



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



قسم علوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير
تخصص : إدارة أعمال
شعبة : علوم التسيير

الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية
دراسة حالة : بلدية سيدي عمران (مصلحة البيومتري)
-المغير الجزائر-

إشراف الدكتور :

مسعودي زكريا

من إعداد الطلبة:

- فرج سندس
- بن ناجي رحمة
- حملاوي حنين
- سعود حليلة

السنة الجامعية: 2023/2022



سورة التوبة

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

(لايستوي القاعدون من المؤمنين غير
أولى الضرر والمجاهدون في سبيل الله
بأموالهم وأنفسهم فضل الله المجاهدين
بأموالهم وأنفسهم على القاعدين درجة
وكلا وعد الله الحسنى وفضل الله المجاهدين
على القاعدين أجرا عظيما) "95"

سورة النساء الآية 95



شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل الذي أنار عقولنا بالعلم والمعرف
وأناز دربنا وأعاننا على ما فيه الخير والصلاح
وأن يسر لنا السبل ووفقتنا لإتمام هذا العمل، فله الحمد كما
ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على
سيد المرسلين سيدنا محمد وآله وصحبه أجمعين.
وقوفا عند قوله صلى الله عليه وسلم " : من لم يشكر الناس
لا يشكر الله " رواه الترمذي.
وقوله تعالى " : لئن شكرتم لأزيدنكم " سورة إبراهيم.
نتقدم بعظيم الشكر إلى الأستاذ المشرف: مسعودي زكرياء،
والذي أجاد الإشراف بنصائحه الهادفة لنا، وسعة صدره
ومتابعته المستمرة طوال الفترة الدراسية ولم يبخل علينا
بالمعلومات القيمة والنيرة، فأسأل الله تعالى أن يسدد خطاه
إلى الجنة وأن يحرسه بعينه التي لا تنام.

إهداء

الحمد لله عز وجل الذي وفقني في إتمام هذا العمل فالحمد لله
رب العالمين

أقدم هذا الإهداء على حبيبة قلبي أمي و والدي العزيز
والحب كل الحب لأخي و أخواتي و إلى كافة الأهل الأعزاء
على قلبي

و إلى جميع الأساتذة الذين مروا في حياتي الدراسية

سعود حليلة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والذي وفقني لنيل ما يحبه وما يرضاه لحامده حمدا
ما بعده رجاء ترحما على روح جدائي رحمة الله عليهما

أهدي ثمرة جهدي إلى من أضاء نفسه لينير دربي وشجعني بكل إخلاص لأكمل مشواري
ولو كرست بقية عمري لما استطعت رد جميله _ أبي العزيز

إلى رمز العطاء والصبر أُمي الحبيبة حفظها الله و أدام عليها الصحة والعافية والتي أتمنى
أن يمنحني الله فرصة مكافأتها ولو حتى بالقليل

إلى السند الأمين والرافد المعين أخوأي الغاليان اعتزازا واحتراما _ عبد المقسط و عبد
التواب

إلى مصدر البهجة والسعادة أخواتي _ نعمة ، تيسير ، بريرة

إلى قطعتي السكر خاصتي _ جويرية و عبد الرحيم

إلى كل صديقاتي اللواتي ساهمن في مساندتي وتشجيعي شكرا و عرفانا

إلى كل الأهل والأحباب ومنهم جدتاي

إلى كل عالم ومتعلم

إلى من ذكرت ومن لم أذكر أهدى هذه المذكرة و أسأل الله سبحانه وتعالى أن يجعلها في
ميزان الحسنات يوم لا ينفع مال ولا بنون إلا من أتى الله بقلب سليم

رحمة بن ناجي

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف
المرسلين أما بعد أقدم هذا الإهداء إلى رفيقة دربي ونور
حياتي أمي الغالية وإلى سندي في الحياة أبي المصون كما
أقدمه إلى سر سعادتني أخواتي صابرين ورحمة و إخوتي عبد
الحق وعبد النور كل باسمه و إلى كافة أحبائي و أصدقائي
دمتم سندا لي في هذه الحياة .

سندس فرج

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم (يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين اتوا العلم درجات)

جميل أن يضع الإنسان هدفا في حياته والأجمل أن يثمر هذا الهدف طموحا يساوي طموحه اللهم ليس بجهدى واجتهادى وإنما بتوفيقك وفضلك

اللهم كما أنعمت فزد وكما زدت فبارك وكما باركت فأتمم وكما أتممت فثبت، لقد كان الحلم يوسفى والطموح يعقوبى فهاهي الأصوات تتعالى والعبارات تمتزج والأنامل تخط، وصلت إلى نهاية مشوارى فى تخصص إدارة أعمال وبهذه المناسبة الطيبة اهدي تخرجى إلى من:

أشبعنى قربا ومن منحنى فوق العمر عمرا وإلى القلب حبا من أوصانى الله به برا وإحسانا من جعل الجمال بعينيه وكانت عيناه من ورد قد خلقت _ أبى

هنيئا لكى يا من تبقين أعظم انتصاراتى يا شبيهة الربيع يا أنيسة المطر يا نسائم الحياة يا قرينة القمر _ أمى
قال رب الكون فيه (سنشد عضدك بأخيك) انت البار والصادق أنت السند والضلع الثابت _ أخواى عبد البارى _
محمد الصادق

قال خير البرية محمد صلى الله عليه وسلم فيهم (من كان له .. أو أختان فأحسن صحبتهن واتقى الله فيهن فله الجنة) يا قرة العين بالعين تهواك ففى قريك يمنن فالحب لك وحدك يا بهجة حياتى _ أختاى يمنى _ بهجة

أفيض فرحا حين أراها حين تأتى والسعادة فى اسمها وبين يمنها _ جدتى سعادة

العمر زهرة والحياة فترة وأنا أتذكرك لأنك تستحقين الذكر ففى صمتى أشتاق لكى وفى كلامى أقصدك _ جدتى
فاطمة الزهرة رحمها الله

جدي هنيئا لك حفيدتك اليوم خريجة جدي حينما يذكر الجود تكون أنت فمن الذى سيلومنى حين أتباهى؟ _ رحمكما
الله _ سعيد _ محمد السعيد

إلى من رافقتى الطريق داعما أخواى ، أعمامى ، خالاتى ، عماتى وأبنائهم .

إلى من قطعت عهدا أن تكمل الدرب سويا صديقاتى بكل باسمها

حنين حملاوى

فهرس الأشكال والملاحق

الصفحة	العنوان
31	دائرة نسبية تمثل عدد العمال
35	أعمدة بيانية توضح توزيع عمال بلدية سيدي عمران
36	الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة
51-59	صور توضح كيفية استخراج جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية
60-62	صور بعض جوازات السفر الكلاسيكية
62-63	صور بعض جوازات السفر البيومترية
64	صورة رخصة سياقه كلاسيكية
65	صورة رخصة سياقه بيومترية
66	صورة بطاقة التعريف الكلاسيكية
67	صورة بطاقة التعريف البيومترية
68-72	بعض صور البلدية

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
13-17-	مقدمة عامة
13	تحديد إشكالية الدراسة و الأسئلة الفرعية
14	تحديد فرضيات الدراسة
14	أسباب اختيار الموضوع
14	أهمية و أهداف الدراسة
15	منهج الدراسة
15	المجال الزمني للدراسة
15-17	الدراسات السابقة
الفصل الأول : الجانب النظري للدراسة	
19-22	المبحث الأول : الإطار العام للإدارة الإلكترونية
19	مفهوم الإدارة الإلكترونية
20	نشأة الإدارة الإلكترونية
20	أهمية الإدارة الإلكترونية
21	أهداف الإدارة الإلكترونية
21	مزايا الإدارة الإلكترونية
22	سلبيات الإدارة الإلكترونية
22-29	المبحث الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية
22	أبعاد الإدارة الإلكترونية
24	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
25	مبررات التحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
28-26	خصائص الإدارة الإلكترونية
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الجانب التطبيقي	
31-36	المبحث الأول : ماهية بلدية سيدي عمران
31	التعريف ببلدية سيدي عمران
33	الهيكل التنظيمي لبلدية سيدي عمران
34-42	المبحث الثاني : نتائج الدراسة
43	خلاصة الفصل
46-44	الخاتمة
48	قائمة المصادر والمراجع



عرف العالم في العقود الأخيرة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان ، وهذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة ، وتخدم المواطنين لذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة .

والجزائر من بين الدول التي عملت على تطوير وتسريع وتحيين مردودية في أداء الخدمات الإدارية وذلك من خلال تطوير نظم المعلومات المتكاملة بما فيها التنظيم ومعالجة ونخص بالذكر استخدام الحاسوب والتكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا البرمجيات التي أحدثت تطورات ومازالت تحدث تغييرات كثيرة في تشكيل الإدارة وأنماطها وأصبح على القائمين بالأعمال الإدارية أن يواجهوا تحديات التنظيمات البشرية والعلاقات الإنسانية وتعقيدها ، كما أصبح أهم ما يميز الإدارة هو استخدامها وتطبيقها لأدوات وأساليب ونتائج الكثير من الدراسات في ميادين المعرفة .

وهذا يجعل الإدارة لا تعمل من أجل تحقيق الأهداف في أجواء وهمية ، بل تعمل في ظروف داخل التنظيم ، وكذلك ظروف خارجية في البيئة المحيطة ، وهي في سعيها لتحقيق الأهداف المطلوبة تستقطب مصادر العمل من الموارد المادية والبشرية ، وقدرتها على تحقيق الأهداف تخضع لمعيارين هما :

- (1) كفاءة الإدارة وقدرتها على التكيف مع الظروف الداخلية والخارجية .
- (2) القدرة على تطبيق المبادئ والأساليب الإدارية في ظل التغيرات الداخلية والخارجية

ومما سبق فإنه لا يمكن أن نتصور تقديم خدمة إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية للإنترنت دون اللجوء إلى تبسيط المصادر و إدخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة أو الحكومة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعل مجالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتبسيط المصادر وتحسين وتسهيل العلاقة بين المواطن والإدارة .

تعد الإدارة نشاطا متكاملًا ، تتكون من مجموعة من الوظائف الإدارية التي تبدأ بتحديد هدف متفق عليه وتنتهي بإنتاج سلعة أو خدمة وهي تتركز في مختلف جوانبها على عملية اتخاذ القرار .

ونظرا للتطور الكبير في كافة الميادين التكنولوجية وانخفاض تكاليف امتلاك التقنيات الحديثة للاتصال . اتجهت المؤسسات الرسمية والخاصة عبر العالم في اختيار و استخدام أحدث الوسائل والابتكارات في المجال الإداري ساعد في ذلك ظهور شبكة الانترنت وما نتج عنها من تأثير في تسجيل العمليات الإدارية .

ومن بين المؤسسات التي تخضع لتطبيق الإدارة الإلكترونية نجد المؤسسات العمومية وهي أهم منظمات القطاع العام التابعة للدولة كما لها القدرة على التصرف معها وفقا للأحكام والأصول القانونية والدستورية وقد أنشأت هذه المؤسسات لتلبية الحاجيات والمصالح العامة في المجال الاقتصادي ، الاجتماعي ، الإنتاجي والخدماتي وغيرها من المجالات الأخرى ، كما أن هذه المؤسسات تخضع للرقابة والإشراف العام التشريعي والتنفيذي والقضائي أي الخضوع لوسائل و أشكال الرقابة التي تهدف للحفاظ على المصلحة العامة وتوجيه الجهود للنفع العام فهي تستغل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الخدمة الإلكترونية إضافة إلى أنها توفر الكثير من الوقت والجهد بالنسبة لموظف المؤسسة بدلا من استخدام العمل التقليدي الذي يعتمد على الورق والأساليب القديمة وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة للتعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العمومية بالتطبيق على بلدية سيدي عمران دائرة جامعة ولاية المغير وتحديدًا في أكثر القطاعات استخداما للإدارة الإلكترونية ، وانطلاقا مما سبق نحاول في دراستنا هذه الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

ما واقع الإدارة الإلكترونية في بلدية سيدي عمران؟

تتفرع عنه تساؤلات الفرعية التالية :

1. فيما تتمثل أهمية الإدارة الالكترونية ؟
2. ما هي أبعاد الإدارة الالكترونية ؟
3. ما مدى تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية سيدي عمران ؟
4. هل وقع تغير في خدمات البلدية بعد تطبيق الإدارة الالكترونية (مصلحة البيومتري)؟

أولا : تحديد فرضيات الدراسة

الفرضيات الرئيسية :

هناك واقع إيجابي يتمثل في توفير الوقت والجهد بدلا من التنقل بين المكاتب .

الفرضيات الفرعية :

1. أهمية الإدارة الالكترونية في تخفيض المصاريف المالية للمؤسسة .
2. تتمثل أبعاد الإدارة الالكترونية في البعد ألياضياتي والبعد السياسي .
3. ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات بلدية سيدي عمران.

ثانيا : أسباب اختيار الموضوع

1. أسباب ذاتية :
 - معرفة مدى تطابق معرفة الإدارة الالكترونية مع ما هو موجود في الواقع
 - الرغبة في تقديم بحث يترجم مجهودانا ومهاراتنا التي تحصلنا عليها طيلة ثلاث سنوات من الدراسة
2. أسباب موضوعية:
 - أهمية موضوع الإدارة الالكترونية
 - محاولة إثراء موضوع الإدارة من جوانبه النظرية والتطبيقية

ثالثا : أهمية وأهداف الدراسة

1. الأهمية :
 - تكمن أهمية الدراسة في كونها تحاول تسليط الضوء على الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية .
 - موضوع الإدارة الالكترونية يكتسيه الغموض وعدم الوضوح لدى العديد من الدارسين بسبب قلة الدراسة فيه .
 - مختلف العوامل التي تحيط الموظفين الداخليين في المؤسسات العمومية وتأثيرها في ظل ظروف العمل الجديدة التي جاءت بها الإدارة الالكترونية.
2. الأهداف :
 - تسليط الضوء على واقع الإدارة الالكترونية لبلدية سيدي عمران .
 - التعرف على درجة تطبيق الإدارة الالكترونية من نظر موظفيها .
 - الكشف عن وجود تعاون بين مصلحة ومصلحة أخرى ببلدية سيدي عمران .

رابعاً : منهج الدراسة

نعلم أن النهج هو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة ، ويعرف بصفة عامة على أنه الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي تقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة و البرهنة عليها

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري باعتباره أنه يجمع بين منهجين المنهج التحليلي والمنهجي الوصفي ويعرف هذا الأخير بأنه يجمع أوصاف ومعلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلا في الواقع .

بينما يعرف المنهج التحليلي بأنه منهج يقوم على تقسيم أو تجزئة الظواهر أو المشكلات البحثية إلى العناصر الأولية التي تكونها ، لتسهيل عملية الدراسة وبلوغ الأسباب التي أدت على نشوئها ، ويستخدم بالتزامن مع طرق عملية أخرى .

واعتمدنا هذا المنهج في الجانب النظري من خلال عرض المصطلحات والمفاهيم التي تخص المداخل العامة للغدارة الالكترونية .

وفي الجانب التطبيقي للدراسة تم الاعتماد على دراسة الحالة عن طريق المقابلة كأداة رئيسية لجمع المعلومات ومعالجة المعطيات ومعرفة مختلف الآثار وتحليلها .

خامساً : المجال الزمني للدراسة

انطلقت دراستنا في أواخر شهر جانفي بعدما وافقت اللجنة العلمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي على موضوع دراستنا حيث انطلقت الدراسة المنهجية والنظرية في بداية شهر فيفري إلى غاية أوائل شهر مارس من عام 2023 ، وتم الشروع في الدراسة التطبيقية في يوم 16 مارس 2023 إلى غاية 21 مارس 2023 وبذلك تكون نتائج الدراسة مرتبطة بهذه الفترة .

سادساً : الدراسات السابقة

1. الدراسة الأولى :

من إعداد الطلبة سليم محمد و سعدون عبد الكريم بعنوان أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية الرابطة برج بوعريريج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف – المسيلة ، سنة 2022 .

● إشكالية الدراسة :

حيث تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية :

○ ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ؟

1. عبود عبد الله العسكري : منهجية البحث في العلوم الإنسانية_ دار التميز ، دمشق ، 2004، ط1، ص1

قامت هذه الدراسة على مجموعة من التساؤلات الموضحة كما يلي :

- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية ؟
- ما مدى إسهام تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية الجزائر ؟

واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع وكذا بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة .

● نتائج الدراسة :

- بلدية بوعريريج تمنح فرص التوظيف لكلا الجنسين الذكور والإناث .
 - غالبية الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة ، تتراوح أعمارهم من 35 و 45 سنة ، وهذا يشير إلى اعتماد المؤسسة على الفئات الشبابية واستغلال طاقاتهم الابتكارية .
 - نتج عن تحليل آراء اتجاهات موظفي البلدية محل الدراسة لمحور الإدارة الإلكترونية ، أن لها دور فعال بدرجة متوسطة ، وهذا بناء على إجاباتهم على محور الإدارة الإلكترونية بدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط قدره 3.16.
2. الدراسة الثانية :

من إعداد الطالبين بن براهيم فارس و لمقدم إسماعيل بعنوان إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) لنيل شهادة ماستر أكاديمي في إدارة الأعمال بجامعة قاصدي مرباح-ورقلة ، سنة 2020.

● إشكالية الدراسة :

حيث تمحورت إشكالية الدراسة على ما يلي :

- ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة ؟
- وتفرعت منها الأسئلة التالية :

○ ما مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) ؟

- ما هو واقع جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعود لمتغير العمر ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعود لمتغير الحالة العائلية ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و جودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) ؟

● تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للمتغيرين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية من خلال عرض المفاهيم و تعريفها والمصطلحات التي تخص المداخل العامة للمتغيرين و الأثر و العلاقة فيما بينهما وفي الجانب التطبيقي للدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية واستخدام برنامج spss v27 لمعالجة المعطيات ومعرفة مختلف المؤشرات وتحليلها

● نتائج الدراسة :

- هناك مستوى مرتفع لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة).
- واقع جودة الخدمة العمومية متوسطة .
- توجد فروق في إجابات الأفراد في العينة المبحوثة فيما يتعلق بالحالة العائلية .
- وجود علاقة طردية متوسطة بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية .



الفصل الأول

الجانب النظري للدراسة

المبحث الأول: الإطار العام للإدارة الإلكترونية

أشارت بعض أدبيات الفكر الإداري إن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر بعد الانتهاء من المشكلة التي وافقت الأجهزة والبرامج عام 2000 ، حيث توجهت معظم البلدان العربية والأجنبية المتمثلة في حكوماتها نحو الاستخدام الأمثل لتقنيات الاتصال واستغلالها نحو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية هي تكنولوجيا أكثر منها الإدارة ، وتكنولوجيا موجهة للإدارة أكثر من كونها إدارة موجهة لتكنولوجيا ، كما شاع بشكل عام بعد دخول الانترنت في العديد من مناطق العالم¹.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تمنح لنا معطيات القرون السابقة أن الحضارة الإنسانية تمر بعصر المعرفة ، والذي يعتمد أساسا على المعلوماتية التي بدورها جعلت العالم حجرة الكترونية صغيرة ، وفي ظل هذه التطورات العلمية والتقنية لجأت المؤسسة إلى ما يعرف " بالإدارة الإلكترونية " أو " الإدارة الرقمية " والتي غدت بدورها حالة رمزية الراجعة للكثير من المفاهيم والأسس المرتبطة بموضوع الإدارة الإلكترونية وأهميتها وتحقيق أهدافها المرجوة ومن هنا نسلط الضوء على مجموعة من التعارف نذكر منها :

1. الإدارة الإلكترونية يرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية، أو أن الإدارة الإلكترونية لاتعني شيئا آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية. وهذا الرأي الوجيه يحمل الكثير من عناصر التوصيف الدقيق لحدود ومجالات عمل الإدارة الإلكترونية. ولكن من ناحية أخرى يضع الإدارة الإلكترونية في قالب الأعمال ويفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية ولهذا السبب جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية e-Gouvernement للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة وبغض النظر عن طبيعة ونوع النشاط أو الخدمة العامة المقدمة سواء كانت سياسية، اقتصادية، ثقافية أو اجتماعية².
2. هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى في الأمور غير الإدارية³.
3. هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والتنظيم والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة⁴.
4. هي وسيلة لرفع الأداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها ولا تهدف إلى أنها دورها هي إدارة بلا ورق وأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي إدارة بلا مكان وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل 365/7/24 أي العالم يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة⁵.
5. هي عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية أعمالا تنفذ عبر الأجهزة الإلكترونية ، ومن خلال الاستعانة بالبرمجيات المساندة . بمعنى الاستغناء عن الإدارة وبالأسلوب الورقي التقليدي⁶.

¹ عمر احمد ابو هاشم ، اسامة محمد عبد العليم ، هشام محمد بيومي ، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ، ص 63

² سعد ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار البازوري العلمية ، 2017، ص 8

³ محمد سمير احمد ، الإدارة الإلكترونية ، دار الميسرة ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2009 ، ص 25

⁴ محمد سمير احمد ، الإدارة الإلكترونية ، المرجع أعلاه ، ص 43

⁵ فداء حامد ، الإدارة الإلكترونية ، دار ومكتبة الكندي للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2015 ، ص 193-194

⁶ مزهر شعبان العاني - شوقي ناجي جواد ، الإدارة الإلكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ص 33

6. هي نظام إلكتروني ذو تقنية شاملة لجميع المجالات الإنسانية، الاجتماعية، الإنتاجية والتطويرية، من أجل تقديم الخدمات بصورة أفضل للجمهور⁷
7. هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت بهدف إيصال الخدمات للمواطن أو العميل وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية عاليين⁸

المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

كانت بدايات الإدارة الإلكترونية عام 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعها الكهربائية، كان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب، واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964 عندما أنتجت هذه الشركة جهازاً طرحته في الشريط الممغنط جهاز الطابعة المختار، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهداً كبيراً وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم، توالى بعد هذا ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري⁹

ومن خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي:

- امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصين في الإدارة مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس

الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداءً بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالى ظهور العديد

من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية.

- الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلية محل العامل،

ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال.

- أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال من أجل غاية عقد الخمسينات والستينيات، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب يعني الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والموارد

المطلب الثالث : أهمية الإدارة الإلكترونية

ازدادت أهمية الإدارة الإلكترونية وأصبحت جزءاً أساسياً من واقع الحياة البشرية بعد تطور أنظمة المعلومات والاتصالات والحاسبات وبرمجياتها في مختلف المستويات ومن هنا يمكن تناول أهمية الإدارة الإلكترونية على النحو التالي :

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمة

- تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة

⁷مزر شعيبان العاني - شوقي ناجي جواد ، مرجع أعلاه ، ص 33

⁸عبد محمد السيد القزاز ، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري ، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي ، دار الفكر الجامعي أمام كلية الحقوق - الإسكندرية ص 22-23

⁹بين براهيم فارس - لمقدم إسماعيل ، إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية ، دراسة حالة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيو مترية المؤمنة) ، مذكرة شهادة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية ، علوم التسيير وعلوم تجارية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، سنة 2019/2020 ، ص 6-7

- اتساع نطاق المنظمات التي تتعامل فيها المنظمة
- إسهام الإدارة الالكترونية في القضاء على التعامل الورقي
- رفع الكفاءة، وتحسين الخدمات الحكومية ودعم الاقتصاد الوطني
- تشجيع الاستثمار في التقنية وتخفيف عبء وإيجاد فرص جديدة للعمالة، وتوفير المعلومات عبر شبكة الانترنت لیساعد على دعم وتبسيط الإجراءات الإدارية

ثانياً: أهمية الإدارة الالكترونية بالنسبة للقطاع العام

- تبسيط إجراءات الإدارة المعقدة وجعلها أكثر سلاسة ومرونة ، وتسهيل تقديمها للمواطن
- تسهل فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حالة التصدير أو الاستيراد
- تساهم في زيادة الثقة المتبادلة بين الإدارة الحكومية والمراجعين لها وتهيئة أجواء من الوضوح في دائرة العمل الحكومي
- القطاع العام بحاجة إلى تقنية لحل المشكلات الإدارية مما يدفعه إلى الأسلوب الالكتروني المرن

المطلب الرابع: أهداف الإدارة الالكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر للخدمات ، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات ، لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولوية¹⁰ :

- إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلاً من حفظها ومراجعة محتواها بدلاً من كتابتها
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلاً من الصادر والوارد
- اختصار الوقت و سرعة إنجاز المعاملات، حيث أن التعامل الالكتروني يتم بشكل آلي دون انتظار
- تخفيض إجراءات العمل البيروقراطي وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام الزبائن
- إجراء وإحداث تحويل في الإجراءات الحكومية مثل توفير الخدمات بصورة أسرع وبكلفة أقل¹¹

المطلب الخامس : مزايا وعيوب الإدارة الالكترونية

1. مزايا الإدارة الالكترونية :

تتسم الإدارة الالكترونية بمجموعة من السمات يمكن إجمالها في البنود التالية :

- استخدام امثل للوقت والمال مع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات في شتى الأعمال ، من خلال استخدام أساليب متطورة للعمل الفوري والأعمال اليومية
- تقليل الجهد المبذول في إنجاز المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها واستقبالها في زمن قصير للاستفادة من عملية اختصار الوقت بالاستعانة بنظم البريد الالكتروني بدلاً من الصادر والوارد
- إلغاء عامل المكان والتخاطب مع الموظفين وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال مؤتمرات الفيديو وإعداد الاجتماعات عن بعد

¹⁰فداء حامد ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 227

¹¹بن إبراهيم فارس - لمقدم إسماعيل ، إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية ، مرجع سبق ذكره ص 65

- استيعاب عدد اكبر من العملاء في وقت واحد وزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات ، واكتشاف المشاكل بصورة سريعة مباشرة بدلا من المتابعة
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني وعمل مسح الكتروني لحفظ المعاملات والملفات الورقية القديمة

2. السلبات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية :

كأي مشروع آخر يترتب جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات العديد من السلبات تتمثل في :

التجسس الإلكتروني، الشلل الإداري ، زيادة التبعية للخارج ، قد يعتقد البعض أنه تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية سوف تزول المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية والعمالية لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن ، مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد أخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل أساسا في الثلاث سلبات الرئيسة التي تمت الإشارة إليها¹² .

المبحث الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية .

لعل اختلاف نمط الإدارة من الإدارة التقليدية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، مما يجعل هذه الأخيرة تتميز بجملة من الخصائص سنتناولها في هذا المبحث.

المطلب الأول : أبعاد الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية ثلاث أبعاد منها ما يتمثل في دعم والتزام الإدارة العليا ومتطلباتها وأبعاد أخرى تتعلق بالإدارة الإلكترونية كإدارة للتمييز

ويمكن تحديد أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية في ضوء الآتي:

- 1- البعد الإداري : يتوقف البعد الإداري على توجهات القيادة الإدارية العليا التي تلعب دورا مهما يتوقف عليه نجاح الإدارة وبالعكس ، فقناعة وتفهم المسؤولين ووضوح الرؤية الإستراتيجية لهم في المنظمة والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في التخطيط والتنفيذ والتطوير والسعي لتكوين ثقافة جديدة في المنظمة وخلق القدرات الابتكارية ، ومستوى مرونة الهيكل التنظيمي ومدى ملائمة لمتطلبات الإدارة الإلكترونية لتوجيه الإدارة العليا في تطوير أساليب عمليات الرقابة والتقييم والمتابعة ، كل ذلك له اثر كبير في تطبيق ونجاح الإدارة الإلكترونية ، ونمط الإدارة و القيادة يمكن أن يتجدد مع مستجدات العصر ، ونجد أن الإدارة لا تقود التكنولوجيا فقط وإنما تقود الأفراد والتكنولوجيا ، وأكد على ذلك انتشار الانترنت الذي اثر على الاقتصاد والتجارة والصناعة ولكن لم تلغى مفهوم الإدارة إلا أننا بحاجة إلى إدارة مختلفة لان كثيرا ما توجد الإدارة ولا توجد الثقافة القائمة على الإدارة ، حيث أدت التطورات الكبيرة في تقنية الاتصالات إلى تغير مهمات الإدارة وخصوصا الاتصالات الإلكترونية التي تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواء من داخل المنظمة أو خارجها ، بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف زهيدة، إذ أن تقنية المعلومات (IT) عززت من

¹²ساسي مريم ، الإدارة الإلكترونية ، دراسة مقارنة ، مذكرة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة اكلو محند اولحاج البويرة ،سنة 2015/2016 ، ص 12

القدرات الإستراتيجية لنظم الاتصالات والإدارة فضلا عن تحقيق عدد من الفوائد . ولذا تتعامل الإدارة الآن مع العديد من الأنماط غير التقليدية كنمط الإدارة المنفتح والمتكامل والمتناسق الذي يعمل على تقديم حلول إدارية وتنظيمية باستخدام تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات المفروضة عليها من البيئات الداخلية والخارجية المحيطة بها فنجد أن التنظيم الداري الالكتروني لأي منظمة يمكن أن يقوم على :

- الهيكل التنظيمي الالكتروني والأفراد والقوى البشرية وإجراءات وسياسات العمل
- الثقافات التنظيمية للمنظمة وخاصة المنظمة الالكترونية التي يطلق عليها الثقافة الحاسوبية أو المعلوماتية أو الالكترونية .

• مستوى المنظمة الالكترونية وفهم الأبعاد الفنية للتقنية التي يمكن أن تقدم الحلول الإدارية والتنظيمية التي تقرضها البيئة لتساعد على تأمين القيمة للمنظمة

- مستوى وحدات الأعمال الأساسية وإدارة العلاقات فيما بينها ، وإدارة التحالفات والعلاقات الخارجية مع عناصر مناخ المحيط

2- البعد التكنولوجي التقني : البعد التكنولوجي واحد من أدوات الإدارة المستخدمة لمعايشة التغيرات وتتألف من المكونات المادية والأجهزة والبرمجيات بمختلف أجزاءها وأنواعها والمكونات البرمجية التي تمثل اليعازات والبرامج التطبيقية المختلفة وتكنولوجيا التخزين إضافة إلى تكنولوجيا الاتصالات والشبكات ، وتعكس الإعجاب بالتكنولوجيا التي تأتي بالتطورات السريعة التي لم تعد الإدارة بمفاهيمها وأساليبها السابقة قادرة على مجاراتها ، فالتكنولوجيا لم تعد مجرد أداة تحدد الإدارة اتجاهات تطويرها واستخدامها ، حيث تعتبر الإدارة هي الفكرة القبلية والتكنولوجيا هي الفكرة التالية ، وأصبحت التكنولوجيا هي التي تحدد خيارات تخصيص الموارد واتجاهات الإدارة في الوقت الراهن ، فبدأ إحلال الآلة محل العامل فالتخطيط والتنظيم والرقابة والتنسيق بمساعدة الحاسوب ، إلى أن جعل منها الانترنت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجيا أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا الحديثة وهذا كله أدى إلى تسيير العمل في المؤسسات التي كانت تعتمد على الطرق التقليدية المقيتة ، ويقترن مستوى نجاح وتطور الإدارة الالكترونية بمستوى التطور التقني المستخدم ، فتوفير البنية التحتية من أجهزة الحاسوب والأجهزة والمعدات بالنوعية المطلوبة وتوفير الشبكات ووسائل الاتصال الحديثة السلكية واللاسلكية لتأمين المعلومات بالكمية والوقت المناسب ، كذلك استخدام أساليب العمل وفق البرامج المطلوبة ، كل ذلك يعد شرطا أساسيا لنجاح الإدارة الالكترونية.

3- البعد البشري القوى البشرية : تسعى المنظمات إلى تطوير إمكانات مواردها البشرية بشكل متواصل ويتكامل

ذلك مع متطلبات المرحلة لمواكبة التطور الثقافي والمعرفي والتخصصي الذي يتوجب تأمينه لكي تستطيع المحافظة على توازنها التنافسي مع المنظمات ، ولذلك فالمنظمة تعمل على تأمين الاحتياجات التدريبية لجميع مواردها البشرية وتنمية قدراتهم الإبتكارية التقنية والإدارية ، وترسيخ ثقافة التغيير لديهم وتهيئة البيئة المناسبة للعمل من جميع النواحي لتكييفها بما ينسجم مع الواقع الراهن ، والبشر من ذوي المعرفة هم رأس المال الحقيقي في المنظمة الالكترونية ن حيث يتميزون في الأداء والاستجابة لمتطلبات العملاء ومتطلبات المناخ ، فضلا عن الاستيعاب التام لمتطلبات وتقنيات الاتصالات والمعلومات والفرص التي تتيحها التي تتطلب ضرورة التعامل معا بالسرعة الواجبة الذي ينعكس على مستوى أدائهم وقدرات انجازهم.

4- البعد المعرفي والمعلوماتي : الرصيد أو المخزون المعلوماتي والمعرفي المتجدد ، تعتبر وحدة المعلومات

والمعرفة من الأسس الهامة في زيادة الرصيد المعرفي لدى المنظمة ، وهي الشغل الشاغل للإدارة فيها عكس إدارة المنظمات التقليدية المنشغلة عادة بإدارة الأصول المادية حيث تهيئ المعرفة للإدارة الالكترونية فرص أفضل للتعامل مع العديد من إشكاليات التغيير والتعامل مع المستجدات العصرية والتغيرات السريعة ، تركز كل المنظمات منها على الآتي :

- التنمية التنظيمية وتحسين عمليات المنظمة
- التعامل الايجابي مع عناصر المناخ المحيط والتكيف مع المتغيرات
- تنمية قدرات المنظمة التنافسية في صراعها من اجل البقاء¹³

المطلب الثاني : متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية، مثل أي مشروع يمكن إقامته، يجب أن تتوفر وتتهيئ العديد من المتطلبات لتنفيذه فهي تمثل تحولا شاملا للمفاهيم والنظريات والأساليب والهيكل والتشريعات التقليدية التي تعتمد عليها الإدارة ، وبالتالي فهذه العملية معقدة ونظام مكون متكامل ، لذلك يحتاج تطبيقه إلى توفير مجموعة من متطلبات التكامل المتعددة ، وهذا ما سنتناوله في هذا المطلب¹⁴

1. المتطلبات الإدارية : هناك عدة متطلبات ينبغي أن تقوم بها الإدارة بكافة مستوياتها، حتى توفر الأطر الإدارية التنظيمية لاستخدام الإدارة الإلكترونية وهي عديدة نذكر منها¹⁵ :
 - إدارة تتبنى مشروع الإدارة الإلكترونية : تعتبر الإدارة الأساس في عملية التحول، حيث يشير (Smith): إلى أن القيادة الجيدة ضرورية ولكنها غير كافية، إذ لا بد من التزام الإدارة العليا، وعليه فلن يتم التغيير إذا لم تلتزم به الإدارة العليا.
 - واشترطت دراسة الباز ، لذلك التحول إدارة سليمة صالحة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، وأوضحت دراسة المغربي، أن القضية ليست قضية تقنية وحسب، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية.
 - التخطيط الاستراتيجي للتحول : كي تتمكن المؤسسة من التحول لا بد من وضع الخطط الواضحة والمحددة، ويؤكد: توفيق ، عندما يقول : يجب على النظم المدرسية أن تخطط لاستخدام الكمبيوتر بعناية، وأضافت دراسة : العولمة، التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية: وهذا يعنى إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب وفقا لأطر زمني ملائم للظروف العامة، وأضافت المخصصات الكافية، وهذا يعنى إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب وفقا لإطار زمن ملائم للظروف العامة.
 - توفير البنية الأساسية(فنية ومعلوماتية) : أشارت دراسة الباز إلى ضرورة إيجاد بيئة أساسية فنية مناسبة متمثلة في توفير شبكات الاتصالات والحاسبات الآلية، وبنوك المعلومات، وكذلك تأمين وحماية البيانات والمعلومات والاتصالات والعمليات.
 - توعية الجمهور : من واجبات المؤسسة التعليمية توعية الجمهور لهذا التحول ، لذا أكدت دراسة الباز على الوعي الجماهيري الجيد بمتطلبات ذلك التحول ، أما ما أطلق عليه البعض(جمهور إلكتروني) ، وأضافت دراسة : العولمة ، التوعية الاجتماعية بثقافة الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها من حيث : القيم، الأهداف، الوسائل.
2. المتطلبات التقنية : أسلوب الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الملائمة لإقامة مشروع الإدارة الإلكترونية وإتاحتها للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن وهذا ما أشارت إليه دراسة الجبر، على ضرورة إعادة النظر في البنية التحتية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات، كي تستجيب

¹³ عمر احمد ابو هاشم الشريف ، اسامة محمد عبد العليم ، هشام محمد بيومي ، الإدارة الالكترونية مدخل إلى الإدارة العلمية الحديثة ، مرجع سابق ، ص 71-74

¹⁴ نور الهدى برهان ، رجاء صخري ، مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، سنة 2021/2020 ، ص 22

¹⁵ رويذة عبد الحميد سمان ، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية بمدارس التعليم الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة ، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، العدد 110 ، أبريل 2020 ، ص 37-39

- للتغيير المنشود لتقديم الخدمة الإلكترونية، ويضيف كل من: السالمي، والسليطي، ضرورة توفير البنية التحتية للاتصالات والتأكد من صلاحيتها، والاستفادة منها في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
3. المتطلبات البشرية : يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المؤسسات التعليمية، بدون هذا العنصر لن تتمكن المؤسسات من تحقيق أهدافها، وحتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، لذا لا بد من تأهيل العنصر البشري تأهيلا جيدا وعلى مستوى عال من الكفاءة، وهذا ما أكده : غنيم ، من ضرورة إعداد الكوادر البشرية من خلال برامج تدريبية تساعد في إعدادهم ، لتحقيق الكفاءة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية. وهناك جملة من المتطلبات البشرية حددتها دراسة : العلاق ، فيما يلي :
1. تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات.
 2. إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم.
 3. التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.
 4. المتطلبات المالية : يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الكبيرة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج الإلكترونية، وتدريب العناصر البشرية باستمرار ، وهذا ما أكده : الصيرفي، من أن مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم ويحتاج إلى أموال كبيرة طائلة ، لذلك لا بد من توفير التمويل الكافي، وما أوصت به دراسة : العولمة ، من أن أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية ، مما يقتضى إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب للإدارة الإلكترونية.
 5. المتطلبات التشريعية : تتطلب الإدارة الإلكترونية توفير مناخ تشريعي ملائم مع كافة المعاملات الإلكترونية ، ويؤكد : غنيم ، أنه من الضروري إعادة النظر في المناخ التشريعي والتحول نحو العمل بتشريعات جديدة تتلاءم مع طبيعة المعاملات الإلكترونية، وأكدته دراسة : العلاق ، على ضرورة تعديل التشريعات القانونية الموجودة، لمواكبة التطور التكنولوجي.

المطلب الثالث : مبررات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية غير كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية ، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير و تسانده و تدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل ، إن هذا التحول ليس عملية سهلة ، بل شاقة تعتمد أساليب علمية و تقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة وتستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط ، ينبغي أن تتيحها لقيادات الإدارية العليا بصبر و توفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات المقررة في تلك المشروعات تنحصر الأسباب الداعية للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية فيما يلي :

عامل الزمن : طالما كان عنصر الزمن عقبة كبرى أمام الشركات والمؤسسات التي تخوض غمار المنافسة عالميا أو محليا بصدد تقديم منتجاتها ، فتقديم منتج جيد ليس كل شيء في ظل تسابق المنافسين إلى تقديم منتج

أفضل ، فثم عنصر آخر كثيرا ما حسم المنافسة لصالح إحدى الشركات والمؤسسات ، ألا وهو الزمن . فإن توافرت فرضية أن الجميع جودوا بمنتجاتهم فإن من يصل بمنتجه أولا هو الذي يحوز قصب السبق وعندما تسعى أي دائرة إلى كسب سباق السرعة و ترجيح كفتها بعنصر الزمن ، فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من التطبيقات التقنية ، والانطلاق إلى أفق الإبداع التقنية الذي يقدم لها حولا جديدة كل يوم لاختصار مزيد من الزمن ، و تسيير اتخاذ قراراتها ، و تعميم السرعة المطلوبة ، و انجاز معاملاتها في الوقت المناسب ، إذ ليس هناك إدارة يمكنها العمل بمعزل عن التقنية ، حتى ولو لم تكن في دائرة التنافس ، فلا احد يمكنه التضحية بعنصر الزمن.

1. قفزة الحاسوب : بقدر ما أدهش العالم ظهور الحاسوب في الخمسينيات القرن الماضي ، بقدر ما تلاشت تلك الدهشة سريعا أمام التطورات السريعة و القفزات المتتالية التي قفزتها تلك التقنية ، حتى شهدت الثمانيات الميلادية من القرن الماضي ولادة الجيل الرابع من الحواسيب الذي عرفت بالحاسوب الشخصي (PC) ، مما جعل الحاسوب في متناول أيدي الجميع ، لقد نجحت تطبيقات التقنية بالفعل في تحقيق انجازات لم تكن متصورة فأتاحت إمكانية التعلم عن بعد ، عبر اقتناء برامج ومناهج أرقى ، وانعكست تقنية الحاسوب على نظريات الإدارة و المفاهيم الإدارية التي بدأت تخرج من وضعها الاسناتيكي القديم ، فبدأت الآلات تتوب عن الإنسان في كثير من مواقع العمل .
2. تطور الاتصالات : ونعني هنا الاتصالات الالكترونية التي مرت بطفرة هائلة ، جعلت كل ما تحتاج إليه دوائر الإدارة سواء الحكومية منها أو الخاصة في متناول الأيدي، بأقل تكلفة وأقل جهد عبر دول العالم ، الأمر الذي كان يحتاج في وقت سابق إلى إنفاق ما لا حصر له من التكاليف الباهظة ، بالإضافة إلى الوقت الذي كان يستغرقه انتقال المعلومات، مما يجعل بعضها غير فائدة في حال تجاوز وقت انتقالها. إن تقدم تقنية شبكة الاتصالات والانترنت عزز بقوة فكرة تحول الإدارات إلى تعميم تطبيقات التقنية ، بما أتاحتها الاتصالات من تواصل فعال وسريع مختصر للوقت عبر شبكة الاتصالات الداخلية للإدارة ، إذ رفدت شبكات الانترنت تلك بمد هائل من المعلومات فكونت لها مرجعية معرفية تعينها على بناء خططها ومشروعاتها التي أصبحت ممكنة التنفيذ في ظل هذا الدعم المعلوماتي الذي تقدمه الانترنت لإدارات التقنية.
3. الإجماع على التقنية(انتشار الثقافة الإلكترونية) : هناك فجوة بين الأجيال واضحة في مجال الثقافة الالكترونية ، تتجه أعين أجيال اليوم على أجيال دول العالم المتطور ، ولم تعد ترضى بأقل من أن تكون على قدم المساواة معها ، و أن تطبيقات التقنية على كل تفاصيل الحياة حوله ، و خاصة ما يتعلق بجانب المعاملات. كما أن الأجيال الجديدة تتعامل بسهولة مع الثقافة الالكترونية ، والحديث عن الثقافة الالكترونية يستنبط من المصطلحات التي شاعت بين الشباب ، والمتعلقة بالانترنت والثقافة الرقمية ، ولم يعد الأمر يتطلب شهادة جامعة متخصصة في الحاسب ، لكي يمكن التعامل مع التقنية الرقمية ، فلقد انتشرت وسائل التعلم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومقاهي الانترنت وغيرها من سبل نقل الثقافة الالكترونية ، لذلك فإن المواطنين في الدول النامية زاد لديهم الوعي وأصبحوا أكثر تطلعا نحو خدمات أفضل وأسرع وأسهل وخصوصا بعد سهولة التنقل بين الدول ، وسهولة معرفة ما يدور في العالم من خلال وسائل الاتصال الفضائية المتقدمة وشبكة الانترنت.
4. العوامل السياسية : كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية احد العوامل الدافعة لكثير من جهات الإدارة إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها ، فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إدارتها ، بوصفها مطالع تحققها هذه الأنظمة لشعوبها لكسب الثقة والتأكيد من جراء انجاز هذا الحلم لكل شعب ، مما دفع هذه الأنظمة إلى السعي لتحسين مستوى المشاركة

الشعبية في القرار الحكومي ، مما جعل من الإدارة الالكترونية فرصة مميزة أمام تلك الأنظمة لتحقيق هذه الآمال لشعبها.

5. أزمات القطاع العام : إن اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة عمق من القوة الكبيرة والفارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العام ، فقد بدأ أداءها نمطيا وتقليديا ليس على مستوى طموح المواطن ، بل حتى طموح إدارات القطاع العام نفسها ، فكانت الخصخصة خطوة أولى على سبيل سعي القطاع العام إلى التخفيف من الأعباء الإدارية على الحكومات ، وغرس ثقافة الترشيح والمسؤولية عند المواطن ، وان بدأت الخصخصة في ظاهرها عملية ترشيح للجهود المهذرة والوقت الضائع والأموال الطائلة التي تتسرب في ظل عدم قدرة جهة الإدارة للسيطرة على مواردها ، أو الحصول على تلك الموارد أصلا ، ولم يعد أمام الإدارات الحكومية بدلا من خوض تجربة التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائرها الإدارية لترشيح جهودها ونفقاتها ، ولسد الثغرات أمام إهدار الموارد ، وبخاصة أمام شح الموارد الحكومية وازدياد الطلب على الخدمات في ظل النمو السكاني المتزايد ، مما يضاعف من أعباء الحكومات ، ويضعها أمام ضغوط مالية متزايدة ، تحتاج إلى الصرامة في تقنين مواردها ، الأمر الذي يستدعي دائما أن يبقى العمل تحت سيطرة الإدارة الدائمة ، مما لا يمكن تنفيذه على النحو المرجو إلا في ظل إدارات الكترونية متكامل فيما بينها لتشكل حكومة الكترونية تساعد على تحديد مواضع الخلل ، وتضع أيديها على الاحتياجات ، وأيضا فرص العمل التي يمكن إتاحتها ، وما يمكن خصصته من مشروعات الدولة لزيادة مواردها واستغلالها في الجانب الخدمي ، ولإتاحة مزيد من فرص العمل للعمالة الفائضة.
6. ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة (القرية الكونية) : أسهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة بنشأة العولمة كظاهرة حديثة تحكم العلاقات الكونية من منطلق فلسفة جديدة ذات أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وبيئية وقانونية متكاملة ، وتقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس
- كما تعتبر القرية الكونية احد البدائل لاصطلاح العولمة ، والتي تشير إلى حالة من اختزال المسافة والزمن وسرعة تجاوز المعلومات والآراء وسهولة تبادلها عبر العالم ، وكذلك عقد الاتفاقيات ، وانجاز الصفقات ، وإجراء الجراحات من خلال شبكة الانترنت في مختلف الدول.
- من هنا بدأت تتواصل حزمة من الأفكار الجديدة التي أصبحت تمثل وعيا مغايرا للوعي القديم المحدود الذي طالما قعد بالمجتمعات دون اللحاق بطموحاتها ، ومن تلك الأفكار : تحرر الأسواق والسلع والتجارة حول العالم وعبر الحدود ، بل تحرر الأفكار نفسها وانتقالها ، مما أتاح فرصة لتكامل الأفكار والآراء والثقافات والمقترحات وبرامج العمل ، الأمر الذي استفادت منه الدول المتقدمة على النحو الأمثل ، وبقيت دول العالم الثالث تحاول الاستفادة منه.
- ولقد تجاوز الأمر انتقال الأفكار والمشروعات إلى انتقال رؤوس الأموال والأفراد والخدمات عبر العالم ، مما اقتضى التراضي على قوائم مشتركة من المواصفات والمقاييس تطبق عالميا بشأن السلع والخدمات المتنوعة ، فبدأت المؤسسات العالمية تضع الأطر المشتركة والموحدة للتعاون وتوحيد المقاييس والمعايير والمواصفات ، حتى يصبح الخطاب العالمي الجديد عبر شاشات الانترنت بخصوص شيء محدد متعارف عليه لجأ الجميع بالمقاييس والمواصفات نفسها ، من اجل توفير جو من الشفافية يمكن في ضوءها تبادل المصالح بما يضمن تحقيق الفائدة للجميع.
- ولعل ظهور الاتفاقيات العالمية التي راعتها المؤسسات بشأن توحيد مقاييس الجودة ومواصفاتها حول العالم بخصوص عدد من السلع والخدمات احد إفرازات تلك الثقافة الجديدة والواقع الجديد ، وبدأت تلك المؤسسات

تستعد المنتجات غير الخاضعة لتلك المواصفات ، حتى انه من شروط الاعتراف بجودة سلعة ما عالميا ، وصلاحياتها للتداول والاتجار وتوقيع الاتفاقيات بشأنها أن تخضع لمقاييس الجودة العالمية كالحصول على شهادة الايزو ، وهذا يعكس في جانب منه ما وفره تعميم تطبيقات التقنية في تلك الدول من هيمنة لها على مقدرات التجارة والإنتاج حول العالم ، فأصبح القرار بيد تلك الدول المالكة لحق الانتفاع بتلك التقنية.

7. الحوار والتواصل : إن الرغبة الجماعية لدى المجتمعات المعاصرة في الالتقاء بالآخر ، وإقامة حوار الحضارات على نحو اجتماعي ، وإنشاء أواصر للصدقة مع شعوب العالم لدى الكثير من فئات المجتمعات ، شكلت عنصر دفع للجهات الإدارية في تلك المجتمعات إلى تعميم تطبيقات التقنية بوصفها تلك النافذة التي ستمكن مجتمعها من أي يطل على العالم ويتواصل معه إنسانيا ، معلوماتيا ، اقتصاديا وإداريا وفي ظل غياب الثقافة التقنية العامة ستبقى قدرة هذه المجتمعات على التواصل منقولة محدودة ، لذا كان سعي الجهات الإدارية إلى تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية من باب نشر ثقافة التقنية ، وتعميق الخبرة الاجتماعية بقدراتها بوصفها أداة تواصل إلى جانب أنها أداة إنتاج.¹⁶

كما يمكن اختصار الأسباب الداعية للتحويل إلى الإدارة الالكترونية في ما يلي :

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

المطلب الرابع : خصائص الإدارة الالكترونية

إن التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال في الإدارة الالكترونية على اختلاف تنوعها جعلها تتميز بمجموعة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي¹⁷ :

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة وإدارة كافة الموارد.

¹⁶قويدر بورقية ، رحمة مجدة حصبانية ، دوافع التحويل نحو الإدارة الالكترونية في منظمات الأعمال ، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، ص 7-11

¹⁷بليل حكيم ، مداخلة في الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية ، كلية الحقوق ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، ص 7

خلاصة الفصل :

الإدارة الالكترونية هي وسيلة لرفع الأداء والكفاءة الحكومية نشأت في 1960 من قبل شركة BM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات تابعها الكهربائي .

وتكمن أهمية الإدارة الالكترونية في : اختصار الوقت والجهد ، تخفيض إجراءات العمل البيروقراطية وتعقيده ، التوجه نحو شفافية العمل الإداري و شفافية المعلومات ، التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد . من أهم مزايا الإدارة الالكترونية: الاستخدام الأمثل للوقت والجهد ، استيعاب عدد كبير من العملاء ، وإلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة الالكتروني ، إلغاء عامل المكان والتخاطب مع الموظفين .

وكأي مشروع لا يمكن أن يخلو من العيوب منها: التجسس الالكتروني ، زيادة التبعية للخارج وغيرها .

تتكون الإدارة الالكترونية من مجموعة من الأبعاد منها :

- البعد الإداري الذي يتوقف على توجيهات القيادة الإدارية العليا ،
- لبعد التكنولوجي التقني هو واحد من الأدوات المستخدمة لمعايشة التغيرات وتتألف من المكونات المادية والأجهزة والبرمجيات ،
- البعد البشري التي تسعى المنظمات إلى تطوير إمكانيات مواردها البشرية ، و
- البعد المعرفي والمعلوماتي وهو الرصيد أو المخزون المعلوماتي والمعرفي المتجدد .

وهناك عدة أسباب داعية للتحويل إلى أسلوب الإدارة الالكترونية هي: عامل الزمن وقفزة الحاسوب و تطور الاتصالات و انتشار الثقافة الالكترونية وغيرها .

ومن أهم خصائصها :تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ، توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل بناء ثقة المؤسسة ايجابية لدى كافة العاملين ، التعلم المستمر وبناء المعرفة .

الفصل الثاني

الحجاب الطيفي للمرأة



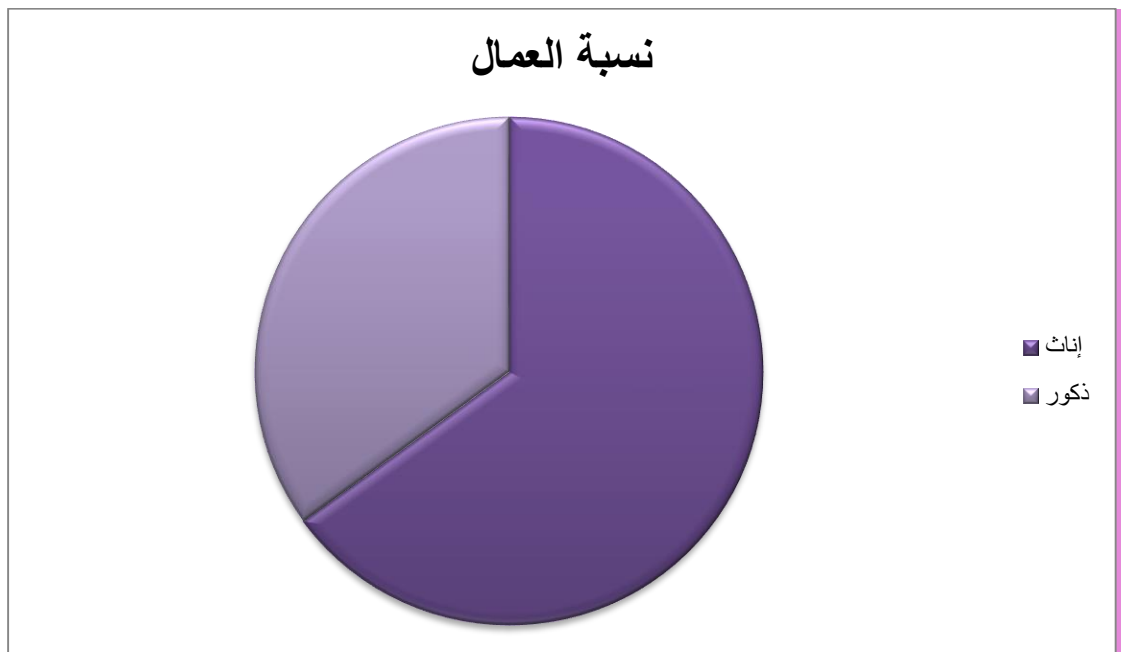
المبحث الأول : ماهية بلدية سيدي عمران

المطلب الأول : التعريف ببلدية سيدي عمران

بلدية سيدي عمران من البلديات الفنية أنشأت بعد التقسيم الإداري لسنة 1984 حيث تحتوي على 693 عامل ، و تتميز بفلاحة النخيل بصفة خاصة ، و تقع وسط حوض وادي ريغ وتضم سبع (07) تجمعات سكانية وهي : الزوالية ، الشمرة ، تمرنه الجديدة ، تمرنه الغربية ، تمرنه الشرقية ، عين الشوشة ، الحرة ، وكذا المناطق المبعثرة المتمثلة في الظهارة التابعة للتجمع الثانوي الزوالية وبرج بوديسة وكذا الدواودة أبعد التجمعات هو تجمع الحرة يبعد 16 كلم من مقر البلدية مرورا بالطريق الوطني رقم 03 وتبعد عن مقر الولاية ب 145 كلم و تبعد عنها في الشمال الغربي ب 600 كلم عن العاصمة الجزائرية جنوب شرقا ، تنتمي إلى دائرة جامعة وتعد ثاني مدينة من حيث الكثافة السكانية بالنسبة للدائرة وتبعد عن الدائرة ب 05 كلم.

وتتكون من عدد من الأجناس منها أولاد الحشان ، سوافة ، أولاد سايج ، أولاد مولات ، أولاد رحمان ، أولاد نايل واغلبية سكانها يمثلون جنس أولاد الحشان.

يقوم بإدارتها مجلس منتخب يدعى المجلس الشعبي البلدي يتكون من نواب يترأسهم رئيس المجلس الشعبي البلدي.



الشكل (01) : الدائرة النسبية لعمال بلدية سيدي عمران

● الموقع :

تقع بلدية سيدي عمران من الجهة الشمالية الغربية لمقر ولاية المغير و يحدها :

من الشمال : بلدية جامعة التي هي مقر الدائرة (ولاية المغير)

من الجنوب : بلدية سيدي سليمان و المقر و الطيبات (ولاية تقرت)

من الشرق : بلدية المقر (ولاية تقرت)

من الغرب بلدية المرارة (ولاية المغير)

و تتربع على مساحة إجمالية تقدر ب 552 كلم² أي 55200 هكتار

● السكان :

عدد السكان حسب إحصاء 1998 : 18732 نسمة

عدد السكان حسب إحصاء 2008 : 21897 نسمة

● المؤسسات التربوية :

الإبتدائيات : 12 ابتدائية موزعة على تراب البلدية

المتوسطات : 05 متوسطات : 02 بمقر البلدية ، 01 بتمرنة الغربية ، 01 بعين الشوشة ، 01 بالزواية.

الثانويات : ثانويتين واحدة بمقر البلدية و الثانية بالتجمع السكاني عين الشوشة.

● النشاط الاجتماعي :

المساعدة الاجتماعية للدولة الموجهة للفئات المعوزة و المحرومة و المعاقة تتمثل في جهاز الشبكة الاجتماعية الموجهة للفئات الاجتماعية عديمة الدخل (المنحة الجزافية للتضامن (A.F.S)).

● وضعية الصحة بالبلدية :

تعداد تجمعاتها السكانية هي : 08 تجمعات يستفيد سكان البلدية من خدمات العيادة (01) متعددة و (06) قاعات علاج.

● التكوين المهني :

تكوين مهني (01) ببلدية سيدي عمران.

● الجمعيات :

عدد الجمعيات (40) جمعية منها جمعيات الأحياء و الرياضية و الثقافية و أولياء التلاميذ.

● الشباب و الرياضة :

أنشأت سنة 1990 كمركز ثقافي مسيرة من طرف مديرية الشباب و الرياضة بالمغير ، الانشطة الشبابية و الرياضية ينشطها مربون مختصون بالشبيبة و يديرها مدير معين ، نوعية الانشطة : مكتبة ، نادي الاعلام الآلي ، نادي مسرح الاطفال ، نادي كونغ فو ، بالإضافة إلى إحياء الاعياد الوطنية و المناسبات الدينية و الرحلات القصيرة.

● السوق الاسبوعي :

يقام كل يوم ثلاثاء من الأسبوع.

أسواق اليومية موجودة في كامل التجمعات السكانية و غير منظمة.

● قطاع الشؤون الدينية :

عدد المساجد (25) مسجد بما فيها صلاة الجمعة والخمس.

● السياحة :

محمية عياطة مكان رطب تتجمع فيه الطيور المهاجرة وهي غير مصنفة

قصر تمرنة القديمة آثار قديمة يعود تاريخها إلى اوائل القرن 09 ميلادي رمت حديثا وهي غير مصنفة .

أسيفاو مدينة قديمة مغطاة بالرمال يعود تاريخها إلى زمن بعيد وهي مصنفة.

منطقة بري نوبة.

هضبة اليهودية وهو غير مصنفة.

● الفلاحة :

تعتبر بلدية سيدي عمران منطقة فلاحية خصبة لزراعة النخيل ، وتعد من اكبر المناطق المنتجة للتمور ، تشتهر بجودة تمورها المتميزة ، المعروفة بدقلة نور حيث تقدر مساحة الفلاحية حوالي 42970.82 هكتار يشغلها 4970 فلاح.

المساحة المسقية : 4468.86 هكتار.

● اهمية البلدية :

لبلدية سيدي عمران اهمية كبيرة نظرا للعوامل التي تحويها و المتمثلة في ما يلي :

✓ ارتفاع موضع الانسجة العمرانية الموجودة مقارنة بالانبساط العام لأراضيه والذي يساعد في إنشاء شبكة الصرف الصحي مقارنة بالمجتمعات المجاورة.

✓ توفر مناظر طبيعة تتمثل في واحات النخيل وبعض الكثبان الرملية وخاصة بحيرة عياطة الموجودة بقرب مقر بلدية سيدي عمران ، إضافة إلى المعلم التاريخي المتمثل في المدينة القديمة والعريقة " تمرنة القديمة " الذي يمثل قطر سياحي هام جدا.

✓ توفر على امكانية فلاحية وتسمح للمنطقة بتوسيع النخيل بمختلف أنواعه.

✓ توفر شبكة من طرق البلدية المرتبطة بالطريق الوطني رقم 03.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبلدية سيدي عمران

● الهيكل التنظيمي لبلدية سيدي عمران

● اهم مصالح البلدية :

☒ مصلحة الامانة العامة : وتتفرع إلى :

مكتب كتابة المجلس الشعبي البلدي.

مكتب الاعلام الآلي والاحصاء.

مكتب الارشيف والتوثيق.

مكتب البريد و الاتصال و الاستقبال و التوجيه.

☒ مصلحة الشؤون المالية و الحركة الاقتصادية : تعتبر هذه المصلحة من أهم المصالح في البلدية نظرا للمهام العديدة التي تقوم بها ، فهي التي تتكفل بالأعمال الادارية و المحاسبية ، و تنسيق العلاقات التي تربط مختلف مصالح البلدية بالمقاولين و بمصالح الضرائب و غيرها ، و يتفرع إلى :

مكتب الممتلكات.

مكتب تسيير المستخدمين.

مكتب الميزانية.

مكتب الاجور.

☒ مصلحة التقنية : وتتفرع إلى :

مكتب الوقاية و النظافة.

مكتب الشبكات و الطرق.

مكتب التعمير و البناء.

امين المخزن.

رئيس الحضيرة.

مكتب الصيانة و التجهيز و الاشغال الجديدة.

☒ مصلحة التنظيم و الشؤون العامة : وتتفرع إلى :

مكتب الحالة المدنية كما يضم هذا المكتب الفرع الاداري سيدي عمران ، الفرع الاداري الزوالية ، الفرع الاداري الشمره ، الفرع الاداري تمرنة الجديدة ، الفرع الاداري تمرنة الغربية ، الفرع الاداري عين الشوشة ويتفرع إلى :

مكتب الخدمة الوطنية و الانتخابات و الجمعيات و الحج.

مكتب الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية و الفلاحة.

مكتب التنظيم و المنازعات.

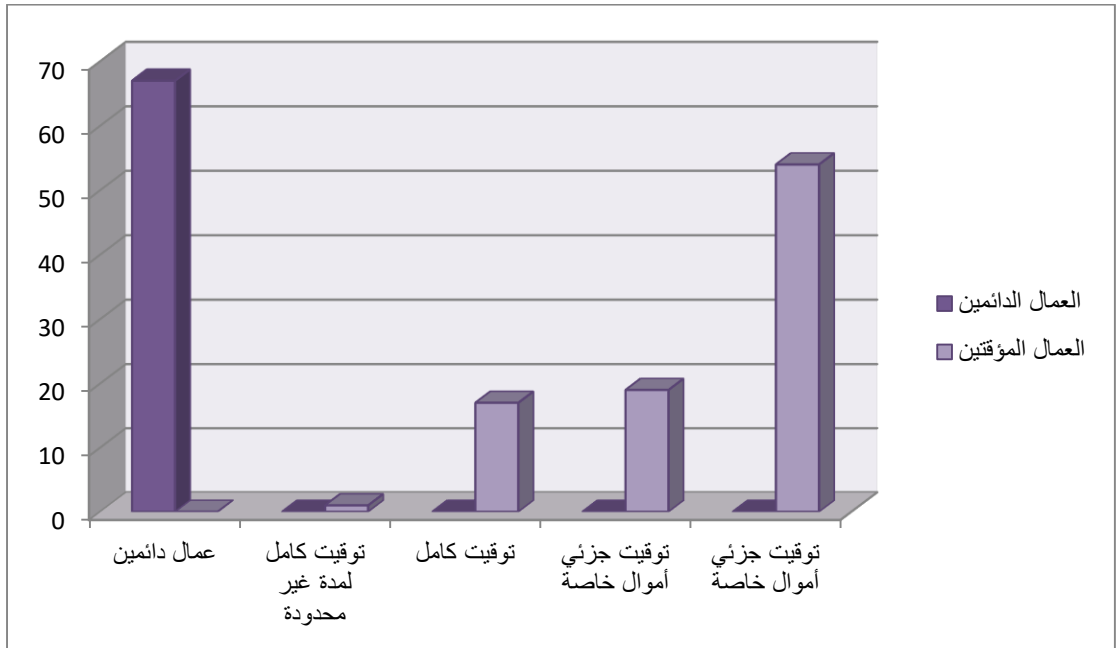
مكتب اليومتري.

• توزيع عمال بلدية سيدي عمران لسنة 2017 :

العمال الدائمين : (67 عامل)

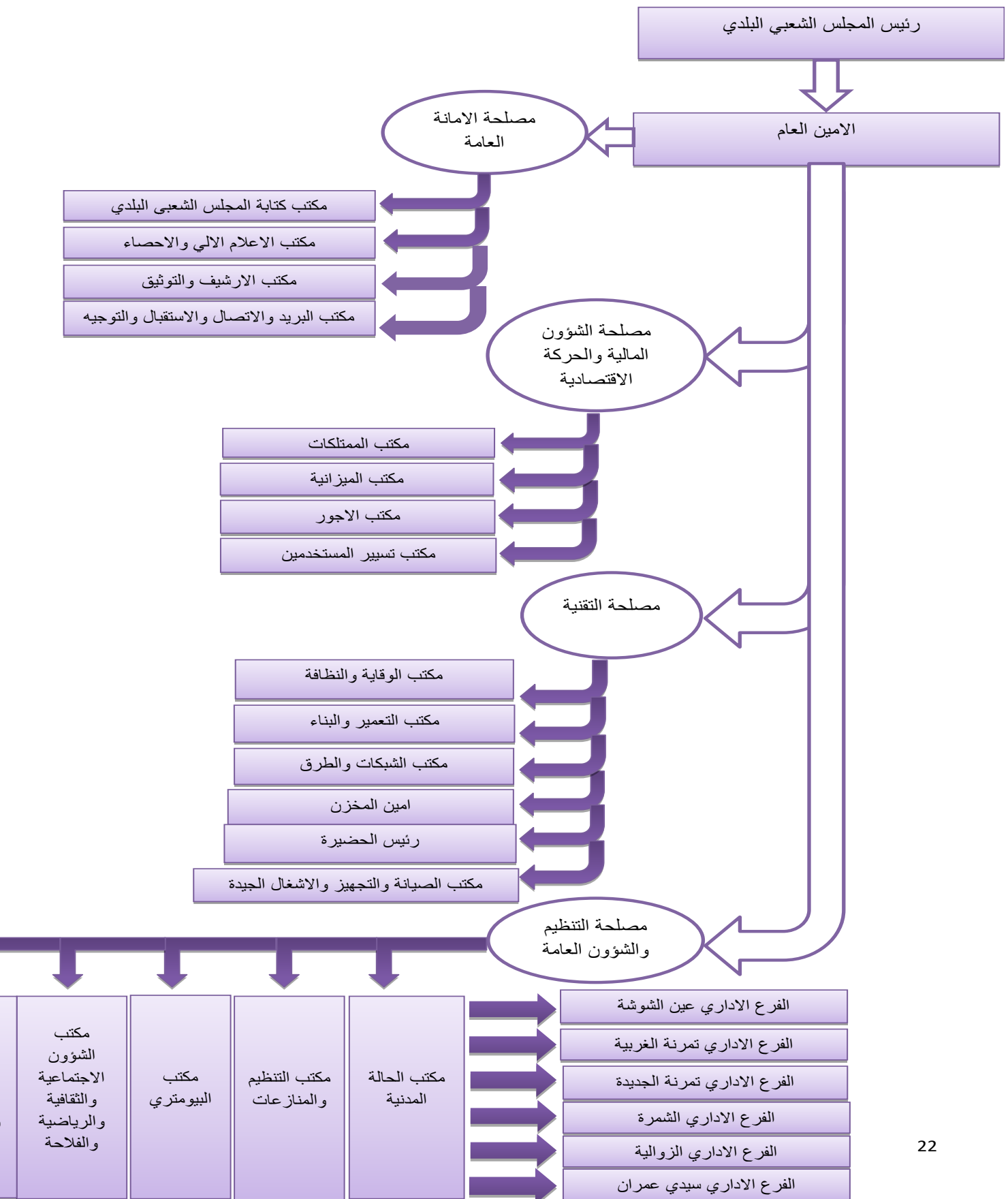
العمال المؤقتين :

- المتعاقدين بالتوقيت الكامل لمدة غير محدودة : (01 عامل)
- المتعاقدين بالتوقيت الكامل : (17 عامل)
- المتعاقدين بالتوقيت الجزئي : (19 عامل)
- المتعاقدين بالتوقيت الجزئي (اموال خاصة) : (54 عامل)



الشكل 2 : أعمدة بيانية توضح توزيع عمال بلدية سيدي عمران لسنة 2017.

الهيكل التنظيمي الاداري بلدية سيدي عمران والمصالح بها



22

الشكل 3 : يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة(المصدر: من إعداد الطلبة وفقا لمصالح بلدية سيدي عمران

المبحث الثاني : نتائج الدراسة

المطلب الأول : مصلحة البيومتري وأهم الوثائق بها

من خلال إجرائنا لمقابلة بلدية سيدي عمران كوسيلة لجمع المعلومات توصلنا إلى :

مصلحة البيومتري : تتكون مصلحة البيومتري من عدة مكاتب يتم من خلالها طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية أو جوازات السفر وذلك وفق وثائق مطلوبة خاصة بكل واحدة .

• بطاقة التعريف الوطنية البيومترية :

1. الوثائق المطلوبة :
 - نسخة من فصيلة الدم
 - 02 صور شمسية (خلفية بيضاء)
 - شهادة الإقامة (ما يفوق السن 19)
 - شهادة عائلية باسم الزوج (للمرأة المتزوجة) أو الدفتر العائلي
 - شهادة جنسية في حال تقديم الطلب اول مرة
 - رقم الهاتف
 2. كيفية ادخال البيانات : يتم ادخال البيانات في برنامج مخصص وذلك وفق مراحل حتى يتم تحويلها إلى مكتب التصوير وهي كالآتي : (للتوضيح أكثر أنظر للملحقات)
 - ادخال المعلومات الشخصية للفرد
 - ادخل سمات الشخص : طول ، لون العينين ، لون الشعر و زمرة الدم الخ
 - وضع الصورة في الماسح الضوئي عبر مراحل وشروط
 - طباعة الوصل (وصل استمارة طلب بطاقة بيومترية)
 - يعطى الوصل للمواطن
 - يؤخذ رقم الملف ويتم ادخاله في جهاز كمبيوتر اخر
 - توضع الصورة في الماسح الضوئي
 - يتم تحويل الملف إلى مكتب التصوير
- في مكتب التصوير عند تحويل الملف واستقباله بواسطة برنامج مخصص يقوم المصور بتصوير المواطن وفق شروط ومقاسات محددة منها :

- الخلفية : يجب أن تكون خلفية الصورة دون اطار موحدة وبيضاء
- حجم الصورة : يجب أن يكون مقياس الصورة 35 ملم عرض على 45 ملم طول، يجب أن يكون قياس الوجه من 32 إلى 36 ملم (مما يعادل من 70 إلى 80 من حجم الصورة)
- جودة الصورة : يجب أن تكون الصورة صافية دون بقع أو علامات
- الاضاءة والالوان : يجب أن تكون الصورة دون آثار للأضواء العاكسة ، أن تعكس بوضوح اللون الطبيعي للبشرة ودون ضلال على الوجه وعلى خلفية الصورة
- وضعية الرأس : يجب أن يكون الرأس غير مغطى وفي وضعية مستقيمة ، أن تكون العينين في اتجاه آلة التصوير
- النظرة وتعابير الوجه : يجب أن تكون ملامح الوجه بارزة والفم مغلق (دون ابتسامة)
- الوجه و العينين : يجب أن تكون ملامح الوجه بارزة والعينين واضحتين وبارزتين

- النظارات : في حالة وضع النظارات يجب احترام الشروط التالية : اطار النظارة لا يكون خشن ، أن يكون الزجاج شفاف ، أن لا يكون انعكاس الضوء على زجاج النظارات
- بعد تطبيق هذه المعايير وأخذ الصورة يتم اخذ بصمات المواطن العشرة مع الامضاء ويقوم بتمريرهم على الماسح الضوئي ويتم نقلهم إلى المكتب الاول (المصلحة البيومترية) ليكونوا في ملف واحد
- بعد جمع المعلومات في ملف واحد تقوم المصلحة البيومترية بإرسال الملف إلى مركز إدارة المستندات البيومترية بولاية الأغواط الكترونيا بواسطة برنامج خاص حيث يتم استخراجهم واعادة ارسالهم إلى بلدية سيدي عمران في غضون مدة قدرها من 25 يوم إلى شهر
- 🏠 في حالة تجديد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية :
- يجب ادخال سبب التجديد و معلومات الحالة المدنية للفرد والباقي بنفس الخطوات في حالة انشاء بطاقة تعريف وطنية جديدة
- 🏠 في حالة ضياع بطاقة التعريف الوطنية :
- في حالة ضياع بطاقة التعريف البيومترية :
- يذهب المواطن إلى مصلحة الضرائب لتسديد وصل قيمته 1000 د.ج ثم يأخذه إلى مركز الشرطة لتسليم التصريح بالضياع ، ووضعه مع الملف الذي يحتوي على الوثائق المطلوبة لاستخراج بطاقة تعريف وطنية جديدة تحوي رقم تعريف وطني جديد مع إلغاء القديمة.
- في حالة ضياع بطاقة التعريف الوطنية الكلاسيكية :
- يذهب المواطن إلى مكتب التسليم لأخذ بطاقة المعلومات الخاصة به (تحتوي جميع معلوماته الشخصية) يأخذها إلى مركز الشرطة حيث يقومون بإعطائه وثيقة التصريح بالضياع أو الاتلاف لكن التصريح لا يوضع في الملف كما هو الحال في البطاقة البيومترية بل يوضع عند استلامه للبطاقة
- جواز السفر البيومتري :
- 1. الوثائق المطلوبة :
- ✓ نسخة من فصيلة الدم
- ✓ 02 صور شمسية (خلفية بيضاء)
- ✓ شهادة الإقامة (ما يفوق السن 19)
- ✓ شهادة عائلية باسم الزوج (للمرأة المتزوجة)
- ✓ شهادة عمل أو شهادة مدرسية أو شهادة بطالة
- ✓ شهادة جنسية (في حالة تقديم الطلب اول مرة)
- ✓ وصل تسديد لجواز السفر من الضرائب 3000 د.ج للقصر اقل من 18 سنة و 6000 د.ج للمواطنين من 19 سنة فما فوق
- ✓ رقم الهاتف
- 2. كيفية ادخال البيانات : : يتم ادخال البيانات في برنامج مخصص وذلك وفق مراحل حتى يتم تحويلها إلى مكتب التصوير وهي كالآتي :
- ادخال المعلومات الشخصية للفرد
- ادخل سمات الشخص : طول ، لون العينين ، لون الشعر و زمرة الدم الخ

- وضع الصورة في الماسح الضوئي عبر مراحل وشروط
- طباعة الوصل (وصل استمارة طلب بطاقة بيومترية)
- يعطى الوصل للمواطن
- يؤخذ رقم الملف ويتم ادخاله في جهاز كمبيوتر اخر
- توضع الصورة في الماسح الضوئي
- يتم تحويل الملف إلى مكتب التصوير

في مكتب التصوير عند تحويل الملف واستقباله بواسطة برنامج مخصص يقوم المصور بتصوير المواطن وفق شروط ومقاسات محددة منها :

- الخلفية : يجب أن تكون خلفية الصورة دون اطار موحدة وبيضاء
- حجم الصورة : يجب أن يكون مقياس الصورة 35 ملم عرض على 45 ملم طول، يجب أن يكون قياس الوجه من 32 إلى 36 ملم (مما يعادل من 70 إلى 80 من حجم الصورة)
- جودة الصورة : يجب أن تكون الصورة صافية دون بقع أو علامات
- الاضاءة والالوان : يجب أن تكون الصورة دون آثار للأضواء العاكسة ، أن تعكس بوضوح اللون الطبيعي للبشرة ودون ضلال على الوجه وعلى خلفية الصورة
- وضعية الرأس : يجب أن يكون الأس غير مغطى وفي وضعية مستقيمة ، أن تكون العينين في اتجاه آلة التصوير
- النظرة وتعابير الوجه : يجب أن تكون ملامح الوجه بارزة والفم مغلق (دون ابتسامة)
- الوجه و العينين : يجب أن تكون ملامح الوجه بارزة والعيون واضحتين وبارزتين
- النظارات : في حالة وضع النظارات يجب احترام الشروط التالية : اطار النظارة لا يكون خشن ، أن يكون الزجاج شفاف ، أن لا يكون انعكاس الضوء على زجاج النظارات

بعد تطبيق هذه المعايير وأخذ الصورة يتم اخذ بصمات المواطن العشرة مع الامضاء ويقوم بتمريرهم على الماسح الضوئي ويتم نقلهم إلى المكتب الاول (المصلحة البيومترية) ليكونوا في ملف واحد

بعد جمع المعلومات في ملف واحد تقوم المصلحة البيومترية بإرسال الملف إلى مركز إدارة المستندات بولاية الأغواط الكترونيا بواسطة برنامج خاص حيث يتم استخراجهم واعادة ارسالهم إلى بلدية سيدي عمران في غضون مدة قدرها 15من يوم إلى 20 يوما.

🏠 في حالة ضياع جواز السفر:

نفس خطوات بطاقة التعريف الوطنية البيومترية يختلف الا في الوصل ويكون قيمته 10000 دج

● رخصة السياقة البيومترية :

1. الوثائق المطلوبة :

- ✓ الاستمارة
- ✓ صورتان شمسيتان
- ✓ شهادة طبية
- ✓ طابع جبائي
- ✓ شهادة اقامة

لا يوجد تعامل برخصة السياقة البيومترية بعد صدور القرار الوزاري بإيقاف استخراجها والمداومة على استخراج رخصة السياقة الكلاسيكية

2. الوثائق المطلوبة في ملف تجديد رخصة السياقة الكلاسيكية :

✓ رخصة السياقة القديمة

✓ بطاقة إقامة

✓ شهادة ميلاد

✓ 2 صور شمسية (خلفية بيضاء)

✓ شهادة طبية

✓ رقم الهاتف

○ ملاحظة : للعلم أن رخصة السياقة تستخرج من مديرية النقل في الوادي وفي حالة تجديدها تجدد في البلدية .

المطلب الثاني : مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية والرقمنة في بلدية سيدي عمران (مصلحة البيومترى)

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية سيدي عمران وممارستها لها راجع إلى احتوائها على تقنيات خاصة ومتطورة بالإضافة إلى العديد من التأثيرات الإيجابية والسلبية أيضا على بيئة العمل والأداء وذلك لامتلاك الإدارة الإلكترونية جملة من المميزات والسلبيات نذكر منها :

أولا : التأثيرات الإيجابية على خدمة بلدية سيدي عمران :

- السرعة في إنجاز العمل : أي القدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة ورشاقة الحركة والمرونة العالية التي تتجسد بتوفير أي شيء في أي وقت وأي مكان وبأي طريقة .
- تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات : ويقصد بها تحسين طريقة العمل أي الامتناع عن استخدام الطريقة الكلاسيكية والأخذ بالطريقة التقليدية .
- خفض تكاليف العمل الإداري: ويعني بهذا التقليل من الأعمال المؤدية إلى زيادة التكاليف .
- تمكن الرقمنة من تحقيق نسخ للصور المحصلة بأعداد غير منتهية ، وعلى حوامل متنوعة ، وهذا دون فقدان شيء من نوعية الصورة المرقمنة : أي تعمل الرقمنة بالحفاظ على جودة الصورة بالإضافة للنسخ المتعدد لها .
- تمكن الرقمنة من تسهيل عملية البحث : على سبيل المثال في المعلومات الشخصية للفرد تكون موجودة في الحاسب بدلا من استخدام الأوراق .
- تقليل عدد العمال : بما أن الوثائق كلها أصبحت في الحاسوب تسهل العملية وبذلك يقل عدد العمال في المؤسسة .
- تقليل من استعمال ملفات الأرشيف : وهذا يعني أن الوثائق أصبحت تقريبا كلها موجودة في الحاسوب .
- تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني : وهذا يعني بأنها ساهمت في توفير الوقت بدلا من الانتقال بين المكاتب .
- رفع كفاءة العاملين في الإدارة : أي تطوير قدراتهم وتحسين مستواهم في العمل .
- تمكن الرقمنة من تزويد رصيد وثائقي أو أرشيفي بوثائق إضافية على الشكل الرقمي : أي التخلص من الوثائق الورقية والاعتماد على الوثائق الإلكترونية .
- تحسن الرقمنة من قراءة بعض الوثائق التي تحوي تفاصيل دقيقة يصعب الاطلاع عليها بالعين المجردة : أي بعض البيانات المشفرة التي لا يمكن تفسيرها أو رؤيتها بالعين المجردة .

- تسهيل أمور الناس ورفع مستويات معيشتهم وخلق مجتمع يقوم على الاقتصاد الرقمي : وهنا يقصد أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تطور المجتمع بالإضافة إلى تلبية حاجياته بسرعة أكبر .
 - معالجة البيروقراطية والرشوة : الإدارة الإلكترونية هنا جاءت من أجل محاربة الأعمال الإدارية المخلة بالقانون لأن معظم المستندات والوثائق مسجلة في الحاسوب تعمل وفق تقنيات خاصة .
- ثانيا :التأثيرات السلبية على خدمة بلدية سيدي عمران :
- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية والرقمنة داخل بلدية سيدي عمران جاءت بفوائد عديدة ، لكن هذا لا يعني أنها لا تحمل سلبيات أو عيوب قد تؤثر عليها ومن بين هذه العيوب نذكر ما يلي :
- ارتفاع معدل البطالة : وهذا من أكبر الأسباب التي تتسبب فيها الإدارات الإلكترونية ، فبالرغم من أن الإدارة الإلكترونية توفر العديد من فرص العمل إلا أنه في حالة استبعادهم من وظائفهم يكونوا غير مؤهلين لأي عمل آخر .
 - الاختراق عن طريق الهاكر : وهذا من خلال حذف بعض ملفات العملاء الهامة بالإضافة إلى أنه يمكنه إتلاف الأجهزة مما يسبب مشكلة لدى الإدارة في استرجاع بيانات العملاء .
 - التجسس الإلكتروني والخسارة الأمنية : تتعرض إلى التجسس من قبل الكثير من الأشخاص ، بغض النظر عن مدى خصوصية وسرية هذه المعلومات بالنسبة للعميل .
 - التفتيش : من المهم أن تتواصل أماكن التفتيش مع الإدارات لمنع التلاعب ، لكن الإدارة الإلكترونية تقضي على هذا التواصل مما يتسبب في حدوث الكثير من التلاعب في الإدارة .
 - تسبب الرقمنة في زيادة التكاليف : أي تحتاج المؤسسة عند تطبيق الرقمنة إلى مبالغ هائلة .
 - تطبيق عملية التحول الرقمي تحتاج الكثير من الوقت لأنها تخضع لنظرية التجريب .
 - الرقمنة مكلفة للوقت والجهد : حيث يحتاج إلى التدريب لفترات طويلة جدا لإتقان استخدام الآلات الحديثة .
 - الاستخدام المستمر للشبكات يؤدي إلى حدوث حالة من الانطواء لدى العميل والموظف، مما يؤدي إلى حدوث ضعف في التوافق الاجتماعي والنفسي لديهم .
 - عدم وجود تدريب : عدم وجود دائرة لتدريب المراجعين مبدئيا على التعامل الإلكتروني خاصة لكبار السن .

خلاصة الفصل

وكخلاصة للفصل : نجد أن دور الإدارة الالكترونية يبرز في :

✓ جانب الرقمنة :

- ساعدت في تسهيل العديد من الجوانب أهمها : السرعة في إنجاز العمل : أي القدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة ورشاقة الحركة والمرونة العالية التي تتجسد بتوفير أي شيء في أي وقت وأي مكان وبأي طريقة .
 - تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات : ويقصد بها تحسين طريقة العمل أي الامتناع عن استخدام الطريقة الكلاسيكية والأخذ بالطريقة التقليدية .
 - خفض تكاليف العمل الإداري: ويعني بهذا التقليل من الأعمال المؤدية إلى زيادة التكاليف .
 - تمكن الرقمنة من تحقيق نسخ للصور المحصلة بأعداد غير منتهية ، وعلى حوامل متنوعة ، وهذا دون فقدان شيء من نوعية الصورة المرقمة : أي تعمل الرقمنة بالحفاظ على جودة الصورة بالإضافة للنسخ المتعدد لها .
 - تمكن الرقمنة من تسهيل عملية البحث : على سبيل المثال في المعلومات الشخصية للفرد تكون موجودة في الحاسب بدلا من استخدام الأوراق .
 - تقليل عدد العمال : بما أن الوثائق كلها أصبحت في الحاسوب تسهل العملية وبذلك يقل عدد العمال في المؤسسة .
 - تقليل من استعمال ملفات الأرشيف : وهذا يعني أن الوثائق أصبحت تقريبا كلها موجودة في الحاسوب .
 - تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني : وهذا يعني بأنها ساهمت في توفير الوقت بدلا من الانتقال بين المكاتب .
 - رفع كفاءة العاملين في الإدارة : أي تطوير قدراتهم وتحسين مستواهم في العمل .
 - تمكن الرقمنة من تزويد رصيد وثائقي أو أرشيفي بوثائق إضافية على الشكل الرقمي : أي التخلص من الوثائق الورقية والاعتماد على الوثائق الإلكترونية .
 - تحسن الرقمنة من قراءة بعض الوثائق التي تحوي تفاصيل دقيقة يصعب الاطلاع عليها بالعين المجردة : أي بعض البيانات المشفرة التي لا يمكن تفسيرها أو رؤيتها بالعين المجردة .
 - تسهيل أمور الناس ورفع مستويات معيشتهم وخلق مجتمع يقوم على الاقتصاد الرقمي : وهنا يقصد أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تطور المجتمع بالإضافة إلى تلبية حاجياته بسرعة أكبر .
 - معالجة البيروقراطية والرشوة : الإدارة الإلكترونية هنا جاءت من أجل محاربة الأعمال الإدارية المخلة بالقانون لأن معظم المستندات والوثائق مسجلة في الحاسوب تعمل وفق تقنيات خاصة .
- ثانيا :التأثيرات السلبية على خدمة بلدية سيدي عمران :

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية والرقمنة داخل بلدية سيدي عمران جاءت بفوائد عديدة ، لكن هذا لا يعني أنها لا تحمل سلبيات أو عيوب قد تؤثر عليها ومن بين هذه العيوب نذكر ما يلي :

- ارتفاع معدل البطالة : وهذا من أكبر الأسباب التي تتسبب فيها الإدارات الإلكترونية ، فبالرغم من أن الإدارة الإلكترونية توفر العديد من فرص العمل إلا أنه في حالة استبعادهم من وظائفهم يكونوا غير مؤهلين لأي عمل آخر .
- الاختراق عن طريق الهاكر : وهذا من خلال حذف بعض ملفات العملاء الهامة بالإضافة إلى أنه يمكنه إتلاف الأجهزة مما يسبب مشكلة لدى الإدارة في استرجاع بيانات العملاء .
- التجسس الإلكتروني والخسارة الأمنية : تتعرض إلى التجسس من قبل الكثير من الأشخاص ، بغض النظر عن مدى خصوصية وسرية هذه المعلومات بالنسبة للعميل .
- التفتيش : من المهم أن تتواصل أماكن التفتيش مع الإدارات لمنع التلاعب ، لكن الإدارة الإلكترونية تقضي على هذا التواصل مما يتسبب في حدوث الكثير من التلاعب في الإدارة .
- تسبب الرقمنة في زيادة التكاليف : أي تحتاج المؤسسة عند تطبيق الرقمنة إلى مبالغ هائلة .
- تطبيق عملية التحول الرقمي تحتاج الكثير من الوقت لأنها تخضع لنظرية التجريب .
- الرقمنة مكلفة للوقت والجهد : حيث يحتاج إلى التدريب لفترات طويلة جدا لإتقان استخدام الآلات الحديثة .
- الاستخدام المستمر للشبكات يؤدي إلى حدوث حالة من الانطواء لدى العميل والموظف، مما يؤدي إلى حدوث ضعف في التوافق الاجتماعي والنفسي لديهم .

عدم وجود تدريب : عدم وجود دائرة لتدريب المراجعين مبدئيا على التعامل الإلكتروني خاصة لكبار السن

✓ جانب التعامل بين مصلحة ومصلحة :

❖ من ناحية التعامل الداخلي : برز التعامل في:

- بين جهازين من نفس المكتب وذلك لتخفيف الضغط وتوفير الوقت
- بين مكتبين من نفس المصلحة وذلك من أجل تسهيل عملية استخراج البطاقات المطلوبة وسهولة إرسال المعلومات مثال ذلك بين المكتب البيومتری ومكتب التصوير
- بين مكتبين في مصطلحين مختلفتين وذلك لتبادل المعلومات بدلا من التنقل مثال ذلك مصلحة الحالة المدنية ومصلحة السكن

❖ من ناحية التعامل الخارجي : برز التعامل في :

- بين البلدية والوزارة : تبين أن هناك مستقبلات الكترونية داخل البلدية تقوم باستقبال المعلومات من وزارة الداخلية والجماعات المحلية تتمثل في :

◀ 1 serveur: يحتوي على معلومات الحالة المدنية مثل : شهادات الميلاد، شهادات الإقامة وتكون طريقة الاتصال عبر

adresse IP.

◀ 2 Serveur: يحتوي على معلومات جوازات السفر ورخصة السياقة ، الانتخابات ، المالية و المحاسبة ، السكن ، الحج

والموارد البشرية وتكون طريقة الاتصال عن طريق adresse IP أو موقع الكتروني

رقم الهاتف.رمز البلد.1939

255255255

1.1 رمز البلد.10.39

- بين البلدية ومركز إدارة المستندات بولاية الأغواط : يتم إرسال ملفات جوازات السفر وبطاقات التعريف الوطنية من أجل الطباعة في شكل وثيقة بيومترية .

○ بين البلدية ومديرية النقل : يتم إرسال ملفات رخص السياقة عن طريق موقع الكتروني



الحمد لله العظيم الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله . نصل إلى ختام تقريرنا الشامل حول واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الذي ضم معلومات وبيانات قد تم جمعها في الفترة السابقة ، كتبنا المحتوى وما تم به من أبحاث ودراسات وذكرنا أسس العمل التي سرنا عليها ، ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي كانت (واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية) و الإشكاليات الفرعية واختبار الفرضيات المصاغة بالإحاطة بكل جوانب الموضوع ، إذا تطرقنا في الفصل الأول إلى مختلف المفاهيم التي تخص الجانب النظري ، أما الفصل الثاني فقد وضعنا فيه التعريف بالبلدية والهيكل التنظيمي الخاص بها وكذلك تطرقنا إلى مصلحة البيومترية وخدماتها من حيث الوثائق المؤمنة وكيفية إدخال المعلومات وذلك باستعمالنا لأسلوب المقابلة لاختبار صحة الفرضيات الموضوعية .

● مناقشة الفرضيات :

○ الفرضية الرئيسية :

- هناك واقع ايجابي يتمثل في توفير الوقت والجهد بدلا من التنقل بين المكاتب

من خلال ما توصلنا إليه أثبتت الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية محل الدراسة أدى إلى وجود واقع ايجابي بالفعل يتمثل في توفير الوقت والجهد والكثير من الإيجابيات لكن هذا لا يعني أن ليس هناك سلبيات منها وأهمها التجسس الإداري .

○ الفرضية الفرعية الأولى :

- تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في تخفيض المصاريف المالية

أثبتت الدراسة أن الفرضية صحيحة جزئيا حيث تكمن في تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة وذلك بالنسبة للمنظمة ، أما أهميتها بالنسبة للقطاع العام فتتمثل في تبسيط إجراءات الإدارة المعقدة وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطن .

○ الفرضية الفرعية الثانية :

- تتمثل أبعاد الإدارة الإلكترونية في البعد الرياضياتي والبعد السياسي

توصلنا من خلال دراستنا أن الفرضية الفرعية الثانية خاطئة والصحيح هو أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تتمثل في البعد الإداري ، البعد التقني ، البعد البشري ، البعد المعرفي وأخيرا البعد المعلوماتي .

○ الفرضية الفرعية الثالثة :

- ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات بلدية سيدي عمران

من خلال المقابلة التي أجريناها ، أظهرت لنا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ليس جزئي بل شامل في جميع المصالح وذلك لتسهيل عمليات التبادل بينهم مما أدى لوجود ميزات جديدة في خدمات البلدية في كافة مصالحها حيث وقع تغير كبير فيها إذ كانت قبل استخدام الإدارة الإلكترونية تستهلك وقتا في تجميع البيانات ، أما بعد استخدامها أصبح من السهل تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة بالإضافة إلى تقليص عنصر الزمن .

● نتائج الدراسة :

1. النتائج النظرية :

- الإدارة الإلكترونية هي تغيير الأعمال التقليدية في تحويل المعلومات إلى أعمال إلكترونية تنفذ عبر الأجهزة ، أي تفادي التعامل الورقي التقليدي .
- برزت أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمة في اتساع نطاق المنظمات التي تتعامل فيها المنظمة ، أما بالنسبة للقطاع العام فإنها تساهم في زيادة الثقة المتبادلة بين الإدارة الحكومية والمراجعين لها وتهيئة أجواء من الوضوح في دائرة العمل الحكومي.
- تطبيق وتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير مجموعة من المتطلبات من بينها : المتطلبات الإدارية ، التقنية ، البشرية ، المالية وأخيرا المتطلبات التشريعية .
- إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعود إلى أسباب عديدة نذكر منها : عامل الزمن ، قفزة الحاسوب ، تطور الاتصالات ، انتشار الثقافة الإلكترونية ، العوامل السياسية ، أزمات القطاع العام ، ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة والسبب الأخير يتمثل في الحوار والتواصل .

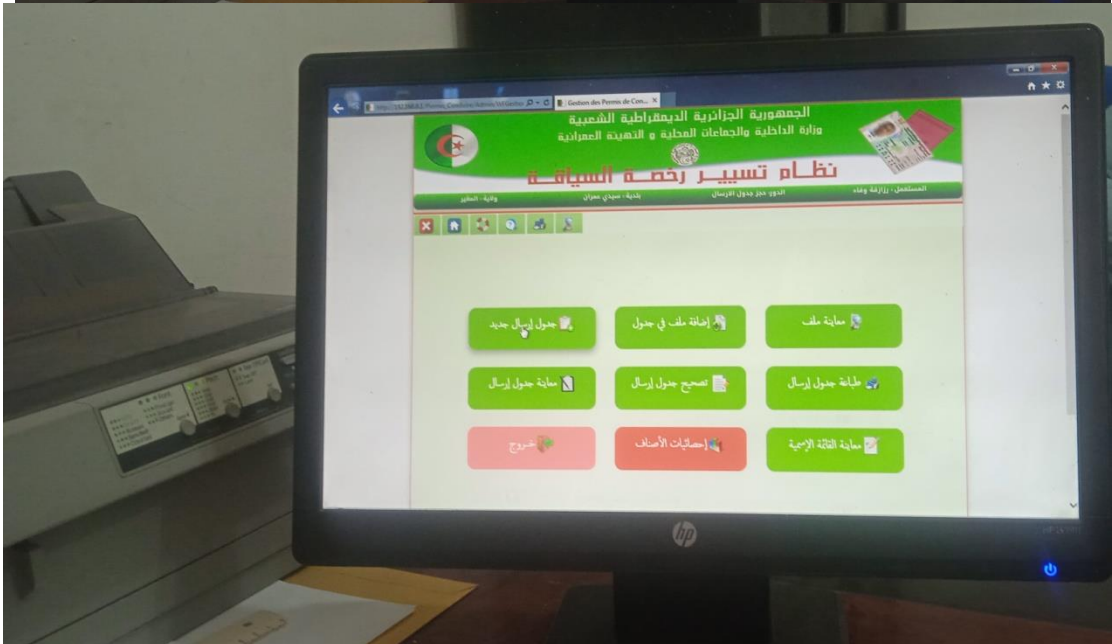
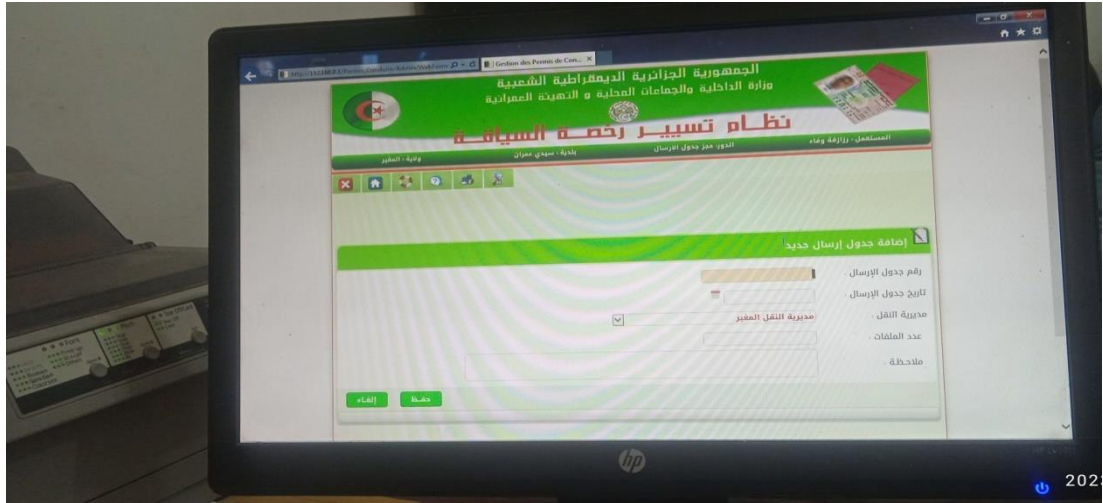
2. النتائج التطبيقية :

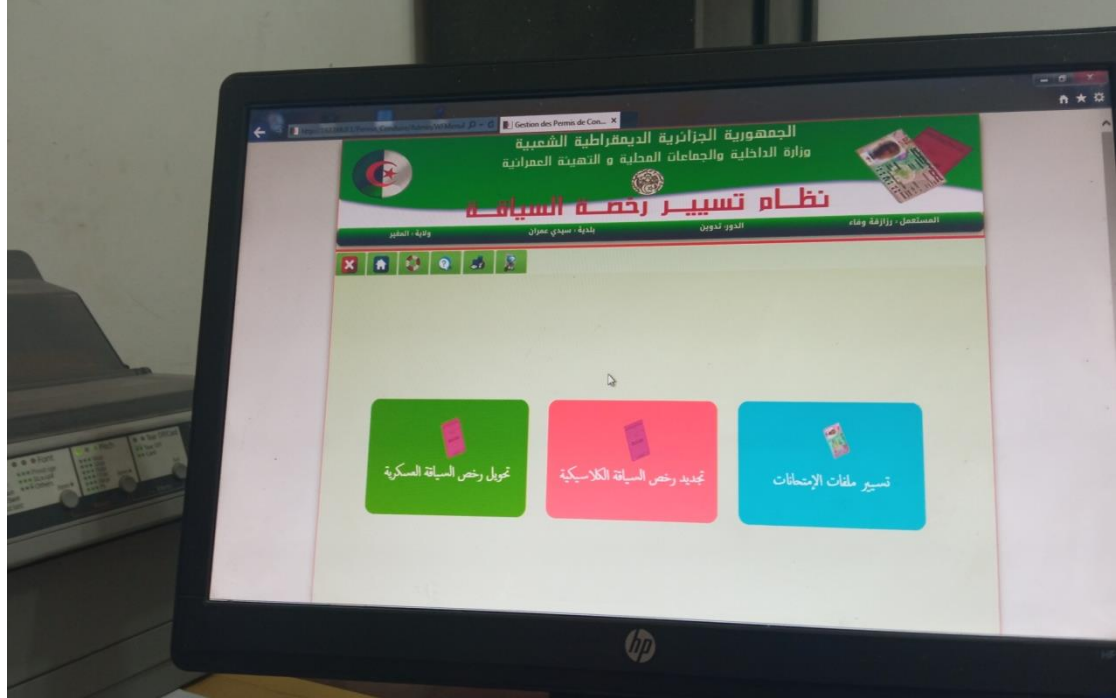
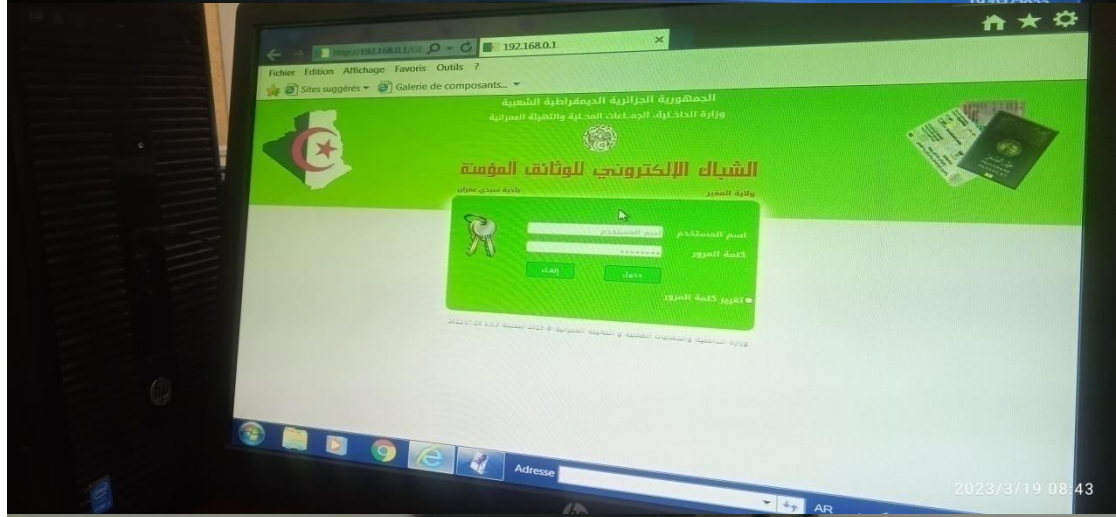
- الإدارة الإلكترونية سهلت في العديد من الجوانب من حيث التعامل بدلا من التعامل الورقي .
- من ابرز التعاملات نجد :التعامل بين مصلحة ومصلحة ، التعامل بين مكاتب من نفس المصلحة ، بين مكاتب من مصلحتين مختلفتين وهذا من ناحية التعامل الداخلي ، أما في التعامل الخارجي نجده في التعامل بين البلدية والوزارة ، بين البلدية ومديرية النقل ، بين البلدية ومركز إدارة المستندات بولاية الأغواط .
- لا يوجد تعامل برخصة السياقة البيومترية بعد صدور القرار الوزاري بإيقاف استخراجها والمداومة على استخراج رخصة السياقة الكلاسيكية.
- بعد جمع معلومات بطاقات التعريف البيومترية في ملف واحد تقوم المصلحة البيومترية بإرسال الملف إلى مركز إدارة المستندات بولاية الأغواط إلكترونيا بواسطة برنامج خاص حيث يتم استخراجهم وإعادة إرسالهم إلى بلدية سيدي عمران في غضون مدة قدرها 25 من يوم إلى شهر ، بينما جوازات السفر في مدة 15 يوم إلى 20 يوما.
- في حالة ضياع بطاقة التعريف البيومترية وجب على المواطن أن يذهب إلى مصلحة الضرائب لتسديد وصل قيمته 1000 د.ج ثم يأخذه إلى مركز الشرطة لتسليم التصريح بالضياع ، ووضع مع الملف الذي يحتوي على الوثائق المطلوبة لاستخراج بطاقة تعريف وطنية جديدة تحوي رقم تعريف وطني جديد مع إلغاء القديمة وهذا لتفادي وقوع العديد من المشكلات .
- بلغ قيمة ضريبة ضياع جواز السفر 10000 دج (مليون سنتيم) .

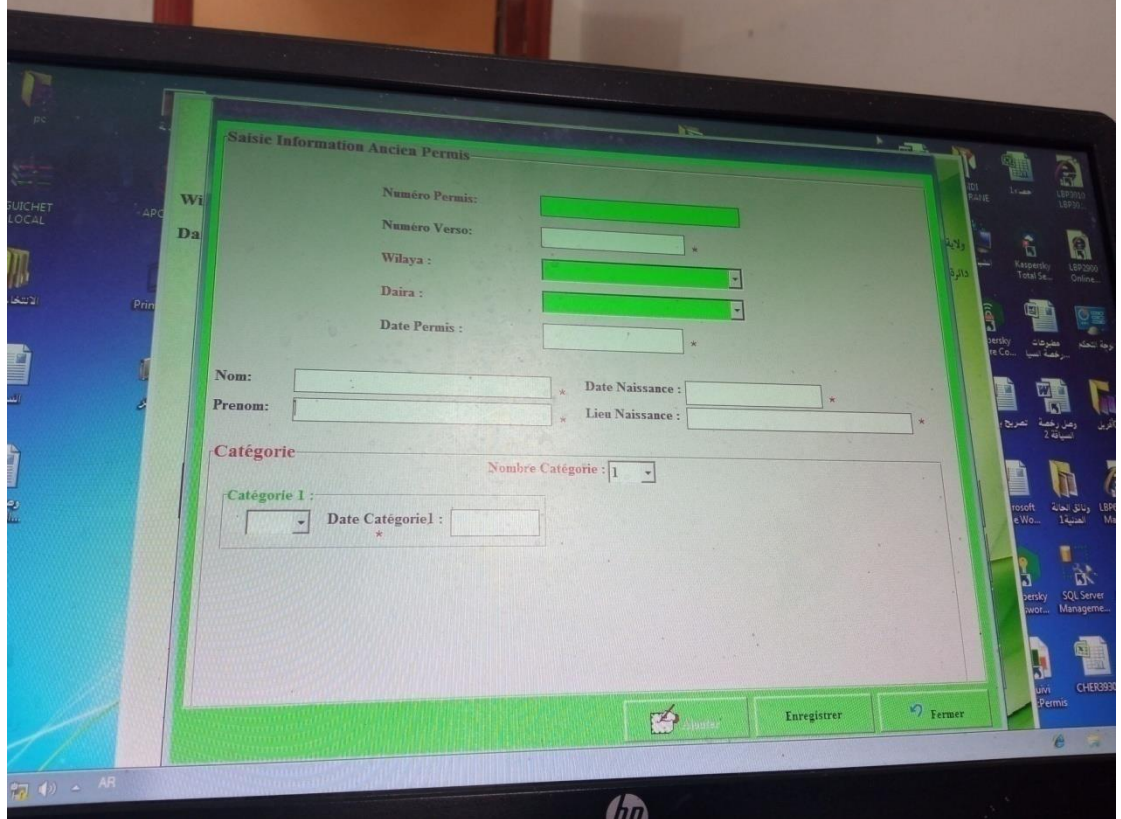
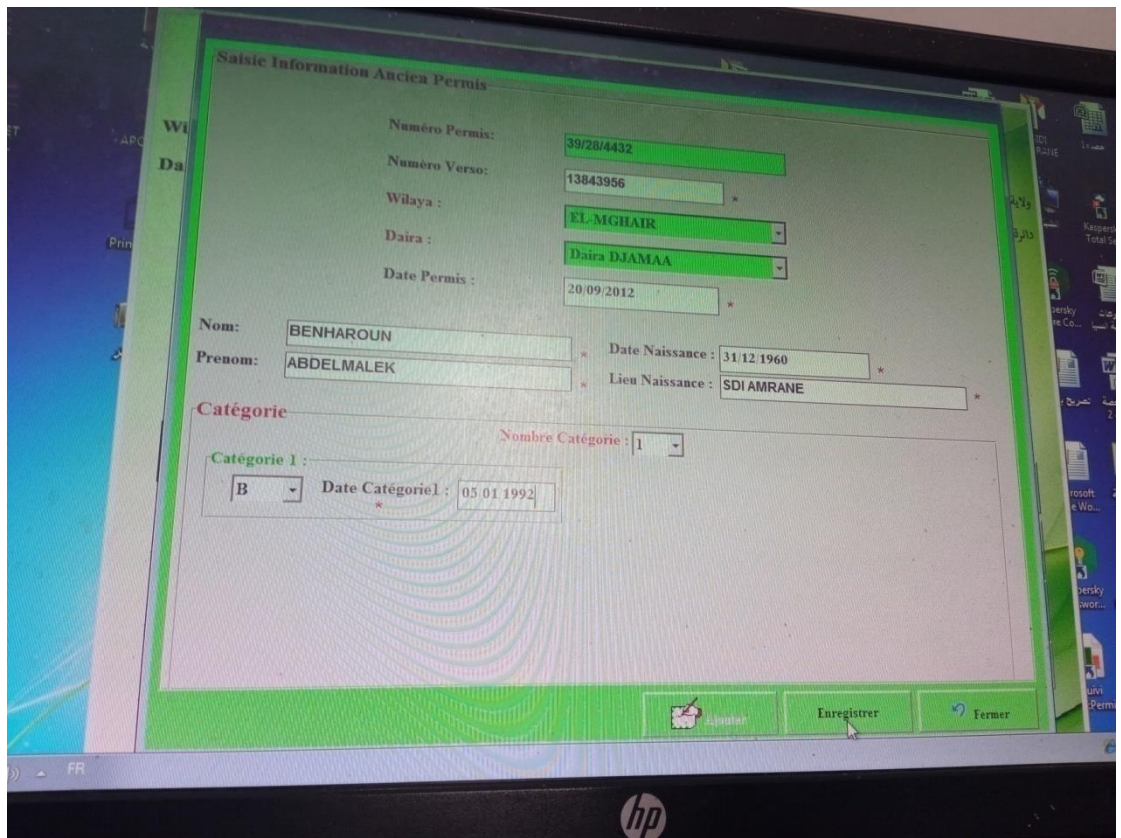


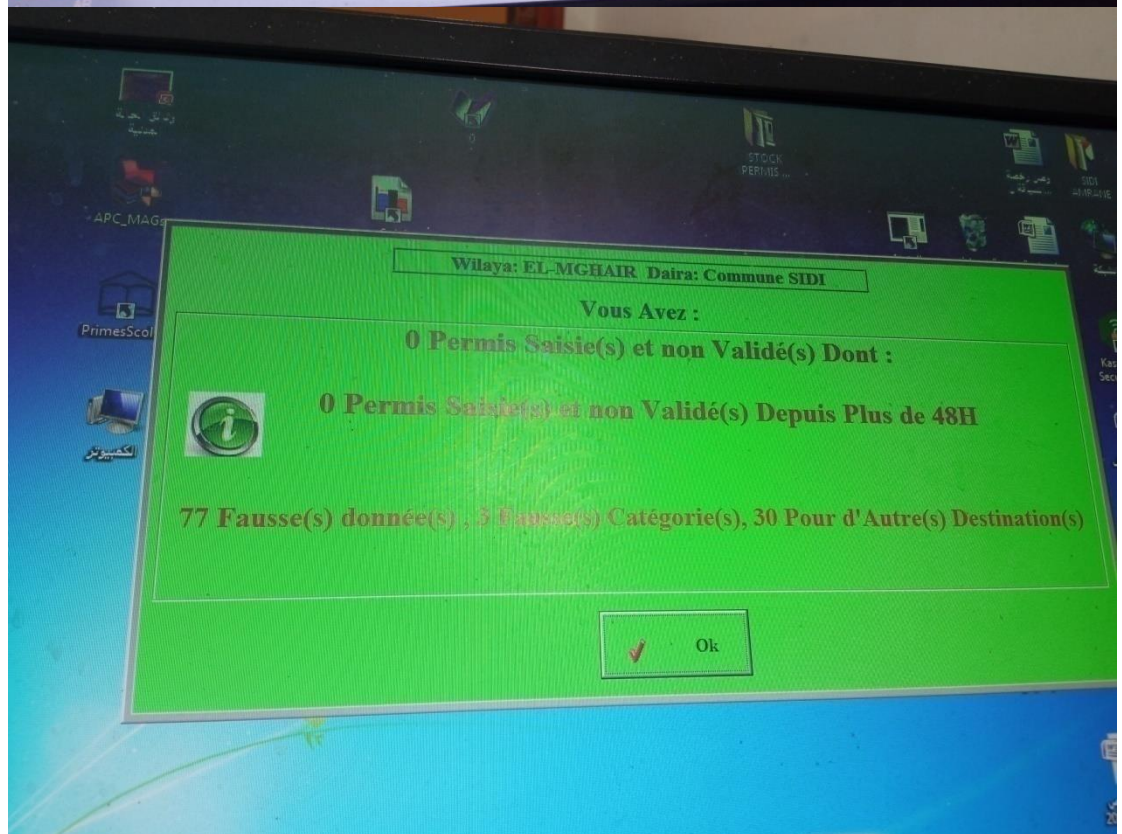
1. عبود عبد الله العسكري : منهجية البحث في العلوم الإنسانية – دار التميز ، دمشق ، 2004 ، ط 1 .
2. محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية ، دار المسير ، دار النشر والتوزيع ، طبعة الأولى ، الأردن ، 2009 .
3. حميد الطائي بشير ، إدارة عمليات الخدمة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، طبعة الاولى ، 2009 .
4. 1. بوطورة رمزي ، ربيعي عبد النور ، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العمومية ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم إنسانية، جامعة العربي التبسي ، سنة 2020.
5. صالح عابر ، دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعليم في تطوير ثقافة التمييز : رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، الكويت ، 2012.
6. عمر احمد ابو هاشم ، اسامة محمد عبد العليم ، هشام محمد بيومي ، الإدارة الالكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان.
7. سعد ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية ، 2017.
8. محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية ، دار الميسرة ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2009.
9. فداء حامد ، الإدارة الالكترونية ، دار ومكتبة الكندي للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2015.
10. مزهر شعبان العاني - شوقي ناجي جواد ، الإدارة الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
11. بدر محمد السيد القرزاز ، الإدارة الالكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري ، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي ، دار الفكر الجامعي أمام كلية الحقوق - الإسكندرية.
12. بن براهيم فارس - لمقدم إسماعيل ، إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية ، دراسة حالة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) ، مذكرة شهادة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية ، علوم التسيير وعلوم تجارية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، سنة 2020/2019 .
13. ساسي مريم ، الإدارة الالكترونية ، دراسة مقارنة ، مذكرة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة ، سنة 2016/2015.
14. نور الهدى برهان ، رجاء صخري ، مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، سنة 2021/2020.
15. رويدة عبد الحميد سمان ، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية بمدارس التعليم الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة ، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، العدد 110 ، ابريل 2020.
16. قويدر بورقبة ، رحمة مجدة حصباية ، دوافع التحول نحو الإدارة الالكترونية في منظمات الأعمال ، جامعة زيان عاشور بالجلفة.
17. بليل حكيم ، مداخل في الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية ، كلية الحقوق ، جامعة محمد خيضر بسكرة.
18. رأفت رضوان ، الإدارة الالكترونية ، رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، القاهرة.

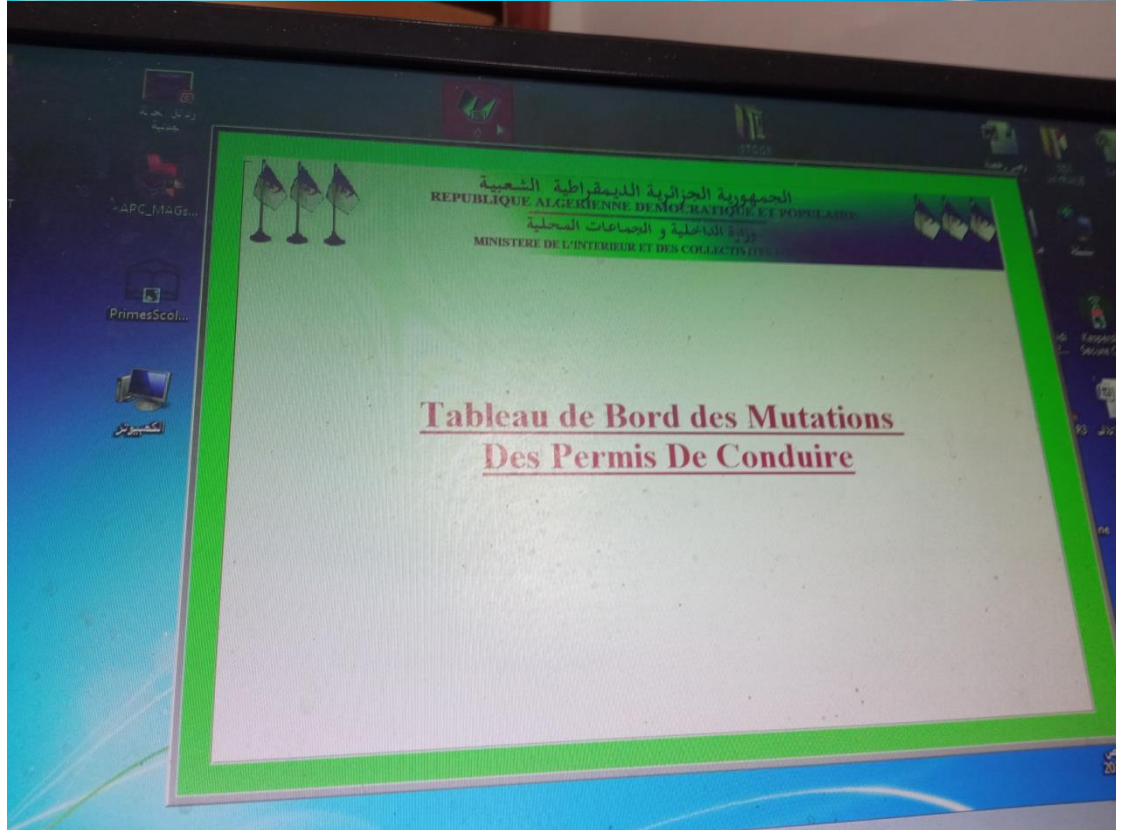
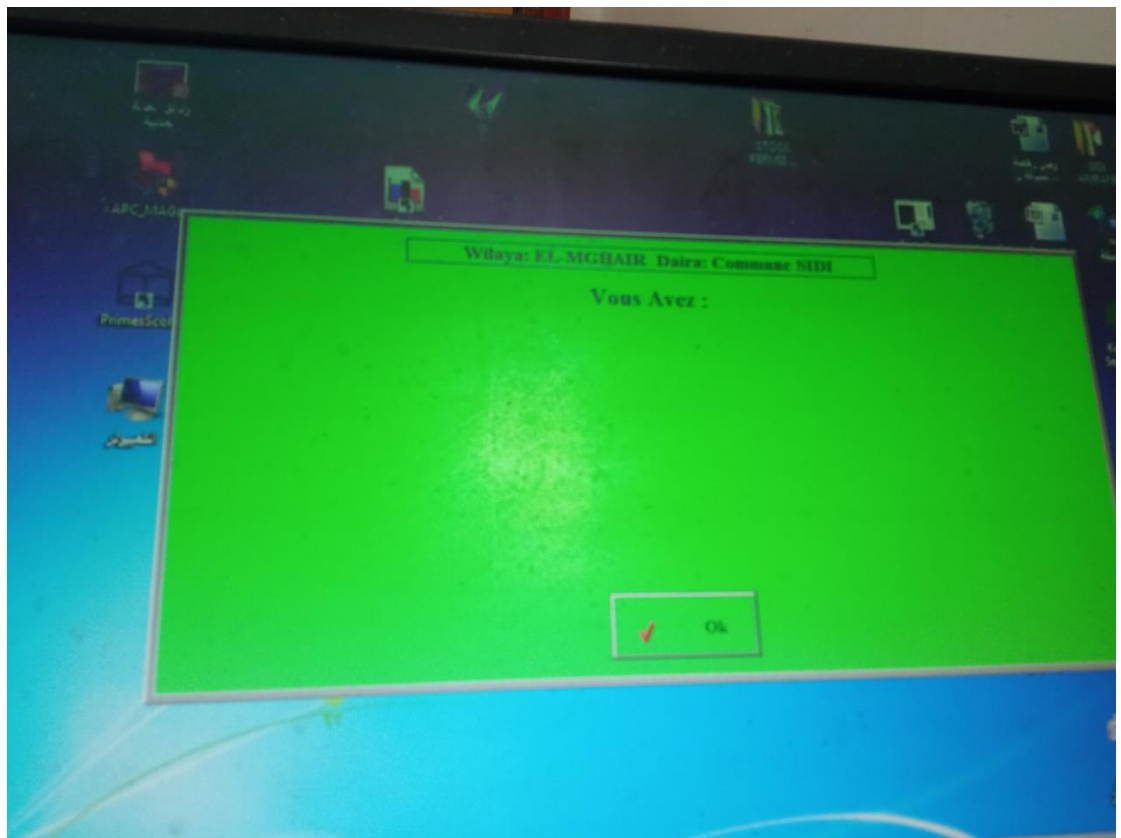


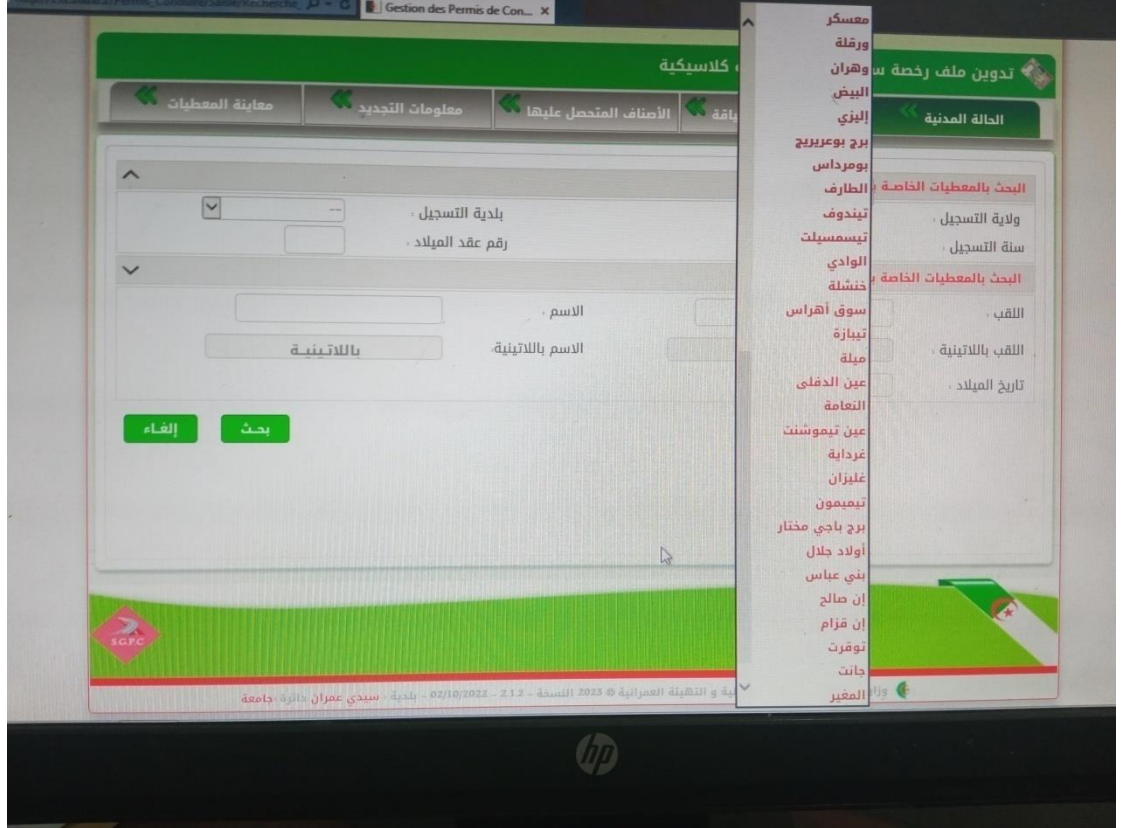
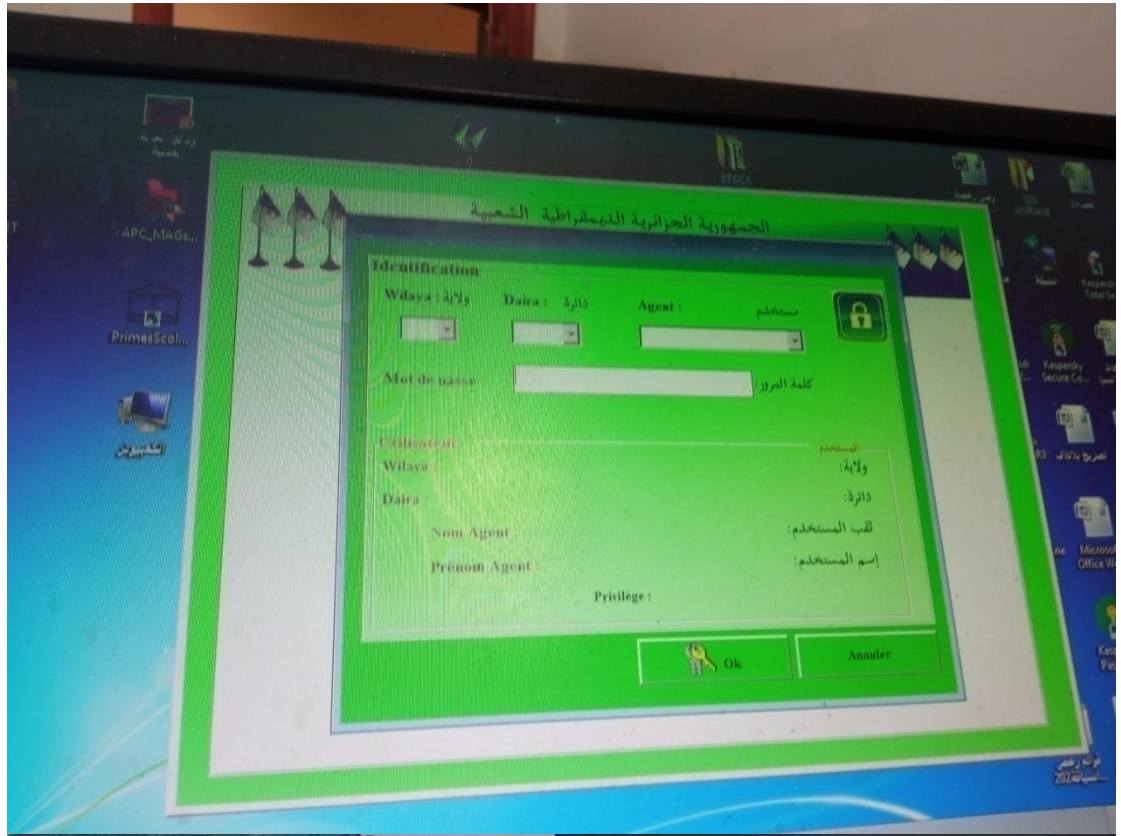












تدوين ملف رخصة سيطرة - تجديد رخصة كلاسيكية

الحالة المدنية ← معلومات رخصة السيطرة ← الأمانف المتحصل عليها ← معلومات التجديد ← معاينة المعطيات

البحث بالمعطيات الخاصة بالسجل

ولاية التسجيل : ولاية التسجيل :
 بلدية التسجيل : رقم عقد الميلاد :

البحث بالمعطيات الخاصة بالشخص

اللقب : الاسم :
 اللقب باللاتينية : الاسم باللاتينية :
 تاريخ الميلاد :



الشبانه الإلكتروني للوثائق المؤتمة

ولاية المغير / بلدية سيدي عمران

طلب بطاقة التعريف الوطنية

رقم التعريف الوطني : 110001306009610004

الحالة المدنية ← معلومات التجديد ← معلومات أخرى ← الولي الشرعي ← تأكيد المعلومات ← مسح الصورة

شخص لديه بطاقة التعريف الوطنية تحت رقم 202268057 المادرة عن بلدية سيدي عمران

سبب التجديد : سبب :

رقم الوثيقة : 202268057

رقم التصريح : تاريخ :

مكان الوقوع : تاريخ :

المصلحة :



Adresse

FR

الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤتمنة

ولاية المغير / بلدية سيدي عمران

محطة التحديق

طلب بطاقة التعريف الوطنية

رقم التعريف الوطني : 110001306009610004

الحالة المدنية | معلومات التجديد | معلومات اخرى | الولي الشرعي | تأكيد المعلومات | مسح الصورة

شخص لديه بطاقة التعريف الوطنية تحت رقم 202268057 الصادرة عن بلدية سيدي عمران

إلغاء الطلب

تجديد الوثيقة

▼

سبب التجديد : انتهاء الصلاحية

رقم الوثيقة : 202268057

16/01/2023

ينتهي
في

17/01/2018

الصادر في :

<< التالي

>> السابق

وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة العمرانية © 2022 نسخة 1.3.3 2022-01-20



Adresse

FR

192.168.0.1

posants...

رقم التعريف الوطني : 110001306009610004

الحالة المدنية | معلومات التجديد | معلومات اخرى | الولي الشرعي | تأكيد المعلومات

معلومات الحالة المدنية

اللقب : حملاوي
اللقب باللاتينية: HAMPLAOU
الاسم : حنين
الاسم باللاتينية: Hanine
تاريخ الميلاد: 21/09/2000
رقم عقد الميلاد: 00961
الجنس : أنثى
سنة التسجيل: 2000
رقم السجل: 00
نوع عقد الميلاد: عادي (Normal)
مكان الميلاد: جامعة
ولاية الميلاد: المغير
بلدية الميلاد: جامعة

معلومات الأب و الأم

اسم الأب : مصطفى
لقب الأم : خالد
اسم الأم : نصيرة

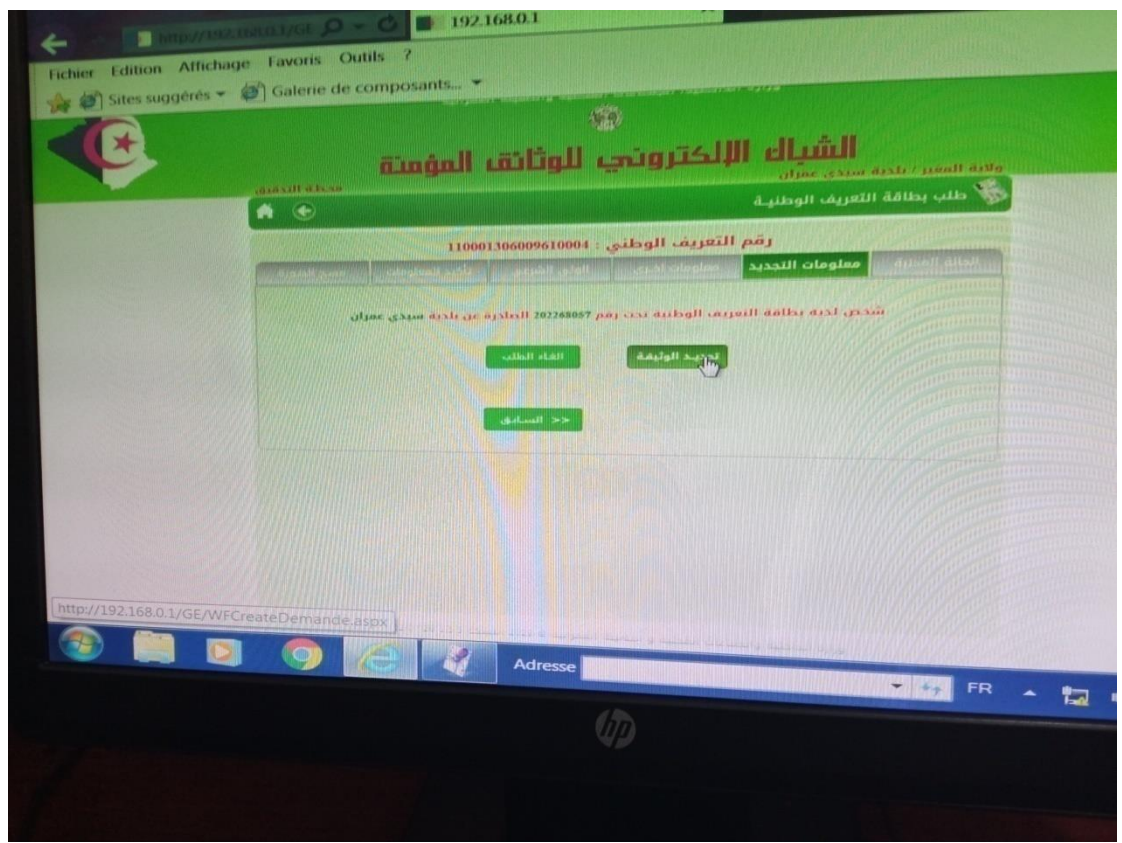
>> السابق

وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة العمرانية © 2022 نسخة 1.3.3 2022-01-20

Adresse

FR

08:48

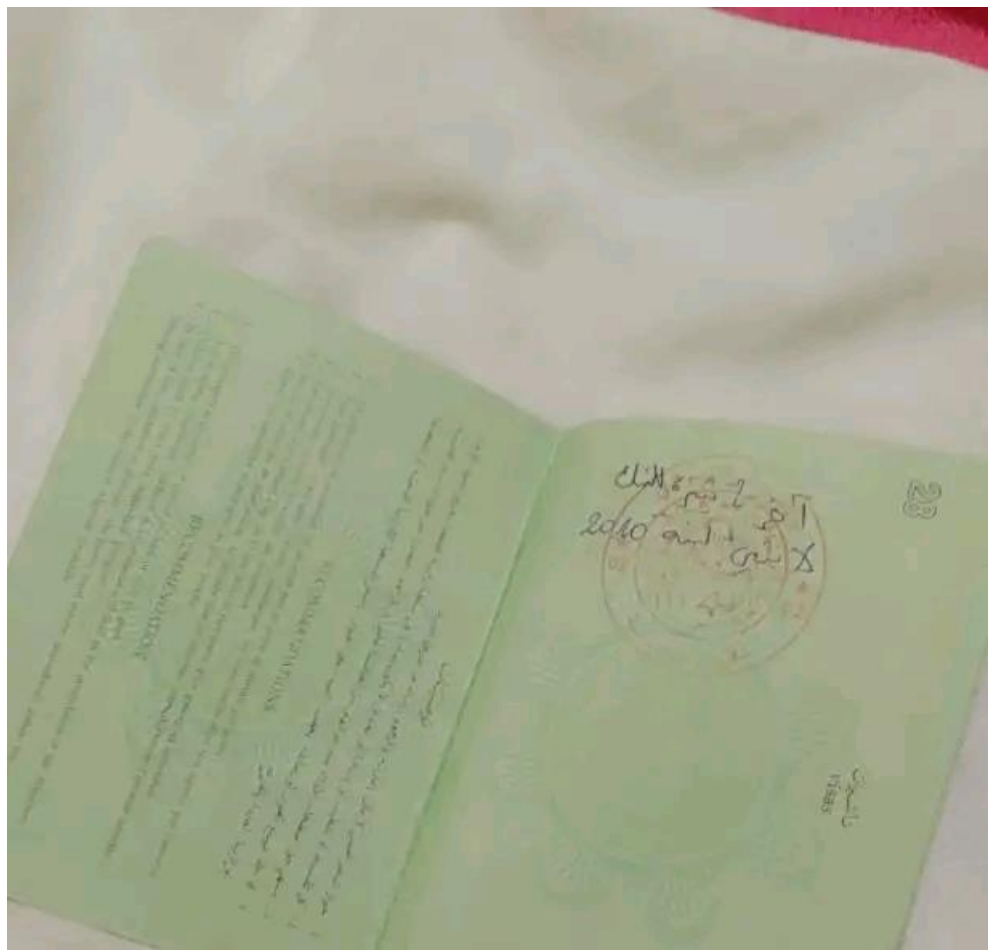


الجمهورية الجزائرية
الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

MINISTRE DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS
FEDERATION ALGERIENNE
KARATE - DO ET TAEKWONDO

Livret
sportif



من تخطيط

وهران/الجزيرة وهران

ولاية

الخطبة والبطاقة الاسم واللقب

ر د س ل م

الإسم

اللقب

05/01/2022 تاريخ الميلاد

الجنسية: جزائرية

السكنى

القامة سم 30

15 kg

علامات خصوصية

إفشاء صاحبها

05/1/2022 صدرت البطاقة في

(Signature)



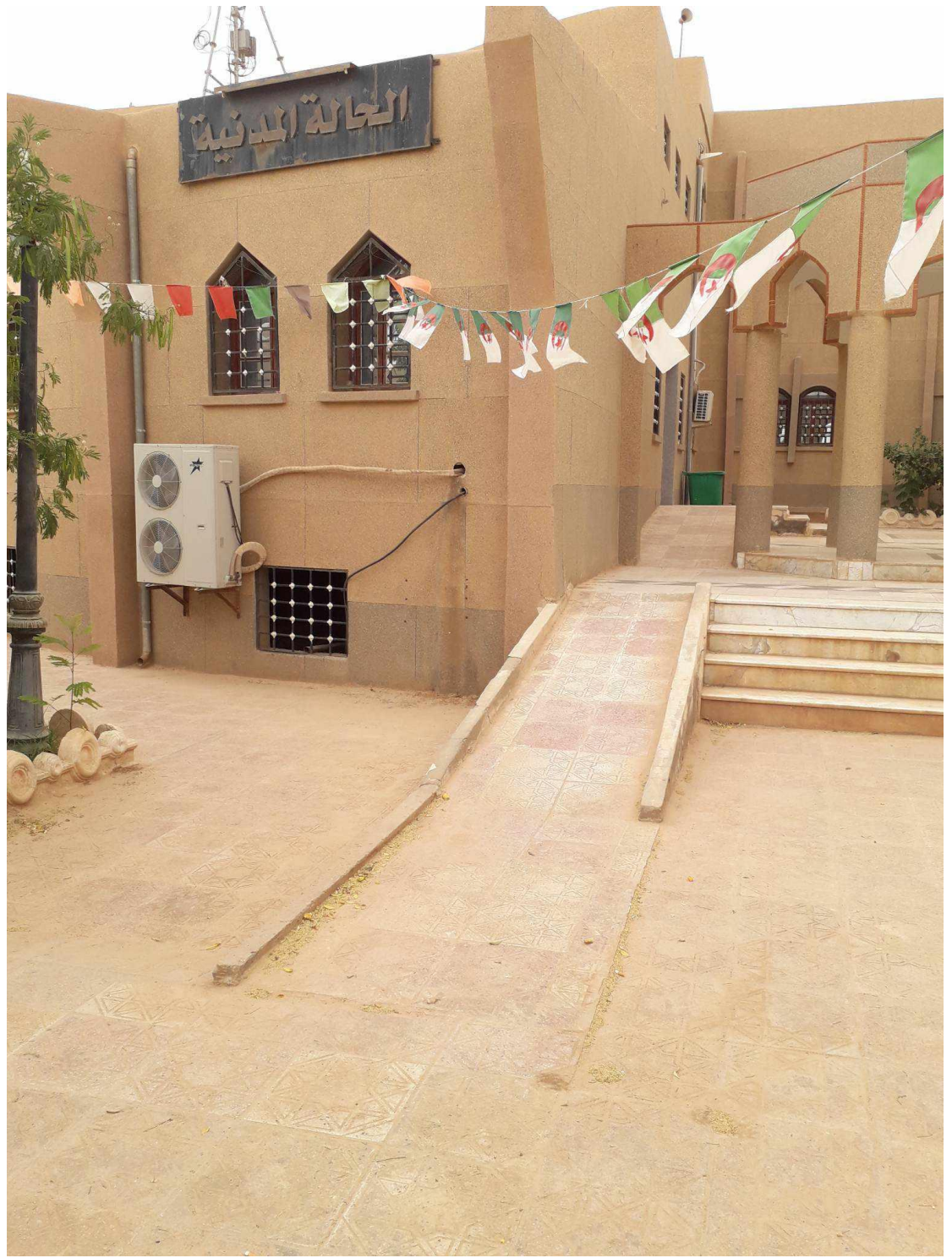
بفئة الاسم التسلسل

بفئة الاسم













أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

(وإن جاهداك على أن تشرك بي

ما ليس لك به علم فلا تطعهما وصاحبهما

في الدنيا معروفا وأتبع سبيل من أناب

إلي ثم إلي مرجعكم فأنبئكم بما كنتم تعملون

(١٥)*

سورة لقمان الآية 15

الحمد لله

