



جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23-26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة
قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

عنوان المداخلة: الإدارة الإلكترونية ودورها في الإرتقاء بجودة أداء المؤسسات الحكومية في الجزائر

ط/د إسماعيل سايجي ، أ- المكي دراجي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
ssaihi522@gmail.com

1. ملخص الدراسة:

- **الملخص:** تعتبر المؤسسات الحكومية أداة تنفيذ السياسات العامة ، فهي همزة الوصل بين الدولة والمواطن ، من خلال مختلف الأداءات التي تقوم بها لتلبية مختلف احتياجاته ورغباته ، ونظرا لما تعانيه مؤسسات الدولة الجزائرية من عجز في التسيير بسبب إنتشار الفساد والمظاهر السلبية للبيروقراطية ، كان لا بد منها تبني سياسات وإستراتيجيات جديدة تمكنها من تحسين نوعية أداء مؤسساتها والإرتقاء بها لتحقيق الجودة في التسيير وكان ذلك من خلال تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية . هذا ما تتناوله الدراسة من خلال البحث في إمكانية الإستفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية في النهوض بالمؤسسات الحكومية للدولة الجزائرية والقضاء على المعوقات التي تعترضها من أجل تحقيق الجودة في تسييرها وتحسين جودة الحياة تدعيما لمبدأ تحقيق الرفاه الإجتماعي للمواطن.

الكلمات المفتاحية:

- الإدارة الإلكترونية - الجودة - المؤسسات الحكومية - الجزائر

2. تقديم موضوع البحث:

الإشكالية:

تفرض التحديات الراهنة على الدولة الجزائرية التوجه نحو خيار تبني إستراتيجية التسيير الإلكتروني لمؤسساتها الحكومية وتطبيقها لنموذج الإدارة الإلكترونية كسياسة جديدة، والتخلي على التسيير التقليدي الذي ورث العديد من المظاهر السلبية والتي تتجلى خاصة في مظاهر البيروقراطية السلبية كالتمسك الحرفي الشديد باللوائح والقوانين التنظيمية التي تعيق العمل الإداري ، وكذا الجمود في التعاملات اليومية للموظفين داخل هذه المؤسسات ، مما أدى إلى انتشار مختلف الأمراض الإدارية وظهور الفساد الإداري كالرشوة والإختلاس واستغلال



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23-26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

المناصب وغيرها من الأعراض التي أدت إلى فساد الأجهزة الحكومية وفقدان المواطن الثقة بها، هذا ما يستدعي التوجه نحو تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية للخروج بالأجهزة الحكومية من كل هذه الأعراض التي أدت إلى شلل الإدارة الجزائرية ، ولأجل تحقيق ذلك تحاول هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية: كيف يمكن الإستفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية في القضاء على السلبات التي تواجه المؤسسات الحكومية للدولة الجزائرية وتحقيق جودة الخدمات التي تقدمها ؟.

. **الأهداف:** تهدف هذه الدراسة إلى الخروج بالأجهزة الإدارية للمؤسسات الحكومية الجزائرية من دائرة الأزمة التي تواجهها في تسييرها والقضاء على المظاهر السلبية التي كرسها التسيير الإداري البيروقراطي التقليدي الذي ساعد على تفشي العديد من الممارسات السلبية التي يمارسها أغلب الموظفين من فساد إداري ومالي وأخلاقي ، وإيجاد السبل نحو تحقيق الجودة وتسريع العمل من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية والإستفادة من المزايا التي تقدمها من أجل تحسين العمل بهذه المؤسسات وتعزيز ثقة المواطن بها.

. **مفاهيم الدراسة:**

الإدارة الإلكترونية:

✓ هي قدرة القطاع الحكومي على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان معتمدة على عاملين الأول تقني ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكة الأنترنت وضمان دقتها وسريتها ، والثاني إجرائي ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.

الجودة: يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان".

✓ عرف Deming الجودة بأنها "تحقيق احتياجات المستفيد حاضرا ومستقبلا".

✓ عرف Juran الجودة على أنها "مدى ملائمة المنتج للاستعمال". أي المعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات.

✓ عرفت المنظمة الدولية للمقاييس وفقا لمواصفات (ISO8402)، الجودة على أنها "مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة، والتي تساهم في إشباع الرغبات المعلنة أو الكامنة".



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23-26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة
قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

. التعريفات الإجرائية:

- **الإدارة الإلكترونية:** تعني تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية وما تشمله من إجراءات طويلة ومعقدة باستخدام الورق إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية ، وهي تعتمد على استخدام نظم معلومات الحاسوب وشبكاته في تنفيذ الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات بشكل واسع ومكثف إلكترونيا مما يؤدي إلى خفض التكلفة وزيادة الدقة والسرعة في تقديم الخدمات ويسهم في تطوير التنظيم الإداري وتبسيط الإجراءات والحد من انتشار التجاوزات الإدارية ويساعد على توفير المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.

3. الإجراءات المنهجية:

- خطوات العمل:

لدراسة الموضوع قمنا بتقسيمه إلى ثلاث محاور رئيسية حيث يتناول **المحور الأول** الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة ، أما **المحور الثاني** فيتضمن إختلالات المؤسسات الحكومية للدولة الجزائرية ويعالج **المحور الثالث** سبل تحقيق جودة أداء المؤسسات الحكومية من خلال تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الجزائرية.

. **المنهج:** لدراسة الموضوع إعتمدنا على المنهج الوصفي من أجل التعرف على ظاهرة الدراسة، ووضعها في إطارها الصحيح، وتفسير جميع الظروف المحيطة بها، للوصول إلى النتائج الدراسية التي تتعلق بالبحث، وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات والمقترحات.

4. خلاصة النتائج: تلعب الإدارة الإلكترونية دورا محوريا هاما في القضاء على المشاكل التي تعاني منها المؤسسات

الحكومية الجزائرية وذلك من خلال المزايا التي توفرها في ذلك والمتمثلة أساسا فيما يلي:

- ✓ تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات ، وتسهيل الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوافرة.
- ✓ المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه ، حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.
- ✓ سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (video conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.
- ✓ سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية إلى الموظفين والزبائن والمراجعين.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23-26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

- ✓ تحسين مستوى أداء المنظمة فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المنظمة إلى زبائنها ويحقق التواصل بين المنظمة والمتعاملين معها ، حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات والمعلومات بشفافية تامة كما تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل تيسر حركة التعامل مع العاملين في المنظمة ، كما تتيح لها فرصة فتح قنوات إتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين مما ييسر أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها.
- ✓ تلافي مخاطر التعامل الورقي: بإمكان المنظمة في ظل الإدارة الإلكترونية استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وتوفير السجلات والدفاتر الأمر الذي يقضي على سلبات التعامل الورقي المتمثلة في بذل الجهد وضياح الوقت وزيادة التكاليف والتعرض إلى التلف والضياع.
- ✓ إستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة ، والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر الكفوة.
- ✓ توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة والوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.
- ✓ تحقيق تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة ، والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل ورفع مستوى الأداء.
- ✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن ، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- ✓ تسهيل إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية واحدة.
- ✓ العمل على توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- ✓ إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني ، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق ، والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن ، والإستفادة منها في أي وقت كان.
- ✓ العمل على تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- ✓ توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.
- ✓ تسهيل متابعة وإدارة كافة الموارد.
- ✓ توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23-26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

- ✓ ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة ، مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة الإقتصادية.
- ✓ تركيز نقطة إتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها ، مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- ✓ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- ✓ محاربة البيروقراطية والقضاء على التعقيدات الإدارية.

5. المراجع:

- 1- الدرادكة مأمون ، شيلي طارق ، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، عمان دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 2- بن عبد الله الحسن ماجد ، الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي "ضرورة ملحة في ظل الثورة العلمية التكنولوجية . (د.ب.ن): المكتب الجامعي الحديث (د.ت.ن).
- 3- صالح عبد الفتاح إيمان ، التخطيط الإستراتيجي في المنظمات الرقمية ، القاهرة: إبيس كوم للنشر والتوزيع وخدمات المعلومات ، 2007.
- 4- بن عايد الاحمدي طلال ، إدارة الرعاية الصحية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2004.

ملاحظات : الخط المحدد للكتابة هو :

- العناوين: Simplified Arabic G/16 . المتن : Simplified Arabic /14

