

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة لنيل شهادة الماستر
الميدان: علوم إنسانية
التخصص: تكنولوجيا الاتصال الحديثة
مقدمة من طرف:
بركات شريف
جوهرى أيوب
الموضوع:

الوثائق والخدمات الإلكترونية في الإدارة الجزائرية (دراسة ميدانية ببلدية عين البيضاء بورقلة)

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2017/05/17.

أمام لجنة مكونة من السادة :

- أ. الداوي نجاه-جامعة قاصدي مرباح ورقلة (رئيسا
أ.الزاوي محمد الطيب.....-جامعة قاصدي مرباح ورقلة (مشرفا
أ.نايلي نورة.....-جامعة قاصدي مرباح ورقلة (مناقشا

السنة الجامعية: 2017/2016

شكر وتقدير

أشكر الله عز و جل الذي أنعم علي بنعمة العلم ووفقنا لإنجاز

هذا العمل المتواضع.

كل الشكر والتقدير لأستاذنا المشرف: الزاوي محمد الطيب علي

توجيهاته العلمية القيمة ودعمه المعنوي الكبير وصبره معنا.

جزيل الشكر والعرفان الي كل من تعلمنا حرفا.....أساتذتنا الأفاضل

نشكر عمال بلدية عين البيضاء بورقة علي حسن استقبالهم و تعاونهم

الذي مكّننا من إجراء الدراسة الميدانية.

كما نتوجه بالشكر الجزيل للجنة المناقشة

وكل من ساعدنا وشجعنا ماديا ومعنويا علي إتمام هذا العمل

لكم منا جزيل الشكر

فهرس المحتويات

| | |
|-------------------------------------|--|
| فهرس المحتويات | |
| فهرس الجداول | |
| فهرس الأشكال | |
| الملخص باللغة العربية | |
| الملخص باللغة الفرنسية | |
| مقدمة | أ |
| الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة | 4 |
| تمهيد | Erreur ! Signet non défini. |
| 1. تحديد المشكلة | 4 |
| 2. التساؤلات الفرعية | 5 |
| 3. أهمية الدراسة | 5 |
| 4. أسباب اختيار الموضوع | 5 |
| 5. أهداف الدراسة | 6 |
| 6. مفاهيم الدراسة | 7 |
| 7. المقاربة النظرية | 11 |
| 8. منهج الدراسة | 15 |
| 9. أدوات جمع البيانات | 16 |
| 10. مجتمع البحث وعينة الدراسة | 18 |
| 11. مجالات الدراسة | 19 |
| 12. الدراسات السابقة | 19 |
| خلاصة الفصل | 22 |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية | 24 |
| تمهيد: | Erreur ! Signet non défini. |
| 1. التعريف ببلدية عين البيضاء | 25 |
| 2. نشأة البلدية | 25 |
| 3. هيكلية البلدية | 26 |

| | |
|---------|--|
| 27..... | 4. مهام البلدية |
| 29..... | 5. عرض وتحليل وتفسير النتائج الميدانية |
| 29..... | المحور الأول: البيانات الشخصية..... |
| 34..... | المحور الثاني . مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمال |
| 41..... | المحور الثالث: الوثائق والخدمات الإلكترونية في بلدية عين البيضاء |
| 48..... | المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه البلدية في تقديم الوثائق والخدمات |
| 56..... | النتائج العامة للدراسة |
| 59..... | خاتمة |
| 61..... | قائمة المراجع |
| 64..... | الملاحق |

فهرس الجدول

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|---|------------|
| 32 | يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس | 01 |
| 33 | يمثل توزيع المبحوثين حسب السن | 02 |
| 34 | يمثل المستوى التعليمي للمبحوثين | 03 |
| 35 | يمثل نوعية الوظيفة | 04 |
| 36 | يمثل الأقدمية في العمل | 05 |
| 37 | يمثل مدة تطبيق المعاملات الإلكترونية | 06 |
| 38 | يمثل مساهمة التطبيق العملي للإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمال | 07 |
| 39 | يمثل الإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية للعمال | 08 |
| 41 | يمثل أداء العمال بعد تفعيل العمل بالإدارة الإلكترونية | 09 |
| 42 | يمثل صعوبات التعامل مع الإدارة الإلكترونية | 10 |
| 43 | يمثل تلقي المبحوثين للدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية | 11 |
| 45 | يمثل فيما إذا كانت توجد ضرورة استخراج وثيقة قبل أخرى | 12 |
| 46 | جدول يمثل ترتيب الوثائق حسب الأولوية | 13 |
| 47 | يمثل المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف البيومترية لاستخراجها | 14 |
| 48 | يمثل المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري لاستخراجه | 15 |
| 49 | يمثل المدة التي تستغرقها شهادة الميلاد البيومترية لاستخراجها | 16 |
| 50 | يمثل الأفراد المؤهلين للعمل في إنجاز الوثائق وتقديم الخدمات | 17 |
| 51 | يمثل تمكين نظام الإدارة الإلكترونية من تسريع تقديم الوثائق وتسهيل الخدمات | 18 |
| 52 | يمثل العوائق التي تحول دون تقديم خدمات أفضل | 19 |

| | | |
|----|---|----|
| 54 | يمثل الخطة البديلة لاستخراج الوثائق في حالة الطوارئ | 20 |
| 55 | يمثل قدرة برامج حماية المعلومات في مواجهة عملية القرصنة | 21 |
| 56 | يمثل الأخطاء التقنية في استخراج الوثائق البيومترية | 22 |
| 57 | يمثل اهتمام المصلحة بإيجاد حلول للمشاكل | 23 |
| 58 | يمثل طبيعة الحلول للمشاكل | 24 |

فهرس الأشكال

| رقم الجدول | عنوان الشكل | الصفحة |
|------------|--|--------|
| 01 | رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس | 32 |
| 02 | رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين حسب السن | 33 |
| 03 | رسم بياني يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين | 34 |
| 04 | رسم بياني يوضح نوعية الوظيفة | 35 |
| 05 | رسم بياني يوضح الأقدمية في العمل | 36 |
| 06 | رسم بياني يوضح مدة تطبيق المعاملات الإلكترونية | 38 |
| 07 | رسم بياني يوضح مساهمة التطبيق العملي للإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمال | 39 |
| 08 | رسم بياني يوضح الإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية للعمال | 40 |
| 09 | رسم بياني يوضح أداء العمال بعد تفعيل العمل بالإدارة الإلكترونية | 41 |
| 10 | رسم بياني يوضح نسبة الأفراد الذين يجدون صعوبات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية | 43 |
| 11 | رسم بياني يوضح نسبة تلقي المبحوثين للدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية | 44 |
| 12 | رسم بياني يوضح نسبة إجابات المبحوثين حول ضرورة استخراج وثيقة قبل أخرى | 45 |
| 13 | رسم بياني يوضح ترتيب الوثائق حسب الأولوية | 47 |
| 14 | رسم بياني يوضح المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف البيومترية لاستخراجها | 48 |
| 15 | رسم بياني يوضح المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري لاستخراجه | 49 |
| 16 | رسم بياني يوضح المدة التي تستغرقها شهادة الميلاد البيومترية لاستخراجها | 50 |

| | | |
|----|--|----|
| 51 | رسم بياني يوضح نسبة الأفراد المؤهلين للعمل في إنجاز الوثائق وتقديم الخدمات | 17 |
| 52 | رسم بياني يوضح نسبة تمكين نظام الإدارة الإلكترونية من تسريع تقديم الوثائق وتسهيل الخدمات | 18 |
| 53 | رسم بياني يوضح العوائق التي تحول دون تقديم خدمات أفضل | 19 |
| 54 | رسم بياني يوضح نسبة وجود خطة بديلة لاستخراج الوثائق في حالة الطوارئ | 20 |
| 55 | رسم بياني يوضح نسبة قدرة برامج حماية المعلومات في مواجهة عملية القرصنة | 21 |
| 56 | رسم بياني يوضح نسبة الأخطاء التقنية في استخراج الوثائق البيومترية | 22 |
| 57 | رسم بياني يوضح نسبة اهتمام المصلحة بإيجاد حلول للمشاكل | 23 |
| 58 | رسم بياني يوضح طبيعة الحلول للمشاكل | 24 |

الملخص باللغة العربية

صار للعمل بنظام الخدمات والوثائق الإلكترونية دورا بالغ الأهمية في الحياة المجتمعية والمؤسسية، ولهذا حذت الإدارات العمومية الجزائرية حذو الإدارات الغربية لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال حيث حاولت الدراسة الإلمام بأهم الوثائق والخدمات الإلكترونية و اختيرت بلدية عين البيضاء بورقلة كنموذج للدراسة الميدانية حيث تم الاعتماد على المنهج المسحي في هذه الدراسة إلى جانب استمارة الاستبيان والمقابلة كأدوات لجمع المعلومات ، إذ قسمت استمارة الاستبيان إلى أربع محاور فالمحور الأول يحتوي على البيانات الشخصية للمبحوثين والمحور الثاني مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمال ، والمحور الثالث الوثائق والخدمات الإلكترونية في بلدية عين البيضاء ، والمحور الرابع الصعوبات التي تواجه بلدية عين البيضاء في تقديم الوثائق والخدمات الإلكترونية.

وأفضت الدراسة الميدانية بعد جمع البيانات وتحليلها إلى جملة من النتائج أهمها أن العمل بنظام الإدارة الإلكترونية ساهم في تحسين أداء العمال مما انعكس إيجاباً على مردود عملهم، كذلك كان لها الأثر في تسهيل التعامل مع الوثائق الإلكترونية المقدمة من طرف البلدية ، كما أفضت الدراسة أن الوثائق الإلكترونية المقدمة من طرف البلدية تمر بعدة مراحل وأن هناك أولوية لوثيقة قبل أخرى وهذا يعود للنظام المعمول به.

Résumé de l'étude

L'utilisation du système services et documents électroniques a connu un rôle très important dans la vie sociale et des entreprises. C'est la raison qui a poussé les administrations publiques algériennes de suivre les administrations européennes; afin d'accompagner les évolutions dans ce domaine, d'où l'étude a essayé de rassembler les plus importants documents et services électroniques ; et la commune de Ain el beïda a été choisie comme modèle d'études sur terrain.

En effet la réalisation s'est basée sur la méthode de balayage d'un côté et d'un autre sur le formulaire questionnaire et l'entrevue, comme outils pour rassembler les informations ; car le formulaire questionnaire est partagé en quatre chapitres :

- Le premier chapitre contient les informations individuelles des recherches ;
- Le deuxième chapitre la participation de l'administration électronique dans l'amélioration de l'activité des travailleurs.
- Le troisième chapitre : les documents et services électroniques de Ain beïda.
- Le quatrième chapitre : les difficultés qui affrontent la commune dans la livraison des documents et services électroniques ;

Alors, l'étude sur terrain après avoir rassemblé et analysé les informations a révélé plusieurs résultats ; les plus importants : c'est que le travail avec le système d'administration électroniques a participé à l'amélioration des activités des travailleurs ; ce qui reflète un rendement positif sur leur travail; et aussi il facilite la transaction avec les documents électroniques donnés par la commune.

De même l'étude à montre que les documents électroniques donnés par la commune passe par plusieurs étapes et par priorité et ça revient au système qu'on travaille avec.

مقدمة

مقدمة

شهد العالم تطورات متسارعة في شتى المجالات ، وذلك نظرا للحاجات الملحة التي يتطلبها كل عصر من العصور، فالملفت للنظر هو التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الذي يزداد يوما بعد يوم ، فلا يكاد يمضي يوم إلا ونسمع بشيء جديد قد ظهر في مجال التكنولوجيا ، فالإنسان يسعى جاهدا لتدارك النقص والضعف الذي جبل عليه فهو يعمل على تطوير قدراته الفكرية والعضلية عن طريق التكنولوجيات الحديثة هاته الأخيرة التي غزت كل نواحي الحياة خصوصا المؤسسات بكل أشكالها وأنواعها لتواكب التطورات الجديدة إذ لا نجد مؤسسة تخلو من هذه التكنولوجيا.

ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تلعب دورا محوريا في برامج إدارة المؤسسات من خلال تسريع عملية إنتاج المعلومات و نقلها، كما أنها وفرت الكثير من الإمكانيات لإدارة العملية الاتصالية داخل المؤسسات ،فالتكنولوجيا أصبحت اليوم العامل الأساسي في تسيير عمل المؤسسة وتنظيم عملها الإداري والتحكم فيه.

وقد تطور الاتصال داخل المؤسسة تبعا لعدة عوامل أهمها المنافسة بين المؤسسات إذ زادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسة بعض المؤسسات المنافسة لكسب عدد أكبر من الزبائن مما تحتم على المؤسسات الأخرى الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا أسرع وأقوى ،حيث أصبح الجمهور مرغماً على هذا النوع من الاتصال الذي يعد ثاني عامل من هذه التطورات ، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب ،وعليه فإن تطور وسائل الاتصال وظهر تكنولوجيا الاتصال الحديثة فتحت أفاقاً جديدة.

حيث أنه كان للتقدم العلمي وعصر الثورة المعرفية أثر بالغ على تغيير أساليب العمل الإداري ، و قدم حلولاً للمشاكل التي تعاني منها الإدارات مما أحدث نقلة نوعية في هذا المجال و كنتيجة للتطور التكنولوجي الذي يزداد في ظل الثورة المعلوماتية.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة الوثائق والخدمات الإدارية الإلكترونية في بلدية عين البيضاء بورقلة كميدان للدراسة ، وكذا تسليط الضوء على أهم الوثائق والخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الإدارة وطرق التعامل معها و المكانة التي تلعبها تكنولوجيا الاتصال في تطور الإدارات وانتقالها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني والدور المتزايد لهذه التكنولوجيا في تطوير العمليات الإدارية خاصة مجال الخدمات والوثائق.

وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة و أهدافها والتي جاءت في فصلين ، يعرض **الفصل الأول** منها الإطار المنهجي للدراسة ، بدءاً بتحديد المشكلة والتساؤلات الفرعية ثم أهمية الدراسة وعرض أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة والدراسات السابقة مروراً بتحديد المصطلحات والمنهج المتبع والمقاربة النظرية ، أما عن الفصل الثاني فقد تناولنا فيه دراسة ميدانية ببلدية **عين البيضاء** حيث كان هذا الفصل على شقين ، الشق الأول كان للتعريف بالمؤسسة محل الدراسة حيث أخذنا فيه تعريفاً عن المؤسسة و أهدافها وهيكلها التنظيمي ، لنتناول بعد ذلك في الشق الثاني تحليلاً لنتائج الاستبيان وأخيراً نتائج الدراسة لتكون آخر مرحلة خاتمة دراستنا هذه.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أسباب اختيار الموضوع
5. أهداف الدراسة
- 6- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة
- 7- المقاربة النظرية
- 8- منهج الدراسة
- 9- أدوات جمع البيانات
10. مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 11- مجالات الدراسة
- 13- الدراسات السابقة
14. التعليل على الدراسات السابقة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. تحديد المشكلة:

شهد العالم بروز مفاهيم جديدة بدءاً بمفهوم نظم المعلومات الإدارية مروراً بمفهوم التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وانتهاءً بالمفهوم الأعم ألا وهو الإدارة الإلكترونية وتعتبر هذه الأخيرة فرعاً معرفياً حديثاً، يدخل ضمن مواضيع العلوم الإدارية، وهي لا تشكل بديلاً عن الإدارة التقليدية بقدر ما هي نمط جديد في الإدارة وامتداد للتطور الفكري و الإداري، حيث أصبحت الإدارة اليوم تعد الصورة المعبرة عن مدى تقدم الدولة أو تخلفها، فالإدارة القوية دليل على تحضر البلد كونها أداة رئيسية لتسيير شؤونه، والعالم اليوم يشهد نقلة نوعية في مجال عصرنة الإدارة منذ سنوات طويلة لذا سارعت حكومات عدة دول غربية وعربية في إجراء تحديث و عصرنة لإدارتها العمومية.

وبالرغم من أن الجزائر كانت تعتبر دولة متخلفة في هذا المجال، لكن في الآونة الأخيرة قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بخطوات عملاقة لرقمنة الإدارة ومسايرة التطورات العالمية للإلتحاق بركب الدول المتقدمة والناجحة في هذا المجال، وذلك عن طريق التسيير العصري القائم على منظومة الشبكات المعلوماتية من الأنترنت و الأنترانات و الإكسترانات .

و من بين المؤسسات والإدارات الجزائرية العمومية التي فرضت عليها الخدمات الإدارية الإلكترونية نجد بلدية عين البيضاء بورقلة، والتي هي أمام تحد كبير لدخول غمار استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وخصوصاً بعدما أوكلت إليها معظم الوثائق الإلكترونية التي كانت تستخرج من الدائرة.

وتأسيسا على ما سبق نطرح السؤال التالي :

هل نجحت بلدية عين البيضاء في عملية العصرية و إنهاء مشاكل المواطن من خلال ما تقدمه من خدمات ووثائق إلكترونية؟

2. التساؤلات الفرعية:

أ. كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية الحديثة في تحسين أداء عمال بلدية عين البيضاء؟

ب - ما هي أهم الوثائق والخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية عين البيضاء للمواطن؟

ج - ما هي أهم الصعوبات التي تواجه بلدية عين البيضاء في تقديم هذه الوثائق و الخدمات الإلكترونية للمواطن؟

3. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في إبراز قيمة الخدمات والوثائق الإلكترونية التي يمكن أن تقدمها المؤسسات العمومية للمواطنين ،وتبرز أهمية الموضوع من خلال تميزه بالحدثة وهو ما يساعد على إثراء المكتبات لتسهيل عملية البحث بالنسبة للباحثين والمهتمين بهذا المجال.

وبما أن الجزائر في طريقها إلى عصرية كل الإدارات وجعلها إدارات إلكترونية تتماشى مع التقدم الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ونحو تجسيد فكرة إدارة بلا ورق من خلال الخدمات الجديدة ومدى تجاوب المؤسسات مع هذا التطور الحاصل فمن الأهمية بمكان دراسة مثل هذه المواضيع.

4. أسباب اختيار الموضوع:

أ. الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصية لمثل هذه المواضيع والفضول لاكتشاف خباياها بما أنها من المواضيع الجديدة.

- التخصص العلمي المدروس يتماشى مع موضوع البحث.

- التحضير لمذكرة التخرج في إطار التدرج العلمي.

ب . الأسباب الموضوعية:

- الموضوع يواكب التطورات الحديثة في مجال الخدمات الإلكترونية المقدمة.

- تسليط الضوء على أهم الوثائق والخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الإدارة وطرق التعامل معها.

- المكانة التي تلعبها تكنولوجيا الاتصال في تطور الإدارات وانتقالها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني ،والدور المتزايد لهذه التكنولوجيا في تطوير العمليات الإدارية خاصة مجال الخدمات والوثائق.

5. أهداف الدراسة:

نسعى من هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها:

أ. محاولة معرفة نوع الوثائق والخدمات المقدمة من طرف البلدية ودرجة تمكن عمال البلدية من التعامل معها.

ب . التعرف على مدى اعتماد البلديات في تسيير أعمالها على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ظل التطور الحاصل في هذا المجال.

ج . التعرف على إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية.

د - محاولة التعرف على الأثر الذي تركته الإدارة الإلكترونية في إطار تحسين الخدمة العمومية.

هـ - محاولة توضيح الصعوبات التي تواجه الإدارة في التعامل مع هذه الوثائق والخدمات الإلكترونية.

6. مفاهيم الدراسة:

وفي ما يلي سنحاول تقديم بعض المفاهيم المهمة المتعلقة بالدراسة:

1.6- الإدارة الإلكترونية:

1.1.6- تعريف الإدارة:

أ. لغةً: إن كلمة الإدارة مشتقة من أصل لاتيني "SERVE" ومعناها يخدم أو يساعد الآخرين وفي اللغة الإنجليزية يطلق عليها إحدى اللفظتين لفظ **management** وتعني مهام الإدارة في مستويات التنفيذ والعمل الجاري ولفظ **administration** وهو يشير إلى المهام الأساسية التي تنهض بها الإدارة العليا ويطلق هذا اللفظ على الإدارة في مجال المنظمات التي لا تسعى إلى تحقيق الربحية أي القطاع الحكومي¹.

وهي مصدر أدار يدير إدارة تقول العرب أدت الشيء يديره إدارة، ويريدون من ذلك المعنى التدوير للشيء دورانا ذات اليمين وذات الشمال ويستعمل الفعل لازماً أيضاً فيقال دار الشيء يدور دورانا².

ب. اصطلاحاً: هي مجموعة الخطوات المتتالية والمتعاقبة التي تهدف إلى توجيه الموارد البشرية والمادية نحو تحقيق الأهداف المنشودة وذلك عن طريق تنسيق الجهود والترتيب الهادف لعناصر الإنتاج³.

¹ محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية - مصر، 2008، ص 13.
² نايف شعبان عبد الله فرموط: الإدارة في سورة يوسف عليه السلام دراسة موضوعية، مذكرة ماجستير في التفسير وعلوم القرآن، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 31.
³ رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص 21.

2.1.6- تعريف الإلكترونيّة : ويقصد بها عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال والإلكترونيات المستهلك¹.

3.1.6- الإدارة الإلكترونيّة : هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الأنترانت بدون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم.

وتعرف أيضا أنها "إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات ،تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث ،من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة"².

وهي 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 مسبقاً³.

4.1.6- التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونيّة : هي الانتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونيّة لتسهيل العمل بين المواطن و البلدية بغية زيادة الكفاءة وريح الوقت.

2.6 - الوثيقة الإلكترونيّة:

1.2.6- الوثيقة:

أ. لغة: هي مؤنث الوثيق ،والوثيقة ما يُحكم به على الأمر ،يُقَال أخذ بالوثيقة في أمره بالثقة⁴.

¹ محمد الصيرفي ،مرجع سابق ،ص 13.

² كاتم محمد الكبيسي، المعلومات التابعة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونيّة في مركز نظم للحكومة الإلكترونيّة في دولة قطر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية ، قطر ،2008، ص 31.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونيّة، داروائل للنشر، عمان، 2006م، ص 32.

⁴ إبراهيم مصطفى وآخرون ،المعجم الوسيط، ط4، مكتبة الشروق الدولية، 2004، القاهرة ،ص 1012.

الوثيقة¹ document، هي مكتوب يحوي معلومة أو معلومات بصرف النظر عن طريقة أو خصائص التسجيل أو القيد.²

ب . اصطلاحاً: "هي وسيط يحمل بيانات عامة أو خاصة يجرى تداوله من خلال العمل خدمةً لهذا العمل ويرجع إليه لطلب معلومة معينة"³.

2.2.6- الوثيقة الإلكترونية : هي المعلومات المسجلة والمخزنة على وسيط مادي والتي يمكن تفسيرها في سياق تطبيقي وتعامل كوحدة وقد تكون مزيجاً من نص ورسومات وصوت أو صورة متحركة أو أي أشكال أخرى من المعلومات وقد تتكون من عنصر واحد أو عدة عناصر⁴.

وعرف المجلس الدولي للأرشيف "international council of archives" الوثائق الرقمية بأنها "أي معلومة مسجلة تم إنتاجها أو تسليمها عبر أجهزة الحاسب الآلي لاستكمال أو تنفيذ نشاط فردي أو جماعي ولكي تكون الوثيقة وثيقة رسمية لا بد أن يتوفر بها ثلاث عناصر هي المحتوى والبيئة و السياق"⁵.

3.2.6- التعريف الإجرائي للوثيقة الإلكترونية : هي عبارة عن وثيقة متعددة الخدمات والوظائف وتحمل معلومات صحية ومدنية وسياسية لحاملها ، وتحمل كذلك موصفات دولية ،وهي عبارة بطاقة صغيرة الحجم تتضمن شعار الجمهورية والرقم التسلسلي لبطاقة كل مواطن ،وسلطة الاصدار وكذا تاريخ اصدارها وانتهائها، ورقم التعريف الوطني واللقب والاسم وتاريخ ومكان الميلاد والجنس وفصيلة الدم ،ومن بين هذه الوثائق نجد بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري.

4.2.6- بطاقة التعريف البيومترية:

¹ جمال بركات ، قاموس المصطلحات الدبلوماسية ، إنجليزي - عربي ، مكتبة لبنان ، لبنان ، 1999 ، ص 77 .
² محمد خير وعزات كساب ، متطلبات نجاح نظام الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية ، غزة - فلسطين ، 2008 ، ص 20 .
³ أشرف محمد عبده ، إدارة الوثائق الإلكترونية ، دار الجوهرة للنشر والتوزيع ، القاهرة - مصر ، 2015 ، ص 28 .
⁴ نفس المرجع ، نفس الصفحة .
⁵ أشرف عبد المحسن الشريف ، الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية المعايير والإجراءات ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2011 ، ص 242 .

هي بطاقة متعددة الخدمات والوظائف وتحمل معلومات صحية ومدنية وسياسية لحاملها، وتحمل كذلك موصفات دولية، وهي عبارة بطاقة صغيرة الحجم تتضمن شعار الجمهورية والرقم التسلسلي لبطاقة كل مواطن، وسلطة الإصدار وكذا تاريخ إصدارها وانتهائها، ورقم التعريف الوطني واللقب والاسم وتاريخ ومكان الميلاد والجنس وفصيلة الدم، وفي يسار البطاقة صورة مكبرة لكل مواطن، وفي ظهرها يحرق الاسم واللقب بالفرنسية و إمضاء صاحبها وصورة مصغرة له¹.

5.2.6- جواز السفر البيومتري:

هو وثيقة وطنية شخصية، تضم شريحة إلكترونية تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته، وهو وثيقة مغلقة مستطيلة الشكل طولها 125مليمترًا وعرضها 88 مليمترًا وحافتها العليا والسفلى اليساريان مستديران وشعاع انحنائهما ثلاث مليمترات².

3.6- الخدمة الإلكترونية:

1.3.6- الخدمة:

أ. لغةً : مصدر خدم، وهي ما يقدم من مساعدة في القيام بعمل أو في قضاء حاجة³.

ب. اصطلاحاً : تعرف الخدمة الإلكترونية على أنها تتطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الأنترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وتأسيسا على ما تقدم فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية يركز بالدرجة الأساس على العميل أو أنه بعبارة أخرى موجه للعميل أساسا ونطاق الخدمة الإلكترونية يتضمن

¹ الوثائق البيومترية، المتاح على الرابط: <http://www.aps.dz> بتاريخ: 10\03\2016، بتوقيت 19:00.

² قرار وزاري مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، ص01. نسخة (pdf)

³ إبراهيم مصطفى وآخرون، مرجع سابق، ص221.

التفاعل بين نوعين من القنوات الصاعدة والنازلة، فالمؤسسة سواء كانت في القطاع العام أو الخاص فهي تتعامل مع مواطنيها في القناة النازلة بينما تتعامل مع مزوديها في القناة الصاعدة وتضمن الأنواع المختلفة مع جميع النشاطات.¹

2.3.6- التعريف الإجرائي للخدمة الإلكترونية : هي عبارة عن خدمة تقدمها الإدارات العمومية ومنها البلديات للمواطنين إلكترونياً، إما عن طريق شبكات الإنترنت أو عن طريق الوثائق الإلكترونية قصد تسهيل العمليات الإدارية و التخفيف من التعاملات الورقية.

7. المقاربة النظرية :

نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان:

تعد هذه النظرية من النظريات الحديثة التي ظهرت نتيجة دور وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات، ومبتكر هذه النظرية كان يعمل أستاذاً للغة الإنجليزية بجامعة تورنتو بكندا ويعتبر من أشهر المتقنين في النصف الثاني من القرن العشرين.²

وتعد هذه النظرية من أكثر النظريات الإعلامية انتشاراً ووضوحاً في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوع الاتصال وتأثيره حيث يرى ماكلوهان أن الوسيلة هي الرسالة ويوضح أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلاً عن تقنيات الوسائل الإعلامية فالموضوعات والجمهور التي توجه له مضمونها يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال.³

1. فروض نظرية الحتمية التكنولوجية:

¹ حمدان صيحي، التسويق الإلكتروني، جامعة الملك عبد العزيز، (PDF) ص 52.

² محمد منير حجاب، نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة - مصر، 2010، ص 262.

³ نفس المرجع، ص 263.

1.1. وسائل الاتصال هي امتداد للحواس:

يبين ماكلوهان أن وسائل الإعلام التي يستخدمها المجتمع أو يضطر إلى استخدامها ستحدد طبيعة المجتمع وكيف يعالج مشاكله وأي وسيلة يستخدمها، أو هي امتداد للإنسان والتي تشكل ظروفًا تؤثر على الطريقة التي يفكر بها الناس ويعملون وفقًا لها أي أن الوسيلة هي امتداد للإنسان فالملابس والمسكن امتداد لجهازنا العصبي المركزي، فكاميرا التلفزيون تمدد أعيننا، والميكرفون يمدد أذاننا، والآلات الحاسبة توفر بعض أوجه النشاط التي كانت في الماضي تحدث في عقل الإنسان فهي مساوية لامتداد الوعي بوسائل الإعلام الجديدة كامتداد لحواسنا¹.

ولقد قسم مارشال ماكلوهان تطور الاتصال إلى أربع مراحل تعكس في رأيه التاريخ الإنساني وهي²:

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

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

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

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

2.1. الوسيلة هي الرسالة³:

بمعنى أن طبيعة كل وسيلة وليس مضمونها هو الأساس في تشكيل المجتمعات، على أساس أن لكل وسيلة جمهورها الخاص الذي يتكيف مع ما تعرضه الوسيلة وخصائصها ومميزاتها فطبيعة

¹ منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان - الاردن، 2012، ص، 361.

² محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص363.

³ منال هلال المزاهرة، مرجع سابق، ص371.

وسائل الإعلام المستخدمة في كل مرحلة تساعد على تشكيل المجتمع أكثر مما يساعد مضمون تلك الوسائل على هذا التشكيل¹.

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

3.1 - تقسيم وسائل الإتصال إلى ساخنة وباردة:

ومن أهم ما جاء في نظرية ماكلوهان عن وسائل الاتصال أنه يقسم هذه الوسائل إلى وسائل باردة وساخنة.²

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

الوسيلة الباردة: درجة وضوحها منخفضة والمعلومات التي تنقلها أيضاً منخفضة وتتطلب من جانب الجمهور مساهمة لتكملة التجربة، فصورة التلفزيون درجة وضوحها منخفضة لذلك يضطر الفرد إلى المساهمة أو الاشتراك سيكولوجياً بدرجة كبيرة أي يضطر المتفرج إلى أن يملأ المساحات التي يشاهدها بالعقل ليكمل ويملاً نواحي النقص فيها .

¹ منال هلال المزاهرة، مرجع سابق، ص371.

² نفس المرجع، ص375.

الانتقادات الموجهة لهذه النظرية:

"إن أفكار (McLuhan) ماكلوهان أصبحت في السنوات الأخيرة موضع انتقاد أو تعديل أو تشكيك من قبل بعض الباحثين فالأسس التي بنى عليها ماكلوهان نظريته في كتابه الشهير "الوسيلة هي الرسالة" الذي قال فيه أننا نعيش الآن في قرية عالمية وأن الوسائل الالكترونية الحديثة ربطت كلاً منا بالآخر وبالتالي فإن المجتمع البشري لن يعيش في عزلة بعد الآن، وفي هذا الصدد يرى (richard black) ريتشارد بلاك أن القرية العالمية التي زعم ماكلوهان وجودها في الستينات من القرن الماضي وتنبأ باكتمالها في نهاية القرن لم يعد لها وجود حقيقي في المجتمع المعاصر"¹.

ويوضح أن هذا التطور التقني الذي استند إليه ماكلوهان استمر في مزيد من التطور، بحيث أدى إلى تحطيم هذه القرية العالمية وتحويلها إلى شظايا فالعالم أقرب ما يكون الآن إلى بناية ضخمة التي تضم عشرات الشقق السكنية التي يقيم فيها أناس كثيرون ولكنهم يعيشون في عزلة.

وبعد اطلاعنا على هذه النظرية، يمكننا القول أن وسائل الاتصال هي وسائل لتبادل المعلومات، وهي جزء من سلسلة التقدم التكنولوجي من حيث أن الإدارة الإلكترونية جاءت بعد سلسلة من التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والذي دفعنا إلى التخلي مبدئياً عن بعض المعاملات الورقية في الإدارة التقليدية باعتبار أن التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي والذي أدى إلى ظهور الإدارة الإلكترونية ومن خلالها ظهرت الوثائق والخدمات الإلكترونية والتي تعتمد على الوسائل الحديثة الأمر الذي جعل الجزائر تسعى إلى عصرنة إدارتها وتطويرها حيث أن هذه العصرنة جاءت نتيجة حتمية للحاق بالتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا، وبما أن الاختراعات تؤثر على المجتمعات بدءاً بالتنظيم الاجتماعي والسياسي والاقتصادي، وهذا ما نجده في الإدارة الإلكترونية من خلال ما تقدمه من خدمات إلكترونية والتي أثرت على النظام السياسي

¹ محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص 266.

بجعله يدخل في تطبيق هذه الوسائل الإلكترونية والذي بدوره يؤثر على النظام الاقتصادي عن طريق الانجازات والاستثمارات في هذا المجال، وبالتالي يؤثر على النظام الاجتماعي وذلك بعد دخوله لعصر التكنولوجيا الجديدة من خلال اعتماد المعاملات الإلكترونية في الإدارات.

8. منهج الدراسة:

مما لا شك فيه أنه لدراسة موضوع ما لا بد من اعتماد طريقة أو منهجية للوصول إلى نتائج دقيقة، ويكون هذا المنهج على أساس متطلبات البحث وطبيعة المواضيع التي يعالجها. لذلك اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج المسحي.

في اللغة العربية مصطلح المنهج مرادف لكلمة النهج والمنهاج اللتين تعنيان الطريق الواضح¹.

وفي الاصطلاح يعرفه " مورييس أنجرس " Maurice ANGERS بأنه طريقة تصور وتنظيم البحث، وينص المنهج على كيفية تصور وتخطيط العمل حول دراسة ما، حيث يقوم على "اقتراحات تم التفكير فيها ومراجعتها جيداً والتي تسمح له بتنفيذ خطوات عمله بصفة صارمة، بمساعدة الأدوات والوسائل التي تضمن له النجاح"².

المنهج المسحي: هو دراسة شاملة مستعرضة، ومحاولة منظمة لجمع البيانات وتحليل وتفسير وتقرير الوضع الراهن لموضوع في بيئة محددة ووقت معين، أي أن البحث المسحي ينصب على الوقت الحاضر، كما أنه يهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن تصنيفها وتفسيرها وتعميها وذلك للاستفادة منها مستقبلاً.³

¹ مورييس أنجرس ، منهجية البحث في العلوم الانسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصة ، الجزائر ، 2006 ، ص 37.

² نفس المرجع ، ص 36.

³ فاطمة عوض صابر و ميرفت علي خفاجة ، أسس ومبادئ البحث العلمي ، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية ، الاسكندرية ، 2002 ، ص 89.

ويعرف المنهج المسحي في اللغة الفرنسية " la méthode d'enquête " أي منهج التحقيق العلمي الذي يستخدمه الباحث في دراسة موقف معين. من خلال بعض الشواهد والتجارب والوثائق المكتوبة المكونة لوضعه الطبيعي، لجمع البيانات والمعلومات المحققة للغرض العلمي المنشود¹.
وعرف الباحث " محمد زيان عمر " المنهج المسحي بأنه : دراسة الظاهرة في وضعها الحالي دون أي تدخل من قبل الباحث أي دراسة الظاهرة تحت ظروف طبيعية غير اصطناعية كما هو الحال في المنهج التجريبي.²

9. أدوات جمع البيانات:

وسنعمد في دراستنا هذه على أداتي بحث وهما الاستبيان والمقابلة.

1. الاستبيان: هو عبارة عن مجموعة الأسئلة المدونة ورقياً أو رقمياً بهدف الحصول على معلومات لظاهرة معينة، ويتم إرسالها إما عن طريق البريد العادي أو ترسل عبر البريد الإلكتروني أو توضع في موقع شبكة المعلومات أو تسلم مباشرة للفرد المعني³.

وفي تعريف آخر يعتبر الاستبيان " تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، لتقدم إلى المبحوث، من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة، لتوضيح الظاهرة المدروسة، وتعريفها من جوانبها المختلفة"⁴.

وفي تعريف آخر هو وسيلة للحصول على إجابات على عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض، ويقوم المجيب بملئه بنفسه.⁵

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص 285.

² نفس المرجع، ص 285.

³ إبراهيم بختي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية، ط4، المؤسسة والتنمية المحلية المستدامة، مخر جامعة ورقلة، ورقلة، 2015، ص 86.

⁴ أحمد بن مرسل، مرجع سابق، ص 22.

⁵ يحي اسماعيل نبهان، مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص 90.

قسم الاستبيان في دراستنا إلى أربعة محاور و هي :

المحور الأول :البيانات الشخصية.

المحور الثاني :مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمال.

المحور الثالث :الوثائق والخدمات الإلكترونية في بلدية عين البيضاء.

المحور الرابع :الصعوبات التي تواجه البلدية في استخراج الوثائق وتقديم الخدمات.

2. الصدق : يعتبر الصدق مؤشراً مرتفعاً للدلالة على صلاحية الاختبار ،ويعرفه (جيولكسن) على أن:"الصدق هو ارتباط الاختبار ببعض المحاكات" ويحدد جيولكسن بذلك أن الارتباط لمحك خارجي في شكل معامل هو مؤشر الصدق.

وعليه فقد اعتمدنا في الدراسة الحالية على أحد أنواع الصدق وهو التحكيم ،ولقد تم عرض استمارة الاستبيان على ثلاثة أساتذة لتحكيم مدى توافق محاور وأسئلة الاستمارة مع إشكالية البحث وشمولية تغطيتها لموضوع البحث ،وتم تعديل ما تم الإجماع على تعديله أو تغييره وإبقاء ما تم الموافقة عليه ،ثم قمنا بعد ذلك بتطبيقها على عينة أولية مكونة من 08 من موظفي بلدية عين البيضاء من أجل اختبار وضوح الأسئلة ومدى فهمها من قبل هذه العينة الأولية كإجراء لثبات القياس.

3. المقابلة:هي محادثة موجهة بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو عدة أشخاص عن طريق المواجهة بين الباحث و المبحوث ،يقوم فيها الباحث بتسجيل الاستجابات التي يحصل عليها¹.

¹ فاطمة عوض صابر و ميرقت علي خفاجة، مرجع سابق، ص 131.

و في تعريف آخر للمقابلة هي "الالتقاء بعدد من الناس وسؤالهم شفويًا عن بعض الأمور التي تهم الباحث بهدف جمع إجابات تتضمن معلومات وبيانات يفيد تحليلها في تفسير المشكلة أو اختبار الفروض"¹.

وكذلك تعرف أنها مواجهة شخصية يقوم بها الباحث للعميل المراد دراسة اتجاهاته ،حيث يستخدم استمارة وقد لا يستخدمها بل يكفي بمناقشة العميل في موضوع معين ويتركه يسترسل في الحديث أو في نقاط هامة في الموضوع.²

10. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

1.10- مجتمع البحث:

"يعرف مجتمع البحث بأنه كل الأفراد الذين يحملون بيانات الظاهرة التي تحت الدراسة ،فهو مجموع وحدات البحث التي يراد منها الحصول على البيانات"³.

وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة الوثائق والخدمات التي تقدمها الإدارات الجزائرية من خلال دراسة نموذج بلدية عين البيضاء بولاية ورقلة ،فإن مجتمع البحث في هذه الدراسة يتمثل في موظفي بلدية عين البيضاء والتي يعمل بها 340 موظفًا وعاملاً ،موزعين على العديد من المصالح والأقسام.

2.10- عينة الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على عينة ممثلة لمجتمع الدراسة ،ولقد تم اختيار عينة قصدية متمثلةً في موظفي مصلحة التنظيم والشؤون العامة ،حيث تم اختيار عينة للدراسة مكونة من 25 موظفًا المعنيين بالأنشطة الالكترونية.

¹ مروان عبد المجيد ابراهيم ،أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،مؤسسة الوراق ،عمان ، 2000 ،ص 171.

² عامر مصباح ،منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، 2008 ،ص 138.

³ علي معمر عبد المؤمن ،مناهج البحث في العلوم الاجتماعية الأساسية والتقنيات والأساليب ،منشورات جامعة 7 أكتوبر لينغازي ،ليبيا ، 2008 ،ص 184.

11. مجالات الدراسة:

المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بمقر بلدية عين البيضاء التابعة لدائرة سيدي خويلد بولاية ورقلة، وتضم البلدية العديد من المصالح والمكاتب كما تتصلب تسبب العديد من المرافق التي تقع على ترابها.

المجال الزمني:

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة مع بداية سنة 2017 وتمت على مرحلتين :

- من شهر جانفي 2017 إلى نهاية شهر فيفري تم إنجاز الجانب المنهجي.

- من شهر مارس 2017 إلى أواخر شهر أفريل تمت الدراسة الميدانية.

12. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: وهي دراسة بعنوان " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة لمصلحة الوثائق البيومترية لبلدية العطف ولاية غرداية" للطالبتين بوزيد خديجة آسيا و نقودي فطيمة من جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - لنيل مذكرة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الجديدة سنة 2016.

حيث تناولت الدراسة الإشكالية التالية:

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

أما عن التساؤلات الفرعية:

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؟
منهج الدراسة:

أما عن المنهج الذي اتبعته الباحثان في دراستهما هو منهج دراسة حالة باعتباره المنهج الملائم للدراسة، ويقوم على البحث المعمق للظاهرة المدروسة والخاصة بحالة فريدة، كما يساعد على جمع المعلومات والبيانات التي تساعد على الكشف عن الجوانب الخاصة بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف بولاية غرداية، حيث شمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين الذين يعملون بمصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية العطف ويبلغ عددهم 07 موظفين، واعتمدت الباحثان على أدوات جمع البيانات وهي الإستبيان والمقابلة والملاحظة.

أهم النتائج:

بعد التحليل والتفسير وصلت الباحثان إلى النتائج التالية:

1. أن أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هو تحديث و عصنة الإدارة الجزائرية.
2. من متطلبات الإدارة الإلكترونية توفير كوادر بشرية متخصصة.
3. ضعف التكوين في استخدام التكنولوجيا الحديثة أهم عائق يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الثانية:

دراسة بعنوان "تحديات وآفاق الخدمة الإلكترونية في الجزائر، الوثائق البيومترية، للطلابين سلامي قدور و قاديير عبد العزيز من جامعة قاصدي مباح ورقلة مذكرة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الجديدة، سنة 2016.

حيث تناولت الدراسة الإشكال التالي:

ما هي التحديات والآفاق المستقبلية للخدمة الحكومية الإلكترونية في الجزائر (دائرة تقرت)؟

وقد ركزت هذه الدراسة على أهم التحديات التي تواجه خدمة الوثائق البيومترية و آفاق الخدمة الإلكترونية في الجزائر ،وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الخدمات والوثائق البيومترية المقدمة على مستوى الدوائر ومدى تطورها من خلال التقرب من المؤسسات المخولة لهذا العمل،ورصد واقع هذه الخدمات وقد اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة للتعرف على الظاهرة المدروسة وهذا لتوافقه مع طبيعة النتائج المتحصل عليها بما أن الدراسة تركز على وصف الأحداث كما هي في الواقع ،ويساعد في وصف وتشخيص التحديات. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أن الخدمة الإلكترونية قدمت إضافات متميزة للموظفين في المصلحة الإدارية للوثائق البيومترية بدائرة تقرت والذي يتمثل في السرعة في أداء العمل وزيادة فاعلية الخدمة.

كما أن للدورات التدريبية دور فعال في التقليل من الأخطاء والعوائق الآلية والتقنية والتي تتطلب مرونة عالية في التعامل مع التقنيات والآلات التكنولوجية المتاحة كآلات التصوير ومعدات البصمات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وكل ما يتعلق بالوثائق الإلكترونية كما أن الكفاءة والجودة لدى الموظفين عامل مهم من خلال انتقاء أفراد متمكنين من استخدام الحاسوب الذي يعتبر أساس العمليات والخدمات الإدارية والتقنية التي تقوم بها الدوائر الإدارية كاستخراج الوثائق البيومترية ومراحلها التي تمر بها.

التعليق على الدراسات السابقة:

تعتبر هذه الدراسات من بين أهم الدراسات في قسم الإعلام والاتصال ،التي تناولت موضوع الوثائق والخدمات الإلكترونية في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية المختلفة ،ولكن ما يميز

دراستنا هذه أننا سوف نركز على دراسة هذه الوثائق والخدمات في عصرنة الإدارة الجزائرية ذات الطابع الخدماتي متمثلةً في البلديات الجزائرية.

أما عن الاختلافات بين دراستنا وبين هذه الدراسات ،من ناحية الحدود الزمانية والمكانية المدروسة ،بالإضافة إلى المنهج المستخدم ،حيث اعتمدت الدراسات على منهج دراسة الحالة ،بينما سنعتمد في دراستنا على المنهج المسحي.

وبغض النظر عن الاختلافات فقد استفدنا من هذه الدراسات في الاحاطة بالموضوع المدروس وكذا المقاربات النظرية وفي صياغة أسئلة المقابلة و الإستبيان.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.

- 1- التعريف ببلدية عين البيضاء.
 - 2- نشأة البلدية.
 - 3- هيكلية البلدية.
 - 4- مهام البلدية.
 - 5- عرض وتحليل وتفسير النتائج الميدانية
- المحور الأول: البيانات الشخصية.
- المحور الثاني: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمال.
- المحور الثالث: الوثائق والخدمات الإلكترونية في بلدية عين البيضاء.
- المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه البلدية في تقديم الوثائق والخدمات.

1. التعريف ببلدية عين البيضاء :

البلدية هي هيئة عمومية ذات طابع إداري خدماتي تتمتع بالاستقلال المالي و الشخصية المعنوية تحت وصاية الولاية على المستوى المحلي ،وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على المستوى المركزي¹.

و بمقتضى قانون رقم (10-11) المؤرخ في 20 رجب 1432هـ الموافق لـ: 22 يونيو 2011م المتعلق بالبلدية ،تُعرف البلدية بأنها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون.

و تعرف أيضاً أنها قاعدة إقليمية لامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العامة.

كما تعرف على أنها وحدة أو هيئة إدارية لا مركزية إقليمية ،محلية في النظام الإداري الجزائري بل وهي الجهاز أو الخلية التنظيمية الأساسية و القاعدية سياسيا و إداريا و اجتماعيا وثقافيا.²

2. نشأة البلدية :

بهدف تسهيل الخدمات الإدارية للمواطنين و التمكين من حصر حاجياتهم و خدماتهم و إعطائهم فرصة التسيير ،استحدث التقسيم الإداري للبلاد لتقريب الإدارة من المواطنين ،وللإشراف على التنمية المحلية.

عين البيضاء بلدية بولاية ورقلة الجزائرية تبعد عن مدينة ورقلة بـ7 كلم ،تعتبر من المداخل الرئيسية للمدينة وتحتوي على مرافق مهمة وحساسة كمطار ورقلة ومقر الناحية العسكرية الرابعة

¹ قانون رقم (11-10) المؤرخ في 20 رجب 1432هـ الموافق لـ: 22 يونيو 2011م ،المتضمن لقانون الجماعات المحلية ،نسخة (PDF) ،ص27.

² عمار عوابدي ، دروس في القانون الإداري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1990 ، ص 194.

كما تحتوي على ثروات كبيرة كالنخيل ، وتتكون بلدية عين البيضاء من أربعة قرى هي عين القديمة و عجاجة وعين البيضاء والشط¹.

تم إنشاء بلدية عين البيضاء وفقا للقانون رقم 84 - 09 المؤرخ في :02 جمادى الأول عام 1404هـ الموافق لـ 04 فبراير 1984 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد.

3. هيكل البلدية :

يضم الهيكل التنظيمي للبلدية مكتب رئيس المجلس الشعبي البلدي وأربع مصالح وعدة فروع² :

أ. مصلحة المالية و الشؤون الاقتصادية : تحتوي على مكاتبين

مكتب المالية والمحاسبة امكتب الصفقات العمومية .

ب المصلحة التقنية : تحتوي مكتب التعمير و البناء - مكتب متابعة المشاريع و التنظيم العقاري

- مكتب الفلاحة والوقائية وحماية البيئة - مكتب تسيير حظيرة البلدية .

ج . مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية : وتضم مكتب التنظيم - مكتب الشؤون الاجتماعية -

مكتب النشاط الاجتماعي و الثقافي - مكتب الشؤون القانونية و المنازعات.

د. مصلحة تسيير المستخدمين : تعتبر مصلحة تسيير المستخدمين العمود الفقري بالنسبة للبلدية

كغيرها من باقي المؤسسات لما لها من دور هام في تسيير الحياة المهنية للموظفين من التعيين إلى

إنهاء الخدمة.

تحتوي مصلحة تسيير المستخدمين على مكاتبين هما مكتب تسيير المستخدمين - مكتب كتابة

المجلس ومسك السجلات.

¹ نبذة عن بلدية البيضاء ، المتاح على الرابط: <http://ar.wikipedia.org/wiki/> بتاريخ 2017\04\30 ، بتوقيت 19:10.

² تليلي الحسين و محمد صدوقي ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارات العمومية الجزائرية ، مذكرة ماستر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2015، ص98.

4. الفروع و الهياكل التابعة للبلدية محل الدراسة :

4 - 1 - الملحقة الإدارية بالشط :

تتمثل الفروع البلدية التابعة للبلدية في فرع بلدي واحد بالشط و الذي يعتبر بمثابة مخفف العبء عن مصالح البلدية خصوصا مصلحة التنظيم و الشؤون الاجتماعية و مكتب التنظيم.

4 - 2 - الهياكل التابعة لبلدية عين البيضاء :

للبلدية هياكل تابعة لها وهي ¹ :

- الهياكل التعليمية : يتبع البلدية محل الدراسة ثانوية واحدة ، و خمس متوسطات وثمانية ابتدائيات.

- الهياكل التكوينية : مركز التكوين المهني و التمهين سليمان محمد. و فرع تابع له بالشط.

- الهياكل الرياضية : ثلاث ملاعب رياضية.

- الهياكل الثقافية : مكتبة البلدية و دار الشباب.

- الهياكل الصحية : يوجد مركزين صحيين و قاعتي علاج.

- الهياكل الأمنية : وحدة الدرك الوطني و الأمن الحضري والحماية المدنية.

5. مهام البلدية:

و بمقتضى قانون رقم (10-11) المؤرخ في 20 رجب 1432هـ الموافق لـ: 22 يونيو 2011م

المتعلق بالبلدية ،الذي يحدد مهام البلدية:

- في مجال التنمية الاقتصادية: إعداد المخطط التنموي ، و المبادرة وتشجيع كل إجراء من شأنه تطوير الأنشطة الاقتصادية.

- في مجال الإسكان و الزراعة : التزويد بوسائل التعمير واحترام تخصيصات الأراضي المعدة للبناء أو الزراعة .

¹ الحسين تليلي و محمد صدوقي، مرجع سابق، ص 99.

- في مجال التعليم :إنجاز مؤسسات التعليم وصيانتها ،كما تشجع كل إجراء من شأنه ترقية النقل المدرسي.

5. عرض وتحليل وتفسير النتائج الميدانية:

بعد ملء الاستبيان من طرف عينة الدراسة والتي شملت 25 مفردة، نشرع الآن في تحليل وتفسير النتائج.

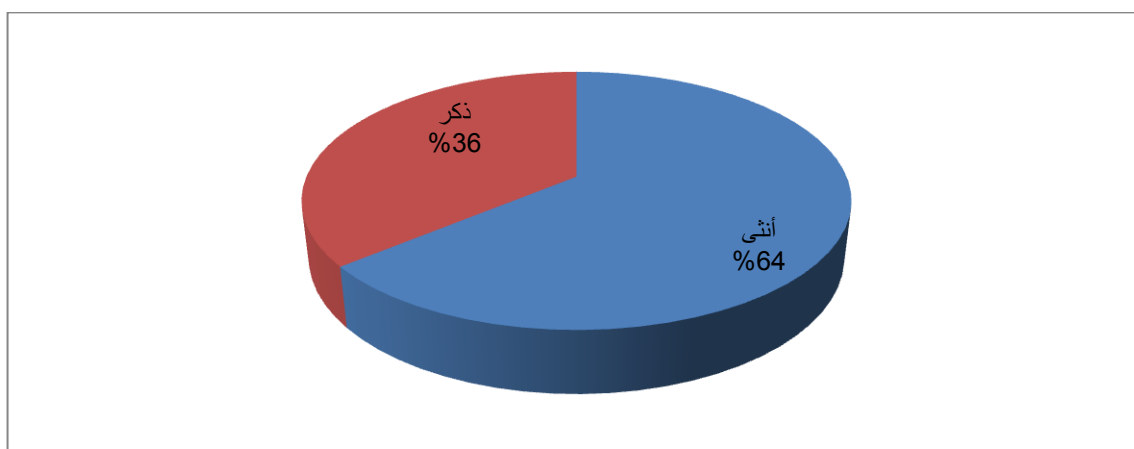
المحور الأول: البيانات الشخصية.

ويتضمن هذا المحور المعلومات الخاصة بأفراد العينة، والمتمثلة في نوع الجنس والسن والمستوى التعليمي والوظيفة والأقدمية بالعمل.

الجدول رقم (01): جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

| الجنس | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| ذكر | 09 | 36,0% |
| أنثى | 16 | 64,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

يبين الجدول أن نسبة الذكور تمثل 36,0% أما بالنسبة للإناث فتمثل 64,0% ما يدل على هيمنة الإناث في مجال العمل الإداري بالبلدية، كما يشير إلى توجه سائد لتوظيف الإناث بنسبة أكبر من الذكور خصوصاً وأن معظم خريجي الجامعات من الإناث.

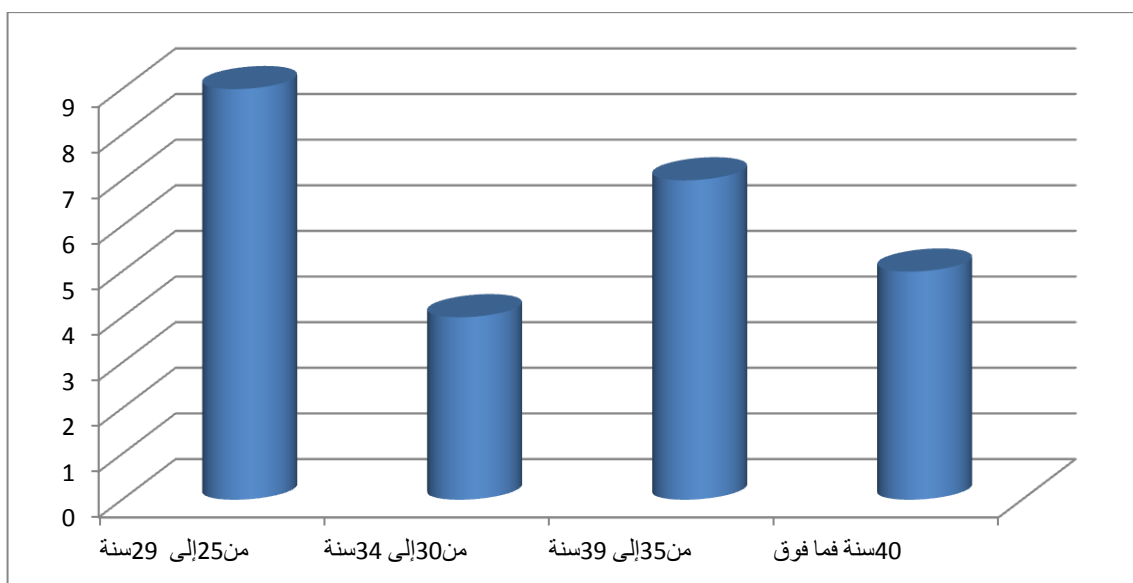


الرسم البياني رقم (01): رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم (02) :جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن:

| الفئات | العدد | النسبة المئوية |
|------------------|-------|----------------|
| من 25 إلى 29 سنة | 09 | 36,0% |
| من 30 إلى 34 سنة | 04 | 16,0% |
| من 35 إلى 39 سنة | 07 | 28,0% |
| 40 سنة فما فوق | 5 | 20,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

نلاحظ من خلال الجدول أن العمال الذين يتراوح سنهم ما بين 25 و 29 سنة يمثلون نسبة 36,0% وهي أكبر نسبة ما يثبت أن غالبية العمال من الشباب ، والعمال الذين يتراوح سنهم ما بين 30 و 34 سنة يمثلون نسبة 16,0% وهي أقل نسبة ،والذين يتراوح سنهم ما بين 35 و 39 سنة يمثلون نسبة 28,0% ، بينما العمال الذين سنهم من 41 سنة فما فوق يمثلون نسبة 20,0%.

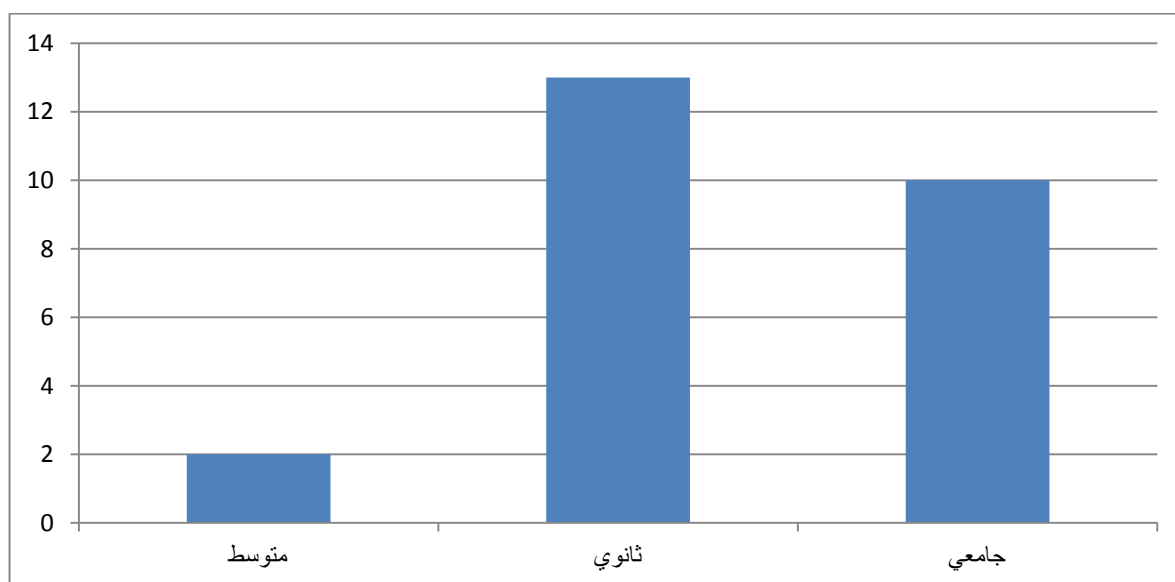


الرسم البياني رقم (02) :رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

الجدول رقم (03): جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

| المستويات | العدد | النسبة المئوية |
|-----------|-------|----------------|
| متوسط | 02 | 18,0% |
| ثانوي | 13 | 52,0% |
| جامعي | 10 | 40,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

ما يتضح لنا من خلال الجدول أن 40,0% ذوو مستوى جامعي و 52,0% ذوو مستوى ثانوي و 18,0% ذوو مستوى متوسط هذا يدل على ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد العينة وهذا راجع إلى أهمية الوظائف والمسؤوليات المناطة بهم خصوصاً وأن المعاملات الإلكترونية تتطلب أفراداً مؤهلين علمياً.

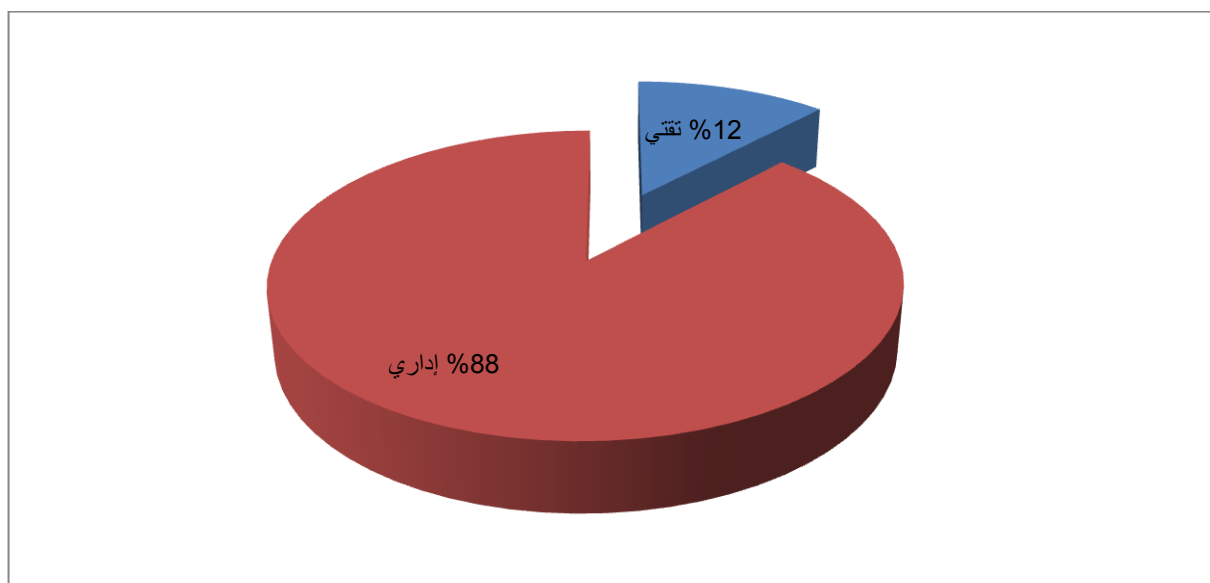


الرسم البياني رقم (03): رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (04) :جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة:

| الوظائف | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| تقني | 03 | 12,0% |
| إداري | 22 | 88,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

من خلال الجدول يتضح لنا أن الموظفين التقنيين يمثلون نسبة 12,0% وهي نسبة أقل، بينما الموظفين الذين يشغلون منصب إداري يمثلون نسبة 88,0%، وذلك أن المناصب التقنية تقل في البلديات عكس المناصب الإدارية والتي تشغل الحيز الأكبر من مهام البلدية.

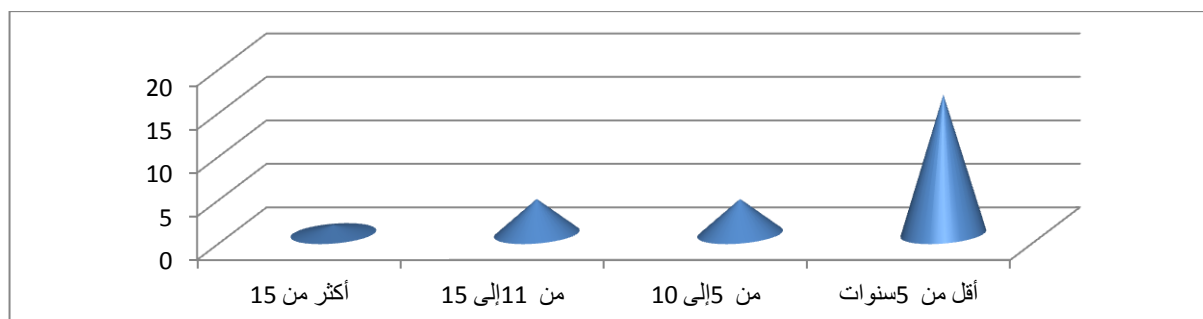


الرسم البياني رقم (04) :رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوعية الوظيفة.

الجدول رقم (05) :جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية بالعمل:

| الفئات | العدد | النسبة المئوية |
|-------------------------|-------|----------------|
| أقل من 05 سنوات | 16 | 64,0% |
| من 05 سنوات إلى 10سنوات | 4 | 16,0% |
| من 11سنة إلى 15سنة | 4 | 16,0% |
| أكثر من 15 سنة | 01 | 4,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن النسبة الأكبر هي الفئة الأقل من 5 سنوات وتمثل 64,0% وتليها نسبة العمال ذوو الأقدمية ما بين 05 سنوات إلى 10 سنوات و تمثل نسبة 16,0% والعمال بين 11 سنة و15 سنة بنسبة 16,0% ، والأكثر من 15 سنة تمثل نسبة 4,0% وهي أقل نسبة ،وتشير النتائج إلى أن معظم العمال أقل من خمس سنوات من حيث الأقدمية ،وذلك راجع إما إلى الزيادة في وتيرة التوظيف في السنوات الأخيرة ،أو إلى سياسة التشبيب في المناصب الإدارية والتقنية أو إلى عدم الاستقرار في العمل أو تقاعد ذوي الأقدمية الكبيرة.



الرسم البياني رقم (05) :رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية بالعمل.

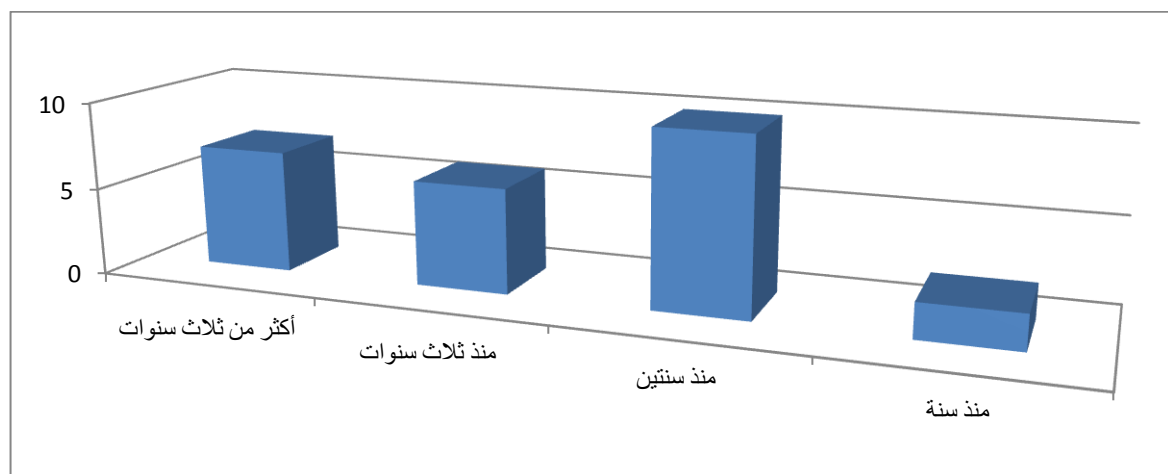
المحور الثاني - مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمال:

ويتضمن هذا المحور الحديث عن الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين أداء العمال.

الجدول رقم(06):جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بمدى تطبيق المعاملات الإلكترونية في العمل.

| منذ متى بدأ تطبيق المعاملات الإلكترونية في عملكم؟ | | |
|---|-------|----------------|
| المدة | العدد | النسبة المئوية |
| منذ سنة | 02 | 8,0% |
| منذ سنتين | 10 | 40,0% |
| منذ ثلاث سنوات | 06 | 24,0% |
| أكثر من ثلاث سنوات | 7 | 28,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

المعاملات الإلكترونية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة ،فمن خلال الجدول أعلاه نلاحظ اختلافاً متبايناً بين أفراد العينة من حيث الفترة التي مضت منذ بداية المعاملات الإلكترونية بالبلدية ، حيث أن 8,0% من أفراد العينة أجابوا بشروع العمل بالمعاملات الإلكترونية بالبلدية منذ سنة ،في حين أن 40,0% أجابوا بمند سنتين من العمل ،بينما أجاب 28,0% بمند ثلاث سنوات ،أما من أجاب بأكثر من ثلاث سنوات يمثلون 28,0% ،وهذا التباين في الإجابات راجع إلى كون كل واحد من أفراد العينة ورؤيته نحو مفهوم المعاملات الإلكترونية ،فالبعض يرى بأنها التحول من استخدام الوسائل التقليدية إلى الوسائل الحديثة ،وبعض يرى بأنها الخدمات الإلكترونية ،وبعض الآخر يرى بأنها مرتبطة باستخراج الوثائق الإلكترونية.

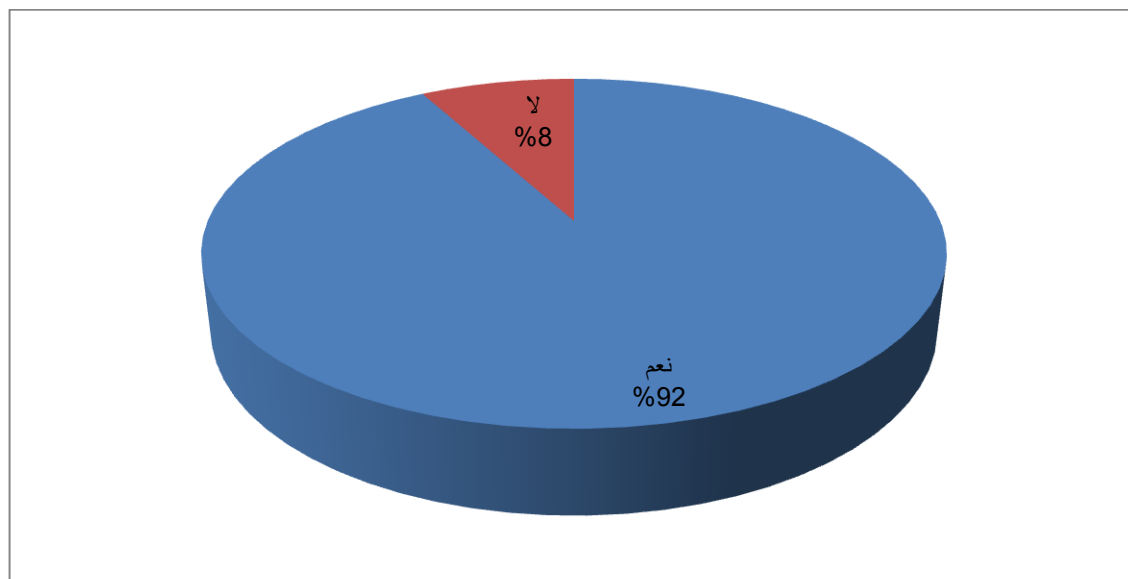


الرسم البياني رقم (06): رسم بياني يوضح مدة بداية تطبيق المعاملات الإلكترونية حسب إجابات المبحوثين.

الجدول رقم (07): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالتطبيق العملي للإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء العمال.

| هل التطبيق العملي للإدارة الإلكترونية ساهم في تحسين أداء عمالك؟ | | |
|---|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| نعم | 23 | 92,0% |
| لا | 2 | 8,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

ويوضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "نعم" 92,0%، والذين أجابوا بـ "لا" يمثلون نسبة 8,0% على السؤال المتعلق بالتطبيق العملي للإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء العمال، مما يدل على أن الإدارة الإلكترونية كان لها دور كبير في تحسين أداء العمال، وسنتعرف في الجدول الموالي على طبيعة هذه التحسينات والإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية.



الرسم البياني رقم (07): رسم بياني يوضح مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمال.

الجدول رقم (08): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية للعمال.

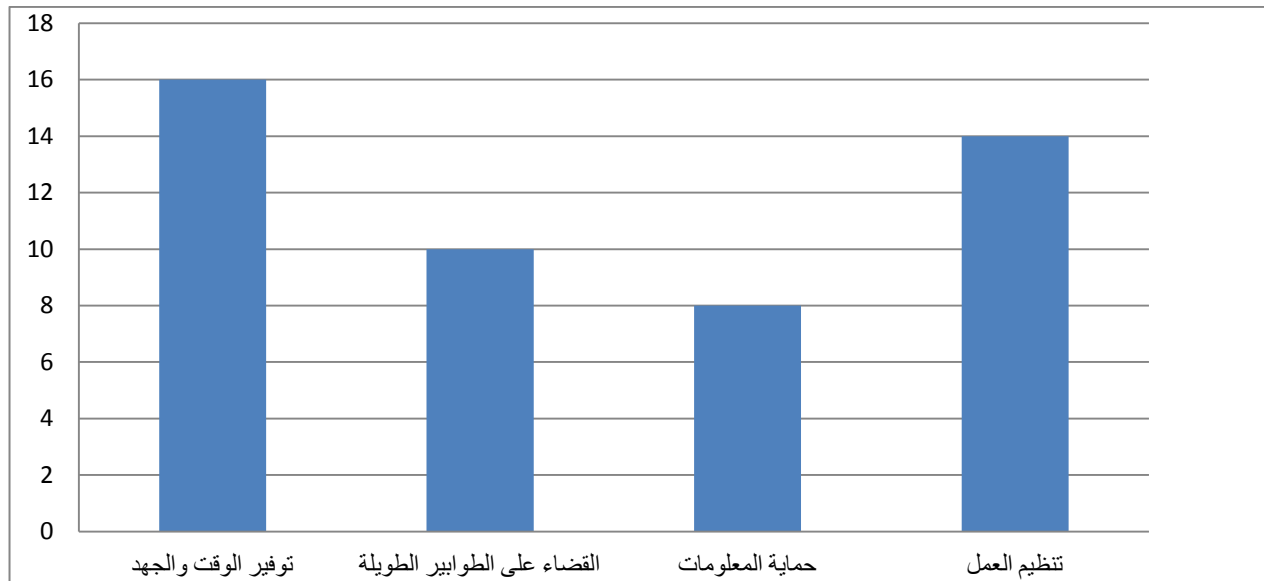
| ما هي الإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية للعمال؟ | | |
|--|-------|-----------------------------|
| النسبة | العدد | الإضافات |
| 64,0% | 16 | توفير الوقت والجهد |
| 40,0% | 10 | القضاء على الطوابير الطويلة |
| 32,0% | 08 | حماية المعلومات |
| 56,0% | 14 | تنظيم العمل |

من تفحص البيانات الموجودة في الجدول المبين أعلاه يلاحظ أن أهم الإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية للعمال هي توفير الوقت والجهد من خلال إجابات المبحوثين بنسبة 64,0 %، ذلك أن الوقت والجهد من أهم المكاسب التي يهتم بها العمال خلال أداء وظائفهم.

بينما ساهمت الإدارة الإلكترونية في تنظيم العمل وهو ما أدلى به 56,0% من المستجوبين، ذلك لأن موظفي الإدارة يسعون جاهدين لتنظيم عملهم بكل الوسائل المتاحة ومن بينها الوسائل التي توفرها الإدارة الإلكترونية.

وبلغت نسبة من يرون أن الإدارة الإلكترونية قضت على الطوابير الطويلة 40,0% من المبحوثين، نظراً لأن المواطن كثيراً ما يعاني من طول الانتظار داخل الإدارات العمومية، مما يؤثر على أداء العمال الذين يتأثرون بضغط المواطنين المصطفين في الطوابير الطويلة.

في حين بلغت نسبة من يرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في حماية المعلومات 32,0% من المبحوثين وهي أقل نسبة ما يدل على أن البلدية مازالت لم تمتلك جدار حماية قوي يساعدها على حماية المعلومات.

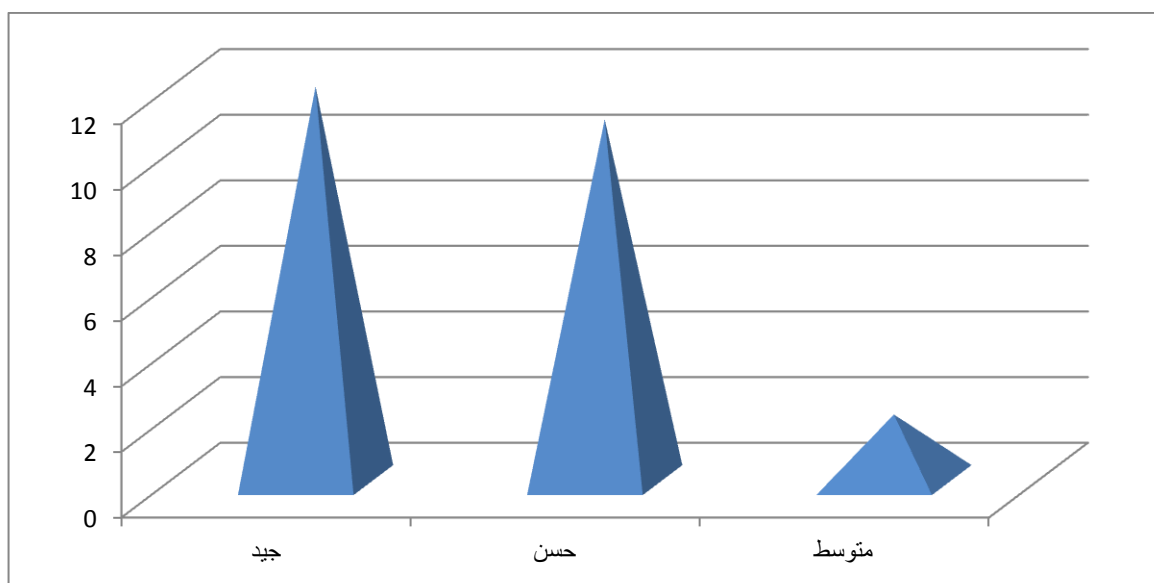


الرسم البياني رقم (08): رسم بياني يوضح الإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية للعمال.

الجدول رقم (09): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بأداء العمال بعد تفعيل الإدارة الإلكترونية

| بعد تفعيل العمل بالإدارة الإلكترونية برأيك كيف أصبح أداء عملك؟ | | |
|--|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| متوسط | 02 | 8,0% |
| حسن | 11 | 44,0% |
| جيد | 12 | 48,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 48,0% من الباحثين أصبح أداءهم جيداً بعد تفعيل العمل بنظام الإدارة الإلكترونية، و 44,0% من الباحثين أصبح أداءهم حسناً، و 8,0% أصبح أداءهم متوسطاً، ما يدل على أن الإدارة الإلكترونية كان لها أثر إيجابي في تحسين أداء العمال.

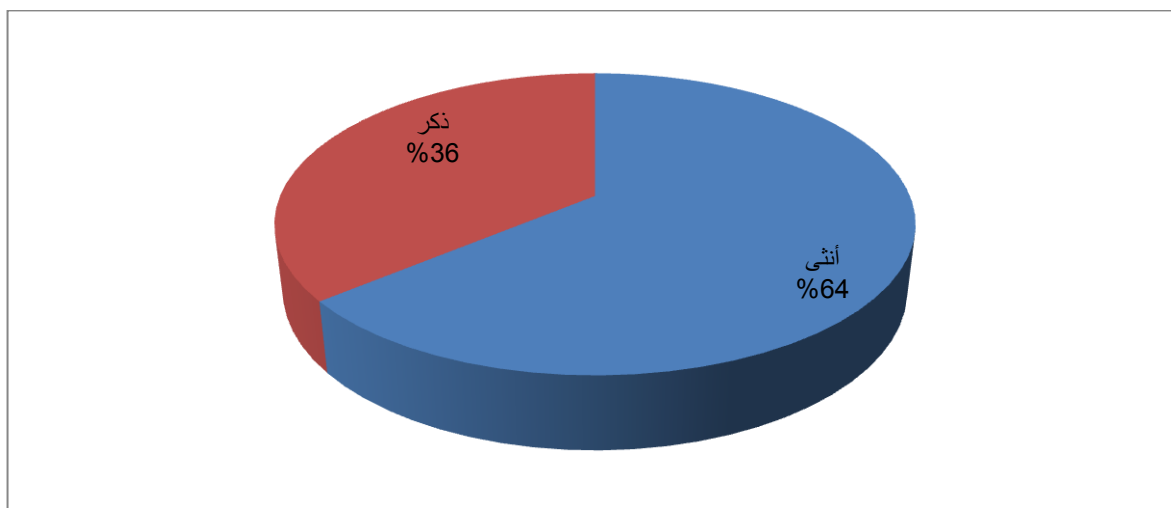


الرسم البياني رقم (09): رسم بياني يوضح أداء العمال بعد تفعيل العمل بالإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (10): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالصعوبات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية.

| هل لديك صعوبات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية؟ | | |
|---|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| نعم | 09 | 36,0% |
| لا | 16 | 64,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 36,0% من المبحوثين يجدون صعوبات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية وهذا أمر طبيعي نظراً لكونها طريقة جديدة في العمل الإداري، بينما 64,0% من المبحوثين لا يجدون صعوبات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية نظراً لمستواهم التعليمي الذي يساعدهم في التعامل معها.

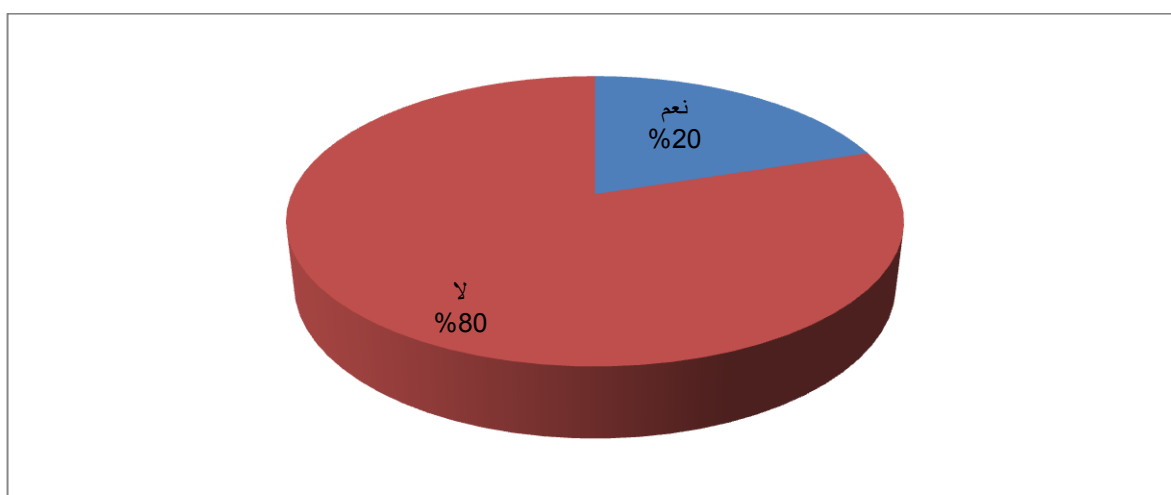


الرسم البياني رقم (10): رسم بياني يوضح نسبة الذين يجدون صعوبات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (11): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية.

| هل تلقيت دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية؟ | | |
|---|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| نعم | 05 | 20,0% |
| لا | 20 | 80,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نلاحظ تبايناً كبيراً بين المبحوثين في الدورات التدريبية التي توفرها البلدية في مجال الإدارة الإلكترونية ،حيث أجاب 20,0% من المبحوثين بأنهم تلقوا دورات تدريبية دون غيرهم من العمال ،وهذا ما أفادنا به مساعد المهندس التقني خلال المقابلة التي أجريت معه بأن البلدية قد أجرت دورة تدريبية واحدة في مركز تكوين المستخدمين لمدة عشرة أيام ،في حين أجاب 80,0% من المبحوثين بأنهم لم يتلقوا دورات تدريبية لكون أن البلدية قد أخذت مجموعة معينة دون غيرهم ،وهذا حسب الوظيفة الموكله لكل موظف¹.



الرسم البياني رقم (11) :رسم بياني يوضح نسبة تلقي المبحوثين للدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية.

¹مقابلة مع السيد:محمد زواويد مساعد المهندس التقني بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية أجريت يوم الإثنين 27\02\2017م على الساعة 15:10 بمقر بلدية عين البيضاء.

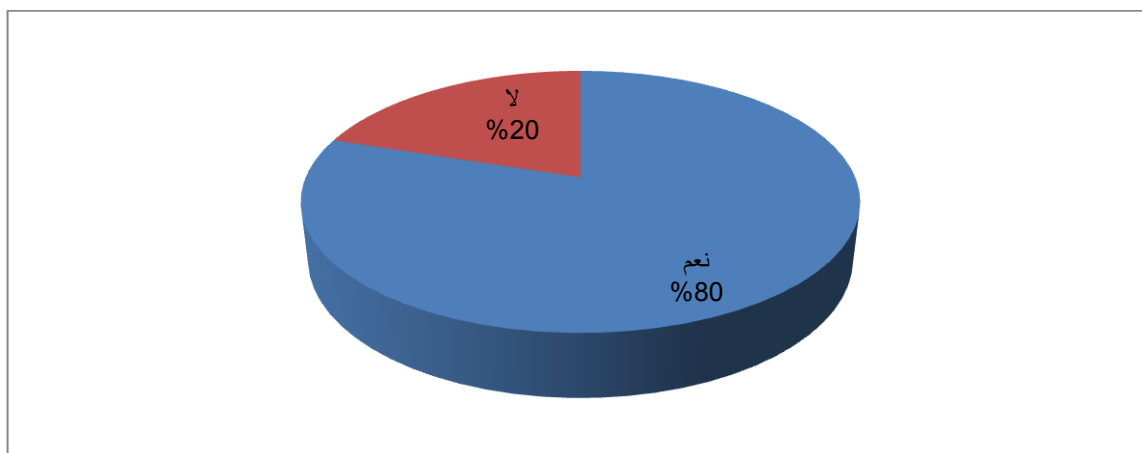
المحور الثالث: الوثائق والخدمات الإلكترونية في بلدية عين البيضاء.

و يتضمن هذا المحور الحديث عن الوثائق والخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بلدية عين البيضاء بورقة.

الجدول رقم(12) :جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بضرورة استخراج وثيقة قبل أخرى

| هل هناك ضرورة لاستكمال استخراج وثيقة إلكترونية قبل أخرى؟ | | |
|--|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| نعم | 20 | 80,0% |
| لا | 05 | 20,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

من الملاحظ أن غالبية المبحوثين يرون أنه توجد ضرورة استخراج وثيقة إلكترونية قبل أخرى وهذا ما صرح به 80,0% من المبحوثين،وفي الجدول الموالي سنتعرف على ترتيب هذه الوثائق حسب الأولوية ،ونسبة 20,0% من المبحوثين يرون بأنه لا توجد ضرورة وهذا قد يرجع إلى عدم علمهم بالإجراءات المتبعة في ذلك.



الرسم البياني رقم (12) :رسم بياني يوضح نسبة إجابات المبحوثين حول ضرورة استكمال استخراج وثيقة قبل أخرى.

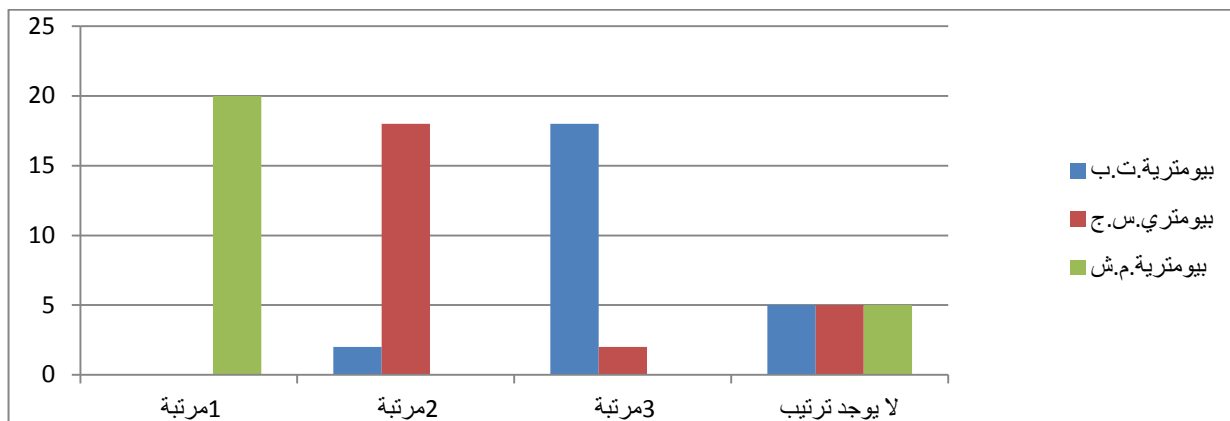
الجدول رقم (13) :جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالأولوية في استخراج الوثائق.

| إذا كانت الإجابة بنعم رتب الوثائق حسب الأولوية؟ | | | | | | | | | | |
|---|----|---------------|----|------------|----|------------|----|----------|----|--------------|
| المجموع | | لا يوجد ترتيب | | المرتبة 03 | | المرتبة 02 | | مرتبة 01 | | |
| النسبة | م | النسبة | ع | النسبة | ع | النسبة | ع | النسبة | ع | الوثيقة |
| %100 | 25 | %20,0 | 05 | %72,0 | 18 | %8,0 | 02 | %00 | 00 | ب.ت.بيومترية |
| %100 | 25 | %20,0 | 05 | %8,0 | 02 | %72,0 | 18 | %00 | 00 | ج.س.بيومتري |
| %100 | 25 | %20,0 | 05 | %00 | 00 | %00 | 00 | %80 | 20 | ش.م.بيومترية |

من تفحص البيانات الموجودة في الجدول المبين أعلاه يلاحظ أن 80% من أفراد العينة صرحوا بضرورة استخراج شهادة التعريف البيومترية أولاً قبل بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري ،و ذلك نظراً لأن شهادة التعريف البيومترية وثيقة هامة تثبت هوية المعني والمعلومات الخاصة به ،وهذا إجراء إداري قانوني.

بينما أجاب بالوثيقة التي تكون في المرتبة الثانية من أفراد العينة بالأغلبية جواز السفر البيومتري بنسبة 72% وذلك لأن من أراد طلب استخراج بطاقة التعريف البيومترية عبر شبكة الأنترنت يطلب منه رقم جواز السفر البيومتري.

في حين أجمع غالبية أفراد العينة على أن تكون بطاقة التعريف البيومترية في المرتبة الثالثة بنسبة 72,0% ،باستثناء الطلبة المقبلين على اجتياز شهادة البكالوريا هذا العام وفي العام الماضي فهم يمثلون حالة خاصة.



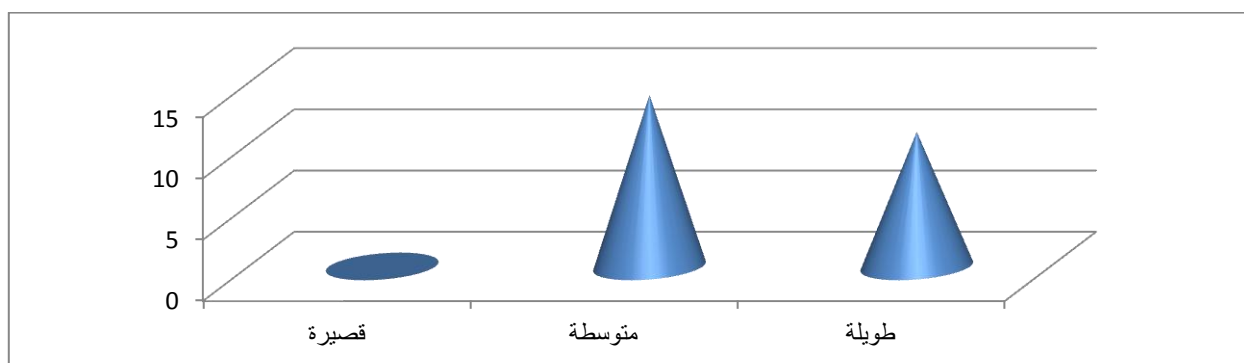
الرسم البياني رقم (13): رسم بياني يوضح ترتيب الوثائق الإلكترونية حسب الأولوية في الاستخراج من خلال إجابات الباحثين.

الجدول رقم (14): جدول يمثل توزيع إجابات مجتمع الدراسة على السؤال المتعلق بمدّة استخراج بطاقة التعريف البيومترية.

| ما هي المدّة التي تستغرقها بطاقة التعريف البيومترية لاستخراجها؟ | | |
|---|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| قصيرة | 00 | 00% |
| متوسطة | 14 | 56,0% |
| طويلة | 11 | 44,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن بطاقة التعريف البيومترية تأخذ مدّة من متوسطة إلى طويلة ليتم استخراجها، فمن خلال إجابات الباحثين يتبين أنه لا توجد هناك مدّة قصيرة لاستخراج بطاقة التعريف البيومترية، ويرجع ذلك للإجراءات اللازمة لاستخراجها، بينما أجاب 56,0% من الباحثين على أن بطاقة التعريف البيومترية تأخذ مدّة متوسطة تصل إلى عشرين يوماً حسب

المعلومات التي أفادنا بها مساعد المهندس بالمصلحة خلال المقابلة التي أجريناها معه¹، في حين أجاب 44,0% من المبحوثين بأن بطاقة التعريف البيومترية تأخذ مدة طويلة تستغرق أكثر من ثلاثين يوماً وذلك راجع للإجراءات التي تسبق استخراج بطاقة التعريف البيومترية، باستثناء الطلبة الذين هم مقبلون على اجتياز شهادة البكالوريا فيمثلون حالة خاصة كما ذكرنا سابقاً.



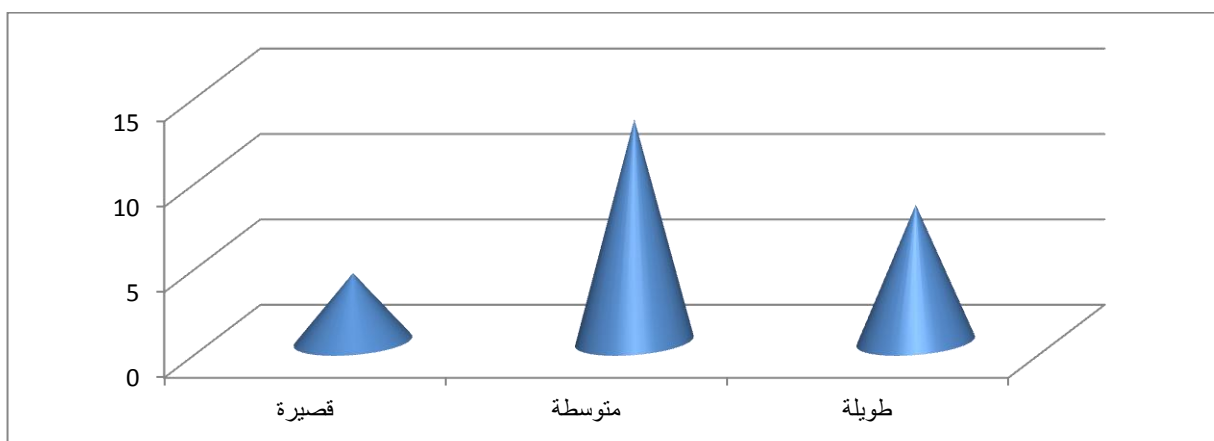
الرسم البياني رقم (14): رسم بياني يوضح المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف البيومترية ليتم استخراجها حسب اجابات المبحوثين.

الجدول رقم (15): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بمدّة استخراج جواز السفر البيومتري.

| ما هي المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري لاستخراجه؟ | | |
|---|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| قصيرة | 04 | 16,0% |
| متوسطة | 13 | 52,0% |
| طويلة | 08 | 32,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

¹ مقابلة مع السيد: محمد زواويد المشار إليها سابقاً.

يختلف جواز السفر البيومتري عن بطاقة التعريف البيومترية من حيث مدة الاستخراج فهو يجمع بين المدة القصيرة والمتوسطة والطويلة حسب الإجراءات المعمول بها، ففي حالة الإجراء السريع يأخذ مدة قصيرة تصل إلى عشرة أيام وهذا ما صرح به أفراد العينة بنسبة 16,0%، أما الإجراء العادي فيجمع بين المدة المتوسطة والطويلة، وهذا ما أكدته إجابات المبحوثين، ففي المدة المتوسطة أجاب 52,0% من أفراد العينة، 32,0% أجابوا بالمدة الطويلة.

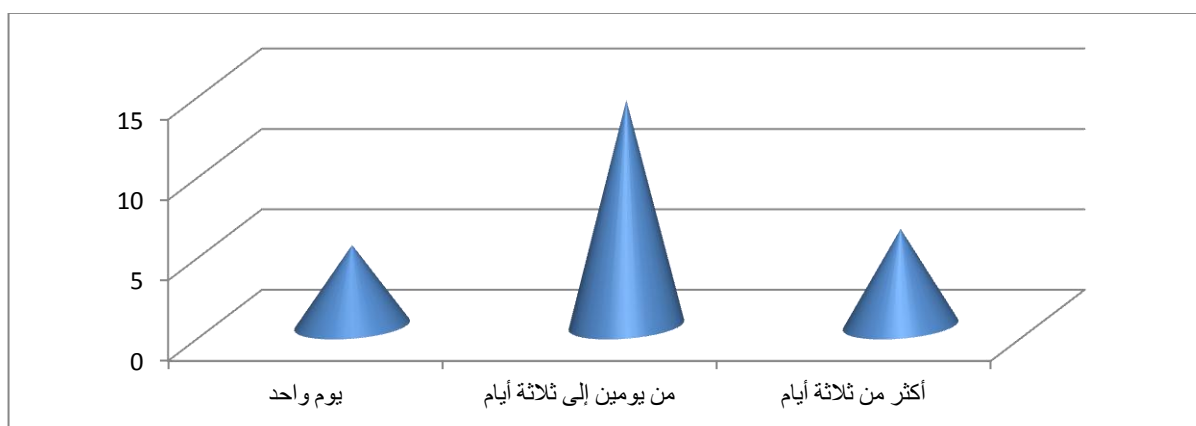


الرسم البياني رقم (15): رسم بياني يوضح المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري ليتم استخراجها حسب إجابات المبحوثين.

الجدول رقم (16): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بمدّة استخراج شهادة الميلاد البيومترية.

| ما هي المدة التي تستغرقها شهادة الميلاد البيومترية لاستخراجها؟ | | |
|--|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| يوم واحد | 05 | 20,0% |
| من يومين إلى ثلاثة أيام | 14 | 56,0% |
| أكثر من ثلاثة أيام | 06 | 24,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ تبايناً بين أفراد العينة في رأيهم حول مدة استخراج شهادة الميلاد البيومترية ،حيث أجاب 20,0% من العينة باستغراق مدة يوم واحد ليتم استخراجها ، بينما أجاب 56,0% باستغراق مدة يومين إلى ثلاثة أيام ،في حين أجاب 24,0% باستغراق أكثر من ثلاثة أيام ،وهذا التباين راجع إلى الإجراءات التي يتخذها عمال المصلحة ،ففي بعض الأحيان تكون الوثائق الخاصة بالشهادة غير متوفرة فيتطلب الأمر من المواطن الانتظار إلى اليوم الذي بعده أو قد يكون هناك عطل في الجهاز .

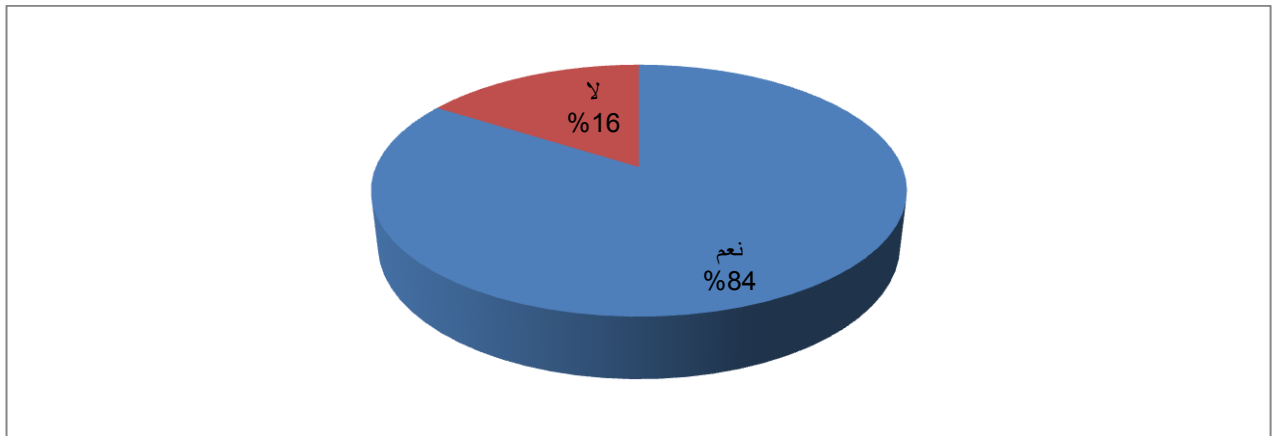


الرسم البياني رقم (16): رسم بياني يوضح المدة التي تستغرقها شهادة الميلاد البيومترية ليتم استخراجها حسب إجابات المبحوثين.

الجدول رقم (17): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بتوفر المصلحة على أفراد مؤهلين للعمل في إنجاز الوثائق الإلكترونية وتقديم الخدمات.

| هل تتوفر مصلحتكم على أفراد مؤهلين للعمل في إنجاز الوثائق وتقديم الخدمات؟ | | |
|--|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| نعم | 21 | 84,0% |
| لا | 4 | 16,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية العمال وبنسبة 84,0% أجابوا بتوفر المصلحة على أفراد مؤهلين للعمل في إنجاز الوثائق الإلكترونية وتقديم الخدمات وهذا شيء إيجابي يساعد على تسهيل المعاملات الإلكترونية، بينما أجاب 16,0% من أفراد مجتمع البحث بعدم وجود أفراد مؤهلين بالمصلحة.



الرسم البياني رقم (17): رسم بياني يوضح نسبة الأفراد المؤهلين للعمل في إنجاز الوثائق و تقديم الخدمات.

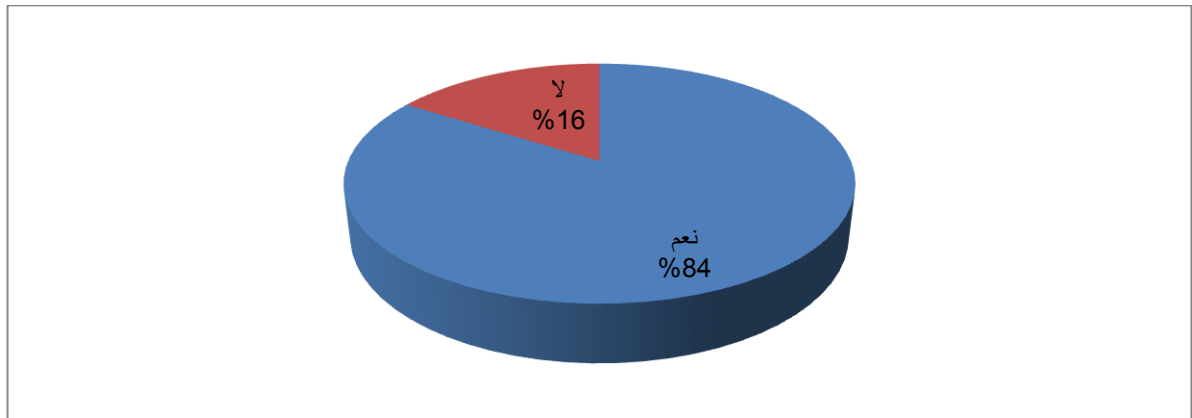
المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه البلدية في تقديم الوثائق والخدمات.

وسنتناول في هذا المحور الصعوبات التي تواجه بلدية عين البيضاء في تقديم الوثائق والخدمات الإلكترونية.

الجدول رقم (18): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بتمكين الإدارة الإلكترونية من تسريع تقديم الوثائق الإلكترونية وتسهيل الخدمات.

| هل مكن نظام الإدارة الإلكترونية من تسريع تقديم الوثائق الإلكترونية وتسهيل الخدمات؟ | | |
|--|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| نعم | 21 | 84,0% |
| لا | 4 | 16,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية العمال وبنسبة 84,0% أجابوا بأن الإدارة الإلكترونية قد ساهمت في تسريع استخراج الوثائق وتسهيل الخدمات ،لكون هذه الأخيرة مكنة للمواطن وللإدارة خدمات أفضل مما كانت عليه في الإدارة التقليدية ،بينما أجاب 16,0% من مجتمع البحث بعدم تمكين الإدارة الإلكترونية من تقديم خدمات أفضل.

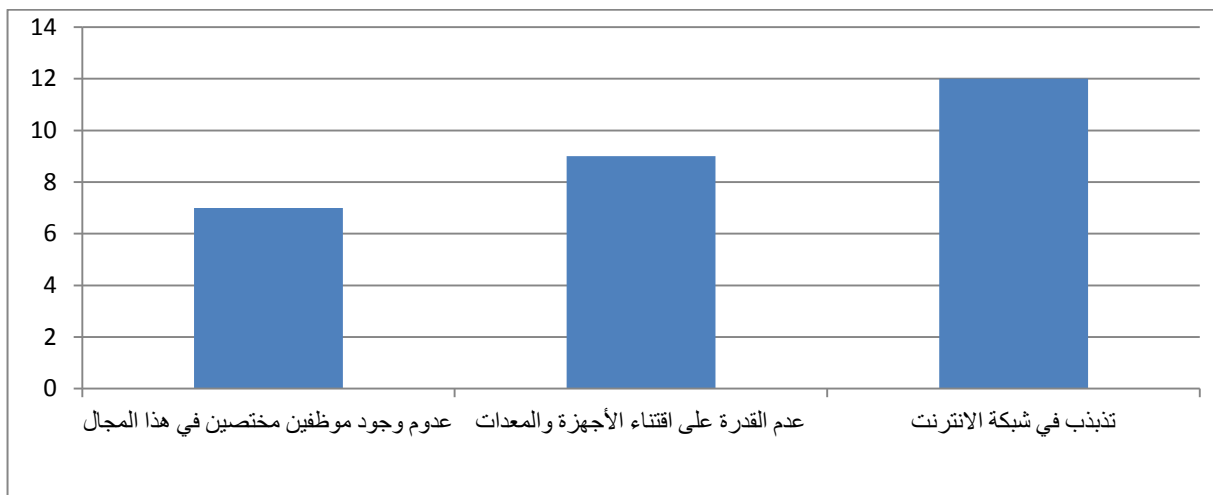


الرسم البياني رقم (18): رسم بياني يوضح نسبة تمكين الإدارة الإلكترونية من تسريع تقديم الوثائق الإلكترونية وتسهيل الخدمات.

الجدول رقم (19): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالعوائق التي تحول دون تقديم خدمات أفضل في مجال الإدارة الإلكترونية.

| ما هي العوائق التي ترى أنها تحول دون تقديم خدمات أفضل في مجال الإدارة الإلكترونية؟ | | |
|--|-------|--|
| النسبة | العدد | العوائق |
| 28,0% | 07 | عدم وجود موظفين مختصين في هذا المجال |
| 36,0% | 09 | عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات |
| 48,0% | 12 | تذبذب في شبكة الأنترنت |

رغم ما تحمله الإدارة الإلكترونية من إيجابيات إلا أنه في بعض الأحيان قد تكون هناك عوائق تحول دون تقديم خدمات أفضل، خصوصاً وأنها مبتكر جديد يمثل اجتياز المجتمع التقليدي إلى المجتمع الحديث، فمن خلال المعلومات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر مشكل يعيق الإدارة الإلكترونية حسب إجابات المبحوثين هو التذبذب في شبكة الأنترنت، حيث صرح بذلك 48,0% من مجتمع البحث وهذا ما نجده في كثير من مؤسساتنا العمومية، بينما يشكل مشكل اقتناء الأجهزة المتطورة عائقاً آخر في مجال الإدارة الإلكترونية بنسبة 36,0%، بحكم أن هذه الأخيرة تعتمد اعتماداً كلياً على التكنولوجيا الحديثة، في حين يشكل غياب الموظفين المختصين في مجال الإدارة الإلكترونية عقبة أخرى في العمل الإداري بنسبة 28,0% من إجابات المبحوثين، وذلك لغياب الدورات التكوينية بالبلدية والتي تساعد على تسهيل التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.



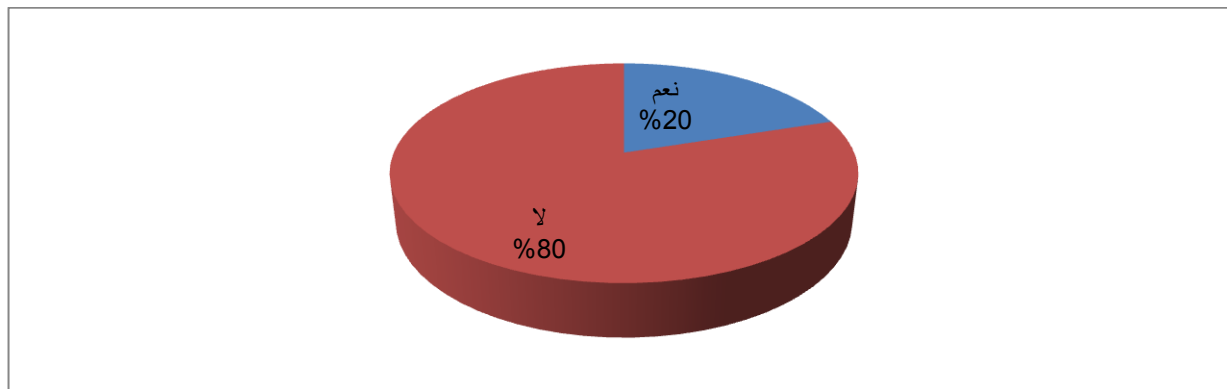
الرسم البياني رقم (19): رسم بياني يوضح العوائق التي تحول دون تقديم خدمات أفضل في مجال الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (20): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالخطة البديلة لاستخراج الوثائق في حالة الطوارئ.

| هل توجد خطة بديلة لاستخراج الوثائق في حالة الطوارئ؟ | | |
|---|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| نعم | 05 | 20,0% |
| لا | 20 | 80,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

كثيراً ما تعاني الإدارة العمومية من التذبذب المتكرر خصوصاً في شبكة الأنترنت أو التيار الكهربائي في بعض الأحيان، لكن تعمل بعض المؤسسات لوضع خطط بديلة أو إجراءات مؤقتة لتدارك هذه المشكلة، ففي المؤسسة التي نحن بصدد إجراء الدراسة حولها، ومن خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن 80,0% من أفراد العينة أكدوا على عدم وجود خطة بديلة في حالة الطوارئ وذلك راجع إلى عدم الاهتمام من طرف المسؤولين بالبلدية وهذا ما أكده

مساعد المهندس خلال المقابلة التي أجريت معه ،بينما صرح 20,0% من العينة بوجود خطة بديلة¹.



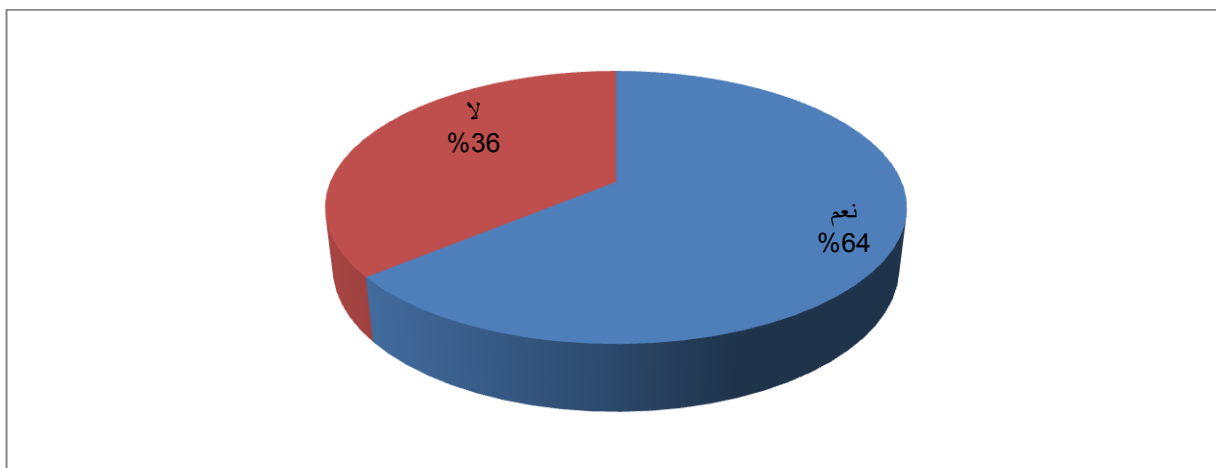
الرسم البياني رقم (20) :رسم بياني يوضح نسبة وجود خطة بديلة لاستخراج الوثائق في حالة الطوارئ حسب إجابات المبحوثين.

الجدول رقم (21) :جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بقدرة برامج الحماية على مواجهة عملية القرصنة للمعلومات.

| هل تعتقد أن برامج حماية البيانات والمعلومات قادرة على مواجهة عملية القرصنة للمعلومات؟ | | |
|---|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| نعم | 16 | 64,0% |
| لا | 09 | 36,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 64,0% من المبحوثين يرون أن برامج الحماية قادرة على مواجهة عمليات القرصنة خصوصاً عبر شبكات الاتصال الحديثة ،في حين يرى 36,0% من مجتمع البحث أنها غير قادرة على حماية المعلومات من خلال ما تتلقاه من تهديد عبر الأنظمة الشبكية غير المضمونة خصوصاً عن طريق اختراق النظم والشبكات.

¹ مقابلة مع السيد:محمد زواويد المشار إليها سابقاً.



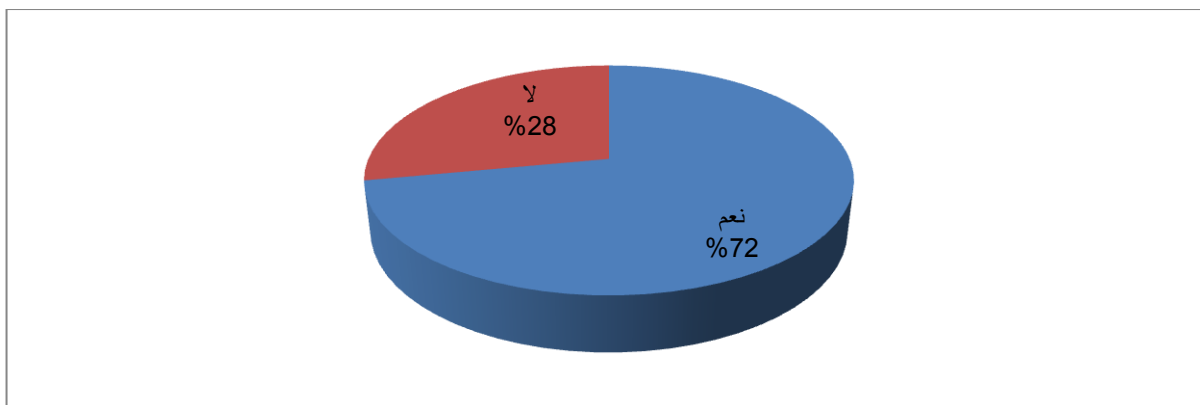
الرسم البياني رقم (21): رسم بياني يوضح نسبة قدرة برامج حماية البيانات والمعلومات على مواجهة عملية القرصنة للمعلومات حسب إجابات المبحوثين.

الجدول رقم (22): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالأخطاء التقنية الحائلة دون تقديم خدمة أفضل للمواطن.

| هل الأخطاء التقنية في استخراج الوثائق البيومترية سبب في عدم تقديم خدمة أفضل للمواطن؟ | | |
|--|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| نعم | 18 | 72,0% |
| لا | 07 | 28,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

إن من بين أهم ما يعرقل العمل في الإدارة الالكترونية وعدم تقديم خدمة أفضل للمواطن هو الأخطاء التقنية ،فمن خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 72,0% من أفراد العينة أكدوا أن الأخطاء التقنية في العمل سبب في عدم توفير خدمة أفضل ،وذلك راجع إلى نقص المعدات الحديثة المتطورة في البلدية ما من شأنه أن يساعد في العمل ويتمشى مع متطلبات الإدارة الحديثة ، حيث أننا نرى في كثير من الأحيان استياء المواطنين من الأخطاء البشرية التي

يقع فيها الموظف خصوصًا ما تعلق بالاسم واللقب ومكان الإقامة، فيجد المواطن صعوبة كبيرة في تصحيح ذلك، بينما يرى 28,0% من العينة أن هذه الأخطاء ليست عائقًا أمام تقديم خدمة أفضل بما أن تلك الأخطاء يمكن تداركها.



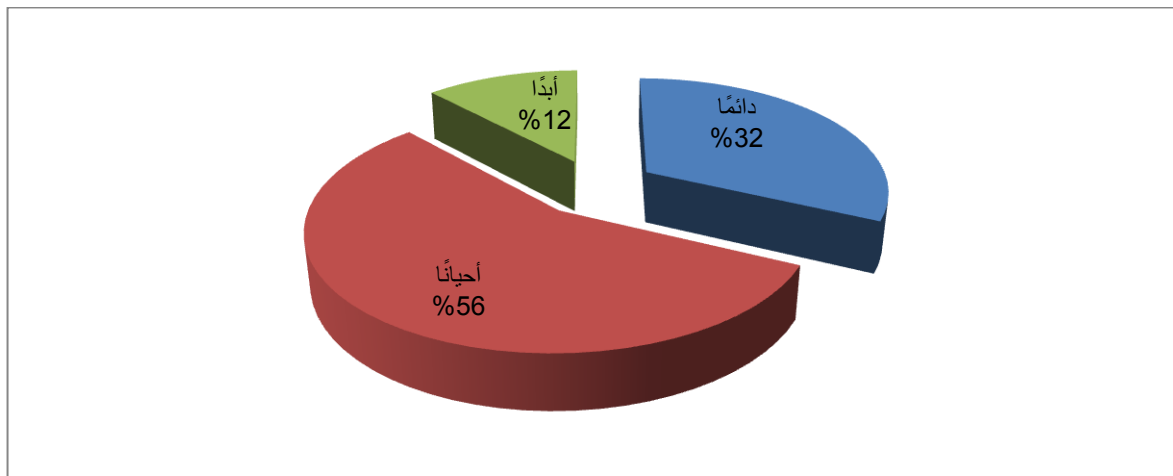
الرسم البياني رقم (22): رسم بياني يوضح نسبة سبب الأخطاء التقنية لاستخراج الوثائق البيومترية في وعدم تقديم خدمة أفضل للمواطن.

الجدول رقم (23): جدول يمثل توزيع إجابات مجتمع الدراسة على السؤال المتعلق باهتمام المصلحة بإيجاد حلول للأخطاء.

| هل تهتم مصلحتكم بإيجاد حلول لهذه المشاكل؟ | | |
|---|-------|----------------|
| الخيارات | العدد | النسبة المئوية |
| دائمًا | 08 | 32,0% |
| أحيانًا | 14 | 56,0% |
| أبدًا | 3 | 12,0% |
| المجموع | 25 | 100% |

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح لنا أن 32,0% من أفراد العينة يرون أن المصلحة تهتم بإيجاد حلول للمشاكل التقنية دائمًا، أما الذين يرون أن إدارة المصلحة أحيانًا ما تقدم حلولاً

للمشاكل 56,0% من عينة البحث ،بينما يرى 12,0% من العينة أن المصلحة نادرًا ما تقدم حلولاً للمشاكل ،وهذا ما يدل على نقص اهتمام المصلحة بالمشاكل التي يقع فيها الموظفون خلال العمل.



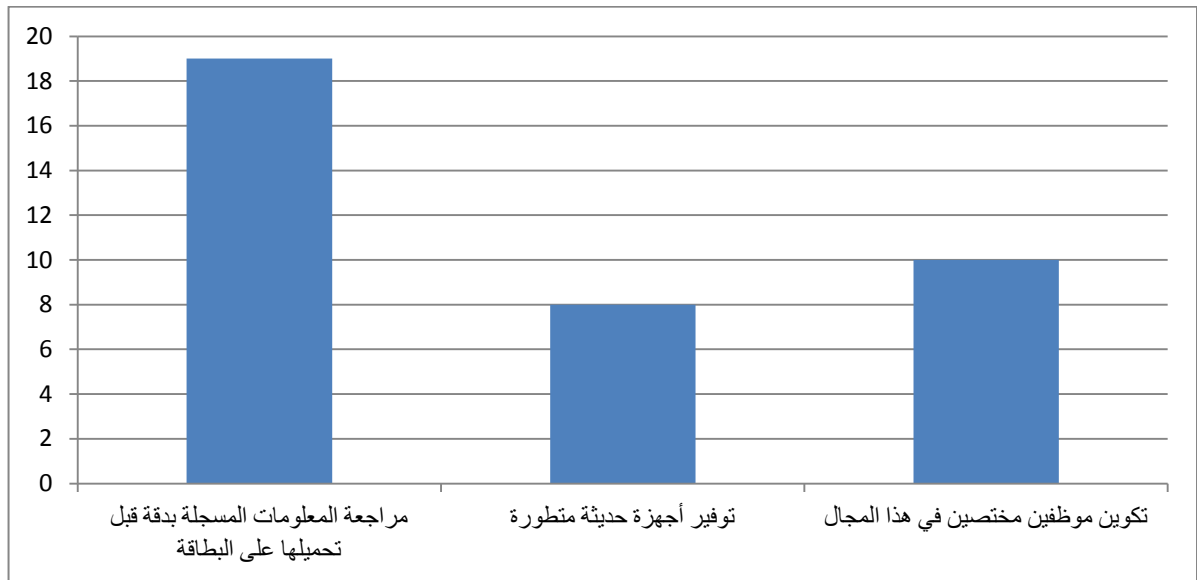
الرسم البياني رقم (23): رسم بياني يوضح نسبة اهتمام المصلحة بإيجاد حلول للمشاكل حسب إجابات المبحوثين.

الجدول رقم (24): جدول يمثل توزيع إجابات مجتمع الدراسة على السؤال المتعلق بنوعية الحلول التي تقدمها البلدية للمشاكل.

| ما هي هذه الحلول في نظرك لهذه المشاكل؟ | | |
|--|-------|---|
| النسبة | العدد | الحلول |
| 76,0% | 19 | مراجعة المعلومات المسجلة بدقة قبل تحميلها على البطاقة |
| 32,0% | 08 | توفير أجهزة حديثة متطورة |
| 40,0% | 10 | تكوين موظفين مختصين في هذا المجال |

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يرى 76,0% من مجتمع الدراسة أن أهم الحلول التي تستطيع البلدية تقديمها لهذه المشاكل هو مراجعة المعلومات المسجلة على البطاقة

الإلكترونية بدقة قبل تحميلها على البطاقة الإلكترونية، في حين يرى 40,0% من مجتمع الدراسة أن تكوين الموظفين المختصين في مجال الإدارة الإلكترونية حل آخر للحد من تلك المشاكل كما رأينا سابقاً في السؤال المتعلق بالأفراد المؤهلين، وفيما يخص توفير الأجهزة المتطورة فيرى ذلك 32,0% من أفراد العينة، فكل هذه الآراء باختلاف نسبتها في مقدور البلدية توفيرها عاجلاً أو آجلاً.



الرسم البياني رقم (24): رسم بياني يوضح الحلول المقدمه للمشاكل حسب إجابات المبحوثين.

النتائج العامة للدراسة:

بعد كل ما تم عرضه من نتائج المبحوثين يمكن استخلاص النتائج التالية:

1. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمال:

أ. الإدارة الإلكترونية كان لها دور كبير في تحسين أداء العمال وتسهيل مهامهم.

ب. العمل بنظام الإدارة الإلكترونية يوفر الوقت والجهد على العمال مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

2. أهم الوثائق والخدمات الإلكترونية المقدمة:

أ. تتوفر بلدية عين البيضاء على أهم الوثائق الإلكترونية التي يحتاجها المواطن وتمثل في جواز السفر البيومتري وشهادة الميلاد البيومترية وبطاقة التعريف البيومترية .

ب. تتفاوت المدة الزمنية لاستخراج الوثائق الإلكترونية الموجودة بالبلدية فشهادة الميلاد البيومترية تستخرج في المدة القصيرة بينما جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية تتراوح بين المدة المتوسطة والطويلة.

ج - تتوفر البلدية على بعض التجهيزات الخاصة بالوثائق الإلكترونية فمن خلال المقابلة التي أجريت مع مساعد المهندس التقني المسؤول عن المصلحة أكد وجود الأجهزة اللازمة في عملية تقديم الوثائق الإلكترونية كجهاز أخذ البصمات وجهاز التوقيع الإلكتروني وآلة التصوير الرقمية وقارئ جواز السفر.

د. اتفق أغلبية الموظفين أن هناك تنظيماً وترتيباً في استخراج الوثائق الإلكترونية فأغلبية الإجابات أكدت أنها تستخرج وفق ترتيب معمول به :شهادة الميلاد البيومترية ثم جواز السفر البيومتري ثم بطاقة التعريف البيومترية ,وهذا يعتبر إجراءً إدارياً قصد تنظيم العملية.

3. الصعوبات التي تواجه بلدية عين البيضاء في تقديم الخدمات والوثائق الإلكترونية.

أ. الصعوبات التقنية كتذبذب في شبكات الأنترنت وانقطاع التيار الكهربائي.

ب. نقص الدورات التدريبية في هذا المجال والتي تساعد العمال على التجاوب مع مقتضيات العمل.

خاتمة

خاتمة

وختاما نستخلص من هذه الدراسة أن التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال حفزت المؤسسات الخاصة وحتى العامة على تطبيق هذه التقنيات في مجال عملها.

ولقد سعت الدولة الجزائرية كغيرها من الدول إلى توفير جميع الإمكانيات من أجل إنجاز تطبيق هذه التكنولوجيا، ولعل التحول التدريجي في مجال الإدارة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية كان له الأثر الكبير في الإسراع بالتعامل مع نظام الوثائق والخدمات الإلكترونية، وهذا ما تجسد من خلال الوثائق الإلكترونية كجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية وشهادة الميلاد البيومترية مما رجع بالفائدة على المواطن والحكومة على حد سواء، من خلال عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتقريب المواطن من الإدارة وتسهيل متطلباته وإرساء الشفافية في العمل، ومع كل هذه الإيجابيات لا ينفي هذا وجود بعض العوائق التي يلزم تجاوزها للوصول إلى الأهداف المنشودة في هذا المجال.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولاً. القواميس:

- 1- بركات جمال ،قاموس المصطلحات الدبلوماسية ،إنجليزي . عربي ،مكتبة لبنان ،لبنان ،1999.
- 2- مصطفى إبراهيم وآخرون ،المعجم الوسيط ،ط4 ،مكتبة الشروق الدولية ،2004.

ثانياً. الكتب:

- 3- أشرف محمد عبده ،إدارة الوثائق الإلكترونية ،دار الجوهرة للنشر و التوزيع ،القاهرة، مصر،. 2015
- 4- أنجرس موريس ،منهجية البحث في العلوم الانسانية ،ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ،دار القصبه ،الجزائر ،2006.
- 5- بختي إبراهيم ،الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية ،ط4 ،المؤسسة والتنمية المحلية المستدامة ،مخبر جامعة ورقلة ،ورقلة ، 2015.
- 6- حجاب محمد منير ،نظريات الاتصال ،دار الفجر للنشر و التوزيع ،القاهرة . مصر ،. 2010
- 7- السالمي علاء عبد الرزاق ،الإدارة الإلكترونية ،دار وائل للنشر ،عمان ،2006.
- 8- الشريف أشرف عبد المحسن ،الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية المعايير والإجراءات ،الدار المصرية اللبنانية ،القاهرة ،2011.
- 9- صيحي حمدان ،التسويق الإلكتروني ،جامعة الملك عبد العزيز ،(PDF).
- 10- الصيرفي محمد ،الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ،مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ،الإسكندرية . مصر ،. 2008.

11. عبد المؤمن علي معمر ،مناهج البحث في العلوم الإجتماعية الأساسية والتقنيات والأساليب ، منشورات جامعة 7 أكتوبر لبنغازي ،ليبيا ،2008.
12. عوابدي عمار ،دروس في القانون الإداري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر،1990.
13. عوض فاطمة صابر و ميرقت علي خفاجة ،أسس ومبادئ البحث العلمي ،مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ،الإسكندرية ،2002.
14. مروان عبد المجيد ابراهيم ،أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،مؤسسة الوراق ،عمان ، 2000.
15. المزاهرة منال هلال ،نظريات الاتصال ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ،عمان . الاردن،2012.
16. مصباح عامر ،منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2008.
17. نيهان يحي اسماعيل ،مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق ، ط1،دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ،عمان ، 2009.
- ثالثاً. الدراسات الأكاديمية:
18. تليلي الحسين و محمد صدوقي ،استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارات العمومية الجزائرية ،مذكرة ماستر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،2015.
19. بن مرسلي رافيق ،الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،جامعة مولود معمري ،تيزي وزو ، 2011.

- 20- خير محمد وعزات كساب ،متطلبات نجاح نظام الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ،الجامعة الإسلامية ،غزة . فلسطين ،2008.
- 21- بن مرسلّي أحمد ،مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال ،ط4 ،ديوان المطبوعات الجامعية ،2005.
- 22- نايف شعبان عبد الله قرموط ،الإدارة في سورة يوسف عليه السلام ،مذكرة ماجستير في التفسير وعلوم القرآن ،الجامعة الإسلامية ،غزة . فلسطين ، 2009.
- 23- الكبيسي كلثم محمد ،المعلومات التابعة لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم للحكومة الإلكترونية في دولة قطر،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ،الجامعة الافتراضية الدولية ،قطر ،2008.
- رابعًا- القوانين والمواثيق:**
- 24- قانون رقم (10-11) المؤرخ في 20 رجب 1432هـ الموافق لـ:22 يونيو 2011م ،نسخة (PDF).
- 25- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011،يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني ،ص01. نسخة (pdf)
- خامسًا- المواقع الإلكترونية:**
- 26- الوثائق البيومترية ،المتاح على الرابط :<http://www.aps.dz> بتاريخ: 2016\03\10 ،بتوقيت 19:00.
- 27- نبذة عن بلدية البيضاء ، المتاح على الرابط:<http://ar.wikipedia.org/wiki/> ، بتاريخ 2017\04\30 ،بتوقيت 19:10.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة

المستوى: ماستر 2

استمارة بحث حول:

الوثائق والخدمات الإدارية الإلكترونية في الإدارة الجزائرية
دراسة ميدانية ببلدية عين البيضاء ورقلة

تحت إشراف الأستاذ:

الزاوي محمد الطيب

من إعداد:

- جوهري أيوب
- بركات شريف

في إطار القيام بدراسة ميدانية حول الوثائق والخدمات الإدارية الإلكترونية في الإدارة الجزائرية ، نطلب من سيادتكم المساعدة وذلك بالإجابة عن هذه الأسئلة ،ولكم منا فائق الاحترام والتقدير .

ملاحظة:

إن معلومات هذه الاستمارة سرية ،ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ،لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية .

- ضع علامة (x) في خانات الإجابة الصحيحة .

- يمكن الإجابة على أكثر من احتمال .

السنة الجامعية :2016/2017

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس : ذكر أنثى
2. السن :
3. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
4. الوظيفة : إداري تقني
5. الأقدمية في العمل : أقل من 05 سنوات من 06 سنوات إلى 10 سنوات
من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمال

6. منذ متى بدأ تطبيق المعاملات الإلكترونية في عملكم؟
منذ سنة منذ سنتين منذ ثلاث سنوات أكثر من ثلاث سنوات
7. هل التطبيق العملي للإدارة الإلكترونية ساهم في تحسين أداء عملك؟
نعم لا
8. ما هي الإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية للعمال؟
توفير الوقت والجهد - القضاء على الطوابير الطويلة
حماية المعلومات - تنظيم العمل
9. بعد تفعيل العمل بالإدارة الإلكترونية برأيك كيف أصبح أداء عملك؟
متوسط حسن جيد

10. هل لديك صعوبات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية؟

نعم لا

11. هل تلقيت دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية؟

نعم لا

المحور الثالث: الوثائق والخدمات الإلكترونية في بلدية عين البيضاء :

12. هل هناك ضرورة لاستكمال استخراج وثيقة إلكترونية قبل الأخرى؟ (مثلاً لاستخراج بطاقة التعريف البيومترية لبدء من استخراج شهادة الميلاد البيومترية أولاً؟).

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم رتب الوثائق حسب الأولوية بوضع الأرقام 1،2،3:

بطاقة التعريف البيومترية جواز السفر البيومتري

شهادة الميلاد البيومترية

13. ما هي المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف البيومترية لاستخراجها؟

قصيرة متوسطة طويلة

14. ما هي المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري لاستخراجه؟

قصيرة متوسطة طويلة

15. ما هي المدة التي تستغرقها شهادة الميلاد البيومترية لاستخراجها؟

يوم واحد من يومين إلى ثلاثة أيام أكثر من ثلاثة أيام

16. هل تتوفر مصلحتكم على أفراد مؤهلين للعمل في إنجاز الوثائق وتقديم الخدمات؟

نعم لا

17- هل مَكَّنَ نظام الإدارة الإلكترونية من تسريع استخراج الوثائق الإلكترونية وتسهيل الخدمات؟

نعم لا

المحور الرابع : الصعوبات التي تواجه البلدية في استخراج الوثائق وتقديم الخدمات :

18- ما هي العوائق التي ترى أنها تحول دون تقديم خدمات أفضل في مجال الإدارة الإلكترونية؟

- عدم وجود موظفين مختصين في هذا المجال - عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات

- تذبذب في شبكة الانترنت أخرى أذكرها :

19- هل توجد خطة بديلة لاستخراج الوثائق في حالة الطوارئ(انقطاع التيار الكهربائي - انقطاع شبكة

الانترنت)؟

نعم لا

20- هل تعتقد أن برامج حماية البيانات والمعلومات قادر على مواجهة عملية القرصنة للمعلومات؟

نعم لا

21- هل الأخطاء التقنية في استخراج الوثائق البيومترية سبب في عدم تقديم خدمة أفضل للمواطن؟

نعم لا

- هل تهتم مصلحتكم بإيجاد حلول لهذه الأخطاء؟

دائماً أحياناً أبداً

22 - ما هي هذه الحلول في نظرك لهذه المشاكل؟

- مراجعة المعلومات المسجلة بدقة قبل تحميلها على البطاقة

- توفير أجهزة حديثة متطورة - تكوين موظفين مختصين في هذا المجال

أخرى أذكرها.....

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة
استمارة مقابلة

مقابلة مع مساعد مهندس مصلحة

التنظيم والشؤون الإجتماعية ببلدية عين البيضاء

زواويد محمد 27\02\2017

أسئلة المقابلة:

السؤال الأول: متى تم الانطلاق بالعمل في تقديم الوثائق الإلكترونية من بلدية عين البيضاء ؟

السؤال الثاني: هل هناك دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية وخاصة ما يخص الوثائق والخدمات الإلكترونية؟

السؤال الثالث: هل هناك صعوبات في تقديم الخدمات والوثائق الإلكترونية المقدمة من طرف مصلحتكم؟

السؤال الرابع: ما هي أهم الأجهزة المتوفرة داخل المصلحة وتساعد على تقديم هذه الخدمات؟

السؤال الخامس: هل هناك قوانين وتشريعات تنظم عمل مصلحتكم وتختص بالخدمات والوثائق الإلكترونية المقدمة؟

السؤال السادس: هل هناك خطة بديلة في تقديم هذه الوثائق في حال تعطل الأجهزة أو عطل في خدمات الأنترنت؟