

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة



كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

تأثير الرقمنة على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية دراسة حالة بلدية تامزة - خنشلة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

إشراف الأستاذ:

عدنان حسام

إعداد الطالب:

مناصرية إبراهيم

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
سليمان عيصام	أستاذ مساعد (أ)	جامعة عباس لغرور - خنشلة -	رئيسا
عدنان حسام	أستاذ مساعد (ب)	جامعة عباس لغرور - خنشلة -	مشرفا
حمريط محسن	أستاذ مساعد (أ)	جامعة عباس لغرور - خنشلة -	مناقشا

السنة الجامعية 2021-2022

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين

نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ، أما بعد...

فإنني أشكر الله العلي القدير أولاً وأخير الدراسة فهو عز وجل أحق بالشكر

والثناء وأولى بهما.

انطلاقاً من قول رسول الله " لا يشكر الله من لا يشكر الناس " واعترافاً مني

بأهل "الفضل الذين اعانونا وساهموا في دفعنا نحو النجاح فلذا نشرك:

الذين أحاطوني بالرعاية الجيدة طوال حياتي وربوني أحسن التربية وعلّموني

أحسن التعليم وسهروا الليالي حتى بلغة هذه المنزلة، .

وأشكر كل من ساعدني على اتمام هذه الدراسة

نخص بالشكر للأستاذ المشرف "عدنان حسام" الذي قدم لي النصائح

والتوجيهات بصدر رحب فمني له كل الشكر والتقدير

وأشكر كل من الأستاذ الفاضل: حمريط محسن والأستاذ: سليمان عيصام

دون أن أنسى كل أساتذة الكرام

إبراهيم مناصرية

اهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين أهدي

هذا العمل إلى

من ربتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات، إلى أغلى إنسانة في

هذا الوجود أمي الحبيبة

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه

أبي الكريم

أطال الله في عمرهما

إلى جميع أفراد العائلة

إلى جميع طلبة قسم الماستر فرع تسيير.

فهرس المحتويات



صفحة	فهرس المحتوى
-	شكر وتقدير
-	إهداء
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول والأشكال
أ- د	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمات
2	تمهيد الفصل الاول
3	المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
3	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
5	المطلب الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودواعي التحول إليها
10	المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمات
13	المطلب الأول: ماهية الجودة
15	المطلب الثاني: ماهية الخدمات
19	المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمات
20	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية
23	تمهيد الفصل الثاني
25	المبحث الأول: الخدمات العمومية للجماعات المحلية
26	المطلب الاول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمات في الجماعات المحلية بالجزائر
26	المطلب الثاني: الخدمات العمومية

29	المطلب الثالث: مشكلات الخدمات العمومية في الجزائر وأهم ملامحها التقليدية
30	المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمات في الجماعات المحلية بالجزائر
33	لمطلب الأول: واقع الرقمنة في تحسين إنتاجية الخدمة وتحديات تفعيلها
33	المطلب الثاني: دور الرقمنة وأفاق تحسين الخدمة العمومية بالجزائر
35	المطلب الثالث: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر
38	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - دراسة حالة بلدية طامزة -
41	تمهيد الفصل الثالث
43	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة
44	المطلب الأول: تعريف بلدية طامزة
44	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية طامزة
44	المطلب الثالث: أهم المرافق العمومية المتواجدة على مستوى إقليم البلدية
47	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية
47	المطلب الأول: معوقات تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية في البلدية
47	المطلب الثاني: رقمنة السجل الحالة المدنية
49	المطلب الثالث: الوثائق البيومترية
52	خلاصة الفصل الثالث
54	خاتمة
57	قائمة المصادر والمراجع
61	ملخص الدراسة

قائمة الجداول والأشكال:
الجدول:

ص	عنوان الجدول	رقم الجدول
11	الأثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	الجدول رقم 01
19	أبعاد الجودة بالسلع المادية	الجدول رقم 02
20	أبعاد الجودة الخاصة بالخدمات	الجدول رقم 03
22	تصنيف الخدمات حسب طبيعة نشاط المؤسسة الخدمية	الجدول رقم 04

الأشكال:

ص	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	الشكل رقم 01
23	تصنيف الخدمات حسب الدرجة الاعتمادية	الشكل رقم 02
25	قنوات تقديم الخدمة	الشكل رقم 03
60	خريطة توضح حدود البلدية	الشكل رقم 04
62	الهيكل التنظيمي للبلدية	الشكل رقم 05
65	السجل البلدي الموحد	الشكل رقم 06

ملاحظات

تراهن الجماعات المحلية في الجزائر على عدة تحديات وجب عليها تجاوزها في ظل البيئة الاتصالية الحديثة التي تتميز بالتفاعلية والآنية، خاصة مع تفعيل التكنولوجيات الحديثة والانتقال نحو رقمنة في عديد القطاعات، فهي تعمل ضمن الإمكانيات المتاحة والمتوفرة في حدود اختصاصاتها محليا، ويبقى العامل التقني رهانا حقيقيا أثناء محاولتها تجسيد الخطط والسياسات على أرض الواقع.

ومن بين أهم القطاعات التي مسها هذا التطور، هو قطاع الجماعات المحلية التي تبنت ونفذت المشروع عن طريق خلق مصالح متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين.

و يعد قطاع الجماعات المحلية من بين أهم القطاعات التي تتأثر الجودة فيه باهتمام قطاعات المجتمع ككل، و ذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين بعامة و النمو الإقتصادي و الاجتماعي، و لقد ازدادت الفناعة لدى المسؤولين في الحكومات بضرورة التغيير و مواكبة التطورات التكنولوجية و الثورة الرقمية الهائلة حتى تتمكن من تحقيق التقدم و الازدهار، و وزارة الداخلية و الجماعات المحلية لم تحيد عن هذا المنطق، فلقد شهدت تغييرات كبرى خلال مسيرة الإصلاح التي عرفتها بتطوير نماذج حكمها و الانتقال من المفهوم الكلاسيكي القديم إلى مفهوم الحكم الإلكتروني، و الذي يهدف من ورائه إلى تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة و عصنة الخدمات المقدمة من أجل رفاهية المواطن و المجتمع و التأقلم مع محيطها الجديد الذي يزداد رقمنة يوما بعد يوم.

أولا: إشكالية الدراسة

سعت الجزائر بكل مؤسساتها إلى تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين بمختلف الوسائل والرفع من جودتها وفعاليتها من خلال استخدام الرقمنة، ونظرا للأهمية الكبيرة للرقمنة وتأثيرها على الخدمة العمومية في الجماعات المحلية تظهر إشكالية الدراسة المتمثلة في:

← ما مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية؟

ولإجابة على هذا التساؤل الرئيسي تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير لإستخدام الرقمنة على جودة الخدمات العمومية؟
- هل هناك علاقة إرتباطية بين غياب الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية؟
- ما هي أهم العوائق والتحديات التي تواجه الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

- يوجد تأثير لإستخدام الرقمنة على جودة الخدمات العمومية.
- يمكن التنبؤ بوجود علاقة إرتباطية بين غياب الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية.
- يمكن التنبؤ بأن تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين مستوى جودة الخدمة العمومية.

ثالثا: مبررات اختيار الموضوع

تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى أسباب شخصية، موضوعية، علمية، أما الأسباب الشخصية فهي الميل للبحث في مجال الخدمات العمومية وجميع ما يحيط بها من عوامل ومن بينها ما هو معروف اليوم من زخم في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من حاسوب ونقال وغيرها من سيمات هذه التكنولوجيا الجديدة . بالإضافة إلى كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة، وبخصوص الأسباب العلمية فهذا الموضوع يندرج تحت مجالين علميين تجمعهما التكنولوجيا، ألا وهما التسيير والمعلوماتية، فهو إذن ميدان بحث واسع وجديد نأمل بعون الله وإرادته أن تكون مساهمتنا فيه قيمة .

رابعاً: أهداف الدراسة

ترمي الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إزالة الغموض حول الخدمة العمومية الالكترونية والمفاهيم ذات الصلة.
- التعرف على مدى جاهزية الجماعات المحلية لتقديم الخدمات الالكترونية.
- تشخيص واقع الخدمة الالكترونية في الجماعات المحلية.
- تحديد معوقات الخدمة الالكترونية في الجماعات المحلية وسبل التغلب عليها.
- اعطاء فكرة عن دور الرقمنة في تفعيل الخدمة العمومية .

خامساً: أهمية الدراسة

يستمد البحث أهميته من النقاط التالية:

- إهتمام الدولة والمواطن على حد سواء.
- كون الخدمة العمومية الالكترونية محط وكونها وسيلة إحداث قطيعة مع التسيير الكلاسيكي وما يرافقه من فساد إداري أثقل كاهل المواطن.
- كونه يتناول حلقة أساسية في علاقة الدولة بمواطنيها وهي الإدارة المحلية.
- أهمية استخدام الرقمنة الإدارية والتي تعني مواكبة العصرنة والحداثة وتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطنين.

سادساً: حدود الدراسة

الحدود المكانية: تم إختيار بلدية طامزة، ودراسة ما تشهده المؤسسة من تجسيد التكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على جودة خدماتها.

الحدود الزمانية: شهر ماي ، من سنة 2022

سابعاً: منهج الدراسة

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وهذا لملائمته لمثل هذه الدراسات وذلك من أجل معالجة الإشكالية المطروحة ، واختيار فرضيات الدراسة، حيث تم التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات العمومية ومن ثم جمع المعلومات وتصنيفها .

القيام بدراسة ميدانية على مستوى البلدية، وتم التعرف على أثر تفعيل جودة الخدمة الرقمية في الجماعات المحلية. لأجل الدراسة تم معرفة مدى إستخدام الرقمنة بالمؤسسة ، وماهي المعوقات والصعوبات التي تواجه نجاح هذه العملية .

ثامنا: صعوبات الدراسة

- قلة المصادر والمراجع خاصة مع حداثة موضوع الرقمنة وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية .
- أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث هي قياس حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة مجال الدراسة.
- عدم القدرة على توظيف بعض المعلومات.

تاسعا: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول فصلين نظريين وفصل تطبيقي ، ففي الفصل الاول تم التطرق إلى الإطار المفاهيمي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمات ، والذي تضمن مبحثين ، في المبحث الاول تم التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، والمبحث الثاني ماهية جودة الخدمات .

الفصل الثاني متعلق بالرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات الجماعات المحلية العمومية ، يتكون من مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الخدمات العمومية للجماعات العمومية، والمبحث الثاني علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمات في الجماعات المحلية بالجزائر.

الفصل الثالث تمثل في الجانب التطبيقي وتمت الدراسة ببلدية طامزة، وتطرقنا فيه إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة و الخدمات الرقمية المقدمة من قبل مؤسسة.

عاشرا: الدراسات السابقة

-الدراسة الأولى : للطالبتين سلمى بوشرمة وفاطيمة فديسي بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية، دراسة حالة بطاقة الذهبية لبريد الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل 2019/2018 .

هذه الدراسة أوضحت المفاهيم الأساسية للرقمنة والخدمة العمومية ، وتم فيها التطرق إلى واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية ، وإبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية من خلال البطاقة الذهبية. وخلصت الدراسة إلى توضيح التوجه الجديد لمؤسسة بريد الجزائر من خلال استخدام الرقمنة في مختلف أنشطتها، وتبيان مساهمتها عن طريق البطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة بريد الجزائر.

-الدراسة الثانية: قام بها الباحث رابع الوافي بعنوان أثر إستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية- قطاع العدالة نموذجا- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2019/2018 ، عاجلت هذه الدراسة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في

المؤسسات العمومية الجزائرية من خلال دراسة قطاع العدالة، وقد كان الهدف منها الإجابة على الإشكالية المطروحة، ماهو أثر إستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية في المؤسسات العمومية الجزائرية بقطاع العدالة من منظور عينة من متعملي القطاع بولاية المسيلة؟

وتناولت الدراسة المفاهيم الخاصة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في المؤسسات العمومية الخدمائية، هذا في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فتم التطرق إلى واقع الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة الجزائرية ومدى تأثير ذلك على الخدمات المقدمة للمواطنين .

-الدراسة الثالثة: للباحث مختار حماد بعنوان تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية بجامعة الجزائر 2008/2007.

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام، ومدى مساهمتها في ترقية الإدارة العمومية ، حيث وصل الباحث إلى التأكيد على الدور الفعال للإدارة الإلكترونية في ترقية الإدارة العمومية وتحسين أداء المرافق العامة ،رغم المشاكل التي تعاني منها الدول العربية في مختلف إدارتها ومرافقها العمومية، وأنه يجب أن تكون هناك إرادة حقيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية داخل الإدارة العمومية ولا تبقى فقط مجرد رغبات وتمنيات .

-الدراسة الرابعة: قام بها الباحث عاشور عبد الكريم بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة ماجستير في الحقوق والعلوم السياسية جامعة قسنطينة 2010/2009 .

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية وإسقاط ذلك على الجزائر، ووصل الباحث إلى تبيان الأهمية البالغة للإدارة الإلكترونية ودورها في التحول نحو الخدمات العامة الإلكترونية وإلى التواصل الافتراضي للمواطنين مع مؤسسات الخدمات العمومية عبر التكنولوجيات الحديثة والشبكات الإلكترونية، وهذا لتقليل المشاكل والعقبات التي تواجه الإدارة العمومية .

-الدراسة الخامسة: للباحث عبد السلام عبد اللاوي بعنوان أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر ،مقال منشور في مجلة صوت القانون جامعة الجيلاني بونعامة خميس مليانة 2017 .

بين الباحث في هذا المقال حال الرقمنة الإدارية في الجزائر وأنها مرغمة على تبني هذه الرقمنة كوسيلة لترقية وعصرنة الخدمات العمومية لمواكبة التطورات الحاصلة في العالم وكذا متطلبات وحاجات المواطنين، وإدراج الرقمنة في جميع القطاعات.

الفصل الأول: الإطار

المفاهيمي لتكنولوجيا

المعلومات والاتصال وجودة

الخدمات

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

تمهيد الفصل الاول

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مدى السنوات القليلة الماضية مما أدى إلى ظهور تغييرات نوعية في العديد من أوجه الحياة و بوتيرة عالية، ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا، حيث أصبحت هذه الأخيرة مورداً أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستوفية الشروط لمشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سيمته الأساسية هي المعلوماتية.

كما احتلت جودة الخدمة مكانة وأهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات والمستفيدين ، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا الزبون وولاءه، ولن يتم هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب الكفاءات البشرية على استخدام هذه الوسائل والاستغلال الأمثل لها .

ولدراسة هذا الفصل بشكل جيد سنحاول التطرق اليه من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمات



Wondershare
PDFelement

الفصل الأول:..... المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطوراً، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي، الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودواعي التحول إليها، ومتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً : مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن رصد مجموعة من التعاريف الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعرف من حيث مكوناتها بأنها " تجمع العديد من التجهيزات الضرورية لمعالجة المعلومات، خاصة الحواسيب والبرمجيات اللازمة لتحويل المعلومات، تخزينها، تسييرها، لإرسالها وإيجادها¹.

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها الو سائل المستعملة لإنتاج معالجة تخزين، استرجاع وإرسال المعلومة سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي أو صورة².

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها يف جمال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب، وعناصر أخرى ذات علاقة³.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي كل ما ترتب على الاندماج بين الحاسب الإلكتروني والتكنولوجيا السلوكية واللاسلكية والإلكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤشرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا .

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر بعدد من السمات والخصائص من أبرزها⁴:

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونياً متجاورة.

¹ رجي مصطفى عليان ، محمد عبد الدبس ، وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، دار الصفاء ،الأردن، 2005 ، ط1 ، ص85

² شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، المكتبة الإعلامية، القاهرة (مصر) ، 2000ص102.

³ ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2005، ص153.

⁴ ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة احمد بوقرة بومرداس

(الجزائر) ، 2010/2011 ، ص 22، 23.

الفصل الاول:..... المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجود الخدمات

- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائل من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
- قليلة الكلفة والسرعة في وقت معا، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدابري المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم يف عملية الإنتاج.
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل يف نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- الإلزامية: وتعين إمكانية استقبال الرسالة يف أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام يف نفس الوقت.
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنت مثال تتمتع باستمرارية عملها يف كل الأحوال، فال يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العامل بأكمله.
- قابلية التوصيل: وتعين إمكانية الربط بني الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بعض النظر عن الشركة أو البلد الذي مت فيه الصنع.
- قابلية التحرك والحركية: أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ.
- قابلية التحول: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- اللامجاهرية: وتعين إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إبل فرد واحد أو مجاعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى مجاهري ضخمة، وهذا يعين إمكانية التحكم فيها.
- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غري محدودة من العامل بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- العالمية و الكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث أتخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العامل.

ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- إن التطور الهائل والسرير والمتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الإداري، أدى إلى ضرورة زيادة مسؤوليات المؤسسة، وتتضح أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النقاط التالية:¹
- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.

¹ ماهر عودة الشمايلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015، ص 98، 99.

الفصل الأول:..... المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.
 - تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
 - تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية .
 وقد أدى هذا إلى زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية، ومن الأسباب التي تدفع المنظمات في اتجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أنها تساعد في زيادة معدل مقابلة طلبات العملاء، وتحسين مهارات حل المشكلات، وزيادة فعالية الموارد، وتحسين دور القادة، وإمداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة. كما تهتم منظمات الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذا تسعى لتطبيقها في أداء أعمالها والتوجه لتبني الإدارة الالكترونية.

المطلب الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودواعي التحول إليها

أولاً: دواعي التحول نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نظراً للتأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياتنا المعاصرة بمختلف جوانبها ، هناك عدد من الاعتبارات التي يمكن ان تمثل دواعي التحول نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن بين هذه الدواعي نجد:¹
 - تطورات الانترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية : نستطيع القول أننا في منتصف تحولات جذرية يطلق عليها بعض الكتاب ثورة في مجال شبكات المعلومات المحوسبة والاتصالات محوراً الانترنت، فالتفاعلات والتداخلات التكنولوجية أو الرقمية في العقد الماضي أصبح حقيقة واضحة فهناك أربع صناعات واسعة تسير نحو بناء منصات وقواعد مشتركة هي الأجهزة والبرمجيات والصناعات الالكترونية الاستهلاكية والصناعات الخاصة بالاتصالات المتعلقة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وصناعة المحتوى كصناعة النصوص والموسيقى والبحث .
 - ظهور وتطور اقتصاد المعرفة : ويتمثل بظهور اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة ، و ظهور منتجات وخدمات جديدة ، وبعبارة أخرى فان المعرفة أصبحت أصول إستراتيجية أساسية منتجة وان المنافسة أساسها الوقت.

- النمو في الاقتصاد المرتبط عالمياً : والذي يطلق عليه مجازاً مصطلح العولمة *globalisation* فهناك إدارة وسيطرة لمواقع الأسواق العالمية الالكترونية وهناك مجاميع عمل موزعة عالمياً ونظم توزيع واتصال عالمية.
 - التحولات في مشاريع الأعمال : لم تعد الشركات تقتصر في أعمالها على الحدود المنظمة التقليدية أو الحدود المكانية المتعارف عليها ، فبظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلت بالإمكان القيام بالأعمال خارج حدود الشركة وبنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بالأعمال داخل الشركة بالرغم من تعاملات الشركة وارتباطاتها بمحيطها الخارجي.

¹ مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي حواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، عمان: اثناء للنشر والتوزيع، 2008، ص 272، 273.

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

- ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية : كل التغييرات التكنولوجية التي أتينا على ذكرها ، مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي ، يمكن أن نؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه الشركة أو المنشأة الرقمية فإجراءات العمل الرئيسية تنجز من خلال الشبكات في المنظمة ، أو أنها تربط عدة منظمات وعن طريق التكنولوجيا المتاحة يتم انسيابية العمل فيها ، ويكون لديها مستويات من الانجاز والأداء غير المسبوقة .

- تحسين الخدمات: بحيث لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، وفي ذلك مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف والمواصلات ، الاتصالات وغيرها.

- السيطرة على التعقيد: لقد أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا والاتصال هي أفضل سلاح تشهده المؤسسات في وجه ظاهرة التعقيد الذي بات يعتبرها ، حيث لجأت المؤسسات إلى التوجه والتسارع نحوها كونها عاملا مساعدا وفعالا في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية .

وفي ظل الاستخدام المكثف للمعلومة في مختلف العمليات الإدارية، أصبح لزاما الاعتماد على تقنيات أكثر تطورا وأساليب عمل اشد تعقيدا، مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من اجل تشغيل تلك التقنيات وإدارة هذه الأساليب، والمهم في هذا السياق هو تحديد مدى نجاح المنظمة وقدرتها على توظيف واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك في ظل توفر ثقافة تكنولوجية وتنظيمية تساعدها على الرقي بالمؤسسة

ثانيا: إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات مختلفة ومتنوعة، منها:¹

الخدمات المالية: من خلال استخدام بطاقات الائتمان، أو التجارة الإلكترونية التي تتضمن الشراء والدفع عبر الإنترنت وغيرها.

الترفيه: عبر إضافة المزيد من التقنيات التفاعلية للبرامج التلفزيونية، كما مكّنت الكاميرات الرقمية والطابعات والمساحات الضوئية عدداً أكبر من الأشخاص من خوض تجربة إنتاج الصور، إضافة إلى تطوير الواجهات الرسومية.

الخدمات العامة: حيث أصبح المستخدمون قادرين على أداء العديد من الأنشطة المختلفة، مثل: دفع الفواتير، أو تجديد الوثائق الرسمية مثل رخص القيادة وغيرها عبر الإنترنت. المنزل: حيث أصبح من الممكن إدارة المنزل من خلال نظام يتحكّم بالإضاءة، وأمن المنزل، وتكييف الهواء وغيرها.

التعليم: من خلال استخدام أجهزة الحاسوب الأجهزة اللوحية، وأجهزة عرض البيانات، والألواح الإلكترونية التفاعلية، وغيرها في عملية إيصال المعلومة للطلاب.

ثالثا: أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

¹ DigitalClassWorld.com – Importance of information technology in today world

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

سنسلط الضوء على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أثرها على الجوانب المختلفة التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية.

1. الآثار التنظيمية:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية، المركزية أو اللامركزية و الجمع بينهما، التقليص في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي وسوف نتطرق إلى كل جانب من هذه الجوانب كالاتي:¹

أ . الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية:

في عام 1958 قدم كل من Leavit et Whisler تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمنظمات وأشار الكاتبان إلى أن المنظمات سوف تتجه نحو المركزية وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام معلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويرتبط جميع أجزاء المنظمة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من يرى العكس أي أن استخدام الحاسوب سوف يدفع المنظمات نحو التوجه إلى اللامركزية وذلك لأن الإدارة سوف لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى ازدياد عدد القرارات المطلوب اتخاذها في المنظمات الكبيرة وقد أيد هذا الرأي كل من Anshen و Burhuganen .

ويجب أن نضع في الاعتبار أن استمرار التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات كان له دور واضح في تبني اتجاه الجمع بين المركزية واللامركزية سواء في البناء التنظيمي أو في تصميم أنظمة المعلومات، مما يستوجب على المنظمات أن تكيف بنائها التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

ب . تقليص حجم الوظائف:

عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زياد التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفؤة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي وإدارة الرواتب، وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية الحفز والدافعية لدى الأفراد .

أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار Hanold وأيده Lucas بأن زيادة قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحسوبة سوف يساهم في تقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى، وبالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولة يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم، وإن زيادة حجم نطاق الإشراف يؤدي لتقليص دور الإدارات الوسطى مما يجعله

¹ الحميدي نجم عبد الله، وآخرون، نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص287.

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

يساهم في تفلطح شكل الهيكل التنظيمي وتقليل عدد مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن إضافة إلى مساهمته في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في مستويات الإدارة العليا إلى المستويات التشغيلية.

ت . التحول في شكل الهيكل التنظيمي:

التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية والبنوية للمنظمة، خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات (Network) التي تساهم في ربط المنظمة داخليا وخارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المنظمة والموردين والعملاء وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكأنعكاس لهذا المفهوم بدأت المنظمات باعتماد التنظيم الشبكي في هيكلها التنظيمي وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدرتها للإستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمنظمات مما يفرض على المنظمات التحلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها سواء داخل المنظمة أو خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات دولية .

ومن كل ما سبق ومن خلال الجدول التالي يمكن أن نوضح وبأسلوب مقارن أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير واضح على الكثير من المتغيرات ذات العلاقة بالبناء التنظيمي للمؤسسات الحديثة قياسا بالمؤسسات التقليدية.

الجدول رقم (01): الأثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

العوامل والأبعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على TIC
تصميم العمل	ضيق ومحدودية وانعدام المرونة	واسع وعالية المرونة
فلسفة الإدارة	التوجه نحو المركزية	الجمع بين المركزية واللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي / بيروقراطي	مفلطح، شبكي
عدد المستويات الإدارية	كثيرة	قليلة
نطاق إشراف الإدارة العليا	ضيق	واسع
نمط الإدارة	إشراف	قيادي
نوعية العاملين	مهيكليين (غير مبدعين)	مبدع ومتكيف
دور الإدارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز في العمل	التركيز على الأنشطة	التركيز على العملاء

المصدر: الحميدي نجم عبد الله، وآخرون، نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص 290.

2 الآثار الاقتصادية:

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيا من رأس المال، وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضيف على العمل قيمة مضافة، لأن الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة والصناعة.

ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات تتمثل في استخدام الحاسب الإلكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا وما ذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها، والسهولة في التشغيل والصيانة، وضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل، بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، وأهميتها في تعمير مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، بالإضافة إلى قدرتها على تخزين الكم المعلوماتي الهائل، وإسهاماتها في سرعة ودقة إنجاز المهام والواجبات المطلوبة.¹

3 الآثار الاجتماعية:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترقية، بل إنها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، والتحويلات الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك و التصرفات، مما يخلق آثارا على البنيان المجتمعي، والبناء القيمي يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يخلق آثارا إيجابية وسلبية على المجتمع منها:

- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني وما يترتب على ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات.
- كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتحقيق الإعانات التي يتعرض لها الأفراد.
- تشجيع السلوكيات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية حقوق الملكية والفكرية ... الخ.
- القياسات الحيوية والعمل على مكافحة الجريمة.
- أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد والمجتمع، نذكر منها:

الآثار الصحية (مثل: المخاطر الصحية لشاشات العرض، الإصابة بالتعب المتكرر، مخاطرة الإشعاع، والمجالات الكهرومغناطيسية، إدمان الإنترنت والهاتف المحمول، تعب العين والصداع) كما تم استغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها، مما ساعد على نشر الجريمة في المجتمع، والمساعدة على الانتحار وتحديد الأمن العام والتطرف الديني والعقائدي والدعوة للتعبص والعنصرية والترويج لسرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات.²

¹ بوعلی فريدة، فوضیل حکیمه، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2013، ص 60.

² بوعلی فريدة، فوضیل حکیمه، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مرجع سابق، ص 61.

الفصل الاول:..... المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجود الخدمات

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:

أولاً: المتطلبات الإدارية والأمنية

تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية¹:

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات، بما يتوافر مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكُم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، وأجهزة، وحاسبات آلية، ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: وذلك بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل: (إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تسير التطور التكنولوجي).

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

ثانياً: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، 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، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليم (ثقافة تكنولوجية)، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المحلي والمركزي².

ثالثاً: المتطلبات البنية التحتية :

تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من سبعة مكونات رئيسية هي³:

- أجهزة الحواسيب Computer : وتشمل جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والكبيرة الثابتة منها والمتنقلة.
- أنظمة التشغيل: Systèmes d'exploitation وتشمل جميع أنظمة التشغيل كالوينداوز وغيرها.

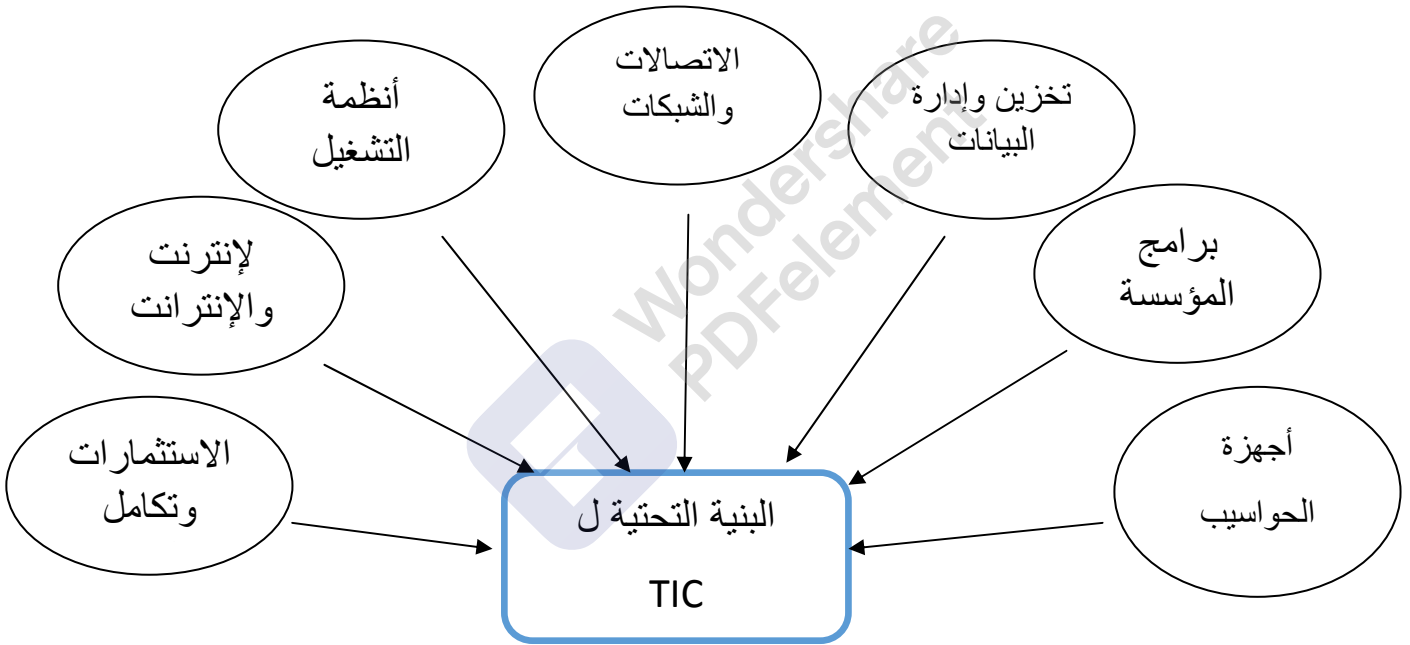
¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 128-132.

² عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص 25.

³ مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، منظور تكنولوجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص 75.

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

- تطبيقات برامج المؤسسة Applications logicielles d'entreprise : وتشمل جميع البرامج التطبيقية المستخدمة في المؤسسة كتطبيقات أوراكل لقواعد البيانات وتطبيقات مايكروسوفت وغيرها.
 - التخزين وإدارة البيانات Data Managment and Storage : وتشمل جميع البرامج المستخدمة في إدارة قواعد بيانات المؤسسة مثل شبكات التخزين وغيرها.
 - الإنترنت والإنترانت Internet and Intranet : ويشمل كل المعدات المادية والبرمجية والإدارية لدعم مواقع الويب وخدمات الويب للإنترنت والإنترانت.
 - الاستشارات وتكامل النظام Integration System and Consulting : ويشمل كل الاستشارات المتعلقة بالتغيير والتطوير في العمليات والإجراءات والتدريب والتعليم وتكامل البرمجيات و الشكل (01) يوضح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- الشكل (01): مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: مزهر سفيان العاني، شوقي ناجي جواد، العمليات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 76.

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمات

يعد موضوع الجودة من المواضيع التي تصدرت اهتمامات الباحثين الأكاديميين والممارسين على حد سواء، وقد نتج عن ذلك العديد من الدراسات التي اهتمت بمعالجة ليس موضوع جودة السلع المادية فحسب وإنما جودة الخدمة كذلك، إذ يعتبر موضوع جودة الخدمة محل انشغال الكثير من الباحثين والمهتمين بمجال تسويق الخدمات.

المطلب الأول: ماهية الجودة

أولاً: مفهوم الجودة

يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي أثارت الجدل بين الكتاب والباحثين نتيجة تعدد وتباين التعاريف التي أعطيت لهذا المفهوم.

" هي شكل جماعي لأداء الأعمال ينطلق من اتحاد واستثمار المقدرات المشتركة للإدارة والعاملين بصفة عامة وفرق العمل بصفة خاصة لتحسين الجودة وزيادة الإنتاج".

ذكر جارفين عام 1987 " أن الجودة هي درجة الأداء التي يقدمها المنتج طبقاً بما يتوقعه المستهلك أي مدى المناسبة للاستخدام".¹

وعرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي : على أنها أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستهلك في معرفة مدى تحسن الأداء.²

يتعدى مفهوم الجودة في رأي الكثيرين جودة المنتج نفسه ليشمل أيضاً جودة الخدمات وجودة الاتصالات وجودة المعلومات وجودة الأفراد وجودة الإشراف والإدارة وهذا ما تؤكد عليه الكتابات الآن أو ما يسمى بالجودة الشاملة والتي لا تفرق بين ما هو مادي وما هو غير مادي وبين ما هو ملموس وغير ملموس هذا ما أدى إلى بروز وزيادة الاهتمام بالخدمات وتطويرها سواء يف القطاع الخاص أو العام.

ثانياً: أهمية الجودة

- تعزيز سمعة المنظمة، حيث أن المنظمة تستمد شهرتها من مستوى جودة المنتج.
- القدرة على المنافسة العالمية، الجودة تعتبر هامة لأنها تساعد المنظمات على استطاعة الشركة على دخول حيز التنافس.
- حماية المستهلك، وذلك لأن عند تطبيق مستلزمات تحقيق الجودة يتم الاعتماد على سمات قياسية محددة وهي التي تقوم بحماية المستهلك .
- تخفيض التكلفة، وذلك لأن زيادة الاهتمام بالجودة يسبب جذب الكثير من المستهلكين وهذا يؤدي إلى تقليل التكلفة بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية .

¹ علاء فرج الطاهر، إدارة المواد والجودة الشاملة، دار الراجحة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ط1، ص112.

² محمد عوفي البرزوني وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمراكز الجامعية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ط1، ص29.

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

- زيادة الحصة السوقية، حيث أن عرض منتجات ذات جودة عالية فإنها تسبب إلى جلب زبائن أكثر وأكثر مما يزيد من الحصة السوقية.

ثالثا: أبعاد الجودة¹

يعتبر تصنيف (Garvin) سنة 1984 أبعاد الجودة الأكثر استعمالا في التسيير حيث صنفها إلى 08 أصناف وهي (الأداء، المظهر، المعمولية، المطابقة، المتانة، القابلية للخدمة، الجمالية والجودة المدركة) .

في الدراسات الحديثة تم الاستغناء عن صنفين من أبعاد الجودة تمثلت في المطابقة والجودة المدركة لأنهما لم يعودا في الوقت الحاضر أبعادا للجودة بل أوجه لها.

وفيما يلي نبرز جدولان (02،01) يوضحان أبعاد الجودة، الأول يمثل السلعة المادية والثاني خاص بالخدمة.

الجدول رقم (02) : أبعاد الجودة الخاصة بالسلع المادية

أبعاد الجودة	معناها
الأداء performance	- خصائص الأساسية للمنتج
المظهر Features	- الخصائص غير الأساسية للمنتج
المعولية Reliability	- احتمالية استمرار المنتج بالعمل بكفاءة دون عطب خلال فترة زمنية معينة.
المتانة Durability	- مدى طول العمر التشغيلي للمنتج
القابلية للخدمة Serviceability	- مدى إمكانية إصلاح المنتج
الجمالية Acsthetics	- كيف يبدو مظهره، مذاقه، رائحته

المصدر: يوسف رشيد، بن حراة حياة، إدارة الجودة الشاملة وصعوبات تطبيقها ملتقى علمي وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات جامعة سعيدة (الجزائر)، ص 05.

الجدول رقم (03) : أبعاد الجودة الخاصة بالخدمات

أبعاد جودة الخدمة	معناها
زمن التسليم Time	كم ينتظر العميل للحصول على الخدمة ومدى الدقة في الالتزام بالموعد المحدد سابقا
الامتام Completeness	مدى الإلمام بكفاءة جوانب الخدمة
التناسق Consistense	مدى التماثل والنمطية في الخدمة المسلمة لكل عميل
الدقة Accurcy	مدى إنجاز الخدمة بصورة صحيحة من أول مرة
المعاملة Courtesy	مدى ترحيب العاملين بكل عميل وللجميع دون تمييز

¹ يوسف رشيد، بن حراة حياة، إدارة الجودة الشاملة وصعوبات تطبيقها، ملتقى علمي وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، جامعة سعيدة (الجزائر)، 2010، ص 05.

الفصل الاول:..... المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

مدى سري الحصول على الخدمة	سهولة المنال Convenience
مدى قيام العاملين على تقديم الخدمة بالتفاعل سريعاً مع ما هو غير متوقع أو خاص لدى العميل	الاستجابة Responsiveness
مدى توفر شواهد مادية للخدمة	الملموسة Tangibles
مدى توفر المهارات والمعارف والمعدات لتقديم الخدمة	الكفاءة Compétence
مدى خلو تقديم الخدمة من الأخطار	الأمان Security

المصدر: يوسف رشيد، بن حراة حياة، إدارة الجودة الشاملة وصعوبات تطبيقها ملتقى علمي وطن حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات جامعة سعيدة (الجزائر)، ص 06.

المطلب الثاني: ماهية الخدمات

أولاً: تعريف الخدمات

لقد أظهرت أدبيات التسويق العديد من التعريفات للخدمة، إلا أنه سيتم ذكر بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعريفات في محاولة لوضع تعريف محدد يشمل كافة هذه الخصائص.¹

فقد عرف Gonroos الخدمة بأنها أي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل. أما كوتلر وأرم مسترونغ فقد عرفا الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون.

في حين يعرف كل من Bitner و Zaithmal الخدمة على أنها تمثل أعمال عمليات وإنجاز، وإن جميع الأعمال والعمليات تقود إلى إنتاج شيء غير ملموس.

لذلك عند الحديث عن الخدمات فإننا نتعامل مع شيء غير ملموس والذي شراؤه أو عند الانتهاء الاستفادة منه ليس بالضرورة أن ينتج نقل الملكية وبناء عليه يمكن وضع التعريف التالي للخدمة بأنها : تمثل نشاط أو أداء غير ملموس قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون والتفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة ليس ضرورياً ولا يترتب عليه نقل الملكية.

ثانياً: أنواع الخدمات

تصنف الخدمات إلى أنواع عديدة وفق معايير مختلفة منها:

¹ دلال السويسي ، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ، مذكرة شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة (الجزائر)، 2011-2012، ص 37 .

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

- 1 - حسب طبيعة نشاط المؤسسة الخدمية: لقد تم تعريف الخدمة على أنها عمل أو حدث أو إنجاز يتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ويتضمن هذا المعيار أربعة تصنيفات وهي:¹
- أعمال ملموسة أو نشاطات موجهة للسلع والممتلكات المادية الأخرى مثل: خدمات الشحن وخدمات الصيانة والتنظيف.
- أعمال غري ملموسة أو نشاطات موجهة حنو ممتلكات الأفراد مثل: خدمات التأمين والاستثمارات.
- أعمال غري ملموسة أو نشاطات موجهة إلى فكر الأفراد وعقولهم مثل: خدمات التعليم والإذاعة والتلفزيون.
- ويمكن أن نلخص مختلف الخدمات التي تدخل ضمن التصنيف السابق في الجدول رقم 03:
- الجدول رقم (04) : تصنيف الخدمات حسب طبيعة نشاط المؤسسة الخدمية**

المعيار	الأشخاص	الممتلكات
نشاطات ملموسة	خدمات موجهة نحو أجسام الأفراد -العناية الصحية-النقل لألفرد-المطاعم	خدمات موجهة للسلع والممتلكات المادية الأخرى-الشحن-تصليح وصيانة المعدات -خدمات التنظيف
نشاطات غير ملموسة	خدمات موجهة نحو فكر وعقول الأفراد - التعليم-خدمات معلوماتي	خدمات موجهة حنو ممتلكات غري ملموسة -البنوك-خدمات قانونية-الحاسبة-التأمين

- المصدر: زعرور نعيمة، أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة، ص 79.
- 2- حسب مشاركة العميل (الزبون): حسب هذا المعيار يمكن تقسيم الخدمات المقدمة إلى:²
- خدمات تتطلب حضور العميل: هناك بعض الخدمات تتطلب حضور العميل ومشاركته يف الحصول على الخدمة مثل العمليات الجراحية، خدمات النقل.
- خدمات لا تتطلب حضور العميل: جند أن هناك بعض الخدمات ال تتطلب حضور ومشاركة العميل في الحصول على الخدمة مثل الخدمات الإلكترونية .
- 3- حسب درجة الاعتمادية: حسب هذا المعيار يمكن تصنيف الخدمات إلى:³
- خدمات تعتمد على الأفراد: وتعين الخدمات التي تعتمد يف تقديمها على الأفراد كما تتنوع هذه الخدمات حسب أداء أفرادها ماهرين أو غري ماهرين أو مهنيين.

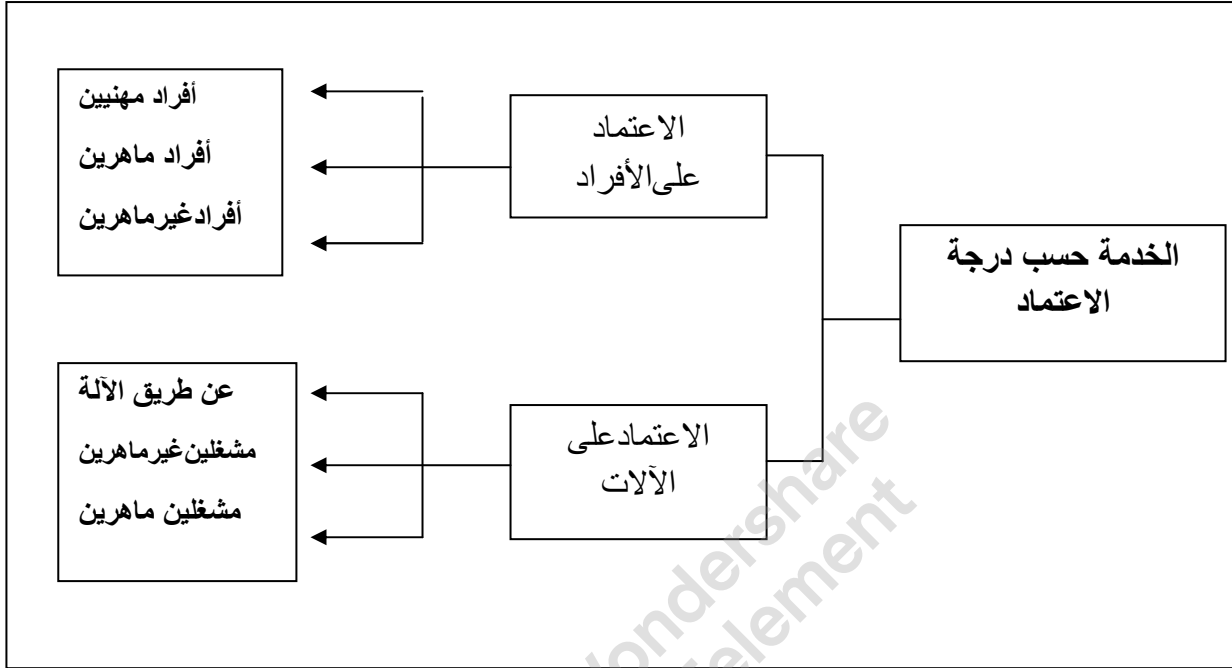
¹ زعرور نعيمة، أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر(وكالة بيسكرة)، أطروحة دكتوراه تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بيسكرة(الجزائر)2014-2015، ص 79.

² زعرور نعيمة، مرجع سبق ذكره، ص 57.

³ زعرور نعيمة، مرجع نفسه، ص 58 .

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

- خدمات تعتمد على الآلات: وتعين أن هناك بعض الخدمات تعتمد يف تقديمها على الآلات بدرجة كبيرة، كما أن هذه الخدمات التي يتم الاعتماد في تقديمها على الآلات هي الأخرى تنقسم إلى خدمات يتم الاعتماد فيها على الآلات يشغلها الأفراد إما يملكون مؤهلات والخبرات أو لا يملكون، ولإيضاح ذلك نبرز لشكل رقم(02) : تصنيف الخدمات حسب درجة الاعتمادية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على المعطيات السابقة

- 4 - حسب نوع العلاقة بين المؤسسة والعميل: تنقسم إلى:
 - تقديمي الخدمات على أساس منتظم: وتعين أن يحصل العميل على الخدمة بصورة دورية ومنتظمة، أي نتيجة الاستمرارية والدورية تنتج عالقة رسمية بين العميل ومقدم الخدمة مثل خدمة البنوك.
 - تقديمي الخدمات بصورة منقطعة وغري دورية: أي أن يحصل العميل عن الخدمات بصورة غري منتظمة وفي فترات زمنية غري محددة المعامل وقد ينتج عن هذا إما علاقة رسمية أو غري رسمية.
- 5 - حسب جهة تقديمي الخدمة وأهدافها: حيث تنقسم إلى:¹
 - 1-5 حسب جهة تقديمي الخدمة:
 - خدمات تقدم من طرف جهات عامة: ويعين أن هذه الخدمات تقدمها مؤسسات عامة تابعة للدولة.
 - خدمات تقدم من طرف جهات خاصة: أي أن هذه الخدمات تقدمها مؤسسات خاصة.
 - 2-5 حسب أهداف مقدمي الخدمة جند:
 - خدمات تهدف إلى تحقيق الربح: تتولى تقديمي هذه الخدمات مؤسسات اقتصادية.

¹ زعور نعيمة، مرجع سبق ذكره، ص 60.

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

- خدمات لا تهدف إلى تحقيق ربح: هناك الكثير من المؤسسات العامة تهدف إلى عدم تحقيق الربح يف تقديم خدماتها .

6 - حسب طبيعة العرض والطلب: تنقسم الخدمات إلى:

6-1 حسب مستوى الطلب مقارنة بالعرض: تنقسم حسب هذا المعيار إلى:

- خدمات يكون فيها الطلب أكبر من العرض.

- خدمات يكون فيها الطلب أصغر من العرض.

- خدمات يكون فيها العرض والطلب متساويان.

6-2 حسب تقلبات الطلب: هناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى تقلبات الطلب تتمثل أهم هذه الأسباب:

- عادات العميل أو تفضيلاته.

- أعمال بواسطة أطراف أخرى يشترك يف تقديمها أكثر من جهة.

- أحداث غري متوقعة مثل حالات الطقس، الأعراض الصحية .بعد الاطلاع على مختلف تصنيفات وأنواع

الخدمات يتضح لنا أن الخدمات تنقسم بطابع المرونة حيث تصنف حسب مصدرها إلى عدة أنواع وحسب

مقدمها إلى عدة أنواع أخرى وحسب نوع العالقة مع العميل إلى عدة أنواع أخرى غري الأنواع الأولى.

- فلذلك لا نستطيع أن نجزم أن الأنواع التي ذكرناها سابقا هي كل أنواع الخدمات ملا تحتويه هذه الأخيرة من تضارب يف التعاريف وقصر يف الدراسات.

ثالثا: قنوات تقديم الخدمات

القناة هي وسيلة تواصل بين املتعاملني والجهات الحكومية ويتم تقديم الخدمات عبر قنوات مختلفة يعتبر

بعضها قنوات تقليدية تتطلب الحضور الشخصي للمتعامل (المواطن) لإنجاز المعاملة، وقنوات أخرى ذكية يتم

تقديمها من خلال استخدام الأجهزة الذكية، والشكل رقم(03) يوضح ما سبق.

الفصل الاول: المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات



المصدر: دليل تعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها، إمارات أبوظبي الإصدار الثاني، 2016، ص 8.

وفيما يلي شرح مختصر للقنوات السالفة الذكر:

- القنوات التقليدية: هي القنوات التي يتوجب فيها الحضور الشخصي إلى مزودي الخدمة ويكون التفاعل فيها مباشر بين مقدم الخدمة والمتعامل للحصول على الخدمة.

- القنوات المطورة: هي القنوات التي يتم التفاعل فيها بين مقدم الخدمة وملتقي الخدمة دون الحضور الشخصي عند تقديم الطلب وتكون عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني، حيث لا يتم فيها إنجاز المعاملة بشكل كامل ويتوجب الحضور لاستلام المخرج النهائي من الخدمة .

-القنوات الرقمية: هي القنوات التي يتم تقديم الخدمة فيها من خلال قنوات رقمية مثل الموقع الإلكتروني للجهة أو الأجهزة الذكية أو الأكشاك التفاعلية في الأماكن العامة وغيرها، و على هذا الأساس يمكننا الحديث على

الخدمات الإلكترونية فماذا نقصد بها ؟

المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمات

أولاً: تعريف جودة الخدمة

عرفت جودة الخدمة بأنها: "حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة المحيطة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات".

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

جودة الخدمة: "هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحددة الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه"¹.

وتعرف جودة الخدمة: "على أنها التفوق على توقعات الزبون، أي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بأن المؤسسة تتفوق في خدمتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمات"².

- وتعرف جودة الخدمة: "بأنها تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين، وانخفاض نسبة الشكاوي"³.

- وتعرف جودة الخدمة أيضا: "على أنها ذلك الفرق الذي يفصل الزبون عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة أو بعد تقديمها له".

- كما تعرف جودة الخدمة: "بأنها ذلك التفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة حيث يرى الزبون بأن جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة"⁴.

ثانيا: أهمية جودة الخدمات:

لجودة الخدمات أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستمرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار العملاء لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين والعملاء معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:

أ/ نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

ب/ ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية.

ج/ فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

د/ المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي فقط من أجل اجتذاب عملاء جدد، ولكن يجب عليها كذلك المحافظة على عملائها الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.⁵

ثالثا: ISO وجودة الخدمات

أصدرت المنظمة العالمية للتنميط (التقييس) International organization for standardization كجزء من سلسلة نمطيات ISO 9000 نمطية تحدد خطوات إرشادية لعناصر نظام

¹ مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص143.

² ريتشاردل وليامز، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ترجمة ونشر مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية، 2003، ص35.

³ سعد محمود المصري، إدارة تسويق الأنشطة الخدمية المفاهيم واستراتيجيات، دار الجامعة، الإسكندرية، 2002، ص34.

⁴ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ط2، ص147.

⁵ مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، المرجع السابق، ص151.

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

الجودة في الخدمات تشتمل هذه النمطية -2-9000-ISO على كل شيء في نظام الجودة من أولى خطوات التسويق التي تعرف احتياجات العميل إلى تسليم الجودة إلى العميل وتحليل جودتها بعد ذلك وتطبق على الخدمات الرئيسية وكذلك الخدمات المساعدة التي تصاحب الخدمة الرئيسية، أو المنتج الملموس وتغطي على ذلك عددا من المواقف التي تتراوح من موقف الخدمة المصاحبة لعملية جارية تشمل منتجا ملموسا (كما في حالة بيع السيارة)، إلى ذلك الذي يحمل فيه المنتج الملموس أهمية أقل في العملية الجارية (كما في حالة المطعم) إلى ذلك الذي لا يوجد فيه منتج ملموس (كما يف حالة الخدمات القانونية)، كما تناول -2-9004-ISO-احتياجات كل من مستخدمى الخدمات الداخليين والخارجيين، وتطبق هذه النمطية يف حالة عدد من الخدمات مثلما يلي:¹

- المطاعم، والفنادق، والخدمات السياحية والتسلية والراديو والتلفاز.
 - النقل والاتصالات: المطارات والخطوط الجوية والسكك الحديدية والطرق والنقل البحري والاتصالات المرئية، والخدمات البريدية.
 - خدمات الرعاية الصحية: الأطباء والمستشفيات، وخدمات الإسعاف، والمعامل الطبية، وأطباء الأسنان وأطباء العيون.
 - الخدمات العامة: خدمات الماء، لغاز، الكهرباء، الطاقة، الأمن، الصحة، التعليم، العدالة،... إلخ.
 - التجارة: تجارة الجملة، وتجارة التجزئة، المستودعات، التوزيع.
 - الخدمات المالية: البنوك وشركات التأمين، واتحادات الإقراض ووكالات الممتلكات العقارية والمحاسبة.
 - الخدمات المهنية: المعمارين والأمن الخاص، والتدريب والهندسة وإدارة المشروع، وإدارة الجودة.
 - الخدمات الإدارية: أقسام الأفراد وأقسام نظم الحاسبات.
 - الخدمات التقنية: الاستشارات والتصوير ومعامل الاختبارات.
 - الخدمات العلمية: الأبحاث والتطوير والمساعدة في اختار القرار والدراسات.
- وتحدد -2- ISO9004 أنه جيب تعريف متطلبات الخدمة المراد توفيرها بوضوح بالنسبة إلى الخواص التي يمكن مشاهدتها ويمكن أن يقومها العميل، كما تحدد أيضا أنه جيب تعريف العملية المستخدمة في توفيرى الخدمة بالنسبة إلى خواص تؤثر بصورة مباشرة على تنفيذ الخدمة، حتى إذا لم يمكن أن يلاحظها العميل.
- وتتكون دورة جودة الخدمة حسب -2- ISO9004 من ثالث عمليات رئيسية:²
- عملية التسويق: وهذا من خلال أبحاث السوق التي تشمل على دراسة احتياجات العملاء ومعرفة ميولاتهم بالإضافة إلى معرفة أداء وقيمة المنافسون يف جمال الخدمة المقدمة.

¹ رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة (الجزائر)، 2018-2019، ص 144.

² رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مرجع سبق ذكره، ص 145.

الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

- عملية التصميم: تضمن عملية التصميم أن الخدمة المراد تقديمها قد صممت حسب ما سطره هلا خلال عملية التسويق، وتذهب ألبعد من ذلك من خلال محاولة الإلمام بالتوقعات حتى وإن كان نسبيا بالإضافة إلى تحديد العملية اللازمة لمراقبة جودة الخدمة.

- عملية تسليم الخدمة: وتشمل على مجموعة من النقاط الأساسية

✓ توفير المعلومات الخاصة بالخدمة .

✓ إدخال الأوامر وتشغيلها.

✓ عمل الفواتير وجمع قيمها.

تقومي نتائج الخدمة بالمقارنة مع تقومي العميل حيث يحظى تقومي العميل بأقصى اهتمام، بعد هذه العمليات تحلل عملية تسليم الخدمة انطلاقا من المورد وصولا إلى العميل، إذ يسمح هذا التقويم بمعرفة مدى الفجوة بين الطرفين وتقليصها إلى أقصى حد ممكن، ما يحقق التحسين المستمر للخدمة ومن ثم إلى جودة الخدمة.



الفصل الاول:.....المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمات

خلاصة الفصل الأول

انفتحت المؤسسات اليوم على عالم جديد عالم الإنترنت، الأمر الذي أدى إلى تحول جل أعمالها من مشكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، أين أصبح من السهل القيام بعمليات الاستشارة والحصول على عدد كبير من المعلومات واستلام الطلبات وبناء علاقة قوية على عدد كبير من المعلومات، واستلام الطلبات وبناء علاقة قوية بين المؤسسة وزبائنهم في وقت وجيز.

لذا يجب على المؤسسات بصفة عامة والخدمية بصفة خاصة، التحكم الجيد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحسين جودة خدماتها، تخفيض التكاليف، تنمية العلاقة بين المؤسسة وزبائنهم، والتعرف أكثر على تطلعاتهم ورغباتهم.

وفي الأخير يمكن القول أن مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد بأخذ معاني وأبعاد جديدة، تبعاً للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغاً بمفهوم تحسين جودة الخدمة العمومية، التي تترجم سياسة الإدارة العامة في إطار إقامة حكم راشد على مستوى منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية و ما أصبح يعرف بالخدمات العامة الإلكترونية التي يطرحها بديل الإدارة الإلكترونية كآلية، أثبتت الدراسات العلمية بنجاحها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية، يدعم عناصر النزاهة، الشفافية، العدالة، سرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد، والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية، وتفعيل مبدأ التوجه بالعميل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية.



الفصل الثاني: الرقمنة

وتأثيرها على جودة

الخدمات في الجماعات

المحلية العمومية

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

تمهيد الفصل الثاني

تمثل الخدمة العمومية أحد عوامل التطور في الجماعات المحلية وهذا من خلال الوصول إلى إشباع رغبات واحتياجات المواطنين، وكثير من الدول ومن بينها الجزائر تعاني من عديد المشاكل عند تقديم الخدمة للمواطنين سواء من حيث الجودة أو الوقت أو القنوات المتبعة في ذلك ، وتسعى الدولة جاهدة إلى تحسين الخدمات العمومية المقدمة عن طريق عدة إجراءات من بينها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والإصلاحات الإدارية الجديدة بهدف الوصول إلى جودة الخدمات ورضا المواطنين، وفي هذا الفصل سنسلط الضوء على الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية و سنحاول التطرق اليه من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: الخدمات العمومية للجماعات المحلية

المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمات في الجماعات المحلية بالجزائر



الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

المبحث الأول: الخدمات العمومية للجماعات المحلية

المطلب الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمات في الجماعات المحلية بالجزائر

أولاً: الجماعات المحلية تعريفها و أهميتها

1 - تعريف الجماعات المحلية:

يمكن أن نعرف الجماعات المحلية على أنها (وحدات إدارية محلية تتكون من مجالس منتخبة، لها استقلالية مالية وإدارية عن السلطة المركزية لتتمكن من تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها مع بقاء حق المراقبة للسلطة المركزية).¹

2 - أهمية الجماعات المحلية:

وللجماعات المحلية أهمية كبيرة من خلال المزايا التي تتمتع بها المتمثلة فيما يلي:²

- تجسيد الديمقراطية على المستوى المحلي: من خلال اشتراك المنتخبين من الشعب في ممارسة السلطة، وهي علامة من علامات الديمقراطية.

- تساعد في تقليل مهام الدولة فتنوع نشاط الدولة، كإنشاء هياكل تساعد الدولة في الدور المنوط بها.

- تعمل الجماعات المحلية بأسلوب الإدارة المحلية الذي يؤدي إلى تحاشي البطيء في صدور القرارات التي لها صلة بالمصالح المحلية وذلك من خلال مشاركة المواطن في إعداد وإصدار القرارات المحلية بناء على الحاجيات المحلية ومشروعات ذات العائد المحلي .

- تتبنى الجماعات المحلية نظام الإدارة المحلية في توزيع المال العام فيتم بمشيئة أهالي الوحدات الإدارية إضافة إلى ما يدفعو أهالي الوحدة الإدارية من الضرائب المحلية ، ليتم صرفه على هذه المرافق بالذات وفي ذلك يتحقق مبدأ العدالة الاجتماعية.

- تقوم الجماعات المحلية ببسط الإجراءات والقضاء على الروتين فلهيئات المحلية تمارس الكثير من الشؤون الخاصة بالسكان المحليين، وبذلك تحل المشاكل المحلية بدلا من الرجوع إلى الحكومة المركزية وفي ذلك اقتصاد للوقت و الجهد والمال.

ثانيا- خصائص وأهداف الجماعات المحلية

للجماعات المحلية عدة خصائص تمكنها من أداء أهدافها التي نقدمها فيما يلي

1 : خصائص الجماعات المحلية:³

¹ لخضر مرغاد، الإدارات العامة للجماعات المحلية في الجزائر ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر- بسكرة-، العدد 07، 2005 ، ص 02.

² أمينة شراك، دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية" ، مذكرة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر- بسكرة-، 2001 ،ص13.

³ نور الدين يوسفني، الجباية المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر دراسة تقييمية للفترة الممتدة من 2000 إلى 2008 دراسة حالة ولاية البويرة، "رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس-، 2009 ،ص63.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

- 1.1- الاستقلال الإداري: معناه إنشاء أجهزة تتمتع بكل السلطات والصلاحيات اللازمة بحيث يتم توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية والهيئات المحلية المستقلة وهذا في إطار نظام رقابة مشددة من طرف الحكومة المركزية على الوحدات المحلية ، حيث تتحقق الاستقلالية الإدارية في الجماعات المحلية من خلال:
- وجود مصالح محلية متميزة عن المصالح الوطنية.
 - تتمتع الهيئات الإقليمية بالشخصية المعنوية من خلال إعطاء بعض الأجهزة الاستقلال القانوني حيث تتمكن من القيام بنشاطاتها بما يترتب عن ذلك من حقوق ومن التزامات وتحمل للمسؤولية.
 - وإن إضفاء الشخصية المعنوية العامة على الهيئات المحلية يحقق القدر من الحرية في التصرف ويدعم الاستقلال الذي يجب أن تمنح به في مواجهة السلطة المركزية، مما يؤدي هذا إلى تأكيد الشخصية المعنوية للوحدات المحلية من الناحية الفقهية والقانونية .
 - تشكيل المجالس المحلية بأسلوب الانتخاب: لا ينبغي أن تمنح المجالس المحلية الشخصية الاعتبارية لضمان استقلالها بل لا بد من الأخذ بالانتخاب كطريقة لتشكيل هذه المجالس أو غالبيتها على الأقل.
- وتتمتع هذه الاستقلالية بعدة مزايا نذكر منها:
- تخفيف العبء عن الإدارة المركزية نظرا لكثرة وتعدد وظائفها.
 - تجنب التواطؤ وتحقيق الإسراع في إصدار القرارات المتعلقة بالمصالح المحلية.
 - تحقيق مبدأ الديمقراطية عن طريق المشاركة المباشرة للمواطن في تسيير شؤونه المحلية .
- 2.1- الاستقلال المالي: يعني هذا توفير موارد مالية خاصة للجماعات المحلية تمكنها من أداء مهامها الموكلة إليها ، وإشباع حاجيات المواطنين في نطاق عملها وتمتعها بحق التملك للأموال الخاصة، بالإضافة إلى ذلك فإن الاستقلالية المالية للجماعات المحلية تسمح لها بإدارة ميزانيتها بحرية وذلك يف حدود ما عليها السياسة الاقتصادية الدولة حتى لا يكون لذلك تأثير على مجرى نمو النشاط الاقتصادي .
- كما تخضع ميزانية الجماعات المحلية إلى قيود مفروضة عليها بموجب قوانين تضعها السلطة المركزية وتمثل القيود في مبدأ توازن ميزانية الجماعات المحلية إذ تفرض عليها السلطة المركزية التوازن الفعلي لميزانيتها خلافا للميزانية العامة للدولة، مثال يجب على المجلس الشعبي الولاية أن يصوت على ميزانية الولاية على أساس التوازن، على هذا الأساس فإن ميزانية الجماعات المحلية حتى ولو تمت المصادقة عليها من قبل المجلس الشعبي ألولائي أو البلدي لا يمكن تنفيذها إلا بعد مصادقة السلطات الوصية، السلطة الوصية بدورها يحق لها الرفض أو القبول أو تعديل النفقات والإيرادات في الميزانية المحلية، في حالة عدم التصويت على الميزانية بتوازن إيراداتها مع نفقاتها يقوم الوالي بتنفيذها فورا حيث أن القاعدة العامة تفرض توازن الميزانية المحلية، أما السلطة الرقابية فإن ذل كل الصلاحيات ما يمكنها من فرض احترام هذا التوازن.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

2 : أهداف الجماعات المحلية: تسعى الجماعات المحلية إلى تحقيق عدة الأهداف الإدارية فيما يلي¹:

- النهوض بمستوى الخدمات وأدائها في المجتمعات المحلية.
- التخفيف من أعباء الأجهزة الإدارية المركزية والحد من ظاهرة التضخم التي منيت بها تنظيمات الأجهزة الإدارية في ظل الأسلوب المركزي.
- إتاحة فرص تجريبية نظم إدارية مختلفة على مستوى ضيق وحدود لبحث مدى إمكانية تعميمها في ضوء النتائج في دائرة الدولة المتسعة.
- تساهم في تحقيق الكفاءة الإدارية خاصة في النواحي الاقتصادية الملحة والتي غالبا ما تكون على جدول أولويات لشأن المحلي، والقضاء على بيروقراطية الإدارات المركزية الحكومية وخلق جو من التنافس بين مختلف الجماعات المحلية واستفادتها من تجارب بعضها البعض .

ثالثا: مقومات الجماعات المحلية

هناك عدة عناصر خاصة بالإدارة المحلية وهي متعلقة فقط بالإدارة الداخلية لكل مؤسسة إدارية وهي على الشكل التالي:²

- هناك اهتمامات محلية كثيرة ومختلفة داخل الإدارة.
- الشخصية الاعتبارية للإدارة المحلية.
- الاستقلال الإداري داخل المؤسسة الإدارية.
- مراقبة الوصي في الإدارة المحلية.

يجب أن تكون هناك مصالح محلية يسعى المنتخبون على المستوى المحلي لمراعاتها ولكل منطقة مصالح تميزها عن مصالح الأقاليم الأخرى، كما تتمتع بالاستقلال على عكس عدم التركيز الإداري. والإدارة المحلية شكل من أشكال اللامركزية. هنا لديها الاختصاص الأصلي بموجب القانون، بدلاً من عدم التركيز على أساس تفويض موقع من قبل سلطة مركزية. ومع ذلك، لا يزال هذا الاستقلال نسبياً، حيث تشرف الإدارة المركزية على الإدارات المحلية من خلال إشراف الوصاية على الشركات أو الأفراد أو المؤسسات بأكملها.

والإدارة المركزية المحلية تتكون من مكونات الإدارة المركزية والمشاركة المحلية من خلال الفرق المحلية والهيئات والشركات الإدارية المتواجدة في كل منطقة محلية داخل كل محافظة في الدولة وللإدارة المحلية دور مهم من حيث المنطقة الداخلية من خلال ممارسة الوظائف الإدارية عليها والتمويل المحلي

المطلب الثاني: الخدمات العمومية

أولاً: تعريف الخدمة العمومية

¹ عتيقة جديدي، " إدارة الجماعات المحلية في الجزائر - بلدية بسكرة نموذجاً"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة مالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012، ص12-13.

² لنا صمادي (2022/02/18). مقومات الإدارة المحلية للدولة الحديثة بشير، تم الاطلاع عليه في 2022/5/4م، الموقع:

<https://e3arabi.com/?p=1172566>

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

للخدمة العمومية عدة تعريفات يمكن أن نذكر منها:

- الخدمة العمومية هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين ، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق التنمية والترابط الاجتماعي ، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.¹

- الخدمة العمومية هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز ، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين ، فالحاجة التي تدفع لتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفتة دون أخرى وتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها.²

- وتعرف الخدمة العمومية بأنها جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية:

- لا تبذل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين،الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد.
- يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف في البحث عن وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله.
- تتميز الخدمات العمومية المقدمة من قبل الهيئات الحكومية بالمجانبة في أغلب الأحيان.
- تهدف الخدمة العامة إلى تحقيق المصلحة العامة كهدف أساسي.
- عدم تماثل الخدمة حيث تتغير حسب اوقات وظروف تحققها وذلك راجع لكون الخدمة تعتمد على من يقدمها وكيف يقدمها والظروف التي تقدم فيها.³

ثالثا: معايير الخدمة العمومية:

لتحسين الخدمة العمومية والارتقاء بها لا بد من اعتماد آليات للتغيير نذكر منها:

- 1 - المساواة: يقصد بها أنه لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تمييز على أساس الجنس أو اللون أو العرق أو الدين.
- 2 - الديمومة: فهي غير منتهية، ومرتبطة بحاجات متواصلة للأفراد، ما يتطلب وضع خطط لاستمراريتها بسبب عدم توفر التمويل، أو إضراب للموظفين، أو الأحوال الجوية القاسية.
- 3 - التطور: وهو مواكبة أشكال التقدم لاسيما التكنولوجية منها كتحديث النقل العام وطرق تسديد فواتير الكهرباء، لدفع عجلة التنمية ومواجهة مشاكل الخدمة العمومية، كالعيوب التنظيمية والنظام البيروقراطي، وتراجع

¹ عبد القادر برانيس ، التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية ، دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2007/2006 ،ص55.

² لبيد عماد ، موزاي بلال ، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل ، كتاب جماعي ،مداخلات ضمن ملتقى وطني بكلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة سطيف ، الجزائر، 2021/03/13، ص12.

³ عبد الغاني بن حامد، محمد البخاري عموهن، استخدام الإدارة الإلكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية، دراسة ميدانية على بلدية الرويسات، المجلة الجزائرية للإقتصاد السياسي، مجلد 3/عدد2، 2021، ص11.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

القيم ، ولذلك فالهدف من تطوير وتحسين دور الخدمة العمومية هو خلق التوازن بين حجم المنظمات أو مجموعات من المنظمات الخدمية ومحيطها لتحقيق هذا الهدف استعانة بآليات متعددة.¹

4 - المجانية النسبية: امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين ، يتم إعتقاد هذا السلم من خلال إدراج الخدمات العمومية التي يمكن الوصول إليها مجانياً ، ومحاولة ترتيبها تنازليا حسب نوعية الخدمة والمستفيد منها.

5 - التضامن: الخدمة العمومية ماهي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين ودولتهم وتحميده ميدانيا ، من خلال المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة ، كما تهدف إلى جعل الخدمة العمومية من خلال المساعدة المادية والمعنوية في تناول المواطنين المستبعدة اجتماعيا اي الفئات المعوزة.

المطلب الثالث:مشكلات الخدمات العمومية في الجزائر وأهم ملامحها التقليدية

نستعرض من خلال هذا المطلب بعض المشاكل التي تعانيها الخدمات العمومية في الجزائر وملاحظتها التقليدية كما سنعرض على الأسباب التي أدت إلى الدفع لتغيري الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات العمومية:

أولاً: أهم مشكلات الخدمات العمومية في الجزائر²

- البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.
- سوء تقديم الخدمة العمومية.
- التمييز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الواسطة.
- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبني مجاهري الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بني ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية وبين ما يتوقع المواطنين حنو هذه الخدمات.
- افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيري يف عمليات وإجراءات إنتاج وتقديمي الخدمة العامة للجمهور.
- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوفر بشكل كبير يف المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.
- ضعف نظام المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة هلا.
- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة، وذلك إما بسبب الإهمال واللامبالاة، أو عدم الخبرة والدراية.

¹ غامل إهام مصطفى ، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري ،اسس نظرية وآليات التطبيق تجرية الجزائر ، الجملة المصرية لعلوم المعلومات ،مجلد5 ،عدد02 ، ص223.

² مريزق عدنان (2021/02/22)، مقال من كتاب التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، تم الاطلاع عليه في 2022/5/23م، الموقع:

.www.joussourdz.com 00:18.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

- افتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمة العامة واليت يقصد هبا نظافة وجاذبية المباني الخلاصة منظمات الخدمة العامة.
- تفشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية لوحدة الخدمة العامة، الأمر الذي كان له انعكاساته السلبية الحادة على العاملين في هذه الوحدات، وعلى قيم العمل وعلى مستوى أداء الخدمة العامة.
- عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقابة على جودة هذه الخدمة ويمكن إضافة النقائص التالية:
- قدم أمانات التسيير.
- انتشار ظاهرة الرشوة.
- عجز وقصور يف الجانب الاستشاري

ثانيا: عرض ملامح الخدمة العمومية التقليدية و المعاصر

1 - عرض ملامح الخدمة العمومية التقليدية¹

- هيكل تنظيمي هرمي مع تعدد المستويات الإدارية.
- تكديس العمالة.
- بيروقراطية الإدارة.
- مركزية السلطة .
- الإدارة الورقية.
- التوجه بالبيروقراطية وتواضع التوجه بالعملاء.
- غياب التفويض والتمكين.
- تواضع دوافع التغيير.
- قصور معايير اختيارات وتدريب المديرين.
- تواضع التخطيط الاستراتيجي .
- تقادم التكنولوجيا.

2 - ملامح الخدمة العمومية المعاصر

يختلف مفهوم الخدمات العامة الجديدة عن منهجيات الخدمات العامة التقليدية من حيث تركيزها على المواطن وعلى تعزيز الصالح العام من خلال تصميم الخدمات وتوفيرها بصورة شاملة، ويغدو التركيز على كفاءة الخدمات وخدمة المتعاملين والابتكار معيارا مقبولا في العالم العربي بهدف توفير الخدمات. بات المواطن يلقي تقديرا أكبر بصورة متزايدة باعتباره المتعامل الذي يعد رضاه وملاحظاته أمرا جوهريا لعمل الحكومة، وابتعد مفهوم الخدمات العامة الجديد عن الخدمات المركزة على العمليات البيروقراطية إلى خدمات

¹ مقال من كتاب التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة للدكتور مرزوق عدنان، مرجع سابق .

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

مبسطة وسريعة يمكن بسهولة الوصول إليها، حيث ساهمت هذه المنهجيات الجديدة في دفع الإدارة العمومية نحو استغلال الحقة الرقمية في توفير الخدمات العامة وبصورة أولية في استخدام ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوفري خدمات أكثر كفاءة وشمولا وأقل تكلفة.

ثالثا: دوافع ومبررات تغيير أساليب الخدمة العمومية

إن التعريف الأكثر شيوعا لدوافع الخدمة العامة كان من قبل جيمس بيري ولويس والذي ينصّ على أنها “ استعداد الفرد للاستجابة لدوافع ترتكز أساسياً أو فردياً على المؤسسات العامة والمنظمات. والخصائص الأخرى الشائعة التي تعزى إلى أخلاقيات الخدمة والتي تتضمن رغبة عميقة لإحداث تطوير ، وقدرة على التأثير في الشؤون العامة ، بالإضافة إلى الإحساس بالمسؤولية والنزاهة ، والاعتماد على المكافآت المتأصلة في مقابل راتب أو أمن وظيفي .

إن معظم البحوث الأولية حول هذا الموضوع ركزت على مؤشرات الدافع، كما أنها تميل إلى استكشاف القطاع العام والقطاع الخاص في سياق أنظمة المكافأة الداخلية وما يقابلها من أنظمة المكافأة الخارجية. لقد كانت أول التصاميم لإدارة المشتريات والتوريدات غالباً ذات بعد واحد ومحدودة النطاق ؛ كما أنها كانت مكافآت جوهرية بصورة عامة جاهزة للعمل وذلك ”رغبة في الانخراط في الخدمة العامة ذات المغزى“ ، في حين مثلت المكافآت الخارجية عن طريق اتخاذ تدابير مثل الأجور والترقيات وغيرها من المحفزات الخارجية.

أما بخصوص أساليب الإدارة في التواصل مع الجمهور فهو الآخر أبان عن عدة نقائص مستها عدم الفعالية والنجاعة فكان اعتمادها يستدعي استبدالها بطرق وأساليب أخرى تتماشى مع دواعي الإصلاح الإداري.¹ فإذا كانت الإدارة من قبل تضع حاجزا بينها وبين الجمهور الشيء الذي كان يحول دون تواصل بيني وحقيقي يجمع بين الإدارة والمنتفع (متلقي الخدمة)، خاصة وأن النمط التقليدي والعقلية السلطوية المتسلطة كانت هي السائدة إضافة إلى القمع والمحسوبية وسوء تعامل بعض المسؤولين مع المواطنين كرس النفور من التعامل مع الإدارة لدى المواطنين وبالتالي فالشعور بالضعف والغبن أمام ممارسات الموظفين السلطوية يتحول إلى تخوف ونفور من القدوم واللجوء إلى الإدارة المتعنتة والتعامل مع المسؤولين فيها، لذلك فإن إتباع الإدارة الأساليب قمعية وممارسات سلطوية تجاه المواطنين أصبح يتطلب تغييرا جذريا لهذا النمط من التسيير .

¹ محمد نصر مهنا، الإدارة العامة الحديثة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، ص 126.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمات في الجماعات المحلية بالجزائر
نتناول في هذا المبحث واقع الرقمنة في تحسين إنتاجية الخدمة وتحديات تفعيلها و دور الرقمنة وأفاق تحسين الخدمة العمومية بالجزائر و تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر.

المطلب الأول: واقع الرقمنة في تحسين إنتاجية الخدمة وتحديات تفعيلها أولاً: أولوية تطبيق الرقمنة في الإدارة المحلية لتحسين الخدمة العمومية

سعت الدولة الجزائرية بشتى الطرق لتحسين الخدمة العمومية خاصة على مستوى الإدارة المحلية ،حيث استفادت من تجارب ناجحة في هذا المجال، بداية من تأطير وتكوين الكفاءات البشرية على الخدمات الرقمية،ورصدها الأغلفة المالية الخاصة بذلك لتمكين الإدارة المحلية وتقريبها من المواطن،فاعتماد التكنولوجيات الحديثة في المجال الإداري أصبح ضرورة حتمية ، لخلق تحول نوعي ليس مع الوظائف الحكومية والإدارية فحسب بل التأسيس لمجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية ،بما يساهم في خلق شراكة بين جل القطاعات والمؤسسات ،وهذا لن يتأتى إلا عن طريق خلق بنية تحتية تقنية وهذا ما جعل مسألة الأمن المعلوماتي رهانا من خلال أخذ الدولة الجزائرية أولوية التأسيس لنظام قانوني كفيل بحماية الإدارة الرقمية من مخاطر البيئة الإلكترونية من مخاطر القرصنة والتجسس الإلكتروني.¹

وبناء على مبررات أساسية أدت إلى أولوية اعتماد الرقمنة منها:

- وقوع الجماعات المحلية تحت ضغوط مستمرة من أجل تحسين خدماتها وذلك بسبب كثرة التعقيدات في مجال التعاملات في الإدارات المختلفة.
- تنامي البيروقراطية بصورة يومية ،حيث تعاني الأجهزة الحكومية من تدني مستوى الأداء في خدمات المواطنين بسبب الإجراءات الروتينية والأساليب اليدوية.
- زيادة تكلفة أداء الخدمة.
- تعطل الأعمال وتعرض الوثائق للتلف.
- تعدد المكاتب التي يضطر المواطن للذهاب إليها للحصول على خدمات.
- تسارع التقدم التكنولوجي مما أدى إلى ضرورة الاستجابة والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة لذلك يعتبر تطبيق أساليب الرقمنة في كثير من المنظمات والمجتمعات سبيلا يحتم على الدول اللحاق بركب التطور تجنباً للاحتتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.
- حاجة الموظفين في الجماعات المحلية إلى التعاملات السريعة وبشكل مضمون عبر قاعدة رقمية.

¹ سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية، مذكرة مقدمة ليل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008-2009، ص268.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

ثانيا: علاقة النظام السياسي بالإدارة المحلية واعتمادها على الرقمنة

توجد علاقة وثيقة بين الإدارة المحلية والنظام السياسي بحيث ترتبط الأهداف السياسية في الإدارة المحلية بمبدأ تشكيل الجماعات الإقليمية بالانتخاب وهذا المبدأ يحقق أهداف منها:¹

1. الديمقراطية: تعتبر الديمقراطية الهدف الرئيسي الذي تسعى إلى تحقيقه الإدارة المحلية وتمثل هذه الديمقراطية من خلال المجالس المحلية المنتخبة بواسطة المجتمع المحلي المنتخبة بواسطة المجتمع المحلي، لتتولى الحكم والإدارة في هذه المجتمعات، وكثيرا ما يقال أن اللامركزية الإقليمية هي المدرسة النموذجية للديمقراطية، وأن ديمقراطية الجماعات المحلية تعتبر جزءا لا يتجزأ وقاعدة لنظام الحكم الديمقراطي بالدولة كلها، وتفعيل الرقمنة يمكن من إشراك المواطنين في إدارة وحداتهم الإقليمية ليساهموا في العمل السياسي.

2. الإدارة المحلية تقوي النظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي باعتمادها الرقمنة وذلك عن طريق التوزيع السريع وبطرق رقمية للاختصاصات بدال من تركيزها في العاصمة، مما يظهر أثره في مواجهة الأزمات والمصاعب التي قد تتعرض لها الدولة .

3. تدعم رقمنة الإدارة المحلية الوحدة الوطنية والتكامل القومي، من خلال تأكيد الوحدة الوطنية، بحيث يعد التقسيم الإداري وسيلة لإضعاف مراكز القوة التي تكون قائمة، كما تسعى الهيئات اللامركزية لاستخدام الموارد المتاحة وتحسين الخدمات العمومية للمواطنين بأيسر الطرق ويتحقق ذلك من خلال كفاءة الإدارة.

ثالثا: رهانات وتحديات تفعيل الرقمنة في الإدارة المحلية

يعتبر توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مداخل يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة ممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة كما وجدت عدة إرهابات محورية أدت إلى التوجه نحو الرقمنة لتحسين الخدمات العمومية، ولعل تزويد الجزائر بشبكة الانترنت عاملا حاسما في ذلك لأن الحكومة الجزائرية تعتمد المعلومات العلمية والتقنية واهتمت بدعم التكنولوجيا.

- تحديات تتعلق باعتماد الجزائر بنية تحتية رقمية.

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير الاتصال في الإدارات العمومية، كمطلب أساسي لكل إستراتيجية رقمية ألي دولة في العالم بضرورة وجود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا وأطر إدارتها، لذلك توجهت الجزائر نحو مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل أساسي يعبر عن الرغبة في التأسيس لثقافة وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وتنفيذ سياساتها وخططها بفعالية أكبر، انطلقت بواحد إرساء البنية التحتية الإلكترونية في مؤسسات الدولة ببدء تنفيذ السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تقوم على تطوير البنية القاعدية للاتصالات وتأسيس مجتمع معلومات وتطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات الإعلام والاتصال.

¹ سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية، مرجع سابق، ص 270.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

- الجانب الرقابي يعد جانبا مهما في استخدامات التكنولوجيا في المؤسسات.
- الجانب المادي والتجهيزات بالمعدات التقنية.
- الجانب البشري وتحديات التدريب والتكوين على استعمال التكنولوجيا.

تسعى الجزائر في مقابل ذلك لتبني إستراتيجية رقمية لتطوير المؤسسات وتوظيف التكنولوجيا بشكل هادف قصد تحقيق الانسجام والتكامل بين الجماعات المحلية وفي كل القطاعات الأخرى، وألن هذا المجال في تغيير وتجديد يومي، ووجب اعتماد الجزائر على تجارب ناجحة في هذا المجال أمرا ضروريا، لما له من فوائد على المؤسسات سواء عند وضع السياسات أو أثناء مراحل تحقيق أهدافها.¹

المطلب الثاني: دور الرقمنة وأفاق تحسين الخدمة العمومية بالجزائر

أولا: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية بالجزائر

لقد أدرك القائمون على برامج الحكومة أهمية التغيرات المستمرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنه لم يعد لدى الحكومة أي خيار آخر إلا التفكير جديا في تطبيق الإدارة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها جميع المواطنين في أي وقت ومكان وهو ما سيوفر عليها الكثير من الوقت والجهد والمال، ومتاعب انتقال المواطنين إلى مختلف الإدارات الحكومية والانتظار في طوابير طويلة لإداء معاملة ما، وتلعب الإدارة الإلكترونية دورا هاما في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة من خلال ما يلي:²

- تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص آجال الانتظار.
- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل.
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلا عن الوثائق الورقية.
- استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر.
- التقليل من التراحم وعدد مرات التردد على مختلف الإدارات الحكومية مع تحقيق العدالة والشفافية في الحصول على الخدمة.
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يتواءم مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في الدول المتقدمة في هذا المجال.
- تشجيع المجتمع على التعامل بالحاسوب الآلي ومحو الأمية المعلوماتية وإيجاد بيئة أعمال أفضل وتنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي الجديد.

¹ الخطيب، محمد فتح هلال، ومحرم صبحي، الاتجاهات المعاصرة في الحكم المحلي، دار النهضة العربية القاهرة، 1996، ص14.

² وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية -الجزائر-، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة: الجزائر، (بدون سنة نشر)، ص16.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

- الوصول إلى المناطق النائية بخدماتها وفك العزلة عنها حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء أمورهم وعدم تحملهم عناء التنقل لإنهاء معاملاتهم مع الحكومة.
 - تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو وضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.
 - التنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
 - تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، وكذلك المساهمة في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
 - مواجهة تحديات العولمة المتسارعة حيث حددت الحكومة الجزائرية هدف خاص لحماية البلاد ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص تلك العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب التي تستعمل غالبا وثائق هوية وسفر مزورة ومن هنا جاء دور الإدارة الإلكترونية من خلال إصدار جوازات السفر البيومترية والإلكترونية.
 - تمنح الوثيقة المؤمنة (جواز السفر البيومتري والإلكتروني) ضمانا لأمن تنقل المسافرين على مستوى الموانئ والمطارات والمراكز الحدودية البرية مع سهولة التنقل بفضل مراقبة إلكترونية سريعة لوثائق المسافرين إضافة إلى التعرف الموثوق الذي تسمح به وثائق السفر البيومترية والإلكترونية.
- ثانيا: مؤشرات جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر**
- يتوقف تحديد جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر على ضرورة الكشف عن جملة من المؤشرات والتي تتمثل فيما يلي:¹
- مؤشر الوصول إلى الإنترنت: بالنظر إلى درجة وصول الأفراد إلى الإنترنت، يمكن القول إن دخول الإنترنت إلى الجزائر أعطى إمكانية جديدة لإعادة صياغة إستراتيجية حديثة، وتنظيم الخدمات والمهام بسرعة ووقت قصير ومكان واسع، وبالتالي بيئة التكنولوجيا الحديثة تسيطر عليها شبكة الإنترنت كشبكة يمكن الوصول إليها من طرف فئة كبيرة من المواطنين.
 - مؤشر التعليم عبر الإنترنت: إن تحليل مؤشر التعليم عبر الإنترنت يدعو إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعليم ومحدداته ومدى الاستفادة منه، وتبيان حلوله والعقبات التي تحد من انتشاره وتعميمه، إذ تعمل تكنولوجيا الإنترنت على توجيه مجال التعليم والبحث العلمي وخدمة مصالح الطلبة والأساتذة وفق شبكة تكنولوجية تضطلع بمهام توفير الأساسيات في مجال الاتصالات والبحث العلمي وهو ما يمهد لإقامة مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر.

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة: الجزائر، (2010)، ص 125.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

- مؤشر انتشار الإنترنت في المجتمع: يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية لمعرفة مدى وجود مبادرة لنشر تكنولوجيا المعلومات، والتي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الإنترنت، والتزود بتكنولوجيا المعلومات، إذ يمثل برنامج جهاز كمبيوتر لكل عائلة في الجزائر أحد المنطلقات الأساسية الرامية إلى توسيع استخدام الإنترنت، ونشر التكنولوجيا المتطورة بين أفراد المجتمع، إضافة إلى محاولة تعميم الربط بالإنترنت.
- انتشار الإنترنت في الاقتصاد: تحديدا ووفقا لهذا المؤشر عملت الجزائر على محاولة الاستفادة من شبكة الإنترنت في المجال الاقتصادي، والواقع يبين أن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر هي حبيسة قطاعات قليلة لأشخاص محددين، وهذا غير كاف لإقامة اقتصاد معرفي فعال، أما مبادرة الجزائر فتتمثل في مشروع الدفع الإلكتروني والصرافة الإلكترونية التي تقدمها البنوك كأحد الخدمات من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها.

ثالثا: الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية

جاء مصطلح الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين الخدمة العمومية، وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين أساليب تقديمها، عبر طرق غير تقليدية (الالكترونية) تمكن من الاطلاع على الخدمة وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية، وجمهور المستفيدين من خدماتها.

فترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.

ومن هنا يمكننا القول إن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يركز على وجوب تحقيق العناصر التالية:¹

- مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهامها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي وهل حقيقة تم التوصل إلى كسب رضا المواطنين، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.
- تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

¹ غزلاني وداد، حكار حنان، البلدية الإلكترونية وآفاق تحسين الخدمة العمومية (بلدية دبي الإلكترونية نموذجاً)، مداخلة في إطار المنتدى الوطني الأول حول "التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة قلمة الجزائر؛ (2016)، ص45.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث تعتمد على تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.
- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلومات بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية مما يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات الأنشطة والمهام، من خلال النشر الإلكتروني، لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى فالمصلحة عامة مادامت الخدمة عامة، فالانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم ذلك بتوفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل العديد من المشاكل.

المطلب الثالث: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر.

الإدارة المحلية هي تلك المناطق المحدودة والتي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية. فلقد تبنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عبر الوطن جملة من الإصلاحات والإجراءات التي بإمكانها تسريع تطبيق تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا الجزء المهم من الإدارة العمومية في الجزائر باعتبارها تمثل الإدارة الأقرب للمواطن.

أولاً: مساعي الجماعات المحلية من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية¹

تحقيقاً للمساعي التي سعت إليها وزارة الداخلية والجماعات المحلية العديد من الإنجازات الرامية لعصرنة الجماعات المحلية ومرافقتها العمومية أهمها:

- رقمنة سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث سجل وطني آلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به .
- إنشاء سجل وطني آلي لترقيم المركبات والذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى والية التسجيل .
- إدراج العديد من الخدمات الإلكترونية عبر الانترنت على غرار طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر البيومتري عبر الانترنت ومتابعة مراحل الإجراءات دون تحمل عناء التنقل .

¹ بجلول، سمية، 2017، تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية: بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 16، ص 742.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

• إنشاء مرصد وطني للمرفق العام لدى الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية والذي يضطلع بجملة من المهام أهمها تلك المتعلقة بعصرنة المرفق العام ويكلف في هذا المجال بدراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام بهذه الصفة كل تدبير من شأنه:

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

ثانيا: بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

بادرت الحكومة بفضل استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية إلى:¹

• إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحياة على بطاقة التعريف الوطنية، واستبدالها بشهادة الميلاد العادية رقم

12

• التقليل من مدة دراسة ملفات الحياة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية، وإلى 21 يوما في حالات بيع السيارات ما بين الواليات.

• حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

• تحفيز ملف تجديد رخصة السياقة إلى صورتين شمسيتين، شهادة طبية، طابع ضريبي ورخصة السياقة القديمة.

• لأول مرة في الجزائر، التسجيلات الخاصة بقرعة الحج لموسم 2016 غير موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق الانترنت، وستعقب عملية التسجيل الإلكتروني في الموسم الموالي القرعة الإلكترونية عبر جميع البلديات؛

• تسليم أولى بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية، يوم السبت 30 جانفي 2016، بالجزائر العاصمة لمجموعة رمزية من الصحفيين والأئمة والفنانين والتلاميذ المترشحين لامتحان البكالوريا 2016 قبل أن توسع العملية إلى بقية المواطنين.

ثالثا: عوائق نجاح مشروع البلديات الإلكترونية بالجزائر

يتطلب تنفيذ مشروع البلديات الإلكترونية عدة عوامل للنجاح منها توفر البنية التحتية، تأهيل الكوادر البشرية إلى أن الواقع كشف عدة صعوبات حالت دون تقديم خدمة ذات جودة ولعل أهم هذه العوائق:²

• توفير بنية تحتية: تشمل البنية التحتية مختلف الأجهزة من حواسيب، والناسخ، والطابعات، والكوابل، وكذا شبكة الانترنت، إلا أن البلدية سجلت انقطاعات في الشبكة العنكبوتية - الانترنت - وهذا ما يعطل العملية.

¹ سايح جبور علي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي علي كافي بتندوف، العدد 01، 2017، ص 19-20.

² بالغماس بركة، شريف فطيمة، عداد رشيدة، 2017، عرض تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية: تجربة الجزائر، المؤتمر الدولي المحكم حول: الإدارة الإلكترونية بين الواقع والخطية، جامعة البليدة 02، الجزائر، ص 217.

الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

- غياب القوانين: إن تقاسم خدمات إلكترونية يحتاج إلى سن قوانين لحماية، ومحاربة التزوير، وكذا زيادة الموثوقية في التوقيع الإلكتروني.
- الإجراءات البيروقراطية: إن طباعة الوثائق البيومترية، سبب طول مدة تسليم الوثائق أكثر، وهذا لغياب التسليم اليومي للوثائق بالنسبة للمناطق البعيدة.
- نقص كفاءة الموارد البشرية: تحتاج تطبيقات البلديات الإلكترونية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي يقصد بها امتلاك التقنيات الحديثة بالإضافة إلى تمكين الموارد البشرية من استخدامها للتحويل من العمل اليدوي إلى الإلكتروني وقد غفلت الجهات المسؤولة على هذا الأخير اعتبارا منها أن اقتناء الوسائل الحديثة كافي لإنجاح العملية وهو ما تسبب في أخطاء كثيرة.
- نسخ الأخطاء الموجودة في السجلات: فقد تسبب هذا في نقل الأخطاء الموجودة في الأسماء من السجل إلى قاعدة البيانات وبالتالي كانت طباعة البطاقات خاطئة وقد يتطلب إعادة التصحيح عدة أسابيع.



الفصل الثاني:الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات في الجماعات المحلية العمومية

خلاصة الفصل الثاني

تعددت الكتابات حول ما تقتضيه منظمات الأعمال من جوانب وجب مراعاتها لتحقيق الجودة في خدماتها، فمنهم من يركز على الجانب العلمي الشمولي وفقا لعدة أسس ومعايري ومن ثم اتخاذ الإجراءات الفعالة للتحسين والاستمرار ورفع مستوى الجودة في إطار أبعاد ومبادئ تساعد على ذلك، ومنهم من يركز على الطرف الثاني في عملياته الخارجية وفق أنماط معينة محددة سلفا، ومنهم من يركز على العمليتين معا وهذا ما تدعو إليه الدراسات الحديثة حول موضوع جودة الخدمات العمومية، هذه الأخير اتخذت من الجودة سبيلا لها لتحقيق ما تصبوإليه، مستغلة في ذلك عدة أساليب إدارية حديثة لعل أبرزها استخدام الإدارة الالكترونية والتي لها دور كبير في تفعيل الأنماط الإدارية التقليدية والانتقال بها إلى إدارات ذكية رقمية تساعد على التخلص من الروتين والإجراءات المعقدة المألوفة لدى العام والخاص.

ترى المؤسسات العمومية في الرقمنة المخرج لها من مشاكلها باعتبارها تقوم أساسا على مبادئ أساسية مثل تكريس الشفافية والأمان وسهولة الاستخدام.



الفصل الثالث:

الجانب التطبيقي

- دراسة حالة بلدية طامزة -

الفصل الثالث:.....الجانب التطبيقي – دراسة حالة بلدية طامزة

تمهيد الفصل الثالث

تعتبر البلدية من الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون، ويديرها مجلس منتخب هو المجلس الشعبي البلدي وهيئة تنفيذية كما تعتبر القاعدة اللامركزية ومكان للممارسة المواطنة وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسين جودة الخدمات المقدمة له. وتعتبر الرقمنة من احد الرهانات التي تراهن عليها الجماعات المحلية من اجل تطوير جودة الخدمات المقدمة خاصة على مستوى البلديات وسنحاول في هذا الفصل دراسة الرقمنة الإدارية في بلدية طامزة وقد قسمنا الفصل إلى مباحثين كما يلي: المبحث الأول سنتناول فيه لمحة عامة عن بلدية طامزة، المبحث الثاني سنتطرق فيه إلى نظام الرقمنة ببلدية طامزة، كما قسمنا كل مبحث إلى ثلاثة مطالب.



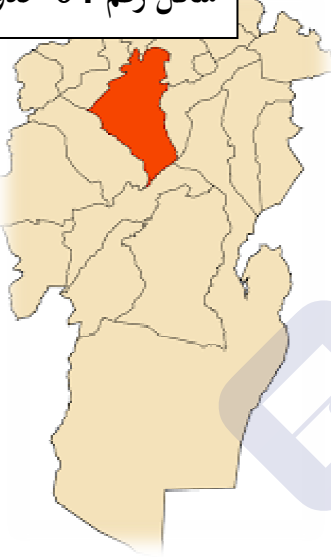
الفصل الثالث:.....الجانب التطبيقي – دراسة حالة بلدية تامزة

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

المطلب الأول: تعريف بلدية تامزة

تامزة بلدية من بلديات ولاية خنشلة جمهورية الجزائر وتلفظ تامزة أو تامزة باللغة المحلية لسكان أم البواقي الولاية الأم أو ولاية البنت الوسطى للمملكة الأمازيغية المشهورة بالكاهنة معناها الغولة أو حزمة القمح أو الشعير الناضج و ينطقونها «ثيمزي» تقع في جبال الأوراس و ينحدر معظم سكنها من الشاوية. وتبعد عن عاصمة الولاية 22 كيلومتر غربا حيث يفوق عدد سكانها 23 ألف نسمة وكما تقدر المساحة 387 كم². حسب إحصائيات سنة 2018. تحدها من الغرب بلدية شلية وقايس ومن الجنوب الغربي بلدية بوحمامة ومن الجنوب بلدية لمصارة امامن الشرق فتتحدها بلدية بابار ومن الشمال بلدية أنسيعة والحامة.¹

شكل رقم 04 حدود البلدية



مكتب الأرشيف



وكما تعرف البلدية بطابعها الفلاحي والزراعي بالدرجة الأولى إذ تحتوي على الأراضي الخصبة التي يستغلها الفلاحون في زراعة القمح والشعير كما أن فلاحيتها يعنون عناية كبرى بزراعة الأشجار المثمرة

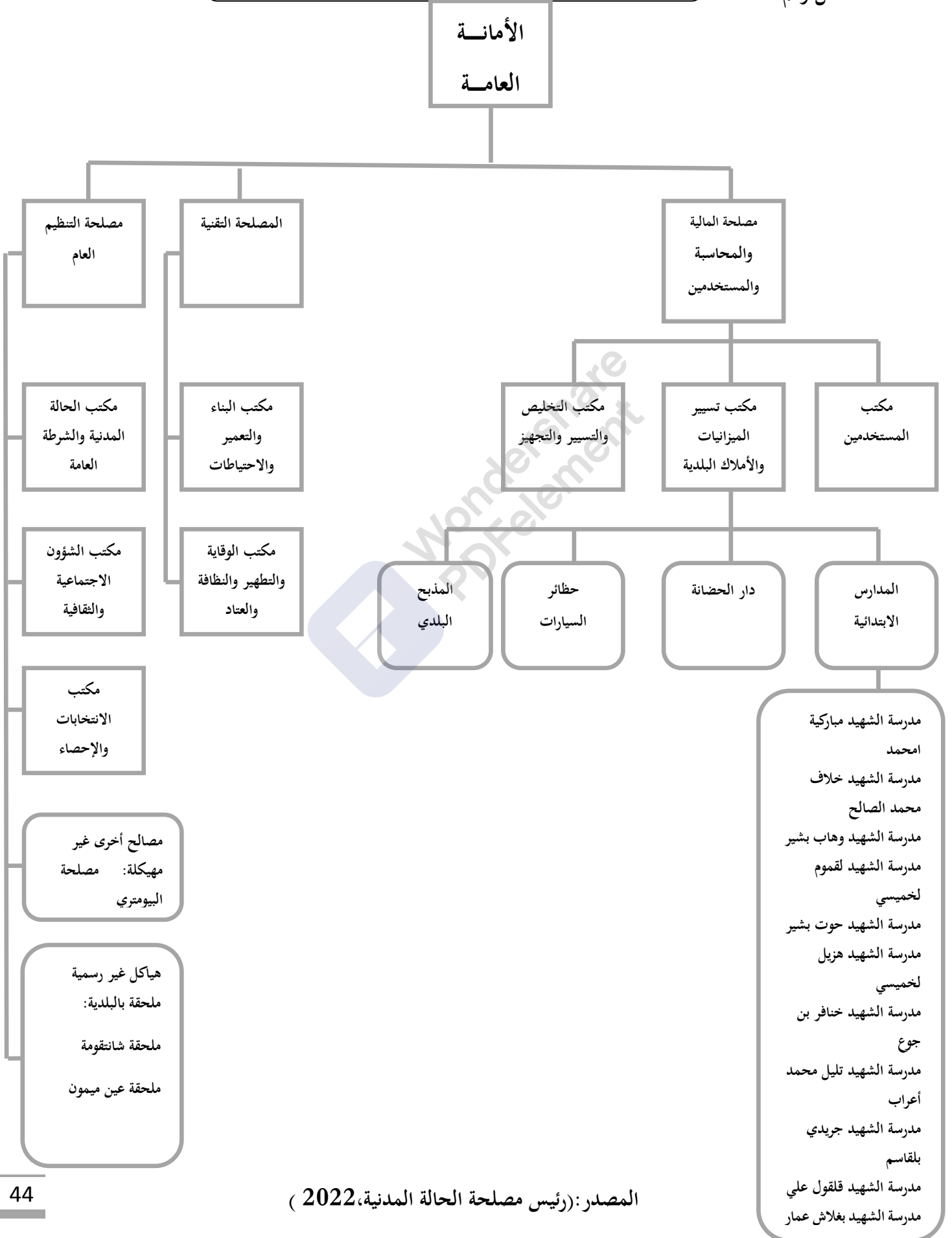
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية تامزة

¹ إعداد الطالب

الفصل الثالث:.....الجانب التطبيقي – دراسة حالة بلدية طامزة

الهيكل التنظيمي للبلديات التي يقل عدد سكانها عن: 20.000 نسمة
بلدية : طامزة

شكل رقم 05



الفصل الثالث:.....الجانب التطبيقي – دراسة حالة بلدية طامزة

المطلب الثالث: أهم المرافق العمومية المتواجدة على مستوى إقليم البلدية¹

قطاع السكن :

ترجع البلدية مؤخرا على برامج قطاعية للسكن على غرار الأحياء الجديدة لبرامج سكنات عدل أحياء 313سكن و بالإضافة إلى 480 سكن اجتماعي حضري ، بالإضافة للتجمعات السكنية في إطار السكنات التساهمية لكلا القطاعين العمومي والخاص .

قطاع الصحة :

بالرغم من قرب البلدية إلى مقر الولاية وتمتعها ببعض الخدمات الصحية على مستوى الولاية ، إلا أن البلدية سجلت عدة عيادات في الخدمة كعيادة المتعددة الخدمات للصحة العمومية، ومركز الصحة العمومية ، وكذا تطمح البلدية للتسجيل في إطار الصندوق الوطني المشترك لإعلانات بالنسبة للتزود بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

قطاع السياحة:

تتوفر البلدية على مناطق سياحية أبرزها منطقة عين ميمون منطقة سياحية جميلة جدا بانهارها وجبالها واهلها مما يساهم في السياحة والتعريف بالمنطقة .

قطاع التربية :

تتوفر البلدية على عدة مؤسسات تربوية للتعليم الابتدائي سجلت ضمن مشاريع التنمية البلدية ، كما تتضمن أيضا على عدة مؤسسات تربوية للتعليم المتوسط و التعليم الثانوي كما تطمح البلدية إلى الابتدائية بالحي الجديد للمجمع السكني الجديدة.

¹ مكتب الامانة العامة للبلدية طامزة.

الفصل الثالث:.....الجانب التطبيقي – دراسة حالة بلدية طامزة

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

المطلب الأول: معوقات تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية في البلدية

لنجاح مشروع الادارة الالكترونية قامت بعض الدول بدراسة تجارب دول سبقتهم في تنفيذ هذا المشروع، والمعرفة عوامل نجاح المشروع وتفاديا العوامل المؤدية للفشل. ومن الرغم انطلاقا مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاث سنوات لكن في الواقع لم يكن هناك تجسيد لهذا المشروع وبما أن الإدارة الالكترونية جزء من الحكومة الالكترونية، فيما يلي نعرض جملة من العقبات من أهمها مايلي:¹

- رغم عصرنة الإدارة والمؤسسات الإدارية مازالت معظمهما تعتمد على الهياكل للإدارة التقليدية.
- تأخير في استكمال البنية التحتية لرقمنة وتبنيها من منطقة إلى أخرى.
- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في البلدية.
- نقص الكفاءات البشرية والخبرة المهنية في هذا المجال.
- نقص التخطيط لرؤية مستقبلية لمثل هذا المشروع .
- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.

المطلب الثاني: رقمنة السجل الحالة المدنية

أولاً: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية (الوالدات، الزواج، الوفيات)

في إطار تجسيد عمل وزارة الداخلية والجماعات المحمية المتعمقة بتخفيف الإجراءات وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، وعصرنة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية، ونظرا لما يعانيه المواطنين من المشاكل وأعباء التنقل إلى مكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية على أساس سجلاتهم أصبح من الضروري إنشاء سجل وطني آلي لمخالة المدنية، وهذا ما نصت عليه المادة 25 مكرر من الأمر 08/14 ، هذا السجل الوطني يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية والمؤسسات العمومية الأخرى المعنية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل.²

ثانياً: أهداف إنشاء السجل الوطني للحالة المدنية

إن اعتماد عملية إنشاء السجل الآلي للحالة المدنية تهدف إلى تجسيد عدة مهام أساسية منها:³

1. ضمان تقرب الإدارة من المواطنين عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات، وربطها بواسطة الألياف البصرية مع مقر البلدية المركزية.
2. تحسين نوعية العالقة بين الإدارة والمواطنين عن طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم.

¹ شعب محمد توفيق وعقبي أمال، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية محليا، مجلة الفكر، المجلد 14، العدد 02، جوان 2019، ص 293.

² قانون رقم 08/14 المتعلق بالحالة المدنية المؤرخ في 09 غشت 2014 يعدل و يتمم الأمر 20/70 المؤرخ في 19 فبراير 1970 ، المتعلق بالحالة المدنية، جريدة رسمية عدد 49 مؤرخة في 20 غشت 2014 ، ص 03.

³ رانية هدار ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كمية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة - 01 - ، 2018/2017 ،

الفصل الثالث:.....الجانب التطبيقي – دراسة حالة بلدية طامزة

3. إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات وكل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.
4. المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطنون نتيجة إجبارهم على التنقل إلى أماكن ميلادهم لاستخراج شهادات ميلادهم التي تخصهم على أساس سجلات الحالة المدنية المسوكة عمى مستوى مقر البلديات وما يترتب عن ذلك من نتائج سلبية مالية ومادية .

ثالثا: الإجراءات المتخذة بتنفيذ السجل الموحد¹

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحمية بتنفيذ الإجراءات التالية:

1. وضع سجل آلي لمخالة المدنية يتكون من تجميع قاعدة معطيات 1541 بلدية على مستوى التراب الوطني، والتي تتضمن صورة رقمية، وذلك ابتداء من تاريخ 15 فيفري 2014.
 2. تم وضع نظام يقوم بتصحيح الأخطاء بصفة آلية، ففي هذا الإطار فقد تم تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود إلى بداية سنة 1800م، لم يتبقى اليوم سوى 1.0 % من التصحيحات الواجب القيام بها مقارنة بالطلبات المودعة والعملية متواصلة وتقع على مسؤولية المكلف بالحالة المدنية.
- بالموازاة يبقى المواطن في انتظار استخراج العقود والوثائق عن بعد والذي يعتبر انتقالا نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية التي ستخلص المواطن من أي تصرف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في تقديم الخدمة وهنا تكون الإدارة قد قطعت شوطا مهما في الخدمة الإلكترونية الشكل رقم (06) يوضح السجل البلدي الموحد.



المطلب الثالث: الوثائق البيومترية

أولا: جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترين

يمكن للمواطنين الحصول على جواز السفر وكذا بطاقة التعريف الوطنية البيومترين عن طريق الانترنت وهذا ما سنوضحه .

¹ المدير العام لعصرنة الوثائق و الأرشيف في حوار "المساء"، الانتهاء من الإدارة الإلكترونية و الشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية من 2017، جريدة المساء 2016/10/30.

الفصل الثالث:.....الجانب التطبيقي – دراسة حالة بلدية طامزة

1 جواز السفر البيومتري:

تم تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني بتاريخ 05 يناير 2012 مع بقاء العمل بجوازات السفر الكلاسيكية حتى يتم سحبها حسب كفاءات يحددها القانون. كما تم تحديد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني بموجب قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011.¹

بناءً عليه يمكن القول أن جواز السفر البيومتري هو عبارة عن وثائق هوية بيومترية ورقية تحتوي على معلومات حيوية مخزنة إلكترونياً، يمكن استخدامها لمصادقة هوية الأفراد، ويستخدم في هذه الوثائق تقنية البطاقات الذكية حيث تشمل شريحة الكترونية تخزن فيها المعلومات (الاسم، اللقب، تاريخ الميلاد ..) ومعلومات بيومترية، بصمات العين أو الأصابع أو الوجه، وصورة صاحبها تكون في الغلاف الأساسي الأمامي أو الخلفي أو وسط الوثيقة.

تجدر الإشارة إلى أن عدد جواز السفر البيومتري وصلت حتى سنة 2016 إلى أكثر من 7.900.000 جواز سفر، حيث سمح هذا الإجراء بتحقيق عدة نتائج نذكر منها:²

1. تسهيل إجراءات حصول المواطن على مختلف الوثائق الإدارية خلال مدة زمنية قصيرة.
2. القدرة على فرض رقابة صارمة على إصدار جوازات السفر من قبل المسؤولين في الدوائر القنصلية.
3. استحدثت و زارة الداخلية والجماعات المحلية فرق تقنية مميزة بحقائب بيومترية متنقلة لبعض الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة .

2 بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

يمكن تعريف بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأنها وثيقة تثبت هوية صاحبها وهي فردية تسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن، ولا يمكن لأي كان أن يحوز أكثر من بطاقة واحدة في نفس الوقت كما تحدد مدة صلاحيتها بعشر سنوات للأشخاص البالغين 19 سنة فأكثر، وتحدد ب 05 سنوات للقصر وتسري مدة صلاحيتها من تاريخ إعدادها .

وتطبيقاً لنص المادة 09 من المرسوم الرئاسي 143/17 يتم إيداع طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية على مستوى إحدى البلديات ولاية الإقامة بالنسبة للمواطنين المقيمين في التراب الوطني أو لدى المراكز الدبلوماسية والقنصلية بالنسبة للمواطنين المسجلين في الخارج، وبناءً على ذلك تقوم المصلحة المختصة بتسليم صاحب الطلب البطاقة البيومترية فور إعدادها ، وتسلم مرفقة برمز سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤوليته، فيمكنه استعمال ذلك الرقم من أجل الولوج إلى الخدمات الإلكترونية.³

ثانياً: رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية

¹ قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني، جريدة رسمية العدد الأول، ص 52.

² رانية هدار، المرجع السابق، ص 218.

³ المادة 03 و 04 من المرسوم الرئاسي رقم 143/17 المؤرخ في 21 أبريل 2017 المتعلق بتحديد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية و تسليمها، جريدة رسمية عدد 25 مؤرخة في 19 أبريل 2017، ص 10.

الفصل الثالث:.....الجانب التطبيقي – دراسة حالة بلدية طامزة

تم إنشاء نموذج جديد لرخصة السياقة من النوع البيومتري الالكتروني والقابل للقراءة آليا بموجب المنشور الوزاري المشترك رقم 03 المؤرخ في 04 جوان 2018، حيث يتم إصدار رخص السياقة البيومترية الالكترونية للملفات الواردة في مديريات النقل الولائية والخاصة بـ:

1. السائقين الجدد الذين نجحوا في اختبارات الحصول عمى رخصة السياقة النظرية والتطبيقية.
 2. السائقين الذين تحصلوا على صنف جديد يضاف إلى الصنف أو الأصناف المتحصل عليها سابقا.¹
- يتم إيداع ملف يتضمن جميع المعلومات الخاصة بالسائق الجديد لدى مديرية النقل، ويتم معالجة الملف المودع وفقا لإجراءات معينة تتمثل في:
- تقوم المصلحة المكلفة بإصدار رخص السياقة فور استلام الملف بحجز المعطيات البيومترية المتضمنة في الوثائق الإدارية المكونة له بواسطة التطبيقية المعلوماتية الموضوعة لهذا الغرض، لتقوم بعدها بدعوة المعني بالأمر بجميع الوسائل من أجل أخذ معطياته البيومترية وفق نفس المنهج المتبع في معالجة طلبات بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري الالكتروني عبر الشباك الالكتروني.
 - بعد دعوته يتقدم المعني إلى المصلحة المختصة مرفوق بشهادة النجاح المسلمة من طرف مفتش السياقة والأمن في الطرق، ويسلمها للمصلحة المختصة التي تضعها ضمن ملف قاعدي.
 - بعد التأكد من هوية المعني بالأمر وتفحص معطياته يتم معالجة الملف عبر الشباك الالكتروني وفقا للمنشور الوزاري المؤرخ في 21 مارس 2018 المتضمن تأطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلال.
 - يسلم للمعني بالأمر بعد أخذ جميع معلوماته وصل استلام يدعى حسب الحالة "وصل إيداع" أو "شهادة تأهيل مؤقتة" عمال بأحكام المادة 17 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 01 أوت 1989 والتي تتضمن جميع المعلومات الضرورية التي تسمح بتسييرها كرخصة سياقة، لاسيما بالنسبة لمصالح الأمن المكلفة بأمن الطرقات، وبعد إنجاز رخصة السياقة البيومترية الالكترونية يتم إرسالها إلى المصالح البلدية المكلفة بإصدارها وفقا لنظام محدد من طرف مديرية السندات والوثائق المؤمنة، ويتم تبليغ الشخص المعني من أجل استلام رخصة سياقته .
- ثالثا: البطاقة الرمادية**

تم إنشاء قاعدة بيانات وطنية لسجلات المركبات الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترخيم لمركباتهم بصفة آنية و دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل و ذلك من خلال:²

1. إصدار البطاقات الرمادية للمركبات من خارج الولاية، حيث يتم ذلك في موقع صفحة التأكيد يمكن الوصول إليها من خلال جميع البلديات.

¹ المنشور الوزاري رقم 06 المؤرخ في 05 نوفمبر 2018 المتضمن الترتيبات التنظيمية المؤطرة لتحديثات المضافة للشباك الالكتروني لاسيما المتعلقة بإصدار رخصة السياقة البيومترية الالكترونية، ص02.

² وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، بريقة، "تنفيذ البرنامج المسطر لإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة لقطاع الداخلية و الجماعات المحلية، رقم 3138، 2013، تم ، بتاريخ 14 فيفري 2022، على الساعة 19 و 05 د ، تصفحه عبر الموقع الالكتروني <http://www.interieur.gov.dz> .

الفصل الثالث:.....الجانب التطبيقي – دراسة حالة بلدية طامزة

2. إنشاء رابط بين الولايات ومحافظات الأمن الولائية لمتشاور بخصوص ملف البطاقة الرمادية في الوقت الحقيقي.

3. كما أنه هناك دراسة جارية لإنتاج البطاقة الرمادية الالكترونية الأمر الذي سيتيح مراقبة أفضل للسيارات على الطريق .

ومن أجل ضمان التواصل المباشر والسهل مع المواطن دون معوقات، وضعت و زارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرف المواطنين الذين يهتمهم الأمر نموذج عقد بيع المركبات موحد يمكن استخراجه مباشرة من موقعها الالكتروني، وللحد من الصعوبات التي يواجهها المواطنون في ترقيم مركباتهم في أجال معقولة يتوجب على ولاية الاستقبال طلب التأكد من صحة المركبة من ولاية المصدر بواسطة البريد الالكتروني عن طريق مصالح المديرية الولائية للمواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية فور إيداع طلب الترقيم من قبل المواطن المعني، ويجب أن تقوم ولاية المصدر بإرسال رسالة التأكيد بنفس الطريقة بدلا من البريد العادي المعمول به.



الفصل الثالث:.....الجانب التطبيقي – دراسة حالة بلدية طامزة

خلاصة الفصل الثالث:

يمكن أن نقول أن بلدية طامزة استجابت لمشروع الرقمنة الإدارية أو ما يطلق عليه بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في الاستخراج الإلكتروني لوثائق الحالة المدنية ومختلف التطبيقات المستحدثة مؤخرا والتي ساهمت في تحسين جودة الخدمة العمومية للمجتمع المحلي ولعبت دورا كبيرا في الظفر بعدة مشاريع تنمية ساهمت في رفع الغبن عن مختلف القرى والمداشر النائية لكن لا يمكن الإقرار بالتطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فمازالت هناك رواسب للإدارة التقليدية.



خاتمة

خاتمة

قد لا يختلف اثنان على أن التكنولوجيات للمعلومات والاتصال تلعب دورا كبيرا في العمل الإداري المعاصر، باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة التي يجب تطويعها لصالح العمل الإداري، وأحد الموارد الأساسية لتلك الهياكل في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الحادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الإستراتيجية للهياكل الإدارية للتغلب على الصعوبات البيروقراطية من جهة والتواء مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى.

على هذا الأساس فقد خلصت الدراسة موعة من النتائج والتوصيات نوجزها بالطريقة التالية :

النتائج:

- ❖ خلاصة القول ان كثير من الدول في العالم قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة للتراجع عنها بأن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بشكل فاعل هو الإنجاز الأهم الذي يمكن أن تحققة تلك الدول وبذلك اندفعت الجهات الإدارية إلى الاستفادة من تطبيقات التقنية نظرا إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع لاسيما من حيث مساهمتها الكبيرة في تحسين تقديم الخدمة العمومية والارتقاء بجودتها.
- ❖ لقد فرضت التقنيات الحديثة في مجال تقديم خدمات عصرية ضرورة ملحة على مختلف القطاعات في المجال الخدمي تكثيف خدمات قصد توفير خدمة ذات طبيعة راقية.
- ❖ وهو ما انتهجته الجزائر في سياستها الرامية إلى تطبيق الرقمنة وتعميم ذلك على كل القطاعات التي من بينها قطاع الداخلية والجماعات المحلية الذي تأكد من خلاله أهمية التكنولوجيا للمعلومات والاتصال وضروريا للرفع من مستوى جودة الخدمة العمومية لاسيما مع نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية وجواز السفر البيومترية وبطاقة التعريف البيومترية ، والذي تبنى استراتيجية خاصة لترقية الخدمة العمومية تدور أساسا حول الإستراتيجية الآتية: تكثيف وعصرنة الشبكة البريدية، التعريف بمزايا وسائل الدفع الحديثة، الاهتمام بالزبون، الانتقال إلى التجارة الإلكترونية، وغيرها.
- ❖ إضافة إلى العديد من القطاعات الأخرى سواء أكانت مؤسساتها ذات طابع إداري أو صناعي وتجاري، والتي تقدم خدمات عمومية مختلفة هي في حاجة ماسة إلى تحسين جودتها، وهو ما أملته الضرورة الملحة للتحول والانتقال من مقارنة التسيير بالإدارة التقليدية إلى المقاربة الحديثة في التسيير ويتعلق الأمر بالتكنولوجيا للمعلومات والاتصال.
- ❖ إن حالة الخدمة العمومية في الجزائر تميزت بما يلي:
- عدم ملاءمة نمط التسيير الإداري المركزي مع الإدارات العامة.
- ضعف التخطيط ورسم السياسات العامة.

- تدني فعالية الأنظمة الإدارية مما أدى إلى توسع ظاهرة الفساد الإداري.
- انعدام المساءلة مع ضعف وانعدام الإرادة السياسية في تفعيل آليات الرقابة.
- ناهيك عن عدم الاستفادة والاستغلال الأمثل من تقنية المعلومات واستخدامها في مصلحة المواطن.
- عدم وضع المواطن في أولويات اهتمامات الإدارة.

التوصيات:

- لو حاولنا إيجاد بدائل لهذه الوضعية سنصل لتحديد بعض المعالم والمؤشرات الخاصة ببعض الطرق والآليات لتحسين جودة الخدمة العمومية ومنها:
 - ❖ البساطة في عرض الخدمة ويمر ذلك عبر جانبين يركز الأول على التنظيم الداخلي، أما الثاني فيركز على الزبائن.
 - ❖ الارتقاء بالأداء البشري.
 - ❖ ضرورة توفير خدمة الانترنت لكافة الإدارات والأقسام في المؤسسات والمراكز العمومية مما يسهل عمل الإدارة الالكترونية.
 - ❖ التخطيط الجيد لإعداد العاملين من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتثقيفهم وبالتالي تهيئتهم نحو عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.
 - ❖ الاهتمام بالجانب التحفيزي (تشجيع العاملين في مجال الإدارة وتهيئتهم للتحول نحو الرقمنة من خلال رصد أنظمة جيدة للحوافز للتغلب على المقاومة التي يبديها البعض لعملية التغيير).
 - ❖ عقد الندوات واللقاءات والورش اللازمة لإزالة المخاوف لدى بعض العاملين من غموض مفهوم الإدارة الالكترونية.
 - ❖ وغيرها من السبل العديدة التي من شأنها تسهيل الدور المنوط بمقاربة التسيير الحديثة (الرقمنة) في تحسين جودة الخدمات العمومية.

فائفة المراجع



قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

- 1) ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2005.
- 2) حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 .
- 3) الحميدي نجم عبد الله، وآخرون، نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
- 4) الخطيب، محمد فتح هلال، ومحرم صبحي، الاتجاهات المعاصرة في الحكم المحلي، ، دار النهضة العربية القاهرة، 1996.
- 5) ربحي مصطفى عليان ، محمد عبد الدبس ، وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، دار الصفاء ،الأردن، 2005، ط1.
- 6) ريتشاردل وليامز، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ترجمة ونشر مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية، 2003.
- 7) سعد محمود المصري، إدارة تسويق الأنشطة الخدمية المفاهيم واستراتيجيات، دار الجامعة، الإسكندرية، 2002.
- 8) شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، المكتبة الإعلامية، القاهرة (مصر) ، 2000.
- 9) علاء فرج الطاهر، إدارة المواد والجودة الشاملة، دار الياقوت للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ط1.
- 10) مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
- 11) ماهر عودة الشميلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، الطبعة الأولى، عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015.
- 12) محمد عوفي البزبوني وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمراكز الجامعية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ط1.
- 13) محمد نصر مهنا، الإدارة العامة الحديثة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر).
- 14) مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، عمان: اثناء للنشر والتوزيع، 2008.

- (15) مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، منظور تكنولوجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009.
- (16) هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ط2.
- ثانيا: المجالات والمقالات العلمية
- (1) بهلول، سمية، 2017، تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية: بين عصنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 16.
- (2) سايح جبور علي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي علي كافي بتندوف، العدد 01، 2017.
- (3) شعيب محمد توفيق وعقيي أمال، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية محليا، مجلة المفكر، المجلد 14، العدد 02، جوان 2019.
- (4) عبد الغاني بن حامد، محمد البخاري عمومن، استخدام الإدارة الإلكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية، دراسة ميدانية على بلدية الرويسات، المجلة الجزائرية للإقتصاد السياسي، مجلد 3/عدد 2، 2021.
- (5) غامل إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري، اسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر، الجملة المصرية لعلوم المعلومات، مجلة 5، عدد 02.
- (6) غزلاني ووداد، حكار حنان، البلدية الإلكترونية وآفاق تحسين الخدمة العمومية (بلدية دبي الإلكترونية نموذجا)، مداخلة في إطار الملتقى الوطني الأول حول "التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة قلمة. الجزائر؛ (2016).
- (7) لبيد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، كتاب جماعي، مداخلات ضمن ملتقى وطني بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، الجزائر، 2021/03/13
- (8) لخضر مرغاد، الإدارات العامة للجماعات المحلية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر- بسكرة-، العدد 07، 2005.
- ثالثا: المذكرات والأطروحات

- 1) آمنة شراك، دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية" ، مذكرة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر- بسكرة-، 2001.
- 2) بالغماس بركة، شريف فطيمة، عداد رشيدة، عرض تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية: تجربة الجزائر، المؤتمر الدولي المحكم حول: الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2017.
- 3) بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2014/2013 .
- 4) زعرور نعيمة، أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر(وكالة بسكرة)، أطروحة دكتوراه تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة(الجزائر)2014- 2015.
- 5) سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر، الجزائر، 2008- 2009.
- 6) عبد القادر براينيس ، التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية ، دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية ، جامعة الجزائر، 2006/2007.
- 7) عتيقة جديدي، " إدارة الجماعات المحلية في الجزائر- بلدية بسكرة نموذجاً"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة مالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012.
- 8) عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.
- 9) غامل إلهام مصطفى ، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري ،اسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر ، الجملية المصرية لعلوم المعلومات ،مجلة 5، عدد02.
- 10) نور الدين يوسف، الجباية المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر دراسة تقييمية للفترة الممتدة من 2000 إلى 2008 دراسة حالة ولاية البويرة، "رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس-، 2009.

11) وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة: الجزائر، (بدون سنة نشر).

12) ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس (الجزائر)، 2011/2010.

13) يوسف رشيد، بن حراة حياة، إدارة الجودة الشاملة وصعوبات تطبيقها، ملتقى علمي وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، جامعة سعيدة (الجزائر)، 2010.

رابعا: المواقع الإلكترونية

1) لينا صمادي (2022/02/18)، مقومات الإدارة المحلية للدولة الحديثة بشير، تم الاطلاع عليه في 2022/5/4م، الموقع: <https://e3arabi.com/?p=1172566>

2) مريزق عدمان (2021/02/22)، مقال من كتاب التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الموقع: www.joussourdz.com.

3) وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، برقية، "تنفيذ البرنامج المسطر لإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة لقطاع الداخلية و الجماعات المحلية، رقم 3138، 2013، تم ، بتاريخ 14 فيفري 2022، تصفحه عبر الموقع الإلكتروني <http://www.interieur.gov.dz>.

خامسا: القوانين والمراسيم

1) المنشور الوزاري رقم 06 المؤرخ في 05 نوفمبر 2018 المتضمن الترتيبات التنظيمية المؤطرة للتحديثات المضافة للشبكات الإلكترونية لاسيما المتعلقة بإصدار رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية.

2) قانون رقم 08/14 المتعمق بالحالة المدنية المؤرخ في 09 غشت 2014 يعدل و يتمم الأمر 20/70 المؤرخ في 19 فبراير 1970، المتعلق بالحالة المدنية، جريدة رسمية عدد 49 مؤرخة في 20 غشت 2014.

سادسا: المواد

1) المادة 03 و 04 من المرسوم الرئاسي رقم 143/17 المؤرخ في 21 أبريل 2017 المتعلق بتحديد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية و تسليمها، جريدة رسمية عدد 25 مؤرخة في 19 أبريل 2017.

سابعا: الجرائد

1) قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني، جريدة رسمية العدد الأول.

2) المدير العام لعصرنة الوثائق و الأرشيف في حوار "المساء"، الانتهاء من الإدارة الإلكترونية و الشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية من 2017، جريدة المساء 2016/10/30.

ثامنا: كتب أجنبية

- DigitalClassWorld.com – Importance of information technology in today world



ملخص الدراسة:

ساهمت عدة متغيرات وأبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية في إحداث طفرة نوعية في مجال هذه التقنيات الإلكترونية أو ما يعرف بالرقمنة حيث يتطلب تشخيص واقع الرقمنة في الجماعات المحلية وموقع الجزائر من التحول الرقمي، لربط دور هذا الأخير في تحسين جودة الخدمة العمومية، باعتبار أن العمليات الإدارية أصبحت أكثر تعقيدا للتحول من الأعمال الإدارية التقليدية العاجزة عن إرضاء المواطن إلى خدمات رقمية تتسم بالسرعة والكفاءة العالية وهذا جاء نتيجة عدة إرهاصات وتجارب تقنية ناجحة في مجتمعات أكثر تطورا تحم ضرورة خوض غمار التجربة الرقمية في الجزائر.

واهم ما توصلت إليه الدراسة هو أن التكنولوجيا والمعلومات والاتصال ساهمت بشكل كبير في تحسين وتفعيل جودة الخدمات الإلكترونية لمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الخدمة العمومية، الجماعات المحلية، جودة الخدمات، التكنولوجيات الحديثة، التكنولوجيا والمعلومات والاتصال.

Study summary:

Several variables and political, economic and social dimensions have contributed to a qualitative leap in the field of these electronic technologies or what is known as digitization, which requires diagnosing the reality of digitization in local communities and Algeria's position on digital transformation, to link the role of the latter in improving the quality of public service, given that administrative processes have become more Complicating the transformation from traditional administrative work incapable of satisfying the citizen to digital services characterized by speed and high efficiency.

The most important finding of the study is that technology, information and communication contributed significantly to improving and activating the quality of electronic services for an institution.

Keywords: Numérisation, public service, local communities, quality of services, modern technologies, technology, information and communication(ICT).