل الثالث : واقع رقمنة الوثائق الادارية واثرها على مخرجات ادارة بلدية الغيشة

تمهيد 77

-المبحث الأول :تقديم عام لبلدية الغيشة 78

-المطلب الأول :التعريف ببلدية الغيشة ولاية الاغواط 78-80

-المطلب الثاني :البنية التحتية للرقمنة في بلدية الغيشة 80-84

-المبحث الثاني :منهجية وأدوات الدراسة 85

-المطلب الأول :منهجية وأدوات الدراسة الميدانية 85-87

-المطلب الثاني :تحليل وتفسير الدراسة.....87-95

المحور الأول :البيانات الشخصية حول العاملين بمصلحة التنظيم العام 87-89

المحور الثاني أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية 90-91

المحور الثالث : متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية (الرقمنة).....92-94

المحور الرابع :معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية (الرقمنة)في مصلحة التنظيم العام 95

تقيم وتفسير البيانات 96-97

-نتائج الدراسة.....97

خاتمة 99-100

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يوضح توزيع مجتع الدراسة حسب متغير السن	87
02	جدول يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	88
03	جدول يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى العلمي	89
04	جدول يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية	90
05	جدول يوضح توزيع متغير توفر الاجهزة والبرامج في مصلحة التنظيم العام	91
06	جدول يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير استخدام الحاسوب	92
07	جدول يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تلقي التدريب في مجال الادارة الالكترونية (الرقمنة).	93
08	جدول توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخطة البديلة في حالة الطوارئ (انقطاع التيار الكهربائي ....الخ)	94
09	جدول توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير اقتناع الموظفين بالتعامل مع نظام الادارة الالكترونية (الرقمنة)	95

فهرس الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لبلدية الغيشة	79
02	توزيع مجتع الدراسة حسب متغير السن	87
03	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	88
04	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى العلمي	89
05	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية	90
06	توزيع متغير توفر الاجهزة والبرامج في مصلحة التنظيم العام	91
07	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير استخدام الحاسوب	92
08	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تلقي التدريب في مجال الادارة الالكترونية (الرقمنة)	93
09	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخطة البديلة في حالة الطوارئ	94
10	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير اقتناع الموظفين بالتعامل مع نظام الادارة الالكترونية (الرقمنة)	95

مقدمة

لقد شهد العصر الحالي تطورات وتغيرات متسارعة نتيجة للاستخدام المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة، حيث عملت العديد من دول العالم على الإستفادة منها في مختلف المجالات وخاصة في المجال الإداري.

مما أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال الإداري إلى بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، تجلت مظاهرها من خلال تراجع أشكال الخدمة الإدارية التقليدية واستبدالها بأشكال وأساليب حديثة ، ترتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي ، أي التحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الرقمي وباتالي التحول من الخدمة الإدارية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ، ويكون ذلك التحول تدريجيا من أنشطة عادية إلى أنشطة إلكترونية وذلك من خلال الإستفادة من مميزاتها الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية وبفعل ذلك تغيرت الهياكل والمعاملات الإدارية ومعايير أدائها ، متعدية بذلك حدود الزمان والمكان للوصول إلى مستوى يتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة بهدف زيادة كفاءة عمل الإدارات والمنظمات وتفعيل استخدام تقنية الرقمنة لتقديم الخدمة للمواطن ، ويأتي ذلك من خلال استناد مختلف المنظمات في أنشطتها على تقنية المعرفة الرقمية الإلكترونية (الإدارة الإلكترونية).

انطلاقا من أن قياس أي تجربة نحو بناء مشروع الإدارة الإلكترونية والنهوض بمستوى خدماتها العامة تتوقف على النظر فيما يتم تحقيقه من واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفعالية والأداء في الخدمة الإدارية والإنجازات.

ولعل الجزائر كغيرها من الدول التي تبنت تجربة الرقمنة والإدارة الإلكترونية كمشروع لتحسين وتطوير الخدمة العامة ، وما نتج عنها من تطور كبير لمهام وأنظمة مختلف المنظمات الإدارية العامة.

ومن هذا المنطلق نقوم من خلال دراستنا هذه بتقيم دور وأثر رقمنة الوثائق الإدارية على أداء الخدمة العمومية في الجزائر من خلال دراسة ميدانية لبلدية الغيشة ولاية الاغواط.

أهمية الدراسة :

يكتسي موضوع الرقمنة وعلاقتها بالإدارة العمومية أهمية بالغة انطلاقا من كون تحول جميع الخدمات السابقة خدمات متطورة مرتكزة على التقنيات الجديدة تشمل أنظمة معلوماتية وبتالي أهمية هذه الدراسة .

1- من الناحية العملية :

القيام بدراسة أثر رقمنة الوثائق الإدارية على أداء الخدمة العمومية في الجزائر وكذا الإدارة الالكترونية وتوضيح مفهومها .

2- من النحية العلمية :

تنبثق هذه الدراسة من الناحية العلمية بالاستفادة منها في الجانب العلمي للإدارة العمومية بالجزائر , وذلك للاستفادة من تطبيقها في ترشيد وتحسين وتطوير أداء الخدمة الإدارية العامة .

أسباب اختيار الموضوع :

هناك أسباب ودوافع لاختيار الموضوع نذكر منها .

1- أسباب ذاتية :

الاهتمام الشخصي والميل للمواضيع المتعلقة بالإدارة واعتبار هذا الموضوع قريبا في مجال دراستي من حيث التخصص "إدارة الموارد البشرية ".

الاهتمام بهذا الموضوع لإنه أصبح لزاما على الإدارة العمومية عامة والبلدية بصفة خاصة أن تعي وبشكل جيد أهمية التغير والتطوير ومواكبة التقدم العلمي .

محاولة فهم وإعطاؤ دفعة لهذا الموضوع من خلال تقديم اقترحات وتقيمات قد تساهم في التطوير الإداري

.2- أسباب موضوعية :

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية مفهوم غامض ومبهم لدى شريحة كبيرة من المجتمع .

يعتبر موضوع الرقمنة جديد وخاصة فيما يتعلق بالوثائق الالكترونية .

القيمة العلمية الكبيرة لموضوع الإدارة الالكترونية (الرقمنة) , مما يشجع الدارسين على الاجتهاد في هذا الموضوع ومحاولة إثرائه في الجوانب النظرية والتطبيقية .

الفائدة العلمية التي تعود على البلدية الجزائرية ببلدية الغيشة ولاية الاغواط ,وذلك من خلال تشخيص الإدارة الالكترونية الموجودة فيها .

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رقمنة الوثائق الإدارية على أداء الخدمة العمومية في الجزائر ,وخاصة بالبلدية الجزائرية "بلدية الغيشة ولاية الاغواط " وذلك من خلال .

تقديم مفاهيم وخصائص المنصبة حول الخدمة العمومية والتنويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيها لمفهوم الرقمنة .

التوعية والتأكيد على أهمية الإدارة الالكترونية والتأكيد على ضرورة تطبيقها .

الخدمات التي قدمتها البلدية الجزائرية "ببلدية الغيشة ولاية الاغواط "من خلال تطبيقها للإدارة الالكترونية .

أدبيات الدراسة :

الدراسة الأولى :دراسة (مايدي محمد البشير ومشتح الحاج مخلوف ,2018) بعنوان : الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الإدارة المحلية في الجزائر ,دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية بولاية الاغواط –الجزائر .

- **اشكالية الدراسة : كيف تؤثر الادارة الالكترونية في تطوير أداء الإدارة المحلية في الجزائر ؟**

- **أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تطوير الإدارة المحلية في الجزائر ,بالإضافة إلى ابراز أهمية عمل الإدارة العمومية وزيادة فعالية أدائها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ,وتسليط الضوء على واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة , ومدى مساهمة تطبيق الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الخدمة بالمؤسسات العمومية من خلال التجربة الجزائرية .

حيث استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي بالإضافة إلى استخدام منهج دراسة حالة

وذلك باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات والمقابلة ,وبالنسبة لعينة الدراسة تكونت من الموظفين العاملين بمصلحة الوثائق البيومترية بالأغواط باختلاف رتبهم ,وفيما يلي أبرز ماتوصلت إليه هذه الدراسة من نتائج :

-نتائج الدراسة:

- أن تطوير الإدارة المحلية يستلزم التخلي عن أسلوب عمل الإدارة التقليدية والتحول نحو العمل بأسلوب الإدارة الالكترونية وذلك بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحديث الإدارة وعصرتنها وتطوير أدائها .
- تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب مجموعة من العناصر (الأجهزة , البرمجيات , الشبكات , صناع المعرفة ,الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية .....الخ) والتي تساعد المؤسسة في القيام بأعمالها وأداء مختلف وظائفها الإدارية .

- من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة المحلية ضعف وعي الموظفين بأهمية الإدارة الالكترونية, بالإضافة إلى نقص الدورات التكوينية التي تخص هذا المجال .

استفدنا من هذه الدراسة في بحثنا من خلال إثراء موضوع بحثنا ,كون أن هذه الدراسة تتمحور حول "الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الإدارة المحلية ",بحيث أن هذا الموضوع له ارتباط كبير بموضوع بحثنا "أثر رقمنة الوثائق الإدارية على أداء الخدمة العمومية بالجزائر " .

الدراسة الثانية :دراسة (زين العابدين بارود وأحمد حفاي 2015) بعنوان :الإدارة الالكترونية بالجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية ,دراسة حالة :صندوق الضمان الاجتماعي لولاية الأغواط – الجزائر

اشكالية الدراسة: كيف تساهم الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر ؟

–أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية ومحاولة إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية , بالإضافة إلى محاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الالكترونية , وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية .

حيث استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج التجريبي وكذا منهج دراسة الحالة بالإضافة إلى المنهج الوصفي ولقد تم الاعتماد غلى المنهج التجريبي من خلال الاستبيان والاستمارة (الدراسة المسحية)المكونة من البيانات الشخصية , أما منهج دراسة الحالة فيظهر من خلال دراسة صندوق الضمان الاجتماعي , ويتجلى الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال سرد وتحليل أهم خصائص وعناصر الإدارة الالكترونية وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العامة وتناول , وفيما يلي أبرز ماتوصلت إليه هذه الدراسة من نتائج .

–نتائج الدراسة:توفر اليد العاملة ذات الكفاءة والخبرة داخل الإدارة واستخدام الكومبتر وكيفية التعامل به من طرف العاملين ومعرفتهم ووعيهم بمدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تسريع المعاملات الإدارية يسهل عملية التحول من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الالكترونية , وبتالي تحقق ترشيد الخدمة العامة

- من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية التدبذب فيما يخص استعمال الانترنت في التعاملات الإدارية بالنظر للخطورة على المستندات وضعف الحماية الالكترونية .

استفدنا من هذه الدراسة من خلال إثراء موضوع بحثنا ,حيث أن هذه الدراسة لها ارتباط بموضوع بحثنا .

إشكالية الدراسة :

بناء على ماسبق وعلى ضوء التقدم المتزايد لتكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها على مستوى المؤسسات العمومية في الجزائر وأثرها على أداء الخدمة ببلدية الغيشة ولاية الاغواط ,تتجه إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي :

كيف تؤثر رقمنة الوثائق الإدارية في تحسين أداء الخدمة العمومية ببلدية الغيشة ولاية الاغواط ؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية يمكن إجمالها كالآتي :

- ما مفهوم الإدارة الالكترونية ؟
- ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ؟
- ماهي ماهية الخدمة العمومية ؟
- كيف يؤثر تطبيق الرقمنة على أداء الخدمة العمومية ؟
- ماهي أهم الخدمات التي تؤديها البلدية الجزائرية ؟

فرضيات الدراسة :

وللإجابة على الأسئلة المطروحة ولمعالجة الموضوع تم إعداد مجموعة من الفرضيات .

- يؤدي تطبيق الرقمنة إلى تحسين وتطوير أداء الخدمة العمومية في البلدية
- تحسن مستوى الاستجابة والفعالية , والنزاهة في الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق الإدارة الالكترونية
- تؤثر رقمنة الوثائق على اداء الخدمة العمومية من خلال زيادة الفعالية في الاداء

حدود الدراسة :

المجال الزماني :

تناولنا هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر ديسمبر 2018 إلى غاية سبتمبر 2019

المجال المكاني :

تمت دراسة هذا الموضوع ميدانيا على مستوى مصالح بلدية الغيشة ولاية الاغواط

منهج الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي ,وذلك من خلال استخدمنا للمنهج الوصفي بالتطرق لمفهوم وخصائص الإدارة الالكترونية والرقمنة , ودورها في تطوير الخدمة العمومية بالجزائر , من خلال استخدام أدوات البحث التالية (المقابلة ,الاستبيان) ,بالإضافة إلى استخدام منهج دراسة الحالة لأننا قمنا بدراسة ببلدية الغيشة ولاية الاغواط .

صعوبات الدراسة:

- تشابه الطرح في الكثير من المفاهيم حول الرقمنة والإدرة الالكترونية
- صعوبة الحصول على المراجع الكافية

تقسيم الدراسة :

قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاث فصول

الفصل الأول :الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية و الرقمنة ,ويتناول المباحث التالية .

المبحث الأول :ماهية الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني :بنية وأساسيات التحول نحو الإدارة الالكترونية

المبحث الثالث :ماهية الرقمنة

الفصل الثاني :ماهية الخدمة العمومية وعلاقتها بالرقمنة بالجزائر .

المبحث الأول :ماهية الخدمة العمومية

المبحث الثاني :علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية في الجزائر

المبحث الثالث : نماذج رقمنة الخدمات العمومية الادارية (نماذج قطاعية)

الفصل الثالث : واقع رقمنة الوثائق الادارية وأثرها على مخرجات ادارة بلدية الغيشة ولاية الاغواط ويتناول المباحث التالية .

المبحث الأول :تقديم عام لبلدية الغيشة

المبحث الثاني :منهجية وأدوات الدراسة الميدانية

الفصل الأول

الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والرقمنة

تمهيد :

لقد أدى التطور السريع لتقنية الرقمنة إلى بروز نموذج إداري جديد , فرصة التنافس والتحدي المتزايد أمام النظم الإدارية البيروقراطية لتحسين مستوى أعمالها وجودة خدمتها ,فكان البدء توجه اهتمام الحكومات نحو تحقيق شفافية التعامل الإداري وكذا تعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية , دور في محاولة تطبيق الإدارة الرقمية أو ما يسمى بالإدارة الالكترونية , فالإدارة الالكترونية تقدم وجها مغاير للإدارة التقليدية نظرا لسلاسة أدائها فأصبحت مشروع تتطلع إليه الدول للتحويل النمط الإداري التقليد ي الورقي نحو النمط الرقمي

مما سبق نحول الإحاطة بموضوع الدراسة من خلال التطرق إلى مباحث رئيسية وهي كما يلي:

- ماهية الإدارة الالكترونية

-بنية وأساسيات الإدارة الالكترونية

-ماهية الرقمنة

1- المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية:

نتطرق في هذا المبحث إلى تعريف الإدارة الإلكترونية وأهم خصائصها ومميزاتها وأهم مبادئها وأهدافها،

1-1- المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة ، الشيء الذي أحدث تحولا هاما في أداء المنظمات بتحسين إنتاجياتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها.

ولقد تناول الكثير من الباحثين مفهوم الإدارة الإلكترونية ومن أهم تعريفاتها.

- تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وخاصة شبكات الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما ، بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشأة.

-وتعرف أيضا على أنها عبارة عن تنفيذ لكل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد والمنظمات من خلال استخدام الاتصالات الفاعلة فيها.[1]

- وعرفت أيضا على أنها عبارة عن عملية ادارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود ومن اجل تحقيق اهداف مشتركة

- ويوضح الباحث في هذا التعريف على استخدامات الانترنت في مختلف الوظائف الإدارية ,وإسقاط المميزات التكنولوجية عليها [2]

[1]- محمد سمير احمد .**الإدارة الإلكترونية** ,دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ط1,,2009.ص 43,42

[2]- نجم عبود نجم , **الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية .الوظائف ,المجالات** ,دار البارودي العلمية للنشر والتوزيع ,عمان الأردن,دط,2009,ص158

ويعرفها الدكتور عمار بوحوش بأنها مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا[1]

–ويقصد أيضا بالإدارة الإلكترونية الاستغناء عن المعاملات الورقية ، وإجلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات ، وتحول الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة مسبقا.

وبهذا يوضح لنا الباحث قي هذا التعريف الفروق الجوهرية الموجودة بين الإدارة التقليدية القائمة على استخدام الورق والحضور الشخصي للأفراد والإدارة الإلكترونية التي تعمل عن بعد[2]

–وتعرّف أيضا على أنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغير المستمر[3]

واتجه بعض الباحثين إلى أن مفهوم الإدارة الإلكترونية مرتبطة بالحكومة الإلكترونية.

حيث عرّفها السالمي : بأنها البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين وانشغالاتهم ، وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد[4]

– وبهذا يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي منظومة متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي والورقي إلى المجال الرقمي وذالك بواسطة تقنية الرقمنة الإلكترونية والتي تعتمد على تكنولوجية الإعلام والاتصال وتطبيقاتها المتطورة والتي ترتكز على اساسا على تقنية الانترنت ,والاكسترنت والبرمجيات , ومدى توفير إمكانية الوصول إليها وتبادل المعلومات فيما بين الإدارة والمواطن بسرعة ودقة وبأقل كلفة ممكنة , تزيد من رضا الأفراد على الحكومة ,مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتداولة ,والهدف

[1]-عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين**، دار الغرب الإسلامي، بيروت 2006، ص182.
[2]-السالمي علاء عبدالرزاق، محمد حسين السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر، عمان،الأردن، د.ط، 2008،ص32
[3]-علي السلمي، **خواطر في الإدارة المعاصرة**، دارغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،2001،ص323.
[4]-السالمي علاء عبدالرزاق، نفس المرجع ، ص91

الأساسي لها هو رفع الإنتاجية والفاعلية والجودة والكفاءة في الأجهزة الحكومية من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة ,من تقنيات الاتصالات ونظم المعلومات الإدارية .

1-2-المطلب الثاني :خصائص الإدارة الإلكترونية

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها عملية ادارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت واستخدام تقنيات المعلومات والاتصال وشبكة الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد بالمؤسسة ,وبهذا فإن لها ميزة خاصة عن الإدارة التقليدية إذ أنها تحمل أبعاد فنية وتقنية وتكنولوجية واقتصادية كبيرة خاصة في تحقيق المصالح التي تسعى إليها الإدارات ككل وما يطمح إليه الأفراد في تلبية احتياجاتهم وعلى ضوء هذا التعريف يمكن ذكر أهم خصائص ومميزات الإدارة الإلكترونية وهي

كالأتي.

أولا:علمية ادارية .يعني هذا أنها لا تخرج عن نطاق الإدارة فيما يخص تحديد الأهداف ورسم السياسات حتى وإن كانت سريعة التغير .

ثانيا:الإمكانات المتميزة للانترنت لشبكة الأعمال . وهي التي تحدد البعد الإلكتروني للإدارة الإلكترونية وتحدد هذه الإمكانيات المتميزة في :

- **التشبيك الفائق**:وهذا التشبيك يعمل في ظل تعاظم إمكانات الشبكة
- **التفاعل الآني وعلى مدار الساعة** :حيث تعمل من خلال التفاعل المباشر والحي عبر شبكة الانترنت على مدار 24/24 ساعة بين مختلف الموردين أو الزبائن الموجودين هنا حيث الشركة وفي كل مكان عبر العالم بسهولة وبتكلفة اتصال محددة .
- **السرعة الفائقة** :إن المزايا التي تتمتع بها الانترنت في الاتصال عن بعد والمتنقلة الخلوية وبسرعة في سرعة التوصيل الكهربائي التي تقترب من سرعة الضوء .

- **العمل عن بعد وبدون حدود** :إن الشركة أو المؤسسة مع الانترنت لم تعد تهتم بالحدود التي تفعلها كموارد مادية وبشرية عن الآخرين لهذا فإن النشاط الافتراضي هو جزء من قدرة الشركة حتى لو كان من يقوم به هم المنافسون وأن العاملين عن بعد هم جزء من قوة عمل المؤسسة حتى ولو كانوا لا يعملون بالشركة فعلا وإنما يقدمون لها خدماتهم من خارجها [1]

ثالثا : إن الإدارة الادارة الإلكترونية هي نتاج تبادل البيانات الإلكترونية

كمجال تخصص ضيق بين حاسوب وأخر أو حواسيب اخرى في نطاق اكاديمي إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة .

ويمكن تلخيص أهم خصائص الإدارة الإلكترونية في ما يلي :

1)تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الأكثر فعالية في تسير العمل الافتراضي من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة .

2)تتميز الإدارة الإلكترونية بخاصية القدرة على تحسين فعالية القدرة التشغيلية من خلال الاستقلال الأمثل لأرقى التقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدربة والخبيرة .

3)القدرة على تحقيق السرعة والمرونة العالية التي تتجسد بتوفير أي شيء وفي اي وقت وفي أي مكان وبأي طريقة.

4) تمتلك الإدارة الإلكترونية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومة والشفافية بين العاملين .

5)تتميز ايضا بقدرتها على تقليص التكاليف وتعزيز الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة .

بالإضافة إلى خاصية السرعة والخصوصية بحيث أنها تملك برامج تمكنها من حجب المعلومات .[2]

[1]- نجم عبود نجم ,مرجع سابق ,ص 160.159

[2]-زين العابدين بارود وأحمد حفاي ,**الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر, مذكرة الماستر في العلوم السياسية ,تخصص إدارة الموارد البشرية ,**جامعة عمار ثليجي الأغواط ,الجزائر ,2015,ص18

وبذالك فالإدارة الإلكترونية تحقق مزيدا من الترابط في انجاز المعاملات والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيدا من التشاركية بين مختلف القطاعات الحكومية والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن , من خلال الخدمات العامة الإلكترونية ,إضافة إلى ذالك تمثل الإدارة الإلكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت والحيز والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع ,فضلا عن أنها عمل مستمر .[1]

– وبهذا اصبح لدى الإدارة الإلكترونية اداة مضمونة تقيم بها أنشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية ,مما ينتج عنها الكثير من المشكلات وفي مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات ,فضلا عن بطئ هذا الأسلوب وتمكين بوضوح هذا الفارق حيث تصور إدارتين إحداهما تنظر مراقب أو مجموعة مراقبين ارسلتهم ليكتبوا لها تقرير عن موقع ما ويتابعوا سير العمل فيه , بينما الأخرى من مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة وتسمع ايضا كل ما يدور فيه .[2]

1–3–المطلب الثالث :أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي .

–انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة

–تحسين مستوى اداء المنظمات الحكومية

–تلاقي مخاطر التعامل الورقي

–زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني

–ايجاد فرص جديدة للعمل الحر والاستفادة من الفرص المتاحة في اسواق التكنولوجيا المتقدمة.[3]

[1]-مايدي محمد بشير ومشتح الحاج مخلوف **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الإدارة المحلية في الجزائر,مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ,جامعة عمار ثليجي الأغواط ,2018,ص18.**

[2]-حسين محمد لحسن ,**الإدارة الإلكترونية , المفاهيم والخصائص والمتطلبات** , عمان ,مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ,ط1,ص75.

[3]- غنيم احمد محمد ,**الإدارة الإلكترونية ,افاق الحاضر وتطلعات المستقبل** ,المنصورة ,المكتبة العصرية ,2004,ص43.

1-3-1- مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية :

يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على العديد من المبادئ والأهداف والتي سيتم تناولها كالأتي :

أولا : المبادئ. يرى الدكتور عمار بوحوش أن مبادئ الإدارة الإلكترونية :[1]

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين (Citizen oriented):

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ,بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها ,وضرورة انتقاد المعلومات المتوفرة ,مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة .

2-التركيز على النتائج (RUSULTS ORIENTED):حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية "الإدارة العامة الإلكترونية " على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع ,وأن تتحقق فوائد للجمهور تمثل في تخفيف العبئ عن المواطن من حيث الجهد والمال والوقت ,وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة .

3-سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع :اي اتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل .

4-تخفيض التكاليف:ويعني ان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات , ويعد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ,يؤدي الى تخفيض التكاليف .

5- التغير المستمر :وهو مبدأ اساسي في الإدارة الإلكترونية , بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود , ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن او بقصد التفوق في التنافس .

2-**الأهداف** : يمكن تلخيص اهم اهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية .

-تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة ايام الأسبوع .

[1]- عمار بوحوش ,مرجع سابق ,ص 191,189.

-تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة

-ايجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي

-تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية

-الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار

الحفاظ على امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها [1]

-ادارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها .

-التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد .

-التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية عن طريق تطوير الإدارة العامة , بالآليات التقنية الحديثة

-التوجه نحو شفافية العمل الإداري ,وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء ,المواطنين الموردين .....إلخ[2]

ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم و جاهزية مستمرة [3]

[1]- عبد الناصر موسى , **مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي** , مجلة الباحث ,العدد 09 ,2011, ص80.

[2]-السالمي علاء عبد الرزاق ,**الإدارة الإلكترونية** ,مرجع سابق ,ص39

[3]-محمدسمير احمد ,**الإدارة الإلكترونية** ,ط1,عمان ,الأردن ,2009,ص73.

2-المبحث الثاني :اساسيات التحول نحو الإدارة الإلكترونية "المراحل ,المتطلبات ,الوظائف "

نتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على بنية وأساسيات التحول نحو الإدارة الالكترونية , بالإضافة إلى الإدارة الالكترونية في الجزائر من خلال التطرق مشروع الجزائر الالكترونية .

2-1-المطلب الأول:مراحل ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

أولا :مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية :

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة وحتى تتمكن المنظمات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة واستثمارها الأفضل وتحويل تلك المنظمات إلى منظمات رقمية تتعامل بكافة وسائل التقنية الحديثة في انجاز معاملاتها واجر ائتها الإدارية

وهناك عدة خطوات لإدخال الإدارة الإلكترونية محل الإدارة التقليدية [1]

أ)اعداد الدراسة الأولية :

لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته مختصين في الإدارة المعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينة منكل النواحي المالية , البشرية حيث يصل الفريق إلى واحدة من القرارات التالية :

- تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية
- وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج إلى تطوير ينسجم مع أخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لفرض تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها غير اقتصادية .

[1] علاء عبدالرزاق السالمي ,عبدالرزاق السليطي , **الإدارة الإلكترونية** ,ط1,دار وئل للنشر ,2008,ص 65,64 .

ب) وضع خطة التنفيذ :

عند اقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة لابد من اعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ .

ج) تحديد المصادر :

والتي تدعم الخطة بشكل محدود وواضح ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ,وهذا يعني تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة او المؤسسة .

د)تحديد المسؤولية :

إن تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة .

هـ)متابعة التقدم التقني :

نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية ولغرض مواكبة أخر الابتكارات وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية , إذ كان تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في استراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم , فإن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية هو العمل على تقسيم خطة للوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية ,بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الإلكتروني لقد قدمت العديد من الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ,حيث ترى احدى هذه الإسهامات أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز

للوظائف والأنشطة ,والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية وزيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية ,لابد ان يمر بمراحل ذات اهمية والتي تشمل ما يلي.[1]

- **مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة :**

حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية ومحاولة تنميتها وتطويرها وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية ,إذ يستطيع المواطن بذلك تلخيص معاملاته و إجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي ,او عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات والوزارات وإحداث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية ,مع امكانية طبع او استخراج الاستمارات اللازمة ,وتعبئتها لإنجاز أي معاملة .

- **مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل :**

تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس ,حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل ,والذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة , إذ يمكن للأفراد الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل ,كما أنه يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها ,وفي هذه المرحلة يكون أغلب الأفراد أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة ,قد اكتسبوا التجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الإلكترونية .

-إن اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الإلكترونية يؤدي بكبار التجار والإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة إلى التمكن من إنجاز معاملات عن طريق الشبكة الإلكترونية ,نظرا لأن عدد مستخدمي الانترنت في هذه المرحلة يكون متوسط ,كما أنه من الطبيعي أن تكون المعرفة في هذه المرحلة أكبر من الهاتف والفاكس .

[1]-باكير على حسن ,**المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية** ,مجلة اراء حول الخليج , الإمارات العربية المتحدة ,مركز الخليج للأبحاث ,العدد23,2006,ص51 .

- **مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة :**

هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى اصحاب هذا الاتجاه والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة ,بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية يقارب 30 بالمائة من المواطنين ,ويجب أن يصاحب ذالك توفر الحواسيب ,سواء بشكل شخصي أو عن طريق الأكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها ايضا معقولة ويسيرة لجميع المواطنين مما يتيح ويمكّن كل الأفراد من استعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت وأقل تكلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة) وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية ,تقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدمها .

– والملاحظ للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الإلكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه ,يجد أنها ركزت على خطة للانتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي ,لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية ,مما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغير التنظيمي ,التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري ومفاجئ في الأسباب الإدارية .

– إن وجهة النظر سابقة الذكر قد أولت اهتماما بالمعدات والأجهزة الإلكترونية اللازمة وهذا شيء منطقي ,انطلاقا من أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الإلكترونية ,غير أن ذالك لا يمكن أن يفتح المجال لإنجاح المبادرات الإلكترونية ,لأن هذه الأخيرة تتطلب بالأساس وجود وعي ثقافي ,ومستوى علمي مناسب يتماشى مع بيئة العمل الإلكتروني .[1]

مقابل ذالك تتجه بعض الدراسات في تحديد التحول نحو الإدارة الإلكترونية إلى طريقة تصنيف الخدمات الإلكترونية ,ووضعها في شكل الكتروني على شبكة الانترنت وتبعا لذالك يمكن اختصار عملية التحول نحو

[1]- باكير على حسن ,نفس المرجع

الإدارة الإلكترونية وفق ما تراه هذه الدراسات في الآتي :

- الخدمات على الانترنت بطريقة صحيحة تبعا لنوع الخدمة وتشمل :

خدمات شخصية ,خدمات تجارية ,خدمات تعليمية ,خدمات صحية .

- الخدمات الإلكترونية تبعا لمراحل العمر وتشمل :

خدمات طلب شهادة الميلاد ,الكشف الطبي , الالتحاق بالمدارس , خدمات التجنيد ,خدمات انتخابية ,خدمات التشغيل والتوظيف .

- الخدمات الإلكترونية تبعا لنوع المستفيدين من الخدمة وتشمل خدمات فردية تقدم للمواطنين ,خدمات مؤسسية تقدم للشركات والنوادي ويركز أصحاب هذا الاتجاه دائما على ضرورة توفير بعض الميكانيزمات الضرورية والتي يجب أن تكون مصاحبة ,لكل مراحل التحول نحو خدمات الإدارة الإلكترونية والتي تتجسد في الآتي .

- يجب البدء بالقطاعات الأكثر الحاحا والقضاء على الهوة بين النظري والتطبيقي وامتلاك الكوادر البشرية المؤهلة يجب توفير التمويل الكافي للبحث عن مصدر رسوم دائمة لسد نفقات التشغيل .
- توظيف العناصر الماهرة وإشاعة ثقافة التدريب ونشر الثقافة الإلكترونية المبسطة والمقدمة .
- توعية المواطنين والإدارات الحكومية بفوائد وعوائد الإدارة الإلكترونية .[1]

لقد حاول هذا الاقتراح أن يلم بجملة من المراحل الضرورية الخاصة بتطبيق مبادرة الإدارة الإلكترونية غير أنه يركز بشكل جلي على تقنية الانترنت كشبكة معلومات يمكن أن يتم الاستناد إليها في تقديم الخدمات الإلكترونية ,مثل الثابت أو النقال وكذا تقنية الفاكس .

في حين تركز احدى الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية)على ضرورة

[1]-باكير على حسن ,نفس المرجع

توفر ثلاث خطوات متكاملة في تطبيق الحكومة الإلكترونية تتمثل فيما يلي .[1]

أ)البدء في عملية ربط كافة المكاتب داخل كل وزارة على حدى إلكترونيا

ب)تعزيز عملية التشبيك الإلكتروني في كافة الوزارات في الدولة

ج)تعزيز نظم اتصال هذه الوزارات بمؤسسات الحكومة .

ثانيا:المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية ,وهي ليست وضيفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقاها فقط ,بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والتشريعية وغيرها وبتالي لابد من توفر متطلبات جديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي وتتمثل هذه المتطلبات في مجموعة من العوامل وهي كما يلي .[2]

أ)وضع الإستراتيجيات وحفظ التأسيس :

ويتطلب ذالك بشكل إدارة أوهيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات والتدفق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة

.ب)**القيادة والدعم الإداري :**

من أهم العوامل المؤثرة في اي مشروع كان هو القيادة وهو المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها ,إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله ,كما أن التزام القيادة يعتبر أمر ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة وكذالك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة يضمن نجاح المشروع وتطوره .)

[1]-مايدي محمد بشير ,مشتح الحاج مخلوف ,مرجع سبق ذكره ,ص.ص29.28 .

[2]-عبد الناصر موسى ,**مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي** ,مجلة الباحث ,العدد 09, 2011 ,ص ,ص 91 .93.

ج) الهيكل التنظيمي :

أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة والذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية ,إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المحفوظات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المترتبة بنسيج الاتصالات ,ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب ,بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذالك عن طريق استحداث ادارات جديدة أو إلقاء او دمج بعض الإدارات مع بعضها ,وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفر الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذالك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية .

د)تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين:

تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة التحول الجديد بما في ذالك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات ,بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذالك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية .[1]

هـ)وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات :

أي اصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها ,لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية ,لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة وبالطبع فإن

[1]- مايدي محمد ,نفس المرجع ,ص29

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة ,كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها .[1]

و) البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية :

تتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا .

ز)البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية :

وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الأعمال الإلكترونية

- **شبكات الاتصال** :أهم هذه الشبكات

- **شبكة الانترنت**:(**INTERNET**):وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة تمكّن مستعملها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب .
- **الشبكة الداخلية أو الأنترنت** : (**entrnet**) : هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ويمكن لمجموعات خاصة فقط للوصول إليها .
- **الشبكة الخارجية أو الاكسترنت**: (**EXTRANET**):وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة كالموردين ,الزبائن وأطراف أخرى ,بالإطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت .

[1]-مايدي محمد ,نفس المرجع ,ص29

وما يجب الإشارة إليه هو أن شبكتي الانترنت والاكسترنت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقتها مع بيئتها الخارجية .

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الآخرى التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها ,توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد .[1]

2-3- المطلب الثالث :عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية

أولا :عناصر الإدارة الإلكترونية :

تشمل الإدارة الإلكترونية ثلاثة مكونات أساسية وهي كالأتي .

أ)المكونات المادية للحاسوب (العتاد):

وتضم أجهزة الحاسوب ونظمها وملحقاتها كالطابعات والكاميرات وأجهزة الصوت والماسحات الضوئية وأجهزة عرض المعلومات ووسائط التخزين وغيرها .

ب)البرمجيات :

وتشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة والجداول الإلكترونية وأدوات تدقيق البرمجة كما تضم برامج التطبيقات مثل برامج البريد الإلكتروني وبرامج التجارة وقواعد البيانات وبرامج إدارة المشروعات ,بالإضافة إلى مختلف الشبكات ,الانترنت,الاكسترنت .....إلخ.

ج)صناع المعرفة:

من الموارد البشرية والذين يمثلون القيادات الرقمية من البنية البشرية والوظيفية للإدارة الإلكترونية ,كونهم يستطيعون خلق ثقافة جديدة داخل الإدارة الإلكترونية عن طريق تغير طرق التفكير وترقية أساليب العمل الإداري

[1]-العربي بوعمامة ,رقاد حليمة ,**الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية** ,مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية ,جامعة الوادي ,العدد 90 , ديسمبر 2014. ص ,ص ,33, 43.

وفق ما يتمتعون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية .[1]

ثانيا :وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري وتغيرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية وتتمثل هذه الوظائف فيما يلي .

أ)التخطيط الإلكتروني:

هناك فروق جوهرية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي نقدمها فيما يلي .[2]

-التخطيط الإلكتروني ديناميكية قابلة للتجديد على خلاف التخطيط التقليدي الذي يخطط لمدة قادمة .

-زيادة تدفق المعلومات مما يسمح أكثر في عملية التخطيط .

-تغير الفكرة السائدة ,إن الإدارة تخطط والعمال ينفذون ففي ظل الإدارة الإلكترونية الكل يخطط بما فيهم العمال مما انعكس على تقسيم العمل وانتقل التخطيط من النظام العمودي إلى التخطيط الأفقي في التخطيط الإلكتروني .-التغير المستمر في الخطط والمرونة العالية في وضعها وتنفيذها .

ب) التنظيم الإلكتروني :

بعد عملية التخطيط يأتي التنظيم كعملية من العمليات الإدارية الهامة,حيث يعتبر التنظيم الأكثر أهمية وارتباطا من حيث المكان إذ أن الجوهر الحقيقي هو التطور في التنظيم ,فالتنظيم يحدد الأقسام والوحدات الإدارية ويصنف العمل ويحدد المسؤوليات ويوزع المهام والوجبات على العاملين في المنظمة .[3]

[1]-ياسين سعد غالب ,**الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية** ,المملكة العربية السعودية ,معهد الإدارة العامة 2005, ص. ص. ص.23, 24, 25.

[2]-أحمد محمد غنيم ,الإدارة **الإلكترونية ,آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل** ,المكتبة العصرية .2004 . ض,ص,57. 59.

[3]-شوقي ناجي جواد ,**مزهر العالي ,العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات** ,إثراء للنشر والتوزيع ,الأردن ,ط1, 2008, ص21.

وفي ظل التحول الإلكتروني يرى نجم 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 التغير في مكونات التنظيم .

وبهذا فإن التقسيم الإداري يقوم على أساس الفرق بدلا من التقسيم على أساس الوحدات ويدعي التنظيم المصفوفي ,إذ يقوم على وحدات صغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي وبتالي يكون هناك انتقال الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية ,كذلك يتعدد الرؤساء المباشرين وتعدد مراكز السلطة .[1]

ويتضح دور الإدارة الإلكترونية في عملية التنظيم من خلال :

-أنه تنظيم مرن إذ يسمح بالاتصال والتعاون بين الأفراد من خلال شبكة الاتصال .

-يحقق التنظيم تغيرات مهمة في قوة العمل الذي ينعكس بشكل كبير على المؤسسة ,حيث يظهر هناك استخدام العاملين أكفاء من مهني ومال والمعرفة والذي يصعب معهم الاستقلال على غرار نمط التنظيم التقليدي ,واستخدامهم عن بعد من خلال الحاسب الآلي .

كذالك خلق تكاتل وتشابك بين العاملين في المنظمة عن طريق ربطهم بشبكة الانترنت مما يخلق روابط قوة بعيدة عن النطاق المكاني والزماني ويتجاوز به هرمية الاتصالات الموجودة في التنظيم التقليدي .[2]

ج)القيادة الإدارية:

أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية ,والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية .

أولا:القيادة التقنية العلمية :

[1]-نجم عبود نجم ,**الإدارة الإلكترونية 'الإستراتيجيات والوظائف والمشكلات** ,دار المريخ للنشر ,المملكة العربية السعودية ,ص,ص,247. 248.

[2]-عبد الناصر موسى ,محمد قريشي ,**مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي "دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجية بجامعة بسكرة الجزائر"**مجلة الباحث ,عدد 09. 2011. ص.94.

حيث ترتكز في نشاطها على استخدام الانترنت وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها اضافة إلى سرعة الحصول عليها وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة ,والبرمجيات ويمكّن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بموصفات جديدة هي سرعة الحركة ,والاستجابة والمبادرة على تسير الأعمال واتخاذ القرارات الصحيحة من خلال .- سرعة الحصول على بيانات دقيقة وصحيحة ومتكاملة .

- تحسين الاتصالات الإدارية من خلال شبكة الإلكترونية بين الرؤساء والعاملين حتى لا تكون هناك فجوات واسعة بينهم .

- مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات عن طريق التقارير الإحصائية.

ثانيا:القيادة البشرية الناعمة :

تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة ,والوصول إلى السوق ,وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.[1]

ثالثا:القيادة الذاتية:

حيث يتصف القائد بصفات شخصية ذاتية ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحضير النفس والولاء للشركة ,من خلال التأثر بالبيئة الإلكترونية وتكوين الذات واكتساب تكوين اداري محترف نظرا للتطورات الحاصلة في المجال المعلوماتي [2]

رابعا:الرقابة الالكترونية:

[1]-نجم عبود نجم ,نفس المرجع السابق .ص.261 .264.
[2]-محمود القدوة ,**الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة** ,دار أسامة للنشر والتوزيع ,الأردن ,ط1. 2010. ص.59.

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط ,أين توضع الأهداف ومعايير الإدارة ,وتحديد الأنشطة والوسائل من خلال "التنظيم والتنسيق والتوجيه"وتسعى لتحقيقها .[1]

وبهذا فالرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة داخليا مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه إذ أنها تكون عن طريق النقرات بدلا من التقارير .

كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول فيقلص من المفاجآت الداخلية في المنظمة ,من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المدرين والعاملين والموردين والمستفيدين فالجميع يعمل في الوقت نفسه وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة والولاء الإلكتروني ,سواء بين العاملين والإدارة أو من المستفيدين والإدارة وينتج عن هذا تقليل الجهد والاحتكار المبذول من المدير مع العاملين.[2]

[1]-نجم عبود نجم ,نفس المرجع السابق ,ص.270.
[2]-أحمد محمد سمير ,مرجع سابق ,ض.283.

3-المبحث الثالث :ماهية الرقمنة

نتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الرقمنة والمواد المكونة لها وبأهميتها وكذا التطرق إلى ايجابيات وسلبيات التطبيق الرقمي , بالإضافة إلى التطرق إلى مخططات التحول الرقمي للإدارة العمومية بالجزائر

3-1- المطلب الأول :مفهوم الرقمنة والمواد المكونة لها

أولا:مفهوم الرقمنة:

تعد الرقمنة أو ما يسمى بالإدارة الإلكترونية مفهوما مبتكرا أملته المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي وأسهمت في تكوينه وانتشاره برمته فالإدارة الرقمية تترعرع وتنمو في بيئة الابتكار والخلق والإبداع وتستمد قوتها من الفكر التكنولوجي والإبداع المعرفي الذي أصبح سمة من سمات الاقتصاد الرقمي [1].

وقد عرفّت الرقمنة على أنها عملية استنتاج راقية ,تمكّن من تحويا الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتسي لتنظيم المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن .[2]

وتختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه ,حيث يلاحظ أن الترقيم أو الرقمنة تعني .

أ)في مجال الحاسب الآلي :

تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب .

ب)في سياق نظم المعلومات:

[1]-بودي عبد القادر ,يودي عبد الصمد ,**الإدارة الرقمية كإبداع في تسير وتميز منظمات الأعمال مع الإشارة كنموذج للإدارة الرقمية في المنظمات العربية** , الملتقى الدولي حول الإبداع والتغير التنظيمي في المنظمات الحديثة , كلية العلوم الإقتصادية والتسير ,جامعة سعد دحلب البليدة ,يومي 12 ,13, ماي 2010,ض.8.

[2]-عبد المالك بن السبتي ,ابتسام سعيدي ,**معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية** ,المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة نموذجا ,من الموقع http://www .journal.cybtaromsorg/.بتاريخ 04/ 05/ 2019.

تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صور فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط.....إلخ وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي ,أي إلى إشارات وذالك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة الماسح الضوئي signalsbinary, ثنائية عن طريق الكاميرات الرقمية والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب

ج)في سياق الاتصالات بعيدة المدى :

فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى اشارات رقمنه ثنائية وينظر "تيري كاين " terrykunyإلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف اشكالها من الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية والصور و الصور المتحركة .....إلخ "إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (الثبات pit3) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية ,وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية ,يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" ويتم القيام بهذه العملية بفضل الإستاد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة [1]

وتعرّف الرقمنة على أنها عملية استنتاج راقية يتمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية (chinenumerique) من أجل فهرستها وتمثيل محتوى النص المرقم .[2]

والرقمنة أو التحول الرقمي (digitization) هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذالك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور ,سواء كانت صور فوتوغرافية أو خرائط إلى إشارات ثنائية signalsbinory باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي scanning التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب [3]

[1]-نبيل المالك عكنوش ,**المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية ,تصميمها وإنشائها ,أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة ,علوم في علم المكتبات ,قسم علم المكتباب,**مجلة العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية ,2010. ص,ص, 149. 150.

[2]-الدلهومي صالح ,**إشكالية المكتبة الإلكترونية وتنفيذها ,**أعمال المؤتمر العاشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المكتبية الإلكترونية والنشر الإلكتروني وخدمات المعلومات في الوطن العربي ,تونس ,المعهد الأعلى للتوثيق الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ,2001, ص72.

[3]-فراج عبد الرحمان ,**مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية** ,مجلة المعلوماتية ,المملكة العربية السعودية ,مركز المصادر التربوية بوزارة التربية والتعليم ,2005, ص 38.

ثانيا:المواد المكونة للرقمنة :

إن عمليات الرقمنة وأسلوب الحياة المعتمد على استخدام الويب تمنح الحكومة فرصة اعادة هندسة نفسها اعتمدا على معلومات اخرى غير البيروقراطية .

وتشكل البنية التقنية الرقمية الركيزة المحورية للإدارة الإلكترونية ونذكر منها الحاسب الآلي وشبكات الحاسب الآلي ووسائل الاتصال وأجهزة التحكم بالإتصال .

أ)الحاسب الآلي :

إن المدبر في شؤون الحسابات أو العقول الإلكترونية يجب أن لاتتعدى ماكينات يتولى تشغيلها مجموعة من المهندسين وواضعي البرامج , وما تقع فيه هذه العقول من أخطاء يكون المتسبب فيه الذين تولو تشغيلها من البشر ,ومن الضروري إلزام مجموعة معتبرة من الأفراد لتوكل إليهم هذه المهمة .

ويمكن تعريف الحاسوب بأنه "آلة إلكترونية يمكن برمجتها لكي تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها واجراء العمليات الحسابية والمنظمة عليها جهاز الحاسوب يقوم بتحليل وعرض ونقل المعلومات بأشكالها المختلفة والمعلومات لها أشكال متنوعة قد تتمثل على هيئة أرقام أو حروف للنصوص المكونة أو المرسومة وصور وأصوات أو حركة كما في الأفلام والكتابات [1]

ب)**مكونات النظام الحاسوبي :**

– **الأجهزة:** وهي الألات أو الوسائل التي تحمل نشاط الحاسبات كالتخزين والإسترجاع والإتصال بالبيانات ,وتكون عادة تحد سيطرة البرمجيات .

–**البرامج:**وتقوم بإعطاء المعلومات عن كيفية التنفيذ والحصول على النتائج المطلوبة وهي التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بأسلوب أو بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج معينة .

[1]-عوني نادية ,**تقيم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية ,دراسة ميدانية بلدية سعيدة ,مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ,تخصص .ادارة الجماعات المحلية ,**جامعة مولاي طاهر سعيدة ,2017,ص 15.

– **المعلومات** :يجب أن تمثل الترتيب العملي وذالك من خلال التحديد الدقيق لكل مرحلة ابتداء بجمع البيانات وتحديد الهدف وتنظيم البيانات .

–**الأشخاص** :الذين يتعاملون مع تكنولوجيا المعلومات .

–**الخطوات التنفيذية** :يجب أن تكون المعالجة مرتبة ومنظمة من أجل الحصول على نتائج ايجابية .

– أما المكونات الأساسية للحاسب الآلي كما ذكرهما السالمي وآخرون هي كالأتي .

أ)وحدة الإدخال :بواسطتها يتم إدخال البيانات والإشارات المطلوب تغذيتها للحاسب إما أن تكون لوحة مفاتيح متصلة شاشة عرض أو أجهزة أسطوانات وأشرطة ممغنطة أو لوحة رسم أو قارئ ضوئي .

ب)وحدة التخزين (الذاكرة)الرئيسية:ومهمة هذه الوحدة الخزن المؤقت للبيانات والبرامج اللازمة لمعالجة تلك البيانات وتخزين المعلومات الناتجة عن معالجتها قبل إخراجها وتخضع هذه الوحدة للأوامر وتعليمات وحدة التحكم .

ج)وحدة الحساب والمنطق : تقوم هذه الوحدة بجمع العمليات الحسابية من جمع وطرح وضرب .....إلخ وكذالك العمليات المنطقية كالمقارنة ,كما أنها تخضع إلى أوامر وحدة التحكم .

د)وحدة التحكم والسيطرة :وهو الجزء المهم , حيث تقوم بالإشراف على جميع العمليات التي تقوم بها الوحدات وتسيطر على سير البيانات والبرامج وإعطاء النتائج ,كما أن التحكم مع وحدة الحساب والمنطق تسمى وحدة المعالجة المركزية .

هـ)وحدة الإخراج :هناك عدد من الوسائل يمكن أن تخرج بالنتائج من شاشة العرض أو الآلة الطابعة أو الأسطوانات والأشرطة أو الأقراص الممغنطة أو الرسم والأكثر شيوعا هي وحدات العرض وآلات الطبع .[1]

[1]-عوني نادية ,نفس المرجع السابق ,ص16.

3-2-المطلب الثاني :أهمية وأشكال الرقمنة

أولا:أهمية الرقمنة :[1]

للتعرف إلى اهمية الرقمنة ,من المناسب الإشارة إلى أن رقمنة مصدر المعلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي تزيد من إمكانية الاستفادة من خلال تسير عمليات الوصول والإطلاع عليه ,حيث اصبح في الإمكان إجراء البحث والاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات والاستعانة بمجموعات عن الروابط الفائقة "hyprtext "والتي تحيل القارئ مباشرة إلى نصوص التي يبقى الإطلاع عليها إلى جانب إحالته إلى المصادر الخارجية المرتبطة بموضوع بحثه .

وجدير بالذكر أن الرقمنة لا تستهدف فقط استبدال تقنيات وخدمات المكتبات التقليدية بمجموعات وخدمات إلكترونية فالهدف الرئيسي لها يكمن في تطوير وتحسين الاستفادة من تقنيات المكتبات جنبا إلى جنب مع تطوير الخدمات المقدمة .

ويحدد بيير إيف دوشمان "pierreyyesduhemin" مجموعة الأهداف الأساسية المنشودة من وراء الرقمنة ,والتي يمكن تلخيصها في أنها تتيح الفرصة أمام .

أ)حماية المجموعات الأصلية والنادرة :

حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيّمة كما تعمل على تقليص أو إلغاء الإطلاع على المصادر الأصلية وذالك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني في متناول المستفيدين .

ب)التشارك في المصادر والمجموعات :

تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه اتجاها ينبغي أن يؤخذ في

[1]-نبيل عبد المالك عكنوش ,مرجع سبق ذكره ,ص,ص 151, 152.

الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدد من المجموعات التقليدية والتي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الإطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه .

ج)الإطلاع على النصوص :وذلك بتوفير بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها تسهيل قراءة النص مثل إجراء تكبير النص وتصغيره "الزوم"والانتقال السريع إلى أي جزئية من جزئيات النص من خلال منظومة الروابط الفائقة إلى جانب إمكانية محاكاة وسط الإطلاع الرقمي "الكتاب الرقمي "للكتاب التقليدي الورقي ".

وهناك أيضا أهداف عدة حددت وراء عملية الرقمنة وتتوزع على الشكل التالي .

– **الحفظ** :حيث أن الوسائل الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار .

– **التخزين** :أما بخصوص التخزين فإن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي dvd إذ الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات

–الاقتسام : من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة الإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت .[1]

د)سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام :

تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أنه عندما تتحول الوثائق إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في .

–توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري .

–الربح المادي من خلال المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو إتاحته على الشبكة ولا يقصد بالربح هنا الإنجاز بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات .

[1]-مهدي سهيلة ,المكتبة الرقمية في الجزائر ,**دراسة الواقع وتطلعات المستقبل** ,رسالة ماجستر في علم المكتبات ,تخصص إعلام وتقني , كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية , منتوري قسنطينة ,2006, ص ,ص 83, 84.

هـ)زيادة قسمة النصوص :

يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيّمة أو النادرة والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق أوسع وذلك من خلال اتاحتها سواء في شكل أقراص مليزرة "CD.ROM "أو أقراص مدمجة (CD-I) أو اتاحتها من خلال الشبكة العالمية "INTERNAT" ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تبنتها مؤسسة المعلومات في هذا الشأن .

ز)إتاحة المصادر عبر منظومة شبكات المعلومات :

يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات بعد احدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية ,فقد يكون في وسع المكتبة إمداد أي مكتبة آخرى بنسخة إلكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومات الشبكات ويجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين المكتبات حتى يتمكن المستفيد من الإطلاع والمقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في عدة مكتبات أو مؤسسات المعلومات .[1]

ثانيا أشكال الرقمنة :

تتم عملية التمثيل الرقمي على احدى الطريقتين التاليتين .

الطريقة الأولى :هي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحدة بشكل رقمي ويتم الحصول عليها إما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف "OCR" انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة .

الطريقة الثانية :وهي المطبقة والمستعملة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية ,وتتمثل في عملية التصوير التي تتم باستخدام الماسحات الضوئية وتعطينا صور رقمية للوثائق وتميز فيها ثلاثة أشكال وهي :

[1]-نبيل عبد المالك عكنوش ,نفس المرجع السابق ص 152.

أ) الرقمنة في شكل صورة mod image[1]

وهي أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عن التخزين ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بادراسة القيم الفنية وليست النصية والصورة التي تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال pixel وكل بيكسال يمكن ترميزه ب:

-1تصويرة أبيض وأسود Noiretblan

-8بايت لصورة في مستوى رمادي Niveauxdegris

-24بايت أو أكثر لصورة ملونة Encouleur

وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع للترميز في شكل صورة .

– أحادي البايت :Modebitonal:[2]

في هذا النوع كل بيكسال pixel يمثل بايت واحد وهو بذلك يفرض إحد هاتين القيمتين أبيض وأسود وهي طريقة إقتصادية من ناحية الحفظ وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرّض للرطوبة والتلف ,حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار ويمكن أن يعتبرها كنقاط ويترجمها إلى الأسود .

–المستوى الرمادي : Niveauxdegris:

وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة وعدد البتات المستخدمة لترميز البيسكال الكبير ,هذه التقنية تسمح تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة أرصدتها الإرثية الثرائية القديمة ––

[1] -Numérisationdesbidliotheques : lesmodesdenumérisation [enliJne] – [15. 05.2019] Disponiblesurinternet. http :www.culture :gouve .fr /mrt/mumérisation/fr/du/1imaJe.htm.

[2] -oclenumérsarion : procésde balayaJeenliJne 15-05-2019.Disboniblesurinterent . Httb:/ /www.oclc .org /ca/fr/policies/copyriJht/default.htm.

-الألوان :modecouleur:لديه نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه في كون واحد بيكسال تقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر ,الأخضر الأزرق RVB كل لون من هذه الألوان يرمز بعدد معين من البتات "Lesbites"

ويؤخذ على هذا النوع حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين وعموما فإن هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان أساسيتان هما .

-يقصي كل فرص البحث داخل النص

-الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين .

ب -الرقمنة في شكل نص :Modetexte

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الإلكترونية على أنها نص والحصول على هذا النوع يتم بإستعمال برمجة التعرف الضوئي على الحروف OSR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة حيث أن البرمجة تقوم بتحويل النقاط المكونة إلى رموز وعلامات وحروف ,كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء إلى منتجي هذه البرمجيات ,قامو بتطوير منتجاتهم حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وأدوات التحليل النحوي وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات عديدة .

ج-الرقمنة في شكل إتجاهي :Modevectoriel:

يوجد شكل ثالث للرقمنة وهو الرقمنة في شكل اتجاهي وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل اتجاهي عملية طويلة ومكلفة .[1]

[1] -oclenumérsarion : procésde balayaJeenliJne 15-05-2019.Disboniblesurinterent .
Httb:/ /www.oclc .org /ca/fr/policies/copyriJht/default.htm.

ويتواجد حاليا شكل للتقديم الإتجاهي وهو PDF وهي تقنية طورتها شركة Adobe عام 1993 وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقرؤة إلكترونيا بشكل يحفظ للمادة التي تبادلها الجوانب التالية .

– الدقة: بحيث يحفظ تقنية PDF تنسيق الصفحة PaJetoyout الذي وضعه مصمم الوثيقة أصلا أثناء تصميمه لوثيقة وملفات PDF لايتم إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح فملف PDF يعد صورة رقمنة للصفحة المطبوعة .

–الجم المضغوط :ملفات PDFصغيرة الحجم وذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الانترنت

–التوقعية :يمكن قراءة ملف PDF من قبل أي مستخدم وعن طريق أي نظام تشغيل استخدام برنامج Acrobatreader المتوفر مجانا على موقع Adobe فصيغة PDF لاتعتمد نظام تشغيل معين .

–جودة العرض والطباعة :ملفات PDF تخطط للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة كما أنها تسمح للقارئ بتكبير أجزاء الصفحة دون تأثير الحروف ودون تشويه شكل الصفحة .[1]

[1] - oclenumérsarion : procésde balayaJeenliJne 15-05-2019.Disboniblesurinterent . httb://www.ocol.org/ca/fr/policies/copyrijht/default.htm

3-3-المطلب الثالث:إيجابيات وسلبيات التطبيق الرقمي :

أولا:ايجابيات التطبيق الرقمي :

-إن التوظيف التكنولوجي الحديث يقصد تقديم خدمات حكومية إلى المواطنين ستحقق نتائج باهرة في المستقبل في المجالات التالية .[1]

-رفع مستوى الأداء :وتقصد بذلك سهولة انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية والإدارات المختلفة ,الشئ الذي ينتج عنه تقليص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات بدقة من المواطنين والمتعاملين مع الإدارات الحكومية على إنجاز الإجراءات لمدة طويلة من الزمن .

-زيادة دقة البيانات :إن إدخال البيانات بطريقة إلكترونية يسمح بإعطاء الأولوية للمعلومات المطلوبة بدقة لأن الخانات التي ينبغي ملؤها من طرف الزبون أو المتعامل مع الإدارة تسمح بالحصول على جميع المعلومات والبيانات التبادلة ستكون مرتفعة والقرارات صائبة والنتائج إيجابية ومضمونة .

- تقليص الإجراءات الإدارية :بفضل المعلومات المخزونة في جهاز الكومبيوتر تستطيع الإدارات الحكومية أن تقلص من الأعمال الورقية وتعبئة البيانات في كل مرة للحصول على خدمة من المؤسسات الحكومية كما أن الإدارات الحكومية تستطيع أن تحصل على الوثائق المطلوبة من مصدرها دون تكليف المواطنين مشقة التنقل إلى مراكز إدارية مختلفة للحصول على الوثائق المطلوبة لقضاء حاجتهم .

الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية :إن وجود قاعدة معلومات مع سهولة استخدمها وتوظيفها الكترونيا وتزويد الجهات المختصة في كل مكان بالمعلومات الضرورية للعمل كلها عوامل تساعد على توجيه الطاقات البشرية للعمل الإنتاجي وصرف الطاقات في العمل المنتج ولهذا فإن الاستثمار في الإنسان وفي الوقت والاعتماد على العناصر البشرية المؤهلة في الأعمدة الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة إلى مستوى رفيع .

[1]-حماد مختار ,**تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية** ,رسالة ماجستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ,فرع التنظيم السياسي والإداري ,بن يوسف بن خدة ,الجزائر ,سنة2007,ص38.

ثانيا:سلبيات التطبيق الرقمي :

بالرغم من الإيجابيات العديدة للإدارة الإلكترونية إلا أن هناك بعض السلبيات لابد أن نذكرها والتي من شأنها أن تحد من قدرتها على تسهيل عملية التغير وخلق عمليات إدارية جيدة وأكثر فعالية ,فمشروع الإدارة الإلكترونية لن يحل جميع المشكلات المرتبطة بالفساد وعدم الكفاءة , كما أنها لن تتغلب على جميع عوائق المشاركة الجماهرية , ولّلإدارة الإلكترونية جوانب سلبية وعيوب من أهمها .

-سهولة اختراق الأنظمة وعدم وجود ضمانات سرية وأمان المعلومات .

-اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة مما قد يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات العامة وخاصة النامية

-التأثير السلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات وارتفاع نسبة البطالة بها .

-ارتفاع التكلفة مع نقص الاعتمادات المالية .

-عدم وجود علاقة مباشرة بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة ,من شأن ذالك أن يلغي التنظيم الغير رسمي داخل الإدارة الإلكترونية .

-عدم قدرة قطاعات المجتمع من التعامل معها نظرا لإرتفاع نسبة الأمية وخاصة الأمية الإلكترونية.[1]

- لا يوجد حدود Nolimits للتعامل من خلال شبكة الانترنت حيث يفتح المجال أمام الجميع للتعامل بدون حدود وبحرية ومع كل هذه الاحتمالات الإيجابية فهناك مجال للخارجين عن القانون للوصول إلى هذه الشبكات واستخدمها بطريقة غير شرعية .

-تبادل الوثائق إلكترونيا يحتوي على عدة عيوب أهمها قضية السند القانوني المتاح في حالة نشوء أي نزاع قانوني وكذالك مسألة التوقيع الإلكتروني .

- ويمكن للإدارة الإلكترونية الحد من هذه المخاطر بصورة أو بأخرى لأن سر نجاح وفرص الإدارة الإلكترونية تكمن في تحدي هذه المخاطر وعلى القائمين عليها الحذر ووضع الوسائل التي تحد من المخاطر غير الظاهرة وإدارة المخاطر تلعب دورا مهما وكبيرا في نجاح الإدارة الإلكترونية بكفاءة وفاعلية .

[1]-حماد مختار ,نفس المرجع ,ص38

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل نخلص إلى أن الإدارة الالكترونية والرقمنة هما ثورة حقيقية في مجال الإدارة وذلك لما تحدثه من تغير في أسلوب العمل الإداري الذي ينتج عنه الانتقال من طابع العمل التقليدي وكثرة الإجراءات إلى التقنيات الحديثة والآلية وذلك من خلال استخدام مجموعة من التقنيات والأدوات وتختص النفقات الضرورية اللازمة لتسير عملية رقمنة الملفات الإدارية حيث يمكن ربط شبكات المعلومات سواء وطنية أو محلية لتسهيل التعامل والحصول على البيانات والمعلومات وبمعنى أدق الرقمنة هي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الرقمي أو الالكتروني

ويتطلب ذلك العمل بجدية لرفع مستوى الإدارة في تعاملاتها الرقمية ,

الفصل الثاني

ماهية الخدمة العمومية

وعلاقتها بالرقمنة

في الجزائر

تمهيد :

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات , ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية مؤسسات الخدمة العمومية وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية والتعاملات الالكترونية داخل المؤسسة بغية تجسيد الفعلي لتحول الخدمات العامة الالكترونية بحثا عن سبيل ترشيد الخدمة العمومية ولقد حاولت العديد من القطاعات العمومية في تطبيق الرقمنة من خلال وجود مبادرات وبرامج الكترونية تستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات العمومية المقدمة بالنسبة للمواطنين وكذا بالنسبة لتطوير المؤسسات العمومية ذاتها.

1-المبحث الأول:ماهية الخدمة العمومية .

نتطرق في هذا المبحث بالتحليل ومناقشة مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية ,حيث نتناول المجال المعرفي للخدمة العمومية وما يرتبط بها من خلال توضيح المقصود بالخدمة العامة وكذا أنواعها والمبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية .

1-1-المطلب الأول:مفهوم الخدمة العمومية وخصائصها .

أولا:مفهوم الخدمة والخدمة العمومية.

أ)مفهوم الخدمة :يعرفها "فليب كوتلر" بأنها نشاط أو انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر ,وتكون أساسا غير ملموس ولاينتج عنها آية ملكية وان انتاجها أوتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أولا تكون . وعلى ضوء هذا التعريف يمكن القول أن الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة ,تحدث منخلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين ,وقد تكون مقترنة بمنتج مادي والعكس مع عدم إمكانية نقل ملكيتها .

ب)مفهوم الخدمة العمومية :

هي عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الإدارات العمومية .[1]

وهذا المعنى يحمل في طياته معنيين مختلفين .

-المعنى المقيد :إدارة نشاط معين من طرف الإدارات العمومية في كل الأحوال أنه مستوحاة من المصلحة العمومية ,ولاتملك تلك الإدارات دائما صفة نشاط الخدمة العمومية .

-المعنى الواسع: لا يمتلك ربط دائما توفير الخدمة العمومية بالإدارات العمومية ,حيث أنه في الواقع يمكن للخواص في ضمان إدارة هذه الخدمة خارج اطار القانون العام الذي يحكم سير الإدارات العمومي وتعرف الخدمة العمومية أيضا على أنها مصلحة نشاطات المنظمات المرتبطة غالبا بالدولة بين الإدارة العامة الحكومية

[1] Jacques chevallier,essaisurlanotion juridiqude servicepublic , Surlesite : http://www.u.picardie.fr/labo/curapp/revues/consulte/le:28/05/2019.pj:138-139.

والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجيات وتنوع الخدمة العمومية بالنظام والبيانات الحكومية التي تحدد نطاق ومجال هذه الأخيرة , وسنحاول في هذا المطلب عرض بعض التعاريف .

– تعريف الخدمة العمومية .[1]

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإداراة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات , وإشباع الحاجيات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريف للخدمة العامة على محورين

اولا :مفهوم الخدمة العامة كعملية :

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

أ)الأفراد:

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

ب)الموارد:

[1]-عبد الكريم عشور ,**دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات ,م,أ والجزائر** ,مذكرة ماجستر (كلية الحقوق والعلوم السياسة والعلاقات الدولية),جامعة قسنطينة ,2009 ,ص41.

حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي احدى أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة ,أي عمليات الخدمة التي يتم إجرائها على الأشياء المملوكة ,مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات المختلفة في خطوط السكك الحديدية .

ج)المعلومات:

تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ,ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ,مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز البحوث والجامعات .[1]

ثانيا:مفهوم الخدمة العامة كنظام .

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة ,كالنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل مايلي .

نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ,ثم التسليم النهائي للخدمة ,وإيصالها للمواطن طالب الخدمة , ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين .

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

-خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ويطلق عليها جوهر الخدمة الغني.

غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تغير المكتب الخلفي , بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم احدى الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع ,فقد يتوجه المواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها ,فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ,ويسدد ماهو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ,وعليه

[1]-عبد الكريم عشور ,**دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات ,م,أ والجزائر** ,مذكرة ماجستر (كلية الحقوق والعلوم السياسة والعلاقات الدولية),جامعة قسنطينة ,2009 ,ص002E41

بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة , وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن (يرى بنفسه),لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة غير أن حتى يحصل على الخدمة المطلوبة ,يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجرى داخل مكتب المرور مثلا,الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة والمخالفات , التسجيل ,المراجعة الداخلية , وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي ,الذي لا يراه المواطن وهو ضروريا لاستكمال الخدمة وتقديمها .[1]

1-2- المطلب الثاني :نظم وأنواع الخدمة العمومية .

أولا :نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيم الخدمة العمومية إلى نظامين وهما .[2]

أ)نظام الخدمة العامة المفتوحة :حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية ,يتم إعداد الفرد لها ,ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية وتقوم المؤسسة أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة , حيث يتم تعين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقة ,بغية خدمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

ب)نظام الخدمة العامة المقفل :الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات ,كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والوجبات .

ثانيا:أنواع الخدمة العمومية.

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور , ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي .[1]

---

[1]-ثابت عبد الرحمان إدريس ,نفس المرجع السابق ,ص458.

[2]-الحميد ,محمود النعيمي ,**مبادئ الإدارة العامة** ,منشورات ,1997,ص,ص164, 166.

ا)**خدمات ضرورية لأفراد المجتمع** : باختلاف توزيعهم على أرض الدولة الواحدة وباختلاف فئات المجتمع وطبقاته ,حيث هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل .النقل العمومي , التموين بالماء ,الكهرباء , الغاز ,.....إلخ, وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنه لم تعد حكرا على الدولة وإنما صارت قابلة للتقدم من قبل الخواص ,وتتم ادارتها على اسس تجارية ,حيث تطبق عليها معايير الربح.

ب)**خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية**:يستفيد منها أفراد المجتمع إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ,حيث يستفيد منها بعض شرائح المجتمع إلا أن نفعها يعم المجتمع ككل ,ولذالك يتعين على السلطات تشجيعهم على الإقبال عليها , ومن هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية , المتاحف ,المنتزهات العامة .....إلخ.

ج)**خدمات رأسمالية مكلفة** : لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي و انما تمتد إلى الأجيال القادمة مثل بناء المدارس والمستشفيات والجامعات .....إلخ .

-وحسب هذا التقسيم فيمكن إدراج هذا النوع من الخدمات العمومية كالتالي :

-خدمات عمومية مرتبطة بسياسة الدولة :وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذالك في مجالات العدالة,الأمن ,الدفاع الوطني ,المالية العمومية .

-**خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي**:وهي الخدمات التي تشمل التعليم ,الصحة ,المساعدات الاجتماعية.

-خدمات عمومية ذات طابع الاقتصادي والتجاري:ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية الأفراد في مجال احتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل,الاتصالات.[2]

[1]-عبد المطلب ,عبد الحميد ,**التمويل المحلي , التنمية المحلية** , الدار الجامعية الإسكندارية ,2001, ص,ص62, 63.
[2]- عبد المطلب عبد الحميد ,نفس المرجع ,ص164.166

1-3-المطلب الثالث:المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية .

لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية يتطلب خضوعه للمبادئ الأساسية والموضوعية والتي من خلالها تقدم الخدمة العمومية ,ويمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة فيما يلي .

أ)مبدأ المساواة:

مضمون هذا المبدأ هو أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع دون استثناء أن هذا المبدأ يجيد الخدمة العمومية ويتضمن ضرورة توفيرها دون عوائق وإتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون استثناء وبصورة عادلة .

ب)مبدأ الاستمرارية :

يعني هذا المبدأ ضمان استمرار الخدمة العمومية بصورة مؤسسة وبدون انقطاع ومهما كانت الظروف ,وهذا المبدأ يثير قضية في نظر المستفيدين من الخدمة العامة .

ج)مبدأ التكلفة :

ويسمى أيضا بمبدأ الملائمة ,إذ يرعى هذا المبدأ ضرورة امتثال الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية .[1]

د)مبدأ الموائمة:

إن المنفعة العامة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومن ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة , وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن ,الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغير وعدم الثبات

.هـ)مبدأ المجانية:

يعني تقديم الخدمات العمومية دون مقابل .

[1]-المرسي السيد حجازي ,**اقتصاديات المشروعات العامة ,النظرية والتطبيق** والدار الجامعية ,2004,ص30.

2-المبحث الثاني :علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية في الجزائر:

يتوقف الالمام والمعرفة الكاملة بتجربة الخدمة العامة الالكترونية في الجزائر , كأخذ افرازات تطبيق الإدارة الالكترونية , على ضرورة الفحص الدقيق لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد ,للوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية ,وذلك مايمكن تناوله من خلال تجارب قطاعات عمومية وفق الآتي :

2-1-المطلب الاول:الإدارة الالكترونية في الجزائر (مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013)

أولا :الواقع الاجتماعي في الجزائر وتكنولوجيا المعلومات :

يدور التفكير في الآونة الأخيرة حول التغيرات الاجتماعية المرتبطة بتكنولوجيا الرقمنة ودورها في مواجهة النتائج من الظواهر الاجتماعية وعلى رأسها مسألة التفاعل بين الأفراد وجماعتهم من ناحية ومن ناحية أخرى ما تفرزه تلك التكنولوجيا من تعميق للفوارق الاجتماعية ,يقوم المسئولون في الجزائر بتعميق مفهوم مجتمع المعلومات (برنامج أسرتك ,توصيل المؤسسات بالانترنت ,ادخال المعاملات الرقمية في النشاطات الاقتصادية .....)إلاّ أن هناك لا ينكر وجود جملة من العوائق الاجتماعية التي تقف أمام مجتمع المعلومات ومنها .

- ارتفاع نسبة البطالة في المجتمع عرقلة التوغل في شبكة المعلومات لدى شريحة كبيرة من المجتمع فكان استهلاك الانترنت ضعيفا ما باعد بين الأهداف الحضارية والواقع المعيش .
- ضعف التوصل بشبكات الانترنت جعل منها عملية كمالية لا تقتصر إلى على شريحة مميزة تحصل عليها من خلال الوظائف .
- نقص التوظيف المرتبط بالمعلوماتية جعل منها عملية جامدة داخل المؤسسات الرسمية وغير الرسمية .

وقدتم ربط الجزائر بالانترنت عن طريق مركز البحث في الاعلام العلمي التقني (CERIST) في مارس 1994 وذلك في اطار التعاون مع اليونسكو بهدف اقامة الشبكة الافريقية للمعلومات (RINAF) والتي تلعب فيها الجزائر بحكم موقعها بؤرة الانطلاق إلاّ أن طاقة الخط التي تم لها ربط الجزائر بالمدينة الايطالية بيزا

كانت ضعيفة 96 كيلوبايت /ثا ثم تطورت عام 1997م إلى 256 كيلوبايت /ثا باستخدام الألياف البصرية والارتباط عبر باريس الفرنسية ,وقد تم ربط الجزائر في نهاية 1998 عن طريق واشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي MAA بطاقة 01 ميغابايت/ثا وفي شهر مارس 1999 أصبحت طاقة ارتباط الجزائر 02 ميغابايت /ثا [1]

- لقد قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 ب 130هيئة , وارتفع العدد إلى 800 هيئة سنة 1999 منها 100 هيئة من القطاع الجامعي , 500 هيئة من القطاع الاقتصادي ,50 هيئة من القطاع الطبي ,والبقية موزعة على القطاعات الأخرى ,وكان استخدام الانترنت في بادئ الأمر ضئيلا ,ثم عرف في 25 أوت 1998 الذي يحدد تطور سريعا خصوصا بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 257 /98 شروط وكيفية استقلال خدمات الانترنت , وفي عام 2001 ,وفي محاولة منها أخذ حصة هامة من سوق الانترنت بالجزائر قامت وزارة البريد والموصلات بعد انشاء مؤسسة الجزائر تيليكوم :بالتعاقد مع شركتين عالميتين هما : لوسنت تكنولوجي السويدية لإنشاء قواعد خاصة ,واريكسون الأمريكية ستمكن من الحصول على بث تكنولوجي يتجاوز 30 ميغابايت / ثا مع ارتفاع عدد مقدمي خدمة الانترنت ,ارتفع عدد المستخدمين ليصل إلى حوالي 1.9 مليون مستخدم عام 2005 , وفي اكتوبر 2006 أعلنت في تقرير لها أن عدد المستخدمين في الجزائر قد بلغ 3 ملايين مستخدم بحلول جويلية 2006 , في حين بلغ عدد من يستخدم الانترنت عالي السرعة (ADSL) منهم 700 ألف مستخدم أما احصائيات سبتمبر 2007 فتشير إلى أن عدد المستخدمين قد بلغ 4 ملاين , وفي فيفري 2008 يكون عدد مستخدمي الانترنت الجزائريين قد وصل إلى 5 ملايين أما عدد مقاهي الانترنت فقد وصل إلى 6000 عبر 1541 بلدية على مستوى القطر الوطني .

وقد اعترضت في البداية انتشار الانترنت بشكل واسع في الجزائر ,مجموعة من العوائق تتلخص في :

[1]-بختي ابراهيم ,**الانترنت في الجزائر** ,مجلة الباحث ,جامعة قاصدي مرباح ورقلة ,الجزائر , العدد 01, 2002 ,ص31.

- ارتفاع أسعار الهاتف الثابت
- بطئ الشبكة ,بالإضافة إلى هيمنة الجزائرية للاتصالات على الحدمة إلى غاية 2006 ,أين دخلت شركات أخرى منافسة في هذا المجال أوراسكوم المصرية , ومن الاسباب المعيقة كذلك ارتفاع أسعار الحواسيب مقارنة مع ما هو عليه الحال في الدول الخليجية مثلا .هذا ما زاد من اهتمام المستخدمين بمقاهي الانترنت , بعد فتح أول مقهى انترنت في الجزائر عام 1997 .[1]

ثانيا :مشروع الجزائر الالكترونية (2008–2013) :[2]

تبنت الجزائر ما يعرف بمشروع الجزائر الالكترونية والذي يعكس اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنه القطاع الحكومي وما تمليه وما تمليه عليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة ,وتشكل المعركة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري اساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية والاجتماعية وعاملا رئيسيا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة , وإستراتيجية الجزائر الالكترونية تهدف إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم وتتمحور خطة هذه الاستراتيجية في 13 محور كما يلي :

1– تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة العمومية :سيحدث ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتعزيز استخدمها في الادارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكيف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب ,وفي هذا السياق تم وضع أهداف تختص الجوانب التالية :– استكمال البنى الأساسية المعلوماتية –وضع نظم اعلام مندمجة –نشر تطبيقات قطاعية متميزة – تنمية الكفاءات البشرية – تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى .

[1]-عبان عبد القادر ,**تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر** , أطروحة دكتورة في علم الاجتماع ,تخصص ادارة وعمل ,قسم العلوم الاجتماعية , جامعة محمدخيضر ,بسكرة, الجزائر ,2016 ,ض91.

[2]-مشروع الجزائر الالكترونية 2013،منشور على موقع وزارة البريد والتكنولوجيا الاعلام والاتصال الموقع :www.mptic.dz

2- تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات : في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية :

- دعم تملك تكنولوجيا الاعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات
- تطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات

3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال :في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تختص الجوانب التالية .

- اعادة بعث عملية " أسرتك " عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع
- الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت والمنصات المتعددة الوسائط المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة .....الخ.[1]

4- دفع تطور الاقتصاد الرقمي :

- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية الجزائر الالكترونية .
- توفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز .
- وضع اجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون لتوجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال نحو التصدير .

[1]- مشروع الجزائر الالكترونية ، نفس المرجع

5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة :

- تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات
- تأمين الشبكات
- نوعية خدمات الشبكات
- التسير الفعال لاسم نطاق"dz"

6- تطوير الكفاءات البشرية :

- اعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال
- تلقين تكنولوجيا الاعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية .[1]

7- تدعيم البحث والتطوير والابتكار :يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد , إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال

8- ضبط مستوى الاطار القانوني الوطني :

يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتشيد مجتمع المعلومات وعليه لا بدا من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات .

9- الاعلام والاتصال :

ويتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور بدور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد , وفي هذا السياق فقد تم تحديد الأهداف الخاصة التالية :

[1]-- مشروع الجزائر الالكترونية ، نفس المرجع

- اعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر

- اقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي .

10- تثمين التعاون الدولي :

ويتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيا والمهارات وكذا إشعاع صورة البلد , ويتفرغ الهدف الرئيسي إلى هدفين خاصين وهما .

-المشاركة الفاعلة في الحوار والمبادرات الدولية

- اقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات .[1]

11- آليات التقييم والمتابعة :

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقديم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة وبإجراء تقيم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي "الجزائر الالكترونية "من جهة أخرى , ويتفرع الهدف الرئيسي إلى هدفين خاصين وهما .

- إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات النوعية

- إعداد قائمة مؤشرات ملائمة .

12-إجراءات تنظيمية :

- وذلك بتدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات

- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة

13-الموارد المالية : يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الالكترونية موارد مالية معتبرة , لذا فإن برنامج الجزائر الالكترونية ميزانية استراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة .[2]

1-- مشروع الجزائر الالكترونية ، نفس المرجع
[2]- مشروع الجزائر الالكترونية ,نفس المرجع

ثالثا : التحديات التي تواجه مشروع الجزائر الالكترونية .

ويمكن ضبط المشاكل المرتبطة بنقص الكفاءات البشرية وخاصة منها المحلية إلى جانب مشكل التطور السريع للتكنولوجيا والفراغ القانوني , وهو ما جعل القائمين على برامج التحول يفكرون في طرق تهدف إلى مضاعفة أعداد الكفاءات البشرية , من مهندسين وتقنين وخريجي الجامعات ,والتكوين المتواصل لهم ,في ظل تخصص الوزارة الوصية على المشروع ل56 مخبرا يشغل حوالي 900 شخص .

بالإضافة إلى ضعف مجتمع المعلومات , حيث تقاس الجزائر من الأمية التعليمية فيما يخص الأمية التكنولوجية , ويرجع ذلك إلى اعتبارات عديدة منها انخفاض معدل الدخل , ضعف البرامج التعليمية في أطوار تعليمية مختلفة , وهو مأثر سلبيا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحول الالكترون. [1]

2-2-المطلب الثاني:اسهامات الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العامة في الجزائر :

إن اساس فكرة الادارة الالكترونية في المرافق العمومية هي الرقي بالخدمات العمومية المقدمة للمواطنين , فالخدمة العمومية هي الميدان الخصب لتفعيل الادارة الالكترونية وعن طريق استراتيجية الالكترونية في المرافق العمومية تحصل على خدمات الكترونية تحقق توجهات السلطات العمومية .

إن تطبيق تكنولوجية الرقمنة في المؤسسات الخدمية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الادارة العمومية والمواطن عن طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها وتكيفها مع متطلبات تكنولوجيا الاعلام والاتصال ورقمنة الخدمات العامة تعني انشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة , بحيث يمكن طباعتها وملئها وهي تعتمد اعتماد أكبر على شبكة الانترنت مع توفير بيئة قانونية وآمنة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة .

[1]- مشروع الجزائر الالكترونية ,نفس المرجع

بهذا وتماشيا مع أهداف الموضوع الرامية للكشف عن دور أثر رقمنة الوثائق الادارية في تطوير أداء الخدمة العمومية بالجزائر ينطلق هذا العنصر للبحث عن مختلف الانجازات والآثار والإسهامات التي قدمتها الادارة الالكترونية أو ما يسمى بالرقمنة لواقع الخدمة العمومية في الجزائر .وذلك من خلال تأثر الخدمات العمومية بالنظام الالكتروني عبر تأثرها بالمبادئ التي تحكم المرفق العام وكذا الاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الادارة من المواطن . وفي المقابل محاولة تقصي أوجه الإخفاقات المسجلة .

أولا: الإنجازات :

إن الانطلاق في رصد نتائج وآثار تطبيق آلية الادارة الالكترونية على ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ,يرتبط أساسا بضرورة التوجه نحو معرفة واقع الخدمة العامة بعد التحول إلى تطبيقات الادارة الالكترونية ,بهدف التمكن من تحديد مستوى فعالية هذا التطبيق حيث يمكن تسجيل الآتي .

أ)أتمتة أنشطة الادارة العمومية :

إذ أن هناك عدد من المبادرات التي تبرز واقع الخدمة العامة من أشكال الأتمتة لمختلف الأنشطة التي تتعلق بهذه المؤسسات هناك يمكن الانطلاق مما تم تجسيده في بعض الإدارات التي عرفت تحولا في مفاهيم الخدمة العامة من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بعض الأعمال والخدمات , والتي يمكن التطرق إليها وفق الشكل الآتي .[1]

– وثائق البطاقة الرمادية :

حيث كان يعتمد في السابق على نظام ممركز باستعمال أجهزة HPونهايات طرفية Detepminpuxموجودة في بعض الأماكن فقط , أما حاليا ومنذ وقت ليس بالبعيد فقد تم استبدال ما كان متوفر من أجهزة HPبشبكة اتصال عن بعد مبنية بملقم يحتوي قواعد البيانات الخاصة بالبطاقات الرمادية , تتصل به حاسبات موجودة على مستوى الدوائر وكذالك على مستوى الدرك الوطني , الذي يستعملها في حالة

[1]-زين العابدين بارود وأحمد حفاي ,مرجع سبق ذكره ,ص68.

التأكد والمراقبة ,وبذالك فهذه العملية قد حققت نجاحا كبيرا خاصة وأن برامج الاتصال تم تطويرها من قبل مجموعة متخصصين في المجال تشمل عددا من المهندسين .

-تطوير عملية الاتصالات أثناء الانتخابات :

إذ أن من البرامج التي تم الاعتماد عليها أثناء الانتخابات تلك التي تتكفل بنقل المعلومات , والإحصائيات بين البلديات كمرحلة أولى , ثم كمرحلة ثانية من الدوائر إلى البلديات وفي الأخير تجمع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة , وهو ما أدى إلى توفير الكثير من الجهد خاصة فيما يتعلق بإيصال المعلومات في الوقت المناسب دون تأخير يسجل .

- التراسل الالكتروني :

حيث تم تنصيب ملقم خاص بالبريد الالكتروني يعمل على تزويد الدوائر بخدمات البريد الالكتروني , حيث تم ارسال الرسائل الالكترونية مباشرة الى الجهة المعنية ,مما يوفر سرعة كبيرة وفعالية واقتصاد للوقت والجهد , إذ تم فتح بريد الكتروني لجميع الدوائر , وكذالك ديوان الوالي , كما أدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة العامة الجزائرية إلى قلق بعض المسارات الخاصة بالخدمة العامة الالكترونية والتي حاولت تحديث الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال ,

- تقريب الادارة من المواطن :ترفع العديد من مشاريع الادارة الالكترونية شعار تقريب الادارة من المواطن , وتسهيل وصول الأفراد للخدمات العمومية بالنظر إلى التجربة الجزائرية في هذا المجال ,يمكن تسجيل عبر الانترنت وسيلة بمتابعة الدراسة لدى المركز الجهوي للتعليم والتكوين عن بعد .حيث حقق مزيا عديدة تتمثل في السرعة والفعالية وربح الوقت , والاقتصاد , إضافة إلى البساطة .حيث يتمكن الطلاب من ربط علاقة التواصل بشكل افتراضي , بما جسدا مدخلا للتعليم عن بعد .

"ويظهر ذالك من خلال ما يحصل عليه المتمدرس من اسم المستخدم ورقم سري "من أجل الدخول إلى أرضية التعليم "

فيوفر بذالك طرقة تعليم سريعة وناجعة , مع انطلاق عملية التسجيل الأولي .....إلخ.

كما تجدر الإشارة إلى أن هناك تقنيات اخرى قد عرفتها الخدمة العمومية ساهمت بشكل أوسع في تقريب الادارة من المواطن والتي تتمثل في الخدمات التابعة لشركات الهاتف النقال , مثل خدمات الاطلاع على نتائج شهادة التعليم الأساسي وكذا نتائج البكالوريا .والتي تتحها شركة موبيليس .

ومن ثم التحول للحكومة الالكترونية بالجزائر هو اجراء يتم على مراحل وهو ما سوف يولد تحولا في وسائل تنظيم وعمل الحكومة وتبسيط عملياتها لخدمة المواطنين بما في ذالك تنفيذ خدماتها عبر الانترنت.

ومن الركائز التي تقوم عليها الادارة الالكترونية إتاحة الخدمات للمواطنين , وقطاع الأعمال في موقع واحد وهو الموقع الرسمي للحكومة , وذالك بهدف تبسيط إجراءات الخدمة وتقريب الادارة من المواطن ومن أجل تحقيق هذه الأهداف تم إطلاق البوبة الرسمية للمواطن .

أ)بوابة المواطن :[1]

أطلقت الجزائر كاغيرها من دول العالم بوابتها الالكترونية رسميا في 2010 تحت اسم بوابة المواطن http://www.elmouwatin.dz والتي تقوم وزارة البريد والتكنولوجيا الاعلام والاتصال بالإشراف عليها وتهدف بوابة المواطن الالكترونية إلى تقريب الادارة من المواطن وإضفاء المزيد من الشفافية والمرونة والتسهيلات على الادارة والمواطن .وتتكون البوابة في طبعتها العربية والفرنسية من محتوى متنوع مثل الدلائل والنصوص القانونية والخدمات , كما تنشر دوريات معلومات متعلقة بالاجراءات المتخذة والمعلن عنها من قبل السلطات العمومية .....إلخ.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية , بوابة المواطن WWW.elmouwatin.dz,متاح في الموقع الالكتروني http://www.elmoudjahid.com/ar,.

-وأشار وزير البريد والتكنولوجيا الاتصال آنذاك السيد موسى بن حمادي إلى أن بوابة المواطن الالكترونية التي أطلقتها الوزارة تندرج في اطار برنامج الجزائر الالكترونية الذي يهدف إلى تعجيل استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة العمومية [1]

ب)خدمات عن بعد :تقدم بوابة المواطن مجموعة من الخدمات عن بعد منها

-الجريدة الرسمية : تقوم هذه الخدمة الاطلاع عن النصوص (قوانين،مراسيم،تعليمات،قرارات إلى المنشورة في الجريمة الرسمية مع إمكانية تحميلها.

- صحيفة السوابق العدلية : تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية(الكشف رقم03) بنقل المتصفح إلى موقع وزارة العدل.

- مراجعة الحساب الجاري : توفر هذه الخدمة امكانية الاطلاع على جميع مسابقات الوظيف العمومي في الجزائر وشروطها.

- الانترنت والهاتف : توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت والهاتف النقال موبيلس.

- كما توفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفلاحة والسفارات والمطارات والبنوك والتأمينات والمراكز الاستشفائية الجامعية والمؤسسات والوزارات عن طريق تقديم المعلومات وروابط هامة للمؤسسات كما تتوفر البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس لبعض الولايات، وخدمة استطلاع الرأي.

- ويعتبر إطلاق الجزائر لبوابة المواطن سنة2010 م، في حد ذاته ، انجاز مهما في مشروع الادارة الإلكترونية لكن هذا الموقع مازال يحتاج إلى تطوير لكي يكون في مستوى تطلعات المواطن.

ج) **محاولات تطوير المشاركة السياسية:**

[1]-بن حماد يشرف على الاطلاق الرسمي لبوابة المواطن WWW.elmouwatin.dz متاح في الموقع http://www.elmoudjahid.com/ar .

تحقيق هذا العنصر في الجزائر يتوافق مع التحول نحو مفهوم الديمقراطية الإلكترونية التي أصبحت نسق بديل لتطوير المشاركة السياسية ، والبحث في أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمة العمومية ، يدفع بالضرورة إلى الكشف عن تلك المحاولات التي أوجدت خدمات أولية طبقا لنموذج الأسئلة من قبل النواب على الجهاز الحكومي.

إذ يتم ادراج كل سؤال من قبل النائب في البرلمان بغرفتيه وعن طريق الصوت والصورة من خلال موقع وزارة العلاقات مع البرلمان، كما يتيح موقع المجلس الشعبي الوطني قنوات اتصال من خلال نوافذ إلكترونية منها جولة بالمجلس، سجل الزوار، الاتصال والمراسلة، وكل ذلك متوفر ومطبق حاليا على شبكة الانترنت.

د) **السرعة والدقة في بعض الخدمات العمومية:** بالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر يعرف مراحله الأولية إلا أن الوصول إلى مفهوم هذه الخدمة قد منح إسهامات وانجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطنين ولو كانت بأشكال نسبية وبالرجوع إلى خدمات التسجيل الجامعي الأولى من خلال شبكة الانترنت ويمكن وصف ذلك بالخطوة الايجابية التي وفرت على الطلبة جهد التنقل إلى مراكز التسجيل الجامعي والإكتفاء بإبداع بطاقة الرغبات الإلكترونية الأمر الذي يتيح فوائد عديدة لهذه المؤسسات ويضع حد لتكاليف الاستقبال للطلبة الجدد، بما فيها التكاليف المالية والبشرية ، خاصة في ظل الطلبة المسجلين في هذه المرحلة.

كذلك الامر بالنسبة لخدمات مؤسسة بريد الجزائر[1]

هـ)تحقيق الاجراءات الادارية:

تعتبر عملية تحقيق الاجراءات الادارية وتقريب الادارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة، ولتحسين الخدمات وتحقيق الاجراءات الادارية اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطنين، ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص البعد الموجود بين الادارة والمواطن حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكيفها مع التقدم التكنولوجي وهي ديناميكية اطلقت بعد

[1]-زين العابدين بارود، أحمدحفا، مرجع سبق ذكره

عدة أشهر على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية، ومن أهداف مشروع الجزائر الالكترونية تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن في مختلف مجالات الحياة والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذلك تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عبر تقريب الادارة من المواطن

ويعد ادخال تكنولوجيا المعلومات في في تسيير الادارات ثورة حقيقية في عالم الإدارة مفادها تحويل الاعمال والخدمات الادارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه لذالك تسعى الدولة الجزائرية جاهدة لإصلاح الادارة العمومية ,وتحقيق الاستخدام الامثل للخدمات بسرعة ودقة عالية من خلال رقمنة كل القطاعات في كل الادارات من أجل تبسيط الادارات الادارية وتمكين الادارات من التخطيط بكفاءة والاستفادة من متطلبات العمل في وقت قصير .

كما أن الذهاب نحو الادارة الالكترونية يحسن الخدمة العمومية للقضاء على البيروقراطية الادارية فهو رهان الدولة الجزائرية تسعى الى تحقيقه منذ سنوات , وهو رهان أعدت له عدة كبيرة بعصرنة القطاع الاداري .[1]

3- المبحث الثالث : نماذج رقمنة الخدمات العمومية الادارية (نماذج قطاعية):

يتوقف الالمام والمعرفة الكاملة بتجربة الخدمة العامة الالكترونية في الجزائر ,كأخذ افرازات تطبيق الإدارة الالكترونية , على ضرورة الفحص الدقيق لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد ,للوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية ,وذلك مايمكن تناوله من خلال تجارب قطاعات عمومية وفق الآتي :

3-1-المطلب الاول :قطاع البريد والموصلات :

أ)إعادة هيكلة قطاع البريد والموصلات في الجزائر : لقد تجسدت تعديلات هذا القطاع (البريد والموصلات) في سن قانون في أوت 2000 والذي يحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والموصلات مدعما الفصل بين نشطي التنظيم واستغلال وتسير الشبكات , وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط

[1]-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،القانون 10/02 يتصمن المصادقة على المخطط الوطني لتهيئة الاقليم , المؤرخ في 16 رجب 1431 ه ,الموافق ل 29 يونيو 2010 ,ج,ر,ع . 61 مؤرخة في 13 ذو القعدة 1431 ه الموافق ل21 اكتوبر 2016.

مستقلة إداريا وماليا , ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية ,والخدمات المالية البريدية , وآخر بالاتصالات , وبتالي تولد عن التغير الحاصل في وظائف ونشاطات إدارة البريد والموصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري وإلى متعامل الموصلات السلكية واللاسلكية وفق الآتي .

- (**EPIC**) **بريد الجزائر** :تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (SPA) شركة ذات أسهم
- (**EPE**) **اتصالات الجزائر** :هي مؤسسة عمومية اقتصادية
- **سلطة الضبط** :إذ أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها.

ب)مؤسسة بريد الجزائر والخدمة الالكترونية :[1]

تماشيا مع تطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر ,اتجهت هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين , وتكسب ثقتهم بالمؤسسة ,وموازاة مع محولة عصرنة قطاع البريد ثم ادراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين ,بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات , وبتالي تكريس تأسيس الخدمات الالكترونية التني تبذلها مؤسسة بريد الجزائر ,ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية :

- **الشباك الالكتروني** :ويقوم بتوفير خدمات لزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا /

[1]- من موقع وزارة البريد والتكنولوجيا الاعلام والاتصال .www.mptic.dz تاريخ الاطلاع 2019/05/25.

- **بطاقة السحب الالكترونية (lacrteccp)** يتم استعماله للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن الزبون من سحب النقود في أي شباك بريدي ,أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الوطني .

ودعما لسرعة الاستجابة وتلبية لطلبات المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل متواصل ,قامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب ,إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب الالكتروني لبريد الجزائر ويعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبدايات أولية ,باشرت مصالح البريد ابتداء من الفاتح جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الالكتروني ,وتعميم استعمالها , واخترت الجزائر العاصمة كمرحلة أولى قبل أن تشمل باقي المناطق عمدت مؤسسة بريد الجزائر ضمن استراتيجية تطوير خدمات بطاقة السحب الالكترونية وحصول المواطن على خدماتها من تحقيق رقم أعمال قدر ب25مليار دينار , بالإضافة إلى توسيع شبكة البريد والموصلات ,حيث وصل عدد المكاتب البريدية إلى 3310 مكتب منها 3190 مكتب موصول بشبكة الاعلام الآلي , و 11 مليون حساب جاري ,وتسعى المديرية العامة لبريد في توجهها لتجسيد الخدمات الالكترونية إلى القيام بعملية تجديد لبطاقات السحب الالكترونية لتصل إلى 4.5 مليون بطاقة مجددة سنة 2009 , في حين بلغ عدد بطاقات السحب الالكترونية الموزعة معدل 47 % وتسعى المؤسسة إلى بلوغ 7ملايين بطاقة موزعة بداية 2010 ,كل ذلك يترجم أن مؤسسة بريد الجزائر تعرف تطورا ملحوظا في برنامج تطوير الخدمات بالاعتماد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال .

ووفقا لخدمات بطاقة السحب المغناطسية ,وتوفير الشبابيك الالكترونية خارج مؤسسات البريد ثم تحقيق العديد من التسهيلات للمواطنين ,حيث لم تعد الحاجة هناك للوقوف في طابور الانتظار لسحب الأموال بالإضافة إلى ما تتجه هذه التقنية من امتياز الاستعمال الفوري , ربح الوقت .

ويقوم استخدام بطافة السحب الالكترونية على السرعة ,التوفر , الأمن .

– **الأمن** :ويشير إلى تأمين العمليات التي تجري بواسطة البطاقة المغناطيسية إذ عن طريق الرمز يتحقق أمن المعاملات ,وتتم حماية مصالح المواطنين وذلك بامتلاك كل فرد رمز سري ببطاقته المغناطسية , بالإضافة إلى توفير الرقم 15.30في حالة ضياع البطاقة المغناطيسية للحصول على بطاقة جديدة .

– **التوفير** :إذ أصبحت تقنية البطاقة المغناطيسية تتيح عمليا ت السحب في كل وقت دون الحاجة إلى الطابور واستعمال الصك .

– **السرعة**:يتطلب هذا التطور في أداء خدمات سحب النقود من خلال طريقة الاستعمال الفوري دون انتظار مما يسمح بسرعة الاستجابة للخدمات وربح الوقت . ودعما لخدمات البريد الالكترونية , فإن هناك خدمات أخرى تقدمها المؤسسة , وهي يتم توفرها من خلال شبكة الانترنت وتشمل ما يلي .

– خدمات الاطلاع على الرصيد

– خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية

– خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية

3-2– المطلب الثاني : قطاع التعليم العالي والبحث العلمي [1]

لقد تم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات إذ تتوفر العديد من المخابر ,ومراكز البحث , والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة ,وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي .

وبتالي البحث عن أساليب تطوير هذا القطاع , في ظل بروز مفاهيم , ومداخل جديدة لتحسين نوع خدمات هذا القطاع , وتطوير مردوديته ,وهو ما أصبح يعبر عنه بجودة التعليم العالي , فتطبيق الخدمات الالكترونية في الجامعات الجزائرية يرمي بالأساس إلى تحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي وتحديث

[1]- من موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي www.mesrs.dz. تاريخ الاطلاع 2019/06/01.

كامل طرق تسير ,بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام , ويدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي والانصهار في مجتمع المعلومات ,والاستفادة من الخبرات التي تكونها الجامعة أو تقوم باستقطابها .

حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية والتي يمكن استعرضها من خلال .

التسجيلات الجامعية :حيث توفر الجامعة الجزائرية الخدمات الالكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد , بتسجيل عبر مواقع الكترونية هي :

www.mesrs.dz

www.orientation.ini.dz

www.ini.dz

إذ تتم من خلال هذه المواقع عملة التسجيل الأولي وفق المراحل التالية

أ) **ملأ وإرسال البطاقة الالكترونية** :إذ من خلال هذه المواقع يتمكن الطالب عبر منفذ الانترنت بالتسجيل الأولي عبر مواقع الواب المبينة أعلاه , كما يوفر تنبيه البرنامج في الحين للطالب الذي يقوم بعملية التسجيل إذ ماقام بأي خطأ محتمل , وبضل الاستمارة الالكترونية يمنح الطالب امكانية تصحيح وتعديل بطاقته مرة ثانية بعد إيداعها .

ب) **مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه** :بعد ايداع الاستمارة الالكترونية تخضع الاختياارات إلى نظام المعالجة المعلوماتية الوطنية وضمن هذه المعالجة يتم الترتيب والتوجيه , وإمكانية الاطلاع على نتائج التوجيه الخاصة بكل طالب .

ج) **مرحلة تأكيد التسجيل** :بعد الاطلاع على نتائج التوجيه على المواقع سابقة الذكر تأتي مرحلة تأكيد التسجيل وذلك عن طريق استمارة الكترونية يتم الحصول عبر مواقع التسجيل سابقة الذكر .

د) **مرحلة الطعون** :وهي مرحلة تتزامن مع مرحلة تأكيد التسجيل , حيث يمكن لطالب الذي وجه إلى فرع أو تخصص لا يرغب في التسجيل والدراسة ضمنه أن يقدم طعن خاص حول توجيهه ويكون ذلك عبر خط الانترنت فقط .

3-3-المطلب الثالث :قطاع العدالة [1]

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الاصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية والذي ترمي من وراءه لتحقيق النزاهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون ,للمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد .

أما الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسير , فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية , وهي توجه قطاع العدالة في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية التنظيمية للقطاع والتي تهدف ضمنها إلى التحول نحو تقدم خدمات الكترونية رقمية , ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدالة يمكن رصد أهم الانجازات التي تتمثل في الآتي .

أولا :الأنظمة المعلوماتية :

هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن ,والمتقاضي ,ولتحسين الخدمات التي يقدمها مرفق القضاء , حيث أعطيت أولوية تتمثل في .

أ) **النظام الآلي لتسير الملف القضائي** :أي تسير الملف القضائي آليا منذ تسجيل القضية بمصلحة تسجيل الدعاوي , إلى غايي صدور الحكم أو القرار , بحيث يمكن للمواطن الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الالكتروني ,كما يسمح بإضفاء الشفافية على العمل القضائي والمعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة .

[1]- من موقع وزارة العدل www.mjustice.dz. تاريخ الاطلاع 2019/06/01.

ب) **النظام الآلي لتسير الجمهور العقابي** :وهو نظام يتكفل بتسير نشاط وملف النزيل منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه , بالإضافة للمعالجة السريعة والفعالة لإجراءات العفو , والحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون

ج) **نظام صحيفة السوابق العدلية** :من خلال امكانية تسليم صحيفة العدلية رقم 03 للمواطن ورقم 02 للإدارات العمومية وقت قصير ومن أي جهة قضائية على مستوى التراب الوطني

د) **نظام تسير الأمر بالقبض** :من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية متاحة بأيدي الضبطية القضائية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في اطار القانون .

ثانيا : الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم البيانات المستقبلية :

أ) الخريطة القضائية: والتي تمثل نظام يسمح بالتعرف على ماتحتاجه الوزارة على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط ومختلف المواطنين , بلإضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية

ب) الجدول التخليلي :يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الاحصائيات المتعلقة بالقطاع

ج) نظام تسير المسار المهني للقضاة والمواطنين يهدف للوصول إلى تجسد التسير العلمي للموارد البشرية

د)نظام تسير ملفات مساعدي القضاء يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء لمختلف أصنافهم .

ثالثا:خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت :استحداث خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطن تتجسد في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية يمكن المواطن من الحصول على إجابة مباشرة عن طريق بريده الالكتروني , بلإضافة إلى يقوم بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة .

3-4-المطلب الرابع :قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني: على غرار القطاعات الآخرى شهد كل من قطاع التربية والتكوين المهني في الجزائر بعض المبادرات في مجال الخدمة الالكترونية والتي يمكن

وصفها بالمبادرات المتواضعة نحو هذا الشكل من الخدمات ,كونها تمثل بداية وانطلاقة , حيث تمحورت تلك التحولات وفق الآتي .

أ) **قطاع التربية الوطنية** :[1]سجل قطاع التربية الوطنية بالجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الآخرى ولإبراز ماقام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة الالكترونية كمدخل لترقية مايقدمه للطلبة ويمكن رصد أهم هذه الخدمات فيما يلي .

- استحداث مبادرات الخدمة العامة الالكترونية كمدخل لترقية ما يقدم للتلاميذ خاصة من حيث :

❖ **مستوى التعليم النظامي** :من خلال خدمات ظرفية تتعلق بالإعلان عن شهادتي التعليم الأساسي والبكالوريا على شبكة الهاتف النقال أو على شبكة الانترنت

❖ **مستوى التعليم عن بعد** :من خلال تلقي الطلبة المسجلين خدمات الكترونية عبر الديوان الوطني للتعليم عن بعد .

تتعدد بين امكانية التسجيل وسحب الاستمارة الالكترونية وتوفير الدروس المقررة وفق المنهج التربوي وفتح فضاء الكتروني للاتصال والاستعلام بالإضافة إلى تقديم خدمات تعليم الاعلام الآلي واللغات الأجنبية ومجموعة من الفروض والامتحانات للتحميل الكترونيا

ثانيا :قطاع التكوين المهني [2]

نتج عن برامج اصلاحية شاملة مست قطاع التكوين المهني رؤية جديدة ترمي إلى جعل القطاع يساير برامج التكوين ذات الجودة العالية خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية ,فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة الالكترونية , يهدف أساسا لرفع من مردودية هذا القطاع والارتفاع بنموذج جيد للتسير داخله .

[1]- من موقع وزارة التربية الوطنية www.education تاريخ الاطلاع 2019/06/14
[2]- من موقع وزارة التكوين المهني www.mfep.gov.dz تاريخ الاطلاع 2019/06/14

واستفدت مؤسسات التكوين المهني من شبكة الانترنت ويهدف الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات بها شقان :

- المعلومات الإدارية والتجهيزات والموارد المالية والبشرية
- المعلومات البيداغوجية المتعلقة بالتسيير وهندسة التكوين وكذا رزمانة التكوين والمتربصين وقاعات الدراسة والمحاضرات
- مشروع نظام المعلومات يقدم مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية , ويدعمها بدليل حول مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصها التقنية وبجزء من التحاليل للإحصائيات وفق المعطيات الرقمية .

3-5-المطلب الخامس:آثار التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية في الإدارة العمومية بالجزائر

أولا :الآثار الايجابية :

يترتب على التحول نحو الخدمة العامة الالكتروني في الإدارة العمومية في الجزائر العديد من الآثار الايجابية , ويمكن حصر أهم هذه الآثار في النقاط التالية .[1]

- التخلص من الوثائق الورقية والمشاكل المترتبة عنها كالضياع والتلف
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي بين المؤسسات والهيئات الإدارية والمواطنين المستفيدين من الخدمات الإدارية
- الانتقال من العمليات الإدارية التقليدية والمنفصلة عن بعضها البعض إلى العمليات الالكترونية التقنية الرقمية
- التقليل من التأثير السلبي للعلاقات الشخصية والحد من المظاهر السلبية البيروقراطية الإدارية
- توسيع مجال الشفافية الأمر الذي من شأنه الحد من نطاق الفساد الإداري

[1]- بهلول سمية ,**تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات الاقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية** , مجلة المفكر ,العدد 16 , كلية الحقوق والعلوم السياسية , جامعة محمد خيضر بسكرة –الجزائر ,ص ص 745, 744.

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والأجهزة الإدارية وانعكاس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والمؤسسات الإدارية العمومية
- اختصار الوقت في تنفيذ المعاملات الإدارية على مستوى المرافق العمومية ومختلف المؤسسات الإدارية

ثانيا :الآثار السلبية :

على الرغم من الايجابيات المترتبة على تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر إلا أنها لا تخلو من بعض الآثار السلبية التي يمكن ذكرها في النقاط التالية .

- فقدان الخصوصية والأمان في التعملات الإدارية الالكترونية خاصة تلك التي تنطوي على تحويلات مالية الكترونية أو المتعلقة بااستخراج وثائق إدارية خاصة وسرية
- ارتفاع نسبة الخسائر التي تتكبدها الهيئات والمؤسسات العمومية الإدارية خاصة كونها معرضة لخطر الجرائم الالكترونية والاختراق الغير مشروع والتعديات على برمجيات الحواسب التابعة لإدارات العمومية
- تعقيد الاجراءات الإدارية وتعذر استخدمها من طرف فيئة واسعة من المرتفقين خاصة الذين يفتقرون إلى الثقافة التكنولوجية ويجهلون استخدام الأساليب الالكترونية

3-6-المطلب السادس: أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية (الرقمنة) في الجزائر

على اعتبار أن الإدارة الالكترونية هو توجه جديد لم تكتمل معالمه لحد الآن ولم تتحدد أطره بشكل واضح ولم تتجسد غالبا على أرض الواقع , وذلك بسبب جملة من المعوقات التي تعترضه وأهمها .

الاشكالات التقنية الناجمة عن عدم وجود بنية تحتية الكترونية على مستوى الدولة الأمر الذي يترتب عنه عرقلة تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المرافق العامة

انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج تطبيق الإدارة الالكترونية علة مستوى المؤسسات العمومية

- ❖ نقص الهياكل التنظيمية المتخصصة والتي من شأنها تغطية متطلبات المواطن
- ❖ غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصورة تضمن الانتقال السليم للإدارة الالكترونية على مستوى الإدارة العمومية خاصة أمام تشعب وتعقد المهام الموكلة لهذه الأخيرة وحساسيتها كونها المتعامل المباشر مع المواطنين
- ❖ المخاطر الأمنية المرتقبة عن تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المرافق العامة خاصة مع تحويل أرشيفها إلى أرشيف الكتروني , الأمر الذي يعرضه لمخاطر كبيرة في حالة التجسس على الوثائق الإدارية الالكترونية وكشفها ونقلها وحتى إتلافها
- ❖ غياب الدورات التكوينية بالنسبة للموظفين في مجال الرقمنة والإدارة الالكترونية في ظل التحول الالكتروني
- ❖ التخوف من التقنيات الحديثة وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات العامة
- ❖ قلة الموظفين المدربين والقادرين على التعامل مع الإدارة الالكترونية والتصدي لأي طارئ يعترضها سواء على مستوى التشغيل أو الصيانة
- ❖ أمية المواطن للتقنيات الالكترونية وصعوبة التعامل عبر التقنية الحديثة
- ❖ عدم ثقة المواطنين في خصوصية التعاملات الالكترونية وتخوفهم من انتهاك سؤية معاملاتهم ووثائقهم الشخصية
- ❖ نقص تشجيع المواطنين على التعليم الذاتي لبرامج وتطبيقات الإدارة الالكترونية وتقنية المعلومات الرقمية .[1]

[1]- بهلول سمية , نفس المرجع ض 746 .

خلاصة الفصل :

إن تطور الخدمة العمومية في ظل التحول الالكتروني في الجزائر يقوم أساسا على الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للجمهور وتقريب الإدارة من المواطن ولقد أصبحت العديد من القطاعات العمومية تمارس جملة من التطبيقات الخدمية الالكترونية ماترجم وجود مبادرات وبرامج تحول الكترونية تستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين ومن أهمها قطاع الادارة العمومية, البريد وبالموصلات التعليم العالي ,العدل , التربية الوطنية والتكوين المهني .

لكن برغم من الجهود المبذولة لتطبيق الرقمنة الإدارية بالجزائر , فإن أهدفها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن ورفع الغبن عنه لم تتجسد على أرض الواقع وهذا باعتراف القائمين على المشروع كما يظهر هذا من خلال مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للإدارة الالكترونية والتي سجلت فيها الجزائر مؤشرات ضعيفة على المستوى العالمي والقاري وحتى على المستوى العربي وهذا بسب عدم اكتمال البنى التحتية , وعدم كمالية الشروط اللازمة لتطبيقها بالإضافة إلى مختلف السلبيات المترتبة عنها مثل (الجرائم الالكترونية , الاختلالات الفنية , وزيادة التبعية للخارج في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال .....الخ.)

لكن رغم ذلك لا يمكن انكار التطور المذهل للخدمة العمومية في الجزائر في ظل التحول الالكتروني للإدارة العمومية بشكل غير مألوف ما أدى إلى ارتياح كبير في وسط الموظفين في المرافق العامة أو المواطنين طالبي الخدمة .

الفصل الثالث

واقع رقمنة الوثائق

الادارية وأثارها على

مخرجات إدارة بلدية الغيشة

ولاية الاغواط

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصلين السابقين إلى ماهية الإدارة الالكترونية والرقمنة ,بالإضافة إلى تطرقنا لآثار واسهمات الرقمنة في تطوير الخدمة العمومية بالجزائر والتطرق لأهم النماذج القطاعية التي تحولت نحو أسلوب العمل بالإدارة الالكترونية ,لأجل معرفة الواقع الفعليي لمدى فاعلية الرقمنة في الإدارات العمومية ومن بين هذه المؤسسات العمومية نتطرق إلى آثرتطبيق الإدارة الالكترونية (الرقمنة) في تقديم الخدمات الرقمية على مستوى بلدية الغيشة ولاية الاغواط , وحاولنا في هذا الفصل تحليل وتقيم نتائج الرقمنة بالبلدية والوقوف على بعض النقائص التي مازلت تعاني منها البلدية في مجال الرقمنة وقد تناولنا في هذا الفصل ثلاثة مباحث :

المبحث الأول : تقديم عام لبلدية الغيشة

المبحث الثاني : منهجية وأدوات الدراسة الميدانية

1- المبحث الأول : تقديم عام لبلدية الغيشة

1-2-المطلب الأول : التعريف ببلدية الغيشة ولاية الأغواط

أولا :التعريف ببلدية الغيشة ولاية الأغواط

تعتبر بلدية الغيشة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي , وتوضع تحت الوزارة المكلفة (وزارة الداخلية والجماعات المحلية).

يعود تاريخ تأسيس بلدية الغيشة إلى سنة 1965 إبان التقسيم الإداري الجديد بمقتضى المرسوم المؤرخ في أول ديسمبر من نفس السنة المذكورة أعلاه والذي يحدد تكوين البلديات ومهامها الاقليمية وهذا بناء على تقرير وزير الداخلية حيث حرر هذا القرار في الثامن من ربيع الأول الموافق ل ديسمبر 1965 ,كما أسندت إليها عدة أدوار .....الخ

ثانيا الهيكل التنظيمي .[1]

[1] - مكتب المستخدمين بلدية الغيشة .

الشكل رقم (01) الهيكل التنظيمي لبلدية الغيشة



ثالثا : الموقع الجغرافي :

تقع بلدية الغيشة عن بعد 110 كم عن مقر الولاية الاغواط , بين شموخ جبال الأطلس الصحراوي (في قلب جبال العمور) على ارتفاع 1400م وحدودها كالتالي :

يحدها من الشمال بلدية أفلو وسبقاق ومن الغرب بلدية تويلة , ومن الشرق واد مرة وواد مزي , ومن الجنوب بلدية عين ماضي وتجرونة .

المساحة تبلغ 730كم

المناخ قاري (شتاء بارد وصيف حار) [1]

عدد السكان: 8600

1-2-المطلب الثاني :البنية التحتية للرقمنة في بلدية الغيشة

نحاول هنا تسليط الضوء فقط على المكاتب التي تحتوي على خدمة الرقمنة وهي في مجملها تابعة لملحة التنظيم والشؤن العامة وهذه المكاتب هي :

الشباك الموحد (الحالة المدنية – الحالة الاجتماعية)

مكتب الوثائق البيومترية

مكتب ترقيم السيارات

مكتب استخراج رخص سياقة السيارات

أولا:مكتب الحالة المدنية

يشغل في مكتب الحالة المدنية سبعة (7) موظفين ثلاثة مرسمون وأربعة متعاقدون , المرسمون (رئيس مصلحة , تقني عون رئيسي , وتقني سامي في الاعلام الآلي) , يسهرون على تسجيل واستخراج الوثائق الحالة المدنية باللغتين العربية والفرنسية وهي كالتالي :

[1] - elghicha.dzwww.commune

- شهادة الميلاد (جميع أنواعها)
- شهادة الوفاة
- عقود الزواج
- استخراج الدفتر العائلي
- بيان الوفاة
- اشعار الزواج والطلاق
- تسجيلات عقود الميلاد والزواج والوفاة
- شهادات عدم الزواج وعدم اعادة الزواج .

الأجهزة المتوفرة بالشباك الوحيد بالمصلحة :

الموزع يوجد بالحالة المدنية , موزع خاص بالحالة المدنية يحتوي على وثائق الحالة المدنية الخاصة بالبلدية فقط وموزع خاص بالشبكة الوطنية .[1]

أجهزة الاعلام الآلي :

يوجد بمكتب الحالة المدنية ستة (6) أجهزة للإعلام الآلي تختلف سعتها من جهاز لآخر حسب الاستخدام بالإضافة إلى أربع طابعات وماسح ضوئي

ثانيا : المكتب البيومتري :(مصلحة الوثائق البيومترية)

هي المصلحة المعنية باستخراج الوثائق البيومترية المتمثلة في بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين تم إنشاؤها على مستوى بلدية الغيشة في 06 أكتوبر 2016 في سياق عصرنه الإدارة وتقريبها من المواطن

أ)الغرف المكونة للمكتب البيومتري :

[1]- مكتب الحالة المدنية بلدية الغيشة

مكتب تسليم الوثائق البيومترية مكتب الفحص والتصديق

مكتب الحجز

مكتب التقني ومكتب استلام المعلومات

ب)عدد الموظفين :

يوجد بها ثلاثة موظفين هم , رئيس مصلحة (مهندس دولة)

تقني وعون حجز

ج)عدد أجهزة الاعلام الآلي في المكتب البيومتري :

- يوجد بالمكتب أربعة مساحات ضوئية

-جهاز واحد لرفع البصمات

-اثنان (02)آلات تصوير

د)ملف بطاقة التعريف الوطنية البيومترية :

- الجنسية

- شهادة الاقامة

- فصيلة الدم

-4 صور شمسية خلفية بيضاء

- استمارة معلومات تقدم كمن طرف البلدية

- شهادة الميلاد الخاصة

هـ)ملف جواز السفر البيومتري :

نفس الوثائق المطلوبة في استخراج بطاقة التعريف الوطنية بالإضافة شهادة العمل أو البطل .....الخ .[1]

قسيمة 6000 دينار جزائري

ثالثا : مكتب اصدار بطاقة ترقيم السيارات :انطلقت أول عملية استخراج بطاقة ترقيم السيارات داخل بلدية الغيشة في 2016.

يوجد هذا المكتب موظف واحد.

يرتبط هذا المكتب الرئيسي داخل الولاية حيث يعمل الموظف وكأنه داخل الولاية عن طريق الإدارة عن بعد وقد وضعت العديد من الاجراءات من طرف الوزارة لتسهيل العملية والتخلص من التعقيدات التي يمكن أن تواجه الموظف أو تحد من السير العادي للمكتب وذلك من خلال وضع رقم خاص بالولاية

أ)مهام المكتب :

استقبال الملفات المسلمة من طرف المواطنين والتدقيق فيها من طرف الموظف المكلف بذلك

-التأكد من دخول الملف لشبكة الوطنية و الولائية قبل تسجيله وملء وصل التسليم ....الخ

-استخراج بطاقات المراقبة للسيارات (البطاقة الرمادية)

ب)الأجهزة الالكترونية بالمكتب :

يوجد اثنان (2) من أجهزة الاعلام الآلي

-جهاز لتسجيل وفحص وتسجيل واستخراج بطاقات الترقيم للسيارات والمركبات المحولة والداخلية والجديدة في الولاية ليتم اعطائها رقما خاصا بولاية المعني [2]

رابعا :مكتب استخراج رخص السياقة :

[1]-مكتب البيومتري بلدية الغيشة

[2]- مكتب اصدار بطاقة ترقيم السيارات بلدية الغيشة

تم وضع مكتب لإستخراج رخص السياقة للسيارات في بلدية الغيشة سنة 2016 , يعمل بالمكتب موظف واحد , كما رصدت له مجموعة من الامكانيات المتمثلة فيما يلي :

-جهازين للإعلام الآلي

- طابعة

-خزانة خاصة لحفظ الوثائق

-آلة لمسك الصور

- سجل خاص يحتوي على جميع رخص السياقة لجمع السنوات

-ديمومة الانترنت

مهام المكتب :

يعمل المكتب على استخراج رخص سياقة السيارات والدرجات النارية كما يحتوي هذا المكتب على اعلام آلي موصول إداريا بالدائرة , حيث يتم تحويل الملفات إلى البلدية وتتمثل مهام الموظف في الآتي :

-استقبال الملفات والتدقيق فيها من خلال التطبيقية الخاصة برخص السياقة من خلال ادخال رقم الرخصة القديمة والتأكد من المطابقة ليتم بعدها قبول أو رفض الملف ومنح وصل التسليم للمعني .....الخ.

-استخراج رخص السياقة .[1]

[1]- مكتب استخراج رخصة السياقة بلدية الغيشة

2-المبحث الثاني :منهجية وأدوات الدراسة

2-1-المطلب الأول :منهجية وأدوات الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سنقوم بتوضيح منهج الدراسة الذي اعتمدناه وأدوات بحثيه ثم ننتقل إلى تحليل وتفسير البيانات مرورا بالنتائج للهدف الرئيسي للدراسة .

أ)منهج دراسة الحالة :

المنهج:في لغة يعني الطريق الواضح ونهج الطريق بمعنى أبانه وأضح هو نهجه بمعنى سلكه بوضوح واستبانه , فالمنهج هو الطريق الواضح والمستقيم والبين و المستمر للوصول إلى الغرض المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود[1]

هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد ه الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة .[2]

لقد اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة لأننا سنقوم بدراسة مصلحة في مؤسسة عمومية والمتمثلة في مصلحة التنظيم العام ببلدية الغيشة ولاية الاغواط

من أجل جمع المعلومات والمعطيات بخصوص هذه الظاهرة تطرقنا اختيار إثنين من أدوات بحثية وهي الأساسية في منهج دراسة حالة .

ب) أدوات الدراسة:

– المقابلة : هي أداة لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة فهي مواجهة شخصية يقوم الباحث للعميل المراد دراسته , حيث يستخدم استمارة وقد لا يستخدمها بل يكتفي بمناقشة العميل في موضوع معين ويتركه يسترسل في الحديث أو حول نقاط هامة من الموضوع .[3]

---

[1]- ما ثيو جيدير ، ترجمة ملكة أبيض ، **منهجية البحث العلمي ، دليل الباحث المبتدئ في موصوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه** ، ص71،

[2]- يحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ، **مناهج وأساليب البحث العلمي نظرية و التطبيق** ، دار الصفاء للنشر ولاتوزيع ، عمان ، 2008، ص33.

[3]- أمين ساعاتي ، **تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس ، ماجستير وحتى الدكتوراه** ، 1991، ص30.

الهدف من المقابلة :حصول الباحث على معلومات مباشرة لذا الباحث أن يحدد طبيعة البيانات التي سيدرسها والمتغيرات ثم طبيعة الأسئلة التي يتوقع أن تعطيه إجابة الفرد كما يريد مثل اجراء مقابلة .[1]

استخدمنا في هذا المقابلة مع رئيس مصلحة التنظيم العام ببلدية الغيشة ولاية الاغواط من الحصول على معلومات أكثر دقة وغير موجودة لدى الموظفين (أنظر الملاحق)

– الاستبيان ّ:

هو وسيلة للحصول على الاجابات على عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملئه بنفسه وهو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث من أجل الحصول على ايجابيات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة .[2]

وضمن الاجراءات المنهجية التي اتبعنها في إعداد المذكرة فقد قمنا باعداد إستمارة الاستبيان التي تتكون من أربعة محاور وهي :

المحور الأول: يحتوي الأسئلة من (1-3) حول البيانات الشخصية ، الجنس السن ، المستوى التعليمي للعاملين ببلدية الغيشة بمصلحة التنظيم العام.

المحور الثاني: يحتوي على الأسئلة من (1-3) وتناولنا فيه أسباب التحول نحو الرقمنة في بلدية الغيشة مصلحة التنظيم العام

المحور الثالث: يحتوي على الأسئلة من (1-6) وفيه تناولنا متطلبات الرقمنة في بلدية الغيشة بمصلحة التنظيم العام.

[1]- نبهان يحي اسماعيل ، **مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق** ، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009، ص91.
[2]- احمد بن مرسلي ، **مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005، ص220.

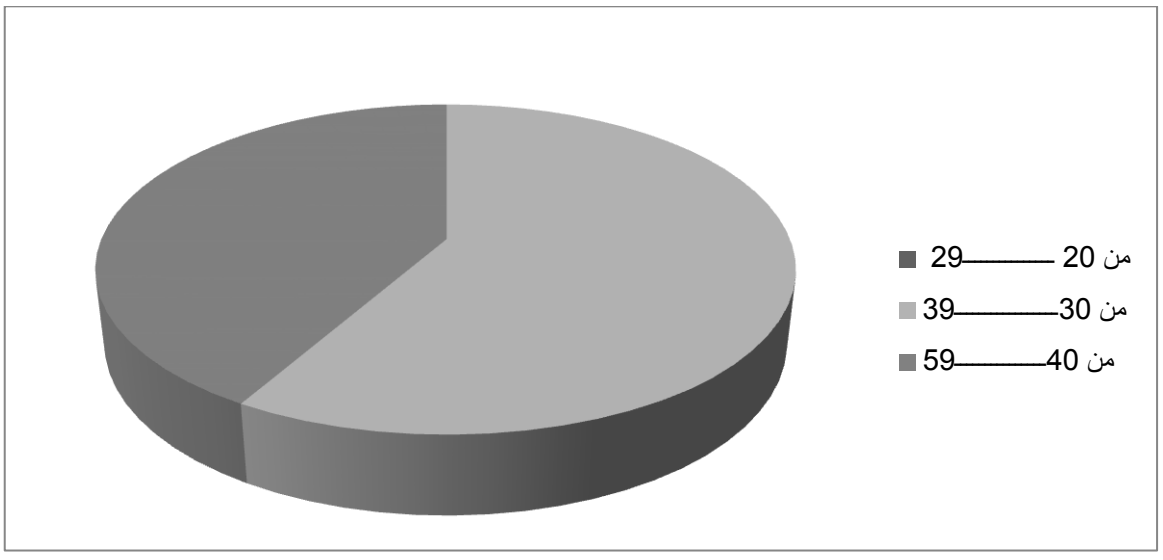
المحور الرابع: يحتوي على الأسئلة من(1-4) قد تطرقنا فيه معوقات تطبيق الرقمنة (الإدارة الإلكترونية) في مصلحة التنظيم العام ببلدية الغيشة

2-2المطلب الثاني : تحليل وتفسير الدراسة

المحور الأول : البيانات الشخصية حول العاملين بمصلحة التنظيم العام .

الجدول رقم 1: يمثل الجدول توزيع مجتع الدراسة حسب متغير السن .

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
من 20 ـــ29	0	0%
من 30ـــ39	7	%58.33
من 40ـــ59	5	%41.67
المجموع	12	100%

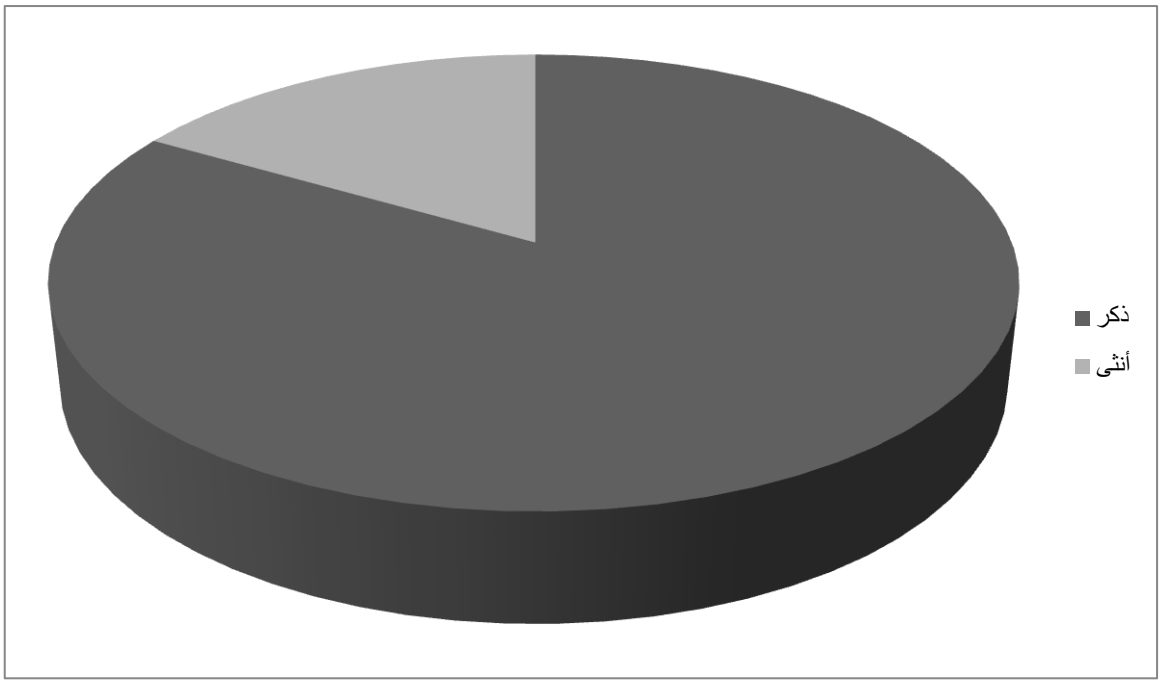


الشكل رقم (2) توزيع مجتع الدراسة حسب متغير السن

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان الفئة العمرية الغالبة على هذه العينة هي فئة 30 -39 سنة وذلك بنسبة 58.33% في حين بلغت نسبة فئة الموظفين الذين تتروح أعمارهم من 45 -59 سنة بـــ 41.67%

الجدول رقم 2 : يمثل الجدول توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس .

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	10	%58.33
أنثى	2	%41.67
المجموع	12	100%

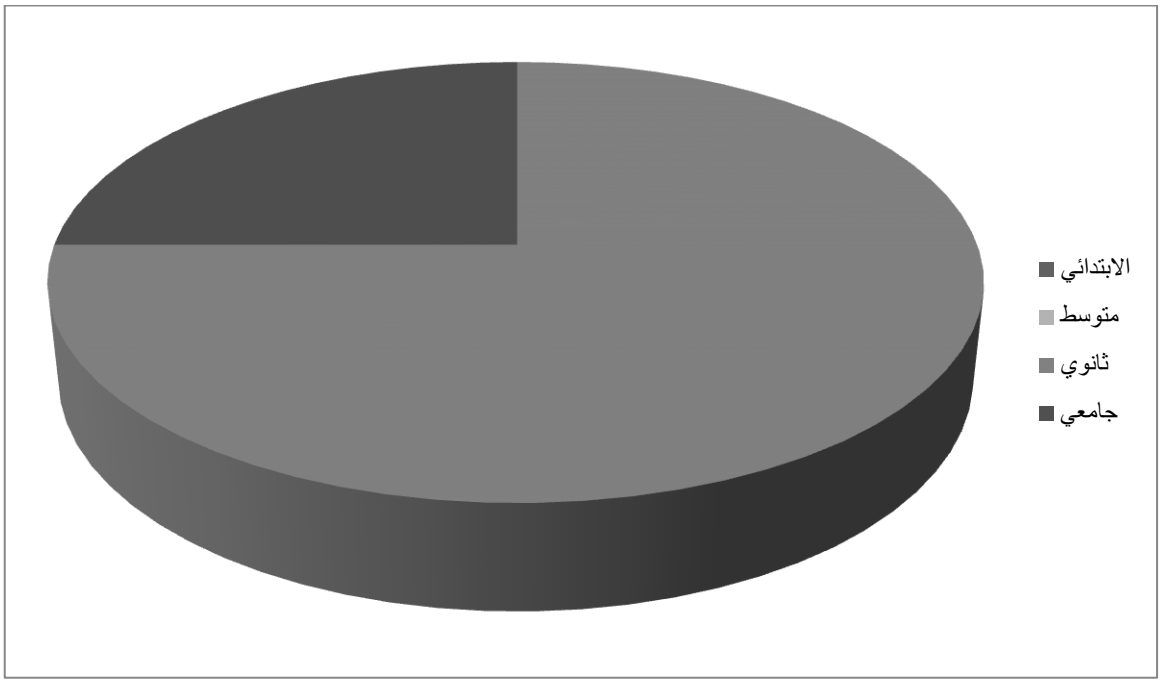


الشكل رقم (3) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

يبين لنا الجدول أعلاه انا الفئة الغالبة على هذه العينة هي فئة الذكور حيث تمثل نسبة 83.33% من تمثيل وذلك نظرا لطبيعة العمل الاداري بينما تمثل نسبة 16.67% المتبقية فئة الاناث في هذه العينة وهي نسبة صغيرة مقارنة مع نسبة الذكور.

الجدول رقم 3 : يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى العلمي .

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الابتدائي	**0**	**%0**
متوسط	**0**	**%0**
ثانوي	**9**	**%75**
جامعي	**3**	**%25**
المجموع	**12**	**%100**



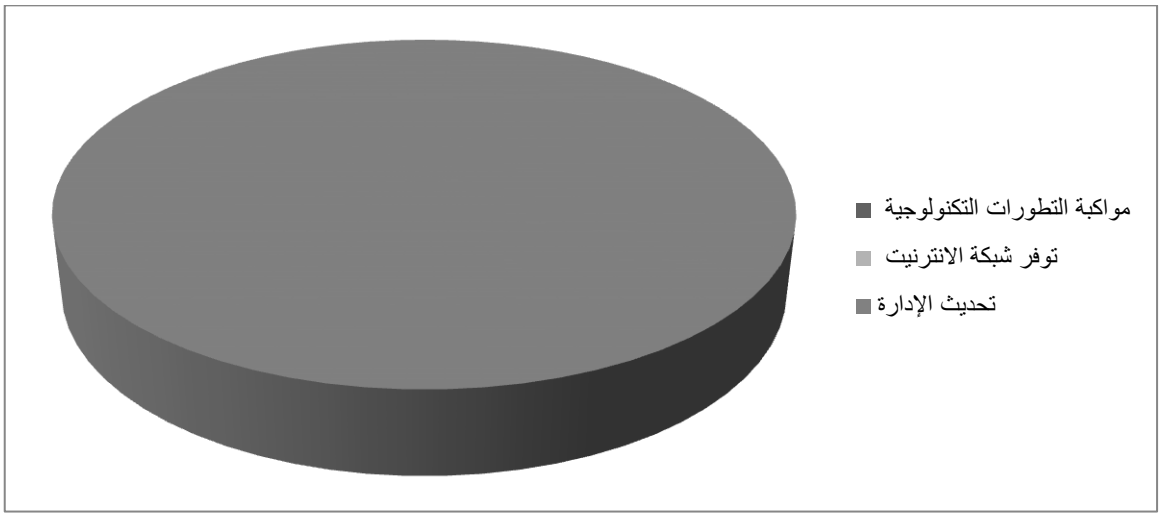
الشكل رقم (4) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى العلمي

يتبين من الجدول بأن المستوى التعليمي الغالب على هذه العينة هو المستوى الثانوي بنسبة 75% في حين بلغت نسبة الموظفين الذين لديهم مستوى جامعي 25%.

المحور الثاني : اسباب التحول من الادارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية .

الجدول رقم 4: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
مواكبة التطورات التكنولوجية	0	%0
توفر شبكة الانترنيت	0	%0
تحديث الإدارة	12	%100
المجموع	12	%100

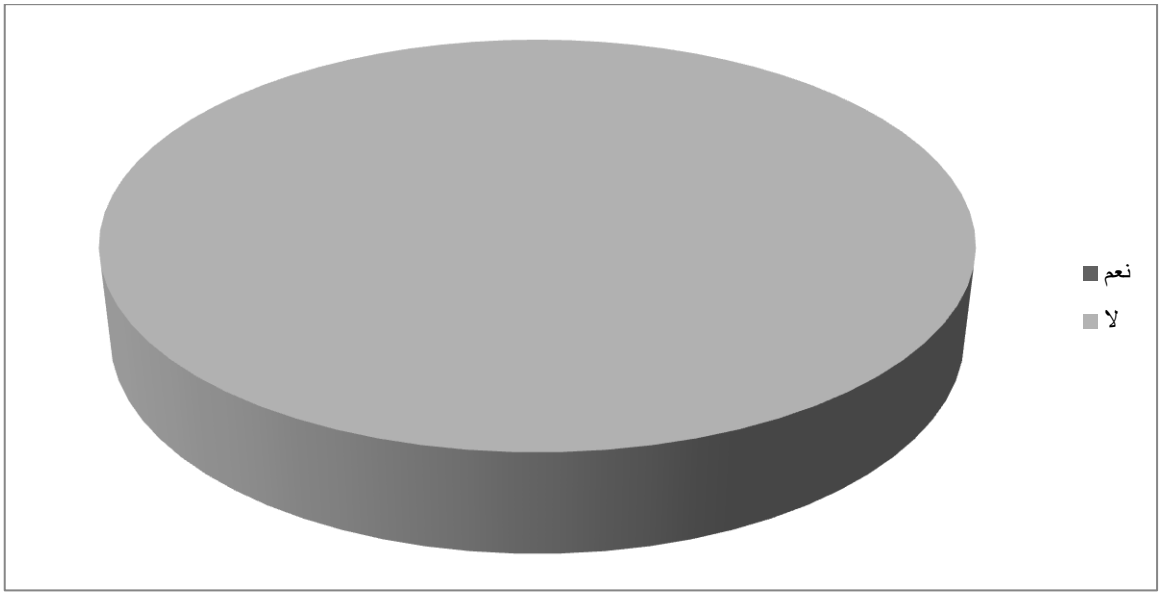


الشكل (5) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

يلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة 100% من الموظفين أكدوا على ان التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية سببه تحديث الادارة وهو امر ضروري في تطبيق أسلوب رقمنة الوثائق البيومترية بأنواعها وتعتبر هذه محفز لعملية التحول.

الجدول رقم 5: يمثل توزيع متغير توفر الاجهزة والبرامج في مصلحة التنظيم العام .

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	0	%0
لا	12	%100
المجموع	12	%100



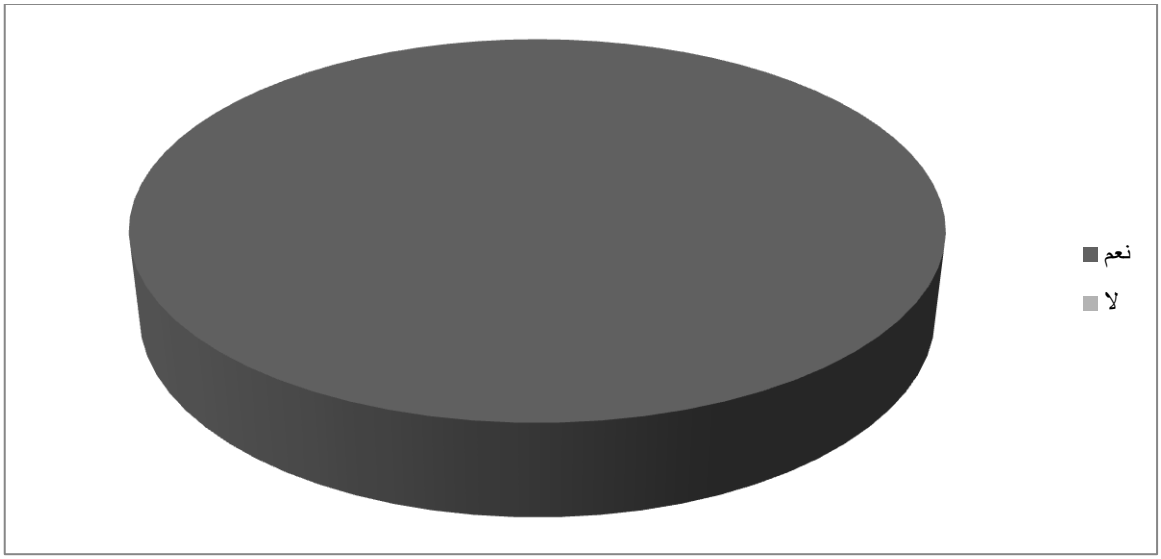
الشكل (6) توزيع متغير توفر الاجهزة والبرامج في مصلحة التنظيم العام

يلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن اغلبية الموظفين اكدوا على ان الاجهزة المتوفرة في المصلحة كافية ومتوفرة لاستصدار الوثائق وتقديم الخدمات العامة الالكترونية بأنواعها حيث بلغت نسبة الاجابة بنعم 100% وهذا محفز كبير في عملية التحول نحو الرقمنة.

المحور الثالث : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (الرقمنة) .

الجدول رقم 6 : الجدول يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير استخدام الحاسوب.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	%100
لا	0	%0
المجموع	12	%100

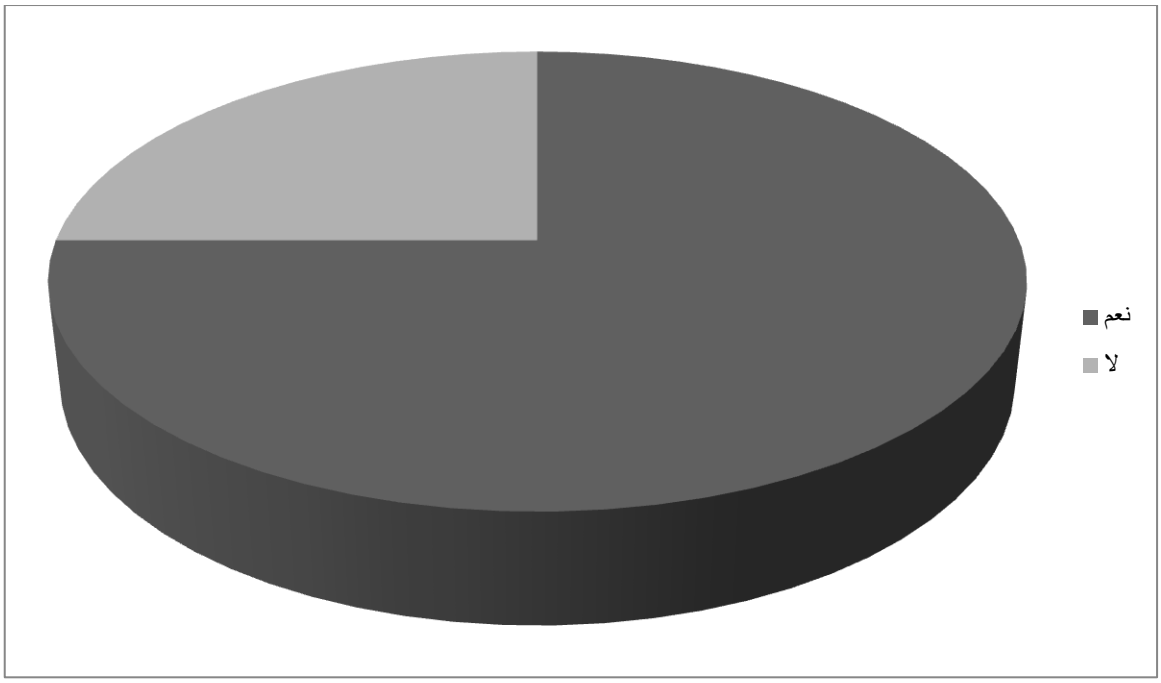


الشكل رقم (7) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير استخدام الحاسوب

يبين الجدول اعلاه أن جميع الموظفين يخشون استخدام الحاسوب , حيث كانت نسبة الاجابة بنعم 100% وهذا ما يعطي محفز ومؤشر ايجابي في تطبيق الادارة الالكترونية .

الجدول رقم 7: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تلقي التدريب في مجال الادارة الالكترونية (الرقمنة).

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	%75
لا	3	%25
المجموع	12	%100

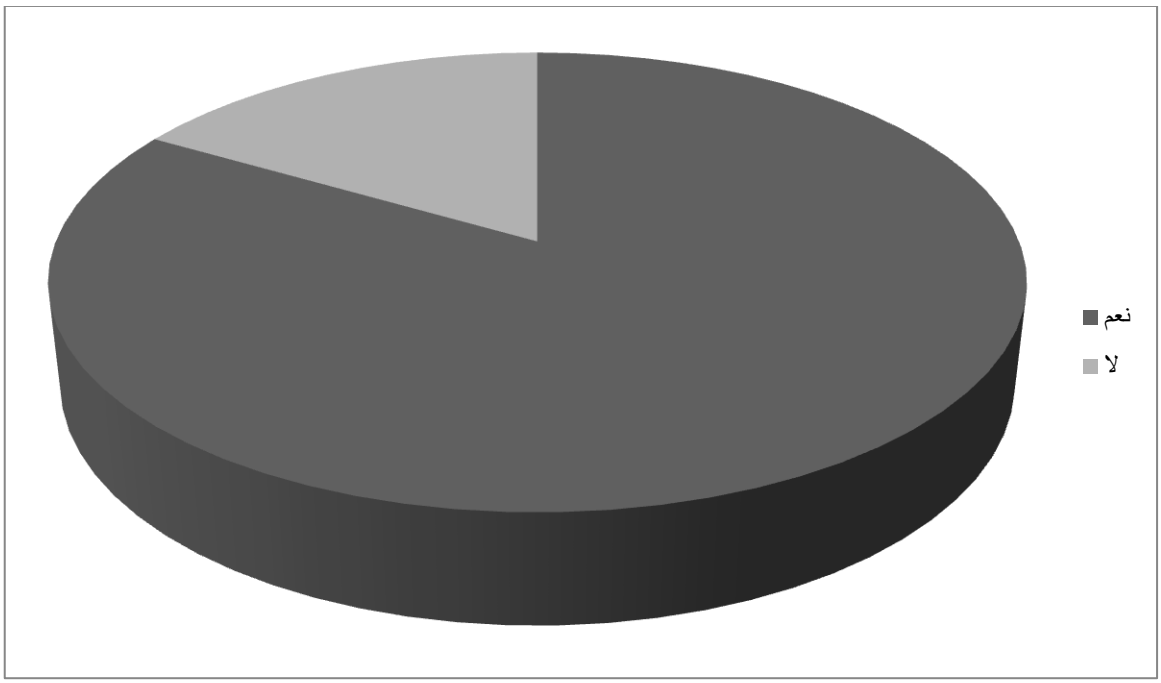


الشكل رقم (8) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تلقي التدريب في مجال الادارة الالكترونية (الرقمنة)

يبين الجدول أعلاه ان أغلبية نسبة الموظفين في هده العينة تلقوا التدريب في مجال الادارة الالكترونية حيث كانت نسبة الاجابة بنعم **%**75 في حين بلغت نسبة الاجابة ب 25 **%** وهي نسبة ضعيفة بالنسبة للأولى وهذا ما يؤكد ضرورة التدريب في عملية تطبيق الادارة الالكترونية ويعتبر هذا مؤشر ايجابي لتحول نحو الرقمنة بالمؤسسة .

الجدول رقم 8 : يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخطة البديلة في حالة الطوارئ (انقطاع التيار الكهربائي ....الخ)

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**10**	**%83.33**
لا	**2**	**%16.67**
المجموع	**12**	**%100**



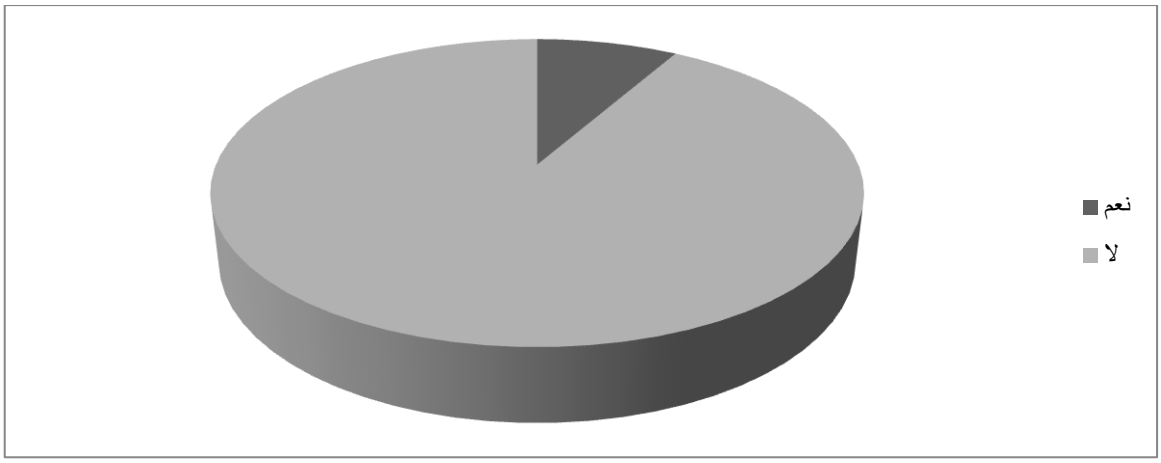
الشكل رقم (9) يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخطة البديلة في حالة الطوارئ

يتبين من الجدول أعلاه بان غالبية الموظفين أكدوا على توفر عدد الموظفين لتقديم خدمات الرقمنة حيث بلغت الاجابة بنعم نسبة 83.33**%** في حين بلغت نسبة الاجابة ب لا 16.67% وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالأخرى .

المحور الرابع : معوقات تطبيق للادارة الالكترونية (الرقمنة) في مصلحة التنظيم العام .

الجدول رقم 9: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير اقتناع الموظفين بالتعامل مع نظام الادارة الالكترونية (الرقمنة).

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**1**	**%8.33**
لا	**11**	**%91.67**
المجموع	**12**	**%100**



الشكل رقم (10)توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير اقتناع الموظفين بالتعامل مع نظام الادارة الالكترونية (الرقمنة).

يبين الجدول أعلاه بأنه لا يوجد خطة بديلة في حالة الطوارئ وذلك م أكده اغلبية الموظفين لهذه المصلحة حيث بلغت نسبة الاجابة ب لا 91.67 % في حين بلغت نسبة الاجابة بنعم 8.33 %وذلك باعتمادهم على اللجوء الى الورق في تقديم الخدمة في حالة الطوارئ . وهذه نسبة ضعيفة جدا مقارنة بالأولى . مما يعتبر هذا معيق كبير في تقديم الخدمات الرقمنة وبالتالي يعيق تطبيق عملية الرقمنة بالمؤسسة .

تقييم وتفسير البيانات :

من خلال تقيمنا بتحليل البيانات يمكن أن نكشف عدة جوانب ترتبط بالتحول من العمل بأسلوب الإدارة التقليدية نحو الانتقال للعمل بأسلوب الرقمنة الادارية وامكانية تطبيق الادارة الالكترونية في ظل التحديات التي تواجهها الادارة المحلية (بلدية الغيشة ولاية الاغواط) وهذا اعتمادا على نتائج توزيع الاستمارة وأسئلة المقابلة .

حيث تناولنا في المحور الأول : البيانات الشخصية حول العاملين بمصلحة التنظيم العام (المكاتب المذكورة سابقا) ببلدية الغيشة ولاية الاغواط ,وكانت الاسئلة من (3,1) تتمحور حول متغير السن والجنس والمستوى التعلمي.

اذ لاحظنا بان غالبية الموظفين مبحوثين تتراوح أعمارهم من30 إلى59 وكذلك لاحظنا غالبية عاملين من جنس الذكر أما فيما يخص المعلومات الشخصية المبحوثين فهو محفز لاباس به لتطبيق الرقمنة حيث أن مجموع العاملين لديهم مستويات ثانوي وجامعي.

أما المحور الثاني فقد تناولنا فيه أسباب التحول من الادارة التقليدية غلى الادارة الالكترونية وكانت الأسئلة من (4-7)، وقد توصلنا إلى أن أغلب المبحوثين أكد على أن سبب الانتقال نحو الادارة

الالكترونية رقمنة الوثائق فهو تحديث الادارة والتخلص من الوثائق الورقية والقضاء على اكتظاظ الموظفين من خلال تطوير الخدمة داخل المؤسسة

أما المحور الثالث فقد تطرقنا فيه غلى متطلبات تطبيق الرقمنة لمصلحة تنظيم العام ببلدية الغيشة وكانت الأسئلة من(7-12)، حيث لاحظنا اجماعا على أن المصلح تمتلك المتطلبات اللازمة لتطبيق الرقمنة وذلك لما تتوفره من أجهزة وبرمجيات وعدد الموظفين بالإضافة إلى أن أغلبية المبحوثين اللذين يحسنون استخدام الحاسوب وأغلبهم تلقوا تدريبا في مجال الرقمنة وهذا مؤشر ومحفز بشكل كبير في عملية التحول نحو تطبيق الرقمنة.

أما المحور الرابع فكانت الأسئلة من(12-16)،وتمحورت حول معيقات تطبيق الادارة الالكترونية بالمصلحة والتعامل بالوثائق الالكترونية، حيث أن بعض الموظفين المبحوثين اتفقو على أن هناك معوقات تعترض تطبيق الرقمنة منه انقطاع التيار الكهربائي وكذا قلة وعدم توفر المختصين في صيانة الأجهزة في المصلحة يعيق العملية التقنية الخدمية للادارة.

نتائج الدراسة :

- التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية سببه تحديث الادارة ورفع مستوى الخدمة
- يتطلب تطبيق الادارة الالكترونية توفر الاجهزة والبرامج اللازمة
- من متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية توفر الموارد البشرية ذات الخبرة والكفاءة **في مجال الرقمنة**
- **من معيقات تطبيق الادارة الالكترونية عدم وجود خطط بديلة لحالة الطوارئ**

خاتمة

تمثل عملية الرقمنة والإدارة الإلكترونية في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية،والتحول نن الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة ، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة و المعدات ، وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، لتقديم حلولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تتعرض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي لقد أصبح من الضروري على الحكومات الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية والانطلاق مما تتجه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية وتساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين ، ترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها والتي في مقدمتها الخدمات العمومية.

إن التطورات التي أحرزتها التكنولوجية وثورة المعلومات خاصة في مجال الرقمنة، هي مشاريع سعت العديد من دول العالم والتي من بينها الجزائر على توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التحول والتغير وذلك بالعمل على تسريع هذه التكنولوجيا عبر توفر بنى تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات وانطلاقا من قطاعات الحكومة والتعليم العالي والتربية والعدالة والمؤسسات المالية.....إلخ

حاولت الجزائر بجهد تحديث الممارسة الإدارية عن طريق تطبيق نماذج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الهياكل الإدارية ، وربطها فيما بينها ومع المواطن ضمن نظام شبكي إلا أن ضمان نجاحها التام في مشروع رقمنة الإدارة والخدمة العامة ، يستوجب العديد من الشروط والإجراءات اللازمة لذلك والتي منها ضرورة تهيئة وتطوير البنية الأساسية لنجاح الإدارة الإلكترونية في أداء أعمالها وتعديل قوانين والتشريعات لإضافة الشرعية اللازمة والقبول للوثائق والمعاملات الإدارية الإلكترونية لما يتلاءم مع بيئة العمل الإداري الإلكتروني ، بالإضافة إلى العمل على تشجيع استيعاب المعرفة الالكترونية لدى جمهور المتعاملين وضرورة رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية وضرورة عمل الدولة على المحافظة على سرية وأمن حماية المعلومات لكسب ثقة المواطنين وسهولة تطبيق عملية الرقمنة على مستوى المؤسسات العمومية ومن الملاحظ أنه بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدي إلى الرقمنة فهي قد اجتازت خطوات كبيرة للالحتاق بركب الدول المتطورة وهذا عن طريق تطبيق الرقمنة على أرض الواقع من خلال تطبيق مجموعة من مشاريع لرقمنة الإدارة العمومية والتي من بينها الإدارة المحلية (البلدية) والتي تجسدت فيما يلي: الحالة المدنية، بطاقة ترقيم السيارات، ورخص السياقة وجوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية ومؤخرا قامت برقمنة مكاتب الانتخابات وعموما ما نرى أن مشروع الرقمنة قد نجح إلى حد ما نظرا إلى طبيعة الخدمات

المقدمة في جميع مكاتب مصالح التنظيم ومن خلال مجموعة الوثائق المقدمة وهذا الأمر الذي يؤكد أن هذا المشروع يمكن بأن يعود بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سوا من خلال عصرنة الإدارة .

لكن على الرقم من هذا الإنجاز إلا أنه لايمكن أن ننفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يستلزم المنظومة الادارية تجوزها خصوصا في الشق البشري والتقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق عملية الرقمنة بالصورة المرسومة لها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أ- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية للنشر والتوزيع، ط1، 2009

ب-نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية ، الوظائف ، المجالات، دار البارودي العلمية للنشر والتوزيع ، عمان- الأردن، د-ط ، 2009

ج-عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرينن، دار الغرب الاسلامي بيروت 2006

د-السالمي علاء عبدالرزاق محمد حسين السالمي ، الإدارة الإلكترونية، دار وائل ، عمان، الأردن ،دط 2008

هـ-حسين محمد لحسن ، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم الخصائص والمتطلبات ، مؤسسة للوراق للنشر والتوزيع،ط01

و-غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضرة وتطلعات المستقبل، المكتبة العصريةن2004

ز- علاء عبدالرزاق السالمي، عبدالرزاق السليطي ، الإدارة الإلكترونية، ط01، 2008

ح-علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،2001

ط-ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة،2005

ي-شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن،ط01،2008

ك- محمود القدوة الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن ،ط01،2010

ل-ثابت عبدالرحمان ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، (د،ب،ن) ، دار الجامعية 2001،

م-الحميد محود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة منشورات 1997

ن-عبد المطلب ، عبدالحميد، التموين المحلي ، التنمية المحلية، الدار الجامعية الاسكندرية2001

ص-المرسي السيد حجازي ، اقتصاديات المشروعات العامة ، النظرية والتطبيق، والدار الجامعية 2004

ع-يحيا مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2008

ف-أمين سعاتي، تبسيط كتابة البحث العلمي عن الباكالوريوس، الماجستير وحتى الدكتوراه، 1991

س-نبهان يحيا اسماعيل، مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان،2009

ظ-أحمد مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2005

ط-ماثيو جدير ,ترجمة ملكة أبيض ,منهجية البحث العلمي ' دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستر والدكتورة

-المقالات العلمية

أ-عبد الناصر موسى ومحمد قريشي، **مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي** ، مجلة الباحث، العدد09،2011

ب-بكير علي حسن ,**المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية** , مجلة آراء حول الخليج , الامارات العربية المتحدة , مركز الخليج للأبحاث , العدد 23 , 2006

ج-العربي بوعمامة , رقاد حليمة ,**الاتصال العمومي والإدارة الالمترونية , رهانات ترشيد الخدمة العمومية** , مجلة الدرسات والبحوث الاجتماعية , جامعة الوادي , العدد 90, ديسمبر 2014.

د-نبيل المالك عكنوش , **المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تقيمها وانشائها** , مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ,2010.

هـ-فراج عبد الرحمان , **مفاهيم في المكتبات الرقمية** , مجلة المعلوماتية , المملكة السعودية , مركز المصادر التربوية بوزارة التربية والتعليم ,2005.

ز-بهلول سمية , **تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الجامعات الاقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية** , مجلة المفكر العدد 16 ,كلية الحقوق والعلوم السياسية , جامعة محمد خيصر بسكرة – الجزائر ؟

-الرسائل والمذكرات

أ-زين العابدين بارود وأحمد حفاي،**الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر**،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص الموارد البشرية، جامعة عمار الثليجي الأغواط ، الجزائر،2015

ب-مايدي محمد بشير،مشتح الحاج مخلوف، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير في أداء الإدارة المحلية في الجزائر**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة عمار الثليجي الأغواط،الجزائر 2018

ج-عوني نادية، **تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية**، دراسة ميدانية ببلدية سعيدة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص الجماعات المحلية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة ،الجزائر2017

د-مهدي سهيلة، **المكتبة الرقمية في الجزائر،دراسة الواقع وتطلعات المستقبل**، رسالة ماجستار في علم المكتبات، تخصص إعلام تقني، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، منتوري قسنطينة2006

هـ-حماد مختارن، **تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام وتطبيقاتها في الدجول العربية**،رسالة ماجستار في الغلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة يوسف بن خدة الجزائر 2017

و-عبان عبدالقادر ، **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر**، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،ل،م،دفي علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، 2016

القوانين:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون10/02 يتضمن المصادقة على المخطط الوطني لتهيئة الاقليم، المؤرخ في16 رجب، 143هـ الموافق ل29 يونيو،2010،ج،ر،غ،61 مؤرخة في13 ذو القعدة1431، الموافق ل 21 اكتوبر 2016

الملاحق

جامعة الأغواط عمار ثليجي

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

تخصص إدارة الموارد البشرية

استمارة استبيان

أخي أختي الموظف (ة)

في إطار إعداد بحث علمي لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص ادارة الموارد البشرية حول اثر رقمنة الوثائق الادارية على اداء الخدمة العمومية في الجزائر ، دراسة حالة (بلدية الغيشة ولاية الاغواط) نرجو منكم مساعدتنا بالإجابة عن اسئلة هذا الاستبيان ، ضع علامة (×) في الخانة المناسبة بكل دقة وموضوعية .

ملاحظة :

التعامل مع البيانات يكون بسرية تامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط ، نشكركم على تعاونكم معنا جزيلا الشكر .

من إعداد الطالب :

الجمعي عبد القادر

تحت إشراف :

د. معمري بن عيسى

1- المحور الأول : البيانات الشخصية حول العاملين بمصلحة التنظيم العام .

- السن :

من (20-29) ☐ من (30-39) ☐ من (40-59) ☐

- الجنس :

ذكر ☐ انثى ☐

- المستوى التعليمي :

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

2- المحور الثاني : أسباب تحول من الادارة التقليدية الى الادارة اللالكترونية بمصلحة التنظيم العام ببلدية الغيشة .

- هل التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية بمصلحتكم بسبب ؟ :

مواكبة التطورات التكنولوجية ☐ توفر شبكة الانترنيت ☐ تحديث الإدارة ☐

- هل تطبيق الادارة الالكترونية بمصلحتكم سببه التخلص من الوثائق والملفات الورقية ؟:

نعم ☐ لا ☐

- هل تطبيق الادارة الالكترونية في مصلحتكم سببه التخفيف من الاكتظاظ المواطنين ؟ :

نعم ☐ لا ☐

3- المحور الثالث : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بمصلحتكم (رقمنه الوثائق) :

- هل توفر الاجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل استخراج الوثائق الالكترونية بمصلحتكم ؟

نعم ☐ لا ☐

- هل تحسن استخدام الحاسوب ؟

نعم ☐ لا ☐

- هل تلقيت تدريب او تكوين في مجال الادارة الالكترونية والتعامل مع الوثائق الالكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

-على اي اساس تم توظيفك بالمصلحة ؟

- خبرتك في التعاملات الالكترونية ☐ تخصصك ☐ مجرد وظيفة ☐

هل عدد الموظفين كافي لتقديم الخدمات بمصلحتكم؟

نعم ☐ لا ☐

- هل عدد الاجهزة كافي لتقديم خدمات نوعية للمواطنين ؟

نعم ☐ لا ☐

4- المحور الرابع : معوقات تطبيق الادارة الالكترونية (رقمنه الوثائق) بمصلحتكم

- هل انقطاع التيار الكهربائي يعتبر معوقا للاسخراج الوثائق الادارية ؟

نعم ☐ لا ☐

- هل ضعف وعي الموظفين بالتعامل مع نظام الادارة الالكترونية يعيق تطبيقها بمصلحتكم ؟

نعم ☐ لا ☐

- هل عدم توفر موظفين مختصين في صيانة الاجهزة بمصلحتكم يعيق تطبيق الادارة الالكترونية (عملية رقمنه الوثائق) ؟

- نعم ☐ لا ☐

-هل هناك اعطال متكررة في جهاز التوزيع (serveur) تؤدي الى تعطيل العمل وعرقلة وتاخير مصالح المواطن ؟

اخطاء نادرة ☐ اخطاء بسيطة ☐ اخطاء كثيرة ☐

جامعة الأغواط عمار ثليجي

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

تخصص إدارة الموارد البشرية

استمارة مقابلة

مقابلة مع رئيس مصلحة التنظيم العام ببلدية الغيشة الاغواط (الامين العام للبلدية و رئيس مصلحة التنظيم)

أسئلة المقابلة :

السؤال الأول : هل الانتقال إلى الرقمنة (الانتقال من الادارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية)

عملية سهلة؟

السؤال الثاني : هل وفرت الهيئة العليا الدعم المالي الكافي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة ؟

السؤال الثالث : هل سهل أسلوب الإدارة الكترونية الجديد مهام الموظفين بالمصلحة ؟

السؤال الرابع : هل تلقيتم دورات تدريبية لتطبيق الإدارة الالكترونية ؟ وماهي مدة التربص ؟

السؤال الخامس : هل تم اختيار الموظفين وتشكيل فريق العمل وفق التخصص والمعرفة المسبقة بنظام الإدارة الالكترونية أم من خلال الخبرة في العمل الاداري ؟

السؤال السادس : هل عدد الموظفين كافي لتقديم الخدمات الرقمية ؟

السؤال السابع: هل عدد الاجهزة كافي لتقديم خدمات نوعية للمواطنين ؟

السؤال الثامن :هل تحسنت الخدمات بعد تطبيق الرقمنة ؟

السؤال التاسع : هل توفر قاعدة البيانات سرية وامن المعلومات ؟

السؤال العاشر : هل تم وضع قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الرقمنة بمصلحتكم ؟

السؤال الحادي عشر : هل هناك موقع الكتروني للبلدية ؟

السؤال الثاني عشر : ماهي أهم الصعوبات التي واجهتكم لتطبيق الرقمنة (الادارة الالكترونية) في مصلحتكم؟