



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY  
UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم: اعلام واتصال

الميدان: علوم انسانية  
الشعبة: اعلام واتصال  
التخصص: اتصال تنظيمي

## دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

### -دراسة ميدانية بلدية سوق أهراس-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "  
دفعلة: 2021

إشراف الأستاذ:

إعداد الطلبة:

✓ د. مسعودي بدر الدين

- العايب صفاء

- قواسمية سهام

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Université Larbi Tebessi - Tebessa  
لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
راضية قراد	أستاذ محاضر "ب"	رئيسة
بدر الدين مسعودي	أستاذ مساعد "ب"	مشرفا ومقررا
فاطمة الزهراء أميرة علي	أستاذ محاضر "أ"	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2020



## الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل وأنار دربنا في الحياة ورعانا بلطفه  
وجوده وكرمه

نقدم بجزيل الشكر الى الأستاذ المشرف الدكتور بدر الدين مسعودي على التوجيهات القيمة  
والنصائح، وحرصه علينا لإتمام هذا البحث.

دون أن ننسى أن نتقدم بالشكر لأساتذة قسم الإعلام والاتصال المساعدة والتوجيهات  
والنصائح كما للشكر جميع من ساعدنا على إتمام هذا البحث.

## إهداء

أهدي ثمرة جهدي الى من أحمل بسمه بكل إفتخار والذي أعطى بلا حدود أبي العزيز  
رحمه الله وأسكنه الفردوس الأعلى

الى رمز العطاء ونبع الحنان الى والدتي الحبيبة أطل الله بعمرها.

الى ينابيع الصدق الصافية الى من أثروني على أنفسهم قررة عيني إخوتي: حكيم ووليد  
فعظيم الله من كل شر.

الى ملائكة منزلنا الكتاكيت أدم وأحمد فلذات قلبي أبناء أخي الغالي.

الى صديقتي الغالية على قلبي راضية

الى جميع زملائي وزميلاتي بقسم علوم الإعلام والإتصال الى من شاركتني بصبر  
وتحملت معي عبئ البحث والدراسة: صفاء.

الى كل من ساعدني في إتمام هذا البحث من قريب أو من بعيد.

سهام



# 2021

اهداء

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

الى من كلله الله بالهيبة والوقار.... الى من علمني العطاء بدون انتظار.... الى من أحمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد جان قطافها بعد طول إنتظار...

والدي العزيز "صالح"

الى من وضع المولد سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميها وقرها في كتابه العزيز الى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي الى أغلى الحبايب "أمي مفيدة".

الى من هم دعمي وسندي في هذه الدنيا لولا وجودهم لا طعم للحياة إخوتي: سيف الإسلام، علاء الدين، حبيب الرحمان" دون أن أنسى فراشة قلبي أختي ماجدة.

الى من شاركتني حلاوة ومرارة هذا العمل "سهام"

الى من عشت معها أجل اللحظات حبيبي راضية

الى أعز وأقرب وأحب الناس الى قلبي صديقاتي دون تفضيل الى كل من تحمل أسمائهم مذكرتي ولم ننساهم ذاكرتي كريمة، خالتي الغالية ابتسام، خالتي العزيزة نورة، والأستاذة منال

الى من امدني بالعون وحفزني للتقدم "مالك"

الى مشرفي وموجهي الدكتور بدر الدين مسعودي

شكرا الى كل من أمدنا يد العون وساهم في إنجاز هذا العمل خاصة الأخت غنية.

والشكر الجزيل الى موظفي المؤسسة

صفاء



## فهرس المحتويات:

العنوان	المحتوى
	شكر وتقدير
	الاهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة
أ-ب	مقدمة
<b>الفصل الأول: التناول النظري للموضوع</b>	
04	1. تحديد المشكلة البحثية
04	• عرض الموضوع
04	• التساؤلات
05	2. أهمية الدراسة
06	3. أسباب اختيار الموضوع
06	4. أهداف الدراسة
07	5. مفاهيم الدراسة
13	6. الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع</b>	
20	1. منهج الدراسة
22	2. مجتمع الدراسة
28	3. عينة الدراسة
29	4. أداة جمع البيانات الميدانية

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

32	1. عرض وتحليل الجداول
51	2. نتائج الدراسة
58	خاتمة
60	الملاحق
69	قائمة المصادر والمراجع

## قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
32	توزيع الأفراد حسب الجنس	01
33	توزيع الأفراد حسب السن	02
34	توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي	03
35	مكان الإقامة للمواطنين	04
36	الخدمة الإلكترونية في البلدية	05
37	جودة الخدمة	06
38	وجود أخطاء في الوثائق وتسويقها	07
38	في حال نعم	08
39	تلقي الخدمة بالحضور الشخصي للمعني	09
40	تمثل الأفراد في حالة احضار وثائق لتلقي الخدمة	10
41	استخراج الوثيقة البيومترية للمواطن وما الذي طلب منه	11
42	إجابيات المواطنين وأنفسهم جاهزين لتلقي الخدمة في أي وقت	12
43	توضح ما إذا قام المواطن استخراج وثيقة 12S وهل تم استخراجها	13
44	عملية استقبال المواطنين في البلدية وآرائهم	14
45	إجابات حول نظرة اتجاه كثرة الطلب على الخدمة	15
46	إجابات المواطنين من خلال الخدمة المقدمة لهم	16
47	الموظف الذي يبدي الخدمة	17

48	يوضح آراء الموظف وموافقهم اتجاه الإدارة الإلكترونية والصورة التي كونت لديهم	18
----	--	----

## ملخص

أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات من أجل التقدم التكنولوجي وقد كان للإدارة الإلكترونية دورا هاما في تحسين الخدمة العامة المقدمة للمواطنين من خلال السرعة في الإنجاز والإتقان في الخدمة، الدقة وقصد ضمان خدمة الإدارة الإلكترونية لابد من نشر الثقافة الإلكترونية للخدمات لدى المواطنين وإعادة البنية التحتية للمؤسسات وفق ما يتلاءم البيئة العصرية، وكان الصنف من هذه الدراسة:

- محاولة التعرف على كيفية مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة الخدمة العمومية.
- محاولة التعرف على متطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية.
- محاولة التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على بيئة الخدمة العمومية.
- تشخيص وضع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

تتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تهتم بموضوع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية -دراسة ميدانية في بلدية -سوق أهراس- على العينة العرضية المواطنين المترقبين للبلدية لإنجاز احتياجاتهم وخدماتهم حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي لوصف الزاهرة المدروسة.

وحاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أنهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات خاصة الأنترنت بإعتبارها الوسيلة التي تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها والرقمنة من التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

الكلمات المفتاحية:

## Résumé :

La gestion électronique est devenue l'épine dorsale des sociétés modernes et une nécessité impérieuse qui doit être recherchée pour être appliquée dans toutes les institutions afin de faire progresser la technologie. La gestion électronique a joué un rôle important dans l'amélioration du service public rendu aux citoyens grâce à la rapidité de livraison et à la maîtrise dans le service, l'exactitude et l'intention d'assurer que le service de gestion électronique doit diffuser la culture Les services électroniques pour les citoyens et la restauration de l'infrastructure des institutions conformément à ce qui convient à l'environnement moderne Le type de cette étude était:

- Tenter d'identifier comment l'administration électronique contribue à la modernisation du service public.
- Enter d'identifier les exigences pour l'application de la gestion électronique dans l'établissement public.
- Tenter d'identifier l'impact de la gestion électronique sur l'environnement de la fonction publique.
- •Diagnostic de la situation de la gestion électronique en Algérie

Cette étude s'inscrit dans les études descriptives qui portent sur le thème du rôle de l'administration électronique dans l'amélioration du service public – une étude de terrain dans la commune – Souk Ahras – sur

l'échantillon ponctuel de citoyens qui anticipent la commune pour répondre à leurs besoins et services, puisque nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive pour décrire la fleur étudiée

Et nous avons essayé, à travers cette étude, de faire la lumière sur le fait qu'il s'agit de divorces de gestion électronique qui dépendent des technologies de l'information, notamment Internet, comme moyen adopté par l'administration pour fournir ses services et la numérisation à partir de la question principale suivante:

–Quelle est la contribution des applications de gestion électronique à l'amélioration du service public?

**Les mots clés :**

Administration électronique – service – service public.



مقدمة

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الأنترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم بالإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية الى نمط جيد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صيغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال والتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآتي واختراق الحدود.

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية تؤسس في النهاية الى مقولة نهاية الإدارة التقليدية، ف نموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

إضافة الى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات حول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها، وعرفت تحديات صعوبات في دول أخرى ولعل هذه النجاحات وفي مقابلتها المعوقات هي بحاجة ماسة الى القيام بحوث ودراسات عميقة ودقيقة، تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالم الإنجازات ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العالمية الإلكترونية كأساس لترشيد وتحسين الخدمة العمومية.

انطلاق من أن قياس تجربة مبادرة نحو لبناء الإدارة الالكترونية والنهوض بمستوى خدماتها العامة تتوقف على النظم فيما تم تحقيقه من استعداد، ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الإنجازات.

## مقدمة

---

---

ومن هنا إنطلقت هذه الدراسة والتي تتناول الإدارة الإلكترونية ودورها في ترقية الخدمة العمومية والتي تضمنت التجربة الجزائرية في هذا المجال.

# الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

### 1. تحديد المشكلة البحثية:

في ظل موجة التحولات العالمية المتلاحقة والمتجددة والأقطاب والبيادين التكنولوجية والاجتماعية والثقافية أفرزت عوامل بالغة الأهمية لفت الإنتباه الى ضرورة شمولية هذه التحولات العالمية كل القطاعات ومجالات نشاطات المؤسسة لمختلف أنواعها وأحجامها من فرضت هذه الأوضاع الجديدة على الإدارة المعاصرة خدمية البحث عن أساليب وتقنيات تساعد على مواكبة تطورات هذا العالم الجديد ومحاولة الوفاء لمتطلباته في هذا السياق تأتي الإدارة الالكترونية التي تعد من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات والإبتكار تقنيات متطورة الى التفكير الجدي من قبل الحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة، باستخدام الحاسوب وشبكات الأنترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الإلكترونية تتسم بفعالية في حل العديد من المشكلات الاي من أهمها الوقوف بطوابير طويلة أمام المواطنين في الإدارات العمومية لذلك جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لإستخدام تطبيقات الحاسوب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير الطرق التقليدية وكذا الدعم المتواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها والمواطنين والوصول الى ما يعرف بالإدارة العامة الرشيدة أو تطوير الخدمة العمومية.

ان كون النشاط الرئيسي للبلديات الجزائرية ذو طبيعة خدمية في المقام الأول، فإن الجزائر تسعى الى إحداث التغيير في مجال الإدارة وذلك عبر مشاريع الجزائر الالكترونية لتحقيق أهداف منها تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير خدمات إلكترونية وترى ذلك جليا من مجال الدخول في تطبيق المشاريع الإدارة الالكترونية تدريجيا كجواز السفر البيومترية وبطاقة التعريف البيومترية عبر مختلف بلديات الوطن إستنادا لما سبق وإنطلاقا مما قد تحدثه الإدارة الالكترونية في تحسن الخدمة العمومية وهذا إستنادا لما يتمشى مع المستجدات

## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

الحديثة خاصة في ظل التوسع في استخدام التقنيات الرقمية يتضح الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة من خلال السؤال الرئيس الذي يمكن طرحه كالتالي ما مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحقيق الخدمة العمومية؟ ويندرج ضمن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1. ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية؟
  2. ما هو مستوى التطور الخدماتي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
  3. ما وضع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
  4. ما هو أثر الإدارة الإلكترونية على سيما الخدمة العمومية؟
  5. كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية في عصنة الخدمات العمومية؟
2. أهمية الدراسة:

- يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية انطلاقا من أهمية البالغة من كون التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها والنهوض بجهودها وبالتالي فإن هذه الدراسة ذات أهمية تأتي من أهمية العمل الإدارة في متخلف الإدارات من خلال إسهامه في تحقيق الأهداف المرجوة بالإشارة الى كيفية تطور هذا العمل ومحاولة توضيح فجوى هذا الموضوع وتأثيراته على الخدمة العمومية، كما يضيف هذا البحث خدمة ومعرفة جديدة تسهم في تقدم وتطور العمل الإدارة في الإدارات.

### أسباب إختيار الموضوع:

#### • أسباب ذاتية:

- الاهتمام بإحدى إشكاليات الخدمة العمومية بإعتبارها الفرد زبون يسعى لتحقيق مصالحه الشخصية والتوجه نحو اقتراح الحلول بخصوص تحسين الخدمة العمومية من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- يمكن ارجاعها الى ميولات شخصية واهتمامنا بالإدارة الإلكترونية ومحاولة التعرف تطبيقاتها في بعض مؤسساتنا العمومية.

#### • أسباب موضوعية:

- تتمحور أهم أسباب بحثتنا في الموضوع لما تكتسبه الإدارة الإلكترونية من أهمية في تحسين وتطوير الخدمات العمومية لمختلف مؤسسات الدولة.
- موضوع الإدارة الإلكترونية موضوع عصري وحديث الساعة فهو يفتح أبوابا للباحثين للتعرف على مظاهر تطبيق هذه الأخيرة في مؤسسات العمومية.

### 3. أهداف الدراسة:

- محاولة التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية.
- التعرف على مستوى التطور الخدماتي بعدما تم تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- محاولة التعرف على كيفية مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة الخدمة العمومية.
- محاولة التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في س الخدمة العمومية.
- تشخيص وضع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

### 5. تحديد المفاهيم:

#### الإدارة:

(1) لغة: ترجع كلمة الإدارة الى الأصل اللاتيني Administration ويتكون من جزئين

(AD) معناها للفظي (10) أو تعني كلي Ministration تعني الخدمة.

(2) اصطلاحاً: تعني القيام على خدمة الآخرين أو بمعنى آخر أنه يتم أداء خدمة ما عن

طريق جهاز معين<sup>1</sup>.

الإدارة الالكترونية: هي منهج اداري جديد يقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية الإدارة تقديم الخدمات

والأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغيير<sup>2</sup>.

#### التعريف الإجرائي للإدارة الالكترونية:

هي عملية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية والتقليدية الى أعمال وخدمات إلكترونية من

خلال استخدام الحواسيب وشبكات الأنترنت في الوصل يقصد تسهيل تقديم الخدمات

والمعاملات للمستفيدين بأقل جهد وتكلفة ممكنة.

#### 2.1 خصائص الإدارة:

هي ما يميز الإدارة من صفات وتعتبر تلك الخصائص الجانب العقلاني في الإدارة، هناك

مجموعة من الخصائص والصفات تميز عن غيرها من العيوب وأهمها<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> حنان شكري شاكل شير، واقع إدارة الوقت لدى العاملين في القوات الفضائية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير،

قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010-2011، ص10.

<sup>2</sup> حسين مصطفى هلالى وآخرون، الإدارة الالكترونية، السحلب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010-2011، ص75



## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

- الإدارة مرتبطة بالمنظمة في إدارة بدون منظمة.
- الإدارة وسيلة التفاعل بين عوامل الإنتاج لتحقيق الأهداف.
- الإدارة مجموعة من المبادئ والأسس العلمية والوسيلة.
- الإدارة نشاط ذهني مستمر ما بقيت المنظمة.
- الإدارة هرمية الشكل في زيادة الوظائف الإدارية الى قاعدة الهرم.

### 2.2 أهداف الإدارة:

تسعى الإدارة الى تحقيق الرئيسية التالية:

- 1) تنمية القدرات والكفاءات البشرية لتنفيذ الخطط المرسومة لتحقيق أهداف المشروع.
- 2) استخدام الموارد المادية والبشرية وتنسيقها لتؤدي الى أكبر انتاج بأقل تكلفة.
- 3) تحقيق الرفاهية للمجتمع من خلال رفع مستوى لمعيشة لأفراد العاملين في المشروع.

### 3.1 المبادئ الإدارية:

هي الأسس والقواعد تقوم عليها الإدارة ويقصد بها الملاحظات الجوهرية التي تتعلق بالعلاقات السلبية في تصرف اداري معين، ومدى أثر هذا التصرف على الجهود المبذولة لتحقيق أهداف المنظمة<sup>4</sup>.

وتتلخص أهم المبادئ الإدارية فيما يلي<sup>5</sup>:

---

<sup>3</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة والأصول والأسس العلمية للمدير المبتدأ، ص10.  
<sup>4</sup> على الشريف وآخرون، التنظيم والإدارة، الإسكندرية، الدار الجامعية، بدون سنة النشر، ص14.  
<sup>5</sup> كامل عبد المقصود وآخرون، وظائف الإدارة، منشورات جامعة دمشق، بدون سنة نشر، ص18.

## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

- 1) مبدأ تحديد السياسات: السياسة المحددة والواضحة في المنظمة منذ انشائها ضرورية للإدارة الفاعلة.
- 2) مبدأ التوازن: جميع الوظائف ذات أهمية متوازنة في المنظمة لتحقيق النمو المناسب والكفاية في الإدارة.
- 3) مبدأ التبسيط: يجب تخفيض عناصر الإدارة الى أبسط شكل ممكن
- 4) مبدأ التخصيص: يجب تقسيم العمل على أسس عملية سليمة وحس التخصص.
- 5) مبدأ التتميط: يجب تحديد أفضل طريقة نعبر عنها بأنماط تستخدم كنموذج في العمليات والرقابة.
- 6) مبدأ الحوافز المالية: يجب أن تتناسب المكافآت المالية مع قيمة العمل المنجز.
- 7) مبدأ العلاقات الإنسانية: يجب معالجة مظاهر التوتر بين العاملين للسرعة وإزالة أسبابها والعمل على تسويتها.

### 1.2 خصائص الإدارة الالكترونية:

تمتلك الإدارة الالكترونية مجموعة من الخصائص والتي تميزها عن الاجارة التقليدية وهي الميزة الأساسية والجوهرية التي تجعل الدول تسعى الى تطبيق الإدارة الالكترونية غي منظماتها وفيما يأتي سيتم بيان هذه الخصائص.

- 1) التشبيك الفائق: وهي التشبيك يعمل في إطار تعظيم إمكانيات الشبكة وفق قانون متكالف الذي يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانيات عدد المشاركين<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> صفاء فتوح دعمة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نزام الادارة الالكترونية، ط1، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، 2014، ص08.

## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

(2) التفاعل الآتي على مدار الساعة هنا في كل مكان: هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما أنه يعمل وفق 24 سا/اليوم و7أيام في الأسبوع.

كما يوفر إمكانية التعامل والعمل في الوقت الحقيق مع العاملين والموجودين في أي مكان في العامل بسير وسهولة وبتكلفة إتصال محدودة<sup>7</sup>.

(3) السرعة الفائقة الموارد العمل عن بعد ولا حدود: سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء حيث يستغرق إرسال رسالة من قار لأخرى عبر البريد الالكتروني حوالي 15ثا، فالسمة الأساسية للأعمال أو للعمل الالكتروني هي إمكانية العمل به حدود وهذه السمة تؤدي بنا بدون وشك الى تطوير نظرة الإدارة الى نسها والى قدرتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم الهائل والمرن<sup>8</sup>.

(4) الرقابة المباشرة والصادقة: ومن خصائص الإدارة الالكترونية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الادارة الالكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا يصبح لدى الإدارة الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها وتتابع بما مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات التقارير التي يرفعها الافراد في الإدارات.

- التقليدية: بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها إنعدام الثقافية في كثير من الحالات فهي بطيء هذا الأسلوب، ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حيث نتصور إدارتين، احدهما تجلس في إنتظار مراقب أو مجموعة مراقبتين أرسلتهم كليتيو لما

<sup>7</sup>نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص159.

<sup>8</sup>المرجع نفسه، ص160.

## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

تقريراً عن موقع ما ويتابعوا سير العمل فيه وأخرى تجلس في مكانا تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة وتسمع أيضا كل ما يدور فيه<sup>9</sup>.

(5) السرية والخصوصية: من خصائص الإدارة الالكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها ان لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور<sup>10</sup>.

(6) زيادة الاتقان: ان الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل مفرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية والتقليدية وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطالبات.

### 2-3 وظائف الإدارة الالكترونية:

تعتبر الإدارة الالكترونية نمط جديد من أنماط الإدارة ترك آثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها خاصة عمليات تهيئة أو اصلاح البنية التنظيمية كما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الالكترونية ووظائفها منها.

- (1) الانتقال من منظومة المعلومات الإدارية التقليدية الى نظم المعلومات الإدارية الذكية.
- (2) الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات الى نظم المعالجة التقليدية الفورية تطورا نوعيا لنظم المعالجة بالدفعات التقليدية التي لم تتناسب الطبيعة المتغيرة السريعة للأعمال الاي تتطلب تحديثا مستمرا للبيانات انتاجا مستمرا للمعلومات.

<sup>9</sup> يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا C.HR في الجامعات الفلسطينية النظامية قاطع غزة قدم البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص53.

<sup>10</sup> محمد سعيد العرشي، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقوسة، بنين بحث مقدم الإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، السعودية، 2008، د.ص

## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

3) العمل من خلال الشبكات حيث تعمل الإدارة الالكترونية في المنظمة الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات المهمة ممثل شبكة الانترنت والاكسترنات.

إذا كان تحقيق النجاح لأي منشأ في بداية المشروع فإن الأهداف هي الثمرة التي يجتنبها المسؤولون في المنشأة في نهاية المشروع ويمكن تلخيصها في<sup>11</sup>:

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الاجازة الأسبوعية.
- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الالكترونية.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة عالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

### الخدمة العمومية:

تعرف في القاموس الفرنسي على أنها: نشاط ذو فائدة عامة تمارسه المنظمات أو المؤسسات العمومية<sup>12</sup>.

- هي أيضا الحاجات الضرورية لحفظ الانسان وتأمين رفاهية والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب<sup>13</sup>.

- ان الوصول الى المصلحة العامة هو الباعث الأول والوحيد على تقديم خدمات وتكون طريقة تقديمها جماعية أي متاحة للجميع دون أي استثناء وتكون من حق كافة

<sup>11</sup> فهد بن ناصر الجديد، لمحات في الإدارة الالكترونية، جريدة الرياض، العدد 04.138، 10 أبريل 2006.

<sup>12</sup> نظام موسى سويدا، سفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص 226

<sup>13</sup> بوسيارة نسيمه وآخرون، التنمية الإدارية ودورها في ترقية الخدمة العمومية محليا، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم إنسانية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أدرار، 2016-2017، ص 10.

## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

المواطنين ومن خلال التعريفين السابقين للخدمة العمومية نستنتج أن الخدمة العمومية هي نشاط يعود بالفائدة على الجميع تقوم به السلطات العمومية تقدمها للمواطنين عبر قنوات متنوعة.

### تعريف البلدية:

هو مؤسسة عمومية تعمل على ترقية وتطوير المدن المحيطة بها بالإضافة الى تقديم مختلف الخدمات العامة مثل: إنارة الطرق تجهيز الشوارع زراعة الأشجار بتخصيص ميزانية من طرف الدولة.

### 6. الدراسات السابقة:

هي تلك البحوث والدراسات التي أجراها باحثون آخرون في الموضوع أو المواضيع المشابهة وما هي هذه الدراسات والأهداف التي تسعى الى تحقيقها وأهم النتائج التي تولت اليها ليتمكن الباحث فيها بعد من تمييز دراسة عن تلك الدراسات<sup>14</sup>.

ويتكون موضوع دراستنا حول دو الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية حيث تسعى دراستنا لإبراز أهمية الإدارة الالكترونية في البلدية وهذا بعد تبنيها في مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة وهذه الظاهرة تعتبر حديثة حيث قلت الدراسات السابقة لهذا الموضوع بشكله الكامل نظرا لحدائثة الموضوع، وقد حاولنا واجتهدنا للحصول على بعض الدراسات المشابهة له وقد تمثلت هذه الدراسات فيما يلي:

- ما درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر.

<sup>14</sup> دراسة لعبان عبد القادر، تحديات الالكترونية في الجزائر، دراسة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، مثلن مشكلة الدراسة في 1: ماهي التحديات التي يواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر.

## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

• هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية درجة مساهمتها في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر.

هذه الدراسة استوحت الاعتماد على منهجين الكيفي واكمي وذلك للحصول على نتائج أكثر دقة وكذلك للإحاطة بموضوع الإدارة الالكترونية ومن أجل هذا قد تم الاعتماد على المنهج التالي: المنهج الوصفي تتمثل في بطاقة الملاحظة ودليل المقابلة.

- وتتمثل مثل العينة في مجموع العاملين في بلدية الكاليتوس 173 عامل.

### • نتائج الدراسة:

تبين لنا من خلال هذه الفرضية أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الادارة التقليدية، ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة الكترونيا، والتحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والاستراتيجيات والتحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والاستراتيجيات الإدارية والتحديات الاجتماعية التي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة.

### الدراسة الثانية:

قام بها عاشور عبد الكريم من مذكرة الماجستير كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة قسنطينة عام 2010 بعنوان دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر

- اندرجت تحت التساؤل التالي:

## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

الى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمر كلي والتجربة الجزائرية واعتمد الباحث في دراسته على عدة مناهج منها المنهج الوصفي إضافة الى منهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة.

### الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى إزالة الغموض والوصول الى نجاعة الأداة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية تبعا للنموذج الأمريكي التجربة الجزائرية

- عمدت الدراسة على اجراء مقارنة بين تطبيق الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر 1.

- علاقة الدراسة المشابهة بالدراسة الحالية.

### أوجه الاختلاف:

والتحديات التقنية والتي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل أسير الذي من شأنه أي يساهم في توفير وبناء بنية تحتية للإدارة الالكترونية ما جعل الإدارة الجزائرية تعاني لحد الآن من مخلفات العمل التقليدي ولا زالت الإجراءات التقليدية.

- علاقة الدراسة المشابهة بالدراسة الحالية:

### أوجه التشابه:

• تشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في الجانب المنهجي وذلك الاعتماد الباحث على أدوات جمع البيانات التي اعتمدنا عليها مثل الملاحظة والمقابلة وكذلك معالجتها لموضوع الإدارة الالكترونية الذي يعتبر موضوع دراستنا أيضا فقد اهتمنا بموضع الإدارة وتحسين الخدمة العمومية وتطبيق التكنولوجيا الدولة لعصرنتها.



### أوجه الاختلاف:

اختلفت عن هذه الدراسة استخدمه لعدة مناهج بينما اعتمدت دراستنا على المنهج الوصفي فقط نقاط الاستفادة.

ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب المفاهيمي.

- النتائج التي توصلت إليها الدراسة.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $0.05 <$  بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $0.05 <$  بين متوسطات درجات تديم أفراد عينة الدراسة حول مدى قدة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخدمة المسمى الوظيفي المؤهل العلمي نوع المحكمة)<sup>15</sup>.

### أوجه الاختلاف:

أولا من حيث المكان بحيث تمت دراستنا في الجزائر بالضبط في البلديات أما هذه الدراسة قد كانت غزة وبالضبط في محاكمها.

أما بالنسبة للعينة فقد وجهت في دراستنا للمواطنين بصفة عامة أما في دراسة غزة وجهو العينة لمجموعة الموظفين.

---

<sup>15</sup> محمد ندمان علوان، مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم، مذكرة ماجستير قسم إدارة وأعمال كلية التجارة الجامعة الاسمية، بغزة، 2017.

## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

دراسة عربية بغزة بعنوان مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين من اعداد الباحثين حمد ندمان علوان، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أكليا محمد أو حاج، 2010-2011.

اندرجت تحت التساؤل التالي:

مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين.

الهدف من الدراسة:

الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين والتعرف على أثر توفر متطلبات تطبيق الاجارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.

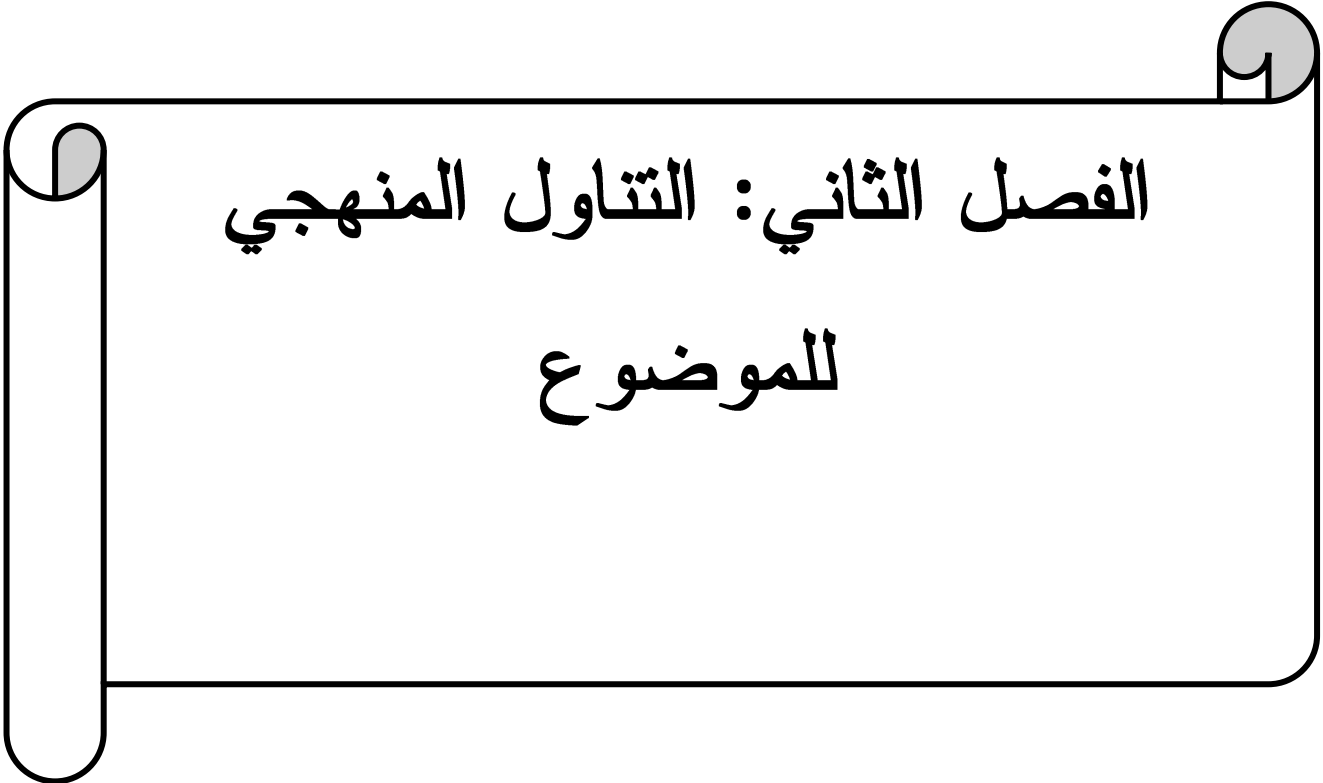
اختلفت هاتين الدراستين في التوسع فالدراسة السابقة كانت موسعة بالمقارنة مع الدراسة الحالية من خلال الجانب النظري حيث أن الدراسة السابقة تطرقت الى العديد من الجوانب والمفاهيم التي تخدم الموضوع سواء من قريب أو بعيد أما الدراسة الحالية فلم تصل الى ذلك القدر من التوسع.

وكذلك من الناحية المكانية فالدراسة السابقة أخذت كلا من الولايات المتحدة الأمر كلية والجزائر كمثال لدراسة الموضوع.

## الفصل الأول: التناول النظري في الموضوع

---

أوجه التشابه تشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في الجانب المنهجي وذلك لاعتماد الباحث على أدوات جمع البيانات التي اعتمدنا عليها مثل الملاحظة المقابلة وذلك لمعالجة نفس الموضوع الذي خدمنا كثيرا من دراستنا وذلك لأنه نفس الموضوع الذي قمنا بدراسته.



الفصل الثاني: تناول المنهجي  
للموضوع

### الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع

تتتمي دراساتنا الى الدراسات الوصفية فطبيعة الدراسة تهتم بدور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، استخدمنا المنهج الوصفي في وصف الظاهرة في بلدية سوق أهراس والظروف التي تحيط بها والكشف عن الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة أو موقف أو مجموعة أفراد.

وعليه فالدراسة الوصفية هي الطريقة المؤدية للحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع الاجتماعي وتساهم في تحليل الظواهر.

منهج الدراسة: المنهج هو الإطار الفكري الذي يوجه للباحث في دراسته ولهذا عن القيام بأي دراسة علمية لا بد من اتباع خطوات منظمة لبلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يناسب وطبيعة الدراسة.

اعتمدنا في دراساتنا لموضوع دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، داخل مؤسسة الخدماتية، دراسة ميدانية ببلدية سوق أهراس -سوق أهراس- على المنهج الوصفي وذلك لتناسبه مع طبيعة الدراسة ومجتمع البحث.

- يعرف المنهج الوصفي على أنه:

المنهج الذي يصف ويحلل ويفسر مختلف البيانات والمعطيات حول الظاهرة المدروسة كما يعرف أنه "شكل من أشكال الوصف والتحليل والتفسير بغية وصف الظاهرة كما وكيفا بواسطة جمع المعلومات النظرية والميدانية وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة، أو هو طريقة من طرق التحليل والتفسير يشكل علمي منتظم من أجل الوصول الى أغراض محددة

## الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع

لوضعية اجتماعية أو سكان معينين ما لذلك رأينا أنه من المناسب استخدام المنهج الوصفي في دراستنا.

فانه يسمح لنا بالجمع الوفير للمعلومات حول الظاهرة وتحديد أسباب وجودها مع وصفها وصفا دقيقا، تمهيدا، لفهم الظاهرة التي نحن بصدد دراستنا، ألا وهي دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية أيضا لطبيعة التساؤلات التي تطرحها هذه الدراسة وأهداف البحثية التي تسعى لتحقيقها<sup>16</sup>.

اعتمادنا على المنهج الوصفي يهدف الى جمع البيانات والمعلومات من المواطنين الذين يتلقون خدمات من بلدية سوق أهراس.

- كما كان اختيار عينة الدراسة وتحديد حجمها نوعها هم المواطنين الذين يتلقون خدمات من بلدية سوق أهراس سواء تابعين للولاية أو خارج الولاية.
- الأدوات المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات المناسبة اعتمدنا على الاستبيان، وذلك من أجل المعلومات والبيانات الميدانية وتحليلها كأداة رئيسية تناسب طبيعة الدراسة، حيث قمنا بتوزيع 50 استمارة على المواطنين الذين يتقربون بلدية سوق أهراس لتلقي خدماتهم للقيام بملئها والاجابة على الأسئلة. بعد ذلك قمنا باسترجاع أوراق الاستبيان وكتابة النتائج وتحليلها وتفسيرها والوصول الى تعميمات.
- فاعتمادنا على المنهج الوصفي راجع بالأساس الى كونه يجمع أكبر عدد ممكن في البيانات الكمية التي تجيب على التساؤلات المطروحة، كما يصف لنا العلاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية ببلدية سوق أهراس ومدى مساهمة تطبيقاتها فيتحسن الخدمة العمومية.

<sup>16</sup> رشيد زواني، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم، المجلد 16، الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 87-88.

### مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة على أنه مجموعة المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجتمع الأكثر الذين يريد الباحث دراسة ويتم تعميم النتائج على كل المفردات<sup>17</sup>.

- هو مجتمع غير محدد الملامح وكلما زاد تحديد هذه الملامح كلما زادت إمكانية إجراء الدراسة يمكن تعميم نتائجها عليه.
- ارتأت مجموعة البحث أن يكون مجتمع الدراسة هو جميع المواطنين الذين يقربون من بلدية سوق أهراس ويتلقون خدمات بهذه الأخيرة.

### مجالات الدراسة:

يعد تحديد مجال الدراسة من الخطوات المهمة لأي بحث علمي لأنه يساعد على قياس المعارف النظرية في الميدان بدقة ومن المعروف أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية (مجال مكاني - مجال زمني - مجال بشري).

### المجال المكاني: (الجغرافي)

المجال المكاني هو المكان الذي تمت فيه الدراسة بغرض جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع وعليه فإن دراستنا المتمثلة في دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية قمنا باختيار بلدية سوق أهراس للقيام بالدراسة الميدانية والتعرف على المصالح التي تستخدم الإدارة الالكترونية في تقييم خدماتها للمواطنين.

<sup>17</sup> محمد عبد الحميد، البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم (د.د.ن)، ط1، مصر، 2005، ص204.

## الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع

ويتمثل المجال المكانية هنا في مدينة سوق أهراس بالتحديد في لبلدية الجديدة لولاية سوق أهراس وقمنا باختيار للأسباب الآتية:

- قرب الموقع من مجموعة البحث.
- وجود جوانب اتصالية متنوعة داخلها.
- وجود البلدية الأم وملاحقها بنفس المدينة (الحالة المدنية، المركبات، مصلحة الشباك البيومتری)
- توفر الوقت والجهد للقيام بالتربص.
- توفر النقل وقرب المحطة من موقع البلدية وملاحقها وذلك خلال شهر رمضان المبارك.
- توفر البلدية وملاحقها على خلية الاتصال.

### البلدية:

### نبذة تاريخية:

تستمد مدينة سوق أهراس تسميتها القديمة من كلمتين (سوق) و(أهراس) أي سوق الأسد وسميت في العهد الروماني طاغاست وعاش فيها القديس اوغستين الذي نسب له غرس شجرة Olivier saint augustin الزيتون وسميت باسمه وهي معلم تاريخي الى يومنا هذا.

- عاش القديس سانت اوغسطين متعبدا ومنتقلا بين (بونة) عنابة سوق أعراس في الحقبة الرومانية 350 من ميلاد المسيح.

- في الحقبة الاستعمارية الفرنسية بها المستعمرون الفرنسيون لأهميتها الطبيعية وخصوبة أراضيها وتنوع مناخها وكان التعداد السكاني مزيج بين السكان الأصليين



## الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع

والمستعمرين الذي استقروا بها وكان عددهم يقارب 1300 نسمة تريبا وذلك 1832م بعد سنتين من دخول الأسطول الفرنسي غازيا الجزائر (سنة 1830 من ميناء سيدي فرج).

- تأسست بلدية سوق أهراس كتقسيم اداري استعماري بموجب مرسوم ملكي في عهد نابولون جيروم بتاريخ 12 سبتمبر 1858م.

- الموقع الجغرافي: تتواجد بلدية سوق أهراس في الناحية الشرقية للإقليم الوطني ها حدود مع دولة تونس الشقيقة وتحدها من الناحية الشمالية الغربية عنابة وقالمة ومن الناحية الجنوبية الشرقية ولاية تبسة.

### تعريف البلدية في النص القانوني:

طبقا للمادة الأولى من القانون 10-11 المؤرخ في 22-06-2011 المتعلق بالبلدية.

تعرف البلدية بأنها جماعة إقليمية قاعدية للدولة، تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وسير أعمالها الإدارية بموجب مداولات للمجلس الشعبي البلدي وتخضع لمصادقة الوصاية.

وهي تمثل الأداة اللامركزية لإدارة شؤون المواطن وتسمح له بالمشاركة في تسيير الشؤون العمومية عن طريق ممثليه بالمجلس الشعبي البلدي.

ينتخب المجلس الشعبي البلدي كل 05 سنوات ويدير شؤون البلدية محليا ويسهر على الترقية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمواطن وتحسين إطاره المعيشي.

## الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع

وتؤدي خدمات متعلقة الحياة اليومية للمواطن لا سيما فيما يتعلق بالخدمة العمومية في مجال الأمن والنظافة والصحة والحالة المدنية والتعليم والانارة العمومية وشبكات الطرقات... الخ

### المجال الزمني:

يتمثل المجال الزمني في الفترة التي استغرقتها الدراسة والتي كانت خلال الموسم الجامعي 2020-2021م، قمنا أولاً بإختيار موضوع الدراسة الذي يتمثل في دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية وكان ذلك مع بداية الفصل الثاني وتمت مناقشة جميع المواضيع من طرف لجنة مختصة والموافقة على موضوع دراستنا.

- بعد ذلك انطلقنا في العمل والشروع في جمع المتعلقة بموضوع دراستنا، وتجميع المعلومات، وبناء الإطار النظري والمرحلة الإستكشافية وجمع المعطيات حيث قمنا في هذه الفترة بقراءات متعددة حول الموضوع المختار بهدف التعرف فأكثر على مختلفة أبعاد وجوانب الموضوع ومن ثم تجميع المعطيات النظرية لبناء الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة مع بداية شهر مارس وأواخر فيفري.

## الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع

### الجانب التطبيقي:

تم الشروع فيه ابتداء شهر مارس الى غاية أواخر أبريل حيث تمت الموافقة على طلب الترخيص من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي لولاية سوق أهراس وذلك بهدف إعطاء الموضوع المدروس جانب تطبيقي واقعي وكذا جمع المعلومات والبيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.

- قمنا بتقسيم مدة التربص الى:

25 مارس قمنا بزيارة بلدية سوق أهراس وذلك للاطلاع على أهم الجوانب الاتصالية بداخلها وأهم الملاحق التابعة لها والتعرف عليها.

وبما أن فترة تربصنا تصادقت مع شهر رمضان المبارك وتغير أوقات العمل التطبيقي بلدية سوق أهراس وإلا أننا تغلبنا على هذا الخلل، وقمنا بواجبنا على أكمل وجه، حيث قمنا الزيارة الموالية يوم 18 أبريل 2021م، تمكن من التعرف على طبيعة الخدمة المقدمة للشباك حركة المركبات ببلدية سوق أهراس.

20 أبريل 2021م: كانت الوجهة للمصلحة البيومترية حيث تم التعرف على طبيعة الخدمات التي تقدمها المصلحة من وثائق بيومترية، جواز سفر، بطاقة التعريف الوطنية، رخصة السياقة.

25 أبريل 2021م: قمنا التعرف على كيفية الولوج الى التطبيقية وكيفية استخدام الرقمنة في مصلحة البيومترية.

26 أبريل 2021م: اتجهنا الى مصلحة شبك حركة المركبات وقمنا كذلك بالتعرف على أهم الإجراءات المتعلقة بسحب البطاقة الرمادية (الابداع- المراقبة)

## الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع

28 أبريل 2021: التعرف على أهم التجهيزات المتوفرة في الشباك وكيفية تسهيل الخدمة العمومية للمواطن.

وكيفية تلقي المواطن الخدمة الالكترونية من جواز سفر بيومتري بطاقة تعريف و رخصة السياقة وسحبها.

29 أبريل القيام ببعض الأعمال البسيطة والمشاركة في بعض النشاطات الإدارية البسيطة وتقديم الخدمات العمومية للمواطن.

منتصف شهر ماي قمنا بإنجاز استمارة التربص والتي قمنا بتوزيع 50 استمارة على المواطنين الذين يتقربون من ولاية سوق أهراس لتلقي خدمات، وشرح ما تحويه كأداة لجمع البيانات، حيث دام التوزيع يومين ثم استرجاعها.

أواخر شهر ماي بدأنا بتفريغ الجداول والتعليق عليها وتحليلها.

### • المجال البشري:

يمثل المجال البشري مجموعة المواطنين الذين يتقربون من بلدية سوق أهراس من خلال تطبيق الأدوات لازمة لجمع مختلف البيانات والحقائق التي تتعلق بموضوع الدراسة الخاص به.

أما فيما يخص المجال البشري أو المجتمع الذي طبقنا عليه دراستنا هذه فقد تمثل في جمهور المواطنين المتوافدين على مستوى مصالح البلدية (الشباك البيومتري- الحالة المدنية- حركة المركبات).

## الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع

بقدر عدد سكان ولاية سوق أهراس ب 438.127 نسمة حيث قمنا بتوزيع 50 استمارة موجهة للمواطنين التابعين للولاية أو خارج الولاية يقومون بالإجابة عن الأسئلة التي تحتويها هذه الاستمارات، بعد ذلك مناقشة وتحليل هذه النتائج وتفسيرها للوصول الى تعميمات.

### • عينة الدراسة:

يمكن تعريف العينة على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة تم اختيارها بطريقة مناسبة واجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي<sup>18</sup>.

أو هي طريقة من طرق البحث وجمع المعلومات تؤخذ من المجموع الانتقال من الجزء الى الكل أو التوصل الى الحكم على المجتمع في ضوء أفراد<sup>19</sup>.

يتم اختيار جزء صغير من المجتمع المراد إجراء البحث عليه ويناسب الظاهرة المراد دراستها والتي تتمثل في التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة.

ومن خلال هذا فلقد لجأنا الى تطبيق "العينة العرضية" والتي تعرف على أن الباحث هنا يلجأ الى التحقق على العناصر التي تقع في يده، حيث يلعب هنا عامل الحظ بالمعنى العاني دور هام في الحصول على هذا النوع من العينة، حيث يقوم الباحث باختيار أشخاص مارين في طريق معين أو داخلين الى محل معين ليحقق معهم وي طرح عليهم أسئلة ما<sup>20</sup>.

<sup>18</sup>غالية أبو الشامات، العينات وأنواعها، مبادئ البحث العلمي، جامعة الجزيرة الخاصة، ص25.

<sup>19</sup>نصيرة رادق، تصورات الشباب الجزائري في الاختيار للزواج عن طريق الإعلانات الصحفية قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010م، ص54.

<sup>20</sup>سعيد سعون، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع دار القصبه للنشر، ط2، الجزائر،

## الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع

وعليه قمنا بتوزيع الاستمارة هنا على المواطنين المتعرضين لنا وشرح ما تحتويه الاستمارة من أسئلة الحصول على أهم المعلومات منهم.

### أدوات جمع البيانات:

- لجمع البيانات على الباحث الاعتماد على أداة أو مجموعة من الأدوات كالملاحظة والمقابلة والاستمارة وغيرها من الأدوات والتقنيات الأخرى المعتمدة ومجتمع البحث والمنهج المستخدم باعتبارها المحددات الرئيسية في اختيار أو أدوات مناسبة.
- اعتمدنا الاستبيان كوسيلة تخدم بحثنا وتتماشى مع طبيعة موضوعنا كما تساعدنا في الإحاطة بموضوعنا الإلمام بأبعاده.

1. الاستبيان: يعتبر من أهم أدوات جمع البيانات على مستوى المؤسسات وتعتبر الاستبانة مكملة أما فيما يخص الدراسات الكلية فيمكن الاعتماد عليها حسب طبيعة المستجوسين خاصة إذا تعذر الحصول على المعلومات من خلال أدوات أخرى ويتمثل الاستبيان توجيه مجموعة من الأسئلة مثل: ما مدى؟ ما كيفية؟ من خلال قياس وجهات نظر العينة المدروسة وتكون مقسمة بشكل منهجي لعينة من مجتمع الدراسة ثم اختيارهم بعناية وتختلف نوعية الأسئلة حسب موضوع الدراسة المتعلقة (مواقف، غير موافق) محايد قد تكون أسئلة مفتوحة يجيب عليها المبحوث بكل حرية بالتعبير عن رأيه.

وقد اعتمدنا في دراستنا على الاستمارة (الاستبيان) كأداة رئيسية في البحث كونه يساعد على جمع المعلومات وتفسح المجال الحرية لتسجيل ملاحظاته وتدوين الإجابات الصحيحة التي تثري دراستنا بالمعلومات الصحيحة والدقيقة.

## الفصل الثاني: التناول المنهجي للموضوع

ولقد حاولنا ربط الاستمارة ببناء على أسئلة الدراسة وأهدافها وكان الهدف منها محاولة التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق الخدمة العمومية للمواطن من خلال الخدمات التي تقدمها للبلدية وقد تم بناء الاستمارة على مجموعة من الأسئلة تتمثل في البيانات الشخصية (السوسيو ديمغرافية) للمواطنين وتشمل الجيش، السن المستوى التعليمي، مكان الإقامة.

- أما الخمس عشر (15) من الأسئلة الباقية بينها على تساؤلات الدراسة التالية:

1. ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية؟
2. ما هو أثر الادارة الإلكترونية على سيم الخدمة العمومية؟
3. ما هو ساهمت الإدارة الالكترونية في عصرنة الخدمات العمومية؟
4. ما هو مستوى التطور الخدماتي بعد تطبيق الإدارة الالكترونية؟
5. ما هو وضع الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

ومن أجل معالجة بيانات الاستمارة تم الاستعانة بال تكرارات والنسب المئوية بإظهار نسب إجابات مفردات عينة الدراسة التي تبين أهداف الدراسة كما تم الاعتماد على الجداول البسيطة والمركبة في التحليل باعتبار أن دراستنا تهدف الى معرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمواطنين.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي



## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

### تفريغ الجداول وتحليل النتائج

#### 1. تفريغ الجداول:

أ- البيانات السوسيوديمغرافية:

#### (1) الجنس:

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
ذكور	36	%72
إناث	14	%28
المجموع	50	%100

#### التحليل:

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس حيث نجد أن عدد الذكور أكثر من عدد الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور %72، أما فيما يخص نسبة الإناث فبلغت %28، فعلية يمكن القول أن العنصر الرجالي هم الأكثر توافداً للبلدية وهذا ليس بالغربي.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

السن:

الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حيث متغير السن

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
(30-20)	14	%28
(40-31)	26	%52
(50-41)	10	%20
المجموع	50	%100

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن فئة المواطنين الذين أعمارهم تتراوح بين (40-31) تأتي في المرتبة الأولى نسبة 52%، تليها نسبة 28% التي يمثلها المواطنين الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30-20) سنة، ثم تليها بعد ذلك نسبة 20% والتي يمثلها المواطنين الذين تتراوح أعمارهم بين (50-41).

وعليه فالمواطنين الذين يتقربون للبلدية لتلقي الخدمات معظم فئة الشباب حيث كانت النسبة مرتفعة.

وهذا يعود الى كونهم العنصر الأكثر طلبا على الوثائق التي تستخرج في البلدية مثل جواز السفر، رخصة السياقة.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الجدول رقم 03: يوضح توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
متدني	4	8%
متوسط	20	40%
عالي	26	52%
المجموع	50	100%

التحليل:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المواطنين الذين يتقربون للبلدية لتلقي الخدمة العمومية تقدر بـ 52 والذين يمثلون أصحاب المستوى التعليمي العالي: تليها بعد ذلك مواطنين ذو المستوى المتوسط، والتي تقدر بـ 40% أما المستوى المتدني قدر بـ 8%. ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أن المواطنين الأكثر تقربا للبلدية هم أصحاب المستوى العالي وهذا الى نوعية المراد تلقيها كالمشاركة في مسابقات التوظيف.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الجدول 4: جدول يوضح مكان الإقامة للمواطنين

مكان الإقامة	التكرارات	النسبة المئوية
داخل الولاية	40	80%
خارج الولاية	10	20%
المجموع	50	100%

### التحليل:

بين الجدول أعلاه نسبة المواطنين الذين يقيمون داخل وخارج الولاية، حيث تقدر نسبة المواطنين الساكنين بالقرب من البلدية بـ 80%، أما المواطنين الذين يقيمون خارج الولاية تقدر نسبة بـ 20%.

وعليه يمكن القول أن معظم المواطنين الذين يتلقوا خدمات من البلدية هم أبناء الولاية ذاتها باعتبارها الأقرب والأسهل لتلقي الخدمة، فقرب الموضع عنصرهم يخدم المواطن ويفر له الوقت والجهد.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

السؤال الأول: الخدمة العمومية المستخدمة في البلدية

الجدول رقم 5: يوضح الخدمة الإلكترونية في البلدية

الخدمة الإلكترونية	التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	50	%100
غير جيدة	0	%0
المجموع	50	%100

التحليل:

يتبين من إجابات أفراد البحث أن الخدمة الإلكترونية التي تقدمها البلدية جيدة حيث قدرت نسبة الإجابة بجيدة ب100% ومنعدمة تماما في حالة غير جيدة يتضح من خلال البيانات الجدول أن المواطنين يتلقون خدماتهم من البلدية بشكل جيد وهذا راجع الى السرعة في تلقي الخدمة، واختصار الوقت والجهد كذلك نوعية الخدمة المقدمة من طرف البلدية فهذا ما عزز الثقة بين المواطن والموظف، وقلل من عبئ الأوراق والوثائق الإدارية مقارنة بما كانت عليه في السابق.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

السؤال الثاني: جودة الخدمة

الجدول رقم 6: يوضح جودة الخدمة تتمثل في:

النسبة المئوية	التكرارات	الجودة
44%	22	سرعة تلقي الخدمة العمومية
28%	14	وضوح الوثائق
8%	4	قلة الأخطاء
20%	10	كلها
100%	50	المجموع

التحليل:

يمثل الجدول أعلاه إجابات المواطنين حول جودة الخدمة العمومية التي يتلقونها حيث كانت الإجابة حسب الأولوية في سرعة القي الخدمة العمومية والتي قدرت ب44% تليها وضوح الوثائق ب28% لتأتي في الأخير قلة الأخطاء والتي قدرت ب8%.

وعليه يمكننا القول أن محتوى الخدمة العمومية والجودة تتمثل في السرعة والوضوح وقلة الأخطاء وهذا راجع الى الإدارة الإلكترونية والرقمنة الجديدة التي سهلت على كل من المواطن والموظف سهولة الخدمة العمومية وأساليب الاتصال الحديثة المستخدمة.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

السؤال الثالث: هل سبق وان وجدت أخطاء في الوثائق المستخدمة

جدول رقم 07: يوضح حالة وجود أخطاء في الوثائق وتسويقها

وجود أخطاء	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	34	%68
لا	16	%32
المجموع	50	%10

جدول 8: في حال نعم

في حالة	التكرارات	النسبة المئوية	حالة معقد	التكرار	النسبة المئوية
تحت تسويقها بشكل بسيط	28	%82.35	/	/	/
بشكل معقد	6	%17.64	نعم	6	%100
				0	0
المجموع	34	%100	المجموع	6	%100

التحليل:

يبين الجدول أعلاه بنسبة الأخطاء التي وجدها المواطنون في استخراج الوثائق والتي قدرت ب %68 في حالة نعم تليها نسبة %32 في حالة لا وتم تسوية هذه بشكل بسيط بنسبة تقدر %82.35 على عكس الفئة التي كانت إجابتها بشكل معقد لهذه الأخطاء تقدر ب %17.64

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

وعليه يمكننا القول أن أنه هذه الأخطاء بسيطة ولا تحتاج الى جهد تنقل أو تعقيد في الاخر إلا ي حالات نادرة وهذا راجع الى حسن استخدام أو الولوج الى الأرضية الرقمية وكيفية التعامل مع المواطن من خلالها كذلك الضغوطات في العمل بين كثرة الطلب على الخدمة.

السؤال الرابع: تطلب تلقي الخدمة العمومية مضورك الشخص

جدول 08: جدول يمثل تلقي الخدمة بالحضور الشخصي للمعني

النسبة المئوية	التكرارات	تطلب تلقي الخدمة حضوره الشخصي
%100	50	نعم
%00	0	لا
%100	50	المجموع

التحليل:

يتبين الجدول أعلاه من خلال إجابات المواطنين أن تلقي الخدمة العمومية يتطلب الحضور الشخصي للمعني بالأمر والتي كانت إجابتهم بـ نعم حيث قدرت النسبة المئوية لهذه الإجابة بـ %100.

وعليه هذا راجع الى أن في حالة عدم حضور المعني بالأمر قد تحصل عدة أخطاء تدلي بالموظف الى التوقف عن العمل أو وقوع أزمات وراء بالموظف الى التوقف عن العمل أو وضوح أزمات وراء ذلك كتزويد الوثائق والهوية الميراث السرقة الخ مما ينجر عنه عقوبات قانونية صارمة لهذا حضور المعني بالأمر قانوني لا محال.



## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

لسؤال الخامس: تطلب احضار وثائق معنية لتلقي الخدمة العمومية

جدول 09: تمثل الأفراد في حالة احضار وثائق لتلقي الخدمة

النسبة المئوية	التكرارات	تطلب احضار وثائق معنية
92%	46	نعم
8%	04	لا
100%	50	المجموع

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول، أعلاه أن نسبة المواطنين الذين تطلب منهم إحضار وثائق معينة لتلقي الخدمة العمومية قدرت حسب إجاباتهم بنعم نسبة 92% أما بالنسبة التي تليها هم المواطنين التي كانت إجاباتهم ب لا وعدم إحضار بنسبة 8%.

وعليه يمكننا القول أن مؤلفي الخدمة العمومية يتطلب بعض الوثائق فقط لإنجازها على عكس ما كانت عليه سابقا وهذا راجع الى استخدام الإدارات والمؤسسات الإدارية لإلكترونية من طلب الوثائق والأوراق مع سعة الإنجاز.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

السؤال السادس: إحصار الوثائق المطلوبة في حالة استخراج بطاقة التعريف البيومترية

جدول رقم 10: يوضح استخراج الوثيقة البيومترية للمواطن وما الذي طلب منه.

طلب منك	التكرارات	النسبة المئوية
كافة الوثائق	4	8%
بعضها فقط	20	40%
لم يطلبوا شيئاً	26	52%
المجموع	50	100%

### التحليل:

يمثل الجدول أعلاه استجوابا المواطنين حول استخراج الوثيقة البيومترية وما الذي طلب منه من وثائق لاستلامها حيث كانت معظم إجاباتهم عدم طلب أي وثيقة وقدرت هذه النسبة ب 52% تليها الفئة الثانية والتي صرحت إن هناك وثائق بسيطة قليلة فقط حيث قدرت ب 40% وأخيرا نجد فئة ضعيفة قدرت نسبتها ب 8% والتي طلب منها كافة الوثائق وهي نسبة ضعيفة.

وعليه يمكننا القول أن المواطنين الذي يستخرجون البطاقة الوطنية البيومترية مع جواز سفر تقدم اليهم دون أي طلب الوثائق وفي وقت قصير وجاهزة وهذا راجع الى القانون الجديد واستخدام الإدارة الإلكترونية لما يسمى بالرقمنة، أما فيما يخص البطاقة الوطنية لوحدها فيطلب من المواطنين وثائق قليلة وبسيطة على كنت عليه سابقا لتكون البلدية اليوم ثقة بينها وبين مواطنيها حيث يكون الموظف مرتاح في عمله والمواطن راضي بالخدمة العمومية المقدم له، فهذا إجراء بسيط وسهل يساعد كل من المواطن والموظف في آن واحد.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

فهذا الإجراء أدى الى التقليل والحد من استخدام الورق وحسنهم.

السؤال السابع: بنك معلومات المواطن متاح لتلقي الخدمة العمومية في كل من ستخرج الوثائق

جدول 11: يوضح إجابيات المواطنين وأنفسهم جاهزين لتلقي الخدمة في أي وقت

بنك معلومات متاح	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	%100
لا	0	%0
المجموع	50	%100

التحليل:

يوضح الجدول أعلاه إجابيات المواطنين حول تلقيهم الخدمة العمومية في كل مرة حيث كانت نسبة الإجابة بنعم بنسبة %100 والاجابة ب لا %0.

وعليه يمكننا القول أن المواطن يبحث دائما عن الطرق الأسهل لتلقي الخدمة العمومية وجاهز دائما وفي أي وقت وهذا راجع الى كون المواطن يبحث عن كلام عن طريقة وهذا راجع الى كون المواطن يبحث عن كلام مرة عن طريقة أو وسيلة تنقص من جهده وتقلل من المسافة والوقت نسبة أو وبين المؤسسة التي توفر له هذه الخدمات لتزيد من ثقته وتوطد العلاقة بينهم دون أي حواجز.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

في حالة الضياع: S12 السؤال الثامن: بخصوص وثيقة

جدول رقم 12: توضح ما إذا قام المواطن استخراج وثيقة 12S وهل تم استخراجها.

النسبة	التكرار	في حالة نعم ثم استخراجها ب:	النسبة المئوية	التكرار	وثيقة في حالة استخراج S12 في ضياع
%100	50	بشكل عادي	%100	50	نعم
0%	0	وثيقة تصرح بالضياع			
/	/	/	%0	0	لا
%100	50	/	%100	50	المجموع

التحليل:

يتضح من خلال معطيات الجدول أعلاه ان نسبة 100% من المبحوثين إجابة بنعم في حالة ضياع الوثيقة أنهم قاموا استخراجها مرة أخرى وبشكل عادي، دون احار أي وثيقة ثبتت حالة الضياع.

وبالتالي يمكننا القول أن بطاقة S12 من السهل استخراجها مرة أخرى ومن أي بلدية دون إحضار أي وثيقة أخرى.

السؤال التاسع: كيف ترى عملية استقبالهم في البلدية

جدول رقم 13: يوضح عملية استقبال المواطنين في البلدية وآرائهم

عملية الاستقبال في البلدية	التكرار	النسبة %
حسنة	36	72%
عادية	14	28%
المجموع	50	100%

التحليل:

يوضح الجدول رقم 14 إجابة المبحوثين حول عملية استقبالهم في البلدية حيث كأكبر نسبة وقدرت ب 72%، وتليها 28% والتي كانت برأي البعض بأن استقبالهم عادي.

وعليه يمكننا القول أن استقبال الموظفين في البلدية حسنة وهذا كون البلدية مقر اجتماعي مقصود من طرف المواطن وتقدم له كافة الخدمات العمومية وإزالة الحواجز والعوائق التي تعيق العملية الاتصالية بين الموظف والمواطن لتسهيل عملية تقديم الخدمة دون أي عائق أو خلل.

كذلك ملاحظة أن الشبابيك مثلا غير موجودة ولا تحجز المواطن عن الموظف وبالتالي فالاتصال يسير بشكل سلس مما يزيد من أرحية المواطنين المتلقين للخدمة العمومية.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

السؤال رقم 10: كيفية نظرة المواطن لكثرة الطلب على الخدمة العمومية

جدول رقم 14: يوضح إجابات حول نظرة اتجاه كثرة الطلب على الخدمة

النسبة المئوية %	التكرار	نظرة المواطن لطلب على الخدمة
4%	2	مختلف الطوابير
24%	12	طوابير موجودة مع تقليل الإشارة
72%	36	عادي جدا
100%	50	المجموع

التحليل:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن نسبة 72% من المبحوثين يرون أن الطلب على الخدمة العمومية عادي جدا، يليها بعد ذلك نسبة 24% وهي النسبة التي ترى أن هناك طوابير مع تقليل الإنتشار الخدمة مختلف الطوابير، وعليه فالمواطن هنا تكن رغبة حسب الطلب على الخدمة والحاجة إليها لتلقيها.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

سؤال 11: رأي المواطن حول الخدمة العمومية المقدمة مقنعة أم لا

جدول رقم 15: جدول يمثل إجابات المواطنين من خلال الخدمة المقدمة لهم

الخدمة العمومية	التكرار	النسبة	غير مقنعة	التكرار	النسبة المئوية
مقنعة	40	80%	/	/	/
غير مقنعة	10	20%	الوسائل المستخدمة	2	11.11%
			انجاز الخدمة	4	22.22%
			مكان انجاز الخدمة	4	22.22%
			ضعف الطلب على الخدمة	8	44.44%
المجموع	50	100%	المجموع		100%

التحليل:

يتبين من خلال الجدول الموضع أعلاه أن نسبة 80% من المواطنين يرون أن الخدمة العمومية مقنعة وهم راضين عليها عكس الفئة التالية التي ترى أنها غير مقنعة نسبة تقدر ب 20% وهذا راجع الى الضغط في العمل على الخدمة، الوسائل المستخدمة انجاز الخدمة ومكان إنجازها كذلك.

وعليه يمكننا القول أن الخدمة التي تقدمها البلدية للمواطن تحقق رضاه وعلى أكمل وجه وفي أسرع وقت وأقل جهد حتى وإن وجدت أخطاء بسيطة فلها راجع الى ضغوطات في العمل.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

السؤال رقم 12: الجوانب التي يجب استكمالها من أجل تحسين الخدمة العمومية

جدول رقم 16: جدول يمثل الجوانب التي يجب استكمالها من أجل تحسين الخدمة العمومية

الجوانب التي يجب استكمالها لتحسين الخدمة	التكرارات	النسبة المئوية
تأهيل الإطار البشري	16	19.04%
تطوير الوسائل	36	42.85%
استخراج الوثائق عن بعد	32	38.09%
المجموع	84	100%

التحليل:

يوضح الجدول رقم 17 إستجابة المبحوثين حول الجوانب التي يجب استكمالها من أجل تحسين الخدمة العمومية حيث كانت أكبر نسبة 38.09% والتي تمثل استخراج الوثائق عن بعد تم نسبة 19.04% والتي تمثل في تأهيل الإطار البشري وعليه يمكننا القول ان تطوير الوسائل من الأمور الاي تزيد من تحسين نوعية الخدمة العمومية كذلك استخراج الوثائق عن بعد وهذا لاقتصار المسافة الوقت والجهد.

كما أن تطوير الوسائل ومواكبة التكنولوجيات من الأمور التي تساهم في عصرنة الخدمة العمومية وجعل الموظف مرتاحا في عمله لا يبذل جهد على عكس الإدارة التقليدية وما كانت عليه سابقا، فكلما كانت الإدارة الإلكترونية أكثر تطورا كلما زاد من جودة ونوعية الخدمة المقدمة.



## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

السؤال 13: هل الموظف مرتاح في عمله؟

جدول 17: يمثل ارتياح الموظف في عمله

النسبة المئوية	التكرارات	الموظف الذي يبدي الخدمة
80%	40	مرتاح
20%	10	غير مرتاح
100%	50	المجموع

التحليل:

يمثل الجدول أعلاه نسبة 80% وهي النسبة التي أن الموظف مرتاح في عمله، والنسبة التي تليها هي نسبة 20% وهي نسبة ضئيلة.

وعليه فالإدارة الإلكترونية جعلت الموظف يعمل بكل إباحية في عمله وسهلة عليه عملية لتوصل بينه وبين المواطن، من خلال توفير مختلف الوسائل والسرعة والدقة في تقديم وحفظ المعلومات وكذا تسهيل، المهام لموظفي المؤسسة.

السؤال 14: تقييمك لمستوى الخدمة التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية

التحليل:

كانت إجابات المواطنين متقاربة جدا حيث أن مستوى الخدمة من ساهم في تحسين نوعية الخدمات العمومية وتقريب الإدارة من المواطن فخاصة الإدارة الإلكترونية توفر الكثير من فرض النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات إلا أنها لا زالت تنمو لتواكب التكنولوجيات وتتطور الخدمات وتحسنها بشكل يرقى الى مستوى طموحات المواطن وفق ما تطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

السؤال 15: الصورة التي تكونت لديك عن الخدمة المقدمة من طرف البلدية بعد تطبيقها الإدارة الإلكترونية

جدول رقم 18: يوضح آراء الموظف وموافقهم اتجاه الإدارة الإلكترونية والصورة التي كونت لديهم

النسبة المئوية	التكرار	الصورة التي تكونت
64%	32	جيدة
36%	18	حسنة
0%	0	سيئة
100%	50	المجموع

التحليل الجدول رقم 18:

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن الصورة التي تكونت لدى المواطنين بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية صورة جيدة وقدرت النسبة ب 64% كأعلى نسبة تليها مباشرة نسبة 36% والتي تمثل المواطنين الذين يرون أن صورة الخدمة المقدمة حسنة الى أن تنعدم بنسبة 0% وأن الخدمات المقدمة لسيت سيئة.

وعليه يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية اليوم من أهم سمات المؤسسات المعاصرة والتي يطلق عليها مؤسسات القرن الحادي والعشرون، خاصة وأن أنشطتها تستند الى المعرفة المعلوماتية وأنها مؤسسات إلكترونية تقدم خدماتها لسائر المستفيدين منها دون استخدام الورق وصورتها تبقى دائما في نظر المواطن في المستوى وتحقق طلباته الى أن سبب ذلك يعود الى التكلفة المنخفضة للمعاملات والإجراءات الإدارية.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

---

إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الخطأ المبذول، تحقيق كفة متبادلة بين الموظف ولمواطن وبين المؤسسة وعمالها.

نتائج الدراسة:

- بعد الإنتهاء من كل المراحل السابقة من جميع وتفرغ وتحليل البيانات باستعمال مختلف الأدوات، هاهنا نحن الآن في آخر خطوة لدراستنا المعنونة "بدور الإدارة بالإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية" توصلت الى الآتي:
- (1) توصلت الدراسة الى أن الخدمة الإلكترونية المستخدمة في البلدية جيدة وكان ذلك نسبة 100% من عينة البحث وهذا راجع الى السرعة في تلقي وإنجاز هذه الخدمة وكذلك اختصار الوقت والجهد.
  - (2) بنيت الدراسة أن جودة تلقي الخدمة تتمثل في سرعة تلقيها وقدرت نسبة 44% وحيث احتلت المرتبة الأولى لتليها وضوح الوثائق ثم الأخطاء فالمؤسسة تستخدم الطرق الحديثة في عملها القدرة على استخدام الرقمنة وأساليب الاتصال المتنوعة والحديثة.
  - (3) بنيت الدراسة حالة وجود أخطاء في الوثائق وتسويتها حيث قدرت الإجابة بنعم بنسبة 68% لتليها نسبة الإجابة بـ لا ب 3.2% وتم تسويتها بشكل بسيط بنسبة 82.35% عكس المعقد الذي قدر ب نسبة ضئيلة ب 17.64% عكس المعقد الذي يقدر بنسبة ضئيلة ب 17.64%، حيث هذه الأخطاء هي أخطاء بسيطة وتتم تسويتها بشكل سريع وبسيط وفي وقت وجيز وهذا لكثرة الضغط في الطلب على الخدمة.
  - (4) توصلت الدراسة أن تلقي الخدمة العمومية يتطلب الحضور الشخصي بنسبة 100% وهذا تفاديا لوقوع التزوير والأخطاء.
  - (5) وفيما يخض الأفراد الذين يتطلب منهم احضار وثائق معينة لتلقي الخدمة العمومية قدرت النسبة بـ 92% هي وثائق بسيطة تماما عكس ما كانت عليه سابقا بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية، في المؤسسة وخاصة البلديات.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

- (6) ومن خلال القراءة المتأنية من المعطيات الكمية تبين أن في حالة استخراج الوثيقة البيومترية للمواطن مع استخراج جواز السفر فإن ل يطلب من أي وثيقة في هذه الحالة حيث قدرت النسبة ب 52% هذا راجع الى القانون الإداري الجديد في حالة الطلب على جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية فإنها تسلم له دون طلب أي وثيقة ويستلمها مع جواز السفر في مدة قصيرة جدا.
- (7) أكد أغلب المبحوثين أن بنك معلوماتهم متاح لتلقي الخدمة العمومية في كل مرة يستخرجون الوثائق فيها نسبة 100% بدون أن لهم القدرات والكفاءات الكافية لتلقي الخدمة العمومية.
- (8) كشفت الدراسة أن المواصلة يستطيع اخراج وثيقة S12 في حالة ضياعها نسبة 100% ويشكل عادي جدا دون اللجوء الى مؤسسة أخرى، أو احضار وثائق لاستخراجها.
- (9) توصلت الدراسة الى آراء المواطنين حول عملية استقبالهم في البلدية حسنة بنسبة 72% كونها تلغي الحواجز بين الإدارة والمواطن بل تقربه منها.
- (10) أكدت نسبة 72% بأن نظرة المواطن اتجاه كثرة الطلب على الخدمة العمومية عادي جدا، تليها نسبة 24% التي تمثل طوابير موجودة مع تقليل الإنتشار.
- (11) أكدت نسبة 80% من المواطنين أنهم مقتنعين من الخدمات العمومية المقدمة لهم راضين عنها وهذا لأقلية الوقت والجهد والفورية في تلقيهم لها.
- (12) توصلت الدراسة الى أهم الجوانب التي يجب استكمالها من أجل تحسين الخدمة العمومية هي تطوير الوسائل بسنة 42% واستخراج الوثائق عن بعد بنسبة 38.09% ثم تأهيل الإطار البشري نسبة 19.04% أي أن الخدمة الإلكترونية لا زالت تتطور وترتقب لتصل لدرجة التنافس مع الدول الأخرى وتقديم الخدمة للمواطن على أكمل وجه.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

13) أكدت نسبة 80% أن الموظف مرتاح في عمله على غرار النسبة التي ترى أنه غير مرتاح بـ 20% وهذا راجع الى الخدمة الإلكترونية التي قللت من عبئ الأوراق ونقص الضغط في العمل.

14) توصلت الدراسة الى أن مستوى تقييم الخدمة التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ينمو ليوكب التكنولوجيات وتتطور الخدمات وتحسنها بشكل يرقى الى رغبات المواطن، كذلك الوضوح والدقة في تقديم الخدمة العمومية.

15) قدرت النسبة التي أرى أن الصورة التي تكونت للمواطن بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية جيدة بنسبة 64% وحسنة بنسبة 36% إلا أنها تبقى دائما ترضي المواطن في كلتا الحالات وتعمل على زيادة رابط الثقة وتقريب الإدارة المواطن والقضاء على البيروقراطية.

### نتائج الدراسة على ضوء الأسئلة الفرعية:

- عرض نتائج السؤال الفرعي الأول: ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية؟

حاولنا التعرف على أهم المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية، فمن خلال نتائج الاستبيان تبين لنا أن البلدية تسعى الى أن تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين البلدية نفسها من جهة وبين البلدية والمواطن من جهة أخرى وهذا قائم على توفر الوسائل الإلكترونية الآزمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، التدريب وبناء القدرات توفر الأمن الإلكتروني السرية المصدقية.... الخ.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

عرض نتائج السؤال الفرعي:

مستوى النمو الخدماتي بعط تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- ان خدمة الفرد يجب أن تكون من أولويات الدولة وأهدافها لتكوين علاقة تربط الإدارة بالمواطن هذه الترابطية تكون مبنية على أساس الثقة والتواصل وسهولة تقديم تلك الخدمات وتطويرها وتكيفها لتلبية حاجات المواطن وانتهاج إدارة حديثة تواكب التكنولوجي، فالبلدية تتبن الأساليب المختلفة لتحسين جودة الخدمة من خلال تحسين الاستقبال وإقامة هياكل مناسبة لراحة أفضل للمواطنين.
- تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن.
- إقامة الشبائيك الوحيدة التي تسمح للمواطنين بإمكانية القيام بكل مساعيهم الإدارية في إطار منظم وعاجل.
- وضع أنظمة اتصال بغرض ضمان إعلام للجمهور بالخدمات المقدمة وتحسين وصولهم للمعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم.
- الرد بسرعة على كافة انشغالات المواطنين حيث كانت معظم آراء المواطنين حول الخدمة المقدمة لهم أنها جيدة وليست رديئة.

عرض نتائج السؤال الفرعي الثالث:

• ما هو وضع الأفراد والإلكترونية في الجزائر؟

من خلال البحث الميداني تمكنا من أخذ صورة تقريبية نوعا ما لوضع الإدارة الإلكترونية في الجزائر بالضبط البلدية -بلدية سوق أهراس.

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

- ان الإدارة الجزائرية برنامج يحتاج الى تهيئة البيئة المواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق ومنه اختصار وريح الوقت والجهد وذلك من خلال الوسائل الالكترونية الآزمة.
- يرجع سبب تحول بلدية سوق أهراس من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية بدرجة أولى الى تحديث الإدارة وهياكلها واختصار الوقت والتخلص من الوثائق الورقية بنسبة تفوق 50%.
- جهاز الحاسوب من الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما.
- درجة التحكم لمستخدمي التكنولوجيا الاتصال في البلدية متوسط إلا أنها تبقى في تطور الى الأفضل من خلال الحصص تدريبية كافية.

### عرض نتائج السؤال الفرعي الرابع:

#### أثر الإدارة الإلكترونية على سيم الخدمة العمومية:

- تواجد الإدارة الإلكترونية اليوم وما تحمله من أساليب وتقنيات معاصرة، يساعد في تحسين الخدمة العمومية ونوعيتها وتقريب الإدارة من المواطن وخاصة الإدارة الإلكترونية توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات لهذا فهي تشمل نوعية في مجال الخدمات العمومية.
- الإدارة الإلكترونية لا تميز بين الأفراد في الحصول على الخدمة.

### عرض نتائج السؤال الفرعي الخامس

- كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في عصرنة الخدمة العمومية؟
  - سرعة الحصول على المعلومات.



## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

---

- تنظيم العمل أكثر.
- القضاء على البيروقراطية.
- التخفيف من ضغوطات العمل
- التقليل من الأعباء الوظيفية الروتينية.
- كل هذا ساعد على تحسين أداء من خلال السرعة والدقة في الأداء والتقليل من المعاملات الورقية والرافع من كفاءة العمل.
- زيادة الثقة بين البلدية والمواطن وتحسين العلاقة.

الخاتمة

كمخرج عام للموضوع هذه الدراسة نكون قد كشفنا فيها الدور الفصلي للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية وكانت بلدية سوق أهراس بمصالحها (الشباك البيومترية، المركبات، الحالة المدنية) أنموذجاً ميدانياً لدراستنا والتي من خلالها تبين لها جليا أن الدور الذي باتت تلعبه الإدارة الإلكترونية في الجانب المتعلق بتحسين الخدمة العمومية للمواطن، ومن هنا نستطيع القول أن تطور الإدارة الإلكترونية وما تمتاز به من سرعة في الإنجاز والمرونة، واختصار الوقت والجهد ساهم في تحقيق جودة الخدمة المقدمة من طرف البلدية عن طريق التحول التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة اللحاق بموكب الدول المتطورة، وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع ومشروع الوثائق البيومترية فقد نجح إلى حد ما نظراً لتسريع وثيرة إنجاز الوثائق سواء الجواز السفر البيومترية، بطاقة التعريف البيومترية ورخصة السياقة، ما رجع بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقريب الإداري عبر إصلاح المنظمة الإدارية بإرساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تواجدها خصوصاً في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الإلكترونية.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1. حسين مصطفى هلالي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، السحلب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010-2011، ص75.
2. رشيد زوانتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية 16، الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر.
3. سعيد سيعون، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات، رسائل الجامعة في علم الاجتماع، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر.
4. على الشريف وآخرون، التنظيم والإدارة، الإسكندرية، الدار الجامعية، دون سنة النشر.
5. كامل عبد المقصود وآخرون، وظائف الإدارة، منشورات جامعة دمشق، بدون سنة نشر.
6. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم (د.د.ن)، ط1، مصر، 2005.
7. محمد عد الفتاح الصيرفي، الإدارة والأصول والأسس العلمية للمدير المبتدأ.
8. نظام موسى سويدان، يفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع الأردن، 2003.

الرسائل الجامعية:

1. أبواب صالح، أدوات جمع البيانات والمعلومات في الدراسة الميدانية، ملتقى المنهجية IMARD وتطبيقات SPSS جامعة غرداية، 13 ديسمبر 2018.

## قائمة المصادر والمراجع

2. بوسيارة سمية وآخرون، التنمية الإدارية ودورها في ترقية الخدمة العمومية محليا، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم إنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أدرار، 2016-2017.
3. حنان شكري، شاكل بشير، واقع إدارة الوقت لدى العاملين في القنوات الفضائية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010-2011.
4. دراسة لعبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، تمثلت مشكلة الدراسة في 1.
5. غالية أبو الشامات، العينات وأنواعها، مبادئ البحث العلمي، جامعة الجزيرة الخاصة.
6. محمد نعمان علوان، مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم، مذكرة ماجستير، قسم إدارة وأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية بغزة، 2017.
7. نصيرة رادف، تصورات الشباب الجزائري في الاختيار للزواج عن طريق الإعلانات الصحفية، قسم علوم الاعلام والاتصال، كليو العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.

### بحوث:

1. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

## قائمة المصادر والمراجع

2. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010-2011.
3. محمد بن سعيد محم العرشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، بنين بحث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، السعودية، 2008.
4. يوسف محمد يوسف أبو أمونة وأمونة، واقع الموارد البشرية الكتروني CH.21 في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009م.

### الجرائد:

1. فهد بن ناصر الجديد، لمحات في الإدارة الإلكترونية، جريدة الرياض، العدد 13804، 10 أبريل 2006.

### المؤتمرات:

2. حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق.

الملاحق





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

استمارة بحث مكملة لنيل شهادة ماستر اتصال تنظيمي

العنوان: دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية ببلدية سوق أهراس

تحت اشراف الأستاذ:

من اعداد الطالبات:

-د. بدر الدين مسعودي

• قواسمية سهام

• العايب صفاء

ملاحظة: معلومات هذه الاستمارة سرية ولن تستخدم الأعراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية، فلكم جزيل الشكر مسبقا على مساهمتكم القيمة وعلى مشاركتكم الفعالة في إثراء هذا الموضوع.

- عن الإجابة على الاستبيان الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

السنة الجامعية: 2020م-2021م

## الملاحق

### المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. السن:
3. المستوى التعليمي: متدني  متوسط  عالي
4. مكان الإقامة: داخل الولاية  خارج الولاية

### المحور الثاني:

1. هل ترى ان الخدمة الالكترونية المستخدمة في البلدية

- جيدة  غير جيدة

2. فيما تتمثل هذه الجودة:

- سرعة تلقي الخدمة العمومية
- وضوح الوثائق
- قلة الأخطاء
- كلها

3. هل سبق وأن وجدت أخطاء في الوثائق المستخدمة:

- نعم  لا

- في حالة نعم، هل تم تسوية الأخطاء

- بشكل بسيط  بشكل معقد

- إذا كانت بشكل معقد، هل تم تسوية الأمر في مؤسسة أخرى خارج البلدية؟

- نعم

## الملاحق

لا

4. هل تتطلب تلقي الخدمة العمومية الالكترونية حضورك الشخصي؟

نعم

لا

5. هل تطلب منك إحضار وثائق معينة لتلقي الخدمة العمومية؟

نعم

لا

6. لديك احدى الوثيقتين الإلكترونيين (جواز السفر البطاقة التعريف البيومترية) في حالة

استخراجك للوثيقة الثانية هل تم طلب منك:

كافة الوثائق

بعضها فقط

لم يطلبوا شيئاً

ما رأيك في هذا الإجراء؟

.....

7. هل ترى أن بنك معلوماتك متاح لتلقي الخدمة الإلكترونية منك بشكل سلمي في كل

مرة ستخرج وثائقك

نعم

لا

8. بخصوص وثيقة S12 إذا ضاعت منك هل تم استخراجها مرة أخرى؟

نعم

لا

## الملاحق

- في حالة نعم هل تم استخراجها؟

بشكل عادي  تقديم وثيقة تصرح بالضياع

- في حالة لا، لماذا؟.....

9. كيف ترى عملية استقبالكم في البلدية؟

حسنة  عادية

10. بناء على ما سبق كيف تنظر لكثرة الطلب على الخدمة العمومية:

- مختلف الطوابير
- الطوابير موجودة مع تقليل الانتشار
- عادي جدا

11. هل تحس أن الخدمة العمومية المقدمة للمواطن؟

مقنعة  غير مقنعة

- في حالة غير مقنعة هل يعود ذلك الى الإطار البشري لسير العملية يتم ب:

- الوسائل المستخدمة
- انجاز الخدمة
- فضاء (مكان) انجاز الخدمة
- ضغط العمل (الطلب) على الخدمة

12. في رأيك ما هي الجوانب التي يجب استكمالها من أجل تحسين الخدمة العمومية؟

- تأهيل الإطار البشري
- تطوير الوسائل
- استخراج الوثائق عن بعد

## الملاحق

13. هل ترى أن الموظف الذي سيبيدي لك الخدمة العمومية؟

مرتاح في عمله  غير مرتاح

14. ما هو تقييمك لمستوى الخدمة التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الالكترونية

.....

15. ما هي الصورة التي تكونت لديك من الخدمة المقدمة من طرف البلدية بعد تطبيقها

الإدارة الالكترونية؟

جيدة

حسنة

سيئة

إذا كانت الإجابة جيدة الى ماذا يعود سبب ذلك؟

.....

الملحق: يتضمن تأطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله

OM :

FAX NO. :

21 Mar. 2018 15:46 P1



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

الوزير  
№ 02 / 18

منشور وزاري مؤرخ في 21 مارس 2018 يتضمن تأطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله

إلى السيدات و السادة الولاية:  
بالأتصال مع السيدات و السادة:  
- الولاية المنتدبون  
- رؤساء الدوائر  
- رؤساء المجالس الشعبية البلدية

إن التحول السريع و المتواصل للمجتمع الجزائري تولدت عنه احتياجات جديدة للمواطنين في جميع المجالات، الشيء الذي استوجب ضرورة إعادة النظر في أعمال الإدارة لتكييفها مع هذه الاحتياجات، و التكفل بجميع مراحل هذا التطور الطموح، و لتجسيد ذلك في الواقع الملموس، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة للقضاء على الإختلالات المنتسبة في تعطيل بعض مصالح المواطنين بفعل المعالجة الكلاسيكية اليدوية للملفات الإدارية و عدم الشفافية في التسيير و البيروقراطية و كثرة الوثائق المكونة للملفات و غيرها، و هي كلها عوامل ساهمت في مراحل سابقة في التأثير السلبي على مصداقية العلاقة بين الإدارة و المواطن، و من جملة هذه الإجراءات، توفير الشروط المناسبة لعصرنة الإدارة، و الانتقال التدريجي من مرحلة التسيير الكلاسيكي إلى مرحلة التسيير الآلي عن طريق إصلاح مرافق الإدارة المركزية و إدارة الجماعات المحلية، و إدخال التكنولوجيات الحديثة في مجالات التسيير و التنظيم، و بالتالي إعادة الاعتبار للمرفق العام، و تحسين أدائه بصفة مستمرة، و إحداث أنماط عمل جديدة و عصرية ترتكز أساسا على الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات المتطورة.

و إرساء قواعد عمل عصرية مدعومة بموارد بشرية مؤهلة، أحدثت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية (جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية) و سيتم توسيعه بصفة تدريجية إلى وثائق أخرى ستقوم الوزارة بالإعلان عنها في حينها، إن الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية هو حل تقني يعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية، و تسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية، و هذا باستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية و كذا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية .

يرتكز في عمله على مقاطعة و مقارنة قاعدة معطيات الوثائق البيومترية المنجزة سلفا مع معطيات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بصفة آنية، و بالتالي فإن هذه المقارنة ستسمح بالتأكد بصفة آنية من صحة المعلومات الخاصة بطالب الوثيقة (جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية).

و قد تمت تجربة استغلال هذا النمط الحديث في التسيير ميدانيا، فأثبت نجاعته على مستوى بلديات ولاية الجزائر منذ تاريخ 20 أبريل 2017، و سيتم تعميمه بصفة تدريجية على جميع بلديات الوطن.

إن الغرض من إجراء هذه التجارب بالاستغلال الميداني لهذا الحل في معالجة ملفات طلب الوثائق البيومترية سيمكن السلطات المركزية المختصة من تأطير مساره بالتوازي من مختلف النواحي التنظيمية و التقنية و الإجرائية قصد ضمان بلوغ الغايات المرجوة منه بصفة آمنة و منتظمة. كما سيمكن من وضع مؤشرات مرجعية للأخطاء المحتملة التي قد تحدث عند التطبيق و كيفية معالجتها و ستوجه بصفة مستمرة للممارسين الطول التي تمكنهم من إصلاح الاختلالات أو النقائص المتعلقة التي قد تواجههم خلال عملية التطبيق الميداني لهذا الحل الإلكتروني.

تجدر الإشارة إلى أن المقاطعات الإدارية لولاية الجزائر ستبقى تشتغل بنفس النظام المعمول به حاليا في هذا الميدان، إلى غاية إصدار قرار بهذا الشأن، و ذلك للسماح بإمكانية تكفلها بالحالات الإستثنائية المحتملة التي قد يرفضها الشبكات الإلكترونية إما لسبب تقني أو سبب تنظيمي، و سيتم إعلامكم بصفة تدريجية بالجهات الإدارية التي ستتكفل بها.





## الملاحق

FROM :

FAX NO. :

21 Mar. 2018 15:12

P2

### الأهداف المنتظرة من وضع الشبكة الإلكترونية :

- سيتم بفضل هذا الإنجاز تحقيق عدة أهداف، منها:
- تحسين ظروف الإستقبال و العلاقة بين الإدارة و المواطن،
- فتح المجال للولوج التدريجي إلى عالم الإدارة الإلكترونية،
- السرعة في دراسة و مراقبة البيانات و معالجة الملفات،
- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة بياناتها في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغييرها، بما في ذلك ملخص شهادة الميلاد الخاص EC12S،
- إعفاء المواطن من المء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية،
- إلغاء عملية أخذ البيانات البيومترية للمواطنين الحائزين سلفا على وثائق بيومترية ما عدا في حالات الضرورة التقنية أو التنظيمية،
- تقليل الأخطاء الناتجة عن الحجز لأن الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على البيانات الموجودة في قواعد المعطيات المركزية.
- دور مقدم طلب الحصول على الوثيقة:

على مقدم طلب الحصول على الوثيقة البيومترية أن يقوم بما يلي :

- تقديم ملف الطلب حسب نوع الوثيقة.
- الحضور الشخصي إلزامي لطالب الوثيقة أو الولي الشرعي بالنسبة للبالغين سن 12 سنة فما فوق عند إيداع و استلام الوثيقة.
- أما فيما يتعلق بالأطفال القصر، (أقل من 12 سنة) فحضورهم إجباري عند الإيداع فقط. الوثائق المكونة للملف :

يتكون ملف طلب الوثائق " بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترين " من:

- صورتين شمسييتين للهوية بالألوان، حديثتين و متماثلتين، بخلفية موحدة بيضاء و بدون إطار،
- شهادة الإقامة، في حالة عدم امتلاك المعني لوثيقة بيومترية أو تغييره مكان الإقامة،
- مع العلم أن القصر ما دون 19 سنة معفون من تقديم شهادة الإقامة،
- شهادة الجنسية، في حالة عدم امتلاك أي وثيقة بيومترية مسبقا،
- فصيلة الدم، في حالة عدم وجودها في قاعدة المعطيات،
- شهادة العمل أو شهادة عدم العمل أو شهادة مدرسية، في حالة عدم وجودها في قاعدة المعطيات، بالنسبة لطالبي جواز السفر فقط،
- قسيمة أو طابع جبائي، بمبلغ يتناسب و نوع الوثيقة.

FROM :

FAX NO. :

21 Mar. 2018 15:12 P3

و في حالة التجديد، يجب تقديم الوثيقة منتهية الصلاحية، أو تصريح بالضياح أو التلغف أو السرقة صادرة عن السلطات المختصة.

في حالة عدم تمكن الشبكات الإلكترونية على مستوى البلدية من الاطلاع على البيانات الخاصة بطلب الوثيقة لأي سبب كان، يجب على الدائرة الإدارية أو الدائرة المعنية أن تعالج ملفه وفقا للإجراءات العادية المعمول بها حاليا في إطار التعاون الإداري بين البلدية و الدائرة الإدارية أو الدائرة، مع إعلام مديريةية السندات و الوثائق المؤمنة بكل حالة فورا، عن طريق قنوات الاتصال المتوفرة.

في هذا الإطار، لا ينبغي أن يشكل هذا الإجراء الإستثنائي و المؤقت سببا لرفض معالجة طلبات المواطنين و إرسالهم بطريقة آلية إلى الدوائر الإدارية أو الدوائر.

II. مهام الموظفين المكلفين بالشبكات الإلكترونية:

• مهام العون المكلف باستلام الملف و فحصه :

- 1- التأكد من الوثائق المكونة للملف الإداري لصاحب المطلب حسب الحالة (طلب لأول مرة أو تجديد)،
- 2- التأكد من مطابقة صورة الهوية المندمة. السعاير المعمول بها،
- 3- تحديد نوع الوثيقة المطلوبة في نظام الشبكات الإلكترونية (جواز سفر أو بطاقة تعريف وطنية)
- 4- البحث عن المعلومات الخاصة بالشخص في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، و ذلك بمجز البيانات الخاصة بالشخص، رقم التعريف الوطني الوحيد، أو رقم الوثيقة البيومترية،
- 5- التأكد من معلومات الشخص (بيانات الهوية و الصورة إن وجدت)،
- 6- حجز المعلومات الناقصة في حالة عدم وجودها، أو تغييرها في حالة حصول الشخص على وثيقة بيومترية أخرى من قبل،
- 7- التأكد من جميع البيانات قبل تسجيل الطلب،
- 8- التأكد من تناسب مبلغ القسيمة الجبائية مع نوع الطلب و نوع الوثيقة، و ذلك بمقارنته مع المبلغ المصرح أليا في نظام الشبكات الإلكترونية،
- 9- تسجيل طلب الوثيقة البيومترية، الذي يرفق أليا برقم تسلسلي للملف،
- 10- طباعة استمارة الطلب و تقديمها للمعني بالأمر ليتأكد من المعلومات المسجلة،
- 11- التأكد من كتابة إسم و لقب المعني بالأمر و إمضائه على الاستمارة،
- 12- المسح الضوئي لصورة المعني بالأمر مع احترام المقاييس و الجودة،
- 13- تثبيت الطلب و تقديم وصل إيداع للمعني في حالة عدم أخذ البيانات البيومترية.

FROM :

FAX NO. :

21 Mar. 2018 15:13 P4

- تصحيح المعلومات المحجوزة قبل تثبيت الطلب،
- إعادة مسح الصورة.

### • مهام العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية:

يقوم العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية بما يلي :

1. البحث عن الملف باستعمال الرقم التسلسلي للملف،
2. عرض المعلومات الشخصية عبر الشاشة لصاحب الطلب، أو قراءتها له في حالة عدم تمكنه من القراءة،
3. المصادقة على الصورة المنتقطة بالماسح الضوئي من طرف العون المكلف باستلام الملف، ومقارنتها مع الشخص مقدم الطلب لأخذ البيانات البيومترية،
4. التأكد من العلامات الخصوصية وحالة الأصابع،
5. إمكانية إعادة الملف للتصحيح في حالة اكتشاف خطأ، أو للتدقيق في حالة كون الصورة المسوخة غير مطابقة للمعايير المعمول بها،
6. أخذ البصمات، مع الحرص على أن تكون ذات جودة عالية ( يمنع منعاً باتاً وضع أصابع العون على الماسح الضوئي للبصمات عند عملية الالتقاط.)
7. إزالة آثار البصمات من جهاز مسح البصمات بعد كل عملية التقاط،
8. إلتقاط الصورة، و التي تكون وجوباً مطابقة للمعايير التقنية المعمول بها،
9. أخذ الإمضاء الرقمي لصاحب الطلب أو للزلي الشرعي حسب الحالة،
10. بعد أخذ البيانات البيومترية، تتم ألياً عملية تشفير المعلومات، ثم يقدم العون وصل إيداع الطلب للمعني.

### • مهام المسؤول التقني عن الأرضية البيومترية:

1. الحرص على ضمان استمرارية عمل الأرضية البيومترية من الناحية التقنية بصفة دائمة،
2. تسيير حسابات المستعملين،
3. تثبيت التطبيقات المستعملة في الأرضية البيومترية وكذا التحديثات مباشرة بعد استلامها،
4. إدارة الأنظمة وقاعدة البيانات،
5. القيام بعملية حفظ قاعدة البيانات وملف الصور يومياً،
6. حل المشاكل التقنية بسرعة و إذا تعذر ذلك يتصل مباشرة بالخلية التقنية الموجودة على مستوى الولاية.

### III مهام مديرية السندات و الوثائق المؤمنة :

- يتم إنتاج الوثائق البيومترية (جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية) بمقر مديرية السندات و الوثائق المؤمنة بعد مرورها بعدة مراحل، ابتداء من إيداع الملف من طرف المواطن على مستوى البلدية أو المحقة البلدية أو المقاطعة الإدارية أو الدائرة إلى غاية استلامه الوثيقة المطلوبة، وذلك كما يلي:
- 1- تحويل الملفات المسجلة إلكترونيا عبر الشبكة الخاصة بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية،
  - 2- القيام بعملية التأكد من الهوية أليا و ذلك من خلال مقارنة الرقم التعريفي الوطني و كذا مقارنة البصمات،
  - 3- مراقبة البيانات البيومترية (الصورة و البصمة و الإمضاء) من أجل التأكد من مدى مطابقتها للمعايير المطلوبة، و في حالة عدم مطابقتها ترفض مؤقتا و يشعر موقع أخذ البيانات البيومترية إلكترونيا و المواطن عبر رسالة نصية لإعادة التقاطها أو تحميلها،
  - 4- معاينة صحيفة السوابق العدلية على مستوى المديرية لطالب جواز السفر البيومتري، ليتم بعد ذلك الموافقة على إنجازها أو وضعه بصفة مؤقتة قيد الدراسة من طرف السلطة المصدرة،
  - 5- تحويل الملف المستوفي للشروط التنظيمية و التقنية إلى ورشة الإنتاج من أجل طباعة الوثيقة المطلوبة،
  - 6- مراقبة كل وثيقة منتجة للتأكد من سلامتها و خلوها من كل عيب مادي أو مطبعي،
  - 7- وضع الوثائق المنتجة و التي تمت مراقبتها في أظرفة خاصة مع جداول إرسال باسم كل ولاية و مقاطعة إدارية و دائرة و بلدية،
  - 8- تتولى مصلحة خاصة عملية تسليم الوثائق البيومترية إلى العون المؤهل الخاص بكل ولاية بعد إحصائها و الإمضاء على جداول الإرسال الخاصة بها. تتكفل المقاطعات الإدارية بالنسبة لولاية الجزائر بهذه العملية،
  - 9- توجيه كل الإشكاليات المحتملة ذات الطابع التنظيمي إلى المديرية العامة للحريات العامة و الشؤون القانونية للاختصاص،
  - 10- موافاة المديرية العامة للحريات العامة و الشؤون القانونية بطريقة إلكترونية بالإحصائيات المختلفة بصفة دورية لتحليلها و استغلالها.

## الملاحق

FROM :

FAX NO. :

21 Mar. 2018 15:13 PS

7. تكوين المستخدمين على استعمال الحلول التقنية.

8. تقديم الإقتراحات التقنية و الملاحظات.

• مهام رئيس المصلحة :

1. معاينة وضعية الطلبات على المستويين المحلي و المركزي،
2. معاينة المعلومات المحجوزة و تصحيحها في حالة وجود خطأ حتى بعد تثبيت الطلب،
- 3- تحميل الملفات المرفوضة مؤقتا من مركز الإنتاج و التي تستلزم تأكيدا أو تصحيحا أو تغييرا في البيانات البيومترية، بما فيها المرفوضة مؤقتا بعد معاينة صحيفة السوابق العدلية،
4. إعلام المعني بالأمر بالرفض المؤقت و القيام بالإجراءات المرتبطة بكل حالة رفض مؤقت،
5. تأكيد و تثبيت طلبات الإجراء السريع بعد معاينة القسيمة الجبائية المرفقة في الملف،
6. الإطلاع على الإحصائيات الخاصة بطلبات الوثائق البيومترية و طباعتها لاستغلالها عند الحاجة.

- في حالة الملفات المرفوضة مؤقتا بعد معاينة صحيفة السوابق العدلية فعليه أن يقوم بـ:

- 1- تحويل الملفات إلى السلطة المخولة ( الوالي أو الوالي المنتدب أو رئيس الدائرة) لإبداء الرأي النهائي،
  2. تبليغ المعني و إعلامه بأي وسيلة من الوسائل المتاحة بحقه في طلب إعادة النظر في ملفه،
  3. حجز الرأي النهائي للسلطة المخولة ( الوالي-الوالي المنتدب-رئيس الدائرة) .
- مهام العون المكلف بتسليم الوثائق البيومترية :
- 1- تسجيل الوثائق المستلمة من مصالح الولاية أو المقاطعة الإدارية أو الدائرة،
  - 2- تسليم الوثائق البيومترية لأصحابها بعد قراءة الشريحة و مقارنة البصمات،
  - 3- تسليم أظرفة الرقم السري،
  - 4- تحويل الوثائق التي تعذرت فيها عملية مقارنة البصمات بسبب رداءتها، إلى رئيس المصلحة للبت فيها،
  - 5- إعادة الوثائق التي تحتوي على أخطاء أو عيوب مادية إلى مركز الإنتاج من طريق السلم الإداري،
  - 6- طباعة وصل الإعادة و إرفاقه مع الوثيقة.



## قائمة المصادر والمراجع

### 17. مهام الإدارة المحلية (الولاية والمقاطعة الإدارية):

إضافة إلى كون الوالي هو السلطة المصدرة لكل من جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية. فإن المصالح المختصة في الولاية تعمل تحت سلطته كحلقة وصل بين المصلحة المكلفة بأخذ البيانات على المستوى المحلي و مديرية السندات و الوثائق المؤمنة فيما يخص عملية تسليم الوثائق البيومترية، حيث:

1- تعين كل ولاية مكلفا مؤهلا لاستلام الوثائق البيومترية و ترسل بطاقة التأهيل الخاصة به إلى المديرية،

2- يتقدم المكلف إلى المديرية لاستلام الوثائق البيومترية وفق برنامج أسبوعي ثابت (ما عدا حالة جواز السفر الاستعجالي أو المنجز وفق الخدمة السريعة)، فقد تم الترخيص للولايات بالتقدم طيلة أيام الأسبوع ليتم استقباله في مصلحة التسليم بعد تقديم وثائق هويته و وثائق المركبة المعدة لنقل الوثائق،

3- يستلم المكلف الوثائق البيومترية مع إحصائها و مطابقتها مع جداول الإرسال المرفقة و بعد ذلك الإمضاء عليها،

4- تسند إلى المكلف كذلك، عملية إعادة الوثائق البيومترية التي تحتوي على أخطاء أو عيوب مادية إلى مديرية السندات و الوثائق المؤمنة لإعادة إنتاجها،

5- تقوم الولاية بتوزيع الأشرطة على جميع المصالح المعنية فور استلامها و تفادي أي تأخير في ذلك،

6- تتكفل الخلية التقنية المستحدثة على مستوى كل ولاية بالمتابعة التقنية للأرضية البيومترية.

و في الأخير، تجدر الإشارة إلى أن مسار تطوير عملية الرقمنة و إدخال التكنولوجيات الحديثة في مجال تحسين الخدمة العمومية استحدث تخصصات جديدة تستدعي التكوين و الرسكلة.

و لتفادي حدوث فجوة بين مستويات الموظفين خلال استخدام هذه التكنولوجيات

و إمكانية تأثير ذلك على ثورج الخدمات المقدمة للمواطنين من إدارة إلى أخرى، فإنني أولى عناية

- توفير الشروط و الإمكانيات البشرية و المادية المناسبة لتنصيب هذا الشبكه الإلكتروني،
- إختيار مستخدمين مؤهلين لاستغلاله بعدد يناسب كثافة الطلب، و ذلك بموجب مقرر تعيين