جامعة قاصدي مرباح- ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

إعداد الطالبتين:

بوزيد خديجة آسيا

نقودي فطيمة

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية العطف و ية غرداية

مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماستر تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

تاريخ المناقشة : 2016/05/23.

أيسعد زهية	**(جامعة قاصدي مرباح–ورقلة)**	**رئيسا**
أ .طرابلسي أمينة	**.(جامعة قاصدي مرباح –ورقلة)**	**.مشرفا ومقررا**
أ .قندوز عبد القادر.	**(جامعة قاصدي مرباح –ورقلة)**	**.مناقشا**

الموسم الجامعي: 2016/2015

جامعة قاصدي مرباح- ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

إعداد الطالبتين:

بوزيد خديجة آسيا

نقودي فطيمة

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية العطف و ية غرداية

مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماستر تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

تاريخ المناقشة : 2016/05/23.

أيسعد زهية	**(جامعة قاصدي مرباح–ورقلة)**	**رئيسا**
أ .طرابلسي أمينة	**.(جامعة قاصدي مرباح –ورقلة)**	**.مشرفا ومقررا**
أ .قندوز عبد القادر.	**(جامعة قاصدي مرباح –ورقلة)**	**.مناقشا**

الموسم الجامعي: 2016/2015

الشكر والتقدير

نحمد الله تعالى ونشكره على ما أنعم به علينا من فضل وتوفيق ومنحنا العلم والمعرفة، والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع

يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر التقدير للأستاذة الفاضلة والمحترمة "طرابلسي أمينة" لقبولها الإشراف علينا، وعلى نصحها لنا طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة.

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ الراوي مُحَّد الطيب لتعاونه معنا ونصحه لنا، وكذا الأستاذ قندوز عبر القادر على كل إرشاداته التي قدمها لنا.

كما نشكر كل موظفي مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف ولاية غرداية على حسن استقبالهم وتعاونهم معنا وبالأخص رئيس المصلحة.

والشكر والاحترام إلى كل أعضاء لجنة المناقشة.

كم نشكر كل من ساعدنا لإنجاز هذه الدراسة المتواضعة سواء من قريب أو بعيد.

الفهرس

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

ملخص الدراسة

مقدمة

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للدراسة وإجراءاتها المنهجية

1-تحديد مشكلة الدراسة.....ص04.

2-تساؤلات الدراسة.....ص04.

3- أسباب اختيار الموضوع .....ص05.

4- أهداف الدراسة .....ص05.

5- أهمية الدراسة.....ص05.

6-مفاهيم الدراسة.....ص06.

7-الدراسات السابقة.....ص08.

8-فرضيات الدراسة.....ص15.

9-منهج الدراسة.....ص15.

10-أدوات جمع البيانات.....ص16.

11-مجتمع الدراسة.....ص17.

12-المقاربة النظرية للدراسة.....ص17.

خلاصة

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة: عرض وتحليل البيانات

تمهيد

I. مجالات الدراسة .....ص27.

II. تحليل البيانات وتفسيرها.....ص30.

III. النتائج العامة الدراسة.....ص59.

الخاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الترقيم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	30
02	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السّن	31
03	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	31
04	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة	32
05	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية (الخبرة)	33
06	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الالكترونية	34
07	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب سبب تطبيق الإدارة الإلكترونية	35
08	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سبب التعامل بالإدارة الإلكترونية	36
09	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب تفعيل الإدارة الإلكترونية بسبب تحقيق الشفافية والنزاهة	37
10	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير الأجهزة والبرامج في مصلحة الوثائق البيومترية	37
11	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير أجهزة ا ماسوب بالمصلحة	38
12	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير برامج لسلامة الملفات الإلكترونية	39
13	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير قواعد بيانات لأمان وسرية المعلومات داخل مصلحة	40

14	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفر شبكة الانترنت بالمصلحة	40
15	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تدفق الانترنت بالمصلحة	41
16	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفر شبكة الانترانت بالمصلحة	41
17	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأجهزة المتوفرة بالمصلحة	42
18	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير حسن استخدام الحاسوب	43
19	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تلقي التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية	43
20	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مدة التربص إذا كانت الإجابة بنعم	44
21	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سبب التوظيف بالمصلحة	44
22	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الموظفين المتخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية	45
23	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير وضع قوانين وتشريعات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر	46
24	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير استخراج الوثائق البيومترية (جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية	46
25	يمثل توزيع أولوية الوثائق البيومترية عند مجتمع الدراسة	47
26	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المدة التي تستخرج فيها الوثائق	48
27	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المدة التي تستخرج فيها الوثائق	48

28	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سهولة وسرعة استخراج الوثائق البيومترية	49
29	: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة الوثائق البيومترية	50
30	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير خطة بديلة في حا ت الطوارئ	51
31	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير خطة بديلة في حا ت الطوارئ	51
32	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معوّق مدودية تدفق شبكة ا نترنت في مصلحة الوثائق البيومترية	52
33	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة كمعيق لعدم تطبيقها بالمصلحة	52
34	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة كمعيق لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة	53
35	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية	54
36	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سبب عدم اقتناع الموظف بالإدارة الإلكترونية في حالة الإجابة بنعم	54
37	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدم توفر موظفين متخصصين في صيانة الأجهزة كمعيق لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة	55
38	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير نقص برامج حماية البيانات من القرصنة	56

39	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير غياب القوانين والتشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	56
40	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معيق عدم توفر كوادر البشرية المتخصصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	57
41	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير قلة خبرة المسؤولين كمعيق لتطبيق الإدارة الإلكترونية	57

فهرس الأشكال

الترقيم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي البلدي للعطف ولاية غرداية	28
02	دائرة نسبية توضح جنس مجتمع الدراسة	30
03	دائرة نسبية توضح سـن مجتمع الدراسة	31
04	دائرة نسبية توضح المستوى التعليمي لمجتمع الدراسة	31
05	دائرة نسبية توضح وظيفة مجتمع الدراسة	32
06	دائرة نسبية توضح اقدمية (خبرة) مجتمع الدراسة	33
07	دائرة نسبية توضح أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالمصلحة	34
08	دائرة نسبية توضح سبب التطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة	35
09	دائرة نسبية توضح سبب التعامل بالإدارة الإلكترونية	36
10	دائرة نسبية توضح تفعيل الإدارة الإلكترونية لتحقيق الشفافية والنزاهة	37
11	دائرة نسبية توضح توفير الأجهزة والبرامج بالمصلحة	37
12	دائرة نسبية توضح توفير أجهزة الحاسوب بالمصلحة	38
13	دائرة نسبية توضح البرامج المتوفر داخل أجهزة الحاسوب	39

14	دائرة نسبية توضح توفير قاعدة البيانات لأمان وسرية المعلومات	40
15	دائرة نسبية توضح توفير شبكة الانترنت بالمصلحة	40
16	دائرة نسبية توضح تدفق الانترنت بالمصلحة	41
17	دائرة نسبية توضح توفر شبكة الانترانت بالمصلحة	41
18	دائرة نسبية توضح الأجهزة المتوفرة بالمصلحة	42
19	دائرة نسبية توضح حسن استخدام الحاسوب بالمصلحة	43
20	دائرة نسبية توضح تلقي التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية	43
21	دائرة نسبية توضح مدة التربص الموظفين بالمصلحة	44
22	دائرة نسبية توضح سبب توظيف الموظفين بالمصلحة	44
23	دائرة نسبية توضح توفر موظفين متخصصين بالمصلحة	45
24	دائرة نسبية توضح وجود القوانين والتشريعات لتطبيق الإدارة الإلكترونية	46
25	دائرة نسبية توضح إستخراج الوثائق البيومترية	46
26	دائرة نسبية توضح مدة إستخراج جواز السفر البيومتري	48
27	دائرة نسبية توضح مدة استخراج بطاقة التعريف الو نية البيومترية	48
28	دائرة نسبية توضح سرعة وسهولة إستخراج الوثائق	49
29	دائرة نسبية توضح معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	50

30	دائرة نسبية توضح وجود خطة بديلة في حالات الطوارئ	51
31	دائرة نسبية توضح الخطة البديلة في حالات الطوارئ	51
32	دائرة نسبية توضح محدودية تدفق الانترنت كمعيق لتطبيق الإدارة الإلكترونية	52
33	دائرة نسبية توضح تخوف الموظف من استخدام التقنية الحديثة	52
34	دائرة نسبية توضح معيق عدم توفر الدورات التدريبية	53
35	دائرة نسبية توضح ضعف اقتناع الموظف بالإدارة الإلكترونية كمعيق لتطبيقها	54
36	دائرة نسبية توضح سبب عدم اقتناع الموظف بالإدارة الإلكترونية	54
37	دائرة نسبية توضح معيق عدم توفر مختصين لصيانة الأجهزة	55
38	دائرة نسبية توضح نقص برامج حماية البيانات من القر نة	56
39	دائرة نسبية توضح غياب القوانين والتشريعات لتطبيق الإدارة الإلكترونية	56
40	دائرة نسبية توضح معيق عدم توفر كوادر البشرية المتخصصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	57
41	دائرة نسبية توضح معيق قلة خبرة المسؤولين لتطبيق الإدارة الإلكترونية	57

الملخص

تناولنا في دراستنا واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر (دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف بولاية غرداية). والتي كنا نهدف من خلالها إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعرفة مدى تطبيقها على أرض الواقع، وبناءا عن هذا كله قمنا بطرح الإشكال التالي:

ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف بولاية غرداية ؟

وقد استعنا في دراستنا بمنهج دراسة الحالة باعتباره المنهج الملائم للدراسة ،ويقوم على البحث المعمق للظاهرة المدروسة والخاصة بحالة فريدة .كما يساعدنا على جمع المعلومات والبيانات التي تساعد على الكشف عن جوانب الخاصة بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف بولاية غرداية، واعتمدنا كذلك في دراستنا على استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة والمتمثل في سبعة موظفين ،وكذا قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس مصلحة الوثائق البيومترية، وهذا وقد اعتمدنا أيضا على الملاحظة بالمشاركة وبعد تحليلنا وتفسيرنا للنتائج خلصنا بما يلي:

-أن أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هو تحديث وعصرنة الإدارة الجزائرية.

-من متطلبات الإدارة الإلكترونية توفير كوادر بشرية متخصصة.

-ضعف التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة أهم عائق يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية

الكلمات المفتاحية:الإدارة ،الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات

RESUME

Dans notre étude nous avons entrepris la réalité de l'application de l'administration électronique en Algérie (étude du cas de service des documents biométriques à la commune d'El Atteuf, à la Wilaya de Ghardaïa) .Etude par le biais de laquelle nous visons à lever le voile et l'incompréhension qui entoure le concept de l'administration électronique, et d'appréhender le champ de on application sur le terrain. Compte tenu tout cela, nous avons émis la problématique suivante

Quelle est la réalité de l'application de l'administration électronique au sein du service des documents biométriques à la commune d'El Atteuf à la Wilaya de Ghardaïa ?

Dans notre étude nous avons adopté la méthode de l'étude du cas , étant donné qu'il demeure la méthode adéquate pou l'étude, et repose sur l'étude approfondie du phénomène étudié concernant un cas unique, comme il nous aide dans la collectes des infirmations et des données qui nous permettent de découvrir les aspects spécifiques au service des documents biométriques à la commune d'El Atteuf à la wilaya de Ghardaïa. Par ailleurs nous avons également adopté dans notre étude un formulaire de questionnaire distribué à l'échantillon de l'étude représenté par sept agents fonctionnaires. Nous avons aussi établi une entrevue avec le chef de service des documents biométriques comme nous nous sommes basés aussi sur l'observation par participation. À l'issue de notre analyse et de nos observations nous avons conclu ce qui suit :

- Le motif de la transformation de l'administration traditionnelle vers l'administration électronique est de moderniser l'administration algérienne.
- Parmi les exigences de l'administration électronique figure la mobilisation des cades humains spécialisés.
- La plus grande entrave auquel fait face l'application de l'administration électronique demeure le manque de formation en matière d'utilisation des technologies nouvelles.

Mots clés : administration. Administration électronique. Technologie de l'information.

مقدّمة

مقدمة:

عرف العالم مع ظهور القرن الحالي تطوراً كبيراً وهائلاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي أدى بدوره إلى ظهور الشبكة العالمية للاتصال "الانترنت" نتيجة لكل التطورات المتلاحقة، حيث دفع بالدول المتطورة من تسريع عجلة التنمية التي مست كل القطاعات السياسية، الاقتصادية، الثقافية والاجتماعية من خلال إعادة هيكلة جميع الأنظمة والقطاعات والتنقل سريعا من الأنشطة التقليدية العادية إلى الإلكترونية والتي كانت أساساً في التطوير والتغيّر الجذري الذي مسّ كل المجتمعات في كل العالم، ما جعل الدول النامية تجري وراء الركب الحاصل للحاق بالتكنولوجيا نظرًا لانتشار ما يعرف بالأمية "التكنولوجية أو الرقمية" ، وهو ما جعلها تعدّ العدة لإحداث تغييرات كبيرة في كل القطاعات بإدخال شبكات الاتصال والحواسيب في كل التعاملات خاصة الإدارية منها، وقد تجلى ذلك بعد القمتين العالميتين لمجتمع المعلومات في (جنيف 2003) و(تونس2005)، من خلال إدخال وسائل الاتصال الحديثة وإدراجها في كل الأنشطة الحياتية للإنسان بعصرنة الاقتصاد والدعم السياسي للدول عبر توفير بنية تحتية ضخمة قادرة على إرساء مجتمع معلوماتي يعتمد على قواعد بيانات.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في دواوير لاستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هياكلها والانتقال للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات إلكترونيا، وهو الأمر الذي دفعنا بالبحث في إشكالية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ومعالجته بإتباع الخطة التالية:

الفصل الأول وعنوناه بالإطار المفاهيمي للدراسة وإجراءاتها المنهجية تطرقنا فيه لإشكالية الدراسة بدءا بتحديد المشكلة ، تساؤلات وأهداف الدراسة، ثم تناولنا فيه أهمية ،أسباب اختيار الموضوع، مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة والتي قمنا من خلالها ببناء فرضيات الدراسة، ثم قمنا بإدراج منهج وأدوات جمع البيانات، ثم مجتمع البحث وأخيرا المقاربة النظرية.

الفصل الثاني تناولنا فيه مجالات الدراسة ثم عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة التطبيقية، لنصل بعد ذلك إلى مناقشة نتائج الدراسة ونختتم عملنا بخاتمة الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة وإجراءاتها

المنهجية

1-تحديد مشكلة الدراسة:

أدى التقدم السريع والهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى إحداث نقلة نوعية في جميع مجالات الحياة، حيث أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة وعلى شبكة الانترنت ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من خلال التحول إلى التعاملات الإلكترونية بدل التقليدية لإرساء مجتمع يعتمد على التقنيات الجديدة ويواكب كل التطورات العالمية الحاصلة.

وقد خلق هذا التغيير عبر المجالات السياسية والاقتصادية وحتى الاجتماعية إلى ظهور مفاهيم إلكترونية جديدة ، كالحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، المواطن الإلكتروني وحتى الإدارة الإلكترونية، وهذه الأخيرة من الركائز التي تعول عليها الدول من أجل تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والتي من شأنها تسريع عملية إنجاز التعاملات بسهولة وإتقان ودون بدل جهد كبير.

والجزائر من الدول التي تسعى وراء التغيير في مجال الإدارة وذلك عبر مشروع الجزائر الإلكترونية لتحقيق أهداف منها عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الإلكترونية، ونرى ذلك جليا من خلال الدخول في تطبيق مشاريع إلكترونية تدريجيا، كجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية عبر مختلف بلديات الوطن، وبلدية العطف بولاية غرداية كان لها نصيب في الدخول للمشروع كانطلاقة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وبناءاً على ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي:

– ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف و ية غرداية؟

2- تساؤلات الدراسة :

1- ما أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية ؟

2- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية؟

3- ما هي أهم العوائق التي تقف في وجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية؟

3- أسباب اختيار الموضوع:

جاء اختيارنا لموضوع دراستنا لعدة أسباب منها:

-**الأسباب الذاتية:** تتمثل في رغبتنا في تناول هذا الموضوع لأنه من المواضيع الجديدة وخاصة فيما يتعلق بالوثائق الإلكترونية، مثل جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية، خاصة وأنها ستفعل بحلول 2016.

- **الأسباب الموضوعية** : قمنا بدراسة هذا الموضوع نظرًا لقربه من تخصصنا و لحداثته، وقلة تناوله من قبل الطلبة، واستكمال لدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية من زاوية أخرى، وكذا تزويد الدراسات اللاحقة ببعض المعلومات والنتائج المتوصل إليها وكذلك تقديمه كدراسة جديدة يعتمد عليها في البحث العلمي الأكاديمي.

4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعرفة الفرق بينها وبين التقليدية.

- التعرف على الوثائق التي تم من خلالها تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية.

- معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع في مصلحة الوثائق البيومترية.

- العوائق التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية.

5- أهمية الدراسة:

-إن موضوع واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف له أهمية بالغة من حيث الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وكذا التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية، يعتبر من أهم التطورات التي تسعى الجزائر لمواكبتها من خلال عصرنة الإدارة للحاق بالتحولات الضخمة والهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي تكمن أهمية دراستنا في معرفة درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية.

6-مفاهيم الدراسة: (الإدارة، الإدارة الإلكترونية، الواقع، الوثائق الإلكترونية، تكنولوجيا، المعلومات، تكنولوجيا المعلومات، البنية التحتية، قاعدة البيانات).

الإدارة: للإدارة والإدارة الإلكترونية عدة تعريفات منها:

لغة: كلمة إدارة administration أصلها لاتيني (ad) بمعنى"to"، و(minister) بمعنى"serve"، والكلمة تعني (الخدمة) على أساس أن يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين، أو يصل عن طريق الإدارة إلى أداء الخدمة.[1]

-وهي مصدر أدار، يدير إدارة، تقول العرب: أدرت الشيء يديره إدارة، ويريدون من ذلك التعدي التدوير للشيء دورانا ذات اليمين وذات الشمال، ويستعمل الفعل لازما أيضا، فيقال دار الشيء يدور دورانا.[2]

-من ناحية إسلامية تعني الولاية أو الرعاية أو الأمانة وتعني تحمل المسؤولية وأداء الواجب. قال رسول الله ﷺ:"كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته"[3]

-وتعني الإدارة باللغة الإنجليزية : management أو administration[4]

اصطلاحا: هي مجموعة الخطوات المتتالية والمتعاقبة التي تهدف إلى توجيه الموارد البشرية والمادية نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وذلك عن طريق تنسيق الجهود والترتيب الهادف لعناصر الإنتاج.[5]

-هي نشاط إنساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة، لتحقيق نتائج بكفاءة وفاعلية، باستخدام الموارد المتاحة في ظل الظروف المحيطة.[6]

وتعرف الإدارة: management حسب قاموس "لاروس Larousse: "أنها تقنية إدارة وتسيير المؤسسة.[7]

ذكره كامبل في كتابه "أصول التنظيم الصناعي" حيث يقول: "إن الإدارة تشمل جميع الواجبات والوظائف التي تختص أو تتعلق بإنشاء المشروع من حيث تمويله ، ووضع سياسته الرئيسية وتوفير ما يلزمه من معدات وإعداد التكوين أو الإطار التنظيمي الذي يعمل فيه وكذلك اختيار الرؤساء والأفراد الرئيسيين".[8]

وهي عملية مشتركة لكل جهد جماعي سواء كان عاماً أو خاصاً، مدنياً أو حربياً، كبيرًا أو صغيرًا. [9]

وعرفها الدكتور مُحَمَّد الصيرفي: مجموعة من المبادئ والافتراضات التي لم ترقى بعد إلى مستوى النظرية غير أنها تسهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي أن تسير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها. (10)

وقد عرفت في قاموس الإدارة بأنها فن أو علم توجيه وتسيير وإدارة عمل الآخرين بقصد تحقيق أهداف محددة. (11)

الإدارة الإلكترونية: هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل: البريد الإلكتروني، التحويلات الإلكترونية للأموال، التبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات.(12)

-هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.(13)

وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف.(14)

تقوم الإدارة الإلكترونية بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات التي أفرزها تزاوج علوم الحاسبات مع علوم الاتصالات.(15)

التعريف الإجرائي من خلال التعريفات السابقة خلصنا إلى التعريف التالي:

هي الانتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية لتسهيل العمل بين الفرد والمؤسسة بغية زيادة الكفاءة وربح الوقت.

لغة: الواقع باللغة الإنكليزية: reality(16)

-يفيد الفعل الثلاثي "وقع" واشتقاقه "يقع، وقعا ووقوعا": السقوط وإنزال الشيء على الشيء.

-في الاستخدام المجازي، فوقع بمعنى: حصول الشيء وثبوته، كالقول: وقع الحق، أي: ثبت، ووقع الحق عليه، أي: ثبت، ووقع في الشرك: حصل فيه.(17)

اصطلاحا: ما يحيط بالإنسان والجماعة من حال ومجال وعصر، ويؤثر فيهما على سبيل التشكيل الراهن ضمن زمن متحرك، و"الواقع" بذلك: هو حال الإنسان والجماعة بما يحملانه من قيم وأفكار، وطبائع وخصائص وسمات، ضمن مجالات يحييها كل منهما ويعيشانه من اقتصادية، وسياسية واجتماعية، وثقافية ، وفق المرحلة التاريخية العامة التي تمر بها المجتمعات بسماتها المختلفة.(18)

الوثائق الإلكترونية:

الوثيقة document[19]، هي مكتوب يحوي معلومة أو معلومات بصرف النظر عن طريقة أو خصائص التسجيل أو القيد.[20]

والوثيقة الإلكترونية: (تعريف من كندا): عبارة عن معطيات متوافرة على وعاء ممغنط أو غيره، بحسب القواعد التي تؤمن التخزين، العرض، المعالجة، طباعة ، نسخ، ونقل أو بث المعلومات.[21]

-وقد عرف الإتحاد الدولي للأرشيف ICA الوثائق الرقمية بأنها أية معلومة مسجلة تم إنتاجها أو تسليمها عبر أجهزة الحاسب الآلي، ستكمال أو تنفيذ نشاط فردي أو جماعي، ولكي تكون الوثيقة الرقمية وثيقة رسمية بد وأن يتوفر بها ثلثة عناصر هي المحتوى، البنية والسياق.[22]

التكنولوجيا: **technologie** مجموعة التقنيات التي تتعلق بطبيعة مركبات مختلف أجهزة الكومبيوتر.[23]

المعلومات: **information** تتمثل المعلومات في المعرفة المسجلة أو المسموعة، والتصاميم، والمواصفات، والإجراءات، والأساليب الخاصة بتطوير التكنولوجيا، واستعمالها، وتشغيلها، وإدارتها وتمويلها والتدريب عليها.[24]

تكنولوجيا المعلومات: **information technology** التكنولوجيا التي توحد بين نظم الحوسبة مع الربط عبر وسائل اتصال السريعة، بغرض نقل البيانات والمعلومات المختلفة (نصوص، أرقام وجداول، صور ورسومات، صوت، تسجيلت فيديوية...).[25]

البنية التحتية: **in.fra.struc.ture** النظم الأساسية والخدمات الضرورية لبلد أو منظمة للسير بسلسة.[26]

قاعدة البيانات:**data base** مجموعة من البيانات المنظمة، التي يمكن الوصول إلى محتوياتها، وإدارتها، وتحديثها، بسهولة. وهي مجموعة من التسجيلت أو القيود (records) يشار إليها باسم الملف(file) وتتكون قاعدة البيانات عادة من ملف واحد أو أكثر.ويسميها البعض قاعدة المعلومات مجازا.[27]

7-الدراسات السابقة:

بعد إطلعنا على مجموعة من الدراسات التي عالجت موضوع الإدارة الإلكترونية من جوانب عديدة، استعرضنا منها ثلث دراسات وقمنا بتعليق عليها، محددين أوجه الشبه وأوجه الختلف مع دراستنا، وكذا ما استفدنا منها.

الدراسة الأولى: وهي دراسة بعنوان "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية "لطالب جهاد مختار من جامعة يوسف بن خدة –الجزائر– لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي و الإداري، سنة 2007، مذكرة(غ، م).

حيث تناول الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تيسير تسيير المرفق العام، والمبادئ التي يتضمنها سيره وكيفية إدارته؟

أما عن التساؤ ت الفرعية:

1- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومنهجية تطبيقها؟.

2- ما هو أثر الإدارة الإلكترونية على سير وإدارة المرفق العام؟.

3- ما هو تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي المرفق العام؟.

4-ما هو وضع الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية ؟.

منهج الدراسة:

_ نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية على سير وإدارة المرفق العام، من خلال تحديد الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من إيجابياتها ،والمعوقات التي تحول دون تطبيقها تم استخدام المنهج الو فقي التحليلي وذلك بر د الظاهرة في مختلف أبعادها ، مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك.

كما تم اعتماد المنهج المقارن للتعرف على وضع البلدان العربية بالنسبة لتطبيقها لنظام الإدارة الإلكترونية بالمقارنة مع باقي دول العالم ، وكذلك لمعرفة الفجوة الرقمية الحا لة بين البلدان العربية والدول المتطورة وحتى فيما بينها.

أهم النتائج:

- عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عنا ر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الإلكترونية في العالم العربي.
- هناك قصور واضح في التعرف على قدرات ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للمواقع بما يمكن المواطن العربي على الإفادة الكاملة منها.

- أهمية تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول خدمات لمستحقيها.

النتيجة العامة:

وفي الأخير وعلى ضوء معالجتنا لموضوع البحث وما استخلصنا من نتائج فإن العلم بموضوع الإدارة الإلكترونية لا يكون مفيدا إلا إذا استثمر في تطبيق العملي، واستفاد منه المتعاملون مع خدمات المرافق العامة، وإلا فما الفائدة أن نعلم ولا نعمل.

الدراسة الثانية: دراسة بعنوان"دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية – والجزائر"لطالب عشور عبد الكريم من جامعة منتوري قسنطينة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، سنة 2010، مذكرة(غ، م) .

حيث تناول فيها الإشكالية التالية وهي:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟.

وتفرعت عنها خمسة أسئلة فرعية:

1ما مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟

2ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

3.كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية ؟

4 . ما هي توجيهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، أو كيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية ؟

5 . ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر و هل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟

الأهداف:

. إزالة الغموض و التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية

. الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الإلكترونية باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا .

-محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمة العامة الإلكترونية وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية

المنهج: أما عن المنهج الذي استخدمه الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون ،ومنهج دراسة الحالة ومنهج التاريخي .

العينة: مجموعة القوانين والتشريعات والمواد القانونية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية.

أهم ما توصل إليه الباحث من نتائج:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية ، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.
- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة، الاستمرارية، الاستجابة، السرعة، ربح الوقت والدقة في تحديد المهام.

حيث توصل الباحث إلى **النتيجة العامة** هي أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة للمواطنين، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية، ويقربها من المواطن، غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعا لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

<u>الدراسة الثالثة</u> :تحت عنوان "**الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية –دراسة حالة وزارة العدل**"مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر -3-

من إعداد الطالب بوغلاشي عماد ،2011،(م-غ-ن).

حيث انصبت الإشكالية الأساسية في محاولة الوقوف على تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ودورها في تحسين أدائها ،ولتبسيطها تم صياغاتها على الشكل التالي:**إلى أي مدى تؤثر الإدارة الإلكترونية على أداء الإدارات العمومية ؟**

وللإلمام بهذا الموضو أكثر تم تجزئة السؤال الرئيسي إلى أسئلة الفرعية :

– ما طبيعة الإدارة العمومية ،وما هي الطريقة الحديثة لتسيرها ؟

– ما هو النموذج الجديد للإدارة في مجتمع المعلومات ؟

– كيف يتأثر أداء الإدارة العمومية في ظل تبنيها للإدارة الإلكترونية ؟

– ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء وزارة العدل وقطاع العدالة عامة؟

أهداف الدراسة :حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية –دراسة حالة وزارة العدل من خلال الوقوف على:

مختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية والتنويه بضرورة عصرناتها من خلال تبنيها لمفهوم الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها .

مزايا الإدارة الإلكترونية التي تمنحها للمواطنين والمجتمع وللإدارات العمومية نفسها.

دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلبات إنجاح هذا التحول.

أما عن المنهاج التي اتبعها الباحث فهي المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ،أما في ما يخص أدوات جمع البيانات فاتبع أسلوب المسح المكتبي من خلال الاستعانة بالكتب الأجنبية والعربية ،المنشورات والأبحاث ،أطروحات ومذكرات الماجستير ،المقالات العلمية ،بعض المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت .وكذا اتبع أسلوب دراسة الحالة (حالة وزارة العدل).أما عن العينة فهي بعض نماذج الخدمات الإلكترونية.

أهم النتائج:

أن للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف أزماتها المشروعة ،سعيا منها لتحسين أدائها .

انطلاقا من تقييم الوضع في إطار تنفيذ برنامج "الحكومة الالكترونية 2013"وعلى الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الماضية ما تزال أعمال عصرنة الإدارة العمومية بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير خدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة وغير مثمنة.

وفي قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة لسيرها وسير قطاع العدالة بشكل عام.وقد ساعد ذلك على تجسيد بعض المشاريع الهامة على أرض الواقع على غرار الشبكة

القطاعية لوزارة العدل، والتي ساهمت في إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية.....الخ، حق المواطنين والمتقاضين وكافة العاملين مع القطاع أنفسهم.

النتيجة العامة: وتمثلت في أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن يأتي إلابإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد قدراتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية .كما تفطنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع الإلكترونية على غرار ما تم العمل به في وزارة العدل.

الدراسة الرابعة: هذه الدراسة بعنوان "إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعا□مة المقدسة "بنين" للطالب مُحَّد بن سعيد مُحَّد العريشي من جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، كلية التربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، 2008.

حيث تناول الإشكالية التالية:

-ما إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعا□مة المقدسة بنين؟

أما عن التساؤ ت الفرعية:

1_ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعا□مة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة ؟

2-ما أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعا□مة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة ؟

3-ما أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعا□مة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة ؟

أما عن أهداف البحث فقد سعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعا□مة المقدسة.

التعرف أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعا□مة المقدسة.

التعرف على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعا□مة المقدسة.

أما عن منهج المستخدم في الدراسة فهو المنهج الو□في التحليلي ،كما اعتمد على استمارة الاستبيان مقفلة كأداة للبحث تناول فيها المعلومات الشخصية وكذا ثلاث محاور المحور الأول :أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمحور الثاني:

العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمحور الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أما عن مجتمع البحث جميع العاملين بالإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين.

أهم النتائج:

-وضوح درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة .

- هناك عوامل مساعدة على إمكانية التطبيق في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة .

- ووجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

حيث توصل هذا البحث إلى: وضوح درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة وأن هناك عوامل مساعدة على إمكانية التطبيق ووجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

التعقيب على الدراسات السابقة :

نتفق مع الدراسات السابقة في تناول نفس الموضوع ألا وهو الإدارة الإلكترونية، وكذلك من ناحية جدية الموضوع ،وتناولنا نفس الموضوع من خلال دراسة الإدارة الإلكترونية في المرفق العمومي ،كما تتشابه الدراسة الثانية مع دراستنا من حيث استخدام نفس المنهج أي منهج دراسة الحالة، ومع الدراسة الثالثة من حيث استخدام نفس أداة جمع البيانات وهي استمارة الاستبيان .

أما الاختلاف بين دراستنا وبين هذه الدراسات من ناحية الحدود الزمانية والمكانية المدروسة ، بالإضافة إلى المنهج المستخدم في الدراسة الأولى والدراسة الثالثة والدراسة الرابعة، وكذا في مجتمع وعينة الدراسة حيث تناولت الدراسة الأولى بالبحث في المجتمع ، أما بالنسبة للدراسة الرابعة فتم تطبيقها على المجتمع السعودي أما دراستنا فتم تطبيقها على المجتمع الجزائري أماعن العينة ففي الدراسة الثالثة أجريت على العينة المتمثلة في مجموعة القوانين والتشريعات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية أما من حيث أدوات جمع البيانات ففي الدراسة الثالثة اتبعت أسلوب المسح المكتبي ومسح بعض المواقع الإلكترونية، وأسلوب دراسة الحالة.

وقد استفدنا من هذه الدراسات في إثراء الجانب النظري، كما استعنا بها في صياغة بعض الأسئلة والأهداف وقمنا ببناء الفرضيات بناءا على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات من منطلق تراكمية المعارف، بالإضافة إلى تحديد بعض محاور و أسئلة الاستبيان.

8-فرضيات الدراسة :

- نفترض أن أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هو تحديث وعصرنة الإدارة الجزائرية.
- من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية توفر الكوادر البشرية المتخصصة.
- يعد ضعف التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة أهم عائق يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

9-منهج الدراسة :

المنهج: في اللغة يعني الطريق الواضح، ونهج الطريق، بمعنى أبانه وأوضحه، ونهجه بمعنى سلكه بوضوح واستبانه.

فالمنهج هو الطريق الواضح المستقيم والبين والمستمر، للوصول إلى الغرض المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود[28].

هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة [29].

لقد اعتمدنا في دراستنا على **منهج دراسة الحالة**، لأننا سنقوم بدراسة مصلحة في مؤسسة عمومية والمتمثلة في مصلحة جوازات السفرالبيومترية التابعة لبلدية العطف بولاية غرداية .

ويعرف **منهج دراسة الحالة:**

هو دراسة تتناول جميع الجوانب المتعلقة بشيء أو موقف واحد، ويعتبر الفرد، المؤسسة، أو المجتمع، أو النظام السياسي، أو أي جماعة كوحدة للدراسة. ويقوم منهج دراسة الحالة على التعمق في دراسة المعلومات بمرحلة معينة من تاريخ هذه الوحدة. أو دراسة جميع المراحل التي مر بها وتعد دراسة الحالة بمثابة الوسيلة الفعالة لدراسة الأسرة وظروف العمل ومستوى الأجور، والنفقات المعيشية والبطالة وغير ذلك من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية[30]

ويعرف أيضا بأنه وسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية، وكذلك يمكن تعميم نتائجها على الحالات الأخرى المشابهة أو الاستفادة من نتائجها على حالات أخرى، شرط أن تكون الحالة مشابهة، أو ممثلة لمجتمع الذي يراد تعميم الحكم عليه، وبحيث تستخدم أدوات قياس موضوعية[31].

10-أدوات جمع البيانات :

من أجل جمع المعلومات والمعطيات بخصوص هذه الظاهرة تطرقنا إلى اختيار ثلاث أدوات بحثية متنوعة وهي الأساسية في منهج دراسة الحالة وهي:

الاستبيان :هو وسيلة للحصول على إجابات على عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملء بنفسه[32].

ويعرّف كذلك: هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعة لتقدم إلى المبحوث، من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة[33].

وضمن الإجراءات المنهجية التي اتبعناها في إعداد المذكرة فقد قمنا بإعداد استمارة الاستبيان التي تتكون من خمس محاور، المحور الأول حول البيانات الشخصية، والمحور الثاني يحتوي على الأسئلة(1-6) وتناولنا فيه أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية، والمحور الثالث يحتوي على الأسئلة (7-20) وفيه تناولنا متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية.

، أما المحور الرابع فيحتوي على الأسئلة(21- 25) وقد تطرقنا فيه الوثائق التي تم تفعيلها من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية ،أما في ما يخص المحور الخامس والأخير يحتوي على الأسئلة (26- 38) المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية.

<u>إجراءات صدق المحكين والثبات:</u>

لقد تمت عرض استمارة الاستبيان من الأساتذة* لتحكيم مدى توافق محاور وأسئلة الاستمارة مع إشكالية البحث وشمولية تغطيتها لموضوع البحث وتمّ تعديل ما تمّ الإجماع على تعديله أو تغييره وإبقاء ما تمّ الموافقة عليه، ثم قمنا بعد ذلك بتطبيقها على عينة أولية مكونة من 05 من موظفي المصلحة من اجل اختبار وضوح الأسئلة ومدى فهمها من قبل هذه العينة الأولي كإجراء لثبات القياس.

* أ.الزاوي محمّد الطيب، أ.ثابت مصطفى، أ.قندوز عبد القادر، أ.يسعد زاهية، أ.بودربالة عبد القادر، أ.حمايمي محرز، أ.بوكرموش عيسى.

المقابلة: حيث استخدمناها كأداة ثانية للمزيد من جمع المعلومات حول موضوع الدراسة هي مواجهة شخصية يقوم بها الباحث للعميل المراد دراسة اتجاهاته، حيث يستخدم استمارة وقد لا يستخدمها بل يكتفي بمناقشة العميل في موضوع معين ويتركه يسترسل في الحديث أو حول نقاط هامة من الموضوع [34]،والهدف من المقابلة حصول الباحث على معلومات مباشرة، لذا على الباحث أن يحدد طبيعة البيانات التي سيدرسها والمتغيرات ثم طبيعة الأسئلة التي يتوقع أن تعطيه إجابة من الفرد كما يريد مثل إجراء مقابلة[35].

التي سنستخدمها مع رئيس مصلحة الجوازات السفر البيومترية ببلدية العطف من أجل الحصول على معلومات أكثر دقة وغير موجودة لدى الموظفين

الملاحظة: هي مشاهدة مقصودة دقيقة ومنظمة هادفة عميقة تربط بين الظواهر وهي الخاضعة لها وقد تستعين بآلات وأدوات علمية ودقيقة[36].

الملاحظة بالمشاركة: وفيها يشترك الباحث مع المجموعة المطلوب ملاحظاتها فيما يقومون به من أعمال وأنشطة، دون أن يدرك أفراد المجموعة ذلك لفترة مؤقتة، وهي فترة الملاحظة[37].

والتي نستخدمها لمعرفة المدة التي تستغرقها الوثائق في الاستخراج وكيفية سير العمل .

11-مجتمع البحث:

مجتمع البحث يعرف بأنه كل الأفراد الذين يحملون بيانات الظاهرة التي تحت الدراسة، فهو مجموع وحدات البحث التي يراد منها الحصول على البيانات[38].

ويتمثل مجتمع دراستنا التي نقوم بها بجميع الموظفين الذين يعملون بمصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية العطف ويبلغ عددهم 07 موظفين.

12-المقاربة النظرية:

لقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية الحتمية التكنولوجيا التي أتى بها الباحث **ألبرت مارشال ماكلوهان**، والتي تهتم بدراسة وسائل الإلكترونية في ظل التطور التكنولوجي، ولان موضوع دراستنا يتمحور حول **تطبيق الإدارة الإلكترونية** تم اختيارنا لنموذج من هذه النظرية لأنه يخدم موضوع دراستنا على اعتبار أن تطوير هيكلة الإدارات العمومية والسير نحو كل ما هو الكتروني أصبح رهانا

وضرورة تفرضها كل المعطيات الإقليمية والدولية لذا فالتوجه نحو الحكومة و الإدارة الالكترونية في الجزائر أصبح حتمية لمسايرة ركب الدول الأخرى، إضافة إلى ما توفره هذه الإدارة من حسن تسيير وحسن أداء مختلف مؤسسات الدولة وخصوصا المرفق العمومي.

التعريف بالنظرية:تعتبر النظرية التي جاء بها **"ألبرت مارشال ماكلوهان"** في الستينات من القرن العشرين أكثر النظريات الإعلامية انتشارا ووضوحا في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية، والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره.[39]

التعريف بصاحب النظرية: ولد **ألبرت مارشال ماكلوهان** في21 جويلية 1911 في مدينة (إدمونتن) ب"ألبرتا" بكندا حصل على شهادة البكالوريا في (مانيتوبا)، كان ينوي دراسة الهندسة لكنه درس الأدب الإنجليزي بجامعة "مانيتوبا" تحصل على شهادة الماجستير سنة 1934.[40]

حصل على الدكتوراه في سنة 1943من جامعة كامبردج، درس في عدة جامعات أمريكية[41]،رحل سنة 1946 إلى "تورينتو" لتدريس الأدب الإنجليزي في معهد سان ميشال[42]، يعتبر من أشهر المثقفين في النصف الثاني من القرن العشرين[43]. اختص ماكلوهان في النقد الأدبي، كتاباته الأولى عن "المنطلقات الشعرية والبلاغية" سنة 1943 توفي سنة 1980 وكان أحد مؤسسي الدراسات الحديثة عن وسائل الإعلام، أصدر كتب مهمة هي: العروس الميكانيكية1951، مجرة قوتنبرغ 1962 ونال عنها جائزة الحاكم العام في نفس السنة، فهم وسائل الاتصال 1964، الوسيلة هي الرسالة 1967، الحرب والسلم في القرية العالمية 1969[44].

أفكار النظرية:

-يعتبر ماكلوهان من أشهر المثقفين في حقل الاتصال في النصف الثاني من القرن الماضي وقد انطلقت نظريته من فكرتين :

1-أن وسائل الاتصال هي وسائل للنشر المعلومات والترفيه والتعليم.

2-أنها جزء من سلسلة من التطور التكنولوجي [45].

فإذ اعتبرنا أنها وسيلة لنشر والمعلومات والتعليم ينصب الاهتمام عند ذلك على مضمونها وطريقة استخدامها والهدف من هذا الاستخدام[46].

ويؤمن ماكلوهان بأن الاختراعات التكنولوجيا العامة هي التي تؤثر أساسا على المجتمعات فحسب بل أكدا أن التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ بالتنظيم الاجتماعي وفي الحساسية الإنسانية، واعتبر أن محددات النظام

الاجتماعي تكمن في طبيعة وسائل الاتصال التي من خلالها تتم عملية الاتصال ،وبدون الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه لا نستطيع أن نفهم المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات[47].

تطور ا تصال عبر التاريخ على حسب راء ماكلوهان :

قسم ماكلوهان تطور التاريخ على أربعة مراحل، تعكس في رأيه التاريخ الإنساني وهي :

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

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

– **مرحلة وعصر الطباعة:** والتي ابتدأت عام 1500 إلى عام 1900 تقريبا.

– **مرحلة وسائل الإعلام ا لكترونية:** والتي بدأت من عام 1900 تقريبا حتى الوقت الحاضر[48].

فرضيات نظرية الحتمية التكنولوجية:

1–وسائل ا تصال كامتداد للحواس: يقدم هذا النموذج تصورات نظرية وبعض الافتراضات الأساسية وهذا الفرض هو أن الناس يتكيفون مع بيئتهم في كل عصر من خلال توازن ونسبة محددة للاستخدام الحواس و لتها بالوسيلة الاتصالية الرئيسة التي يستخدمها، والتي ينتج عنها نسبة الاستخدام لحاسة معينة ذات الصلة بتنوع الوسيلة المستخدمة [49].

2–الافتراض الثاني والمعروف "**بالوسيلة هي الرسالة**" وهذا يعزى إلى قوة التأثير العام الذي تملكه الوسيلة الإعلامية والاتصالية بمعزل عن مضمونها ويدعي ماكلوهان غير ذي علاقة بتأثير فالذي جعل هناك فرقا في حياة الناس إنما هي الوسائل السائدة في عصر ما وليس مضمونها [50].

3–وأهم ما جاء به ماكلوهان عن تأثير وسائل الاتصال أنه قسم هذه الوسائل إلى قسمين اثنين:

–**وسائل باردة:** يقصد بها تلك التي تطلب من المستقبل جهدا إيجابيا في المشاركة والمعالجة والاندماج فيها.

–**الوسائل الساخنة:** هي تلك الوسائل الجاهزة المحددة نهائيا والتي ل

ا تحتاج من المشاهد أو المستمع إلى جهد يبذل أو مشاركة أو معايشة[51].

4- وقد اعتبر ماكلوهان أن وسائل الاتصال الالكترونية ساهمت في انكماش الكرة الأرضية وتقلصها في الزمان والمكان حتى أ□بح يطلق عليها القرية العالمية، وبالتالي زاد وعي الإنسان ومسؤوليته إلى الدرجة القصوى فأنه يرى أن هذه الحالة الجديدة أدت ما يمكن تسميته بعصر القلق لان الثورة الالكترونية الفورية الجديدة تجبر الفرد على الالتزام والمشاركة بعمق[52].

علاقة دراستنا بنظرية الحتمية التكنولوجية:

بعد اطلاعنا على هذه النظرية يمكننا القول أن وسائل الاتصال هي وسائل لنشر المعلومات، وهي جزء من سلسلة في التقدم التكنولوجي من حيث أن الإدارة الإلكترونية جاءت بعد سلسلة من التطورات في التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي دفعها إلى التخلي مبدئيا عن بعض المعاملات الورقية في الإدارة التقليدية باعتبار أن التطورات تحتم على التقدم التكنولوجي، والذي أدى إلى ظهور الإدارة الإلكترونية وذلك تبعا للدول المتطورة، التي تعتمد على هذه الوسائل ما جعل الجزائر تسير على نفس النهج، وجاء تحديث الإدارة كحتمية للحاق بهذه التطورات، وبما أن الاختراعات تأثر على المجتمعات بدءا بالتنظيم الاجتماعي والسياسي والاقتصادي وهذا الذي نجده من خلال الإدارة الإلكترونية والتي أثرت على النظام السياسي بجعله يدخل في تطبيق هذه الوسائل الإلكترونية والذي بدوره يؤثر على النظام الاقتصادي عن طريق الإنجازات والاستثمارات في هذا المجال، وبالتالي يؤثر على النظام الاجتماعي وذلك بعد دخوله لعصر التكنولوجيا الجديدة من خلال اعتماد الإدارة الإلكترونية بعدما تعودوا على الإدارة التقليدية.

أبرز ا نتقادات التي وجهت لنظرية ماكلوهان:

من أكثر الباحثين انتقادا لهذه النظرية (ريتشارد دبلاك) الذي اعتبر أن مصطلح القرية العالمية التي زعم ماكلوهان وجودها لم يعد لها وجود حقيقي في المجتمع المعا□ر، وفي هذا الصدد يقول بلاك أن التطور الذي استند إليه ماكلوهان بو□فه القرية العالمية استمر في المزيد من التطور بحيث أدى إلى تحطيم هذه القرة العالمية وتحويلها على شظايا[53].

ونجد إليزابيث اينزنشطاين إحدى الناقدات لهذه النظرية تذكر في مقالها (ظهور ثقافة الطباعة في الغرب)، أن تكنولوجيا المطبعة تطورت في الصين مئات السنين قبل تطورها في أوروبا لكن الخلفية الاجتماعية في الصين لم تجعلها وسيلة اتصال جماهيرية الأمر الذي جعل من المطبعة كوسيلة للاتصال الجماهيري في أوروبا تحدث الاضطراب وعدم الاستقرار[54].

خلاصة:

وفي الأخير نخلص إلى أن ما تناولناه سابقا من تحديد مشكلة الدراسة وأسبابها وأهدافها إلى غاية المقاربة النظرية للدراسة تم عرضه لمعرفة الأسباب الدافعة للقيام بدراستنا من خلال التعرف على مفهوم الإدارة بشكل عام والإدارة الإلكترونية بشكل خاص ،ومحاولة إزالة الغموض حول واقع تطبيق هذه الأخيرة على أرض الواقع.

هوامش الفصل

1_ سعود بن محمد نمر و(آخرون): الإدارة العامة(الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة)، ط,7مكتبة الشقري، د س ن، الرياض ص04.

2- نايف شعبان عبد الله قرموط: الإدارة في سورة يوسف عليه السلام "دراسة موضوعية"، رسالة ماجستير في التفسير وعلوم القرآن، الجامعة الإسلامية غزة، كلية أصول الدين قسم التفسير وعلوم القرآن، 2009، ص31.

3- مدونة رجائي عزام: مفهوم الإدارة، بتاريخ 01-01-2016، بتوقيت19:33،

http://rajaeeazzam.blogspot.com

4- روحي البعلبكي: المورد القريب، قاموس جيب عربي إنكليزي، ط16دار العلم للملايين، ، لبنان، 2005، ص25.

5- رافيق بن مرسلي: الأساليب الحديثة لتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر2001_2011 ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، 2011، ص21.

6- أمل بن عبد الرحمان: أساسيات الإدارة1، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، كلية التجارة، www.youtube.com.، بتاريخ 2016/01/07، بتوقيت 15:26.

7- Larousse, dictionnaire de français, imprimerie Maury a Malesherbes, France, 2008, p256.

8- محمد الصيرفي : المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009، ص 16.

9- محمّد محمّد الهادي: الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، ط2،المكتبة الأكاديمية، 1990، ص29.

10- محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص21.

11- نبيل غطاس، هـ-جوهانس وآخرون: قاموس الإدارة مع مسرد بالمصطلحات الإنكليزية المقابلة، مكتبة لبنان، بيروت، 1983.

12- حسين بن محمد بن حسن: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في قطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، 2009، ص05.

13- علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص32 .

14- نجم عبود نجم : الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص127.

15-مُحَمَّد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2004، ص36.

16- هيثم الناهي، هبة شري، حياة حسنين: مشروع المصطلحات الخاصة بالمنظمة العربية للترجمة، المنظمة العربية للترجمة، مصطلحات إنكليزية، ص201.

17- جميلة بنت مُحَمَّد الجوفان: الواقعية -نظرة عن قرب، شبكة الألوكة اللغوية والأدبية، بتاريخ29-12-2015، بتوقيت 23:10، http://www.alukah.net/literature-language/0/5427.

18- نفس المرجع.

19- جمال بركات: قاموس المصطلحات الدبلوماسية،إنجليزي-عربي مع مسرد عربي-إنجليزي، مكتبة لبنان، لبنان ، 1999، ص77.

20- مُحَمَّد خير، عزات كساب: متطلبات نجاح نظام الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2008، ص20.

21- حسانة محي الدين: خصائص وأشكال الوثيقة الرقمية- الأرشيف والأرشفة الإلكترونية ، بتاريخ 27-12-2015، بتوقيت20:35، http://master2-libraryandinformationsciences-blogspot.com/2013/04/blog-post-5567.html.

22- أشرف عبد المحسن الشريف: الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية المعايير والإجراءات ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،2011 ، ص242.

23-E.W.Haddad: dictionnaire de l'informatique: français-arabe ,librairie du Liban, (S.E) p277 .

24-Ammar T.kechroud: Dictionary of industrial/psychology and management :english.arabic , dar annahda al arabiya ,(S.E).p282

25- عامر إبراهيم قنديلجي: المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010 ، ص315.

26- oxford advanced learner،s dictionary, 7thedition, oxford university press, p797.

27-عامر إبراهيم قنديلجي: مرجع سابق، ص179.

28- ماثيو جيدير،ترجمة ملكة أبيض: منهجية البحث العلمي، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه ، ص71.

29-ربحي مصطفى عليان، عثمان مُحَمَّد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2008، ص33.

30- أمين ساعاتي: تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس، الماجستير وحتى الدكتوراه، ط1، 1991، ص41.

31- عامر قنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، 2010، ص104.

32- يحي إسماعيل نبهان: مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009 ، ص90.

33- أحمد بن مرسلي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005 ، ص220.

34-عامر مصباح: منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص138.

35- يحي إسماعيل نبهان: مرجع سابق، ص85.

36- مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006 ، ص174.

37- فاطمة عوض، صابر ميرفت علي خفاجة: أسس البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002 ، ص144.

38- علي معمر عبد المؤمن: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية (الأساسيات والتقنيات والأساليب)، منشورات جامعة 7أكتوبر لبنغازي، ليبيا، 2008، ص184.

39-منال هلال مزاهره: نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2012، عمان، ص361.

40- نور الدين تواتي: ماكلوهان مارشال... قراءة في نظرياته بين الأمس واليوم، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 03العدد العاشر، مارس 2013، ص178.

41- فؤاد بداني: حتمية ماكلوهان لفهم قيمية عزي عبد الرحمان، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الوادي، العدد الرابع، جانفي 2014، ص116.

42- نور الدين تواتي: مرجع سابق، ص178.

43- مُحَّد منير حجاب: نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2010، القاهرة، ص262.

44- نور الدين تواتي: مرجع سابق، ص178.

45- بسام عبد الرحمن مشاقبة: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان ،2011، ص156.

46- فؤاد بداني: مرجع سابق، ص116.

47- بسام عبد الرحمن مشاقبة: مرجع سابق، ص156.

48- منال هلال مزاهره: مرجع سابق، ص363.

49- صالح خليل أبو إصبع: الاتصال الجماهيري، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1999، ص231.

50- مي العبد الله: نظريات الاتصال، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، 2010، ص299.

51- بسام عبد الرحمن مشاقبة: مرجع سابق، ص157.

52- نفس المرجع، ص158.

53- نفس المرجع، ص162.

54- فؤاد بداني: مرجع سابق، ص118.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

عرض وتحليل البيانات

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية إحدى أدوات جمع البيانات والمعلومات حول الظاهرة المدروسة حيث سنعرض مجالات الدراسة (المكانية، البشرية والزمنية) في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف ولاية غرداية، كما سنقوم بعرض ما جمعناه من خلال استمارة الاستبيان في جداول، تم تحليلها ،تفسيرها ومناقشتها بناءاً على المقابلة والملاحظة الميدانية، للحصول على النتائج المراد الوصول إليها وبلوغ الهدف الرئيسي من خلال النتائج .

I. مجالات الدراسة :

وهي تحتوي على المجال الزماني أي المدة الزمانية المستغرقة في إجراء الدراسة ،والمجال البشري والمتمثل في مجتمع البحث أي الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة ،والمجال المكاني الذي أجريت فيه الدراسة .

المجال الزماني:

انطلقت دراستنا في أواخر جانفي 2016 بعد ما وافقت اللجنة التقنية على موضوع دراستنا حيث انطلقت الدراسة المنهجية والنظرية في أواخر شهر جانفي إلى غاية فيفري ،وتم الشروع في الدراسة التطبيقية (الميدانية)في منتصف شهر مارس إلى غاية أواخر شهر أفريل 2016، وبذلك تكون نتائج هذه الدراسة مرتبطة بهذه الفترة.

المجال البشري:

تمثلت في مجموعة العاملين بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف بولاية غرداية والذين بلغ عددهم سبعة موظفين كل منهم يشغل منصب معين ،وهم رئيس المصلحة ،مهندس ،مكلف باستقبال المعلومات، مكلف بتدوين المعلومات، مكلف بالمصادقة على المعلومات، مكلف بأخذ المعلومات البيومترية، مكلف بتسليم الوثائق ويتراوح سنهم مابين [20،49].

المجال المكاني:

قمنا بتطبيق دراستنا في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف بولاية غرداية .

التعريف ببلدية العطف :

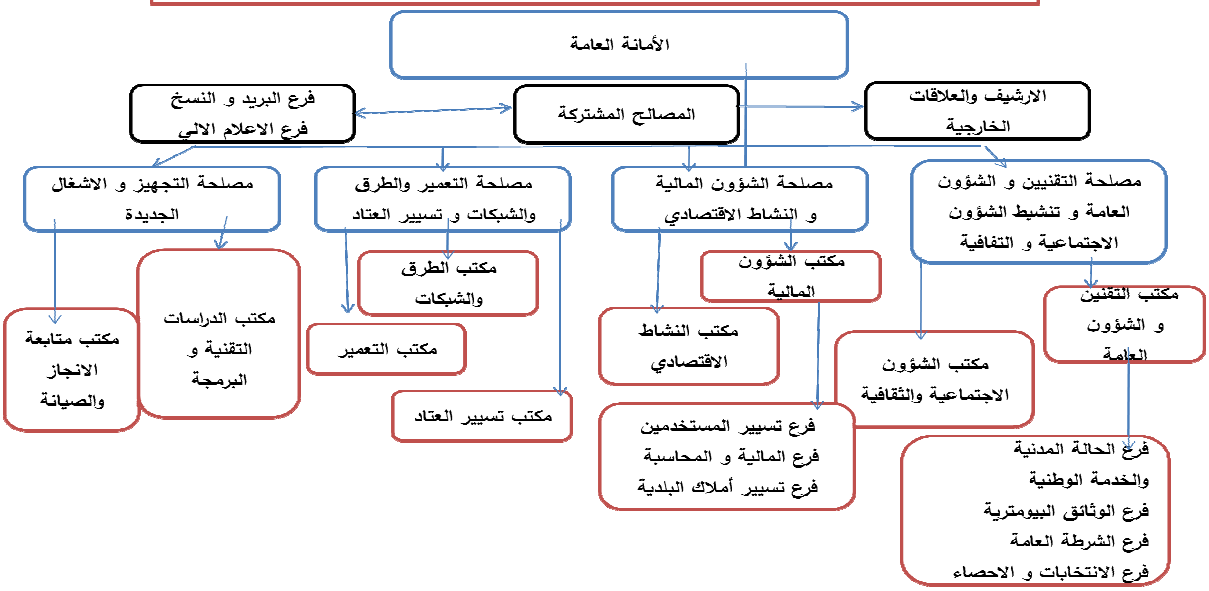
هي إحدى بلديات غرداية انبثقت عن تقسيم الإداري سنة 1985،وتقع على بعد 09 كيلوا متر من مركز الولاية ،تتربع على مساحة 717,01كلم^2،يبلغ عدد سكانها 17,135نسمة ،كثافتها السكانية 20,48،تتميز بطابعها السياحي والفلاحي هي أقدم القصور في غرداية أنشأت سنة 1042م وطبقا لمادة 13من قانون البلدية يدير البلدية ويشرف على تسيير شؤونها مجلس شعبي بلدي ورئيس مجلس الشعبي البلدي .

يشرف على إدارة شؤون البلدية المختلفة مجلس منتخب وجهاز مداولة هو مجلس الشعبي البلدي.

المصدر : من أرشيف البلدية

الهيكل التنظيمي للبلدية:

الشكل 1 : يوضح الهيكـــــل التنظيمـــــــي لبلدية العطف ولاية غرداية



المصدر : رئيس مصلحة الوثائق البيومترية بلدية العطف

تعريف مصلحة الوثائق البيومترية:هي مصلحة تابعة لمكتب التقنين والشؤون العامة ،وضعت حيز الخدمة الأرضية تطبيقا لتعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية لما جاء في البرقية رقم 23532 المؤرخة في 2015/11/04.

أعطى إشارة انطلاقها من بلدية العطف الأمين العام لولاية غرداية كمال نويصر يوم 2016/01/07 في إطار عصرنة الإدارة والخدمة العمومية .

حيث انطلقت عملية استقبال الملفات الإلكترونية جوازات السفر البيومترية في نفس اليوم ثم بطاقة التعريف الوطنية البيومترية في نهاية شهر فيفري.

الغرف المكونة لمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف و ية غرداية:

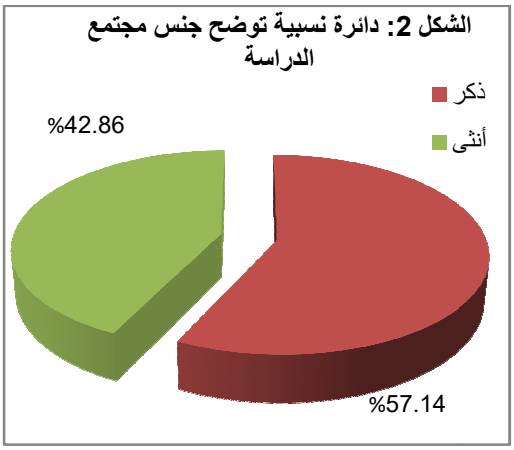
- قاعة الانتظار نساء – رجال.
- مراقبة البيانات vérification.
- حجز البيانات saisie.
- المصادقة على البيانات certification.
- أخذ البيانات البيومترية enrôlement.
- استلام الوثائق المنجزة délivrance.
- مهندس الإعلام الآلي ingénieur informatique.
- غرفة الخادم le serveur.

II. تحليل البيانات العامة:

المحور الأول: البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

المعاملات الإحصائية / الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	04	%57,14
أنثى	03	%42,86
المجموع	07	%100

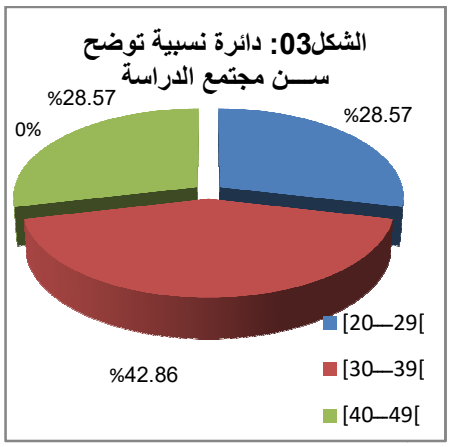


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الأول: توضح البيانات الواردة في الجدول عدد الذكور العاملين بالمصلحة يفوق عدد الإناث باختلاف طفيف حيث تمثل نسبة الذكور57.14 % ويمكن أن نفسر ذلك بطبيعة هذه الوظيفة الإدارية والتي يشغلها في الغالب الفئة الذكرية مع الأخذ بعين الاعتبار المجتمع الذي طبقت فيه الدراسة وهو منطقة العطف الذي يعد مجتمعا محافظا حيث من الناذر أن تشغل فيه الفئة النسوية مناصب إدارية ضمن المصالح البلدية والتي تعرف اكتظاظا للجماهير التي تتعامل مع البلدية.

الجدول رقم02: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السّن:

المعاملات الإحصائية / السّـــن	التكـــرار	النسبة المئوية
من [20_29[	02	%28,57
من [30_39[	03	%42,86
من [40_49[	02	%28,57
من 50 فأكثر	00	00
المجموع	07	%100

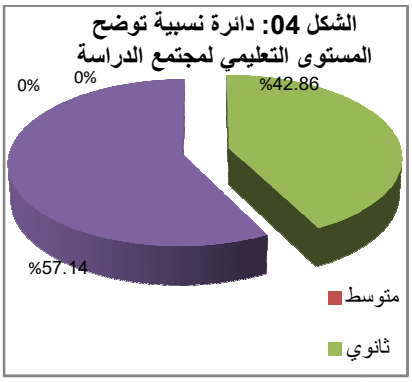


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثاني: توضح المعطيات المدونة في الجدول 02توزيع مجتمع الدراسة حسب السن، حيث نلاحظ تنوع مختلف الأعمار ومتساوية في النسب بالتقريب بنسبة 28.57% خاصة في الفئة [20-29]،[40-49] أما الفئة الثانية فتزيد عليهم بفرد واحد بنسبة42.86% حيث نلاحظ أن اغلب العاملين في هذه المصلحة شباب وكهول وهو ما أكدته ملاحظتنا الميدانية ، فالإدارة تسعى إلى توظيف فئة الشباب مع عدم التخلي على موظفيها القدماء. وهو ما يتماشى مع سياسة الدولة الرامية للقضاء على البطالة، والاستعانة بالكفاءات الشبابية خريجة الجامعات الجزائري، لأن الرّهانات الإدارية والتكنولوجية تقع على هذه الفئة المثقفة والمكونة على استخدام هذه التقنيات الحديثة.

الجدول رقم03: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

المعاملات الإحصائية / المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	00	00
متوسط	00	00
ثانوي	03	%42,86
جامعي	04	%57,14
المجموع	07	%100

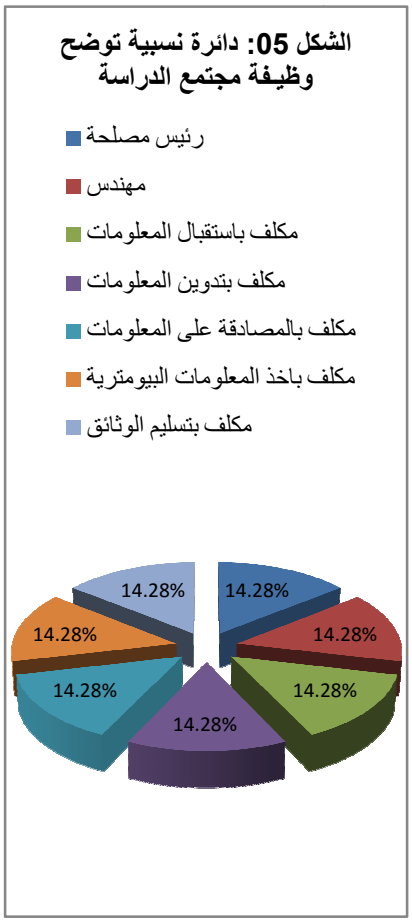


المصدر : مجموعة البحث

الجدول الثالث :نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الموظفين بهذا المصلحة أغلبهم جامعيين بنسبة 57.14%وأقل منهم ذوي المستوى الثانوي ارتفاع نسبة الجامعيين يدل على أن هذا التحول يتطلب مستوى علمي عالي ولديه القدرة في المعرفة في التعامل مع الأجهزة الحديثة فمن بين متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية هو توفر الخبرة المعلوماتية والكفاءة التقنية العالية في موظفي الإدارة الالكترونية"[1] التي تحسن استعمال الحاسوب لان الوثائق البيومترية تستخرج عبر الحاسوب.

الجدول رقم04: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة:

المعاملات الإحصائية / الوظـــيفة	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	01	%14,28
مهندس	01	%14,28
مكلف باستقبال المعلومات	01	%14,28
مكلف بتدوين المعلومات	01	%14,28
مكلف بالمصادقة على المعلومات	01	%14,28
مكلف بأخذ المعلومات البيومترية	01	%14,28
مكلف بتسليم الوثائق	01	%14,28
المجموع	07	%100

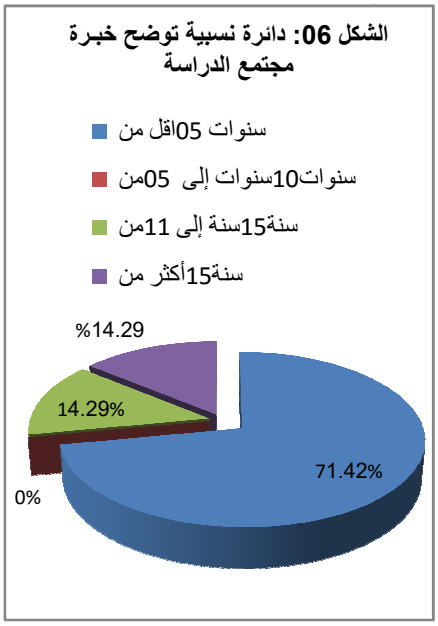


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الرابع : بمراجعة بيانات الجدول رقم 4 يظهر أن كل موظف يشغل منصب خاص به ويؤدي وظيفة مستقلة ثم يتم التنسيق بين كل هذه الوظائف لاستخراج الوثيقة النهائية .

الجدول رقم05: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية (الخبرة):

المعاملات الإحصائية / الأقدمية(الخبرة)	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	05	%71,42
من 05 سنوات إلى 10سنوات	00	00
من 11سنة إلى 15سنة	01	%14,29
أكثر من 15سنة	01	%14,29
المجموع	07	%100



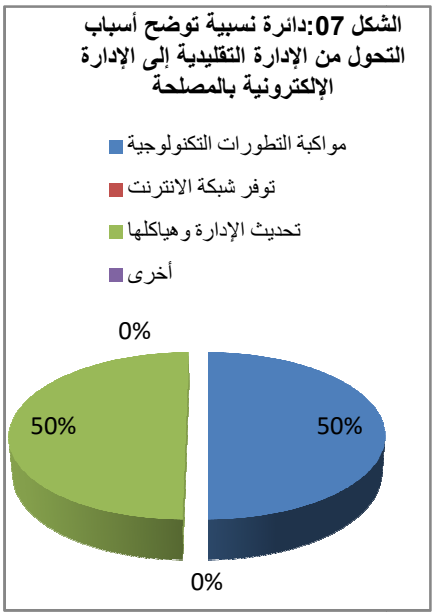
المصدر: مجموعة البحث

الجدول الخامس: يبين الجدول رقم05 توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية (الخبرة) والملاحظ من هذا الجدول أن أغلب العاملين لديهم خبرة أقل من 05 سنوات والذين بلغت نسبتهم 71.42% وقد أكد على ذلك رئيس مصلحة الوثائق البيومترية عبد السلام بابا عمر تيازيط حيث قال: " فريق العمل بالمصلحة هو خليط بين التخصص والمعرفة المسبقة بنظام الإدارة الالكترونية ،وكذا الخبرة في العمل الإداري مما خلق نوع من المزج بين الخبرتين وبالتالي نقل الخبرات بين الموظفين ،الأمر الذي سهل العمل"، ويعود هذا إلى حداثة المصلحة التي تقرر إنشاؤها بموجب قرار وزارة الداخلية والجماعات المحلية والذي استوجب ضرورة توظيف خبرات جديدة.

المحور الثاني: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

الجدول رقم06: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الالكترونية:

المعاملات الإحصائية / المتغيـــر	التكرار	النسبة المئوية
مواكبة التطورات التكنولوجية	04	%50
توفر شبكة الانترنت	00	00
تحديث الإدارة وهياكلها	04	%50
أخرى	00	00
المجموع	08	%100



الشكل 07:دائرة نسبية توضح أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالمصلحة

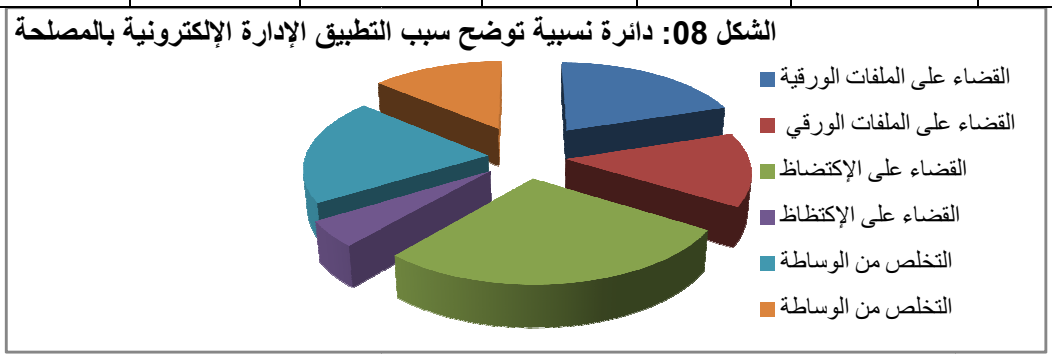
المصدر: مجموعة البحث

الجدول السادس: تسفر بيانات الجدول رقم 06 على أن تحول مصلحة الوثائق البيومترية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لسببين هما مواكبة التطورات التكنولوجيا وتحديث الإدارة وهياكلها بنسبة 50% فسبب الأول أنها تريد مواكبة التطورات التكنولوجية، وكذا توظيفها واستخدامها لأحدث الأجهزة المتطورة لأنها تساهم في سرعة الانجاز والدقة في العمل وكذا للّحاق بالدول المتطورة وهذا وفق ما يتماش مع هذا الوقت والعصر، الذي نعيشه، أما السبب الثاني تحديث الإدارة وهياكلها والتي تحدث تغيرات جوهرية في جهد الإنسان فالمواطن الجزائري عانى كثيرا من المشاكل بسبب البيروقراطية الإدارية وكثرة الوثائق وهو الأمر الذي جعل السلطات تسعى جديا لتجاوز هذه العقبات من أجل تحسين الخدمات المقدمة على مستوى المصالح الإدارية خصوصا الحساسة كالمصالح البلدية والدوائر .

الجدول رقم07: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب سبب تطبيق الإدارة الإلكترونية

سبب التطبيق	التخلص من الوثائق والملفات الورقية		القضاء على اكتظاظ المواطنين		التخلص من الوساطة الشخصية	
المعاملات الإحصائية	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا
التكرار	03	04	06	01	03	04
النسبة المئوية	42.86%	57.14%	85.71%	14.29%	42.86%	57.14%
المجموع	07	%100	07	%100	07	%100

الشكل 08: دائرة نسبية توضح سبب التطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة



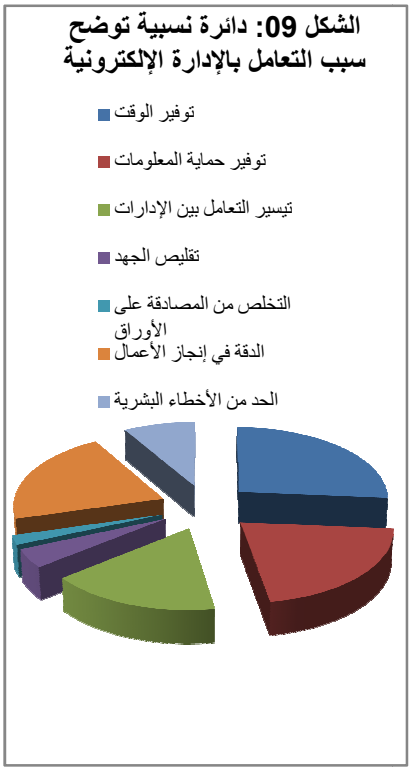
الجدول السابع: يوضح الجدول رقم 07 أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف أن سببه هو القضاء على اكتظاظ المواطنين و ذلك بنسبة 85.71% لأن هذه المصالح تعرف إقبالا غير محدود من شرائح واسعة من المواطنين من أجل استخراج الوثائق والعمل على راحة الموظفين وتوفير الهدوء وتسريع عمليات استخراج الوثائق هو من الرهانات المطروحة على الإدارة الجزائرية بمفهومها الحديث الانجاز بسرعة، أما بالنسبة للتخلص من الوثائق والملفات الورقية فلم يعد سببا وذلك بنسبة 57.14% لأنه حتى مع الإجراءات الحديثة هناك جملة من الوثائق التي يجب إرفاقها بطلب الحصول على الوثائق أما النسبة الباقية من الأفراد فتؤيد تحول الإدارة إلى الالكترونية للحد من حجم الوثائق المرفقة من أجل استخراج الوثائق الرسمية فبحسب وعود الوزارة الوصية حجم الملفات المرفقة بطلب استخراج الوثائق الرسمية سيعرف انخفاضا بعد الاندماج في الإدارة الالكترونية وهو ما جعل الغالبية تعتقد نقص الملفات .وكذلك فإن التخلص من الوساطة الشخصية فلم يعد سببا في

تطبيقها بنسبة 14،57% لأن العمل في هذه المصلحة لا يستدعي وجود وساطة شخصية لان استخراج الوثائق من هذه المصلحة يكون في مدة قصيرة وكلها تنجز في نفس المكان .

الجدول رقم08: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سبب التعامل بالإدارة الإلكترونية:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
توفير الوقت	06	%25
توفير حماية المعلومات	05	%20,83
تيسير التعامل بين الإدارات	04	%16,67
تقليص الجهد	01	%04,17
التخلص من المصادقة على الأوراق	01	%04,17
تقليل المهام	00	00
توفير المال	00	00
الدقة في إنجاز الأعمال	05	%20,83
الحد من الأخطاء البشرية	02	%08,33
المجموع	24	% 100

الشكل 09: دائرة نسبية توضح سبب التعامل بالإدارة الإلكترونية

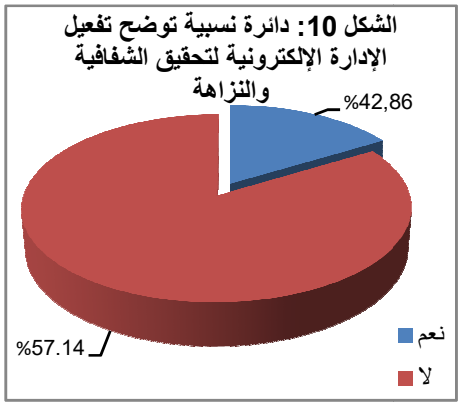


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثامن : تسفر بيانات هذا الجدول على أن سبب العمل بنظام الإدارة الالكترونية هو توفير الوقت بنسبة 25% لأنه من أهم أسباب التحول ومن خصائصها لأنها تعمل وفق أجهزة متطورة تكنولوجيا، وثانيا توفير حماية المعلومات والدقة في انجاز العمل بنسبة 20.83% وهذا من بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذا خصائصها لأنه بفضل توفير حماية المعلومات يكون استرجاعها بشكل سريع وتكون كذلك دقيقة عكس المعلومات المسجلة ورقيا، وهذا ما يؤدي إلى الدّقة في الانجاز وقد لاحظنا ذلك ميدانيا من خلال أن مراحل العمل تتم بصفة دقيقة باختلاف خطوات الإنجاز.

الجدول رقم09: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب تفعيل الإدارة الإلكترونية بسبب تحقيق الشفافية والنزاهة.

المعاملات الإحصائية / المتغـــير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	%57,14
لا	03	%42,86
المجموع	07	%100



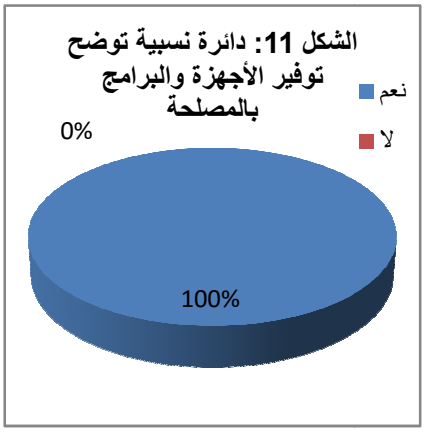
المصدر: مجموعة البحث

الجدول التاسع:توضح بيانات الجدول رقم 09 أن سبب تفعيل الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية في بلدية العطف هو تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين بنسبة 14،57% وهذا من بين الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها من خلال "تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية[2]".

المحور الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية:

الجدول رقم 10:يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير الأجهزة والبرامج في مصلحة الوثائق البيومترية:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	%100
لا	00	00
المجموع	07	%100

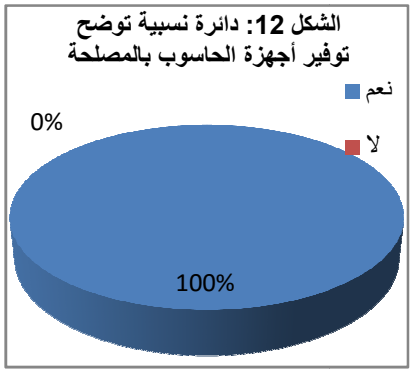


المصدر: مجموعة البحث

الجدول العاشر :ما نلاحظه من خلال هذا الجدول أن مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف وفرت الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل استصدار الوثائق الإلكترونية بنسبة 100% وهو من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وهو ما أكدته نتائج العديد من الدراسات " عن طريق تقدم العون المادي، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية " [3] كما أكد لنا رئيس مصلحة الوثائق البيومترية دعم الدولة توفير الغلاف المالي الكافي من قبل الهيئة العليا بقوله: " لقد تم توفير جميع الإمكانيات المادية من الدعم المالي بداية بتخصيص مصلحة كاملة مخصصة للإدارة الالكترونية و تجهيز مكاتب المصلحة كاملا" وهذا ما لمسناه ميدانيا بتوفير كل الأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة.

الجدول رقم 11:يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير أجهزة الحاسوب بالمصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	%100
لا	00	00
المجموع	07	%100

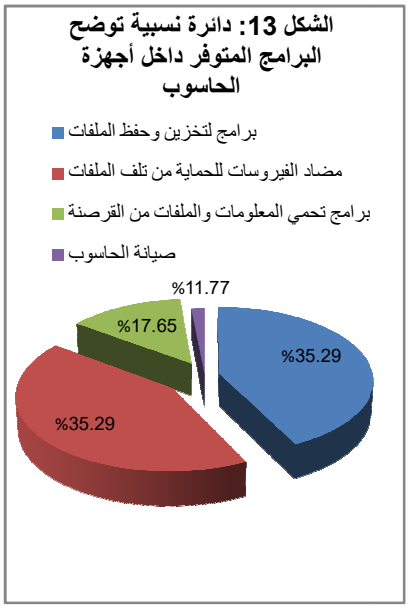


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الحادي عشر :ما تبينه معطيات الجدول رقم 11 أن مصلحة الوثائق البيومترية وفرت جهاز حاسوب لكل موظف وذلك بنسبة 100% بغية تسريع وتيرة العمل وانجازه في اقل الآجال ،حيث وجدنا بالمصلحة 09 أجهزة حاسوب منها 07 خاصة بكل الموظفين، وجهازين للطوارئ في حال تعطل أي من الأجهزة السابقة.

الجدول رقم 12: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير برامج لسلامة الملفات الإلكترونية:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
برامج لتخزين وحفظ الملفات	06	%35,29
مضاد الفيروسات للحماية من تلف الملفات	06	%35,29
برامج تحمي المعلومات والملفات من القرصنة	02	%11,77
صيانة الحاسوب	03	%17,65
المجموع	17	%100

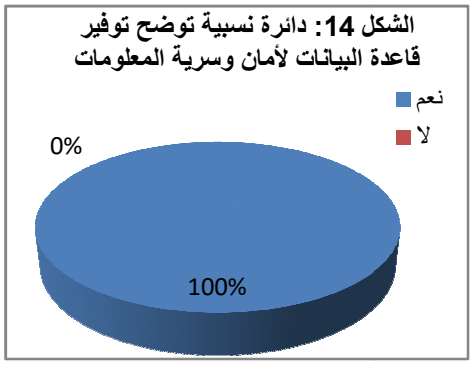


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثاني عشر: توضح بيانات الجدول رقم 12 أنه من اجل سلامة الملفات الإلكترونية قامت مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف بتوفير برامج لتخزين وحفظ الملفات حيث أن بامكان المنظمة في ظل الإدارة الالكترونية استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات "[4]،و كذا توفير مضاد للفيروسات للحماية من تلف الملفات بنسبة 35،29% داخل جهاز الحاسوب وهذا من اجل سلامة قاعدة البيانات والمحافظة على المعلومات وتجنبا لأية مشاكل قد تقع في ظل استخدام الشبكة العنكبوتية وتعدد المتعاملين مع مصلحة استخراج الجوازات لأنه أصبح كل شيء يمثل رقميا وقد لاحظنا ذلك ميدانيا حيث أنهم وفروا مضاد الفيروسات من نوع kaspersky.

الجدول رقم13: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير قواعد بيانات لأمان وسرية المعلومات داخل مصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	%100
لا	00	00
المجموع	07	%100

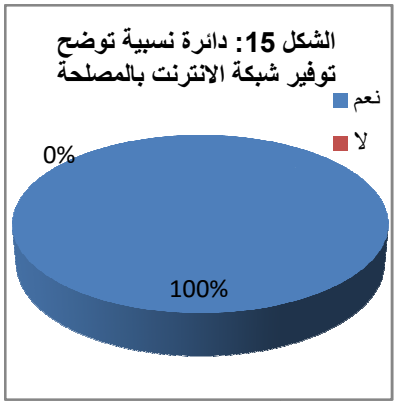


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثالث عشر: أكدت معطيات الجدول رقم 13 أن مصلحة الوثائق البيومترية قامت بتوفير قاعدة بيانات تتميز بتوفير الأمان وسرية المعلومات داخلها بنسبة 100% من اجل سلاماتها من القرصنة الإلكترونية ومنع الدخول إليها وتزوير الوثائق حيث ذكر رئيس المصلحة: "أن قاعدة المعلومات تتميز بالسرية فكل جهاز يحمل تقريبا كلمتين للسر من اجل تشغيل الدخول إلى قاعدة البيانات كما يتوفر على جميع الأجهزة أنظمة للحماية من مختلف الفيروسات" وقد لاحظنا ذلك ميدانيا حيث أنه لا يمكن الولوج إلى قاعدة البيانات إلاّ من قبل الموظفين بالمصلحة عبر شبكة الانترانت باسم المستعمل والرقم أو كلمة السّر.

الجدول رقم14: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفر شبكة الانترنت بالمصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	%100
لا	00	00
المجموع	07	%100

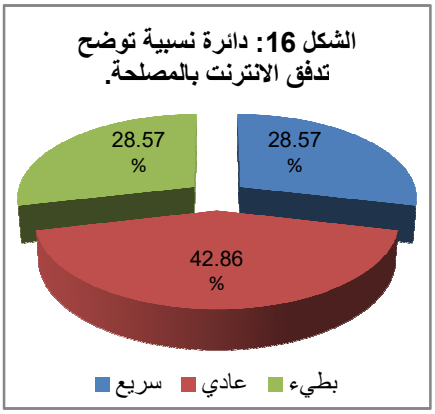


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الرابع عشر:نلاحظ من خلال الجدول 14 توفر شبكة الانترنت داخل مصلحة الوثائق البيومترية بنسبة 100% في حين يرى أنها هي الأساس وكذلك من متطلبات تطبيقها توفير البنية التحتية الأساسية لتفعيلها وهذا ما لاحظناه ميدانيا .

الجدول رقم15: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تدفق الانترنت بالمصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
سريع	02	%28,57
عادي	03	%42,86
بطيء	02	%28,57
المجموع	07	%100



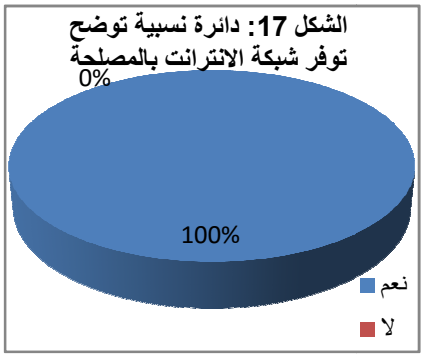
الشكل 16: دائرة نسبية توضح تدفق الانترنت بالمصلحة.

المصدر: مجموعة البحث

الجدول الخامس عشر: توضح بيانات الجدول أن تدفق الانترنت داخل مصلحة الوثائق البيومترية يتم بشكل عادي وبنسبة 86،42% في حين يرى 28,57 منهم أنها بطيء غالب الأحيان يكون التدفق بوتيرة سريعة أو عادية وتعرف في بعض الأحيان تذبذبا في شبكة نظرا لنوعية الخدمات المقدمة من قبل الموزعين أو لسوء الأحوال الجوية أحيانا.

الجدول رقم16: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفر شبكة الانترانت بالمصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	%100
لا	00	00
المجموع	07	%100



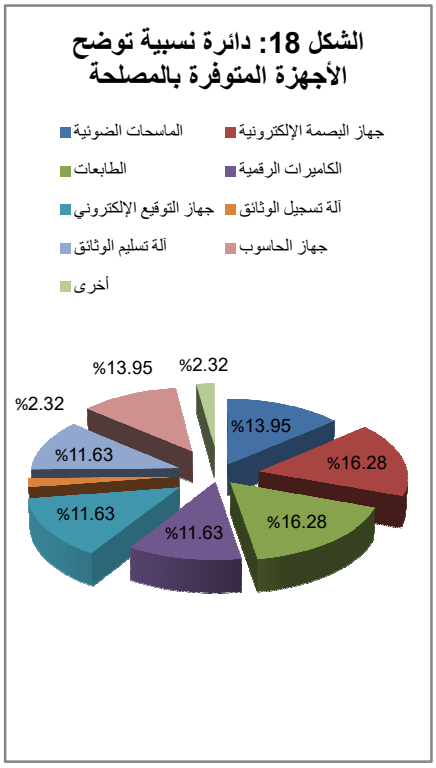
الشكل 17: دائرة نسبية توضح توفر شبكة الانترانت بالمصلحة

المصدر: مجموعة البحث

الجدول السادس عشر :ما نلاحظه من خلال هذا الجدول توفر شبكة الانترانت وذلك بإمكان اتصال أجهزة الحاسوب فيما بينها بنسبة 100%وهذا دليل على توفر شبكة الانترنت داخل المصلحة ولتسهيل القيام بالمهام يتم إدخال بيانات المواطنين عبر الاتصال بشبكة الانترانت بإدخال اسم المستعمل وكلمة السر وهذا ما لاحظناه ميدانيا.

الجدول رقم 17: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأجهزة المتوفرة بالمصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الماسحات الضوئية	06	%13,95
جهاز البصمة الإلكترونية	07	%16,28
الطابعات	07	%16,28
الكاميرات الرقمية	05	%11,63
جهاز التوقيع الإلكتروني	06	%13,95
آلة تسجيل الوثائق	01	%02.32
آلة تسليم الوثائق	05	%11,63
جهاز الحاسوب	05	%11,63
أخرى	01	%02,32
المجموع	43	%100

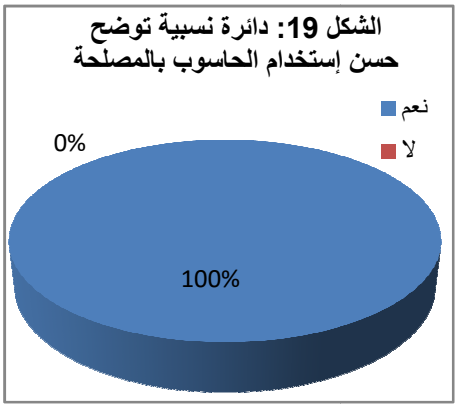


المصدر: مجموعة البحث

الجدول السابع عشر: يبين هذا الجدول أن المصلحة وفرة جميع الأجهزة الخاصة باستصدار الوثائق البيومترية (جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف الوطنية البيومترية) وذلك دليل على توفير البنية التحتية اللازمة للمصلحة ونلاحظ ذلك من خلال إجابات المبحوثين وكذا مما أكده لنا رئيس المصلحة بقوله: " لقد تم توفير جميع الإمكانيات المادية من الدعم المالي بداية بتخصيص مصلحة كاملة مخصصة للإدارة الالكترونية و تجهيز مكاتب المصلحة كاملا " ودليل ذلك ما لاحظناه ميدانيا من خلال توفير كل الأجهزة اللاّزمة (09)أجهزة حاسوب، جهازي ماسح ضوئي ،05 طابعات، جهاز البصمة الإلكترونية، قارئي وثائق ، كاميرا رقمية، جهاز التوقيع الإلكتروني ،الخادمين 01(احتياط).

الجدول رقم 18: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير حسن استخدام الحاسوب:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	%100
لا	00	00
المجموع	07	%100

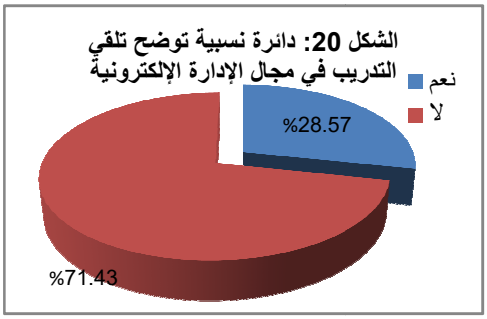


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثامن عشر :توضح معطيات الجدول أن أغلب العاملين بالمصلحة يجيدون استخدام الحاسوب بنسبة 100% حيث تم تكوين الموظفين في استخدام برمجيات الحاسوب هذا بالإضافة إلى أن نسبة من الموظفين مهندسين في الإعلام الآلي الكادر البشري المتخصص يعد شرطا أساسيا لإنجاح الإدارة الالكترونية وهو ما لاحظناه ميدانيا من خلال استخدامهم لجهاز الحاسوب ،وهذا راجع لإدراج وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لمقياس الإعلام الآلي في الجامعات ولكل التخصصات.

الجدول رقم19: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تلقي التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	02	%28,57
لا	05	%71,43
المجموع	07	%100

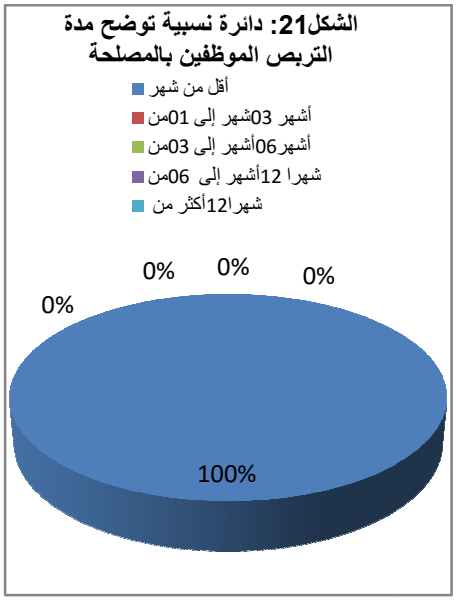


المصدر: مجموعة البحث

الجدول التاسع عشر: توضح معطيات الجدول أن معظم العاملين بالمصلحة لم يتلقون أي تدريبا أو تكوينا في مجال الإدارة الإلكترونية والتعامل مع الوثائق الإلكترونية بنسبة 71,43% هذا راجع إلى أن أغلب العاملين ذوي مستوى تعليمي عالي أي خرجي جامعات وأن لديهم خبرة في هذا المجال أو لتأخر برمجة التربصات من قبل المؤسسة .

الجدول رقم20: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مدة التربص إذا كانت الإجابة بنعم:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من شهر	02	%100
من01 شهر إلى03 أشهر	00	00
من03أشهر إلى 06أشهر	00	00
من06 أشهر إلى 12 شهرا	00	00
أكثر من 12شهرا	00	00
المجموع	02	%100

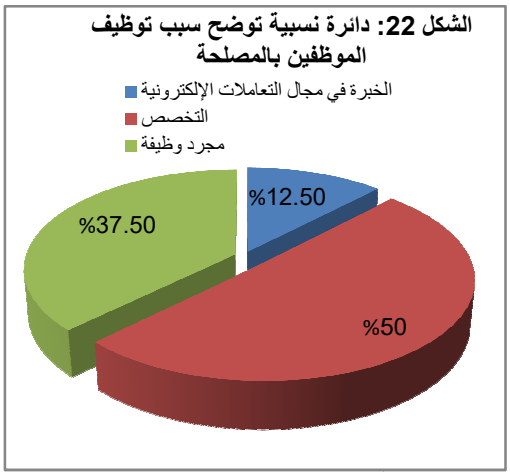


المصدر: مجموعة البحث

الجدول العشرون: توضح معطيات الجدول ومن خلال الجدول السابق أن موظفين فقط تلقوا تدريبا وتكوينا وكانت مدة التربص أُقل من شهر بنسبة 100% وهما المهندس ورئيس المصلحة وقد أكد على ذلك رئيس المصلحة بقوله: " تلقينا دورة لمدة يومين مخصصة لرؤساء المصالح و مهندسي الإدارة الالكترونية و هذا قبل انطلاق العملية".

الجدول رقم 21: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سبب التوظيف بالمصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة في مجال التعاملات الإلكترونية	01	%12,50
التخصص	04	%50
مجرد وظيفة	03	%37,50
أخرى	00	00
المجموع	08	%100

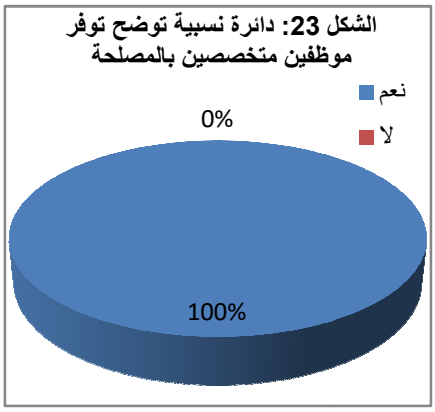


المصدر: مجموعة البحث.

الجدول الواحد والعشرون: تبين معطيات الجدول أن أغلب الموظفين تم توظيفهم في مصلحة الوثائق البيومترية على أساس التخصص بنسبة 50% وهذا راجع إلى اعتمادهم الأكبر على أصحاب التخصص في مجال التعاملات الإلكترونية لقدرتهم على التعامل مع الأجهزة الحديثة أما الذين يرون أنها مجرد وظيفة فهم بنسبة 37.50% أما الذين تم توظيفه على أساس الخبرة بنسبة 12.50 % ونرى هذين الأخيرين هم من جملة العاملين بالبلدية الذين تعاملوا سابقا مع الوثائق الإدارية وكانت لديهم خبرة سابقة من خلال العمل في مصالحها كالحالة المدنية مثلا وهذا ما أكده قول رئيس المصلحة:" فريق العمل بالمصلحة هو خليط بين التخصص و المعرفة المسبقة بنظام الإدارة الالكترونية و كذا الخبرة في العمل الإداري مما خلق نوع من المزج بين الخبرتين و بالتالي نقل الخبرات بين الموظفين الأمر الذي سهل العمل".

الجدول رقم22: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الموظفين المتخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية:

المتغير / التعاملات الإحصائية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	%100
لا	00	00
المجموع	07	%100

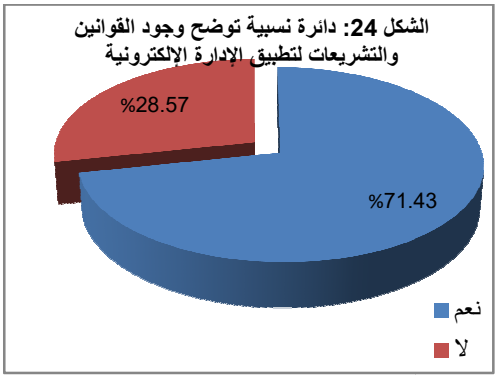


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثاني والعشرون:توضح معطيات الجدول رقم 22 وجود موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية بنسبة 100% لكي لا يتأخر العمل على الموظفين وعلى المواطنين ولسرعة معالجة أي اختلالات تقنية على مستوى الوسائل المستخدمة في عملية استخراج الوثائق ، وهو الرهان الآخر الذي يطرحه توظيف هذه التقنيات على مستوى البلدية وقد لمسنا ذلك ميدانيا من خلال تصليح المهندس للأجهزة الإلكترونية فورا في حال تعطلها.

الجدول رقم 23:يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير وضع قوانين وتشريعات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	%71,43
لا	02	%28,57
المجموع	07	%100



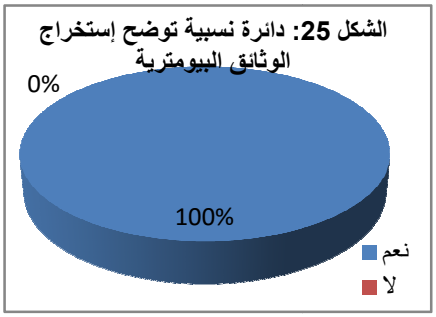
المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثالث والعشرون : ما نلاحظه من خلال الجدول أنه تم وضع قوانين وتشريعات تضبط نوعا ما تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر بنسبة 71.43% وقد أكد لنا ذلك رئيس المصلحة من خلال قوله:" هناك جملة من المراسلات و التعليمات التي تنظم وتضبط تطبيق الإدارة الالكترونية". فالإطار القانوني يمثل الحصانة والرقيب لأداء مؤسسات الدولة وهو يحمي حقوق المواطن كما يوضح صلاحيات الموظفين ويراعي كل حقوقهم ويضع كل الآليات الردعية على من يخالف ذلك، وقد أكدت العديد من الدراسات أن من بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية" إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها وفقا للمستجدات.[5]"

المحور الرابع: الوثائق التي تم تفعليها من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية

الجدول رقم 24: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير استخراج الوثائق البيومترية بالمصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
بصفة تدريجية	07	%100
دفعة واحدة	00	00
المجموع	07	%100



المصدر: مجموعة البحث

الجدول الرابع والعشرون: ما يمكن قوله وبناءا على معطيات الجدول أنه تم استخراج الوثائق البيومترية (جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية) على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية بصفة تدريجية بنسبة 100% وذلك مواكبة للتطور باستخراج الوثائق تدريجيا.

الجدول رقم 25: يمثل توزيع أولوية الوثائق البيومترية عند مجتمع الدراسة:

المعاملات الإحصائية المتـــغـيّـر	الأولوية الأولى		الأولوية الثانية	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
بطاقة التعريف الوطنية البيومترية	00	00	07	%100
جواز السفر البيومتري	07	%100	00	00
المجموع	07	%100	07	%100

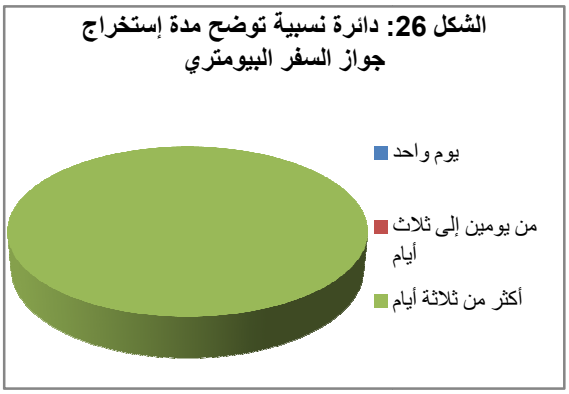
المصدر: مجموعة البحث

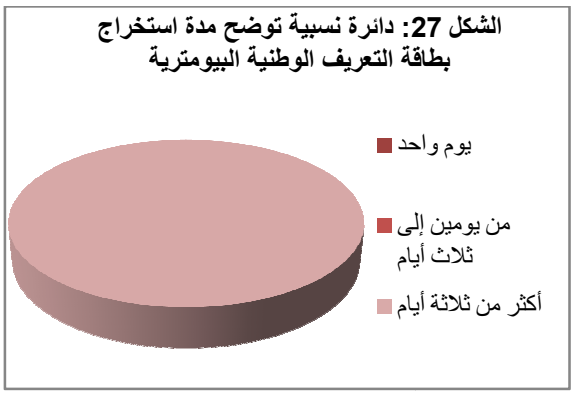
الجدول الخامس والعشرون: ما تم ملاحظته من خلال معطيات الجدول أن أولوية استخراج الوثائق البيومترية كانت لجواز السفر البيومتري بنسبة 100% ثم تليها في الدرجة الثانية إستخراج بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بنسبة 100%، وذلك بالشروع أولا باستخراج جواز السفر البيومتري كانطلاقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في 2016/01/07 ثم بطاقة التعريف بعد شهر من الانطلاق وهو ما أكده رئيس المصلحة بقوله: ". بدا تطبيق الإدارة الالكترونية بالنسبة لجوازات السفر بتاريخ : 2016/01/07 أول ملف رسمي بعد ثلاثة أيام من التجارب و بالنسبة لبطاقات التعريف الوطنية البيومترية فقد انطلقت العملية في نهاية شهر فيفري 2016 و هي مخصصة فقط للطلبة المقبلين على اجتياز شهادة البكالوريا في انتظار تعميمها مستقبلا".

الجدول رقم26 و27: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المدة التي تستخرج فيها الوثائق:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
يوم واحد	00	00
من يومين إلى ثلاث أيام	00	00
أكثر من ثلاثة أيام	07	%100
المجموع	07	%100

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
يوم واحد	00	00
من يومين إلى ثلاث أيام	00	00
أكثر من ثلاثة أيام	07	%100
المجموع	07	%100





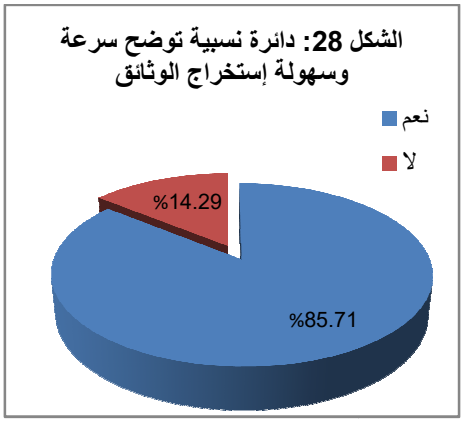
المصدر: مجموعة البحث

الجدول السادس والعشرون والسابع والعشرون: تسفر معطيات الجدول 26 والجدول27 أن المدة التي يستغرقها استخراج جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية بصفته النهائية تتجاوز الثلاثة أيام بنسبة 100%، ويتم استخراجها لمدة أقصاها 10أيام من خلال ملاحظتنا ميدانيا. و يرجع طول هذه المدة للخطوات التي تستغرقها عملية استخراج الوثائق على مستوى المركز الوطني للوثائق المؤمنة ، فالإجراءات التي تتم على مستوى محل الإقامة تتم في وقت قصير وفي اليوم عينه، إلاّ أن تبعية المؤسسة للمركز الوطني أو ما نسميه المركزية في الإدارة والتسيير والتنفيذ هو ما يعطل استخراج الوثائق في أقل الآجال هذا إلى جانب تراكم عدد الملفات الالكترونية من 48 ولاية ما ينجر عنه عدم إيفاء الآجال المحددة هذا بالإضافة إلى زيادة احتمالية

الأخطاء كنتيجة لكل هذه المعطيات. لذا فالإجراءات التي تنتهجها الإدارات الجزائرية تطرح إشكالا حقيقيا بالنسبة لمفهوم الإدارة الالكترونية.

الجدول رقم 28: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سهولة وسرعة استخراج الوثائق البيومترية:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	%85,71
لا	01	%14,29
المجموع	07	%100



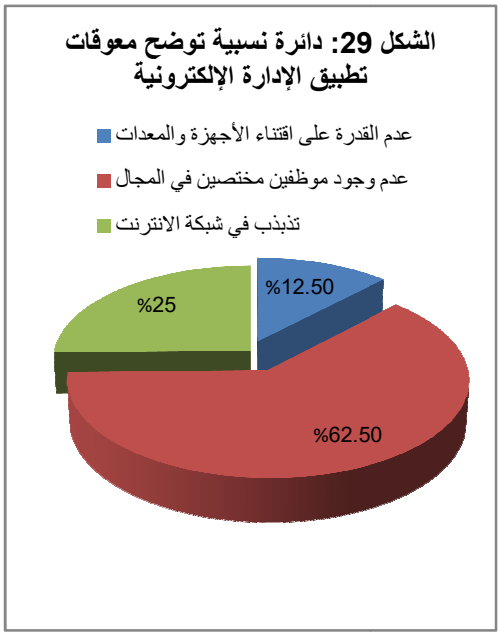
المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثامن والعشرون: حسب ما تم ملاحظته من معطيات الجدول أنّ الإدارة الالكترونية مكنت من تسهيل وتسريع استخراج الوثائق البيومترية بنسبة 85.71% حيث أن من أهدافها حسب الباحث لمين علوطي "تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز إجراءات العمل بتكلفة مالية مناسبة" ونرى أنها حققت أهم هدف من خلال استخراج الوثائق البيومترية بسهولة تامة دون بذل جهد كبير من قبل الموظف وقد أكده لنا رئيس المصلحة:" بالتأكيد سهلت الإدارة الالكترونية العمل على الموظفين بحيث أصبحت كل المعلومات تحمل على أجهزة الإعلام الآلي و باستعمال مختلف التقنيات الحديثة"

المحور الخامس: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية:

الجدول رقم 29: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة الوثائق البيومترية:

المعاملات الإحصائية / المتغيّر	التكرار	النسبة المئوية
عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات	01	%12,50
عدم وجود موظفين مختصين في المجال	05	%62,50
تذبذب في شبكة الانترنت	02	%25
المجموع	08	%100



الشكل 29: دائرة نسبية توضح معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

المصدر: مجموعة البحث

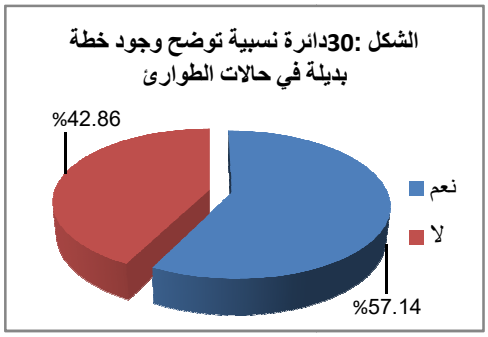
الجدول التاسع والعشرون: توضح بيانات الجدول أن عدم وجود موظفين مختصين في المجال أخذت أكبر نسبة لدى المبحوثين حيث يرون أنها أهم سبب يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك بنسبة 62.50% لأن الرهان الأكبر هو على الطاقات البشرية التي تسير هذه التكنولوجيا ونرى أن أصحاب التخصص يلعبون دورا مهما في مجال التعاملات الإلكترونية من خلال معرفتهم المسبقة بكيفية التعامل وقدرتهم على تشغيل الحواسيب والأجهزة الإلكترونية دون عناء، وعدم وجودهم يعد سببا في إعاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية. والسبب الثاني هو التذبذب في شبكة الانترنت حسبهم بنسبة 25 % حيث أنه يبطئ من وتيرة العمل على نظام الإدارة الإلكترونية، وقد كان لرئيس المصلحة رأي في هذا الشأن من خلال قوله :" أهم الصعوبات التي واجهتنا : إنقطاعات في الشبكة(réseau) أحيانا و كان هذا في البداية فقط ثم تحسنت الأوضاع" وقد لاحظنا ميدانيا أن التذبذب أو الانقطاع في شبكة الانترنت قد يلزم الموظف إعادة العمل من جديد في ملف أي مواطن في حال البدء فيه .

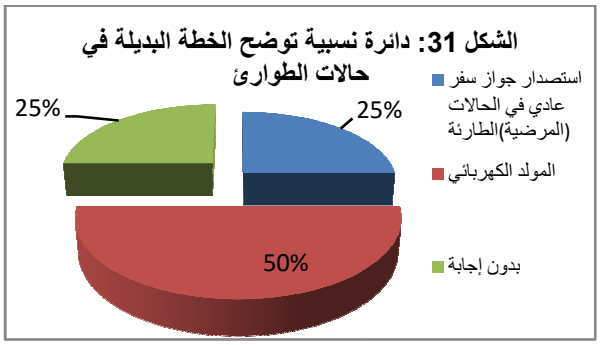
الجدول رقم 30 و31: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير خطة بديلة في حالات الطوارئ:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	%57,14
لا	03	%42,86
المجموع	07	%100

المعاملات الإحصائية / المتغـــير	التكرار	النسبة المئوية
استصدار جواز سفر عادي في الحالات الطارئة(المرضية)	01	%25
المولد الكهربائي	02	%50
بدون إجابة	01	%25
المجموع	04	%100

المصدر: مجموعة البحث

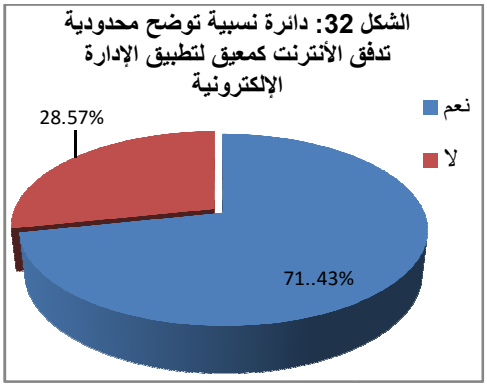




الجدول ثلاثون والواحد والثلاثون: تبين معطيات الجدولين وجود خطة بديلة لاستخراج الوثائق في حالات الطوارئ بنسبة 57.14% ففي حالة انقطاع التيار الكهربائي توجد بالمؤسسة مولدات كهربائية لتدارك الانقطاع، وفي حال تعطل الأجهزة هناك عمال لصيانة الأجهزة، وفي الحالات المرضية المستعجلة يمكن للإدارة استصدار الجوازات للحالات الاستثنائية وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 16. 68 مؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1437 الموافق 3 فبراير سنة 2016، يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الإستعجالي وقد أكده حسان بوعلام مدير المركز الوطني للمستندات والوثائق المؤمنة على "قناة الشروق نيوز"من خلال قوله أنّ جواز السفر الإستعجالي يتم تجهيزه فورا في الحالات الإستعجالية فقط كبعثة غير متوقعة، مرض ووفاة، وأن هذا الجواز ليس بيومتري ولكن يقرأ عن طريق الآلة وهذا النظام طور من قبل وزارة الخارجية ، وهو ما أكده كذلك رئيس المصلحة بقوله: " في الحالات الطارئة جدا كالمرض يمكن انجاز جواز سفر عادي و هذا بعد موافقة المسؤولين على ذلك مع ضرورة تقديم دليل أو مبرر الحالة الإستعجالية". كل هذه الإجراءات تتخذ للتسيير الأحسن وخدمة المواطنين.

الجدول رقم 32: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معوّق محدودية تدفق شبكة الانترنت في مصلحة الوثائق البيومترية :

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	%71,43
لا	02	%28,57
المجموع	07	%100

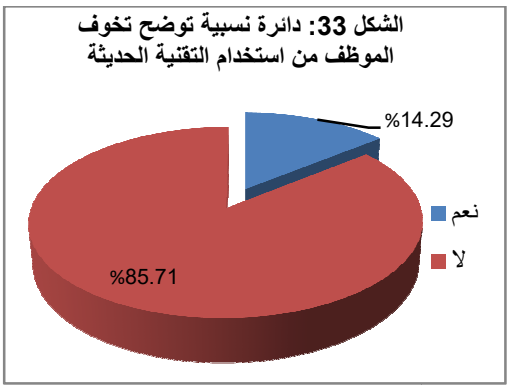


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثاني والثلاثون: ما يمكن ملاحظته من خلال المعطيات المسجلة في الجدول أن محدودية تدفق شبكة الانترنت في مصلحة الوثائق البيومترية من شأنه أن يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية داخلها بنسبة 71.43 % وهو من أهم العوائق التي تحول دون تطبيقها من وذلك أن معظم الأجهزة المتواجدة في المصلحة لا تعمل إلا بشبكة الانترنت عبر مراحل الإنجاز المختلفة من تدقيق المعلومات(la vérification)، ثم تدوينها(la saisie)، المصادقة عليها (la certification) ، أخذ المعلومات البيومترية (enrôlement) و حتى مرحلة استلام الوثيقة (délivrance) سواء لجواز سفر بيومتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، فالعملية أساسها وجود شبكة الانترنت وبدونها لا يمكن المرور على أية مرحلة منها.

الجدول رقم 33: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة كمعيق لعدم تطبيقها بالمصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	01	%14,29
لا	06	%85,71
المجموع	07	%100

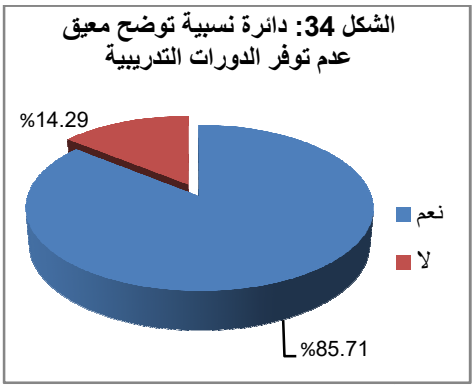


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثالث والثلاثون: ما يمكن ملاحظته من خلال هذا الجدول أن أغلب الموظفين غير متخوفين من استخدام التقنية الحديثة (الحاسوب، الانترنت) بنسبة 85.71% ولا يرونها عائقا يمنع تطبيقها داخل المصلحة وذلك من حيث أن أغلب الموظفين متخصصين في مجال التعاملات الإلكترونية إضافة إلى تكوين النسبة الباقية ولقد تجلى ذلك من خلال استخدامهم العادي للأجهزة المتوفرة بالمصلحة دون وجود عوائق أثناء مرافقتنا للإجراءات تكوين الملفات البيومترية.

الجدول رقم 34: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة كمعيق لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	%85,71
لا	01	%14,29
المجموع	07	%100



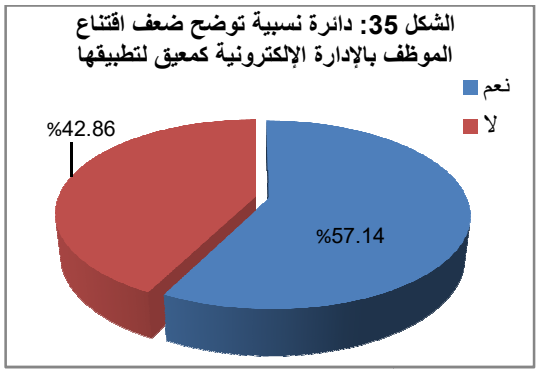
الشكل 34: دائرة نسبية توضح معيق عدم توفر الدورات التدريبية

المصدر: مجموعة البحث

الجدول الرابع والثلاثون: حسب ما نراه ونلاحظه من خلال معطيات الجدول أن عدم توفير الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها داخل مصلحة الوثائق البيومترية بنسبة85.71% وذلك على أساس اكتساب الخبرة الكافية للتعامل مع الوثائق والأجهزة وكذلك لمواكبة كل التطورات الحاصلة في الميدان وهو كذلك من العوائق حسب الباحث حسين علي " قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة."[6].

الجدول رقم 35: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	%57,14
لا	03	%42,86
المجموع	07	%100

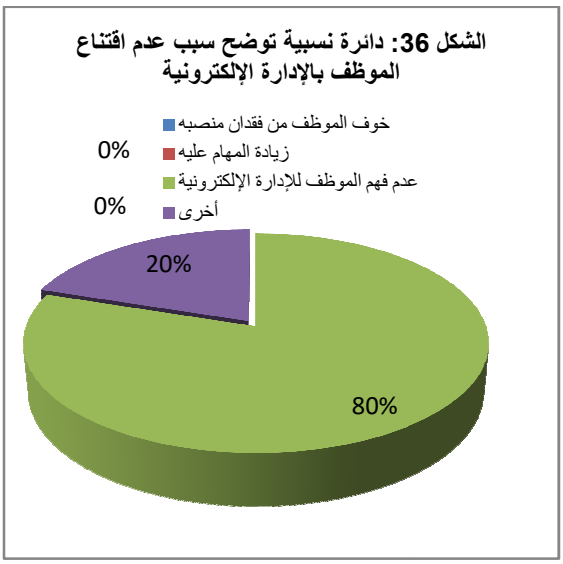


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الخامس والثلاثون: توضح معطيات الجدول أن ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية يعيق تطبيقها داخل مصلحة الوثائق البيومترية بنسبة 57.14% حيث أن عدم الرضى بالوظيفة وحتى بالتقنية الحديثة قد يعيق الأداء الحسن للموظفين ويؤثر على تقبل محيط العمل بما فيه من معطيات جديدة ما ينجم عنه عدم إتقان الموظف للمهنة المكلف بها.

الجدول رقم 36: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سبب عدم اقتناع الموظف بالإدارة الإلكترونية في حالة الإجابة بنعم:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
خوف الموظف من فقدان منصبه	00	00
زيادة المهام عليه	00	00
عدم فهم الموظف للإدارة الإلكترونية	04	%80
أخرى	01	%20
المجموع	05	%100

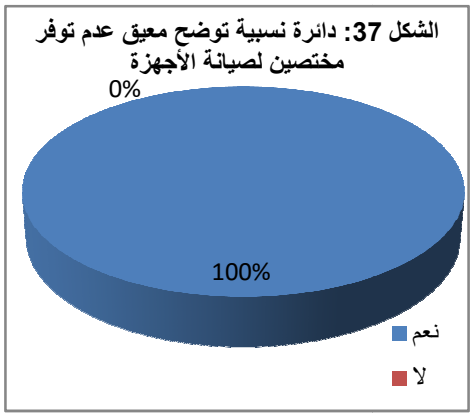


المصدر: مجموعة البحث

الجدول السادس والثلاثون: ما تظهره نتائج الجدول أنه ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الالكترونية يعود لعدم فهم الموظف للإدارة الإلكترونية بنسبة 80% وهو ما قد يعيق تطبيقها في حالة عدم وجود برامج توعية حول ماهية، أسباب التحول ،أهمية وحتى إيجابيات الولوج لمجال الإدارة الإلكترونية، وكذا ضعف تسيير الأجهزة وقلة الخبرة الكافية حسب أحد المبحوثين .

الجدول رقم 37: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدم توفر موظفين متخصصين في صيانة الأجهزة كمعيق لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	%100
لا	00	00
المجموع	07	%100

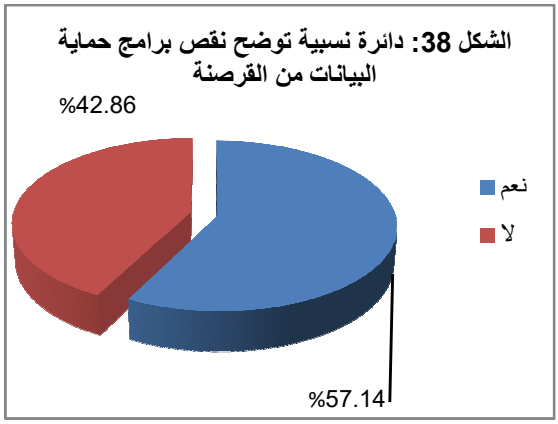


المصدر: مجموعة البحث

الجدول السابع والثلاثون: ما نلاحظه من خلال معطيات الجدول رقم37 أن عدم توفر موظفين متخصصين في صيانة الأجهزة في المصلحة يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية بنسبة 100% وهو ما تداركته المصلحة من خلال توظيف مهندسين لصيانة الأجهزة تحسبا لأي طارئ.

الجدول رقم 38: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير نقص برامج حماية البيانات من القرصنة:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	%57,14
لا	03	%42,86
المجموع	07	%100

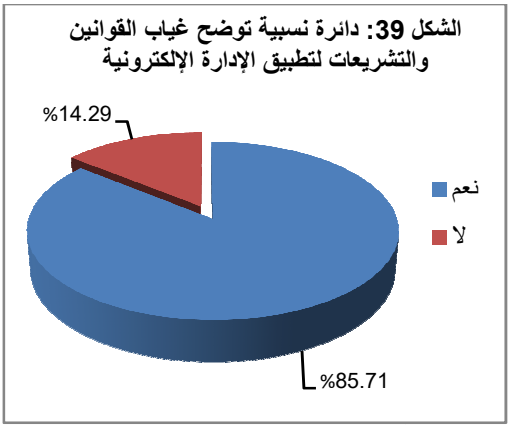


المصدر: مجموعة البحث

الجدول الثامن والثلاثون: ما تم ملاحظته من خلال هذا الجدول أن ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة من شأنه تعريضها للقرصنة وذلك بنسبة 57.14 % وقد عملت المصلحة على توفير مضادات الفيروسات للأجهزة (الحواسيب) لحمايتها من الاختراقات والقرصنة من خلال ملاحظتنا ميدانيا.

الجدول رقم39: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير غياب القوانين والتشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	%85,71
لا	01	%14,29
المجموع	07	%100



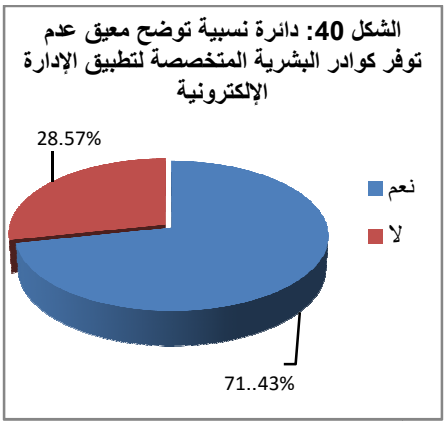
المصدر: مجموعة البحث

الجدول التاسع والثلاثون: نلاحظ من خلال الجدول أن غياب التشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها داخل مصلحة الوثائق البيومترية بنسبة 85.71% وهي من معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية حسب الباحث (شائع بن

سعد مبارك القحطاني) من خلال: "قصور التشريعات والقوانين مثل قواعد الإثبات والحجية والمصداقية وصعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيقات العمل الإلكتروني لما يتطلبه ذلك من جهد وعمل طويل"[7] .

الجدول رقم 40: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معيق عدم توفر كوادر البشرية المتخصصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	%71,43
لا	02	%28,57
المجموع	07	%100

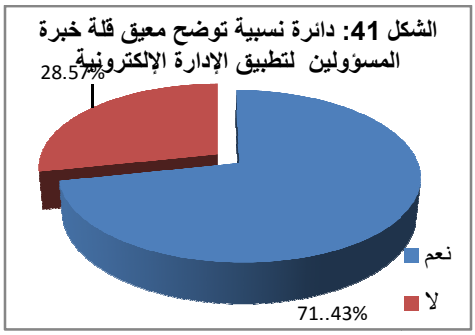


المصدر: مجموعة البحث

الجدول أربعون: تفسر معطيات الجدول رقم 40 أن عدم توفر الكوادر البشرية المتخصصة بمصلحة الوثائق البيومترية يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية بنسبة 71.43% من حيث ضرورة توفير الكوادر المؤهلة للتعامل مع الوثائق البيومترية وهو ما أكده الباحث (مُحَّد سمير أحمد): وجود الفجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئا من إيجابياتها[8].

الجدول رقم 41: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير قلة خبرة المسؤولين كمعيق لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

المعاملات الإحصائية / المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	%71,43
لا	02	%28,57
المجموع	07	%100



المصدر: مجموعة البحث

الجدول الواحد والأربعون: ما نلاحظه من خلال الجدول أن قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية قد يعيق تطبيقها بمصلحة الوثائق البيومترية بنسبة 71.49% وهو ما يعيق حتى طرح أفكار جديدة ومواكبة التطورات التكنولوجية من حيث إيجاد صعوبة في التعامل مع كل ما هو إلكتروني وهو ما أكده الباحث" محمد عبد اشتيوي" من خلال الخوف من التكنولوجيا وتطبيقها.

III. النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا لموضوع واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وبعد دراستنا لحالة مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف ولاية غرداية خلصنا إلى النتائج العامة التالية:

1. سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية:

- مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الإدارة وهياكلها والقضاء على اكتظاظ المواطنين.

- التحول للعمل بنظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر جاء لتوفير الوقت .

- يساهم تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر في تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين .

2. من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

- توفر المصالح الحكومية كل الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل استصدار الوثائق البيومترية في الجزائر، ودعم برامج التخزين بمضادات الفيروسات للحماية من تلف الملفات.

- تضمن قاعدة بيانات المعتمدة لدى مصالح استخراج الوثائق البيومترية بالجزائر توفير الأمان وسرية المعلومات للمواطنين المسجلين.

- توفر الإدارة الجزائرية شبكة الانترنت و الانترانت في كل أقسامها لتيسير العمل وتسريع الخدمات التي تقدمها.

-توفر جميع الأجهزة اللازمة لاستصدار الوثائق البيومترية في الجزائر.

-أغلب العاملين في الإدارة آلإلكترونية في الجزائر تم توظيفهم على أساس التخصص وهم يجدون استخدام الحاسوب .

-توفر الدّولة موظفين متخصصين في برمجة و لياقة الأجهزة على مستوى المصالح الإدارية الإلكترونية في الجزائر.

-وجود قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

-مكنت الإدارة الالكترونية من تسهيل وتسريع استخراج الوثائق البيومترية في الجزائر.

3. من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

- عدم وجود موظفين مختصين في المجال مع عدم تكوين الكثير منهم في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة، كما أن محدودية تدفق شبكة الانترنت في الجزائر يشكل عائقا في أداء الوظائف الحديثة.

- يعيق عدم اقتناع الموظفين والمواطنين في التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقها.

- تشكل قرصنة المعلومات خطرا على أنظمة الإدارات الالكترونية في الجزائر.

- تبرمج الإدارات الجزائرية خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالات الطوارئ على غرار المولد الكهربائي والعودة إلى الملفات الورقية.

النتائج بناءا عن الفرضيات:

من خلال دراستنا لموضوع واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وبعد الدراسة الميدانية التي أجريت على مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف بولاية غرداية.

الفرضية الأولى: تم تأكيد الفرضية الأولى " إن أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة آلإلكترونية هو تحديث وعصرنة الإدارة الجزائرية " ومؤشرات ذلك :

- تحول مصلحة الوثائق البيومترية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لسببين هما مواكبة التطورات التكنولوجيا وتحديث الإدارة وهياكلها بنسبة 50%.
- الدقة في انجاز العمل بنسبة 20.83%

الفرضية الثانية: تم تأكيد الفرضية الثانية "من متطلبات الإدارة الإلكترونية توفير كوادر بشرية المتخصصة " ومؤشرات ذلك:

- أغلب العاملين في الإدارة الإلكترونية في الجزائر تم توظيفهم على أساس التخصص وهم يجيدون استخدام الحاسوب بنسبة 100%.
- كما توفر الدولة موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة على مستوى المصالح الإدارة الإلكترونية في الجزائر بنسبة 100%.

الفرضية الثالثة: تم تأكيد الفرضية الثالثة: "ضعف التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة أهم عائق يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية "

- عدم وجود موظفين متخصصين في المجال مع عدم تكوين الكثير منهم في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة بنسبة 62.50% وهذا ما تم تأكيده.

هوامش الفصل:

1- نصيرة شبشوب، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات جامعة الجزائر3، كلية العلوم السياسية، 2013، ص44.

2- لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المركز الجامعي علي يحي فارس المدية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 46، 2008، ص148.

3- عبد الكريم عشور ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرّشادة، 2010، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ص25.

4- رشاد خطير وحيد الدايني، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة (دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين، جامعة الشرق الأوسط، ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، 2010، ص19.

5- منصور رفيع رويحي السلمي، الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية، جامعة أم القرى، كلية التربية قسم الإدارة التربوية والتخطيط المملكة العربية السعودية، 2012، ص28.

6- حسين علي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية E-HRM كأحد مداخل إدارة المعرفة (دراسة حالة شركة جازي للاتصالات)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2014، ص95.

7- شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض، 2006، ص41.

8- مُحَمَّد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص74.

الخـاتمة

الخاتمة:

وفي ختام دراستنا نخلص إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية ، سعت الدول إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنى تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات.

ونرى أن بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة للحاق بركب الدول المتطورة ، وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على ارض الواقع ، وكمشروع الوثائق البيومترية فقد نجح إلى حد ما نظرا لتسريع وتيرة إنجاز الوثائق سواء جواز السفر البيومتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، ما رجع بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصرنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقريب المواطن من الإدارة عبر إصلاح المنظومة الإدارية بإرساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية. لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الالكترونية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1-المراجع العربية :

أ-القواميس والمعاجم

القواميس:

1- البعلبكي روحي: المورد القريب، قاموس جيب عربي إنكليزي، ط16، دار العلم للملايين، لبنان، 2005 .

2- بركات جمال: قاموس المصطلحات الدبلوماسية،إنجليزي-عربي مع مسرد عربي-إنجليزي، مكتبة لبنان، لبنان ، 1999 .

3- غطاس نبيل وآخرون: قاموس الإدارة مع مسرد بالمصطلحات الإنكليزية المقابلة، مكتبة لبنان، بيروت، 1983.

المعاجم:

4- الناهي هيثم و(آخرون): مشروع المصطلحات الخاصة بالمنظمة العربية للترجمة، المنظمة العربية للترجمة، مصطلحات إنكليزية .

5- حجاب مُحَّد منير: المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع،د م ن 2004 .

6- قنديلجي عامر إبراهيم: المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والنترنت، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010 .

ب-الكتب:

7- أبو إصبع صالح خليل: التصال الجماهيري، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1999 .

8- إبراهيم مروان عبد المجيد: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006 .

9- أحمد مُحَّد سمير : الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009 .

10 - السالمي علاء عبد الرزاق: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2006 .

11- الشريف أشرف عبد المحسن: الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية المعايير والإجراءات ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،2011

12- الصيرفي مُحَّد : المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009.

13 – العبد الله مي: نظريات الاتصال، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، 2010.

14– الهادي محمّد محمّد: الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، ط2،المكتبة الأكاديمية، 1990 .

15– بن مرسلي أحمد: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

16– جيدير ماثيو ،ترجمة أبيض ملكة: منهجية البحث العلمي، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه.

17– حجاب مُحَّد منير: نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2010، القاهرة .

18– ساعاتى أمين: تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس، الماجستير وحتى الدكتوراه ، 1991.

19– عليان ربحي مصطفى ، غنيم عثمان مُحَّد: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2008 .

20 – عوض فاطمة ، خفاجة صابر ميرفت علي: أسس البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002.

21 – قنديلجي عامر: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية ، ط2،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ، 2010

22– نبهان يحي إسماعيل: مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

23– نجم عبود نجم : الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.

24–نمر سعود بن مُحَّد و(آخرون): الإدارة العامة(الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة)، ط,7مكتبة الشقري، د س ن، الرياض.

25– مزاهره منال هلال: نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2012، عمان

26– مشاقبة بسام عبد الرحمن: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان ،2011 .

27– مصباح عامر: منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.

ج–الدراسات الأكاديمية:

28 – الدايني رشاد خير وحيد : أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة (دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين، جامعة الشرق الأوسط، ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، 2010.

29- السلمي منصور رفيع رويحي : الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية قسم الإدارة التربوية والتخطيط المملكة العربية السعودية، 2012.

30- العريشي مُحَّد بن سعيد مُحَّد: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعا□مة المقدسة "بنين" ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2008.

31- القحطاني شائع بن سعد مبارك: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض، 2006.

32- بن مرسلي رافيق: الأساليب الحديثة لتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، 2011.

33- بوغلاشي عماد: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2011.

34- جهاد مختار: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، 2007.

35- خير مُحَّد ، كساب عزات: متطلبات نجاح نظام الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2008.

36- شبشوب نصيرة :الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات جامعة الجزائر3 ، كلية العلوم السياسية، 2013.

37- عشور عبد الكريم :دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرّشادة، 2010، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية.

38- علي حسين: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية E-HRM كأحد مداخل إدارة المعرفة (دراسة حالة شركة جازي للاتصالات)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2014.

39- قرموط نايف شعبان عبد الله: الإدارة في سورة يوسف عليه السلام "دراسة موضوعية"، رسالة ماجستير في التفسير وعلوم القرآن، الجامعة الإسلامية غزة، كلية أصول الدين قسم التفسير وعلوم القرآن، 2009.

د-القوانين والمواثيق:

40 -الجريدة الرسمية .

هـ-المجلات والمؤتمرات:

41- بن حسن حسين بن محمد: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في قطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، 2009.

42- عبد المؤمن علي معمر: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية (الأساسيات والتقنيات والأساليب)، منشورات جامعة 7أكتوبر لبنغازي، ليبيا، 2008.

43- علوطي لمين ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المركز الجامعي علي يحي فارس المدية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 46، 2008.

44- فؤاد بداني: حتمية ماكلوهان لفهم قيمية عزي عبد الرحمان، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الوادي، العدد الرابع، جانفي 2014.

45- نور الدين تواتي: ماكلوهان مارشال... قراءة في نظرياته بين الأمس واليوم، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 03العدد العاشر، مارس 2013.

2-المراجع الأجنبية:

Les dictionnaires

46- Haddad E.W.: dictionnaire de l'informatique: français-arabe ,librairie du Liban, (S.E).

47- T.kechroud Ammar:Dictionary of industrial/psychology and management :english.arabic , dar annahda al arabiya ,(S.E).

48-Larousse, dictionnaire de français, imprimerie Maury a Malesherbes, France, 2008

49- oxford advanced learner's dictionary, 7th edition, oxford university press.

3-المواقع الإلكترونية:

50- الجوفان جميلة بنت محمد: الواقعية -نظرة عن قرب، شبكة الألوكة اللغوية والأدبية، بتاريخ29-12-2015، بتوقيت 23:10، http://www.alukah.net/literature-language/0/5427.

51- بن عبد الرحمان أمل: أساسيات الإدارة1، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، كلية التجارة، www.youtube.com، بتاريخ 2016/01/07، بتوقيت 15:26

52- عزام رجائي: مدونة مفهوم الإدارة، بتاريخ 01-01-2016، بتوقيت19:33،

http://rajaeeazzam.blogspot.com

53- حسانة محي الدين: خصائص وأشكال الوثيقة الرقمية- الأرشيف والأرشفة الإلكترونية ، بتاريخ 27-12-2015، بتوقيت20:35، http://master2-libraryandinformationsciences-blogspot.com/2013/04/blog-post-5567.html.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح –ورقلة–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة

استمـــــارة استبيـــــان

أخي أختي الموظف(ة):

في إطار إعداد بحث علمي لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر(دراسة حالة مصلحة جوازات السفر البيومترية بلدية العطف ولاية غرداية)، نرجو منكم مساعدتنا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية .

ملاحظة: التعامل مع البيانات بسرية تامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكركم على تعاونكم معنا جزيل الشكر

–ضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

من إعداد الطالبتين: تحت إشراف الأستاذة:

بوزيد خديجة آسيا طرابلسي أمينة.

نقودي فطيمة

الموسم الجامعي: 2016/2015.

المحور الأول: البيانات الشخصية:

الجنـــس:

ذكر ☐ أنثى ☐

الســـن:

من [20ـ29[☐ من [30ـ 39[☐ من[40ـ49[☐

من50 فأكثر ☐

المستوى التعليمي:

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الوظـيفة:

رئيس مصلحة ☐ مهندس ☐ مكلف باستقبال المعلومات ☐

مكلف بتدوين المعلومات ☐ مكلف بالمصادقة على المعلومات ☐ مكلف بأخذ المعلومات البيومترية ☐

مكلف بتسليم الوثائق ☐

الأقدميـــة (الخبرة):

اقل من 05 سنوات ☐ من 05 سنوات إلى 10سنوات ☐

من 11سنة إلى 15سنة ☐ أكثر من 15سنة ☐

المحور الثاني: أسباب تحول مصلحة الوثائق البيومترية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

1-برأيك، هل تحول مصلحة الوثائق البيومتري ببلدية العطف من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بسبب؟:

مواكبة التطورات التكنولوجية ☐ توفر شبكة الانترنت ☐

تحديث الإدارة وهياكلها ☐ أخرى أذكرها .....

2-هل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية العطف بسبب التخلص من الوثائق والملفات الورقي؟

نعم ☐ ☐

3-هل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة سببه القضاء على اكتظاظ المواطنين داخلها؟

نعم ☐ ☐

4-هل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة سببه التخلص من الوساطة الشخصية؟

نعم ☐ ☐

5-هل العمل بنظام الإدارة الإلكترونية في المصلحة سببه: (يمكنكم اختيار أكثر من إجابة)

توفير الوقت ☐ توفير حماية المعلومات ☐ تيسير التعامل بين الإدارات ☐

تقليص الجهد ☐ التخلص من المصادقة على الأوراق ☐ تقليل المهام ☐

توفير المال ☐ الدقة في إنجاز الأعمال ☐ الحد من الأخطاء البشرية ☐

6-هل تفعيل الإدارة الإلكترونية سببه تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين؟.

نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية.

7-هل تم توفير الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل استصدار الوثائق الإلكترونية في مصلحتكم ؟

نعم ☐ لا ☐

8-هل تم توفير جهاز حاسوب لكل موظف في المصلحة (مصلحة جوازات السفر البيومترية)؟

نعم ☐ لا ☐

9-من أجل سلامة الملفات الإلكترونية داخل الحاسوب هل يتوفر فيها:

برامج لتخزين وحفظ الملفات ☐ مضاد الفيروسات للحماية من تلف الملفات ☐

برامج تحمي المعلومات والملفات من القرصنة ☐ صيانة الحاسوب ☐

10_هل لدى مصلحتكم قواعد بيانات تتميز بتوفير الأمان وسرية المعلومات؟.

نعم ☐ لا ☐

11-هل تتوفر شبكة الانترنت داخل المصلحة؟

نعم ☐ لا ☐

12-إذا كانت الإجابة بنعم ، هل تدفق الانترنت:

سريع ☐ عادي ☐ بطيء ☐

13-هل يمكن اتصال أجهزة الحاسوب فيما بينها داخل المصلحة؟:

نعم ☐ لا ☐

14-من بين الأجهزة المتوفرة داخل المصلحة :

الماسحات الضوئية ☐ جهاز البصمة الإلكترونية ☐ الطابعات ☐

الكاميرات الرقمية ☐ جهاز التوقيع الإلكتروني ☐ آلة تسجيل الوثائق ☐

آلة تسليم الوثائق ☐ جهاز الحاسوب ☐ أخرى أذكرها.....

15-هل تحسن استخدام الحاسوب؟

نعم ☐ لا ☐

16-هل تلقيت تدريبا أو تكوين في مجال الإدارة الإلكترونية والتعامل مع الوثائق الإلكترونية؟

نعم ☐ ☐

17-إذا كانت الإجابة بنعم فما هي مدة التربص أو التدريب؟

أقل من شهر ☐ من 01 شهر إلى03 أشهر ☐ من03أشهر إلى 06أشهر ☐

من06 أشهر إلى 12 شهرا ☐ أكثر من 12شهرا ☐

18- على أي أساس تم توظيفك في المصلحة؟

خبرتك في مجال التعاملات الإلكترونية ☐ تخصصك ☐

مجرد وظيفة ☐ أخرى تذكر.....

19-هل يوجد موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية؟

نعم ☐ ☐

20- هل تم وضع قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

نعم ☐ ☐

المحور الرابع: الوثائق التي تم تفعيلها من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية.

21 -هل تم استخراج الوثائق البيومترية الإلكترونية(جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف الوطنية البيومترية) على مستوى مصلحتكم؟.

بصفة تدريجية ☐ دفعة واحدة ☐

22 - إذا كانت بصفة تدريجية، رتب الوثائق حسب الأولوية بوضع الرقم 1على الأولى ورقم2 على الوثيقة الموالية.

بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ☐ جواز السفر البيومتري ☐

23 -ما هي المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري ستخراجها بصفته النهائية:

يوم واحد ☐ من يومين إلى ثلاث أيام ☐ أكثر من ثلاثة أيام ☐

24 -ما هي المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ستخراجها بصفتها النهائية:

يوم واحد ☐ من يومين إلى ثلاث أيام ☐ أكثر من ثلاثة أيام ☐

25 -هل مكن نظام الإدارة لكترونية من تسهيل وتسريع استخراج الوثائق البيومترية ؟

نعم ☐ ☐

المحور الخامس: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية.

26-عموما ما هي العوائق التي ترى أنها تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة؟

عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات ☐ عدم وجود موظفين مختصين في المجال ☐

تذبذب في شبكة الانترنت ☐

27-هل توجد خطة بديلة لاستخراج الوثائق في حالات الطوارئ (انقطاع التيار الكهربائي، انقطاع أو تذبذب في شبكة الانترنت.....) ؟.

نعم ☐ لا ☐

28- إذا كانت الإجابة بنعم: فما هو هذا البديل

؟.....

29 – هل محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه أن يعيق تطبيقها؟(جودة وسرعة التحميل)

نعم ☐ لا ☐

30 – هل تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة (الحاسوب، الانترنت...) قد يساهم في عدم تطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐

31 – هل عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐

32 – هل ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها داخل المصلحة؟

نعم ☐ لا ☐

33- إذا كانت الإجابة بنعم، إلى ما يعود ذلك؟

خوف الموظف من فقدان منصبه ☐ زيادة المهام عليه ☐

عدم فهم الموظف للإدارة الإلكترونية ☐

أخرى أذكرها.....

34-هل عدم توفر موظفين متخصصين في صيانة الأجهزة في المصلحة قد يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

نعم ☐ لا ☐

35- هل ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة من شأنه تعريضها للقرصنة؟.

نعم ☐ لا ☐

36-هل غياب القوانين والتشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐

37-هل عدم توفر كوادر البشرية المتخصصة يعد عائقا لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟:

نعم ☐ لا ☐

38-هل قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الإلكترونية قد يعد عائقا لتطبيقها؟:

نعم ☐ لا ☐

جامعة قاصدي مرباح- ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة

استمارة مقابلة

مقابلة مع رئيس مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف ولاية غرداية عبد السلام بابا عمر تيازيط 21-03-2016

أسئلة المقابلة:

السؤال الأول: متى تم تدشين مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف وانطلاق عملها (جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف الوطني البيومترية)؟.

السؤال الثاني: هل وفرت الهيئة العليا الدعم المالي الكافي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة؟

السؤال الثالث: هل سهلت المصلحة الجديدة وأسلوب العمل بالإدارة الكترونية العمل على الموظفين؟

السؤال الرابع: هل تم اختيار الموظفين وتشكيل فريق العمل وفق التخصص والمعرفة المسبقة بنظام الإدارة الإلكترونية أم من خلال الخبرة في العمل الإداري؟.

السؤال الخامس: هل تلقيتم دورات تدريبية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ؟ وما هي مدة الدورة أو التربص؟.

السؤال السادس: هل توفر قاعدة البيانات سرية وأمن المعلومات؟.

السؤال السابع: هل تم وضع قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية؟.

السؤال الثامن: هل هناك خطة بديلة ستخراج الوثائق في حالات الطوارئ(انقطاع التيار الكهربائي، عطل في شبكة الانترنت)؟.

السؤال التاسع: ما هي أهم الصعوبات التي واجهتكم لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة؟.