وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمه لخضر

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم: العلوم السياسية

أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر

-دراسة حول- استصدار الوثائق البيومترية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة محلية

إعداد الطالبة:

عزالدين جميلة

إشراف الأستاذ:

الهادي موش

أ. خير الدين عبادي	رئيسا	أستاذ مساعد أ	جامعة حمه لخضر
د. الهادي دوش	مشرفا	أستاذ محاضر ب	جامعة حمه لخضر
أ. محمد البشير الأعور	عضوا	أستاذ مساعد أ	جامعة حمه لخضر

الموسم الدراسي: 2016/2015

إهداء

إلى والديا عرفانا مني بفضلهما علي، ولمعانتهما من أجلي.

إلى زوجي الكريم تقديراً ووفاء.

إلى نجوم حياتي إخوتي، إلى نسرين وقمر أحلى ضحكاتي.

إلى أخي الكبير أمين وكل عائلتي.

إلى روح جدي العزيز.

نور دربي جدتي.

إلى كل صديقاتي، أحبابي، لكل شخص دعا لي بالنجاح.

شكر وتقدير

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف
" الهادي دوش"
الذي لم يبخل عليا بمساعدته في إتمام هذا العمل المتواضع،
كما أكون ممتنة لأستاذي الفاضل " حلواجي عبد الفتاح "
وهو كذلك لم يبخل عليا بالنصيحة والتوجيه وشكرا خالص
لجميع من ساعدني من "عمال ولاية الوادي" وللأستاذ سعد
مسعدي والأستاذ ضياء بدعمهم وفضلهم عليا، شكر لكل
الاساتذة ولكل شخص شارك في مساندتي في إتمام هذا العمل

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

لم يكن أحد يتصور قبل عدة سنين أن يصل التطور إلى هذا الحد, و لقد أصبحت المعلومات تنتشر على نطاق كبير وبسرعة هائلة, ونتيجة للتقدم الهائل في وسائل الإتصال , إنتشرت الأنترنت في العالم و أصبحنا نسمع مصطلحات جديدة مثل تكنولوجية المعلومات إذ أيقن العالم بأن التقنية المعلوماتية قد دخلت في جميع مجالات الحياة و الأعمال اليومية للدول والمنظمات و الأفراد, إلى حد كونت فيه مجتمع قائم بذاته يختلف على البيئة التقليدية التي نعيشها, إذ تستند على ملايين الحاسب و الأجهزة في جميع أنحاء العالم ومن ملايين الوصلات الشبكية, ويتم فيه تبادل أعداد لا تحصى من المعلومات , إذ تعد المعلومات الحجر الأساسي و المورد المهم لأداء فعاليات و ممارسات مختلفة المنظمات , ومن ثم المجتمع المعلوماتي, فقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات و إنتاج المعلومات .

لا ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحالي على أنها مجرد أداة تسهل و تيسر الأعمال التنظيمية و الفردية, بل أنها ضرورة من أجل اللحاق بكل المتغيرات الأنية في العالم, و إن هذه المتغيرات أصبحت تتشكل على أساسها قرارات الدول والمنظمات و الأفراد كما أصبحت عمود الإقتصاد للدول والعالم.

أثمرت تكنولوجيا المعلومات تطورا حديثا في عالم الإدارة , إذ نقلتها من عالمها التقليدي إلى الإلكتروني فأعطتها خلال السنوات القليلة واقعا جديدًا , جعلها واقعها العلمي تقدم خدمات مختلفة متطورة من خلال أوعية المعلومات وشكل الطلب عليها (تقديم خدمات سريعة ومتطورة) .

إرتبطت تكنولوجية المعلومات بتطور المجتمعات في عصرنا الحالي, وتعددت وسال نقل المعلومات مما ساعد في نقل المجتمعات وساعدها في بنائه بشكل جدية, كما إحتل موضوع الجماعات المحلية مركزا هاما في نظام الحكم الداخلي, نظرا لما تقوم به هذه الأخيرة من دور فعال في تحقيق التنمية على المستوى الحالي, ولعل أهم ما يميزها كونها إدارة قريبة من المواطن ونابعة منه.

إن قرب الجماعات المحلية من المواطن يجعلها الأقدر على إدراك إحتياجاته المحلية, و يهيئ لها فرص النجاح لتنفيذ السياسات ,لتصبح واقعاًملموساً يلبي تطلعات الجمهور المحلي, وهذا لقدرتها العالية على حل المشكلات و الوفاء بالإحتياجاته.

لقد إعتمدت الحكومة الجزائرية, في إطار سعيها إلى محاربة الفساد, وتغيير الأوضاع, مجموعة من النصوص القانونية , التي بفضلها أحدثت عدة إصلاحات في مجموعة من المنظمات المحلية ,وتحسنت الخدمات العمومية,

و تأتي هذه الدراسة ضمن الدراسات التي تعني بتطبيقات تكنولوجية المعلومات على الجماعات المحلية (المرفق العام), لأن الجماعات المحلية لا يعتبر ممثلي الشعب فحسب بل هي مطالبة بتنمية المجتمع وتحسين الأوضاع , ففي الشطر الأول يجب أن تهتم بالإدارة الإلكترونية ,أما في الشطر الثاني تهتم بالخدمات العمومية التي تقدمها للمواطن, وصولا إلى أن تصل للإصلاح الخدمة العمومية بفضل إدخال عليها الأدوات الإلكترونية, وسعيها لتقريبها من المواطن , و لذلك تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على هذا الموضوع.

من خلال التأصيل المعرفي للموضوع المطروح إبتداءاً لالمفهوم الإصطلاحي و التحكم في مفرداتها و أركانها العلمية العامية وتطبيقاتها , مع إبراز مفهوم الخدمة العمومية, ثم تحليل الأطر القانونية الدالة على الجماعات المحلية وعصرنة الإدارة المحلية مروراً بوضع الممارسة الميدانية تحت مجهر التحليل إلى أن نتأكد بأنها حققت مبتغاها من خلال الدراسة الميدانية , الإحتكاك المباشر مع المواطنين ومقدمي الخدمة.

أهمية الموضوع:

تنبع أهمية هذه الدراسة من علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العامة, إنطلاقاً من كون الخدمة الإلكترونية تعتبر أساس عصرنة وتحسين وجودة المرفق العام, و أهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:

الجانب العلمي: تكمن هذه الدراسة في جمع مادة علمية نظرية حول تكنولوجية المعلومات و الجماعات المحلية بشكل عام.

نقص الدراسة حول تكنولوجية المعلومات وعلاقتها بالجماعات المحلية وبالتالي محاولة توضيح فحوى الموضوع و تأثيراته على الخدمة العمومية.

الجانب العملي: كون الجماعات المحلية هي المسؤولة على تقديم الخدمات للمواطن.

أسباب إختيار الموضوع:

تقف وراء أسباب إختيار الموضوع نوعين من الأسباب, فهناك أسباب موضوعية تمليها الدوافع العلمية و أخرى عملية تمليها الحاجة الواقعية و أخرى ذاتية :

المبررات الموضوعية:

إن إختيار موضوع البحث هذا يتعلق بالأهداف المدرجة في مجال التخصص ,الذي زاولت البحث فيه الدراسة النظرية أثر لتكنولوجيا المعلومات و دورها في تحسين أداء الجماعات المحلية, و كذا الإحاطة بموضوع تكنولوجية المعلومات من حيث إظهار المفاهيم المرتبطة به وتفسير المتغيرات المؤثرة على أداء الجماعات المحلية, و تحليل القوانين المعمول بها و التي تعكس السياسة العامة للدولة .

(قلة الدراسات التي عنت بموضوع تكنولوجية المعلومات عموماً, وتأثيرها على الجماعات المحلية خصوصاً, لاسيما في الجانب المتعلق بموضوع دراستنا ,وهو محاولة تشخيص الجوانب الإيجابية ,و مميزات تطبيقه على المستوى المحلي بالجزائر.)

أما **المبررات الذاتية** فتتمثل في:

الميل و الإهتمام بدراسة إصلاح وتطوير الخدمات العمومية بإعتبارها هي النقطة التي تمثل الجماعات المحلية, وكذا الرغبة في الإحاطة بمدى أهمية تكنولوجية المعلومات و تأثيرها على أداء الخدمات لاسيما بعدأن أصبح الإعلان المحلي يروج لها في الأونة الأخيرة.

و كذا التغيرات التي تشهدها الجماعات المحلية بالجزائر, و دعوات الإصلاح وعصرنة الإدارة.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى مايلي:

التعرف على تكنولوجية المعلومات و الجماعات المحلية و توضيح مهامها .
تجسيد واقع إستصدار الوثائق البيومترية و طبيعة تحسين أداء الخدمات العمومية.

إشكالية الموضوع:

إن موضوع أثر تكنولوجية المعلومات في تحسين الجماعات المحلية , في ظل العصرنة الإلكترونية كأداة تحويل الخدمات العمومية , و إصلاحها ولدراسة أسسه النظرية و القانونية و بنيته التطبيقية وتقييمه ميدانياً يحتاج إلى أن نجيب على الإشكالية المركزية التالية:

ماهو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الجماعات المحلية؟

وتندرج تحث هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

-ماهو مفهوم تكنولوجية المعلومات والجماعات المحلية؟

-ما تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمات العمومية , وكيف ساهمت في إصلاحها؟

-هل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر حقق النقاط المرجوة أم لايزال يتخبط في عملية التحول؟

-ماهو تقييم المواطنين, على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية وعصرنة الإدارة؟

الفرضيات:

بعد تحديد الإشكالية الرئيسية للموضوع و الأسئلة الفرعية التفصيلية لها يمكن صياغة الفرضية المركزية التالية:

لتكنولوجيا المعلومات دور أساس في تحسين الخدمة العمومية.

أما الفرضيات الفرعية فهي تتعلق أساساً بخطة الدراسة و الإشكالية الرئيسية و التساؤلات الفرعية التكاملية لها وتتمثل هذه الفرضيات الثانوية في ما يلي:

عدم وجود تكنولوجيا المعومات في الجماعات المحلية, سبب فشل الإدارة التقليدية في تقديم الخدمات, و نجاح الخدمة العمومية.

-تؤشر النصوص القانونية الجزائرية على فلسفة الجماعات المحلية و نظرتهم لتطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية.

– تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر يؤثر إيجابيا في التحول الديمقراطي.

الدراسات السابقة:

إن الدراسات التي تعرضت إلى هذا الموضوع بصيغة " أثر تكنولوجية المعلومات في تحسين أداء الجماعات المحلية, دراسة حالة إستصدار الوثائق البيومترية بالجزائر " تكاد تكون غير موجودة ,إلا أنه لا يعني عدم وجود أعمال قريبة من هذا الموضوع في بعض أجزائه, إلا أن هناك مذكرة ماجستر للباحث عشور عبد الكريم " **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**"(وتحوي المذكرة جملة من النقاط بداية من المفاهيم, و الأركان, و الخصائص), مذكرة لنيل شهادة الماجيستر منشورة, جامعة منتور قسنطينة سنة 2009-2010.

كذلك البحث الذي نشر في المجلة الدولية للبحوث الإسلامية و الإنسانية الممتقدمة من إعدادا الباحتثين بن أم سعد فتيحة,و يحياوي نعيمة تحت عنوان " **دور تكنولوجيا نظم المعلومات و الإتصال في تحسين الخدمة العامة في ظل الحكومة الإلكترونية**"(و يحوي البحث مجموعة من المفاهيم والنظم), منشور في تامجلة الدولية للبحوث الإسلامية و الإنسانية المتقدمة .

وقد شكلت الوثائق الرسمية المرتبطة بمجال الدراسة إضافة في بلورة أفكارها, وهي الوثيقة المتمثلة في الدستور الجزائري, وبقية النصوص القانونية المتعلقة بالوثائق البيومترية ,وعصرنة المرفق العام, وتقريبه من المواطن كذلك المنشورات القانونية.

إن الدراسات السابقة الذكر ركزت على جوانب تكاد غير مكتملة بالإحاطة بموضوع أثر تكنولوجية المعلومات في تحسين الجماعات المحلية و وعلى العموم شكلت هذه الدراسات أرضية في موضوع هذه الدراسة, إلا أن الإضافة التي جاء البحث بتحقيقها تتمثل في إيجابيات الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية , وواقع تطبيقها على الجزائر و مدى أثرها بعصرنة الجماعات المحلية.

حدود المشكلة:

إن المشكلة التي سوف يعالجها البحث لها حدود موضوعية و أخرى زمانية مكانية:

المجال لموضوعي: إن هذه الدراسة تتناول موضوع اثر تكنولوجية المعلومات في تحسين الجماعات المحلية من حيث الإطار الدال وفي الواقع الممارسة الميدانية من خلال بحنا هذا محدد في إطار الإدارة الإلكترونية و الخدمة العمومية.

المجال المكاني: إن الدراسة ستكون مقتصرة على المجتمع الجزائري و الجماعات المحلية الجزائرية.

المجال الزماني: صحيح أن الباحث تطرق إلى تاريخ الجزائر لكن لو نحدد المدة الزمنية للبحث تكون من أول مرة فكرة فيها هذه الجماعات المحلية من تغيير و إصلاح وضعها و الدخول في عصرنة إدارتها إلى يومنا هذا.

الإطار المنهجي:

تفرض طبيعة الموضوع توظيف عدد من المناهج تتمثل في :

المنهج الوصفي التحليلي: الذي يهتم بالوصف الدقيق و التفصيلي لظاهرة أو موضوع, ويهتم بدراسة المفاهيم من حيث الخصائصها و أشكالها و علاقتها و العوامل المؤثرة فيها كما أنه يشتمل في كثير من الأحيان على عمليات التنبؤ بمستقبل الظواهر و الأحداث حيث سيمكننا هذا المنهج من معرفة تكنولوجية المعلومات على العموم و أثرها على الجماعات المحلية .

منهج دراسة حالة: يعتبر الباحثون منهج دراسة الحالة نهجاً وصفياً متميزاً ,يقوم على أساس الإهتمام بدراسة الوحدات الإجتماعية بصفتها الكلية, ثم النظر إلى الجزئيات من حيث علاقتها بالكل الذي يحتويها أي أن منهج دراسة الحالة, نوع من البحث المتعمق في فردية وحدة إجتماعية, يهدف إلى جمع البيانات و المعلومات المفصلة عن الوضع القائم للوحدة ,و علاقتها بالبيئة ثم تحليل نتائجها للوصول إلى تعميمات يمكن تطبيقها على غيرها من الوحدات, و يظهر تطبيقها خلال الدراسة, من خلال محاولة جمع أكبر قدر

ممكن من المعلومات حول حالة الوثائق البيومترية بالجزائر ومن تطبيقها لتكنولوجية المعلومات في الجماعات المحلية, و البحث في أليات عمله و إنجازاته و محاولة تقييمه.

كما تستعين الدراسة بالمنهج التاريخي في رصد أهم المحطات التاريخية التي مرت بها الجماعات المحلية في الجزائر , وما أفرزته من عوامل ساعدت في تطوير الخدمة العمومية, و بأتي المنهج التحليلي كمنهج رئيسي لهذه الدراسة من خلال التطرق لدرو الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمات العمومية

الصعوبات:

وكأي بحث علمي فإن هناك صعوبات ، تمثلت في البداية تعارض بين الرغبة في دراسة هذا الموضوع بالتحديد وعدم لملمة فكرة مكتملة حوله, و الأمر راجع لنقص المراجع العلمية وخاصة في مجال الخدمة العمومية , وقلة توفر المعلومات عن الوثائق البيومترية لأن الجزائر لا تزال تخوض تجربة جديدة في تطبيق هذا المجال.

هيكلة الدراسة:

بناءاً على الإشكالية المطروحة, و التساؤلات المرفقة , و الفرضيات المقترحة , وسعياً لتحقيق الهدف المرجو من هذه الدراسة إستدعى تناولها عبر ثلاثة فصول كما يحتوي كل فصل مجموعة من العناصر سنتناول في الفصل الأول وهو حجر الأساس الإطار المعرفي معنون ب " الإطار المفاهيمي و النظري لتكنولوجية المعلومات و الجماعات المحلية" ,و بتالي قمناه إلى مبحثين المبحث الأول مفهوم تكنولوجية المعلومات عموما , ونتطرق إلى تعريفها حسب المفكرين والباحثين وصولا إلى المكونات والخصائص, وبعدها نتطرق إلىالمبحث الثاني الذي يتضمن الجماعات المحلية (الجزائر) نعرف أهم هيئتين ألا وهما الولاية والبلدية مع ذكر مهام كل واحدة من هما.

أما الفصل الثاني وهو " دور الإداة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية", وهنا جمع الباحث بين أهم ركيزتين للبحث إذ نحيط في المبحث الأول مفهوم الإدارة الإلكترونية و المبحث الثاني مفهوم الخدمة العمومية حتى نصل إلى ألية تطوير الخدم العمومية في ظل الإدارة والإلكترونية وكانت أهم نقط للبحث أما المبحث الثالث أليات تطوير الخدمة العمومية .

أما الفصل الثالث " إستصدار الوثائق البيومترية في الجزائر , كنموذج لتقديم الخدمة العمومية – دراسة حالة–" وهو الإقتراب من الممارسة الميدانية والتقرب من عينات محل الدراسة , إذ في هذه المرحلة من البحث نقيس مادرسناه نظريا على ماهو واقع فعلا من خلال المبحث الأول " الجزائر , التاريخ , الإدارة , الخدمة العامة"وفي المبحث الثاني " التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر" المبحث الثالث " تقييم إستصدار الوثيقة البيومترية في الجزائر". لنلخص في خاتمة الدراسة النتائج المتوصل إليها .

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري لتكنولوجية المعلومات والجماعات المحلية.

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى ضبط المفاهيم لكل من تكنولوجيا المعلومات والجماعات المحلية. تمثل الجماعات المحلية دوراً كبيراً في الحفاظ على توازن الدولة كما أنها تضمن أدائها لواجباتها في جميع أقاليم البلد.

مع التحولات العلمية والتطورات التكنولوجية في القرن الحادي والعشرون أدت تكنولوجية المعلومات تحولاً كبيراً في المجال الإداري وتطوير أساليبه من شكله التقليدي إلى الإلكتروني وهذا ما عزز الأداء ودعم الخدمات التي تقدمها هذه الجماعات, لذلك سنحاول التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الجماعات المحلية من خلال المبحثين: الأول هو مفهوم تكنولوجيا المعلومات والثاني الجماعات المحلية (الجزائر).

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجية المعلومات

يعتبر مصطلح تكنولوجية المعلومات من المصطلحات الحديثة التي لم تظهر إلا في القرن العشرين ورغم ذلك فقد إهتم العديد من الباحثين بالمصطلح وعملوا على تعريف كل حسب تخصصه ومفهومه .

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات في المطلب الأول أما المطلب الثاني عمدنا إلى إبراز مكونات تكنولوجيا المعلومات كما أوضحها الباحثون وخصائصها.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجية المعلومات –Information Tehnology (IT)–:

يتطلب فهم تكنولوجية المعلومات الإحاطة لمفهومها اللغوي والأكاديمي إذ يتكون المفهوم من مصطلحين التكنولوجيا و المعلومات.

التكنولوجيا Technology:[1] تعود إلى أصل لاتيني مكونة من مقطعين هما (Tekne) و تعني مهار فنية أو الفن و الحرفة و (Logy) تعني دراسة حقل معرفي وبإجتماع اللفظين يتكون المعني "علم الحرفة" وتعرف لغةً فني أو تقني أو علوم تطبيقية لذلك يسموه العديد من الباحثين (تقانة المعلومات) رغبة منهم في تعريب المطلح وعرف أيضاً بأنها "علم الفنون الصناعية" فهي طريقة فنية لتحقيق غرض عملي .

هي عملي تحويل الموارد الأولية إلى منتجات وخدمات جاهزة من خلال الطرائق والأساليب والأدوات والمعدات.

المعلومات Information[2]: هي كلمة مأخودة من اللاتينية Informatio وتعني إبلاغ أو إعطاء صورة للعقل يستطيع فهمها وتعني المعلومات "تبأ أو حقيقة " تعرف بأنها مجموعة بيانات منظمة ومرتبطة

[1] حيدر شاكر البرزنجي, محمود حسن جمعة,تكنولوجية ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور(إداري–تكنولوجي).د.د.ن:د.م.ن, 2013.ص57.

[2] حيدر شاكر البرزنجي, محمود حسن جمعة, نفس المرجع السابق, ص58

بموضوع معين وتشكل حقائق ومفاهيم و أراء وإستنتاجات ومعتقدات والتي تشكل خبرة و معرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الإستخدام الحالي أو المتوقع .

هي بيانات تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً مستقبلاً من حيث قيمتها المدركة في الإستخدام الحالي أو المتوقع.

لقد قدم العديد من الباحثين أرائهم وتعريفاتهم حول مفهوم تكنولوجية المعلومات ونورد منها مايلي:

هناك من عرفها بأنها:" إستخدام التكنولوجياالحديثة التي تسهم في جميع البيانات ومعالجتها وتخزينها و إسترجاعها و إرسالها إلى المعنيين بالشكل والتوقيت المناسب"[1]

إذ هناك من يراها بأنها:"خليط من إستخدام البيانات و المعلومات مع الحواسب و الإتصالات كمكونات مهمة لهذا المفهوم."[2]

فهي أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وخزنها أو توزيعها، وتصنف تحت عنوان أوسع وأشمل وهو التقنيات المستندة إلى الحاسوب لعلاقاتها المباشرة بنشاطات العمليات في المنظمات [3]، أما منظمة اليونيسكو: "مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تداول ومعالجة المعلومات."[4]

وهناك من يعرفا " هي جميع التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تفيد المستخدمين لها في مجالات الحياة طافة."[5]

فهي عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب و شبكات الاتصال وقواعد البيانات التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها و إرجاعها إلى المستخدم النهائي في الوقت والزمان المناسبين و لأجل استخدامها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة.[6] وهناك من ينظر إليها بأنها استخدام جهاز الحاسب الألي في التعامل مع البيانات أو المعلومات من إنشاء وتخزين وتعديل وما إلى ذلك.[7] و هناك من يرى تكنولوجيا المعلومات "المجال الذي يهتم بإنتاج المعلومات ومعالجتها وتخزينها و إدارتها سوأ كانت نصاً أو صوتاً أو صورة أو أي طريقة تدمج بينها, بما في ذلك علوم الحاسوب

---

[1] Cater&sinclairt;students guide to information technology;british;library ataloguing in publication data;1997.p4

[2] إيمان فاضل السامري, هيثم محمد الزغبي,نظم المعلومات الإدارية.ط1,الأردن, عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع,2004.ص119.

[3] Slack nigel;hambets;stuart&phnston;robert;operationmnagement;4thed new york prentice hall;2004.p254

[4] حيدر شاكر البرزنجي, محمود حسن جمعة, نفس المرجع السابق,.ص19.

[5] علاء عبد الرزاق السالمي,تكنولوجية المعلومات.ط2,الأردن,عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع,2007.ص20.

[6] عدنان عواد الشوابكة,دور نطم تكنولوجيا لمعلومات في إتخاد القرارات الإدارية. ط1,الأردن,عمان:دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع,2011.ص169.

[7] إيهاب أبو العزم, الرخصة الدولية لقيام الحاسب الألي(مفاهيم تكنولوجية المعلومات). ليبيا,بنغازي: دار الكتاب الوطني,2012.ص12.

والاتصالات, وبما يرتبط بها من تشريعات وقوانين متعلقة بالنشر وحماية المعلوماتيون أي أعمال تدعم هذا المجال."[1] و أخيراً يمكن أن نتوصل إلى تعريفا إجرائي فتكنولوجيا المعلومات هي:

- جمع وتخزين ومعالجة المعلومات بشكل يتماشه واحتياجات المستهلك.
- هي جعل المعلومات إلكترونية وسيلة الوصول والاستدامة.
-هي ألية استعمال الكمبيوتر وشبكة الأنترنت للوصول إلى المعلومة أو تخزينها.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجية المعلومات و خصائصها IT Components.

لقد لمع مفهوم تكنولوجية المعلومات ف القرن الحادي والعشرين وتوسع بشكل كبير وهذا كله نتيجة للتطورات و التقنيات الحديثة, ومن خلال هذه التعريفات إستنتج الباحثين مجموعة من المكونات التي رتبوها كل حسب مفهومه ومن خلال تطلعاتنا سوف نعرض مكونات تكنولوجية المعلومات من خلال هذا المطلب .

أ–هناك بعض المكونات منها: [2]

1–المكونات المادية والبرمجية Hardwar and & software fundamentals:

المكونات المادية:هي الأدوات التي تعالج البيانات كالحواسب والأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل وشبكة الإتصال و أدوات النقل ومخزن البيانات.

–المكونات البرمجية:هي تعليمات رمزية يضعها المبرمجون لإبلاغ النظام الحاسوبي عم العمليات المرغوب القيام بها.

إذ يمكن إخصار المكونات المادية والأدوات التي تحكم بها الحاسوب وهي الإدخال والمعالجة والإخراج والخزن.

2–الإتصال Communications: تعني عملية إرسال و إستقبال المعلومات (صوت–صورة–فيديو) عبر شبكات الإتصال وبصورة سلكية عبر حزم الأسلاك أو لاسلكية إذ أصبحت أسلاك الإتصالات قادرة على نقل كل أنواع الإشارات الرقمية عبر االكابلات ولهذا أصبحت تكنولوجية المعلومات أكثر تعقيداً.

3–إلكترونيات المستهلك E–Customr:هي كل الأجهزة الإلكترونية التي تستخدم لتلبية رغبات وطلبات الناس مثل: التلفونات–المسجلات– ألدسك–والستر–أجهظة الصوت والمحمول ...إلخ وشركات الحاسوب والإتصالات المختلفة مثل: IBM و LG وسوني وزنت وكوداك وكل هذه الوسائط المتعددة أفسحت المجال أمام تكنولوجية المعلومات وشجعت الناس في التسارع إلى إستهلاكها وهذا ماجعل المصنعون في حالة تنافس وإبتكار دائم لتطوير أدائهم و أصبحت المنظمات تتعامل بالأنظمة المفتوحة عوضاً عن المغلقة–أي إحتكار الشركة لمنتوجها فإذا حصل عطب أو خلل لا يصلح إلا بمنتجات الشركة المصنعة– أما المفتوح فهو يسمح

[1] يحي عدنان, عبد الكريم عواد,هبة موسى,وأخرين,تكنولوجية المعلومات,ط1,اليمن: مركز المناهج,2005،ص3.

[2] حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة , نفس المرجع السابق,ص21–22.

للمتنافسين وللزبائن بإستخدام منتجاتها وهذا كله من خلال توحيد المعايير على مستوى عالمي, وبهذا أصبح لتكنولوجيا المعلومات نطاق أوسع مكن حتى الأطفال من إستخدامها و إستعمال الحاسوب.

ب–الخصائص:

تميزت تكنولوجية المعلومات بمجموعة من الخصائص نذكر منها مايلي :[1]

1–تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن–إلكترونيا–متجاورة.

2–تقليص المكان:تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

3–إقتسام المهام الفكرية مع الألة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية و التحكم في عملية الإنتاج.

4–تكوين شبكات الإتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة عل تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الإتصال, وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الألات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

5– التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

6–اللاتزامنية:أي إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين بإستخدام النظام في نفس الوقت.

7– اللامركزية: وهي خاصية تسمح بإستقبال تكنولوجيا المعلومات, فالأنترنت تسمح بإستمرار عملها في كل الأحوال.

8–قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

9–قابلية التحرك و الحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته, من أي مكان عن طريق وسائل إتصال كثيرة من الحاسب الألي النقال, الهاتف النقال ...إلخ

10–قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى أخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

11–اللاجماهرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الإتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة إلى المنتج أو المستهلك.

[1] حيدر شاكر البرزنجي, نفس المرجع السابق.ص59–62.

12–الشيوع والإنتشار :وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لمنط المرن.

13–العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا , حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.

وهناك من يرى بأن خصائص تكنولوجية المعلومات ومميزاتها تكمن فيما يلي:[1]

–تزيد من مقدار ومعدل إنجاز الأعمال وبذلك تقلل من وحدة العمل إلى حد كبير.

–تريح العاملين من تكرار المهام.

تحسين دقة وتكامل الملفات.

– تستبعد المداخل المتعددة للبيانات.

– تسهم في إعادة صياغة البيانات في أشكال أخرى بسرعة لكي تستوعب الحاجات المتغيرة.

المبحث الثاني: الجماعات المحلية (الجزائر)

هي وحدات ترابية داخلة في حكم القانون العام تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية إذ تتوفر على تنظيم إداري وأجهزة منتخبة وموارد بشرية ومالية مستقلة، تتمتع هذه الجماعات المحلية بهيئتين تنظيميتين هما الولاية والبلدية، إذ هما القاعدتان الأساسيتان لتشكيل الجماعات المحلية ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى مطلبين المطلب الأول والذي سوف نتعرف فيه على الولاية ومصالحه، وكذلك في المطلب الثاني سنتعرف على البلدية ومصالحها.

المطلب الأول: تعريف الولاية.

الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، [2] هي أيضاً الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة، [3] تساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين وتتدخل في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون.[4]

---

[1] إبراهيم السعيد مبروك, المكتبات الإلكترونية: رؤية للمكتبات في الألفية الثانية, ط2, القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر,2012،ص37.

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, مرسوم رئاسي رقم12–07 في 21–02–2012 يتعلق بالولاية, الجريدة الرسمية,العدد رقم 12 صادرة بتاريخ 29–02–2012, المادة1.ص9

[3] نفس المرجع, المادة 2

[4] نفس المرجع, المادة3

بما أن للولاية هيئتان –المجلس الشعبي الولائي، الوالي–فهي تتوفر على ميزانية خاصة بها لتمويل الأعمال والبرامج المصادقة عليها من المجلس الشعبي الولائي لا سيما تلك المتعلقة بالتنمية المحلية ومساعدة البلديات وتغطية أعباء تسييرها والمحافظة على أملاكها وترقيتها. [1]

كما يمكن الولاية إنشاء مصالح عمومية للتكفل باحتياجات المواطن وتضمن له الاستمرارية والتساوي في الانتفاع.

صلاحيات المجلس الشعبي الولائي(مهامه):

يقدم المجلس الشعبي الولائي المساعدة للبلديات في إطار التكامل و إنسجام الأعمال التي ينبغي القيام بها. ([2])

يمكنه المبادرة بكل الأعمال التي تهدف إلى إنجاز التجهيزات التي يحكم حجمها و أهميتها أو إستعمالها تتجاوز قدرات البلديات.([3])

تنجز كل ولاية أعمالها حسب الميزانية المخصصة لها وتساهم في التنمية الإقتصادية و الإجتماعية و الثقافية و إنجاز المعالم التذكارية وهذا كل بمساعدة البلديات.([4])

يجتمع المجلس الشعبي الولائي و يتداول ضمن صلاحياته بناء على إقتراح ثلث (3/1) أعضائه أو رئيسه أو الوالي. ومن صلاحياته نجد بأن:

الصحة العمومية وحماية الطفولة و الأشخاص ذوي اللإحتياجات الخاصة

السياحة الإعلام و اللإتصال

التربية و التعليم العالي و التكوين

الشباب و الرياضة و التشغيل

السكن والتعمير وتهيئة إقليم الولاية

الفلاحة والري و الغابات

التجارة و الأسعار والنقل

الهياكل القاعدية و الاقتصادية

التضامن ما بين البلديات لفائدة البلديات المحتاجة والتي يجب ترقيتها.

التراث الثقافي المادي و غير المادي و التاريخي

حماية البيئة

---

[1] نفس المرجع ,المادة7

[2] الجمهورية الجزائري الديمقراطية الشعبية,مرسوم رئاسي رقم 12–07 في 21–02–2012 يتعلق بالولاية,الجريدة الرسمية,العدد رقم 12 صادرة بتاريخ 29–02–2012, المادة 74

[3] نفس المرجع ,المادة75

[4] نفس المرجع, المادة 76

التنمية الإقتصادية و الإجتماعية و الثقافية
ترقية المؤهلات النوعية المحلية.[1]

المطلب الثاني: تعريف البلدية

البلدية هي القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية.[2]

تمارس البلدية صلاحيتها في كل مجالات الإختصاص المخولة لها بموجب القانون. وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم و التنيمية الإقتصادية و الإجتماعية و الثقافية و الأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه.[3] يجب على البلدية أن تتأكد من توفر المواد المالية و الضرورة للتكفل بالأعباء و المهام المخولة لها قانونا في كل ميدان.[4]

التوفير المتلازم للموارد المالية الضرورية للتكفل بهذه المهمة بصفة دائمة يجب أن يعوض كل تخفيض في الإيرادات الجبائية البلدية ينجم عن إجراء تتخذه الدولة ويتضمن إعفاء جبائياً أو تخفيضا في نسب الضريبة أو إلغائها بناتج جباني يساوي على الأقل مبلغ الفارق عن التحصيل.[5]

صلاحيات البلدية:[6]

يشكل المجلس الشعبي البلدي إطارًا للتعبير عن الديمقراطية ويمثل قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية.

يمارس المجلس الشعبي البلدي صلاحيات طبقاً للمبادئ المحددة.

يتعين على المصالح التقنية للدولة تقديم مساهمتها للبلدية وفق الشروط المحددة عن طريق القوانين و التنظيمات المعمول بها.

تخضع توأمة بلدية أو أي جماعة إقليمية أجنبية أخرى إلى الموافقة المسبقة للوزير المكلف بالداخلية بعد أخذ رأي وزير الشؤون الخارجية.

تحدد كيفيات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم.

---

[1] نفس المرجع, المادة 77

[2] الجمورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, مرسوم رئاسي رقم 11–10 مؤرخ في 22–07–2011 يتعلق بالبلدية,الجريدة الرسمية,العدد رقم 37,صادرة بتاريخ 03–07–2011 المادة 1 ص7

[3] نفس المرجع, المادة2

[4] نفس المرجع, المادة3

[5] نفس المرجع, المادة 5

[6] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية,مرسوم رئاسي رقم 11–10 في 22–07–2011 يتعلق بالبلدية, نفس المرجع, المواد103–112–ص17

يصادق عليها و يسهر على تنفيذها , تماشيا مع الصلاحيات المخولة له قانونيا وفي إطار المخطط الوطني للتهيئة و التنمية المستدامة للإقليم وكذا المخططات التوجيهية القطاعية. يكون إختيار العمليات التي تنجز في إطار المخططات البلدي للتنمية من صلاحيات المجلس الشعبي البلدي.

–يشارك المجلس الشعبي البلدي في إجراءات إعداد عمليات تهيئة الإقليم و التنمية المستدامة وتنفيذ طبقًا للتشريع والتنظيم المعمول بها.

–تخضع إقامة أي مشروع إستثمار أو تجهيز على إقليم البلدية أو أي مشروع يندرج في إطار البرامج القطاعية للتنمية إلى الرأي المسبق للمجلس الشعبي البلدي و لا سيما في مجال حماية الأراضي الفلاحية و التأثير في البيئة.

–يسهر المجلس الشعبي البلدي على حماية الأراضي الفلاحية و المساحات الخضراء ولا سيما عند إقام مختلف المشاريع على إقليم البلدية.

–يبادر المجلس الشعبي البلدي بكل عملية ويتخذكل إجراء من شأنه التحفيز وبعث تنمية نشاطات إقتصادية تتماشى مع طاقات البلدية ومخططها التنموي.

لهذا الغرض يتخذ المجلس الشعبي البلدي كافة التدابير التي من شأنها تشجيع الإستثمار وترقيته.

تساهم البلدية في حماية التربة والموارد المائية وتسهر عل إستغلال الافضل لها.

إذ تهتم البلدية ب: التهيئة والتنمية والتعمير و الهياكل القاعدية و التجهيز

أما نشاطات البلدية في مجال التربية و الحماية الإجتماعية و الرياضة و الشباب و الثقافة و التسلية و السياحة.

–النظافة وحفظ الصحة و الطرقات البلدية.

ومن خلال ما عرض من مواد قانونية نستخلص أن الجماعات المحلية هي وحدة إقليمية تسعى إلى تحقيق التنمية المحلية بالتنسيق مع الدولة أو الجهات المسؤولة كما أنها تعمل لإرضاء المواطنين وتسعى إلى إشراكهم في عملية التنمية وتحسين أوضاعهم المحلية.

كما كانت الولاية والبلدية متناسقتان كلما تحققت الصلاحيات, ومن بين هذه الصلاحيات أو كما تفهم من خلال المواد بأنها مهام أوكلت لكلتاهما لخدمة المصلحة العامة, إذ أساس قيام و ظهور هذه الجماعات المحلية ما هو إلا لغاية واحدة وهي التنسيق بين المواطن والدولة أو الجهات العليا وتلبية طلبات المواطنين ورغباتهم و أهم شيئ في هذا يجب أن تكون هذه الجماعات مستقلة ماديًا لتستطيع تحقيق رغبات مواطنيها وتنمية أوضاعهم و الإهتمام بالأوضاع الإجتماعية و الصحية و الثقافية وغيرها من الأمور الضرورية فهي أدوات وصل وربط بين المواطن والحكومة وهي الأدوات المعبرة عن المواطن لذلك يجب على هذه الجماعات أن تكون متصالحة دائمًا مع المواطن لتستطيع الوصول إليه ومعرفة رغباته وتطلعاته.

خلاصة الفصل الأول:

نستخلص مما سبق بأن مادامت تكنولوجية المعلومات هي إستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة لخدمة المجتمع و أن الجماعات المحلية ماهي إلا هيئة إقليمية جاءت لتحصلنا على مجموعة من الإيجابيات تضاف إلى أداء الجماعات المحلية.

–الجودة في الخدمة

–السرعة و الدقة في الأداء

–تنمية المجتمع المحلي و تحسين الأوضاع الاجتماعية

–تخفيف العبء على الدولة

كما أنها تسهل عملية الإتصال مابين المواطن و هذه الجماعات المحلية و تلغي الحاجز بينهما وتحول نقاط الإختلاف إلى نقاط إيجابية يستفيد منها الطرفين –مثلا عندما تطرح الجماعات المحلية موضوع في مواقع التواصل الإجتماعي وتجمع أراء المواطنين حوله هذا يدل على نقطة تحول تبرز من خلالها حاجتها إلى إشراك المواطنين في التنمية و إتخاذ الرأي – كما أنها ممكن أن تستفيد من أي رأي أو تعليق.

الفصل الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية

من خلال هذا الفصل سوف نقوم بعرض العلاقة مابين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وكيف إستطاعت الإدارة الإلكترونية تطوير الخدمة العمومية .

أعطت الإدارة الإلكترونية تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية, إذ نتج عنها تحسين أداء الخدمات للمواطنين, وتطور مهام وأنشطة المنظمات الحكومية, لذلك عمدت العديد من الحكومات إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية قصد ترقية الخدمة العمومية.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد أصبحت التكنولوجيا في عصرنا ضرورية للحياة, حيث لم يعد يقدر يستغني عنها الإنسان في اي مجال بل أصبح يتصارع على التطورات , هذا ما أجبر الإدارة على إستخدامها لتواكب المجتمع , ومن خلال هذاالمبحث نتطرق إلى عرض تعريف للإدارة الإلكترونية في المطلب الأول أما في المطلب الثاني سنذكر مبادئ و أهمية وفيما يخص المطلب الثالث سنعرض فيه الخصائص والأهمية لنحيط بمفهوم شامل للإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة ذلك ما أشارت إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر, والتي طهرت نتيجة الثورة الهائلة في شبكات المعلومات والإتصالات, غير انها حظت بتعاريف كثيرة من قبل الباحثين ومن أهم التعريفات مايلي:

الإدارة الإلكترونية هي" إستخدام الوسائل والتقنيات التكنولوجية بكل ما تقتضيه الممارسة ,أو التنظيمات أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان"[1]

وتعرف على أنها:" الإستغناء عن المعلومات الورقية وإحلال المكتبة الإلكترونية عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا"[2]

وفي تعريف أخر: "هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسات والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"[3]

---

[1] محمد محمود الطعامنة,طارق شريف العلوش,الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في الوطن العربي,الأردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية,2004،ص10-11.

[2] علاء عبد الرزاق السالمي,خالد البراهيمي السليطي,الإدارة الإلكترونية،عمان:دار وائل,2008،ص32.

[3] نجم عبود نجم,الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات),المملكة العربية السعودية:دار المريخ,2004،ص127.

وهناك من يرى "بأنها تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال إستخدام شبكات الإتصال الإلكترونية"[1]

الإدارة الإلكترونية تعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية بإستخدام التطورات التقنية الحديثة " العمل الإلكتروني" أو "الإدارة بلا أوراق" وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة [2]

ومن مفهوم السيد رأفت رضوان رئيس مركز المعلومات ودعم إتخاد القرار في القاهرة , رأى أن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الماكنة الخاصة بإدارة العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات و المعلومات بين الإدارات المختلفة و المتعددة و إستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحوى تحقيق أهدافها وتوفر المرونة اللازمة للإستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية, وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ و متابعة و تقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة و توظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

منه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية جاءت كبديل للإدارة الكلاسيكية وقد غيرت مضمون الخدمة العمومية من أسلوب ورقي إلى أسلوب تقني أنترتات وهذا كله قصد تلبية حاجيات المواطنين وكسب ثقتهم ورضاهم نحوى المنظمات الحكومية .

من خلال هذه المفاهيم لابد من وجود مبادئ و أهداف تقوم عليها الإدارة الإلكترونية كما لا بد لنا من التطرق إلى الأهمية والخصائص التي تتميز بهما الإدارة الإلكترونية عن غيرها.

المطلب الثاني : مبادئ والأهداف

من أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي: [3]

–تقديم أحسن الخدمات للمواطنين (Citizen Oriente): للإهتمام بخدمة المواطنين يتطلب تهيئة بيئة عمل تتنوع فيها المهارات والكفاءات المهيئة مهنيا لإستخدام التكنولوجية الحديثة , بشكل يمكن من إستخدام المعلومات و استخلاص النتائج و إقتراح الحلول الإدارية المناسبة لكل مشكلة ,للتعرف علة جوهر كل مشكلة بتشخيصها ,وضرورة إنتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع, و القيام بتحليلات دقيقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة و الضعف.

–التركيز على النتائج (Rusults Oriented): ينصب إهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع , إذ ينبغي تحقيق فوائد للجمهور تتمثل في تحفيف العبء على المواطنين من

---

[1] محمد سمير أحمد, الإداة الإلكترونية,ط1, الأردن, عمان: دار المسيرة,2009،ص43.

[2] مصطفى يوسف كافي,الإدارة الإلكترونية(في ظل العلمية التكنولوجية المعاصرة), د.د.ن:دار رسلان,01-01-2009,ص28.

[3] عمار بوحوش ,نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون:لبنان, بيروت: دار الغرب الإسلامي ,2006, ص189-191.

حيث الجهد والمال والوقت, وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة و إنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع (كدفع الفواتير عن طريق بطاقة الإئتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لدفع الفواتير المطلوبة) –سهولة الإستعمال والإتاحة للجميع : أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل و في العمل و المدارس والمكتبات وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل حيث يمكن ربط الإتصال بين الجمهور – تخفيض التكالف: بمعنى أن الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة لتخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات .

–التغيير المستمر: تسعى الإدارة الإلكترونية إلى التحسين وتغيير ماهو موجود ورفع مستوى الأداء سواء لكسب رضى الزبون أو للتفوق في التنافس .

يرى الأستاذ محمدسمير أحمد أن الأهداف تتلخص فيما يلي: [1]

–تقديم الخدمات للمستفيدين على مدار الساعة ودون إنقطاع

تحقيق السرعة وتخفيض التكلفة لتقديم الخدمة

–البحث عن المجتمع القابل لمتغيرات العصر التكنولوجية

–تحقيق الشفافية والعدالة

–تنمية روح الإبداع والإبتكار

–الحفاظ على سرية المعلومات و أمنها

ومن هذه الأهداف يستفيد المواطن من الخدمات العمومية و تتحسن علاقته بالإدارة العمومية لأن هذه الأهداف تركز على جانب الإصلاح الإداري والقضاء على الإدارات البيروقراطية الروتينية وتقمع المشاكل التي تفرزها.

المطلب الثالث : الأهمية والخصائص

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونة في مجموعة من النقاط نذكر منها مايلي: [2]

–إنخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة

–تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية

–تلافي مخاطر التعامل الورقي

–زيادة الصادرات وتدعيم الإقتصاد الوطني

–إيجاد فرص جديدة للعمل الحر, و الإستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة

أي تطوير أداء خدمات المنظمات الحكومية تلجأ العديد من الإداراة العمومية إلى تغيير نظامها إلى أسلوب إلكتروني لتتخلى على الملفات الورقية وصعوبة الإستعمال و أخذ الوقت الكبير للبحث عن ملف أو

[1] علاء عبد الرزاق السالمي,خالد البراهيمي السليطي,الإدارة الإلكترونية , المرجع السابق.ص39–40

[2] أحمد محمد غنيم,الإدارة الإلكترونية:أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل, مصر,المنصورة:المكتبة العصرية,2004.ص43.

معلومات أو إسترجاع شيء غير أن مشكلة ضياع وتلف الملفات مشكلة تعترض جميع الإدارات لذلك إختارت الإدارة العامة التغيير والتحسين.

لذا يمكن إستعراض أهم خصائص الإدارة الإلكترونية في مجموعة من النقاط الأتية: [1]

–السرعة والوضوح:بوجود إدارة ألكترونية لن تكون هناك وراق ومعاملات تأخذ وقتا طويل لإنجازها حتى عملية النسخ و الإرسال والحفظ أصبحت أسرع وأبسط بوجود الإدارة الإلكترونية .

– عملية إسترجاع وتكرار إذ وقع خطأما, لكن لو كان في أوراق نضطر إلى الإعادة من جديد غير أن الأسلوب الإلكتروني لا نضطر فيها لإعادة بل للتعديل فقط غير أنه أسلوب يمنع الضياع أو السرقة أو الإتلاف, فالإدارة الإلكترونية جاءت لإصلاح كل المشاكل التي عانت منها الإدارة التقليدية مع العمل على سرعة الإنجاز.

–عدم التقيد بالزمان والمكان: أهم نقطة في الإدارة الإلكترونية هي التعميم والنشر وليس احتكارها في إدارة واحدة إذ بإمكان الشخص الاطلاع عليها في أي ساعة، فهي غير محصورة بزمن أو بمكان بل يستطيع الشخص أن يجدها في موقع الإدارة عبر الأنترنت أو عبر أجهزتها المنشورة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الأنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، إنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها. وبهذا الشكل يسهل لمراجع الإدارة الإلكترونية البحث لأنه يجد نفسه أمام قوائم وخيارات إلكترونية، وهي كذلك تساعد من تقليص عدد الموظفين بشكل كبير حيث أن الكمبيوتر فيه جميع المعلومات ويمكن من خلاله البحث في القوائم فهو يسهل عملية البح بشكل كبير وأسرع مما كان الموظف يقوم به.

–إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: تقوم الإدارة الإلكترونية على المعلومات و البرامج وتبسطها ليسهل التعامل معها, كما انها تهتم بإدارة الملفات عكس الإدارة التقليدية التي تكدسها فوق بعضها بل الإدارة الإلكترونية تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية غير أنها تتحول من ملفات في أرشيف إلى ملفات إلكترونية, حيث يتم استدعائها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب

[1] أحسين بن محمد الحسن,التوجهات و الأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظات, المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحوى أداء مميز في القطاع الخاص, المحور الثاني, المملكة العربية السعودية,قاعة الملك فيصل للمؤتمرات,الرياض:معهد الإدارة العامة,1–4 نوفمبر 2009.ص19–21

معاملة ما, وبناءات عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها, و أيضا تكون تلك المعلومات عن الأشخاص و المشروعات وتفاصيل أخرى تفيد الإدارة حيث يمكن الرجوع إليها في عملية الإحصاء أو بيانات عن شيء ما, وهذه ليست إلا طريقة من طرق استعمال المعلومات في الإدارة الإلكترونية إذ تختلف العملية من إدارة إلى أخرى.

–المرونة: تتميز الإدارة الإلكترونية عن باقي الإدارات في استجابتها السريعة وتجاوبها مع الأحداث، متفوقة على أي حدود، وبفضل سلاستها واستيعابها الجيد تعطي نتائج جيدة وفائقة فيما يخص الخدمات الإدارية وتحولها من الشكل المعقد إلى المرن والسهل.

–الرقابة المباشرة والصادقة: أصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية أن تراقب أي مكان في إدارتها من خلال وضع الكاميرات الرقمية كما يمكنها مراقبة جمهورها من خلال أجهزتها ومن هنا يصبح في مقدورها تقييم أدائها وضمان المصداقية في الأداء، وبهذا الشكل تكون قد ضمنت تطبيق الشفافية عكس الإدارة التقليدية التي تعتمد على تقارير أشخاص مكلفين فقد يزوروا في التقارير أو لن ينقلوا الواقع الصحيح غير أن التقرير سوف يأخذ وقت كبير.

–السرية والخصوصية: تمكننا الإدارة الإلكترونية من الاحتفاظ بالملفات المهمة في برامج تمكننا من حجب أي شيء أو استعمال شيفرات لدخول الملف ولا ومن هنا يمكنها أن تحجب أو تخفي أي شيء تخاف عليه أو أمور جد حساسة بالنسبة للإدارة، وهذا ما يميزها عن الإدارة الكلاسيكية بأنها أكثر أمناً للمعلومات وحفاظا وسرية غير التقليدية التي يسهل إتلافها أو سرقتها أو الاطلاع عليها وفهمها.

من هذه الخصائص كلها نجد بأن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى موافقة العالم الخارجي وما يحمله من سرعة وتقنيات إلى عالمها الداخلي لتكون متوازنة مع عملها الإداري ومعاملاتها، وبذلك تعطي للشخص الثقة فيها وفي أدائها كما تساعد في تحقيق الرشادة في الإدارات العمومية كالشفافية، العدالة والديمقراطية .. إلخ كما أنها تسعى إلى تحقيق الجودة في الإدارة.

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

تسعى الإدارة العامة الحكومية إلى توثيق العلاقة بينها وبين المواطن لذلك تعمل على تحسين خدمتها بأي طريقة لإشباع حاجة المواطنين ورغباتهم وكسب رضاهم ولتحقيق الجودة في الخدمة , ومن خلال هذا المبحث سنتعرف على الخدمة العمومية في المطلب الأول وبعد ذلك نتطرق في المطلب الثاني إلى أنواع الخدمة العمومية .

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية.

يعرفها خبراء الإدارة العامة على أساس الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة للسواد الأعظم من الشعب, و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين[1] ويعرفها البعض بأنها " جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها في إطار جماعي, تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون , ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها, من حيث أدائها ومراقبتها.[2]

ومن التعريف المتعلقة بالخدمة الجامعية " تعني الخدمة العامة كل ما تقوم به الجامعة المنتخبة من أنشطة وخدمات تتوجه بها أصلا إلى غير منسوبها–من طلاب و أعضاء هيئة التدريس–من الأفراد المجتمع وجماعاته وتنظيماته ومؤسساته.[3]

ومن وجهة نظر العملاء والمواطنين Effective–Public–Service " أنها النتائج التي يُقيمُها المواطنون ويقدرونها.[4] كما أعادت العولمة تعريف الخدمة العمومية إذ ربطتها بالظروف الإقتصادية التي تؤثر على أهداف وبنية الأجهزة الإدارية للدولة وظهور توجه الشراكة بين القطاع العام والخاص لغرض التشارك في تقديم الخدمات العامة والذي تجلى في عمليات الخصخصة ونشوء ما يسمى الإدارة بالعقود أو بعقود المهمة مع القطاع الخاص والمكاتب الإستشارية الكبرى.[5] ومن ميثاق الأيبيري الأمريكي للخدمة العامة نجد بأنه في تعبيره يرادف "الخدمة العامة" بالخدمة المدنيةوفي تعريفه للخدمة المدنية يرى بأنها تتألف من جميع الترتيبات المؤسسية من خلالها يجري تعريف , إدارة عملية التوظيف في الحكومة وشؤون موظفي الخدمة المدنية في سياق وطني معين.

ومن تعدد كل هذه التعريفات وإختلافها نستخلص بأنالخدمات العمومية جاءت لإشباع الحاجات الضرورية للمواطنين وتقديم هذه الخدمات يقع على عاتق الدولة لأنه إحدى دعائم سيادتها ومن الضروري

---

[1] سارة نبيل, ماهو مفهوم الخدمة العامة؟,المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية,تاريخ النشر 11–08–2015 على 13.45 تاريخ الدخول 25–01–2016 على 16:45 l www.hrdiscussion.com/hr104577.htm

[2] نور الدين شنوفي,المناجمنت العمومي, جامعة التكوين المتواصل, د,ت,ن,تاريخ الدخول,25–01–206 على 17:00 www.foad8.ufc.dz/cours/administrateur/management

[3] فتحي درويش عشيبة,دراسات في تطوير التعليم الجامعي على ضوء التحديات المعاصرة ,د,د,ن: د,م,ن,2009.ص107.

[4] أحمد جابر حسين علي,_الإحباط الإداري(الأسباب والعلاج),ط1,القاهرة:المجموعة العربية للتدريب والنشر,2013.ص166.

[5] رمضان عيسى الليموني, سم العولمة:رؤية لوقف الضرر عبر تنمية القدرات , د.د.ن: د.م.ن, 2015. ص27.

إدارة هذه المرافق بكفاءة عالية وحسن إستغلال الموارد العامة فيها, وهذا كله لتحقيق الرشادة وكسب ثقة الزبون والعمل على تنمية المنظمات العامة.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات العمومية

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

–خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته: وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات ضرورية لابد للدولة من توفرها مهما إرتفعت تكلفتها.

–الخدمة الضرورية لأفراد المجتمع بإختلاف قطاعاته ومستوياته –خدمات لا يمكن الإستغناء عنها– مثل: التمويل بالماء, الكهرباء,الغاز,النقل... إلخ وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكراً على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

–خدمات ذات منفعة إجتماعية و ثقافية: يستفيد منها أفراد المجتمع ,إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة,المتاحف و المنتزهات العامة.

–خدمات ذات طبيعة إجتماعية: يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة,إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد تؤثر على المجتمع, وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ومن بينها السكن مثلا.

–خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل: بناء المدارس–المستشفيات–الجامعات...إلخ

يقسم القياس الفرنسي الخدمات العمومية إلى: [2]

–خدمة عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمة مرتبطة بالدور التقليدي للدولة أو هي مايجب على الدولة تقديمه فور قيامها لفرض كيانها وهيمتها وذلك في مجال العدل , الأمن , الدفاع الوطني والمالية العامة.. إلخ تقدم الدولة مجموعة من الخدمات العمومية لإثبات سيادتها على محيطها الجغرافي وحتى على المجتمع

---

[1] أهمية التسيير العمومي الجدلد في قطاع التعليم العالي,قسم العلوم السياسية بجامعة شلف, تاريخ النشر 1جويلية2015,يوم الدخول 29–01–2016 الساعة 19:25

www.facebook.com/permalink.php?id=379426548751225&story_fbid=1282755770849

60

[2] محمد جمال علي هلالي,المحاسبة الحكومية: الأردن, عمان:دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع,2002،ص22–32.

فكل القوانين والدساتير التي تصدرها الدولة وكذالك الإجراوات الأمنية ماهي سوى خدمات من أجل السيطرة والسيادة

–خدمات ذات طابع إقتصادي: والتي يطلق عليها عموما خدمات تجارية أو صناعية إذ ظهرت هذه الخدمات في القرن العشرين مع تطور الدولة في الحياة الإقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال إحتياجاتهم الأساسية كالنقل ,الإتصال ,الطاقة, الماء...إلخ

إن هذه الخدمات التي تقدمها الحكومة بشكل مستمر لإشباع حاجات المواطنين لا تهدف إلى تحقيق الربح وإنما تقدم خدمات ضروريا غير أن غياب الربح لا يعني أنها تقدمها بخصارة وإنما عائداتها محدودة .

من أنوع الخدمة العمومية نجد مجموعة من المبادئ أو ما تسمى بالخصائص كما يدعوها بعض الباحثين وسنلخصها فيما يلي: [1]

–الإستمرارية La Continuité:لا بد أن تتسم الخدمة العمومية بالإستمرارية و الإنتظام ولا بد من تقديم الخدمات الضرورية للأفراد في ظل ظروف محددة إلا في حالات يتعذر على هيئات الخدمة .

–المساواة L'égalité: هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمات العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية, مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة, وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون إستثناء بصورة عادلة.

–الموائمة La mutabilité: المنفعة العامة ومن ثُم الخدمة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات, فمن الضروري وفقاً لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة, و أن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على إعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن, خاصة و أن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغيير وعدم الثبات.

من مفهوم الخدمة العمومية ومجموع أنواعها ومبادئها,نجد بأن الخدمة العمومية جاءت لتلبي طلبات, و احتياجات المواطنين, ولتطبيق مبدئ الديمقراطية , الشفافية ,العدالة في المجتمع وتحسين الأداة والنهوض بقطاعات الدولة.

فإنها تسعى لتقديم خدمات غير ربحية, وتحقيق المنفعة العامة, أن تكون هذه الخدمةتقدم لجميع المواطنين دون إستثناء بشرط أن تكون تحقق المصلحة العامة, كما أنها تخضع للرقابة من طرف هيئات الدولة والمجتمع المدني لأنه الطرف الأول المتعامل مع هذه المنظمات العمومية المقدمة للخدمة .

المبحث الثالث: أليات تطوير الخدمةالعمومية

[1] قسم العلوم السياسية بجامعة شلف, ا لمرجع السابق www.facebook.com

رغم إختلاف وجهات النظر عن طريقة تطوير الخدمة العمومية إلا أنها تسعى لتطبيق الإصلاح الإداري وهي صورة عن اللامركزية الإدارية لا بد لها أن تحقق الإنسجام الداخلي (أي بين الموظفين) والخارجي (أي المواطنين) لتقدم خدمات ذات جودة عالية,وهذه الأخيرة لكي تتحول إلى إدارة تكنولوجة وتحقق المصلحة العامة لا بد من إعادة بناء هيكلها التنيظيمي من الهرمي التقليدي إلى الهيكل الحديث, أي لابد أن تكون لديها بنية تحتية تكنولوجية مناسبة وبرامج حديثة تسهل العمل ,كماأنه لابد لها أن تهتم بالجانب السلوكي . من خلال هذا المبحث سنتطرق لعرض مطلبين الأول نبرز من خلاله الأساليب التنظيمية لتطوير الخدمة العمومية أما الثاني فنبرز فيه الأساليب السلوكية.

المطلب الأول: الأدوات التنظيمية

تنقسم الأدوات التنطيمية إلى مدخلين رئيسيين وهما: [1]

1–المدخل الشمولي: يرى البعض أن إستخدام منهج مدخل النظم يمكن للوصول لتحقيق المنهج الشامل للإصلاح الإداري ومدخل النظم المفتوحة "Open Systm" يعني بدراسة الظواهر الإدارية في إطار تفاعل مع البيئة المحيطة بها فإستمرار عمل التنظيم وفاعليته يعتمد ويتوقف بشكل كبير على إستمرار حصوله على المدخلات المادية والبشرية مع البيئة المحيطة.

2–مدخل الإصلاح الجزئي: يركز هذا المدخل على إتباع أساليب جزئية ومرحلية لمعالجة المشكلات التي تواجه الجهاز الإداري أو عملية تقديم الخدمة العمومية من خلال التركيز على الهيكل التنطيمية وتبسيط الإجراءات كما يسعى هذا المدخل إلى تحقيق العديد من الأهداف منها: [2]

–الكشف عن الأوضاع الإدارية الحالية والقيام بدراستها وتحليلها

–تحديد مصادر المشكلات و أساليب التخلف الإداري

–التعرف على المتغيرات المؤثرة والمسببة للتخلف الإداري

من خلال هذه المداخل نجد بأن الإصلاح الإداري هو عملية ترميم للأجزاء المكونة للجهاز الإداري فسواء كانت مسألة تطوير الخدمات العمومية شامل أو جزئي تبقى مسألة تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات العمومية تتطلب تحقيق عناصر تنظيمية هي كالأتي: [3]

---

[1] جمال عبد الله محمد, إدارة التغيير و التطوير التنظيمي,ط1,الأردن,عمان:دار معتز للنشر والتوزيع,2014.ص81

[2] نفس المرجع, ص82.

[3] عبد الكريم عشور, دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر, مذكرة لنيل شهادة الماجيستر,منشورة , علوم سياسية علاقات دولية, تخصص الديمقراطية والرشادة , قسنطينة , جامعة منتوري, 2009–2010,ص66

مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مرد ودية مشاريع الخدمة العمومية ،ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين ، و ما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي ، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضى المواطن ، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة .

– تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال ، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية .

– سرعة الاستجابة و احترام المواعيد : حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ،ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

– الدقة :تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات، إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية ، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

المطلب الثاني: الأدوات السلوكية

إذا كانت القيادة الإدارية تبنى على أساس السلوك العقلي إتجاه العلاقات الإنسانية, وبالتالي اهتمت النظرية السلوكية بالإضافة للعلاقات الرسمية المحددة في ضوء الهيكل التنظيمي بأنماط السلوك البشري السائد داخل التنظيم والأثار النفسية والإجتماعية للعملية الإدارية, كما أنها بحسب أحد الباحثين قد تخلت عن النظرة الكلاسيكية للمنظمةعلى أنها نظام مغلق حيث إعتبر أصحاب النظرية السلوكية المنظمة على أنها نظام مفتوح أي أنها في علاقة متصلة ومتفاعلة مع البيئة الكلية[1].

فقد إنتقدت النظريات الكلاسيكية بسبب فرضياتها في الدوافع الإنسانية في المنظمة و الإهتمام فقط بالجانب الإقتصادي منها و إهمال الرغبات والإحتياجات الأخرى فالنظرية المعاصرة للمنظمة تعتبر العوامل المرتبطة بمحتوى العمل عوامل محفزة هامة مثل الإنجاز, الإعتراف بالنجاح ,ينحصر دورهم بالإعتراف بهذه القدرات القيادية والإستجابة[2] إذ تعتمد الحركة السلوكية في الإدارة على مفهوم أن الناس ليسوا عصياً في دولاب المنظمات الحديثة بل هم أشخاص مستقلون لهم قيمهم وإحتياجاتهم ورغباتهم ودوافعهمالخاصة.[3]

بما أن النظرية السلوكية(Behavioral Theories) هو علم دراسة الإنسان (Anthropiology) الذي يتعلق بدراسة أنماط السلوك البشري السائد في أي مجتمع مع وضع تصور للمظاهر الحضارية المميزة

---

[1] علاء الدين رسلان, التطوير التنظمي: أليات, إستراتيجيات, تطبيقات , وسائل: سورية ,دمشق :دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر و التوزيع,2012،ص22.

[2] فهمي جدعان,حصاد القرن المنجزات العلمية والإنسانية في القرن العشرين,الأردن, عمان:مؤسسة العربية للدراسات والنشر,د.س.ن.ص823 .

[3] نفس المرجع السابق, ص824.

لهذا المجتمع ومن رواد هذه النظرية هو ألتون مايو (1939) الذي تناول في دراساته التجريبية الجوانب المتعلقة بالمتغيرات السلوكية للمنظمة ومن أهم المفاهيم التي نتجت عن دراسة ألتون مايو مايلي : [1]

–البحث عن أفضل السبل في تهيئة التكامل والتفاعل الهادف بين التنظيمين الرسمي وغير الرسمي.

–أثر الحوافز المعنوية إلى جانب المادية في زيادة الفاعلية للعاملين وبالتالي رفع مستوى الإنتاجية.

–طبيعة العلاقات التنظيمية بين المستويات العليا والدنيا و أنماط التفاعل بينها.

–إعادة القيادة الجماعية والمشاركة في إتخاذ القرارات إهتماماً خاصاً وذلك لتوحيد الجهود في تحقيق أهداف المؤسسة.

–وضع تصور جديد عن طرق الإتصالات بين الأفراح مع الأخد في الإعتبار كافة الأبعاد التنظيمية الرسمية وغير الرسمية.

حتى في المنظور السلوكي سعت الخدمات العمومية للتطوير من نفسها بتبنيها للإدارة الإلكترونية وهنا تغيرت الخدمات العمومية إلى خدمات إلكترونية و أصبح المواطن هو نقطة إرتكازها ومحور إهتمامها المطلق وغير هذا النمودج العلاقة بين المنظمات العمومية والمواطن الذي لم يعد بحاجة للذهاب إلى المكاتب الحكومية للحصول على الخدمة, بل اصبح بإمكانه إستخدام وسائل إلكترونية للحصول عليها وهذا كله من أجل تقديم خدمات ذات مستوى جودة وكفاءة مرتفعة, ولقد أثرت تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات العمومية وتتضح تلك المطاهر على النحو التالي: [2]

–تطوير أداء المؤسسة الحكومية التي تبنت مدخل الجودة الشاملة (TQM) في تقديم الخدمات مما أدى إلى تفعيل دور المؤسسات الحكومية لتهيئة بيئة ملائمة للكفاءة الإدارية التي إنعكس زيادة فاعلية وكفاءة المؤسسات الحكومية التي عملت على توسيع في تقديم خدمات نوعية وجيدة .

–تغيير أنماط الهياكل التنظيمية للمؤسسات الحكومية مما ساعد على تعزيز الهياكل التنظيمية الشبكية والرقمية التي صارت أكثر ترابطاً وتشابكاً من خلال إستخدام الوسائل التكنولوجية في التواصل والتفاعل.

–تغيير أنماط العمل وعدد ساعات الدوام التي صارت متاحة على مدار أربعة وعشرين 24 ساعة وطوال أيام السنة خاصة في ظل إتاحة إمكانية العمل عن بُعد.

[1] هنري انطوان سميث،تعريب علاء أحمد سمور,تكنولوجيا إدارة المشروعات الهندسية والمقاولات ، الأردن ,عمان:دار زهران للنشر والتوزيع,2009،ص76–77.

[2] رمضان عيسى الليموني, سم العولمة,رؤية لوقف الضرر عبر تنمية القدرات, ط1:لندن:إي–كتب,نيسان 2015.ص29.

الخدمات الإلكترونية ماجاءت إلا لتقديم خدمات متميزة للمواطنين ومؤسسات قطاع الأعمال تمنحهم طلبهم في فترة وجيزةعن طريق عدة وسائل منها تطوير الإجراءات وحذف غير الضروري منها إزالة المعوقات, تقديم الخدمات الحيوية لساعات أطول يوميا وخلال أيام العطل[1]

وفي الاخير يمكن القول أن الإنتقال من الخدمة العامة العادية وتطويرها إلى خدمات عمومية إلكترونية يتطلب تطبيق أدوات تنظيمية متعلقة بالهيكل التنظيمي للمنظمة وكذلك الأدوات السلوكية المتعلقة بالجانب القيمي للأفراد والمواطنين فلإصلاح الخدمة العمومية لابد لها من الإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

[1] مصطفى يوسف الكافي,الحكومة الإلكترونية في ظل التورة العلمية الذكية المعاصرة:سوريا, دمشق:,دار رسلان,2009.ص179.

خلاصة الفصل الثاني

بدراستنا للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ,وألية تطوير الخدمات الإلكترونية إستنتجنا مايلي:

الإدارة الإلكترونية جاءت وليدة للتطور التكنولوجي وإنتشار المعلومات على شبكة الأنترنات التي غيرت حياة الأفراد و أدخلتهم في عصر التقنية والتكنولوجية والسرعة إذ أصبحت المعلومة تنتشر بسرعة فائقة لذلك سعت الإدارة التقليدية لتطبيق هذه التكنولوجية على أدائها لتحسين مستواها, لذا يمكن أن نعرف الإدارة الإلكترونية بأنها تنفيذ جميع المعاملات الإدارية المقدمة للمواطن من خلال إستخدام شبكة الأنترنات و وسائل الإتصال الحديثة والتقنيات المتطورة , هذا لضمان كفاءة وجودة هذه المنظمات.

أما فيما يخص الخدمة العمومية فقد اختلفت التعاريف وتعددت كل حسب التخصص أو المجال الذي تستعمل فيه, غير أننا إذا شملنا كل تلك التعاريف في نقاط معينة, نجد بأن الخدمة العمومة هي تلبية مطالب المواطنين الضرورية منها أو النفعية,أو الرأسمالية لتحقيق رضى المواطن وضمان تطور المنظمات العامة وتحسين الأداء الوظيفي فيها.

ولتطبيق الإدارة الإلكترونية, لا بد للإدارات أن تكون مواكبة لأي تطورات تكنولوجية في مجالاتها ,ولا بد للمنظمات التقليدية أن تطبق نظام تعليمي تُكونُ فيه عمالها على التقنيات والتغيرات قبل تطبيقها, وهذا كله لتفادي فشل الإدارة الإلكترونية,لأنها أدات للتغيير من عصر الإداراة التقليدية المعروفة بالروتينية وعدم النظام إلى إدارة جديدة معاصرة تحمل في جوانبها الإصلاح والجودة والمساوات والسرعة ,كل هذه مبادئ تتماشى ومتطلبات العصر من رشادة وشفافية, ولتطوير الخدمة العمومية الإلكترونية لابد للمنظمات الإدارية أن تكثف مجهوداتها في عملية الإصلاح الإداري بالتركيز على الهيكل التنظيمي وكذلك بالجانب السلوكي لمقدمين الخدمة, ولابد لها من إنشاء علاقة بينها وبين المواطنين وتفتح باب لتقديم رأيهم ووجهت نظرهم حول خدماتها و محاولة جرهم إلى منحها حلول تواكب إستطلاعاتهم لأن الخدمة العموميةتختلف من بيئة إلى أخرى كل حسب بيئته.

فلا بد للمنظمات أن تراعي جميع الإختلافات وتدرس مجتمعها قبل التغيير في خدماتها, لأن التغيييير والتطور يكون وليد بيئته وليس مكتسب خارجي ,ليس شرط أن الخدمة العمومية الإلكترونية هي عصرنة المعلومات و الأداء الإداري, فتقوم جميع المنظمات بتطبيق نفس الأساليب دون مراعاة البيئة, هذا خطأ كبير تقع فيه مجموعة من المنظمات الحكومية, لكن لابد لها من أخد التكنولوجية وتبني الإدارة الإلكترونية بالشكل الذي يتلائم وبيئتها.,ولا بد للتحول نحوى الإدارة الإلكترونية أن يكون مدروس ومحسوب وأن يكون مقدمها قد تدرب عليها بشكل الصحيح والفترة الكافية ليتمكن من مساعدة المؤسسة في النمو وتطور لا التخلف وتعثر

الفصل الثالث: استصدار الوثائق البيومترية في الجزائر كنموذج لتقديم الخدمة العمومية –دراسة حالة–

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى عرض دراسة الحالة التي تتعلق بالوثائق البيومترية وعملية استصدارها. أثرت التطورات الحديثة وعملية عصرنة الجماعات المحلية على مفهوم الخدمة العمومية بالجزائر عامة وعلى علاقتها بالمواطن خاصةً.

المبحث الأول: الجزائر، التاريخ، الإدارة، الخدمة العمومية

تعد الجزائر من الدول العربية التي تسعى إلى تنمية مجتمعها ومواكبة العالم في تطويراته.

ومن خلال هذا المبحث سوف نعرض مطلبين، المطلب الأول تطرقنا من خلاله إلى التعرف على الجزائر لأنها هي محل الدراسة.

أما المطلب الثاني فعرضنا فيه تاريخ الجزائر وخصصنا التاريخ للتطورات التاريخية في الإدارة خاصة الإدارة المح

المطلب الأول: لمحة حول الحدود التاريخية والجغرافية للجزائر.

كانت تعرف قبل مجيء العرب باسم إقسيوم (Icosium) ولم يطلق عليها اسم الجزائر إلا منذ العصر العثماني حين اتخذوها العثمانيون عاصمة لمملكتهم وأطلقوا عليها اسم عاصمتها الجزائر وهذا اسمها الحديث. لكن من قبل مجيء الفينيقيين كانت تدعى بليبية وهي عبارة عن طرابلس وتونس والجزائر ومراكش، هذا اسم بنت باقوه بن يونش الذي بنى مدينة منفيش بمصر.

كان الجغرافيون اليونانيون اللاتينيون يقسمون الجزائر إلى ثلاث أقسام:

مصيصيليا (Massessylie): هي عبارة عن سهول سطيف وبرج بوعريريج زتل عمالتي الجزائر ووهران إلى وادي ملوية غربا ثم أصبحت تعرف بموريتانيا.

مصيليا (Massilie): باقي عمالة قسنطينة وغرب عمالة تونس إلى طربقة ثم أصبحت تعرف بنوميديا.

جيتوليا (Getulie): هي صحراء موريتانيا ونوميديا. [1]

تتربع الجزائر على المساحة: 2,381,741 كلم^2. يبلغ من أقصى الشمال الى أقصى الجنوب 1955 كلم، ومن أقصى الشرق الى أقصى الغرب 2100كلم.

تتربع الجزائر على أكثر من 1200 كلم من السواحل إذ يحدها شمالا البحر الأبيض المتوسط. وللجزائر حدود مع عدة بلدان: تونس وليبيا شرقا، مالي والنيجر جنوبا، موريتانيا والصحراء الغربية في الجنوب الغربي والمملكة المغربية غربا.

طوبوغرافيا:

تعتبر الجزائر الدولة الثانية الإفريقية من حيث المساحة بعد السودان وتتربع الجزائر على أربع أنواع من التضاريس متباينة من ناحية الامتداد والتي تتابع من الشمال إلى الجنوب.

[1] مبارك بن محمد الميلي, تاريخ الجزائر في القديم والحديث, الجزء الأول ,لبنان, بيروت: دار الغرب الإسلامي, د.ت.ن.ص45.

في الشمال، وعلى امتداد الساحل المتوسط، تمتد السهول التل الجزائري ذات عرض متباين (من 80 إلى 190 كلم) تحتوي على معظم الأراضي الزراعية.

يأتي بعدها حزام جبلي يحتوي على عدة سلاسل جبلية (الأطلس التلي، الأطلس الصحراوي ومرتفعات الأوراس) إذ تحيط بدورها منطقة شاسعة مرتفعة تعرف بالهضاب العليا تحتوي على أراضي شبه قاحلة وبحيرات مالحة (الشطوط) تجمع المياه السطحية (النقطة الدنيا: شط ملغيغ، –40 متر)، تقع الجزائر جنوب الأطلس الصحراوي، تمتد الصحراء الجزائرية إذ تمثل لوحدها أكثر من 80 % من المساحة الكلية للجزائر. تتمثل الصحراء في عدة هضاب صخرية وسهول حجرية تتخللها منطقتين رملية (العرق الغربي الكبير والعرق الشرقي الكبير) والتي تمثلان مساحات شاسعة من الهضاب الرملية.

المطلب الثاني: الإدارة الجزائرية والخدمة العمومية

مرت الإدارة الجزائرية بعدة مراحل يمكن تقسيمها إلى ثلاثة، الأولى هي مرحلة العهد التركي والثانية مرحلة الاحتلال الفرنسي أما الثالثة فهي مرحلة ما بعد الاستقلال إلى يومنا هذا، مراحل تميزت بالتقلبات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

مرحلة العهد التركي: كانت مرحلة صراع على السلطة والفساد الإداري أدى إلى إضعاف الخلافة العثمانية فأصبحت تسمى بالرجل المريض، ضعف استغلته فرنسا لاحتلال الجزائر دام 130 سنة تميزت بطمر الهوية الجزائرية على حساب المعمرين وتميزت الإدارة في هذه الفترة بالقمع والقهر وخدمة مصالح المعمرين، أما مرحلة ما بعد الاستقلال كانت مرحلة صعبة على الجزائر لقلة الإطارات والمنشآت الصناعية ونسبة الأمية الكبيرة، أثرت على الإدارة الجزائرية التي كان يعتمد عليها كثيرا لتسيير التنمية في الجزائر.

1– الإدارة الجزائرية في العهد التركي:

بعد الهجمات الصليبية على الجزائر من طرف الإسبان طلبت الجزائر من الأتراك المساعدة بحكم خبرتها الحربية و كانت تلبية الدعوة بشكل قوة بحرية بقيادة الأخوين خير الدين و بابا عروج، و بعد الانتصار أقنع خير الدين الجزائريين بإلحاق البلاد بالخلافة العثمانية لتجنب الخطر الخارجي و بذلك عين هذا الأخير بيلرباي على الجزائر و هي بداية التواجد التركي في الجزائر وقد دامت الخلافة العثمانية في الجزائر من 1513 إلى 1830 وهي بداية الاحتلال الفرنسي، وتنقسم إلى أربعة مراحل هي:
مرحلة البيلربايات: 1513–1533 مرحلة البشوات: 1583–1659، مرحلة الأغوات: 1659 –1671، مرحلة الدايات: 1671–1830.

تميزت هذه المراحل بالصراع على الحكم، فالمرحلة الأولى عرفت صراع حاد على السلطة بين الأغوات والرياس وهذا ما دعى السلطة العثمانية إلى التدخل وتعديل نظام الخلافة حيث أستبدل نظام البلربايات بنظام الباشا وأصبح هذا الأخير يعين لمدة ثلاثة سنوات، عرفت هذه المرحلة كذلك بالفساد

الإداري، أما المرحلة الثانية فهي الأخرى عرفت صراعا على السلطة انتصر فيها الأغوات وهم القادة العسكريون للجيوش البرية لكنها لم تدم طويلا انتهت بتزكية الداي على يد السلطة العثمانية.

على المستوى المركزي كان يساعد الحاكم مجلسان، المجلس الشوري الذي كان يتكون من أربعة أعضاء، وكيل الخراج، خوجة الخيل، الخرزاني، الأغا، و كل هؤلاء يجب أن يكونوا من أصل تركي و تتمثل اختصاصاته في مد الآراء و إسداد النصح للحاكم، كما أن الداي يعود إليه قبل الإقدام على أي قرار يتعلق بشؤون البلاد و مجلس الديوان، والذي كان يتكون من سبعة أعضاء، الخليفة وهو نائب الحاكم الأعلى، رئيس ديوان الإنشاء، مدير إدارة البريد، أمير البحر، الترجمان، شاوش، قاضي بيت المال، و يجب أن يكونوا جميعا من أصل تركي وتتمثل اختصاصاته في انتخاب كبار الضباط و أعيان الدولة، وهذا دليل على إبعاد الجزائريين.

أما على المستوى المحلي فكانت الجزائر مقسمة إلى ثلاثة أقاليم بالإضافة إلى دار السلطان، تدعى بايلك على رأسها باي، فالغرب كان تحت سلطة بايلك الغرب، أما الوسط فكان تحت سلطة بايلك التيطري ودار السلطان والشرق تحت سلطة بايلك قسنطينة.

وكانت البايلكات الثلاثة تنقسم بدورها إلى وحدات إدارية أصغر تدعى أوطان وكان على رأس كل وطن قائد هو الآخر يجب أن يكون من أصل تركي.

والجدير بالذكر أن هذه الأجهزة كانت تتسم بالضعف من ناحية التسيير والتنظيم والمراقبة ويرجع سبب ذلك إلى افتقار تلك الأجهزة لعنصر الشعب الجزائري وانعزالها عنه وبالتالي فإن قيامها كان يهدف بالدرجة الأولى إلى خدمة مصالحهم وشؤونهم الخاصة دون خدمة مصالح المواطن الجزائري ومن هنا نشأت روح التنافر بين تلك الأجهزة المنغلقة على نفسها والمواطنين وبدأ نمو البيروقراطية لتضرب جذورا عميقة في تربية أفراد المجتمع الجزائري [1]

2- الإدارة الجزائرية في عهد الاستعمار الفرنسي:

جاءت الإدارة الاستعمارية مع بداية عهد الاستعمار الفرنسي متسمة بالسمة العسكرية ذات النزعة المركزية الشديدة التي تمثلت في قبضة السلطات العسكرية على الأجهزة الإدارية وتوجيه هذه الأجهزة في المسارات التي تخدم الفرنسيين وأعوانهم من المستوطنين الأوربيين على حساب الوطنيين من أصحاب البلاد الشرعيين. [2]

و قد ساعدت سياسة التجهيل في إنجاح كثير من الأساطير و الخرافات و التفسيرات الخاطئة لبعض المفاهيم الدينية و كذلك تثبيت قيم وعادات سلوكية معينة لدى الأفراد باعتبارها جزء من ذلك التراث القومي

[1] علي سعيدان، بيروقراطية الإدارة الجزائرية. الجزائر: الشركة الوطنية للنشر و التوزيع، 1981 . ص 58

[2] نفس المرجع ، ص 61

[1] على المستوى المركزي قامت السلطات الاستعمارية الفرنسية بإنشاء مؤسسة إدارية مركزية تمثلت في منصب الحاكم العام[2]، هذا الأخير لم يكن له حرية التصرف بل كان تحت إشراف السلطة الإدارية بفرنسا حتى سنة 1898 أين صدر مرسوم 23 /03/ 1898 الذي بموجبه ألغي نظام الإلحاق وأصبحت الاختصاصات محددة لكل من الحكومة الفرنسية و الوالي العام و قد نصت المادة الثانية منه على أن الوالي العام يمثل فرنسا في كل التراب الجزائري، وقد ترتب عن هذا مركزية شديدة إذ أصبح القائد الوحيد .

ومع بداية القرن العشرين صدر قانون 1900/12/19 يعطي الاستقلال المالي للحكومة الجزائرية بموجبه أسست هيئات استشارية يستعين بها الحاكم العام في تسيير شؤون البلاد، ومن هذه الهيئات المجلس الأعلى للحكومة الذي يتكون من الموظفين السامين للحكومة الفرنسية والممثلين الماليين، هذا في الشمال لكن في الجنوب فإن الإدارة بقيت إدارة عسكرية.

بعد ثورة نوفمبر 1954 تأثرت هياكل الإدارة الفرنسية فزادت مهام الحاكم العام وابتداء من 1956 أصبح يسمى الوزير المقيم ثم المفوض العام بعد قيام الجمهورية الخامسة وهو موظف سامي تحت سلطة الوزير الأول الذي زود بأوسع السلطات لمجابهة الثورة وقد كان يساعده في مهمته، كاتب عام وكاتبان مساعدان للشؤون الإدارية والشؤون الاقتصادية [3] وبقي الوضع هكذا إلى الاستقلال.

أما على المستوى المحلي فقد أنشأت السلطات الفرنسية سنة 1344 المكاتب العربية تحت إشراف ضباط فرنسيون عسكريون، من مهامهم تحرير تقارير دورية حول الحالة النفسية والاجتماعية للجزائريين فقد كانوا يتقنون اللغة العربية والفرنسية، ويتشكل المكتب من ضابطين وقاض وكاتب فرنسي وكاتب عربي ومترجم وشاوش.

في 1863 صدر أمر يتضمن إيجاد ثلاثة أنواع من البلديات: البلديات ذات التصرف الكامل تضم أغلبية أوروبية، البلديات المختلطة توجد في المناطق ذات الأقلية الأوروبية في الشمال أما في الجنوب فطبق النظام العسكري. وبعد اندلاع الثورة المسلحة سارعت فرنسا إلى إعادة النظر في الهياكل الإدارية القائمة حتى يسهل عليها تطويق الثورة والقضاء عليها تمثل ذلك بإنشاء المكاتب الخاصة وفروع الإدارة الحضرية حيث كانت هذه الهياكل الإدارية.

عسكرية وتعتبر مكاتب عربية في شكل آخر وقد أنشأت هذه الهياكل بين عامي 1955 و1956 ويرأسها ضابط من الجيش الفرنسي هدفها السهر على سير المؤسسات البلدية.

في 1956 أدخلت إصلاحات إدارية تمثلت في ارتفاع عدد الولايات من 09 إلى 15 ولاية تسييرها حسب النظام الولائي في فرنسا.

---

[1] المرجع السابق، ص 62

[2] محمد الصغير بعلي، القانون الإداري. الجزائر: دار العلوم للنشر و التوزيع، 2004 ، ص 86

[3] نفس المرجع، ص 89

3- الإدارة الجزائرية في عهد الاستقلال:

بعد حصول الجزائر على الاستقلال سنه 1962 وجدت الدولة نفسها أمام مشاكل إدارية كثيرة إلى جانب المشاكل الاقتصادية والاجتماعية، ومن بين هذه المشاكل انعدام الإطارات اللازمة والقادرة على تسيير البلاد ووجود فراغ رهيب في مختلف الوظائف الإدارية و الفنية بسبب انسحاب الفرنسيين من الأجهزة الإدارية من ناحية و النقص الملحوظ في الجزائريين الذين باستطاعتهم سد الفراغ من ناحية أخرى، و يرجع ذلك أساسا إلى السياسة الاستعمارية التي كانت تعطي الأولوية في التوظيف للفرنسيين ذلك أن الجزائريين كثيرا ما اصطدموا بالحاجز العنصري و لا يستطيعون الانخراط في الجهاز الإداري الاستعماري إلا بصعوبة مما دفع البعض اللجوء نحو الطرق اللاشرعية للحصول على وظيفة .[1]

زيادة على هذا وجدت الإدارة أن نشاطها امتد إلى جميع قطاعات الحياة الاقتصادية و الاجتماعية التي بدأت تبتعد شيئا فشيئا عن المبادرة الخاصة و أصبحت الدولة تقوم بالعمل الصناعي و التاجر و المزارع و أخذت التأمينات وإنشاء المشاريع العامة تتضاعف و نتج عن هذا بالضرورة أن الدولة أصبحت بحاجة كبيرة للإطارات و المعدات و الأموال، و يمكن تقسيم الفترة التي مرت بها الإدارة الجزائرية بعد الاستقلال إلى ثلاثة مراحل: [2]

من الاستقلال إلى نهاية سنة 1988و مع مجيء الاستقلال والضرورة إيجاد دولة قادرة على مواجهة مهمة إعادة البناء الوطني والتطور الاقتصادي وبدأ التمايز مرتكز على مفهوم شامل ومنسجم، أي بمعنى آخر لقد اتسمت هذه المرحلة بعلاقة بين الحزب والإدارة اتسمت أحيانا بالتفاهم المتبادل وأحيانا أخرى بالرداءة إن لم نقل بالعداوة.

-من بداية سنة 1989 إلى مرحلة التعددية الحزبية:

تبدأ هذه المرحلة رسميا مع صدور دستور 23 فيفري 1989 الذي يقر مبدأ حياد الإدارة كما هو الشأن بالنسبة للنظم السياسية التي ترتكز على مبدأ التعددية الحزبية ويمكن أن يستنبط هذا المبدأ من المادة 28 من هذا الدستور التي تنص على أن آل الناس سواسية أمام القانون [3]

العشرية الأخيرة من 1999 إلى 2009 مما يميز هذه الفترة هو سعي الدولة لإرساء مبادئ الحكم الراشد، كمنح الحوافز واستخدام نظام المكافآت لفرق العمل عوض الأفراد و التحول إلى الإدارة بالأهداف وإدارة الجودة الشاملة وغيرها من أساليب التطوير كالتخلص من السلوكيات والممارسات البيروقراطية والانتقال إلى ثقافة المبادرة و الإبداع و لعل أهم حدث يمكن ذكره في هذه المرحلة هو تقديم وزير الدولة مشروع تقسيم إداري جدير المبني على العامل الجغرافي و بعد المسافة بين الدوائر المعنية بالتقسيم، حيث كانت أهم

[1] علي سعيدان، مرجع سابق، ص 47

[2] ناصر لباد، القانون الإداري: التنظيم الإداري. الجزائر: منشورات دحلب، 1999 ، ص 22.

[3] ناصر لباد، المرجع السابق، ص 2.

العوامل المحددة لقائمة الولايات هو بعد بعض الدوائر عن الولاية الأم الذي يشكل عائقا أمام تحقيق التنمية بتلك الدوائر، وسيكون الإشراف على هذه المقاطعات الإدارية ولاة منتدبين تحت سلطة الوالي و ذلك للقضاء على عدد من المشاكل التي يعاني منها المواطنون على مستوى عدد من الولايات، لكنه مشروع لم يرى النور.

المبحث الثاني: التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر

سعت الجزائر كغيرها من دول العالم لتغيير من أوضاعها المحلية، وذلك قصد إرضاع مواطنيها ومواكبة التطورات العالمية، ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى مطلبين، والمطلب الأول سوف نعرض فيه الإصلاح الإداري، أما المطلب الثاني نعرض فيه المرصد العام.

المطلب الأول: الإصلاح الإداري

بهدف تحسين مستوى المسؤولين في الإدارة المحلية، صقل معارفهم، تنمية معارفهم خاصة المتعلقة بصلاحياتهم نظمت وزارة الداخلية والجماعات المحلية دورات تكوين استفاد منها رؤساء 1541 بلدية سنة 2008 بعد عقد اتفاقية مع جامعة التكوين المتواصل التي آلفت بهذه المهمة تحت إشراف وزارة الداخلية. ولقد استفادة الإدارة المحلية سنة 2008 في إطار برنامج دعم التجديد الريفي لسنة 2007، المنفذ لسياسة التجديد الريفي 2007–2013 من تقنية الأنترانت على مستوى البلديات الدوائر والولايات ليسهل اتصالها. إن تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي يهدف إلى تحسين مستوى إدارة الجماعات المحلية فهو يقوم بتحديد الخدمات العام، وذلك من حيث نوعية وسرعة الإنجاز وتخفيض التكاليف من أجل ذلك سعت الجزائر إلى تعديل النقائص الإدارية وبلوغ مستوى تطلعات المواطنين وتبنيها استراتيجية جديدة والتخلص من منطق الشباك.

تقوم المفتشية الولائية بتقييم تنظيم إدارات الدولة والجماعات الإقليمية والهيئات والمؤسسات العمومية وسيرها وتكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية ومع احتياجات المواطنين وتقترح كل تدبير، يهدف إلى تحسينها ونجاعتها.

وتكلف في هذا الإطار بالتشاور مع المؤسسات والإدارات المعينة بما يأتي:

–تقييم ظروف استقبال وإعلام وتوجيه المواطنين وتقترح كل تدبير يسمح بتحسينها.

–تقييم الشكليات والإجراءات الإدارية وتقترح كل تدبير يرمي إلى ضبط معاييرها وتبسيطها.

–تقييم ظروف الاستقبال وإعلام وتوجيه المواطنين وتقترح كل تدبير يسمح بتحسينها.

–تقييم الأعمال الجوارية والإصغاء لمستعملي المرفق العام واقتراح كل تدبير يرمي إلى ترقيتها.

–تساهم في كل دراسة تتعلق بمسائل الإصلاح الإداري التي تباشرها مختلف الدوائر الوزارية.

سعت الجزائر من خلال الجماعات والمحلية والخدمات العمومية تقريب الإدارة من المواطن وهذه التوصيات صدرت من رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة في اللقاءات التي كان يعقدها في السهرات الرمضانية وقد أوصى بها الوزير زرهوني أنداك بضرورة عصرنة الخدمات العمومية المحلية.

إذ عمدت الجماعات المحلية في 2011 إلى استخراج شهادة الميلاد المؤمنة s12 غير أنها وجدت هذه الجماعة نفسها أمام مشكلة ضرورة رقمنه سجلات الحالة المدنية ومن خلال هذا دخلت الجماعات المحلية في بوابة عصرنة الخدمة العمومية [1]، كما أنها سهلت عملية استخراج وثائق الحالة المدنية إذ جعلتها من أي بلدية ووسعت الفروع الإدارية، كما قلصت وثائق الحالة المدنية من 36 الى 28 حتى 14 وثيقة كما ألغت المصادقة على الوثائق المنسوخة. في 14 نوفمبر 2012 صدر منشور وزاري يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية وقد تضمن المنشور أنه لا يمكن تصور أسس دولة القانون وتكريس العدالة الاجتماعية من دون مرافق عمومية إدارية ناجعة وفعالة.

من هذا المنظور، فقد بذلت الدولة مجهودات كبيرة من أجل تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدية وتجهيزات ضرورية لأداء مهامها، وذلك بإنجاز تجهيز وتهيئة العديد من المقرات الإدارية وتعزيز مواردها البشرية لضمان تأطيرها، بالإضافة إلى تفعيل برنامج طموح يهدف إلى عصرنة المرافق العمومية الإدارية وإدخال المعلوماتية في إدارتها وأداء المهام.

من المؤكد أن كل هذه المجهودات ستسهم في تطوير نشاط هياكلنا الإدارية وتعد بالكثير من التحسينات الجديدة مستقبلا، غير أنه ينبغي أن نشير إلى أن نوعية الخدمات التي تقدمها تبقى دون مستوى الطموحات، الأمر الذي يشكل مصدر انشغال للسلطات العمومية وإحباط لمستعملي المرافق العمومية الإدارية ما من شأنه توسيع الهوة بين الدولة والمواطن لاسيما بعد استفحال ظواهر بيروقراطية مختلفة معيبة لمؤسساتنا الإدارية، كالنقص في الاستماع لانشغالات المواطن، المحاباة، المحسوبية، الرشوة ... إلخ, ولقد لخصت كل التقييمات في مجموعة من النقاط :

–نقائص فيما يخص استقبال المواطن و التكفل بانشغالاته

–نقص في التوجيه, الاتصال و إعلام المواطنين.

–استمرار التصرفات البيروقراطية والمحسوبية في بعض الهيئات الإدارية.

1–تسيير شبابيك الحالة المدنية ومصالح التنظيم العام.

2–الإستقبال والتكفل بشكاوى وطلبات المواطنين.

3–التوجيه، الاتصال وإعلام المواطنين.

4–محاربة مظاهر البيروقراطية والمحسوبية. [2]

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

[1] مقابلة , عبد اللطيف نصرات , رئيس مكتب, يوم 6–05–2016 ساعة 11:12

[2] 2102 منشور وزاري يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن و إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية.

تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية، من بين أهم الإنجازات لِسنة 2014 في هذا المجال: [1]

رقمنه جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الديبلوماسية والدوائر القنصلية به. ولقد مكن هذا الإنجاز من:

–تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

–تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنيت والحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

خدمات إلكترونية خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنيت والحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها. [2]

وهذه الإجراءات كانت كلها تحضيرا للشروع الجزائر في إعداد الوثائق البيومترية، بدأ التداول بجواز السفر البيومتري الجزائري، المطابق للمعايير العالمية المحددة من طرف المنظمة العالمية للطيران المدني م.ع.ط.م (الوثيقة 9303)، منذ 04 جانفي 2012 وهذا على مستوى 48 موقعا نموذجيا، ثم تم تعميم العملية تدريجيا ليشمل كافة المقاطعات الادارية، الدوائر، الممثلات الديبلوماسية والقنصليات. سيتوقف التداول بجواز السفر العادي غير البيومتري ابتداء من 25 نوفمبر 2015. [3]

إنّ وزير الداخلية والجماعات المحلية، يقرّر ما يأتي :

المادّة الأولى: يحدّد هذا القرار المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

يودع النموذج الأصلي لجواز السفر بمقر وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

---

[1] 2393 بخصوص إصدار بطاقة التعريف الوطني

[2] الصفحة الرئيسية ,وزارة الداخلية والجماعات المحلية, يوم الدخول 11–04–2016 الساعة 20:40
http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=366&s=1

[3] قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011, يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري, وزارة الداخلية والجماعات المحلية ,يوم 11–04–2016على 19:40 http://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Accueil/BaBou

المادة 2: يضم جواز السفر البيومتري الإلكتروني شريحة إلكترونية من دون صلة تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته.[1]

كذلك في نفس السنة 2012 باشرت الجماعات المحلية عبر كامل التراب الوطني بعملية ترقيم المركبات عن طريق الولاية والدائرة مع تطبيق شروط إصدار بطاقة ترقيم المركبات (القانون رقم 01-14 والمرسوم التنفيذي رقم 04-381 والقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 ديسمبر سنة 2008)([2]) وفي 2015 انتقلت العملية إلى البلديات لتصبح هي المسؤولة عن عملية الترقيم ,تنفيذا للتعليمة الوزارية رقم 22390 المؤرخة في 06/10/2015 الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية والمتعلقة بتحويل عملية تسجيل بطاقات ترقيم المركبات من الدوائر ونقلها الى البلديات .[3]

البطاقة الرمادية : وهي بطاقة تعريف السيارة وتتضمن معلومات متعلقة بتعريف الشخص مالك السيارة بالإضافة إلى معلومات عن مواصفات السيارة من حيث عدد المقاعد وعدد الأحصنة و الرقم التسلسلي للسيارة ونوع الطراز وغيرها من الأمور بالإضافة إلى استطاعة حمولة المركبة ونوع وقودها[4] في 2015 شرعت الجزائر في استخراج البطاقة الرمادية من البلديات بعد ما كانت تستخرج من الدوائر, وذلك تنفيذا لتعليمات وزارة الداخلية والداعية لعصرنة الإدارة ,وتقريبها من المواطن, سرعة العملية على المواطن إذ أصبح في إمكانه يتحصل على البطاقة في ربع ساعة وهذا إذا كان البائع والشاري من نفس الولاية أما إذا كان من خارجها فتستغرق العملية يومين[5].

أما بطاقة التعريف الوطني البيومتري فأصبحت تستغرق عشر دقائق بعدما كانت تستغرق أيام التي شرع تسليما بداية من 2016 وأول من استخرجها كانوا كبار الشخصيات بالجزائر والفنانين والطلاب المقبلين على شهادة البكالوريا.

---

[1] أمر رقم 77-1 المؤرخ في 23 يناير 1977, المتعلق بوثائق السفر للمواطنين الجزائريين, المادة 19,و بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 10-149 المؤرخ في 28مايو 2010, المتضمن تعيين أعضاء الحكومة,بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 94-247 المؤرخ في 10 غشت 1994, الذي يحدد صلاحيات وزير الداخلية والجماعات المحلية ,معدل,وزارة الداخلية والجماعات المحلية, يوم 12-04-2016على 07:50
http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=366&s=1

[2] نفس المرجع, يوم 12-04-2016 8:25

[3] الموقع الرسمي لبلدية سيدي موسى, نشر بتاريخ الأحد, 08 تشرين2/نوفمبر 2015 16:07 يوم الدخول 13-04-2016 09:45 - sidimoussa.dz/index.php?option=com_content&view=article&id=127&Itemid=522 apc

[4] موقع دزاير مودرن , يوم الدخول 13-04-2016 10:20 http://www.dz-modern.com/2014/02/gray-card-algeria-carte-grise-documents.html

[5] مقابلة , بزة سعد, رئيس مكتب, 06-05-2016 12:00

المطلب الثاني: المرصد الوطني للخدمة العمومية

سعت الجماعات المحلية بالجزائر إلى تنصيب مرصد وطني للمرفق العام لمواصلة عصرنة الخدمات العمومية وذلك استجابة لتطلعات المواطنين ومقتضيات التطور التكنولوجي. إذ نصت الأحكام التشريعية [1]

، ينشأ لدى الوزير المكلف بالداخلية مرصد وطني للمرفق العام يدعى في صلب النص " المرصد"

المرصد هو هيئة استشارية ويحدد مقره بمدينة الجزائر.

من أهم الأعمال التي كلف بها هذا المرصد والتي جاءت ضمن نصوص قانونية نذكر منها ما يلي:[2]

يكلف المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى، بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها.

اقتراح القواعد والقوانين الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا حاجات مستعملي المرفق العام.

اقتراح أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام.

يكلف المرصد، في مجال استفادة المواطنين من المرفق العام، بدراسة واقتراح كل تدبيره يرمي، على الخصوص إلى ما يلي:

ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتها وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام.

العمل على إعداد كل الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام.

العمل على دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام وكذا المجتمع المدني في تحسين خدمات المرفق العام المساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيضها.

يكلف المرصد، في مجال عصرنة المرفق العام بدراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام، وبهذه الصفة، يقترح كل تدبير من طبيعته أن:

[1] الجمهورية الجائرية الديمقراطية الشعبية , مرسوم رئاسي رقم 16–03 مؤرخ في7 يناير2016 يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام, الجريدة الرسمية, العدد رقم2, صادر بتاريخ 13 يناير 2016, المادتين 1و2.ص13

[2] نفس المرجع السابق, المواد 3–4–5–6–7.ص 13–14

يحفز وتطوير الإدارة الإلكترونية بإدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتعميمها.
يحفز على وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع أراءهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.

يقترح المرصد بهدف المساهمة في إرساء المهنية والآداب داخل المرفق العام، كل تدبير من طبيعته:

–العمل على تحسين ظروف عمل أعوان المرفق العام
–بعث الثقة والحفاظ عليها بين أعوان المرفق العام ومستعمليه
–التشجيع على الإرساء الدائم لمبدأ الأسنة في العلاقات بين أعوان المرفق العام ومستعمليه.
–ترقية القيم الأخلاقية المرتبطة بنشاطات أعوان المرفق العام.
–العمل على ترقية ثقافة المردودية والاستحقاق الشخصي لأعوان المرفق العام.

يمكن المرصد، في مجال التعاون، المبادرة بتبادلات مع الشركاء الأجانب وترقيتها وكذا تنظيم تنفيذها مع السلطات المختصة.

من خلال هذا نجد بأن الجماعات المحلية ما أنشأت هذا المرصد إلا لغاية عصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن.

المبحث الثالث: تقييم استصدار الوثيقة البيومترية في الجزائر

من خلال الاستبيان اخترنا لدراسة الوثائق البيومترية استبيان ندرس من خلاله عشرون عينة من المجتمع وتكون هذه العينة عشوائية تساعدنا في معرفة درجة تأثير التكنولوجية على الجماعات المحلية بالجزائر وإلى أي درجة وصلت الجزائر في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية واستصدار الوثائق البيومترية ومن خلال هذا الاستبيان لجأنا إلى تقسيم المبحث إلى مطلبين المطلب الأول اعتمدنا فيه إلى تفسير محاور الاستبيان والمطلب الثاني قمنا فيه بتقييم الاستبيان

المطلب الأول: تفسير محاور الاستبيان

المحور الأول: وصف العينة بيولوجيا

وهنا قمنا بطرح سؤال واحد شخصي على العينة العشوائية التي تمت عليها الدراسة وقمنا بوضع هذا المحور للتعرف على أهم فئات المجتمع التي تعاملت مع عصرنة الإدارة المحلية واستفادة من خدماتها التكنولوجية وحتى البيومترية.

المحور الثاني: عصرنة الإدارة واستعمال الأدوات الإلكترونية

في هذا المحور لجأنا إلى سؤالين لنعرف من خلالهما كيف أصبح حال الخدمة العمومية بعد عصرنتها و إدخال الأدوات الإلكترونية عليها إذا كانت هذه الأدوات ساهمت في عملية العصرنة و أدت واجبها إتجاه المواطن وحسنت من أداء الخدمة لأن الإدارة الإلكترونية ما تقوم إلا على أدوات إلكترونية و لعصرنة الخدمات العمومية لابد من مواكبة التكنولوجية واستعمال هذه الأدوات بغية تحقيق مجموعة من

الأهداف لإصلاح الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن, و الإدارات الجزائرية محتاجة لتطبيق هذه العملية كغيرها من دول العالم لمواكبة التطورات و تحقيق السرعة في الأداء.

المحور الثالث: حول استخراج الوثائق البيومترية

ارتئينا في هذا المحور ثلاثة أسئلة لمعرفة مدى أثر استخراج الوثائق البيومترية وإذا كانت تحقق الشفافية كأهم نقطة قامت عليها هذه الوثائق وإذا عملت على تحسين من الإدارة بالجزائر وإذا كان المجتمع الجزائري محتاج لهذه الوثائق أو أنه في غنا عنها.

تعريف البيومتري: هو مصطلح علمي يشير إلى القياس الحيوي وهو علم يختص بتحديد هوية الأفراد بناءًا على سماتهم البيولوجية، تحتوي الوثيقة البيومترية شريحة إلكترونية تخزن فيها المعلومات الشخصية لصاحبها.

المحور الرابع: الآراء والمشكلات

هنا كذلك قسمناه إلى ثلاثة أسئلة نبحث من خلالهم عن أراء العينات من هذه الخدمات عامة ومن الوثائق البيومترية خاصةً وما العوائق التي تواجهها لحد الساعة هذه العملية على حسب رأيهم.

السؤال الأول في المحور الأول كان عن الجنس هل ذكر أم أنثى؟ وغايتنا من طرح هذا السؤال لنتعرف على أكثر فئة تعاملت بشكل مباشر مع هذه الخدمات.

أما سؤالين المحور الثاني فالأول طرحناها، هل استعمال الأدوات الإلكترونية في تقديم الخدمات خيار صائب؟ وغايتنا من هذا السؤال كانت حولي الميزة من استعمال التكنولوجية في العمل وتقديم الخدمة للمواطن وهل المواطن يستحسن هذه الأدوات أم يراها شيء زائد.

أما السؤال الثاني، هل تسهل هذه الأدوات في تقديم الخدمة حسب رأيك؟ في هذا السؤال أردنا أن نعرف ميزات هذه الأدوات وهل دورها إيجابي في تقديم الخدمة وهل ينطر لها المواطن بأنها سهلت الخدمة وبسطتها فلم يعد هنالك ضغط على مقدم الخدمة وأصبح عمله سلس وبنقرة زر يقدم خدمته دون عناء.

أما فيما يخص المحور الثاني، فالسؤال الأول كان، في استخراج الوثائق البيومترية عبر الأدوات الإلكترونية تحقيقا للشفافية؟ وهذا سؤال مستوحى من ضرورة تطبيق الوثائق البيومترية لأن الوثائق البيومترية جاءت لتحقق الشفافية فطرحنا هذا السؤال لمعرفة وجهت نظر المواطنين حول تحقيقها للشفافية وهل نجحت في تحقيقها أم لا.

أما السؤال الثاني، هل عملية استصدار الوثائق البيومترية سبب في تخفيض وثائق الحالة المدنية؟ بعدما كانت وثائق المستخرجة لتحديث أو استخراج جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطني كثيرة ومتعددة حددتها الجماعات المحلية في بضعة وثائق تعد على الأصابع وجعلت معظمها سهلة الاستخراج ولا تتطلب وقتا لذلك وضعنا هذا السؤال لنعرف إذ ما كانت وجود الوثائق البيومترية سببا في حصر هذه الوثائق وتخفيف العناء على المواطن وحتى على مقدم الخدمة.

السؤال الثالث، هل للأدوات الإلكترونية فضلا في جودة وسرعة تقدم الخدمة؟ هذا السؤال مهما لعملية العصرنة في الخدمة فلا تتحقق العصرنة دون تحقيق جودة الخدمة والجدوة نستخلصها من مدى تقبل المواطنين للخدمة وكذا مدى إقبالهم عليها كما للسرعة دور مهم فمع تقدم التكنولوجية وتطور التطبيقات تحتاج الخدمات التكون سرعة ومرنة في التقديم.

فيما يخص المحور الثالث، فالسؤال الأول، هل أنت راض عن استخدام الوثائق البيومترية واستخراجها؟ بما أن الجماعات المحلية قامت من أجل المواطن وغايتها هي إرضائهم وتحقيق طلباتهم فقدمنا هذا السؤال لمعرفة إذا ما كانت الوثائق البيومترية والخدمة الإلكترونية كذلك حققا رضا هذا المواطن.

السؤال الثاني، هل هذه الخدمات قربت المواطن من الإدارة وعززت الثقة؟ لتقريب الإدارة من المواطن لا بد ان يكونا متفقين في نقاط محددة وأن تكون الإدارة غايتها هي المواطن وتنمية المجتمع فإذا حققت الإدارة هذه النقاط نشأت الثقة ومن خلال هذا السؤال أردنا أن نبرهن مدى ثقة المواطن الجزائري بإدارته رغم العراقيل والصعاب التي كان يواجهها من قبل مع الإدارة الإلكترونية وحتى مع الوثائق التقليدية من تلف وغيره من الأخطاء.

السؤال الثالث، ماهي المشكلات التي تراها من خلال تطبيق الوثائق البيومترية في الجزائر؟ من خلال هذا السؤال فتحنا المجال للعينات بأن يطرحوا جميع المشكلات التي واجهتهم في عملية استصدار الوثائق الإلكترونية وحتى المشكلات التي يرونها لا تزال الإدارات تتخبط فيها.

الاستبيان الذي عالجنا من خلاله الموضوع كان مغلقا فكل اسئلته كانت مربوطة بإجابة محددة تختارها العينة إما نعم أو لا أو نوعا ما، عكس السؤال الأخير الذي من خلاله فتحنا المجال للعينة أن تعطي رأيها وتعلق على المشكلات بحرية.

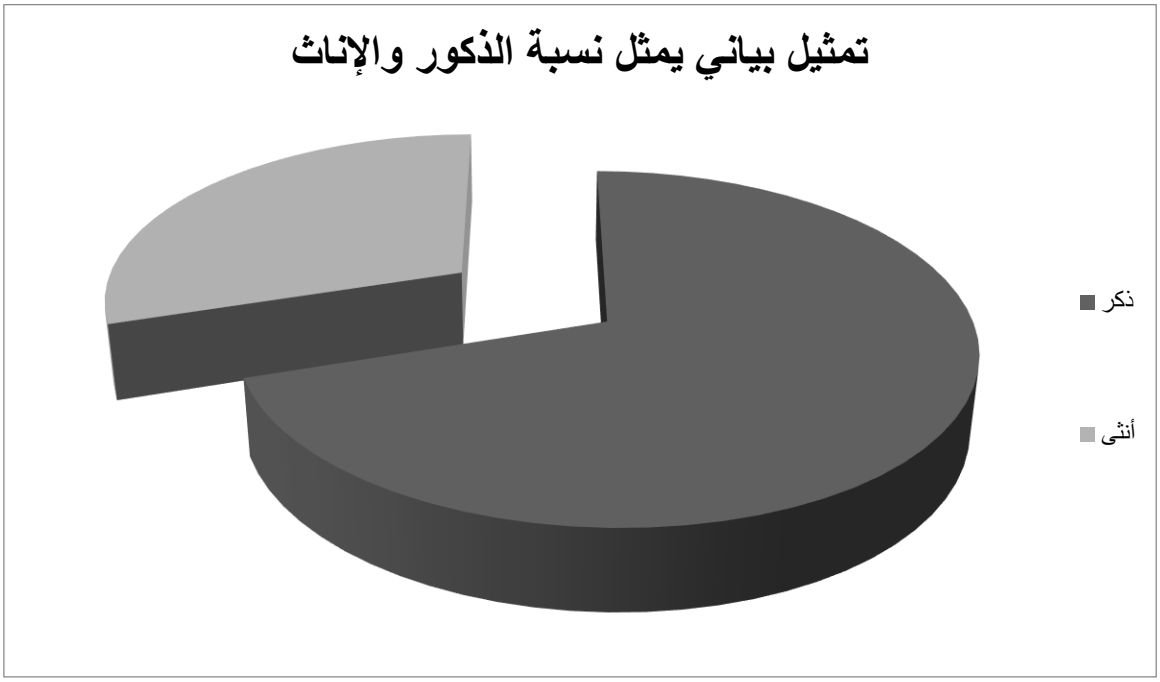
المطلب الثاني: تقييم الاستبيان

البيانات الشخصية: جدول يبين الجنس

الجنس	عدد التكرارات	النسب المئوية
ذكر	14	70%
أنثى	6	30 %

من خلال هذا السؤال نتأكد بأن فئة الذكور هي الفئة المتفاعلة مع الخدمات والمستخدمة للوثائق البيومترية، ليس لأن فئة الذكور هي المسيطرة على المجتمع في الجزائر غير أنه عينة محل الدراسة كانت تحتوي على

نسبة كبيرة من ذكور وهذا ما جعل الذكور هو أكبر نسبة من الإناث.



السؤال الأول: الاستخدام الأدوات الإلكترونية خيار صائب.

الاحتمالات	عدد التكرارات	النسب المئوية
نعم	12	60%
لا	2	10%
نوعا ما	6	30%

في هذا السؤال أغلب الإجابات كانت نعم وهنا نجد بأن الإدارة بتبنيها للأدوات الإلكترونية كان أحسن خيار اختارته, وبهذا يجد المواطن إدارته تتجاوب معه ومع تطورات العصر وتسعى لتنمية مجتمعها ,وفيما يتعلق بالفئة الثانية التي جاوبت بنوع ما وكانت النسبة 30% فهي كذلك نسبة معتبرة يجب لفت الانتباه لانشغالاتهم و اهتماماتهم وما النواقص التي يرونها, أما فيما يخص العيية الثالثة والتي جاوبت بلا رغم أن النسبة قليلة غير أنه لا يمكن إهمالهم ومحاولة التقرب منهم ومعرفة المشاكل التي يرونها قد تسببت فيها الإدارة الإلكترونية ولما هي خيار غير صائب.

السؤال الثاني: تسهيل الأدوات الإلكترونية للخدمة:

الاحتمالات	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	13	65%
لا	0	0
نوعاً ما	7	35%

نستنتج أن المواطن مستحسن تحول الإدارة إلى الإدارة الإلكترونية، وأنه يدعم الرأي بأنها تسهل الخدمة غير أنه هنالك عينة معتبرة 35 %تجدها بأنها لم تسهل الخدمة بالشكل الكامل والحقيقي، وهذا ما يدعو إلى القلق حول استعمال الأدوات الإلكترونية.

السؤال الثالث: الوثائق البيومترية تحقق الشفافية

الاحتمالات	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	14	70%
لا	3	15%
نوعاً ما	3	15%

الشفافية أساس رشادة المؤسسة والذي نستخلصه من الإجابات أن لمواطن اختلفت نظرته للإدارة وأصبح يراها بأنها تحقق الشفافية عكس الإدارة التقليدية وهذه أهم خطوة للنجاح، ونسبة 70% نسبة معتبرة للتأكد من مدى نجاحها في تحقيق الشفافية، أما عن النسبتين المتعادلتين 15% وهي نسبة غير كبيرة إلا أنها عينة من المجتمع ولا بد من الاهتمام بها.

السؤال الرابع: الوثائق البيومترية سبب تخفيض وثائق الحالة المدنية

الاحتمالات	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	16	80%
لا	0	0
نوعا ما	4	20%

نجد استجابة كبيرة من المجتمع و قابلية للوثائق البيومترية خاصة بعد تخفيضها العبء ونسبة 80%تأكد بأن المجتمع يرى في الوثائق البيومترية قفزة للعصرنة خاصة بعد ما كانت وثائق الحالة المدنية تشكل عبء على المواطن خففت إلى وثائق معدودة وأصبحت الوثيقة البيومترية تنوب على عدة وثائق والمواطن يجدها بأنها أحسن حل, أما فيما يخص 20%أغلبهم لم يتحصلوا على الوثائق البيومترية ولم يقوموا بالإجراءات المتضمنة لشروط الحصول عليها لذلك كان جوابهم نوعا ما.

السؤال الخامس: الأدوات الإلكترونية تحقق الجودة وسرعة الأداء

الاحتمالات	عدد التكرارات	النسب المئوية
نعم	17	85%
لا	0	0
نوعا ما	2	10%

من الاستبيان ونسبة 85% نستخلص أن الأدوات الإلكترونية نجحت في تحقيق السرعة والجودة في الخدمة وهذا الأمر المنتظر منها لأن الإدارة التقليدية كانت تأخذ وقتا طويلا من المواطن وتطول الطوابير وتكثر المشكلات بسبب طول الوقت للمواطن المستعجل والمنشغل وكما كانت تتمن أخطاء كثيرة في تطبيقها، أما فيما يخص نسبة 10% للاحتمال نوعا ما يرون أن الجزائر لا تزال جديدة في هذا المجال لذلك مسألة الجودة تتطلب وقتا كبير لتتحقق خاصة بعد التحول التدريجي.

السؤال السادس: رضى المستخدم على الوثائق البيومترية

الاحتمالات	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	18	90%
لا	1	5%
نوعا ما	1	5%

التفاعل شيء جيد بين الإدارة والمواطن فكلها كان المواطن راض على إدارته كلها تفاعل معها، وعمل على نجاحها، ومن خلال الإجابات نتأكد بأن المواطن راضي كل الرضى على إدارته والنجاح الذي تحققه، ومن نسبة 90 % أن المجتمع الجزائري محبذ فكرة التحول بالوثائق الوطنية وتحسينها من أوراق قابلة للتلف والضياع إلى وثائق ذات نوعية عالية وذات سرية للخصوصية وغير قابلة للسرقة أو التلف وضياع وحتى أنه غير قابلة للتزوير وهذه أهم نقطة جذبت المواطن وجعلته راضي عنها.

السؤال السابع: دور الخدمات في تقريب الإدارة من المواطن وتعزيز الثقة.

الاحتمالات	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	75%
لا	2	10%
نوعا ما	3	15%

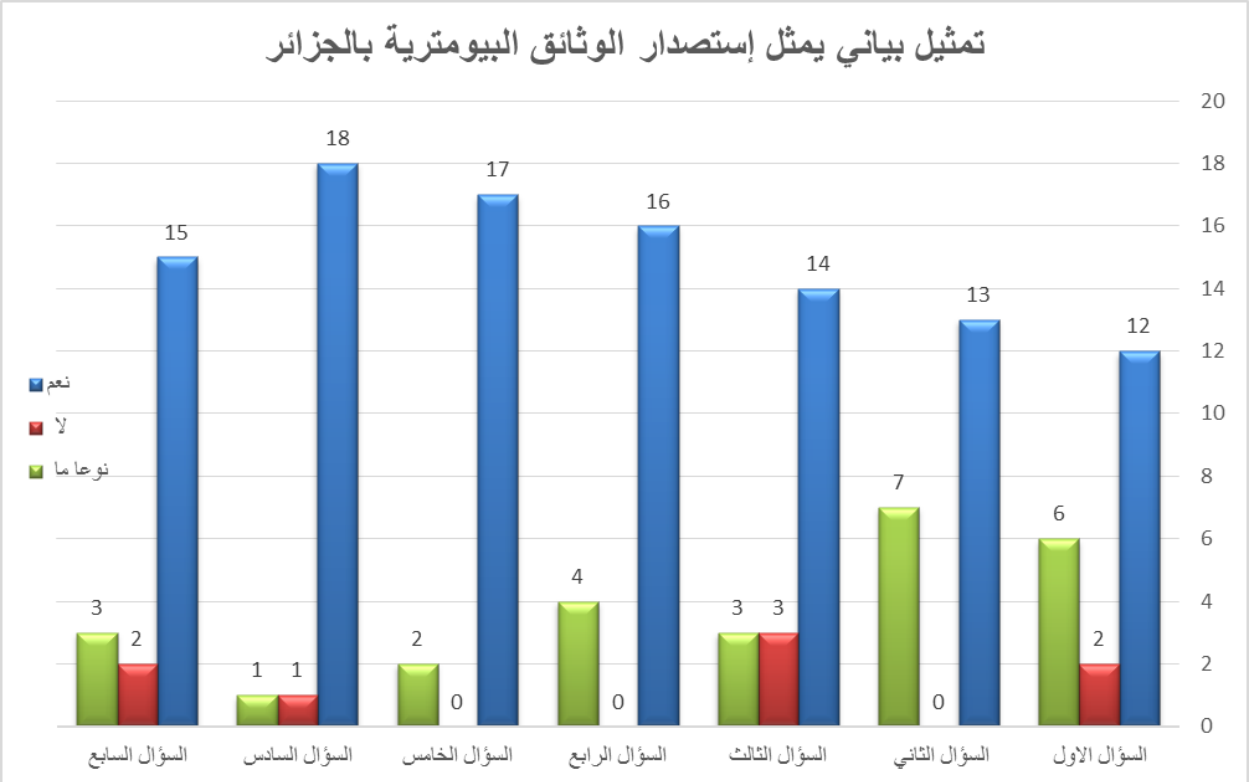
كلما كانت الخدمات تحقق الرشادة كلما عززت ثقة المواطن فيها وهذا ما نلاحظه من خلال الإجابات بنعم ونسبة 74% نستنتج أن المواطن الجزائري من خلال الوثائق البيومترية وعصرنة الإدارة عززت الثقة وقربته منها غير أنه هناك نسبتين للاحتمالين لا 10%و نوعا ما 15 %ينضرون إلى مسألة تعزيز الثقة ليست مرتبطة بالوثائق البيومترية ولكنها بمقدم الخدمة هو من للمسؤولين أن يهتمون به و بعملية تأدية للخدمة ومعاملته للمواطنين.

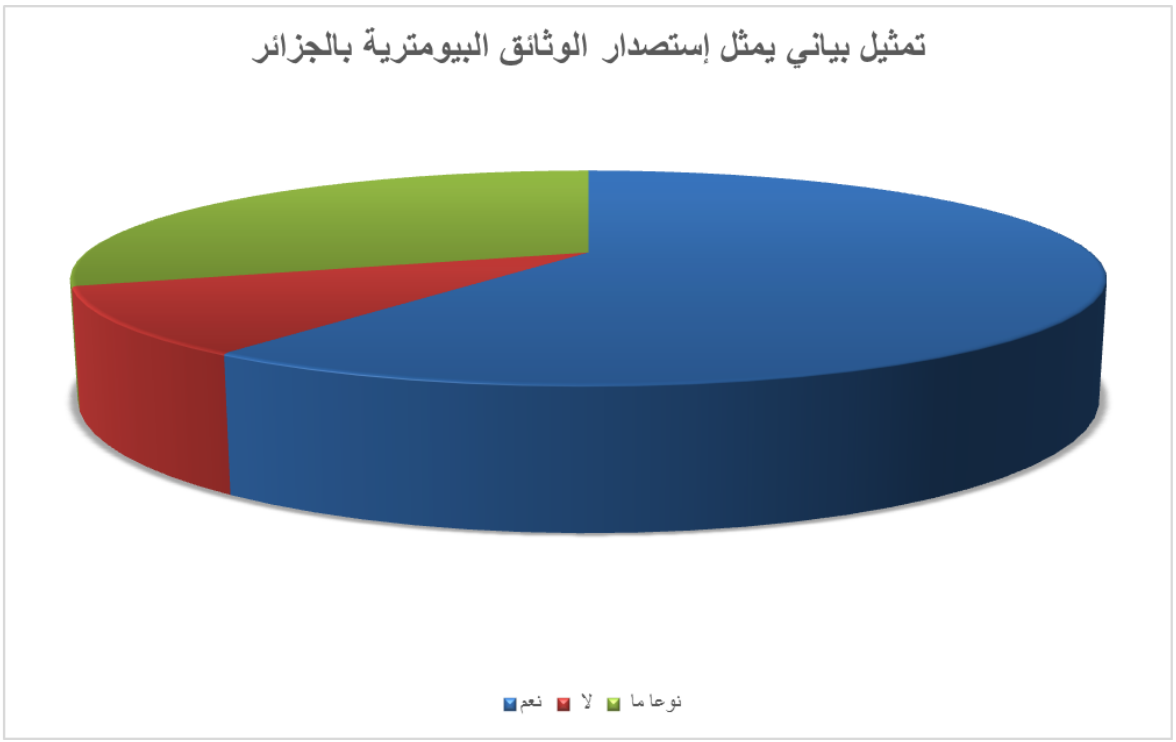
–أما بالنسبة للمشكلات ,سبعة عينات جاوبوا على السؤال من أصل عشرون و كانت أكثر المشكلات متقاربة ومن أهم المشكلات التي يواجهها المواطن مع عصرنة الإدارة و الوثائق البيومترية هي:

–الاستعجال في إنجاز جواز السفر (جواز السفر الاستعجالي)

–قصور في عملية الاتصال بين المواطن والإدارة

غير أن مسألة الاستعجال في إنجاز جواز السفر صدر بها الأمر من قبل الجهات المختصة وبشروط مضبوطة أما عن مسألة القصور في الاتصال يرون حتى للمواطن دخل فيها لأن المواطن لو كان مضبوطا وواعي ومحترم يرغم الإدارة على احترامه وتسهل عملية الاتصال.




تمثيل بياني يمثل إستصدار الوثائق البيومترية بالجزائر
نعم
لا
نوعا ما

خلاصة الفصل الثالث:

تتميز الجزائر بشساعة مساحتها و كثافة سكانها معتبرة, هذا الأمر الذي دفعها إلى تقسيم مساحتها بشكل يتماشى مع تجمع السكان والتضاريس, هذا ما ساعد في تعدد الإدارات المحلية , وكما عرفنا أن الجزائر منذ القديم تتميز بتقسيماتها من العهد التركي إلى الفرنسي إلى غاية ما بعد الاستقلال ولكل فترة تقسيماتها وتسييرها وهذا من خلال الحكم السائر في الفترة غير انها لم تشهد تطورا ملحوظا بعد الاستقلال وهذا كان بسبب الظروف التي كانت بها البلاد عقب الاستقلال من تدهور وفقر وكذلك حكم الحزب الواحد ثم العشرية السوداء وهذا ما أخر البلد غير أنه في القرن الحادي والعشرون ومع دخول التكنولوجية للعالم و انتشار شبكة الأنترنت من المكتبات إلى المنازل حتى اصبحت الشبكة متنقلة وفي كل مكان وزمان الأمر الذي ساعد المواطن للتطلع على العالم ومقارنة نفسه به وضغطه على هياكله المحلية لتغيير من نفسها والخروج من التقليدي إلى الإلكتروني و حملها على مواكبة العصر وتنمية خدماتها.

هذا ما دفع الجماعات المحلية بالجزائر إلى عصرنة إدارتها لإرضاء مواطنيها وتنمية المجتمع ومع بداية 2011 بدأت بوادر تصليح الإدارة تظهر على الخدمات المقدمة للمواطنين إذ كانت وثيقة s12 هي أول وثيقة تباشر بها الجمعات المحلية ثم تلتها رقمنة سجلات الحالة المدنية الأمر الذي أنقص الطوابير والضغوطات على مقدم الخدمة وكذلك على المواطنين وبعدها باشرت الجماعات المحلية في استصدار الوثائق البيومترية جواز السفر وبطاقة التعريف الوطني بما أنهما أهم وثيقتان.

وهتان الوثيقتان اللتان أظهرت بأن الجماعات المحلية تسعى إلى عصرنة إدارتها وتنمية مجتمعها و إرضاء مواطنيها لأنه بفضل هذه الوثائق أصبح المواطن في غننا عن مجموعة من الوثائق الأخرى مما رجع بالفائدة على المواطن إذ نقص الضغط وحتى كسب الوقت وكذلك رقمنة المركبات و استخراج البطاقة الرمادية من أي بلدية ,هذا ما ساعدة الدولة على معرفة المركبات التي تدخل وتخرج من الوطن وكذا معرفة المركبات المسروقة وفيما يخص البطاقة الرمادية سهلت العملية على البائع و المشتري بعد ما كانت العملية تأخذ من الطرفين وقت طويل أصبحت تنجز في ساعة أو على الأكر يومين وحتى فيما يخص جواز السفر الاستعجالي ربطته الجماعات المحلية بشروط ووقت محدد غير أنه لايزال في طور الإنجاز.

وبعد كل هذا أقامت الجماعات المحلية المرصد العام لترقية وجودة الخدمات العمومية وهذا المرصد ما جاء إلا لخلق التكافؤ بين المواطن والمرفق العام ولتشجيع المواطن على مساعدة المرفق العام للتطوير، كتقديم الاقتراحات وحتى الشكاوى ويكون المواطن دائما في اتصال مع المرفق العام.

ومن خلال الاستبيان لفت انتباهنا أن المواطن حسن نظرته للمرفق العام وتحسنت العلاقة بينهم إذ أصبح يتقرب منها وراض عن خدماتها حتى أن المشكلات التي يواجهها المواطن ليست بالمشكلات الكبيرة كما كانت من قبل بل هو متوقع بأنها ستحل عن قريب مادامت هذه الجماعات تسعى إلى عصرنة مرافقها وتصحيح كل الأخطاء وتأهيل كل المرافق العمومية لتنمية المجتمع وتحقيق الرشادة.

الخاتمـــــة

الخاتمة:

عندما اخترنا "أثر تكنولوجية المعلومات في تحسين أداء الجماعات المحلية، دراسة حالة استصدار الوثائق البيومترية، موضوعا لبحثنا في واقع الأمر قد تجاوبنا مع موضوع يفرض نفسه في مجتمعنا، ليس فقط مع الجهات المختصة لكن جميع فئات المجتمع، إذ استخلصنا بأن تكنولوجية المعلومات إنما هي عناصر وأدوات، تهدف إلى تحديث خدمات المرافق العمومية، والجماعات المحلية ما جاءت إلا لخدمة المواطن، وتنمية المجتمع، وعصرنة إدارتها.

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة، والمعدات، وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حلولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

إن نوعية الإدارة في ظل التحولات الإلكترونية و الرقمية قد بدأت تتشكل ، بإعادة هيكلة شاملة لمفاهيم البنى التنظيمية ، والمؤسسية ، النظم المالية ، والإدارية ، والسلوكية ، والتقنية ، نحو غاية الارتقاء بفعالية الإدارة في كافة جوانبها ، وأبعادها الكمية ، والنوعية ومعايير الكلفة والتوقيت ،والرضى العام للمستهلكين والعاملين والمستثمرين, وليست الإدارة الإلكترونية طريقا سحريًا لتحقيق الشفافية الإدارية والقضاء على الفساد الإداري فور تطبيقها، كما أنها ليست حدثًا منفردًا تغير وبصفة شاملة وإلى الأبد الوضع الإداري الراهن، وإنما هي أداة لتحقيق الإصلاح الإداري شيئًا فشيئًا، بهدف جعل الإدارة الحكومية تحضي بثقة المتعاملين معها ورضاهم عن أدائها، وتستشعر المسؤولية والمحاسبة اتجاههم.

ويبقى المحرك العملي هو المقياس الذي يحكم على طريقة الأداء للخدمات من حيث جودتها، وتيسير الحصول عليها، وعلى المعلومات اللازمة لإنجازها، وزيادة فرص المتعاملين في الوصول إلى المسؤولين، لذلك فإن الجمهور الإلكتروني هو خير من يُقوم أداء الإدارة الإلكترونية في ضوء تلبية طلباتهم وتحقيق مصالحهم دون تعب وإرهاق.

والجزائر كغيرها من دول العالم العربي , لا تزال جددة في مسألة عصرنة الخدمة العمومية إلا أنها أحرزت تقدماً ملحوظاً ومعتبرة في تحسين أداء الخدمة العمومية حيث نجدها استحدثت عدة قرارات كعملية استصدار الوثائق البيومترية التي بفضلها تجسدت الشفافية والدقة في لأداء والجودة والسرعة , أهم شيء عملت عليه هو إرضاء المواطنين و تخفيف العبء عليه , كما أنها تهتم بالمرصد العام الذي جاء لخلق التكافؤ بن المواطن والإدارة المحلية ولتقريبه من المرفق العام و خلق الثقة و الانسجام و التوافق بينهما.

ومن هذا كله نجد بأن الجزائر بالنسبة للمدة التي تحولت فيها للإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية قد أحرزت تفوق معتبراً.

من خلال الدراسة الميدانية، وجدنا بأن الجماعات المحلية بالجزائر تسعى إلى تحقيق العصرنة لمرافقها العمومية، من خلال تبنيها للإدارة الإلكترونية وتعديل عدة قرارات وقوانين بخصوص تقديم الخدمة،

وبتطبيق الجماعات المحلية الجزائرية للوثائق البيومترية خففت العبء على المواطن وعلى مقدمي الخدمة وكذلك ساعدة في رقمنة سجلات الحالة المدنية التي أصبحت عملية استخراجها سهلة وسريعة، كما قللت من الوثائق المستخرجة لتكوين ملف طلب الوثيقة.

كما استنتجنا بأن المواطن الجزائري لم يعد يتذمر من خدمات الجماعات المحلية ويشكو من عدم تلبيتها لطلباته، وأصبح يثق بإدارته وراضي عن خدماتها، غير أن المواطن الجزائري ينقصه مزيداً من الوعي بالخدمات التي تقدمها الجماعات المحلية وكذا القوانين المعدلة لذلك لا بد على الجماعات المحلية أن تخصص دورات توعوية للمواطنين لتحثهم على مساعدتها وإشراكهم في تنمية المجتمع.

وفي الأخير نستنتج بأن تكنولوجيا المعلومات ساهمت بشكل كبير في تحسين أداء الجماعات المحلية.

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم: العلوم السياسية

الاسم	اللقب
جميلة	عزالدين

الشعبة	التخصص
علوم سياسية	سياسة عامة وإدارة محلية

ملخص:

قدمت هذه الرسالة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص: سياسة عامة وإدارة محلية تحت عنوان: أثر التكنولوجيا المعلومات في تحسين آداء الجماعات المحلية "دراسة حول استصدار الوثائق البيومترية في الجزائر" حيث استهلينا المذكرة بالمقدمة شملت كافة العناصر الأساسية اذ تحتوي على إشكالية وتساؤلات فرعية ساعدت في تقسيم البحث الى 3 فصول اذ يتضمن الفصل الأول وهو الفصل النظري الاطار المفاهيمي والنظري لتكنولوجيا المعلومات والجماعات المحلية وينقسم هذا الأخير الى مبحثين: مفهوم تكنولوجيا المعلومات، الجماعات المحلية (الجزائر)، اما الفصل الثاني فيتضمن دور الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية وقسمناه الى ثلاث مباحث: مفهوم الإدارة الالكترونية، مفهوم الخدمة العمومية، آليات تطوير الخدمة العمومية.

اما الفصل الثالث فهو فصل تطبيقي فمن خلاله تم تطبيق كل المفاهيم والنظريات على ارض الواقع اذ تضمن استصدار الوثائق البيومترية في الجزائر كنموذج لتقديم الخدمة العمومية (دراسة حالة)، وفي الأخير قدمت خاتمة تحتوي على مجموعة النتائج والتوصيات.

الأستاذ	رئيسا	عبادي خير الدين
الأستاذ	مشرفا	الهادي دوش
الأستاذ	عضوا	محمد البشير الأعور

الكلمات المفتاحية:

اللغة العربية: الشيوع: التوسع والشمول

الكونية: هو المحيط الذي تنشط فيه

اللغة الإنجليزية: continuité: الاستمرارية

L'égalité: المساواة

اللغة الفرنسية: it: تكنولوجيا

Communications: الاتصال

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

القوانين و الوثائق الرسمية:

1-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, الجريدة الرسمية , , يتعلق بالبلدية مرسوم رئاسي رقم 11-10, المؤرخ 22-07-2011, ,صادرة 03-07-201

2-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, الجريدة الرسمية, يتعلق بالولاية ,مرسوم رئاسي رقم 12-07, المؤرخ 21-02-2012, صادرة 29-02-2012

3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, الجريدة الرسمية, يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام مرسوم رئاسي رقم 16-03, المؤرخ 7 يناير 2016, , الصادرة 13 يناير 2016

أ- الكتب: الكتب العربية:

1-أبو العز, إيهاب, **الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الألي (مفهوم تكنولوجيا المعلومات)**, دار الكتيب الوطني , بنغازي (ليبيا),2012

2-البرزنجي, حيدر شاكر, جمعة, محمود حسن, **تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمة المعاصرة منظور (إداري-تكنولوجي)**, دون مكان النشر, دون دولة النشر,2013

3-السالمي, علاء عبد السلام, **تكنولوجية المعلومات**, ط2,دار المناهج للنشر و التوزيع, عمان (الأردن),2011

4 -السالمي, علاء عبد الرزاق, السليطي خالد البراهيمي, **الإدارة الإلكترونية**, دار وائل, عمان(الأردن),2008

5-السامري فاضل, إيمان, الزغبي, هيثم محمد, **نظم المعلومات الإدارية**,ط1, صفاء للنشر و التوزيع, عمان(الأردن),2004

6-الطعامنة, محمد محمود, العلو, طارق شريف, **الحكومة الإلكترونية و تطبيقها في الوطن العربي**, المنظمة العربية للتنمية الإدارية,الأردن,2004

7- الشوابكة, عدنان عواد, **دور نظم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**,ط1, دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, عمان(الأردن),2011

8-الصغير بعلي, محمد, **القانون الإداري**, دار العلوم للنشر و التوزيع, الجزائر,2004

9-الليموني, رمضان عيسى ,**سم العولمة: رؤية لوقف الضرر عبر تنمية القدرات**,ط1,إي كتب, لندن, نيسان2015

10-بن محمد الميلي, مبارك ,**تاريخ الجزائر في القديم والحديث** ,الجزء الأول ,دار الغرب الإسلامي, بيروت(لبنان), دون تاريخ نشر

11-بوحوش, عمار, **نظرية الإدارة في القرن الواحد والعشرون** ,دار الغرب الإسلامي ,بيروت(لبنان),2006

12-حسين علي, أحمد جابر, **الإحباط الإداري (الأسباب و العلاج)**, ط1, المجموعة العربية للتدريب

والنشر ,القاهرة(مصر),2013
13-رسلان, علاء الدين ,**التطوير التنظيمي: أليات استراتيجيات ,تطبيقات ,وسائل**, دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع ,دمشق(سورية),2012
14-سميث, هنري أنطوان, سمور علاء، أحمد, **تكنولوجيا إدارة المشروعات الهندسية و المقاولات**,دار زهران للنشر والتوزيع, عمان(الأردن),2009
15-سمير أحمد, محمد, **الإدارة الإلكترونية**,ط1,دار المسيرة, عمان(الأردن),2009
16-سعيدان, علي, **بيروقراطية الإدارة الجزائرية**, الشركة الوطنية للنشر والتوزيع, الجزائر,1981
17-عبد الله محمد, جمال, **إدارة التغيير و التطوير التنظيمي** ,دار معتز للنشر و التوزيع, عمان(الأردن),2014
18 -عدنان, يحي, عواد, عبد الكريم, موسى, هبة, **تكنولوجية المعلومات**,ط1,مركز المناهج,اليمن,2005
19-عشيبة, فتحي درويش, **دراسات في تطوير التعليم الجامعي على ضوء التحديات المعاصرة**, دون مكان نشر, دون دولة نشر,2009
20علي الهلالي,محمدجمال,**المحاسبةالحكومية**,صفاءللطباعةوالنشروالتوزيع,عمان(الأردن),2002
21-كافي, مصطفى يوسف, **الإدارة الإلكترونية(في ظل التكنولوجية المعاصرة)**,دار رسلان, دمشق(سورية),2009
22-مبروك, إبراهيم السعيد, **المكتبات الإلكترونية: رؤية للمكتبات في الألفية الثانية**,ط2,المجموعة العربية للتدريب والنشر ,القاهرة(مصر),2012
23-نجم, عبود نجم ,**الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات)**,دار المريخ, المملكة العربية السعوديه,2004

الكتب الغربية:

1-Cater & Sinclair, **students guide to information technology**, library cataloguing in publication data, British, 1997

2- Slack, Nigel hamlets, Stuart& punster, Robert, **operation management**, 4 , the New York prentice hall, 2004

الملاحق:

1-رقم2102،منشو وزاري يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن و إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية.

2-رقم2393، بخصوص إصدار بطاقة التعريف الوطني.

الدوريات:

1- أحسين بن محمد الحسن, التوجهات و الأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظمات, المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحوى أداء مميز في القطاع الخاص,(منشورة) ،المحور الثاني, المملكة العربية السعودية ,قاعة الملك فيصل للمؤتمرات, الرياض: معهد الإدارة العامة,1-4 نوفمبر 2009

المذكرات:

1- عشور, عبد الكريم, **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**, مذكرة لنيل شهادة الماجيستر, منشورة, تخصص الديمقراطية والرشادة, علوم سياسية علاقات دولية , جامعة منثوري, قسنطينة , 2009-2010

المقابلات:

2016-05-06 الساعة 11:12 رئيس مكتب

2016-05-06 الساعة 12:00 رئيس مكتب

المواقع الإلكترونية:

نبيل, سارة, ما هو مفهوم الخدمة العمومية, المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية : **11.08.2015**, **www.hrdiscussion.com**

شنوف, نور الدين, المناجمنت العمومي, جامعة التكوين المتواصل : 25.01.2006, **www.foad8.ufc.dz**

أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي, جامعة شلف: www.facebook.com.pormalink.php

وزارة الداخلية والجماعات المحلية : **www.interieur.gov.dz**

وزارة الداخلية والجماعات المحلية : **http://passport.interieur.gov.dz**

بلدية سيدي موسى : **apc-sidimoussa.dz**, 2نوفمبر 2015,

دزاير مودرن : **modern.com** ,

فهرس الموضوعات

فهرس المحتوى

الموضوع ..... الصفحة

المقدمة ..... أ

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري لتكنولوجيا المعلومات والجماعات المحلية 06

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات 07

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات 07

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات..... 09

المبحث الثاني: الجماعات المحلية (الجزائر) 11

المطلب الأول: تعريف الولاية 11

المطلب الثاني : تعريف البلدية 12

الفصل الثاني: دور الإدارة الإلكتروني في ترقية الخدمة العمومية 16

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية 17

المطلب الاول: تعريف الإدارة الإلكترونية 17

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف 18

المطلب الثالث: الأهمية والخصائص 19

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية 21

المطلب الاول: تعرف الخدمة العمومية 22

المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية 23

المبحث الثالث: أليات تطوير الخدمة العمومية 24

المطلب الأول: الأدوات التنظيمية 25

المطلب الثاني: الأدوات السلوكية 26

الفصل الثالث: إستصدار الوثائق البيومترية في الجزائر كنموذج لتقديم الخدمة العمومية –دراسة حالة– 29

المبحث الأول: الجزائر ,التاريخ, الإدارة, الخدمة العمومية 30

المطلب الأول: لمحة حول الحدود التاريخية والجغرافية للجزائر 30

المطلب الثاني: الإدارة الجزائرية والخدمة العمومية 31

المبحث الثاني: التحول نحوي الإدارة الإلكترونية في الجزائر 34

المطلب الأول: الإصلاح الإداري 35

المطلب الثاني: المرصد الوطني للخدمة العمومية 38

المبحث الثالث: تقييم إستصدار الوثائق البيومترية في الجزائر 39

المطلب الأول: تفسير محاور الاستبيان 40

المطلب الثاني: تقييم الاستبيان 42
الخاتمة 48
المصادر والمراجع 51
الفهرس