

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra

Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

: ادره الموارد البشرية.

:()

:

بن التركي وليد

قسمية سامي

	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	.	1
			د.بن التركي وليد	2
			د.علاي مليكة	3

السنة الجامعية: 2020/ 2019



شكر و تقدير

قبل كل شيء، أحمد الله عز وجل الذي أنعمني بنعمة العلم ووفقني إلى إنجاز هذا العمل وأقول: " اللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى "

أشكر عرفانا وتقديرا الأستاذة المشرف/ بن تركي وليد

على نصائحه وإرشاداته القيمة طوال مدة إشرافه على تحضير هذه المذكرة، فله مني

فائق وأسمى عبارات الشكر والعرفان

كما أتقدم بالشكر إلى كل من ساعدني وقدم لي جميع التسهيلات لإتمام هذه الدراسة وأخص بالذكر

جميع زملائي في مديرية الصحة بسكرة

كل زملائي وأساتذتي بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة

موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان بسكرة

فمني إلى كل هؤلاء جزيل الشكر والإمتنان.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

*** سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ***

إلى من كلله الله بالهبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى

من أحمل إسمه بكل إفتخار، وأدعو له الشفاء ليل نهار

*** والدي العزيز / التلي ***

إلى معنى الحب، وإلى معنى الحنان والحياة، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وسعادتي

*** أمي الحبيبة / فتيحة ***

إلى من زرعوا في قلبي بذور الحياة فكانوا لي السند فيها، إلى شموع متقدة تنير دربي

*** زوجتي ***

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد، إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها

*** إخوتي / زهير - زينة - نادية - هواري - مرام ***

إلى من شجعوني ومنحوني الثقة، إلى الذين لم أعرف الحياة بدونهم، إلى الأصدقاء الإخوة

*** عماد الدين - فهد - عمار - عبد العالي - صالح - عقبة ***

*** سامي قسمية ***

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	شكر و عرفان
-	الإهداء
I	فهرس المحتويات
II	فهرس الجداول
III	فهرس الأشكال
ا-خ	مقدمة عامة
الفصل الأول: واقع للإدارة الإلكترونية و أثرها على اصلاح الخدمة العمومية	
14	تمهيد الفصل
15	المبحث الاول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
16	المطلب الاول : الإدارة الإلكترونية نشأة و تطور
17	المطلب الثاني : مفهوم الادارة الالكترونية
18	المطلب الثالث : خصائص الادارة الالكترونية
19	المطلب الرابع : الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الحديثة
20	المبحث الثاني : الإدارة الإلكترونية البنية و ركائز
21	المطلب الاول : عناصر الإدارة الالكترونية
22	المطلب الثاني : أهداف الإدارة الإلكترونية
23	المطلب الثالث : وظائف الإدارة الإلكترونية
26	المطلب الرابع: أنماط الإدارة الالكترونية
28	المطلب الخامس: معوقات تبني النموذج الالكتروني للإدارة
31	المبحث الثالث : دواعي التوجه نحو عصرنه وتحسين الخدمة العمومية
32	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
33	المطلب الثاني: تصنيفات الخدمات العمومية
35	المطلب الثالث: معايير تمييز الخدمة العمومية

37	المطلب الرابع: مشكلات الخدمة العمومية
40	المبحث الرابع : الإدارة الإلكترونية نموذجاً حديثاً للخدمة العمومية
41	المطلب الأول:مركزات تبني الإدارة الإلكترونية في الخدمات العمومية
42	المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ مبادئ الخدمات العمومية
43	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وسيلة لتحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسات
45	المطلب الرابع: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية
46	ملخص الفصل
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي (دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة)	
48	تمهيد الفصل
49	المبحث الأول : مجتمع الدراسة وعينته
49	1 التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة
49	1.1 نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة
51	2.1 مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة
52	3.1 الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة
54	2 تصنيفات الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة
56	1.2 السلك الطبي
57	2.2 السلك شبه الطبي
58	3.2. السلك الإداري
59	4.2. العمال المهنيين والمتعاقدين
60	المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
60	المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة
70	المطلب الثاني : اختبار الفرضيات
85	خاتمة
87	ملخص الدراسة
89	قائمة المراجع

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
24	الفرق بين التخطيط التقليدي و التخطيط التكنولوجي	01
55	تصنيفات الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة	02
57	تصنيفات السلك الطبي في المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة	03
58	تصنيفات السلك شبه الطبي في المؤسسة العمومية الإستشفائية ح سعدان - بسكرة	04
59	تصنيفات السلك الإداري في المؤسسة العمومية الإستشفائية ح سعدان - بسكرة	05
60	تصنيفات العمال المهنيين والمتعاقدين في المؤسسة العمومية الإستشفائية ح سعدان	06
61	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	07
62	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	08
63	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	09
65	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	10
66	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.	11
68	توفير مختلف الأجهزة والبرامج الحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	12
69	مدى توفر معدات و الاجهزة الطبية	13
69	مدى توفر أجهزة الأمان و الرقابة	14
70	مدى توفر شبكة ENTRANET	15
70	مدى توفر شبكة EXTRANET	16
71	مدى توفر شبكة انترنت	17
72	مدى توفر شبكات الاتصال بين الاقسام	18
73	دور الادارة الالكترونية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة	19
74	دور الادارة الالكترونية في التقليل من الاختلالات في الممارسة الطبية	20
76	دور الادارة الالكترونية في تحسين عملية التزويد واستخدام المعلومات في الصحة	21
77	دور التخطيط السليم في التحول نحو الادارة الالكترونية	22
78	يوضح دور البنية التحتية في التحول نحو الادارة الالكترونية	23
78	توفر الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسب الآلي	24
79	توفر القوانين و التشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الالكترونية	25
79	توفر الدورات التدريبية	26

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
23	اهداف الادارة الالكترونية	01
26	القيود الخمسة في التنظيم التقليدي	02
52	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة	03
56	توزيع الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان بسكرة	04
61	توزيع الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة	05
62	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
64	يوضح الفئة العمرية لمجتمع الدراسة.	07
64	يوضح المستوى التعليمي لمجتمع الدراسة	08
65	يوضح منصب العمل لمجتمع الدراسة.	09
66	يوضح الخبرة المهنية لمجتمع الدراسة.	10
67	يوضح توفر الاجهزة التكنولوجية.	11
69	يوضح توفر الشبكات.	12
71	مدى توفر شبكة انترنت	13
73	مدى توفر شبكات الاتصال بين الاقسام	14
74	دور الادارة الالكترونية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة	15
76	دور الادارة الالكترونية في التقليل من الاختلالات في الممارسة الطبية	16
76	دور الادارة الالكترونية في تحسين عملية التزويد واستخدام المعلومات في الصحة	17
77	عوائق التحول نحو الادارة الالكترونية	18

مقدمة عامة:

تكتسي مسألة تطوير نظم الإدارة والتسيير في المؤسسات الخدمية والإدارية في الوقت الحاضر أهمية كبرى نظرا لما لها من تأثير مباشر وقوي على نتائج عمل هذه المؤسسات ومستوى أدائها العام وكذلك على تحسين شروط اندماجها في البيئة الاقتصادية الوطنية والعالمية. لقد فرض التحول الكبير في تكنولوجيات الاعلام والاتصال على المستوى العالمي بجودة المخرجات وضمن سلامة العمليات على جميع الأصعدة مما أدى الى الانتقال من نمط تقليدي يعتمد على الوثائق الى نمط حديث أساسه الإدارة الالكترونية بأسرع وقت واقل جهد ، ويظهر هذا جليا في حياتنا اليومية بازياد اعتمادنا على الوسائل الالكترونية في كافة المجالات والاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية وهذا ما يطلق عليه بإدارة الالكترونية .

وبما أن المنظمات الصحية من مستشفيات ومصحات ومراكز صحية الخاصة تعتبر واسطة العقد ومركز الدائرة في تقديم الخدمات الصحية، وبالتالي فهي ملاذ المرضى الذين ينشدون العافية والأصحاء الذين يطلبون الوقاية . ومع تزايد الضغوط بصورة غير مسبوقة على كل مؤسسات الخدمات الصحية في زمن انتشرت فيه أمراض العصر المزمنة والوبائية التي ساعدت حركة الناس المتزايدة وانتقالهم السريع من مكان الى آخر في انتشارها واتساع دائرة نطاقها، فتضاعفت الضغوط المتزايدة أصلا على هذه المؤسسات الصحية و الطيبة، هذا بالإضافة الى ما شهدته السنوات الأخيرة من زيادة مضطردة وإقبالا متناميا في أعداد المترددين على المستشفيات ولقد اتسمت هذه الزيادة بخصائص لم تكن متوفرة في السابق خاصة مع الزيادة في تحسين جودة الخدمات فيما يتعلق بالمطالبة على الاستجابة السريعة لمتطلبات المواطنين واحتياجا الصحية والطبية المقدمة لهم، كل ذلك حتم على القائمين على إدارة الخدمات الصحية والطبية إيجاد الوسائل والسبل لمقابلة هذه الطلبات والاستجابة لها، الشيء الذي أدى الى تبني وتطبيق الادارة الالكترونية في هذه المؤسسات الصحية وتعتبر الصحة الالكترونية احد أنماط الإدارة الالكترونية المعاصرة وهي استغلال القطاع الصحي لتكنولوجيات الاعلام والاتصال ضمن العالم الرقمي بتطبيقات كثيرة ، وتعدد مجالاتها الى السجلات الطبية الالكترونية ، الصيدلة الذكية المستشفى الافتراضي على الانترنت إن ربح معركة التسيير يتطلب اللجوء أكثر فأكثر إلى عصره الطرق والأساليب التي تستخدمها الهياكل الإدارية المختلفة في المؤسسة أثناء قيامها بوظائفها وتعاملاتها المختلفة مع الأطراف الأخرى. إن القيام بهذه المهمة يتمثل بالخصوص في التحكم في مدة وتكاليف الإجراءات الإدارية المختلفة التي تقوم بها هذه الهياكل والتقليل من الجهد المصروف على إنجازها.

من بين إحدى الجوانب المهمة لعصرنة الوظائف والأعمال الإدارية هو تطبيق منهج الإدارة الالكترونية، وهذا يتمثل في تكثيف مجال استعمال الوسائل الالكترونية لمعالجة وإيصال المعلومات والتقليل من الوقت والجهد اللازم لتصريف

مختلف المعاملات، نظرا لما لهذا الجانب من تأثير بالغ في حياة الفرد و المجتمع، وقد تسارعت في الحقبة الأخيرة وتيرة التطور في هذا القطاع إلى حد يمكن وصفه بثورة المعلوماتية ، حيث اخترع الإنسان جهاز الحاسب الآلي ثم أعقبه تطوير شبكات الاتصال المحلية، إلى شبكة الانترنت على المستوى العالمي.

تأخذ التكنولوجيا الحديثة لمعالجة وإيصال المعلومات دورها الاستراتيجي من كونها تمكن من إيصال المعلومات بأسرع وقت، وهي بذلك تعمل على تامين عنصر الزمن وتحقيق ما يسمى بالسبق في الحصول على المعلومة وما لهذه المسألة من تأثير بالغ في قطاع الأعمال، كونها تسمح للإطار المسير بالسبق في اتخاذ القرار وبالتالي حصول المؤسسة المعنية على أفضلية زمنية في التعاملات الاقتصادية مقارنة بمنافسيها.

تسعى مختلف المؤسسات والشركات إلى إنجاز أنشطتها ومختلف تعاملاتها الكترونيا وذلك بهدف ربح الوقت والجهد والتقليل من الوقت الضائع الذي يمكن إهداره والتكاليف الزائدة التي تتحملها هذه الشركات بإتباعها الأساليب القديمة لتصرف أعمالها، فالربط الالكتروني يسمح بتسهيل تدفق المعلومات وإيصال الملفات إلى مختلف الشركاء الداخليين والخارجيين في أحسن الظروف ويساهم بالتالي في تخفيض تكاليف الإجراءات والعمليات الإدارية و ربح الوقت.

لقد أصبحت المعلوماتية تشكل موردا أساسيا من موارد الاقتصاد الحديث، بل أصبحت تشكل دعامة الأساسية وبواسطتها تحول النشاط الاقتصادي الكلاسيكي إلى الاقتصاد رقمي حيث تحول الكثير من العمل العضلي إلى نشاط ذهني رقمي. تتجلى فائدة استخدام المعلوماتية وتكنولوجيا استخدام المعلومات في قطاع الأعمال والمؤسسات الإدارية أيضا في توفير وسائل وتكنولوجيا جديدة لحفظ المعلومات، كما أنها تمكن من ترميز المعلومات للمحافظة على سريتها.

إن المؤسسات الصحية باختلاف أنواعها عمومية كانت أو خاصة تخضع كأى مؤسسة أخرى إلى تحديات كبيرة في ظل التغيرات والتطورات في جميع المجالات وما يرافقها من تنافس شديد، كذلك فإن إنخفاض مستوى الرعاية الصحية في الدول ينعكس سلبا على التقدم الاقتصادي والإجتماعي للمجتمعات، هذا ما يفرض على المؤسسات الصحية العمل على مواجهة كل هذه التحديات ومسايرة التطورات التي تستوجب رفع كفاءة مواردها البشرية وإستخدامها بشكل أمثل لتحقيق أهدافها وتقديم أفضل الخدمات الصحية والرعاية الطبية الممكنة، وذلك بالعمل على وضع إستراتيجية تكوينية محددة وفعالة ومدعمة من أجل تنمية مواردها البشرية.

❖ الإشكالية:

إن البحث في مسألة تطوير نظم الإدارة والتسيير في المؤسسات الخدمائية يدخل في إطار البحث عن العوامل المساعدة على تحسين مستوى الأداء في المؤسسة الإدارية بصفة عامة وتأمين دور الموارد البشرية فيها بصفة خاصة، وذلك على اعتبار أن تطوير وسائل تدخل العنصر البشري يزيد من مردوديته و كفاءته وبالتالي من دوره الاستراتيجي

فيها. من بين إمكانيات تحقيق هذا الهدف هي اللجوء إلى رقمنة مختلف جوانب النشاطات الإدارية على اعتبار أنها ضرورة تفرضها متطلبات العصر وتحديات البيئة التنافسية التي تعمل فيها هذه المؤسسات.

في ضوء ما أشير إليه أعلاه يمكن طرح الإشكالية العامة للبحث كالتالي:

ما هي الآثار المنعكسة على الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان؟

بناءً على هذه الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

التساؤلات الفرعية:

- ✓ ما هو مفهوم الإدارة الالكترونية ومنهجية تطبيقها؟
- ✓ ما هو أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية؟
- ✓ ما هي المعوقات والتحديات التي تحول دون نجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية؟

الفرضيات:

- من أجل الإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعية، ارتأينا وضع الفرضيات التالية:
- ✓ الفرضية الأولى: إن الإدارة الالكترونية بمفهومها العام تعتبر أداة فاعلة من الأدوات الحديثة لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

- ✓ الفرضية الثالثة: نجحت الإدارة الالكترونية في تحس الأداء الخدمي في قطاع الصحة.
- ✓ الفرضية الرابعة: تواجه الإدارة الالكترونية تحديات ادارية و تشريعية تعيق سيرها في الخدمة العمومية.

أهداف الدراسة:

- إن الأهداف التي نريد تحقيقها من خلال تناول هذا الموضوع تتمثل فيما يلي:
- ✓ المساهمة في إثراء موضوع الادارة الالكترونية في المؤسسات الصحية العمومية.
- ✓ عرض دور التكوين ومدى تأثيره على تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات الصحية العمومية.
- ✓ تحديد اثر بالمؤسسات الصحية العمومية.
- ✓ محاولة تقديم صورة عن واقع تبني الادارة الالكترونية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان بسكرة خاصة، والمؤسسات الصحية العمومية بشكل عام.
- ✓ التعرف على متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية والتحديات التي تواجهها في هذا الميدان.

✓ تقييم مستوى تطبيق منهج الإدارة الالكترونية في الإدارة الجزائرية وتأثيره على المكانة ودور القوى العاملة فيها.
✓ توضيح المزايا والصعوبات التي تعترض الإدارة الالكترونية كإدارة عالية الجودة في بيئة متعددة الصعوبات كالمؤسسة الجزائرية.

✓ التعرف على متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية والتحديات التي تواجهها في هذا الميدان.

✓ تقييم مستوى تطبيق منهج الإدارة الالكترونية في الإدارة الجزائرية وتأثيره على المكانة ودور القوى العاملة فيها.
✓ توضيح المزايا والصعوبات التي تعترض الإدارة الالكترونية كإدارة عالية الجودة في بيئة متعددة الصعوبات كالمؤسسة الجزائرية.

أهمية الدراسة :

✓ تعتبر مسألة العصرية وتطوير أساليب الإدارة والتسيير في مؤسساتنا الوطنية من الانشغالات الأساسية للسلطات المركزية في بلادنا، التي تدفعها باستمرار الى البحث على العوامل المساعدة على حلها.
✓ يعتبر منهج الإدارة الالكترونية من الأساليب المساعدة على زيادة تنافسية المؤسسة كونه يساهم في تحقيق تكاليف الإنتاج و التوزيع والاقتصاد في الوقت والجهد وتتمين عنصر الزمن.
✓ لفت انتباه أصحاب القرار في المؤسسات الإدارية الوطنية إلى أهمية تطبيق منهج الإدارة الالكترونية وتوضيح آثاره الايجابية وفوائده على الفرد والمجتمع.

أسباب اختيار الموضوع:

■ الاسباب الذاتية

✓ تناسب الموضوع مع التخصص

✓ الميل الشخصي لدراسة الموضوع الذي له علاقة بالرقمنة والإدارة الالكترونية

✓ الاستفادة من موضوع الدراسة في الحياة العلمية والعملية

■ الاسباب الموضوعية

✓ ارتباط الموضوع بمجال التخصص " إدارة الموارد البشرية "

✓ التعرف على الدور الذي تلعبه الادارة الالكترونية في تنمية وتطوير الموارد البشرية بالمؤسسات الصحية.

✓ أهمية المؤسسات الصحية في المجتمعات والدور الذي تلعبه في تقديم الخدمات الصحية والرعاية الطبية.

✓ القيمة التي يكتسبها موضوع الادارة الالكترونية من خلال الاهمية الكبيرة التي يساهم بها في تحسين جودة الخدمات العمومية

✓ تشخيص واقع الادارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الاستشفائية ومعرفة مدى حرص المؤسسة على تحسين جودة خدماتها العمومية .

الدراسات السابقة:

من ضمن الدراسات التي تناولت موضوع دراستنا هذا ولو بشكل جزئي نذكر:

✓ الدراسة الاولى:

أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د من اعداد الطالب : عبان عبد القادر تحت عنوان تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر جامعة محمد خيضر بسكرة . 2016 ابرزت هذه الدراسة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية الكبيرة في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر.

✓ الدراسة الثانية:

رسالة ماجستير من إعداد إيهاب خميس احمد المير، تحت عنوان: متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة نايف بالبحرين سنة 2007، أبرزت هذه الدراسة مدى مساهمة البرامج التدريبية على تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية بمملكة البحرين.

✓ الدراسة الثالثة:

بحث علمي من إعداد الدكتور سعيد شعبان حامد مدرس إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة الأزهر، تحت عنوان: إدارة الموارد البشرية في عصر الحكومة الإلكترونية 2006، تناولت الدراسة الموارد البشرية كعنصر تأثر بالاتجاهات الحديثة للإدارة، كالتحديات التي تواجهها الموارد البشرية في تطبيق الحكومة الإلكترونية .

✓ الدراسة الرابعة:

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير في الحقوق لعشور عبد الكريم ، بعنوان دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر ، والذي عرف الإدارة الالكترونية كآلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية ، أين تطرق إلى تطبيق نموذج الإدارة الالكترونية في الجزائر مقارنة بما تم القيام بها في نفس الموضوع على مستوى الإدارة الأمريكية ، حيث خلص في ختام دراسته إلى أن تطبيق الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية الخدمات العامة الالكترونية.

التعريفات الإجرائية :

- ✓ **الإدارة الإلكترونية** : منهجية جديدة و متطورة في الإدارة، تقوم على الاستيعاب الشامل و الاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، و تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء خدمات الإدارة و بناء القدرات التنافسية الفعالة للمنظمات المعاصرة، و بذلك انتقلت الإدارة من النمط التقليدي المكلف للوقت والمال والجهد إلى النمط الحديث الذي يتميز بالكفاءة والسرعة و المرونة بتطبيق أفكار الإدارة الإلكترونية التي تركز على مبدأ " الوقت هو المورد الأكثر حيوية، و الآنية في تنفيذ وظائف الإدارة في الوقت المناسب (متولي، 2003، صفحة 18)
- ✓ **الخدمة العمومية** : الخدمة العمومية هي تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية ، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين . على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام إذن فالخدمة العمومية هي وجه من أوجه نشاط المرافق العامة الحكومية أو المفوضة من طرفها لتقديم خدمة عمومية ، عمومية ، فيصبح مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية هي تلك الخدمة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة (KOTLER, Philip, 2009, p. 452)
- ✓ **المؤسسات الصحية**: عرفتها المنظمة العالمية للصحة بأنها: "جزء أساسي من تنظيم اجتماعي طبي تتلخص وظيفتها في تقديم رعاية صحية كاملة للسكان، علاجية ووقائية، وتمتد عيادتها الخارجية إلى البيوت كما تعمل كمركز لتدريب القوى العاملة الصحية والقيام ببحوث اجتماعية حيوية".
- أما الدكتور محمد أمين فيرى وبأنها "منظمة اجتماعية فنية معقدة تحتوي على أسرة للتنويم وتتألف من مجموعة من النشاطات الجزئية، أهمها: نشاط الخدمات العامة، نشاط خدمات شؤون المرض، نشاط التشخيص، نشاط العلاج نشاط التمريض، نشاط الخدمات الطبية المساعدة، نشاط الوحدات الإدارية، نشاط الوحدات الاستشارية التي يؤثر بعضها على بعض ويتأثر بعضها ببعض ويعمل بعضها مع بعض لتحقيق أهداف تقديم الرعاية الصحية". (غالب، 2015، صفحة 29)
- ✓ **المستشفى**: عرفت الهيئة الأمريكية للمستشفيات (American Hospital Association) المستشفى بأنه: " مؤسسة تحتوي على جهاز طبي، يتمتع بتسهيلات طبية دائمة لتقديم التشخيص والعلاج اللازمين للمرضى". (البكري، 2005، صفحة 21)

✓ تعريف الصحة الإلكترونية : تعرف منظمة الصحة العالمية الصحة الإلكترونية بأنها الاستخدام الفعال من حيث التكلفة والأمن لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في دعم المجالات المتصلة بالصحة، بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية، والمراقبة الصحية، والمؤلفات الصحية، والتعليم الصحي، والمعرفة والبحوث الصحية ، وهناك دليل واضح على التأثير المتنامي للصحة الإلكترونية على تقديم الرعاية الصحية في جميع أنحاء العالم حالياً، وكيف أنها تجعل النظم الصحية أكثر كفاءة وأكثر استجابة لاحتياجات الناس وتوقعاته (العالمية، 2005، صفحة 3)

✚ حدود الدراسة:

من أجل الإلمام بالموضوع والإجابة على التساؤلات، تمثلت حدود دراستنا فيما يلي:

- الحدود الموضوعية: قد شملت هذه الدراسة على مختلف الجوانب المتعلقة الإدارة الإلكترونية (كمتغير مستقل) ودوره في تحسين الخدمة العمومية (كمتغير تابع).
- الحدود المكانية: لقد تم إسقاط الجانب النظري للدراسة على المؤسسة الإستشفائية حكيم سعدان -بسكرة-
- الحدود الزمانية: سوف تتم هذه الدراسة بالإستعانة بما يتاح من وثائق ومستندات لسنة 2020

✚ منهج الدراسة:

إن الهدف من هذه الدراسة هو تحليل عملية اعتماد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاستشفائية ، ودراسة فعاليتها بغية التعرف على وعلى أهميتها ودورها في تنمية وتحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسات الصحية العمومية، ومن أجل الوصول إلى هذا إعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية.

الفصل الأول:

واقع الإدارة الإلكترونية و أثرها على إصلاح

الخدمة العمومية

تمهيد الفصل :

أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات من اجل مواكبة التقدم التكنولوجي والاتصالات وقد كان للإدارة الإلكترونية دورا هاما في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال السرعة في الانجاز، كإتقان الخدمة، الدقة و الفعالية، بالإضافة إلى تخفيض الإجراءات في انجاز المعاملات كما اسهم في الاتصال بين المواطن مع ادارته.

وقصد ضمان خدمة الإدارة الإلكترونية لابد من نشر الثقافة الإلكترونية للخدمات لدى المواطن, وإعادة البنية التحتية للمؤسسات وفق ما يتلاءم مع البيئة العصرية حيث تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية وغيرها. وحاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات كالاتصالات خاصة شبكة الإنترنت باعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها ، ومن أكثر التكنولوجيات التي يلجأ إليها المواطن عند رغبته في الحصول على الخدمة من جهة أخرى.

ومن هنا سوف نتطرق في هذا الفصل الى أربعة مباحث هي:

المبحث الاول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية .

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية بنية و ركائز.

المبحث الثالث: دواعي التوجه نحو عصرنة وتحسين الخدمة العمومية.

المبحث الرابع: الاداة الإلكترونية نموذجا حديثا للخدمة العمومية

المبحث الأول : الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية احد مفاهيم الثورة الرقمية ونتاج تطور نوعي افرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة الى توظيف التكنولوجيا الحديثة في ادارة العلاقة بين المواطن والمؤسسات و ربط الادارة العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية نشأة و تطور

المطلب الثاني : مفهوم الادارة الالكترونية

المطلب الثالث : خصائص الادارة الإلكترونية

المطلب الرابع : الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الحديثة

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية نشأة و تطور

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها ، و جودة خدماتها ، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو إدارة الحكومة الإلكترونية ، أو الإدارة الإلكترونية . بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية ، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل ، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة ، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا ، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل مع الناس ، ويعملون ، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ، ويتواصلون في شتى بقاع العالم (أبو هاشم، 2002، صفحة 64) .

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة ، في ظل ثورة المعلومات ، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات ، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا ، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، و كذا طريقة توزيع بنودها ، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة ، وبأساليب بسيطة ، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخرا ، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية ، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة ، تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بها ، وتنفيذها على الوجه الأكمل ، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا ، خلال العقد الأخير من القرن الماضي (غالب س.، 2005، صفحة 53).

المطلب الثاني : مفهوم الادارة الالكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر ، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح ، وأن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية ، والإدارة الإلكترونية ، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام الوسائل، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم ، أو الإجراءات أو التجارة ، أو الإعلان(الطعامنة و العلوش، 2004، صفحة 44) .

كما عرفت بأنها "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي اصبح راس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الاكثر فاعلية في تحقيق اهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها(عبود، 2004، صفحة 63) .

كما تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الاعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني التحويلات الإلكترونية للأموال، التبادل الإلكتروني للمستندات، او الفاكس والمنشورات الإلكترونية ان هذا التعريف لم يقتصر على منجارات الحاسوب بل تعدى الى وجود ادوات اخرى تعتمد عليها الادارات الإلكترونية(الصيرفي، 2007، صفحة 54).

فالإدارة الإلكترونية هي مصطلح اداري يقصد به مجموع العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد و مصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق اهداف المنشأة من تخطيط، انتاج، تشغيل، وتطوير، سواء كانت المنشآت دوائر حكومية او شركات تجارية، فالإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل كل الاعمال الإلكترونية سواء كانت منظمات أعمال او ادارة عمومية(عبود، 2004، صفحة 128).

وانطلاقا مما تضمنه تطبيقات الادارة الالكترونية على الاجهزة البيروقراطية الحكومية، وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات الادارة الالكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة المعقلنة، اذ يرى الباحث عبد العليم أسامة بأن الادارة الالكترونية " تمثل تحولا اساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهوم هدف التميز في تقديم الخدمة الى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال افضل بين المواطن والدولة(عبد العليم م.، 2002، صفحة 65) .

أما الدكتور سعد غالب ياسين فيقدم تعريفا للإدارة الإلكترونية ، انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها ، مثل الحكومة الإلكترونية ، والأعمال الإلكترونية ، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة ، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال ، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين ، . أو الموجهة للأعمال ، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة(غالب س.، 2005، صفحة 66).

وما تجدر الإشارة إليه أن الحكومة الإلكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، و أن تعبير الإدارة الإلكترونية أكثر اتساعا ورحابة من تعبير الحكومة الإلكترونية و ان الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها التجارة الإلكترونية الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وتعد الإدارة الإلكترونية الاطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الإلكترونية في المجال الاداري على مستوى أطراف العملية الادارية كافة، وهذا يعني ان تطبيق اسلوب الإدارة الإلكترونية هو الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية.(العلوش، 2004، صفحة 11)

ان المفهوم السائد للإدارة الإلكترونية في الكثير من الدول هو " استخدام نتاج القدرة التقنية في تحسين مستويات اداء الاجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الاهداف المرجوة منها(حسين، 2011 ، صفحة 42).

من خلال التعاريف السابقة تظهر لنا أهم ملامح الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- ❖ اعتماد تقنية المعلومات و الاتصالات أداة رئيسية في يد إدارة التقنية.
- ❖ توظيف تلك التقنية في انجاز مهام الجهاز الاداري ووظائفه.
- ❖ الاستفادة من تقنية المعلومات في تجويد خدمة الإدارة الحديثة وربطها بكل جديد ورفع فاعلية أدائها.
- ❖ ميكنة جميع الانشطة الإدارية مع الحرص على تحديثها باستمرار، على أن يبسط استخدامها لجميع المتعاملين، بما يضمن الكفاءة والسرعة في انجاز المعاملات.
- ❖ الاعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد واختزالهما قدر الامكان.
- ❖ إضافة عنصر السرعة الى شرط الجودة في تقديم المخرج النهائي للمنظمات الادارية.

وبهذا تصبح الإدارة الإلكترونية بإجراءاتها و عناصرها ومفاهيمها العميقة طوق نجاة لتلك المجتمعات التي انفقت من عمرها عقودا تنتظر انفراجه، في ظل واقع ينوء بأحمال الادارات التقليدية الروتينية(غالب س.، 2005، صفحة 81).

المطلب الثالث : خصائص الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات، إذ يصبح شكلها إلكترونياً، ومتداولاً بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، إذ يميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني، والأرشفة الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية. يلاحظ أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:

❖ **سرعة أداء الخدمات:** حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جداً. هذا فضلاً عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

❖ **تخفيض التكاليف:** يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جداً من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلاً على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للإطلاع عليه والتوقيع وإحالته إلى موظف آخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظراً لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

❖ **اختصار الإجراءات الإدارية:** لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلاً عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر (عبد العليم أ.، 2002).

❖ **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات (الحسين، 2011، صفحة 77).

المطلب الرابع : الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الحديثة

ان التحول للإدارة الالكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية بل حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي مؤسسه وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع

جودة المخرجات و ضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحويل الإلكتروني في النقاط التالية:

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الاعمال .
2. القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها احداث عدم التوازن في التطبيق .
3. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
4. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
5. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
6. التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
7. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
8. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل(المكاوي، 2011، صفحة 67).

المبحث الثاني : الإدارة الإلكترونية البنية و الركائز

لقد فرض التحول الكبير في تكنولوجيات الاعلام والاتصال على المستوى العالمي بجودة المخرجات و ضمان سلامة العمليات على جميع الأصعدة مما أدى الى الانتقال من نمط تقليدي يعتمد على الوثائق الى نمط حديث أساسه الإدارة الإلكترونية بجميع عناصرها و ما تحتويه من اهداف بأسرع وقت و اقل جهد و يظهرها هذا جلليا في حياتنا اليومية بازدياد اعتمادنا على الوسائل الإلكترونية في كافة المجالات والاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية وهذا ما يطلق عليه بالإدارة الإلكترونية .

يحتوي المبحث على مجموعة من المطالب قسمت على الشكل التالي:

- المطلب الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية:
- المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية
- المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية
- المطلب الرابع: أنماط الإدارة الإلكترونية
- المطلب الخامس: معوقات تبني النموذج الإلكتروني للإدارة

المطلب الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية:

تشمل عناصر الإدارة الإلكترونية ثلاثة مكونات أساسية كالتالي:

❖ **عتاد الحاسوب (Hardware):** يضم المكونات المادية للحاسوب وملحقاته ومختلف نظمه.

❖ **البرمجيات (Software):** وتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج

النظام وبرامج التطبيقات وتضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الواب أما برامج التطبيقات برامج إدارة النظام برامج الدعم الجماعي رسوم الحاسوب وقواعد البيانات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية حزم البرامج المالية برامج التجارة الإلكترونية برامج تخطيط موارد المنشأة برامج إدارة المعلومات وغيرها. فيما يخص برامج إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج من هذه البرامج: نظم التشغيل نظم إدارة الشبكة مترجمات لغات البرمجة أدوات تدقيق البرمجة هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب (بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، 2006، صفحة 189).

تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل. Operating Systèmes. ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت، الإكسترنات، الإنترنت) (كافي، 2011، صفحة 76)

❖ **صناع المعرفة:** إذ تمثل القيادات الرقمية Digital Leaderships وكل ما يشمل رأس المال الفكري المدبرون والمحللون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يمكن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية عن طريق تغيير طرق التفكير وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتعاملون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية (غالب س.، 2005، صفحة 31).

المطلب الثاني : أهداف الإدارة الإلكترونية

يمكن تلخيص أهداف الإدارة الإلكترونية في ما يلي:

❖ **تحسين مستوى الخدمات:** مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور. (بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، 2006، صفحة 199)

❖ **التقليل من التعقيدات الإدارية:** بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي نحيهاها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة (رضوان، 2004، صفحة 4).

❖ **تخفيض التكاليف:** إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية محل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقوداً لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان. لكن في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية، فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على الشهادة التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف. (أحمد سمير، 2008، صفحة 85).

❖ **تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية:** الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوباً موحداً لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات.

❖ **تقديم خدمات جديدة ومتطورة:** ان تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على الخدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة.

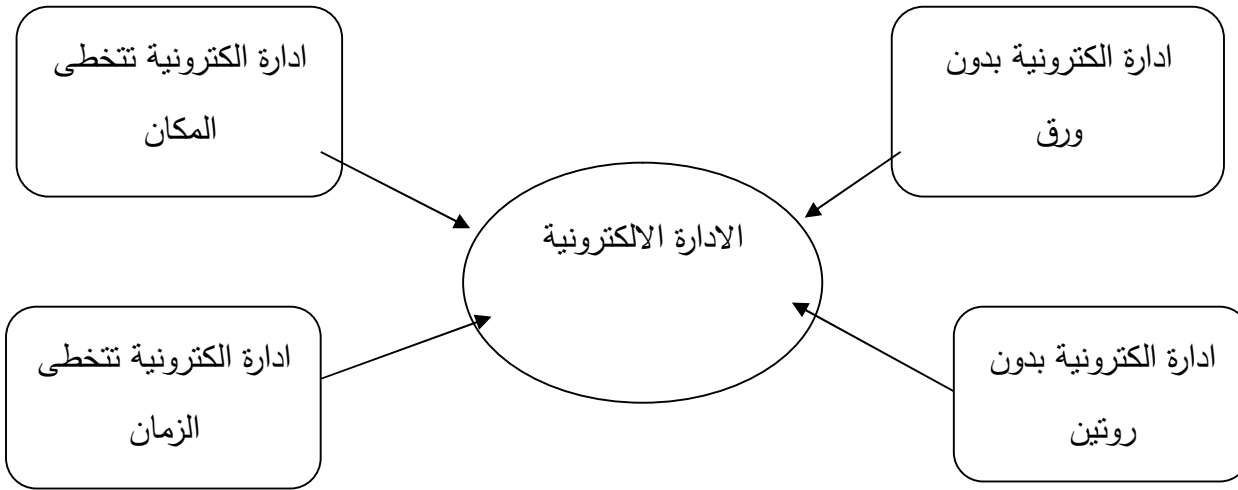
❖ **اللامركزية:** هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في

نوعية الأفراد مع انه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية

كما تهدف الى تحقيق النقاط التالية (العجمي، 2016، صفحة 134) تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية و الالتزام القوي بنشر و تداول هذه المعلومات.

❖ تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية.

- ❖ توفير المال و الوقت و الموارد المستخدمة من قبل ادارات الحكومة في اطار علاقتها بالمواطنين و اصحاب الاعمال والمستثمرين.
- ❖ تسعى مشروعات الإدارة الإلكترونية الى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستخدمين.
- ❖ خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج و تنمية معارف و مهارات تكنولوجيا المعلومات بين افراد المجتمع (الحسين، 2011، صفحة 66).



الشكل رقم 1: اهداف الإدارة الإلكترونية

المصدر: حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص76

المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية

ومن ابرز وظائف الإدارة الإلكترونية :

1. التخطيط الالكتروني:

قد لا يختلف التخطيط الالكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي، وذلك لان كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف، إلا ان الاختلافات الأساسية يمكن ان نوضح في الجدول الأتي:(المهتدي، 2011، صفحة 98).

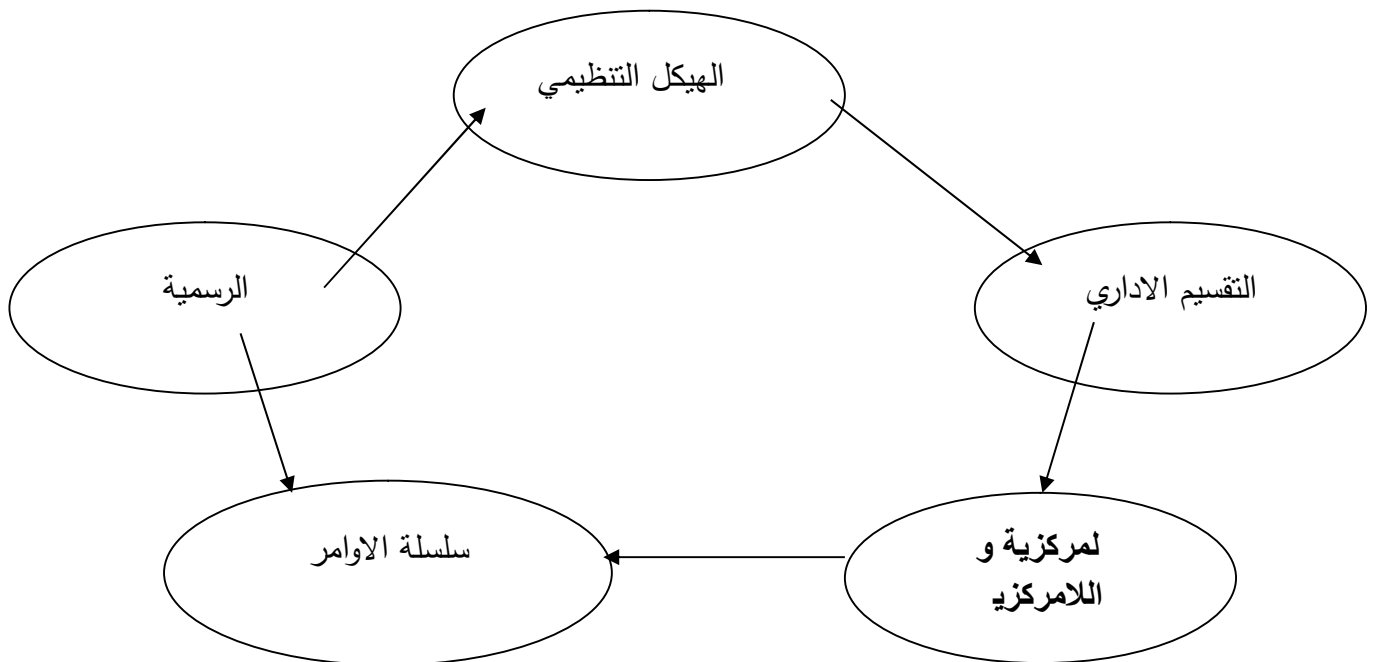
المعيار	التخطيط الالكتروني	التخطيط التقليدي
من حيث الاهداف	الأهداف مرنة وعامة وآنية واحتمالية بدرجة عالية فضلا عن كونها قابلة للتجديد والتطوير المستمر	الأهداف محددة وواضحة بحيث يمكن تنفيذها في السنة القادمة
من حيث المعلومات	تدفق المعلومات باستمرار لذا يكون التخطيط مستمرا	يكون التخطيط زمنيا متقطعا من خلال استخدام التقارير بانواعها (المختلفة) اليومية الأسبوعية الفصلية
من حيث تقسيم العمل	المخططون هم المديرون والعاملون أي استخدام مدخل الجميع في كل الاتجاهات الشبكية	المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون من خلال استخدام مدخل أعلى - أسفل
من حيث التركيز	يكون التركيز عند إعداد الخطط على الأسواق المتغيرة والزيائن وحاجتهم المحتملة	ترتكز الخطة على النظام التشغيلي والقدرات الجوهرية داخل المنظمة
من حيث المدة	خطط قصيرة الأمد وآنية ومتعددة للاستجابة للظروف المختلفة تنضوي جميعها تحت خطة طويلة الأمد ذات مرونة عالية للتجزئة والتطبيق	خطط طويلة أو مستمرة أو قصيرة الأمد وهي خطة واحدة توجه أعمال المنظمة

جدول رقم 1: الفرق بين التخطيط التقليدي و التخطيط الالكتروني

2. التنظيم الالكتروني

عرف dessler التنظيم على انه هو الأكثر ارتباطا بالمكان فهو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة. (المهتدي، 2011، صفحة 101)

ان هذا المفهوم هو إشارة إلى التطبيقات التقليدية للتنظيم والتي تركز على ترتيب المنظومة داخل بيئة داخلية أكثر مما هي خارجية وعلى بيئات مادية أكثر مما هي افتراضية وعلى بيئة مستقرة أكثر مما هي متغيرة، إلا ان الوضع القائم يشير إلى خلاف ذلك، إذ يحتاج إلى تطبيقات للتنظيم تلائم معطيات بيئات تعمل وفقا لمنظومة داخلية خارجية متغيرة افتراضية وهذا ما يظهر من خلال المكون لذا فالتنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها المتميزة الأساسية للتنظيم التي يمكن تحديدها كالأتي التقسيم الإداري سلسلة الأوامر الرسمية المركزية واللامركزية (أحمد سمير، 2008، صفحة 260).

الشكل رقم 2: القيود الخمسة في التنظيم التقليدي

المصدر: محمد سمير احمد ، الإدارة الإلكترونية عمان : دار المسيرة ، ص 258 .

3. الرقابة الالكترونية:

حققت الإدارة الإلكترونية إنجازات غير مسبوقة على المستوى الرقابي حتى أصبحت بمثابة العين المفتوحة على مدار الساعة على كل دقائق العمل في دوائرها الإدارية مما يضمن للإدارات التي تدخل التطبيقات التقنية ، كما يمنحها القدرة على الوقوف على مواطن ضعفها استخدام ادوات قياس دقيقة تجعل وجهة نظر الإدارة غير قابلة للشك في مصداقيتها و أفرادها وذلك بحياد وموضوعية و مصداقية , فالرقابة هي المرحلة التي بعد التخطيط والتنفيذ وهي عبارة عن المقارنة بين التخطيط والتنفيذ والأداء الفعلي من اجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة ومن ثمة تحديد الانحراف وأسبابه واتخاذ إجراءات التصحيح. (عبود، 2004، صفحة 247).

المطلب الرابع: أنماط الإدارة الالكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماط مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها ومن تلك الأنماط مايلي:

1- التجارة الالكترونية :

-التجارة الالكترونية عملية بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات عديدة من ضمنها الانترنت.

-وسيلة من اجل إيصال المعلومات والخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف او عبر شبكات كمبيوترية أو عبر أي وسيلة تقنية.

-تبادل المعلومات وتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة ودقيقة مع تفعيل البطاقات الشبكية.

ويمكن تحديد مفهوم التجارة الالكترونية على انها اداة انشطة التجارية باستخدام الوسائل والأساليب الالكترونية عن طريق الشبكة الدولية. (هاشم، 2013، صفحة 65 66)

ويمكن ان يتحقق الدفع من خلال البطاقة البنكية وتعد التجارة الالكترونية أول تطبيق للإدارة الالكترونية(الطائي، 2010، صفحة 16)

2 : الصحة الإلكترونية :

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستثمارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الانترنت .

3 : الحكومة الإلكترونية :

تعد الحكومة الإلكترونية من احد أنماط الإدارة ويقصد بها إدارة الشؤون العامة، بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية سياسية والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية بشفافية عالية، ويمكن ان يشمل ذلك في انجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة(أحمد سمير، 2008، صفحة 69) .

4-التعليم الإلكتروني

في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكات المحلية المنشأة، أو عبر شبكة الانترنت كما يمكن الاستفادة من الدروس الإلكترونية المجانية المنشورة على شبكة الانترنت .

5-النشر الإلكتروني : من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والإطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادره الأساسية .(غالب س.، 2005، الصفحات 111-112)

المطلب الخامس : معوقات تبني النموذج الإلكتروني للإدارة

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج لآخر تبعاً لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة وعموماً يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تكون العارض في أغلب برامج الإدارة الإلكترونية وتمثل فيما يلي:

1-المعوقات الإدارية:

تنجحه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية وترجعها إلى الأسباب التالية:

- ❖ ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية
- ❖ عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدقيق العمل بينها.
- ❖ غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكتروني.
- ❖ مقاومة التغيير في المنظمات والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.
- ❖ المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية. (حامد، 2015، صفحة 235)

2المعوقات السياسية والقانونية:

تشمل هذه المعوقات مايلي:

- ❖ غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التقنيات الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- ❖ غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاورات سياسية تنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- ❖ عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات لمرتكبيها.

إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الاثبات في المراسلات الالكترونية وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية.

3-المعوقات المالية والتقنية:

وتتمحور في مايلي:

- ❖ ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني.
- ❖ قلة الموارد المالية لتقييم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات.
- ❖ ضعف المارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.
- ❖ صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكات الانترنت نتيجة ارتفاع تكاليف استخدامها لى الكثير من الأفراد.

4-المعوقات البشرية:

- ❖ الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية وصعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة.
- ❖ غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول إلى الإدارة الالكترونية.
- ❖ الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.
- ❖ تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه أدى إلى ازدياد عمق الفجوة وأضعف مشاريع الإدارة الالكترونية.
- ❖ إشكالات البطالة التي يمكن ان تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة مكان الإنسان هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا من فقدان امتيازاته ومنصبه.(عبد العزيز، 2010، صفحة 36، 35)

5-المعوقات الأمنية:

- ❖ التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا على ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية بحيث يمثل ذلك فقدان الإحساس بالأمان اتجاه الكثير من المعاملات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان وهذا يعتبر من أهم المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث

من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومة وعدم حذفها أو تدميرها، ويجدر بالذكر بأن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على العناصر التالية:

- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في حماية ودعم أمن المعلومات.
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية المهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.
- إلا أن الإشكال المطروح هو كيف يمكن تحقيق التنسيق والانسجام بين هذه العناصر في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية وضعف مؤشرات الجاهزية وتباين مستوى التقدم التقني بين الدول المتقدمة والنامية. (مراكشي، 2014، صفحة 86).

المبحث الثالث: دواعي التوجه نحو عصرنة وتحسين الخدمة العمومية

تهدف السلطات العمومية دوما إلى تأهيل الخدمة العمومية وتجديدها بصفة مستمرة ومتواصلة لضمان تكيفها المتواصل مع التغيرات والتطورات التي يعرفها محيطها ومع تطور حاجيات المواطنين وتطلعاتهم. وتحقيقا لهذا الهدف تضع السلطات العمومية التدابير التي من شأنها مواجهة المشكلات التي تعرفها الخدمة العمومية حيث تتمثل وظيفة الدولة في يومنا هذا في تقديم الخدمات للمواطنين و تتحمل مسؤولية توفير الخدمات للمواطنين في أحسن الظروف بدون استثناء ولا تمييز، ضمن مناخ يسوده السعي إلى تحسين الإطار المعيشي للمواطنين والاستجابة إلى تطلعاتهم.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

المطلب الثاني: تصنيفات الخدمات العمومية

المطلب الثالث: معايير تمييز الخدمة العمومية

المطلب الرابع: مشكلات الخدمة العمومية

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية

التطرق إلى ضبط تعريف للخدمة العمومية يقودنا بالضرورة إلى مفهوم المرفق العام فالخدمة العمومية هي وجه من اوجه نشاط المرافق العامة ، الذي يتميز باختلاف في التعاريف وتعدد وجهات النظر المختلفة بين القضاء والفقهاء الإداري، بالاعتماد على معايير مختلفة بين معيار عضوي أو شكلي والذي ينظر إلى الهيئة أو الجهاز الإداري الذي يتولى النشاط ومعيار موضوعي أو وظيفي الذي يقوم على طبيعة النشاط الذي تمارسه الإدارة.

إلا إن غالبية الفقهاء الإداريين ذهبوا إلى الجمع بين المعيارين السابقين ، فعرفوا المرفق العام على انه: كل نشاط تضطلع عليها الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها وتوجيهها بقصد إشباع الحاجات والخدمات العامة للجمهور(الإدارة، 2006، صفحة 09).

ووفقا للقانون الإداري الفرنسي : الخدمة العمومية هي تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية ، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين .على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام إذن فالخدمة العمومية هي وجه من أوجه نشاط المرافق العامة الحكومية أو المفوضة من طرفها لتقديم خدمة عمومية ، عمومية ، فيصبح مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية هي تلك الخدمة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة. (cherallier, 1971, p. 20)

وبالتالي فان أساس ومبرر قيام الحاكم بتقديم الخدمات العمومية عن طريق إنشاء المرافق العامة باختلاف أنواعها هو مدى حاجة المواطنين لهذه المرافق والتي تلبي حاجياتهم العامة التي لا يمكنهم توفيرها لأنفسهم دون تدخل من الحكام

وما يمكن استنتاجها من التعاريف السابقة أن الخدمة العمومية ، تتميز بالخصائص التالية :

- وجود حاجة عامة ضرورية يتطلب التكفل بها.
- الهدف من الخدمة العمومية هو الصالح العام.
- الهدف من الخدمة العمومية هو خدمة المواطن وتحسين مستوى.
- تقديم الخدمة العمومية تضمنها هيئات عمومية أو من تفويضية (France, 1972, p. 46).

يعتبر المفهوم الواسع للخدمة العمومية بحيث يتضمن كل الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية للمواطنين.

أما المفهوم الضيق للخدمة العمومية: والذي يعتبر محور دراستنا فهو ما يعرف بالخدمة المدنية وتحديدًا الخدمات الإدارية التي تقدمها الهيئات الحكومية ذات السيادة والإدارات العمومية ، وهذا ما يميلنا في المطلب الموالي إلى التعرف على أنواع المتمتعة بصلاحيات السلطة العامة للخدمات.(السويسي،، 2011، صفحة 38)

المطلب الثاني : تصنيفات الخدمات العمومية

تتعدد أنواع الخدمات العمومية بتعدد نشاطات المرافق العامة الحكومية ، ما أدى إلى وجود تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية ، يمكن حصرها في المجموعات التالية :

1 الخدمات الإدارية : وهي الخدمات المرتبطة بالإدارات العمومية كخدمة الحالة المدنية في البلديات .

2 الخدمات الاجتماعية والثقافية : منها المرتبطة بمؤسسات غير حكومية ومنها المرتبطة بمؤسسات حكومية والتي تشمل التعليم ، المساعدات الاجتماعية ورعاية الفئات الهشة ، الصحة العمومية كحملات التلقيح والوقاية من الأمراض المتنقلة عن طريق المياه والحيوان ، ويمكن أيضا إضافة الخدمات ذات المنفعة الاجتماعية والتي تهم فئات معينة من المواطنين كخدمات المتاحف والمكتبات العامة.(سليم، 2020)

3 الخدمات الصناعية والتجارية : وهي الخدمات التي جاءت نتيجة لتطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وانتقالها من دور الدولة الحارسة إلى دور الدولة المتدخلة والتي تهدف إلى تحقيق رفاهية المواطن من خلال توفير خدمات النقل ، الاتصالات ، المياه ، الطرقات ، الطاقة الخ .

الخدمة حسب طريقة تقديمها : يوجد هنا صنفان

❖ خدمة فردية

❖ خدمة جماعية

4: الخدمة حسب طبيعة استهلاكها : نجد صنفان :

❖ خدمة ذات استهلاك إجباري ، التعليم الأساسي إجباري

❖ خدمة ذات استهلاك اختياري ، مثلا : خدمات النقل بالسكك الحديدية.

5: من حيث تحمل تكلفة الخدمة : نجد ثلاث أصناف

❖ خدمة مجانية : تقدم بدون مقابل وتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية مثل حملات التلقيح ، الأمن العمومي ، الإنارة العمومية الخ - . خدمة بمقابل : والتي يتحملها بشكل مباشر المستفيد منها كالكهرباء ، الهاتف العمومي ، الماء الشروب الخ.(الدين، 2020)

6:الخدمة المدعمة : يتحمل المستفيد جزء من تكلفة الخدمة والباقي تتحمله خزينة الدولة مثل النقل العمومي ، السكن الاجتماعي.

كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين:

❖ الخدمات غير المسوقة : مثل خدمات البلدية ، الدفاع ، الأمن العمومي ، النظافة العمومية الإنارة العمومية ... الخ، وهي خدمات مجانية ويستفيد منها سواء كانوا مواطنين أو مقيمين ، ويتم تمويلها من خزينة الدولة.

❖ خدمات مسوقة : وتتمثل في خدمات الكهرباء والغاز ، المياه ، النقل العمومي ... الخ، وهي خدمات يتم الحصول عليها بمقابل إما يغطي إجمالي تكلفة الخدمة أو جزءا منها بالنسبة للخدمات.

وعموما فان تصنيف الخدمات العمومية يتأثر بالنهج السياسي ، الاقتصادي والاجتماعي الذي تتبناه الدولة فما يعتبر خدمة عمومية لا تخضع لمقياس الربح والخسارة في دولة ما ، نجده في دولة أخرى مسيرا على أسس تجارية تطبق عليها معايير الربح.(براينسيس، 2006/2007، صفحة 36)

المطلب الثالث : المعايير تمييز الخدمة العمومية

اتفق معظم الباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة من المعايير التي تميز الخدمة العمومية ، وهي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة والتي تتلخص في المعايير التالية:

1. **معيار المساواة :** يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي الخ ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي " كل المواطنين سواسية أمام القانون "تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية.

تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان وتحويل دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية ، الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ومع ذلك فان مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة ليس مطلقا إذ يشترط تماثل على تشابه وتعادل اوضاعهم : المراكز فمثلا القاعدة الدستورية تنص : تساوى جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة دون أي شروط أخرى غير ، فهنا النص الدستوري يؤكد على مبدأ المساواة في الالتحاق بالوظيفة الشروط التي يحددها القانون العامة لجميع المواطنين ، لكن الأمر يقتصر فقط على الذين تتوفر فيهم الشروط التي يحددها القانون.(بجلاء، 2020)

2. **معيار التطور أو التكيف :** هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى ، مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية ، لمجارات التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات .

3. **معيار المجانية النسبية :** امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم

التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع مثل خدمة الصحة والأمن ... ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد ، بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم ، أين يقتضي معيار المساواة في

4. **معيار الشمولية :** ن

نما تعتبر ضرورية ومن ثم فان هذه أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم

المعيار يقترب من معيار المساواة إلا انها يمكن أن يجد مرجعيتها في

« أي لا يمكن تخصيص خدمة معينة لفئة معينة من المواطنين إلا وفق

(54) .

5. معيار الفعالية : الخدمة العمومية هيكل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية) ، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل ، الكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في الحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى . وعليه فان مثل هذه

تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية) (2006/2007 27).

6. معيار التضامن : الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن معاني بين المواطنين تتولى الدولة قيادتها وتجيده ميدانيا من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان ، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية ، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف :

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.
- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور .
- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة (2015 19)

المطلب الرابع: ازمات الخدمة العمومية

نتناول في هذا المطلب المشكلات التي تعاني منها العمومية والتي تشترك فيها العديد من الدول خاصة النامية منها والتي يمكن وصفها بالمشاكل التقليدية للإدارة العمومية حيث اجتهد كما العديد من الباحثين في محاولة ضبط هذه المشاكل ومدى تأثيرها في أزمة الخدمة العمومية سنتناول أهم المشاكل التي تعد من خصوصيات

-1

يمكن حصر جملة المشاكل التقليدية التي تعاني منها عموما وعملية تقديم الخدمة العمومية خاصة إلى جهاز البيروقراطية في الدولة والمشاكل الناتجة عنه ، فالمشكل الكبير الذي يواجه أي جمهور يتعامل ويتفاعل مع الجهاز البيروقراطي

ويمكن الإشارة إلى أهم المشكلات التي يعاني منها الجهاز البيروقراطي نتيجة التوسع في

:

:

وزارات كثيرة وكتابات دول ووزارات منتدبة كما يظهر هذا المشكل من خلال التوسع في عمليات التوظيف مما ينعكس على مستوى الأداء ، من خلال وجود عدد من الموظفين أكبر من حاجة

بالبطالة المقنعة والذي هو نتيجة للسياسات الاجتماعية التي تنتهجها الدول خاصة النامية منها والتي تسعى إلى شراء السلم الاجتماعي من خلال توظيف الأفراد ومنحهم رواتب منتظمة دون مراعاة الفعالية أو النجاح المالية للمناصب التي يتم (2015 197) .

■ التمسك بحرفية القوانين واللوائح والتهرب من المسؤولية :

يتميز الموظف العمومي بشدة التمسك بتنفيذ اللوائح والقوانين والتطبيق الحرفي للأوامر والتوجيهات ،

في التسيير الإداري كان نتيجة طغيان نظام المركزية في اتخاذ القرار، إذ ينحصر دور الموظف في التنفيذ دون أن تكون لها القدرة

على الاجتهاد والسعي لإيجاد الحلول للمشاكل المطروحة وهذا ما يؤدي إلى شل الجهاز الإداري من خلال البطء في تقديم عنها ومن حقه أيضا حماية نفسه من الوقوع في الخطأ الذي قد يكون لها أثر سلبي عن مساره المهني فانه بالمقابل يجد الالتزام بتنفيذ الإجراءات غطاءا للتهرب من المسؤولية بحجة أن صلاحياته محدودة وفي الواقع هو يستخدم سلطته وصلاحياته حسب مزاجه من خلال استغلال الثغرات التي توجد في اللوائح والتنظيمات.

■ التمييز في أداء الخدمة :

من الأسباب الرئيسية التي كانت وراء فقدان المواطن للثقة في الجهاز البيروقراطي هي التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين ، فمن جهة يستفيد مواطن من الخدمة بسهولة و بدون تعقيد وفي المقابل تجد مواطن آخر تفرض عليه مجموعة من وتعود هذه الظاهرة إلى تفشي الوساطة والمحاباة والرشوة واستغلال الوظيفة ، حتى وصل الأمر إلى قيام قناعة لدى العامة من

(هات الحديثة في علم الإدارة، 2008 211) .

■ :

إن الالتزام بتنفيذ اللوائح والقوانين بشكل حربي واحترام الشكليات التي يجب أن تتوفر في المعاملات الرسمية والمستويات ية التي تمر عبرها حتى تصل إلى طالبها كل ذلك أوجد ظاهرة الروتين الذي أصبح ظاهرة مرضية يعاني منها موظفو التجديد وعدم الإحساس بأهمية الوقت.

■ البطء في التجاوب مع المتغيرات :

يبقى أكبر مشكل يواجه الجهاز البيروقراطي هي مشكلة مر وتحديثها بحيث تتماشى مع التغيرات الاجتماعية وروح العصر الخدمة للجمهور لا يستطيع تغيير الإجراءات والاستجابة لطلبات المواطنين حتى ولو كان غير مقتنع بما يقدمه من خدمات، لان التغيير يجب أن يمر التي تصل في نهاية الأمر إلى إقناع السلطات العليا بضرورة التغيير ما يكسبه الصفة الرسمية والشرعية

ويمكن أن نظيف بعض مشكلات الخدمة العمومية والتي تتمثل فيما يلي:

- غياب الاتصال بين منظمات الخدمة العمومية وبين الجماهير مما خلق فجوة بين ما تقدمه هذه المنظمات .
 - افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات و إجراءات إنتاج .
 - تفشي ظاهرة الاهتمام بالمظاهر الجمالية في هياكل تقديم الخدمات.
 - قدم أنماط التسيير .
 - نقص التأطير وهجرة الكفاءات نحو القطاع الاقتصادي.
- وبصفة عامة فان مساوئ النظام البيروقراطي متعددة ولا يمكن حصرها ، لان ظروف العمل تختلف من منطقة إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى، وبالتالي يختلف حجم المشاكل ومستوى التعقيدات التي تبرز على صعيد .

المبحث الرابع : الإدارة الإلكترونية نموذجاً حديثاً للخدمة العمومية

يرجع في كافة الاعمال الالكترونية والتوجه نحوها ومنها القطاع الصحي ، كما انتشرت بشكل واسع الصحة الالكترونية في جميع البلدان مما يتطلب دراسة واقع الصحة الالكترونية ومجالاتها وفوائدها للصحة العمومية ، كما ان توفير الرعاية الصحية للسكان يعتمد اعتماداً كبيراً على .

المطلب الأول: مرتكزات تبني الإدارة الإلكترونية في الخدمات العمومية

المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ مبادئ الخدمات العمومية

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وسيلة لتحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسات

المطلب الرابع: اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية

المطلب الأول: مرتكزات تبني الإدارة الإلكترونية في الخدمات العمومية.

بـ

الإدارة الإلكترونية

كترونية يجب ان يراعي عدة متطلبات منها :

1- المتطلبات الادارية والأمنية: تنحصر المتطلبات الادارية والامنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في

:

- وضع استراتيجية وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل ادارة، او هيئة على المستوى الوطني له الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الادارة العليا في الهرم الاداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون اهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، واجهزة وحاسبات الية، و محاولة توفيره و اتاحته للأفراد والمؤسسات.
- الخدمات والمعاملات وفق تحول تدريجي وهذا بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم و مبادئ الادارة الإلكترونية.
- تتطلب الكفاءات المتخصصة: أي ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني.
- الإلكترونية.

2- المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود ارادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني، ومساندة لمشاريع الادارة الإلكترونية
مج التحول الالكتروني والادارة الإلكترونية .

3- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

الإلكترونية

تطبيق الوسائل التقنية في الاجهزة الادارية الإلكترونية اية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الاجهزة الادارية مع

مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية

اهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصدر تمويل لها تمت

4-متطلبات البنية التحتية للاتصالات:

ترتبط بإيجاد حواسيب الكترونية الكترونية في الامكان العمومية، والهواتف والفاكسات،

وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الاجهزة الادارية داخل الدولة، وتختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية

مبادرة الكترونية حسب برامج التحول الالكتروني وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الامتمة الكلية او الجزئية

(بختي، 2002 31)

المطلب الثاني : دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ مبادئ الخدمات العمومية:

لا تقل حاجة القطاع العام الى التقنية عن حاجة القطاع الخاص فلدَى القطاع العام من مشكلات ادارية ما يدفعه الى

البحث عن الحلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلاً من تغيير نمط ادارته من الاسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد الى

اسلوب الكتروني مرّن، للخروج من ازمات الادارة الحكومية التقليدية، و يمكن ابراز اهمية الإدارة الإلكترونية

العام الخدمي في النقاط التالية (2011 35):

- الحاجة الى تبسيط
- حاجة الادارة الحكومية الى مزيد من الثقة المتبادلة بينها و بين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الادارات الى التوجه الى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمط جديداً، فيها من الحياد والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية.
- بها في ادارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي ان تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، و لن يتم ذلك الا بتوفير البنية الاساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات، ودعم كل ما يدفع في خط الاستثماري تقنية، مما يتيح الفرص امام المشروعات التقنية التي ينبغي ان تكون بيئة تنشا فيها تلك الكوادر.
- حاجة الاقتصاد الوطني الى الدعم ومد يد العون اليه، وليس اقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات الدولية، بما يتاح لها في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص التواصل مع الاسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حالة التصدير و معرفة اهم واجود منتجاتهم في حالة

الاستيراد لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خيارا لا بديل عنه امام الحكومات التي تسعى الى حجز موطئ قدم لها في الاسواق العالمية وكسر طرق العزلة المحلية والاقليمية، والاستفادة من وجودها بوصفها احدى قوى السوق العالمية، حتى لا تتحول الى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الاخرين ويروج فيها لمنتجاتهم المادية وإفرازاتهم الفكرية، دون ان تكون لها القد الرفض او الاختيار بسبب العزلة وافتقادها القدرة على التمييز في المفاضلة.

■ تختصر الادارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الادارية المختلفة وتسهل الاتصال بين ادارات الاجهزة الحكومية ومنظمتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الادارية، وترشد استخدام الاوراق في المعاملات مما يوفر التبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الاطنان من الاوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الاصلية اضافة الى دعم الثقة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الادارة العليا والوسطى والعاملين وتوفير البيانات للمراجعين والمالحد من هذه المعوقات في اتخاذ القرار.

الى جانب النقاط سالفة الذكر فان اهمية الإدارة الإلكترونية تبرز ايضا في جملة من النقاط، فالإدارة الإلكترونية استخداما فعليا لأنظمة وشبكة المعلومات بكل ما تعنيه من فحص ومتابعة انية في كل وقت وشاملة في أي مكان وهذا ما يمكن ان يوفر العديد من المزايا يمكن تحديدها كالتالي (2005 . 35)

1- بالنسبة للمجتمع :

- توفير البيانات و الم
- تؤدي الى فتح قناة جديدة بين فئات المجتمع.
- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة اذ تخلق مناخا مواتيا لدخول شركات جديدة في

2 بالنسبة للمنظمات:

- تبسيط اجراءات انجاز الاعمال في المنظمات و تدفق سير المعاملات الكترونيا.
- تقلل من اعباء الاعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من اجل استخدامات متعددة.
- الإلكترونية للمعلومات مما يؤدي الى عدم الحاجات الى اماكن التخزين، فضلا عن الح

- تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرا لتوفر البيانات الدقيقة و الانية.
 - تساهم في تحقيق التميز من خلال انخفاض اوقات انجاز المعاملات و تكلفتها.
- 3 بالنسبة للمواطنين:**
- المساهمة في تحقيق اتصال افضل واسرع مما يساعد المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية عالية الجودة وبتكلفة اقل.
 - الوصول الاني للمعلومات و الخدمة من دون الحاجة الى مراجعة الدوائر الع .
 - تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة للاستجابة السريعة و التسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم. (2005 .

(35)

المطلب الثالث : الإدارة الإلكترونية وسيلة لتحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسات

ترونية اداة فعالة لتحسين الخدمات العمومية داخل مختلف المؤسسات ذلك للأهمية البالغة التي اصبحت تعتلها في نمو المنظمات .

- به فإن طرق تقديم الخدمة العمومية يجب أن يتماشى والمتطلبات العصرية في مجال الرقمنة.
 - وتعتبر الإدارة الإلكترونية الوسيلة المثلى لتحقيق التطور في مجال الخدمة العمومية للمرفق العام لما لها من سمات السرعة والدقة في .
 - وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى لمواكبة التطور من أجل تحسين آداء المرافق العمومية من خلال محاولة إدخال التقنيات التكنولوجية الحديثة في العمل الإداري.
 - ويقتضي تحسين الخدمة العمومية توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية التي أشرنا لها في المحور الأول من هذا العرض ودراسة لإلكترونية في الدول التي سبقت الجزائر في هذا المجال وذلك للوقوف على مواطن النجاح والإخفاق في هاته التجارب وذلك لاستغلال عامل الوقت لأن عالم التقنية عالم متطور وقد تكون تقنية معينة صالحة في زمن معين ولا تكون كذلك في زمن آخر كما أنه ينبغي تعميم ترونية في جميع المرافق العامة للوصول إلى تحقيق الحكومة الإلكترونية وهو الهدف الذي تسعى إليه الجزائر من خلال برامج الإصلاح المختلفة لأن استعمال الإدارة الإلكترونية في قطاعات معينة دون سواها قد يرهن تطورها ويعيق الحصول على خدمة عمومية إلكترونية راقية نظرا لتكامل النشاطات التي
- بـ (16).

المطلب الرابع : اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية

من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة ، يحقق مزايا

في انجاز المهام ، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها ، والسهر على إشباع رغبة المواطن ، كما تؤدي إلى محدودية ، وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة ، بسب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية ، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة ، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري ، والمرض البيروقراطي ، من خلال توفير تكنولوجيا والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة ، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكاريه . التوجه للخدمات العامة الإلكترونية ، وجعلها بالقرب من المواطنين ، والزبائن ، والشركاء ، سيمكن الإدارة الإلكترونية الخدمات بشكل أفضل للمستخدم ، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية ، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية. (UNDP, 2020)

خلاصة الفصل :

الإلكترونية أهمية كبيرة في سير المرفق العام تجعل منه يقدم خدماته بعيدا عن التعقيدات و التماطل في توفير الخدمات الخاصة بكل مرفق تكون ارقى من تلك التي يقدمها المرفق العام في ظل الإدارة التقليدية , ذلك أن الإلكترونيات من حيث التسيير أو من حيث الخدمة , أهم هذه , أنها تعمل على مدار اليوم و الأسبوع و الشهر و السنة و لا تتقيد بحدود هذه ,

الإدارة الإلكترونية في تحقيق مساواة الأفر

المرفق العام خدماته إلى كل من يطلبها من المواطنين بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون تمييز بينها، ومعنى ذلك أن يلتزم المرفق العام بالمساواة في تقديم الخدمة مع جميع المستخدمين له، بحيث يكون الجميع في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته وتحمل نفقات ومصاريف ذلك الانتفاع.

الفصل الثاني:

-

-

تمهيد الفصل:

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى الجانب التطبيقي لهذه الدراسة بحيث حاولنا إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري لهذه الدراسة على أحد

الالكترونية في تقديم الخدمة العمومية

المبحث الأول: مجتمع الدراسة وعينته

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: مجتمع الدراسة وعينته

وتعريف للمؤسسة ودراسة هيكلها التنظيمي، وكذلك التكرق لـ

1 التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة

تعتبر المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان بسكرة من أكبر المؤسسات الإستشفائية العمومية بولاية

ئية هما: المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم

سعدان (محل الدراسة) و المؤسسة العمومية الإستشفائية بشير بن ناصر.

1.1 نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان - بسكرة

في
تقلصت إلى 08
في 1895
سعدان (أحمد)
170/07 في 19 2007
لجوارية وتنظيمها وتسييرها.

02
الطبي، تغطي

2.1 مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان بسكرة:

التي
15
ذكره
في

- وبرمجة
- الطبي
- البر
-

-تسيير مجلس
لجـ الطبي.

				أ. مجلس الإدارة:	
				- الوالي	
				-	
				-	
				-	
				- لجنه الشعبي	
				-	
				- في جمعيه	
				- لجنه الطبي	
				ب. المدير:	
				- بجمع	
				- الامر	
				-	
				- يحضر	
				- مجلس	
				- إلى مجلس	
				- في	
				- جميع في	
				- إمضاءه	
				يساعده	
				ج. المجلس الطبي:	
				:	
				- المصالح	
				- تهيأتها	
				-	
				-	
				-	
				-	

140/07

29

الطبي والتقني

التي

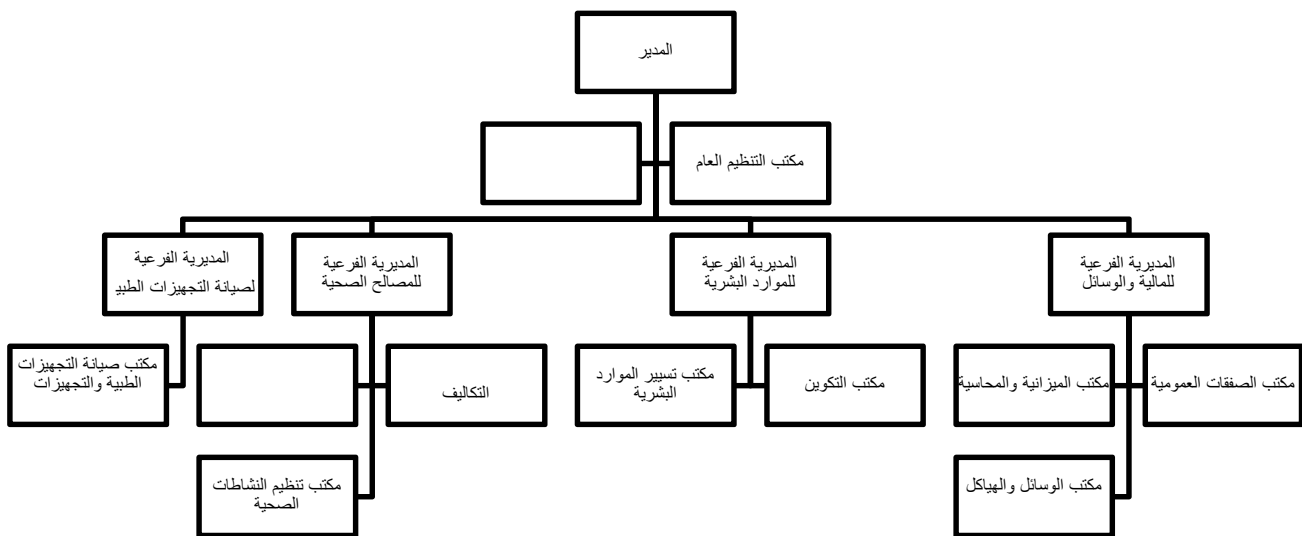
تهيأتها

المصالح

- ويقترح لجـ الطبي التدابير التي تخـ وسيهرها مصالح
- لجـ الطبي :
- مسؤولي المصالح
-
- جراح
- طبي نظراؤه

3.1 الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان - بسكرة:

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة



المصدر: مكتب تسيير الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة

1. تعريف الهيكل التنظيمي:

الهيكل مختلف في

الرسمي .

2. دراسة الهيكل التنظيمي:

أ. المدير:

:

-تسيير

-الأمور يخص

- مختلف في

ب. مكتب التنظيم العام:

الأولى

- مكتب الأمانة: تعتبر

جميع

:

مختلف

ج. مكتب الاتصال:

الانترنت (والاكسترنات.

:

د. المديرية الفرعية للمالية والوسائل: هذه

الى فرعين

التسيير

:

الآلي

: / يختص وتسيير المصالح:

قصيرة

المباني،

حظيرة

:

الميزانية. الثاني/ فرع الأجور يختص بمتابعة

في

الى

:

والهياكل

- :

المديرية هما والتي العروض العروض التي يشغلونها

في العروض،

الترميم
هـ. المديرية الفرعية للموارد البشرية والمنازعات: وتضم مكتبين هما:

- تسيير : بتسيير

بتسيير

لتسيير مختلف

الترتيبات لترتيب ملفات المتربصين والتي يتولى تسيير مختلف المتربصين وتسيير

ومحضر يتولى

يتولى التبليغ.

- : المتربصين

وتسيير المتربصات لدورات التكوينية من قبل المؤطرين والمتربصين، إعداد تقارير مفصلة عن الدورات التكوينية والتربصات، تحديد احتياجات الموارد البشرية في ناحية التكوين واقتراح البرامج المناسبة.

و. المديرية الفرعية للمصالح الصحية: ته هذه)

(التي به المصالح يختص

تعتبر

التعاضدية في هذه الى

- : في الى

في

- () دخوله إلى :
- () الآتية في () الاحتفاظ
- مصالح
- مجموعه المبادئ :
- بجلسات ومحاوله
- مختلف التي الوطني
- جمع
- هذه التسيير
- وإرسالها لمديرية
- في سيرها تسيير
- أمراض
- ز. المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: إلى
- الآلات

2 تصنيفات الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان - بسكرة:

: 583 موظفا مقسمين إلى

الأسلاك الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): تصنيفات الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة

النسبة	العدد	الأسلاك
19.03%	111	السلك الطبي
44.94%	262	سلك شبه الطبي
11.50%	67	
24.53%	143	
100%	583	المجموع

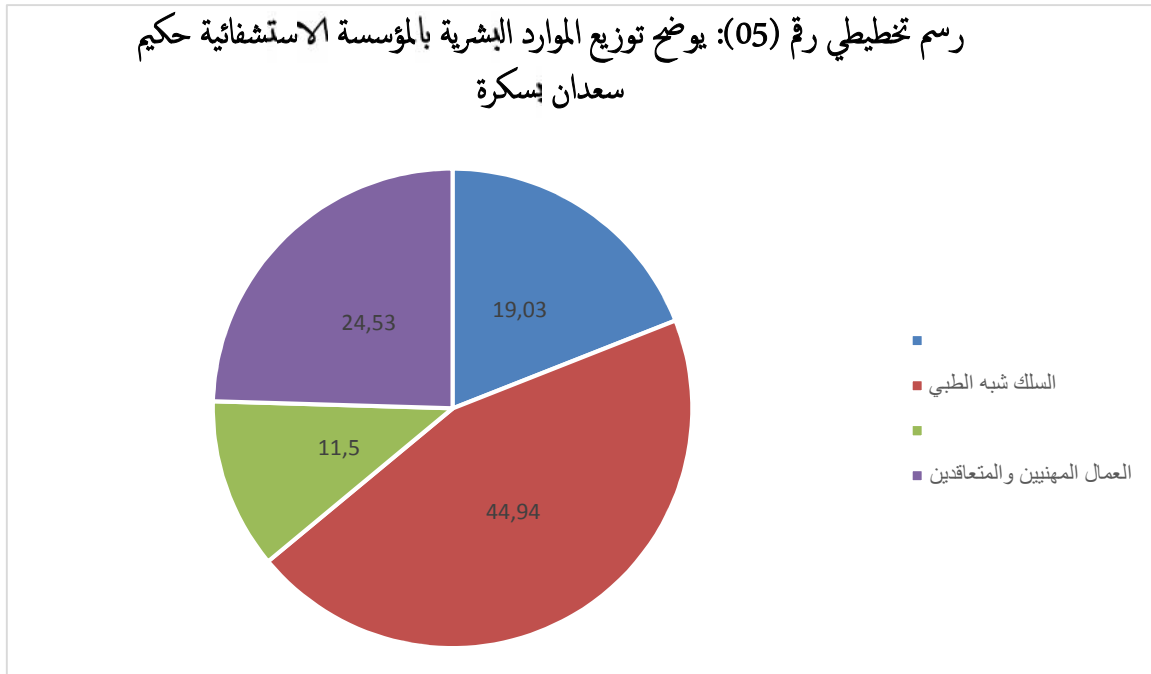
المصدر:

المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان بسكرة تحوي على جميع الأسلاك

583 111 موظفا ينتمون إلى السلك الطبي، 262

ينتمون إلى السلك شبه الطبي، 67 موظفا ينتمون إلى السلك الإداري، 143 موظفا ينتمون إلى السلك العمال المهنيين

رسم تخطيطي رقم (05): يوضح توزيع الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة



المصدر:

وفيما يلي تصنيفات الموارد البشرية التي تضمها المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان بسكرة حسب كل سلك من الأسلاك سالفه الذكر (الطبي، شبه الطبي، الإداري):

1.2.I السلك الطبي:

الجدول رقم (03): تصنيفات السلك الطبي في المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة

العدد	الصنف
04	
45	
03	
15	
35	
01	جراح أسنان عام رئيسي
02	جراح أسنان عام
06	صيدلي عام
111	المجموع

المصدر:

الجدول رقم (03): تصنيفات السلك الطبي في المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة

من خلال الجدول يتضح أن المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان بسكرة تضم كادر طبي يقدر بـ:

111 موظفا، مقسمين إلى: 49 بيب مختص، 53 03 جراح أسنان، 06

بالنظر إلى التغطية التي تقدمها هذه المؤسسة الصحية.

2.2 السلك شبه الطبي:

الجدول رقم (04): تصنيفات السلك شبه الطبي في المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة

العدد	المورد البشري
08	02
07	01

02	مرض ممتاز
39	مرض متخصص
44	مرض للصحة العمومية
01	مرض حاصل على شهادة دولة
02	مختص في حفظ الصحة ممتاز
03	مختص في حفظ الصحة متخصص
01	مشغل أجهزة التصوير الطبي ممتاز
04	التصوير الطبي متخصص
07	مشغل أجهزة التصوير الطبي
07	مخبري متخصص
12	مخبري للصحة العمومية
01	
01	مساعد طبي رئيسي
07	مساعد طبي
01	عون طبي في التخدير والانعاش رئيسي
01	عون طبي في التخدير والانعاش
03	مختص في العلاج الطبيعي والفيزياء
01	
17	
93	
262	المجموع

المصدر:

262

إلى السلك شبه الطبي، يقومون بمختلف مهام الدعم التقني والفني للكادر الطبي.

3.2 السلك الإداري:

الجدول رقم (05): تصنيفات السلك الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة

العدد	الصف
01	متصرف رئيسي لمصالح الصحة
02	
08	
01	
07	
02	
06	
10	
10	
01	محاسب اداري رئيسي
02	
02	مهندس دولة للاعلام الآلي
03	01
01	02
07	تقني سامي إعلام آلي
01	تقني إعلام آلي
01	وثائقي أمين محفوظات
01	مهندس رئيسي للمخبر والصيانة
01	

المجموع	67
---------	----

المصدر:

67 :

موظفا موزعين على مختلف المصالح الادارية للمؤسسة، يقومون بمختلف عمليات التسيير وعمليات الدعم الاداري.

4.2 العمال المهنيين والمتعاقدين:

الجدول رقم (06): تصنيفات سلك العمال المهنيين والمتعاقدين في المؤسسة العمومية الاستشفائية

حكيم سعدان بسكرة

العدد	الصف
10	عامل مهني صنف 01
10	عامل مهني صنف 02
03	01
27	
93	
143	المجموع

المصدر:

143

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة

المحور الأول : المعلومات الشخصية

الج

الخبرة

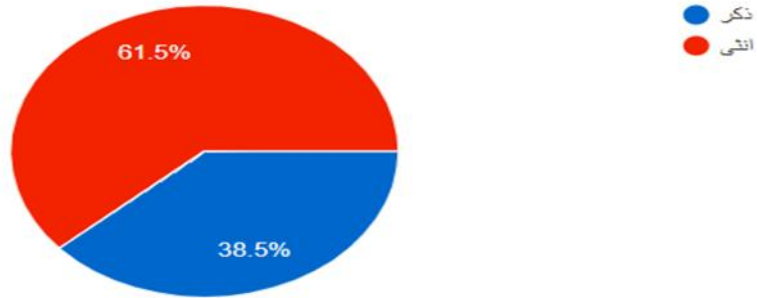
1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس : التالي

الجدول رقم : 07 يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	عدد	النسبة المئوية
ذكور	24	61.5 %
إناث	15	38.5 %
إجمالي	39	100%

الجنس

39 responses



الشكل رقم 06 يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الاستنتاج :

في أكبر في مجموع : 24

في 61.5 % 15 38,5 % في

الشبه الطبي

التي

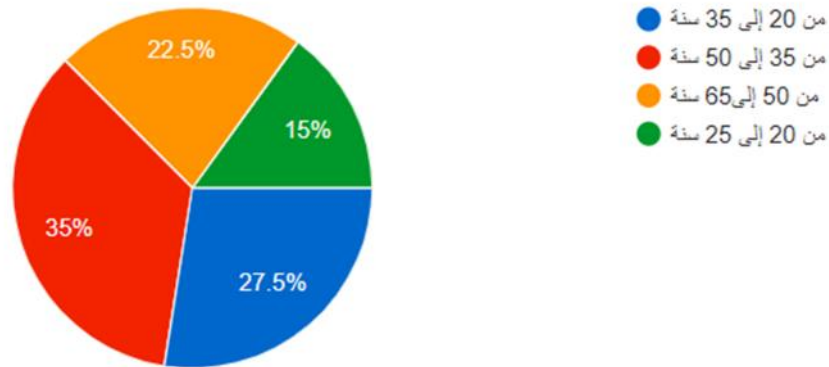
2 توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية : إلى التالي:

الجدول رقم : 08

العمر	النسبة المئوية	عدد الأفراد	الفئة العمرية
20 إلى 25	27.5 %	11	من 20 إلى 35 سنة
25 إلى 35	15 %	6	من 35 إلى 50 سنة
35 إلى 50	35 %	14	من 50 إلى 65 سنة
50 إلى 65	22.5 %	9	من 65 إلى 75 سنة
المجموع	100%	40	

العمر

40 responses



الشكل رقم : 07 يوضح الفئة العمرية لمجتمع الدراسة.

الإستنتاج:

14	بلغ	50-35	في		
	27,5 %	11	تتراوح	35-20	35%
بلغ	65-50	وتأتي في الأخير	15%	6	بلغ
		إلى		25-20	15 %
					9

3 توزيع أفراد العينة وفقا المستوى التعليمي :

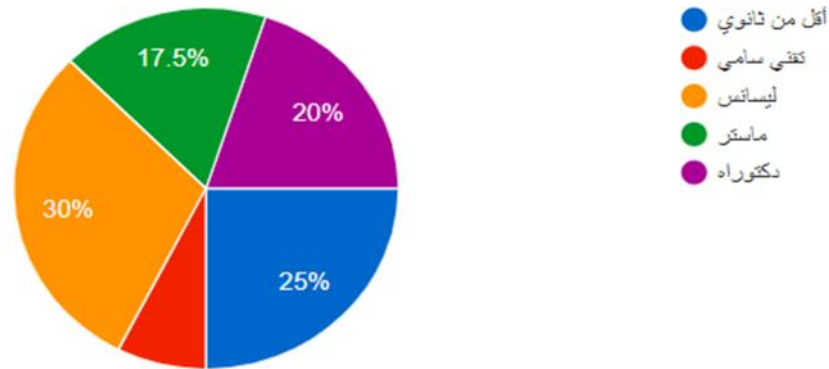
:

الجدول رقم : 09 يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

30 %	12	
25 %	10	
20 %	8	دكتوراه
17,5 %	7	ماستر
2.5 %	3	تقني سامي
100%	40	إجمالي

المستوى التعليمي

40 responses



الشكل رقم : 08 يوضح المستوى التعليمي لمجتمع الدراسة.

الإستنتاج:

حيث ان أكبر فئة هي الحاصلة

30 % 12 كذلك نلاحظ عدد الحاصلين على شهادة الدكتوراه البالغ عددهم

8 20 % ماستر 07 17,5 % تقني ثم

25 % 10 3 2.5 % ثم

خبرة في لم إلى

والآلات في هذه الأخيرة، تقني،

الإلكترونية الخبرة في الإلكترونيات التي

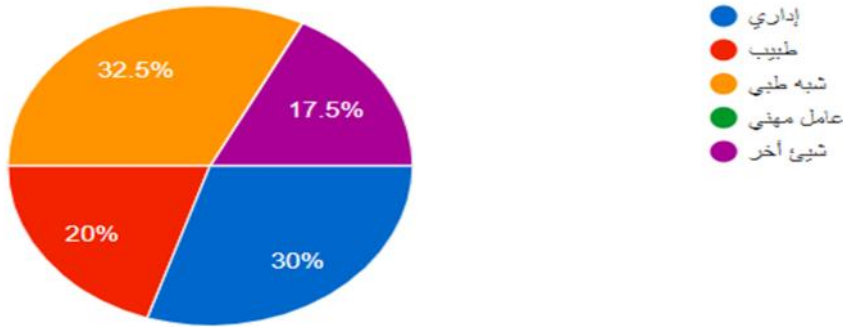
4 توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل : التالي

الجدول رقم : 10 يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

منصب العمل	عدد	النسبة المئوية
شبه طبي	13	32,5 %
إداري	12	30 %
طبيب	8	20 %
شئى آخر	7	17,5 %
المجموع	40	100%

منصب العمل

40 responses



الشكل رقم : 09 يوضح منصب العمل لمجتمع الدراسة.

يوضح الجدول ان النسبة الأكبر من الموظفين يشغلون منصب عمل شبه طبي عددهم 13 32,5 % وهذا راجع لطبيعة الخدمات التي يقدمها المستشفى حيث يعتبر الموظفين الشبه الطبيين الفئة الأكثر طلبا كذلك نلاحظ 12 30% وهذا راجع لرغبتنا في قياس دور الإدارة الإلكترونية لدى الفئة 8 20% ثم باقي الفئات بنسبة 17,5 %

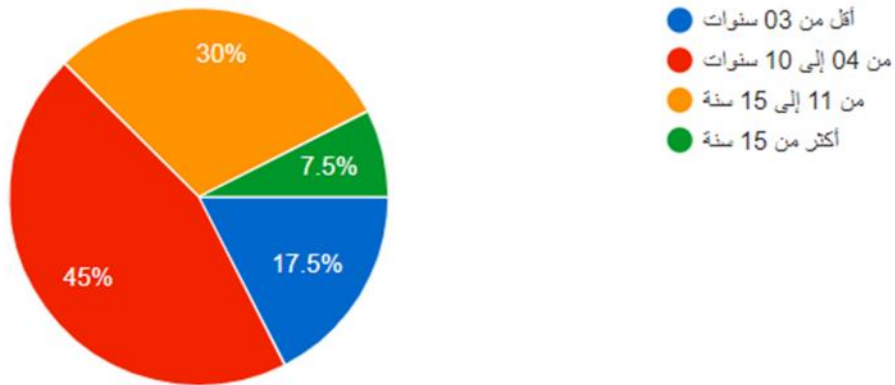
5 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية : الخبرة () :

الجدول رقم : 11 يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.

الخبرة المهنية		
10 الى 04	18	45 %
11 الى 15	12	30 %
03	7	17,5 %
15	3	7.5 %
إجمالي	40	100%

الخبرة المهنية

40 responses



الشكل رقم : 10 يوضح الخبرة المهنية لمجتمع الدراسة.

الإستنتاج:

خبرة 10 الى 04 45% 18
تتراوح 11 الى 15 30% 12
03 17,5% 07
7.5 % 03 وأخيرا 15

والخبرة في

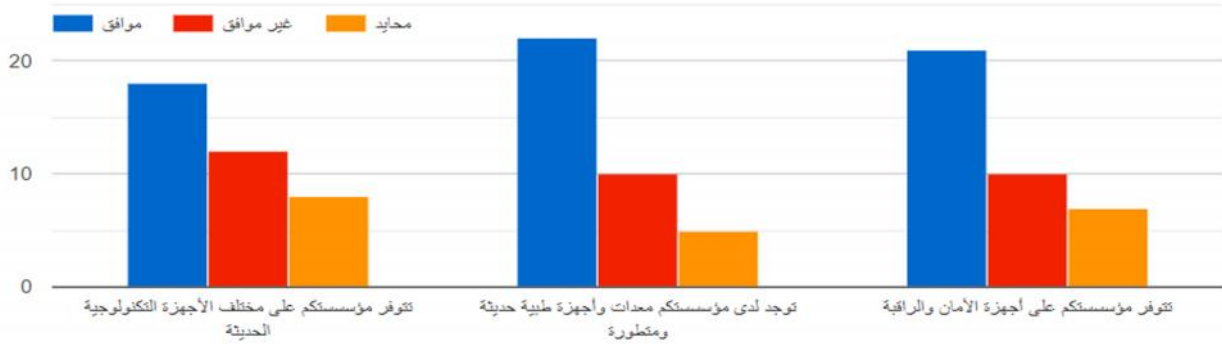
وبالتالي الخبرات

المحور الثاني : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإلكترونية،

أولا : الأجهزة التكنولوجية.

الأجهزة التكنولوجية



الشكل رقم :11 يوضح توفر الاجهزة التكنولوجية.

:

السؤال الأول :هل تم توفير مختلف الأجهزة والبرامج الحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

الجدول رقم : 12 توفير مختلف الأجهزة والبرامج الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

45 %	18	
30 %	12	غير موافق
25 %	8	محا
100%	40	إجمالي

الإستنتاج:

توفير البرامج والتي تعتبر
توفيرها وبالتالي
مسناه
الإلكترونية
الإلكترونية،
توفير جميع التي

السؤال الثاني :هل تم توفر مؤسستكم على معدات و اجهزة طبية حديثة و متطورة ؟

الجدول رقم : 13

55 %	22		
25 %	10	غير موافق	
20 %	8	محايد	
100%	40	إجمالي	

الإستنتاج:

22 بتوفير
55 %
لا حظناه
25 % .
10 اما بقية العينة فكانت محايدة .

السؤال الثالث : هل تم توفير أجهزة الأمان و الرقابة ؟

الجدول رقم : 14

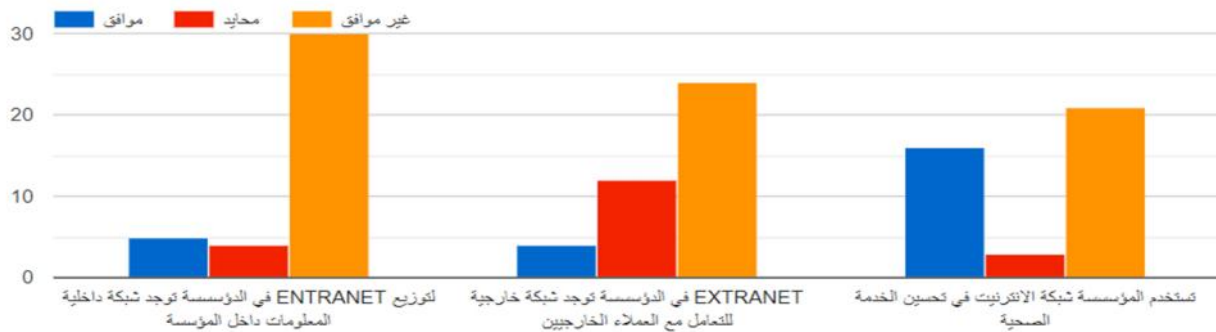
52.5 %	21		
25 %	10	غير موافق	
22.5 %	9	محايد	
100%	40	إجمالي	

الإستنتاج :

52.5 %	بتوفير	21	
	السير الحسن للمصالح		لاحظناه
25 %	لعينة فكانت محايدة .	10	

ثانيا : الشبكات

الشبكات



الشكل رقم : 12

ENTRANET لتوزيع المعلومات داخل المؤسسة ؟

ENTRANET

الجدول رقم : 15

التصنيف	النسبة المئوية	العدد	التعليق
موافق	12.5 %	5	
غير موافق	75 %	30	
محايد	12.5 %	5	
المجموع	100%	40	

الإستنتاج:

ENTRANET

30

12.5 75 % راجع الى صغر حجم المؤسسة ووجود طرق

5 اما بقية العينة فكانت محايدة وعددهم 5. % هذه النوعية من الشبكات

الثاني : EXTRANET لتوزيع المعلومات داخل المؤسسة ؟

EXTRANET

الجدول رقم : 16

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
	4	12.5 %
غير موافق	24	60 %
محايد	12	12.5 %
لمج	40	100%

الإستنتاج:

EXTRANET

24

60 % لى عدم الإعتماد عليها في كثير من المؤسسات بالتالي عدم جدوى

تنصيبها داخل المؤسسة ووجود طرق اخرى اكثر سرعة كالانترنت 12.5 % هذه

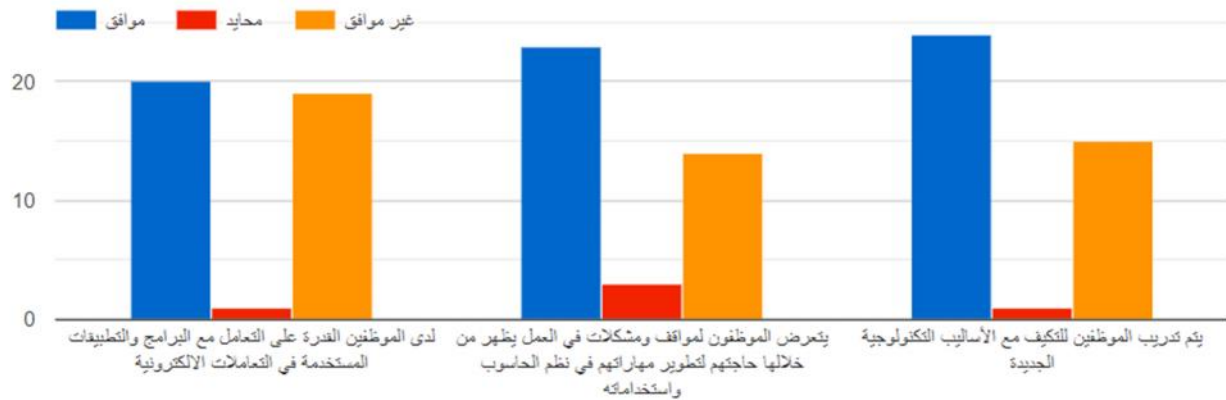
5 اما بقية العينة فكانت محايدة وعددهم 5.

: مؤسستكم شبكة الانترنت في تحسين الخدمة الصحية ؟

الجدول رقم : 17 يوضح مدى توفر شبكة الانترنت

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
	16	40 %
غير موافق	21	52,5 %
محايد	3	7.5 %
لمج	40	100%

المورد البشري



انتزنت 13 :

الإستنتاج:

شبكة الانترنت بالشكل الكافي لتحسين الخدمة

21

16

40 % 52,5 %

الانترنت بطرق مختلفة من خلال برامج و مواقع الكترونية تسهل على المواطن الاستفادة من الخدمات الصحية وهي تعتبر من الركائز الاساسية لتطبيق ادارة الالكترونية اما بقية العينة فكانت محايدة وعددهم 3.

ثالثا : المورد البشري

السؤال الاول : لدى الموظفين القدرة على التعامل مع البرامج والتطبيقات المستخدمة في التعاملات الالكترونية؟

الإستنتاج:

في برجة

62.2 %

07

لاحظناه

البيومترية

في

26.7 %

00

للأجهزة الالكترونية في

في برجة

المحور الثالث : أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية بمستشفى حكيم سعدان بسكرة

السؤال الاول : تسهل شبكات الاتصال بين الاقسام داخل المستشفى في تبادل المعلومات بما يقود الى تسريع وانجاز

؟

الجدول رقم : 18 يوضح مدى توفر شبكات الاتصال بين الاقسام

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
	28	70 %
غير	12	30 %
محايد	0	00 %
مجموع	40	100%

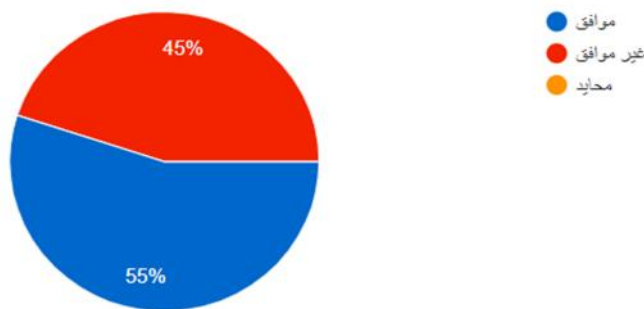
الإستنتاج:

28 70 %

داخل المستشفى تسهل عملية انجاز الاعمال بالسرعة المطلوبة كذلك نلاحظ عدد الافراد الغير موافقين بلغ 12
30 % تعبر هذه النتائج عن وعي الموظفين بأهمية الشبكات الحديثة في تطبيق نموذج الادارة الالكترونية و الرغبة في توفير

تسهل شبكات الاتصال بين الاقسام داخل المستشفى في تبادل المعلومات بما يقود الى تسريع وانجاز الاعمال

40 responses



الشكل رقم : 14 يوضح مدى توفر شبكات الاتصال بين الاقسام

:

السؤال الثاني : تعمل الادارة الالكترونية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفعاليتها وكفاءتها؟

الجدول رقم : 19 يوضح دور الادارة الالكترونية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
	23	57,5 %
غير موافق	16	40 %
محايد	1	2.5 %
إجمالي	40	100%

الإستنتاج:

الادارة الالكترونية

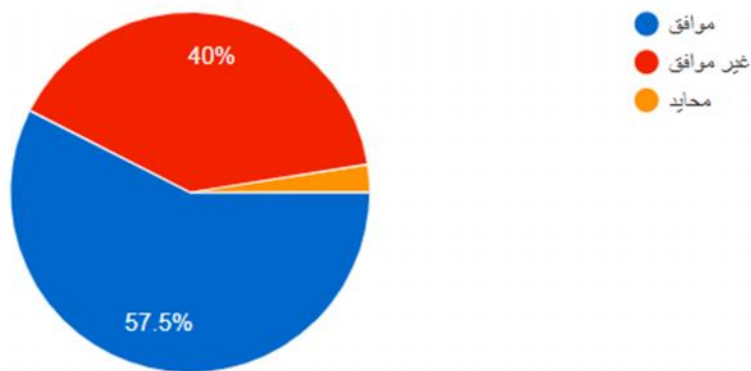
تمت 57,5% 23 , كذلك نلاحظ عدد الافراد الغير

موافقين بلغ 16 40 % تعبر هذه النتائج عن وعي الموظفين بأهمية الانتقال السريع نحو

الالكترونية و الرغبة في توفير الخدمة للمواطن .

تعمل الادارة الالكترونية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفعاليتها وكفاءتها

40 responses



الشكل رقم: 15 يوضح دور الادارة الالكترونية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة

:

السؤال الثالث : التقليل من الاختلالات في الممارسة الطبية وتقليل الاخطاء الطبية وتحسين مستوى العناية الطبية ؟

الجدول رقم : 20 يوضح دور الادارة الالكترونية في التقليل من الاختلالات في الممارسة الطبية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
	21	53,8 %
غير موافق	18	46,2 %
محايد	0	0 %
مجموع	40	100%

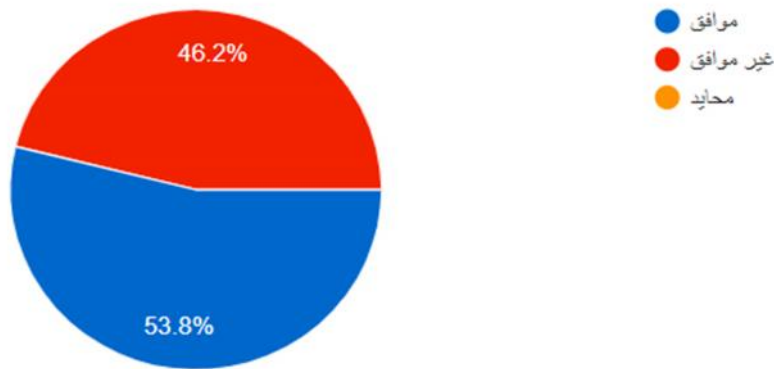
الإستنتاج:

الادارة الالكترونية في التقليل من الاختلالات في الممارسة الطبية وتقليل الاخطاء الطبية وتحسين مستوى

53,8% , 21 , كذلك نلاحظ عدد الافراد الغير موافقين بلغ 18 46,2 %

التقليل من الاختلالات في الممارسة الطبية وتقليل الاخطاء الطبية وتحسين مستوى العناية الطبية بالمرضى

39 responses



الشكل رقم: 16 يوضح دور الادارة الالكترونية في التقليل من الاختلالات في الممارسة الطبية

السؤال الرابع : تعمل الادارة الالكترونية على تحسين عملية التزويد والبحث والاسترجاع واستخدام المعلومات في ؟

الجدول رقم : 21 يوضح دور الادارة الالكترونية في تحسين عملية التزويد واستخدام المعلومات في الصحة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
	24	60 %
غير موافق	15	37,5 %
محايد	1	2.5 %
المجموع	40	100%

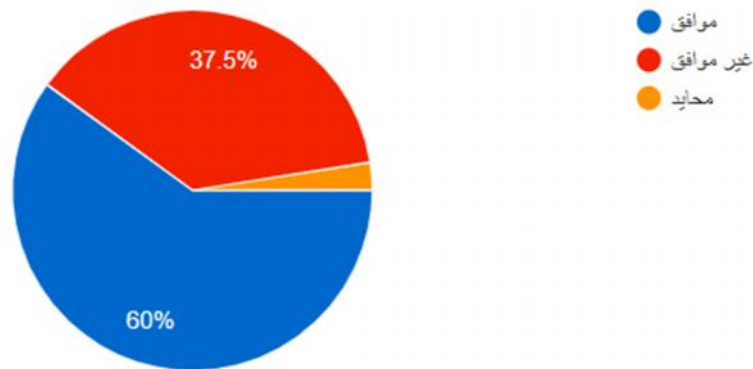
الإستنتاج:

الادارة الالكترونية

والاسترجاع واستخدام المعلومات في الصحة 60% , كذلك نلاحظ عدد الافراد الغير موافقين بلغ 15
37,5 % اكانت هناك حالة واحد محايدة .

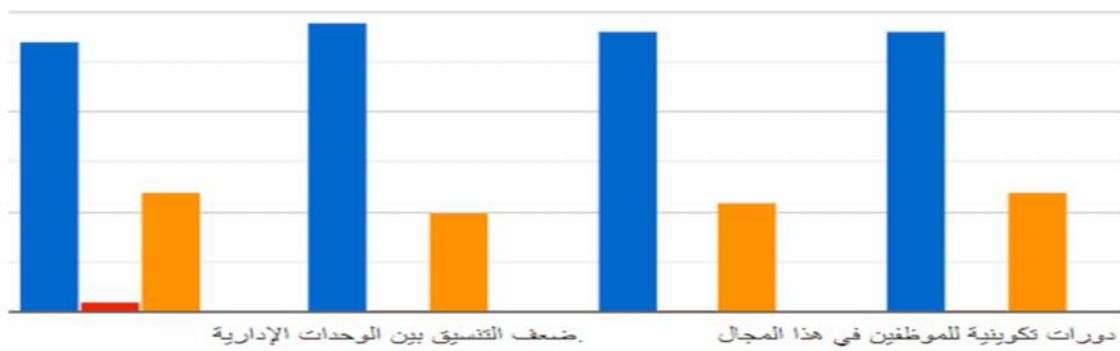
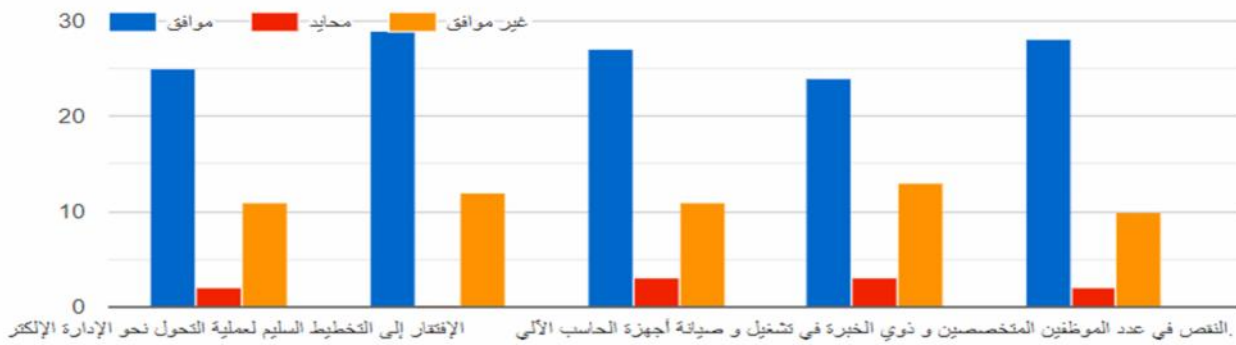
تعمل الادارة الالكترونية على تحسين عملية التزويد والبحث والاسترجاع واستخدام المعلومات في الصحة

40 responses



الشكل رقم : 17 يوضح دور الادارة الالكترونية في تحسين عملية التزويد واستخدام المعلومات في الصحة

المحور الرابع : عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية



الشكل رقم : 18 يوضح عوائق التحول نحو الادارة الالكترونية

:

العبارة الأولى : الافتقار الى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الادارة الالكترونية

الجدول رقم : 22 يوضح دور التخطيط السليم في التحول نحو الادارة الالكترونية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
	25	62,5 %
غير موافق	11	27,5 %
محايد	4	1 %
المجموع	40	100%

الإستنتاج:

62.5 % يرون ان الافتقار للتخطيط السليم لعملية التحول نحو الادارة الالكترونية 11 25
غير موافقين على ان التخطيط ق نحو التحول
للادارة الالكترونية بنسبة % 27.5
4 افراد كانت محايدة .
يعتبر تجاوزه

الادارة الالكترونية :

الجدول رقم : 23 يوضح دور البنية التحتية في التحول نحو الادارة الالكترونية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
	28	70 %
غير موافق	12	30 %
محايد	0	0 %
مجموع	40	100%

الإستنتاج:

70 % 28

الادارة الالكترونية الإلكترونية .

العبارة الثالثة : النقص في عدد الموظفين المتخصصين و ذوي الخبرة في تشغيل و صيانة أجهزة الحاسب الآلي.

الجدول رقم : 24 يوضح توفر الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسب الآلي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
	24	60 %
غير موافق	13	32,5 %
محايد	3	7,5%
مجموع	40	100%

الإستنتاج:

24 60 %

مختلف البرامج و الاجهزة الحديثة

الإلكترونية، بمعنى

" التي به

بجته إلى

العبارة الرابعة : غياب القوانين و التشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

الجدول رقم 25 يوضح توفر القوانين و التشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الالكترونية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
	28	70 %
غير موافق	12	30 %
محايد	0	0 %
لم	40	100%

الإستنتاج:

الإلكترونية

12 30 %

حمد

الإلكترونية

70 %

28 لإلكترونية

الإلكتروني

إلكترونية محمية

" آل

كترونية،

اختراق وتخريب

الإلكترونية.

الإلكترونية

في مجال

:

78

الجدول رقم : 26 يوضح توفر الدورات التدريبية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
	28	70 %
ير موافق	12	30 %
محايد	0	0 %
لم	40	100%

الإستنتاج:

30 % 12
 70 % 28 الإلكترونية
 في مجال الإلكترونية
 الخيرة
 " في
 الإلكترونية في
 الإلكترونية"

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

في هذه :

أولاً: نتائج الجزء النظري للدراسة:

:

- تعتبر دارة الالكترونية الهامة التي يجب المح في باعباره
 والمهدف هذه ثم
 ن الادارة الالكترونية تقصير في

نجاح

- مؤسسة للاعتماد على الادارة الالكترونية في إلى إلى

التي

خلالها مجالات الخدمات العمومية المقدمة بالاعتماد على الادارة الالكترونية

ثانيا: نتائج الجزء التطبيقي للدراسة (الدراسة الميدانية):

خلصت الدراسة الميدانية والتي أجريت بالمؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان بسكرة، إلى جملة من النتائج تمثلت في:

✓ الأولى التي الالكترونية تعتبر إلى الإلكترونية

البحث الفعالية و السرعة و كذلك جودة الخدمات المقدمة للمواطن بالإضافة الى :

- محدوديتها.

- الإلكتروني لتوفير في

-الهدف الإلكتروني

2- التي الالكترونية نجحت في في

من خلال تحليلنا لنتائج الدراسة وذلك بعد اخذ بعين الاعتبار المتطلبات الضرورية لتطبيق نموذج الادارة الالكترونية

نجاحها، وضوح الرؤية الإستراتيجي الإلكتروني،

توفير

تخصيص

محاولة

الإيجابي

الإلكترونية،

نجاحها.

الإلكترونية

- 3- بخصوص التي تواجه الادارة الالكترونية تحديات ادارية و تشريعية تعيق سيرها في الخدمة
- إلى الإلكترونية:
- غير الإلكترونية.
 -
 - في الإلكترونية
 - كترونية.
 - والتي شأنًا إنجاز التي في الإلكترونية
 - في لمج كثير في مجال
 - ترونية.
 - في مجال الإلكترونية
 - التي التي الإلكترونية : توفير
 - في عالي
 - الإلكترونية، توفير توفير توفير
 - توفير الإلكترونية،
 - الإلكترونية،
 - الإلكترونية مجموعة الإيجابية يجب
 - الإيجاب
- في الإلكترونية، وبالتالي

ثالثا: الإقتراحات والتوصيات:

مجموع	مجموعة الإقتراحات	:
✓ تم	لتطبيق الادارة الالكترونية	في الادارة الالكترونية لأفرا
✓ تم	تخصصاتهم	البرنامج التكويني.
✓	م الادارة الالكترونية	فآة
	الادارة الالكترونية.	
✓	لتوفير	الالكترونية؛
✓		في الآلي في
✓		
	والتغير	في الحاضر؛
✓	الالكترونية في	في مجال
	الالكترونية في	التركيز
	الالكترونية	

رابعا: آفاق الدراسة:

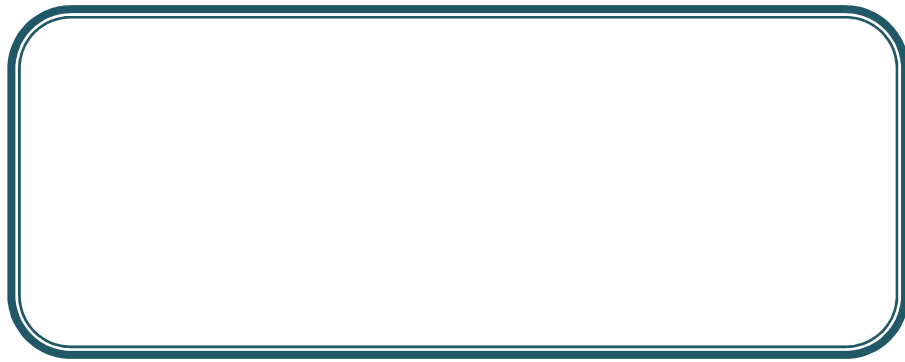
يعتبر	دائرة الالكترونية	الهامة التي	المسيرين
	في	إنجاح	واستراتيجياتهم
تم	نا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على	الادارة الالكترونية ودوره في	في
	العمومية في المؤسسات الصحية العمومية	في	في

و من هذه الدراسة يمكن ان نجمة اهم الاستنتاجات في النقاط التالية:

- الادارة الالكترونية هي نتيجة لتطورات تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

- تقدم عدة مزايا تتمثل في ربح الوقت و الجهد و التكلفة.

- ضرورة الارتكاز على الجانب البشري لأنه هو الأساس في ذلك، سواء المسيرين للمواقع الالكترونية او الاشخاص المتقبلين لهذه الخدمات لهذا يجب وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين ومتابعة بما يتلاءم مع استخد وتطبيق اسلوب الادارة الالكترونية و ذلك من خلال تنفيذ الندوات و التدريبات اللازمة.
- ان الادارة الالكترونية تعمل على توفير قاعدة للبيانات تتيح للأفراد والمستثمرين كل حسب احتياجاته.
- يجب الاهتمام بكافة انواع الامن المعلوماتي لحماية البيانات و المعلومات الخاصة وبالمواطنين في كافة التعاملات الالكترونية.



خاتمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحدث مدرسة في تطوير الخدمة العمومية، وقد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية

بالوصفة الجاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، وإنما هي عملية معقدة
أنها نظام متكامل من المكونات التقنية والمالية والتشريعية والبشرية والأمنية وغيرها وبالتالي لا بد من متطلبات عديدة ومتكاملة
لتجاوز كل العوائق التي تحول دون التطبيق السليم والفعال لهذا النموذج الجديد.

محدثه تغييرات
في
التي والتي إلى التسيير بنجاعته

في الإلكترونية .

إلى الإلكتروني
في الأهمية في
في الإلكتروني
في الأهمية في
في الإلكتروني
في الأهمية في

إلكترونيا . غير
توفير المعلوماتي .
تأثيراتها في الإلكتروني
تغير الإلكتروني

تحضير له التي
الإلكترونية
توفير الإلكتروني
تأثيراتها في الإلكتروني
تغير الإلكتروني

في إصلاح قانوني

الإلكترونية آلية

في رضاه

للأفراد، إلى الإلكترونية في

محرورية مختلفة

إلى بجودة التغيير

في الإلكترونية

إلى إنجازها، بحيث

يحقق وفي كبير طالبي عبر

وبالتالي يحقق

في

التي

الإلكترونية في مبادئ تعبر في محددات التي

في

لغرض

ملخص الدراسة:

تعد الادارة الالكترونية في المؤسسات الحديثة من أهم مقومات التنمية التي تعتمد عليها من أجل مواجهة الحاضر والوقوف أمام التغيرات والتطورات السريعة، وهو من الوظائف الأساسية والإستراتيجية في اعتماد الادارة الالكترونية التي تهدف إلى

()

هذه الدراسة تسليط الضوء على الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، أين تمحورت دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

عملية الادارة الالكترونية ومعرفة المكانة الفعلية لها داخل المؤسسة محل الدراسة، ولقد تم الإعتماد على بعض مؤشرات تقييم الخدمات العمومية بالمؤسسات الصحية ومقارنتها بالمستوى العالمي، للوقوف على مدى فعالية اعتماد هذه الادارة سسة الإستشفائية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية ، الخدمات العمومية، المؤسسات الصحية، المستشفيات.

Abstract La gestion électronique dans les institutions modernes est l'une des composantes les plus importantes du développement qu'elle adopte pour faire face au présent et à l'avenir et se tenir face aux changements et développements rapides, et c'est l'une des fonctions de base et stratégiques de l'adoption de la gestion électronique qui vise à accroître l'efficacité des institutions et à améliorer les performances de leurs membres et à développer leurs compétences et capacités (connaissances, professionnelles et techniques) .

Cette étude a permis de faire la lumière sur la gestion électronique et son rôle dans l'amélioration du service public. Où était la problématique de l'étude centrée sur le rôle de l'administration électronique dans l'amélioration du service public Mener une étude de terrain à l'hôpital hospitalier public, Hakim Saadan - Biskra, et ceci en analysant les éléments du processus de gestion électronique et en connaissant sa position réelle au sein de l'institution étudiée, et il s'est appuyé sur certains indicateurs d'évaluation des services publics dans les établissements de santé et de les comparer au niveau mondial, pour déterminer l'efficacité de l'adoption de cette administration Pour l'hôpital à l'étude

Keywords: administration électronique, services publics, établissements de santé, hôpitaux.



الكتب العربية

1. أسامة محمد عبد العليم. (2002). الادرة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة.
2. اسماعيل الشريف. (2015). أساسيات التسيير العمومي.
3. حسين محمد الحسين. (2011). الادارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات.
4. حمد بن حمد العجمي. (2016). تطبيقات البرامج الإلكترونية و علاقتها بجودة الخدمة. : الرياض: دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.
5. (2004). الإلكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة. القاهرة: مركز المعلومات واتخاذ القرار.
6. سعد غالب، و بشير العملاق. (2002). الأعمال الإلكترونية.
7. (2005). الادارة الإلكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية.
8. سوسن زهير المهدي. (2011). تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية.
9. (2015). التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة.
10. (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت: دار الغرب الإسلامي.
11. (2008). الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة.
12. عمر أحمد أبو هاشم. (2002). الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة.
13. عمر احمد أبو هاشم. (2013). الإدارة الإلكترونية- مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة.
14. (2015). الادارة الاسس نظرية و التطبيقية .
15. محمد أحمد سمير. (2008). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
16. محمد أسامة (2002). الادرة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة.
17. محمد الحسن حسين. (2011). الادارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات.
18. محمد الصيرفي. (2007). الإدارة الإلكترونية .
19. محمد عبد حسين الطائي. (2010). التجارة الإلكترونية- المستقبل لإعداد الأجيال القادمة.
20. محمد محمود الطعمنة، و طارق شريف العلوش. (2004). الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي.
21. محمد محمود المكاوي. (2011). الادارة الإلكترونية .
22. مصطفى يوسف كافي. (2011). الادارة الإلكترونية.
23. () . القانون الإداري.
24. نجم عبود. (2004). الادارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف و المشكلات. المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر و التوزيع.

المذكرات

1. فهد المغيرة عبد العزيز. (2010). معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة . رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية .

2. (2011). الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف.

ورقلة، كلية العلوم التجارية و الاقتصادية و علوم التسيير ، الجزائر.

3. محمد أمين مراكشي. (بلا تاريخ). الادارة الالكترونية و اثرها في اصلاح الخدمة العمومية. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التجار سبيير ، البليدة .

4. (2006/2007). التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية- دراسة على قطاع البريد والتصالات في الجزائر.

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.

دوريات

1. (2016). الادارة الالكترونية كأحد افرازات عالم التكنولوجيا الانترنت. مجلة اقتصاد الجديد 15.

2. ابراهيم بختي. (2002). الانترنت في الجزائر. مجلة الباحث .

ملتقيات (2006)

1. وسيلة واعر. (بلا تاريخ). " دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الالكترونية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية

الجزائر"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات. قسنطينة، جامعة منتوري.

2. فريق بحث الادارة. (2006). ملتقى الحكم الراشد في الادارة العامة. الجزائر

موقع الكتروني

1. بي عبدو نجلاء. (12 ، 2020). المواطنة في الإدارة العامة. تم الاسترداد من موقع الإدارة العامة والمحلية:

<https://kenanaonline.com/users/PLAdminist/posts/394356>

2. سيد أحمد سليم. (24 ، 2020). خصائص الخدمة العامة. تم الاسترداد من www.unpan1un.org

3. شنوفي، نور الدين. (24 ، 2020). المناجنت العموم. تم الاسترداد من www.abcche.com

4. عبد النور ناجي. (بلا تاريخ). دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة. تم الاسترداد من جامعة ورقة: -[https://revues.univ-](https://revues.univ-ouargla.dz/.../516-2013-05-02-10-55-32.h)

[ouargla.dz/.../516-2013-05-02-10-55-32.h](https://revues.univ-ouargla.dz/.../516-2013-05-02-10-55-32.h)

5. مجلات أجنبية

6. Jaques cherallier (1971). *le service public*. france: press universitaire de .

7. Marie France (1972). *L'héritage pour quoi des entreprises public de fronce*. france: .

press universitaire

8. موقع الالكتروني اجنبي

9. UNDP (MAI, 2020 12). *administration reform*. تم الاسترداد من [www.p.org/governance/](http://www.p.org/governance/public)

public