

دور الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة المؤسسات العمومية الجزائرية.

دراسة حالة المصلحة البيومترية بولاية تيارت

The Role of Electronic Administration in Increasing the Efficiency
of Algerian Public Institutions

A case study in the biometric section at the level of Tiaret Province

خَيْرَة مجدوب

عبد الحق زيان

جامعة ابن خلدون - تيارت - الجزائر

جامعة ابن خلدون - تيارت - الجزائر.

kheira.medjdoub@univ-tiaret.dz

abdelhak.ziani@univ-tiaret.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مختلف المفاهيم والخصائص التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية العمومية مع الإشارة إلى دورها الفعال في رفع وزيادة كفاءة المؤسسة العمومية من خلال عاصرنتها وتحديث تعاملاتها مع المستفيدين من خدماتها سواء كانوا مواطنين أو إدارة عمومية أخرى. وخلصت الدراسة إلى بيان دور الإدارة الإلكترونية في التخلص من عيوب الإدارة التقليدية وإيضاح التحديات والصعوبات المختلفة التي تواجه تطبيقها على مستوى المؤسسة العمومية من خلال التطرق إلى مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارة العمومية وتسهيل الضوء على العوائق التي تحول دون تطبيقها الفعال وهذا على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية بولاية تيارت. **الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، المؤسسات العمومية، الخدمات العمومية، الكفاءة.

Abstract:

The aim of this study is to highlight the different concepts and characteristics of public electronic administration, with reference to its effective role in raising and increasing the efficiency of the public institution through modernizing its dealings with the beneficiaries of its services, whether citizens or other public administration. The study revealed the role of electronic management in eliminating the shortcomings of traditional management and clarifying the various challenges and difficulties facing its application at the level of the public institution by addressing the contribution of electronic administration in raising the efficiency of public administration and highlighting the obstacles that prevent its effective implementation. This is at the level of biometric documentation interest in the wilaya of Tiaret.

Keywords: Electronic Administration, Public Institutions, Public Services, Efficiency.

1. المقدمة:

تعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصنة قطاعاتها ومؤسساتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية، حيث أخذت الإدارة في المؤسسات العمومية النصيب الأكبر من هذا التغير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية والتي اتصفت بكثرة الوثائق والملفات الورقية وكلفت المواطنين الانتظار في طوابير طويلة من أجل استخراج وثائقهم، وهو ما قادها إلى مشاكل كبيرة كالبيروقراطية وانعدام الشفافية وزيادة شكاوى المواطنين من عدم فعالية وقلّة جودة الخدمات العمومية المقدمة في هذه المؤسسات. ومن أجل التقليل من هذه المشاكل وسعيها منها إلى رفع الغبن عن الموظف والمواطن سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات جذرية في المجال الإداري بتحديث هيكلها والانتقال للإدارة الإلكترونية والتي أصبح تطبيقها حتمية يسعى لتحقيقها بهدف الرفع من كفاءة وأداء المؤسسات العمومية التي تعتبر حجر الأساس في كل التعاملات الاقتصادية.

2. الإشكالية والفرضيات:

تعد الإدارة الإلكترونية أحدث مدرسة في الإدارة وأصولها وقد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها إدارة المؤسسات العمومية والتي انتقلت من الشكل الورقي التقليدي إلى الخدمة العامة الإلكترونية حيث سمحت بتقليص المسافات واختزال الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة المقدمة مما أثر إيجابا على كفاءتها وتنافسيتها، وبناءً عليه جاءت هذه الدراسة لتحاول الإجابة عن الإشكالية التالية:

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة المؤسسات العمومية الجزائرية؟

حيث ومن أجل الإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا تقسيم دراستنا إلى جانبين:

➤ الجانب النظري والذي يضم مفهوم الإدارة الإلكترونية ومجالات تطبيقها مع الإشارة إلى خدماتها على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية وكذا دورها في زيادة كفاءة وتنافسية المؤسسات العمومية.

➤ الجانب التطبيقي والذي يضم دراسة حالة للمصلحة البيومترية على مستوى ولاية تيارت حيث قمنا بوضع واختبار الفرضيتين الرئيسيتين التاليتين:

الفرضية الأولى:

H0: تواجه الإدارة الإلكترونية معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في المؤسسات العمومية الجزائرية.

H1: لا تواجه الإدارة الالكترونية معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في المؤسسات العمومية الجزائرية.

الفرضية الثانية:

H0: تعتبر الإدارة الالكترونية أداة فعالة لتطوير وتحسين الخدمات العمومية في الجزائر.

H1: لا تعتبر الإدارة الالكترونية أداة فعالة لتطوير وتحسين الخدمات العمومية في الجزائر.

3. أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها أهمية بالغة خاصة إذا ما تعلق الأمر بآثارها الايجابية على تنافسية المؤسسات العمومية وجودة خدماتها المقدمة وهذا من خلال سعيها إلى تلبية حاجات وخدمات المواطنين بشكل سريع وأمثل.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الأعمال الالكترونية ودورها في نجاح ورفع كفاءة المؤسسة اقتصادية كانت أم نفعية وهذا من منطلق أنها إستراتيجية جديدة تسمح بالتخلص من عيوب الإدارة التقليدية كما تسمح هذه الدراسة بتوضيح كافة التحديات والصعوبات المختلفة التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية العمومية وهذا من خلال دراسة ميدانية في مصلحة الوثائق البيومترية على مستوى بلدية تيارت.

5. الجانب النظري:

أولا: مفهوم الإدارة الالكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وأن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية، والإدارة الالكترونية، حيث عرفت الإدارة الالكترونية بأنها: " استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان". (محمد محمود الطعمنة و طارق شريف العلوش، 2004، الصفحات 10-11)

وانطلاقا مما تضمنه تطبيقات الإدارة الالكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية، وخاصة منها الخدمية لذلك توجهت التعاريف للإدارة الالكترونية محاولتا ربطها بالخدمة العامة العقلنة، إذ يرى الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الالكترونية: "تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات،

وتعزيز دوره فيا لمشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة".
(عبد الله بن سعيد آل دحوان، 2008، صفحة 15)

في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبيين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعاملات، وتقريب المسافات، فعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصي الإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات". (علي حسن باكير، 2006)

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريف الإدارة الإلكترونية انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة: " هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة". (ياسين سعد غالب، 2005، صفحة 21)

كما عرفت الإدارة الإلكترونية انطلاقا من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل بين الفواعل داخل الدولة الوطنية، وكيف اثر التحول لتوظيف التكنولوجيا الحديثة على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، و المؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني". (Riadh Bouriche, 2009, p. 3)

ومنه يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت، والانترانت، والاكسترانت والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات.

وبالتالي إذا كانت الإدارة الإلكترونية هي المضلة التي تطوى في إطارها أنشطة إدارة الأعمال، والإدارة العامة، فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير إجراءات العمل الإلكتروني، بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة. (ياسين سعد غالب، 2005، صفحة 21).

ثانيا: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية:

تتنوع الخدمات الحكومية الإلكترونية، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل خدمات الضرائب والتوثيق واستخراج التراخيص والمستندات والبعض الآخر يمثل عناصر البنية الأساسية الاجتماعية وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لإشباع حاجياتهم الأساسية مثل خدمات التعليم والصحة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع والبعض الآخر يقدم لرجال الأعمال والمستثمرين. (سارة مولاي مصطفى، الصفحات 180-200)

1. المعاملات حكومة - حكومة (G2G):

فتهدف إلى التنسيق بين الأجهزة الحكومية لأداء الأعمال بصورة متكاملة على كافة المستويات الإدارية، كما تشمل العلاقة بين المنظمات المركزية والأجهزة المحلية، ومن أمثلتها تبادل البيانات والمعلومات عن اللوائح والقوانين ونظم العمل والإجراءات المتبعة في أداء الأعمال، ويتم الربط بين الحكومة من خلال شبكة الانترنت وتحقيق التكامل في الخدمات التي تشرك فيها أكثر من جهة حكومية.

2. المعاملات حكومة - موظفين (G2E):

من أجل تحسين أداء العاملين وتوضيح أفضل الأساليب التي من خلالها يتم ممارسة الأعمال، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وتشمل الخدمات الذاتية المقدمة للعاملين مثل الحصول على الإجازة والاطلاع على تقارير الكفاءة والتدريب الإلكتروني، وتعتمد على وجود قواعد بيانات متكاملة عن العاملين بالمنظمات الحكومية.

3. المعاملات حكومة - مواطنين (G2C):

وتهدف إلى إمداد المواطنين بمختلف الخدمات الحكومية من خلال مواقع الحكومة على شبكة الانترنت وباقي الوسائط الإلكترونية، كما في حالة دفع الضرائب، تجديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة، دفع رسوم استهلاك الكهرباء، الغاز، المياه،.... الخ عبر الانترنت، وبذلك تضمن الحكومة للمواطن الوصول الملائم والفوري للخدمات العامة طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك، وبذلك فإن المواطن يتخلص من أي قيود تمنعه من أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

4. المعاملات حكومة - منظمات الأعمال (G2B):

يختص هذا الجانب بتقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية ورجال الأعمال بالوسيلة التي توفر عليهم التكاليف وتساهم في زيادة أرباحهم، ذلك أن توصيل الخدمات العامة من خلال المصادر الإلكترونية يخلق فرصاً أفضل للأعمال والحكومة على حد سواء للمشاركة والتحالف بما يحقق مزايا وعوائد كثيرة تعود عليهما معا وعلى التنمية الشاملة في الدولة. (عامر إبراهيم، 2002)

ثالثاً: خدمات الإدارة الإلكترونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية:

وزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في: (شاهد الياس ، الحاج عرابية، و عبد المنعم دفرور ، 2016، الصفحات 133-134)

- مشروع رقمنة الحالة المدنية: يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من اجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وهي كذلك تقنية تجسد إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة والسعي لتمديد العملية إلى كافة الوثائق.

كانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية هي ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010 وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الالكتروني.

- جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية: ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية وفيما يتعلق بجواز السفر الالكتروني البيوميترية فهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ومطابق للمعايير المعتمدة من طرف المنظمة الدولية للطيران الدولي.

- التسجيل الالكتروني للحج: شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الالكتروني للحج سنة 2016 وذلك غير كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار لدى شبك البلدية.

- مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الالكترونيين: تم دراسة استحداث بطاقة رمادية الكترونية للمركبات واستحداث رخصة السياقة البيومترية وبدأ العمل بهما حسب تقديرات الوزارة الوصية قبل نهاية سنة 2018.

رابعا: دور الإدارة الالكترونية في زيادة كفاءة المؤسسات العمومية:

ويكون ذلك من خلال: (رأفت رضوان، 2004، صفحة 4)

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.

-تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين. التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين و الإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد إن الإدارة الالكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات، إذ يصبح شكلها الكترونيا، ومتداولاً بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، وإذ يميز الإدارة الالكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الالكتروني، والأرشيف الالكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية إذ أن تقليل استخدام الورق يقضي على مشكلة عمليات الحفظ والتوثيق وفتح المجال نحو استخدام أماكن حفظ الأرشيف إلى مجالات أخرى، وتسهيل الاتصالات داخل المؤسسة، وخارجها، ودقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المنظمات.

-صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة كما يضي تطبيق الإدارة الالكترونية مرونة على التنظيم الإداري، ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، ويفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الالكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة. (Jacques, Sauret, 2004, p. 288)

بذلك فالإدارة الالكترونية تحقق مزيداً من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيداً من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية، واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الإلكترونية، إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الالكترونية مدخلاً تكاملياً لاستثمار الجهد والوقت والحيز، والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة، وتحقيق الرضا للجميع، فضلاً عن أنها عمل مستمر. (محمد محمود الطعمنة و طارق شريف العلوش، 2004، صفحة 11)

حيث تتميز الإدارة الالكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات، وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا

المعلومات، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين. (أحمد مير، 2007، الصفحات 23-24).

مما سبق نذكره يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية كما يلي:

أ/ **زيادة الإتقان**: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.

ب/ **تخفيض التكاليف**: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاء نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

ج/ **تبسيط الإجراءات**: أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، 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.

د/ **تحقيق الشفافية**: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، " إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني، من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية ". (أحمد درويش، 2007، صفحة 3)

إن خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الإلكتروني في الكثير من الدول، والحكومات وتوجب خلق استراتيجيات إلكترونية متنوعة، مقسمة على مراحل حسب الظروف، والإمكانيات، وهذا ما بين أن التحول للإدارة الإلكترونية لا بد أن يتم عبر مراحل وليس دفعة واحدة.

6. الجانب التطبيقي: دراسة حالة بالمصلحة البيومترية بولاية تيارت.

سنستعرض في هذا الجزء أهم الخطوات المنهجية والإجراءات التي يتم الاعتماد عليها من خلال أسلوب دراسة الحالة وهذا بالاستعانة بمختلف الأساليب الإحصائية كما سنعطي لمحة عن المصلحة البيومترية بولاية تيارت محل الدراسة مع أبرز أهم الأهداف والمهام التي تقوم بها.

1.6 التعريف بالمصلحة محل الدراسة وأهدافها:

هي مصلحة تابعة لمكتب التقنين والشؤون العامة، وضعت حيز الخدمة الأرضية تطبيقا لتعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية لما جاء في البرقية رقم 23532 المؤرخة في 04/11/2015 تنفيذا

لمخطط الحكومة الهادف الى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية وتتكون من ثلاث مكاتب تسهر على خدمة المواطن وهي:

- مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية.
- مكتب ترقيم المركبات.
- مكتب رخصة السياقة.

بعد استقبال المواطنين من طرف عون الاستقبال بالمصلحة البيومترية يقوم كل مكتب بمهامه حسب نوع الطلب الوارد من المواطن، حيث أن الوظائف تنحصر كالاتي:

1. مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية: تم تحديد ثلاث مكاتب وشباك تقوم بالمهام التالية:

- شباك لاستقبال الملفات والقيام بعملية حجز المعلومات الأولية.
- مكتب خاص بعملية اخذ البيانات البيومترية "الصورة والبصمات، الإمضاء".
- مكتب خاص بعملية التسليم.

2. مكتب ترقيم المركبات: تتم فيه المهام التالية:

- استقبال ملفات ترقيم المركبات الواردة من داخل الولاية وكذلك من خارجها.
- معالجة الملفات المستقبلة.
- استصدار البطاقة الرمادية للمواطن.
- استصدار بطاقة مراقبة للوافدين من خارج الولاية.

3. مكتب رخصة السياقة: تتم فيه المهام التالية:

- التكفل باستخراج رخص السياقة سواء بالنسبة للرخص المتلفة والمنتهية الصلاحية أو بالنسبة للرخص الاختبارية للممتحنين الجدد.
- بالنسبة للرخص الواردة من خارج الولاية يوفر المكتب وصل إيداع في انتظار وصول شهادة الكفاءة لاستخراج الرخص.

4. مكتب السجل التجاري البيومتري: تم إدراج السجل الالكتروني حديثا لمنع أصحاب السجلات

الوهمية سواء كانوا من الأموات أو والمجانين، أو الذين يقومون بكراء السجلات وحتى الذين يقومون بسرقة الوثائق الحالة المدنية واستخراج سجلات مزورة أو منسوخة من التحايل حيث تم استحداث آليات جديدة سمحت لأعوان الرقابة وعناصر الأمن، بالتحكم بشكل أفضل في عمليات الرقابة من أجل وضع حد لهذه الممارسات غير الشرعية وذلك عبر حقيبة الكترونية يتم عبرها معاينة السجل التجاري بواسطة الضغط على البيانات وتدوين رقم السجل خاصة وأنه تم تسجيل سجلات مزورة كانت تعتمد للتهرب من الضرائب وتبييض أموال ولكن لعصرنة الإدارة من طرف وزارة الداخلية ووضع الرقم الوطني الموحد

ورقمنة الضرائب والجمارك وأملاك الدولة والسجل التجاري الالكتروني سمح بإسقاط العشرات من السجلات التجارية الوهمية.

ومن أهم أهداف المصالح البيومترية نجد ما يلي:

- تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية عالية.
- تقريب الإدارة من المواطن.
- إدراج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الأساليب الإدارية ومواكبة التطورات الحاصلة.
- العمل على تسهيل الحصول على كافة الوثائق الإدارية للمواطن.

2.6 مجتمع، عينة وأداة الدراسة:

لقد تم إعداد الاستبيان حول موضوع " دور الإدارة الالكترونية في زيادة كفاءة المؤسسات العمومية الجزائرية - دراسة حالة المصلحة البيومترية بولاية تيارت " حيث يعتبر هذا الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، ويمثل مجتمع الدراسة طالبي الخدمة على مستوى المصلحة البيومترية حيث ضمت العينة المستهدفة عددا منهم بالإضافة إلى المعلومات المتحصل عليها من طرف مسيري وموظفي المصلحة وبلغ حجم العينة 45 مفردة.

ويتكون الاستبيان من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: ويشمل الأسئلة التي تخص السمات الأساسية للفئة المستجوبة وهي:

-الجنس؛

-السن؛

-المؤهل العلمي؛

-المسمى الوظيفي؛

-الخبرة.

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة حيث اشتملت الدراسة على (18) عبارة موزعة على محورين أساسيين وهما:

المحور الأول: والمتعلق بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

المحور الثاني: والمتعلق بدرجة فاعلية أداء الإدارة الالكترونية في تطوير وتحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر شيوعا حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على الخيارات محددة، وهذا المقياس مكون غالبا من خمس خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها على النحو التالي:

جدول (1): درجة مقياس ليكارت

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: محمد عبد الفتاح الصيرفي: " البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص 115.

وحتى تتمكن من قياس اتجاهات الإجابة فإننا نقوم بإعطاء نقاط أو درجات إلى هذه الاختبارات تتدرج من (1) إلى (5) بحيث تعطي الدرجة (5) إلى الإجابة موافق تماما في حالة العبارات الموافقة لاتجاه الموضوع الدراسة، وتعطي الدرجة (1) إلى إجابة غير موافق تماما في حالة العبارات غير الموافقة لذلك.

3.6 صدق وثبات أداة الدراسة:

نقصد بصدق الاستبيان التأكد من أنه سوف يقيس ما أعد لقياسه ويقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تم تحقيق من ثبات الاستبيان الموجه للدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:

* معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient

استخدمت طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (2).

الجدول (2): معامل ألفا كرونباخ.

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
18	0.6180

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

واضح من النتائج الموضحة في الجدول (1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان 0.86، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، ويكون الاستبيان في صورته النهائية قابلا للتوزيع. وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان الموجه للدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة.

4.6 الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

بعد جمع الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغها وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية. Science (SPSS) Statistical Package for Social

يستعمل بكثرة في إجراء التحليلات الإحصائية بكافة أشكالها كالإحصاءات الوصفية والارتباط والانحدار مما يساعد في فهم وتحليل المعلومات اللازمة لأجل اتخاذ القرارات الرشيدة.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية

- النسب المئوية والتكرارات والانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي: ويستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيدنا في وصف عينة الدراسة.
- ألفا كرونباخ لمعرفة Cronbach's Alpha ثبات فقرات الاستبيان.
- الإشارة (Sign Test) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصلت لدرجة الحياد أم لا.
- اختبار Kolmogorov Sminorov Z لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا.
- اختبار T-TESTone sample للتأكد من صحة الفرضيات الموضوعة.

1.4.6 اختبار كولمجروف - سمرنوف (kolmogorov - Sminorov Z):

الجدول رقم (3): اختبار (kolmogorov - Sminorov Z).

		المحور الأول	المحور الثاني
N		45	45
Normal Parametersa, b	Mean	26.9333	39.9778
	Std. Deviation	5.29322	5.67085
Most Extreme Differences	Absolute	0.156	0.138
	Positive	0.110	0.183
	Negative	-0.156	-0.122
Test Statistic		0.156	0.139

a. Test distribution is Normal.

from data. b. Calculated

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

تم إجراء هذا الاختبار لمعرفة هل البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون التوزيع طبيعيا ويوضح الجدول الموالي نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 ($sig < 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات المعملية

2.4.6 التحليل الإحصائي لبيانات المحور الأول: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية.

الجدول رقم (4): معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية.

ر.ع	المحور الأول: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	هناك ضعف للتخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية	3.76	1.22
2	هناك رؤية إستراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.87	1.14
3	توجد حوافز مادية ومعنوية للعاملين في المصلحة للتحويل إلى العمل الالكتروني	2.42	1.39
4	يواجه الموظفون صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا	3.89	1.30
5	توفر المصلحة خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالة طوارئ	2.4	1.17
6	ان محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه أن يعيق تطبيقها	4.00	1.33
7	يساهم تخوف الموظفين باستخدام التقنية الحديثة في عدم تطبيقها	3.02	1.4
8	تعتبر قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية من عوائق التطبيق	3.58	1.39
	نتيجة المحور	3.31	1.29

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه عرضاً لنتائج تحليل فقرات المحور الأول، وقد تبين أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تراوح بين 2.4 و 4.00 مما يشير إلى أن اتجاه رأي المبحوثين كان نحو المحايدة على محتوى هذه الفقرات إذ تقع المتوسطات الحسابية في المنطقة الخاصة بالمحايدة حسب مقياس ليكرت وعليه فإن نتائج تحليل المجال الثاني جاءت مرتبة وفق الوسط الحسابي كالتالي:

1- احتلت الفقرة " إن محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه أن يعيق تطبيقها "

المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 1.33

- 2- احتلت الفقرة " يواجه الموظفون صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.89 وانحراف معياري 1.30
- 3- احتلت الفقرة " هناك رؤية استراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.87 وانحراف معياري 1.14
- 4- احتلت الفقرة" هناك ضعف للتخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.76 وانحراف معياري 1.22
- 5- احتلت الفقرة " تعتبر قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية من عوائق التطبيق " المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 1.39
- 6- احتلت الفقرة " يساهم تخوف الموظفين باستخدام التقنية الحديثة في عدم تطبيقها" المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.02 وانحراف معياري 1.4
- 7- احتلت الفقرة " توجد حوافز مادية ومعنوية للعاملين في المصلحة للتحويل إلى العمل الالكتروني " المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 2.42 وانحراف معياري 1.39
- 8- احتلت الفقرة " توفر المصلحة خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالة طوارئ " المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 2.4 وانحراف معياري 1.17
- بصفة عامة نلاحظ أن المتوسط العام (3.31) أكبر من الوسط الفرضي (3.00) مما يدل على أن المستقيمين يوافقون على أن المصالح البيومترية تعاني من بعض المعوقات من شأنها عرقلة التطبيق على أرض الواقع والابتعاد عن الأداء والمردود الأمثل لها.
- 3.4.6 تحليل الإحصائي لفقرات المحور الثاني:** درجة فاعلية أداء الإدارة الالكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

الجدول رقم (5): درجة فاعلية أداء الإدارة الالكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

ر.ع	المحور الثاني: درجة فاعلية أداء الإدارة الالكترونية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وبكفاءة	4.13	1.1
2	تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الملحقات المالية على بعض الخدمات	3.18	1.35
3	تسهل الإدارة الالكترونية عملية التخطيط الإداري	3.78	1.12
4	تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها	4.04	0.87
5	تساهم الإدارة الالكترونية في اختصار وقت انجاز الخدمات الإدارية	4.44	0.72

0.98	4.18	تساعد الإدارة الالكترونية في تقليل المساحة التخزينية وتقليل الفاقد	6
1.06	4.31	تساعد الإدارة الالكترونية على تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى وزيادة سرعتها	7
1.16	3.78	تلغي الإدارة الالكترونية التبعية الإدارية وتساهم في التقليل من المركزية في التسيير	8
0.98	4.49	تمكن الإدارة الالكترونية المواطنين البعيدين عن البلدية من الحصول على خدماتها والاستفادة منها	9
1.30	3.64	تساهم الإدارة الالكترونية في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور	10
1.06	4.01	نتيجة المحور	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS 24

يوضح الجدول أعلاه عرضاً لنتائج تحليل فقرات المحور الثالث، وقد تبين أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تراوح بين 3.18 و 4.49 مما يشير إلى أن اتجاه رأي المبحوثين كان نحو المحايدة على محتوى هذه الفقرات إذ تقع المتوسطات الحسابية في المنطقة الخاصة بالمحايدة حسب مقياس ليكارت وعليه فإن نتائج تحليل المجال الثاني جاءت مرتبة وفق الوسط الحسابي كالتالي:

- 1- احتلت الفقرة " تمكن الإدارة الالكترونية للمواطنين البعيدين عن البلدية من الحصول على خدماتها والاستفادة منها " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.49 وانحراف معياري 0.98.
- 2- احتلت الفقرة " تساهم الإدارة الالكترونية في اختصار وقت انجاز الخدمات الإدارية " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.44 وانحراف معياري 0.72..
- 3- احتلت الفقرة " تساعد الإدارة الالكترونية في تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى وزيادة سرعتها " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.31 وانحراف معياري 1.06.
- 4- احتلت الفقرة " تساعد الإدارة الالكترونية في تقليل المساحة التخزينية وتقليل الفاقد " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.18 وانحراف معياري 0.98
- 5- احتلت الفقرة " تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وبكفاءة " المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.13 وانحراف معياري 1.1.
- 6- احتلت الفقرة " تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها " المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 4.04 وانحراف معياري 0.87
- 7- احتلت الفقرة " تسهل الإدارة الالكترونية عملية التخطيط الإداري " المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 3.78 وانحراف معياري 1.12.

8- احتلت الفقرة " تلغي الإدارة الالكترونية التبعية الإدارية والتقليل من المركزية في التسيير " المرتبة

الثامنة بمتوسط حسابي 3.78 وانحراف معياري 1.16

9- احتلت الفقرة " تساهم الإدارة الالكترونية في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور " المرتبة

التاسعة بمتوسط حسابي 3.64 وانحراف معياري 1.3

10- احتلت الفقرة " تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الملحقات المالية على بعض الخدمات

" المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 3.18 وانحراف معياري 1.35

بصفة عامة نلاحظ أن المتوسط العام (4.01) أكبر من الوسط الفرضي (3.00) مما يدل على أن

المستقيمين يوافقون على أن الإدارة الالكترونية أداة فعالة في تطوير العمل الإداري وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن في الجزائر.

5.6 اختبار الفرضيات:

لغرض اختبار الفرضيات تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة (Sample T-Test One) حيث تتمثل

قاعدة القرار لقبول أو رفض فرضيات الدراسة باستخدام اختبار t للعينة الواحدة فيما يلي:

✓ إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.674 والمتوسط المحسوب

من بيانات العينة أكبر من المتوسط الفرضي 3 ومستوى المعنوية اقل من أو يساوي 0.05

فإننا نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة

✓ إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.674 والمتوسط المحسوب

من بيانات العينة أصغر من المتوسط الفرضي 3 ومستوى المعنوية أكبر من 0.05 فإننا نرفض

الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة.

الفرضية الأولى:

H0: تواجه الإدارة الالكترونية معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في المؤسسات العمومية

الجزائرية.

H1: لا تواجه الإدارة الالكترونية معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في المؤسسات العمومية

الجزائرية.

تقوم الفرضية الأولى على مقارنة الوسط الحسابي للإجابات على المحور الأول الذي ينص على أن

الإدارة الالكترونية تواجه الكثير من المعوقات من شأنها تأخير عملية تطبيقها على مستوى المؤسسات

العمومية الجزائرية مع الوسط الحسابي الفرضي للأداة (03) على مقياس سلم ليكرت الخماسي.

الجدول رقم (06): اختبار One-Sample Test للفرضية الأولى.

One-Sample Test

Test Value = 3						
الفرضية الأولى	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر	34.133	44	0.000	26.93333	25.3431	28.5236

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS 24

وبإجراء اختبار (T) الأحادي للعينة (T-Test pour Echantillon unique) فقد تبين من خلال مخرجات الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الأول والذي ينص على أن الإدارة الالكترونية تواجه الكثير من المعوقات من شأنها تأخير عملية تطبيقها على مستوى المؤسسات العمومية الجزائرية قد بلغ 26.93 وانحراف معياري قدره 5.29 حيث أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت 34.13 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.674) وبالتالي يمكننا رفض الفرضية البديلة التي تنص على أن الإدارة الالكترونية لا تواجه معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها في الجزائر وقبول الفرضية الصفرية القائلة أن الإدارة الالكترونية تواجه معوقات كثيرة من شأنها تأخير عملية تطبيقها.

الفرضية الثانية:

H0: تعتبر الإدارة الالكترونية أداة فعالة لتطوير وتحسين الخدمات العمومية في الجزائر.

H1: لا تعتبر الإدارة الالكترونية أداة فعالة لتطوير وتحسين الخدمات العمومية في الجزائر.

تقوم الفرضية الثانية على مقارنة الوسط الحسابي للإجابات على المحور الثاني الذي ينص على فاعلية أداء الإدارة الالكترونية لتطوير وتحسين الخدمات العمومية في الجزائر مع الوسط الحسابي الفرضي للأداة (3) على مقياس سلم ليكرت الخماسي:

الجدول رقم (07): اختبار One-Sample Test للفرضية الثانية.

One-Sample Test	
Test Value = 3	

الفرضية الثانية:	T	Df	Sig. (2- taile d)	MeanDiffere nce	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لتطوير وتحسين الخدمات العمومية في الجزائر.	47.291	44	0.000	39.97778	38.2741	41.6815

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS 24

وبإجراء اختبار (T) الأحادي للعينة (T-Test pour Echantillon unique) فقد تبين من خلال مخرجات الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الثاني والذي ينص على أن الإدارة الإلكترونية تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات العمومية في الجزائر قد بلغ 39.97 وبانحراف معياري قدره 5.67 حيث أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت 47.29 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.674) وبالتالي يمكننا رفض الفرضية البديلة التي تنص على أن الإدارة الإلكترونية لا تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات العمومية المقدمة في الجزائر وقبول الفرضية الصفرية القائلة أن الإدارة الإلكترونية تعتبر أداة فعالة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الجزائر.

7. الخاتمة:

إن الإدارة الإلكترونية في الجزائر لازالت في بدايتها ورغم أنها قطعت أشواطاً معتبرة ولازالت إلا أن بذرتها الإدارية لا تزال تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت السباق في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر، لذا كان لزاماً على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها.

وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

1- فشل الإدارة التقليدية من أهم الأسباب للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية في المصلحة البيومترية.

- 2- تمتلك المصالح البيومترية الجزائرية كافة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
 - 3- لا تزال الجزائر متأخرة مقارنة بالبلدان الأخرى لما تواجهه الإدارة الإلكترونية من معوقات في التطبيق سواء المادية منها أو البشرية
 - 4- إن الإدارة الإلكترونية من الأدوات الحديثة الفعالة في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي من جهة والخدمة المقدمة من جهة أخرى
 - 5- توفر الإدارة الإلكترونية الكثير من الجهد والمال وتقتصر المسافات.
- بعد التوصل إلى نتائج الدراسة والتحقق من فرضياتها والإجابة على التساؤلات المطروحة والتي شكلت في مجموعها إشكالية الدراسة والتي تمحورت حول دور الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة المؤسسات العمومية الجزائرية، يمكننا أن نطرح بعض الاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في تحسين مدخل الإدارة الإلكترونية بغية الرفع من كفاءة تطبيقها في المؤسسات العمومية الجزائرية والتي نذكر منها:
1. تدريب الموظفين في الإدارات على استخدام أجهزة الحاسوب في أداء عملهم وتحسين مستواهم.
 2. تخصيص ميزانية مالية معتبرة في تدريب العاملين وتأهيلهم على البرمجيات الإلكترونية الحديثة.
 3. الاستعانة بمهندسين وخبراء في مجال الإعلام الآلي من أجل تطوير برامج وشبكات اتصالية داخلية خاصة بكل إدارة وكذا إنشاء قاعدة بيانات تخص الموظفين والمواطنين.
 4. تدعيم الدولة للمواطنين من أجل اقتناء أجهزة الحاسوب وكذا الاشتراك في الإنترنت من خلال تخفيض سعرها، وجعلها في متناول الجميع، الأمر الذي يخلق الوعي الإلكتروني لدى المواطن ويشكل ما يسمى المجتمع الإلكتروني.
- إن المصلحة البيومترية كإدارة خدمية في الجزائر لازالت تعاني من بعض النقائص التي جعلتها تتخلف عن اللحاق بركب التنمية والتطور التكنولوجي لحاصل في جميع البلدان العربية والأجنبية، ذلك أنها لازالت تعتمد في بعض مستخرجاتها وتعاملاتها على العمل اليدوي والورقي ولم تنتقل بعد إلى العمل الإلكتروني البحت الذي يساهم في تطور البلدية وعصرنتها، وكذا تحسين أداء البلدية وتقريبها بشكل أكثر من المواطن باعتبارها إدارة خدمية يحتاجها المواطن أكثر من باقي الإدارات الأخرى فهي تعتبر قاعدة بيانات المواطنين القاطنين على تراب البلدية، لذا فإن أغلب الوثائق التي يحتاجها المواطن موجودة على مستواها وخاصة على مستوى مصلحتها البيومترية، وعليه نجد أن كل الجهود المبذولة من طرف المسؤولين القائمين على البلدية يجب أن تصب في إيجاد الحلول وإدخال التحسينات التكنولوجية التي من شأنها أن تساهم في تطور أداء المصلحة البيومترية وتوسيع معاملاتها وتنويعها وكذا الرفع من كفاءتها على النحو الذي يرضي المواطنين عن خدماتها.

قائمة المراجع

1. أحمد درويش (2007)، "الشفافية والنزاهة حلمنا القادم"، نشره تكنولوجيا الإدارة، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مصر، العدد 08.
2. إيهاب خميس أحمد مير (2007)، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
3. رافت رضوان (2004)، الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة. الملحق الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة (صفحة 4). القاهرة: مركز المعلومات واتخاذ القرار.
4. سارة مولاي مصطفى (بدون تاريخ)، "مقومات واستراتيجيات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية"، مجلة الدراسات القانونية، جامعة يحي فارس، المدينة، مجلد 03، العدد 02.
5. شاهد الياس، الحاج عرابية، وعبد المنعم دفرور (2016)، "تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 03.
6. عامر ابراهيم قنديلجي (2002)، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المكتبة الأمنية:
7. <https://library.nauss.edu.sa/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=21249> (15/04/2020)
8. عبد الله بن سعيد آل دحوان (2008)، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود.
9. علي حسن باكير (2006)، "المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية"، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات العربية المتحدة، العدد 23.
10. محمد محمود الطعمنة، وطارق شريف العلوش (2004)، "الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
11. ياسين سعد غالب (2005)، "الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"، منشورات اليازوري، عمان، الأردن.

1. Bouriche Riadh (2009), Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance. Participation avec cette communication au séminaire national intitulé Informations et société de la connaissance, Constantin : La faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantin.

2. Sauret Jacques (2004), "efficacité de L'Administration et Service à L'Administraté : Les Enjeux de L'Administration Électronique", Revue Française d'administration publique, École nationale d'administration, PARIS, N°110,