وزارة التعليـم العالــي والبحـث العلمـي
جامعـة الشاذلـي بن جديد *الطـارف*
كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية
قـســم علـم الاجـتـمــاع
تخصـص: علـــم اجـتـمــاع الاتـصــال

الموضـــــوع:

دور الحوكمة الالكترونية في تحسيـن الـخدمـة العمومية

« مذكـرة لنيل شهـادة الماستر تخصص علـم اجتمـاع الاتصال »

إعـداد الطـالبات:
- إنــاس غـرس
- نسرين بوطـربـوشــة

تحت إشـراف الدكتورة :
د. حـربــي سميـرة

هامل مهدية	أستاذ التعليم العالي	الشاذلي بن جديد	رئيسا
حربي سميرة	أستاذ محاضر -أ-	الشاذلي بن جديد	مشرفا ومقررا
سبرطعي مراد	أستاذ محاضر -أ-	الشاذلي بن جديد	عضوا

السنة الجامعية 2021 / 2022

قـال الله تـعـالـى

"قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَ الَّذِينَ

لَا يعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الأَلْبَابِ"

{الزُّمر:9}.

و قـال أيـضـا

" إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ "

{فاطر:28}

اهـــــداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والذي

أعطى بلا حدود أبي العزيز ،

إلى رمز العطاء ونبع الحب أمّي الغالية،

إلى ينابيع الصدق الصافية إخوتي،

إلى جميع أصدقائي وصديقاتي،

إلى جميع زملائي وزميلاتي بقسم العلوم الاجتماعية

إلى من شاركتني بصبرها وتحمّلت معي عبء البحث

والدراسة إلى من ساعدني في اتمام هذا البحث من قريب أو

من بعيد

إيـــنـــاس

اهـــــداء

وأخيرا رفعت القبعة احتراما لسنين مضت من الدراسة،
في البداية أهدي تخرّجي هذا وثمرة جهدي وذروة سنام دراستي واجتهادي وفرحتي التي أنتظرها طوال حياتي إلى من تربّيت على يديه ومن علّمني القيم والمبادئ والأخلاق إلى من لا ينفصل اسمي عن اسمه أبدا وإلى مصدر الدعم والعطاء وينبوع الأمل إلى أبي الغالي حفظه الله وأدامه الله تاجا على رأسي دائما وأبدا،
وإلى الصدر الدافئ الحنون إلى من تذكّرني بالدعاء في ليلها ونهارها إلى من لا أجد لها كلمات تعبّر عنها أو توفيها حقّها إلى أمي الغالية أطال الله لنا في عمرها وكتب الله لها دوام الصحة والعافية،
واهدي تخرجي إلى من تمنوا لي النجاح والتوفيق إلى أخواتي واخي وزوجته حفظكم الله جميعا وأدامكم عزّا وفخرا أعتز به،
كذلك إلى رفيق الدرب وصديق الأيام جميعا بحلوها ومرّها زوجي الغالي أهديك هذا البحث تعبيرا عن شكري لدعمك المستمر،
إلى الأصدقاء الاوفياء الذين ما انفكّوا يوما عن تقديم العون والدعم في أحلك الظروف،
إلى صديقتي وزميلتي في هذا البحث أهديك ثمرة جهدنا وتعبنا،
وإلى كل من وقف بجانبي وامنياتكم لي بالنجاح ودعمهم وتشجيعهم، مكّنتني من اجتياز مرحلة من مراحل حياتي، فلكم جزيل الشكر ووافر الاحترام.

نسرين

شكـــر وتقـديـــر

الحمد لله رب العالمين الذي وفّقنا في انجاز هذا العمل وانار دربنا في الحياة ورعانا بلطفه وجوده وكرمه

والصلاة والسلام على خير الخلق أشرف المرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والتسليم وعلى آله وصحبه أجمعين

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة "حربي سميرة" ، على التوجيهات القيّمة والنصائح وحرصها علينا لإتمام هذا العمل

دون أن ننسى أن نتقدم بجزيل الشكر لأستاذة العلوم الاجتماعية الذين كانوا خير دليل معرفي ولم يبخلوا في تقديم المساعدة والتوجيهات والنصائح.

كما نشكر كل من له يد في مساعدتنا سواء كان من قريب أو من بعيد

ملخـص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور الحوكمة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية الطارف بالمصلحة البيومترية وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الاستراتيجيات التي تقضي على المحسوبية والرشوة وتحارب العراقيل الادارية، وهو الأمر الذي تمحورت حوله اشكالية الدراسة، وفي هذا السياق طرحت الدراسة تساؤلا رئيسيا كما يلي:

- ما هو دور الحوكمة الالكترونية في تحسين الخدمة العمويمة ؟

ومن خلال التساؤل المركزي طرحنا مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

1. ما هي الاستراتيجيات التي اتّبعتها البلدية في تحسين الخدمة العمومية ؟
2. ما هي معيقات تطبيق الحوكمة الالكترونية ؟

كما قسّمت الدراسة إلى قسمين :

القسم الأول تضمن الجانب النظري بما يحتويه من فصول أمّا القسم الثاني الجانب الميداني أو التطبيقي بما يحتويه كذلك من معالم منهجية، وقد تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يعتبر أحد أهم المناهج المعتمدة في الدراسات السوسيولوجية وهو الذي يتماشى مع هذه الدراسة ويعتمد في تفسير ووصف هذه الظاهرة، كما اعتمدنا على أدوات جمع البيانات وتتمثل في الاستمارة للحصول على البيانات الكلية وذلك من خلال طرح مجموعة من الأسئلة وقد تمّ الاعتماد على العينة القصدية المتمثلة في 30 عامل من عمّال المصلحة البيومترية لبلدية الطارف وبناء على ما تقدّم توصّلت الدراسة إلى نتائج هامة منها:

- اتضح أنّ الحوكمة الالكترونية تلعب دورا في تطوير وتحسين الخدمة العمومية بالبلدية بولاية الطارف وتطوير الخدمة العمومية بشكل عام.
- ضرورة التوجّه إلى تدعيم الثقافة الالكترونية لضمان تحسين الخدمة الالكترونية في الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة، الحوكمة الالكترونية، الخدمة العمومية، الدور.

Summary:

This research aims to study the role of e-governance in improving the public service in the municipality of El Tarf with the biometric interest, through the application of a set of strategies that eliminate nepotism and bribery and combat administrative obstacles, which is what the problematic of the study revolved around, and in this context the study raised a major question as follows:

- What is the role of e-governance in improving public service ?

Through the central question, we asked a set of sub-questions:

1. What are the strategies adopted by the municipality in improving the public service?

2. What are the obstacles to applying e-governance ?

The study was divided into two parts:

The first section included the theoretical side with its chapters, while the second section included the field or applied side, including the methodological features it contains. The descriptive approach was relied upon, which is one of the most important approaches adopted in sociological studies, which is in line with this study and depends on the interpretation and description of this phenomenon. We also relied on the data collection tools represented in the form to obtain the total data by asking a set of questions. The intentional sample of 30 workers from the biometric

department workers of El Tarf municipality was relied upon. Based on the foregoing, the study reached important results, including:

- It became clear that e-governance plays a role in developing and improving the public service in the municipality in El Tarf state and developing the public service in general.

The need to move towards strengthening the electronic culture to ensure the improvement of the electronic service in the public service.

Keywords: governance, e-governance, public service, the role.

الفهرس

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجـــدول	الصفحة
01	يوضح عوامل المقارنة بين الحوكمة الكلاسيكية والحوكمة الإلكترونية	29
02	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	62
03	يوضح متغيّر السن	63
04	يوضح متغيّر المؤهل العلمي	64
05	يوضح متغيّر الوظيفة	65
06	يوضح متغيّر المهمة	66
07	يوضح متغيّر الخدمة الأقدمية	67
08	يوضح متغيّر الدورات التكوينية	68
09	يوضح توفر البلدية للشروط التقنية اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية على أرض الواقع	69
10	يوضح فتح مركز للمكالمات يسمح بزيادة التقرّب من المواطن لمعالجة طلبه باستخدام البيانات المتوفرة	70
11	يوضح محاولة التجديد في الخدمات العامة المقدّمة من طرف البلدية للمواطن	71
12	يوضح تنظيم دورات تكوينية والتعليم المستمر وفقا لأساليب التي تتماشى مع عصرنة الادارة العمومية	72
13	يوضح تحقيق العمل الجماعي الالكتروني وتبادل المعلومات والبيانات بواسطة الحاسوب، وضرورة توحيد الوثائق المتعامل بها	73
14	يوضح الحفاظ على أمن وسرّية المعلومات والتقليل من مخاطر	74

	فقدانها ممّا يزيد ثقة المواطنين في التعامل مع الادارة	
15	يوضح استخراج الوثائق الرسمية في وقت زمني معقول ووجيز	75
16	يوضح تجسيد الأخلاقيات الالكترونية لترشيد سلوك الموظف في مهامه للحدّ من المحسوبية	76
17	يوضح العدالة في تقديم ذات الخدمة بذات الدقة والجودة وفي توقيت موحّد إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير	77
18	يوضح إذا كان هنالك استراتيجية وخطة يعتمد عليها وهي سارية المفعول	78
19	يوضح نقص وتلف العتاد الالكتروني الذي لا يدوم لمدة طويلة	79
20	يوضح عدم توفّر نظام اتّصالي ذات طبيعة تكنولوجية داخل مصالح اللجنة	80
21	يوضح انعدام الدورات التكوينية الخاصة بتقنيات الحوكمة الالكترونية	81
22	يوضح غموض الوسائل التي يركّز عليها نظام الاتصال داخل البلدية	82
23	يوضح نقص الكفاءات والخبرات البشرية	83
24	يوضح ضعف شبكة الأنترنت ممّا يؤدي إلى صعوبة ايصال المعلومات بسرعة	84
25	يوضح اقتصار سياسة الادارة العليا نحو تحديث العمل بالحوكمة الالكترونية	85
26	يوضح هل ترى بأنّ هنالك معوقات تقف حاجزا أمام نجاح الحوكمة الالكترونية	86

فهـرس الأشكـال

رقم الشكـل	عنـوان الشكـل	الصفحة
02	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	62
03	يوضح متغيّر السن	63
04	يوضح متغيّر المؤهل العلمي	64
05	يوضح متغيّر الوظيفة	65
06	يوضح متغيّر المهمة	66
07	يوضح متغيّر الخدمة الأقدمية	67
08	يوضح متغيّر الدورات التكوينية	68
09	يوضح توفر البلدية للشروط التقنية اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية على أرض الواقع	69
10	يوضح فتح مركز للمكالمات يسمح بزيادة التقرّب من المواطن لمعالجة طلبه باستخدام البيانات المتوفرة	70
11	يوضح محاولة التجديد في الخدمات العامة المقدّمة من طرف البلدية للمواطن	71
12	يوضح تنظيم دورات تكوينية والتعليم المستمر وفقا لأساليب التي تتماشى مع عصرنة الادارة العمومية	72
13	يوضح تحقيق العمل الجماعي الالكتروني وتبادل المعلومات والبيانات بواسطة الحاسوب، وضرورة توحيد الوثائق المتعامل بها	73
14	يوضح الحفاظ على أمن وسرّية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها ممّا يزيد ثقة المواطنين في التعامل مع الادارة	74
15	يوضح استخراج الوثائق الرسمية في وقت زمني معقول ووجيز	75
16	يوضح تجسيد الأخلاقيات الالكترونية لترشيد سلوك الموظف في مهامه للحدّ من المحسوبية	76

17	يوضح العدالة في تقديم ذات الخدمة بذات الدقة والجودة وفي توقيت موحّد إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير	77
18	يوضح إذا كان هنالك استراتيجية وخطة يعتمد عليها وهي سارية المفعول	78
19	يوضح نقص وتلف العتاد الالكتروني الذي لا يدوم لمدة طويلة	79
20	يوضح عدم توفّر نظام اتّصالي ذات طبيعة تكنولوجية داخل مصالح اللجنة	80
21	يوضح انعدام الدورات التكوينية الخاصة بتقنيات الحوكمة الالكترونية	81
22	يوضح غموض الوسائل التي يركّز عليها نظام الاتصال داخل البلدية	82
23	يوضح نقص الكفاءات والخبرات البشرية	83
24	يوضح ضعف شبكة الأنترنت ممّا يؤدي إلى صعوبة ايصال المعلومات بسرعة	84
25	يوضح اقتصار سياسة الادارة العليا نحو تحديث العمل بالحوكمة الالكترونية	85
26	يوضح هل ترى بأنّ هنالك معوقات تقف حاجزا أمام نجاح الحوكمة الالكترونية	86

فهـــرس

المـحـتـــوى	الصفحة
شكروإهداء	
الملخص بالعربية	
الملخص بالإنجليزية	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
❖ مقدمة	2-1
الفصل الأول– الاطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة	
أولا- الاشكالية	4
1- الاشكالية	4
2- أسباب اختيار الموضوع	6
3- أهداف الدراسة	6
4- أهمية الدراسة	6
5- تحديد مفاهيم الدراسة	7
6- الدراسات السابقة	10
ثانيا: الاطار المنهجي للدراسة	14
1- منهج الدراسة	14
2- حدود الدراسة	14
3- مجتمع البحث والعينة	15
4- الأدوات المستعملة في جمع البيانات	15
5- الأساليب الاحصائية	16

❖ خلاصة الفصل	20
الفصل الثاني–الحوكمة الالكترونية والخدمة العمومية بالإدارة الجزائرية	
○ تمهيد	22
أولا: الحوكمة الإلكترونية	23
1- نشأة وتطور الحوكمة الإلكترونية بالمجتمعات المتقدمة	23
2- أهمية الحوكمة الإلكترونية وأهدافها	25
3- مقومات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجزائر	27
4- معيقات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجزائر	31
ثانيا : الإدارة الإلكترونية مقاربة معرفية	34
1- نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية بالمجتمعات المتقدمة	34
2- الإدارة الإلكترونية بالجزائر ومراحل التطبيق	36
3- خصائص ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	39
4- الاستراتيجية المتبعة من طرف الدولة الجزائرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية	41
➢ **ثالثا: الأطر المعرفية للخدمة العمومية الالكترونية**	46
1- الخدمة العمومية	46
1.1. نشأة مصطلح الخدمة العمومية	46
2.1. ماهية الخدمة العمومية	47
3.1. أنواع الخدمة العمومية	49
4.1. المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية	51
5.1. خصائص الخدمة العمومية	54
2- الخدمة العمومية الإلكترونية	55
1.2.نموذج عن خدمة عمومية إلكترونية	55

2.2.معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية	57
3.2. إسهامات تطبيق الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية	58
❖ **خلاصة الفصل**	59
الفصل الثالث – الدراسة الميدانية	
○ **تمهيد**	61
أولا: تحليل وتفسير البيانات الاولية	62
ثانيا – تحليل وتفسير بيانات الخاصة ب الاستراتيجيات التي اتبعتها البلدية لتطبيق الحوكمة الالكترونية	69
ثالثا- تحليل وتفسير بيانات الخاصة معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية	79
رابعا – الاجابة على تساؤلات الدراسة	87
خامسا - الاستنتاجات والاقتراحات	88
❖ **الخاتمة**	91
❖ **قائمة المراجع**	93
❖ **الملاحق**	

مقدمة

مقدمـة:

شهد العقدان الأخيران أسرع وأعمق تحوّل في تاريخ البشرية، هذا التحول الذي نجم عن حصاد علمي وتكنولوجي ومعرفي هائل جسّدته تلك الطفرات المتوالية التي شهدها حقل الاتصال والمعلومات، وفي ظلّ التقدم العلمي وظهور ما يسمى التقنية الرقمية أو الإلكترونية كان لا بدّ لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من تلك التقنية في كافة المجالات للتخلص من أسلوب العمل التقليدي.

فمع هذا التطور العلمي الهائل أدخلت التقنية الرقمية في مجال الحوكمة الإلكترونية التي تبرز كأحدث المفاهيم باعتبارها استراتيجية ضرورية وفعّالة لتطبيق الحكم الراشد على مستوى المؤسسات العمومية.

ومن هنا تنطلق هذه الدراسة إلى تقديم تحليل للإشكال المطروح ألا وهو دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالمصلحة البيومترية لبلدية الطارف، وذلك للوصول إلى مجموعة من الاهداف أبرزها معرفة أهم الاستراتيجيات المطروحة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في قطاع الخدمة العمومية، إضافة للوصول إلى أهم العوائق التي تقف حاجزا أمام تطبيق الحوكمة الإلكترونية ومحاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن العمل بها لتحسين الخدمات العمومية المقدّمة، حيث تضمّن هذا البحث ثلاثة فصول رئيسية بالإضافة إلى قائمة المحتويات من الجداول والأشكال البيانية وملخص الدراسة ومقدمة الموضوع، فهي مرتّبة حسب الخطوات التالية:

الجانب المنهجي: والمتمثل في الاطار العام للدراسة حيث تناولنا فيه اشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية وأهمية وأهداف الدراسة ثم تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة والدراسات السابقة بالإضافة إلى مميزات الدراسة الحالية، أمّا الجانب النظري تناولنا فيه عدة عناصر أساسية أهمها أولا الحوكمة الإلكترونية، نشأتها، وأهميتها، وأهدافها ومقومات تطبيقها في المجتمعات الجزائرية.

أمّا ثانيا فنجد مصطلح الادارة الإلكترونية نشأتها وتطورها ومراحل تطبيقها في الجزائر، إضافة إلى أهم الاستراتيجيات المتبعة من طرف الدولة في تطبيق الادارة الإلكترونية، أمّا ثالثا فنجد مصطلح الخدمة العمومية والخدمة العمومية الالكترونية، فتطرقنا إلى ماهية الخدمة العمومية ونشأتها وأنواعها وخصائصها، أمّا الخدمة العمومية الإلكترونية فتطرقنا إلى نموذج عن خدمة عمومية الكترونية، إضافة إلى معوقات تطبيقها...الخ، أمّا الفصل الثالث فهو يخص الجانب التطبيقي تطرقنا فيه إلى منهجية الدراسة وقد تناولنا فيه الدراسة الاستطلاعية ومنهج الدراسة ومتغيراتها ومجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات، إضافة إلى المعالجة الاحصائية وخطوات واجراءات الدراسة الميدانية وأخيرا الاقتراحات والتوصيات المستقبلية بالإضافة إلى قائمة المصادر والمراجع والملاحق، وكذا استبيان الدراسة، أمّا فيما يخص أهم الصعوبات التي واجهتنا في اتمام هذا البحث هنالك صعوبات ميدانية، فلقد واجهنا تردّد العمال في ملئ الاستمارة والتحجّج بمهام أخرى إضافة إلى صعوبات معرفية في ندرة المراجع نظرا لحداثة الموضوع نوعا ما.

- تمهيد

أولا- الاطار المفاهيمي للدراسة

ثانيا: الاطار المنهجي للدراسة

- خلاصة الفصل

❖ أولا: الاشكالية:

1. الاشكالية:

ظهرت الحاجة إلى الحوكمة في أعقاب الانهيارات الاقتصادية والأزمات المالية التي عاشها العالم وتزايدت أهميتها نتيجة لاعتماد كثير من الدّول على الشركات العمومية والخاصة لتحقيق معدلات مرتفعة ومتواصلة من النمو الاقتصادي، الأمر الذي أدى إلى انفصال الملكية عن الإدارة، وبالتالي ضعف آليات الرقابة على تصرفات المديرين، ممّا ساهم في التلاعب بالحسابات واتخاذ قرارات غير رشيدة، ومن أجل ذاك قامت العديد من المؤسسات المالية والدولية بوضع مجموعة من المعايير والقواعد التي تكفل حسن الأداء وتوفير الرقابة القوية تحت عنوان good gouvernance أي الحكم الجيّد أو الراشد، ومن بين الجهود المبذولة في هذا المجال تشجيع الحكومات على استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطوير أداء المؤسسة وتحسين جودة الخدمات التي تقدّمها .[1]

حيث أنّ أمام الغزو التكنولوجي واشتداد المنافسة والانفتاح العالمي أدخلت عدة مفاهيم ومصطلحات كالتجارة الإلكترونية، الادارة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية، وكان لا بدّ على جميع القطاعات تبنّي التقنيات الحديثة لمواجهة تحدّيات العولمة وضمان استمراريتها لاعتبار أنّ بقائها في بيئة الأعمال هدف استراتيجي ومن بينها قطاع الخدمة العمومية التي تعتبر " من أهم الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفّرها لغالبية الشعب". [2]

ولعلّ هذا ما يؤكد أنّ الحوكمة الإلكترونية قد غذّت مطلبا أساسيا لمؤسسات الخدمة العمومية الباحثة عن تحقيق الجودة والكفاءة والفعالية في أدائها الاداري، ونظرا لما تقدمه وتوفره هذه الأخيرة لأفراد المجتمع من جودة في الخدمات وجب تطبيقها في مختلف القطاعات،

---

[1]– محمّد حسن يوسف، محدّدات الحوكمة ومعاييرها مع الاشارة إلى نمط تطبيقها في مصر، بنك الاستثمار القومي، مصر 2007، ص.05.

[2]– العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والادارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، الجزائر، 2014، ص.40.

ومن قبل مختلف المجتمعات والدول، إلّا أنّ غياب الوعي والثقافة المتعلقة بذلك سيكون عائقا حقيقيا لقيام الحوكمة الإلكترونية بدورها وتحقيق أهدافها.[1]

وفي هذا الاطار تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على الدور الذي تؤديه الحوكمة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، ومن هذا المنبر نقوم بطرح التساؤل المركزي التالي:

ما هو دور الحوكمة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية الطارف ؟

ومن هنا يتفرع إلى عدّة أسئلة فرعية:

1. ما هي الاستراتيجيات التي اتّبعتها البلدية في تحسين الخدمة العمومية ؟
2. ما هي معيقات تطبيق الحوكمة الالكترونية ؟

[1]– ياسمين الهام، الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الإلكتروني، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03، العدد 02، 2020، ص.331.

2. أسباب اختيار الموضوع:

أ) أسباب ذاتية:

تتمحور أسباب ومبرّرات اختيار الموضوع على اعتبارات ذاتية التي تنطلق من حكم عملي في مؤسسة عمومية تابعة لوزارة الداخلية (بلدية الطارف) التي انتهجت على غرار مختلف بلديات القطر الوطني، استراتيجية الحوكمة الالكترونية من أجل التحسين في الخدمات التي تقدمها للمواطنين والتقليل من مظاهر البيروقراطية التي تفشّت بشكل رهيب في هذا القطاع.

ب) أسباب موضوعية:

* اعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة التي يفرض نفسه على المصلحة العملية لأنّه يواكب التطورات الحديثة وأهميته في المؤسسة محل الدراسة.

* ابراز قيمة ووزن الخدمة العمومية.

3. أهداف الدراسة:

1- معرفة الاستراتيجيات التي اتبعتها البلدية في تحسين الخدمة العمومية.

2- معرفة معيقات تطبيق الحوكمة الالكترونية.

3- معرفة الدور الذي قامت به الحوكمة الالكترونية في تحقيق الفعالية والمرونة في خدمة المواطن في بلدية الطارف.

4- معرفة كيف تساهم الخدمات المقدّمة من طرف المصلحة البيومترية على رضا المواطن.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنّها اضافة علمية جديدة وتساهم في اثراء المجال المعرفي وتدعيم الباحثين والمهتمين بالحوكمة الالكترونية التي تعتبر من أهم متطلبات كل ادارة تهدف إلى تطوير

وتحسين خدماتها وإلى كل الذين يشتغلون بشأن الحوكمة الالكترونية ببلدية الطارف الخاصة بالمصلحة البيومترية، حيث جاءت هذه الدراسة إلى تغطية أهم الجوانب والنقائص التي لم تتطرق إليها الدراسات السابقة.

5. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

إنّ تحديد المفاهيم التي تبنى عليها الدراسة من أهم الخطوات العلمية والمنهجية التي ينبغي أن يخطوها أيّ باحث لأنّها تحدّد المجال العلمي والنظري والتطبيقي للدراسة وهي تساعد على الفهم الجيّد لها الذي يريد الباحث أن يصل إليه وأهم المفاهيم التي تبنى عليها الدراسة وهي:

- **أولا: الدور:**

1- لغة: يمكن فهم كلمة الدور بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معيّنة من الفعل دار، دورا، ودورانا، بمعنى طاف حول الشيء ويقال أيضا دار حوله وبه وعليه وعاد إلى الموضع الذي ابتدأ منه [1]، إذ يعرّف قاموس "ويستر" مصطلح الدور لغويا هو الجزء الذي يؤديه الشخص في موقف محدّد.

2- اصطلاحا: فالدور لا يرتبط بمجال معيّن إذ يتحدّد دون غيره ويدخل في اختصاصات مختلفة اقتصادية وسياسية واجتماعية وطبيعية، وذلك ضمن عملية تحديد النتائج الخاصة بطبيعة العلاقات الارتباطية بين جزئيات ظاهرة ما أو بين مجموعات محدّدة من الظواهر، وحتى في نطاق المجال الواحد يمكن أن يظهر التنوّع في معنى الدور، وكذلك فالدور يمكن التعبير عنه بوظيفة الدولة كأنموذج منظّم للسلوك ضمن مجموعات وحدات (دول)، كل منها تعبير عن سلوك سياسي خارجي يختلف في تكوينه وقدراته المادية والمجتمعية تبعا لطبيعة المتغيرات المحيطة والمؤثرة بكل دولة.[2]

[1]– ابراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الاسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972، ص.302.

[2]– أبو العطاء، نرمين، حوكمة الشركات (المفاهيم، المبادئ والتجارب)، 2005.

3- اجرائيا: حسب رأيي الشخصي الدور هو ممارسة القدر الأكبر من العمل المفروض فعله للوصول إلى غايات المصلحة المطلوبة لدولة ما بغض النظر عن مشروعية هذا الفعل في نظر الآخرين.

- **ثانيا: الحوكمة:**

1- لغة: تعرّف الحوكمة لغة بأنّها لفظ مستحدث في قاموس اللغة العربية وهو ما يطلق عليه النحتاء في اللغة، فهو لفظ مستمد من الحوكمة وهو ما يعني الانضباط والسيطرة، والحكم بكل ما تعني هذه الكلمة من معاني.

2- اصطلاحا: الحوكمة عبارة عن مجموعة من القواعد التي يتم بموجبها ادارة المنشأة والرقابة عليها وفق هيكل معيّن يتضمّن توزيع الحقوق والواجبات فيما بين المشاركين في ادارة المنشأة مثل مجلس الادارة والمديرين التنفيذيين والمساهمين [1]، أو هي الآليات التي تضمن رسم التوجّه الاستراتيجي للمنظمة للسيطرة على متغيرات بيئتها.

3- اجرائيا: يمكن تعريف الحوكمة على أنّها مجموعة القواعد والقوانين والنظم التي تسعى إلى تسيير شؤون الدولة والمجتمع ومراقبة نشاط المؤسسة ومتابعة مستوى أداء القائمين عليها.

- **ثالثا: الحوكمة الالكترونية:**

1- لغة: تتشكل الحوكمة الالكترونية من مصطلحي حوكمة الكترونية، فمصطلح الحوكمة ليس حديثا، بل قديم قدم الحضارة البشرية، فهو سيرورة اتخاذ وتنفيذ القرارات، ويمكن استخدامه في عدة سياقات مؤسسية، وطنية، دولية، محلية (Janil, 2013, p6) حيث أنّ لغويا تناول هذا المصطلح عدة جوانب كالحكمة التي تقتضي التوجيه والارشاد والحكم أي ما يقتضيه من السيطرة على الأمور بوضع الضوابط والقيود التي تتحكم في السلوك.

[1]– ياسمين الهام، الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الإلكتروني، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03، العدد 02، ص.334.

بينما تعني الالكترونية عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال من خلال استعمال الكترونيات المستهلك[1]، ويقصد بها كذلك نوع من التوصيف كمجال لأداء النشاط، وهذه الوسائل والوسائط الالكترونية المختلفة.[2]

2- اجرائيا: من وجهة نظري نقول أنّ الحوكمة الالكترونية هي استخدام التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الدور الرقابي على عمل الادارة وتحسين أدائها والمساهمة في بناء الشفافية بينها وبين عملائها.

- **رابعا: الخدمة العمومية:**

1- مفهوم الخدمة: حيث يعرّفها Kalhor Philip على أنّها: "نشاط أو انجاز مرتبط بعملية تبادلية يقدّمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنها أيّ ملكية وأنّ انتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادّي أو لا تكون.[3]

2- مفهوم الخدمة العمومية: تعرّف الخدمة العمومية بأنّها جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استقلالها إلّا في اطار اجتماعي وجماعي، تتوفر بشكل اجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها، والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.[4]

3- مفهوم الخدمة العمومية اجرائيا: هو أيّ نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة تقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء اقتصادية أو اعلامية، وذلك عن طريق تدخّل في الادارة

---

[1]– محمد الصيرفي، المرجع المتكامل في الادارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2008، ص.23.

[2]– طارق عبد الرؤوف عامر، الادارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص.28.

[3]– تسويق، تاريخ تصفّح الموقع الالكتروني 2019/08/11 على الساعة 12:42، رابط الموقع:

https://at.wikibooks.dog

[4]– ظريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر، 2012/2011، ص.04.

العامة لها لضمان المنفعة العامة ومراقبتها....لذلك فهي تعتبر احدى وظائف الاعلام السامية والمهمة جدا.

6. الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة هامّة في البحث العلمي نظرا لكون العلم تعاوني، فقمنا بالبحث والتقصّي عن المواضيع التي لها علاقة بالموضوع، بحثنا وقد وجدنا المواضيع المتشابهة لدراستنا في بعض النقاط والمجالات التالية:

أ) الدراستين العربيتين:

1- قام الباحث مصطفى محمّد ابراهيم الشحبري بدراسة حول تقييم الواقع لتطبيق الحوكمة الالكترونية في الادارات المحلية لمحافظة بغداد، دراسة ميدانية في كافة الادارات المحلية في محافظة بغداد، مذكرة مكمّلة لنيل شهادة الماجيستير في علم الاجتماع في تخصص علم الاجتماع الاتصال.[1]

السنة الجامعية: 2018/2017

تدور اشكالية البحث حول كيفية تطبيق الحوكمة الالكترونية في الادارات المحلية لمحافظة بغداد، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي أتّبع فيها الأسلوب الوصفي وتمّ الاعتماد على نوعين من مصادر المعلومات هما البيانات الثانوية والأوّلية، حيث توصّلت الدراسة إلى عدّة نتائج كان أبرزها:

* يتم تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية (الاستشارة الالكترونية، الرقابة الالكترونية، الارتباط الالكتروني) في الادارات المحلية لمحافظة بغداد.

[1]– مصطفى محمّد ابراهيم الشحبري بدراسة حول تقييم الواقع لتطبيق الحوكمة الالكترونية في الادارات المحلية لمحافظة بغداد، دراسة ميدانية في كافة الادارات المحلية في محافظة بغداد، مذكرة مكمّلة لنيل شهادة الماجيستير في علم الاجتماع في تخصص علم الاجتماع الاتصال، العراق، 2018/2017.

وبناء على نتائج الدراسة تمّ صياغة عدد من التوصيات يورد الباحث منها الايعاز للإدارات المحلية لتوفير البنية التحتية اللازمة للتعاملات الالكترونية باستخدام أجهزة ومعدّات متطورة وذات تقنية عالية للاستفادة منها في العمل مع حث تلك الادارات لاستخدام منتديات مفتوحة على شبكة الأنترنت لمناقشة أيّ موضوع من الموضوعات المهمّة والإيعاز أيضا.

2- قام الباحث نواف فهد برد العنزي بدراسة حول أثر الحوكمة الالكترونية في تعزيز الشفافية والافصاح في المصارف الاسلامية الكويتية، دراسة ميدانية على وحدة المعاينة في هذه الدراسة، مذكرة مكمّلة لنيل شهادة الماجيستير في علم الاجتماع في تخصص علم اجتماع الاتصال.[1]

السنة الجامعية: 2018/2017

تدور اشكالية البحث حول كيف تؤثر الحوكمة الالكترونية في تعزيز الشفافية والافصاح في المصارف الاسلامية الكويتية، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي أتّبع فيها برنامج أسلوب الحصر الشامل، وتمّ استخدام برنامج الخدمة الاحصائية في تحليل البيانات مثل المتوسطات والانحرافات والانحدار الخطّي المتعدد والبسيط، حيث توصّلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لكل بعد من أبعاد المتغيّر المستقل المتمثلة بـ (الاطار والقوانين التي تحكم تصميم واطلاق الخدمة الالكترونية، التزام الادارات بالمخطط التوجيهي العام، المصادر عن الحوكمة الالكترونية، وتمّ صياغة عدد من التوصيات من أهمّها:

* قيام المصارف الاسلامية الكويتية بتعزيز الشفافية والافصاح من خلال اتّباع استراتيجية عمل تهدف إلى زيادة فاعلية الحوكمة الالكترونية.

[1]– نواف فهد برد العنزي بدراسة حول أثر الحوكمة الالكترونية في تعزيز الشفافية والافصاح في المصارف الاسلامية الكويتية، دراسة ميدانية على وحدة المعاينة في هذه الدراسة، مذكرة مكمّلة لنيل شهادة الماجيستير في علم الاجتماع في تخصص علم اجتماع الاتصال، الكويت، 2018/2017.

- **التعقيب على الدراستين العربيتين:**

من خلال استعراضنا للدراستين السابقتين التي تناولت الحوكمة الالكترونية تبيّن لنا أنّهما تتشابهان مع الدراسة الحالية من حيث استخدام نفس متغير الحوكمة الالكترونية.

كما أنّ هاتين الدراستين التي تناولت الحوكمة الالكترونية تناولتها من جوانب مختلفة، فقد ركّزت على الحوكمة الالكترونية وعلاقتها ببعض المتغيرات، الشفافية في المصارف الاسلامية الكويتية والادارات المحلية في حين أنّ هنالك متغيرات تمّ اغفالها ولم نتطرّق لها، كما نجد أنّ الدراستين ركّزت على المنهج الوصفي في عملية التحليل والاستمارة والملاحظة في عملية جمع المعلومات، من ناحية أخرى هنالك جوانب في هذه الدراستين يمكن الاستفادة منها خاصة الاطار النظري للدراسة الحالية، وذلك من خلال قائمة المراجع المعتمدة في انجازها وكذلك الاستفادة من نتائج الدراسة السابقة، كما تساعدنا أيضا في اختيار المنهج المناسب للدراسة.[1]

ب) الدراسة المحليّة:

قامت الباحثة فراجي وهيبة بدراسة حول الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية البويرة، المصلحة البيومترية) مذكرة مكمّلة لنيل شهادة الماجيستير في علم الاجتماع، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير تخصص ادارة أعمال استراتيجية.

السنة الجامعية: 2019/2018

تدور اشكالية البحث حول كيفية مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية البويرة، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي أتّبع فيها المنهج الوصفي التحليلي نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الادارة الالكترونية على سير

[1]– أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه (ل.م.د) في العلوم السياسية، تخصص الادارة العامة والتنمية المحلية، بعنوان: دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر "جامعة باتنة 01، سنة 2018.

وادارة المرفق العام، وبالتالي تحسين الخدمة العمومية، حيث توصّلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها تعبير الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها، في اطار ممارسة وظائفها وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، تحسين ظروف استقبال وتوجيه المواطنين، محاولة ارساء الادارة الالكترونية التي اعتبرتها مخرج لها من مشاكلها باعتبارها تقوم أساسا على مبادئ أساسية مثل تكريس الشفافية والأمان وسهولة الاستخدام.[1]

- **التعقيب على الدراسة المحليّة:**

من خلال استعراضنا للدراسة السابقة التي تناولت الخدمة العمومية تبيّن لنا أنّها تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث استخدام نفس متغير الخدمة العمومية، كما أنّ هاته الدراسة التي تناولت الخدمة العمومية تناولتها من جوانب مختلفة، فقد ركّزت على الخدمة العمومية وعلاقتها ببعض المتغيرات الأخرى للإدارة الالكترونية في حين أنّ هنالك متغيرات تمّ اغفالها ولم نتطرّق لها، كما نجد انّ الدراسة ركّزت على المنهج الوصفي، في حين يوجد هنالك جوانب متعدّدة في هذه الدراسة يمكن الاستفادة منها كقائمة المراجع المعتمدة وكذلك الاستفادة من نتائج الدراسة.[2]

[1]– فراجي وهيبة بدراسة حول الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية البويرة، المصلحة البيومترية) مذكرة مكمّلة لنيل شهادة الماجيستير في علم الاجتماع، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير تخصص ادارة أعمال استراتيجية، الجزائر، 2019/2018.

[2]– مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم سياسي واداري، بعنوان: الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر، من اعداد الباحثة مومنين فاطمة الزهراء، جامعة احمد دراية – أدرار–، سنة 2019.

❖ ثانيا: الاطار المنهجي للدراسة

1/ منهج الدراسة

إنّ الدراسات والبحوث في العلوم الاجتماعية والإنسانية عموما تعتمد عل جملة من المناهج العلمية ويتعيّن على كل باحث توضيح المنهج الذي اعتمد عليه في بحثه، وفي غالب الاحيان طبيعة البحث هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج الذي سيوظفه، ولقد أتبعنا في دراستنا المنهج الوصفي لكي تستطيع الإحاطة بكل جوانب الموضوع والمتمثلة في معرفة أثر الحوكمة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية.

فلقد تمّ الاعتماد على منهج وصفي ، لأنّه يعمل على دراسة وتتبع الظاهرة من أجل تشخيصها وتحديد أبعادها، وذلك بغرض ايجاد اجابات لأسئلة من خلال تحليل نتائج الاستبيان الذي يطرح جملة من الأسئلة حول الموضوع الذي قمنا بتقديمه اخترناها من مؤسسات الجماعات المحلية لولاية الطارف وهذا من خلال الحصول على النتائج النهائية من ذلك.

2/ حدود الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على معرفة دور الحوكمة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية ببلدية الطارف وسط، وكانت المصلحة البيومترية لذات البلدية نموذج تطبيقي، وهذا لمعرفة التطبيقات الالكترونية المدرجة في عملها وطريقة سير الادارة من خلال استغلال هذه التقنيات الحديثة ومدى مساهمة ذلك في تحسين الخدمة المقدّمة للمواطن، وقد استغرقت الدراسة الميدانية حوالي 20 يوما وهذا من تاريخ 15 أفريل إلى غاية 03 ماي من نفس السنة، وخلال هاته الفترة تمّ متابعة سير عمل المصلحة خاصة ما تعلّق في تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين بالخصوص الوثائق البيومترية، كما كان لنا الحديث مع رئيسة المصلحة ورؤساء المكاتب التابعين لذات المصلحة أين أطلعونا كل في مجاله على جميع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، من جهة اخرى تمّ اختيار موظفي المصلحة والعمل على عيّنة منهم من أجل الدراسة.

3/ مجتمع البحث والعيّنة

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في رؤساء المصلحة وباقي الموظفين العاملين بالمصلحة البيومترية لبلدية الطارف وسط، ما تعداده 30 موظفا على اختلاف رتبهم، حيث تمّ توزيع استمارة على هذه العينة ليتم بعد 03 أيام استعادة 25 استمارة فقط، أي 5 استمارة مفقودة لأسباب مجهولة، وبعد عملية فرز هذه الاستمارات المستعادة تمّ استبعاد واحد منها لعدم صلاحيتها، فكان عدد الاستمارات الخاضعة للدراسة هو ما مجموعه 24 استمارة، أي ما نسبته 80 %.

4/ الأدوات المستعملة في جمع البيانات

تمّ جمع بيانات الدراسة من خلال عدة أدوات وهي كالآتي:

أ- البيانات الأولية: تتمثل في البيانات التي تمّ الحصول عليها من خلال الدراسات التطبيقية أو الميدانية على مستوى المصلحة المستهدفة، وذلك من خلال الملاحظة المباشرة في الميدان، وكذا المقابلة الشخصية التي قمنا بها مع رئيس المصلحة البيومترية لبلدية الطارف، فكانت هذه الأخيرة على شكل مجموعة من الأسئلة اختيرت بعناية لتطرح على العيّنة فكانت اجابتها هي معلومات دعّمنا بها موضوع الدراسة.

ضف إلى هذا فقد تمّ اعداد استمارة حول موضوع دراستنا، والتي تعدّ من أهم الوسائل وأكثرها شيوعا في جمع المعلومات، خاصة في العلوم الإنسانية والاجتماعية وعلوم الاعلام والاتصال بشكل خاص، وتعدّ من بين المصادر الأساسية التي تمّ الاعتماد عليها للحصول على المعلومات الميدانية المطلوبة في هذه الدراسة، وقد تمّ توزيع على عيّنة شملت نسبة كبيرة من تعداد المصلحة البيومترية لبلدية الطارف وسط محل الدراسة الميدانية، وتضمّن على قسم يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية للمستجيب (الجنس، السن، الخبرة، المستوى التعليمي)، اضافة إلى ثلاث محاور الأول حول: تمتلك البلدية للإمكانيات اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية، أمّا المحور الثاني هو: تعمل البلدية على تحسين الخدمة العمومية، أمّا المحور الثالث والأخير فهو:

مساهمة الحوكمة الالكترونية في تحسين الأداء الخدماتي في بلدية الطارف وتمّ صياغة فقرات أداة الدراسة حسب مقياس ديكارت، فالمتغير الذي استخدمناه في الاجابة على عبارات الاستبيان في شكل خيارات عبارة عن مقياس ترتيبي معبّر عنه بأوزان وهي: موافق، موافق بشدة، غير موافق وأخيرا غير موافق بشدة.

ب- بيانات المحور الأول : أين تمّ الاعتماد على المصادر المكتوبة بداية بالدراسات السابقة المذكورة أعلاه، الكتب والمقالات العلمية لباحثين في المجلات العلمية، وكذا الملتقيات العلمية، بالإضافة إلى المصادر الالكترونية (الانترنت)، والتي تناولت كلها متغيري موضوع بحثنا الحوكمة الالكترونية كمتغير مستقبل والخدمة العمومية كمتغير تابع وربط كليها على أساس دور الأول على تحسين الثاني.

ضف إلى هذا أيضا نجد المعلومات المستقاة من خلال تحليل بعض الوثائق والسجلات الخاصة بالمصلحة البيومترية، وكل ما تقدم من هذه البيانات كان لنا الاستفادة منها بشكل ايجابي وسند فكريا ومنهجيا للانطلاق في دراستنا بطريقة صحيحة وفق منهجية واضحة المعالم والوصول في النهاية لإجابة على التساؤل الرئيسي لبحثنا والتوصّل لنتائج تكون اضافة وهمزة وصل بين ما سبق وما سيقدم لاحقا من بحوث مشابهة.

5/ الأساليب الاحصائية

تمّ استخدام أساليب احصائية لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات، وهي النسب المئوية والتكرارات حيث تمّ استخدامها من أجل معرفة التكرارات الخاصة بفئات المتغيرات والاستفادة منها في وصف عينة البحث.

أولا: تقديم عام عن بلدية الطارف

1. التعريف بالبلدية

تعرف بأنّها الجماعة الاقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون.

2. التعريف ببلدية الطارف

تنطق باللهجة المحلية (طارف) مدينة وبلدية تابعة لولاية الطارف الجزائرية أصبحت عاصمة الولاية سنة 1984م بكونها ساحرة الأنظار وتتميّز بجمال جبالها وسهولها الخضراء وروعة تضاريسها ومعالمها السياحية، وتعدّ أيضا مقصد الكثير من السياح، تبعد عن المطار الدولي بعنابة بـ 60 كلم، ويحدّها من الشمال البحر الأبيض المتوسط ومن الشرق الجمهورية التونسية ومن الغرب ولاية عنابة ومن الجنوب ولايتي سوق اهراس وقالمة.[1]

3. دور البلدية في تقديم الخدمات العمومية

تسهر البلدية بمساهمة المصالح التقنية للدولة على احترام التشريع والتنظيم المعمول بهما المتعلقين بحفظ الصحة والنظافة العمومية ولا سيما في المجالات الخاصة بـ:

- ✓ التزويد بالمياه الصالحة للشرب وصرف المياه المستعملة.
- ✓ مكافحة نواقل الأمراض المتنقلة والحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسات المستقبلة للجمهور.

كما تتكفل البلدية في مجال تحسين الاطار المعيشي للمواطن وفي حدود امكانياتها وطبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما بـ:

- انجاز وتهيئة المساحات الخضراء.
- انجاز مؤسسة التعليم العالي الابتدائي طبقا للخريطة المدرسية الوطنية وضمان صيانتها.

[1]– قانون الجماعات الاقليمية رقم 11–10 المؤرخ في 22 جويلية 2011م المتعلق بالبلدية، المادة الثامنة، ص 05.

- انجاز وسير المطاعم المدرسية والسهر على ضمان توفير وسائل النقل للتلاميذ.

ثانيا: الخدمات العمومية الالكترونية ببلدية الطارف

1. البنية التحتية للحوكمة الالكترونية في بلدية الطارف

بلدية الطارف وعلى غرار بلديات الوطن التي سعت إلى تغيير أساليبها الادارية التقليدية والتحوّل إلى الادارة الالكترونية من خلال استحداث المصلحة البيومترية التي تدخل في اطار عصرنة الادارة وتحسين أدائها بما يسمح من تقديم خدمة عمومية أكثر جودة وتقريب للإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الالكترونية، وقد تمّ توفير مقر لهذه المصلحة على مستوى فرع الممرات 20 أوت 55، وهو الفرع التقني التابع لبلدية الطارف، أين تمّ تجهيزه بجميع الأجهزة اللازمة لإنجاح العملية مع توفير المورد البشري الذي يشرف على العملية ما تعداده 61 موظف على اختلاف رتبهم الادارية واخضاع أغلبهم لعملية تكوين في المجال، تجدر الاشارة أنّ المصلحة البيومترية لبلدية الطارف تضمّ ثلاثة مكاتب رئيسية وكل مكتب يتفرع إلى مكاتب فرعية عبارة عن أكشاك لتقديم خدمات مختلفة وهي:[1]

أ) مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريين:

والذي يتوفر على موظفين ذوي كفاءة على رأسهم مهندسة في الاعلام الآلي بالإضافة إلى تقنيين وتقنيين سامين في نفس التخصص، العملية على مستوى المكتب تبدأ بأخذ موعد خاص بكل مواطن باستعمال شبكة الأنترنت موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية ليرسل الطلب إلى محطة التدقيق، حيث يتم حجز المعلومات الخاصة به وكذا مسح الصورة وشهادة الميلاد خاصته، ليتم بعدها ارسال الملف مع التثبّت إلى محطة التدوين أين يتم ادخال المعلومات البيومترية من خلال بصمات وكذا الصورة والامضاء لطالب الوثيقة.

وفي الأخير ترسل جميع الاجراءات الكترونيا إلى مديرية السندات والوثائق المؤمنة بالجزائر العاصمة، وبعد الانتهاء من عملية اصدار هاتين الوثيقتين البيومتريتين على مستوى هذه الأخيرة

[1]– قانون الجماعات الاقليمية رقم 11–10 المؤرخ في 22 جويلية 2011م المتعلق بالبلدية، المرجع السابق، ص 06.

ترسل مرورا بالولاية إلى البلدية لتسجّل على مستوى الشبكة المحلية وتقدّم للمواطن بعد تقدّمه من المصلحة ويكون على علم مسبق باستصدار البطاقة أو جواز السفر البيومتري برسالة نصّية من قبل مديرية السندات والوثائق.

ب) مكتب ترقيم المكتبات:

المكتب مجهّز بعتاد للإعلام الآلي تمّ ربطه بالبطاقة الوطنية والبطاقة المحلية لتسجيل المركبات وموظفون يعملون بالمكتب ذو تأهيل أسندت لهم مهام هذا المكتب وهو يقدّم خدمات توجيه المواطنين وتسهيل استخراج الوثائق عن طريق الشباك الموحّد للحالة المدنية (استمارة المعلومات + بطاقة الاقامة) اضافة إلى تلقّي الشكاوي والتصاريح أو التسخيرات الأمنية والردّ عليها.

ت) مكتب رخصة السياقة:

المكتب مجهّز بوسائل الاعلام الآلي مع ربطه بالشبكة الوطنية وهو يقدّم خدمات للمواطن تتمثل في استخراج رخصة السياقة المتلفة والمنتهية الصلاحية أو بالنسبة للرخص الاختبارية للممتحنين الجدد، أمّا بالنسبة للرخص الواردة من خارج الولاية يوفّر المكتب وصل ايداع في انتظار وصول شهادة الكفاءة المهنية لاستخراج الرخص، اضافة إلى هذا يتلقى المكتب الشكاوي والتصاريح الأمنية ويتم التكفّل بها، وقد شرع المكتب بإصدار رخص السياقة البيومترية لصالح المترشحين الجدد والمعنيين بالأصناف الجديدة منذ تاريخ 31 ماي 2019م تنفيذا لاستراتيجية وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الرامية إلى عصرنة الادارة الالكترونية وتجسيد مشروع الادارة الالكترونية، وفي الوقت الحالي تقوم حتى بإصدار رخصة السياقة البيومترية لصالح المواطنين الحائزين على رخص السياقة القديمة (الورقية) والمعنيين بحالات التجديد بعد أن كانت مقتصرة في البداية على بلديات الجزائر العاصمة.

➢ خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في الفصل الأول جانب مهم تطرقنا فيه إلى الاشكالية والتي تضمّنت السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية والاطار المفاهيمي للدراسة وتضمّنت المفاهيم الأساسية للدراسة الخاصة بموضوع بحثنا حيث أنّ هذا النوع من الدراسات هام جدا لكونه يمكّننا من التوسّع التدريجي في البحث والفهم المعمق لمتغيرات الدراسة ومؤشراتها، ولقد تطرقنا أيضا إلى الاطار المنهجي للدراسة والذي تناولنا فيه المنهج والعينة، الاطار الزماني والمكاني.

- تمهـــيد

أولا -الحوكمة الالكترونية

ثانيا- الإدارة الإلكترونية مقاربة معرفية

ثالثا- الأطر المعرفية للخدمة العمومية الالكترونية

- خلاصة الفصل

❖ تمهيد:

الحوكمة الإلكترونية تعد مشروع حيوي لأنّها تمثل المعيار الحقيقي لتطور البلد اتصاليا والكترونيا ومعلوماتيا والذي سيؤدي إلى ربط كافة مؤسسات الدولة ودوائرها بنظام اتصالي مميّز سيقضي على الروتين والفساد الاداري والمالي، وسيعمل على انجاز كافة معاملات الأفراد بسرعة ويسر.

ولتسليط الضوء أكثر حول موضوع الحوكمة سنتطرق في هذا الفصل إلى الالمام بمختلف جوانب الحوكمة الإلكترونية، من نشأة وأهمية وأهداف، إضافة إلى عدة عناصر أخرى سوف نتطرق لها لاحقا.

أولا: الحوكمة الإلكترونية :

لكي نفهم عملية الحوكمة لابد من تناول لمحة تاريخية عن الحوكمة بالمجتمعات المتقدمة.

1. نشأة وتطور الحوكمة الإلكترونية بالمجتمعات المتقدمة

في البداية لابد من الإشارة إلى الخلط الذي يتم ما بين مصطلحي الحكومة (Gouvernement) والحوكمة (Gouvernance) فنجد أن مصطلح الحوكمة استخدم كمرادف لمصطلح لدى البعض والذي ينطوي على انعكاسات سلبية أو مغلوطة نحوما يعنيه كل من المصطلحين من أبعاد على المستوى الحكومي والمجتمعي.[1]

وقد نجد أكثر من معنى للحوكمة نتيجة لاختلاف التفسير والفهم للمصطلح بين الكتابة والمفكرين وحتى بين المنظمات التي تناولت وبحثت في مضامين الحوكمة، فالبنك الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (osganization for economic co-operation and development) OECP ذهبا إلى أن الهدف من استخدام مضامين الحوكمة هو الوصول إلى التنمية الاقتصادية.

وعند ترجمة مصطلح gouvernance إلى العربية حيث استخدمنا عدة مفاهيم مرادفة له من قبل الباحثين والمنظمات مثل: الحكم، الحكمانية، الحكم الرشيد، الحكم الصالح، منهجية الإدارة، الإدارة الرشيدة والحوكمة، ويرى البحثان أن الفرق بين هذه التسميات يعود إلى وجهة نظر كل باحث أو منظمة من حيث البعد الذي يتناول فيه مضامين الحوكمة، سواء البعد السياسي الشامل أو البعد الاقتصادي أو البعد الإداري.

إنّ البدايات الأولى لتبلور فكرة الحوكمة بدأت بالظهور عندما أصبحت الحوكمة مؤسسة أكثر بعد عن المواطنين وأكثر قربا وارتباطا بالعمليات الإدارية وأصبح ينظر إلى الحوكمة بأنها مجموعة

[1]– محمد جبريل، الولاء المدني مقابل الولاء العضوي – دراسة لحالة الحكم في فلسطين، دار النشر بانوراما، رام الله فلسطين، 2005، ص11.

مؤسسات كواحدة من مجموعة عناصر اجتماعية أخرى، ويرجع سبب بعد الحوكمة عن المواطنين إلى كبر حجم المجتمعات مما أصبح من الضروري وجود ممثلين لهؤلاء المواطنين يقومون بمهمة تمثلهم، ونقل أفكارهم ووجهات نظرهم، في تكوين السياسات التي تهم المجتمع والمواطنين، ومهما تكن عملية التمثيل إلّا أنّها لن ترتقي إلى مستوى التمثيل الفعلي للمواطن نفسه، ومن هنا يأتي دور الحوكمة لتوفير الآليات لكيفية تفاعل لكيفية تفاعل القطاع الحكومي مع مؤسسات المجتمع مع القطاع الخاص، وكيفية ارتباط تلك الأطراف بالمواطنين، وكيفية اتخاذ القرارات في عالم يزداد تعقيدا وتشابكا يوما بعد يوم.[1]

لقد بدأت تطبيقات الحوكمة الإلكترونية أو الذكية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن المنصرم بأشكال وأساليب مختلفة، وكانت محصورة في استخدام بعض البرامج الحاسوبية التي تستخدم لأغراض الإحصاء، وبعضها الآخر يساعد على إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وطريقة توزيع بنودها، وكان هذا أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

إذا رجعنا إلى الطريقة التي كانت تعدّ بها البيانات الحسابية والإحصائية في العقود الماضية، فإنّنا سوف نكتشف أنّ الحوكمة الإلكترونية هي إحدى المجالات التي أحرز فيها تقدم كبير، فالتطورات التقنية التي حدثت إضافة إلى توافر برامج الجداول الإلكترونية بأسعار رخيصة نسبيا كان لها أكبر الأثر في العملية التي يتم بواسطتها عمل الموازنات، ففي السبعينات الميلادية كان يتم إعدادها على أنظمة الحاسوب الرئيسي التابع للحكومة المركزية فقط، لكن مع بداية الثمانينات الميلادية حدث تطور كبير في هذا المجال، إذ بدأ إعداد الموازنات يتم على أجهزة الحاسوب صغيرة الحجم على المستويات جميعها حتى المرافق المحلية الصغيرة.

وهذه الأدوات مكّنت صنّاع القرار على الأقل من القيام بعمليات المسح والاستكشاف، ومن تقديم المقترحات والبدائل التي تبرر إحداث تغيرات كبيرة في أعمال الحوكمة، وبالطبع فهناك عوامل كثيرة في تلك السنوات، أي سنوات ما قبل الحوكمة الإلكترونية (الذكية) بشكلها الحالي،

[1]– محمد جبريل، الولاء المدني مقابل الولاء العضوي – دراسة لحالة الحكم في فلسطين، مرجع سابق، ص ص 13–15.

شكّلت ضغوطات كبيرة على الحكومات من أجل رفع المدخول ورأس مال الاستثمار والإنفاق العام.

ومن أهم مميزات الحوكمة الإلكترونية أنها تتيح لصناع القرار، بصورة أفضل من الطرق التقليدية التي كانت تعتمد على تجهيز البيانات على ورق عادي، إمكانية إجراء المقارنات السريعة بين التكاليف والنفقات، والأصول والمطلوبات بطرق متنوعة ومختلفة، إضافة إلى تمكينهم من عمل تقديرات للاحتمالات المستقبلة مبنية على افتراضات مختلفة .

كانت حكومة الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1993م أول من بادر، وطرق مجال الحكومة الإلكترونية بواسطة آخرين كالمملكة المتحدة، والنمسا، وكندا، وهولندا، ببرامج مماثلة، وقد تناولت المنظمات الدولية مثل : مجموعة الثماني (68)، والمجلس الأوروبي أيضا هذا الموضوع، فقام المجلس الأوروبي بإطلاق التي أسماها مبادرة أوروبا الإلكترونية، التي ركزت ضمن أشياء أخرى على مفهوم الحكومة المباشرة (direct Government)، أي الحوكمة الإلكترونية المتاحة على الشبكة العالمية للأنترنت، وهدف المجلس الأوروبي الأساسي هو إتاحة فرص الوصول السهل لكل المواطنين، للمعلومات والخدمات، وإجراءات صنع القرارات الحكومية، على الشبكة العالمية للمعلومات (الأنترنت) .[1]

2. أهمية الحوكمة الإلكترونية وأهدافها

نظرا لأهمية الحوكمة الإلكترونية فلها أهداف استراتيجية تساعد في إدارة شؤون المنظمات والإدارات، وتتمثل هذه الأهداف في:

1. محاربة الفساد الاداري والمالي في المؤسسات.
2. تحقيق درجة عالية من النزاهة والحيادية والاستقلالية لكافة العاملين في المؤسسة ابتداء من مجلس الادارة والمديرين التنفيذيين حتى ادنى مستوى للعاملين فيها،

[1]– فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية: التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، الطبعة الثالثة، عبيكان للنشر، المملكة العربية السعودية، الرياض، سنة 2016، ص 22.

3. تعظيم القيمة السوقية للأسهم من خلال تدعيم تنافسية الشركات في أسواق المال،[1]

- **الأهداف:**

1. الموازنة بين مصالح الأطراف المختلفة والتواصل معهم بشكل فعّال،
2. حماية أصول المؤسسة وحقوق المساهمين وغيرهم من أصحاب المصالح،
3. تحسين الكفاءات الاقتصادية للمؤسسات ورفع قيمة أسهمها،[2]
4. ضمان وجودة هياكل ادارية تمكّن من قابلية محاسبة ادارة المؤسسة أمام مساهميها.[3]

[1]– وعد جميل روشدا 2014، الحاكمية المؤسسية وأثرها في استقلالية مدقق الحسابات وأتعاب التدقيق، مذكرة ماجيستير، جامعة الزرقاء، الأردن، ص 13.

[2]– محمد مشرف حماد السويداوي 2014، الحاكمية المؤسسية وأثرها على مستوى الافصاح في المعلومات المحاسبية، دراسة ميدانية على شركات الخدمة المدرجة في بورصة عمان، مذكرة ماجيستير، جامعة الزرقاء، الأردن، ص 16–17.

[3]– المرجع نفسه، ص 07.

3. مقومات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجزائر

يوجد عدة من مقومات النجاح للحكومة الإلكترونية لكي تنجح من وجه نظر حكومته، وتتمثل هذه المقومات موردا وإطار قانونيا صحيحا، وقد اشتملت على استراتيجية واتصالات شبكة مترابطة كافية تؤدي أعمالها بكل كفاءة واقتدار.

جملة هذه المقومات لا غنى عنها لتحقيق الأهداف والغايات المرجوة من الحكومة الإلكترونية ضبطها ذو طابع فني وتقني، والبعض الآخر ذو طابع تنظيمي دون إهمال الجانب التشريعي أيضا وهي كالتالي:[1]

1. توفير بنية تحتية جد متطورة للاتصالات: حيث يقع على عاتق وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتوفير وضمان وجود شبكة اتصالات متطورة .
2. ضمان انتشار واسع لشبكة الأنترنت: حيث تتم بها كافة المعاملات بين القطاعات الحوكمة والمتعاملين معها من أشخاص طبيعيين واعتباريين .
3. ضرورة إتاحة الحاسب الآلي للكافة: حيث لا يمكن الحديث عن حوكمة إلكترونية إذا كان جانب كبير من المواطنين لا يمتلك جهاز كومبيوتر .
4. ضرورة توفير ترسانة من القوانين: التي تنظم التعاملات الإلكترونية والتي تشكل ضمانا للأمن الوثائقي وصيانة البيانات الخاصة، وحماية التوقيع الإلكتروني وفير ذلك من الجوانب المتعلقة بهذا الشأن.
5. توفير العنصر البشري المؤهل: يعد من أهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية ويتضمن العنصر البشري مدير نظم المعلومات، مدير معالجة البيانات، المبرمج المحلل.

[1]– العاطف عبد القادر، متطلبات الحوكمة الإلكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، الملتقى الدولي الخامس الموسم: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية . معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، المنعقد يومي 13و 14 مارس 2012، ص 02.

6. إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة: ويتطلب ذلك التحويل إلى الحكومة الإلكترونية وإعادة النظر في الإجراءات المنظمة للمؤسسات الحكومية بتحويلها للنظام الرقمي.

ويمكن تقييم الجدول التالي والذي من خلاله تبرز عوامل المقارنة بين الحكومة الكلاسيكية و الحكومة الإلكترونية:[1]

[1]– سمية بومروان، الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، دراسة مقارنة، مكتبة الملك الفهد الوطنية أثناء النشر، الطبعة الأولى، 2014، ص ص41– 49.

الجدول رقم (1): عوامل المقارنة بين الحوكمة الكلاسيكية والحوكمة الإلكترونية

عوامل المقارنة	الحوكمة الكلاسيكية	الحوكمة الإلكترونية
مستوى الاستجابة	بطئ	سريع
الهيكل التنظيمي	بيروقراطي وضخم	شبكي يعتمد على فرق العمل، صغير نسبيا
تغيير إجراءات العمل	بطئ وجامد	سريع ومرن
اتخاذ القرارات	بطئ يستند إلى الخبرة الشخصية	سريع يعتمد على أنظمة دعم القرار الآلية
ساعات العمل	لا تتعدى 8 ساعات يوميا في معظم الدول مع العديد من العطل	42 ساعة عمل متواصلة خلال كل أيام السنة
نسبة الأخطاء أثناء أداء الخدمة	مالي	منخفض
كيفية التواصل	شخصي	أنترنت، هاتف، جوال، أكشاك الخدمة الآلية مجيب صوتي
التواجد الأول	مادي ينحصر داخل أجهزة الدولة	منطقي لا يعترف بالحدود الجغرافية
نموذج الثقة	واحد إلى واحد	متعدد إلى واحد، جديد بالنسبة للمواطن ويتطلب نوعية عامة
تدفق المعلومات	متعسر ويتطلب تدخل بشري	متكامل انسيابي في الوقت الحقيقي
كلفة الخدمة	مرتفعة	منخفضة نظرا لعدم وجود حاجة للأعمال الورقية
الخصوصية	متوفرة	بحاجة إلى التشريعات
السرية وأمن البيانات	متوفرة	متوفرة على مستويات طلب الخدمة وتناقلها عبر الشبكة
الإمضاء والتوقيع	يدوي	إلكتروني يحتاج إلى جهة تنظيمية داخل الحوكمة
محرك الخدمة	الدائرة الحكومية	المواطن والمستفيد
خصوصية محيط النشاط	الكبير يأكل الصغير	السريع يأكل البطيء

المصدر : سمية بومروان، الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2014، ص 58.

4. معيقات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجزائر

توجد أسباب وعوامل عديدة من شأنها أن تعرقل أي مجهود للاندماج في الحكومة الإلكترونية وإن كانت هذه المعيقات تختلف من دولة إلى أخرى، فمجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الاستراتيجية بسهولة سلاسة وبشكل سليم وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة، ومن بين هذه العوائق نجد :[1]

1. التخبط أو عدم الاستقرار السياسي، والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة أية مبادرة إدخال كل ما هو إلكتروني ضمن الأعمال الإدارية الحكومية وفي بعض الأحيان، وهذا العنصر يعتبر أكثر خطر على أي مشروع للإدارة الإلكترونية.
2. عدم توفير الموارد اللازمة للتمويل وتدني العائدات المالية الحكومية.
3. تأخر متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب، والذي يشكل أساس عملية التنفيذ.
4. الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية لفترة من الزمن .
5. مقاومة هائلة للتغيير من قبل المواطنين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية .
6. عدم استعداد المجتمع لتقبل الفكرة المتعلقة بكل ما هو جديد في المجال الإلكتروني والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الأنترنت نظرا للأزمات الاجتماعية والاقتصادية، خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا .

[1]– فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان، الأردن، 2015، ص 236.

لا تختلف جوانب ضعف الإدارة العمومية في الجزائر عن الإدارات العمومية في سائر الدول الأخرى كونها أداة بواسطتها يتم تحقيق السياسية العمومية للدولة، ومن أهم وأبرز جوانب ضعفها نذكر :

- **الهوة بين الشعب والإدارة:** يجب الاعتراف في هذا الإطار بأنّ هناك نقائص كبيرة في الإدارة العمومية الجزائرية، وعلى مستوى مختلفة، ولا يمكن ذلك في رداءة الأجهزة الإدارية بقدر ما يمكن في سوء الإداريين وعدم كفاءتهم وسوء العلاقة بين الإدارة ككل والمواطنين ممّا خلق أزمة ثقة .
- **إدارة غير فعّالة:** الواقع أنه يجب أن نهمل حقيقة وهي أنّ الإدارة العمومية لا تعمل في فراغ وليست موجودة بمعزل عن باقي الهياكل والمنظمات الأخرى، بل إنّ الإدارة العمومية لا تعمل، تعتبر جزاء هام أو نظاما تحتيا للنظام السياسي الإداري في الجزائر الذي يشرف عليها .

إنّ أحد أهم عوائق الإدارة هو استخدام المنصب الإداري في تحقيق مكاسب خاصة، ويشمل ذلك الرشوة والابتزاز وأيضا أنواع أخرى من ارتكاب الأعمال المحضورة التي يستطيع المسؤول الإداري القيام بها، ومن بينها الاحتيال والاختلاس، فالخلل الأساسي الموجود في الإدارة الجزائرية يرجع أساسا إلى عدم وجود تطبيق بين سرعة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها الساحة في الجزائر والتغيرات البطيئة بل الجمود في إدخال الأساليب الحديثة في اتخاذ القرارات والتسيير ككل.[1]

[1]– كلتو محمد الكبيس، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في قطر، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولة، 2008، ص56.

- **إدارة انطوائية جامدة:** ينتج تطور المنظمات حسب الكثير من الفكرين عن الضغوط الآتية من قوى المحيط الخارجي[1]، بمعنى آخر أن التطورات السريعة في العلوم والتكنولوجيا وخاصة في الإنسان الجزائري نفسه خلقت حقائق جديدة، في حين أن المؤسسات الاجتماعية لم تستطع أن تساير هذا التطور السريع، وفي ظل هذا الجمود في الإدارة من جهة وتغيّر الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية وكذا الثقافية للمجتمع الجزائري من جهة أخرى، ظهرت الفجوة الهائلة التي تفصل بين المؤسسات وبين إجراءات التنظيم لتقديم الخدمات على أحسن وجه.

وفي الواقع أنّ السلطات الإدارية في مجملها مازالت انطوائية ولم تول لذلك الاهتمام الكافي للإمكانيات الواسعة المتاحة لها، وبالتالي لم تستفد منها تماما وأكثر من ذلك أنّها ترتكز على الفردية والعشوائية وأهملت المعارف والمبادئ العلمية، فكان لها أثر سلبي تمثل في البطء في اتخاذ القرارات وعدم فعالية أدائها، وبالتالي تقل حركة النظام الإداري.[2]

ممّا سبق يمكن القول من وجهة نظرنا كباحثين بأنّ الحوكمة الإلكترونية مجموعة من القواعد والإجراءات التي تسعى الدولة لتطبيقها بطريقة إلكترونية أي بتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وفق خطة أو استراتيجية توضع مسبقا من أجل إنجاحها، فالحوكمة بصفة عامة فكر وأسلوب حديث يحسّن أداء تنظيمات الدول ويضمن استمرارها في ظل ضمان الشفافية والمساواة في تقديم الخدمة للمواطنين فهي بذلك تحدّد العلاقة بينها وبين المواطنين، وهذا من خلال التنسيق والتكامل ما بين مختلف الموارد المادية والبشرية والوصول لدرجة جعل المواطن يشاركها في اتخاذ القرارات بما يخدم المصلحة العامة.

---

[1]– Hayat ben said. Gestion de changement dans l'administration en vue de sa modernisation, études de cas canadiens et leçons pour le Maroc – mémoire présenté en vue de l'obtention de grade de maitre des science, école des hautes études commerciales affilée à l'Université de Montréal – Avril 2000. E-government and good governance in developing countries نقلا عن

[2]– حمداوي وسيلة، استراتيجية التأهيل التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية. الملتقى الدولي حول تأهيل المؤسسة وتعظيم مكاسب الاندماج في الحركة الاقتصادية العالمية، جامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية، يومي : 29 و 30أكتوبر 2001.

ثانيا : الإدارة الإلكترونية مقاربة معرفية

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الأنترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الادارية والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العمومية التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الامكانات المتميّزة للأنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي تحول نحو الادارة الالكترونية كمفهوم معبّر عن السرعة والتفاعل الأنسب واختراق الحدود، ومن هذا المنطلق نبيّن نشأة الإدارة الإلكترونية وخصائصها ومتطلبات تطبيقها بالجزائر.

1. نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية بالمجتمعات المتقدمة

إنّ نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنية الاتصال الحديثة في ظلّ ثورة المعلومات وازدياد الحاجة لتوظيف التكنولوجيا الحديثة في ادارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الادارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا وبالتالي إنّ نشأة الادارة العامة الالكترونية تعود إلى التحوّل للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في اظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وحيث كان تطبيق الادارة الالكترونية بصورة مصغّرة.[1]

[1]– ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، مهد الادارة العامة، 2005، ص 138.

- **مفهوم الادارة الالكترونية:**

هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمؤسسات باستخدام كل الوسائل الالكترونية مثل البريد الالكتروني والتحويلات الالكترونية للأموال والتبادل الالكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الالكترونية [1] ، وأيّة وسائل الكترونية أخرى.

كما تعرف على أنّها القدرة على استخدام تقنية المعلومات، الاتصالات والشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الادارية الكترونيا عبر الأنترنت وشبكات الحواسيب الآلية في كل مكان وزمان، ممّا يؤدي إلى الجودة وتحسين الأداء وتوحيد الاجراءات، سرعة التنفيذ بهدف تحقيق أهداف المنظمات الادارية بأقلّ وقت وجهد. [2]

[1]– حسين محمد الحسن، الادارة الالكترونية "المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، طبعة 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 41.

[2]– علاء أحمد حسين، صدام حسين علي، "مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الادارة الالكترونية"، تنمية الرافدين، مجلد 33، العدد 104ن جامعة الموصل، العراق، 2011، ص 59.

2. الإدارة الإلكترونية بالجزائرومراحل التطبيق

الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة الني ظهرت نتيجة الثورة في مجال المعلوماتية فتطبيقها يعتبر من أحدث مداخل الإصلاح الإداري الهادفة بالدرجة الأولى لتحسين الخدمة الموجهة أو المقدمة للمواطنين وذلك من خلال زيادة الكفاءة الإدارية التي لا تأتي إلّا من خلال إدراج كل ما هو جديد حاصل في مجال التقنيات وتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

من أجل التحويل إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة لا بدّ من الحاجة إلى عدة مراحل بالشكل المؤدي إلى ما يحقق الأهداف المرجوة ومن بينها الآتي:[1]

1- قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة : أن تكون للمسؤولية بالمنشأة القناعة التامة وكذا الرؤيا الواضحة من أجل تحول جميع المعلومات من ورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل لذلك التحويل.
2- تدريب وتأهيل الموظفين: يعتبر الموظف العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، لذلك لابد من تدريب و تأهيل الموظفين من خلال عقد دورات تكوينية كي يجتازوا الأعمال عير وسائل الإلكترونية المتوفرة.
3- توثيق وتطوير إجراءات العمل : أي لابد من توثيق جميع إجراءات العمل وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية مع الأخذ بعين الاعتبار قلة التكلفة والجودة الإنتاجية.
4- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: يقصد بها الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية من تأمين الحواسيب وربط الشبكات مع تأمين وسائل الاتصال الحديثة.

[1]– محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص، ص 71– 23.

5- البدء بتوثيق المعاملات الورقية الإلكترونية: وذلك من خلال حفظ المعاملات الورقية القديمة بواسطة الماسحات الضوئية، وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

6- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا: أي العمل على برمجة المعاملات الأكثر انتشارا إلى معاملات إلكترونية لتقليص من استخدام الورق وهدره.

إنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يمكن تنفيذه دفعة واحدة وإنما على مراحل ، فأفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع الاستغلال الأمثل للوقت والجهد والمال، وهو بتقسيم خطوات الوصول إلى المرحلة النهائية لهذا النوع من الإدارة إلى ثلاثة مراحل، وإن شاء هذا التقسيم أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة حيث يتفاجأ المجتمع بها، وحينها قد يتم رفضها أو مقاومتها، وهذه المراحل هي:[1]

- مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة: في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل دون أي روتين أو مماطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك بالاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة العنكبوتية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة .
- مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل: تعتبر هذه المرحلة الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي بعدها، وفيها يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة على الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل وخدمته معقولة التكلفة يستفيد منها في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وبدون أي مشاكل بحيث أنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستمارات وغير ذلك، وفي هذه المرحة يكون قسم أكبر من

[1]– فداء محمود حامد: الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية، المرجع السابق ، ص ص 244، 243.

الناس قد سمع أو جرّب نمط الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع في هذه المرحلة كبار التجار والإداريين والمتعاملين والقادرين من إنجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الإلكترونية، بحيث أنّ عدد المستخدمين للأنترنت يكون متوسط كما أنّ التعرفة تكون كلفة من الهاتف والفاكس، ما يجعل استعمال هذه التكنولوجيا حكرا إلا على ميسوري الحال فقط.

- ❖ مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة: يتم التخلي في هذه المرحلة على الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل مستوى عال حوالي 25-30% من عدد السكان مع توفير الحواسيب، بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل تكلفة ممكنة وأقل جهد وبأكثر فعالية، ويكون الرأي العام قد تعلم طرق استخدام الإدارة الإلكترونية بعد أن تفهمها وتقبلها وتفاعل معها .[1]

لقد سعت الجزائر إلى عصرنة الإدارة الادارة العمومية من خلال العمل على التكيّف مع التحولات الحاصلة مع تبنّي وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافية تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات لمجاراة التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية لتحقيق رضا الموظف والمواطن وبلوغ جودة الخدمة والمنتوج، ولقد أدت أزمة العشرية خلال التسعينات بالسلطات العمومية والمجتمع معا، إلى إدراك خطورة هذه الهوة، وتحت انفتاح السوق شاهدنا بداية الوعي بضرورة اكتساب المعرفة والعلوم عن طريق التوجه نحو إدماج التكنولوجيات الجديدة في ادارة المؤسسات من خلال الاعلام الآلي، ثم شبكة الأنترنت حتى ولو كانت النتائج دون الحاجات المتنامية، ومن جهة أخرى فقد مسّت هذه الصحوة العديد من القطاعات على غرار الاتصالات عن بعد، التربية، التعليم العالي والبحث العلمي، الصحة،

[1]– فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد والجديد، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، المجلد 02، العدد 15، 2016، ص 313.

الصناعة وغيرها منن القطاعات، لتبدأ بذلك تكنولوجيا الإعلام والاتصال وظهور ما يعرف بالشبكات الداخلية بالمؤسسات والشبكات المتخصصة والمترابطة التي تتجسد تدريجيا .[1]

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية القاطرة التي لم تتوقف بعد وهذا منذ انطلاقته والتي كانت محمّلة بأهداف وبرامج تصبوا كلها إلى تحقيقها ومجاراة الدول السبّاقة في تنبيه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في معاملاتها الإدارية ورفع التحدي وكسب الرهان فالدولة حقّقت ما حقّقت، وما تشهده الإدارة الجزائرية حاليا من انتعاش ملحوظ في خدماتها الإلكترونية لدليل على عزم الإدارة القويتين لتخطي ذيل التصنيفات الدولية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3. خصائص ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

1- الخصائص:

وهي السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الادارة العادية ومن أبرزها نذكر ما يلي:[2]

- ✓ أنّها عملية ادارية وهذا يعني أنّها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواضحة في الادارة سواء في تحديد الأهداف أو السياسات وإن كانت سريعة التغيّر،
- ✓ السرعة والوضوح أي سرعة فائقة في انجاز المعاملات وارسالها واستقبالها،
- ✓ المرونة أي أنّها مرنة يمكنها بفعل التقنية وامكاناتها الاستجابة السريعة للأهداف،
- ✓ السرية والخصوصية أي توفّر السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بواسطة برامج تمكّنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة،
- ✓ زيادة الاتفاق وهو الدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

[1]– فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين المرجع السابق، ص 313.

[2]– محمد غالب ياسين، الادارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، طبع المطبعة العربية، عمان، الأردن، ص 31.

2- المتطلبات:

أولا: المتطلبات التقنية والمالية:[1]

أ) المتطلبات التقنية (البنية التحتية) وتتمثل في العتاد المادي من الحواسيب ومختلف برامج التشغيل والتطبيقات بالإضافة إلى الشبكات ووسائل الاتصال الحديثة سواء السلكية أو اللاسلكية.

ب) المتطلبات المالية: وهي الموارد المالية التي تخصصها المنظمة نحو الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: المتطلبات الادارية والبشرية:

المتطلبات الادارية والتي تتمثل في ما يلي:

أ) وضع خطط واستراتيجيات التأسيس،

ب) الهيكل الالكتروني،

ت) التطوير الإداري.

ثالثا: المتطلبات التشريعية والأمنية:[2]

أ) المتطلبات التشريعية وهي أن تراعي الدولة ضرورة خلق بيئة اجتماعية ملائمة ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات الادارة الالكترونية ويسهّل معاملاتها وذلك لتحقيق الأهداف التالية: - تحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات – تحقيق أمن الوثائق وخصوصية وسرية المعلومات.

ب) المتطلبات الأمنية: هناك عدة اجراءات يمكن أن تضمن أمن المعلومات نذكر: - وضع السياسات الأمنية المناسبة للمعلومات – تكوين فريق للمتابعة وتطوير المتطلبات الأمنية للإدارة الالكترونية.

[1]– منير محمد الجنيهي، الشركات الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005، ص 11-12.

[1]– شائع بن سعد القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون، مذكرة ماستر في العلوم الادارية، قسم العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 42.

4. الاستراتيجية المتبعة من طرف الدولة الجزائرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية

إنّ التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر من أهم التحديات المستقبلية، وتحتاج إلى رواية مستقبلة وباستراتيجية من أجل بناء مجتمع معلوماتي من خلال تعميم الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في مختلف المجلات بما يضمن تحقيق الأهداف المرجوة من ذلك وهو تحسين الخدمات الموجهة للمواطنين.

لقد أصبحت الأنماط الاستراتيجية الحالية للإدارة تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات ومن الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد ومن إدارة النشاط المادي إلى النشاط الافتراضي، والانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي[1]، ولقد اعتمدت الجزائر من أجل التحول نحو الإدارة الإلكترونية على استراتيجية وهذا على مرحلتين، فنيّة الجزائر من أجل عصرنة وتحديث أساليب تقديم الخدمات والمواطن:

- **المرحلة الأولى:** كانت نظرية تزامنت مع البدايات الأولى للإصلاح الإداري في الجزائر وترجمت من خلال المرسوم رقم 88، 131 والذي يعتبر أول وآخر نص ينظّم العلاقات بين الإدارة والمواطن، حيث نصّت المادة 21 منه بالقسم الرابع المتعلق بالتحسين الدائم لنوعية الخدمة على أنه يجب على الإدارة أنه حرصا منها على تحسين نوعية خدمتها باستمرار وتحسين صورتها باعتبارها تعبر عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها وطرفها ودوائر تنظيم عملها وعلى تحقيق ذلك، وعليها أن تعدّ مطبوعات واستمارات مقنّنة بسيطة في تصميمها مختصرة ومفهومة في مضمونها وجذّابة في شكلها وتقرأ بسهولة، ويجب عليها زيادة على ذلك أن تطوّر أيّ إجراء ضروري لتتلاءم دوما مع

[1]– غنيم أحمد محمد، الإدارة الالكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية المنصورة، مصر، 2004، ص 4.

التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير[1]، وتعتبر هذه المادة التزام مفروض على الإدارة العمومية للتحول التدريجي بأساليبها التقليدية إلى أكثر حداثة وتطورا معا يتماشى مع التطورات الحاصلة.

لتواصل الجزائر سعيها لعصرنة الإدارة أين تمّ إحداث المديرية الفرعية لترقية العمل الإداري وعصرنته، وهذا من خلال إصدار المرسوم التنفيذي رقم94-248 المتضمّن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجهات المحلية أنداك، فحسب المادة05 فإنّ مديرية الإصلاح الإدارية تشتمل على أربع مديريات وهي على التوالي: المديرية الفرعية للدراسات والأبحاث الإدارية، والمديرية الفرعية لتقنيات التنظيم ومناهج التسيير، والمديرية الفرعية للإجراءات وضبط المقاييس، وأخيرا المديرية الفرعية لترقية العمل الإداري وعصرنته[2]. ليتم إلغاء هذا المرسوم بالمرسوم التنفيذي رقم 14-104 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية حيث اشتملت المديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف على مديرية الأنظمة المعلوماتية ومديرية بنك المعطيات بالإضافة إلى مديرية الاستشراق واليقظة التكنولوجية ومديرية السندات والوثائق المؤمنة، وهذا حسب نص المادة 50 من هذا المرسوم[3]، فإنّ هذا التقسيم يبرز التحول الفعلي والتنظيمي للإدارة الجزائرية من شكلها التقليدي إلى الإلكتروني وهذا ما سنأتي إليه في المرحلة الثانية المتمثلة بالخصوص في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

- **المرحلة الثانية:** أين واصلت الجزائر استراتيجيتها من أجل التحول إلى الإدارة الإلكترونية وجسّدت سنة 2003م نقطة التحول الفعلي نحو ترسيخ مقومات الإدارة المعاصرة المتفتّحة من خلال عصرنة قطاع العدالة على جميع الأصعدة، حيث أنجزت أرضية

[1]– مرسوم رقم: 88 ، 131، مؤرخ في 04 جويلية 1988، ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 27، بتاريخ 06 جويلية 1988، ص7.

[2]– المرسوم رقم 94، 248، المؤرخ في 10 أوت 1994، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئية والاصلاح الاداري، الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 53 بتاريخ 21 اوت 1994، ص 21.

[3]– المرسوم التنفيذي رقم 14– 104 المؤرخ في 12 مارس 2014 المتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 15 بتاريخ : 19 مارس 2014، ص 06.

أنترنت ومنتدى الحوار قصد تحقيق التواصل الداخلي بين موظفي العدالة، وإنشاء كذلك روابط إلكترونية لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، حيث تم تسخير مواقع "واب" العدالة وروابط خدمات عن بعد ومواقع "واب" مختارة وغيرها من الخدمات الإلكترونية، هذا وسبقت خطوة قطاع العدالة الخطة التي تعد الأولى التي قام بها قطاع البريد والواصلات سنة2000م، ولم يتم تعميم هذه المبادرة على باقي القطاعات إلّا بعد إقرار مشروع الجزائر الإلكترونية.[1]

ويعتبر هذا المشروع من بين المشاريع الكبرى التي تم إطلاقها ابتداء من سنة 2008، والذي يعكس الرؤيا المستقبلية للدولة من أجل عصرنة الإدارة العمومية بما يضمن اللحاق بركب الدول التي تبنّت مثل هذه المشاريع، فتطبيق "تكنولوجيات الإعلام والاتصال " وإدراجها في التعاملات الإدارية لتحدّ يفرضه الواقع والظروف الراهنة الاقتصادية كانت أو الاجتماعية.

تتضمن استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 محاور رئيسية عددها 13 محورا يتلخص في: استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، وتسريع استعمالها في الشركات وتطوير الآليات والإجراءات الكفيلة لتمكين المواطن للاستفادة من تجهيزات شبكات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والدفع لتطوير الاقتصاد الرقمي وتعزيز الشبكة الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع الفائق السرعة، وتطوير الكفاءات البشرية وتدعيم (ثلاثية)، البحث والتطوير والاتصال، وضبط مستوى الإطار القانوني بالإضافة إلى محور الإعلام والاتصالات الذي يخص امتلاك تكنولوجيات ومهارات ذات الصلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية وآخر محور هو الجانب المرتبط بآليات التقييم وتهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعني بالمتابعة والتقييم وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى إجراء تقييم دوري لتنفيذ هذا المخطط

[1]– لبيد عمار وموازي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، معطيات الواقع والرهانات المستقبل (مداخلات مقدمة ضمن ملتقى وطني بكلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة سطيف)، اصدار المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، الطبعة الأولى، برلين، المانيا، 2021، ص 27.

الاستراتيجي تشمل الآليات العلمية التفصيلية الخاصة بهذه المحاور في إدخال التكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وتعزيز استخدامها ووضع مختلف خدماتها على الأنترنت وتوفير المعلومات في أي وقت وأي مكان.[1]

الدولة الجزائرية قد تبنّت هذا المشروع الذي يعكس مدى اهتمامها بعصرنة قطاعها الحكومي وما تمليه الحاجات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مسّت أغلب دول العالم خاصة المتقدمة منها وتشكّل المعركة الرقمية الرهان الحقيقي لمواجهة تحدّيات العولمة، فمن بين جملة أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية ما يلي[2] :

- ضمان الفعالية في تقديم خدمات الحكومية لمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على الوثائق أو المعلومات.
- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كدحا لتنمية البلاد.
- تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وتجسيد العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع وتحقيق سياسة الحوار عن طريق تقريب الإدارة بين المواطن.
- حماية وتحصين المجتمع ضد الجريمة المنظمة خاصة الدولية منها وكذا الجرائم المتعلقة بالإرهاب.

يأتي مشروع الإدارة الإلكترونية الذي تبنّته الجزائر لتحقيق الأهداف المذكورة، وهذا يكون وفق برامج تمثيلية وتشمل في الآتي:

---

[1]– مقال الجريدة المقال المسائي وتفاصيل استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، منشور بتاريخ 24 جانفي 2009 على الموقع :

w.w.w.djzza.r.com.fr تاريخ الابلاغ 09– جوان ، 2021 الساعة 17:25.

[2]– سليمان بوفاسة –سعيداني رشيد، استراتيجية التحول من الحوكمة التقليدية الى الحركة الالكتروني(مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية)، مجلة الاقتصاد والتنمية مخبر التنمية المحلية المستدامة : جامعة المدية 1– 2013، ص 22.

- ✓ برنامج تطوير التشريعات: وذلك من خلال إعداد القانون الخاص بالمعاملات الحكومية الإلكترونية مع تطوير التشريعات الموجودة .[1]
- ✓ برنامج تطوير البنية المالية: وهذا يجعل المؤسسات أكثر مرونة من خلال العمل على تطويرها وتدعيمها ماليا.
- ✓ برنامج التطوير الإداري التنفيذي: ويشمل أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
- ✓ برنامج التطوير الفني: يرتكز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، وكذا الاهتمام بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
- ✓ برنامج تنمية الإطارات البشرية: من خلال العمل على تطوير الفكر القيادي الحكومي من خلال بلورة الأفكار التقليدية في مجال الإدارة وتحويلها وتطويرها بما يتلاءم مع مفهوم الإدارة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب وتكوين فرق العمل مع جميع الجهات الحكومية المشاركة في مشروع الإدارة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته.
- ✓ برنامج الإعلام والتوعية: يتم ذلك من خلال إعداد خطة تسمح للمجتمع بالتعرف على مزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الإدارة الإلكترونية.

[1]– أحمد باي، رانية هدار، دورة الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث لدراسات، جامعة باتنة، العدد 11، 2017، ص 133، 134.

ثالثا: الأطر المعرفية للخدمة العمومية الالكترونية

1. الخدمة العمومية

1.1. نشأة مصطلح الخدمة العمومية

إنّ الجذور الأولى للخدمة العمومية تعود إلى العصور الوسطى القديمة، فمصطلح المدينة عند (أرسطو) كان يقوم على التجمع السياسي يتجسد في مجموعة من الخدمات لتحقيق وحدة المواطنين، ولكن تحقيق فكرة المصلحة العامة يبرر في النهاية خضوع المواطنين للقوانين والواجبات في إطار إقامة مدينة منظمة، أمّا في العصر الإقطاعي فقد ارتبطت بمصلحة "السيد" الذي كان يحتكر ويفرض القضايا التي تتعلق بالضريبة لاستخدام اللوازم نحو الأفران، الطاحونات...، لكن ارتبطت كذلك بالمواضيع التي تتناول فكرة الضمان، مثل قانون استخدام لتعيين سيد آخر في حالة الانقطاع، وكذا درجة تقديم الخدمة والتسعير الموحّد.[1]

مع عصر التنوير ظهر مفهوم العقد الاجتماعي خلال الثورة الفرنسية سنة1789م، حيث لم يعد القائد سيدا بل منظما تمّ تفويضه لإدارة السلع المشتركة، ثمّ يتم استخدام الضريبة لضمان هذه الإدارة في ظل الثورة بدأ مصطلح الخدمة العمومية الحديث يظهر، وتم تشكيل فكرة أنّ جميع المؤسسات العامة تشكل خدمة عامة واحدة أو أكثر، لتتطور فكرة الخدمة العمومية في القرن التاسع عشر، إلى مبدأ استباقي يتمتع ببعد إيديولوجي قوي ممّا أضفى الشرعية على الحركات لصالح تدخل الدولة والاشتراكية البلدية ودولة الرفاهية نتيجة لإنشاء مؤسسات اجتماعية مختلفة وإدارات مركزية جديدة كالصحة والتعليم والمعالم التاريخية والشؤون الاجتماعية وما إلى ذلك (وفي نهاية القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين افترض فقهاء مثل (ليون دوغين) أن " مبدأ أي نظام قانون عام حدث يتلخص في الافتراض التالي: أولئك الذين يمتلكون السلطة في الواقع ليس لديهم حق شخصي للسلطة العامة لكن من واجبهم استخدام

[1]– Wiliam sabadie .Contribution de la mesure de qualité perçue d'un soriace publie .thèse doctorat en sciences de gestion, université des sciences de Toulouse 2011. P.P 21-22. E-government and good govenance in developing countries نقلا عن

سلطتهم لتنظيم الخدمات العمومية والتحكم في تسيير العمل وبالتالي فإنّ الخدمة العمومية مستند موضوعي و مادّي لم يتم إنشاؤه ولكن يتم ملاحظته ".[1]

2.1. ماهية الخدمة العمومية

تعدّ الخدمة العمومية رابطة جامعة بين الادارة الحكومية والمواطن التي تسعى إلى اشباع الحاجات والرغبات المختلفة للأفراد من قبل الجهات الادارية وهي عبارة عن خدمة مجّانية لا تتلقّى الدولة مقابلا ماليا عليها من المواطن لكنها تأخذ مقابل عن تقديمها بعض الخدمات، ومن هنا سوف قبل نتطرق بالتفصيل لمصالح الخدمة العمومية، ماهية، الخصائص، الأهداف...الخ.

تعريف الخدمة: حيث عرّفها Kotherphilip على أنّها " نشاط أو إنجاز مرتبط بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنها أي ملكية وأنّ إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا تكون ".[2]

تعريف الخدمة العمومية: عرّفتها مدرسة الخدمات العمومية بأنها " الوظيفة التي يكون أدائها مضمون ومضبوط ومراقب من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة هو ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي لا تتحقق كاملة إلّا بفضل تدخل قوة الحاكمين "، ومن خلال هذا التعريف يمكن استنتاج ما يلي :

- أنّ الدولة تستعمل بصفة كاملة المرافق العمومية كوسيلة للتدخل وهذا معناه أن الإدارة التي تنتج منافع للمصلحة العامة وأنها ممثلة في الخدمات العمومية التي تهيأ بصفة تجعلها تلبي احتجاجات المواطنين.[3]

---

[1]– http://fr.m.wikipedia.org. Consulté le : 09/06/2021, à 20h : 05m.

[2]– العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد09، جامعة الوادي، الجزائر، 2014، ص40.

[3]– محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، دار العلوم للنشر، الجزائر،2004، ص208.

ومن خلال التعريف السابق نستنتج أن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية يتلخص في شكل عنصرين أساسيين هما:[1]

- الخدمة العمومية تتمثل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.
- الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، يجدر بنا الإشارة هنا على أنّه في تعريف الخدمة العمومية يمكن تمييز زاويتين ينظر منهما إلى الخدمة تتمثلان في النظر إلى الخدمة العمومية كعملية، والخدمة العمومية كنظام وهو ما نستوضحه من خلال الآتي :
- الخدمة العمومية كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلان وتشغيل ومخرجات وبالنسبة للمدخلات فإنّ هنالك 3 أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي :
  - الأفراد : إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطنين بذاته لعمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية التي تجري عليه .
  - الموارد : حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي إحدى أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة، من منظمات العامة أي عمليات الخدمة التي يتم إجرائها على الأشياء.
  - المعلومات : تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة.

[1]–حمريط سهام، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016/2015، ص 12.

- الخدمة العمومية كنظام: انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر الى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي :[1]

- نظام عمليات التشغيل أو إنتاج الخدمة : وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة .
- نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطنين طالبي الخدمة، ويتضمّن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

✓ خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل خدمة المواطن .

✓ خدمة عامة غير مرئية ويطلق عليها جوهر الخدمة.

3.1. أنواع الخدمة العمومية

تشمل الخدمة العمومية مجموعة كبيرة من الخدمات المنظمة من طرف الدولة والتي يمكن تصنيفها من حيث طبيعة نشاط الخدمة وكذلك من حيث طبيعة الخدمة المقدمة، وأخيرا من حيث طبيعة تحمّل تكلفة الخدمة وهو ما سنعرضه من خلال الفروع الثلاثة الآتية:

الفرع الأول: من حيث طبيعة نشاط الخدمة

حيث تصنف الخدمة العمومية من حيث طبيعة نشاط الخدمة إلى خدمات إدارية وأخرى ذات طابع اقتصادي وخدمات اجتماعية وثقافية.

1/ الخدمات الإدارية

وهي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الادارية سواء على المستوى المركزي أو المستوى المحلي، مثل خدمات مرفق الحالة المدنية وغيرها من الخدمات الأخرى التي تقدمها الإدارة العمومية ويعد هذا النوع من أكثر الخدمات العمومية انتشارا .

[1]– ثابت عبدالرحمان، إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، دون بلد النشر، 2001، ص458.

2/ الخدمات ذات الطابع الاقتصادي (الصناعية و التجارية)

ظهرت هذه الخدمات مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية وهي تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثل : خدمات مؤسسة الحياة والكهرباء والغاز والصرف الصحي وتوزيع الوقود وغيرها، وهي خدمات تتعلق بمستلزمات الحياة الضرورية.

3/ الخدمات الاجتماعية والثقافية

وهي تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التمدرس والخدمات الصحية وغيرها، وهي خدمات يفترض أن تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها، لأنها ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته، وقد تطورت هذه الخدمات بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر .[1]

الفرع الثاني: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

تنقسم الخدمة العمومية من حيث طبيعة الخدمة المقدمة إلى خدمات فردية وخدمات جماعية:[2]

1- خدمات فردية : تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها مثل الخدمة الصحية التي يحظى بها بمفرده.

2- خدمات جماعية : وهي الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار الجماعة، دون أن يقوم الفرد بطلب توفيرها مثل توفير الإنارة العمومية .

[1]– ثابت عبدالرحمان، إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مرجع سابق، ص52.

[2]– المرجع نفسه، ص52.

الفرع الثالث: من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة

تأخذ الخدمة العمومية من حيث طبيعة تحمّل تكلفة الخدمة ثلاثة أشكال، خدمة مجانية، خدمة بالمقابل، وأخيرا خدمة مدعمة :[1]

1- **خدمة مجانية:** وهي الخدمات التي تقدّم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كلّيا الخزينة العمومية للدولة كإنارة الشوارع، الأمن العمومي، حملات التلقيح ...الخ.
2- **خدمة بالمقابل:** وهي خدمات يتحملها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها، مثل خدمة الهاتف العمومي، الكهرباء، المنازل...الخ.
3- **خدمة مدعّمة:** وهي نوع يجمع بين النوعين السابقين، بحيث يتحمل تكلفة هذه الخدمة جزئيا المستفيد منها والباقي يكون على شكل دعم حكومي مثل النقل العمومي، السلع الاستهلاكية الأساسية...الخ .

ننوه في الأخير إلى أنّ هذا التقسيم لأنواع الخدمات العمومية ليس تقسيم ثابت بل هنالك عدة تقسيمات أخرى تختلف بحسب الزاوية التي ينظر منها إلى الخدمة العمومية، ولكن كلها في نهاية المطاف لا تخرج عن نطاق الخدمة العمومية التي هدفها تلبية الحاجيات العامة للأفراد .

4.1. المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

اتفق أغلب الفقهاء على مبادئ أساسية تحكم سير المرافق العمومية في تقديمها للخدمة العمومية، والتي استقر عليها القضاء وهذا ارتباطا دائما بمتطلبات الخدمة العمومية التي تهدف إلى استقرار النظام بالدرجة الأولى[2]، هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميّز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات، وقد ينظر إلى هذه المبادئ وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب

[1]– ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر–سعيدة–، 2017–2018، ص13–14.

[2]– ضريفي نادية، سير المرفق العام والتحولات الجديدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، 2007–2008، ص22.

القانوني والاداري لتقديم الخدمة العمومية ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها.[1]

وتتجلى هذه المبادئ الأساسية من خلال ثلاث صور سوف نوضّحها من خلال الفروع الثلاثة التالية :

الفرع الأول : مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية

تقوم المرافق العمومية العامة بتوفير خدمات أساسية للمواطنين وتؤمّن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم، كالتزويد بالمياه، النظافة، الغاز، النقل...الخ، ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودورها وحاجة المنتفعين للتزوّد بها يجب أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما (غير متقطع) ومستمر دون توقّف وأي توقف ولو لمدة قصيرة يشكّل خللا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية، ونظرا لأهمية هذا المبدأ وضرورة ضمانه من طرف الدولة، فقد تمّ تكريسه دستوريا من خلال المادة 90 من دستور الجزائر لسنة 1996م المعدّل والمتمّم بالقانون رقم 16-01 المؤرخ في 2016/03/06 والمادة 6/99 [2]منه، حيث نصّت المادة 90"على أنّ رئيس الجمهورية يسهر على استمرارية الدولة والعمل على توفير الشروط اللازمة للسير العادي للمؤسسات... " وقد جاء في المادة 6/99/ منه "أنّ الوزير الأول يسهر على حسن سير الإدارة العمومية ".

[1]– حاكمي حمزة، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص السياسات العامة والتنمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر–سعيدة– ، 2015–2016، ص13.

[2]– دستور الجزائر لسنة 1996، المعدل والمتمم بالقانون رقم16–01 المؤرخ في 2016/03/06، الجريدة الرسمية للعدد 14، المؤرخة في 2016/03/07.

الفرع الثاني: مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية للمنتفعين

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرافق العمومية بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور، ممّن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم، بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي[1]، ويستمد هذا المبدأ أساسه من الدساتير والمواثيق إعلانات الحقوق التي تقضي بمساواة الجميع أمام القانون، ولا تمييز بين أحد منهم وهذا ما تجسّد في الدستور الجزائري، ضمن مادتيه 10و34 التي تؤكد وجوب تقديم الخدمة دون تمييز على قدم المساواة بين كل المواطنين.

الفرع الثالث : مبدأ تكييف الخدمة العمومية وموائمتها

يقتضي هذا المبدأ أن تتطور الخدمة العمومية مع مرور الزمن وتتطور بتطور المجتمع ومن ثم فمن الضروري أن تقدم الخدمة بكفاءة وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على اعتبار أنّ هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن وأنّ المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغيير وعدم الثبات، وقد كرّس المشروع الجزائري هذا المبدأ من خلال عدة نصوص قانونية منها :[2]

- المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 1988/07/4 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن[3]، حيث جاء في نص المادة 06 منه على أنه " تسهر الإدارة دائما على تكيف مهامها وهي كلها مع احتياجات المواطنين ".
- المرسوم التنفيذي رقم 188/90المؤرخ في 1990/06/23 يحدّد هياكل الإدارة المركزية وأجهزتها في الوزارات، حيث تنص المادة 8/2 منه على " أنّه تتولى الإدارة المركزية في الوزارة على الخصوص ما يلي: تسهر على تحسين نوعية خدمات المرافق العامة وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين ".

[1]– حمربط سهام، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مرجع سابق، ص15–16 .

[2]– حاكمي حمزة، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مرجع سابق، ص13.

[3]–المرسوم رقم 88–131 مؤرخ في 1988/07/04، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية المؤرخة في 07/06/ 1988، ص من 1013 إلى 1017.

5.1. خصائص الخدمة العمومية

تتميز الخدمة العمومية بمجموعة من الخصائص:

- الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية، فلولا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعني بإشباع حاجات المواطنين المختلفة .
- أن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان صيانته وكذا رفع مستوى معيشته نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة العمومية .
- يعتبر تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول لتقديم الخدمة العمومية لأجل ذلك فإن تقدمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز وبالكيفيات والإجراءات نفسها .
- تقديم الخدمة العمومية تضمنه هيئات عمومية أومن تفوضه بذلك .
- الترابط بين الخدمة والاستفادة منها، أي يجب أن يكون المستفيد من الخدمة حاضرا وقت إنتاجها كي يستفيد منها وهنا تنشأ عملية الترابط بين إنتاج الخدمة واستهلاكها.
- اختلاف جودة الخدمات وهذا مرتبط بعوامل نفسية أو أخرى بيئية ترتبط بظروف العمل.
- خدمات دائمة ومستمرة وغير منقطعة.
- خدمات تناسب احتياجات الجمهور.[1]

[1]– إيناس رغيس، الاتصال العمومي الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، جامعة سطيف 02، 2019/2018، ص163–164.

2. الخدمة العمومية الإلكترونية

1.2. نموذج عن خدمة عمومية إلكترونية

- **الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر**

- **قطاع البريد والمواصلات:** في إطار التغيرات والتحولات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تولّدت الحاجة للقيام بتغيّرات وتعديلات جذرية مسّت قطاع البريد والمواصلات، وهو ما يسعى بإعادة هيكلة هذا القطاع، حيث أنه ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع ليصبح واقع الخدمة المقدمة إلكترونيا معالمها كالتالي :

- **مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العامة الإلكترونية:** تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها أصبحت مؤسسة تخضع لرقابة عمومية، هي وزارة البريد والمواصلات وتكنولوجيا الاعلام والاتصال وبالتالي يصبح تدخّل الدولة فيها متطورا وهو ما يفسّره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقيد الخدمات، إذ تقوم مؤسسة بريد الجزائر بجملة خدمات تتمثل في (خدمات الحساب البريدي الجاري وتقديم خدمة الاطّلاع على الحساب –الدفع – السحب – صناديق التوفير – الطرود البريدية – الحوالات البريدية – الرسائل) وتماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين وتكسب ثقتهم بالمؤسسة، وموازاة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدّمة للمواطنين بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والإنجازات وبالتالي: كرّس التأسيس لنظام الخدمات العامة الإلكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر ويمكن ترجمتها في النماذج التالية :

- ✓ **الشباك الإلكتروني:** ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.[1]
- ✓ **بطاقة السحب الإلكترونية:** تمثل بطاقة السحب الإلكترونية بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني، إذ عن طريقها يتمكّن المواطن أو الزبون من سحب النقود من أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري .
- ✓ **خدمات السحب :** إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين والتي دعّمت العمليات التقليدية .
- ✓ **خدمات الاطّلاع على الرصيد:** إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده وله إمكانية الحفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد .
- ✓ **خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية :** التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملأ الاستمارة الإلكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الألي للنقود الورقية .
- ✓ **خدمات عبر شبكة الأنترنت :** إذ توفر شبكة الأنترنت خدمات إلكترونية لكل أفراد والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر والذين يملكون حساب بريدي جاري إذ لهم إمكانية طلب خدمات الاطّلاع على الرصيد، خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية، خدمات الحصوص على كشف العمليات الحسابية عبر الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر.

[1]– عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، (دراسة على قطاع البريد والمواصلات والاتصالات في الجزائر)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسمالعلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007/2006، ص 59-61.

2.2. معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

توجد أسباب وعوامل عديدة من شأنها أن تعرقل أي مجهود للاندماج في الحكومة الإلكترونية وإن كانت هذه المعوقات تختلف من دولة إلى دولة أخرى، فمجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الاستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل سليم وذلك لأنّ العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة ومن بين هذه العوائق نجد:

1. التخبط أو عدم الاستقرار السياسي، والذي يمكن أن يؤديه مقاطعة أيه مبادرة، إدخال كل ما هو إلكتروني ضمن الأعمال الإدارية الحكومية وفي بعض الأحيان وهذا العنصر يعتبر أكبر خطر على أي مشروع للإدارة الإلكترونية .
2. عدم توفر الموارد اللازمة للتمويل وتدني العائدات المالية الحكومية.
3. تأخير متعمّد أو غير متعمّد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساس عملية التنفيذ .
4. الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي، والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن .
5. مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية .
6. عدم استعداد المجتمع لتقبّل الفكرة المتعلقة بكل ما هو جديد في المجال الإلكتروني والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الأنترنت نظرا للأزمات الاجتماعية، الاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلّفة ماديا.[1]

[1]– علالي إيمان، الاتجاهات الحديثة للحكومة في قطاع التعليم العالي بالجزائر، 2014، ص87.

3.2. إسهامات تطبيق الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

تعتبر الجزائر من بين مجموعة الدول التي رأت في الإدارة الإلكترونية مخرجا لمشاكل خدمتها العمومية وهذا لما لهذه الأخيرة من مزايا تنعكس إيجابيا على المواطن بشكل عام والإدارات العمومية بشكل خاص وفيما يلي نلخص مجموعة من الأعمال التي قامت بها الجزائر لأجل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف إداراتها العمومية:[1]

- بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري المنجز من قبل وزارة الداخلية وهو مسعى طالب به الرأي العام والمجتمع الدولي حيث استطاعت الجزائر باتخاذها هذا المنهج الإلكتروني أن تخفض كثيرا مشاكل المواطن والتخفيف من الضغوطات الورقية والبيروقراطية في سبيل الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر، حيث تمّ تسليم أكثر من 12 مليون جواز سفر بيومتري و07 ملايين بطاقة التعريف البيومترية في بداية 2017 كما تتوقع الجزائر إجراء انتخابات إلكترونية ببلوغ سنة 2022.
- تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية إلكترونيا من طرف وزارة العدل .
- تكريس عملية الإمضاء الإلكتروني ومحاولة تعميمه ليحل محل الإمضاء الخطي حيث يتمتع الإمضاء الإلكتروني بنفس قيمة الإمضاء الخطي .
- إنشاء مواقع إلكترونية لمختلف الهيئات الحكومية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على الأنترنت .
- الدفع الإلكتروني في بعض المؤسسات العمومية الاقتصادية مثل مؤسسة البريد والمواصلات، شركة سونلغاز ، الجزائرية للمياه .
- التسجيلات الإلكترونية عن بعد المتخذة من طرف وزارة التربية الوطنية وظهور بعض نتائج الامتحانات على مواقعها الإلكترونية أظهر نوع من الشفافية لدى المواطن البسيط.
- التسجيلات الجامعية بالنسبة للطلبة وتلقي الإجابات الإلكترونية أراح شريحة واسعة من الطلبة والأساتذة .

[1]– أنور أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفية العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص08.

❖ خلاصة الفصل

يمكننا القول بأن الإدارة الإلكترونية كخدمة جاءت من أجل تسهيل حياة المواطن، تحقيق وتلبية حاجياته بالسرعة والدقة المطلوبتين وبالتالي ربح الوقت والجهد الذي يعد عامل مهم لدى جميع الدول المتقدمة التي تسعى لذلك، فهي تقدّم وجها آخرا مغايرا لوجه الإدارة التقليدية، نظرا لسلاسة أدائها السريع، وقد أصبحت أداة فعّالة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية وحلما يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، أو طبقوها جزئيا في بعض أنشطتهم ولم يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية في تعاملاتهم، فالأمر يحدو الكثير إلى أن تختفي أكوام الملفات الورقية التي تكتسي اللون الأصفر واستبدالها بملفات إلكترونية يسهل الوصول إليها في أي وقت وأي مكان وتداولها بيسر دون عناء، ومواكبة تلك التطورات الحاصلة في العالم خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أضحى أكثر من ضرورة جعل الجزائر على غرار أغلب دول العالم تسعى جاهدة طامحة للوصول إلى إدارة بلا ورق، إدارة عصرية رقمية فعالة وشفافة وكل هذا من أجل تجسيد الحكومة الإلكترونية بما يضمن ويحقق رضا المواطنين وثقته بالإدارة العمومية وتمكينه حتى في المشاركة في اتخاذ القرار، الأمر الذي يجعل من الخدمات المقدمة تكتسي الشفافية والجودة كمّا ونوعا .

- تمهيد

أولا - تحليل وتفسير البيانات الأولية

ثانيا – تحليل وتفسير بيانات الاستراتيجيات التي اتّبعتها البلدية في تحسين الخدمة العمومية

ثالثا- تحليل وتفسير بيانات الخاصة بـ معيقات الحوكمة الالكترونية بالمصلحة العمومية بلدية الطارف محل الدراسة

رابعا –الاجابة على تساؤلات الدراسة

خامس –نتائج الدراسة و اقتراحاتها

- خلاصة الفصل

❖ تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني مكملا للجانب النظري لأنه يمثل المجال التي يتم فيه اختيار تساؤلات الدراسة، وذلك من خلال النزول إلى الميدان، وجمع المعلومات بعد قيامنا بجمعها، وفي الأخير تحليلها، والتي يتم من خلالها الأجوبة عن الأسئلة الفرعية والسؤال المركزي الموجود في إشكالية في بحثنا، وعليه تناولنا في هذا الفصل تحليل البيانات بأداة الاستمارة والملاحظة، ومناقشتها وفي هذا الفصل سنعرض فيه نتائج المحور الأول والثاني والثالث والإجابة عن الأسئلة الفرعية، والتساؤل المركزي المتضمن موضوع بحثنا.

❖ أولا - تحليل وتفسير البيانات الأولية

الجدول 02: يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس:

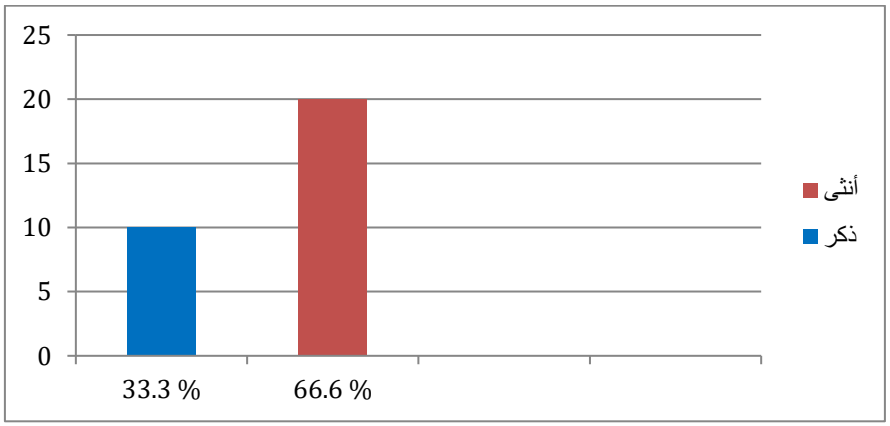
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
ذكـر	10	% 33.3
أنـثى	20	% 66.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 2 من استمارة البحث

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 02 والذي يوضح متغير الجنس أنّ نسبة الذكور من أفراد العينة قدّرت بـ 33.3 % في حين تفوّقت عليها نسبة الاناث بـ 66.6 %، ويمكن ارجاع الأمر لبرامج التشغيل الموجهة لحاملي الشهادات مثل التي DAIP سجلت نسبة عالية للإناث حيث تمّت عملية ادماجهم في مناصبهم مقارنة بفئة الذكور الذين يفضلون التوجه للقطاعات الاقتصادية أو التجارة كنتيجة عامة.

رسم بياني يوضح متغير الجنس



المصدر: السؤال رقم 2 من استمارة البحث

الجدول 03: يوضح متغيّر السن:

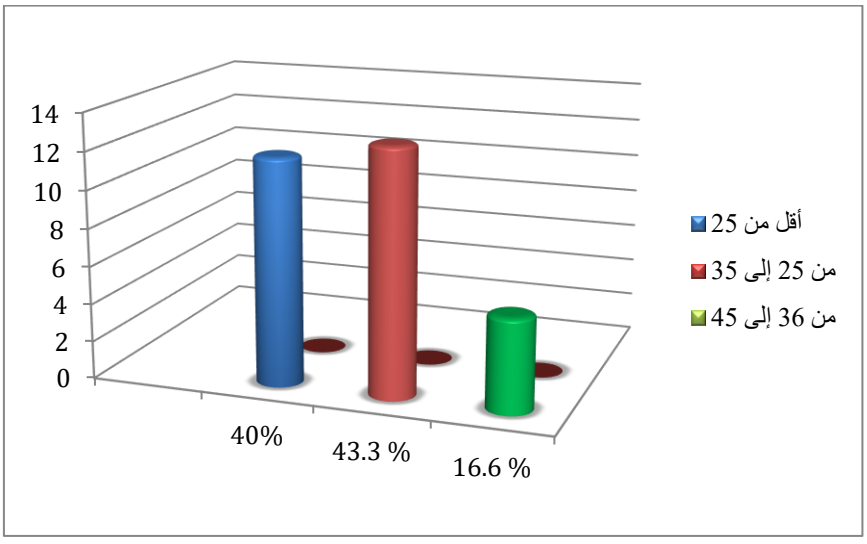
السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 25	12	% 40
من 25 إلى 35	13	% 43.3
من 36 إلى 45	5	% 16.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 3 من استمارة البحث

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 الخاص بمتغير السن أنّ الفئة الأولى سجّلت نسبة متوسطة قدّرت بـ 40 % أمّا الفئة الثانية المتراوحة بين 25 إلى 35 سنة فقد بلغت نسبتها 43.3 % بينما تراوحت الفئة الثالثة المتراوحة بين 36 إلى 45 سنة حيث بلغت نسبتها 16.6 %، وبالتالي نلاحظ أنّ أغلبية العينة يتراوح عمرها ما بين 25 إلى 35 سنة، ويمكن ربط هذه النتيجة بشروط التوظيف التي تعتمدها مديرية التوظيف التي تشترط الخبرة والأقدمية.

رسم بياني يوضح متغير السن



المصدر: السؤال رقم 3 من استمارة البحث

الجدول 04: يوضح متغيّر المؤهل العلمي:

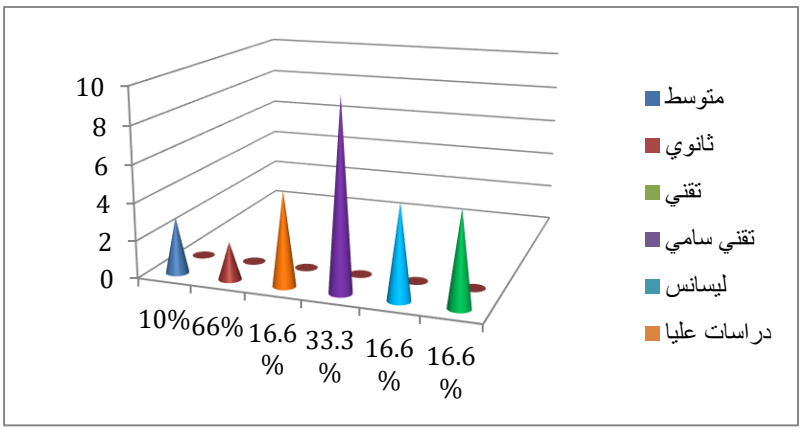
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
متوسط	3	% 10
ثانوي	2	%66
تقني	5	%16.6
تقني سامي	10	%33.3
ليسانس	5	%16.6
دراسات عليا	5	% 16.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 4 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول متغير المؤهل العلمي أين سجّلت الفئة الأولى نسبة متوسط قدّرت بـ 10% بينما قدّرت الفئة الثانية أي فئة المستوى الثانوي بين 66% وتعود وترتفع النسبة مع الفئة الثالثة الخاصة بمستوى تقني والتي قدّرت بـ 16.6% وتتصدر القائمة الفئة الرابعة بـ 33.3% لتعود النسب وتنخفض بالنسبة لفئة الليسانس والدراسات العليا والتي قدّرت بـ 16.6%.

رسم بياني يوضح متغير المؤهل العلمي



المصدر: السؤال رقم 4 من استمارة البحث

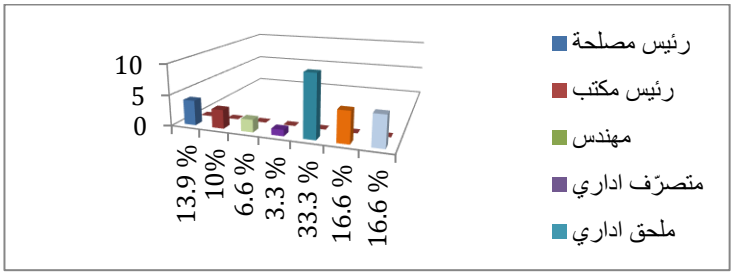
الجدول 05: يوضح متغيّر الوظيفة:

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	4	% 13.9
رئيس مكتب	3	%10
مهندس	2	%6.6
متصرّف اداري	1	%3.3
ملحق اداري	10	% 33.3
عون اداري	5	% 16.6
عون مكتب	5	% 16.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 5 من استمارة البحث

التحليل: يوضح الجدول رقم 05 الخاص بمتغير الوظيفة أنّ الفئة الأولى الخاصة برئيس مصلحة قدّرت بـ 13.3 % بينما الفئة الثانية الخاصة برئيس مكتب قدّرت بـ 10 % لتعود وتنخفض النسبة بالنسبة للفئة الثالثة وهي المهندس بنسبة قدّرت بـ 6.6 %، ثم تأتي فئة المتصرف الاداري بنسبة 3.33 %، وسجلت الفئة الخامسة الخاصة بالملحق الاداري نسبة متوسطة قدّرت بـ 33.3 %، أمّا بالنسبة لفئة عون مكتب وعون اداري فكانت لهما نفس النسبة والتي قدّرت بـ 16.6 % وبهذا نلاحظ أنّ أعلى نسبة كانت في فئة الملحق الاداري.

رسم بياني يوضح متغير الوظيفة



المصدر: السؤال رقم 5 من استمارة البحث

الجدول 06: يوضح متغيّر المهمة:

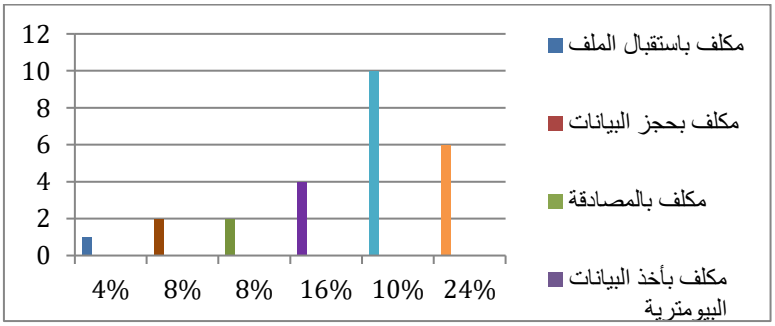
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
مكلف باستقبال الملف	1	% 4
مكلف بحجز البيانات	2	%8
مكلف بالمصادقة	2	%8
مكلف بأخذ البيانات البيومترية	4	%16
مكلف بتسليم الوثائق البيومترية	10	%10
مكلف بمهام أخرى	6	%24
المجموع	**25**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 6 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 06 الخاص بمتغير المهمة أنّ الفئة الأولى الخاصة بالمكلفين باستقبال الملفات قدّرت بـ 4 % لتأتي الفئة الثانية للمكلفين بحجز البيانات حيث قدّرت نسبتها بـ 8 %أمّا الفئة الثالثة الخاصة بالمصادقة قدّرت بـ 8 % لتأتي الفئة الرابعة للمكلفين بأخذ البيانات البيومترية نسبة 16 % لتتصدر الفئة الخامسة نسبة 40 % الخاصة للمكلفين بتسليم الوثائق البيومترية لتأتي الفئة السادسة الخاصة للمكلفين بمهام أخرى نسبة 24 %.

رسم بياني يوضح متغير المهمة



المصدر: السؤال رقم 6 من استمارة البحث

الجدول 07: يوضح متغيّر الخدمة الأقدمية:

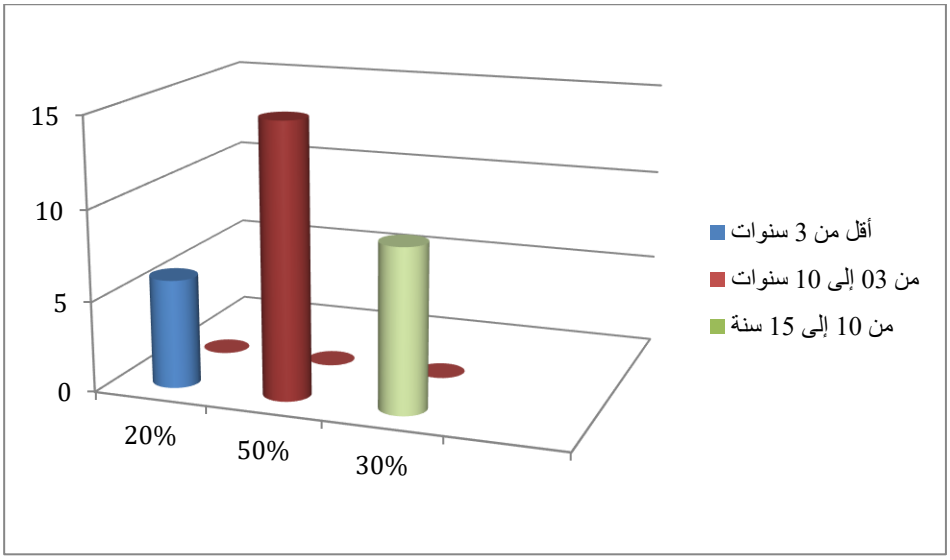
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	6	% 20
من 03 إلى 10 سنوات	15	%50
من 10 إلى 15 سنة	9	%30
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 7 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 07 الخاص بمتغير الخبرة أنّ الفئة الأولى الأقل من 03 سنوات قدّرت نسبتها بـ 20 % لتاتي الفئة الثانية من 03 سنوات إلى 10 سنوات قدّرت نسبتها بـ 50 % أمّا الفئة الثالثة من 10 إلى 15 سنة قدّرت نسبتها بـ 30 %، فنلاحظ أنّ الفئة الثانية هي الفئة الأكبر نسبة.

رسم بياني يوضح متغير الخدمة الأقدمية



المصدر: السؤال رقم 7 من استمارة البحث

الجدول 08: يوضح متغيّر الدورات التكوينية:

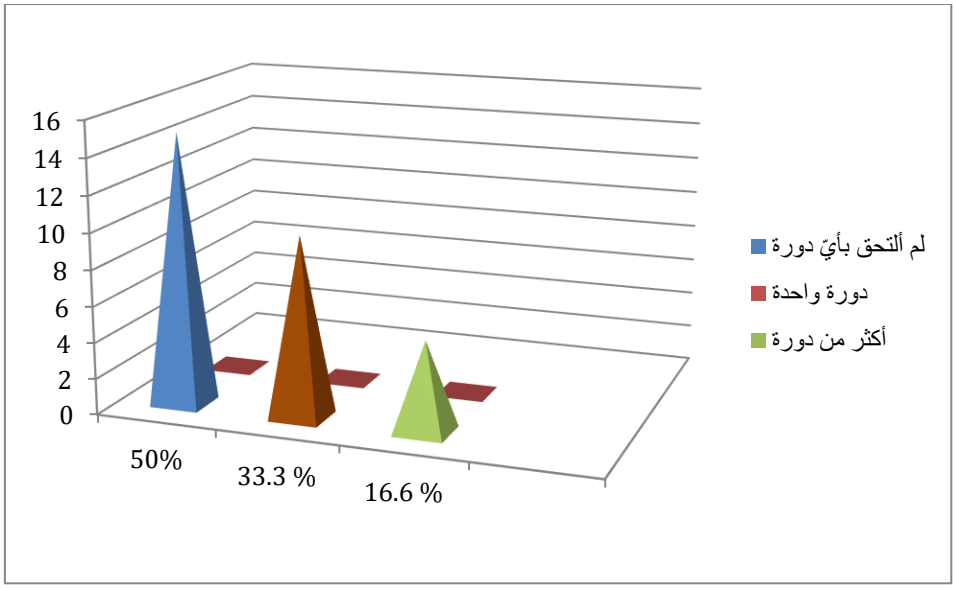
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
لم ألتحق بأيّ دورة	15	% 50
دورة واحدة	10	%33.3
أكثر من دورة	5	%16.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 8 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 08 الخاص بمتغير الدورات التكوينية أنّ الفئة الخاصة بعدم الالتحاق بأيّ دروة والتي قدّرت بـ 50 % أمّا فيما يخص الفئة الثانية والتي اختصّت بدورة واحدة والتي قدّرت نسبتها بـ 33.3 %، أمّا الفئة الثالثة والتي اختصّت بأكثر من دورة والتي قدّرت نسبتها بـ 16.6 %، وبالتالي نرى أنّ الفئة الثانية هي الأكبر نسبة.

رسم بياني يوضح متغير الدورات التكوينية



المصدر: السؤال رقم 8 من استمارة البحث

❖ ثانيا: تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالاستراتيجيات التي اتّبعتها البلدية لتطبيق الحوكمة الالكترونية

الجدول 09: يوضح توفر البلدية للشروط التقنية اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية على أرض الو اقع:

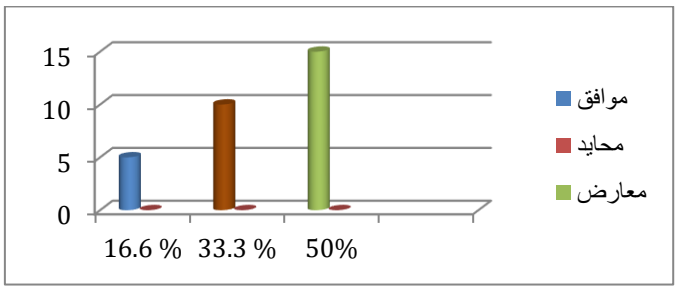
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	5	% 16.6
محايد	10	% 33.3
معارض	15	% 50
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 9 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 09 توفر البلدية للشروط التقنية اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية على أرض الواقع وتبيّن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أنّ نسبة الفئة الموافقة قدّرت بـ 16.6 % تليها الفئة المحايدة بنسبة 33.3 % لتليها الفئة المعارضة والمتصدرة للقائمة بنسبة 50 %.

رسم بياني يوضح توفر البلدية للشروط التقنية اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية على أرض الواقع



المصدر: السؤال رقم 9 من استمارة البحث

الجدول 10: يوضح فتح مركز للمكالمات يسمح بزيادة التقرّب من المواطن لمعالجة طلبه باستخدام البيانات المتوفرة:

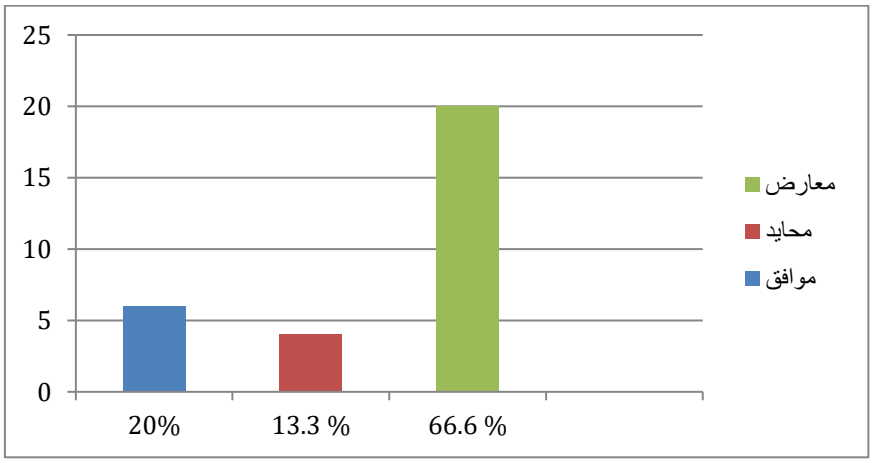
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	6	% 20
محايد	4	% 13.3
معارض	20	% 66.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 10 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 10 فتح مركز للمكالمات يسمح بزيادة التقرّب من المواطن لمعالجة طلبه باستخدام البيانات المتوفرة، وتبيّن النتائج من خلال الجدول أنّ نسبة الفئة الموافقة بلغت 20 % في حين تأتي الفئة المحايدة بنسبة 13.6 %لتليها الفئة المعارضة والمتصدرة للقائمة بنسبة 66.6 %.

رسم بياني يوضح فتح مركز للمكالمات يسمح بزيادة التقرّب من المواطن لمعالجة طلبه باستخدام البيانات المتوفرة



المصدر: السؤال رقم 10 من استمارة البحث

الجدول 11: يوضح محاولة التجديد في الخدمات العامة المقدّمة من طرف البلدية للمواطن:

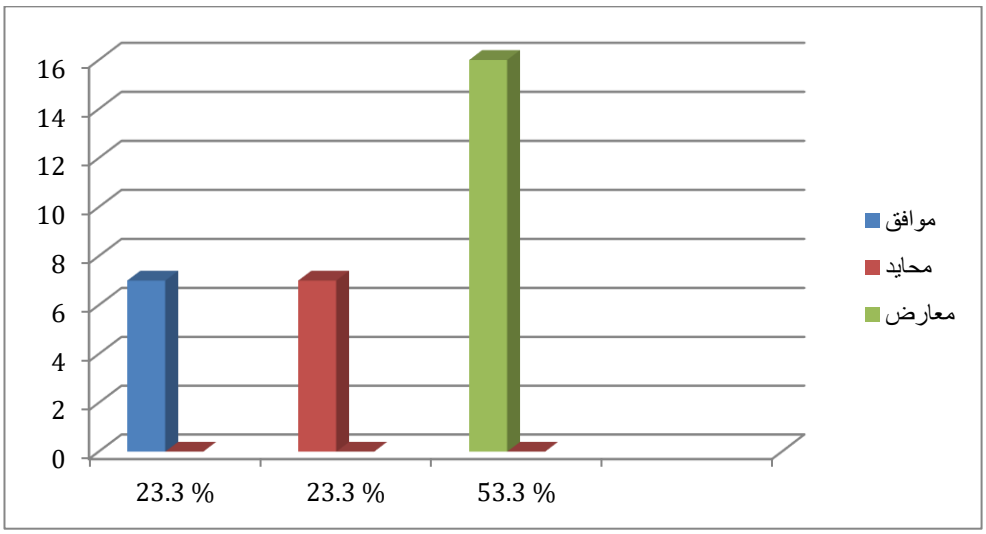
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	7	% 23.3
محايد	7	% 23.3
معارض	16	% 53.3
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 11 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 11 محاولة التجديد في الخدمات العامة المقدّمة من طرف البلدية للمواطن، وتبيّن لنا النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أنّ نسبة الفئة الموافقة بلغت 23.3 % في حين تأتي الفئة المحايدة بنسبة 23.3 % كذلك لتتصدر القائمة الفئة المعارضة بنسبة 53.3 %.

رسم بياني يوضح محاولة التجديد في الخدمات العامة المقدّمة من طرف البلدية للمواطن



المصدر: السؤال رقم 11 من استمارة البحث

الجدول 12: يوضح تنظيم دورات تكوينية والتعليم المستمر وفق الأساليب التي تتماشى مع عصرنة الادارة العمومية:

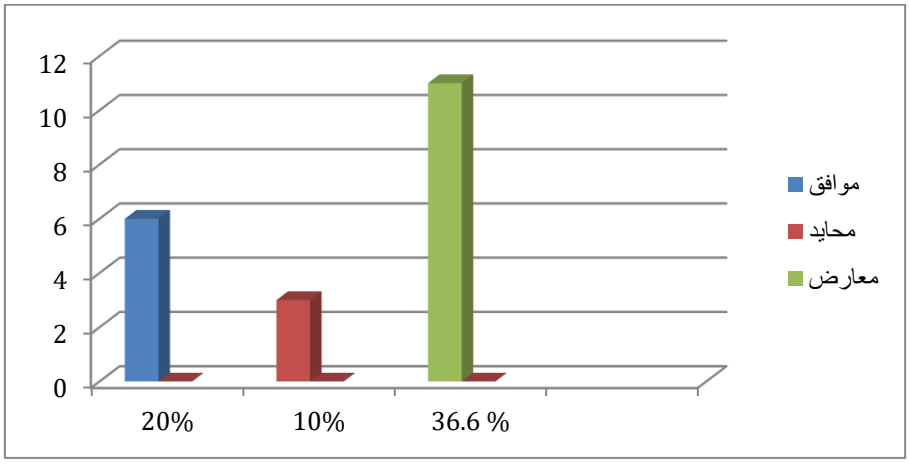
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	6	% 20
محايد	3	% 10
معارض	11	% 36.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 12 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 12 تنظيم دورات تكوينية والتعليم المستمر وفق الأساليب التي تتماشى مع عصرنة الادارة العمومية حيث تبيّن لنا النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أنّ الفئة الموافقة بلغت نسبتها 20 % لتاتي الفئة المحايدة بنسبة 10 % وتليها الفئة المعارضة بنسبة 36.6 %.

رسم بياني يوضح تنظيم دورات تكوينية والتعليم المستمر وفق الأساليب التي تتماشى مع عصرنة الادارة العمومية



المصدر: السؤال رقم 12 من استمارة البحث

الجدول 13: يوضح تحقيق العمل الجماعي الالكتروني وتبادل المعلومات والبيانات بواسطة الحاسوب، وضرورة توحيد الوثائق المتعامل بها:

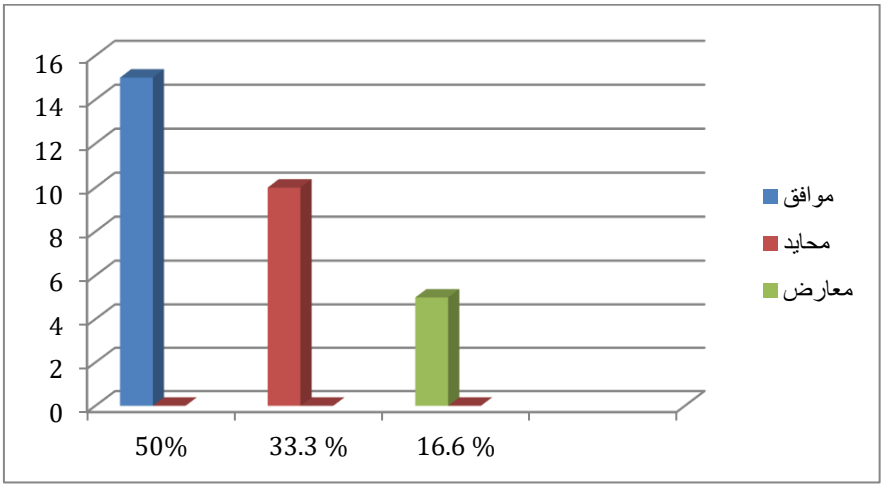
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	15	% 50
محايد	10	% 33.3
معارض	5	% 16.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 13 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 13 تحقيق العمل الجماعي الالكتروني وتبادل المعلومات والبيانات بواسطة الحاسوب، وضرورة توحيد الوثائق المتعامل بها، حيث تبيّن لنا النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أنّ الفئة المتصدرة هي الفئة الموافقة بنسبة 50 % لتليها الفئة المحايدة بنسبة 33.3 % لتتراجع الفئة الثالثة وهي المعارضة بنسبة 16.6 %.

رسم بياني يوضح تحقيق العمل الجماعي الالكتروني وتبادل المعلومات والبيانات بواسطة الحاسوب، وضرورة توحيد الوثائق المتعامل بها



المصدر: السؤال رقم 13 من استمارة البحث

الجدول 14: يوضح الحفاظ على أمن وسرّية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها ممّا يزيد ثقة المواطنين في التعامل مع الادارة:

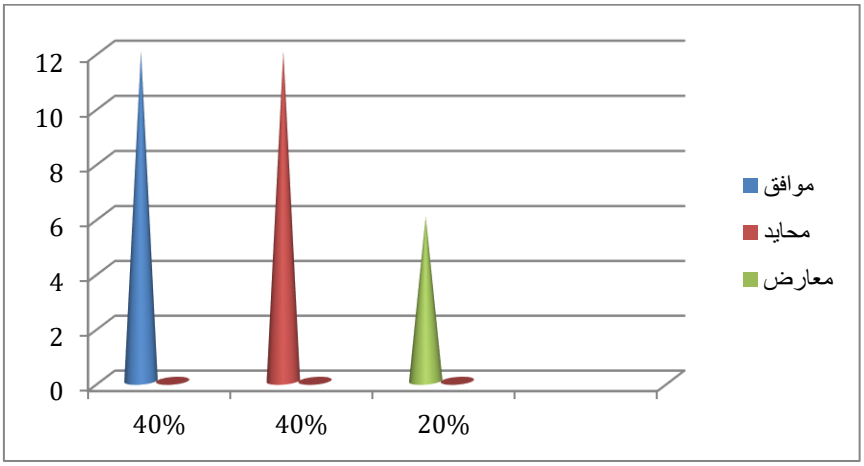
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	12	% 40
محايد	12	% 40
معارض	6	% 20
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 14 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 14 الحفاظ على أمن وسرّية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها ممّا يزيد ثقة المواطنين في التعامل مع الادارة، حيث تبيّن لنا النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أنّ الفئة الأولى وهي الفئة الموافقة قد بلغت نسبتها 40 % لتأتي الفئة المحايدة بنفس النسبة مع الفئة الموافقة، وتأتي الفئة الثالثة المعارضة بنسبة 20 %.

رسم بياني يوضح الحفاظ على أمن وسرّية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها ممّا يزيد ثقة المواطنين في التعامل مع الادارة



المصدر: السؤال رقم 14 من استمارة البحث

الجدول 15: يوضح استخراج الوثائق الرسمية في وقت زمني معقول ووجيز:

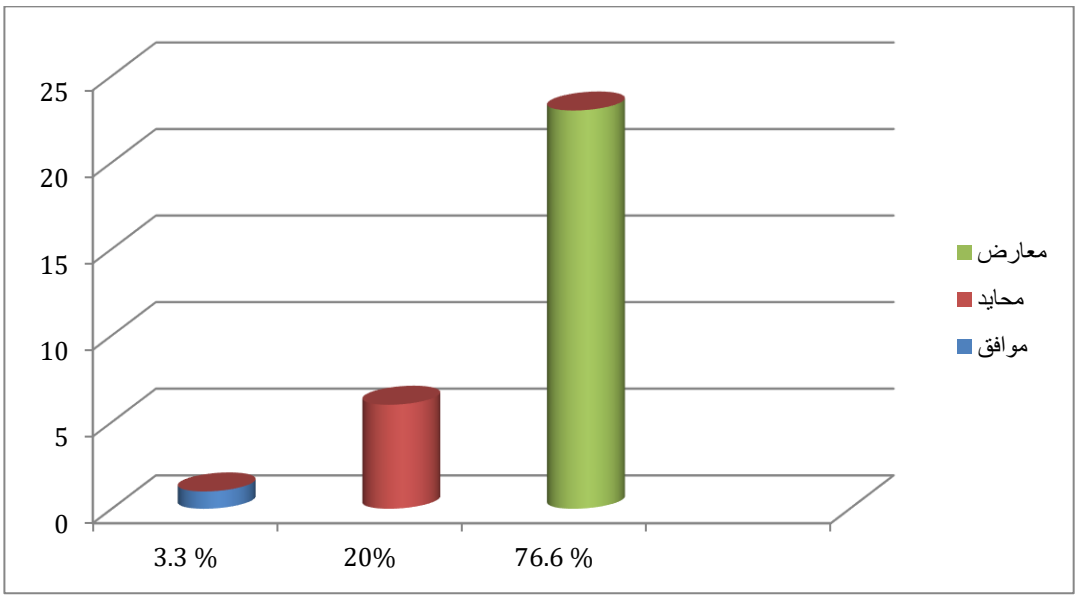
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	1	% 3.3
محايد	6	% 20
معارض	23	% 76.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 15 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 15 استخراج الوثائق الرسمية في وقت زمني معقول ووجيز، حيث تبيّن لنا النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أنّ الفئة المعارضة هي المتصدرة بنسبة 76.6 % لتأتي الفئة الموافقة بنسبة 3.3 % وهي أقل نسبة سجّلت، في حين تأتي الفئة المحايدة بنسبة 20 %.

رسم بياني يوضح استخراج الوثائق الرسمية في وقت زمني معقول ووجيز



المصدر: السؤال رقم 15 من استمارة البحث

الجدول 16:يوضح تجسيد الأخلاقيات الالكترونية لترشيد سلوك الموظف في مهامه للحدّ من المحسوبية:

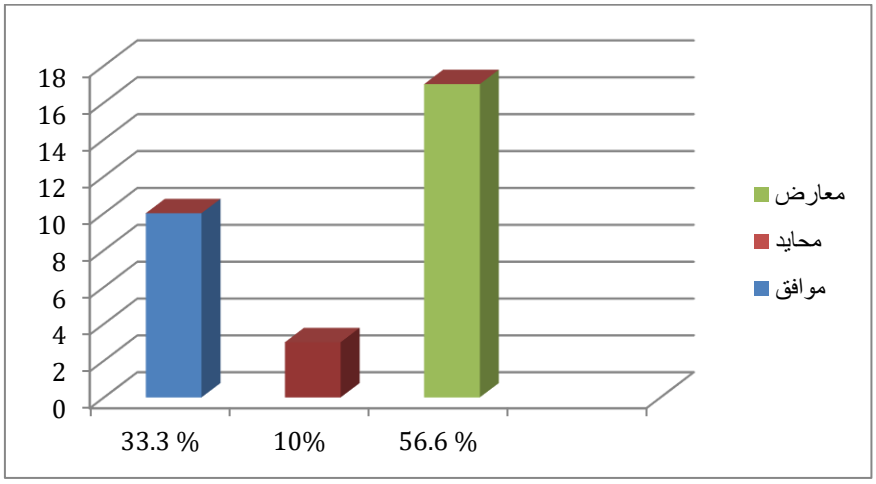
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	10	% 33.3
محايد	3	% 10
معارض	17	% 56.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 16 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 15 تجسيد الأخلاقيات الالكترونية لترشيد سلوك الموظف في مهامه للحدّ من المحسوبية، حيث تبيّن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أنّ الفئة الأولى وهي الموافقة بلغت نسبتها 33.3 % لتأتي الفئة الثانية المحايدة بنسبة 10 %، في حين يأتي في المرتبة الثالثة والأخيرة الفئة المعارضة بنسبة 56.6 %.

رسم بياني يوضح تجسيد الأخلاقيات الالكترونية لترشيد سلوك الموظف في مهامه للحدّ من المحسوبية



المصدر: السؤال رقم 16 من استمارة البحث

الجدول 17: يوضح العدالة في تقديم ذات الخدمة بذات الدقة والجودة وفي توقيت موحّد إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير:

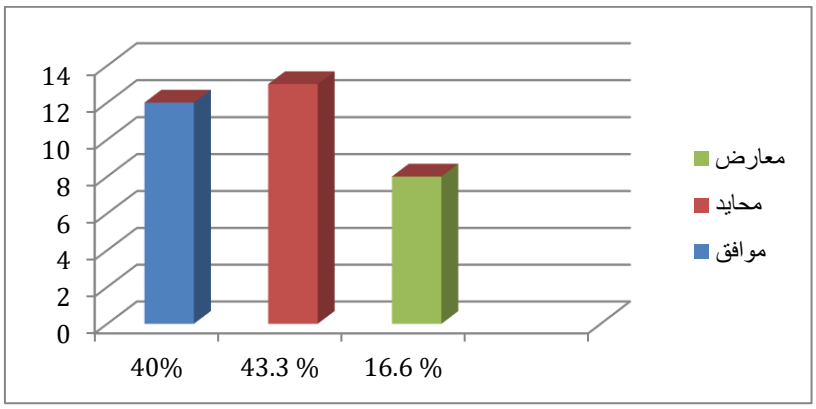
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	12	% 40
محايد	13	% 43.3
معارض	8	% 16.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 17 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 16 تجسيد العدالة في تقديم ذات الخدمة بذات الدقة والجودة وفي توقيت موحّد إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير، حيث تبيّن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أنّ الفئة الأولى وهي الموافقة قد بلغت نسبتها 40 % في حين تأتي في المرتبة الثانية الفئة المحايدة بنسبة 43.3 %، أمّا في الأخير تأتي الفئة الثالثة وهي المعارضة بنسبة ضعيفة بلغت 16.6 %.

رسم بياني يوضح العدالة في تقديم ذات الخدمة بذات الدقة والجودة وفي توقيت موحّد إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير



المصدر: السؤال رقم 17 من استمارة البحث

الجدول 18: يوضح إذا كان هنالك استراتيجية وخطة يعتمد عليها وهي سارية المفعول:

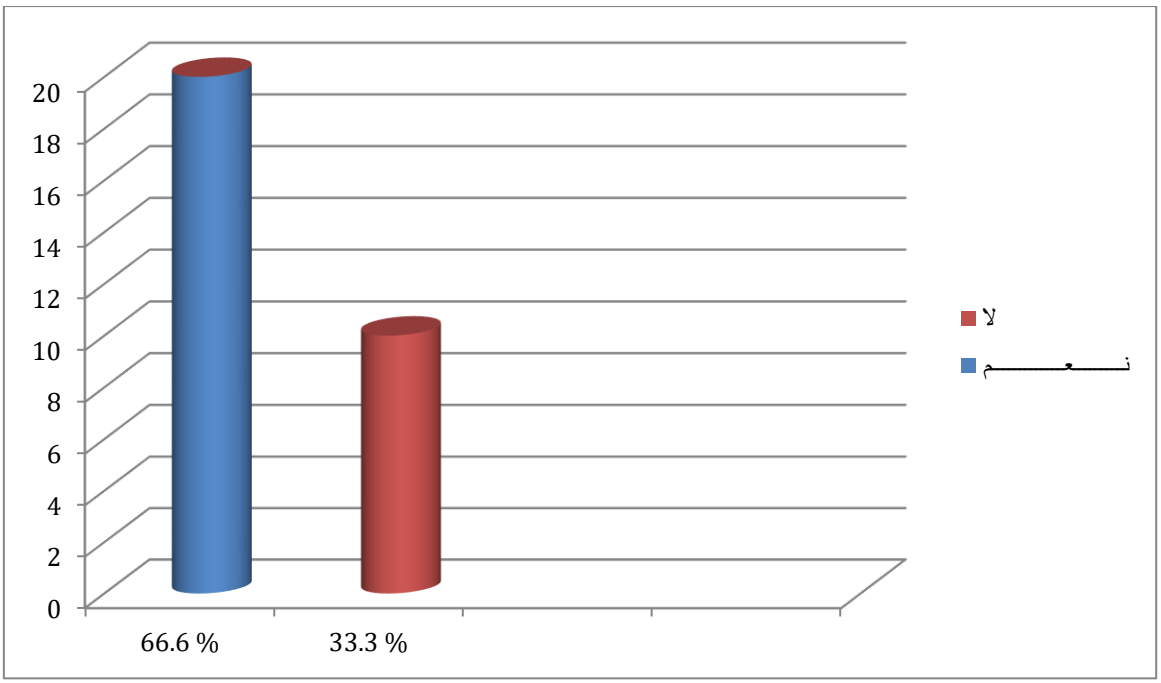
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	% 66.6
لا	10	% 33.3
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 18 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 18إذاكانهنالكاستراتيجيةوخطةيعتمدعليهاوهيسارية المفعول، وقد تبيّن من خلال النتائج المتحصل عليها أنّ الفئة التي قامت بالإجابة بـ نعم بلغت نسبتها 66.6 %وهي نسبة لا بأس بها، وفي حين الفئة التي قامت بالإجابة بـ لا بلغت نسبتها 33.3 %، وهنا نقول أنّ الأغلبية يرون أنّ هنالك استراتيجية سارية المفعول.

رسم بياني يوضح إذا كان هنالك استراتيجية وخطة يعتمد عليها وهي سارية المفعول



المصدر: السؤال رقم 18 من استمارة البحث

❖ ثالثا: تحليل وتفسير البيانات الخاصة بمعوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية

الجدول 19: يوضح نقص وتلف العتاد الالكتروني الذي لا يدوم لمدة طويلة:

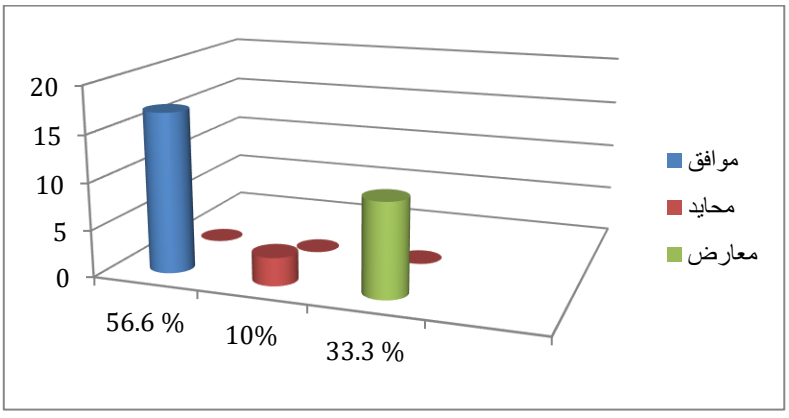
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	17	% 56.6
محايد	3	% 10
معارض	10	% 33.3
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 18 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 19 نقص وتلف العتاد الالكتروني الذي لا يدوم لمدة طويلة، حيث تبيّن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أنّ الفئة الأولى وهي الموافقة بلغت نسبتها .56.6 % ليأتي في المرتبة الثانية الفئة المحايدة بنسبة 10 % أمّا في المرتبة الأخيرة تأتي الفئة المعارضة بنسبة 33.3 %.

رسم بياني يوضح نقص وتلف العتاد الالكتروني الذي لا يدوم لمدة طويلة



المصدر: السؤال رقم 19 من استمارة البحث

الجدول 20: يوضح عدم توفّر نظام اتّصالي ذات طبيعة تكنولوجية داخل مصالح اللجنة:

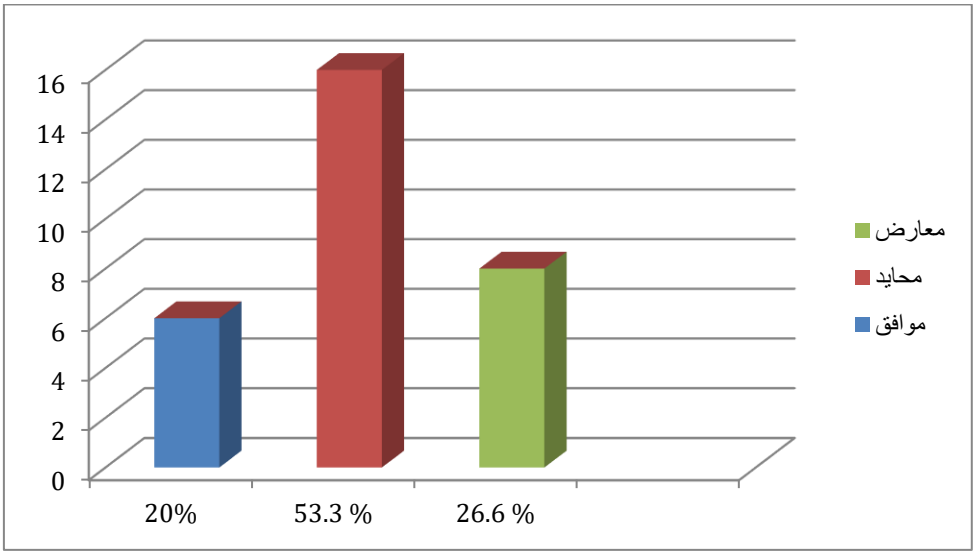
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	6	% 20
محايد	16	% 53.3
معارض	8	% 26.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 20 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 19 عدم توفّر نظام اتّصالي ذات طبيعة تكنولوجية داخل مصالح اللجنة، حيث تبيّن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق أنّ المرتبة الأولى للفئة الموافقة بنسبة 20 % في حين تأتي المرتبة الثانية للفئة المحايدة بنسبة 53.3 % وهي أكبر نسبة في حين تأتي الفئة المعارضة بنسبة 26.6 %.

رسم بياني يوضح عدم توفّر نظام اتّصالي ذات طبيعة تكنولوجية داخل مصالح اللجنة



المصدر: السؤال رقم 20 من استمارة البحث

الجدول 21: يوضح انعدام الدورات التكوينية الخاصة بتقنيات الحوكمة الالكترونية:

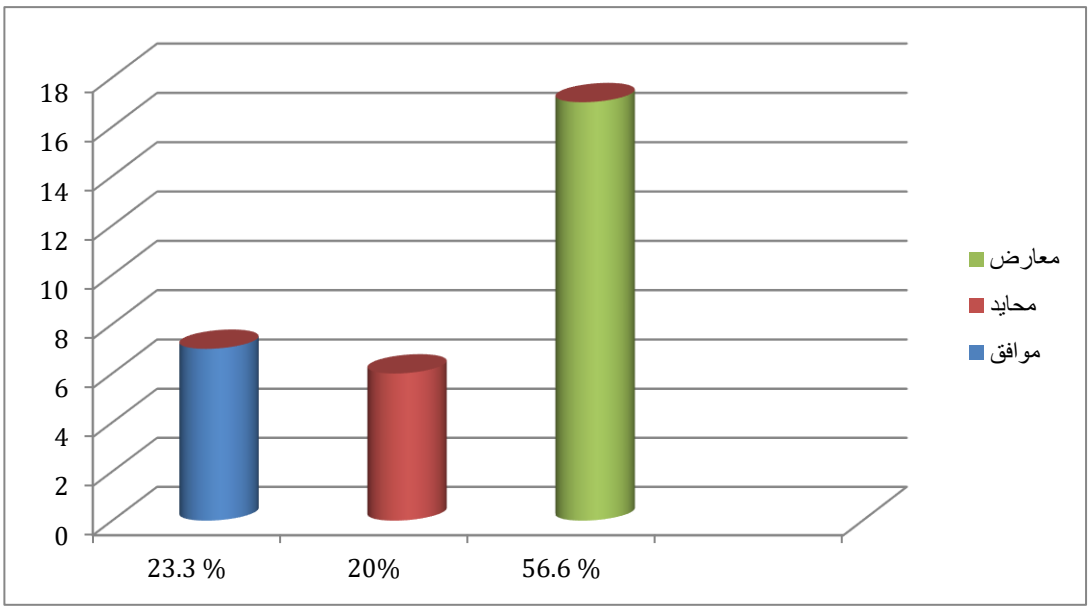
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	7	% 23.3
محايد	6	% 20
معارض	17	% 56.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 20 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 20 انعدام الدورات التكوينية الخاصة بتقنيات الحوكمة الالكترونية، حيث تبيّن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق أنّ في المرتبة الأولى تأتي الفئة الموافقة بنسبة 23.3 % في حين تأتي في المرتبة الثانية الفئة المحايدة بنسبة 20 % لتتصدر الفئة المعارضة الترتيب بنسبة 56.6 %.

رسم بياني يوضح انعدام الدورات التكوينية الخاصة بتقنيات الحوكمة الالكترونية



المصدر: السؤال رقم 21 من استمارة البحث

الجدول 22: يوضح غموض الوسائل التي يركّز عليها نظام الاتصال داخل البلدية:

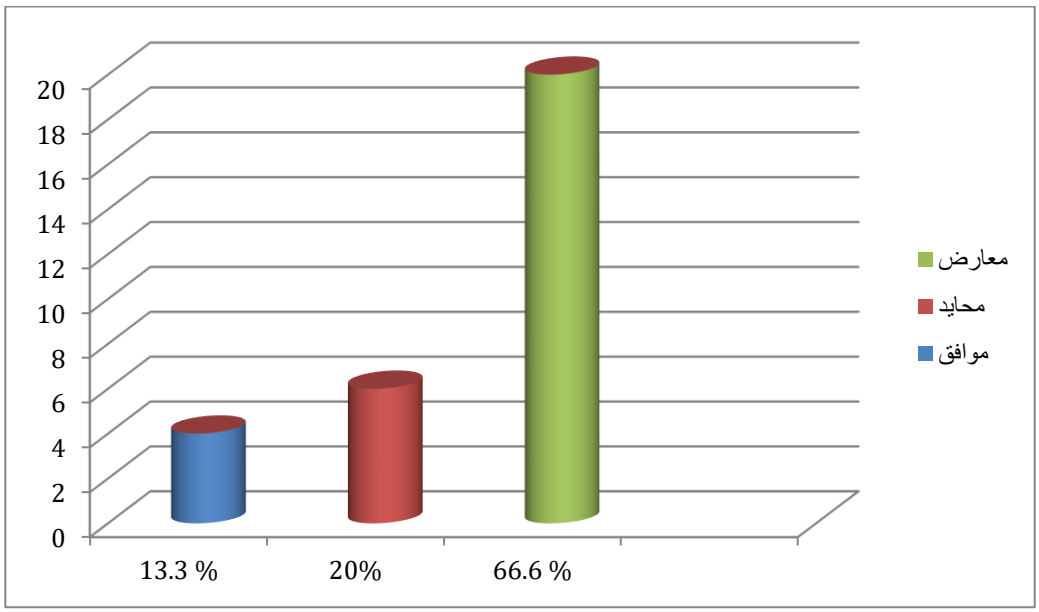
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	4	% 13.3
محايد	6	% 20
معارض	20	% 66.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 22 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 22 غموض الوسائل التي يركّز عليها نظام الاتصال داخل البلدية، حيث تبيّن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق أنّ في المرتبة الأولى تأتي الفئة الموافقة بنسبة13.3 %لتأتي في المرتبة الثانية الفئة المحايدة بنسبة 20 % في حين تأتي في المرتبة الثالثة الفئة المعارضة بنسبة 66.6 %، ومن هنا نستنتج انّ الفئة المعارضة لديها أكبر نسبة.

رسم بياني يوضح غموض الوسائل التي يركّز عليها نظام الاتصال داخل البلدية



المصدر: السؤال رقم 22 من استمارة البحث

الجدول 23: يوضح نقص الكفاءات والخبرات البشرية:

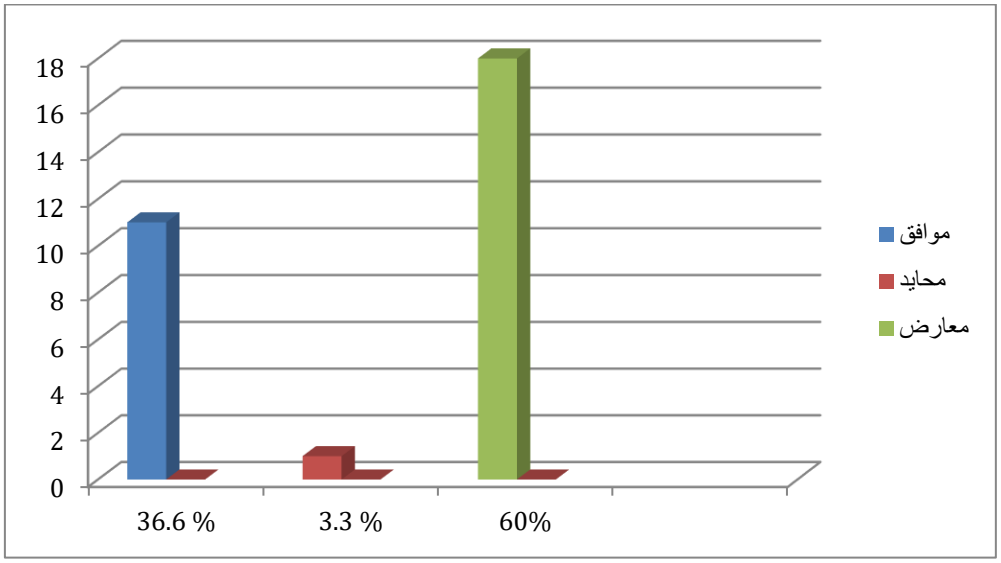
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	11	% 36.6
محايد	1	% 3.3
معارض	18	% 60
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 23 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 23نقص الكفاءات والخبرات البشرية، حيث تبيّن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق أنّ في المرتبة الأولى تأتي الفئة الموافقة بنسبة 36.6 %، لتأتي في المرتبة الثانية الفئة المحايدة بنسبة 3.3 % وهي أضعف نسبة مقارنة بالفئات الأخرى، أمّا في المرتبة الثالثة تأتي الفئة المعارضة بنسبة 60 %.

رسم بياني يوضح نقص الكفاءات والخبرات البشرية



المصدر: السؤال رقم 23 من استمارة البحث

الجدول 24: يوضح ضعف شبكة الأنترنت ممّا يؤدي إلى صعوبة ايصال المعلومات بسرعة:

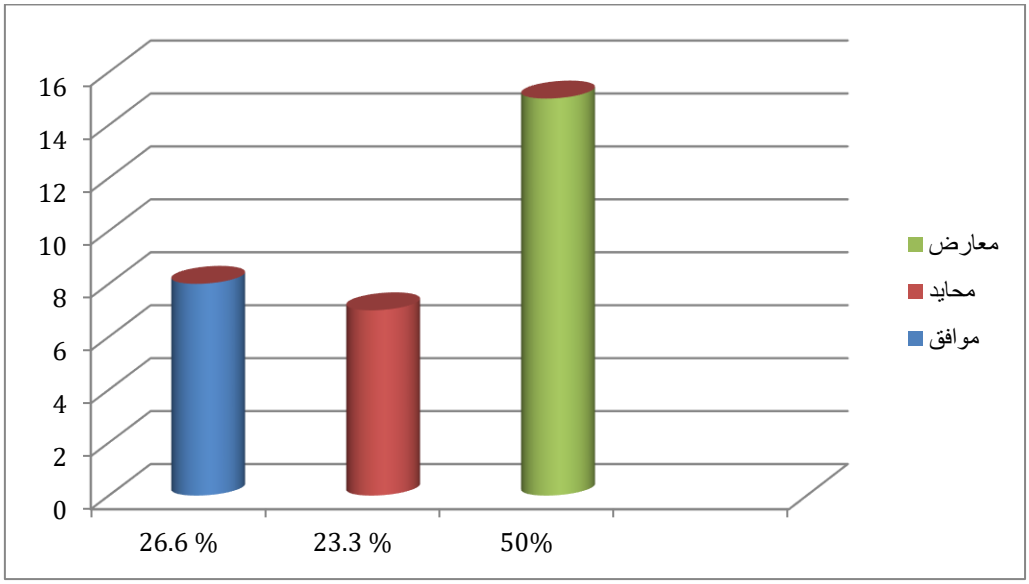
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	8	% 26.6
محايد	7	% 23.3
معارض	15	% 50
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 24 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 24 ضعف شبكة الأنترنت ممّا يؤدي إلى صعوبة ايصال المعلومات بسرعة، حيث تبيّن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق أنّ في المرتبة الأولى تأتي الفئة الموافقة بنسبة 26.6 %، أمّا في المرتبة الثانية تأتي الفئة المحايدة بنسبة 23.3 %، أمّا في المرتبة الأخيرة تأتي الفئة المعارضة بنسبة 50 %.

رسم بياني يوضح ضعف شبكة الأنترنت ممّا يؤدي إلى صعوبة ايصال المعلومات بسرعة



المصدر: السؤال رقم 24 من استمارة البحث

الجدول 25: يوضح اقتصار سياسة الادارة العليا نحو تحديث العمل بالحوكمة الالكترونية

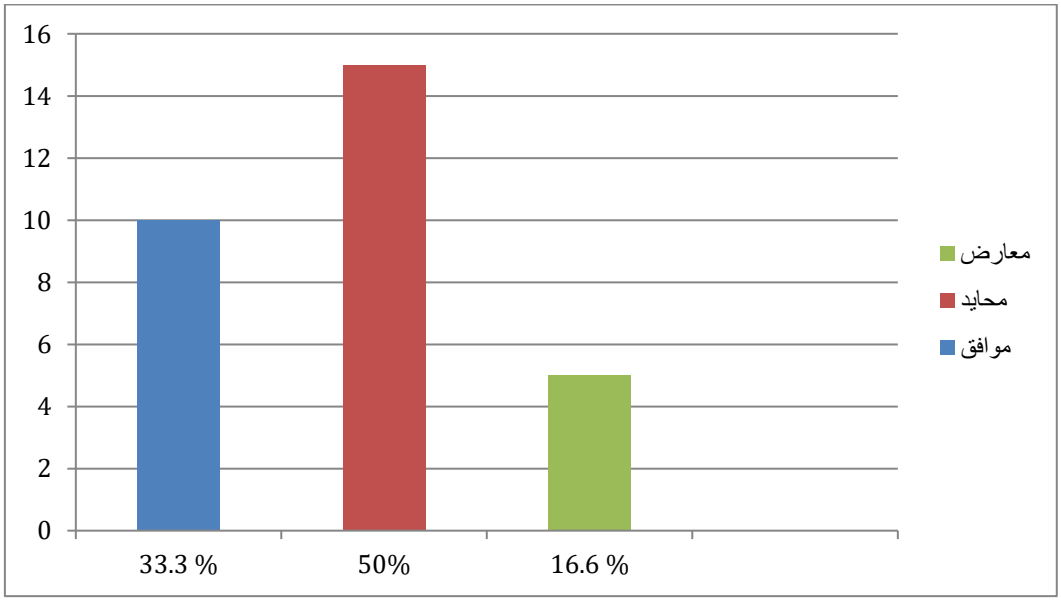
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	10	% 33.3
محايد	15	% 50
معارض	5	% 16.6
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 25 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 25 اقتصار سياسة الادارة العليا نحو تحديث العمل بالحوكمة الالكترونية، حيث تبيّن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق أنّ في المرتبة الأولى تأتي الفئة الموافقة بنسبة 33.3 %، أمّا في المرتبة الثانية تأتي الفئة المحايدة بنسبة 50 %، لتأتي في المرتبة الثالثة الفئة المعارضة بنسبة 16.6 % وهي أقل نسبة.

رسم بياني يوضح اقتصار سياسة الادارة العليا نحو تحديث العمل بالحوكمة الالكترونية



المصدر: السؤال رقم 25 من استمارة البحث

الجدول 26: يوضح هل ترى بأنّ هنالك معوقات تقف حاجزا أمام نجاح الحوكمة الالكترونية:

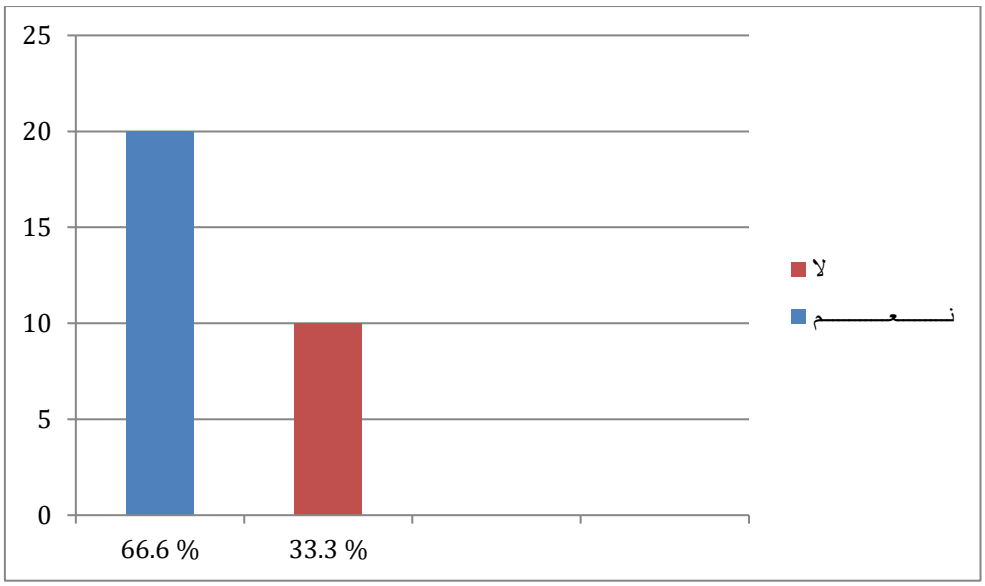
الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	% 66.6
لا	10	% 33.3
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: السؤال رقم 26 من استمارة البحث

التحليل:

يوضح الجدول رقم 25 إذا كان هنالك معوقات تقف حاجزا أمام نجاح الحوكمة الالكترونية، حيث نرى من خلال الجدول السابق أنّ نسبة الذين جاوبوا بـ نعم بلغت نسبتهم 66.6 % في حين بلغت نسبة المجاوبين بـ لا نسبة 33.3 %.

رسم بياني يوضح هل ترى بأنّ هنالك معوقات تقف حاجزا أمام نجاح الحوكمة الالكترونية



المصدر: السؤال رقم 26 من استمارة البحث

❖ رابعا - الاجابة على تساؤلات الدراسة

الاجابة على التساؤل الفرعي الأول : الاستراتيجيات التي اتبعتها البلدية لتطبيق الحوكمة الالكترونية

- حيث ينص على الاستراتيجيات التي اتبعتها البلدية لتطبيق الحوكمة الالكترونية.

بعد المعالجة الاحصائية لنتائج اجابات عينة الدراسة على جميع عبرات المحور الأول المتعلق بقياس الاستراتيجيات المتبعة من طرف البلدية لتطبيق الحوكمة الالكترونية ببلدية الطارف بالمصلحة البيومترية ومنها نستنتج بأنّ أغلبية المستجوبين محايدين لفكرة وضع استراتيجيات لتطبيق الحوكمة الالكترونية.

الاجابة على التساؤل الفرعي الثاني :معوقات تطبيق الحوكمةالالكترونية

- حيث ينص على أهم معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية في البلدية.

بعد المعالجة الاحصائية لنتائج اجابات عينة الدراسة على جميع عبرات المحور الثاني المتعلق بقياس أهم معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية في البلدية ومنها نستنتج بأنّ أغلبية نتائج المستجوبين معارضين لفكرة وجود عوائق تقف حاجزا أمام تطبيق الحوكمة الالكترونية في البلدية.

❖ خامسا: الاستنتاجات والاقتراحات

1) النتائج العامة:

بعد قيامنا بهذه الدراسة المتواضعة والتي تطرقنا من خلالها إلى دور الحوكمة الالكترونية بالمصلحة البيومترية لبلدية الطارف، وقد تمّ استنتاج ما يلي:

- اتّضح أنّ الحوكمة الالكترونية تلعب دورا في تطوير وتحسين الخدمة العمومية بالبلدية لولاية الطارف وتطوير الخدمة العمومية بشكل عام.

- الحوكمة الالكترونية ليست مجرد تقديم خدمة عمومية وتغيير نظام العمل إلى نظام الكتروني وحسب، وإنّما هي منظومة متشابكة ومعقدة تحتاج إلى مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة باستخدام الرقمنة وتوظيف الدراسات العلمية.

- تركيز اهتمام البلديات بالخصوص المصلحة البيومترية على ممارسة الحوكمة الالكترونية لأنّها منسجمة ملائمة للتعامل مع البيئة التنافسية ويزيد فرص التميّز في أداء الادارات العمومية.

- ضرورة التوجّه إلى تدعيم الثقافة الالكترونية لضمان تحسين الخدمة الالكترونية في الخدمة العمومية.

- **إجابة أفراد عينة البحث على السؤال المفتوح رقم 25 من استمارة البحث:** ولقد صرّحت معظم عينة الدراسة أنّ ضعف الامكانيات المادية، الالكترونية التي لا زالت تقف عائقا أمام تفعيل الحوكمة الالكترونية، إضافة إلى نقص الخبرات البشرية وذلك لندرة الدورات العلمية، ومن أهم الاقتراحات لتفعيلها بالمؤسسة العمومية عدم استيراد أفكار الحوكمة الالكترونية وتطبيقها مباشرة في مجتمعنا، بل الامر يستلزم القيام بالدراسات المناسبة التي تجعلها تتوافق مع المجتمع وذلك نظرا للظروف والعوامل التي تسود المجتمع. إضافة إلى العمل على زرع ثقافة الحوكمة الالكترونية من خلال انشاء معاهد وعقد مؤتمرات وندوات بهذا المجال...الخ.[1]

[1]– اجابات عينة البحث على السؤال المفتوح رقم 25 من استمارة البحث.

2) اقتراحات الدراسة :

- العمل على زرع ثقافة الحوكمة الالكترونية من خلال عقد مؤتمرات وندوات علمية في هذا المجال.

- اعطاء أهمية للحوكمة الالكترونية ومختلف وظائفها وعملياتها بالمؤسسة العمومية الجزائرية .

- تكوين الموظفين على استعمال التقنيات الحديثة وذلك لمواكبة الرقمنة.

- توفير التقنيات الحديثة سواء البرمجيات أو الأجهزة هي خطوة جيّدة لتفعيل الادارة الالكترونية.

-إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال، كمحاولة دراسة الحوكمة الالكترونية ومتطلباتها ومعوقاتها بالمؤسسات العامة لاقتراح الحلول مناسبة لتفعيلها بشكل واقعي.

الخاتمة

خاتـمـة:

تأثرت الخدمات العمومية تأثرا كبيرا بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعدّ تقنيات الحوكمة الالكترونية واحدة من الفرص الهامة التي لعبت دورا كبيرا في تطوير وتحسين الخدمة العمومية، وذلك بفضل آلياتها ووسائلها التكنولوجية التي تقدم للمواطنين أفضل الخدمات، حيث ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات العمومية من خلال رفع كفاءة الاداء وتحسين جودة ونوعية الخدمات، أمّا فيما يخص واقع الحوكمة الالكترونية في الجزائر فهي لا تزال في بدايتها وعليها الاستفادة من التجارب الرائدة في هذا المجال لتتمكّن من تعديل وتحسين جودة الخدمة العمومية.

وقد لخّصت هذه الدراسة العديد من النتائج منها:

- ✓ يؤدي استخدام الحوكمة الالكترونية إلى الاقتصاد في الوقت والجهد والتقليل من ظاهرة الفساد الاداري.
- ✓ تسعى أهم الخدمات العمومية غلى استخدام الحوكمة الالكترونية من خلال ادخال الوسائل التكنولوجية في مختلف أنشطتها وأعمالها.
- ✓ ضرورة التأكيد على تجسيد مبادئ وأسس الحوكمة الالكترونية في منظومة الخدمة العمومية الجزائرية وذلك بهدف ارضاء المواطن والتحسين من جودة الخدمة المقدّمة.
- ✓ ضرورة تطبيق الرقمنة في الادارات العمومية والاستفادة من مختلف مجالات تكنولوجيا الاعلام والاتصال من أجل التحسين من أدائها.
- ✓ تعزيز الثقة بين الادارة والمواطن من خلال التسهيلات المقدّمة في أهم الخدمات العمومية.

قائمة
المراجع

قائمــة الكتب باللغة العربية:

1. ابراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الاسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972.
2. أبو العطاء، نرمين، حوكمة الشركات (المفاهيم، المبادئ والتجارب)، 2005.
3. أنور أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفية العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998.
4. ثابت عبدالرحمان، إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، دون بلد النشر، 2001.
5. حسين محمد الحسن، الادارة الالكترونية "المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، طبعة 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
6. سمية بومروان، الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، دراسة مقارنة، مكتبة الملك الفهد الوطنية أثناء النشر، الطبعة الأولى، 2014.
7. طارق عبد الرؤوف عامر، الادارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
8. علاء أحمد حسين، صدام حسين علي، "مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الادارة الالكترونية"، تنمية الرافدين، مجلد 33، العدد 104، جامعة الموصل، العراق، 2011.
9. علالي إيمان، الاتجاهات الحديثة للحكومة في قطاع التعليم العالي بالجزائر، 2014.
10. فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان، الأردن، 2015.
11. فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية: التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، الطبعة الثالثة، عبيكان للنشر، المملكة العربية السعودية، الرياض، سنة 2016.

12. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، دار العلوم للنشر، الجزائر، 2004.

13.محمد الصيرفي، المرجع المتكامل في الادارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2008.

14.محمد جبريل، الولاء المدني مقابل الولاء العضوي – دراسة لحالة الحكم في فلسطين، دار النشر بانوراما، رام الله فلسطين، 2005.

15.محمّد حسن يوسف، محدّدات الحوكمة ومعاييرها مع الاشارة إلى نمط تطبيقها في مصر، بنك الاستثمار القومي، مصر 2007.

16. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.

17. محمد غالب ياسين، الادارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، طبع المطبعة العربية، عمان، الأردن.

18. منير محمد الجنيهي، الشركات الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005.

19. ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، مهد الادارة العامة، 2005.

قائمــة الكتب باللغة الاجنبية:

20-Hayat ben said. Gestion de changement dans l'administration en vue de sa modernisation, études de cas canadiens et leçons pour le Maroc – mémoire présenté en vue de l'obtention de grade de maitre des science, école des hautes études commerciales affilée à l'Université de Montréal - Avril 2000. E-government and good governance in developing countries نقلا عن

21-Wiliam sabadie .Contribution de la mesure de qualité perçue d'un soriace publie .thèse doctorat en sciences de gestion, université des sciences de

Toulouse 2011. E-government and good governance in developing countries

نقلا عن

المذكرات الجامعية:

22-إيناس رغيس، الاتصال العمومي الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، جامعة سطيف 02، 2019/2018.

23- حاكمي حمزة، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص السياسات العامة والتنمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة- ، 2015-2016.

24-حمريط سهام، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016/2015.

25-شائع بن سعد القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون، مذكرة ماستر في العلوم الادارية، قسم العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

26-ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة-، 2017-2018.

27-ضريفي نادية، سير المرفق العام والتحولات الجديدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، 2007-2008.

28-ظريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر، 2012/2011.

29-عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، (دراسة على قطاع البريد والمواصلات والاتصالات في الجزائر)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007/2006.

30-فراجي وهيبة بدراسة حول الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية البويرة، المصلحة البيومترية) مذكرة مكمّلة لنيل شهادة الماجيستير في علم الاجتماع، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير تخصص ادارة أعمال استراتيجية، الجزائر، 2019/2018.

31-كلتو محمد الكبيس، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في قطر، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولة، 2008.

32- محمد مشرف حماد السويداوي 2014، الحاكمية المؤسسية وأثرها على مستوى الافصاح في المعلومات المحاسبية، دراسة ميدانية على شركات الخدمة المدرجة في بورصة عمان، مذكرة ماجيستير، جامعة الزرقاء، الأردن.

33-مصطفى محمّد ابراهيم الشحبري بدراسة حول تقييم الواقع لتطبيق الحوكمة الالكترونية في الادارات المحلية لمحافظة بغداد، دراسة ميدانية في كافة الادارات المحلية في محافظة بغداد، مذكرة مكمّلة لنيل شهادة الماجيستير في علم الاجتماع في تخصص علم الاجتماع الاتصال، العراق، 2018/2017.

34-نواف فهد برد العنزي بدراسة حول أثر الحوكمة الالكترونية في تعزيز الشفافية والافصاح في المصارف الاسلامية الكويتية، دراسة ميدانية على وحدة المعاينة في هذه

الدراسة، مذكرة مكمّلة لنيل شهادة الماجيستير في علم الاجتماع في تخصص علم اجتماع الاتصال، الكويت، 2018/2017.

35-وعد جميل روشدا 2014، الحاكمية المؤسسية وأثرها في استقلالية مدقق الحسابات وأتعاب التدقيق، مذكرة ماجيستير، جامعة الزرقاء، الأردن.

القوانين والمراسيم:

36- المرسوم رقم 94، 248، المؤرخ في 10 أوت 1994، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئية والاصلاح الاداري، الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 53 بتاريخ 21 أوت 1994.

37-مرسوم رقم: 88 ، 131، مؤرخ في 04 جويلية 1988، ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 27، بتاريخ 06 جويلية 1988.

38-المرسوم رقم 88-131 مؤرخ في 1988/07/04، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية المؤرخة في 06/07/ 1988، ص من 1013 إلى 1017.

39- المرسوم التنفيذي رقم 14- 104 المؤرخ في 12 مارس 2014 المتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 15 بتاريخ : 19 مارس 2014.

40-دستور الجزائر لسنة 1996، المعدل والمتمم بالقانون رقم 16-01 المؤرخ في 2016/03/06، الجريدة الرسمية للعدد 14، المؤرخة في 2016/03/07.

41-قانون الجماعات الاقليمية رقم 11-10 المؤرخ في 22 جويلية 2011م المتعلق بالبلدية، المادة الثامنة.

الجرائد والمجلات:

42-أحمد باي، رانية هدار، دورة الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث لدراسات، جامعة باتنة، العدد 11، 2017.

43-سليمان بوفاسة –سعيداني رشيد، استراتيجية التحول من الحوكمة التقليدية الى الحركة الالكتروني (مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية)، مجلة الاقتصاد والتنمية مخبر التنمية المحلية المستدامة : جامعة المدية 1- 2013.

44-العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، الجزائر، 2014.

45-العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والادارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، الجزائر، 2014.

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

47-ياسمين الهام، الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الإلكتروني، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03، العدد 02، 2020.

48-ياسمين الهام، الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الإلكتروني، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03، العدد 02.

الملتقيات:

49-حمداوي وسيلة، استراتيجية التأهيل التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية. الملتقى الدولي حول تأهيل المؤسسة وتعظيم مكاسب الإندماج في الحركة الاقتصادية العالمية، جامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية، يومي : 29 و 30 أكتوبر 2001.

50-العاطف عبد القادر، متطلبات الحوكمة الإلكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، الملتقى الدولي الخامس الموسم: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، المنعقد يومي 13 و 14 مارس 2012.

51-لبيد عمار وموازي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، معطيات الواقع والرهانات المستقبل (مداخلات مقدمة ضمن ملتقى وطني بكلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة سطيف)، اصدار المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، الطبعة الأولى، برلين، المانيا، 2021.

المو اقع الالكترونية:

52-https://at.wikibooks.dog

53-w.w.w.djzza.r.com.fr

54-http://fr.m.wikipedia.org

ملاحق

وزارة التعليـم العالــي والبحـث العلمـي
جامعـة الشاذلـي بن جديد *الطـارف*
كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية
قـســم علــم الاجـتمــاع
تخصـص: علــم اجـتمــاع الاتـصــال

الملحق رقم 01: استمارة بحث بعنوان:

دور الحوكمة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

"" دراسة ميدانية بالمصلحة البيومترية لبلدية الطارف ""

« مذكـرة لنيل شهـادة الماستر في علـم اجتمـاع الاتصال »

إعداد الطـالبات:
- إيناس غـرس
- نسرين بوطـربـوشـة

إشـراف الأستـاذ(ة) :
د. سميـرة حـربـي

ضع علامة (X) أمام الجواب

ملاحظة: هذه الاستمارة سرّية ولا تستعمل إلّا في أغراض البحث العلمي

السنة الجامعية 2021 / 2022

❖المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

- ✓ ذكر ☐
- ✓ أنثى ☐

2 - السن:

- ✓ أقل من 25 سنة ☐
- ✓ من 25 إلى 35 سنة ☐
- ✓ من 36 إلى 45 سنة ☐

3-المؤهل العلمي:

- ✓ متوسط ☐
- ✓ ثانوي ☐
- ✓ تقني ☐
- ✓ تقني سامي ☐
- ✓ ليسانس ☐
- ✓ دراسات عليا ☐

4-الوظيفة:

- ✓ رئيس مصلحة ☐
- ✓ رئيس مكتب ☐
- ✓ مهندس ☐
- ✓ متصرف اداري ☐
- ✓ ملحق اداري ☐
- ✓ عون اداري ☐
- ✓ عون مكتب ☐

- أخرى تذكر:.....

5- المهمة المكلّف بها ؟

- ✓ مكلّف باستقبال الملف ☐
- ✓ مكلّف بحجز البيانات ☐
- ✓ مكلّف بالمصادقة ☐
- ✓ نكلّف بأخذ البيانات البيومترية ☐
- ✓ مكلّف بتسليم الوثائق البيومترية ☐
- ✓ مكلّف بمهام أخرى ☐

6- الخدمة الأقدمية ؟

- ✓ أقل من 3 سنوات ☐
- ✓ من 3 إلى 10 سنوات ☐
- ✓ من 10 إلى 15 سنة ☐

7- عدد الدورات التدريبية ؟

- ✓ لم ألتحق بأيّ دورة ☐
- ✓ دورة واحدة ☐
- ✓ أكثر من دورة ☐

❖ **<u>المحور الثّاني</u>: الاستراتيجيات التي اتّبعتها البلدية في تحسين الخدمة العمومية.**

الرقم	العبـــــارات	موافق	محايد	معارض
09	توفر البلدية الشروط التقنية اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية على أرض الواقع.			
10	فتح مركز للمكالمات يسمح بزيادة التقرب من المواطن لمعالجة طلبه باستخدام البيانات المتوفرة			
11	محاولة التجديد في الخدمات العامة المقدمة من طرف البلدية للمواطن.			
12	تنظيم دورات تكوينية والتعليم المستمر وفق الأساليب التي تتماشى مع عصرنة الادارة العمومية.			
13	تحقيق العمل الجماعي الالكتروني وتبادل المعلومات والبيانات بواسطة الحاسوب وضرورة توحيد الوثائق المتعامل بها.			
14	الحفاظ على أمن وسرّية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها ممّا يزيد ثقة المواطن في التعامل مع الادارة.			
15	استخراج الوثائق الرسمية في وقت زمني معقول ووجيز.			
16	تجسيد الأخلاقيات الالكترونية لترشيد سلوك الموظف في مهامه للحدّ من المحسوبية.			
17	العدالة في تقديم ذات الخدمات بذات الدقة والجودة وفي توقيت موحّد إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير.			

- **هل ترى بأنّ هناك استراتيجية وخطة يعتمد عليها وهي سارية المفعول ؟**

✓ نعم ☐

✓ لا ☐

❖ **<u>المحور الثّالث</u>: معيقات الحوكمة الالكترونية.**

الرقم	العبـــــارات	موافق	محايد	معارض
18	نقص وتلف العتاد الالكتروني الذي لا يدوم لمدة طويلة.			
19	عدم توفير نظام اتصالي ذات طبيعة تكنولوجية داخل مصالح اللجنة.			
20	انعدام الدورات التكوينية الخاصة بتقنيات الحوكمة الالكترونية.			
21	غموض الوسائل التي يركّز عليها نظام الاتصال داخل البلدية.			
22	نقص الكفاءات والخبرات البشرية.			
23	ضعف شبكة الأنترنت ممّا يؤدي إلى صعوبة ايصال المعلومات بسرعة.			
24	تقتصر سياسة الادارة العليا نحو تحديث العمل بالحوكمة الالكترونية.			

25) ما هي معيقات الحوكمة الالكترونية حسب رأيك، واقتراحاتكم لتفعيلها بالمؤسسة العمومية ؟

صورة عن طريق القمر الاصطناعي على موقع "قوقل إيرث" يوضح موقع بلدية الطارف

الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية الطارف