

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

- دراسة حالة ميدانية لعينة من الولاية -ولاية سعيدة

**The Role of E-management in Improving Public Service in Local Communities - A field case study of a sample from a province (Wilaya) – Province of Saida**

بودوح أحمد<sup>1</sup>

جامعة الجزائر 03، الجزائر .

dr.boudouh.ahmed@gmail.com

سليمان أعراج

جامعة الجزائر 03، الجزائر .

Slimane.salama@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2023 / 02 / 23 تاريخ القبول: 2023 / 02 / 27 تاريخ النشر: 2023 / 04 / 13

الملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية، وإبراز دورها في تطوير الخدمة العمومية، مع الإشارة إلى تطبيق هذه الأخيرة بالجماعات المحلية بالجزائر؛ ولاية سعيدة نموذجاً، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها: أنه قد اندفعت الجهات الإدارية إلى الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ نظراً إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع، لا سيما من حيث مساهمتها الكبيرة في تحسين تقديم الخدمة العمومية، والارتقاء بجودتها، وهو ما انتهجته الجزائر في سياستها الرامية إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعميم ذلك على

\*1 بودوح أحمد

كل القطاعات، من بينها قطاع الجماعات المحلية؛ الذي تأكد من خلاله أهمية الإدارة الإلكترونية وضرورتها، للتحسين من جودة الخدمة العمومية، خاصةً مع نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية، وجواز السفر البيومتري، وبطاقة التعريف البيومترية، كما أوصت الدراسة بضرورة تضافر وتنسيق الجهود بين كافة القطاعات في الدولة؛ للتحويل نحو إدارة إلكترونية تحقق المصلحة العامة للمجتمع والدولة. الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الجماعات المحلية.

### **Abstract:**

The study aimed to identify the concept of electronic management and to highlight its role in the development of public service with reference to the application of the latter in the local communities in Algeria, the province of Saida as a model, using the descriptive analytical approach and the method of a case study. The study reached a set of results, among which the administrative authorities rushed to take advantage of E-management applications due to the tangible benefits on the ground, especially in terms of their significant contribution to improve the provision of public service and its quality. This is what Algeria has pursued in its policy aiming to apply electronic management and generalize it to all sectors, including the local communities sector, through which the importance of electronic management has been confirmed, and its necessity to improve the quality of public service, especially with the success of the project to digitize civil status records, the biometric passport and the biometric identification card.

The study also recommended the need for concerted and coordinated efforts between all sectors in the country to shift towards an electronic management that achieves the public interest of society and the state.

**Keywords:** E-management (Electronic management), public service, local communities.

المقدمة :

إن الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية؛ يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن، ومنه تحقيق استقرار المجتمع، وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطن؛ يجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم.

والإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العامل اليوم؛ تعمل بنحو كبير في تحسين تقديم الخدمة العمومية، من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن، وسرعة استجابتها، ودقة أدائها، وغيرها من مظاهر الفعالية، والجزائر سعت إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العديد من القطاعات المهمة، من بينها وزارة الداخلية والجماعات المحلية، بُغية تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية، ومن ثمّ الإسهام في تخفيف حجم الملفات المطلوبة من المواطن، وتسهيل مساعيهِ اليومية، وتحسين عمل وأداء الإدارات العمومية، قصد تحسين تقييم الخدمة العمومية، ومن ذلك رقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية، وجواز السفر البيومتري.

ومن الطرح السابق؛ يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية :  
ما الدور الذي تؤديه الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر؟  
الإشكاليات الفرعية:

كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟

ما مستوى التطور الخدمي لأداء الجماعات المحلية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية يربط بين الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية؛ بالجماعات المحلية بولاية سعيدة؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

للإدارة الإلكترونية أثرٌ مهمٌ في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر.

الفرضيات الفرعية:

يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية، وذلك باستحداث خدمات عمومية إلكترونية، قائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر؛ أدى ذلك إلى إطلاق خدمات عمومية إلكترونية حديثة، من بينها: جواز السفر، وبطاقة التعريف البيومتريّان .

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية يربط بين الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية؛ بالجماعات المحلية بولاية سعيدة.

أهمية الموضوع:

يكتسي هذا البحث أهمية لكونه يبحث في موضوع الاقتصاد الرقمي، الذي أُعيد التركيز عليه بقوة في الوقت الراهن، فالتحول من الاقتصاد الكلاسيكي إلى الاقتصاد الرقمي، والإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تستهدف توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمة، لا سيما في مجال الإدارات العمومية؛ يسهم كلٌ ذلك في تطوير نمط الخدمة المقدمة من خدمة عمومية تقليدية؛ إلى خدمة عمومية إلكترونية تتميز بسرعة إنجازها، مع إمكانية إتاحتها للجميع في مناخ يكرس الشفافية ويحارب البيروقراطية، ويسهم بناء على ذلك في تطوير أداء الجماعات المحلية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها:

- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية بوصفه مصطلحاً  
جديداً؛

- إبراز أثر الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية؛  
الوقوف على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية  
بالجزائر؛

منهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة حالة.

## المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

### أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد كان ظهور الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة،  
وبأساليب بسيطة؛ في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا  
الأمريكية، في هيئة البريد المركزي، إذ عرفت الإدارة  
الإلكترونية على أنها "منهجية إدارية جديدة، تقوم على الاستيعاب  
والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة  
الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي  
العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت،  
وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه، من أجل تحقيق أهداف  
المنظمة، وقد جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عدة أبعاد،

قد تطورت على مستويات متعددة"<sup>1</sup>.

وتتمثل خصائصها في العناصر التالية:2

- أنها إدارة بلا ورق: إذ تعتمد على البريد الإلكتروني، والأرشفيف الإلكتروني، والرسائل الصوتية، والأدلة والمفكرات الإلكترونية، ونُظْم المتابعة الإلكترونية.
- إدارة بلا مكان: فهي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد، والتعامل مع المؤسسات الافتراضية؛
- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة، ولا تتقيد بحدود زمنية؛
- تقوم بالاعتماد على النُظْم المتطورة: والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية، والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة؛
- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة؛
- استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد؛
- تتميز بالابتكارية والعالمية، والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال؛
- تحتاج إلى أنظمة الكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعة، والخدمة عن بعد، والشراء الإلكتروني، وأنظمة المتابعة الفورية، وأنظمة تخطيط الموارد، ونقاط البيع الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية، والبنوك الإلكترونية.
- تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها؛
- التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.

## ثانيا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ يستدعي جملة من المتطلبات التي تتكامل فيما بينها؛ لتشكل النسق الذي تنمو فيه الإدارة

الإلكترونية، إذ لا يمكن تطبيق هذه الأخيرة بالنحو الفعال؛ إلا إذا  
توفرت جميع المتطلبات التالية:<sup>3</sup>

### 1. المتطلبات الإدارية:

لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛ هناك جملة من المتطلبات الإدارية  
اللازم توفرها، نوضحها في النقاط التالية:

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس؛
- القيادة والدعم الإداري؛
- متطلب الإصلاح الإداري؛
- التثقيف، التعليم والتوعية؛
- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفق المستجدات؛
- تهيئة المنظمة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج  
الأعمال الإلكترونية؛
- الهيكل التنظيمي.

### 2- المتطلبات البشرية: وتتمثل في:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين  
في نُظُم المعلومات والبرمجيات، والعمل على الأنترنت.
- استقطاب أفضل الخريجين المؤهلين في مجالات نُظُم  
المعلومات والبرمجيات.
- إيجاد نُظُم فعالة للمحافظة على الإداريين وتطويرهم وتحفيزهم.
- التمكين الإداري للأفراد، من أجل إتاحة الفرصة  
أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة  
التكنولوجية.

### 3. المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساندة ومستوعبة  
لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا  
تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل  
الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات،

والندوات، والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية.

#### 4. المتطلبات التقنية:

تعد الأجهزة والتقنيات الركيزة الأساسية اللازمة لإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، تُمَثَّلُ من خلالها المعلومات وتُنقَلُ إلكترونياً، مع ضمان سريتها ودقتها، إضافة إلى تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية.

كما أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، وتوفير الأجهزة، والمُعَدَّات، والبرامج، وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة، وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن؛ كل ذلك من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

#### ثالثاً: مفهوم الخدمة العمومية:

يشير مفهوم الخدمة العمومية؛ إلى تلك العملية التي تنفذها الهيئات العمومية، من خلال توفير الخدمات للمواطنين، على أساس العلاقة التي تربطهم بها.<sup>4</sup>

ويقصد بالخدمة العمومية؛ مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمية في بلد ما، لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة، ومختلف الوزارات والهيئات، ومجالس البلدية، ومراكز الشرطة، والمحاكم وغيرها.

من خلال التعريف المذكور؛ يمكننا استنتاج خصائص الخدمة العمومية:<sup>5</sup>

- تحقيق المصلحة العمومية (الهدف)، فأى نشاط لا يؤدي مفهوم الفائدة العمومية المصلحة العامة لا يكون خدمة عمومية، لأنه لم يصدر في الأساس من مصلحة عمومية.



- تمتعها بمعيار ثنائي، فهي من جهة خدمة أو نشاط قد يكون اقتصاديا (صناعي، تجاري أو إداريا)، ومن جهة أخرى سلطة مراقبة الدولة، تعمل على حسن سير خدمات المصلحة العمومية؛
- هذا وقد حدد Rolland ثلاث قواعد أو مبادئ رئيسية لتأهل النشاط لكي يكون خدمة عمومية؛ وهي:
- مبدأ المساواة امام الفئتين (مستعملي الخدمة وغير المستعملين لها)
- مبدأ الاستمرارية (بانتظام ودون انقطاع)
- مبدأ الملاءمة: من خلال تكيف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور.

وهناك من أضاف قاعدتين أُخَرَيَيْن هما: مبدأ الحيادية، أي دون أي محددات خارج المصلحة العامة، ومبدأ المجانية، بمعنى وجوب استغلال المصلحة العمومية دون مقابل

#### رابعاً: متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية

- إن الوصول إلى الجودة في الخدمة العمومية المقدمة لجمهور المواطنين في المجتمع؛ يستوجب من الإدارة العمومية مراعاة الجوانب المهمة الآتية:<sup>6</sup>
- الاهتمام بتوقعات قطاعات جماهير المواطنين في المجتمع نحو الخدمة العمومية، والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل على الأقل هذه التوقعات؛
  - إجراء البحوث والدراسات المستمرة على الخدمة العمومية لقياس مستوى جودتها، ورصد التغير في توقعات المواطنين؛
  - التطوير والابتكار في الخدمة الرئيسية، وإضافة وتحسين الخدمات الإضافية المدعمة لتحقيق التميز في الأداء؛

- بناء و تطبيق معايير موضوعية و عملية للجودة لا تقتصر على المعايير القانونية و المهنية، بل تأخذ في لبّ الاهتمام المعيار المقبول من جانب المستفيدين من الخدمة؛
- إيجاد ثقافة تنظيمية في المنظمات العمومية، موجهة بالجودة ونشر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم وأهمية الجودة في الخدمة؛
- الحرص على إرضاء العاملين المسؤولين عن إنتاج وتقديم الخدمة للمواطنين، من خلال التدريب و التحفيز و نُظْم الإشراف و الترقيات، و ظروف العمل المادية.

### خامسا: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية

- للإدارة الإلكترونية أهمية كبرى في تفعيل و ترشيد جودة الخدمات العامة، و فيما يلي بعض منها:<sup>7</sup>
- مردودية الخدمة العمومية: يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، و مختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، و فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، و كسب رضا المواطن و ثقته بمؤسسات الخدمة العامة؛
- تقليل تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، و التوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية؛
- سرعة الاستجابة و احترام المواعيد: يكون الاعتماد على استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، لربح الوقت و دفع الإدارة لتنفيذ الالتزامات، مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة؛

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

سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقا من التوظيف الكامل لتكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى 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، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة؛

## المحور الثاني: مفاهيم عن الجماعات المحلية ودور الإدارة

### الإلكترونية في تحسين خدماتها العمومية

#### أولا: تعريف الجماعات المحلية

تعددت تعاريف الجماعات المحلية تبعا لتعدد الزوايا التي يُنظر منها، فهناك من يطلق عليها تسمية الإدارة المحلية، ومنهم من يطلق عليها الجماعات الإقليمية، وكل هذه المصطلحات تؤدي للمعنى ذاته، وهو: تلك الهيئات المحلية المنتخبة، والمتمثلة في الولاية والبلدية، والتي تشكل الأساس الحقيقي للتسيير اللامركزي على النطاق المحلي؛

وتعرّف الجماعات المحلية أو الإدارة المحلية؛ بأنها أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية؛ فيما تباشره من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية.<sup>8</sup>

#### ثانيا: أنواع الجماعات المحلية

والجماعات المحلية في الجزائر هيئتان حددهما الدستور الجزائري، وهما البلدية والولاية، كما يلي:<sup>9</sup>

تعريف البلدية: يعرف قانون 10-11 البلدية في المادة الأولى؛ بأنها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون؛

تعريف الولاية: الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وهي أيضا الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة، وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية، والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة، وتسهم 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 (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، القانون رقم 12-7 المؤرخ في 21 فيفري 2012 المتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية رقم 12 الصادرة في 29 فيفري، 2012 المادة الأولى).

### ثالثا: مهام الجماعات المحلية

للجماعات المحلية مهام متشعبة، وتختص في كل قطاعات النشاط، ومن أبرز مهامها: <sup>10</sup>

**1. المحافظة على الممتلكات:** التي تتمثل في المنشآت الإدارية التربوية الثقافية، والمنشآت القاعدية، والسدود، والشبكات المختلفة التي تتطلب جهدا واحدا في الصيانة، والتجديد، والتصليح، والحماية، والتجهيز العام الذي نعني به كل المنشآت والمخططات المبرمجة التي تهدف إلى تنمية محلية في

كل المجالات التي تمس حياة المواطن اليومية الفردية والجماعية والاجتماعية والاقتصادية؛

2. **المحيط والعمران:** تنفيذ كل الأعمال التي تسهم في تقوية نظافة المحيط، تجميع الاوساخ، وتنظيف وتزيين الاحياء، ومحاربة الأمراض المتنقلة سواء عن طريق المياه، أو الحيوان، ومحاربة التلوث، وحماية البيئة، وفرض احترام قواعد البناء، وتطوير الأشكال المعمارية الأصيلة، والاستفادة من المخططات في مجال التغيير والبناء، فالمحيط والعمران هما من المهام التي تعرب عن سلطة الدولة، ومصداقية الجماعات المحلية.

3. **النشاط الاجتماعي:** يتمثل النشاط الاجتماعي في: طلب السكن، مأوى في حالة الكوارث، مساعدة للبناء، طلب المعونات الغذائية، التكفل بالمعوزين والمعوقين، تشغيل الشباب، مساعدة العائلات عديمة الدخل، فهي اختصاصات واسعة ومهمة، وتتعلق بمختلف مظاهر الحياة المحلية، فالبليات والولايات لها صلاحية إقامة أي عمل يستهدف كل النشاطات، وهذا ما أكدته بعض المواد من قانوني البلدية والولاية.

**رابعا:** تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية يعد قطاع الجماعات المحلية؛ من أهم القطاعات التي تسير بخطى ثابتة نحو تكريس معالم الإدارة الإلكترونية، وسنحاول فيما يلي إبراز مختلف تطبيقات الإدارة الإلكترونية المعتمدة لدى هذا القطاع:<sup>11</sup>

1. **مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:** ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب؛ يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري، من عقود ووثائق الحالة المدنية، على قاعدة بيانات متطورة متوفرة على أجهزة رئيسية وحفظها، لئلا تُسترجع لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من

عرض نسخ إلكترونية على شبكة الأنترنت؛ لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة، بتاريخ 04 مارس 2010، وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على فروع البلدية الواحدة، دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار شهادات الزواج والوفاة بالطريقة نفسها، ثم السعي في ما بعد إلى تمديد العملية إلى كافة الوثائق؛

2. مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين: في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري، وكذلك بطاقة التعريف البيومترية؛ أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها:

- قرار مؤرخ في 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري؛

- قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني؛

3. التسجيل الإلكتروني للحج: شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية؛ في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016، وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وأسهم هذا الإجراء في تخفيف العبء عن المواطنين في التنقل، واستخراج الوثائق، والانتظار لدى شبك البلدية.

4. مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الإلكترونيين: يجري الآن دراسة المشروع الخاص بتزقيم وإعادة تزقيم المركبات، والحصول على البطاقة الرمادية إلكترونيا، لتجنب

الغش المتزايد في ترقيم المركبات، وتزوير خصوصياتها، كما تسعى وزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى استحداث رخصة السياقة الإلكترونية، لتصبح أكثر ملائمة وسهولة على ما هي عليه الآن.

وفي الأخير؛ يهدف مشروع الإدارة الإلكترونية على ما يُحتسب عليه؛ إلى مكافحة البيروقراطية بأشكالها المختلفة، وتقريب الإدارة من المواطن، وتحسين المرفق العام، والإدارات التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، وغيرها من هياكل الدولة المختلفة.

### المحور الثالث: دراسة ميدانية لعينة من موظفي الولاية - ولاية سعيدة.

#### أولاً: منهجية البحث الميداني وأداة الدراسة:

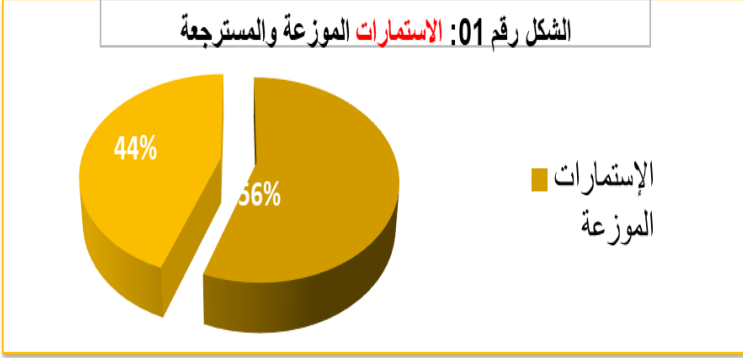
منهجية البحث الميداني: قصد الإجابة على إشكالية البحث؛ نحاول من خلال هذا المبحث إجراء دراسة ميدانية لموظفي الولاية - لولاية سعيدة-، بحيث صممت استمارة بالاعتماد على بعض المراجع، والاعتماد على بعض أهل الاختصاص في ذلك، وذلك قصد توزيعها على عينة الدراسة، وقد وقع الاختيار على العينة العشوائية الطبقية، بسبب أن معالم المجتمع المستهدف محددة، وكانت نتائج هذه العملية كما في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (01): الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

الموظفون	الاستثمارات	الاستثمارات	النسبة
----------	-------------	-------------	--------

المستهدفون	الموزعة	المسترجعة	
المجموع	50	40	80 □

المصدر: من إعداد الباحث



المصدر: مخرجات برنامج Excel

1. أداة الدراسة: اعتمدنا في جمع البيانات الميدانية على استمارة صممت بناء على خصوصية الموضوع، اشتملت على ثلاثة محاور رئيسية، المحور الأول به أربعة أسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية لعينة البحث (الجنس، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، المنصب الوظيفي)، أما المحور الثاني فبه 9 عبارات متعلقة بمدى التزام الجزائر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية، بينما المحور الثالث فيه 9 عبارات متعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية.

كما اعتمدنا على سلم ليكارت الخماسي في إعداد اختيارات الإجابة على العبارات، بحيث أعطي كل اختبار وزنا معيناً، كما يلي:

الجدول رقم (02): أوزان الاختبارات وفق سلم ليكارت

الخماسي

الاختبار	موافق	مواف	محايد	غير	غير
----------	-------	------	-------	-----	-----



موافق بشدة	موافق		ق	بشدة	
5	4	3	2	1	الوزن

المصدر: من إعداد الباحث

### ثانيا: اختبار ثبات وصدق الاستمارة:

قصد إجراء هذه الاختبارات؛ اعتمدنا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) الإصدار 22، واعتمدنا في هذا الاختبار على أشهر الاختبارات التي يقدمها برنامج (spss) وهو اختبار معامل ألفا كرونباخ، وبعد إدخال البيانات في البرنامج؛ كانت نتائج الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (03): اختبار الثبات وفق معامل ألفا كرونباخ

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,890	18

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج

(spss))

بما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ هي 0.89 وهي قيمة أكبر من 0.6؛ يمكن القول بأنه لو وُزِع عدد الاستمارات نفسه على العينة نفسها، أو على عينة مماثلة من المجتمع نفسه؛ فإن نسبة التطابق في الإجابات تكون  $\geq 89\%$ ، وعليه يمكن القول إن الاستمارة تمتاز بالثبات.

ثالثا: الدراسة الوصفية للبيانات الشخصية للعينة:

في هذه النقطة من التحليل نعرض كل خصائص العينة المدروسة في شكل جداول نسبية، وحسب دراستنا السابقة لدينا خمس

خصائص: الجنس، المستوى التعليمي، التخصص العلمي،  
المنصب الوظيفي، كما يلي:

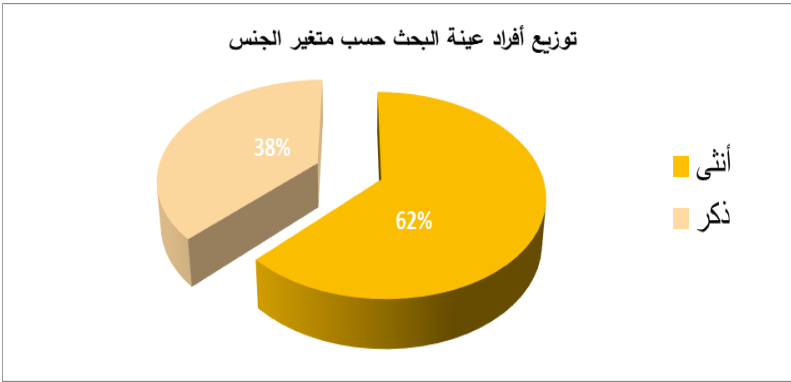
### 1. حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (04): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير

#### الجنس

متغير الجنس		
النسبة	التكرار	الاتجاه
□ 37.5	15	ذكر
□ 62.5	25	أنثى
100□	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج (spss)



المصدر: مخرجات برنامج Excel

### 2. حسب متغير التخصص العلمي

الجدول رقم (05): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير

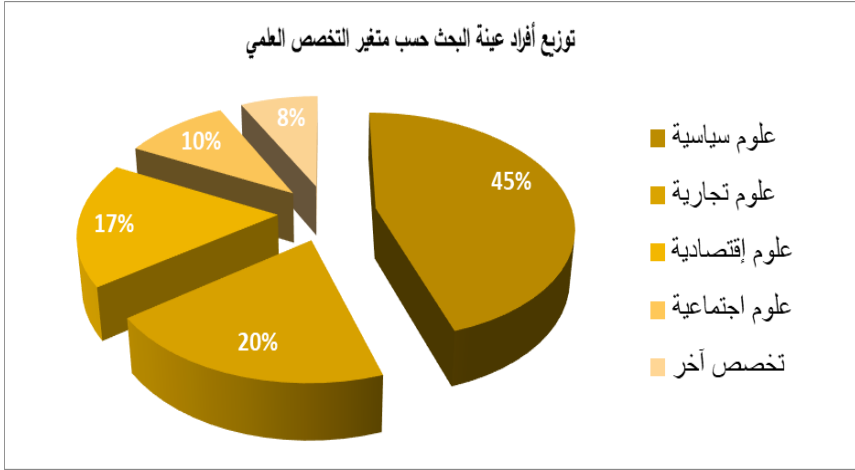
#### التخصص العلمي

متغير التخصص العلمي		
النسبة	التكرار	الاتجاه
45□	18	علوم سياسية
□ 20	08	علوم تجارية
□ 17.5	07	علوم اقتصادية

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية  
دراسة حالة ميدانية لعينة من الولاية - ولاية سعيدة

□ 10	04	علوم اجتماعية
□ 7.5	03	تخصص آخر
100□	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج (spss)

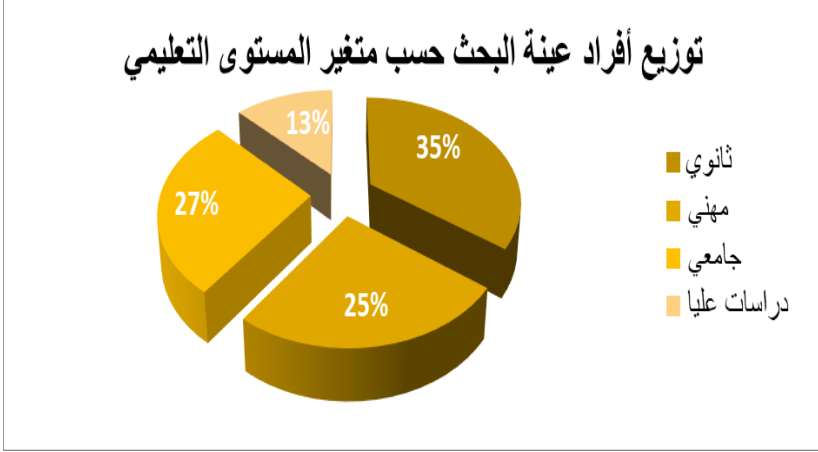


المصدر: مخرجات برنامج Excel

### 3. حسب متغير المستوى التعليمي: الجدول رقم (06): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي

متغير المستوى التعليمي		
النسبة	التكرار	الاتجاه
□ 35	14	ثانوي
□ 25	10	مهني
□ 27.5	11	جامعي
□ 12.5	5	دراسات عليا
100□	40	المجموع

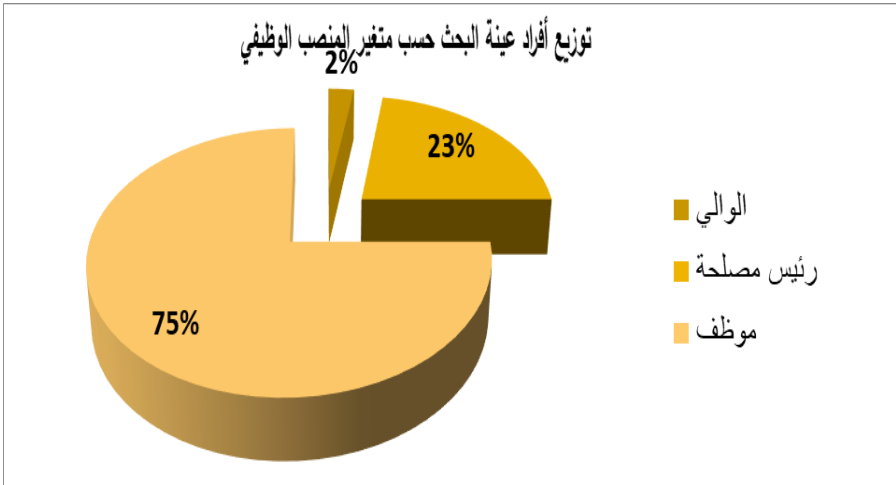
المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج (spss)  
المصدر: مخرجات برنامج Excel



4. حسب متغير المنصب الوظيفي  
الجدول رقم (07): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير المنصب الوظيفي

متغير المنصب الوظيفي		
النسبة	التكرار	الاتجاه
□ 2.5	01	الوالي
□ 22.5	09	رئيس مصلحة
□ 75	30	موظف
□ 100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج (spss)



قصد معرفة الاتجاه العام (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) لإجابات العينة لكل عبارة في المحور أو للمحور ككل؛ تحدد أوزان كل اختبار من اختبار سلم ليكارت الخماسي كما يلي:

الجدول رقم (08): مجال المتوسط الحسابي لاختبارات سلم ليكارت الخماسي

الاختبار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
القيمة	1.00- 1.79	1.80- 2.59	2.60 - 3.39	3.40- 4.19	4.20- 5.00

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج (spss)

خامسا: تحليل الاتجاه العام لإجابات العينة  
جدول رقم (09): الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول المحور الثاني دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية

مردودية الخدمة العمومية										الاتجاهات
الاتجاه	الانداه	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	X3		X2		X1		
				□	ت	□	ت	□	ت	
موافق	1.06	3.7	X1	7.5	3	10	4	5	2	غير موافق بشدة
موافق	1.28	3.5	X2	5	2	12.5	5	7.5	3	غير موافق
موافق	1.17	4.1	X3	2.5	1	15	6	22.5	9	محايد

موافق		ا	40	1	37.	1	42.	17	موافق	
		ل		6	5	5	5			
		م	45	1	25	1	22.	9	موافق بشدة	
المجموع		ج		8		0	5			
		م	100	4	100	4	100	40		
		و		0		0				
موافق		ع								
		<u>سرعة الاستجابة واحترام المواعيد</u>								الاتجاهات
		الاتجاه	الانحد	المتوسط	ا	X6		X5		
اه	راف	الحسابي	ل	<input type="checkbox"/>	ت	<input type="checkbox"/>	ت	<input type="checkbox"/>	ت	
موافق	1.22	3.7	X	10	4	2.5	1	7.5	3	غير موافق بشدة
موافق	1.05	4.1	X	2.5	1	5	2	10	4	غير موافق
موافق	1.26	4.0	X	7.5	3	17.	7	12.	5	محايد
موافق		ا	30	1	25	1	37.	15	موافق	
		ل		2		0	5			
		م	50	2	50	2	32.	13	موافق بشدة	
المجموع		ج		0		0	5			
		م	100	4	100	4	100	40		
		و		0		0				
موافق		ع								
		<u>تفليص تكاليف الخدمة:</u>								الاتجاهات
		الاتجاه	الانحد	المتوسط	ا	X9		X8		

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية  
دراسة حالة ميدانية لعينة من الولاية - ولاية سعيدة

اه	راف المعيا ري	سط الحسا بي	ل ب ا ر ا ت	□	ت	□	ت	□	ت	
مواف ق	1.28	3.5 5	X 7	5	2	7.5	3	10	4	غير موافق بشدة
مواف ق	1.22	3.7 75	X 8	7.5	3	10	4	12. 5	5	غير موافق
مواف ق	1.06	3.7	X 9	22. 5	9	12. 5	5	15	6	محايد
موافق			ا	42. 5	1 7	37. 5	1 5	37. 5	15	موافق
			م ج	22. 5	9	32. 5	1 3	25	10	موافق بشدة
			م و ع	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج (spss)

**- تحليل اتجاهات أفراد العينة**

- فيما يخص فقرات العبارة الأولى: مردودية الخدمة العمومية
- في المرتبة الأولى جاءت الفقرة الثالثة X3، بمتوسط حسابي 4.1، وهذا يدل على أن الأفراد موافقون على أن مردودية مشاريع الخدمة العمومية جيدة،
- ثم تليها في المرتبة الثانية الفقرة 1X، بمتوسط حسابي متساوي يقدر ب 3.7، وهذا يعني أن الأفراد موافقون على أن الخدمة العمومية تسهم في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين،

- وأخيرا المرتبة الثالثة جاءت الفقرة 2X، بمتوسط حسابي يقدر ب 3.55، يعني هذا أن الأفراد موافقون على أن المواطن راضٍ وواثق بمؤسسات الخدمة العامة.  
فيما يخص فقرات العبارة الثانية: سرعة الاستجابة واحترام المواعيد

- في المرتبة الأولى جاءت الفقرة الثالثة 5X، بمتوسط حسابي 4.15، وهذا يدل على أن الأفراد موافقون بشدة على أنه يُعتمدُ على استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة،  
- ثم تليها في المرتبة الثانية الفقرة 6X، بمتوسط حسابي متساوي يقدر ب 4.075، وهذا يعني أن الأفراد موافقون على أن الإدارة تُدفع لتنفيذ الالتزامات بسرعة،  
وأخيرا المرتبة الثالثة: جاءت الفقرة 4X، بمتوسط حسابي يقدر ب 3.775، يعني هذا أن الأفراد موافقون على أن الخدمة العمومية تسعى لربح الوقت، مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة.  
وأما فقرات العبارة الثالثة: تقليص تكاليف الخدمة:

- ففي المرتبة الأولى جاءت الفقرة الثالثة 8X، بمتوسط حسابي 3.775، وهذا يدل على أن الأفراد موافقون على أن الاتصال يكون عبر الخط دون الانتقال،

- ثم تليها في المرتبة الثانية الفقرة 9X، بمتوسط حسابي متساوي يقدر ب 3.7، وهذا يعني أن الأفراد موافقون على أن التوصل للخدمة من خلال النوافذ؛ يتيح تخفيض التكاليف،

- وأخيرا المرتبة الثالثة: جاءت الفقرة 7X، بمتوسط حسابي يقدر ب 3.55، يعني هذا أن الأفراد موافقون على أن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية سريع ودقيق.

جدول رقم (10): الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول المحور الثالث تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات

المحلية



دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية  
دراسة حالة ميدانية لعينة من الولاية - ولاية سعيدة

مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية										الاتجاهات
الاتجاه	الاند راف المعيري	المتوسط الحسابي	الاربا رات	X12		X11		X10		
				□	ت	□	ت	□	ت	
موافق	1.06	3.7	X10	7.5	3	10	4	5	2	غير موافق بشدة
موافق	1.28	3.55	X11	5	2	12.5	5	7.5	3	غير موافق
موافق	1.17	4.1	X12	2.5	1	15	6	22.5	9	محايد
موافق			الاربا رات	40	16	37.5	15	42.5	17	موافق
				45	18	25	10	22.5	9	موافق بشدة
				100	40	100	40	100	40	المجموع
مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين										الاتجاهات
الاتجاه	الاند راف المعيري	المتوسط الحسابي	الاربا رات	X15		X14		X13		
				□	ت	□	ت	□	ت	
موافق	1.22	3.775	X13	10	4	2.5	1	7.5	3	غير موافق بشدة
موافق	1.05	4.15	X14	2.5	1	5	2	10	4	غير موافق
موافق	1.26	4.075	X15	7.5	3	17.5	7	12.5	5	محايد
موافق			الاربا رات	30	12	25	10	37.5	15	موافق
				50	20	50	20	32.5	13	موافق بشدة
				100	40	100	40	100	40	المجموع
مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الإلكترونيين										الاتجاهات
الاتجاه	الاند راف المعيري	المتوسط الحسابي	الاربا رات	X18		X17		X16		

	راف المعي اري	سط الحسا بي	ع با را ت	□	ت	□	ت	□	ت	
مواف ق	1.2 8	3.55	X16	5	2	7.5	3	10	4	غير موافق بشدة
مواف ق	1.2 2	3.77 5	X17	7.5	3	10	4	12.5	5	غير موافق
مواف ق	1.0 6	3.7	X18	22.5	9	12.5	5	15	6	محايد
موافق			ال م ج م و ع	42.5	1 7	37.5	1 5	37.5	15	موافق
				22.5	9	32.5	1 3	25	10	موافق بشدة
				100	4 0	100	4 0	100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج (spss)

✓ تحليل اتجاهات أفراد العينة

فيما يخص فقرات العبارة الأولى: مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية

- في المرتبة الأولى جاءت الفقرة الثالثة X10، بمتوسط حسابي 4.1، وهذا يدل على أن الأفراد موافقون على وجود تطبيق على الويب؛ يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري، من عقود ووثائق الحالة المدنية،
- ثم تليها في المرتبة الثانية الفقرة X11، بمتوسط حسابي متساوي يقدر ب 3.7، وهذا يعني أن الأفراد موافقون على أنه يجري إعداد وتسليم الوثائق على فروع البلدية الواحدة؛ دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية،
- وأخيرا المرتبة الثالثة جاءت الفقرة X12، بمتوسط حسابي يقدر ب 3.55، يعني هذا أن الأفراد موافقون على أنه يجري إصدار شهادات الزواج والوفاة.

● بالنسبة لفقرات العبارة الثانية: مشروع جواز السفر وبطاقة

التعريف البيومترين

- في المرتبة الأولى جاءت الفقرة الثالثة 13X، بمتوسط حسابي 4.15، وهذا يدل على أن الأفراد موافقون بشدة على وجود قرار يقضي باستخراج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين،

- ثم تليها في المرتبة الثانية الفقرة 14X، بمتوسط حسابي متساوي يقدر ب 4.075، وهذا يعني أن الأفراد موافقون على وجود قرار يقضي بتداول جواز السفر الوطني البيومترين الإلكتروني،

- وأخيرا المرتبة الثالثة جاءت الفقرة 15X، بمتوسط حسابي يقدر ب 3.775، يعني هذا أن الأفراد موافقون على أن هناك إقبالا كبيرا من المواطنين على استخدام هاتين الإصدارين.

● أما فقرات العبارة الثالثة: مشروع البطاقة الرمادية ورخصة

السياقة الإلكترونية

- في المرتبة الأولى جاءت الفقرة الثالثة 16X، بمتوسط حسابي 3.775، هذا يدل على أن الأفراد موافقون على أن هناك مشروع لترقيم وإعادة ترقيم المركبات، والحصول على البطاقة الرمادية إلكترونيا،

- ثم تليها في المرتبة الثانية الفقرة 17X، بمتوسط حسابي متساوي يقدر ب 3.7، وهذا يعني أن الأفراد موافقون على أن هناك انخفاض ملحوظ في نسب الغش في ترقيم المركبات وتزوير خصوصياتها،

- وأخيرا المرتبة الثالثة جاءت الفقرة 18X، بمتوسط حسابي يقدر ب 3.55، يعني هذا أن الأفراد موافقون على استحداث رخصة السياقة الإلكترونية، لتصبح أكثر ملاءمة وسهولة.

سابعا: نتائج الدراسة الإحصائية

بعد إجراء هذه الدراسة، بجانبها النظري والميداني بالتطبيق على موظفي ولاية سعيدة؛ توصلنا إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية سريع ودقيق،
- الخدمة العمومية تسهم في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين،
- المواطن راض وواثق بمؤسسات الخدمة العامة.
- يحصل الاعتماد على استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة،
- هناك دفع للإدارة لتنفيذ الالتزامات بسرعة،
- الخدمة العمومية تسعى لربح الوقت مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة.
- أن الاتصال يكون عبر الخط دون الانتقال،
- التوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف،
- مردودية مشاريع الخدمة العمومية جيدة،
- وجود تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري، من عقود ووثائق الحالة المدنية؛
- يجري إعداد وتسليم الوثائق على فروع البلدية الواحدة، دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية،
- يجري إصدار شهادات الزواج والوفاة،
- وجود قرار يقضي باستخراج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية، وجواز السفر البيومتري،
- وجود قرار يقضي بتداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني،
- هناك إقبال كبير من المواطنين على استخدام هذين الإصدارين،

- هناك مشروع لترقيم وإعادة ترقيم المركبات، والحصول على البطاقة الرمادية إلكترونيا،
- هناك انخفاض ملحوظ في نسب الغش في ترقيم المركبات وتزوير خصوصياتها،
- استحداث رخصة السياقة الإلكترونية لتصبح أكثر ملائمة وسهولة.

### الخاتمة:

لقد أسهمت ثورة الإدارة الإلكترونية إسهاما كبيرا؛ في إحداث نقلة نوعية في حياة الافراد، تحصر التطور التقني الذي سخرته الحكومة لخدمة مواطنيها بالدقة، والسرعة والجودة ، وهذا ما سعت إليه الجماعات المحلية؛ من خلال عصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين، تماشيًا مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية، والتي يقف عنها ميلاد الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية .  
اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: تنص على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ يؤثر على نموذج الخدمة العمومية، وذلك باستحداث خدمات عمومية إلكترونية قائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذه فرضية صحيحة فمن خلال عرضنا لأنشطة الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية؛ توصلنا إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية؛ يؤثر على نموذج الخدمة

العمومية، ويخرجها من نمطها التقليدي إلى الإلكتروني، وهو ما عرف بالخدمة العمومية الإلكترونية. الفرضية الثانية: تنص على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر؛ أدى إلى إطلاق خدمات عمومية إلكترونية حديثة، من بينها جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية، وهي فرضية صحيحة، فمن خلال تطرقنا إلى أهم الخدمات العمومية التي أطلقت بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر؛ توصلنا إلى أن جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية؛ من بين الخدمات الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر .

الفرضية الثالثة: تشير النتائج الإحصائية إلى قيمة معامل التحديد  $2R$  والتي قدرت ب  $0.953$  أي أن مستوى دمج الإدارة الإلكترونية يفسر ما قيمته  $95.3$  من التغيرات الحاصلة في تطور الخدمة العمومية بالجماعات المحلية عند مستوى دلالة  $0.000$ ، وهذا يعني أن العلاقة طردية، بمعنى أنه كلما ارتفع نسبة دمج الإدارة الإلكترونية؛ أدى ذلك إلى تطوير الخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية  $0H$ ، ونقبل الفرضية البديلة  $1H$  التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية؛ يربط بين الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بولاية سعيدة بقيمة  $0.976$ . توصيات الدراسة:

- ومن خلال النتائج المتوصل إليها؛ نورد التوصيات التالية:
- تعميق الوعي لدى المواطن بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها، من خلال تنظيم أيام دراسية، ندوات وعقد مؤتمرات.
  - إيجاد حلول للمشاكل والمعوقات التي تعرقل تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية بالجزائر، ومن بينها:

- إصدار التشريعات والقوانين اللازمة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية بالجزائر.
- توفير الدعم السياسي وصياغة منظور استراتيجي وطني شامل؛ يركز على رؤية واضحة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية بالجزائر.
- تهيئة بيئة العمل الصالحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر، من خلال السعي إلى توفير متطلبات التطبيق؛
- إعادة بناء الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية، بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، والتخلص من الهياكل البيروقراطية التي لا تتماشى مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر؛
- ضرورة تضافر وتنسيق الجهود بين كافة القطاعات في الدولة؛ للتحويل نحو إدارة إلكترونية تحقق المصلحة العامة للمجتمع والدولة.

### قائمة المصادر و المراجع المعتمد عليها:

1. رحاوي عبد الرحيم وقاسي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 03، أوت 2017.
2. محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط01، القاهرة، مصر، 2012.
3. وهيبية حارش وسمير يوسف خوجة، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2021.

4. غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية وأليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مجلد05، العدد02، أكتوبر 2018.
5. بوبكر صبرينة وخمايسية حفيظة، دور الغدارة الإلكترونية في تعديل أداء الخدمة العمومية قطاع العدالة نموذجا، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد02، ديسمبر 2019.
6. عابد عبد الكريم غريسي وشريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد03، ديسمبر 2013.
7. إبراهيم مزباني وسرير عبد الله رابح، دور الجماعات المحلية في تنمية مناطق الظل في الجزائر (دراسة حالة بلدية مشونش ولاية بسكرة 2020-2021)، مجلة الناقد للدراسات السياسية، المجلد 06، العدد02، 2022.
8. سايح فطيمة، دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية المستدامة، مجلة المستقبل للدراسات الاقتصادية المعقدة، المجلد03، العدد01، جوان 2020.
9. عبد القادر فيدما، ماهية الجماعات المحلية والتنمية المحلية المستدامة، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الأول.
10. الوافي رابح وشريط صلاح الدين، استخدام الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول، معارف مجلة علمية دولية محكمة، العدد23، ديسمبر 2017.

#### الهوامش:

- 1- رحاوي عبد الرحيم وقاسي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 03، أوت 2017، ص 107.
- 2- محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط01، القاهرة، مصر، 2012، ص20.
- 3- وهيبية حارش وسمير يوسف خوجة، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتهما في الإدارة الجزائرية، مجلة رؤى



- للدراستات المعرفية والحضارية، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2021ص-ص 171-174.
- 4- غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مجلد05، العدد02، أكتوبر 2018، ص222.
- 5- بوبكر صبرينة وخمايسية حفيظة، دور الغدارة الإلكترونية في تعديل أداء الخدمة العمومية قطاع العدالة نموذجا، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد02، ديسمبر 2019، ص208.
- 6- رحاوي عبد الرحيم وقاسي خديجة، مرجع سبق ذكره، ص113.
- 7- عابد عبد الكريم غريسي وشريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد03، ديسمبر 2013، ص96.
- 8- إبراهيم مزياني وسرير عبد الله رابح، دور الجماعات المحلية في تنمية مناطق الظل في الجزائر(دراسة حالة بلدية مشونش ولاية بسكرة 2020-2021)، مجلة الناقد للدراسات السياسية، المجلد 06، العدد02، 2022، ص 594.
- 9- سايح فطيمة، دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية المستدامة، مجلة المستقبل للدراسات الاقتصادية العميقة، المجلد03، العدد01، جوان 2020، ص 21.
- 10- عبد القادر فيدمة، ماهية الجماعات المحلية والتنمية المحلية المستدامة، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الأول، ص121-122.
- 11- الوافي رابح وشريط صلاح الدين، استخدام الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول، معارف مجلة علمية دولية محكمة، العدد23، ديسمبر 2017، صص 374-376.