

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيل -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد
دراسة حالة: البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبين :

- د. بولحية الطيب

_ بريغن رياض

- بدر الدين بوباغر

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ: مسكين عبدالحفيظ
مشرفا	جامعة جيجل	الأستاذ: بولحية الطيب
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذة: بن زايد سارة

السنة الجامعية: 2022 - 2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحي - جيل -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد
دراسة حالة: البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبين :

- د. بولحية الطيب

_ بريغن رياض

- بدر الدين بواغر

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ: مسكين عبدالحفيظ
مشرفا	جامعة جيجل	الأستاذ: بولحية الطيب
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذة: بن زايد سارة

السنة الجامعية: 2022 - 2023



شكر وتقدير

الحمد والشكر لله، الذي وفقنا في إنجاز هذه المذكرة.

نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف، الدكتور/

الطيب بولحية، على توجيهه وإرشاده لنا، أثناء إنجاز هذا البحث.

الشكر الجزيل، والعرفان بالجميل لكل أساتذة الكلية،

على كل ما بذلوه في سبيل تمكيننا من التحصيل

العلمي في مجال تخصصنا.

دون أن ننسى عمال وموظفي الكلية والمكتبة

وكل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث من قريب، أو من بعيد.

إهداء

1_ أهدي ثمرة جهدي إلى/

الوالدين الكريمين، حفظهما الله وأطال في عمريهما.

إلى/ زوجتي، وأبنائي: إسحاق، أسامة، أسماء.

إلى/ إخوتي وأخواتي

وكل الأصدقاء والزملاء.

رياض

2_ أهدي ثمرة جهدي إلى/

الوالدين الكريمين، حفظهما الله وأطال في عمريهما.

إلى/ إخوتي وأخواتي

وكل الأصدقاء والزملاء.

بدر الدين

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	إهداء
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ - خ	مقدمة
الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية	
8	تمهيد
9	المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية
9	المطلب الأول مفهوم الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثاني مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية.
12	المطلب الثالث خصائص الإدارة الإلكترونية.
13	المطلب الرابع عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية
16	المطلب الخامس متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
22	المبحث الثاني الخدمة العمومية وآليات تحسينها
22	المطلب الأول تعريف الخدمة العمومية وأنواعها
25	المطلب الثاني مكونات ومبادئ الخدمة العمومية
27	المطلب الثالث المعوقات التي تواجه تقديم الخدمة العمومية.

29	متطلبات تحسين الخدمة العمومية	المطلب الرابع
33	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية	المبحث الثالث
33	الخدمة العمومية الإلكترونية كنتيجة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	المطلب الأول
35	كيفية تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية	المطلب الثاني
37	إسهامات تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية	المطلب الثالث
40		خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد		
42		تمهيد
43	تقديم البوابة الإلكترونية محل الدراسة	المبحث الأول
43	تقديم وزارة الداخلية والجماعات المحلية	المطلب الأول
45	الجماعات المحلية ضمن مشروع التحول إلى الإدارة الإلكترونية	المطلب الثاني
47	التعريف بخدمات البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.	المطلب الثالث
52	الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	المبحث الثاني
52	مجمع الدراسة وعينتها	المطلب الأول
52	أدوات الدراسة الميدانية ومصادر الحصول على المعلومات	المطلب الثاني
53	الاساليب الإحصائية المستعملة	المطلب الثالث
59	عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات	المبحث الثالث
59	تحليل السمات الشخصية	المطلب الأول

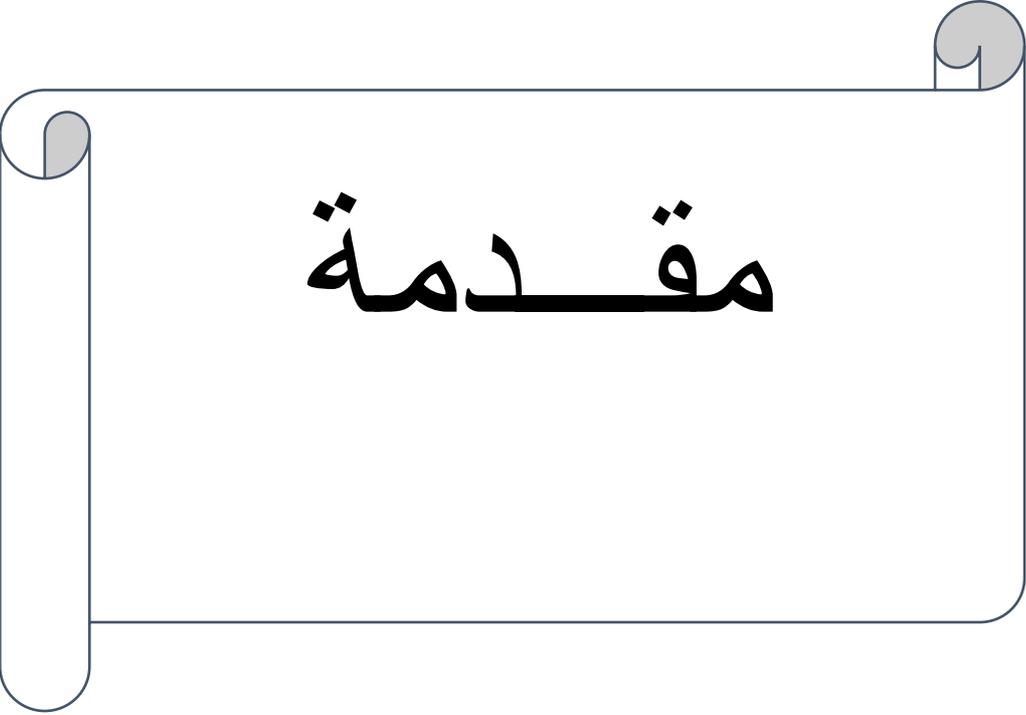
62	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة	المطلب الثاني
66	اختبار فرضيات الدراسة	المطلب الثالث
72		خلاصة الفصل
73		خاتمة
77		المراجع
80		الملاحق
90		الملخص

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
52	عدد الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة	01
53	توزيع درجات عبارات المحاور	02
55	الصدق الداخلي لفقرات محور واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية	03
56	الصدق الداخلي لفقرات محور اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية	04
56	الصدق الداخلي لفقرات محور تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية	05
57	الصدق الداخلي لمحاور الدراسة	06
58	ثبات الاستمارة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	07
59	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	08
60	توزيع أفراد العينة حسب السن	09
61	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	10
62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول	11
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني	12
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث	13
67	نتائج اختبار الفرضية الأولى	14
68	نتائج اختبار الفرضية الثانية	15
68	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	16
69	الفرضية الجزئية الأولى	17
70	الفرضية الجزئية الثانية	18
71	الفرضية الجزئية الثالثة	19

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	59
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	60
03	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	61



مقدمة

إن التطورات التكنولوجية الناجمة عن استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بمكوناتها المختلفة وخاصة شبكة الانترنت ومع تطور الفكر الإداري وثورة المعلومات، أدت إلى بروز تحديات كبيرة لدى المنظمات الإدارية خاصة العمومية منها، تركز هاته التحديات في حتمية التحول من تقديم الخدمات العمومية بالنمط التقليدي المعتمد على المعاملات الورقية و ما يصحبه من إجراءات بيروقراطية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، بهدف مواجهة المشاكل القانونية و التقنية و التنظيمية التي تثيرها الإدارة، وهذا ما يعرف بالتحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود.

كما أن التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، ومن بينها الخدمة العمومية الالكترونية، حيث قامت العديد من الدول بمبادرات في هذا المجال، توجت بنجاح كبير في بعضها، وعرفت تحديات وصعوبات في دول أخرى، وهذا ما أدى إلى القيام ببحوث ودراسات، تمكن من معرفة المتطلبات والإنجازات، والكشف عن بعض التحديات، والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية، كأساس لتحسين الخدمة العمومية.

وفي هذا الصدد سعت الجزائر كغيرها من الدول إلى تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وذلك بتبني التكنولوجيات الحديثة وبناء نظم معلومات إلكترونية متكاملة وخاصة في الإدارات العمومية التي اتصفت دوما بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات في الإجراءات المطلوبة، فعملت على تغيير الأساليب التقليدية إلى أساليب وتقنيات حديثة تهدف إلى تقديم الخدمات العمومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة. حيث يعد قطاع الداخلية والجماعات المحلية من أهم القطاعات التي سايرت هذا النهج الإلكتروني.

1 _ إشكالية البحث:

جاءت هذه الدراسة للإحاطة بمختلف جوانب موضوع الإدارة الالكترونية ومعرفة مدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد (العملاء)، مع أخذ بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد أنموذجا للدراسة، ومن هنا صيغت إشكالية الدراسة الرئيسية كالآتي:

أ _ الإشكالية الرئيسية للدراسة:

في ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية داخل المنظمات العمومية، والتحول التدريجي نحو خدمات عمومية إلكترونية التي تشهدها الجزائر، تتجه إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي:

- إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، من وجهة نظر الأفراد، مع أخذ خدمات البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية نموذجاً؟.

ب _ التساؤلات الفرعية للدراسة:

يتفرع عن التساؤل الرئيسي للدراسة أسئلة فرعية تتمثل في الآتي:

1_ ما مدى التزام الجماعات المحلية بتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الأفراد؟

2_ ما مدى اهتمام إدارة الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد؟

3_ ما هو أثر خدمات البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد؟

4 _ ما مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تعزى لاختلاف متغيراتهم الشخصية.

2 _ فرضيات الدراسة:

_ للإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية ننطلق من الفرضيات التالية:

-الفرضية الأولى : تلتزم الجماعات المحلية بشكل كبير بتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الأفراد.

-الفرضية الثانية : تهتم الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد.

-الفرضية الثالثة : تؤثر بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد.

-الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تعزى لاختلاف متغيراتهم الشخصية.

3_ أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية أهمية بالغة، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية، وتحسينها، وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر الآتية:

- تسليط الضوء على الدور الذي يمكن أن تؤديه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

_ المساهمة في إثراء الرصيد المكتبي بخصوص الدراسات التي تتناول الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية.

_ حداثة الموضوع حيث أنه يسقط الضوء على خدمات البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

4 _ أهداف الدراسة:

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

_ التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الخدمة العمومية.

-التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية.

- معرفة مدى فعالية خدمات البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد.

5_ منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية تم اعتماد المنهج الوصفي، ويتجلى ذلك من خلال سرد ووصف مختلف المفاهيم الخاصة بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وآليات تحسينها.

كما اعتمدنا في الجانب التطبيقي على منهج دراسة حالة من خلال إسقاط الدراسة النظرية على واقع تبني وزارة الداخلية والجماعات المحلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين تقديم خدماتها العمومية، حيث قمنا بجمع المعلومات والمعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة (البوابة الإلكترونية للخدمات عن بعد لوزارة الداخلية)، وتقييم مدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة.

6 _ مبررات اختيار الموضوع:

يمكن تلخيص أهم مبررات تناول هذا الموضوع فيما يلي:

أ_ المبررات الذاتية:

_ الاهتمام الشخصي بموضوع تحسين وتطوير الخدمة العمومية باعتبارها تمثل جوهر علاقة المواطن بمؤسسات الدولة، وهذا ما تتشده الإدارة الإلكترونية.

_ الرغبة في دراسة خدمة إلكترونية حديثة، والمتمثلة في البوابة الإلكترونية للخدمات عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

ب _ المبررات الموضوعية:

_ قابلية الموضوع للدراسة والبحث وتماشيه مع تخصص تسويق الخدمات.

_ تزايد الاهتمام بالإدارة الإلكترونية نظرا لأهميتها الكبيرة في تطوير المؤسسات الخدماتية .

_ قلة الدراسات التي تناولت موضوع الخدمات العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية.

7 _ حدود الدراسة:

أ_ **الحدود الموضوعية** : اقتصرت على دراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال تحديد الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وكل ما يرتبط بهما، و محاولة إسقاط ذلك على تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الداخلية من خلال دراسة أثر البوابة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية .

ب_ **الحدود المكانية**: موضوع الدراسة مقتصر على الخدمات الإلكترونية المقدمة على مستوى الجماعات المحلية مع أخذ البوابة الإلكترونية أنموذجا للدراسة.

ج _ **الحدود الزمانية**: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من: 01 أبريل 2023 إلى غاية: 24 ماي 2023.

د _ **الحدود البشرية**: أي مجال انتقاء أفراد العينة، ويتمثل في المواطنين طالبي الخدمات العمومية من المصالح الإدارية المعنية بتقديم مختلف خدمات البوابة الإلكترونية عن بعد.

8 _ **الدراسات السابقة**: تمثلت أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة في حدود اضطلاعنا فيما يلي:

أ _ الدراسة التي قام بها الباحث عاشور عبد الكريم، من خلال مذكرة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2010، بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر " ، حيث طرح الإشكالية التالية : إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية ؟ .

و قد توصل إلى نتائج أهمها :

- غياب البيئة الإلكترونية المناسبة في الجزائر، ما يستوجب مراجعة الخطط والبرامج المرسومة لتحقيق استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013.

- أكبر عائق يعترض الخدمة الإلكترونية في الجزائر هو مشكل الأمية الإلكترونية التي تمس فئات واسعة من المجتمع إضافة إلى ضعف حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ب _ رسالة دكتوراه من إعداد الباحث بوزكري جيلالي، بعنوان " الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية : واقع وآفاق "، جامعة الجزائر 3 ، سنة 2013، حيث تناول الباحث موضوع هذه الرسالة نظريا وتطبيقيا، من خلال طرح إشكالية تعالج مدى استجابة المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية؟ وماهي التطلعات التي تسعى إلى تحقيقها؟ وكانت النتائج التي توصل إليها الباحث تشير إلى أن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تكون آلية مناسبة لتحسين تسيير المنظمات، إذا ما توافرت المتطلبات الضرورية لتطبيقها، وأن المؤسسات الجزائرية تسعى لإحلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية مكان التطبيقات التقليدية المعتمدة، لكن واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبنية تحتية للإدارة الإلكترونية ضعيفة جدا وتبقى من أهم التحديات بالنسبة للجزائر، حيث تسعى الدولة إلى بذل جهود لتطوير هذه البنية ومحاولة تدارك التأخر المسجل في التحول نحو هذا النمط الإلكتروني.

ج _ دراسة للباحث عبان عبد الكريم بعنوان: " تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر " دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الجامعية 2015 / 2016، تسعى هذه الدراسة إلى قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر كبلد يسعى لأن يكون في مسار الدول المتقدمة إداريا وعلميا، ومعرفة مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات الجزائرية بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتهم، وإبراز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر. ومعرفة الأسباب التي تعيقها في البلديات الجزائرية مع توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تنمية البلدية الجزائرية .

-تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي : ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

_ عدم وجود امكانية كبيرة لتطبيق الادارة الإلكترونية في الجزائر، وهذا راجع إلى نقص الإمكانيات البشرية والمادية والمالية، ووجود العديد من التحديات التي تواجه الادارة الإلكترونية أهمها التحديات البشرية التي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة الكترونياً.

_ تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر من خلال تحسين خدماتها وترقية أداء العاملين فيها وتسريع وتيرة العمل فيها.

د _ دراسة للباحثة قادة دليلة، بعنوان " الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، سنة 2018/2017، وكانت إشكالية الدراسة كما يلي: كيف يمكن أن تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟ وكيف يمكن أن تستفيد وزارة الداخلية والجماعات المحلية من تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية وإعادة النظر في طريقة تقديم وتحسين الخدمة العمومية؟

تناولت هذه الدراسة عرض دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية " دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وكذا التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية التي تقدمها الدولة، وقد توصلت الباحثة إلى نتائج من أهمها:

_ التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على سرعة الأداء في تقديم الخدمة العمومية وتقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة مخرجات وأداء الهيئات والإدارات.

_ ظهور شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدامها سهل من التحول إلى الأساليب الإلكترونية، وقلص من بعض المشاكل خاصة المتعلقة بوظائف الإدارة وتحولها إلى وظائف إلكترونية، حيث أصبحت الأعمال الإدارية الإلكترونية دقيقة مقارنة بالأعمال الإدارية التقليدية.

_ أن الاندفاع نحو تطبيق هذه التقنية من دون توفير الإعدادات والتجهيزات المادية والبشرية والأمنية اللازمة لها ستضيع على الإدارة فرصة الاستفادة التامة من نجاح التجربة.

_ توجه وزارة الداخلية والجماعات المحلية نحو تقديم خدماتها إلكترونياً يؤدي إلى بناء الثقة بينها وبين المواطنين ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر.

_ من خلال تناولنا لبعض الدراسات السابقة، نلاحظ أنها كانت مهمة ومكاملة ومساعدة على إتمام بحثنا بالنسبة للجانب النظري، من خلال الاستفادة منها في إثراء الإطار النظري المتعلق بالإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية والاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت لها. إلا أنها في المقابل لم تتطرق بالتفصيل إلى إبراز أهمية أسلوب البوابات الإلكترونية كتطبيق للإدارة الإلكترونية وأثره على تقديم الخدمة العمومية في

الجزائر، باعتبار أن هذا الأسلوب من أحدث الأساليب لتقديم أغلب الخدمات العمومية، وهذا ما حاولنا الوصول إليه بدراستنا للبوابة الإلكترونية لوزارة الداخلية، من خلال محاولة معرفة أثر استخدام البوابة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية.

9 _ هيكل الدراسة:

سعى للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيقاً للأهداف المرجوة من البحث، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين (نظري و تطبيقي)، إضافة إلى المقدمة والخاتمة، الفصل النظري، حاولنا من خلاله إبراز علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين الخدمة العمومية، وذلك باعتمادنا على ثلاث مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، أما المبحث الثاني فتم من خلاله التطرق إلى الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية مع إبراز أهم معوقاتها ومتطلبات تحسينها، أما المبحث الثالث فخصصناه لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، بالتطرق إلى الخدمة العمومية الإلكترونية و كفاءات تقديمها، ثم إبراز أهم إسهامات تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية .

أما من خلال الفصل التطبيقي، فقمنا بدراسة أثر البوابة الإلكترونية لوزارة الداخلية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد، بداية بتقديم البوابة الإلكترونية محل الدراسة في المبحث الأول، من خلال تقديم لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، والتطرق لموقع الجماعات المحلية ضمن مشروع التحول الإلكتروني، ثم التعريف بخدمات البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، أما المبحث الثاني فتضمن الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، من خلال تحديد مجتمع الدراسة وتحديد عينته، و تصميم و إعداد استبانة ، وإخضاعها للإجراءات العلمية للتأكد من صدقها وثباتها، ثم توزيعها لاختبار فرضيات البحث، أما المبحث الثالث فقد تم فيه عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات الاستبيان، بغية التحقق من الفرضيات.

وتم إنهاء الدراسة بخاتمة أبرزنا فيها أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال البحث في الجانبين النظري والتطبيقي، وإجابة على الإشكالية المطروحة والفرضيات المرتبطة بها.

الفصل الأول

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: الخدمة العمومية وأليات تحسينها.

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية

تمهيد:

سيتطرق الفصل إلى توضيح المفاهيم الرئيسية لكل من الإدارة الإلكترونية، والخدمة العمومية، مع التطرق إلى إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة والذي ينتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات للمواطنين، ويؤدي إلى تطوير الأنشطة المقدمة من طرف إدارات الخدمات العمومية.

فتطبيق الخدمات العمومية الإلكترونية، يهدف أساسا لتحقيق، الشفافية، الرقابة، المساواة، سرعة الاستجابة للطلبات على الخدمات العمومية مما يقودنا إلى الحديث عن تحسين الخدمة العمومية، وهذا ما سنعالجه في هذا الفصل المتضمن المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: الخدمة العمومية وآليات تحسينها.

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

في هذا المبحث سنتطرق إلى الجوانب المرتبطة بمفهوم الإدارة الإلكترونية، من تعاريف، وأهم المبادئ، والأهداف، والخصائص، مع التطرق لمتطلبات وعوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

هناك العديد من التعاريف للإدارة الإلكترونية، أهمها التي ذهبت إلى ربطها بالخدمة العمومية باعتبارها أداة لتحسين تلك الخدمة، ومن بين هذه التعاريف:

_ أنها (الإدارة الإلكترونية) "وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية".¹

وتعرف كذلك بأنها: "عبارة عن مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الأنترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في الإدارة وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرار ورفع كفاءة الأداء وفعاليته".²

وتعرف كذلك بأنها: "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات سلسلة منفذة مسبقاً".³

وتعرف: "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تقديم الخدمات للمواطنين بشكل أرقى من خلال الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات، وذلك بتوظيف الموارد الإدارية والبشرية المتاحة في إطار حديث من أجل الاستغلال الأمثل للوقت والجهد والمال".⁴

من خلال المفاهيم السابقة فالإدارة الإلكترونية تقوم على:

- استخدام الجهاز الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال أداء المهام الإدارية المختلفة. بهدف التحسين في الأعمال الإدارية داخل المنظمات من خلال تحقيق السرعة والكفاءة وخفض التكاليف.

إذن فالإدارة الإلكترونية عموماً تعني:

تحويل الخدمات الإدارية التقليدية إلى خدمات إلكترونية عن طريق استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تبسيط الإجراءات باستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد في تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين

¹- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الرياض، 2020، ص10.

²- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2007، ص13.

³- علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص32.

⁴- بن حسين سليمة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، عدد 07، 2014، ص207.

وبالتالي تحقق أهداف المنظمات الإدارية المتعلقة بخفض التكاليف ورياح الوقت وتقليل الجهد بهدف تحسين وتطوير العمليات الإدارية.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية ينطوي على العديد من المبادئ، والأهداف، والوظائف والتي سيتم تناولها في الآتي:

أولاً / المبادئ: من أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي: ¹

_ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

_ التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية (الإدارة العمومية الإلكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبئ عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة كدفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة.

_ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

_ تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

_ التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

_ تقليص الإجراءات الإدارية: وذلك بالاعتماد على توفير المعلومات بالشكل الرقمي بدل المعاملات اليدوية والورقية.

ثانياً / الأهداف: تعمل أغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية، إلى العمل الإلكتروني، لتجسيد أهداف رئيسية تتمثل أساساً في:

¹ أعمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار العرب الإسلامي، بيروت، 2010، ص ص 183، 184.

_ **عصرنة الإدارة من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال:** وذلك لما سيلعبه إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى الإدارة العمومية من تحول في أساليب التنظيم والعمل الإداريين.

_ **تقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الالكترونية:** عن طريق إقامة شبكة للإدارة الالكترونية بين الإدارات لضمان تبادل المعلومات والبيانات من جهة وتطوير تطبيقات قطاعية عن طريق استحداث خدمات الكترونية تجاه المواطن وخدمات الكترونية تجاه العمال وأخرى تجاه الشركات.

وينتفع عن هذه الأهداف الرئيسية لتطبيق الإدارة الالكترونية العديد من الأهداف الفرعية يمكن حصر أهمها فيما يلي :¹

-إدارة الملفات بدلا من حفظها.

_ استعراض ومراجعة المحتويات بدلا من القراءة والكتابة على الوثائق.

_ البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.

_ الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.

_ الإنجازات بدلا من المتابعة.

_ اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة.

_ التجهيز الناجح للاجتماعات.

_ اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث ان التعامل الالكتروني يتم بشكل آني دون انتظار .

- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده ، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها.

- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام جمهور المتعاملين مع الإدارة.

-إلغاء عامل المكان والزمان في المعاملات الإدارية.

- التخفيف إلى أقصى حد ممكن من العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة ما يؤدي إلى الحد من

العلاقات الشخصية والنفوذ.

_ الوصول لأفضل خدمة من خلال إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور والعملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق

-¹ علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، مرجع سابق، ص 39.

وجودة الحكومة الإلكترونية ، حيث يتم تقديم الخدمات بسهولة وبأقل تكلفة¹.

-الدقة في صحة البيانات المتبادلة والبيانات المسترجعة: حيث أن حصول المواطن للبيانات والمعلومات المطلوبة من جهة التوثيق والإدخال الأولى تزيد من نسبة الثقة بتلك البيانات، ويبعد احتمالات الوقوع في الأخطاء من جراء إعادة إدخال البيانات².

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العادية ومن أبرزها نذكر ما يلي:³

_ أنها عملية إدارية: وهذا يعني أنها مرتبطة بالأهداف أو السياسات التي تسطرها الإدارة وإن كانت سريعة التغير.

-إدارة بلا ورق : حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الرسائل الصوتية... إلخ.

-إدارة بلا مكان : وتتمثل في الهاتف المحمول، المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد... الخ، ووصلات شبكة الإنترنت ، ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب، ويصلح ليكون مقراً لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم.

_ إدارة بلا زمان :حيث تمثل تفاعل حي ومباشر سواءً بين العاملين، أو بينهم وبين الأطراف الأخرى ، كما أنها تعمل 24 سا / 24 سا طوال أيام الأسبوع .

-غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة : حيث أن المنظمة لها القدرة على إدارة تعاملاتها بكفاءة من أي موقع جغرافي دون الحاجة للتمركز في مكان البيع، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر والتراسل الإلكتروني .

إضافة إلى الخصائص السابقة، يمكن أن نذكر ما يلي:⁴

_ السرعة والوضوح: ضمان سرعة فائقة في إنجاز المعاملات وإرسالها واستقبالها.

_ إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ دوائرها حسب برامج معينة ويتم

¹ياسر محمد عبد العال، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، أطروحة دكتوراه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2016، ص 74.

² قادة دليلية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، 2017/2018، ص 81.

³ طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 2007، ص 18.

⁴ ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، الطبعة الأولى، كلية التخطيط والإدارة الجامعية للبقاء التطبيقية، الأردن، 2012، ص 26.

استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومة بطلب معاملة ما .

_ المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكانياتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها .

الرقابة المباشرة: أصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي بمقدورها تتبع كل مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور .

_ السرية والخصوصية: توفر الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة، بواسطة برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لمن يملك صلاحية المرور بمنحه كلمة المرور .

_ تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

_ تحقيق الشفافية: الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

المطلب الرابع: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية

أولاً / عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب **Hardware** ، البرمجيات **Software** ، وشبكة الاتصالات **Network Communication** ويقع في قلب هذه المكونات صناعات المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية وهي صناعات الامتزاز الخصب لثلاثية عتاد الحاسوب البرمجيات وشبكات الاتصال¹.

1-عتاد الحاسوب: تتمثل في المكونات المادية للحاسوب وتتكون من ثلاث وحدات أساسية هي:²

_ وحدة الإدخال: تهتم بتجميع البيانات وإدخالها إلى وحدة المعالجة المركزية ومن الأجهزة الشائعة الاستعمال لوحة المفاتيح والأشرطة ومساحات الصفحة والفأرة وغيرها.

_ وحدة الإخراج: تعمل أجهزة الإخراج على استخراج النتائج وعرضها بعد معالجتها من قبل الحاسوب كشاشات العرض والطابعات، مكبر الصوت.

¹ ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص30.

² محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009، ص ص 24، 25.

_ **وحدة المعالجة المركزية** : تشكل الجزء الرئيسي للحاسوب الإلكتروني وهي تقوم بتوجيه وتنفيذ إجراءات العمليات، وتقسّم إلى جزئين رئيسيين هما جزء الذاكرة والمعالج.

2_ البرمجيات: البرمجيات تستخدم لتشغيل الحاسوب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة وتنقسم إلى برامج تطبيقات وبرامج أنظمة تشغيل.

3_ شبكة الاتصال: تسمح هذه الشبكات بنقل البيانات إلى جميع أنحاء العالم، ومشاركتها الرقمية والصوتية والصور، عن طريق الشبكات المتمثلة في الانترنت **Intranet** ، الإكسترانت **Extranet** ، وشبكة الانترنت **Internet** هاته الأخير هي الشبكة الأساسية للإدارة الإلكترونية للمنظمات نظراً لعالميتها وكذا تعدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها .

4_ صناع المعرفة: وهم العنصر البشري وهو المغذي للمعلومات والمستقبل لها ، و تضم القوى البشرية مديرين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية.¹

وانطلاقاً من العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية يجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق تكامل العمليات.

ثانياً/ وظائف الإدارة الإلكترونية:

ترتكز الإدارة الإلكترونية على وظائف أساسية أدت إلى تغيير أساليب الإدارة التقليدية، وتتمثل في الآتي:

1_ التنظيم الإلكتروني:

يحدث تحول الإدارة إلى إلكترونية عدة تغييرات في عناصر التنظيم وأنشطته على النحو التالي²:

_ يصبح الهيكل التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية أكثر مرونة، وتصبح قيادته التنظيمية أقل سلطوية،
_ بمعنى التغيير نحو اللامركزية في القرار.

_ رفع القدرة على التكامل والتنسيق بين الدوائر الإدارية والنظم الفرعية للإدارة.

_ المرونة الفائقة في التعامل مع المعلومات مع كثير من الجهات عبر شبكة الأنترنت، وسهولة الحصول على المعلومة مع القدرة على تحديثها المستمر.

_ نتيجة المتطلبات المغايرة التي تحتاج إليها الإدارة الإلكترونية، سيتغير الجهاز الإداري باختفاء بعض المصالح الإدارية داخله، ودمج أخرى، وإنشاء مصالح جديدة، حسب ما تقتضيه طبيعة العمل وفق الإدارة الإلكترونية.

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص 72.

2 المرجع السابق، ص 166.

_ تنقلص المعاملات الورقية والأعمال الكتابية وبالتالي تقلص في المساحة التي تشغلها تلك الأعمال من الهيكل التنظيمي، وبالمقابل زيادة الوظائف المعتمدة على البعد التقني والحاسوبي.

_ امتداد وتوسع الحيز الذي يشغله التنظيم بتوسع علاقاته، من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من وسائل اتصال عن بعد.

2_ التخطيط الإلكتروني:

إن التخطيط بمفهومه الإلكتروني يشير لتلك العملية الديناميكية التي ترمي لتحديد الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد، أهداف تتميز بالقابلية للتجديد وللتطوير المستمر حسب المتغيرات المحيطة، وذلك خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل بلوغها في السنة التالية.

حيث يختلف التخطيط في ظل الإدارة الإلكترونية على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات :

_ إن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل.

_ أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

_ أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

إن للتخطيط الإلكتروني القدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، والخدمات غير الموجودة، انطلاقا لاستناده على البيئة الرقمية المتغيرة بسرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي¹.

3_ القيادة الإلكترونية:

أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية² :

أ_ **القيادة التقنية العملية** : تركز على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتعرف بقيادة البرمجيات، حيث تمكن القائد الإلكتروني، من امتلاك القدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، والبرمجيات،

¹ رافيق بن مرسل، استراتيجية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر 2003-2013، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، (غير منشورة)، تخصص: التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر 3، السنة 2021/2020، ص 35.

² عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه، (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2016، ص 85.

والشبكات والتطبيقات إضافة إلى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة وهي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

ب_ القيادة البشرية الناعمة : تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالمعرفة وحسن التعامل مع الزبائن، وسرعة الاستجابة لمطالبهم وتتسم القيادة الناعمة بالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

ج _ القيادة الذاتية : تركز على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد خلال إدارة الأعمال عبر الانترنت، كالقدرة على تحفيز النفس والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

4_ الرقابة الإلكترونية:

تسمح الرقابة الإلكترونية بالمراقبة الآنية من خلال شبكة الإدارة الداخلية، مما يسرع من عملية تصحيح الخطأ بعد اكتشافه ، كما أنها عملية مستمرة ومتجددة ، من خلال تدفق المعلومات و تبادلها بين كل الأطراف المتعاملة في الوقت نفسه، وهو ما يرفع من الثقة الإلكترونية ، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستخدمين والإدارة¹.

وللرقابة الإلكترونية مزايا كثيرة، نتيجة استخدام الأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت، مما سهل عملية الفحص والتدقيق والمتابعة الآنية والمستمرة، والشاملة، وبتكلفة ووقت محدودين، يمكن تحديدها في النقاط التالية² :

_ الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة، بفضل الرقابة المستمرة بدلا من الدورية.

_ تحفيز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.

_ توسيع الرقابة إلى عملية الشراء، الموردين، الشركات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية.

_ تقليص أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.

¹ رافيق بن مرسل، مرجع سابق ، ص 40 .

² نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، الإستراتيجية -الوظائف-المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 222.

المطلب الخامس: متطلبات وعوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أولا / متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفر جملة من المتطلبات المتكاملة أوجزها الباحث محمد فوزي بن محمد الغامدي في¹:

ـ توفير البنية التحتية الكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

ـ التعليم والتطوير المستمر للعاملين والعمل على توعيتهم وتثقيفهم .

ـ ضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

وهناك عدة تقسيمات لهذه المتطلبات أهمها:

1 _ المتطلب السياسي (القيادة الإلكترونية): تتطلب الإدارة الإلكترونية قيادة سياسية تعبر علنا عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحويل إليها من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والتقني الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصاها، فقرار التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى المستويات في المنظمة و من دون ذلك تبقى الإدارة الإلكترونية مجرد فكرة على ورق لا قيمة لها إطلاقا².

2_ المتطلبات الإدارية و التشريعية: وتتمثل فيما يلي³:

ـ وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: يتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية، كما يجب على الإدارة العليا في الهرم الإداري توفير الدعم والمخصصات المالية الكافية لإجراء التحول المطلوب.

ـ تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: إذ يتطلب ذلك إجراء تغيير في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية،

ـ وذلك باستحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، مع مراعاة إتمام التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

ـ وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية: ويكون ذلك قبل التطبيق عن طريق تحديد

¹ فوزي بن محمد الغامدي، "الإدارة الإلكترونية"، 2021، شبكة الألوكة، www.alukah.net/library، تاريخ الاطلاع: 25 / 03 / 2023.

² رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، (غير منشورة)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2017/2018، ص 52.

³ عبور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، (غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص 23.

الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية. ومن المتطلبات التشريعية الأساسية للعمل نخص بالذكر:¹

_ تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار؛

_ تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية؛

_ تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني؛

_ تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني.

_ توفير الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

3_ المتطلبات التكنولوجية:

تتلخص في ضرورة توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، من خلال العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات وتوسيعها، لاستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، إضافة إلى توفير التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، وأجهزة، وحاسبات آلية، وأنظمة وبرامج، وتوفير كل ذلك للاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن . و عموما فإن البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، تتمثل في²:

أ_ **عتاد الحاسوب Hardware** : و هو المكونات المادية للحاسوب و نظمه و شبكاته و ملحقاته.

ب _ **البرمجيات Software** : تعني الشق الذهني من نظم و شبكات الحاسوب و هي تتوزع على

فئتين رئيسيتين هما:

_ **برامج التطبيقات** : تضم مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج إدارة المشروعات و غيرها.

_ **برامج النظام** : كنظام التشغيل، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة و غيرها .

ج -شبكة الاتصالات Communication Network :

كشبكة الأنترانت Intranet ، الإكسترانت Extranet ، و شبكة الأنترنت Internet التي تمثل الشبكة المحورية في المنظمة و إدارتها الإلكترونية .

¹رانية هدار، مرجع سابق، ص 54.

²رانية هدار، مرجع سابق، ص 54-56.

4 _ المتطلبات البشرية:

تضم كل من المديرين والمحللين للموارد المعرفية، والموظفين ، من ذوي المهارة التي تمكنهم من متابعة إدارة و تشغيل عمل النظام المترامي الأطراف و صيانتته و ضمان انسياب المعلومات في جميع الاتجاهات ، والذين لهم القدرة على الإبداع في الأساليب الإلكترونية و استغلال التقنيات لتوليد المعرفة (صناع المعرفة) .

5 _ المتطلبات الأمنية :

يقصد بها أمن المعلومات إلكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها و معالجتها و تبادلها إلكترونيا ، يجب الحفاظ على أمنها، وضمان سريتها الإلكترونية لحماية خاصة المعلومات الشخصية و تلك المتعلقة بالأرشيف الإلكتروني ، وذلك بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور ¹ .

6 _ متطلبات متعلقة بالمواطنين : حيث يجب أن يكون المواطنون على مستوى من التأهيل والثقافة الحاسوبية التي تؤهلهم للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتي تتمثل في استخدام الحاسوب والأنترنت للإيفاء بمتطلبات الإدارة الإلكترونية ؛ لأن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية لا يتم إلا بتوفير مستوى من التأهيل للطرفين العاملين والمتعاملين مع المشروع ² .

ثانيا/ معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية عدد من المعوقات على مختلف الأصعدة :الإدارية، البشرية، المالية، التكنولوجية، التشريعية والأمنية، مما يحد من فرص هذا التطبيق و يمكن استعراض أهم المعوقات فيما يلي: ³

1_ المعوقات الإدارية:

_ ضعف التخطيط والتنسيق من قبل الإدارة العليا لإنجاز المشروع، كسوء تحديد الوقت الملائم لبدء التنفيذ، مما يستدعي التأجيل، وقد يصل ضعف التخطيط إلى حد الارتجال والعشوائية، مما قد يؤدي إلى عكس المرجو من مشروع التحول تماما.

¹ موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 9، 2011، ص 92.

² عادل غزال، مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 أنموذجا، تم تصفح الموقع بتاريخ: 2023/03/27. www.Journal.cybraria.ns.inf/index.php?option=com-content.view=article.

³ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، من 1 إلى 4 / 11/ 2009، ص 187- 189.

_ ضعف المتابعة والمراقبة لخطوات مشروع التحول، تحسبا لظهور مشاكل خلال التنفيذ، وعدم التأكد من أن خطة التحول تطبق بالتزام وعلى نحو صحيح.

_ سيطرة المفاهيم التقليدية البيروقراطية على أجواء العمل الإداري في الإدارة وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من تأثيرها، ما يعرقل التغيير نحو أساليب ونظم تتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

2 _ المعوقات البشرية:

_ قد يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية، لارتفاع البطالة من خلال التأثير السلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات، مما يخلق نظرة سلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية ورفض ومقاومة التحول الإلكتروني.

_ الجهل الإلكتروني لدى الكثير من الشعوب وانعدام الخبرة التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.

_ العائق اللغوي الذي يعتبر من القيود التي تحد من استخدام شبكة الانترنت في بعض الدول.

_ نقص تكوين ورسكلة موظفي الإدارة في ظل التحول الإلكتروني.

_ ضعف القدرة الشرائية، وبالتالي عدم تملك الوسائل التكنولوجية للتواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.

3_ المعوقات المالية :

تتطلب الإدارة الإلكترونية توفير إمكانيات مالية ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا خاصة في الدول النامية. نظرا لقلة موارد تهيئة البنية التحتية اللازمة لتطبيق هذا التحول ، و التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية و استخدام شبكة الأنترنت.

4_ المعوقات التكنولوجية :

و تتمثل في الآتي:

_ ندرة الخبراء والاستشاريين والفنيين، الملمين بالجوانب الفنية والتكنولوجية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما أن التطور المستمر للتكنولوجيا في هذا المجال يتطلب تجديد الخبرات الفنية الموجودة باستمرار، الأمر الذي يشكل صعوبة أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية أو استمرارها.

_ عجز البنى التحتية لدى بعض الدول اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

_ ضعف قطاع التكنولوجيات الحديثة في الدول النامية كمحدودية القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية المؤهلة أو هجرتها.

5 _ المعوقات التشريعية:

أهم تلك المعوقات مايلي:

_ ضعف التشريعات والقوانين المتعلقة بقواعد الإثبات والحجية والمصادقية، مما يخلق الخوف على خوض التعاملات الإلكترونية في ظل غياب ما يثبت حقوق الأطراف المتعاملة بالوثائق الإلكترونية خاصة في مجال التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة.

_ غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية.

_ نقص التشريعات التي تجرم مخترق شبكات الإدارة الإلكترونية وتضع العقوبات، وضعف الردع لمرتكبي تلك الجرائم، يجعل المتعاملين لا يشعرون بالأمان.

6 _ المعوقات الأمنية:

تتركز المخاوف الكبيرة لدى المتعاملين مع الإدارة الإلكترونية في الخوف من محاولات اختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير، فمن مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها، ضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها ومن جوانب الأمن المعلوماتي مايلي¹:

_ الجانب الأمني التقني ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها وضرورة توفير برامج لحمايتها.

_ الجانب الإنساني ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم وضرورة توعيتهم وتعريفهم بأهم الوسائل الضرورية لحماية معلوماتهم.

_ الجانب البيئي ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة.

¹دليلة قادة، مرجع سابق، ص 100

المبحث الثاني: الخدمة العمومية وآليات تحسينها

الخدمة العمومية هي مفهوم يشير إلى النشاطات والخدمات التي تقدمها الدولة أو الحكومة للمواطنين دون تمييز وبغرض تلبية احتياجات الجماعة العامة. تهدف الخدمة العمومية إلى تحقيق المصلحة العامة وتعزيز رفاهية المجتمع ككل.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية وأنواعها

أولاً / تعريف الخدمة العمومية:

يختلف تحديد مفهوم للخدمة العمومية باختلاف تعاريفها، إلا أن أغلب التعاريف ترتبط بالمصلحة العمومية والسياسات العمومية. ومن بين أهم هذه التعاريف يتم ذكر:

ـ الخدمة العمومية هي " كل وظيفة يكون آدائها مضمونا و مضبوطة و مراقبا من قبل الحاكمين ،لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق و تنمية الترابط الاجتماعي ، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين " ¹.

ـ حسب تعريف الفقيه الفرنسي "دوجي" إن الخدمة العمومية هي : " كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية آدائه أو مراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعاقد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة " ².

ـ وحسب تعريف القانون الإداري الفرنسي : " الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ، ويطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام " ³.

ـ وهي " تلك الرابطة التي تقوم بالجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين ، على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من قبل الجهات الادارية والمنظمات " ⁴.

من خلال هذه التعاريف السابقة يمكننا تلخيص تعريف للخدمة العمومية كما يلي: أنها نشاط عمومي يهدف الى تلبية حاجيات المواطنين وتحقيق المصلحة العامة، يسير هذا النشاط بصورة مباشرة أو غير مباشرة من طرف

¹ عبد القادر برانيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2004، ص 56.

² فاطمة موساوي، الإدارة الإلكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، (غير منشورة)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة -، 2017، ص 2.

³ فاطمة موساوي، مرجع سابق، ص 3.

⁴ سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة

السلطة العمومية ويخضع لمراقبتها الدائمة، لضمان تحقيق الاستمرارية والمساواة والتكيف (الملائمة) في تقديم مخرجات هذا النشاط (الخدمات العمومية).

و تتمثل أهم الخصائص التي تتميز بها الخدمات العمومية والتي تتباين من خدمة لأخرى وهي كما يلي¹ :

1_ مجانية الخدمات العمومية: تتميز أغلب الخدمات العمومية المقدمة من قبل الهيئات العمومية بالمجانوية في عمومها أو بسعر يؤول فيه الربح الى الصفر أي يدفع المرتفق المستفيد من الخدمة مبلغا رمزيا على شكل ضريبة أو رسم غالبا.

2_ المنفعة العامة (المصلحة العامة): بحيث تهدف الخدمة العامة الى تحقيق المصلحة او المنفعة العامة كهدف أساسي وبالتالي فإن النشاط الحكومي أو منظمات الخدمة العمومية تهدف أساسا لتحقيق الصالح العام.

3_ عدم الملموسية: الخدمة العمومية كغيرها من الخدمات تنسم بعدم الملموسية بحيث يستحيل لمس أو رؤية الخدمة، وبذلك أغلب الخدمات أصبحت تنتج وتستهلك في آن واحد.

4_ قابلية الخدمة للتلف (التلاشي): تنتج هذه الخاصية من عدم قدرة الخدمة العمومية كغيرها من الخدمات الأخرى للتخزين لذلك فإن الكميات التي تستخدم خلال العرض ستختفي للأبد وإن تمتعت بإمكانية خزن المدخلات المعتمدة في إنتاجها وتقديمها، وتزامن إنتاجها واستهلاكها .

5_ عدم تماثل الخدمة: تتغير الخدمة حسب أوقات وظروف تحققها وذلك راجع لكون الخدمة تعتمد على من يقدمها وكيف يقدمها والظرف الذي تقدم فيه، وبالتالي يصعب ممانلة الخدمات. حيث يكون للمستهلك ومقدم الخدمة تأثيرا على نوعية الخدمة المقدمة.

6_ التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها: تعتبر هذه الخاصية من أهم خصائص الخدمة العمومية وتعني التفاعل العالي والمباشر بين مقدم الخدمة والمستفيد منها ومدى تأثير الإتصال بين الطرفين على أداء الخدمة وإشباعها للحاجة المطلوبة، إذ تتطلب عملية تقديم بعض الخدمات العمومية درجة اتصال عالية بين مقدم الخدمة وطالبيها تستلزم التفاعل بين الطرفين لتحقيق رضا المواطن بالخدمة، في حين أن بعض الخدمات تحتاج إلى اتصال أقل إذ يمكن تقديمها عن بعد من خلال وسائل التكنولوجيا الحديثة.

كما أن تفاعل طالب الخدمة (المواطن) مع مقدمها ، يمكنه من إدراك الجزء المرئي من الخدمة ، حيث أن الجزء غير المرئي لا يشكل أهمية كبيرة له ، نظرا لأن تقييمه للخدمة يكون على أساس النتائج وأي فشل يسجل في نظام عمليات التشغيل (إنتاج الخدمة) يظهر لدى مستقبلي الخدمة في شكل سوء الأداء.

كما قد تكون هناك خصائص ضمنية يدركها طالب الخدمة والمستفيد منها عند مقارنته لتكلفة الخدمة ومدى إشباعها لحاجاته.

¹ سهام رابحي، المرجع السابق، ص 41، 42.

ثانيا / أنواع الخدمات العمومية :

هناك عدة تقسيمات لأنواع الخدمات العمومية إلا أن أغلبها يشترك في العديد من النقاط أهمها :¹

1 _ التقسيم حسب طبيعة النشاط :

_ خدمات إدارية: من الخدمات المقدمة للمواطن من طرف هيئات وإدارات الدولة العمومية.

_ خدمات صناعية وتجارية: من خدمات تختص بها المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري مثل خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.

ج _ خدمات اجتماعية: هي خدمات مقدمة تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل الخدمة الصحية.

2 _ التقسيم حسب التكلفة:

أ_ الخدمات المجانية : وهي خدمات تقدم دون مقابل حيث تتحمل الدولة تكلفتها (تمولها الدولة) ، كحالات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية.

ب_ الخدمات بمقابل : وهي خدمات يتحمل المستفيد منها تكلفتها كلياً وبشكل مباشر، مثل: الكهرباء، الهاتف، الماء الشروب...

3_ التقسيم حسب المنفعة :

أ_ خدمات ذات نفع عام :وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية بهدف الصالح العام مثلا :الصرف الصحي، المياه، صيانة الطرق والحدائق...

ب_ خدمات ذات نفع فردي :وهي الخدمات التي ينتفع بها كل فرد على حدى مثل :خدمات الصحة، التعليم، الرفاهية الاجتماعية...

ج _ خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية :تتضمن الأراضي، إنشاء المباني العامة، حماية البيئة...

د _ خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي :وهي الخدمات التي ترتبط عموما بالدور التقليدي للدولة كخدمات العدل والقضاء، والأمن

4 _ التقسيم حسب طبيعة الخدمات المقدمة: وتنقسم الى:²

أ_ خدمات فردية: وهي تلك الأنشطة التي يتحصل عليها الفرد بنفسه دون الحاجة إلى جماعة.

¹ سهام رابحي، مرجع سابق، ص 46، 47.

²فاطمة موساوي، مرجع سابق، ص 3.

بـ خدمات جماعية: وهي الأنشطة التي يستفيد منها مجموعة أفراد مثل الإنارة العمومية

المطلب الثاني: مكونات ومبادئ الخدمة العمومية

أولا / مكونات الخدمة العمومية:

تتمثل أهم مكونات تقديم الخدمة العمومية في:

1 _ المكونات المادية للخدمة العمومية: يتطلب تقديم الخدمات العمومية توفر تسهيلات مادية تساهم في انسياب الخدمة للمواطن وتحقق له المنفعة، تتمثل في الموقع الملائم والذي يجب أن ينفرد ببعض المميزات من مظهر داخلي وخارجي للمبنى، ملائمة الشبائيك ووجود التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة، ومن أهم المكونات المادية: المباني، وسائل الاتصال، الحواسيب، الشبكة، البرامج.....

2 _ الأفراد المشاركون في تقديم الخدمة : العنصر البشري يتعلق بالأفراد العاملين بالمنظمات الخدمية و الذين يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع العملاء ، حيث يتوجب على الإدارة القيام بتنمية مهارات العاملين عن طريق التكوين والرسكلة المستمرة ، فيما يخص استعمال التسهيلات المادية ، و كذلك الجوانب المتعلقة بمجموعة المهارات و القدرات .

ومن أهم المواصفات التي يجب أن تتوفر في مقدم الخدمة العمومية ما يلي:

_ الخصائص الاتصالية: وتعني القدرة على التعبير بوضوح عند الاتصال بالجمهور والتعامل معهم.

_ المرونة: القدرة على تغيير نمط وأسلوب تقديم الخدمة بما يتناسب مع احتياجات وميول المواطن.

_ المعرفة الوظيفية : و المتمثلة في الفهم الكامل للخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية كالسياسات والإجراءات .

_ حسن المظهر: حيث يترك انطبعا إيجابيا لدى المواطنين، ويجلب احترامهم وثقتهم.

_ النزاهة والأخلاق: الالتزام بالقيم الأخلاقية من جانب الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة العمومية سواء مع المواطنين أو الموظفين.

3_ العمليات (عمليات تقديم الخدمة): ويقصد بها كل الأساليب والإجراءات المستعملة في تقديم الخدمة العمومية والتي من خلالها يتم الوصول إلى تحقيق مواصفات الخدمة العمومية التي يرغب فيها العملاء.

ثانيا / مبادئ الخدمة العمومية:

تخضع الخدمات العمومية لمجموعة من المبادئ من أجل تحقيق الاهداف التي تسعى إليها الدولة، ومن بين أهم المبادئ ما يلي:¹

1_ مبدأ الاستمرارية: تقوم المرافق العمومية بتوفير خدمات أساسية للمواطن وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم، ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودوريتها وحاجة المرتفقين للتزويد بها دوريا يجب أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما، ومستمر دون انقطاع أو توقف. لأن أي توقف ولو لمدة قصيرة سيشكل خلا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية.

2_ مبدأ المساواة بين المنتفعين: يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الإدارات العمومية بأن تؤدي خدماتها لكل من تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس او اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي، أي أن هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين بصورة عادلة دون استثناء.

3_ مبدأ التكيف مع التطورات: كما نعلم أن الهدف الرئيسي لتقديم الخدمة العمومية هو إشباع الحاجات العامة للأفراد، وأن هذه الحاجات في تغير وتطور مستمرين، لذلك يجب على الإدارة المسؤولة، مراعاة هذا التطور والتغير في تقديم خدماتها حتى تتلاءم مع الظروف والمتغيرات التي تطرأ على المجتمع، ومسايرة لحاجات ورغبات الافراد المتغيرة باستمرار، لتلبية الحاجات الجديدة والمتزايدة. أيأ كانت هذه المتغيرات، سواء كانت ذات طبيعة قانونية أو اقتصادية أو تقنية وإلا أدى عدم التكيف معها إلى انصراف المواطنين عنها .

4_ مبدأ الشمولية: يعتبر هاما و ضروريا لتقديم الخدمة العمومية مكفولا لكل أفراد المجتمع و عليه تكون في متناول جميع المواطنين و السماح لهم بالوصول إليها حسب الشروط القائمة و قدراتهم ومستوياتهم.

5_ مبدأ المجانية النسبية: على ضوء ما جاء في معيار المساواة فإن تقديم الخدمة العمومية يصبح مختلف من فرد لآخر وذلك على حسب المستوى المعيشي والدخل الفردي فهناك بعض الخدمات تكون مجانية للجميع كالصحة والتعليم وغيرها المحددة قانوناً وهناك خدمات تكون بمقابل.

6_ مبدأ التضامن: بما أن الخدمة العمومية تعبر عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين فإن الدولة تقوم بتجسيده ميدانيا وهذا حتى تقضي الدولة ظاهرة الفقر والحرمان والتقليص من الفوارق الاجتماعية.

¹ نادية ضريفي، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، (غير منشورة)، كلية الحقوق،

7_ مبدأ الحياد: إذ يجب احترام تطبيقه في تقديم الخدمات العمومية، ويعرف الحياد على أنه عدم أخذ موقف في اتجاه معين، أي عدم الالتزام لجهة معينة، فحياد الإدارة يعني أنها تسير طبقاً لمقتضيات الصالح العام، فلا تمنح امتيازات لبعض الجهات على حساب مصالح جهات أخرى.

المطلب الثالث: المعوقات التي تواجه تقديم الخدمة العمومية:

ويمكن ذكر أهم المعوقات فيما يلي:¹

أولاً / عائق عدم القدرة على تلبية حاجات المواطنين : يكمن في عجز الإدارة العمومية عن تقديم خدمة عمومية تلقى القبول عند المواطن، بسبب نقشي ظاهرة البيروقراطية واللاعادلة في توزيع الخدمات ، حيث تعد البيروقراطية بكل مظاهرها كالتعسف في استعمال السلطة و خرق مبدأ المساواة بين فئات المجتمع ، الذي يعد مبدأ من أهم المبادئ التي تحكم سير الإدارة العمومية ، وكذا التمييز في أداء الخدمة و نقشي ظاهرة الوساطة والمحاباة و الرشوة و استغلال الوظيفة ، كل ذلك كان عائقاً في تقديم خدمة عمومية ترضي كل فئات المواطنين الطالبين لها ، ما أدى إلى فقدان المواطن للثقة في الجهاز الإداري.

ومن بين أهم المشاكل و الأسباب التي أدت إلى وجود هذا العائق ما يلي:

_ مشكل تباين التوزيع السكاني وطبيعة التقسيم الإداري إذ أصبح من الصعب على نظام الخدمة العمومية القائم الوصول إلى تلبية جميع حاجات المواطنين الاجتماعية ومختلف معاملاتهم الإدارية.

_ ضعف نوعية الخدمات المقدمة لاعتمادها على برامج وتقنيات تقليدية، وقلة كفاءة العامل البشري.

ثانياً / العائق المتعلق بطابع الاستمرارية والصالح العام:

إن ضعف التسيير أو نقص المؤهلات المادية والبشرية يطرح مشكل في ضمان سيرورة تقديم الخدمة العمومية في الإدارة العمومية، وتحقيق الصالح العام، حيث أن سيرورة واستمرار المرفق متعلق باحترام الموظف العام لساعات العمل وأوقات الدوام، فغالبا ما تكون شكاوى المواطنين الطالبين للخدمة حول عدم وجود الموظف المكلف، ولضمان الاستمرارية وجب تحسين وإصلاح الوظيفة والإدارة العمومية ، والاهتمام بالعامل البشري قصد ضمان حقوقه، ومن جهة أخرى إيجاد الأساليب والميكانزمات لفرض الرقابة على الموظف ووضع قوانين صارمة تحد من تصرفاته اللامسؤولة أثناء ممارسة وظيفته ضد المواطن وإرسال لجان تفتيشية دورية .

¹ سعيد زيدان و عبد العزيز بن طرمول، معوقات واليات تحسين الخدمة العامة بالجزائر في الفترة 2013-2020، جامعة وهران 2، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 13، العدد 2، 2021، ص 315-318.

ثالثا / العائق المتعلق بمبدأ مساواة الجميع أمام المرفق العام والخدمة العمومية:

كثيرا ما يشتكي المواطن من عدم المساواة مع غيره من المواطنين في حصوله على الخدمة العمومية التي يرغب فيها، وذلك ناتج عن استبدال الإدارة وسوء استغلال الوظيفة والمحسوبية والرشوة ومختلف أشكال التعسف التي يستعملها مقدم الخدمة بسبب عدم تفعيل الآلية الرقابية والقانونية، وهنا يكون غالبا استبدال الإدارة ناتج عن جهل الموظف بالوظيفة أو المهام الموكلة إليه. وبالتالي تفقد حقوق المواطن في الحصول على الخدمة العمومية أو التساوي مع جميع المواطنين، فيحصل البعض على خدمة جيدة والبعض على خدمة سيئة، والبعض يهمل ولا يحصل على شيء.

رابعا / العائق المتعلق بضعف الإمكانيات المالية والتقنية

يتمثل هذا العائق في ضعف التمويل اللازم لمختلف الإدارات العمومية قصد تهيئتها بما يتوافق والتطور التكنولوجي، وعصرنة المصالح الإدارية وتوفير الإمكانيات لاستقبال المواطنين، لضمان خدمة عمومية في مستوى توقعات طالبيها، كما أن الاهتمام بالعامل البشري، يفرض فتح مناصب مالية وزيادة رواتب الموظفين، للرفع من أدائهم الوظيفي، كل ذلك يتطلب إمكانيات مالية ضخمة تكلف الخزينة العمومية.

كما أن ضعف مستوى التقنين والفنيين ونقص كفاءتهم، في توظيف الأجهزة التكنولوجية الحديثة، إضافة إلى نقص التغطية بشبكة الأنترنت كأساس لنقل بيانات المواطنين وانقطاعها أحيانا، مما يعيق المصالح الإدارية المقدمة للخدمات العمومية.

إضافة لما سبق، توجد جملة كبيرة من العوائق التي تواجه تقديم الخدمات العمومية نوجز منها ما يلي:¹

_ غياب أو نقص الاهتمام بالجانب الإتصالي والإعلامي بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين الجماهير طالبي الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمة العمومية، و بين ما يتوقعه المواطن نحوى هذه الخدمات.

_ الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية و البحثية.

_ ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.

¹ ياقوت قديد، الهام بن عيسى، عراقيل تقديم الخدمة العمومية واساليب الارتقاء بها، المركز الجامعي لعين تموشنت، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد8، 2018، ص ص 201، 202.

المطلب الرابع: متطلبات تحسين الخدمة العمومية

تكمن أهم متطلبات تحسين الخدمة العمومية في أسس هذا التحسين ومحدداته والياتة.

أولا / أسس تحسين الخدمة العمومية:

وفقا لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي و الذي اعتمد على مصطلح مرادف للفظ " التحسين " وهو مصطلح " إصلاح " فإن تحسين الخدمة العمومية هو : " بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية، وقادر على خدمة حاجات الجماهير " ¹.

حيث أن اعتماد الخدمة العمومية على جملة مبادئ تضمن عدم انحرافها عن الهدف المنشود، وهي: مبدأ المساواة، مبدأ الاستمرارية، ومبدأ التكيف أو القابلية للتغيير، يقودنا للحديث عن تحسين الخدمة العمومية الذي ظهر نتيجة مبدأ تكيف الإدارة العمومية ومسايرتها للتطورات الحاصلة في شتى المجالات، لذلك فإن أساس تحسين الخدمة العمومية مرتبط بمدى الالتزام بمبادئها. و من بين أهم الأسس في تحسين الخدمة العمومية ما يلي: ²

1_ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية: يجب أن يكون عمل الإدارة العمومية منتظما وغير منقطع لأن أي خلل قد يؤدي إلى المساس بفكرة الخدمة العمومية التي تهدف إلى توفير خدمات أساسية للمواطنين، تؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم.

2_ المساواة بين جميع المواطنين: تلتزم الإدارة العمومية بتقديم الخدمات لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم لأي سبب من الأسباب.

3_ تكيف الإدارة العمومية مع المستجدات والتطورات: إن هذا الأساس يعتبر امتدادا لمفهوم تحسين الخدمة العمومية، حيث أن تكيف وتأقلم الإدارة مع التطورات والمستجدات، سينجر عليه تغيير في طرق وإجراءات وأساليب تقديمها للخدمات العمومية بهدف تحقيق الجودة في نوعية الخدمات المقدمة وذلك استجابة لاحتياجات المواطنين للخدمات المتطورة والمتغيرة باستمرار بتغيير تقنيات التسيير والتنظيم.

ثانيا/ محددات تحسين الخدمة العمومية:

تتلخص أهم هذه المحددات في النقاط التالية: ³

¹ عاشور عبد الكريم، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية - الجزائر"، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 60.

² فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية -، أطروحة دكتوراه، (غير منشورة)، كلية علوم الإعلام والاتصال السمعي البصري، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، 2021/2020، ص 81.

³ فوزية صادقي، المرجع السابق، ص 82-85.

1 _ تحسين استقبال وإعلام المواطنين: إن الإستقبال الحسن للمواطنين وإعلامهم وتوجيههم والاهتمام بانشغالاتهم، يعتبر أساسا جوهريا في علاقة المواطن بالإدارة العمومية، يكون ذلك بجعل وسائل إعلام المواطنين أكثر انفتاحا من خلال الإنصات إليهم ودراسة شكاويهم والإجابة عليها، إضافة إلى إجراء استطلاعات للرأي العام لتقييم مدى تحسن وظيفتي إستقبال وإعلام المواطنين ومن التدابير التي تتخذها الإدارة في هذا المجال ما يلي:

_ الإحترام واللباقة وتنظيم استقبال المواطنين.

_ تأهيل المستخدمين المكلفين بالتوجيه بهدف استقبال أكبر عدد ممكن من المواطنين في أقصر الأجل وأحسن الظروف.

_ إعلام الجمهور بالخدمات المقدمة والإجراءات التنظيمية الخاصة بها.

_ التكفل بالتظلمات ودراستها بالإحترام التام للحقوق و الإلتزامات في أقصر الأجل .

_ دراسة حاجات المواطنين بوضع آليات كفيلة بذلك، وتتبع توجهات الرأي العام.

2 _ إرساء المبادئ الأخلاقية أثناء تقديم الخدمة العمومية: ويكون ذلك من خلال:

_ ترقية القيم الأخلاقية والمهنية لدى الموظفين قصد ضمان خدمات شفافة.

_ المساهمة في تحسين ظروف العمل والسهر على حماية حقوق الموظفين.

_ إشراك المواطن في سير عملية تحسين الخدمة العمومية، من خلال التشاور والاتصال.

3_ تقديم خدمات فعالة وذات جودة عالية: عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وإقامة آليات مناسبة تسمح بالقيام بالتقييم الدوري لمردودية الإدارة العمومية ونوعية الخدمة العمومية المقدمة للجمهور .

4_ تبسيط الإجراءات الإدارية: إن تخفيف وتبسيط الإجراءات الإدارية من أهم المحددات لتحسين ونجاعة الخدمة العمومية، حيث أنها تخفف من التكلفة والجهد والوقت الذي سيبدله طالب الخدمة العمومية مقابل الحصول عليها، وكذلك الشأن بالنسبة للإدارة العمومية المقدمة للخدمة.

ثالثا / آليات تحسين الخدمة العمومية:

يمكن إيجاز آليات تحسين الخدمة العمومية في آليتين مهمتين، وهما إصلاح الخدمة العمومية من أجل القضاء

على الظواهر السلبية المعيقة لتقديم خدمة مناسبة للمواطن، فيما تتمثل الألية الثانية في اعتماد التكنولوجيا

الحديثة في أداء الخدمة العمومية وهي آلية فرضتها ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي والمعلوماتي.

1 _ إصلاح الخدمة العمومية :

إن إصلاح الخدمة العمومية مرتبط بإصلاح الإدارة العمومية من خلال التركيز على العناصر التالية:¹

أ _ **إصلاح الهياكل** : حيث يجب أن يتم التوزيع الدقيق للمهام وتحدد الصلاحيات بحيث توضع الهياكل تبعاً للمهام و ليس العكس، والتوجه نحو اللامركزية والاستقلال المالي.

ب _ **تكييف الترسانة القانونية**: تعديل القوانين والتشريعات، وجعلها أكثر استقراراً وأكثر قابلية للتطبيق، خاصة ما يتعلق بمسألة احترام الآجال والمواعيد.

ج _ **تفعيل دور الموظفين العموميين** : تتطلب عملية تحسين الخدمة العمومية في هذا الجانب²:

_ البحث عن الموظف المؤهل نظرياً وعملياً، من خلال شروط التوظيف.

_ الاهتمام بتكوين ورسكلة الموارد البشرية بما يتماشى ومقتضيات تحسين الخدمة العمومية.

_ تحسين ظروف عمل الموظف العمومي وتحفيزه.

د_ **ترقية العملية الإتصالية** : الداخلية والخارجية، و ذلك بتسهيل حصول الموظف على كافة المعلومات المتعلقة بوظيفته وبمختلف المستجدات المتعلقة بها، و نفس الشيء بالنسبة لإتصال الإدارة الخارجي مع المواطنين قصد التقرب من إنشغالهم وتلبية حاجياتهم وإعلامهم و توجيههم³.

هـ _ **تحسين استقبال وإعلام المواطنين.**

و _ **تبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية.**

ز _ **زيادة الرقابة الفعالة على تسيير الإدارة العمومية** : في مختلف مراحل تقديم الخدمة العمومية ، مع التركيز على رقابة نوعية الخدمة المقدمة⁴.

ي_ **حث المواطنين على المشاركة في عملية تحسين الخدمة العمومية**: من خلال الإتصال بهم وأخذ آرائهم.⁵

¹ نادية حمريط، تسيير المرفق العام والتحول الجديد، رسالة ماجستير في الحقوق، تخصص الدولة والمؤسسات العمومية، (غير منشورة)، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2008/2007، ص ص 43، 44.

² فوزية صادقي، مرجع سابق، ص 79 .

³ المرجع السابق، ص 79.

⁴ المرجع السابق، ص 79.

⁵ المرجع السابق، ص 79.

2 _ اعتماد التكنولوجيا الحديثة في أداء الخدمة العمومية :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أهم أساليب التطور الإداري الحديث في مجال الخدمات العمومية ، لما تحقّقه من مزايا عديدة، من السهولة و السرعة في إنجاز المهام و تقديم أو طلب الخدمات عبر الشبكات الإلكترونية وجها لوجه، مما يؤدي إلى إشباع رغبة المواطنين ، وتسهيل المعاملات كما يؤدي إلى محدودية وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري و المرض البيروقراطي¹ .

حيث أصبح نظام الخدمة العمومية يركز على هذا الجانب وتطويره، وهذا ما سنتطرق إليه في المبحث الموالي من خلال التعرف على الدور الذي يلعبه تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية.

¹ مبارك بن الطيبي، إبراهيم ياما، الإدارة الإلكترونية أداة لتحسين خدمات المرفق العام في الجزائر، مداخلة مقدمة بمناسبة المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع تحديات وأفاق، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، نوفمبر 2018، ص ص 26-27.

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

إن التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية من قبل الإدارة العمومية، سيضيف لخدماتها المقدمة للمواطنين طابعا إلكترونيا يؤدي إلى تطوير عملية تقديم هذه الخدمات وكفاءتها وفعاليتها ما يحقق رضا المستفيدين منها نتيجة تحقيق رغباتهم وتطلعاتهم المختلفة.

المطلب الأول: الخدمة العمومية الإلكترونية كنتيجة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

يقودنا التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية للتطرق للجوانب المحيطة بالخدمة العمومية الإلكترونية كمحصلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية

أولا / تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية

يتفق الباحثون على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير وتسهيل تقديم الخدمات العمومية وتحولها من خدمات تقليدية إلى خدمات عمومية إلكترونية، ومن أهم تعاريف الخدمة العمومية الإلكترونية ما يلي:

ـ أنها تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية كالإنترنت ¹ .

ـ أنها كل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية إلكترونيا، والانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد، أو بمعنى آخر هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم ² .

ـ أنها مجموع الخدمات التي تقدم للمواطنين بالطريقة الإلكترونية من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة كالإنترنت ، التطبيقات ، المواقع الإلكترونية ... الخ في شتى المجالات والقطاعات العمومية كالخدمات العمومية الإلكترونية البريدية والخدمات العمومية الإلكترونية البلدية ³ .

ثانيا / مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية:

ترتكز الخدمة العمومية الإلكترونية على المبادئ التالية: ⁴

1_ المساواة: لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية الإلكترونية دون تمييز ودون تقصير.

¹ بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص 64.

² شبكة ضياء، ملتقى استراتيجية الانتقال الى الإدارة الإلكترونية في الرابط التالي: / <https://diac.net/14287> تاريخ الزيارة 2023/05/07 .

³ أحسن غربي، " الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى مرفق العدالة في الجزائر "، مجلة القانون الدستوري والعلوم الإدارية، المركز الديمقراطي العربي برلين، العدد السابع تموز . يوليو 2020، ص 59 .

⁴ مريزق عثمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، دارجسور للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2015، ص ص

2_ تخفيف العبء عن المواطنين: من حيث الجهد، المال، الوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

3_ الإستمرارية: لكونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحافظ على استمراريتها حتى في حالة القوة القاهرة أو الظروف الاستثنائية.

4_ التطور بمواكبة التطورات التكنولوجية: يجب أن تواكب الخدمة العمومية أشكال التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات متطورة لتسهيل العمل للمواطنين مقابل مساهمة رمزية في تكاليف هذه الخدمات.

5_ المجانية النسبية: من خلال مساهمة المواطن مع الخزينة العمومية مقابل استفادته بالخدمات العمومية الإلكترونية.

6_ الشمولية والفعالية: من خلال شمولها لكافة شرائح المجتمع حيث يستفيد منها الجميع.

7_ قابلة للتكيف مع الظروف والاحتياجات: فإذا كانت المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن لابد من أن تستجيب المؤسسات العمومية لتلك التغيرات الحديثة وتطور الطلب الاجتماعي.

8_ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: من خلال تمكين المواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية بكل سهولة.

9_ التضامن الاجتماعي: فهي تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين، تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، والمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين.

ثالثا / أهداف ومزايا الخدمة العمومية الإلكترونية

تسعى الدولة الى التحول المنشود في تحسين الخدمات الإدارية العمومية وتكريس مبادئ الجودة من خلال الوصول الى الاهداف التالية¹:

_ السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت .

_ ترشيد وخفض التكاليف ضمن مفهوم إداري معاصر هو الريادة في إدارة التكاليف .

_ تحسين الجودة ضمن فكر إداري معاصر هو إدارة الجودة الشاملة.

¹ حسين زاوش، الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية، مداخلة منشورة في الكتاب الجماعي تحت عنوان الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا / برلين، 2021، ص15.

- _ تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ إداري معاصر هو التحسين المستمر .
- _ الإرتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهاى المستوى الأفضل بالنظم المماثلة.
- _ استبدال أسلوب الإدارة الورقية التقليدي بأسلوب الإدارة الإلكترونية .
- _ استبدال مركزية القرار باللامركزية .
- و من أهم مزايا الخدمة العمومية الإلكترونية:¹
- _ تسريع الانجاز .
- _ زيادة الإتقان، حيث تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونيا بالدقة والإتقان.
- _ تبسيط الإجراءات والقضاء وامتصاص البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي يعاني منها المواطنين .
- _ تخفيض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء ، والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني .
- _ تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية.
- _ القضاء على التضام بالمصالح الحكومية حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومة، وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية .

المطلب الثاني: كفاءات تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية

تجدر الإشارة إلى أن تقديم الخدمة العمومية إلكترونيا يتم عن طريق تقديم المعلومات عن الخدمات الي تقدمها الإدارة العمومية فقط أو من خلال الخدمة التفاعلية التي يستطيع من خلالها المستفيد إجراء المعاملات من أي مكان يتواجد فيه بالإعتماد على الانترنت دون الحاجة للذهاب للإدارة العمومية مقدمة الخدمة، فتتمثل أهم الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية في ما يلي:²

- _ **الخدمة الصماء:** تتمثل في النافذة الإلكترونية لتقديم المعلومات عن الخدمات والمعاملات التي تقدمها الإدارة العمومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد .
- _ **خدمة التاكس :** تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطورا مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسددها المستفيد .

¹ حسين زاوش، مرجع سابق، ص 15.

² إياد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية دراسة حالة قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص 30.

_ الخدمة المتطورة : هي التطبيق الكامل للإدارة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني بيئة عمل داخلية حية تمثل فعليا بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستخدمين من خلال هذا الموقع.

كما أن تقديم الخدمات العمومية إلكترونيا يعتمد على قنوات لإيصالها، أهمها الوسائل الإلكترونية مثل الدخول عبر الانترنت من خلال الحواسيب الشخصية والهواتف النقالة و يتطلب ذلك وسائط ناشئة مثل تطبيقات الهواتف النقالة والوسائط الاجتماعية، وفيما يلي قائمة لأهم القنوات المستخدمة في تقديم الخدمات العمومية إلكترونيا¹:

1 _ البريد الإلكتروني: يعتبر البريد الإلكتروني قناة جماعية للتواصل الروتيني والمخصص بين الإدارات العمومية و المواطنين وبخلاف التزويد بالمعلومات، غالبا ما يدمج الإخطار بالبريد الإلكتروني لمتابعة الخدمات الإلكترونية وخدمات الهاتف النقال، على سبيل المثال يسهم البريد الإلكتروني الوارد في طريقة سير العمل من أجل إصدار نسخة من شهادة الميلاد . كذلك تساهم رسائل البريد الإلكتروني المؤتمنة التي تخطر المواطنين حول وضع التطبيقات الإلكترونية في تعزيز ثقة المستخدم باعتبارها جزء من عملية إدارة العلاقة مع المواطنين .

2_ خدمة الرسائل النصية القصيرة : تساعد خدمة الرسائل النصية القصيرة SMS ، المستخدمين في إرسال الرسائل النصية إلى المستخدمين الآخرين عبر شبكات الهاتف .

3_ بوابة الهاتف النقال وتطبيقاته: إن الكثير من مستخدمي الانترنت يصلون إلى الخدمات العمومية الإلكترونية عبر قناة الهاتف النقال من خلال خدمات الرسائل النصية القصيرة وهذا ما سهل الاتصال السريع بمستخدمي الهواتف ذات المزايا المحدودة ، وكذا بالنسبة لمستخدمي الهواتف الذكية والحواسيب .

4_ قنوات التواصل الاجتماعي : إن وسائط التواصل الاجتماعي التي يمكن الوصول إليها إلكترونيا عبر المكتب وأجهزة الهاتف النقال، تعد أكثر اقتصادية من حيث التكلفة، مقارنة بالقنوات الأخرى .

5 _ البوابة الإلكترونية: هي مواقع تستخدمها الإدارة العمومية لتزويد الأفراد بمعلومات مفصلة عن كافة الإجراءات والخدمات العمومية والمعلومات الحكومية الإلكترونية وغير الإلكترونية، بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الإدارة، يستطيع الفرد الدخول عن طريقها إلى أغلب الخدمات التي تقدمها الحكومة والمنظمات مباشرة² .

6_ الدفع الإلكتروني: إن الدفع الإلكتروني هو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية، يسهل من عملية تسديد رسوم الخدمات أو المنتجات عن طريق الانترنت وتحويل المبالغ المدفوعة لقاء الخدمات، أو شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل آمنة ومضمونة³.

¹ دليلة قادة، مرجع سابق، ص 113.

² الموقع الإلكتروني للبوابة الحكومية للخدمات العمومية، الجزائر: <https://bawabatic.dz>، تاريخ الزيارة: 2023/05/07.

³ صدام الخماسية ، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص ص 104، 105

المطلب الثالث: إسهامات تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

تعمل الإدارات العمومية جاهدة على تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها لتلبية الرغبات المختلفة للعملاء ، ولهذا فقد اعتمدت على المعاملات الإلكترونية كوسيلة لتحسين خدماتها لما لها من تأثير على عمل الإدارة في حد ذاتها ، وعلى سلوك العملاء تجاهها .

1 _ أثر تطبيق المعاملات الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية : تعزز جودة الخدمة العمومية من خلال اعتماد مراكز خدمة المواطنين الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الإتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة عن المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في ذلك تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الإنتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملته¹.

ومع ازدياد اعتماد القطاع العمومي على أنظمة المعلومات المحسوبة، وفي ظل تطور خدمات المواقع الإلكترونية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يتم من خلاله تقديم الطلبات وتدقيقها حسب شروط ومحددات الخدمة، ثم متابعتها من خلال الأنظمة المحسوبة وتنفيذ مراحلها من قبل الموظف المختص بعيدا عن العملية الإجرائية المباشرة، ويلخص العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية بالتالي :

_ سرعة الاستجابة واحترام المواعيد : حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الموحد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لريح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الإستجابة للخدمة دون تأخر، والتخلص من مظاهر الطوابير الطويلة لطالبي الخدمة.

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

- تقليص تكاليف الخدمة : من خلال الاتصال عبر الخط، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ والتنقل

الإلكتروني يتيح ذلك تخفيض التكاليف دون الإنتقال بين بوابات الخدمة العمومية.

- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة : انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة

العمومية، ما سهل من إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر

الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى

¹إسماعيل جمال حمادة، دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي، رسالة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014، ص 73.

فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

2 _ أثر تطبيق المعاملات الإلكترونية على زيادة الكفاءة والفاعلية : تتسابق المنظمات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بغرض خلق فرص جديدة ومبتكرة في مجالات عدة مثل (رفع مستوى الأداء الوظيفي، وتبسيط الإجراءات، و إجراء تغييرات في الهيكل والعمليات الإدارية، وتحديث الأنظمة المالية، وتدريب العاملين على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا) وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء العالية والتي تسعى المنظمات لتحقيقها، فزيادة الكفاءة و الفعالية في الأداء سيؤدي بالضرورة إلى تحسين جودة الخدمة العمومية ، وتتمثل العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وكفاءة وفعالية الأداء في¹ :

- التحول نحو الطرق الجديدة في جمع وتخزين المعلومات سيجعل عملية الدخول السريع للخدمة أقل تكلفة.

_ سيؤدي تغيير المعاملات إلى إلكترونية داخل المؤسسة إلى تشجيع التطوير والإبتكار، مما سيشجع الموظفين على إبداء آرائهم ، الأمر الذي سيجعل الخدمات أكثر ارتباطا باحتياجات المواطنين ، كما سيقفل المخاطر التي تحيط بالعمليات والخدمات الجديدة.

-شعور الموظفين باهتمام الإدارة بهم ، سيكون له تأثير إيجابي عليهم سيؤدي إلى زيادة الفاعلية في تقديم الخدمة.

_ تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال الوقت في التخطيط

الإستراتيجي مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية المنظمة في تحسين جودة خدماتها .

- يؤدي الاستخدام الجيد للهواتف المحمولة وخدمات تحويل الأعمال بغرض السماح للعاملين المتنقلين بالعمل على نحو أفضل إلى تحقيق الكفاءة في تسليم البيانات وممارسة العمل.

وبالتالي يمكن تلخيص العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتعزيز الكفاءة والفاعلية للأداء في القطاع

العمومي في ما يلي:²

-تحسين الأداء الوظيفي من خلال إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وبتكلفة أقل وزيادة معدل أداء العاملين.

-زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على استخدام الحاسب الآلي

في أداء عملياتها وأنشطتها مما يسهم في تحسين نوعية الأداء وتقليل التفاوت بين مستويات أداء العاملين .

¹ إبراهيم الرقب، الحكومة الإلكترونية، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 91.

² إسماعيل جمال حمادة، مرجع سابق، ص 67.

_ يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يسهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوى أداء المنظمة ككل.

3- أثر تطبيق المعاملات الإلكترونية على زيادة الشفافية : أثر تطبيق المعاملات الإلكترونية في القطاعات العمومية، على تعزيز مفهوم الشفافية والمساءلة، و ذلك باعتمادها على أنظمة معلومات لإدارة عملياتها، التي ستؤدي إلى تخفيض التكاليف والوقت والسرعة في نشر المعلومات المتعلقة بأنشطتها المختلفة.

و بالتالي المساعدة في الحد من فرص ممارسة الفساد وزيادة الشفافية في القطاعات العمومية ويكون ذلك من خلال:¹

-نشر المعلومات والبيانات و تقارير الأجهزة الرقابية على الجمهور وجعلها في المتناول من خلال المواقع و الصفحات الإلكترونية من شأنه زيادة الشفافية، ويسمح بإمكانية رصد مؤشرات الفساد وإعطاء الفرصة لجمعيات ومنظمات المجتمع المدني للقيام بدورها في مراقبة عمل القطاعات العمومية.

-الاستعانة بالوسائل التقنية في نشر الإعلانات عن المنافسات العمومية للصفقات وتنفيذ الأعمال، واستقبال العروض والعطاءات، ونشر نتائج فحصها وتحليلها، وكل ذلك من شأنه أن يبعد الشبهة عن إجراءات تنفيذ الأعمال العمومية.

-استخدام وسائل التقنية في تحصيل الرسوم والمستحقات العمومية، وإنهاء أية وسيلة ورقية يدوية ، و هذا من شأنه أن يحول دون تداول النقد في أيدي الموظفين، أوبقائه في الصناديق العمومية عرضة للسطو والسرقة.

-تطبيق المعاملات الإلكترونية في الخدمات العمومية التي تعبأ باليد، وتقديمها بشكل إلكتروني، وتوفير إمكانية متابعتها ومعرفة ما يتم عليها، مما يحد من الأعمال اليدوية ويقلل فرص الفساد.

-إعطاء المواطنين إمكانية تتبع حالة طلباتهم عبر بوابة الخدمات الإلكترونية من خلال شبكة الانترنت.

¹إسماعيل جمال حمادة، المرجع السابق، ص 69.

خلاصة الفصل:

لقد أدى التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والثورة المعرفية المرتبطة به، خاصة بعد انتشار شبكة الانترنت، إلى زيادة تطلعات المواطنين للحصول على خدمات عمومية أفضل وأسرع وأسهل، وهذا ما زاد من اهتمام الدول وسعيها لإصلاح الإدارة العمومية التقليدية وتوجيهها نحو تعزيز كفاءتها وتحسين قدرتها في تقديم الخدمات العمومية بما يحقق رضا المواطنين، خاصة باحترام مبدأ استمرارية الخدمة وتكيفها مع المتغيرات ومبدأ المساواة بين جميع طالبي الخدمة، بعيدا عن المظاهر السلبية المميزة للخدمة العمومية التقليدية كالبيروقراطية ومشكل التزاحم في الطوابير و البطئ في تقديم الخدمة، إضافة إلى التكاليف المرتفعة والجهد الزائد ، كل ذلك وغيره، حتم على الدول إستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إعادة صياغة الخدمات العمومية بجعلها خدمات عمومية إلكترونية متطورة، سهلة الوصول ومستمرة، تتميز بالسرعة و الدقة و التفاعل الآلي واختراق الحدود بأقل التكاليف و الجهود، وهذا ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي تتطلب توفير الإمكانيات المالية والبشرية والتكنولوجية وتعديل التشريعات والقوانين، في سبيل تحقيق الهدف من عملية التحول إلى تقديم الخدمات العمومية الإلكترونية .

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية، أثر في أسلوب العمل الإداري وفعاليتته وأدائه، مما يؤثر إيجابا على علاقة الإدارة بالمواطنين، من خلال تقديم الخدمات العمومية التي يتطلع إليها المواطن، ولمعرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، سنقوم بإسقاط موضوع الدراسة النظرية، على دراسة تطبيقية من خلال معرفة هذا الأثر بأخذ البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية أنموذجا.

الفصل الثاني

دراسة أثر البوابة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد.

المبحث الأول: تقديم البوابة الإلكترونية محل الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة

نظر الأفراد

تمهيد

بعد عرض الجوانب النظرية المرتبطة بطبيعة موضوع بحثنا، سنقوم بتدعيم دراستنا بدراسة تطبيقية، نجسد من خلالها الجانب النظري على أرض الواقع.

لذلك، ومحاولة منا لمعرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد- المواطنين -، قمنا بدراسة تطبيقية على البوابة الإلكترونية للخدمات عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث أدرجت الوزارة العديد من الخدمات المقدمة في الجماعات المحلية (البلدية، الدائرة والولاية)، ضمن هذه البوابة على الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، والتي سنتطرق لدراستها من خلال هذا الفصل ومعرفة أثرها على تحسين الخدمة العمومية المقدمة من إدارات الجماعات المحلية.

تناول هذا الفصل وصفا للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة وكذلك الأداة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها ومدى صدقها وثباتها، لينتهي الفصل بالمعالجة الإحصائية (SPSS) التي استخدمت في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وذلك من خلال الإجابة عن إشكالية الدراسة بما تحمله من تساؤلات واستخلاص واستعراض أبرز النتائج التي تم التوصل إليها.

نحاول من خلال هذا الفصل دراسة " الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد، دراسة حالة: البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية " بشكل تطبيقي وعلمي ، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على بيانات تم جمعها من الميدان، أعدت خصيصا لهذا الغرض.

المبحث الأول: تقديم البوابة الإلكترونية محل الدراسة

تقدم هذه البوابة خدمات مختلفة، على الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، والتي سنتطرق لدراستها من خلال التطرق أولاً لتقديم الإدارة المركزية المسؤولة عن تسييرها وهي وزارة الداخلية ثم الإدارات غير المركزية التابعة لها والمسماة بالجماعات المحلية، هذه الأخيرة التي تقوم بتقديم أغلب خدمات البوابة محل الدراسة، والتي سنتطرق لمعرفة أثر هذه البوابة على تحسين الخدمة العمومية المقدمة.

المطلب الأول: تقديم وزارة الداخلية والجماعات المحلية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية، هي فرع من الجهاز التنفيذي للدولة المكلف عادة بإدارة القطر والأمن داخل التراب الوطني، والمحافظة على الحريات العامة، حيث يقوم وزير الدولة بالإشراف على شؤون الوزارة وتوجيه المصالح والإدارات العمومية وتنفيذ السياسة العامة للحكومة وفقاً للقوانين واللوائح¹.

أولاً / تنظيم وزارة الداخلية والجماعات المحلية:

تنظم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14-104 المؤرخ في 10 جمادى الأولى عام 1435 الموافق 12 مارس سنة 2014.

حيث تشمل الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت سلطة الوزير على ما يأتي²:

ـ الأمين العام : يساعده أربعة مديري دراسات وتلحق به المديرية الفرعية للبريد، المكتب المركزي لتنسيق الأمن الداخلي للمؤسسة.

ـ الديوان : يساعده عشرون مكلفاً بالدراسات والتلخيص.

ـ المفتشية العامة للداخلية والجماعات المحلية : التي تحدد مهامها وتنظيمها وغيرها بموجب مرسوم تنفيذي.

ـ إضافة إلى هيكل ومديريات أهمها:

ـ المديرية العامة للأمن الوطني.

ـ المديرية العامة للحماية المدنية.

ـ المديرية العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية.

ـ المديرية العامة للجماعات المحلية.

ـ المديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف .

¹ موقع الموسوعة الرقمية ويكيبيديا، [http:// ar.m.wikipedia.org/wiki/](http://ar.m.wikipedia.org/wiki/)، تاريخ الاطلاع 16 / 05 / 2023.

² أنظر الملحق رقم: 01

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد

يجدر التذكير بأنه في إطار سعي وزارة الداخلية والجماعات المحلية لعصرنة إدارتها، قامت بإنشاء المديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف بهدف مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة، من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمة العمومية بتقليص الإجراءات الإدارية، تتفرع هذه المديرية في هيكلها التنظيمي إلى عدة مديريات هي:¹

_ مديرية الأنظمة المعلوماتية

_ مديرية بنك المعطيات

_ مديرية الإستشراف واليقظة التكنولوجية

_ مديرية السندات والوثائق المؤمنة

_ مديرية الوثائق والأرشيف

تتكامل هذه المديريات ومديرياتها الفرعية فيما بينها بهدف واحد وهو عصرنة الإدارة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في كل الهياكل والإدارات التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية لا سيما إدارات الجماعات المحلية (البلدية، الدائرة، الولاية)، والتي تعتبر أهم الإدارات التي يحتاج المواطن لخدماتها باستمرار.

ثانيا / تقديم الجماعات المحلية محل الدراسة (البلدية، الدائرة، الولاية)

_ تعريف الجماعات المحلية :

الجماعات المحلية عبارة عن وحدات جغرافية تنتمي إلى إقليم الدولة، و عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى، تتولى شؤون هذه الوحدات المختلفة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي².

كما تعرف بأنها الوحدات اللامركزية للدولة لها الصفة الشرعية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري، تقوم بالعديد من الوظائف والمهام التي يحتاجها المواطن وهي بمثابة الخط الرابط أو الوسيط بين السلطات المركزية" الدولة" والمواطن³.

وتتمثل الجماعات المحلية في الجزائر في هيئتان إثنان حددهما الدستور وهما البلدية والولاية، وهيئة وسيطة بينها وهي الدائرة.

¹الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، www.interieur.gov.dz.

²عادل محمود حمدي، الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية، دراسة مقارنة، القاهرة: دار الفكر العربي، 1973، ص17.

³أسماء سلامي، دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة في الجزائر، مجلة الشريعة والاقتصاد، العدد 10، كلية العلوم السياسية / جامعة قسنطينة3، ص 411.

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد

أ _ **تعريف البلدية** : يعرفها قانون البلدية 10-11 في المادة الأولى له على أنها " الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون" ¹.

ب _ **تعريف الولاية** : الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وهي أيضا الدائرة الإدارية غير المركزية للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشارورية بين الجماعات الإقليمية والدولة وتساهم 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، شعارها هو بالشعب وللشعب وتحدث بموجب القانون ².

ملاحظة: تجدر الإشارة هنا بأن الدائرة لا تعتبر بالمفهوم القانوني جماعة محلية، لأنها جهاز إداري لا يتمتع بالشخصية المعنوية كونها تابعة للولاية، تضم مجموعة من البلديات بالولاية يشرف على تسييرها رئيس الدائرة دائما تحت سلطة الوالي السلمية لكن بحكم دورها كوسيط بين هئتين تنتميان للجماعات المحلية وبحكم انتمائها لنفس الوزارة معهما وتقديمها لبعض الخدمات العمومية للمواطن على البوابة الإلكترونية المدروسة، ارتأينا أن ندرجها من خلال دراستنا التطبيقية.

تقدم إدارة الجماعات المحلية من خلال صلاحياتها ودورها، العديد من الخدمات للمواطنين والتي ترتبط بإطارها الإقليمي وتتنوع هذه الخدمات حسب المجالات منها: خدمات متعلقة بالمجال الاجتماعي، الثقافي والسياحي والفني، خدمات مرتبطة بالرعاية الصحية والنظافة والطرق، خدمات في المجال البيئي، الاقتصادي، والتهيئة والتعمير والتجهيز إلخ مما جعلها من أهم الإدارات لكونها مرتبطة بالحاجات اليومية للمواطن.

المطلب الثاني: الجماعات المحلية ضمن مشروع التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

أولا / أهم أوجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية.

قبل التطرق إلى أوجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية يجدر بنا التذكير بأهم الإجراءات الإدارية التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتي تهدف إلى تبسيط العمليات الإدارية ومحاربة البيروقراطية، كما يلي ³:

_ تقليص عدد الوثائق الإدارية لاسيما وثائق الحالة المدنية.

_ إلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، القانون رقم 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية رقم 37 الصادرة في 03 يوليو 2011، المادة الأولى.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، القانون رقم 07-12 المؤرخ في 21 فيفري 2012 المتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية رقم 12 الصادرة في 29 فيفري 2012، المادة الأولى.

³ دليل قاده، مرجع سابق، ص ص 162-163.

_ تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيومتري إلى 10 سنوات.

_ تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى 10 سنوات.

_ إلغاء تحدد أجل صلاحية شهادة الوفاة.

_ تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات.

ومن بين أهم أوجه التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية ما يلي¹:

1_ إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية: حيث دخل حيز الخدمة ابتداء من فيفري 2014، ومن خلاله بإمكان كل مواطن استخراج شهادة ميلاده من أي بلدية من بلديات الوطن دون أن يكون مجبرا على التنقل إلى بلدية مكان ميلاده، فكانت البداية بإنشاء قاعدة معطيات للحالة المدنية عبارة عن صور رقمية لمعطيات محجوزة وصور ممسوحة ضوئيا لعقود الحالة المدنية، كما تم ربط كل بلديات وولايات الوطن بشبكة ذات التدفق العالي، وتزويدها ببرمجيات الإعلام الآلي من أجل حجز و استخراج وتصحيح وثائق الحالة المدنية. ثم تم تجميع قواعد المعطيات لجميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطن في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على مستوى وزارة الداخلية .

2 _ جواز السفر البيومتري الإلكتروني: ويرتكز مشروع البيومتري على تبادل المعلومات بين وزارة الداخلية والإدارة المحلية (الولاية والبلدية) ، مستعملا أجهزة حديثة رقمية متطورة تمكن الإدارة العمومية من الانتقال من استعمال وثائق إدارية وشخصية عادية إلى وثائق إلكترونية تسهل العمل الإداري العمومي والشخصي للإدارة وللمواطن في الحياة اليومية فجواز السفر البيومتري الإلكتروني حتمية مفروضة بهدف التكيف مع التطورات الحاصلة في العالم ، و هو وثيقة مؤمنة تماما بحيث أنها ستضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية .ضف إلى ذلك أن الملف الخاص بجواز السفر يستخرج مرة واحدة فقط ويحتفظ به على مستوى الدائرة . وملف إلكتروني يرسل إلى موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

3 _ بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية: يعتبر مشروع بطاقة الهوية البيومترية والإلكترونية أهم ضمان لكبح البيروقراطية، ذلك كون بطاقة الهوية البيومترية الإلكترونية متعددة الخدمات ومتعددة الإرسال، كما تضمن لها الإرسال البعدي، كما تمكن من طلب الخدمات المختلفة في الحياة اليومية للمواطن .معتمدة على آليات تأمين عالية ضد التقليد والتزوير، وبفضلها يمكن رقمته الخدمات العمومية وجعلها قابلة للاستخدام من قبل المواطنين والإدارات العمومية والخاصة، انطلاقا من بوابة إلكترونية.

¹ دليلة قادة، مرجع سابق، ص 163-168.

4 _ رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية والبطاقة الرمادية البيومترية الإلكترونية: إن استحداث رخصة

السياقة البيومترية الإلكترونية جاء من أجل تحقيق أهداف الحكومة المتعلقة بالوقاية من مخاطر حركة المرور ومكافحتها، وهي وسيلة لمتابعة الوضعيته القانونية لحاملها، من خلال نظام معلوماتي جد متطور لتسيير المخالفات المرورية، أما البطاقة الرمادية البيومترية الإلكترونية أو شهادة ترقيم السيارات فتتضمن صيغة جديدة لترقيم السيارات بأرقام وأحرف حيث تحتوي هذه البطاقة على شريحة بها تطبيقات متعلقة بفحص ومعاينة المركبات وكذا التأمين، ولا تظهر عليها بيانات صاحب السيارة لأنها مدونة داخل الشريحة الإلكترونية وهذا ما سيغير في نظام نقل ملكية السيارة، حيث يستعمل المالك الجديد نفس البطاقة.

5 _ البلدية الإلكترونية والولاية الإلكترونية:

يتضمن هذا المشروع الذي شرع في تطبيقه التسيير المالي للبلدية وآخر لل عمران قصد العمل بالشباك الموحد ويتعلق التطبيق الثالث بتسيير ممتلكات البلدية، إذ أن استخدام هذه التطبيقات من شأنه تسهيل العمل بين مختلف القطاعات، حيث كان الهدف المنشود من خلال هذا المشروع هو الوصول لإدارة صفر ورقة، لمحاربة البيروقراطية من خلال تقديم تسهيلات للمواطنين.

كما أنه توجد أوجه كثيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية نذكر منها: البصمة الإلكترونية، تحميل وطباعة الاستمارات التي يحتاجها المواطن من الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، والتسجيل الإلكتروني للحج منذ 2016 على مستوى نفس الموقع، وإنشاء الشباك الإلكتروني لاستقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية على مستوى البلديات، وأحدثها وأهمها هو بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتي سنتطرق إليها بالتفصيل من خلال المطلب الثالث.

المطلب الثالث: التعريف بخدمات البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

أولا / تقديم الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة الداخلية:

موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، الذي تم إنشاؤه سنة 2008، يوفر للمواطنين ومختلف الهيئات والمتعاملين خدمات متعددة، إعلامية، كتقديم معلومات عن الوزارة وهيكلها وعن مختلف الوثائق والإجراءات الواجب إتباعها للحصول على خدمة ما، وخدمات تفاعلية وأخرى معاملتيه لضمان الاتصال عن بعد مع الوزارة إلكترونيا، وكذا القيام بالخطوات الأولى لإجراءات الحصول على خدمة معينة كتحميل الاستمارات وغيرها.

وقد تم تحديث نسخة جديدة للموقع في 02 جوان 2016 ليكتسي حلة جديدة أغنى من حيث المضمون والمحتوى.

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد

1 _ الخدمات الإعلامية : يوفر الموقع العديد من المعلومات للمواطنين و المتعاملين و مختلف المهتمين بالخدمات التي تقدمها الوزارة أهمها ¹ :

_ معلومات مختلفة عن الوزير والوزارة: تندرج في التعريف بمهام وصلاحيات وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الهيكل التنظيمي، النصوص التشريعية والتنظيمية، التكوين، التوظيف، المنشورات، المناقصات والاستشارات

_ معلومات حول الجماعات الإقليمية: تنظيم الجماعات الإقليمية، برامج الدعم، جهاز الإستثمار المحلي ...

_ معلومات عن الإجراءات الإدارية: توضح كل ما يحتاجه المواطن من وثائق ومعلومات وإجراءات قبل وأثناء طلبه للخدمة.

2 _ الخدمات التفاعلية: هي خدمات عن بعد من خلال توفير أدوات الكترونية للاتصال الشخصي، والقيام بالخطوات الأولى لإجراءات الحصول على خدمة معينة من خلال تحميل الاستمارات دون التنقل للمصلحة المعنية، من أجل الحصول عليها، أهم هذه الاستمارات:

_ استمارة طلب بطاقة التعريف البيومترية الالكترونية للحاصلين على جواز سفر بيومتري.

_ استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية.

_ رخصة السياقة.

_ استمارة بيع وشراء المركبات

_ استمارة طلب التأشيرة

_ استمارات مختلف الرخص الخاصة بالبناء والتعمير.....

ثانيا / تقديم بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية

كلمة البوابة الإلكترونية تعني المدخل أو الباب، والبوابة في مفهوم الإنترنت تعني موقعا الكترونيا يمثل بالبيانات والمعلومات الخاصة بموضوع معين².

أما المقصود بها في دراستنا هذه فهي عبارة عن خدمة جديدة أطلقت ابتداء من 22 جوان 2021، يصطلح عليها ببوابة الخدمات الالكترونية عن بعد، هذه الخدمة التي تتيح للمواطنين إيداع مختلف ملفاتهم الإدارية والاطلاع على جميع الإجراءات الإدارية لمختلف الملفات ذات الصلة بصلاحيات الإدارة المركزية (وزارة

¹ موقع وزارة الداخلية. www.interieur.gov : تاريخ الاطلاع 2023/05/12.

² جليلة عبد الله خلف، الوظيفة الإخبارية للبوابة الالكترونية دراسة تحليلية للبوابة العربية، ط 1، الإمارات العربية المتحدة، 2014، ص186.

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد

الداخلية)، والإدارة المحلية (الولاية، الدائرة والبلدية)، وطلب وتلقي الخدمة عبر التعامل بأرضية رقمية وضعت لهذا الغرض على الموقع الالكتروني للوزارة.

يتم ايداع الملفات أو الطلبات الكترونيا عبر خاصية الشباك عن بعد (البوابة الالكترونية عن بعد)، حيث يجب إتباع الخطوات التالية¹:

_ الدخول إلى الموقع الالكتروني للوزارة www.interieur.gov.dz.

_ اختيار خدمة الشباك عن بعد.

_ ملئ البيانات المطلوبة بالتعريف بطالب الوثيقة من خلال إدخال رقم التعريف الوطني، ورقم الوثيقة البيومترية ثم إدخال العبارة والتأكيد.

_ تحديد الوجهة المقدمة للخدمة (إدارة مركزية، ولاية، دائرة، بلدية)، حسب الخدمة المطلوبة، ثم اختيار الخدمة حسب قائمة الخدمات التي ستظهر لك.

_ تحديد الملف المراد إيداعه.

_ تحميل الوثائق المطلوبة في الملف.

_ ثم يقوم المواطن بالتصريح بصحة المعلومة المقدمة.

_ أخيرا الضغط على خيار تأكيد الطلب لنقل الوثائق الكترونيا إلى المصالح المعنية.

إذا كان طالب الخدمة قد أودع ملفات أو طلبات مسبقا، تمنحه البوابة خدمة تتبع مراحل دراسة هذا الملف او الطلب عن طريق خانة (أتابع طلباتي).

1 _ أهم الخدمات الالكترونية التي توفرها البوابة الالكترونية عن بعد:

توفر البوابة الالكترونية أكثر من 63 خدمة تمس مختلف الحياة الاجتماعية والاقتصادية ذات الصلة بصلاحيات الإدارة المركزية، الولاية، الدائرة والبلدية.

أ_ على مستوى الإدارة المركزية:

تحتوي البوابة على العديد من الملفات التي يمكن معالجتها على مستوى الإدارة المركزية (13 خدمة) منها:

-طلب اعتماد من أجل ممارسة النشاطات المهنية المنصبة على التجهيزات الحساسة.

-طلب رخصة ممارسة نشاطات الحراسة و نقل الأموال و المواد الحساسة.

¹ انظر الملحق رقم: 02

-طلبات تجديد الذخيرة.

-تغيرات على مستوى القانون الأساسي للشركة.

-طلب تعديل القانون الأساسي للجمعية الوطنية أو ما بين الولايات.

_ طلب اعتماد مكاتب الدراسات لتهيئة الإقليم.....

ب _ على مستوى الولاية:

وتحتوي البوابة على 21 خدمة نذكر منها:

- صنع الطابع و الأختام.

_ طلب تعديل القانون الأساسي للجمعية الولائية.

- طلب تصريح لتنظيم اجتماع عمومي.

-طلب ترخيص لتنظيم مظاهرة عمومية.

-طلب رخصة ممارسة مهنة كاتب عمومي.

_ تمديد تأشيرة أو إقامة الرعايا الأجانب المتواجدين فوق التراب الوطني بصفة قانونية.....

ج _ على مستوى الدائرة:

تحتوي البوابة على 03 خدمات الكترونية التي تعالجها مصالح الدائرة:

-طلب سكن عمومي إيجاري.

-التجزئات الاجتماعية.

-السكن الترقوي المدعم - الصيغة الجديدة.

د _ على مستوى البلدية:

تقدم البوابة 23 خدمة من الخدمات التي تغطي بها تقريبا كل الخدمات التي توفرها البلدية نذك منها:

- طلب رخصة تركيب لوحات الترقيم.

- طلب سكن ريفي

_ طلب تصحيح بيانات الحالة المدنية.

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد

_ شهادة التعمير، شهادة التقسيم، رخصة هدم، رخصة تجزئة، ورخصة بناء.

_ طلب إعانة مالية لشهر رمضان.

- طلب تحديد موعد لإبرام عقد الزواج.

- طلب تجديد الهيئة التنفيذية لجمعية بلدية.

- طلب جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين.....

إن هذه الخدمات الإلكترونية المستمرة 24 سا / 24 سا ، تغني المواطن من التنقل إلى الإدارات المحلية، و تضمن له اختصار الوقت بأقل جهد و تكلفة .

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

تتضمن الدراسة الميدانية استعراض طريقة وأدوات الدراسة، وتوضيح متغير الدراسة، ولهذا الغرض قمنا بتصميم استبيان شمل مجموعة من المحاور تم توزيعه على عينة من الأفراد، بعدها تم اخضاع إجابات أفراد العينة للتحليل ثم الإجابة على فرضيات الدراسة باستخدام الاسلوب العلمي في التحليل اعتمادا على العديد من الأدوات الإحصائية، أما المبحث الثاني فسيكون لتحليل نتائج البحث ومناقشة الفرضيات.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها

أولا/ مجتمع الدراسة: يعرف مجتمع الدراسة بأنه " مجموعة من الأفراد أو الأحداث أو الأشياء التي يهتم الباحث بدراستها وقد يتعذر في أحيان كثيرة إجراء مسح شامل للمجتمع ، لذلك يلجأ الباحث إلى أسلوب المعاينة أي الاستناد إلى عدد معين من مفردات المجتمع حيث تمثل خصائصها في المجتمع الكلي و تدعى هذه المفردات بالعينة حيث تعرف بأنها " مجموعة جزئية من المجتمع و لها نفس خصائص المجتمع الأصلي الذي تنتمي إليه و تتكون من مجموعة من المفردات و المشاهدات التي يتم اختيارها من المجتمع الإحصائي بطريقة إحصائية معينة تتعلق بنوع العينة المسحوبة، وتم ذلك خلال الفترة الممتدة من 01 أبريل 2023 إلى 24 ماي 2023.

ثانيا/ عينة الدراسة: العينة كانت قصدية، وقد تم توزيع 150 استمارة، بينما تم استرجاع 120 إجابة، وتوقفنا عند هذا الحجم من العينة مع توقف المجيبين المحتملين عن التجاوب مع الاستبيان،

الجدول رقم (01): عدد الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة

الاستبيانات	التكرار	النسبة المئوية %
الاستبيانات الكلية	150	100
الاستبيانات المسترجعة	120	80
الاستبيانات المرفوضة	00	00

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج تحليل بيانات الاستبيان

المطلب الثاني: أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

اعتمدت الدراسة الحالية في جمع البيانات على المصادر الآتية:

أ _ المصادر الثانوية: اعتمد الباحثان على الكتب والمجلات والملتقيات والمقالات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر والتي ساعدت في بناء الإطار النظري للدراسة.

ب _ المصادر الأولية: تم الاعتماد على المصادر الأولية في جمع البيانات من خلال استبانة صممت خصيصا لهذا الغرض، بالشكل والطريقة التي تخدم أهداف وفرضيات الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد

وقد قسمت الاستبانة إلى جزئين وهما:

الجزء الأول: تضمن متغيرات تتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من خلال 03 فقرات وهي (الجنس، السن، المستوى التعليمي).

الجزء الثاني: تضمن 03 محاور رئيسية لأجل قياسها وهي:

المحور الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

المحور الثاني: اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية

المحور الثالث: تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية

وقد قابل عبارات محاور الدراسة من الاستبيان مجموعة من الدرجات مرتبة وفقا لمقياس ليكارت الخماسي، والموزعة كما يلي:

الجدول رقم (02): توزيع درجات عبارات المحاور

موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على سلم ليكارت الخماسي

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستعملة

تم تفرغ وتحليل استبانة الدراسة وفق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical package for Social Sciences) والذي يرمز له ب (IBM-SPSS)، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

أولا / التكرارات والنسب المئوية: تم حسابها للتعرف على الخصائص الشخصية والمهنية لأفراد عينة الدراسة، وتحديد استجاباتهم اتجاه عبارات المحاور الخاصة بالاستبانة.

ثانيا / المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: تم استعمال هذه المتوسطات لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، وهو يساعد كذلك في ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة.

والانحراف المعياري يعتبر من أكثر مقاييس التشتت أهمية لأنه مفهوم جبري محدد بدقة وأكثر شيوعا، والفكرة الأساسية له هو أنه بدلا من إهمال الإشارات الجبرية، نحاول التخلص من تلك الإشارات بطريقة أكثر صلاحية، وذلك بتربيع الانحرافات ويحسب بالعلاقة التالية:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum ni (xi - \bar{x})^2}{N}}$$

ويستخدم لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة، لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من محاور الدراسة عن متوسطها الحسابي.

ثالثا/ معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha: يستخدم لمعرفة ثبات عبارات الاستبيان.

رابعا / معامل الارتباط بيرسون ("Correlation Coefficient Pearson "r): يستخدم هذا المعامل لمعرفة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، أو للبعد الذي تنتمي إليه وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

خامسا/ اختبار T في حالة عينة واحدة One Sample T Test: ويستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كان متوسط متغير ما لعينة أصغر أو يساوي أو أكبر من قيمة ثابتة، وهذه القيمة بالنسبة لمقياس "ليكارث" في هذه الدراسة تساوي (03) لأنها تتوسط درجات الإجابة. وقد تم استخدامه لتأكد من دلالة المتوسط لكل عبارة من عبارات الاستبانة.

سادسا/ اختبار تحليل التباين والاتجاه الواحد (One Way ANOVA): يستخدم لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموع البيانات.

_ ولاختبار أداة الدراسة سنحاول دراسة صدق وثبات الاستبانة وذلك من خلال الاختبارات التالية:

أولا / الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على ثلاثة (3) محكمين ممثلين بأساتذة جامعيين من جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، للتحقق من مدى صدق فقراتها، ووضوحها، وسلامة لغتها ومضمونها، وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة. وقد تم الأخذ بأرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق بشكل يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة وفقراتها.

ثانيا / صدق الاتساق الداخلي

ويقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، والجداول الموالية توضح ذلك:

المحور الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

الجدول رقم (03): الصدق الداخلي لفقرات محور واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تمتلك إدارة الجماعات المحلية (البلدية، الدائرة والولاية) أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة.	0.765**	0.000
2	تستخدم إدارة الجماعات المحلية الوسائل الالكترونية (حاسوب ،هاتف، برامج ، شبكات، تطبيقات ، البريد الإلكتروني ... الخ) في تقديم خدماتها.	0.719**	0.000
3	توفر إدارة الجماعات المحلية إمكانية الاستفسار عن خدماتها عبر وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة .	0.754**	0.000
4	تقدم الجماعات المحلية خدمات إلكترونية عن بعد باستعمال الموقع الإلكتروني .	0.748**	0.000
5	توجد بإدارات الجماعات المحلية لوحات إلكترونية إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة وأخرى إعلامية لنشر الإعلانات المختلفة.	0.749**	0.000
6	تحرص إدارات الجماعات المحلية على تطوير البرامج والتطبيقات دوريا	0.798**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05) كما أن معاملات الارتباط بين كل درجة فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الأول هي قيم موجبة، من هنا نستنتج أن الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

المحور الثاني: اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية

الجدول رقم (04): الصدق الداخلي لفقرات محور اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
7	يتمكن جميع المواطنين من الحصول على نفس المعاملات الإدارية.	0.889**	0.000
8	تحرص الجماعات المحلية على الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية.	0.890**	0.000
9	تهتم الجماعات المحلية بتوفير الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة.	0.795**	0.000
10	تحرص الجماعات المحلية على تحسين استقبال وإعلام المواطنين.	0.842**	0.000
11	تحرص الجماعات المحلية على الاستجابة السريعة للطلبات على خدماتها المختلفة	0.885**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05) كما أن معاملات الارتباط بين كل درجة فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الثاني هي قيم موجبة، من هنا نستنتج أن الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

المحور الثالث: تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية

الجدول رقم (05): الصدق الداخلي لفقرات محور تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
12	تحقق البوابة الإلكترونية المعالجة و الاستجابة السريعة للطلبات المسجلة بتقديم الخدمات في آجال قصيرة .	0.707**	0.000
13	تقلل البوابة الإلكترونية من الجهد المطلوب للاستفادة من الخدمات .	0.875**	0.000
14	توفر البوابة الإلكترونية مبدأ الشفافية والمصداقية في تقديم الخدمات المختلفة .	0.871**	0.000

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد

0.000	0.863**	تساعد البوابة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء أثناء تقديم الخدمة لك في إدارات الجماعات المحلية .	15
0.000	0.835**	استخدامك للبوابة الإلكترونية مكنك من الاستفادة من الخدمة بأكثر أمان و حماية لمعلوماتك الشخصية .	16
0.000	0.852**	تساهم البوابة الإلكترونية في تلبية حاجاتكم بمستوى تطلعاتكم.	17
0.000	0.868**	توفر البوابة الإلكترونية الخدمات بصفة مستمرة .	18
0.000	0.845**	تساهم البوابة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية بمختلف أوجهها .	19

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05) كما أن معاملات الارتباط بين كل درجة فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الثالث هي قيم موجبة، من هنا نستنتج أن الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لمحاور الدراسة

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
0.000	0.811**	واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية
0.000	0.920**	اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية
0.000	0.757**	تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05) كما أن معاملات الارتباط بين كل درجة محور والدرجة الكلية لجميع محاور الدراسة هي قيم موجبة، من هنا نستنتج أن المحاور صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثا / ثبات الأداة

تم إجراء خطوات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's، فعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لألفا كرونباخ إلا أنه من الناحية التطبيقية يعد ألفا أكبر أو يساوي 0.6 معقولا في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الانسانية.

- ثبات الاستمارة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

الجدول رقم (07): ثبات الاستمارة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

اسم الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية	0.846
اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية	0.911
تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية	0.934
كل المحاور	0.932

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين أن معامل الثبات لجميع الفقرات يساوي **0.932** وهذا يدل على تمتع الأداة بمعامل ثبات جيد، وهو ما يشير على قدرة الأداة في تحقيق أهداف الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المطلب الأول / تحليل السمات الشخصية.

يمكن توضيح خصائص وسمات عينة الدراسة من خل الجداول التالية:

أولا / الجنس

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
55	66	ذكر
45	54	أنثى
100	120	المجموع

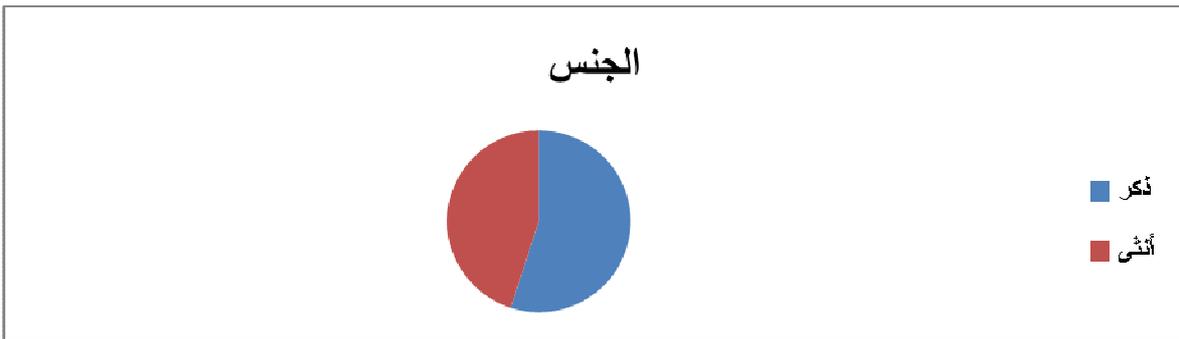
المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول ان تكرارات فئة الذكور ممثل ب 55% أي 66 تكرار من أفراد العينة البالغ عددها 120

أما فئة الإناث فجاءت ممثلة ب 45 % من عينة الدراسة.

من خلال نتائج الجدول نستنتج أن الذكور أعلى نسبة من الإناث فيما يخص استخدام البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ويمكن إرجاع ذلك أن الذكور أكثر ميولا لاستعمال البوابة.

الشكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب السن

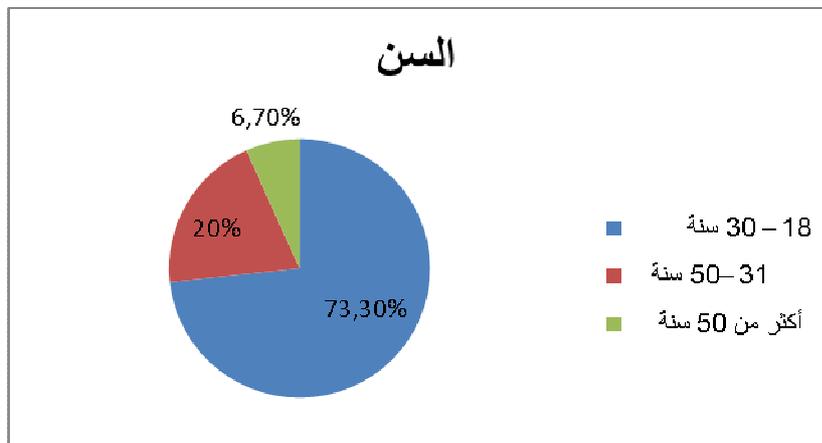
النسبة المئوية%	التكرارات	السن
73.3	88	18 - 30 سنة
20	24	31 - 50 سنة
6.7	8	أكثر من 50 سنة
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أن فئة السن المنتمية لمجال من 18 إلى 30 سنة يمثل 73.3% بتكرار يعادل 88 من عينة الدراسة ثم تليها فئة السن من 31 سنة إلى 50 سنة بنسبة 20% وفي الأخير فئة الأفراد البالغ سنهم 50 سنة فأكثر فكانوا ممثلين ب 6.7% من عينة الدراسة الكلية البالغ عددهم 120 فردا.

من نتائج الجدول نلاحظ أن فئة الشباب هي الفئة الأكبر فغالبة الأفراد من 18 سنة إلى 30 سنة متبوعة بفئة 31 إلى 50 سنة ويمكن تفسير ذلك لكون الأفراد الأصغر سن متمكنون من استخدام البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية أكثر من الأفراد الأكبر سنا، فالأشخاص الذين يستخدمون مختلف المواقع التكنولوجية أصبحت من العادات اليومية في حين أن الكهول يجدون صعوبة في التأقلم مع الواقع التكنولوجي الحديث.

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

ثالثا / المستوى التعليمي:

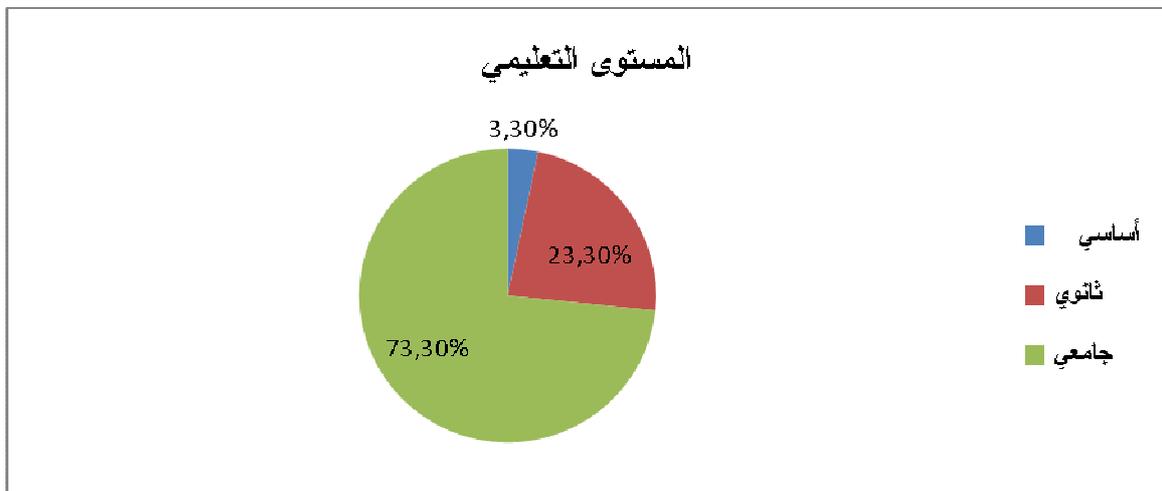
الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرارات	المستوى التعليمي
3.3	4	أساسي
23.3	28	ثانوي
73.3	88	جامعي
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن الجامعيين يمثلون 73.3% أي ما يعادل 88 فرد من أفراد العينة الكلية البالغ عددها 120 ثم تليها الأفراد الذين يمتلكون مستوى ثانوي بنسبة 23.3% أما الأساسي فهي الفئة الأضعف بنسبة 3.3%.

من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم من يستخدمون البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية من أصحاب المستوى الجامعي ويمكن إرجاع ذلك لتمكنهم من التكنولوجيا في مجال الإعلام والاتصال واستخدامها في حياتهم اليومية، أما فئة المستوى الثانوي فهي متوسطة مقارنة بالفئات الأخرى ويمكن تفسير ذلك لعدم حاجتهم لاستخدام البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، بينما الفئة الأضعف فهي لأصحاب المستوى الأساسي ويمكن تفسيرها لعدم تمكنهم من التكنولوجيا وعدم بلوغهم المستوى العلمي الذي يسمح لهم بالوصول للبوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد

المطلب الثاني : التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

لوصف الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد، دراسة حالة: البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، لجأ الطالبان إلى استخدام المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة، حيث تم الحكم على مدى المستوى وفقا للمقياس التالي:

مدى المستوى = (المستوى العالي جدا - المستوى المنخفض جدا) / المستوى العالي جدا

$$\text{مدى المستوى} = 5 / (1-5) = 0.80$$

أي تكون مجالات الحكم كما يلي:

- 01.80-01.00 : المستوى منخفض جدا.
- 02.61-01.80 : المستوى منخفض
- 03.42-02.62 : المستوى متوسط
- 04.23-03.43 : المستوى عـالـي
- 4.24 فأكثر : المستوى عـالـي جدا

وكانت النتائج لكل محور كما يلي:

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الاول

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
1	تمتلك إدارة الجماعات المحلية (البلدية، الدائرة والولاية) أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة.	3.2667	0.91425	6	متوسطة
2	تستخدم إدارة الجماعات المحلية الوسائل الالكترونية (حاسوب، هاتف، برامج ، شبكات، تطبيقات ، البريد الإلكتروني ... الخ) في تقديم خدماتها.	3.7417	0.76142	3	مرتفعة
3	توفر إدارة الجماعات المحلية إمكانية الاستفسار عن خدماتها عبر وسائل	3.7500	0.63841	2	مرتفعة

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد

				الاتصال الإلكترونية الحديثة .	
مرتفعة	1	0.80683	3.7667	تقدم الجماعات المحلية خدمات إلكترونية عن بعد باستعمال الموقع الإلكتروني .	4
مرتفعة	4	0.79278	3.7083	توجد بإدارات الجماعات المحلية لوحات إلكترونية إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة وأخرى إعلامية لنشر الإعلانات المختلفة.	5
مرتفعة	5	0.92123	3.5917	تحرص إدارات الجماعات المحلية على تطوير البرامج والتطبيقات دوريا	6
		0.61024	3.6375	واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

-أدنى متوسط حسابي قيمة، هو المتوسط الحسابي للفقرة (1): تمتلك إدارة الجماعات المحلية (البلدية، الدائرة والولاية) أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة، بقيمة 3.2667 وهو الوحيد من المتوسطات الحسابية ل فقرات هذا المحور الذي ينتمي للمجال الثالث من سلم ليكارت الخماسي (2.62-3.42)، أي درجة الموافقة متوسطة

- باقي المتوسطات الحسابية لمحور "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية" تنتمي للمجال الرابع من سلم ليكارت الخماسي (3.43-4.23)، أي درجة الموافقة مرتفعة، مع ملاحظة أن أعلى متوسط حسابي ل فقرات المحور هو الخاص بالفقرة (4): تقدم الجماعات المحلية خدمات إلكترونية عن بعد باستعمال الموقع الإلكتروني، حيث بلغت قيمته 3.7667.

- كما بلغ المتوسط الحسابي لمحور " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية " قيمة 3.6375، أي ينتمي للمجال (3.43-4.23)، وبالتالي درجة الموافقة عالية.

-إن انخفاض قيمة الانحرافات المعيارية نوعا ما وابتعادها عن المتوسطات الحسابية دليل على اتساق اجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات والعبارات المختلفة، سواء على مستوى العبارة الواحدة أو على مستوى العبارات ككل.

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
7	يتمكن جميع المواطنين من الحصول على نفس المعاملات الإدارية.	3.6250	0.98785	5	مرتفعة
8	تحرص الجماعات المحلية على الشفافية والمصادقية في المعاملات الإدارية.	3.6417	0.91482	3	مرتفعة
9	تهتم الجماعات المحلية بتوفير الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة.	3.8500	0.77405	1	مرتفعة
10	تحرص الجماعات المحلية على تحسين استقبال وإعلام المواطنين.	3.7500	0.79123	2	مرتفعة
11	تحرص الجماعات المحلية على الإستجابة السريعة للطلبات على خدماتها المختلفة	3.6333	0.96086	4	مرتفعة
	اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية	3.7000	0.76477		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

- كل المتوسطات الحسابية ل فقرات هذا المحور تنتمي الى المجال الرابع من سلم ليكارت الخماسي (3.43-4.23)، أي درجة الموافقة مرتفعة، مع ملاحظة أن أعلى متوسط حسابي قيمة هو المتوسط الحسابي للفقرة (9): تهتم الجماعات المحلية بتوفير الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة، حيث بلغت قيمته 3.8500.

- أدنى متوسط حسابي قيمة هو المتوسط الحسابي الخاص بالفقرة (7): يتمكن جميع المواطنين من الحصول على نفس المعاملات الإدارية، حيث بلغ 3.62503.

- كما بلغ المتوسط الحسابي ل بعد " اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية " قيمة 3.7000، أي ينتمي للمجال (3.43-4.23)، وبالتالي درجة الموافقة عالية.

- إن انخفاض قيمة الانحرافات المعيارية نوعا ما وابتعادها عن المتوسطات الحسابية دليل على اتساق اجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات والعبارات المختلفة، سواء على مستوى العبارة الواحدة أو على مستوى العبارات ككل.

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
12	تحقق البوابة الإلكترونية المعالجة و الاستجابة السريعة للطلبات المسجلة بتقديم الخدمات في آجال قصيرة .	3.8667	0.97819	8	مرتفعة
13	تقلل البوابة الإلكترونية من الجهد المطلوب للاستفادة من الخدمات .	4.1833	0.72162	3	مرتفعة
14	توفر البوابة الإلكترونية مبدأ الشفافية والمصادقية في تقديم الخدمات المختلفة .	4.1667	0.73717	4	مرتفعة
15	تساعد البوابة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء أثناء تقديم الخدمة لك في إدارات الجماعات المحلية .	4.0250	0.89313	7	مرتفعة
16	استخدامك للبوابة الإلكترونية مكنك من الاستفادة من الخدمة بأكثر أمان و حماية لمعلوماتك الشخصية .	4.1417	0.70169	5	مرتفعة
17	تساهم البوابة الالكترونية في تلبية حاجاتكم بمستوى تطلعاتكم.	4.1167	0.74680	6	مرتفعة
18	توفر البوابة الإلكترونية الخدمات بصفة مستمرة .	4.1917	0.66479	2	مرتفعة
19	تساهم البوابة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية بمختلف أوجهها .	4.2000	0.84615	1	مرتفعة
	تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية	4.1115	0.65622		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

الفصل الثاني: دراسة أثر البوابة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد

- كل المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المحور تنتمي الى المجال الرابع من سلم ليكارت الخماسي (3.43-4.23)، أي درجة الموافقة مرتفعة، مع ملاحظة أن أعلى متوسط حسابي قيمة هو المتوسط الحسابي للفقرة (19): تساهم البوابة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية بمختلف أوجهها، حيث بلغت قيمته 4.2000.
- أدنى متوسط حسابي قيمة هو المتوسط الحسابي الخاص بالفقرة (12): تحقق البوابة الإلكترونية المعالجة والاستجابة السريعة للطلبات المسجلة بتقديم الخدمات في آجال قصيرة، حيث بلغ 3.8667
- كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد " تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية " قيمة 4.1115، أي ينتمي للمجال (3.43-4.23)، وبالتالي درجة الموافقة عالية.
- إن انخفاض قيمة الانحرافات المعيارية نوعا ما وابتعادها عن المتوسطات الحسابية دليل على اتساق اجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات والعبارات المختلفة، سواء على مستوى العبارة الواحدة أو على مستوى العبارات ككل

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

يتم من خلال هذا المطلب التركيز على اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع الدراسة ومناقشة النتائج التي يتم التوصل اليها باستعمال الاساليب الاحصائية التالية:

1_ بالنسبة للمتوسط الحسابي:

- إذا كان المتوسط الحسابي أكبر من $3 <$ ، هناك تأثير قوي لمفردات عينة الدراسة حول الموضوع المدروس
- إذا كان المتوسط الحسابي أصغر من $3 >$ ، لا يوجد تأثير لمفردات عينة الدراسة حول الموضوع المدروس

2_ بالنسبة لاختبار T-TEST:

- إذا كانت T المحسوبة أكبر من T الجدولية، نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية H_1
- إذا كانت T المحسوبة أصغر من T الجدولية، نقبل الفرضية العدمية H_0 ونرفض الفرضية H_1

3_ بالنسبة لمستوى الدلالة:

- إذا كانت مستوى الدلالة (SIG) الناتج عن اختبار T-TEST أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05) نقبل الفرضية العدمية (H0) ونرفض الفرضية البديلة (H1).
- إذا كانت مستوى الدلالة (SIG) الناتج عن اختبار T-TEST أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05) نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1).

أولا /اختبار الفرضية الاولى :

- H0 : لا تلتزم الجماعات المحلية بشكل كبير بتطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر الأفراد عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$
- H1 :تلتزم الجماعات المحلية بشكل كبير بتطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر الأفراد عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$

الجدول رقم (14): نتائج اختبار الفرضية الاولى

القرار	مستوى المعنوية (sig-t)	قيمة t الجدولية	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية
H1 نقبل	0.000	1.960	11.444	0.61024	3.6375	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أن قيمة T المحسوبة 11.444 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهي أكبر من T الجدولية البالغة 1.960، وعليه نقبل الفرضية H1 التي تنص على أنه تلتزم الجماعات المحلية بشكل كبير بتطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر الأفراد عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

ثانيا/ اختبارالفرضية الثانية:

H0 : لا تهتم الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$

H1: تهتم الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$

الجدول رقم (15): نتائج اختبار الفرضية الثانية

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى المعنوية (sig-t)	القرار
	3.7000	0.76477	10.027	1.960	0.000	نقبل H1

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أن قيمة T المحسوبة 10.027 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهي أكبر من T الجدولية البالغة 1.960، وعليه نقبل الفرضية H1 التي تنص على أنه تهتم الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.
ثالثاً/ اختبار الفرضية الثالثة:

H0 : لا تؤثر بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$
H1 :تؤثر بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$
الجدول رقم (16): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى المعنوية (sig-t)	القرار
	4.1115	0.65622	18.554	1.960	0.000	نقبل H1

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أن قيمة T المحسوبة 18.554 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهي أكبر من T الجدولية البالغة 1.960، وعليه نقبل الفرضية H1 والتي تنص على أن بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية تؤثر بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$
الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تعزى إلى اختلاف متغيراتهم الشخصية

الفرضية الجزئية الأولى:

H0 : توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين اراء مفردات عينة الدراسة تعزى إلى الجنس

H1 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين اراء مفردات عينة الدراسة تعزى إلى الجنس

الجدول رقم (17): الفرضية الجزئية الأولى

مستوى الدلالة	قيمة T	المتوسط الحسابي		الفرضية
		أنثى	ذكر	
0.481	0.708	3.7743	3.8507	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير الجنس

تشير نتائج الجدول السابق الى أن قيمة مستوى الدلالة (0.481) غير دال إحصائياً، فهو أكبر من 0.05، وعليه نقبل الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة تعزى الى الجنس عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية الجزئية الثانية:

H0 : توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين اراء مفردات عينة الدراسة تعزى إلى السن

H1 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين اراء مفردات عينة الدراسة تعزى إلى السن

الجدول رقم (18) : الفرضية الجزئية الثانية

مستوى الدلالة	الجدولية F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.252	1.397	0.517	2	1.033	بين المجموعات	المحور الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية
		0.370	117	43.281	داخل المجموعات	
			119	44.315	المجموع	
0.226	1.505	0.873	2	1.745	بين المجموعات	المحور الثاني: اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية
		0.580	117	67.855	داخل المجموعات	
			119	69.600	المجموع	
0.022	3.968	1.627	2	3.255	بين المجموعات	المحور الثالث: تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية
		0.410	117	47.989	داخل المجموعات	
			119	52.244	المجموع	
0.068	0.068	0.854	2	1.707	بين المجموعات	- جميع المحاور
		0.310	117	36.266	داخل المجموعات	
			119	37.973	المجموع	

تشير نتائج الجدول السابق الى أن قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور (0.068) غير دال إحصائياً، فهو أكبر من 0.05، وعليه نقبل الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة تعزى الى السن عند مستوى دلالة 0.05.

مع ملاحظة أن هناك فروق بين اراء مفردات عينة الدراسة تعزى إلى السن في المحور الثالث تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية حيث أن قيمة مستوى الدلالة لهذا المحور (0.022) دال إحصائياً، فهو أصغر من 0.05،

الفرضية الجزئية الثالثة:

H0 : توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين اراء مفردات عينة الدراسة تعزى

إلى المستوى التعليمي

H1 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين اراء مفردات عينة الدراسة

تعزى إلى المستوى التعليمي

الجدول رقم (19): الفرضية الجزئية الثالثة

مستوى الدلالة	الجدولية F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.253	1.391	0.514	2	1.029	بين المجموعات	المحور الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية
		0.370	117	43.286	داخل المجموعات	
			119	44.315	المجموع	
0.122	2.145	1.231	2	2.462	بين المجموعات	المحور الثاني: اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية
		0.574	117	67.138	داخل المجموعات	
			119	69.600	المجموع	
0.433	0.842	0.364	2	0.727	بين المجموعات	المحور الثالث: تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية
		0.432	117	50.517	داخل المجموعات	
			119	51.244	المجموع	
0.239	1.449	0.459	1	0.918	بين المجموعات	- جميع المحاور
		0.317	117	37.055	داخل المجموعات	
			119	37.973	المجموع	

تشير نتائج الجدول السابق الى أن قيمة مستوى الدلالة (0.239) غير دال إحصائياً، فهو أكبر من 0.05، وعليه نقبل الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة تعزى الى المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05.

خاتمة الفصل

يتضمن هذا الفصل دراسة تطبيقية لإظهار التأثير الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد ، من خلال تطرقنا إلى دراسة تأثير البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية على تحسين الخدمة العمومية ، حيث قمنا بتقديم البوابة و خدماتها ، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ، حيث توصلت النتائج إلى أن الجماعات المحلية تهتم بتحسين الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية متمثلة في البوابة الإلكترونية، بدرجة موافقة مرتفعة تعبيراً عن تحقيق الرضا لدى الأفراد.

الخاتمة

من خلال ما تناولناه في هذه الدراسة التي سعت لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية يتضح لنا أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أصبح محور اهتمام الإدارات العمومية وخاصة الخدمية منها، فمن خلال عصرنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، تقترب الإدارة من المواطن بتبسيط الإجراءات الإدارية، و تقليل التكاليف و اختصار الوقت، وضمان استمرارية الخدمة العمومية و تكييفها وفقا للمتغيرات و المستجدات، إضافة إلى تحقيق الشفافية والقضاء على البيروقراطية، وبالتالي تحسين الخدمة العمومية وتحقيق رضا الأفراد، لكن تطبيق الإدارة الإلكترونية على ارض الواقع لا يخلو من وجود مجموعة من العوائق والصعوبات لاسيما ما تعلق بتوفر بنية تحتية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذا تأهيل الكوادر البشرية المتخصصة .

إعتمدنا في هذه الدراسة على فصلين، الأول نظري والثاني تطبيقي، عرضنا من خلال الفصل الأول الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية، بداية بمفاهيم عامة حول كل من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية و طرق و آليات تحسينها، ثم إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، أما الفصل الثاني فكان لدراسة أثر البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد، وذلك بتقديم البوابة الإلكترونية محل الدراسة متبوعة بالإطار المنهجي للدراسة الميدانية وانتهاء بعرض وتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات.

ولقد توصلت دراستنا إلى مجموعة من النتائج في جانبها النظري والتطبيقي نلخصها فيما يلي:

أولاً/ النتائج النظرية: خلصت دراستنا إلى ما يلي:

- _ ظهور شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدامها سهل من التحول إلى الأساليب الإلكترونية حيث أصبحت الأعمال الإدارية الإلكترونية دقيقة مقارنة بالأعمال الإدارية التقليدية.
- _ تشمل الإدارة الإلكترونية مجموعة من الأنشطة والخدمات مثل تقديم الطلبات والمعاملات الحكومية عبر الإنترنت، وتوفير المعلومات الحكومية على الويب، وإدارة البيانات الحكومية بشكل إلكتروني، وتسهيل التواصل والتفاعل بين المواطنين والحكومة عبر الوسائط الرقمية.
- _ تعتبر الإدارة الإلكترونية وسيلة فعالة لتحسين الشفافية الحكومية، وتعزيز المشاركة المدنية، وتحسين جودة الخدمات الحكومية. كما تسهم أيضاً في تحقيق التواصل الفعال بين الحكومة والمواطنين وتعزيز الديمقراطية.
- _ يعتمد نجاح الإدارة الإلكترونية على عوامل مثل توافر البنية التحتية التكنولوجية المناسبة، والتشريعات والسياسات الداعمة، والتأهيل العام للموظفين الحكوميين في استخدام التكنولوجيا.

- _ تمكن الإدارة الإلكترونية من تبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية وجعلها سهلة الفهم وسلسلة التنفيذ، كما توفر التوجيه والدعم اللازم لطالبي الخدمة العمومية، مما يقلل من البيروقراطية ويحسن من الخدمة العمومية.
- _ يجب أن تكون الخدمات العمومية متاحة للجميع بغض النظر عن الجنس، العرق، الدين، العمر، الفوارق الجغرافية أو القدرات. ويمكن تحقيق ذلك عن طريق توسيع شبكة الخدمات وتقديمها في مناطق مختلفة.
- _ يلعب الموظفون الحكوميون دورًا حاسمًا في تقديم الخدمة العمومية، حيث يجب توفير التدريب والتأهيل الدوري المناسب للموظفين لتحسين كفاءتهم ومهاراتهم في التعامل مع المواطنين بشكل فعال ومهني.
- _ يمكن أن تساهم التكنولوجيا في تحسين الخدمة العمومية من خلال تقديم خدمات إلكترونية مبتكرة باستمرار تماشيًا مع المتغيرات التي تتطور باستمرار.

ثانياً / النتائج التطبيقية

من أهم النتائج التي توصلنا إليها في الجانب التطبيقي ما يلي:

- هناك التزام كبير من الجماعات المحلية بتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث نالت رضا الأفراد والمواطنين؛
- الجماعات المحلية من خلال موقعها الرسمي وبوابتها للخدمات الإلكترونية تهتم بتحسين الخدمة العمومية؛
- ساهمت بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية
- كما لاحظنا من خلال تحليل اجابات افراد العينة أنه لا توجد فروق بين اراء مفردات عينة الدراسة تعزى إلى الجنس أو إلى الفئة العمرية أو إلى المستوى الدراسي
- هناك فروق بين اراء مفردات عينة الدراسة تعزى إلى السن في المحور الثالث تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية الا انه لا توجد فروق في المحور الاول وفي الدراسة ككل

ثالثاً/ الاقتراحات

في نهاية هذه المذكرة يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- _ ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات بشكل فعال ومستدام، من خلال العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات وتوسيعها وتحديثها، لاستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، إضافة إلى توفير التجهيزات التقنية، والأنظمة والبرامج، على أوسع نطاق ممكن وتكييفها دورياً تماشيًا مع التطورات.

- _ تحسين الإدارة، بإصلاح وتحسين إجراءات وعمليات الإدارة في القطاع العام، بما في ذلك تبسيط الإجراءات الإدارية، وتحسين الشفافية والمساءلة، وتعزيز المشاركة المجتمعية.
- _ تعزيز الكفاءة من خلال تدريب وتطوير موظفي القطاع العام، واستخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات، وتقديم المزيد من الخدمات عبر الإنترنت والهاتف المحمول.
- _ ينبغي أن يشمل تحسين الخدمة العمومية مشاركة المجتمع والمواطنين في عملية صنع القرار وتصميم الخدمات، يمكن تحقيق ذلك من خلال الاستماع لآراء واحتياجات المواطنين وتشجيع المشاركة الفعالة في العمليات الحكومية.
- _ تقييم أداء الخدمة العمومية وتعزيز وتفعيل الرقابة بشكل دوري.
- _ التحول نحو الإدارة الإلكترونية يكون بشكل تدريجي وعبر مراحل ولا يكون دفعة واحدة مما قد يؤدي إلى فشل هذا التحول.
- _ ضرورة وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويكون ذلك قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني.
- رابعا/ آفاق الدراسة

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد من بين المواضيع التي ترتبط بعدة متغيرات أخرى، كما يمكن دراستها من جوانب مغايرة، وفي هذا السياق يمكن اقتراح المواضيع التالية لتكون محل دراسات مستقبلية مكملة لموضوعنا:

- الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي؛
- الإدارية الإلكترونية وأثرها على البيئة التعليمية.
- تحسين أداء المرفق العام وعلاقته بتطبيق التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب:

1. برانيس عبد القادر: تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2004
2. بوحوش عمار: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار العرب الإسلامي، بيروت، 2010
3. الخماسية صدام، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013
4. الرقب إبراهيم: الحكومة الإلكترونية، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010
5. سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الرياض، 2020
6. الصيرفي محمد: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009
7. الصيرفي محمد: الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2007
8. عباس العلاق بشير: الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004
9. عبد الرزاق محمد حسن السالمي علاء: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2006
10. عبد الرؤوف عامر طارق: الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 2007
11. عبد الله خلف جلييلة: الوظيفة الإخبارية للبوابات الإلكترونية دراسة تحليلية للبوابات العربية، ط 1، الإمارات العربية المتحدة، 2014
12. عدنان مريزيق: التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، دار جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2015
13. فوزي بن محمد الغامدي، الإدارة الإلكترونية، 2021
14. محمد الحسن حسين: الإدارة الإلكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011
15. محمود حمدي عادل: الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية، دراسة مقارنة، القاهرة: دار الفكر العربي، 1973
16. مصطفى عليان ربحي: البيئة الإلكترونية، الطبعة الأولى، كلية التخطيط والإدارة الجامعية للقاء التطبيقية، الأردن، 2012
17. نجم عبود نجم: الإدارة والمعرفة الإلكترونية، الاستراتيجية - الوظائف - المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009

ثانيا: الرسائل العلمية

1. بن مرسلي رافيق: استراتيجية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر 2003-2013، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر3، السنة 2021
3. جمال حمادة إسماعيل: دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي، رسالة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى، فلسطين
4. حمريط نادية: تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، رسالة ماجستير في الحقوق، تخصص الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2008/2007
5. خالد عدوان إياد: مدى تقبل المواطنين الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية دراسة حالة قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007
6. رابحي سهام: تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 2019
7. صادقي فوزية: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية -، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الإعلام والاتصال السمعي البصري، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، 2021/2020
8. ضريفي نادية: تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة" ، كلية الحقوق، 2008/2007
9. عبان عبد القادر: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2016
10. عبد الكريم عاشور: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية - والجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010
11. قادة دليلة: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، 2018/2017

12. محمد عبد العال ياسر: الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، أطروحة دكتوراه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2016
13. موساوي فاطمة: الإدارة الإلكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة -، 2017
14. هدار رانية: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2018

ثالثا: المجالات والدوريات:

1. بن حسين سليمة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، عدد 07، 2014
2. عبد الناصر موسى وقريشي محمد: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 9، 2011
3. قديد ياقوت ، بن عيسى الهام ، عراقيل تقديم الخدمة العمومية واساليب الارتقاء بها، المركز الجامعي لعين تموشنت، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد8، 2018
4. سلامي أسماء: دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة في الجزائر، مجلة الشريعة والاقتصاد، العدد 10، كلية العلوم السياسية / جامعة قسنطينة 3
5. غربي أحسن :الخدمة العمومية الالكترونية على مستوى مرفق العدالة في الجزائر، مجلة القانون الدستوري والعلوم الإدارية، المركز الديمقراطي العربي برلين، العدد 7، تموز . يوليو 2020.

6. زيدان سعيد وبن طرمول عبد العزيز: معوقات واليات تحسين الخدمة العامة بالجزائر في الفترة 2013-2020، جامعة وهران 2، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 13، العدد 2، 2021

رابعا: الملتقيات العلمية:

1. بن الطيبي مبارك، ياما إبراهيم :الإدارة الإلكترونية أداة لتحسين خدمات المرفق العام في الجزائر، مداخلة مقدمة بمناسبة المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع تحديات وأفاق، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، نوفمبر 2018

- 2.زاوش حسين: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية، مداخلة منشورة في الكتاب الجماعي تحت عنوان الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا / برلين، 2021
- 3.محمد الحسن حسين: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، من 1 إلى 4 / 11/ 2009
- خامسا: القوانين والمراسيم
- 1.الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، القانون رقم 12-07 المؤرخ في 21 فيفري 2012 المتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية رقم 12 الصادرة في 29 فيفري 2012، المادة الأولى.
- 2.الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية رقم 37 الصادرة في 03 يوليو 2011، المادة الأولى.
- سادسا: المواقع الالكترونية:
- 1.شبكة الألوكة، www.alukah.net/library، تاريخ الاطلاع: 25 / 03 / 2023
- 2.شبكة ضياء، ملتقى استراتيجية الانتقال الى الادارة الالكترونية في الرابط التالي: / <https://diae.net/> . 142872 تاريخ الزيارة 2023/05/07 .
- 3.عادل غزال، مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 أنموذجا، تم تصفح الموقع بتاريخ: 2023/03/27. www.Journal.cybraria.ns.inf/index.php?option=com-content.view=article.
- 4.الموقع الإلكتروني للبوابة الحكومية للخدمات العمومية، الجزائر: <https://bawabatic.dz>، تاريخ الزيارة: 2023/05/07
- 5.الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، www.interieur.gov.dz.
- 6.موقع الموسوعة الرقمية ويكيبيديا، [http:// ar.m.wikipedia.org/wiki/](http://ar.m.wikipedia.org/wiki/)، تاريخ الاطلاع 16 / 05 / 2023
- 7.موقع وزارة الداخلية. www.interieur.gov. تاريخ الاطلاع 2023/05/12

الملاحق

الاستبيان:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، للسنة الجامعية 2023/2022 تحت عنوان: " الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الأفراد، دراسة حالة: البوابة الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ".
أعدنا هذه الاستمارة كأداة تمكننا من الحصول على معلومات لتدعيم هذه الدراسة.

لذا نرجو مساهمتكم الجادة في الإجابة على الأسئلة بموضوعية تامة وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة، صحة النتائج تعتمد على دقة وصحة المعلومات التي تدلون بها، ونحيطكم علما بأن الإجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، مع فائق الشكر والامتنان.

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- 1 _ الجنس : ذكر أنثى
- 2 _ السن : 18 - 30 سنة 31 - 50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3 _ المستوى التعليمي : أساسي ثانوي جامعي

المحور الثاني: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	تمتلك إدارة الجماعات المحلية (البلدية، الدائرة والولاية) أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة.					
02	تستخدم إدارة الجماعات المحلية الوسائل الالكترونية (حاسوب،هاتف، برامج ،					

الملاحق

					شبكات، تطبيقات ، البريد الإلكتروني ...الخ) في تقديم خدماتها.
					03 توفر إدارة الجماعات المحلية إمكانية الاستفسار عن خدماتها عبر وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة .
					04 تقدم الجماعات المحلية خدمات إلكترونية عن بعد باستعمال الموقع الإلكتروني .
					05 توجد بإدارات الجماعات المحلية لوحات إلكترونية إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة وأخرى إعلامية لنشر الإعلانات المختلفة.
					06 تحرص إدارات الجماعات المحلية على تطوير البرامج والتطبيقات دوريا

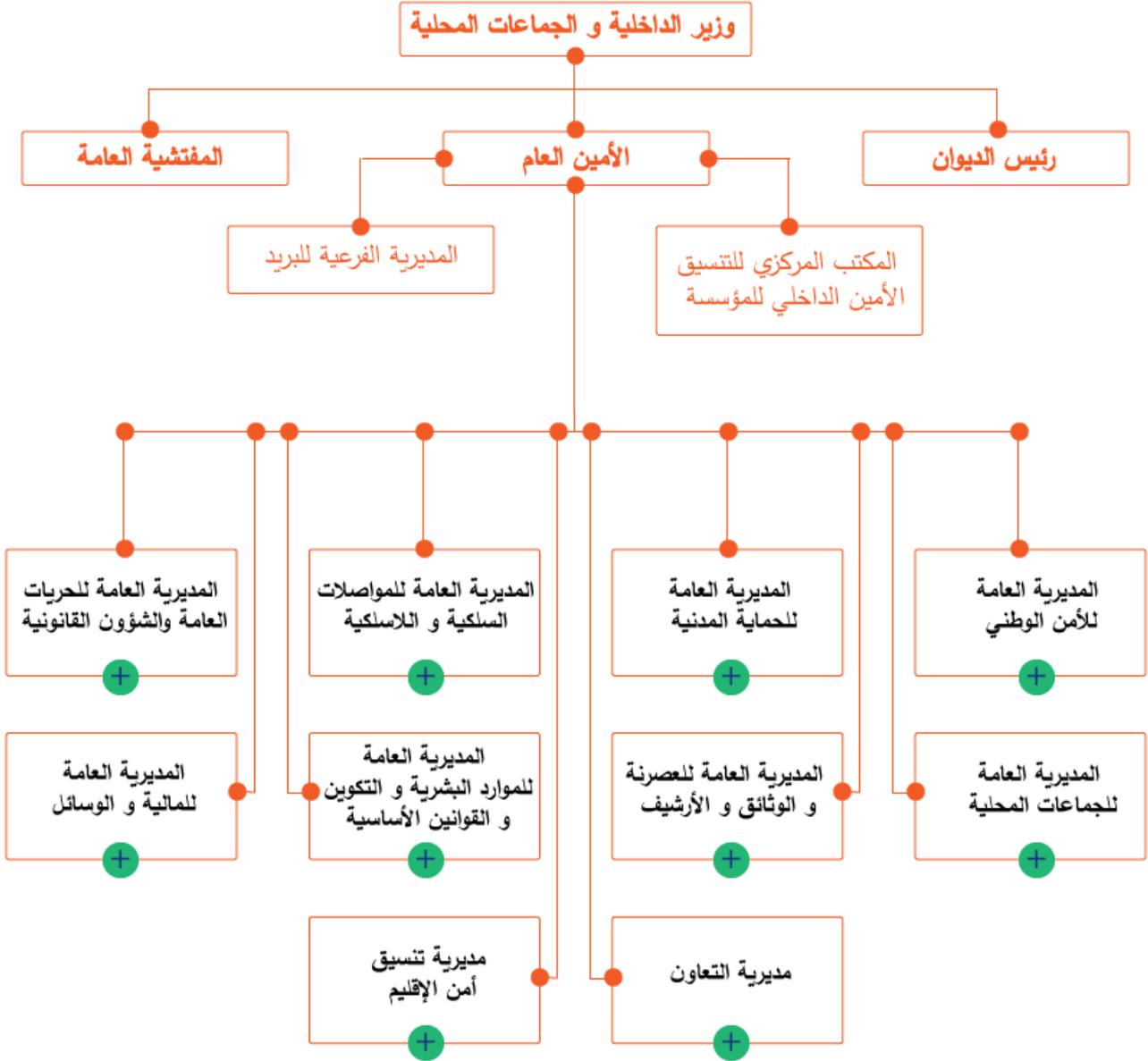
المحور الثالث :اهتمام الجماعات المحلية بتحسين الخدمة العمومية.

					07 يتمكن جميع المواطنين من الحصول على نفس المعاملات الإدارية.
					08 تحرص الجماعات المحلية على الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية.
					09 تهتم الجماعات المحلية بتوفير الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة.
					10 تحرص الجماعات المحلية على تحسين استقبال وإعلام المواطنين.
					11 تحرص الجماعات المحلية على الإستجابة السريعة للطلبات على خدماتها المختلفة

المحور الرابع : تأثير بوابة الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية.

					12	تحقق البوابة الإلكترونية المعالجة و الاستجابة السريعة للطلبات المسجلة بتقديم الخدمات في آجال قصيرة .
					13	نقل البوابة الإلكترونية من الجهد المطلوب للاستفادة من الخدمات .
					14	توفر البوابة الإلكترونية مبدأ الشفافية والمصداقية في تقديم الخدمات المختلفة .
					15	تساعد البوابة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء أثناء تقديم الخدمة لك في إدارات الجماعات المحلية .
					16	استخدامك للبوابة الإلكترونية مكنك من الاستفادة من الخدمة بأكثر أمان و حماية لمعلوماتك الشخصية .
					17	تساهم البوابة الإلكترونية في تلبية حاجاتكم بمستوى تطلعاتكم.
					18	توفر البوابة الإلكترونية الخدمات بصفة مستمرة .
					19	تساهم البوابة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية بمختلف أوجهها .

الملحق رقم 01 : الهيكل التنظيمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية



المصدر : الموقع الرسمي لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية

(<http://interieur.gov.dz/index.php/ar/>) بتاريخ 2023/05/16 .

الملاحق

الملحق رقم 02: خطوات طلب الخدمات الإلكترونية عبر البوابة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

مرحباً بكم في بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد

رقم بطاقة التعريف أو جواز السفر أو رخصة السائق المحترفة: []

رقم التعريف الوطني: []

كود التحقق: []

الرجوع

تقديم طلب جديد عبر بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد

طلب جديد

أنواع طلباتي

حسابي

تسجيل الخروج

الخدمة: []

القطاع: []

الولاية: []

البلدية: []

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

الخدمة:

- طلب رخصة ترخيص لوحات الترخيص
- طلب سكن ريفي
- طلب تصحيح بيانات الحالة المدنية
- طلب تحديد موعد لإبرام عقد الزواج
- شهادة التصغير
- شهادة التقديم
- رخصة بناء أو رخصة بناء تكميلية
- رخصة قفص
- رخصة التجارة
- شهادة الاستغلال
- بطاقة معلومات حول لفحة أرض لآلة البناء
- طلب تحقيق مطابقة البنية (D4) وضمانات
- شهادة مطابقة
- شهادة تكميل الأشغال
- رخصة الترخيص والتأجير
- شهادة تحديد المساحة
- شهادة إثبات السكن
- شهادة العبور
- طلب تحديد الهيئة التكميلية لمحطة البلدية
- طلب تسجيل كفاين الأساس لجمعية البلدية

القطاع: []

الولاية: []

بلدية: []

دائرة: []

جبل: []

جبل: []

جبل: []

الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

تسجيل الطلب

طلب جديد

أنواع طلباتي

حسابي

تسجيل الخروج

البحث

تقديم الطلب

التالي

السابق

المصدر : الموقع الرسمي لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية (<http://interieur.gov.dz//index.php/ar/>)

بتاريخ 2023/05/16 .

الملاحق

A	Corrélation de Pearson	,765**	,719**	,754**	,748**	,749**	,798**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120

B	Corrélation de Pearson	,889**	,890**	,795**	,842**	,885**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120

C	Corrélation de Pearson	,707**	,875**	,871**	,863**	,835**	,852**	,868**	,845**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120

etu	Corrélation de Pearson	,811**	,920**	,757**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,846	6

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,932	19

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,911	5

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,934	8

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	66	55,0	55,0	55,0
	انثى	54	45,0	45,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

السن					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	18-30	88	73,3	73,3	73,3

الملاحق

	31-50	24	20,0	20,0	93,3
	+50	8	6,7	6,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

المستوى التعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أساسي	4	3,3	3,3	3,3
	ثانوي	28	23,3	23,3	26,7
	جامعي	88	73,3	73,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Statistiques								
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A
N	Valide	120	120	120	120	120	120	120
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,2667	3,7417	3,7500	3,7667	3,7083	3,5917	3,6375
Ecart type		,91425	,76142	,63841	,80683	,79278	,92123	,61024

Statistiques							
		B7	B8	B9	B10	B11	B
N	Valide	120	120	120	120	120	120
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,6250	3,6417	3,8500	3,7500	3,6333	3,7000
Ecart type		,98785	,91482	,77405	,79123	,96086	,76477

Statistiques										
		C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C
N	Valide	120	120	120	120	120	120	120	120	120
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,8667	4,1833	4,1667	4,0250	4,1417	4,1167	4,1917	4,2000	4,1115
Ecart type		,97819	,72162	,73717	,89313	,70169	,74680	,66479	,84615	,65622

الملاحق

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
A	120	3,6375	,61024	,05571
B	120	3,7000	,76477	,06981
C	120	4,1115	,65622	,05990
etu	120	3,8163	,56489	,05157

Test sur échantillon unique						
Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
A	11,444	119	,000	,63750	,5272	,7478
B	10,027	119	,000	,70000	,5618	,8382
C	18,554	119	,000	1,11146	,9928	1,2301
etu	15,830	119	,000	,81632	,7142	,9184

Statistiques de groupe					
	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
etu	ذكر	66	3,8507	,45762	,05633
	انثى	54	3,7743	,67555	,09193

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
etu	Hypothèse de variances égales	9,701	,002	,735	118	,464	,07634	,10385	-,12932	,28200
	Hypothèse de variances inégales			,708	89,932	,481	,07634	,10782	-,13786	,29054

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.

الملاحق

A	Intergruppes	1,033	2	,517	1,397	,252
	Intragruppes	43,281	117	,370		
	Total	44,315	119			
B	Intergruppes	1,745	2	,873	1,505	,226
	Intragruppes	67,855	117	,580		
	Total	69,600	119			
C	Intergruppes	3,255	2	1,627	3,968	,022
	Intragruppes	47,989	117	,410		
	Total	51,244	119			
etu	Intergruppes	1,707	2	,854	2,754	,068
	Intragruppes	36,266	117	,310		
	Total	37,973	119			

ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
A	Intergruppes	1,029	2	,514	1,391	,253
	Intragruppes	43,286	117	,370		
	Total	44,315	119			
B	Intergruppes	2,462	2	1,231	2,145	,122
	Intragruppes	67,138	117	,574		
	Total	69,600	119			
C	Intergruppes	,727	2	,364	,842	,433
	Intragruppes	50,517	117	,432		
	Total	51,244	119			
etu	Intergruppes	,918	2	,459	1,449	,239
	Intragruppes	37,055	117	,317		
	Total	37,973	119			

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وجهة نظر الافراد تجاه الادارة الالكترونية والممثل بالموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية، وقد استخدمنا الاستبانة للحصول على المعلومات وعلى اراء المواطنين الجزائريين المستعملين للموقع الالكتروني، قمنا بمعالجة الاجابات عن طريق الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد تحصلنا على نتائج من أهمها ان الادارة الالكترونية تساهم في التحسين المستمر للخدمة العمومية ، حيث لاحظنا التزام كبير من الجماعات المحلية بتطبيق الادارة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين الجزائريين، كما ساهمت بوابة الخدمات الالكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية ، وقد اقترحنا تطوير كفاءة المسؤولين عن تصميم وتطوير الموقع الالكتروني مع التحديث الدائم له.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، وزارة الداخلية، الخدمة العمومية، بوابة الخدمات الالكترونية

Abstract:

This study aims to find out the individuals' point of view towards the electronic administration of the Ministry of Interior official website and local communities in improving public service. We used the questionnaire to obtain information and the opinions of Algerian citizens who use the website.

We processed the answers using the statistical package for social sciences SPSS, and we obtained results, the most important of which is that electronic management contributes to the realization of the concept of smart government, as we noticed a great commitment from local groups to apply electronic management from the point of view of Algerian citizens, The remote electronic services portal of the Ministry of Interior also contributed And local groups greatly improve public service, and we have suggested developing the competence of those responsible for designing and developing the website with its permanent update.

Keywords: Electronic administration, Ministry of Interior, Public Service, Electronic Services Portal