

جامعة ورقلة قاصدي مرياح  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
الشعبة: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

الميدان: العلوم الإنسانية  
تخصص : تكنولوجيا الاتصال الجديدة

مذكرة بعنوان :

تحديات وآفاق الخدمة الحكومية الالكترونية في الجزائر (الوثائق بيومترية)  
دراسة حالة لدائرة تفرقت

الأستاذ المشرف:

أ. صالح عبد الرحمان

مقدمة من طرف :

سلامي قدور

قادير عبد العزيز

لجنة المناقشة:

أ. صانع رايح مناقشا

د. كاوجة محمد الصغير رئيسا

أ. صالح عبد الرحمان مشرفا ومقررا

السنة الجامعية: 2015/2016

# شكر و تقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أولاً و قبل ذكر فضل الآخريين أشكر و أحمد الله عز و جل الذي وفقنا لإتمام هذه الدراسة

تحية تقدير و امتنان يعقبها الشكر و العرفان للأستاذ " صالحى عبد الرحمان " على ما

قدمه لنا من توجيهات لإنجاز هذا العمل.

و كل التقدير و العرفان إلى كل من لم يبخل علينا في مد يد العون لنا لإنجاز هذا العمل

من قريب أو بعيد ونخص بالذكر كل من الموظفين بدائرة تقرت خاصة العاملين بقسم

الوثائق البيومترية وخصوصاً محمد العيد ، هناع حاجى شكرنا على تعاونكم معنا.

إلى كل أساتذتنا في قسم علوم الإعلام والاتصال خاصة الأستاذ الزاوى محمد الطيب ،

الاستاذة زمورى ليندة ، الأستاذ قندوز عبد القادر ، إلى كل زملائنا في الدراسة

نشكر كل من أعاننا من قريب أو بعيد

شكراً جزيلاً

# الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع

نشكركم ونستعين به

إلى من قال فيهما الله عز وجل :

وقل لهما قولا كريما

إهداء من القلب إلى أمي الحنون حفظها الله من شوق لأجلي وتعبي

لواحتي، إلى التي تحملت مشقتي

تحية طيبة لوالدي العزيز كما أهدى نجاحي إلى إخوتي جميعا إلى زملاء

الدراسة وإلى أصدقاء العمر من قريب ومن بعيد

لكم جميعا أهدي ثمرة جهدي .

وإلى أخواتي وأخي شرافة الدين وعبد القادر

وإلى أعم أصدقائي زكرياء ونور الدين

قادير عبد العزيز

## إهداء

بسم الله و الصلاة و السلام على خير خلق الله

بادئنا ذي بدء أحمد الله عز وجل الذي وفقني وقدر لي تكملة هذا العمل

### الحمد لله

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أهدي ثمرة جهدي إلى كل من وقف بجانبني و شجعني على

### مواصلة الدرب

إلى والدتي التي علمتني التضحية والصبر والمثابرة

إلى والدي الكريم وإلى كل إخوتي وأخواتي وإلى كل أفراد العائلة من كبير وصغير خاصة

خصوصاً اللقب سلامي ، بن الشنة، بن السعدي

إلى أصدقائي من بعيد وقريب خاصة العيد، فيصل، منيب، أنور، عماد، موسى، عبد الرزاق،

السعيد، محمود، نور الدين، أسامة، عبد الله، إسلام، جمال ، صالح، صدام، إبراهيم

إلى الزملاء و الزميلات في كل مراحل الدراسة

إلى أصحاب الكلمة الطيبة

قدور سلامي

## ملخص الدراسة :

استهدفت هذه الدراسة التعرف على التحديات والأفاق المستقبلية للخدمة الحكومية في الجزائر خاصة خدمة الوثائق البيومترية، حيث اعتمدنا في هذا الموضوع على المنهج الوصفي وأسلوب دراسة حالة لدائرة تقرت وهذا لتوافقه مع طبيعة النتائج المتحصل عليها في الدراسة ومجتمع البحث لأنه يهتم بالظواهر والأحداث ويصفها كما هي في الواقع بحيث يساعدنا في وصف وتشخيص التحديات وتوقع ما يمكن أن يحدث في المستقبل وهذا ما تتطلبه الدراسات المستقبلية وقد تم اختيار دائرة تقرت كمحل للدراسة وهذا باستجواب موظفيها الذين يعملون في قسم الوثائق البيومترية كمجتمع للبحث وعددهم 15 موظفا محاولين بذلك إبراز وتحليل ومعرفة الأفاق والتحديات التي تواجه الخدمة الحكومية في المصلحة المعنية بالدراسة من خلال السؤال التالي :

### **ما هي التحديات والأفاق المستقبلية للخدمة الحكومية الالكترونية في الجزائر(دائرة تقرت) ؟**

توصلت الدراسة لنتائج أهمها تمتع الموظفين في المصلحة بالكفاءة والجودة وذلك من خلال انتقاء أفراد متمكنين من استخدام الحاسوب الذي يعتبر أساس الخدمات الإدارية والتقنية الخاصة بالوثائق البيومترية، كما يعتبر نقص الكفاءات البشرية عائق وتحدي ينبغي تجاوزه من طرف الإدارات الحكومية لتقديم أداء جيد وتحقيق رضا المواطن، كما تعتبر الضغوطات الخارجية والمتمثلة في شروط المنظمة الدولية للطيران المدني والتي حددت نهاية 2015 كأخر أجل للدول لتطبيق الإجراءات الخاصة بجواز السفر البيومتري من أهم الأسباب الرئيسية التي عجلت في تطبيق خدمات جواز السفر البيومتري بحيث ان تطبيق الوثائق البيومترية في الجزائر خاصة جواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية مكسبا للمصالح الإدارية وكذلك للمواطن وهذا ما يجعل مختلف المصالح الإدارية تسعى لتجسيد خدمات أخرى في المستقبل القريب منها رخصة السياقة البيومترية و البطاقة الرمادية البيومترية .

**الكلمات المفتاحية :** الخدمة الالكترونية - وثائق بيومترية - تحديات - مستقبل - دائرة تقرت

### **Résumé de l'étude:**

Cette étude visait à identifier les défis et les perspectives d'avenir pour la fonction publique en Algérie documents biométriques spéciaux, que nous avons adopté dans ce fil sur l'approche descriptive et le style de l'affaire au Département d'étudier le service Touggourt Ceci est compatible avec la nature des résultats obtenus dans l'étude et la communauté de recherche, car il est des phénomènes intéressants et événements décrits comme ils sont vraiment ce qui nous aide dans la description et le diagnostic des

défis et anticiper ce qui pourrait arriver à l'avenir et que les exigences des futures études ont été sélectionnées district de touggourt comme édulcorant pour l'étude et la remise en cause des employés qui travaillent dans le département de documents biométriques en tant que société de trouver les 15 employés, en essayant de faire les faits saillants et analyse et la connaissance de Hobo et les défis auxquels font face le service du gouvernement le département concerné pour étudier par la question suivante:

Quels sont les défis et les perspectives de service de l'administration en ligne future en Algérie (district de touggourt)?

L'étude des résultats de la plus importante que le personnel dans l'intérêt de l'efficacité et de la qualité grâce à la sélection des personnes habilitées à partir de l'utilisation de l'ordinateur, ce qui est la base de la documentation des services administratifs et techniques biométriques, tout comme le manque de travailleurs qualifiés obstacle de main-d'œuvre et de défi à surmonter par les ministères pour fournir de bonnes performances et d'atteindre la satisfaction des citoyens, comme pressions externes considérées et des termes de l'Organisation de l'aviation civile internationale, qui a fixé la fin de 2015 la date limite pour les Etats à appliquer pour les données biométriques des passeports des principales raisons qui ont précipité l'application des services de passeport procédures biométriques afin que l'application des documents biométriques en Algérie, un Voyage biométrique de passeport privé, ainsi que la carte d'identité biométrique la gestion d'actifs, ainsi que les intérêts du citoyen et ceci est ce qui rend les différents services administratifs qui cherchent à incarner les autres services dans un proche avenir, y compris la conduite biométrique et carte grise licence biométrique.

Mots-clés: service e – documents biométriques – les défis – l'avenir – district de touggourt

<u>صفحة</u>	<u>فهرس المحتويات:</u>
	شكر وتقدير
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة
أ-ج	مقدمة.....
<u>الفصل الأول: الإطار المنهجي</u>	
01	الإشكالية.....
02	تساؤلات الدراسة.....
02	أهداف وأهمية الدراسة.....
03	أسباب اختيار الموضوع.....
6 -4	مفاهيم ومصطلحات الدراسة.....
9-7	منهج الدراسة والأدوات.....
10	عينة الدراسة.....
15-10	الدراسات السابقة والمشابهة.....
15	حدود الدراسة.....
18-15	المقاربة النظرية.....

**الفصل الثاني: الإطار التطبيقي (دراسة حالة دائرة تقرت)**

19

تمهيد.....

**المبحث الأول : التعريف بدائرة تقرت والخدمات التي تقدمها**

20

المطلب الأول : التعريف بدائرة تقرت.....

21

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لدائرة تقرت.....

26-22

المطلب الثالث : الوثائق البيومترية في الجزائر واقع وآفاق.....

27-26

المطلب الرابع : خدمات الوثائق البيومترية على مستوى دائرة تقرت.....

**المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان**

29-27

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.....

55-29

المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات.....

27-55

النتائج العامة للدراسة.....

58

الخاتمة.....

قائمة المراجع

الملاحق



## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	01
30	يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة	02
31	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	03
32	يوضح امتلاك أفراد العينة للحاسوب الشخصي في المنزل	04
33	يبين تمكن المبحوثين من استخدام الحاسوب	05
34	يوضح قيام المبحوثين بدورات تدريبية في استخدام الحاسوب من قبل سواءا شخصا أو على عاتق الإدارة	06
35	دور الدورات التدريبية في تقليل من الأخطاء والعوائق	07
36	يبين معرفة المبحوثين للخدمة الالكترونية	08
37	يبين الإضافات التي قدمتها الخدمة الالكترونية مقارنة بالخدمة التقليدية	09
38	يوضح الإضافات التي قدمتها الخدمة الالكترونية للموظفين	10
40	يبين امتلاك الموظفين فكرة عن البيومتريا	11
40	01. المقصود بالوثائق البيومترية حسب الموظفين بدائرة تقرت	
41	02. تعريف جواز السفر البيومتري وكيف يختلف عن جواز السفر سابقا	
41	يبين العلاقة بين امتلاك الموظفين فكرة عن البيومتريا ومتغير الوظيفة	12
42	مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية	13
43	يوضح العلاقة بين مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية ومتغير الجنس	14
44	مدى رضا المواطن عن الخدمة المقدمة في المصلحة الإدارية	15
45	يبين العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمة التي تقدمها المصلحة الإدارية ومتغير الوظيفة	16

46	يوضح العوائق التي تحول دون تقديم خدمة جيدة من طرف المصلحة الإدارية	17
47	يبين التحديات التي تواجه تطبيق الخدمة الالكترونية في الدوائر الإدارية	18
48	يمثل رأي المبحوثين حول وجود ضغوطات وأسباب ساهمت في الدخول المتسارع للخدمة الالكترونية في الدوائر الإدارية	19
49	يبين أسباب التسريع في تطبيق الخدمة الالكترونية (وثائق بيومترية) في الدوائر الإدارية	20
50	يبين رأي المبحوثين حول وجود فكرة عن الوثائق البيومترية التي يمكن استخراجها مستقبلا	21
51	03. رأي المبحوثين حول الوثائق البيومترية التي يمكن أن تستخرج مستقبلا	
51	04. رأي المبحوثين حول استخدامات بطاقة التعريف البيومترية مستقبلا	
52	مساهمة الإجراءات الإدارية في تخفيف عراقيل الحصول على الوثائق البيومترية مستقبلا	22
53	05. رأي المبحوثين حول احتمالات تطور الخدمة الالكترونية مستقبلا	
53	06. رأي المبحوثين حول ابرز الخدمات الالكترونية التي يمكن أن تتجسد مستقبلا في الدائرة الإدارية	
53	07. اقتراحات الموظفين حول الخدمات الالكترونية مستقبلا على مستوى المصلحة الإدارية	
54	08. الحلول المناسبة للتقليل من العراقيل التي تواجه الخدمة الالكترونية في المصلحة الإدارية مستقبلا	
54	يبين تقييم المبحوثين للخدمة الالكترونية في الجزائر	23

## قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
21	الهيكل التنظيمي الخاص بدائرة تفتت	01
30	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	02
31	يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة	03
32	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	04
33	يوضح امتلاك أفراد العينة للحاسوب الشخصي في المنزل	05
34	يبين تمكن المبحوثين من استخدام الحاسوب	06
35	يوضح قيام المبحوثين بدورات تدريبية في استخدام الحاسوب من قبل سواءا شخصا أو على عاتق الإدارة	07
36	دور الدورات التدريبية في تقليل من الأخطاء والعوائق	08
37	يبين معرفة المبحوثين للخدمة الالكترونية	09
38	يبين الإضافات التي قدمتها الخدمة الالكترونية مقارنة بالخدمة التقليدية	10
39	يوضح الإضافات التي قدمتها الخدمة الالكترونية للموظفين	11
40	يبين امتلاك الموظفين فكرة عن البيومتريا	12
42	يبين العلاقة بين امتلاك الموظفين فكرة عن البيومتريا ومتغير الوظيفة	13
42	مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية	14
44	يوضح العلاقة بين مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية ومتغير الجنس	15
45	مدى رضا المواطن عن الخدمة المقدمة في المصلحة الإدارية	16
46	يبين العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمة التي تقدمها المصلحة الإدارية ومتغير الوظيفة	17
47	يوضح العوائق التي تحول دون تقديم خدمة جيدة من طرف المصلحة الإدارية	18
48	يبين التحديات التي تواجه تطبيق الخدمة الالكترونية في الدوائر الإدارية	19
49	يمثل رأي المبحوثين حول وجود ضغوطات وأسباب ساهمت في الدخول المتسارع للخدمة الالكترونية في الدوائر الإدارية	20
50	يبين أسباب التسريع في تطبيق الخدمة الالكترونية (وثائق بيومترية) في الدوائر الإدارية	21
51	يبين رأي المبحوثين حول وجود فكرة عن الوثائق البيومترية التي يمكن استخراجها مستقبلا	22
52	مساهمة الإجراءات الإدارية في تخفيف عراقيل الحصول على الوثائق البيومترية مستقبلا	23
55	يبين تقييم المبحوثين للخدمة الالكترونية في الجزائر	24



مقدمة

ساهمت الثورة الرقمية بشكل كبير في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم والشعوب، لذا فقد انتهت معاناة الكثير من الأفراد في طلب الخدمات والحصول عليها بفضل التطور التقني الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة والسرعة والجودة، وبالرغم من ذلك إلا إن مواكبة هذا التطور لم يعد بالأمر اليسير على الحكومات بسبب سرعة تطور التقنية، غير أن ذلك لم يعد مبررا كافيا لعدم ظهور برامج الحكومات الإلكترونية بحيث أصبح تقديم الخدمات بالشكل التقليدي في بعض الدول ضربا من ضروب الماضي وعلامة من علامات التأخر الحضاري، لذا فإن التحول من الحكومات التقليدية إلى الحكومات الإلكترونية أصبح توجهها لدى الكثير من الدول مستفيدة بذلك من التكنولوجيا الحديثة وتسخيرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في سبيل إسعاد المواطن وراحته.<sup>1</sup>

أثر التطور الكبير الحاصل في مجال التكنولوجيا على مختلف الجوانب في الإدارات التابعة للحكومات والجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات نظرا لوجود برامج ومشاريع تهدف للتحول والانتقال إلى الأسلوب الإلكتروني، خاصة في الإدارات العمومية فتشعب الخدمات والأنشطة التي تقدمها هذه الإدارات وأهميتها لدى المواطنين حتم بضرورة التحول من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني، أي ما يعرف بالخدمات الإلكترونية التي تعرف انتشار كبير في مختلف الدول من خلال الاعتماد على بنية تحتية متطورة وكادر بشري مؤهل لتقديم هذه الخدمات بكل فعالية وجودة وسرعة ودون جهد وخسائر كبيرة وغيرها من المتطلبات والشروط الواجب توفرها لتطوير الخدمات الحكومية، خاصة التغلب على الصعوبات والتحديات التي تعرقل عمليات الانتقال وتطبيق الخدمات الإلكترونية، والتطلع لرؤية مستقبلية لهذه الخدمات الإلكترونية في إطار تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر والتي تحتاج للتخطيط ووضع استراتيجيات قريبة وبعيدة المدى تشمل كل القطاعات ومختلف الإدارات العمومية،

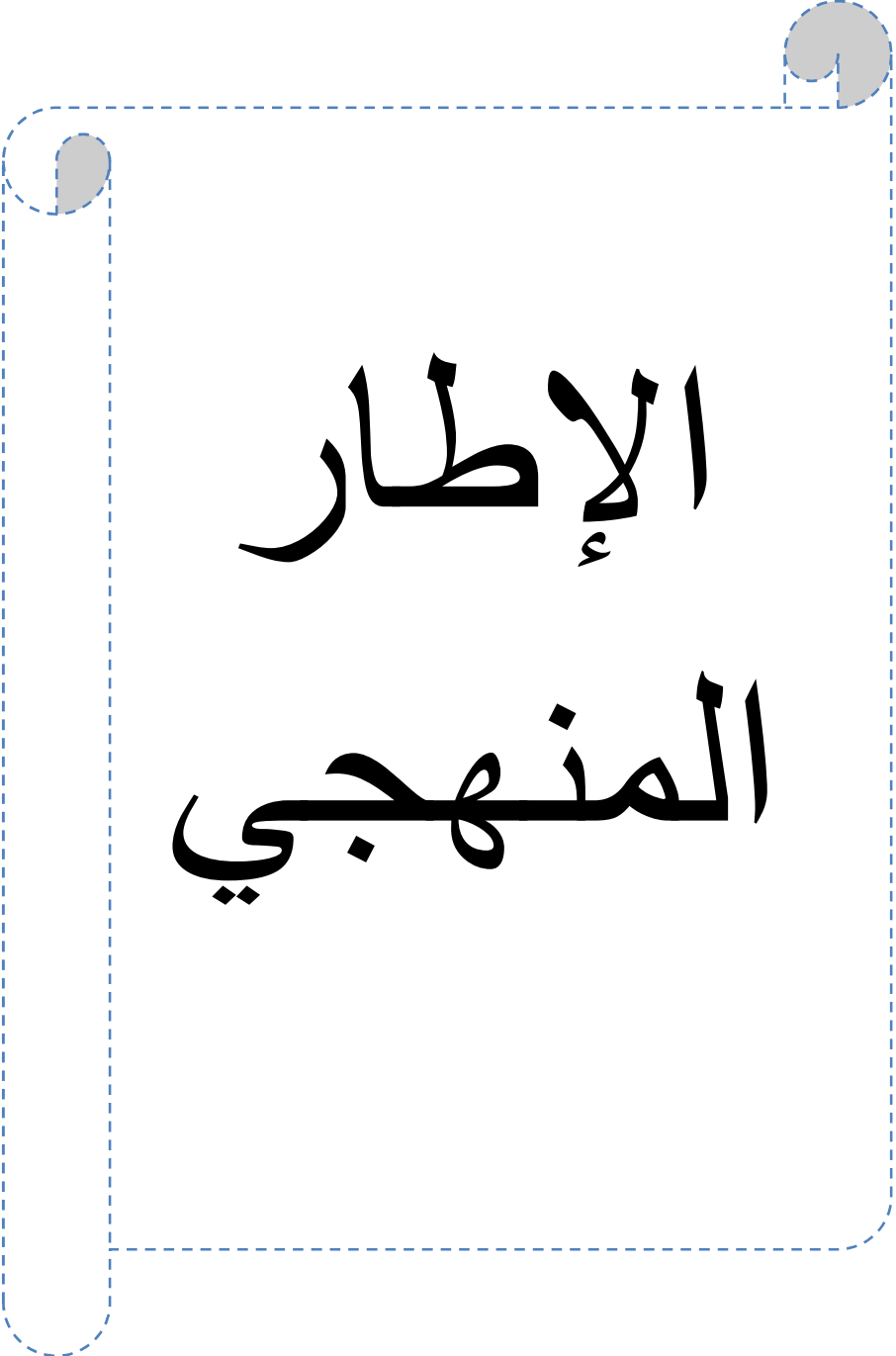
<sup>1</sup> وسيلة واعر: مداخلة بعنوان دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية (حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر-)، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2009-2010، ص 17.

خصوصا مع الواقع الذي تشهده هذه الإدارات حاليا من تأخر وأزمات عميقة تتخر القطاعات الإدارية من فساد وبيروقراطية وغيرها من العراقيل، ومن بين هذه الإدارات التي حاولت ولزالت تحاول الانتقال للأسلوب الإلكتروني في خدماتها نجد الدوائر الإدارية التي تعرف تحول جذري في السنوات الأخيرة خاصة خدمات الوثائق البيومترية والتي تعرف تسارع كبير في تطبيقها بداية من شهر أوت سنة 2012<sup>1</sup> والذي عرفت فيه هذه الدوائر تعميم خدمة جواز السفر البيومتري غير أن هذه البداية شكلت تحديا كبيرا للدوائر نظرا للعديد من العراقيل والأسباب التي تعرفها المصالح الإدارية في مختلف أرجاء الوطن، لهذا فالانتقال البطيء وغير المدروس جعل هذا القطاع يشهد صعوبات خاصة مع قرب انتهاء السنة الفارطة 2015 وشروط المنظمة الدولية للطيران المدني والتي حددت نهاية 2015 كتاريخ نهائي لتطبيق جواز السفر البيومتري عالميا، لهذا فالوثائق البيومترية أصبحت واقعا في الجزائر خاصة مع تطبيق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية على طلبة البكالوريا لهذا وجب على الجزائر ضرورة إيجاد رؤية مستقبلية للإدارات العمومية في مختلف القطاعات لكي لا تقع في الضغوطات والتحديات التي عرفتتها الدوائر الإدارية وهذا ما سنحاول تسليط الضوء عليه في دراستنا.

حيث قسمت الدراسة إلى جانبين حاولنا من خلالهما الإلمام بالموضوع مع الحرص على الضبط والمراجعة وتنقيح المعلومات، نتطرق أولا للإطار المنهجي للدراسة بحيث يحتوي على إشكالية وتساؤلات وتحديد المفاهيم وكذلك أهمية وأهداف الدراسة وكذا تحديد مجتمع وعينة البحث إضافة إلى عرض الدراسات السابقة وكذا الاقتراب النظري للدراسة.

<sup>1</sup> مقابلة مع السيدة حاجي هناء ، مهندس إعلام آلي ، مكلف بمصلحة البيومترية لدائرة تفرت، يوم 28 - 02 - 2016، الساعة 9.00 صباحا .

أما الإطار الثاني والذي يتناول الجانب التطبيقي للدراسة والذي يحتوي على مبحثين المبحث الأول بعنوان التعريف بدائرة تقرت والخدمات التي تقدمها، أما المبحث الثاني عرض وتحليل نتائج الاستبيان ومناقشة للبيانات ومعطياتها وكذلك التعليق عليها ومن ثم استنتاج النتائج العامة للدراسة.



الإطار  
المنهجي



## الفصل الأول: الإطار المنهجي

- الإشكالية
- تساؤلات الدراسة
- أهداف وأهمية الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- منهج الدراسة والأدوات
- عينة الدراسة
- الدراسات السابقة والمثابفة
- حدود الدراسة
- المقاربة النظرية

في ظل التطور الهائل والمتسارع الذي شهده العالم في مجالات التكنولوجيا والمعلوماتية الذي طرح العديد من المتغيرات التي يشهدها هذا القرن في كافة النواحي المختلفة للحياة البشرية، مما حتم على العديد من الدول سواء المتطورة أو النامية لاتخاذ جملة من التدابير والإستراتيجيات للدخول السريع إلى عالم التكنولوجيا الحديثة خاصة مع التطور التكنولوجي في أجهزة الحاسوب والأجهزة الذكية و كذلك عالم البرمجيات والتطبيقات، وهذه المتغيرات الحديثة أجبرت الحكومات على بناء خطط مستقبلية تشمل التغيير في كافة المجالات والاستفادة بشكل كبير من المزايا التي طرحتها التكنولوجيات الحديثة، ومنه تحاول العديد من الحكومات توظيف التكنولوجيا في نشاطاتها وخدماتها المقدمة للمواطنين والمؤسسات من خلال مؤسساتها وإداراتها الفرعية بهدف تقادي العراقل الإدارية وتحسين الأداء والقضاء على البيروقراطية ومحاولة إشراك المواطنين والمؤسسات سواء العمومية أو الخاصة وذلك لخدمة المواطن واحتياجاته .

ويعد مفهوم الإدارة الإلكترونية من أبرز نتائج الثورة التقنية والتكنولوجية بحيث أدى ظهورها إلى نقلة نوعية في أداء الأعمال والنشاطات الإدارية وتقديم الخدمات للمواطن بسهولة، مما شكل ضغط على الدول بضرورة سرعة التحول في تقديم الخدمات الإدارية أو ما يعرف بالخدمات الحكومية الإلكترونية والانتقال من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني في الإدارة ونشاطاتها المختلفة، وهذا التحول في مختلف النشاطات يحتاج إلى العديد من الشروط والمتطلبات المترابطة والتي تختلف حسب طبيعة البلد والجزائر واحدة من الدول التي حاولت أن تساير التطور الاقتصادي والاجتماعي وكذا الإداري الذي يحدث في العديد من الدول من خلال بذل جهود للاندماج في هذا التطور التكنولوجي من خلال مشاريع وإستراتيجيات توضع لتنظيم النشاطات والخدمات الإدارية الحكومية المقدمة للمواطن والمؤسسات.

وعليه نركز في هذه الدراسة على معرفة أبرز تحديات تطبيق الخدمة الحكومية الإلكترونية في الجزائر والبحث في الأفق المستقبلية لهذا المشروع .

وعليه يمكننا طرح التساؤل التالي:

ما هي التحديات والأفاق المستقبلية للخدمة الحكومية الإلكترونية في الجزائر(دائرة تفتت)؟

### تساؤلات الدراسة :

- ماذا يقصد بالخدمة الحكومية الإلكترونية ؟
- ما هي التحديات التي تواجه الخدمة الإلكترونية في الجزائر ؟
- ما هي آفاق الخدمة الإلكترونية في الجزائر ؟

### أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أن تطور استخدام التكنولوجيات الحديثة في الدوائر الإدارية يظهر من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية الذي انتهجته الجزائر , لهذا فاستخراج الوثائق البيومترية يعتبر من أهم معالم الخدمة الحكومية الإلكترونية التي تقدم على مستوى الدوائر الإدارية وحتى البلديات في أواخر 2015، فهذه الدراسة تركز على إبراز أهم التحديات التي تواجه خدمة الوثائق البيومترية والتتبؤ بما يمكن أن تكون عليه هذه الخدمة الحكومية مستقبلا مقارنة بما هو موجود في الحاضر خاصة فيما يتعلق بالوثائق البيومترية .

### أهداف الدراسة: ويمكن أن نجمل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- التعرف على تحديات الخدمة الحكومية في الجزائر من خلال استخراج الوثائق البيومترية على مستوى الدوائر الإدارية .

- التعرف على مستوى الخدمات المقدمة في الدوائر الإدارية ومدى تطورها خاصة فيما يتعلق بخدمة الوثائق البيومترية .

- التعرف على واقع الخدمة الالكترونية المقدمة لاكتشاف آفاق هذه الخدمة من خلال الإدارات الحكومية والتنبؤ بمستقبلها .

**أسباب اختيار الموضوع:** من بين الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع نذكر:

### الأسباب الموضوعية :

- قلة اهتمام الباحثين بالتطرق للدراسات المستقبلية نظرا لصعوبة الحصول على نتائج واقعية ودقيقة نظرا لأنها تبحث في واقع مستقبلي.

- المكانة التي تلعبها التكنولوجيا في تطور المجتمعات وانتقال الإدارات من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الالكتروني, والدور المتزايد للتكنولوجيا في تطوير العمليات الإدارية خاصة الخدمات التي تقدمها الإدارات الحكومية .

- المعوقات التي واجهت مشروع الحكومة الالكترونية 2008 - 2013 في انجاز أهدافه المسطرة خلال الفترة المحددة مما جعلنا نتساءل حول نجاعة هذه المشاريع ومعرفة ابرز التحديات التي تواجه نجاح السياسات والاستراتيجيات التي توضع خاصة في الدوائر الإدارية التي تقدم خدمة للمواطن وللمؤسسات والتنبؤ بمستقبل هذه الخدمات في الجزائر خاصة الوثائق البيومترية باعتبارها خدمة جديدة .

### الأسباب الذاتية :

- الفضول العلمي الذي يدفعنا للتعرف على موضوع حديث الساعة خاصة أن استخراج

الوثائق البيومترية أصبح واقعا في انتظار تجسيد وثائق بيومترية أخرى مستقبلا .

### تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

تعتبر هذه الخطوة من أهم الخطوات التي تجعلنا نحاول إزالة الغموض في بحثنا ومعرفة كيفية التحكم في الموضوع وتدقيق المفاهيم التي يتمحور حولها البحث وفي بحثنا هذا توجد عدة مفاهيم أساسية يجب توضيحها نوجزها في ما يلي :

#### التحديات : (التحدي)

**لغة:** اتحدي تعبير به إنذار شخص بفعل شيء مع التلميح إلى عدم قدرته عليه.<sup>1</sup>

**اصطلاحاً:** هو الفعل الذي يبادر به الأفراد من أجل إثبات إمكانياتهم وقدراتهم في مجال أو ميدان محدد لا يوجد تعريف واحد، منفق عليه يصلح أن يكون شاملاً وجامعاً لمفهوم التحديات ، حيث أن هناك العديد من التعريفات المقدمة لهذا المفهوم ، ويرجع ذلك إلى اختلاف تناول ونظرة كل باحث للمفهوم ، ومن أهم هذه التعريفات :

- التحدي هو ذلك الوضع الذي يمثل وجوده أو عدم وجوده تهديداً أو إضعافاً، أو تشويهاً، كلياً أو جزئياً، دائماً كان أو مؤقتاً، لوجود وضع آخر يُراد له الثبات والقوة و الاستمرار" (2) .
- التحديات هي تطورات أو متغيرات أو مشكلات أو صعوبات أو عوائق نابعة من البيئة المحلية أو الإقليمية أو الدولية.<sup>3</sup>

**التعريف الإجرائي :** ويمكن تعريف التحديات هي مواجهة الدوائر الإدارية للعديد من المشكلات

والعوائق خاصة في تقديم الخدمات الالكترونية الخاصة بالوثائق البيومترية .

<sup>1</sup> مروان العظيمة, معجم المعاني الجامع عربي عربي, دار النوادر, مصر, 2012, ص 100 .

<sup>2</sup> (14.30). [www.alwihdah.com/print.php22-03-2016](http://www.alwihdah.com/print.php22-03-2016)

<sup>3</sup> أنيس فتحي، الإمارات إلى أين استشراف التحديات والمخاطر على مدى 25 عاماً، مركز الإمارات للدراسات والإعلام، 2005

### تعريف المستقبل:

لغة: من قبل الشيء وأقبل ضد دبر وأدبر، والدابر المولي الذي لا يرجع والقابلة الليلة المقبلة وعام قابل أي مقبل والقابل المستقبل .

اصطلاحاً: هو ما يتربص وجوده بعد زمانك الذي أنت فيه يسمى به لأن الزمان يستقبله.<sup>1</sup>

هو كل ما سيحدث في وقت بعد الوقت الحاضر ويعتبر وصوله لا مفر منه.<sup>2</sup>

تعريف الآفاق المستقبلية: تصور الواقع المقبل للأحداث والظواهر، انطلاقاً من شرفة واقعها الحاضر،

واستيعاباً لعبّر واقعها الراحل.<sup>3</sup>

تعريف الإجرائي: نقصد بالمستقبل في دراستنا توقع الآفاق وما يمكن أن تكون عليه الخدمة الحكومة

الإلكترونية مستقبلاً، من خلال مؤشرات ومجموعة من الاحتمالات المطروحة لواقع مستقبلي فيما يخص الوثائق البيومترية .

تعريف الخدمة: كوتر عرفها أنها نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمه طرف ما لطرف آخر تكون أساساً

غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون.<sup>4</sup>

تعريف الخدمة الإلكترونية: هي خدمة إجرائية تقدمها جهة حكومية أو أكثر إلى جمهور المتعاملين من

خلال احد القنوات الإلكترونية أو الموقع الإلكتروني لتلك الجهة / الجهات.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> <http://www.alifta.net/Fatawa/FatawaSubject 22-03-2016> (10.23).

<sup>2</sup> <http://dbpedia.org/page/Future 22-03-2016> (10.45).

<sup>3</sup> <http://www.binnabi.net/infos 05-04-2016> (08.30).

<sup>4</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 18.

<sup>5</sup> <https://www.moi.gov.ae 23-03-2016> (18.12).

الخدمات الإلكترونية هي عبارة عن أفعال وجُهد وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل.<sup>1</sup>

تعرف الخدمة الإلكترونية بأنها التأسيس لخلق خدمة الزبون على الشبكة، على أن يكون هذا التأسيس وسيلة للمنافسة والتأثير في عالم الانترنت.<sup>2</sup>

تتطوي الخدمة الإلكترونية على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية، كالانترنت ونطاق الخدمة الإلكترونية يتضمن التفاعل بين نوعين من القنوات الصاعدة والنازلة، فالمؤسسة سواء كانت في القطاع العام أو الخاص، فهي تتفاعل مع عملائها ومواطنيها في القناة النازلة بينما تتفاعل مع مزوديها في القناة الصاعدة، وتتضمن الأنواع المختلفة من التفاعل مع جميع النشاطات.<sup>3</sup>

على الرغم من الاجتهادات المتعددة التي أوردها العديد من الكتاب بخصوص مفهوم الخدمة، إلا أن هذه الاجتهادات لم تخرج عن كون الخدمة بأنها أي فعل أو انجاز يقوم به طرف لطرف آخر، ويكون بالعادة تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية كالانترنت، إذن مفهومها واسع ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط فهو يركز بالدرجة الأولى على العميل، وقد يكون مفهوم موجه للعميل حيث أن نطاق الخدمة الإلكترونية يتضمن التفاعل بين نوعين من القنوات الصاعدة والنازلة، فالمؤسسة سواء كانت في القطاع العام أو الخاص فهي تتفاعل مع عملائها، ومع مواطنيها في القناة النازلة بينما تتفاعل مع مزوديها في القناة الصاعدة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> <http://forum.moe.gov.om/showthread 25-03-2016> (09.00).

<sup>2</sup> محمد نور صالح الجداية، الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 98.

<sup>3</sup> أ. حمدان صبحي، التسويق الإلكتروني، جامعة الملك عبد العزيز، ص 52.

<sup>4</sup> <https://ar.wikipedia.org/wiki 04-04-2016> (08.47).

### منهج الدراسة:

يعرف المنهج بأنه مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة.<sup>1</sup>

وبما أن دراستنا تحاول التركيز على معرفة ابرز تحديات الخدمة الحكومية الالكترونية في الجزائر وكذلك التنبؤ بمستقبل هذه الخدمة الالكترونية من خلال الدوائر الحكومية فطبيعة هذه الدراسة كدراسة مستقبلية ( استشرافية ) تتطلب استخدام منهج لمعرفة هذه التحديات واستشراف احتمالات ما يمكن أن تكون عليه الخدمة الحكومية في المستقبل واعتمدنا في دراستنا على :

**المنهج الوصفي:** هو طريقة لوصف موضوع مراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير

النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها .2.

واستخدمنا هذا المنهج في وصف وتحليل الإجابات والمعلومات المتحصل عليها عبر المقابلة والاستبيان للحصول على نتائج في شكل أرقام ومعلومات دقيقة تعبر عن التحديات والأفاق المستقبلية للخدمة الالكترونية الخاصة بالوثائق البيومترية .

**أسلوب دراسة الحالة :** يهتم أسلوب دراسة الحالة بدراسة حالة واحدة قائمة مثل دراسة فرد أو أسرة

أو شركة أو مدرسة، وهذا يتم من خلال جمع معلومات وبيانات تفصيلية عن الظاهرة حول الوضع الحالي والسابق للظاهرة ومعرفة العوامل التي أثرت وتوثر عليها والخبرات الماضية لهذه الظاهرة، فالحوادث والظروف التي مرت على الأفراد والشركات تترك آثار واضحة على تطورهم وتتعرض بالتالي على سلوكهم الحالي، وسنركز في دراستنا على اعتماد هذا الأسلوب في الجانب التطبيقي للحصول على نتائج توضح تحديات وأفاق خدمة الوثائق البيومترية في دائرة تقرر .

<sup>1</sup> Maurice Angers : Initiation pratique a la méthodologie des sciences humain ,Alger, casbah, 1997, p9 .

<sup>2</sup> محمد عبيدات، محمد أبو نصار : منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، عمان ، دار وائل للنشر ،1999، ص46 .



### أدوات جمع البيانات:

وهي مجموعة الوسائل والطرق والأساليب المختلفة، التي يعتمد عليها في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لانجاز البحث ومن بين أدوات البحث العلمي التي اعتمدنا عليها في دراستنا نذكر :

### استمارة الاستبيان:

تعتبر من الأدوات الرئيسية التي اعتمدنا عليها، لأنها تمكن من الحصول على المعلومة مباشرة من المبحوث دون وساطة، فإن الاستمارة يمكن أن تمدنا بمعلومات غنية ودقيقة أكثر من المقابلة، وهذا نظرا لكون الاستمارة توفر للمبحوث الحرية في الإجابة دون إحراج؛ ويعرف الاستبيان بأنه تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية، في تعبيرها عن الموضوع المبحوث، لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة .

الاستبيان هو وسيلة من وسائل جمع البيانات وتعتمد أساسا على استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه وإعادته ثانية ويتم كل ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عنها.<sup>1</sup>

حاولت الدراسة ربط استمارة الاستبيان بالإشكالية والتساؤلات الفرعية، للتعرف على التحديات والآفاق المستقبلية لخدمة الوثائق البيومترية بدائرة تفرقت حيث اعتمدنا على طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين بقسم الوثائق البيومترية في دائرة تفرقت حيث قسمت على أربعة 04 محاور كالتالي:

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين: الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة.

المحور الثاني: ويتضمن الخدمة الالكترونية على مستوى الدوائر الإدارية.

<sup>1</sup> عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، مكتبة الإشعاع للنشر والتوزيع، جامعة الفاتح ليبيا، 1996، ط1، ص123.

المحور الثالث: ويشتمل على أسئلة خاصة بالتحديات التي تواجه الخدمة الالكترونية في الدوائر الإدارية.

المحور الرابع: ويحتوي على أسئلة تجيب عن الآفاق المستقبلية للخدمة الحكومية الالكترونية.

**المقابلة :** هي تقنية مباشرة تستعمل من أجل مسائلة الأفراد بكيفية منعزلة، لكن أيضا وفي بغض الحالات مسائلة جماعية بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين، المقابلة هي أفضل التقنيات لكل من يريد استكشاف الحوافز العميقة للأفراد واكتشاف الأسباب المشتركة لسلوكهم من خلال خصوصية كل حالة، ونتيجة لهذه الأسباب تستعمل المقابلة عادة إما للتطرق لميادين مجهولة كثيرا أو للتعود على الأشخاص المعنيين بالبحث قبل إجراء الحوارات مع عدد أكبر باستعمال تقنيات أخرى، وإما للتعرف على العناصر المكونة لموضوع ما والتفكير فيها قبل التحديد النهائي لمشكلة البحث، كما أننا نهدف من خلال استعمالنا لهذه الوسيلة ليس فقط إلى حصر الوقائع بل وإلى أيضا التعرف على المعاني التي يمنحها الأشخاص للأوضاع التي يعيشونها.<sup>1</sup>

تعتبر المقابلة أداة هامة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية حيث عرفها أنجلس على أنها محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي والاستعانة بها على التوجيه والتشخيص والعلاج.<sup>2</sup> وظفت الدراسة أداة المقابلة من خلال طرح مجموعة من الأسئلة بطريقة مقننة للحصول على إجابات من طرف الموظفين بدائرة تقرت بطريقة مضبوطة منظمة تساعدنا على التحكم في المعلومات المتحصل عليها وكذلك نقادي العراقيين الخاصة بالمبحوثين وعدم فهمهم للموضوع .

<sup>1</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، تدريبات عملية ، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2004، ص197.

<sup>2</sup> جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، (مفاهيمه، أدواته طرقه الإحصائية)، ب ط، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع والدار العلمية الدولية، 2000 ، ص

### عينة الدراسة:

وهذه الطريقة أكثر شيوعاً في البحوث العلمية لأنها أيسر تطبيقاً وأقل تكلفة من دراسة المجتمع الأصلي إذ أنه ليس هناك من حاجة لدراسة المجتمع الأصلي إذا أمكن الحصول على عينة كبيرة نسبياً ومختارة بشكلٍ يمثل المجتمع الأصلي المأخوذة منه؛ فالنتائج المستنبطة من دراسة العينة ستطبق إلى حدٍ كبير مع النتائج المستخلصة من دراسة المجتمع الأصلي، فالعينة جزء من المجتمع الأصلي و بها يمكن دراسة الكل بدراسة الجزء بشرط أن تكون العينة ممثلةً للمجتمع المأخوذة منه.<sup>1</sup>

ونظراً لمعرفة أفراد مجتمع البحث وسماته اقتصرنا عينتنا على موظفين بدائرة تشرت وعددهم 15 فرداً فقد تم اختيار العينة القصدية (العمدية) وهي العينة التي يقوم فيها الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة، بل يقوم هو شخصياً باقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات و بيانات، وبالتالي فإن العينة القصدية هي التي تناسب هذا النوع من الدراسات.

### الدراسات السابقة و المشابهة:

هي تلك الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي، وتعتبر الدراسات السابقة في البحث العلمي خطوة أساسية ومهمة تساعد الباحث في التزود بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية التي يحتاجها ومن يستفيد من نتائجها من ناحية مقارنة تلك النتائج بالنتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية.<sup>2</sup>

وعليه ينبغي التطرق إلى الدراسات السابقة التي مست وتناولت دراستنا يذكر أننا حاولنا أن نتجنب العديد من الدراسات الواسعة والمتوسعة في موضوع الحكومة الالكترونية وكذا الإدارة الالكترونية لهذا

<sup>1</sup> عبد الرحمن بن عبد الله الواصل، البحث العلمي، السعودية، 1999 ص 52 .

<sup>2</sup> رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص 79 .

اخترنا الدراسات القريبة من الناحية الزمنية وقمنا بالاطلاع عليها و تتمثل الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها في :

الدراسة الأولى : بوخلف نادية, خيثر تونسية، واقع الخدمات الحكومية الالكترونية في الجزائر, رسالة ماجستير,المركز الجامعي العقيد أكلي محند اولحاج البويرة, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص تسويق, سنة 2011- 2012 .

تنظر الدراسة في إشكالية:ما هي مواقف الفرد الجزائري تجاه تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر ؟

الفرضيات :

- يعتبر التحول من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الالكترونية واقع لا بد منه .
  - يركز قيام الحكومة الالكترونية على مجموعة مقومات.
  - عدم تحكم المواطن الجزائري في الأدوات التكنولوجية الحديثة وعجزه في مجال الانترنت اكبر حاجز يعرقل تقبله واستفادته من مشروع الحكومة الالكترونية.
  - هناك إحاطة عند فئات المبحوثين في المجتمع الجزائري بمشروع الحكومة الالكترونية .
- تهدف هذه الدراسة للتعرف على الخطوات الواجب إتباعها لتطبيق الحكومة على ارض الواقع, والتعرف على الشروط المطلوبة في المجتمع من اجل نجاح مشروع الحكومة الالكترونية, والتعرف على أهم المعوقات التي تواجه الدول في تنفيذها للحكومة الالكترونية, وتقديم نتائج تعبر عن آراء الفرد الجزائري من مشروع إقامة حكومة الكترونية في الجزائر، تم الاعتماد على المسح المكتبي والاطلاع على مختلف الكتب والمراجع , إضافة إلى الأدوات الإحصائية (الجداول والأشكال ) لتحليل الاستبيان الذي اجري على

العينة أما المنهج مزيج بين المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي، توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها الحكومة الالكترونية ليست مجرد تحويل لنظام تقديم الخدمات الحكومية الكلاسيكي إلى الكتروني وإنما هو منظومة متشابكة ومعقدة من كافة الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية، الحكومة الالكترونية من المواضيع حديثة النشأة عالميا وعربيا لذا لا بد من تشخيص الأوضاع الراهنة وجمع المعلومات حول حاجات العملاء للتمكن من تصميم خدمات ترضيه، البنية التحتية التكنولوجية للجزائر قد حققت قفزات كبيرة بالأخص مجال الهاتف النقال ورغم ذلك مازال غير كافية للتحويل نحو الحكومة الالكترونية فهناك فجوة رقمية كبيرة بين الجزائر وبقية العالم، المواطن الجزائري غير متمكن من التعامل الالكتروني وذلك بسبب نقص التأهيل فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال .

**الدراسة الثانية:** شلالي عبد القادر، قاشي علال، **مداخلة مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر** جامعة البليدة 02 كلية الحقوق والعلوم السياسية ، مداخلة يوم: 27 فيفري 2014 ، تناولت هذه مفهوم الحكومة الإلكترونية وخصائصها وتقسيماتها وأهدافها لوضعها في إطارها الفكري الصحيح وتكوين صورة واضحة على هذا المفهوم الحديث نسبيا، ثم التطرق لأهم العناصر المكونة للحكومة الإلكترونية وكذا محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية المحاور الرئيسية لها ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية، ثم الحكومة الالكترونية في الجزائر بالتركيز على نطاق تطبيق الحكومة الالكترونية و مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية، ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، وصولا إلى النتائج والتوصيات والتي جاءت كالتالي :

### النتائج:

- أن الحكومة الالكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط الكتروني موحد.

- تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات.
- كما أن تطبيق هذا المشروع يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه المتمثلة في جملة من المتطلبات، كتوفير شبكة الاتصالات، الحاسب الآلي، انتشار الانترنت والتشريعات المتخصصة في هذا المجال والعنصر البشري المؤهل وغيره.
- ومن أهم المعوقات التي تحول دون تحقيقه بالإضافة إلى عدم توفير البنية الأساسية هناك محدودية أعمال التوعية والتحسيس بأهمية هذا المشروع وتفعيل إدارة المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار العتاد الإلكتروني وأجهزة الاتصالات وغيره.
- وبخصوص مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر والذي تجاوز ثلاثة سنوات عن إطلاقه فإنه تعتبر فيه جملة من العقبات تحول دون تحقيقه أهمها، عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات محدودية انتشار الانترنت والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال .

**الدراسة الثالثة :** حرز الله فؤاد حسن: الحكومة الالكترونية في الجزائر، دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة ماستر في العلوم السياسية جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الجامعية، 2012- 2013، مبادرة الجزائر الالكترونية كغيرها من المبادرات التي ظهرت في العديد من دول العالم سواء المتقدمة أو النامية وخصوصا الدول العربية تواجهها صعوبات عديدة، التساؤل الرئيسي: **ما هي متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر؟**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية والتعرف على أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال السياسة العامة للدولة في هذا المجال، والتعرف على بيئة المشروع والوقوف على أهم التطبيقات بالتقرب من مؤسسات الخدمة العامة ورصد الواقع للتعرف على خصوصية تحديات

المشروع وتحليل هذه التحديات واقتراح حلول لها، أما المنهج اعتمد الباحث المنهج الوصفي لتحليل وتفسير مفهوم الحكومة الالكترونية وإسقاطه على التجربة الجزائرية والاستعانة بمنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي وكذلك مدخل النظم، ارتباط الإدارة العامة بتطور التكنولوجيا افرز ما يسمى بالحكومة الالكترونية، أطلقت الجزائر مشروع الحكومة الالكترونية وفشل هذه المبادرة راجع لعدم التحكم في آليات التنفيذ وفشل السياسة العامة وكذلك للعديد من العوامل الأخرى، تقدم العديد من المؤسسات العمومية بالجزائر بعض الخدمات للمواطنين كالبانوك وقطاع العدالة وخدماته وغيرها، ضرورة الاستثمار في المجال البشري والمادي لتحقيق المشروع بحملات توعية ودعاية لمواجهة اتساع الفجوة الرقمية نتيجة أمية الحاسوب .

**التعقيب على الدراسات السابقة :** نلاحظ أن هذه الدراسات حاولت أن تركز على مختلف الجوانب الوصفية للحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية وتطور الخدمات الالكترونية في الجزائر في الإدارات العمومية المختلفة خاصة مشروع الجزائر الالكترونية وتناول أهم معيقات وأسباب فشل المشاريع المتعلقة بالتكنولوجيات وتقليص الفجوة الرقمية وفشل الاستراتيجيات والمشاريع والسياسات المطروحة، لكنها أغفلت جانب مهم هو التركيز على المستقبل وإيجاد حلول للتحديات والمشاكل المختلفة التي تواجه تطبيق الخدمة الحكومية في الجزائر، وإعطاء مؤشرات واقعية واحتمالات لأفاق التطور المستقبلي للخدمة الالكترونية في الإدارات التابعة للحكومة وهذا ما تحاول دراستنا التركيز عليه للتنبؤ بما يمكن أن تكون عليه الخدمة العمومية مستقبلا.

### حدود الدراسة :

الحدود المكانية : نظرا لاتساع الدراسة حول الخدمات الالكترونية في الإدارات الحكومية وابرز تحدياتها وآفاقها المستقبلية لابد من وضع حدود مكانية تساعد على الإحاطة بالموضوع لهذا تم حصر الدراسة في دائرة تقرت .

الحدود الزمنية : السداسي الثاني من السنة الجامعية : 2016/2015 .

الحدود الموضوعاتية: تركز دراستنا على نقاط محددة بالتركيز على تحديات وآفاق الخدمة الحكومية الالكترونية في الجزائر دون الخوض في العديد من المواضيع التي تحاول وصف كافة مجالات وجوانب الحكومة الالكترونية في الجزائر لهذا حاولنا أن نبرز الاختلاف بين دراستنا ودراسات أخرى، فالموضوع الذي نركز عليه يهتم باستشراف مستقبلي لما يمكن أن تكون عليه الخدمة الحكومية الالكترونية مستقبلا من خلال الواقع ومحاولة إيجاد حلول للمشاكل والعراقيل الموجودة .

### المقاربة النظرية: نظرية الحتمية التكنولوجية (مارشال ماكلوهان)

تعتبر النظرية التي جاء بها مارشال ماكلوهان في الستينيات من القرن العشرين أكثر النظريات الإعلامية انتشارا ووضوحا في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره، حيث يرى ماكلوهان أن الوسيلة هي الرسالة ويوضح أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليها مستقلة عن تقنيات الوسائل الإعلامية فالموضوعات والجمهور الذي توجه له مضمونها يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل ، ولكن طبيعة الإعلام التي يتصل بها الإعلام تشكل المجتمعات أكثر ما يشكلها مضمون الاتصال.



### فروض نظرية الحتمية التكنولوجية:

#### أ. وسائل الاتصال هي امتداد لحواس الإنسان: <sup>1</sup>

يبين ماكلوهان أن وسائل الإعلام التي يستخدمها المجتمع أو يضطر إلى استخدامها ستحدد طبيعة المجتمع وكيف يعالج مشاكله وأية وسيلة، أو امتداد للإنسان والتي تشكل ظروفًا تؤثر على الطريقة التي يفكر بها الناس ويعملون وفقًا لها، أي أن الوسيلة هي امتداد للإنسان فكاميرا التلفزيون تمد أعيننا والميكروفون يمد أذاننا .

ولقد قسم مارشال ماكلوهان تطور الاتصال إلى أربعة مراحل تعكس في رأيه التاريخ الإنساني وهي:

المرحلة الشفوية : أي مرحلة ما قبل التعلم، أي المرحلة التي كانت تعتمد على الاتصال الشفهي والتي استغرقت معظم التاريخ البشري.

مرحلة الكتابة: والتي ظهرت في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام.

مرحلة عصر الطباعة: والتي ابتدأت من عام 1500 إلى عام 1900 تقريبًا.

مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية: والتي ابتدأت من عام 1900 تقريبًا حتى الوقت الحاضر .

#### ب. الوسيلة هي الرسالة:

بمعنى أن طبيعة كل وسيلة وليس مضمونها هو الأساس في تشكيل المجتمعات وعلى أساس أن كل وسيلة جمهورها الخاص الذي يتكيف مع ما تعرضه الوسيلة وخصائصها ومميزاتها، فطبيعة وسائل الإعلام المستخدمة في كل مرحلة تساعد على تشكيل المجتمع أكثر مما يساعد مضمون تلك الوسائل على هذا التشكيل، وهذا الأسلوب في دراسة التطور الإنساني ليس أسلوبًا جديدًا أو مبتكرًا تمامًا بحيث

<sup>1</sup> منال هلال المزاهرة ، نظريات الإتصال ، دار الميسرة للنشر والطباعة ، عمان ، الأردن ، ط1، 2012 ، ص 12.

يرى ماكلوهان بأن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلاً عن تكنولوجية الوسائل الإعلامية نفسها، فالكيفية التي تعرض بها المؤسسات الإعلامية الموضوعات والجمهور الذي توجه له رسالاتها يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال، ذلك أنه يرى التاريخ من خلال ما يسمى بالحمية التكنولوجية التي تقترح النظر إلى التكنولوجيا كعامل خارجي للعلاقات الاجتماعية وكعامل يحدد توجه وتطور المجتمع في المستقبل، الحتمية كفكرة هي وجود عامل يتخطى السيطرة البشرية، ذلك أن الحتمية التكنولوجية ترى بالتطورات التكنولوجية المحور المركزي لتقدم وتغير المجتمع.

### ت. تقسيم وسائل الاتصال إلى وسائل ساخنة ووسائل باردة:

الوسائل الساخنة: درجة وضوحها مرتفعة، أو هي أقرب للأشياء الطبيعية فهي على درجة عالية من الفردية كما أن بها قدراً كبيراً من المعلومات المطلوبة ولا تحتاج إلى مساهمة كبيرة من جانب المتلقي فالطباعة والإذاعة والسينما تعتبر من الوسائل الساخنة.

الوسائل الباردة: تعتبر درجة وضوحها منخفضة والمعلومات التي تنقلها أيضاً منخفضة وتتطلب من جانب الجمهور مساهمة لتكملة التجربة، فصورة التلفزيون درجة وضوحها منخفضة لذلك يضطر الفرد إلى المساهمة لبدل مجهود التخيل وهو يستعرض الصور بعينه ليكملها ويملاً نواحي النقص فيها، فالكتابة والتلفزيون والتلفزيون تعتبر من الوسائل الباردة.

### الانتقادات الموجهة لنظرية الحتمية التكنولوجية:

- اعتبار ماكلوهان بأن التطور الحاصل في المجتمعات إلى قوة الوسيلة التكنولوجية بحيث يراها أصل كل تطور حضاري.

- يعتبر بأن استخدام الوسيلة يجب أن يكون منعزلا عن القيمة لكي تحقق الوسيلة مرادها الحقيقي لأن القيمة تعرقل أداء الوسيلة.
- تعتبر هذه النظرية بأنها ليست عالمية ولا تصلح لجميع المجتمعات .
- عدم وجود القرية الإلكترونية التي ادعى ماكلوهان وجودها وتحطمها في الستينيات وهذا للتطور الكبير للوسائل الإعلامية.

الجانب  
التطبيقي

## تمهيد

### المبحث الأول: التعريف بدائرة تقرت والخدمات التي تقدمها

- المطلب الأول : التعريف بدائرة تقرت
- المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لدائرة تقرت
- المطلب الثالث : الوثائق البيومترية في الجزائر واقع وآفاق
- المطلب الرابع : خدمات الوثائق البيومترية على مستوى دائرة تقرت

### المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الاستبيان

- المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
  - المطلب الثاني : عرض وتحليل البيانات
- النتائج العامة للدراسة

### تمهيد:

سنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة حالة تعبر عن واقع الخدمات الالكترونية في الإدارات العمومية (الحكومية) لمساعدتنا في الحصول على معلومات على ابرز التحديات والآفاق المستقبلية للخدمات الالكترونية الحكومية حيث أخذنا دائرة تقرت كميدان لإجراء هذه الدراسة حول الخدمات الالكترونية التي تقدمها خاصة الوثائق البيومترية .

بحيث قسمنا هذا الإطار إلى مبحثين بحيث نتناول في المبحث الأول التعريف بدائرة تقرت والخدمات التي تقدمها، ونتطرق كذلك للوثائق البيومترية في الجزائر واقع وآفاق، أما المبحث الثاني يتناول عرض وتحليل نتائج الاستبيان حيث قسمناه إلى مطلبين المطلب الأول يتطرق للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية أما المطلب الثاني يتضمن عرض وتحليل النتائج وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة .

**المبحث الأول: التعريف بدائرة تقرت والخدمات التي تقدمها**

**المطلب الأول: التعريف بدائرة تقرت**

الدائرة حسب القانون الجزائري عبارة عن مقاطعة إدارية تابعة للولاية وتضم عدة بلديات تعين وفق مرسوم وزاري وبالتالي فهي همزة وصل بين الولاية والبلدية، طبقا للمرسوم 94 / 215 المؤرخ في 23 / 07 / 1993 المتعلق بأجهزة الإدارة العامة في الولاية و هياكلها تسير الدائرة من طرف رئيس معين بمرسوم رئاسي و باقتراح من الوالي و تنتهي مهامه بنفس الطريقة<sup>1</sup>.

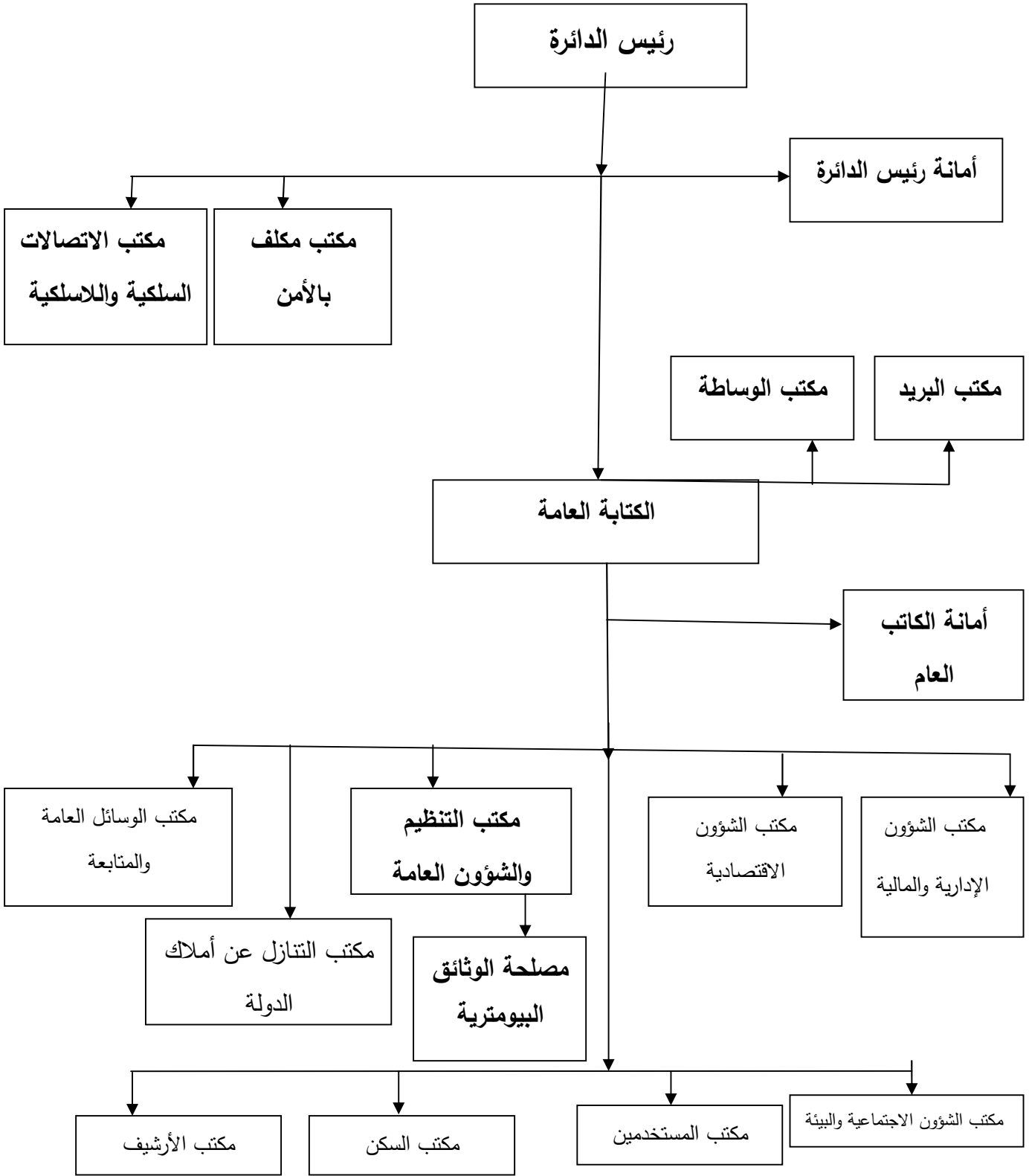
دائرة تقرت هي إحدى دوائر ولاية ورقلة وتضم إداريا كلا من بلديات تقرت، النزلة، تبسبت والزاوية العابدية، تتميز بطابع صحراوي تغطي بساتين النخيل جزءا كبيرا من مساحتها، وتعتبر من أكبر التجمعات السكانية في منطقة وادي ريغ، وتبعد تقرت عن مقر الولاية ب: 160 كلم، وعن مقر العاصمة ب: 620 كلم، وهي مقر دائرة تابعة لولاية ورقلة، كما أنها تقع في منطقة إستراتيجية بحيث يمر وسطها الطريق الوطني رقم 3 الرابط بين ولايتي بسكرة وورقلة، وينتهي بها خط السكة الحديدية الذي أنشئته السلطة الاستعمارية في 2 ماي 1914م بحضور الحاكم العام لوطوا ووزيرا الحربية والمالية.

**الموقع الإداري والجغرافي: تقع منطقة تقرت في إقليم وادي ريغ والذي هو عبارة عن منخفض مستطيل الشكل يتراوح طوله حوالي 160كلم، وعرضه ما بين 30 و 40 كلم، ويبدأ شمالا من عين الصفراء قرب بلدة أم الطيور، وينتهي جنوبا بقرية (القوق) قرب بلدة عمر جنوب تقرت.<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> [http://www.mouwazaf-dz.com/t10259-topic 2016 -04-09 \(20:28\).](http://www.mouwazaf-dz.com/t10259-topic 2016 -04-09 (20:28).)

<sup>2</sup> [https://ar.wikipedia.org/wiki/ 2010-04-04 \(10.27\).](https://ar.wikipedia.org/wiki/ 2010-04-04 (10.27).)

**المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لدائرة تفتت<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> مكتب التنظيم والشؤون العامة، مقابلة يوم 28 - 03 - 2016 الساعة 9.30 صباحا.



## المطلب الثالث : الوثائق البيومترية في الجزائر واقع وآفاق

### تعريف بطاقة التعريف البيومترية :

بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية (CNIBe) وثيقة مؤمنة تماما و ذات شكل أكثر مرونة طبقا لآخر الفتوحات التكنولوجية في العالم حيث تحتوي بالأخص على شريحة إلكترونية و صورة رقمية هذه الوثيقة الرسمية و المؤمنة ستضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية و هذا بسبب ثقتها و استخداماتها المتنوعة في إطار الربط البيئي مع القطاعات الأخرى.

تعريف جواز السفر البيومتري : فيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني و البيومتري، هو عبارة عن وثيقة هوية و سفر مؤمنة، قابلة للقراءة آليا و تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية و شريحة إلكترونية، فهو مطابقا للمعايير المملدة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI).<sup>1</sup>

جواز السفر البيومتري و الإلكتروني سمي بهذا الاسم وذلك ارتباطا بالمعلومات المتضمن لها فمن جهة الإلكترونية و هي معلومات الشخص العادية من اسم ولقب ..الخ، و من جهة بيومترية و تتناول الصورة البيومترية و البصمات .

ويعتبر هذا التغيير الذي أقرته وزارة الداخلية والجماعات المحلية نقلة نوعية في مسارها المهني، والذي من شأنه أن يحقق تقليصا كبيرا في أوقات انجاز المعاملات والتسليم لتحسين الخدمات للمواطنين وتقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلا عن الوثائق الورقية .

وفي إطار الإصلاحات الهيكلية الكبرى التي تمس هياكل و مهام الدولة واقتصاد البلد و التي أطلقها فخامة رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بإطلاق

<sup>1</sup>www.interieur.gov.dz 20.03 .2016 (14.30).

ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية و الجماعات المحلية و ذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن.

هذا النظام الذي سيشكل العمود الفقري لمسار عصرنة مجتمعنا يرتكز على محورين أساسيين و هما:

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية.

- إطلاق جواز السفر الإلكتروني و البيومتري.

حيث يتم إيداع الملف على مستوى الدائرة، المقاطعة الإدارية مكان الإقامة، المصالح القنصلية بالنسبة للمواطنين المقيمين بالخارج، مرة واحدة لاستخراج بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر، ويتضمن الملف استمارة طلب واحدة متوفرة على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية أو على مستوى الدوائر والمقاطعات الإدارية والمصالح القنصلية، ويتم في هذه الحالة تقديم المعطيات البيومترية المعتادة (البصمات ، الصورة ، الإمضاء)، لكن بعدما يتم رقمتها عند إيداع الملف، ولغرض ضمان تدعيم أكبر لتأمين وثائق الهوية أو السفر وتسهيل الإجراءات لتحديد هوية الطالب تم إدراج عاملين جديدين ضمن الوثائق المكونة للطالب وهما:

- شهادة ميلاد مرقمنة مؤمنة خاصة ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر تسلّم مرة واحدة في حياة المواطن .

- إمضاء الضامن خلف الصور الثلاث المكونة للملف واستمارة الطلب وذلك لغرض التأكد من هوية الطالب.

وبعد المرور بإجراء إيداع ملف الوثائق البيومترية والإلكترونية والتي تنتهي برقمته الملف ، يتم تشفير الملف وإرساله عبر شبكة خاصة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية والإلكترونية، وبالموازاة مع ذلك يتم إرسال وثيقة التحقق إلى مصالح الأمن .

ولقد حددت المنظمة الدولية للطيران المدني تاريخ الأول من أبريل 2010 كأخر إستحقاق لإطلاق جواز السفر الإلكتروني والبيومتري لمجموع أعضائها وكذا أفق سنة 2015 كاستحقاق للسحب النهائي لسريان جواز السفر غير الإلكتروني وغير البيومتري عبر العالم، كما وضعت المنظمة الدولية للطيران المدني ترتيبات أخرى مثل جواز السفر أحادي الشخص حتى بالنسبة للأطفال القصر .

ولاشك أن هذا المشروع الذي أقرته وزارة الداخلية والجماعات المحلية يعتبر معلما جديدا وتحديا يمكن الجزائر من تحقيق رفاهية مواطنيها من خلال تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم وتسجيل وثبة كبيرة في مجال عصرنه وفعالية مؤسساتنا في إطار الالتزامات والآجال المحددة دوليا<sup>1</sup>.

إن هذه الاختيارات الأساسية المتخذة من طرف السلطات العمومية لها غايات رئيسية تتمثل من جهة في تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو وضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية و الاقتصادية أو أخيرا، من أجل مواجهة وضعيات أزمات و من جهة أخرى تهدف هذه العملية الخاصة بعصرنه ووثائق الهوية و السفر، إلى تنمية و بصفة متواصلة لسياسات تبسيط و تخفيف الإجراءات الإدارية و كذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد، تهدف هذه الاختيارات ثالثا، إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا وتساهم كذلك في تجسيدها على أرض الواقع، لمبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة و كذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

<sup>1</sup> وسيلة واعر : مداخلة بعنوان دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، مرجع سابق ، ص 17 .

أخيراً، و لمواجهة تحديات العولمة المتسارعة حددت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية كذلك كهدف من خلال هذه العملية، حماية مجتمعنا و بلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة و بالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود و كذا ظاهرة الإرهاب و التي تستعمل غالبا تزوير و تقليد وثائق الهوية و السفر كوسيلة لانتشارها. سيكون للإدارة على المدى المنظور، إمكانية إدخال خدمات إلكترونية على الشبكة لفائدة المواطنين و المواطنين الجزائريين و بالأخص على مستوى الجماعات المحلية.

تجدر الإشارة إلى أن بلادنا قد دخلت في المسعى العالمي لعصرنة وثائق السفر و الذي أصبح لا مناص منه بسبب الانشغال المزدوج لتأمين تنقل المسافرين العابر للحدود بواسطة التعرف الموثوق و كذا لضمان سيولة أكثر لتتنقل المسافرين و بالأخص عن طريق الجو أو البحر، في واقع الأمر تمنح الوثيقة المؤمنة ضمانات لأمن تنقل المسافرين على مستوى الموانئ، المطارات و المراكز الحدودية البرية و سيولة التنقل بفضل مراقبة إلكترونية سريعة لوثائق المسافرين إضافة إلى التعرف الموثوق الذي تسمح به وثائق السفر الإلكترونية و البيومترية.

لقد حددت المنظمة الدولية للطيران المدني تاريخ الأول من أبريل 2010 كآخر استحقاق لإطلاق جواز السفر الإلكتروني و البيومتري لمجموع أعضائها و كذا أفق 2015 كاستحقاق للسحب النهائي لسريان جواز السفر غير الإلكتروني و غير البيومتري عبر العالم، كما وضعت المنظمة الدولية للطيران المدني ترتيبات أخرى مثل جواز السفر أحادي الشخص حتى بالنسبة للأطفال القصر.

إن من المهم الإشارة إلى أن هذه العملية ذات البعد الهام و التي باشرت بها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية تسهر على احترام استحقاقات المنظمة الدولية للطيران المدني حيث تم التكفل بالإنشغال المتعلق بالربط البيئي الوثائق الهوية على المستوى الوطني و بالنسبة لوثائق السفر على المستوى الدولي.

في الواقع، يتعلق الأمر بإجراءات مراقبة صارمة للوثائق المكونة للملف، إدخال المعطيات الألفبائية الرقمية و كذا إدخال المعطيات البيومترية لمقدم الطلب و ذلك من طرف محطات الرقمنة الحية ( LIVE SCAN ) على مستوى الدوائر و المقاطعات الإدارية، من أجل ذلك تعول وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على تفهم و تعاون المواطنين و المواطنين الجزائريين من أجل القيام بعمليات تسجيل في ظروف جيدة للمعطيات القاعدية والتي تشكل الحجرة الزاوية في نظام التعريف الوطني.

### **المطلب الرابع : خدمات الوثائق البيومترية على مستوى دائرة تقرت**

تستخدم على مستوى دائرة تقرت العديد الوسائل التكنولوجية التي تساعد على تقديم خدمات مختلفة ومتميزة للمواطن خاصة خدمة الوثائق البيومترية سواء جواز السفر البيومتري أو بطاقة التعريف البيومترية من بينها نذكر: أجهزة إعلام آلي، وسائل ربط شبكة داخلية، الربط بالشبكة الوطنية عالية التدفق، أجهزة لقراءة الشرائح الالكترونية، أجهزة رفع البصمات، ماسح البصمة، أجهزة فك التشفير MRZ، كاميرا رقمية.<sup>1</sup>

الوثائق البيومترية هي عبارة عن الوثائق التي تحتوي على وثائق ديموغرافية زيادة للمعطيات الحيوية بحيث يعتبر جواز السفر البيومتري وثيقة الكترونية بيومترية تستخدم للسفر يختلف عن الجواز العادي حيث يحتوي على معلومات حيوية بالإضافة للمعلومات الديموغرافية الموجودة سابقا، كما يسهل عمليات الاستخدام لدى المواطن بحيث يحتوي على شريحة الكترونية تساعد في التقليل من العراقيل المختلفة التي قد تواجه المواطن خاصة في المطارات، كانت البدايات الأولى لانطلاق استخراج الوثائق البيومترية في الجزائر في أكتوبر 2012 بداية بجواز السفر البيومتري انتهاءا ببطاقة التعريف الوطنية في جانفي 2016، وكان هذا الانطلاق هو بحد ذاته يعتبر تحديا واجهته المصالح الإدارية خاصة الدوائر نظرا

<sup>1</sup> مقابلة مع السيدة حاجي هناء، مرجع سابق، 2016، الساعة 9.00 صباحا.

للعديد من العراقيل منها: عوائق بشرية متعلقة بنقص المختصين المتمكنين والمؤهلين لاستخدام الأجهزة التكنولوجية المخصصة لاستخراج الوثائق البيومترية، نقص تنظيم دورات تكوينية، صعوبة تفهم المواطنين للخدمة الجديدة خصوصا في البدايات الأولى، نقص الكفاءات والمختصين في مجال التصوير مما اضطر المصلحة الإدارية للاستعانة بمصورين هواة، عوائق تقنية متعلقة بنقص التقنيين القادرين على التعامل مع الآلات والأجهزة لتجاوز المشاكل والعراقيل التي تواجهها يوميا، بالإضافة لنقص الأجهزة وصعوبة تعويضها بسرعة وكذلك نقص الصلاحيات المخولة للتعامل مع بعض الأجهزة الدقيقة وذلك حسب الأوامر المقدمة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية، عوائق تنظيمية أو إدارية متعلقة بالتقسيم الإداري والمهام في مختلف المصالح الإدارية وكذلك العراقيل المتعلقة بسجل الحالة المدنية المهمل خاصة مع الأخطاء العالقة في الأسماء والألقاب وغيرها في البلديات لهذا في 24 نوفمبر 2015 حتمت وفرضت منظمة الطيران المدني على الدول ضرورة وإلزامية تطبيق واستخدام جواز السفر البيومتري مما حتم على الجزائر ضرورة الإسراع في تقادي العراقيل وتسهيل عمليات استخراج الوثائق البيومترية لتغطية الانتقال والسيرورة البطيئة التي تعرفها المصالح الإدارية خصوصا الدوائر في الجزائر .

من بين الوثائق البيومترية المقرر أن تستخرج في المستقبل القريب حسب مصادر من وزارة الداخلية والجماعات المحلية نذكر بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ( بالنسبة للمواطنين بعد البداية بطلاب البكالوريا )، إضافة لبطاقة تسجيل المركبات، ورخصة السياقة البيومترية، كمشروع مستقبلي انتهجه الجزائر سعيا منها لرقمنة الإدارة والمواطن من خلال رقم تعريف وطني أي يصبح المواطن رقمي كبديل عن كل الوثائق المختلفة وتقريب الإدارة من المواطن، بحيث غطت دائرة تقرت حوالي 40 ألف مواطن استخرجوا بالفعل ووثائقهم البيومترية خاصة جواز السفر البيومتري.

## المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الاستبيان

### المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

#### مجتمع الدراسة: تحديد مجتمع البحث

إن أساس نجاح التعيين يقوم أولاً على تحديد حجم مجتمع البحث الأصلي وما يحتويه من مفردات إلى جانب التعرف على تكوينه الداخلي تعرفاً دقيقاً يشمل طبيعة وحداته هل هي متجانسة أم متباينة ؟ هل هي موزعة في شكل فئات أو طبقات أم غير ذلك ؟ ولن يتمكن الباحث من الوصول إلى ذلك إلا بعد الدراسة الوافية الدقيقة له من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية المعروفة<sup>1</sup>.

نظراً لصعوبة الدراسة كموضوع الغرض منه استشراف واقع مستقبلي للخدمة الالكترونية في الجزائر وكذلك صعوبة إجراء الدراسة على أكثر من مؤسسة أو إدارة عمومية فقد اقتصرنا الدراسة على دائرة تقرت كعينة معبرة عن الخدمات الالكترونية في الجزائر وقد تم اختيارنا قسدياً نظراً للقرب المكاني وكذلك لضيق الوقت الزمني للدراسة وكذلك حتمية الحصول على مؤشرات واقعية ونسب وإحصائيات ميدانية تعبر عن ما هو كائن ولتنبؤ بما سيكون مستقبلاً، وعليه فإن مجتمع البحث في هذه الدراسة يتمثل في الموظفين في دائرة تقرت والذي بلغ عددهم حوالي 15 موظف، بغرض الوقوف على تحديات الخدمات الالكترونية في الإدارات الحكومية والتعرف على الاستراتيجيات المستقبلية ومدى التطور في تقديم الخدمات خصوصاً الوثائق البيومترية، ولقد تم توزيع استمارة الاستبيان على الموظفين حيث وزعنا 15 استمارة وقد تم استرجاع 15 استمارة ولقد تمت عملية التوزيع والاسترجاع خلال عطلة شهر مارس 2016.

<sup>1</sup> بن مرسلني أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 2003، ص 172.

الأدوات الإحصائية المستعملة: لقد استخدمنا لتحليل الاستمارات أسلوب التحليل الإحصائي، حيث استخدم أسلوب تحليل المتوسطات، وكذلك بالاستعانة ببرنامج SPSS من أكثر البرامج الإحصائية استخداما بعد تفرغ الاستبيانات وترميز البيانات ثم إدخالها للحاسوب في برنامج SPSS .

### المطلب الثاني : عرض وتحليل البيانات

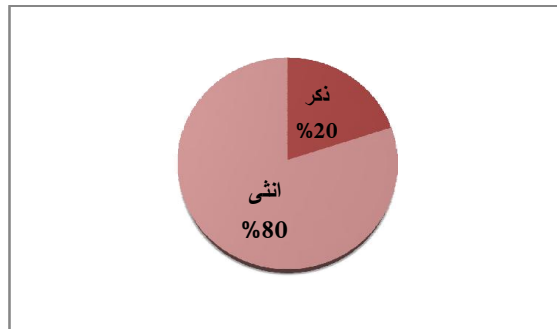
#### المحور الأول:البيانات الشخصية

الجدول رقم (01): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس.

النسبة %	التكرار	
20%	03	ذكر
80%	12	أنثى
100 %	15	المجموع

#### قراءة الجدول:

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن غالبية أفراد العينة من فئة الإناث والبالغ عددهم 12 فردا بنسبة 80% أما الذكور عددهم 03 أفراد بنسبة 20% من أفراد العينة وهذا التمثيل يوضح أن المصلحة تركز على الإناث في عملية التوظيف خاصة المتخرجين من المعاهد والمراكز التكوينية وهذا حسب طبيعة الخدمات والجوانب التقنية التي تركز عليها المصلحة خصوصا قسم الوثائق البيومترية .



الدائرة النسبية تمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

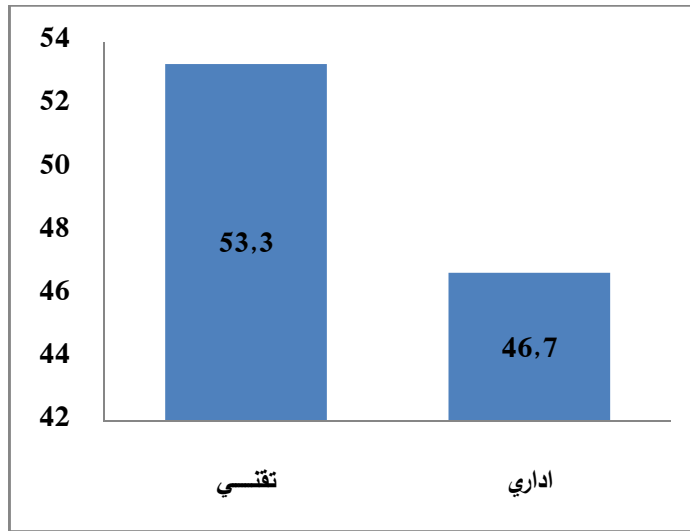


الجدول رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

النسبة %	التكرار	
53.3%	08	تقني
46.7%	07	إداري
100 %	15	المجموع

قراءة الجدول:

من خلال الجدول رقم 02 الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة في قسم الوثائق البيومترية بدائرة تقريت نلاحظ أن هناك تقارب في النسب بين الوظائف، حيث أن عدد التقنيين يقدر بـ 08 فردا بنسبة 53.3% في حين أن عدد الإداريين يقدر بـ 07 فردا بنسبة 46.7% فالتقارب النسبي في الوظائف يوضح أن المصلحة تركز على التكامل بين الوظائف لتحقيق أكثر فاعلية في أداء الخدمات المقدمة للمواطن خاصة فيما يخص الوثائق البيومترية ومراحل استخراجها من طرف المصلحة الإدارية .



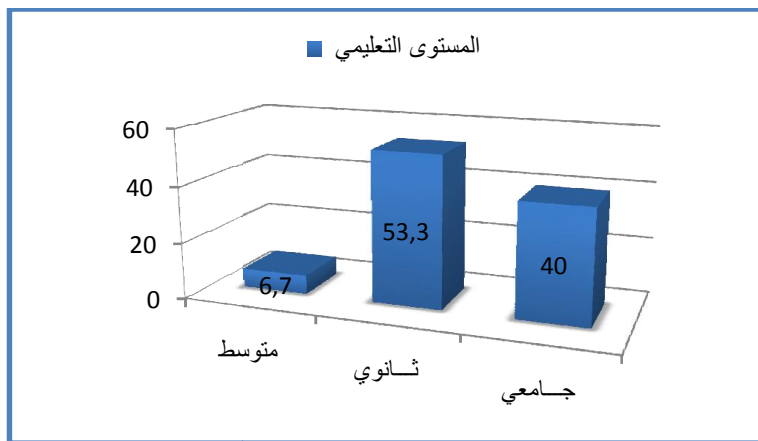
أعمدة بيانية يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

## الجدول رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	
6.7%	01	متوسط
53.3%	08	ثانوي
40%	06	جامعي
100%	15	المجموع

## قراءة الجدول:

من خلال الجدول رقم (03) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي، نلاحظ ان غالبية العاملين في مصلحة الوثائق البيومترية بدائرة تقرت هم من مستوى التعليم الثانوي بنسبة 53.3% وعددهم 08 عمال اما ذوي المستوى الجامعي فيمثلون 40% من العينة وعددهم 06 عمال، ليأتي في الاخير ذوو المستوى المتوسط بنسبة 6.7% و عددهم 01 عامل، وهذا التوزيع يوضح اهتمام المصلحة الإدارية بأصحاب المستوى الثانوي وهذا راجع إلى أن غالبية العينة من فئة الإناث الذين لم يكملوا تعليمهم وتوجهوا إلى المعاهد ومراكز التكوين ليكتسبوا خبرة ميدانية في التعامل والاستخدام الجيد للتقنيات والآلات الموجودة على مستوى المصلحة باعتبار أن هذه الأخيرة تركز على الجانب التقني أكثر والخبرة في التعامل مع المعدات والآلات الدقيقة أكثر من المستوى التعليمي خاصة معدات التصوير ورفع البصمات وغيرها.



أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

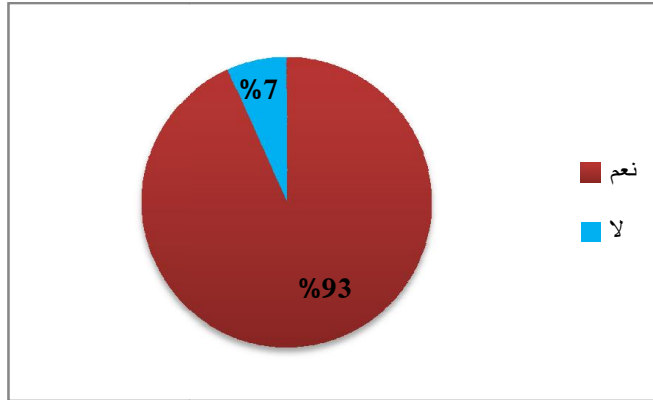
## المحور الثاني : الخدمة الالكترونية على مستوى الدوائر الإدارية

الجدول رقم (04): يوضح امتلاك أفراد العينة للحاسوب الشخصي في المنزل

النسبة %	التكرار	
93.3%	14	نعم
6.7%	01	لا
100 %	15	المجموع

قراءة الجدول:

يبين الجدول رقم 04 توزيع أفراد العينة حسب ملكية الحاسوب الشخصي في المنزل حيث نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن غالبيتهم يمتلكون حواسيب شخصية والذين أجابوا بنعم وعددهم 14 فردا ما يعادل نسبة 93.3%، في حين أن فردا واحدا 01 من العينة المدروسة أجاب ب لا بنسبة 6.7% وهذا يوضح أن أفراد العينة لهم خبرة في التعامل مع التكنولوجيا خصوصا الحاسب الآلي الذي تتم بواسطته اغلب الخدمات الالكترونية.



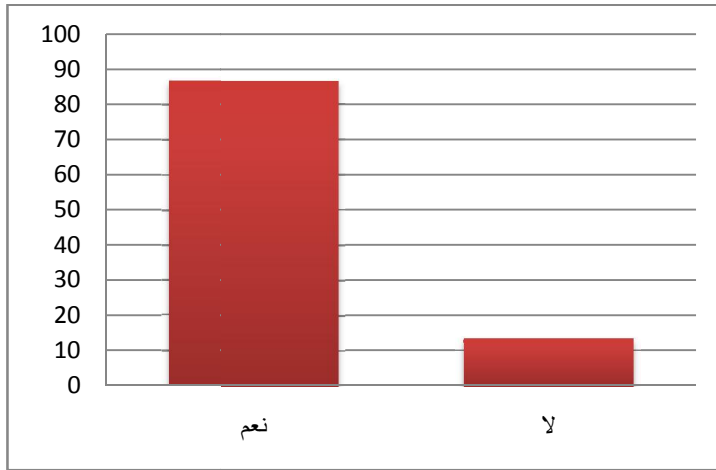
دائرة نسبية توضح امتلاك الحاسب الشخصي من طرف أفراد العينة

الجدول رقم (05): يبين تمكن المبحوثين من استخدام الحاسوب

النسبة %	التكرار	
86.7%	13	نعم
13.3%	02	لا
100%	15	المجموع

قراءة الجدول:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية الموظفين في مصلحة الوثائق البيومترية متمكنين من استخدام الحاسب الآلي من خلال الإجابة ب نعم وعددهم 13 فردا بنسبة تقدر ب 86.7% في حين أجاب 02 فردا من المبحوثين ب لا و نسبتهم 13.3% وهذا يدل على أن المصلحة تهتم بالكفاءة والجودة لدى الموظفين من خلال تركيزها على انتقاء أفراد متمكنين من استخدام الحاسوب الذي يعتبر أساس العمليات والخدمات الإدارية والتقنية التي تقوم بها الدائرة الإدارية كاستخراج الوثائق البيومترية ومراحلها التي تمر بها .



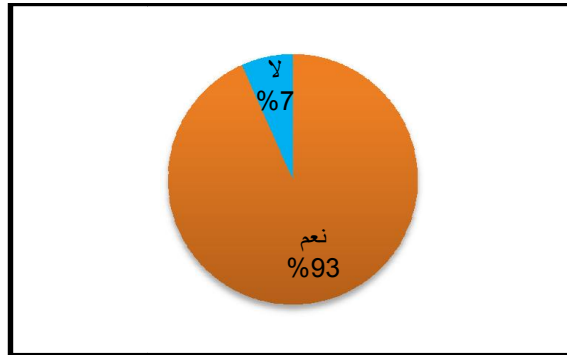
أعمدة بيانية تبين تمكن المبحوثين من استخدام الحاسوب

الجدول رقم (06) : يوضح قيام المبحوثين بدورات تدريبية في استخدام الحاسوب سواءا شخصيا أو على عاتق الإدارة

النسبة %	التكرار	
93.3%	14	نعم
6.7%	01	لا
100 %	15	المجموع

#### قراءة الجدول:

من خلال الجدول أعلاه والرسم البياني نلاحظ أن الغالبية العظمى من المبحوثين قاموا بدورات تدريبية في استخدام الحاسوب سواءا شخصيا أو على عاتق الإدارة والبالغ عددهم 14 فردا بنسبة 93.3% أي أجابوا ب نعم في حين أن فردا واحدا (01) من العينة أجاب ب لا بنسبة 6.7%، وهذا يوضح التوجه الذي تسعى إليه المصالح الإدارية في الجزائر خاصة التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية التي تهدف لعصرنة الإدارة وتسهيل الخدمات الالكترونية لهذا فالعنصر البشري المؤهل والمتمكن له دور فاعل في تحسين العمليات والخدمات الإدارية خاصة الوثائق البيومترية التي تحتاج للخبرة والقدرة على استخدام الحاسوب سواءا من الناحية الإدارية أو من الناحية التقنية.<sup>1</sup>



دائرة نسبية توضح قيام المبحوثين بدورات تدريبية في استخدام الحاسوب

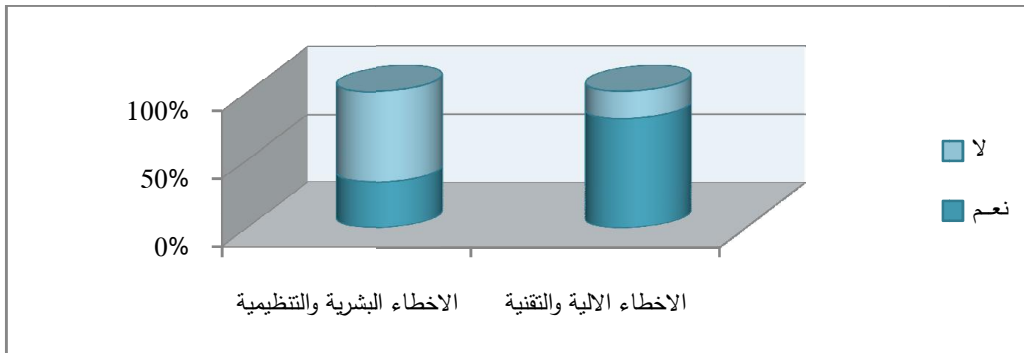
<sup>1</sup> سالمى جمال، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثامن، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005 .

## الجدول رقم (07) : دور الدورات التدريبية في تقليل من الأخطاء والعوائق

النسبة %			التكرار			
المجموع	لا	نعم	المجموع	لا	نعم	
% 100	%66.7	%33.3	15	10	05	الأخطاء البشرية والتنظيمية
% 100	%20	%80	15	03	12	الأخطاء الآلية والتقنية
% 000	00	00	00	00	00	أخرى
% 100			15			

## قراءة الجدول:

حسب الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن اغلب المبحوثين أجابوا ب لا في الإجابة عن الأخطاء البشرية والتنظيمية وبلغ عددهم 10 أفراد بنسبة تقدر ب 66.7% أما الذين أجابوا ب نعم عددهم 05 أفراد بنسبة 33.3% في حين أن الإجابة الثانية الأخطاء الآلية والتقنية اجمع اغلب الموظفين على الإجابة ب نعم وعددهم 12 بنسبة تقدر ب 80% بينما أجاب 03 أفراد ب لا ونسبتهم 20%، وما نستنتجه هو أن اغلب الموظفين يجمعون على أن للدورات التدريبية دور فعال في التقليل من الأخطاء والعوائق الآلية والتقنية وهذا ناتج عن طبيعة العمل والخدمات التي تقدمها المصلحة التي تتطلب دقة ومرونة عالية في التعامل مع التقنيات والآلات التكنولوجية المتاحة كآلات التصوير ومعدات البصمات الالكترونية والتوقيع الالكتروني وكل ما يتعلق بالوثائق البيومترية .



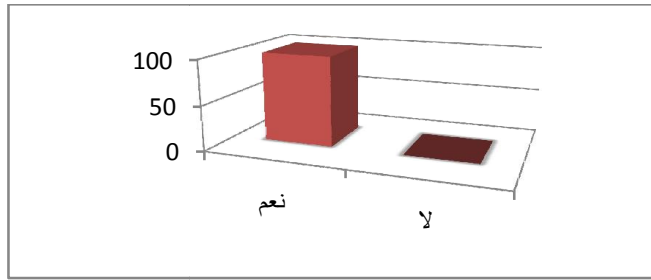
أعمدة بيانية توضح دور الدورات التدريبية في تقليل من الأخطاء والعوائق

## الجدول رقم (08): يبين معرفة المبحوثين للخدمة الالكترونية

النسبة %	التكرار	
100 %	15	نعم
00 %	00	لا
100 %	15	المجموع

قراءة الجدول:

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن كل الموظفين الذين يمثلون عينة الدراسة والبالغ عددهم 15 موظفا أجابوا ب نعم حول معرفتهم بالمقصود بالخدمة الالكترونية بنسبة 100 %، ونستنتج من خلاله أن المبحوثين على دراية تامة بموضوع البحث باعتبار أنهم يمارسون الخدمة الالكترونية فعلا من خلال المراحل التي تمر بها عمليات استخراج الوثائق البيومترية بداية بالتسجيل الالكتروني وتحديد مواعيد التسليم إلى اخذ البصمات والتصوير البيومتري وكل العمليات التقنية الدقيقة التي تمر بها الوثائق البيومترية خصوصا جواز السفر البيومتري المعمم في كل الدوائر الإدارية بالجزائر في انتظار تعميم استخراج بطاقة التعريف الوطنية البيومترية للمواطن العادي بعد الانتهاء من طلبه شهادة البكالوريا .



أعمدة توضح معرفة المبحوثين للخدمة الالكترونية

الجدول رقم (09): يبين الإضافات التي قدمتها الخدمة الالكترونية مقارنة بالخدمة التقليدية

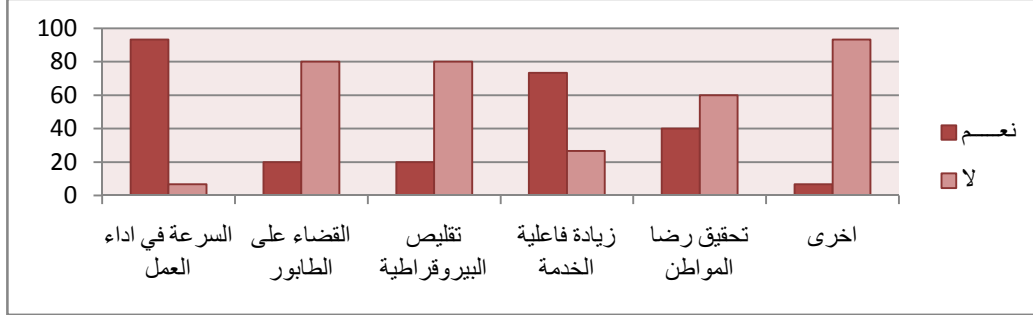
النسبة %		التكرار				
المجموع	لا	نعم	المجموع	لا		نعم
%100	%6.7	%93.3	15	01	14	السرعة في أداء العمل
	%80	%20		12	03	القضاء على الطابور
	%80	%20		12	03	تقليص البيروقراطية
	%26.7	%73.3		04	11	زيادة فاعلية الخدمة
	%60	%40		09	06	تحقيق رضا المواطن
	%93.3	%6.7		14	01	أخرى

قراءة الجدول:

حسب الجدول أعلاه والرسم البياني نلاحظ أن هناك تقارب في إجابات المبحوثين حول الإضافات التي قدمتها الخدمة الالكترونية مقارنة بالتقليدية حيث أن الإجابة الأولى اجمع اغلب المبحوثين ب نعم حول السرعة في أداء العمل وعددهم 14 فردا بمعدل 93.3% في حين أن فردا واحدا (01) أجاب ب لا بنسبة 6.7%، بينما الإجابتين الثانية والثالثة القضاء على الطابور وتقليص البيروقراطية اتفق اغلب المبحوثين حول الإجابة ب لا وعددهم 12 فردا بنسبة تقدر ب 80% في حين أجاب 03 موظفين ب نعم بنسبة 20%، أما زيادة فاعلية الخدمة فجاءت الإجابة ب نعم بنسبة 73.3% وعددهم 11 فردا بينما الإجابة ب لا بنسبة 26.7% وعددهم 04 أفراد، وجاءت الإجابة تحقيق رضا المواطن بنسب مختلفة بين المبحوثين حيث قدرت نسبة 40% للإجابة بنعم وعددهم 06 أفراد أما الإجابة ب لا فقدرت بنسبة 60% أما الإجابات الأخرى أجاب مبحوث واحد 01 بنسبة 6.7% وكانت الإجابة التقليل من الأخطاء بينما لم يجب 14 موظفا عن الإجابة بنسبة 93.3%، ومنه نستنتج أن الخدمة الالكترونية قدمت إضافات متميزة للموظفين في المصلحة الإدارية للوثائق البيومترية بدائرة تقرت تتمثل في السرعة في أداء العمل وزيادة فاعلية الخدمة وهذا دليل على أن الانتقال للخدمة الالكترونية يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء



والارتقاء بالخدمات نحو الأفضل وهذا ما تسعى إليه وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال مشروع  
عصرنة الإدارات الحكومية .<sup>1</sup>



أعمدة بيانية تمثل الإضافات التي قدمتها الخدمة الالكترونية مقارن بالتقليدية

الجدول رقم (10): يوضح الإضافات التي قدمتها الخدمة الالكترونية للموظفين

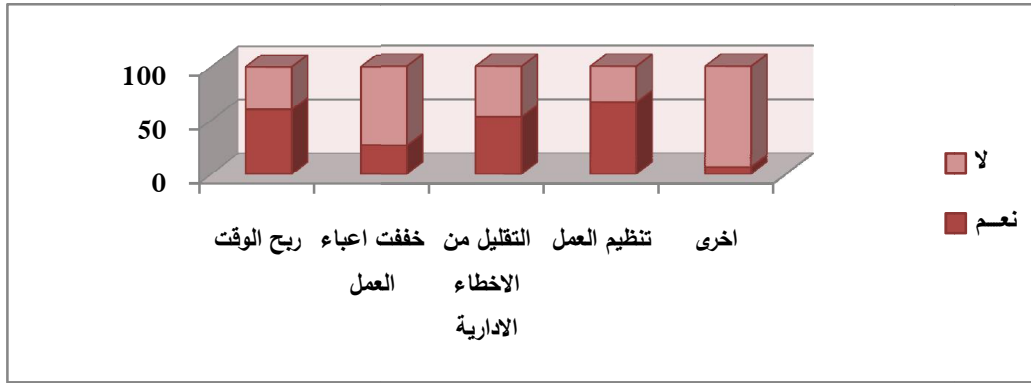
المجموع	النسبة %		المجموع	التكرار		
	لا	نعم		لا	نعم	
%100	%40	%60	15	06	09	ريح الوقت
	%73.3	%26.7		11	04	خففت أعباء العمل
	%46.7	%53.3		07	08	التقليل من الأخطاء الإدارية
	%33.3	%66.7		05	10	تنظيم العمل
	%93.3	%6.7		14	01	أخرى

قراءة الجدول:

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن هناك تباين في إجابات المبحوثين حيث أن الإجابة الأولى ربح الوقت أجاب 09 أفراد بنعم بنسبة 60% بينما أجاب 06 أفراد ب لا بنسبة 40% في حين أن الإجابة الثانية خففت أعباء العمل أجاب 04 موظفين ب الإجابة نعم بنسبة 26.7% وأجاب 11 فرد بالإجابة لا بنسبة 73.3%، أما الإجابة التقليل من الأخطاء الإدارية أجاب 08 أفراد بالإجابة نعم بنسبة 53.3% وأجاب 07 أفراد بالإجابة لا بنسبة 46.7%، بينما الإجابة تنظيم العمل أجاب 10 موظفين بالإجابة نعم

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، الطبعة الأولى، ص17.

بنسبة 66.7% وأجاب 05 موظفين بنسبة 33.3%، أما الإجابة أخرى أجاب موظف واحد 01 بنسبة 6.7% وكانت الإجابة توفير مناصب شغل مؤقتة للعقود أما 14 موظفا أجابوا ب لا بنسبة 93.3% ومنه نستنتج أن الخدمة الالكترونية قدمت العديد من الإضافات للموظفين تتمثل بالأساس في ربح الوقت والتقليل من الأخطاء الإدارية وكذا تنظيم العمل لهذا فطبيعة الخدمات المقدمة من طرف المصلحة والمتمثلة بالأساس حول الوثائق البيومترية تفرض توفير المعدات التكنولوجية والتقنية للموظفين لتقديم الإضافة وإضفاء طابع السرعة والجودة على الخدمة المقدمة للمواطن .<sup>1</sup>



أعمدة بيانية تمثل الإضافات التي قدمتها الخدمة الالكترونية للموظفين

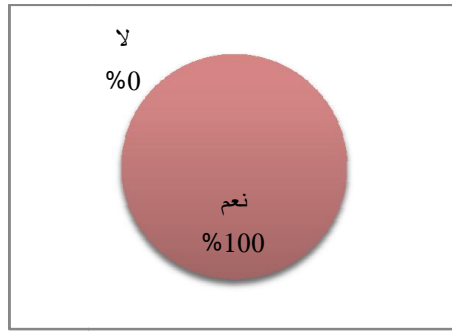
<sup>1</sup>شلالي عبد القادر، قاشي علال: الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة البلدة2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، يوم: 27 فيفري 2014 .

الجدول رقم (11) : يبين امتلاك الموظفين فكرة عن الوثائق البيومترية

النسبة %	التكرار	
100	15	نعم
00	00	لا
% 100	15	المجموع

قراءة الجدول:

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن كل الموظفين العاملين بقسم الوثائق البيومترية بدائرة تقرت يمتلكون فكرة عن الوثائق البيومترية وهذا من خلال إجاباتهم ب نعم بنسبة 100% أي 15 فرد الذين يمثلون أفراد العينة ومنه نستنتج أن الموظفين على دراية كاملة بطبيعة العمل الذي يمارسونه والخدمات المقدمة للمواطن من خلال الوثائق البيومترية .



دائرة نسبية تمثل امتلاك الموظفين فكرة عن الوثائق البيومترية

#### 01. المقصود بالوثائق البيومترية حسب الموظفين بدائرة تقرت

هي وثائق رسمية حيوية حديثة بحيث تصبح المعلومات الكترونية كالاسم واللقب وصورة بيومترية وتعتبر تشخيص ابتداء من بصمات راحة اليد والأصابع وصولاً إلى ملامح الوجه وقرنية العين مروراً بشبكة الأوردة بالإضافة إلى البيانات الشخصية وكل هذا يوضع في شريحة الكترونية وتعرف بأنها وثائق إدارية خاصة بكل فرد معين مرتبطة بالشبكة الالكترونية حيث تحمل هذه الوثائق مجمل المعلومات الخاصة بالشخص حيث تعوض هذه الوثيقة عدة وثائق أخرى كما يوجد من عرفها بأنها هي الوثائق التي تحتوي

على المعلومات الحيوية لشخص مثل البصمات وفصيلة الدم والصور الرقمية للوجه إضافة للبيانات الديموغرافية فهي وثيقة حاملة لهوية الشخص التي تميزه عن غيره .

## 02. تعريف جواز السفر البيومتري وكيف يختلف عن جواز السفر المستخدم من قبل

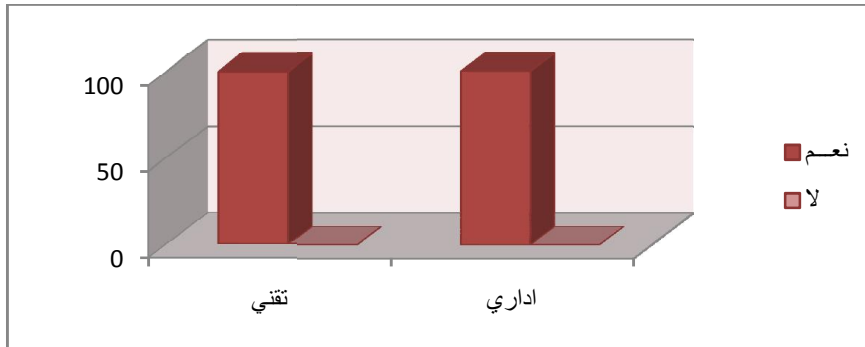
هو جواز يحمل معلومات الكترونية من اسم ولقب ويحمل معلومات بيومترية من صورة بيومترية وبصمات، ويختلف عن الجواز العادي بأنه يحمل المعلومات الكترونيا معترف به عالميا فهو وثيقة الكترونية حديثة بامتيازات عدة باحتوائه على شريحة الكترونية تتضمن المعلومات البيومترية والديموغرافية للمواطن كما يعرف جواز السفر البيومتري بأنه وثيقة الكترونية دولية تعتمد على المعلومات الحيوية للإنسان من حيث البصمة وأبعاد الوجه وتحميل المعلومات بطريقة الكترونية عكس اليدوية في جواز السفر العادي الذي يحمل معلومات بطريقة كتابية باليد وصورة عادية، فهو وثيقة إدارية يحتاجها أي مواطن حيث تنقله خارج الوطن ذو شريحة الكترونية تحمل جميع المعلومات العامة والفرعية عن مالكه .

الجدول رقم (12): يبين العلاقة بين امتلاك الموظفين فكرة عن الوثائق البيومترية ومتغير الوظيفة

النسبة %		التكرار		الوظيفة
اداري	تقني	اداري	تقني	
%100	%100	07	08	نعم
00	00	00	00	لا
-	-	07	08	المجموع
% 100		15		المجموع الكلي

#### قراءة الجدول:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل الموظفين يمتلكون فكرة حول الوثائق البيومترية سواء تقنيين وعددهم 08 أو إداريين وعددهم 07 وهذا يوضح أن المصلحة الإدارية تولي اهتمام في عملية التوظيف للأفراد المتمكنين والمؤهلين لتقديم خدمات جيدة وتتلائم مع طبيعة الخدمات البيومترية فالعلاقة بين الوظيفة وطبيعة العمل يعتبر عامل أساسي في تطور الخدمات وتحسينها .



أعمدة بيانية توضح العلاقة بين امتلاك الموظفين فكرة عن الوثائق البيومترية ومتغير الوظيفة

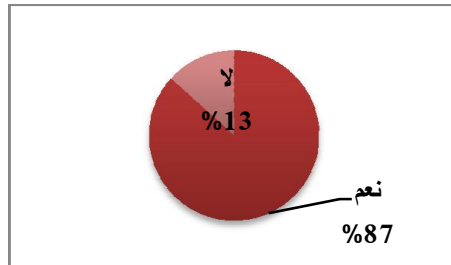
## المحور الثالث : تحديات الخدمة الالكترونية في الدوائر الإدارية

الجدول رقم (13): مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية

النسبة %	التكرار	
86.7%	13	نعم
13.3%	02	لا
100%	15	المجموع

قراءة الجدول :

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين يجمعون على أن استخدام التكنولوجيا يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية بإجابتهم ب نعم وعددهم 13 فردا بنسبة 86.7% بينما أجاب موظفين 02 ب لا بنسبة 13.3%، ومنه نستنتج أن استخدام التكنولوجيا يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية خاصة مع الاهداف التي تسعى لها الادارة من خلال عصرنه الخدمات من مختلف الجوانب سواء الادارية والتقنية وكذا البشرية .



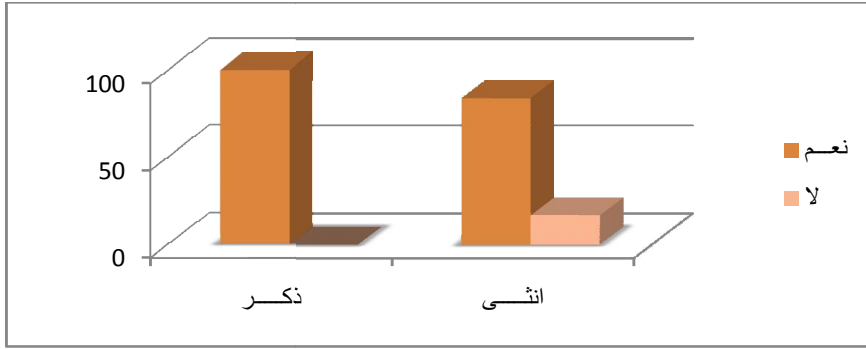
دائرة نسبية توضح مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية

الجدول رقم (14) : يوضح العلاقة بين مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية ومتغير الجنس

النسبة %		التكرار		
أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	الجنس
%83.3	%100	10	03	نعم
%16.7	00	02	00	لا
-	-	12	03	المجموع
% 100		15		المجموع الكلي

قراءة الجدول:

من خلال الجدول رقم (14) المركب يتضح لنا أن فئة الإناث هي أكثر فئة استفادة من المزايا التي تتيحها التكنولوجيا وعددهم 10 إناث بنسبة تقدر بـ 83.3% بينما 02 إناث أجابوا بـ لا بنسبة 16.7% في حين أن فئة الذكور كلهم اجمعوا على أن التكنولوجيا تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية وعددهم 03 أفراد بنسبة 100%، ومنه نلاحظ أن متغير الجنس له دور كبير في تحديد طبيعة وجودة الأداء للخدمات داخل الإدارات والمصالح الإدارية ونظرا لغالبية فئة الإناث في مصلحة الوثائق البيومترية بدائرة تقرت فان الإناث أكثر تقبل واندماج مع التكنولوجيا خاصة أصحاب الشهادات والخبرات في التعامل مع التقنيات المتاحة بالمصلحة بينما فئة الذكور لا تهتم بالأداء وتطوره بقدر الاهتمام بالحفاظ على الجوانب التقليدية في العمل ومقاومة كل تغيير وكل ما هو جديد خاصة كبار السن والذين لديهم خبرة طويلة في العمل وهذا ما لم نجده في العينة نظرا للتقارب العمري بين الموظفين وان هذه الخدمات لا زالت جديدة لم تتعدى الثلاث سنوات .



أعمدة بيانية توضح العلاقة بين مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات ومتغير الجنس

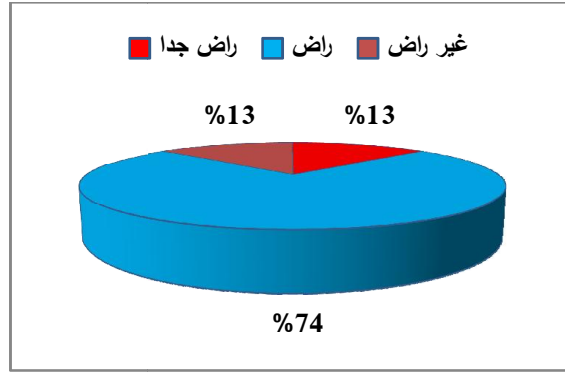
**الجدول رقم (15) : مدى رضا المواطن عن الخدمة المقدمة في المصلحة الإدارية**

النسبة %	التكرار	
13.3%	02	راض جدا
73.3%	11	راض
13.3%	02	غير راض
100 %	15	المجموع

**قراءة الجدول :**

من خلال الجدول رقم (15) يتبين لنا أن اغلب المبحوثين يتفقون أن المواطن في حالة رضا عن الخدمة المقدمة من طرف المصلحة الإدارية وعددهم 11 موظفا بنسبة 73.3%، بينما أجاب مبحوثين 02 لكل من الإجابات راض جدا وغير راض بنسبة تقدر ب 13.3%، ومنه نستنتج انه حسب رأي الموظفين أن المصلحة تسعى لتحسين العلاقة مع المواطن وتحقيق رضاه من خلال توفير كل ما يساعد على أداء خدمات جيدة ودقيقة وبسرعة وتفادي كافة العراقيل التي كانت موجودة سابقا خاصة بالنسبة للمواطن .





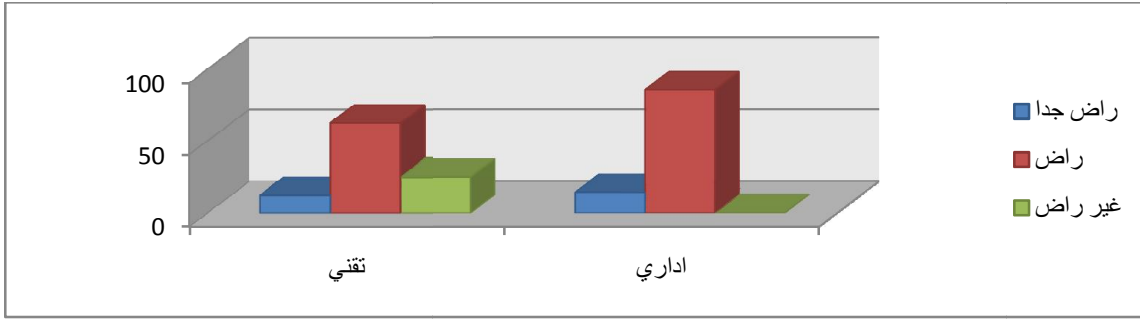
دائرة نسبية تبين مدى رضا المواطن عن الخدمة المقدمة في المصلحة الإدارية

الجدول رقم (16): يبين العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمة التي تقدمها المصلحة الإدارية ومتغير الوظيفة

النسبة %		التكرار		الوظيفة
اداري	تقني	اداري	تقني	
14.3%	12.5%	01	01	راض جدا
85.7%	62.5%	06	05	راض
00%	25%	00	02	غير راض
-	-	07	08	المجموع
100%		15		المجموع الكلي

قراءة الجدول :

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم الموظفين يرون أن المواطن راض عن الخدمات التي تقدمها المصلحة الإدارية وهذا يتضح من خلال النسب التي تظهر في الجدول حيث أجاب 05 تقنيين على الخيار راض بنسبة 62.5% وأجاب 06 إداريين نفس الإجابة بنسبة 85.5%، بينما أجاب مبحوث واحد 01 من الجانبين حول الخيار راض جدا بنسب تقدر ب 12.5% تقني و 14.3% إداري، في حين أجاب 02 تقنيين بالإجابة غير راض بنسبة 25% ولم يجب أي إداري عن هذا الخيار، ومنه نستنتج انه حسب رأي الموظفين أن المصلحة تسعى لتحسين العلاقة مع المواطن وتحقيق رضاه من خلال توفير كل ما يساعد على أداء خدمات جيدة ودقيقة وبسرعة وتفاذي كافة العراقيل التي كانت موجودة سابقا خاصة بالنسبة للمواطن .



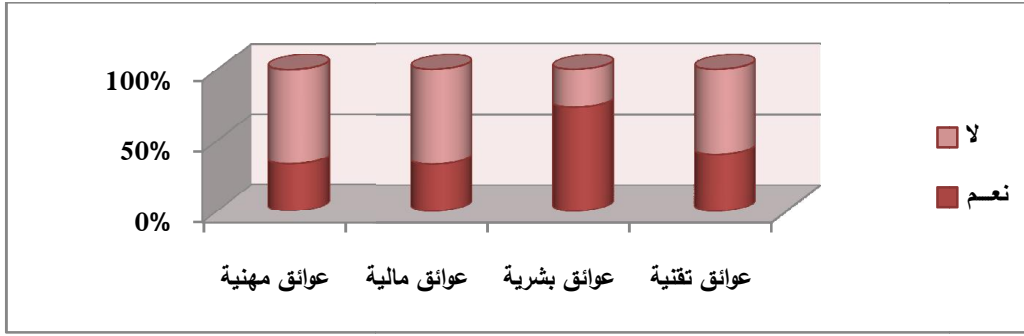
أعمدة بيانية تمثل العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمة التي تقدمها المصلحة الإدارية ومتغير الوظيفة

**الجدول رقم (17): يوضح العوائق التي تحول دون تقديم خدمة جيدة من طرف المصلحة الإدارية**

النسبة %		التكرار				
المجموع	لا	نعم	المجموع	لا		نعم
%100	%66.7	%33.3	15	10	05	عوائق مهنية
	%66.7	%33.3		10	05	عوائق مالية
	%40	%60		04	11	عوائق بشرية
	%73.3	%26.7		09	06	عوائق تقنية

**قراءة الجدول:**

حسب الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بنسبة 60% حول العوائق البشرية وعددهم 11 فردا وأربعة أجابوا ب لا بنسبة 40%، بينما العوائق المهنية والمالية أجاب 05 أفراد ب نعم بنسبة 33.3% و 10 أفراد أجابوا ب لا بنسبة 66.6%، في حين العوائق التقنية أجاب 06 موظفين ب نعم بنسبة 26.7% وأجاب 09 أفراد، ومنه نستنتج أن للعوائق البشرية دور كبير في التأثير على جودة الخدمات التي تقدمها المصلحة الإدارية خاصة مع التوجه الذي تنتهجه الإدارات العمومية نحو الكفاءات المؤهلة والخبيرة في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، فنقص الكفاءات البشرية يعتبر عائق وتحدي ينبغي تجاوزه من طرف الإدارات الحكومية لتقديم أداء جيد وتحقيق رضا المواطن .



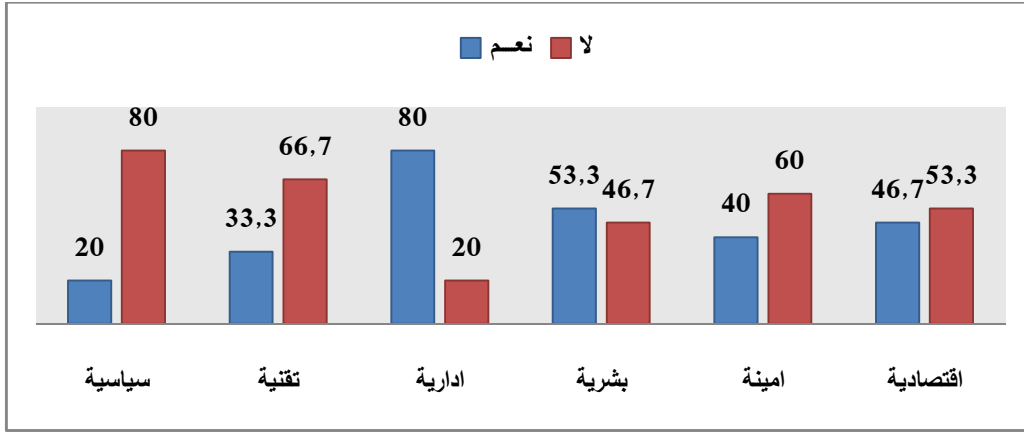
أعمدة بيانية تمثل العوائق التي تحول دون تقديم خدمة جيدة من طرف المصلحة الإدارية

**الجدول رقم (18): يبين التحديات التي تواجه تطبيق الخدمة الالكترونية في الدوائر الإدارية**

المجموع	النسبة %		المجموع	التكرار		
	لا	نعم		لا	نعم	
% 100	80%	20%	15	12	03	سياسية
	66.7%	33.3%		10	05	تقنية
	20%	80%		03	12	إدارية
	46.7%	53.3%		07	08	بشرية
	60%	40%		09	06	أمنية
	53.3%	46.7%		08	07	اقتصادية

قراءة الجدول :

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن التحديات الإدارية هي أكثر التي تواجه الخدمة الالكترونية في الدوائر الإدارية حسب المبحوثين وعددهم 12 فردا بنسبة 80%، ثم تأتي التحديات البشرية بنسبة 53.3%، بعدها التحديات الاقتصادية بنسبة 46.7%، ثم التحديات التقنية نسبتها 33.3%، وأخيرا التحديات السياسية بنسبة 20%، ومنه نستنتج أن التحديات الإدارية والبشرية هي أكثر التحديات والعوائق التي تحول دون تطبيق الخدمة الالكترونية بشكل جيد، فالتحول للأسلوب الالكتروني في الإدارات الحكومية يعتبر تحدي بحد ذاته نظرا للعراقيل التي تحتاج لتغييرات جذرية من كافة النواحي لهذا فتركيز الموظفين على التحديات الإدارية وكذا البشرية راجع لكون أن مختلف المصالح الإدارية تجد صعوبات بالغة لتقديم خدمات ترضي المواطنين، مما تجد الانتقال بطيء نحو تطبيق الخدمات الالكترونية والميزات التي تتيحها .



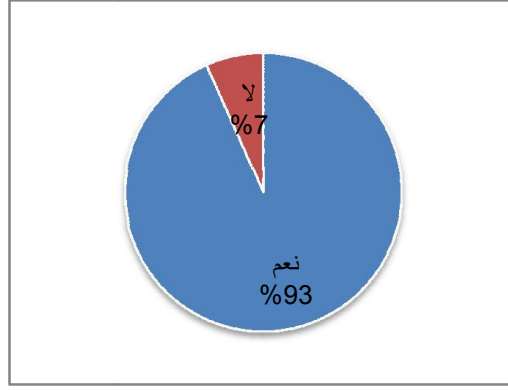
أعمدة بيانية تمثل التحديات التي تواجه تطبيق الخدمة الالكترونية في الدوائر الإدارية

**الجدول رقم(19):** يمثل رأي المبحوثين حول وجود ضغوطات وأسباب ساهمت في الدخول المتسارع للخدمة الالكترونية في الدوائر الإدارية

النسبة %	التكرار	
93.3%	14	نعم
6.7%	01	لا
100 %	15	المجموع

قراءة الجدول :

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية المبحوثين يتفقون حول وجود ضغوطات وأسباب تساهم في الدخول المتسارع للخدمة الالكترونية في الدوائر الالكترونية وعددهم 14 فردا بنسبة 93.3%، بينما موظف 01 ب لا بنسبة 6.7%، ومنه نستنتج أن التحول للخدمات الالكترونية خصوصا الوثائق البيومترية فجواز السفر لم يكن ليكون حيز التطبيق لولا ضغوطات المنظمة الدولية للطيران المدني وحثمية اتخاذ هذه الإجراءات بسرعة قبل أواخر 2015 من طرف الدولة ومؤسساتها التابعة لها خاصة الدوائر والبلديات مؤخرا.



دائرة نسبية تمثل رأي المبحوثين في وجود ضغوطات وأسباب لتطبيق الخدمة الالكترونية

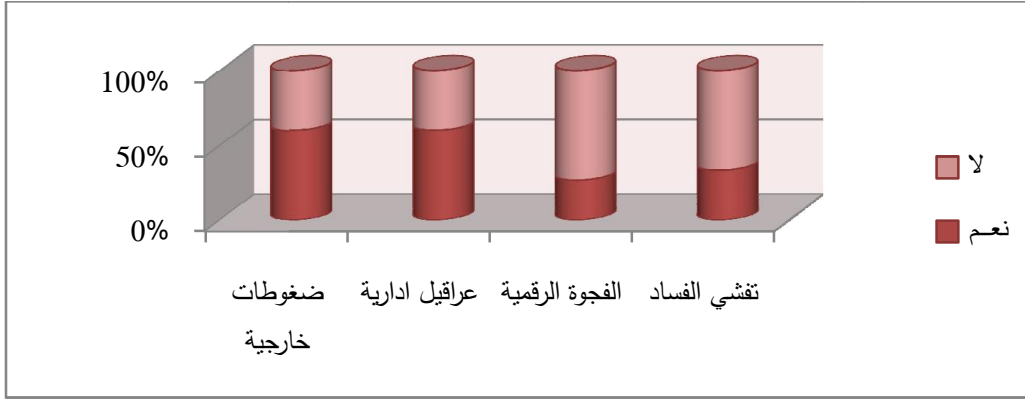
الجدول رقم(20): يبين أسباب التسريع في تطبيق الخدمة الالكترونية (وثائق بيومترية) في الدوائر الإدارية

النسبة %		التكرار				
المجموع	لا	نعم	المجموع	لا		نعم
% 100	%40	%60	15	06	09	ضغوطات خارجية
	%40	%60		06	09	عراقيل إدارية
	%73.3	%26.7		11	04	الفجوة الرقمية
	%66.7	%33.3		10	05	تفشي الفساد

قراءة الجدول:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين أجابوا على نسبة 60% للضغوطات الخارجية والعراقيل الإدارية كأسباب رئيسية وراء التسريع في تطبيق الخدمة الحكومية الالكترونية في الدوائر الإدارية، بينما تفشي الفساد بنسبة 33.3% وكذا الفجوة الرقمية قدرت نسبتها ب 26.7%، ومنه نستنتج انه من بين الأسباب الفاعلة والتي كانت لها دور في الانتقال لخدمة الوثائق البيومترية نجد الضغوطات الخارجية والمتمثلة بالأساس في شروط المنظمة الدولية للطيران المدني والتي حددت نهاية 2015 كأخر اجل للدول لتطبيق هذه الإجراءات الجديدة الخاصة بجواز السفر البيومترية، وكذلك الأسباب الإدارية والتي لها دور واضح من خلال مختلف الجوانب البشرية والإدارية وتجذر الفساد والبيروقراطية والمشاكل التي

وجدت ولازالت موجودة فيما يخص الأخطاء الموجودة في سجلات الحالة المدنية في البلديات مما عرقل عملية الانتقال السريع من قبل أي مع بدايات مشروع الجزائر الإلكترونية<sup>1</sup>.



أعمدة بيانية تمثل أسباب التسريع في تطبيق الخدمة الإلكترونية (وثائق بيومترية) في الدوائر الإدارية

#### المحور الرابع: الأفاق المستقبلية للخدمة الحكومية الإلكترونية

الجدول رقم (21): يبين رأي المبحوثين حول وجود فكرة عن الوثائق البيومترية التي يمكن استخراجها

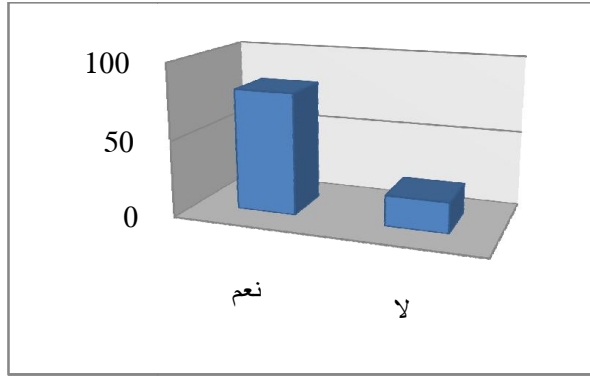
مستقبلا

النسبة %	التكرار	
80%	12	نعم
20%	03	لا
100%	15	المجموع

قراءة الجدول:

حسب الجدول رقم (21) نلاحظ أن غالبية المبحوثين يملكون فكرة عن الوثائق البيومترية التي يمكن استخراجها مستقبلا خصوصا على مستوى قريب بنسبة 80% و عددهم 12 موظفا، بين أجاب 03 مبحوثين ب لا بنسبة 20%، وهذا يفسر انه توجد العديد من الأفكار التي تسعى المصالح الإدارية التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية تجسيدها في المستقبل القريب .

<sup>1</sup> بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمية، مغبر فاطمة الزهراء. تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر. متاح على الخط المباشر: <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2012/06/-A1.pdf>.



دائرة نسبية تبين رأي المبحوثين حول وجود فكرة عن الوثائق البيومترية التي يمكن استخراجها مستقبلا

### 03. رأي المبحوثين حول الوثائق البيومترية التي يمكن أن تستخرج مستقبلا

حسب الموظفين في دائرة تقرت بمصلحة الوثائق البيومترية توجد العديد من الوثائق البيومترية التي قد تتجسد مستقبلا على مدى قريب، وتتعلق هذه الوثائق بالخدمات التي تقدمها الدوائر الإدارية وكذا البلديات حاليا في 2016 مقارنة بالخدمات التي تقدمها إدارات حكومية أخرى، وتمثل هذه الوثائق في :

بطاقة التعريف البيومترية - رخصة السياقة البيومترية - البطاقة الرمادية البيومترية - بطاقات تسجيل وترقيم السيارات .

### 04. رأي المبحوثين حول استخدامات بطاقة التعريف البيومترية مستقبلا

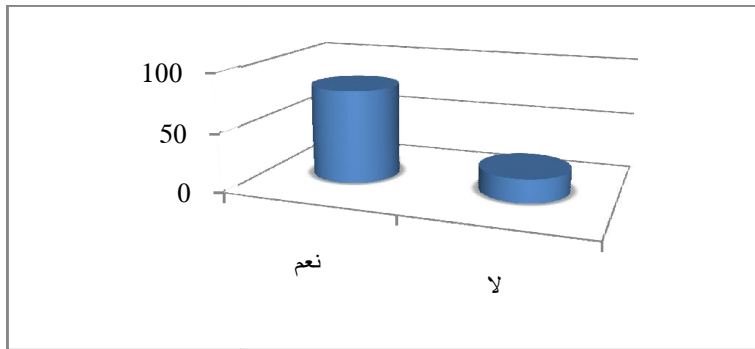
من خلال إجابات المبحوثين نلاحظ أن بطاقة التعريف البيومترية أصبحت واقعا في انتظار تعميمها على المواطنين حيث تتمثل استخداماتها مستقبلا في استخدامات الكترونية عبر المواقع الإلكترونية كاستخراج الوثائق والمعلومات الخاصة بالمعني الكترونيا وعلى مستوى شبانيك البريد والبنوك وتسجيل في العقارات ومحطات السفر، كذلك الحجز والتصريح عبر الانترنت من خلال رقم التعريف الوطني ، كما تعتبر بديلة عن جميع الوثائق الإدارية، تتيح إمكانية دخول مؤسسات إدارية وحكومية وتساعد في تخفيف الأعباء على المواطن من استخراج الوثائق والانتقال بين المصالح الإدارية كذلك تستخدم في مجالات متعددة في العمل والدراسة وغيرها .

الجدول رقم(22): مساهمة الإجراءات الإدارية في تخفيف عراقيل الحصول على الوثائق البيومترية مستقبلا

النسبة %	التكرار	
80%	12	نعم
20%	03	لا
100%	60	المجموع

قراءة الجدول:

من خلال الجدول أعلاه والرسم البياني نلاحظ أن غالبية أفراد العينة يرون أن الإجراءات الإدارية المتخذة من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية بعصرنة الإدارة وتعميم خدمات الوثائق البيومترية مستقبلا خففت عراقيل الحصول عليها من خلال الإجابة ب نعم بنسبة 80% ما يعادل 12 فردا، بينما 20% من أفراد العينة ما يعادل 03 أفراد لا يرون أي تغييرات على العمل الإداري وان العراقيل باقية كما هي في الواقع، ومنه نستنتج أن الإستراتيجية التي انتهجتها وزارة الداخلية في الدوائر وكذا البلديات خففت العديد من العراقيل التي كانت موجودة في المصالح الإدارية، وان هذه البدايات الأولى لاستخراج الوثائق البيومترية تشجع على تخفيف العديد من العراقيل والتحديات مستقبلا .



أعمدة بيانية توضح مساهمة الإجراءات الإدارية في تخفيف عراقيل الحصول على الوثائق البيومترية مستقبلا



**05. رأي المبحوثين حول احتمالات تطور الخدمة الالكترونية مستقبلا**

من خلال إجابات المبحوثين نلاحظ في آرائهم حول تطور الخدمات الالكترونية مستقبلا بين من يرون انه لا يمكن أن تتطور دون اتخاذ إجراءات قانونية وإدارية تسهل الخدمة ويصبح بإمكان المواطن استخراج أي وثيقة من أي مكان وفي أي زمان خاصة في المنزل أو مكان العمل، وبين من يرون انه على المدى القريب لا توجد مؤشرات واضحة يمكن أن تظهر على مدى بعيد في حالة اتخاذ قرارات مناسبة، وهناك من يرى بان الخدمات الالكترونية خصوصا الوثائق البيومترية تتطور بصفة تدريجية من خلال تنظيم وتسهيل وتسريع الخدمات للمواطن .

**06. رأي المبحوثين حول ابرز الخدمات الالكترونية التي يمكن أن تتجسد مستقبلا في الدائرة الإدارية**

حسب رأي بعض المبحوثين لا توجد مؤشرات واضحة عن الخدمات الالكترونية التي يمكن أن تكون مستقبلا في الدائرة الإدارية على مدى قريب، بينما يرى البعض الأخر بإمكانية وجود هذه الخدمات عبر مواقع الكترونية وكذا تقديم الوثائق عبر البريد الالكتروني، إدخال الخدمات الالكترونية على ملفات السكن من تسجيل ودراسة لها وغيرها الخدمات دون تنقل المواطن إلى الإدارة والمصلحة المعنية بالخدمة كما هو معمول به في التسجيل الالكتروني لجواز السفر البيومتري في موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وان تمس هذه التغييرات والإصلاحات الإدارية كافة الخدمات الأخرى مثل رخصة السياقة البيومترية والبطاقة الرمادية الالكترونية وغيرها .

**07. اقتراحات الموظفين حول الخدمات الالكترونية مستقبلا على مستوى المصلحة الإدارية**

حسب إجابات المبحوثين من الاقتراحات المتعلقة بالخدمات الالكترونية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية بدائرة تقرت تعميم هذه الخدمة الالكترونية على الخدمات الأخرى في الدوائر كالسكن والنقل وغيرها، وتسهيل الوسائل وتوفير اليد العاملة المؤهلة في هذا المجال مع التجديد في الأجهزة التكنولوجية والتقنية وتجديدها باستمرار وصيانتها لتواكب جودة الخدمات في المستقبل، وكذلك التقليل من الوثائق

وتكرارها وتفعيل التحول الالكتروني بها، والعمل على تنظيم العمل في المصالح الإدارية والتخفيف من العراقيل وتقليلها قدر الإمكان وتحويل خدمة البطاقة الرمادية عبر الواب .

### 08. الحلول المناسبة للتقليل من العراقيل التي تواجه الخدمة الالكترونية في المصلحة الإدارية مستقبلا

اختلفت آراء المبحوثين حول الحلول التي تساعد على تفادي العراقيل والمشاكل في المستقبل بين من يرى بوجود حلول تتمثل في التوظيف كادر بشري مناسب من خرجي جامعات ومعاهد مع القيام بدورات تدريبية بشكل دوري لمواكبة التغيرات لهم باستمرار اضافة لتوفير هياكل متطورة تتلائم والخدمات الجديدة وهناك يرى من الموظفين بعدم وجود مؤشرات واضحة على مدى قريب تبين إمكانية تفادي هذه العراقيل والتحديات مستقبلا .

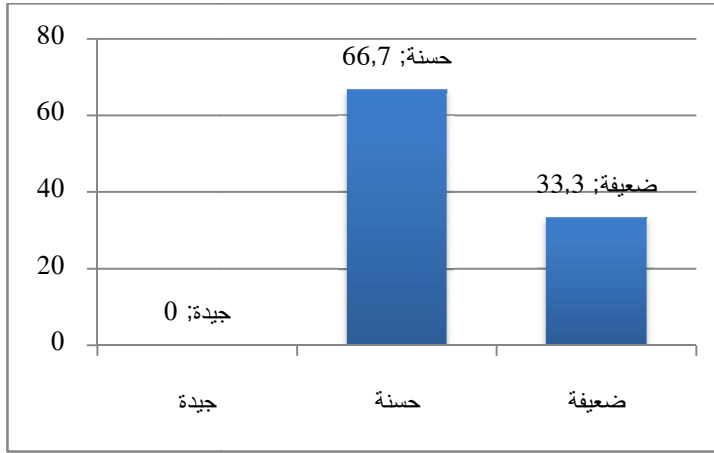
### الجدول رقم(23): يبين تقييم المبحوثين للخدمة الالكترونية في الجزائر

النسبة %	التكرار	
00%	00	جيدة
66.7%	10	حسنة
33.3%	05	ضعيفة
100 %	15	المجموع

#### قراءة الجدول :

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك من الموظفين من يرون بتحسن الخدمة الالكترونية في الجزائر بنسبة تعادل 66.7% وعددهم ويرى 10 أفراد، ومن يرون بضعف الخدمة بنسبة 33.3% وعددهم 05 أفراد بينما لا توجد إجابات حول الإجابة جيدة، ومن خلال النسب السابقة نستنتج أن الخدمة الالكترونية في تحسن تدريجي خاصة في الدوائر الإدارية وتطبيق خدمات الوثائق البيومترية ودخولها حيز التجسيد

وكذلك محاولة التقليل من العراقيل الموجودة في هذه المصالح، للوصول لخدمات أكثر جودة وتطورا لتحقيق رضا المواطن الجزائري .<sup>1</sup>



<sup>1</sup> جمال لعلامي، جواز سفر وبطاقة التعريف البيومتري بداية من 2010، جريدة الشروق اليومي، العدد 2723 ، الثلاثاء، 2009/09/22. ص 03 .

### النتائج العامة للدراسة :

- المصلحة تركز على فئة الإناث خاصة المتخرجين من المعاهد والمراكز التكوينية وهذا حسب طبيعة الخدمات والجوانب التقنية التي تركز عليها المصلحة خصوصا قسم الوثائق البيومترية الذي يحتاج للدقة والتركيز العاليتين والتمكن من الآلات والتقنيات الخاصة باستخراج الوثائق البيومترية .
- الكفاءة والجودة لدى الموظفين عامل مهم من خلال انتقاء أفراد متمكنين من استخدام الحاسوب الذي يعتبر أساس العمليات والخدمات الإدارية والتقنية التي تقوم بها الدائرة الإدارية كاستخراج الوثائق البيومترية ومراحلها التي تمر بها .
- العنصر البشري المؤهل والتمكن له دور فاعل في تحسين العمليات والخدمات الإدارية خاصة الوثائق البيومترية التي تحتاج للخبرة والقدرة على استخدام الحاسوب سواء من الناحية الإدارية أو من الناحية التقنية .
- للدورات التدريبية دور فعال في التقليل من الأخطاء والعوائق الآلية والتقنية وهذا ناتج عن طبيعة العمل والخدمات التي تقدمها المصلحة التي تتطلب دقة ومرونة عالية في التعامل مع التقنيات والآلات التكنولوجية المتاحة كآلات التصوير ومعدات البصمات الالكترونية والتوقيع الالكتروني وكل ما يتعلق بالوثائق البيومترية .
- الخدمة الالكترونية قدمت إضافات متميزة للموظفين في المصلحة الإدارية للوثائق البيومترية بدائرة تفرقت تتمثل في السرعة في أداء العمل وزيادة فاعلية الخدمة وهذا دليل على أن الانتقال للخدمة الالكترونية يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء والارتقاء بالخدمات نحو الأفضل وهذا ما تسعى إليه وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال مشروع عصرنه الإدارات الحكومية .

- تسعى المصلحة لتحسين العلاقة مع المواطن وتحقيق رضاه من خلال توفير كل ما يساعد على أداء خدمات جيدة ودقيقة وبسرعة وتفادي كافة العراقيل التي كانت موجودة سابقا خاصة بالنسبة للمواطن .
- توجد تحديات وعوائق بشرية وأخرى مهنية ومالية تؤثر على جودة الخدمات التي تقدمها المصلحة الإدارية خاصة مع التوجه الذي تنتهجه الإدارات العمومية نحو الانتقال للأسلوب الإلكتروني في خدماتها المقدمة للمواطن.
- انه من بين الأسباب الفاعلة والتي كانت لها دور في الانتقال لخدمة الوثائق البيومترية نجد الضغوطات الخارجية والتمثلة بالأساس في شروط المنظمة الدولية للطيران المدني والتي حددت نهاية 2015 كأخر اجل للدول لتطبيق هذه الإجراءات الجديدة الخاصة بجواز السفر البيومترية، وكذلك الأسباب الإدارية والتي لها دور واضح من خلال مختلف الجوانب البشرية والإدارية وتجذر الفساد والبيروقراطية والمشاكل التي وجدت ولازالت موجودة فيما يخص الأخطاء الموجودة في سجلات الحالة المدنية في البلديات مما عرقل عملية الانتقال السريع من قبل أي مع بدايات مشروع الجزائر الإلكترونية .
- توجد العديد من الوثائق البيومترية التي قد تتجسد مستقبلا على مدى قريب وتتمثل هذه الوثائق في : بطاقة التعريف البيومترية - رخصة السياقة البيومترية - البطاقة الرمادية البيومترية - بطاقات تسجيل وترقيم السيارات .
- من بين الاقتراحات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية بدائرة تقرت تعميم هذه الخدمة الإلكترونية على الخدمات الأخرى في الدوائر كالسكن والنقل وغيرها وتسهيل الوسائل وتوفير اليد العاملة المؤهلة في هذا المجال مع التجديد في الأجهزة التكنولوجية والتقنية وتجديدها باستمرار وصيانتها لتواكب جودة الخدمات في المستقبل وكذلك التقليل من الوثائق وتكرارها وتفعيل التحول الإلكتروني بها، والعمل على تنظيم العمل في

المصالح الإدارية و التخفيف من العراقيل وتقليلها قدر الإمكان وتحويل خدمة البطاقة الرمادية عبر الواب .

- الحلول التي تساعد على تفادي العراقيل والمشاكل في المستقبل تتمثل في التوظيف كادر بشري مناسب من خرجي جامعات ومعاهد مع القيام بدورات تدريبية بشكل دوري لمواكبة التغيرات لهم باستمرار وتوفير هياكل متطورة تتلائم والخدمات الجديدة .

الدراسة تهدف لمعرفة التحديات والآفاق المستقبلية في الدوائر الإدارية من خلال خدمة الوثائق البيومترية والتي تعد موضوع حديث الساعة بإلقاء الضوء على التحديات التي تواجهها هذه الخدمة، ومدى تحكم الموظفين في التعامل مع التقنيات والآلات التكنولوجية المتاحة كآلات التصوير ومعدات البصمات والتوقيع الإلكتروني وغيرها، وسجلت هذه الدراسة مجموعة من النقاط التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار: أن العنصر البشري المؤهل والمتمكن له دور فعال في تحسين الخدمات الإدارية التي تحتاج للقدرة على استخدام الحاسوب، بحيث أن الخدمة الإلكترونية قدمت إضافات متميزة للموظفين في المصلحة الإدارية للوثائق البيومترية بدائرة تقرت تتمثل في السرعة في أداء العمل وزيادة فاعلية الخدمة، كما أن نقص الكفاءات البشرية يعتبر تحدي ينبغي تجاوزه لتقديم أداء جيد وتحقيق رضا المواطن خاصة في المستقبل القريب، كما تعتبر حتمية الانتقال للخدمة البيومترية خاصة جواز السفر البيومتري نهاية 2015 من أبرز الأسباب التي شكلت تحديا كبيرا للدوائر الحكومية في الجزائر، فمستقبل خدمة الوثائق البيومترية يبقى مرهون بمجموعة من الاستراتيجيات والخطط الفعالة تضمن التحسن التدريجي في الخدمة والانتقال المدروس لكي لا تواجه الجزائر أي عوائق مثلما حدث مع جواز السفر البيومتري ومن أهم المؤشرات التي تدل على وجود خدمات قد تتجسد في المستقبل القريب نجد تعميم بطاقة التعريف البيومترية على المواطنين بعد الانتهاء من طلبية البكالوريا وكذلك رخصة السياقة البيومترية والبطاقة الرمادية الإلكترونية.



قائمة

المراجع



## قواميس ومعاجم:

1. مروان العظيمة ، معجم المعاني الجامع عربي عربي ، دار النوادر ، مصر ، 2012.

## الكتب:

2. أنيس فتحي ، الإمارات إلى أين استشراف التحديات والمخاطر على مدى 25 عاماً ، مركز الإمارات للدراسات والإعلام ، 2005 .
3. بن مرسلني أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ب ط ، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 2003 .
4. جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، (مفاهيمه، أدواته طرقه الإحصائية)، ب ط، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع والدار العلمية الدولية، 2000 .
5. حمدان صبحي، التسويق الإلكتروني ، جامعة الملك عبد العزيز .
6. عبد الرحمن بن عبد الله الواصل، البحث العلمي، السعودية، 1999.
7. عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي ، مكتبة الإشعاع للنشر والتوزيع ، جامعة الفاتح ليبيا، 1996، ط1 ، ص123.
8. رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الكتاب الحديث الجزائر، 2004 .
9. موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، تدريبات عملية ، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004.
10. محمد عبيدات ، محمد ابو نصار: منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات ، عمان ، دار وائل للنشر ، 1999.
11. محمد عوض الترنوري ، أغادير عرفات جويحان ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2006 .
12. محمد نور صالح الجداية، الإدارة الإلكترونية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008 .
13. منال هلال المزاهرة ، نظريات الإتصال ، دار الميسرة للنشر والطباعة ، عمان الأردن ، ط1، 2012 .
14. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002 .

## رسائل ومذكرات:

15. وسيلة واعر: مداخلة بعنوان دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية (حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر-) ، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري ، قسنطينة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
16. بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمه، مغبر فاطمة الزهراء. تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر. متاح على الخط المباشر: <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2012/06/> - A1.pd .

## المقابلات:

17. مكتب التنظيم والشؤون العامة ، مقابلة يوم 28 - 02 - 2016 الساعة 9.30 صباحا .
18. مقابلة مع السيدة حاجي هناء ، مهندس إعلام آلي ، مكلف بمصلحة البيومترية لدائرة تقرت ، يوم 28 - 02 - 2016 ، الساعة 9.00 صباحا .

## المقالات:


19. سالمى جمال ، سبل اندماج الجزائر فى اقتصاد المعرفة ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثامن ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2005 .
20. جمال لعلمى ، جواز سفر وبطاقة التعريف البيومتري بداية من 2010، جريدة الشروق اليومي ، العدد 2723 ، الثلاثاء ، 2009/09/22 .

## المراجع باللغة الأجنبية:

21. Maurice. Angers : Initiation pratique a la méthodologie des sciences humain. Alger . casbah. 1997 .p9 .

## المواقع الالكترونية:

22. [www.alwihdah.com/print.php22-03-2016](http://www.alwihdah.com/print.php22-03-2016) (14.30).
23. <http://www.alifta.net/Fatawa/FatawaSubject> 22-03-2016 (10.23).
24. <http://dbpedia.org/page/Future> 22-03-2016 (10.45).
25. <http://www.binnabi.net/infos> 05-04-2016 (08.30)
26. <https://www.moi.gov.ae> 23-03-2016 (18.12).
27. <http://forum.moe.gov.om/showthread> 25-03-2016 (09.00).
28. <https://ar.wikipedia.org/wiki> 04-04-2016 (08.47).
29. <http://www.mouwazaf-dz.com/t10259-topic> 2016 -04-09 (20:28).
30. <https://ar.wikipedia.org/wiki/> 2010-04-04 (10.27).
31. [www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz) 20.03 .2016 (14.30).



الملاحق

جامعة ورقلة قاصدي مرياح

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال



تخصص: ثانية ماستر تكنولوجيايات الاتصال الجديدة

عنوان المذكرة :

تحديات وآفاق الخدمة الحكومية الالكترونية في الجزائر (وثائق بيومترية )

دراسة حالة دائرة تقرت

من إعداد الطلبة :

- سلامي قدور

- قادير عبد العزيز

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص تكنولوجيايات الاتصال الجديدة , تم وضع هذه الاستمارة للحصول على المعلومات مؤكدين لكم بان جميع اجاباتكم على محاور الاستبيان التي سيتم الحصول عليها منكم سوف تستخدم لغرض البحث العلمي فقط .

ملاحظة : نرجو منكم عدم إغفال أي سؤال من أسئلة الاستمارة مع إعادتها في الأخير وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام .....

ضع علامة X أمام الإجابة المناسبة .

## المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر  أنثى
- الوظيفة: تقني  إداري
- المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي  أخرى .....

## المحور الثاني: الخدمة الإلكترونية على مستوى الدوائر الإدارية

1. هل تمتلك حاسوب شخصي في المنزل؟ نعم  لا
2. هل أنت متمكن من استخدام الحاسوب؟ نعم  لا
3. هل قمت بدورات تدريبية في استخدام الحاسوب من قبل سواء شخصيا أو على عاتق الإدارة؟  
نعم  لا
4. في حالة الإجابة بنعم هل للدورات التدريبية دور في التقليل من الأخطاء والعوائق الإدارية من ناحية :  
الأخطاء البشرية والتنظيمية  الأخطاء التقنية والآلية

أخرى اذكر .....

6. هل تعرف ما هي الخدمة الإلكترونية؟ نعم  لا
7. في حالة الإجابة بنعم ما هي الإضافات التي قدمتها الخدمة الإلكترونية مقارنة بالخدمة التقليدية؟  
السرعة في أداء العمل  القضاء على الطابور  تقليص البيروقراطية
- زيادة فعالية الخدمة  تحقيق رضا المواطن

أخرى تذكر .....

8. ما هي الإضافات التي قدمتها الخدمة الإلكترونية للموظفين باعتبارك موظف؟  
ريح الوقت  خففت أعباء العمل  التقليل من الأخطاء الإدارية  تنظيم العمل

أخرى تذكر .....

9. هل تملك فكرة عن البيومتريا نعم  لا

10. إذا كانت الإجابة بنعم هل يمكن أن تعرفنا بالمقصود بالوثائق البيومترية ؟

11. ما هو جواز السفر البيومتري ؟ وكيف يختلف عن جواز السفر المستخدم من قبل ؟

### المحور الثالث: تحديات الخدمة الإلكترونية في الدوائر الإدارية

12. هل ساهمت التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات داخل المصلحة الإدارية ؟

نعم  لا

13. حسب رأيك ما مدى رضا المواطن عن الخدمة المقدمة في المصلحة الإدارية ؟

راض جدا  راض  غير راض

14. ما هي العوائق التي تحول دون تقديم خدمة جيدة ؟

عوائق مهنية  عوائق مالية

عوائق بشرية  عوائق تقنية

أخرى .....

15. في رأيك ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الخدمة الإلكترونية في الدوائر الإدارية؟

تحديات سياسية  تحديات تقنية  تحديات إدارية

تحديات بشرية  تحديات أمنية  تحديات اقتصادية

أخرى .....

16. هل توجد ضغوطات وأسباب ساهمت في الدخول المتسارع في للخدمة الإلكترونية خاصة خدمة

الوثائق البيومترية ؟

نعم  لا

17. في حالة الإجابة بنعم هل تعود هذه الأسباب إلى:

ضغوطات خارجية  عراقيل إدارية  الفجوة الرقمية  تفشي الفساد والبيروقراطية

أخرى تذكر .....

### المحور الرابع: الأفاق المستقبلية للخدمة الحكومية الالكترونية

18. هل عندك فكرة على الوثائق البيومترية التي يمكن أن تستخرج مستقبلا ؟  
نعم  لا

19. في حالة الإجابة بنعم ما هي هذه الوثائق ؟  
.....

20. حسب فهمك فيما تتمثل استخدامات بطاقة التعريف البيومترية مستقبلا ؟  
.....

21. هل تساهم الإجراءات الإدارية المتخذة في تخفيف عراقيل الحصول على الوثائق البيومترية مستقبلا ؟  
نعم  لا

22. في رأيك ما هي احتمالات تطور الخدمة الالكترونية مستقبلا ؟  
.....

23. ما هي ابرز الخدمات الالكترونية التي يمكن أن تتجسد مستقبلا في الدائرة الإدارية ؟  
.....

24. ما هي اقتراحاتك حول الخدمات الالكترونية مستقبلا على مستوى مصلحتكم ؟  
.....

25. ما هي الحلول المناسبة للتقليل من العراقيل التي تواجه الخدمة الالكترونية على مستوى مصلحتكم مستقبلا ؟  
.....

26. وما هو تقييمك للخدمة الالكترونية في الجزائر ؟

جيدة

حسنة

ضعيفة

شكرا جزيلاً على تعاونكم معنا



جامعة ورقلة قاصدي مرياح



كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة لنيل شهادة ماستر اعلام واتصال تخصص تكنولوجيايات الاتصال الحديثة بعنوان :

**تحديات وافاق الخدمة الحكومية الالكترونية في الجزائر (وثائق بيومترية )\_**

**دراسة حالة دائرة تقرت**

مقابلة مع السيدة: حاجي هناع، يوم 28-02- على الساعة 9.00 صباحا

من إعداد الطلبة :

- سلامي قدور

- قاديير عبد العزيز

أسئلة المقابلة :

1. التعريف بدائرة تقرت :

2. الهيكل التنظيمي لدائرة تقرت :

3. خدمات الوثائق البيومترية على مستوى دائرة تقرت

1. ما هو عدد الموظفين ؟

.....

2. ما هي الوسائل التكنولوجية المستخدمة ؟

.....

3. هل يمكن أن تقدم لنا فكرة عن البيومترية ؟ وماذا يقصد بالوثائق البيومترية ؟

.....

.....



4. ما هو جواز السفر البيومتري وكيف يختلف عن جواز السفر العادي ؟

.....

5. ما هي التحديات والعوائق التي تواجه الخدمة الالكترونية في الدائرة الإدارية ؟

.....

.....

6. ما هي الوثائق البيومترية التي يمكن أن تستخرج مستقبلا ؟

.....

.....

7. كيف يمكن استخدام بطاقة التعريف البيومترية مستقبلا ؟

.....

8. هل لديك تصور لما تكون عليه الخدمة الالكترونية مستقبلا ؟

.....

9. ما هي ابرز الخدمات الالكترونية التي يمكن أن تتجسد مستقبلا اذا كان لديك فكرة؟

.....

10. ما هو تقييمك للخدمات الالكترونية في الجزائر ؟

ناجحة  فاشلة  في تحسن

شكرا جزيلاً على تعاونكم معنا