

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة استكشافية حول

مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر

ط.د. بن عبد الله أسماء

الملخص:

يهدف هذا المقال إلى تسليط الضوء على مدى أهمية الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية. ويركز على الضعف الإداري كدافع للاستثمار وكيف لهذا الأخير أن يساهم في تحسين الأداء المؤسسي لهذه الإدارات. ولقد تم التركيز في هذا المقال على كيفية اعداد وتسليم جواز السفر البيومتري في الجزائر أين تم فيه التركيز على الفجوة الموجودة في السلوكيات والممارسات الإدارية مع المتطلبات التكنولوجية الموظفة في اعداده. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الاداء المؤسسي العمومي: الخدمة العمومية: الاستثمار؛ مشروع جواز السفر البيومتري.

Abstract:

This article aims to clarify the important of investment in the field of information and communication technologies in service public, and also to focus on the weakness of administration as a motif of investment and how can be improved the performance of administrations, so a case study about how to prepare and deliver a biometric passport in Algeria have been shown the gap between administrative behaviors and the technological requirement.

Key-words: public service - NICT - performance - biometric passport.

مقدمة:

منذ سنوات السبعينات والثمانينات تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أين أصبح ضرورة حتمية لعمل المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة منها، والسعي وراء التجديد في إتباع أحدث التقنيات فالهدف من استخدامها هو الفعالية والسرعة في انجاز المهام الكلاسيكية للمؤسسات (Benabderrahmane,2012)، وإذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات احد اهم الاستثمارات الرئيسية في جدول مهام الدول المتطورة، فهي لازالت الى يومنا هذا اهم التحديات الرئيسية في الدول النامية والتي من بينها الجزائر التي تعرف تطورا ملحوظا في هذا المجال منذ تبنيها لمشروع الجزائر الالكترونية بداية من سنة 2003، وهذا السعي يعتبر ضرورة اقتصادية واستراتيجية هامة خاصة وان الاستثمار في هذا المجال يحسن من العديد من المجالات ومن بينها الاداء المؤسسي الذي يعاني من تحديات كبيرة والتي تحول دون الدخول في دائرة الاحترافية في تقديم خدماتها لمواطنيها. وسنحاول من خلال هذا المقال تسليط الضوء على أهمية الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقته بتحسين الأداء باعتبار أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من أكبر المشاريع الواجب الإحاطة بأهميتها، وسنحاول أيضا دراسة جوانب مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر، هذا المشروع الذي استهدف إدماج مختلف الشبكات والتطبيقات المعلوماتية على مستوى الدوائر الادارية كضرورة لزيادة معدلات الأداء وتحسين جودة الخدمة العمومية من خلال ذلك. ولقد تم تقسيم هذا البحث إلى أربعة أقسام رئيسية كالآتي:

القسم الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

القسم الثاني: الإطار النظري للدراسة.

القسم الثالث: عرض وتحليل للدراسة الميدانية.

القسم الرابع: استنتاجات الدراسة والتوصيات.

القسم الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: مشكلة البحث

إن سعي مؤسسات الخدمة العمومية إلى تبني التكنولوجيات الحديثة في أداء خدماتها يشكل ضرورة أساسية وذلك من خلال الاستفادة من مختلف التكنولوجيات المعلوماتية، بغية تحقيق ارتفاع في درجة جودة الخدمات المقدمة من طرفها، خاصة إذا استطاعت هته الأخيرة التحول من مجرد استخدام النظم المعلوماتية في تقديم الخدمات إلى الاعتماد عليها كنظام عمل متكامل الجوانب، يسعى لترشيد الإنفاق العام من جهة وتحقيق الجودة في تقديم الخدمة العمومية من جهة أخرى، وبناء على ذلك ماهو واقع الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات الخدمة العمومية في الجزائر؟

ثانياً: أهمية البحث

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من إهتمام الباحثين المتزايد بالبحث في جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاسيما في تأثيراتها على تحسين مستوى جودة الخدمة العمومية، ومدى مساهمتها في بناء مخزون معرفي من جهة وتعزيز الثقة والشفافية ما بين المواطن والمؤسسة العمومية المقدمة للخدمة من جهة أخرى، كما تتجسد أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على الفرق بين معدلات الأداء المؤسسي قبل وبعد تبني الطرق المعلوماتية في الأداء.

ثالثاً: أهداف البحث

جاء هذا البحث بالدرجة الأولى إلى تسليط الضوء عن التأثير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات العمومية، وتسعى هذه الدراسة أيضاً إلى تحقيق الأهداف التالية:

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
ط.د. بن عبد الله أسماء استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر

- إلقاء الضوء على أهم المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وبالأداء المؤسسي العمومي.

- تقييم مدى نجاح الدوائر الادارية في تحقيق أهدافها المرجوة من خلال الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة، وتسييل الضوء على أهم التطبيقات التكنولوجية الواجب توفرها على مستوى المؤسسات العمومية كبنية تحتية أساسية.
- لفت الإنتباه لأهم المعوقات والعراقيل التي تحول دون الوصول لأداء مؤسسي عمومي أفضل في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

رابعاً: المناهج المستخدمة في الدراسة

تعدد المناهج المتبعة في الدراسات البحثية الاستكشافية فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي تجسد من خلال تجميع الحقائق الراهنة، فبالنسبة لدراستنا يهتم بتحديد مظاهر إدماج تكنولوجيا المعلومات على مستوى دائرة خنشلة محل الدراسة.

خامساً: الأدوات المستخدمة في الدراسة

طبقاً للمنهج المختار في الدراسة تم الاعتماد على:

- 1- الملاحظة: تعتبر من الأدوات الأساسية في معظم الدراسات وذلك من خلال ملاحظة كل الجوانب المتعلقة بالبحث بطريقة تضمن مصداقية المعلومات المقدمة، وقد اعتمدت الملاحظة من خلال هذا البحث أثناء الزيارات المتكررة لميدان الدراسة وتفحص مختلف مواقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.
- 2- المقابلة:

إلى جانب الملاحظة اعتمدنا على المقابلة في الحصول على المعلومات المطلوبة من طرف المسؤول على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك عن طريق

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
ط.د. بن عبد الله أسماء استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر

التحاور المباشر معه وتقديم الإجابات من طرفه بصفته المسؤول عن إدماج وصيانة
مختلف الأجهزة والشبكات المعلوماتية بالمؤسسة محل الدراسة، كما وأن المقابلة تفيد
في تفسير عدة أسئلة التي تكون معقدة نوعا ما وتحتاج للشرح من طرف الباحثة.

القسم الثاني: الإطار النظري للدراسة

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يندمج مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن الدائرة المعلوماتية التي
شغلت وتشغل حالياً اهتمام العديد من الباحثين والخبراء وكذلك مسيري المؤسسات
الكبيرة لما تعرفه المعلوماتية من تطورات سريعة جداً مما تصعب من إتخاذ القرارات
الاستراتيجية لدى المؤسسات المختلفة. فصادف مصطلح "تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات" العديد من التعريفات والتأويلات وذلك نظراً لتباين وجهات نظر الباحثين
المتخصصين في هذا المجال، إلا أن هذا التباين الجزئي في التعاريف ينصب ضمن
دائرة كلية واحدة فهناك من عرف تكنولوجيا المعلومات من جانبها الفني باعتبارها
برامج وتطبيقات تقوم بمعالجة المدخلات وفقاً لتعليمات وأوامر محددة، وركز البعض
الأخر على العلاقة التي تربط بين المتغيرات أو الأبعاد الفنية والمتغيرات التنظيمية في
مجال العمل الإداري وكل ذلك منصب في أهمية هته الأخيرة في تحريك عجلة التنمية
الاقتصادية بالسرعة والدقة المطلوبة في ظل الاقتصاد الرقمي المبني على السرعة في
اكتساب أجدد تكنولوجيا، وبذلك نجد بأن التعريفات في هذا الجانب متعددة
والمفهوم واحد. وإذا كان هناك اختلاف في وضع تعريف محدد لها فإن أهميتها لا
يختلف فيها، فمما لا شك فيه أن مختلف التكنولوجيات الحديثة ساعدت في تحسين
جوانب كثيرة سواء على الصعيد العلمي، أو المعرفي وحتى العملي، وبذلك فتكنولوجيا
المعلومات فتحت آفاق جديدة للعمل المعاصر، لاسيما ظهور العمل عن بعد في إطار

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء

الأعمال الالكترونية، مما أدى إلى ضرورة الخوض في اقتصاد المعرفة واللجوء للاستثمار في مختلف هذه التكنولوجيات الحديثة. خاصة من حيث الجانب الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فلهته الأخيرة أهمية في القطاع الحكومي على مختلف المجالات وأقسام المؤسسة، وفي هذا الصدد يمكن إعطاء عدة تعريفات لتكنولوجيا المعلومات. فقد عرفت تكنولوجيا المعلومات على أنها "أي نوع من المعلومات التي تعتمد على أجهزة الكمبيوتر" (الخيال، 2008). وفي تعريف آخر "تعتبر تكنولوجيا المعلومات عبارة عن التقاء الشق المادي الذي يتكون من معدات الحاسوب والتحكم الأوتوماتيكي (Automatic Control)، وتكنولوجيا الاتصالات، والشق الفكري الذي يتكون من البرمجيات والذكاء الاصطناعي، وهندسة البرمجيات" (الحسنية، 2002، ص: 141). و نستنبط من تعريف آخر لأنها تساعد على (زرقون، شطبية، 2013):

- زيادة سرعة الاتصال وكفاءته وخفض تكاليفه؛
- توفير المعلومة الدقيقة والمتجددة وذلك قصد اتخاذ القرارات الصائبة؛
- تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحا وفعالية؛
- الشفافية وتقليل التزوير ووقوع الأخطاء؛
- توفير وتقديم خدمات أكثر وأفضل للعمال وبالتالي تنظيم أحسن؛
- استغلال الوقت بطريقة أفضل وحسن استغلال الموارد والمخزونات.

ثانيا: الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

بحسب وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال فان مجمل حجم اعمال سوق TIC (La technologie de l'information et de la communication)، في الجزائر تخطى 5 مليار دولار سنة 2011، وحوالي 140000 شخص يعملون في هذا المجال،

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
 استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء

وحسب تصنيف النادي الاقتصادي العالمي لـ TIC، حصلت الجزائر على الرتبة 118 سنة 2012 والرتبة 129 من بين 143 دولة سنة 2014، واعتمد التصنيف على ثلاث معايير، المناخ السياسي والاقتصادي للدولة، مستوى تطور التكنولوجيا، ودرجة استخدام TIC (Jankabi,2014). إن تحول الجزائر من الأساليب التقليدية المعهود العمل بها إلى نظم الرقمنة، يستدعي التعرف على مختلف الطرق والأساليب القائمة واختيار ما يتناسب مع البيئة الخارجية والداخلية الجاري عليها التحويل لاسيما في اطار التطورات السريعة التي عرفها قطاع تكنولوجيا المعلومات، والدور الرئيسي الذي يلعبه هذا القطاع كمحرك رئيسي لعملية التنمية بمجالاتها، وسيتم من خلال الجدول التالي ابراز مرتبة الجزائر في كل من هذه المؤشرات وفقا للترتيب العالمي:

الجدول رقم(1): واقع تكنولوجيا المعلومات وفقا للمؤشرات الاساسية

للتكنولوجيا لسنة 2015

المؤشر	الرتبة (من 143 دولة)	القيمة (1-7)
المؤشر الفرعي للبيئة	134	3.0
السياسية والبيئة التنظيمية	127	2.9
الأعمال وبيئة الابتكار	136	3.1
المؤشر الفرعي للجاهزية	97	4.2
البنية التحتية	83	3.7
القدرة على تحمل التكاليف المهارات	94	4.5
	94	4.4
المؤشر الفرعي للاستخدام	129	2.7
الاستخدام الفردي	102	2.7
الاستخدام في الاعمال	137	2.7
الاستخدام الحكومي	134	2.7
المؤشر الفرعي لتأثير	134	2.5
الآثار الاقتصادية	127	2.5
الآثار الاجتماعية	136	2.6

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على:

لقد حظيت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باهتمام واسع من الكتاب والباحثين والإداريين في تقييم أثرها على تحسين الأداء في المؤسسات، وبذلك كان من الأهمية أن يتجه هذا الإهتمام نحو تحليل المنافع التي يمكن أن تحققها المؤسسات من الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمكن الإشارة إلى أن أهم العوامل التي أدت إلى الطلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكمن في الاضطراب البيئي، أين أصبحت البيئة التي تحيط بالمؤسسات وبشكل متزايد أكثر تعقيدا نتيجة التطور التكنولوجي، بالإضافة إلى التغيرات السياسية والاقتصادية وظهور المسؤولية الاجتماعية أين أصبحت المؤسسات أكثر وعيا إلى أهمية إسهامها في دعم تحسين المجتمع الذي تعمل فيه(الكساسبة،2007).

ثالثا: الأداء المؤسسي العمومي

يعتبر مفهوم الاداء مفهوما معقدا، فلا يوجد هناك تعريفا محدد له، غير أن الخبراء يجتمعون حول نقطة وهي العوامل المؤثرة على الاداء الفردي والتنظيمي وصعوبة قياس الأداء (Demmke,2007)، ورغم اختلاف مفهوم الاداء لدى العلماء إلا ان جذور الكلمة الانجليزية Performance تعود الى الكلمة اللاتينية Performare، ومعناها اعطاء كلية الشكل لشيء ما، أما كلمة Performance، فتعني انجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه(مزهودة،2001)، أما من حيث المفهوم فيعاني مفهوم الاداء من مشكل هام في التعريف انطلاقا من تعدد الدلالات في الادب الاقتصادي والتسييري والمالي، تحت عدة أشكال (اقتصادي، مالي، تنظيمي، شرطي، علائقي...) وكذلك من حيث الكفاءة والفعالية والعائد والانتاجية وهذا ما يضيف للمفهوم غموضا أكثر، ولكن بصفة عامة فان الكتاب يعرفون مفهوم الاداء تبعا الى

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء

الاجابة على أربعة أسئلة مرتبطة ارتباطا وثيقا: لماذا نقيس الأداء؟، أي نوع من الأداء سيتم قياسه؟، ولن سنقيس الأداء؟ وعلى أي صعيد يجب أن نقيس الأداء؟ (Finet,2009) وسيظهر ذلك في التعاريف التي سنتطرق اليها، فمثلا يجب Philippe Lorino على هذه الاسئلة بوضوح في تعريفه للأداء على أنه "يتعلق الامر بخلق قيمة للزبائن، أي بمعنى الاستجابة الى حاجيات ضمن شروط مرضية للتكلفة والمدة والتنوعية" (Martory,2009). وبناءا على هذا التعريف فقياس الاداء يكون على المؤسسة كليا بغية تحقيق المؤسسة قيمة للزبائن، فيشمل بذلك الأداء تقديم الخدمة بتكلفة مناسبة وفي الوقت المناسب وبالجودة المطلوبة. أما الأداء الاداري فيعرفه Denel 1983 على أنه "يعني مجموعة السلوكيات الادارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموقف بأداء مهمات وتحمل مسؤوليات"، أما الشامان 2001، فعرفه على انه "انجاز الفرد ما يسند اليه من مهمات بكفاية وفاعلية"(محسن،2011).

واستنادا لمختلف مفاهيم الأداء والاداء الاداري يمكن تعريف الأداء المؤسسي على أنه "القدرة على الحكم على سلامة الخطط الاستراتيجية، وسلامة الأهداف والسياسات والحكم على كفاءة الإدارة في ممارسة الوظائف، وكذا البحث في إمكانية تطوير وتحسين الأداء مستقبلا وتقييم كفاءة وفعالية القرارات الإدارية مستقبلا"(العشماوي،2006). ويعبر مفهوم الأداء المؤسسي على المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية ويشتمل هذا المفهوم على ثلاثة أبعاد (المرجوشي،2007) :

- أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة؛
- أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة؛
- أداء المؤسسة في إطار البيئة الإقتصادية والإجتماعية والثقافية.

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء

وبذلك يمكن القول بأن الأداء المؤسسي يختلف عن الأداء الفردي، ويختلف عن أداء الوحدات التنظيمية لأنه في الحقيقة محصلة لكليهما بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية و الإقتصادية والثقافية عليهما.

أما فيما يتعلق بمفهوم الأداء المؤسسي العمومي فيشتمل على عدة محاور يمكن تلخيصها في (Swianiewicz,2000):

- جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية، ويعبر عن الكيفية التي تتعامل بها هته الاخيرة مع المواطنين، من سرعة في الاستجابة للتغيرات البيئية.
- قدرة المؤسسة العمومية الخدمية على تقديم حلول ابتكارية لإدارة الأنشطة والمجالات المختلفة.
- العدالة والإنصاف من قبل المسؤولين والبيروقراطيين تجاه المواطنين للتعرف على ما إذا كان هناك فساد أو سوء استخدام للسلطة العامة أم لا؟ (أفندي، 2002، ص:215).
- الاستقرار السياسي، الذي يعتبر من أهم العوامل التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي للجهاز الحكومي.
- السياسات والخطط التي تتبعها الأجهزة المحلية لتحفيز النمو الإقتصادي المحلي.
- كيفية إعداد نظم ولوائح العمل المتعلقة بالمؤسسة العمومية لاسيما على مستوى الوحدات المحلية.

رابعاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تحسين الاداء

يطرح مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء عدة اشكالات من ناحية تقييم مدى تأثيرها على الاداء، ورغم ذلك فهي بلا شك تدعم الاداء وتساعد على تطويره من خلال ما يتيح استخدام ميزات الأنترنت (Mebarki,2013).

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء

فتوفر المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات يساعد المؤسسة في تصور مكانتها المستقبلية من خلال تحسين أدائها وهذه الرؤية يجب أن تهتم بكل ما يخص تنمية الموارد البشرية وطرق وأساليب تقديمها لمنتجاتها وعلاقتها ببيئتها المحيطة ويجب أن تتضمن الرؤية اعتماد المؤسسة على استراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير (عبد الفتاح، 2008)، وذلك من خلال (عبد الفتاح، 2008):

- منح الفريق المسؤول عن تنفيذ مبادرة الإدارة الإلكترونية الدعم والتمويل اللازم للتنفيذ، وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "عبارة عن مجموعة من الكيانات المحورية لإدارة أعمال المنظمة، تعمل من خلال منظومة من الإجراءات الفنية، والنظم المبرمجة والتقنيات الفائقة" (ناصف، 2003، ص:8).

- مشاركة معظم المستفيدين للمساهمة في بناء نظام الإدارة الإلكترونية ومن بينها شركات الإنترنت وشركات التكنولوجيا المتقدمة والمستخدمين من قطاع الأعمال والمسؤولين المعنيين والجامعات ونقابات العمال والمصارف والجمعيات الأهلية، وعلى المؤسسة أن تضع الخطط المتكاملة بعد دراسة الإمكانيات والاحتياجات لجميع الأطراف المرتبطة بالنظام ومن ثم يجب مراعاة:

- حاجات ورغبات العملاء ودراستها وتحليلها وبيان الخدمات التي يمكن تقديمها ومحاولة تحقيق الترابط فيما بينها.

- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى التركيز على القدرات الفنية المدعمة لذلك.

- دراسة الإجراءات التفصيلية لأداء الخدمات والأجهزة التي تقدمها مع مقارنتها بالتجارب الناجحة.

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
ط.د. بن عبد الله أسماء استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر

كما ويجب أن نشير إلى أن بعض الدراسات قد سجلت على هامش التكنولوجيا بأن المؤسسات النشطة على شبكة الإنترنت تتحصل على نمو دخل عالي والتمكن من خلق المزيد من الوظائف مقارنة بمنافسها، كما أن الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد على تحسين الإنتاجية مكان العمل، وكنتيجة طبيعية يزيد من القدرة التنافسية للمؤسسة كما وتضمن تحسين الوصول إلى للمناطق النائية، بما يدعم تحسين نوعية الحياة للمستهلكين من خلال تسهيل وصولهم إلى بعض المرافق الهامة (Rapport Commission européenne, 2014).

ونظرا لتعدد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات والقطاعات المختلفة فإنه يستلزم على هته الأخيرة تصنيف أدواتها المختلفة بما يمكنها من التعامل مع المعلومات بكفاءة عالية لأن نجاح الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات يحتاج إلى عوامل مكملة أخرى(الكساسبة،2007)، وتشمل هذه العوامل البحث والتطوير والتعليم والبنية التحتية، وذلك للوصول إلى تحقيق الحكومة الإلكترونية، والتي تعرف على أنها" القابلية على تمكين الكوادر والأعمال باستخدام تقنيات الكمبيوتر ووسائل الإتصال لجعل الحكومة أكثر قوة"(السامرائي، 2003)، والتي وترمي إلى غايتين يتجسدان في تيسير شؤون المواطنين وتحسين كفاءة الإجراءات الحكومية من خلال المواقع الحكومية على الانترنت، وتصنف المواقع حسب طبيعة خدماتها ضمن صنف الإعلامية والتفاعلية(برنامج الأمم المتحدة الانمائي،2009).

الجدول رقم (2): مفهوم الخدمات العمومية

الطبيعة الأساسية والحيوية أو الاستراتيجية للخدمات العمومية	فيها إما أنها تتعلق بخدمات ذات طبيعة أساسية وحيوية من حيث الاحتياج، أو أنها تتعلق بخدمات في جوانب ترمي الدولة من خلالها الى تحقيق أهداف ذات طبيعة استراتيجية كلية
ارتباط تقديم الخدمات العمومية غالباً بتكلفة مالية عالية	هذه السمة ترمي بظلالها على الأبعاد المختلفة لجهود التطوير الممكنة في تقديم تلك الخدمات
تشير بعض الكتابات للطبيعة الاحتكارية الحكومية	باعتبار أن الوحدات الحكومية هي فقط التي تقوم بتقديم الأنواع من الخدمات ولكن ما تجدر الإشارة له أن صفة الاحتكارية هنا غير دقيقة بشكل مطلق، فالاحتكارية في حالة الوحدات الحكومية الخدمية ليست حالة معنية أو مستهدفة، ابتداءً من قبل تلك الوحدات بقدر ما هي نتيجة للطبيعة الأساسية والحيوية للحاجة لتلك الخدمات أو للطبيعة الاستراتيجية لدورها، وضعاً في الاعتبار محدودية بدائل الاضطلاع بهذه الخدمات خاصة في الدول التي هي في طور النمو
اتساع إطار المسؤولية الاجتماعية الذي يحيط بالخدمات العمومية وبتقديمها	حيث أن الوحدات التي تقوم بتقديمها فضلاً عن كونها مؤسسات غير هادفة للربح، فهي تضطلع بتقديم تلك الخدمات كمنافع عامة، بدءاً من التخطيط لها وحتى متابعة وتقييم أدائها، وفي إطار اعتبارات كلية ترتبط بشكل عضوي بدور الدولة بأبعادها المختلفة

المصدر: واعر وسيلة(2011): دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية(حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية)، الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات،10-11 ماي،ص:10.
إن الوصول إلى تحقيق الإدارة الإلكترونية وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة بهدف إيصال الخدمات للمواطن والعميل وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية عاليتين، هي غاية أساسية من الصعب الوصول إليها بمفهومها العميق(عبد الفتاح، 2008).

القسم الثالث: عرض وتحليل للدراسة الميدانية

سنتناول من خلال هذا القسم واقع مشروع عصبة الدوائر الادارية وآلية العمل بالنظام الجديد للتسيير الآلي على مستوى وزارة الداخلية والأجهزة التابعة لها، من

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
ط.د. بن عبد الله أسماء استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر

خلال إلقاء الضوء على مختلف الإنجازات المحققة من طرفها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإجراء دراسة ميدانية لدائرة ولاية خنشلة كنموذج للدراسة.
أولاً: التعريف بدائرة خنشلة المسؤولة عن تسليم جواز السفر البيومتري الإلكتروني

تعتبر الدائرة مقاطعة إدارية على المستوى المحلي رغم أنها لا تحضى بوجود قانوني فهي لم تذكر في الدستور أو القانون وكل ما فيها هو وجود رئيس الدائرة الذي يعد ضمن الوظائف العليا في الدولة. وقد إعتد المشروع في إنشاء الدائرة على المرسوم التنفيذي رقم 91.306 الذي يحدد قائمة البلديات المنشئة من طرف رئيس الدائرة والذي أحدثت على أساسه 200 دائرة وأصبحت حالياً 552 دائرة، وولاية خنشلة تضم 07 دوائر(المادة 7 من المرسوم التنفيذي 230.90).

ثانياً: التعريف بمشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني

قبل التطرق بالتحدث عن مشروع جواز السفر البيومتري لابد من الإشارة إلى مؤسسه وهي المنظمة الدولية للطيران المدني(ICAO International Civil Aviation Organization) وهي إحدى منظمات الأمم المتحدة (www.gernas.aero)، يقع مقر الإيكاو في مدينة مونتريال بكندا، ولالإيكاو سبعة مكاتب إقليمية عبر العالم ومنذ نشأت هذه المنظمة سنة 1944 نمت وأصبحت تضم أكثر من 180 دولة متعاقدة، وتهدف هذه المنظمة إلى تطوير جميع جوانب الملاحة الجوية الدولية بأمان وانتظام وهي تشكل محفلاً دولياً لدراسة الشروط والإجراءات التي تقتضي التوحيد القياسي، ووضع الحلول لها.

وفي صدد التحديد الدقيق لمفهوم المشروع العمومي لابد من إيضاح لمفهوم المشروع بصفة عامة أولا، "فيعرف المشروع على أنه مجموعة من العمليات التحويلية لمجموعة من عناصر الإنتاج، تكون فيه قيمة مخرجات النشاط تفوق قيمة مدخلاته، بفارق يعرف بعوائد الإستثمار في المشروع ويتم عبر عدة مراحل من المرحلة الأولى وصولا للمرحلة النهائية" (النجار، 2004، ص:9). أما بالنسبة للمشروع العمومي فيختلف باختلاف أهدافه نوعا ما وهذا راجع لأن الحكومة تسعى لتحقيق الهدف الإجتماعي أو بصورة أدق الربح الاجتماعي، أكبر من الهدف الربحي وبذلك يعتبر المشروع الحكومي عبارة عن مشروع تهدف الحكومة من ورائه لتحقيق أهداف تنموية واجتماعية غير ربحية (الهياجنة، 2004). ويعتبر مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني سياسة مفروضة من طرف المنظمات الدولية المطلعة على الإستراتيجيات الأمنية في مجال تنقل الأشخاص، وتستند هته المعايير إلى أن أي بلد لابد أن يتوفر على بنك معلوماتي للتعرف السهل والسريع على الأشخاص المتنقلين. ويمكن القول بأن مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني عبارة عن وثيقة هوية وسفر مؤمنة، قابلة للقراءة آليا وتحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية. وذلك للوصول إلى التعميم الدولي لاستخدام جواز السفر البيومتري الإلكتروني، هذا ويعتبر مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني من ضمن مشاريع مكافحة الجريمة المنظمة. فعلى سبيل المثال نجد جهاز التعرف على هوية الأشخاص عن طريق بصمة الأصابع، هذا الجهاز الأتوماتيكي الذي تزود به قوات الأمن التي تعمل في الميدان وتلك المتواجدة في المطارات والموانئ، وهذا بالاعتماد على ثلاث قواعد هي بطاقة الهوية

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء

وجواز السفر البيومتريين الإلكترونيين، والقاعدة البيانية للدرك الوطني، مما سيشكل شبكة قوية فيما يخص التعرف على هوية الأشخاص عن طريق بصمة الأصابع (www.djazairess.com). وقد صدر الاعتماد على تبني منهج جواز السفر البيومتري بالجزائر بناء على القرار المؤرخ في 7 شعبان عام 1431 الموافق ل 19 يوليو سنة 2010 ويتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين الإلكترونيين وكيفيات معالجته(www.joradp.dz).

ثالثا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات نحو- مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني-

لقد حققت العديد من المؤسسات العمومية فوائد عديدة نتيجة ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك نتيجة للاستفادة من تطبيقاته، فعلى سبيل المثال تمكنت الجزائر من إدارة مشروعات تكنولوجيا المعلومات كفرع من فروع الإدارة الحديثة بتبنيها مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني كحقيقة حتمية فرضتها التغيرات التكنولوجية. وكما لأي مشروع سمات معينة تميزه عن باقي المشاريع فلمشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني عدة سمات يمكن تقسيمها إلى(عبد المنعم، 2005، بتصرف) :

1- التوجه الرقمي: وذلك من خلال:

- التقييم المستمر للتطبيقات الإلكترونية ومدى وملاءمتها لأهداف مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني.
- الأخذ في الاعتبار المعرفة الالكترونية لدى العديد من الفئات في المجتمع الواحد.

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
ط.د. بن عبد الله أسماء استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر

- وضع سياسة مالية محكمة للتحكم في التكلفة الباهضة لمثل هته التكنولوجيات الحديثة التي يجب أن توفرها الوزارة متضمنة تكلفة جميع أطراف المشروع المادية والبشرية.

- تحديد نظام استراتيجي للتحكم في البيانات المعلوماتية وتوفير تطبيقات التخزين المناسبة.

2- الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني: وهنا لابد من زيادة الإهتمام بالنظام الجديد في الممارسات الادارية لنجاح مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني، ومحاولة محو الفجوة الرقمية في ممارسة النشاطات الادارية وتقديم الخدمة.

3- القدرة البشرية الالكترونية: يجب الأخذ بعين الاعتبار قدرات الموارد البشرية الداخلة في نظام تجسيد مشروع جواز السفر البيومتري والتي يجب أن تكون على دراية تامة بطرق العمل الإلكتروني والقدرة في التحكم في مختلف الاجهزة الالكترونية من وسائل معالجة وتخزين واسترجاع المعلومات.

رابعا: الجهات الفاعلة في تجسيد جواز السفر البيومتري الإلكتروني

شارك في هذا المشروع عدد من الجهات لكل منها دور محدد في العمل لانجاح المشروع:

1- وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي تختص بوضع البنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وبنشاء قواعد البيانات المحلية والوطنية، وتحسين طرق الاتصال عن طريق وضع وصيانة مختلف شبكات الاتصال الداخلية والخارجية.

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء

2- وزارة الداخلية والجماعات المحلية: في إطار الإصلاحات الهيكلية الجزائرية الكبرى قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإطلاق مشروع عصرنه الجماعات المحلية والذي يركز على إطلاق جواز السفر البيومتري الإلكتروني، وتهدف هذه العملية الخاصة بعصرنه وثائق السفر، إلى البحث في أساليب التنمية الادارية القائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، بغية الرقي في تقديم الخدمات العمومية.

3- وزارة المالية: وتتكفل بالتزويد بالموارد المالية لتجسيد وإنجاز مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

خامسا: ايجابيات تبني مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني

كما لأبي مشروع عوائد فلمشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني عدة عوائد شملت عدة فئات:

1- بالنسبة للدولة:

- السهولة في متابعة تنفيذ المشروع
- تحسين العلاقة بين المواطن والجهاز الإداري
- تسهيل إجراءات تسليم الجوازات
- زيادة الخبرة الإلكترونية للموارد البشرية

2- بالنسبة للمواطن:

- تأمين معلومات المواطن باستخدام جواز السفر البيومتري الإلكتروني لإثبات الهوية
- تسهيل إجراءات الدخول والخروج من الوطن
- تسهيل إجراءات إعادة استخراج الجواز

- تسهيل إجراءات الحصول على الجواز

3- بالنسبة للمطارات والموانئ:

- تبسيط وتسهيل إجراءات التفتيش والمتابعة

- تسهيل التعامل مع المهربين والمشتبهين بهم

4- العائد على المجتمع المدني:

- محو الفجوة الرقمية أو التقليل فيها بانتشار مفهوم المعلوماتية

والدخول في جو الاقتصاد المعرفي

5- العائد على مستوى الأمن العام والدفاع الوطني:

- المساهمة في تسهيل التحقيق والتحري عن المجرمين

- سهولة متابعة المهربين

- منع جرائم التزوير

سادسا: المعوقات التي واجهها مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني
بالجزائر

يمكن تصنيف المعوقات التي واجهها مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني
بالجزائر إلى صنفين أساسيين:

1- معوقات مرتبطة بعدم القدرة على تسيير مشروع جواز السفر البيومتري
الإلكتروني:

- وذلك من خلال تجذر الطرق التقليدية في تقديم الخدمات في المؤسسات
العمومية، فالمؤسسات العمومية تتولى أداء العمليات ذات والروتين المستمر مما نتج
عنها إدارة بيروقراطية في الممارسات الادارية، مما يشكل عراقيل في تقبل الادارة

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
ط.د. بن عبد الله أسماء استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر

الإلكترونية ومحاولة التغيير في أساليب العمل تغيرا جذريا مما يجعل هنالك صعوبة كبيرة في تجسيد مشروع معلوماتي جديد كمشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

- تعدد الجهات الوصية على المشروع فيتمثل أطراف المشروع في جميع الجهات المشاركة في تنفيذه وهو ما يجعل صعوبة في إيجاد مقرر واحد يتحكم في جميع جوانب المشروع باعتباره مديرا للمشروع.

2- معوقات مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات العمومية:
تتمثل معوقات تطبيق تقنية المعلومات في المؤسسات العمومية والتي حالت دون السهولة في وضع إطار عام لإنجاز مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني ويمكن إدراجها في التالي:

- عدم وجود بنية تحتية قائمة بذاتها لتجسيد مشاريع المعلوماتية في الجزائر
- مقاومة التغيير المعلوماتي على مستوى الإدارة من طرف العاملين، تخوفا من التغيير في طرق العمل والصلاحيات الجديدة وتقليص للعمالة
- غياب وجود مؤشرات لقياس وتقييم أثر التغيير في الأداء بتبني المعلوماتية

القسم الرابع: استنتاجات الدراسة والتوصيات

1- استنتاجات الدراسة:

- من خلال تحليل بيانات الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:
- من ناحية البنية التحتية للمؤسسة محل الدراسة، فمستوى التجهيز بالمعلوماتية يعد في المستوى، فحسب النتائج المتوصل إليها فإن كل عامل على مستوى المؤسسة يمتلك أجهزة معلوماتية وعلى رأسها جهاز الحاسوب، ومن جهة أخرى فإن المؤسسة تعتمد في أدائها على مختلف الشبكات والتطبيقات المعلوماتية والمتوفرة والمتاحة

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر
ط.د. بن عبد الله أسماء
للعاملين سواء شبكة: أنترنيت، أنترانيت، إكسترانيت، قواعد بيانات...، وهذا ما يعكس
القدرة على التحكم في التطبيقات المعلوماتية.

- هنالك علاقة طردية تعكس المساهمة الحقيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء المؤسسي وذلك من خلال نتائج الدراسة الاستكشافية.
- هناك وعي على مستوى المسؤولين عن إدماج مختلف التكنولوجيات الحديثة من جهة وعلى مستوى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة من جهة أخرى، بالدور الإيجابي الذي يعكسه استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي، كما أن هناك اندفاع لتبني مناهج التغيير المعلوماتي.
- القدرة النسبية على التحكم في استخدام التطبيقات التكنولوجية على مستوى العاملين داخل المؤسسة محل الدراسة.
- هناك شعور بالرضاء الوظيفي للعاملين جراء إدماج شبكات الإتصال المعلوماتية وعدم معارضة زيادة الاعتماد عليها.
- الاعتماد على قواعد البيانات الجماعية، على مستوى المؤسسة محل الدراسة مما أدى إلى تعزيز تدفق المعرفة.
- الحرص على تحديث البيانات والتعامل معها بسرية وتمكين العاملين من الوصول إليها بسهولة تامة.
- تماشي نظام التدريب والتكوين للعاملين مع الواقع المعلوماتي الجديد مما يشجع على تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات على كل مستويات المؤسسة، وهذا ما يعكسه حرص الإدارة على تنمية مهارات عمالها تماشياً مع الأوضاع التكنولوجية المتطورة.

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
ط.د. بن عبد الله أسماء استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر

- بالرغم من التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات الأداء إلا أن هناك سلبيات تعترضها عند حدوث أعطاب على مستوى الأجهزة المعلوماتية أو دخول الفيروسات مما يؤدي إلى تراجع في الأداء.

- الاعتماد في تطوير العاملين بالمؤسسة محل الدراسة على البرامج التدريبية أكثر من التركيز على البحث والتطوير.

- الاهتمام باكتساب المعرفة في المجال التكنولوجي من المصادر الخارجية أكثر من المصادر الداخلية، بالرغم من أن القدرة على التغيير والإبداع تكون في المعرفة الضمنية لدى العاملين.

- ويتضح أيضا من خلال النتائج المتحصل عليها من الدراسة، أن مستوى الأداء المؤسسي يزيد كلما زاد الاعتماد على استخدام مختلف التكنولوجيات الحديثة، مما ينعكس إيجابا على متلقي الخدمة العمومية، جراء تطوير مهارات العاملين وتحقيق قيمة مضافة بخدماتها لتسجيل مؤشرات أداء عالية، باستمرار وتسجيل تخفيض نسبي لوقت أداء العمل.

- بالنسبة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمة العمومية فقد تبين من النتائج المتحصل عليها بأن هناك علاقة طردية ما بين الاعتماد على الطرق المعلوماتية الحديثة وزيادة مستوى جودة الخدمة المقدمة، وهذا من خلال تحقيق المؤسسة لعدد من معايير الجودة كالوصول لدقة البيانات وتحديثها والتعامل معها بسرية وتمكين المستفيدين من الوصول إليها بسرعة وتوفير الأمن للشبكات المعلوماتية وسهولة الاتصال وتقديم الاستفسارات والوصول لدرجة معتبرة من الموثوقية، الاعتمادية والاستجابة.

2- توصيات ومقترحات:

بناء على نتائج الدراسة يمكن وضع بعض التوصيات والمقترحات المتمثلة فيما

يلي:

- الحرص على تهيئة المناخ المناسب للاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة بالدقة والسرعة المطلوبة.
- التركيز على تطوير المعرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال التركيز على البحث والتطوير في المجال المعلوماتي.
- محاولة اكتساب وتوليد المعرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات من المصادر الداخلية من خلال الاهتمام بطرق العمل الجماعي.
- الاهتمام بالتنمية البشرية والحرص على دعم الدورات التدريبية في مجال المعلوماتية.
- وضع نظام محدد لتقييم وقياس الأداء المؤسسي الحكومي في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- العمل على وضع خطة إستراتيجية طويلة المدى بما يحقق التطوير والتحديث المستمر لما تتطلبه التطورات التكنولوجية السريعة.
- نشر المعلومات العلمية والتقنية عن أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات سواء في ميدان الأجهزة أو الشبكات أو التطبيقات داخل المؤسسات العمومية وخارجها.
- القيام بحملات توعية بفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجيهها للمؤسسات العمومية خاصة والمجتمع المدني عامة.

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هته الدراسة إلقاء الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء المؤسسي، لاسيما في ظل العصرية التي شهدتها المؤسسات العمومية حاليا، هذا وقد حاولنا التطرق إلى أهم التغييرات التي أحدثتها وزارة الداخلية بإدماج التكنولوجيا الحديثة على مستوى الدوائر الادارية كركيزة أساسية لزيادة معدلات الأداء وتحقيق الأهداف المجتمعية.

هذا وقد بينت الدراسة بأن توظيف تكنولوجيا المعلومات قد زادت من تحسين مستويات الأداء المؤسسي، من خلال زيادة الاهتمام بالعمل الجماعي بدون عائق مكاني ولا زمني مما يضمن تطوير أداء العاملين، هذا وقد أكدت نتائج الدراسة حرص المؤسسة محل الدراسة على تنمية مواردها البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات عن طريق مختلف مناهج التكوين والتدريب ومن خلال المشاركة الفعالة في الأنشطة المعرفية والتعاون مع الجهات المختصة في مجال المعلوماتية.

قائمة المراجع

- 1- أفندي عطية حسين(2002)، الإدارة العامة (إطار نظري)، مداخل للتطور وقضايا هامة في الممارسة، القاهرة.
- 2- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي(2009)، تقرير المعرفة العربي نحو تواصل معرفي منتج، الإمارات العربية المتحدة.
- 3- الخيال حصة حسن سالم(2008)، إطار مقترح لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بنوع العلاقة بين المشتري والمورد وانعكاسه على الأداء التسويقي، بحث مقدم للحصول على درجة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية.
- 4- زرقون محمد، شطبية زينب(2013)، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية (دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في مدينة ورقلة-الجزائر)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، العدد 3.

- استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء
- 5- السامرائي لمياء عبد الصمد(2003): الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا الشبكات، الملتقى العربي الثالث لتطوير العلاقة بين القانونيين والإداريين وأثر تكنولوجيا المعلومات على النشاط القانوني والإداري، مصر، 15-17 ديسمبر.
- 6- سليم إبراهيم الحسنية(2002): مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- 7- عبد الفتاح ايمان(2008)، العلاقة بين الثقافة التنظيمية الادارة الالكترونية، ندوة استخدام تكنولوجيا المعلومات في رفع الاداء التنافسي للمؤسسات العامة، القاهرة، 13-16 أبريل.
- 8- عبد المنعم إبراهيم محمد(2005)، إدارة مشروعات تكنولوجيا المعلومات (حالة عملية مشروع الرقم القومي العقاري المصري)، ندوة إدارة مشروعات تكنولوجيا المعلومات، القاهرة – جمهورية مصر العربية- 20-24 نوفمبر .
- 9- العشماوي محمد عبد الفتاح(2006)، إدارة الأداء الفردي المبني على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ندوة أثر تكنولوجيا المعلومات على التوظيف الوطني للعاملين، 17-21 سبتمبر، جمهورية مصر العربية.
- 10- الكساسبة وصفي عبد الكريم(2007)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء، بحث مقدم استكمالاً لنيل درجة دكتوراه فلسفة في الإدارة، الأردن.
- 11- المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 230.90 .
- 12- محسن منتهى عبد الزهرة(2011)، واقع الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام في كليات التربية بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسيين، مجلة كلية التربية، العدد الرابع، المجلد الثاني.
- 13- المرجوشي أمين محمود سامح(2007): تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية (دراسة حالة المكتب الإقليمي لشرق المتوسط التابع لمنظمة الصحة العالمية)، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه فلسفة في الإدارة العامة، القاهرة.
- 14- مزهدة عبد المليك(2001)، الأداء بين الكفاءة والفعالية " مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول.
- 15- ناصف أحمد مصطفى(2003): الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المنظمات، المؤتمر الثاني لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية، الإمارات العربية المتحدة.

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء

16- النجار فريد(2004)، إدارة مشروعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جامعة نيويورك.

17- الهياجنة أحمد فخري(2004)، إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية تجارب عربية وعالمية، ندوة إدارة مشروعات تكنولوجيا المعلومات، القاهرة، 26-28 ديسمبر.

18- واعر وسيلة(2011)، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية (حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية)، الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات.

- 19- Alain Finet, C. Bughin, C.CHATELIN, M.H.Depret, A. Hamadouch, F. Missonier-Piera, C.Piot(2009), Gouvernement d'entreprise : Nouveaux défis financiers et non financiers, Edition De Boeck Université, Bruxelles .
- 20- Benabderrahmane, B, y (2012), Management des connaissances, d'emploiement des TIC et GRH des organisations : cas de l'Algérie, Universit'ePaulVal'ery - Montpellier III .
- 21- Bernard Martory, Christine Delay, Fabien Signier (2009), Piloter les performances RH: La ccréation de valeur par les ressources Humaines, Edition liaison, France.
- 22- Christoph Demmke (2007), Evaluation de la performance dans les administrations publiques des Etats membres de l'UE : Méthodes d'évaluation de la performance pour les entretiens avec les collaborateurs et les conventions d'objectifs, Etude pour la 48e réunion des directeurs généraux des administrations publiques des Etats membres de l'Union européenne, Institut européen de l'administration publique.
- 23- Commission européenne(2012) :Rapport de la politique de cohesion européenne cibler les investissement sur les principales priorités de croissance. http://ec.europa.eu/regional_pfr, consulté le 07/12/2014
- 24- JANKARI Rachid (2014) : Les technologies de l'information au Maroc, en Algérie et en Tunisie Vers une filière euromaghrébine des TIC ?, IPAMED.
- 25- Mebarki. N (2013) : TIC et performance d'entreprise : Étude d'impacte - Cas de quelques entreprises algerienne, Les cahiers du CREAD N°104.
- 26- Swianiewicz Pawel(2000):institutional performance of local gouvernement administration in Poland, Poland.

استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة
استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر ط.د. بن عبد الله أسماء

27- The Global Information Technology Report(2015): ICTs for Inclusive Growth, World Economic Forum, INSEAD.

28- <http://www.joradp.dz/HAR/Index.htm>

29- <http://www.gernas.aero/vb/t4507.html>

30- <http://www.djazairress.com/alahrar/>