

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص: إدارة الأعمال
الموضوع:

واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر
دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية
بلدية: خناق مايون - ولاية سكيكدة

إشراف الأستاذ:
مراد نعمون

إعداد الطالبين:
- عبد الحفيظ رماش
- عبد الله ساحلي

أمام أعضاء اللجنة:

الاسم و اللقب	الصفة	الرتبة	الجامعة
فريد لعور	رئيسا	أستاذ مساعد -أ-	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
مراد نعمون	مقررا و مشرفا	أستاذ مساعد -أ-	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
ليلي بوطبخ	ممتحنا	استاذة محاضرة -ب-	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة

السنة الجامعية: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تَشْكُرَات

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين

أما بعد

فإننا نشكر الله العليّ القدير أولاً وآخر على توفيقه بإتمام هذه الرسالة فهو عزّ وجلّ أحقّ بالشكر والثناء وأولى بهما.

انطلاقاً من قوله ﷺ: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

واعترافاً منا لأهل الفضل الذين علمونا الكثير نتقدم بالشكر والثناء العاطر وجميل الوفاء لكل من أسدى لنا علماً أو أفادنا بتجربة أو قدّم لنا رأياً أو توجيهاً أو توضيحاً.

نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ

«نعمون مراد»

على دعمه لنا في هذه المذكرة فلولا تفضله علينا لما استطعنا إتمام هذه المذكرة

نخص بهذا الشكر أيضاً الأستاذ

«بوجعادة إلياس»

فلقد وجدناه نعم المرشد و نعم المعين والذي منحنا الكثير من وقته وصبره وتشجيعه لإتمام الدراسة في طور الماجستير.

كما نشني على بقية الأساتذة الأفاضل بقسم علوم التسيير بالشكر والتقدير والاحترام

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل عمال وموظفي البلدية و على رأسهم

السيد: «زبير زنير»

رئيس المجلس الشعبي البلدي وكذلك الأمين العام «مُحَمَّد الطاهر شبيرة»

ونخص بالذكر كذلك السيد «رابح رماش» رئيس المصلحة البيومترية على مساعدتنا

ومدنا بالمعلومات الكافية لإتمام هذه المذكرة.

وفي الأخير نسأل الله العليّ القدير التوفيق للجميع وأن ينتفع الجميع من هذه المذكرة.

إهداء

أهدي هذه الرسالة إلى من أضاء نفسه لينير دربي وشجعني
بكل إخلاص لأكمل مشواري ولو كرست بقية عمري لما استطعت رد جميله
«أبي العزيز»

إلى رمز العطاء و الصبر

«أمي الحبيبة»

حفظها الله و أدام عليها الصحة والعافية
والذي أتمنى أن تمنحني الحياة فرصة مكافئتها ولو حتى القليل.
إلى زوجتي وأولادي : «صابر ... عبد الجليل....» نوفل»

متمنيا لهم دوام الصحة و العافية

إلى إخوتي وأخواتي.

إلى كل أصدقائي.

إلى كل عالم و متعلم تقدير أو عرفانا.

إلى كل من ذكرت وكل من لم أذكر

اهدي هذه الرسالة وأسأل الله سبحانه وتعالى

أن يجعلها في ميزان الحسنات يوم لا ينفع مال ولا بنون إلا من أتى الله بقلب سليم

شكرا لجميع أقاربي من بعيد أو من قريب.

شكرا جميعا

عبد الحفيظ رماش

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى عائلتي الكبيرة وأخص بالذكر

الوالدة و الوالد الكريمين

أدامهم الله تاجا فوق رؤوسنا

إلى عائلتي الصغيرة

إلى المجتهدة رفيقة دربي

إلى ابني رسيم و رحيم قرتا عيني

أدام الله عليهم النعمة و العافية

" و قل اعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله و المؤمنون "

عبد الله ساحلي

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
37يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	01
37يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن	02
38يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
38يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة	04
39يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية (الخبرة)	05
40يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية	06
40يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب سبب تطبيق الإدارة الإلكترونية	07
42يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب سبب التعامل بالإدارة الإلكترونية	08
43يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب تفعيل الإدارة الإلكترونية بسبب تحقيق الشفافية والنزاهة	09
44يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير الأجهزة والبرامج في مصلحة الوثائق البيومترية	10
44يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير أجهزة الحاسوب بالمصلحة	11
45يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير برامج لسلامة الملفات الإلكترونية	12
45يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير قواعد بيانات لأمان وسرية المعلومات داخل مصلحة	13
46يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفر شبكة الانترنت بالمصلحة	14
46يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تدفق الانترنت بالمصلحة	15
47يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفر شبكة الانترنت بالمصلحة	16
47يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأجهزة المتوفرة بالمصلحة	17
48يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير حسن استخدام الحاسوب	18
48يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تلقي التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية	19
49يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مدة التريص إذا كانت الإجابة بنعم	20
49يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سبب التوظيف بالمصلحة	21
50يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الموظفين المتخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية	22
50يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير وضع قوانين وتشريعات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر	23
51يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير استخراج الوثائق البيومترية (جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية	24

51	25
52	26
52	27
53	28
54	29
54	30
54	31
55	32
56	33
56	34
57	35
57	36
58	37
58	38
59	39
59	40
60	41

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
35 الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي البلدي	01
37 دائرة نسبية توضح جنس مجتمع الدراسة	02
37 دائرة نسبية توضح سن مجتمع الدراسة	03
38 دائرة نسبية توضح المستوى التعليمي لمجتمع الدراسة	04
38 دائرة نسبية توضح وظيفة مجتمع الدراسة	05
39 دائرة نسبية توضح اقدمية (خبرة) مجتمع الدراسة	06
40 دائرة نسبية توضح أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية بالمصلحة	07
41 دائرة نسبية توضح سبب تطبيق الإدارة الالكترونية بالمصلحة	08
42 دائرة نسبية توضح سبب التعامل بالإدارة الالكترونية	09
43 دائرة نسبية توضح تفعيل الإدارة الالكترونية لتحقيق الشفافية والنزاهة	10
44 دائرة نسبية توضح توفير الأجهزة والبرامج بالمصلحة	11
44 دائرة نسبية توضح توفير أجهزة الحاسوب بالمصلحة	12
45 دائرة نسبية توضح البرامج المتوفرة داخل أجهزة الحاسوب	13
45 دائرة نسبية توضح توفير قاعدة البيانات لأمن وسرية المعلومات	14
46 دائرة نسبية توضح توفير شبكة الانترنت بالمصلحة	15
46 دائرة نسبية توضح تدفق الانترنت بالمصلحة	16
47 دائرة نسبية توضح توفير الانترنت بالمصلحة	17
47 دائرة نسبية توضح الاجهزة المتوفرة بالمصلحة	18
48 دائرة نسبية توضح حسن استخدام الحاسوب بالمصلحة	19
48 دائرة نسبية تلقي التدريب في مجال الإدارة الالكترونية	20
49 دائرة نسبية توضح مدة تريض الموظفين بالمصلحة	21
49 دائرة نسبية توضح سبب توظيف الموظفين بالمصلحة	22
50 دائرة نسبية توضح توفر موظفين متخصصين بالمصلحة	23
50 دائرة نسبية توضح وجود القوانين والتشريعات لتطبيق الإدارة الالكترونية	24
51 دائرة نسبية توضح استخراج الوثائق البيومترية	25
51 دائرة نسبية مدة استخراج جواز السفر البيومتري	26
52 دائرة نسبية توضح مدة استخراج بطاقة التعريف الوطنية البيومترية	27
53 دائرة نسبية توضح سرعة وسهولة استخراج الوثائق	28

54	دائرة نسبية توضح معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية.....	29
55	دائرة نسبية توضح وجود خطة بديلة في حالات الطوارئ.....	30
55	دائرة نسبية توضح الخطة البديلة في حالات الطوارئ.....	31
55	دائرة نسبية توضح محدودية تدفق الانترنت كمعيق لتطبيق الإدارة الالكترونية.....	32
56	دائرة نسبية توضح تخوف الموظف من استخدام التقنية الحديثة.....	33
56	دائرة نسبية توضح معيق عدم توفر الدورات التدريبية.....	34
57	دائرة نسبية توضح ضعف اقتناع الموظف بالإدارة الالكترونية كمعيق لتطبيقها.....	35
57	دائرة نسبية توضح سبب عدم اقتناع الموظف بالإدارة الالكترونية.....	36
58	دائرة نسبية توضح معيق عدم توفر مختصين لصيانة الأجهزة.....	37
58	دائرة نسبية نقص برامج حماية البيانات من القرصنة.....	38
59	دائرة نسبية توضح غياب القوانين والتشريعات لتطبيق الإدارة الالكترونية.....	39
59	دائرة نسبية توضح ضعف معيق عدم توفر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة الالكترونية.....	40
60	دائرة نسبية توضح قلة خبرة المسؤولين لتطبيق الإدارة الالكترونية.....	41

فهرس الموضوعات

الصفحة

العنوان

تشكرات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس المحتويات

ملخص الدراسة

أب مقدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة وإجراءاتها المنهجية

04 أولاً: الجانب المفاهيمي

04 1. الإشكالية

05 2. الأسئلة الفرعية

05 3. فرضيات الدراسة

05 4. أسباب اختيار الموضوع

05 5. أهداف الدراسة

06 6. أهمية الدراسة

06 7. مفاهيم الدراسة

08 8. الدراسات السابقة

16 ثانياً: الجانب المهني

16 1. منهج الدراسة

17 2. أدوات جمع البيانات

18 3. مجتمع البحث

19 ثالثاً: ماهية الإدارة الإلكترونية

19 1. تعريف الإدارة الإلكترونية

20 2. خصائص الإدارة الإلكترونية

21 3. عناصر الإدارة الإلكترونية

224. أهمية ووظائف الإدارة الإلكترونية
245. أساليب الإدارة الإلكترونية
27خلاصة
الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة	
29تمهيد
30أولاً: مجالات الدراسة
301. المجال الزمني
302. المجال البشري
303. المجال المكاني
31ثانياً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
311. التعريف ببلدية خناق مايون
322. أهداف المؤسسة (بلدية خناق مايون)
333. تقديم الهيكل التنظيمي لبلدية خناق مايون
36ثالثاً: التعريف بمصلحة الوثائق البيومترية
37رابعاً: تحليل البيانات العامة
37المحور الأول: البيانات الشخصية
40المحور الثاني: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
44المحور الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية
51المحور الرابع: الوثائق التي تم تفعيلها من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية
54المحور الخامس: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية
61خامساً: النتائج العامة للدراسة
62سادساً: النتائج بناء على الفرضيات
65الخاتمة
67قائمة المراجع
	الملاحق

المخلص:

تناولنا في دراستنا واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر (دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون بولاية سكيكدة والتي كنا نهدف من خلالها إزالة الغموض حول مفهوم الادارة الالكترونية ومعرفة مدى تطبيقها على ارض الواقع، وبناءا على هذا كله قمنا بطرح الاشكال التالي:

ما واقع تطبيق الادارة الالكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون بولاية سكيكدة ؟

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 الجوانب الخاصة بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون بولاية سكيكدة، واعتمدنا 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:

✓ إن أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية هو تحديث وعصرنة الإدارة الجزائرية.

✓ من متطلبات الإدارة الالكترونية توفير كوادر بشرية متخصصة.

✓ ضعف التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة أهم عائق يواجه تطبيق الإدارة الالكترونية .

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الإدارة الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات .

ABSTRACT:

In our study we have undertaken the reality of the application of electronic administration in Algeria (study of the case of service of biometric documents in the commune of khenak mayoune in the wilaya of skikda). Study through which we aim to lift the veil and the misunderstanding that surrounds the concept of electronic administration and to understand the field of application in the field. Given all this, we have issued the following problem.

What is the reality of the application of electronic administration within the biometric document service in the commune of khenak mayoune in the wilaya of skikda?

In our study we adopted the method of the study of the case given that it remains the method of the study and is based on the in-depth study of the phenomenon studied concerning a single case as it helps us in the collection of information and data that allow us to discover the specific aspects of the service of biometric documents in the commune of khenak mayoune in the wilaya of skikda moreover we have also adopted in our study a questionnaire form distributed to the sample of the study represented by seven civil servants. We also established an interview with the head of the biometric documents department as we are also based on the observation by participation at the end of our analysis and our observations we concluded the following: The reason for the transformation of the traditional administration towards the electronic administration is to modernize the Algerian administration. Among the requirements of electronic administration is the mobilization of specialized human resources. The greatest obstacle facing the application of electronic administration remains the lack of training in the use of new technologies.

Keywords: administration. Electronic administration . Information technology .

مقدمة

مقدمة:

تعد إدارة اليوم احد الدعائم الرئيسية في إرساء قواعد التسيير وتحديث الأساليب من حيث نظم المعلومات وتقنيات الأداء البشري والآلي وكذا إدارة الاتصالات الرقمية وهذا مع تقدم الإدارة المعاصرة في مجال المعلومات الشبكية وما تتصف به من نظم واستراتيجيات في تزويد المؤسسات الاقتصادية بالمعلومات والمعطيات التي تؤهلها للتمكن من إدارة المعلومات الوظيفية والتي تتيح لها عملية اتخاذ القرارات ومنه فان الإدارة الالكترونية تعد من أهم الموصفات الرئيسية في شحن وتخزين وتوزيع الكفاءات والفعاليات في ميدان الإدارة الالكترونية من ناحية تطبيقها وجودة تسييرها بما يستدعي موارد هامة تتعلق بعقلنة التخطيط المعلوماتي والرقابة وكذا من المعلومات في حدود قياسها والإشراف عليها بما يقتضي تحقيق الغايات والمشاريع.

وقد عرف العالم مع ظهور القرن الحالي تطورا كبيرا وهائلا 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 والتتقل سريعا من الأنشطة التقليدية العادية إلى الالكترونية والتي كانت أساسا في التطور التغير الجذري الذي مس كل المجتمعات في كل العالم، ما جعل الدول النامية تجري وراء الركب الحاصل للحاق بالتكنولوجيا نظرا لانتشار ما يعرف بالأمية "التكنولوجية أو الرقمية"، وهو ما جعلها تعد العدة لإحداث تغيرات 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(تونس 2005) 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 والتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الالكترونية، 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 طوابير استخراج الوثائق ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن اجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هياكلها والانتقال إلى الإدارة الالكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية انجاز التعاملات الكترونيا، و هو الأمر الذي دفعنا بالبحث في إشكالية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ومعالجته بإتباع الخطة التالية:

الفصل الأول وعنوانه بالإطار المفاهيمي للدراسة وإجراءاتها المنهجية تطرقنا فيه لإشكالية الدراسة بدا 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

أولاً: الجانب المفاهيمي

1. الإشكالية:

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 الالكترونية بدل التقليدية لإرساء مجتمع يعتمد على التقنيات الجديدة ويواكب كل التطورات العلمية الحاصلة.

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

والجزائر من الدول التي تسعى وراء التغيير في مجال الإدارة وذلك عبر مشروع الجزائر الالكترونية لتحقيق أهداف منها عصرنه الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الالكترونية، ونرى ذلك جليا من خلال الدخول في تطبيق مشاريع الكترونية تدريجيا، كجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية عبر مختلف بلديات الوطن، وبلدية خناق مايون بولاية سكيكدة كان لها نصيب في الدخول المشروع كإطلاق لتطبيق الإدارة الالكترونية.

وبناء على ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي:

ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون

بولاية سكيكدة؟

2. الأسئلة الفرعية:

- ما أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية؟
- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية؟
- ما هي أهم العوائق التي تقف في وجه تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية؟

3. فرضيات الدراسة:

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

4. أسباب اختيار الموضوع:

جاء اختيارنا لموضوع دراستنا لعدت أسباب منها:

- أ. الأسباب الذاتية: تتمثل في رغبتنا في تناول هذا الموضوع لأنه من المواضيع الجديدة وخاصة فيما يتعلق بالوثائق الالكترونية مثل جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية، خاصة وأنها قد تم تفعيله خلال سنة 2016.
- ب. الأسباب الموضوعية: قمنا بدراسة هذا الموضوع نظرا لقربه من تخصصنا ولحدائته وقلة تناوله من قبل الطلبة، واستكمالاً لدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية من زوايا أخرى وكذا تزويد الدراسات اللاحقة ببعض المعلومات والنتائج المتوصل إليها وكذلك تقديمه كدراسة جديدة يعتمد عليها في البحث العلمي الأكاديمي.

5. 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.
6. أهمية الدراسة:

▪ إن موضوع واقع تطبيق الإدارة، الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون 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 بالتحويلات الضخمة والهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي: تكمن أهمية دراستنا في معرفة درجة تطبيق الإدارة، الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية.

7. مفاهيم الدراسة: (الإدارة، الإدارة الإلكترونية، الوثائق الإلكترونية)

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 الخدمة¹.

➤ وهي مصدر أدار، يدير إدارة، تقول العرب: أدت الشيء يديره إدارة، ويريدون من ذلك التعديا لتدوير للشيء دوراننا ذات اليمين وذات الشمال، ويستعمل الفعل لازما أيضا، فيقال دار الشيء يدور دوراننا².

¹ سعود بن محمد عمرو (آخرون): الإدارة العامة (الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة) ط7، مكتبة الشقري، دسن ، الرياض، ص 04.
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، ص 31.

➤ من الناحية الإسلامية تعني الولاية أو الرعاية أو الأمانة وتعني تحمل المسؤولية وأداء الواجب. قال رسول الله صل الله عليه وسلم: "كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته"¹.

➤ وتعني الإدارة باللغة الانجليزية: management أو administration²

❖ 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.

➤ هي نشاط إنساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة، لتحقيق نتائج بكفاءة وفاعلية، باستخدام الموارد المتاحة في ظل الظروف المحيطة⁴.

➤ وتعرف الإدارة management: حسب قاموس "لاروس" Larousse: أنها تقنية إدارة وتسيير المؤسسة⁵.

➤ 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 الرئيسيين⁶.

➤ وهي عملية مشتركة لكل جهد جماعي سواء كان عاماً أو خاصاً، مدنياً أو حربياً كبيراً أو صغيراً⁷.

➤ وعرفها الدكتور محمد الصيرفي: مجموعة من المبادئ والافتراضات التي لم ترقى بعد إلى مستوى النظرية غير أنها تساهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي أن تسيير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها⁸.

¹ مدونة رجائي عزام: مفهوم الإدارة، بتاريخ 01-05-2022، بتوقيت 18:00.

² روجي البعلبكي: المورد القريب، قاموس جيب عربي إنكليزي، ط 16، دار العلم للملايين، لبنان، 2005، ص 25.

³ رفيق بن مرسل: الأساليب الحديثة لتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، 2011، ص 21.

⁴ أمل بن عبد الرحمان: أساسيات الإدارة 1، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، كلية التجارة، 18-05-2022، بتوقيت 17:00.

⁵ Larousse, dictionnaire de français, imprimerie Maury a Malesherbes, France, 2008, p256.

⁶ محمد الصيرفي: المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009، ص 16.

⁷ محمد محمد الهادي: الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، ط2، المكتبة الأكاديمية، 1990، ص 29.

⁸ محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص 21.

➤ وقد عرفت في قاموس الإدارة بأنها فن أو علم توجيه وتسيير وإدارة عمل الآخرين بقصد تحقيق أهداف محددة.¹

8. الدراسات السابقة:

بعد اطلاعنا على مجموعة من الدراسات التي عالجت موضوع الإدارة الإلكترونية من جوانب عديدة استعرضنا منها ثلاث دراسات وقمن بتعليق عليها، محددين أوجه الشبه وأوجه الاختلاف مع دراستنا وكذا ما استفدنا منها

❖ الدراسة الأولى:

وهي دراسة بعنوان "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية" للطالب جهاد مختار من جامعة يوسف بن خدة -الجزائر- لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري سنة 2007 مذكرة (غ.م).

حيث تناول الإشكالية التالية: ما مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تسيير المرفق العام والمبادئ التي يتضمنها سيره وكيفية إدارته؟
أما عن التساؤلات الفرعية:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومنهجية تطبيقها؟
- ما هو اثر الإدارة الإلكترونية على سير وإدارة المرفق العام؟
- ما هو تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي المرفق العام؟
- 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 ايجابياتها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها

¹ نبيل غطاس، هـ-جوهانس وآخرون: قاموس الإدارة مع مسرد بالمصطلحات الإنكليزية المقابلة ، مكتبة لبنان، بيروت، 1983.

ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك برصد الظاهرة في مختلف أبعادها مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك.

- كما تم اعتماد المنهج المقارن لتعرف على وضع البلدان العربية بالنسبة لتطبيقاتها لنظام الإدارة الإلكترونية بالمقارنة مع باقي دول العالم، وكذلك لمعرفة الفجوة الرقمية الحاصلة بين البلدان العربية والدول المتطورة وحتى فيما بينها.

✓ أهم النتائج:

- عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر 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 الاستفادة 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 فان العلم بموضوع الإدارة الإلكترونية لا يكون مفيدا إلا إذا استمر في تطبيق العملي واستفاد منه المتعاملون مع خدمات المرافق العامة وإلا فما الفائدة أن نعلم ولا نعمل.

❖ الدراسة الثانية:

بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" للطالب عاشور عبد الكريم من جامعة منتوري محمود قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، سنة 2010، مذكرة تخرج (غ، م).

✓ حيث تناول الإشكالية التالية وهي:

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

✓ وتفرعت عنها خمس أسئلة فرعية:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية نموذج الخدمة العمومية؟
- كيف يؤثر تطبق الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي توجيهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية؟ أو كيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية؟
- ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العمومية في الجزائر وهل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟

✓ الأهداف:

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.
- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الإلكتروني.
- اعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا.
- محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمة العمومية الإلكترونية وكيف أثرت آليا في الوصول إلى خدمة عامة رشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية.

✓ المنهج:

- أما عن المنهج الذي يستخدمه الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون، ومنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي.

✓ العينة:

مجموعة القوانين والتشريعات والمواد القانونية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية.

✓ أهم ما توصل إليه الباحث من نتائج:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد علاقة الفرد بالمؤسسة الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن 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، 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.

❖ الدراسة الثالثة:

تحت عنوان الإدارة الإلكترونية ودورها في أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل " مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم التسيير، جامعة الجزائر -3- من إعداد الطالب بوغلاشي عماد، 2011، (2011) م.غ.ن حيث انصبت الإشكالية الأساسية محاولة الوقوف على تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ودورها أدائها ولتبسيطها في صياغتها على الشكل التالي: إلى أي مدى تؤثر الإدارة الإلكترونية على أداء الإدارات العمومية؟

وللإمام بهذا الموضوع أكثر تم تجزئة السؤال الرئيسي إلى أسئلة فرعية:

- ما طبيعة الإدارة العمومية، وما هي الطريقة الحديثة لتسييرها؟
- ما هو النموذج الجديد للإدارة في مجتمع المعلومات؟
- كيف يتأثر أداء الإدارة العمومية في ظل تبنيتها 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 والتتويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيها مفهوم الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها".

■ مزايا الإدارة الإلكترونية التي تمنحها للمواطنين والتمتع ولالإدارات العمومية نفسها
■ دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلبات إنجاح هذا التحول .

✓ المنهج:

أما عن المنهج التي اتبعتها فهي المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، أما في ما يخص أدوات جمع البيانات فاتبعت أسلوب المسح المكتبي من خلال الاستعانة بالكتب الأجنبية والعربية المنشورات والأبحاث، أمطروحات ومذكرات الماجستير، المقالات العلمية، بعض المواقع الإلكترونية، واتبعت أسلوب دراسة حالة (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 عمومي حديث يخرجها من كنف أزمات المشروعية، سعيا منها لتحسين أدائها.

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

- 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 بعض المشاريع الهامة على أرض الواقع على غرار الشبكة القطاعية للوزارة، والتي ساهمت في إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية... الخ حق المواطنين والمتقاضين وكافة العاملين مع القطاع أنفسهم.

✓ النتيجة العامة:

وتمثلت في أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية الاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد قدرات التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية، كما تفتنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتجسيد مختلف المشاريع الالكترونية على غرار ما تم العمل به في وزارة العدل.

❖ الدراسة الرابعة:

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

✓ حيث تناول الإشكالية التالية:

ما إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين؟

✓ أما عن التساؤلات الفرعية:

- ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة؟

■ ما أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة؟

■ ما أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة؟

✓ أما عن الأهداف البحث فقد سعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

■ التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

■ التعرف على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، أما منهج المستخدم في الدراسة فهو المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد على استمارة استبيان 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.

أما عن مجتمع البحث جميع العاملين في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

✓ 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، وذلك من ناحية 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 ناحية الحدود الزمانية والمكانية المدروسة، بالإضافة إلى المنهج المستخدم في الدراسة الأولى والدراسة الثالثة والدراسة الرابعة، وكذا المجتمع والعينة حيث تناولت الدراسة الأولى البحث في المجتمع، أما الدراسة الرابعة فتم تطبيقها على المجتمع السعودي أما دراستنا فتم تطبيقها على المجتمع الجزائري أما عن العينة في الدراسة الثالثة أجريت على العينة المتمثلة في مجموع القوانين والتشريعات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية أما من حيث أدوات جمع البيانات في الدراسة الثالثة اتبعت أسلوب المسح المكتبي ومسح بعض المواقع الإلكترونية، وأسلوب دراسة حالة.

وقد استفادة من هذه الدراسات في إثراء الجانب النظري، كما استعان في صياغة بعض الأسئلة والأهداف وقمنا ببناء بعض الفرضيات النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات من منطلق تراكمية المعارف، بالإضافة إلى تحديد بعض محاور وأسئلة بناء على الاستبيان.

ثانيا: الجانب المنهجي

1. منهج الدراسة:

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

فالمنهج هو الطريق الواضح المستقيم والبين والمستمر، للوصول إلى الغرض المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود¹ هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة².

لقد اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة لأننا سنقوم بدراسة مصلحة في مؤسسة عمومية والمتمثلة في مصلحة جوازات السفر البيومترية التابعة لبلدية خناق مايون بولاية سكيكدة.

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.³

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

¹ ماثيو جيدير، ترجمة ملكة أبيض: منهجية البحث العلمي، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه، ص 71.

² ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2008، ص 33.

³ أمين ساعاتي: تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس، الماجستير ط1، 1991 ص 41.

تستخدم أدوات قياس موضوعية.¹

2. أدوات جمع البيانات:

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

أ. الاستبيان: هو وسيلة للحصول على إجابات على عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملئه بنفسه.²

ويعرف كذلك: هو 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.³

وضمن الإجراءات المنهجية التي اتبناها في إعداد المذكرة فقد قمنا بإعداد استمارة الاستبيان التي تتكون من خمسة 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 إلى الوثائق التي تم تفعيلها من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية أما فيما يخص المحور الخامس يحتوي على الأسئلة (26-38) المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية.

¹ عامر قنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، 2010، ص 104.

² يحي إسماعيل نيهان: مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، دار يافا العلمية للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2009، ص 9.

³ أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005، ص 220.

ب. المقابلة:

حيث استخدمناها كأداة ثانية للمزيد من جمع المعلومات حول موضوع الدراسة هي مواجهة شخصية يقوم بها الباحث للتعلم 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 الموضوع¹.

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 مقابلة² التي يستخدمها مع رئيس مصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية خناق مايون من أجل الحصول على معلومات أكثر دقة وغير موجودة لدى الموظفين.

ج. الملاحظة: هي مشاهدة مقصودة دقيقة ومنظمة هادفة عميقة تربط بين الظواهر وهي الخاضعة لها وقد تستعين بالآلات وأدوات علمية ودقيقة.

د. 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 الملاحظة³.

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

3. مجتمع البحث:

مجتمع البحث يعرف بأنه كل الأفراد الذين يحملون بيانات الظاهرة التي تحت الدراسة فهو مجتمع وحدات البحث التي يراد منها الحصول على البيانات⁴.

ويمثل مجتمع دراستنا التي نقوم بها بجميع الموظفين الذين يعملون بمصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية خناق مايون ويبلغ عددهم 07 موظفين.

¹ عامر مصباح: منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 138.

² يحي إسماعيل نيهان: مرجع سابق، ص 85.

³ مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 174.

⁴ فاطمة عوض، صابر ميرفت علي خفاجة: أسس البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ص 144.

ثالثاً: ماهية الإدارة الإلكترونية

1. تعريف 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 والنشرات¹.
- 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 مسبقاً².
- وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف³.

- تقوم الإدارة، الإلكترونية بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات التي أفرزها تزواج علوم الحاسبات مع علوم الاتصالات⁴.

❖ 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 الإنجليزية reality⁵:

- يفيد الفعل الثلاثي "وقع" واشتقاقه "يقع، وقعا ووقوعاً": السقوط وإنزال الشيء على الشيء.
- في الاستخدام المجازي، فوقع بمعنى: حصول الشيء وثبوته، كالتقول: وقع الحق أي:

¹ حسين بن محمد بن حسن: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات 2009، ص5.

² علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص 32.

³ نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 127.

⁴ محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2004، ص 36.

⁵ هيثم الناهي، هبة شري، حياة حسنين: مشروع المصطلحات الخاصة بالمنظمة العربية للترجمة، المنظمة العربية للترجمة، مصطلحات إنكليزية، ص201.

ثبت، ووقع الحق عليه، أي: ثبت، ووقع في الشرك: حصل فيه¹.

❖ **اصطلاحاً:** 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 المختلفة².

2. خصائص الإدارة الإلكترونية:

- يهتم قسم الإدارة الإلكترونية بمعالجة الملفات وإدارتها وتعديلها تقنياً، وهو أمر أسهل بكثير من تجاهل الملفات أو حفظها.
- من خصائص الإدارة الإلكترونية أنها تستطيع عرض أي محتوى بطريقة سمعية أو بصرية أوضح دون اللجوء إلى القراءة المملة.
- في الإدارة التقليدية، سيتم إعفاء الملفات غير المناسبة وإعادة كتابتها مرة أخرى.
- بينما في الإدارة الحديثة، عادةً ما تكون الملفات غير فاسدة ويمكن حفظها ونقلها ونسخها بسرعة إلى مخازن إلكترونية متعددة.
- يلغى بشكل كامل الجزء الوارد والصادر من معالجة البريد، ورسائل العملاء، والشركاء والمنافسين، والبرقيات والتلغرافات الأخرى.
- يتم استبدال الجزء السابق برسائل البريد الإلكتروني، في الوقت الحالي.
- لم يعد رئيس قسم الإلكترونيات بحاجة إلى تنسيق وكتابة محاضر الاجتماعات، وتقوم التكنولوجيا الحديثة بتسجيل جميع العمليات التي تتم باستخدام الصوت والفيديو.
- ما يميز نظام التكنولوجيا الحديثة هو القدرة على الكشف الشامل للنظام وإيجاد الأخطاء والشغرات دون تعب وتدخل بشري ومتابعة إشراف ورقابة وتقييم.
- من مميزات الإدارة الإلكترونية سهولة التحضير للاجتماعات والمؤتمرات والندوات

¹ جميلة بنت محمد الجوفان: الواقعية-نظرة عن قرب، شبكة الألوكة اللغوية والأدبية، بتاريخ 2022-05-29، 23:10.

² المرجع نفسه.

المختلفة، وفي الماضي كانت هذه الاجتماعات تتطلب خطابات ومعدات واتفاقيات وتنسيق لضمان حضور جميع المدعويين في الوقت المناسب.

3. عناصر الإدارة الإلكترونية:

➤ نقسم الإدارة الإلكترونية إلى قسمين، يشمل الأول تحول المكتب التقليدي حيث يتم تحويل العمليات الورقية إلى عمليات إلكترونية، في حين يشير الثاني إلى العلاقات الخارجية للشركة، حيث يتم تطبيق الاتصالات الإلكترونية الجديدة على العلاقات التجارية / المواطن.

➤ على هذا النحو، فإن الهدف الرئيسي للإدارة الإلكترونية هو تحسين الخدمات العامة والعمليات الديمقراطية للمساعدة في الامتثال للسياسات العامة.

➤ الإدارة الإلكترونية كأداة جديدة بلا شك لديها إمكانات كبيرة لزيادة الإنتاجية، لأنها تبسط العمليات اليومية لأي مؤسسة.

➤ في الواقع، عندما يتم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل صحيح لتقديم الخدمات العامة والتفاعل مع المواطنين والشركات، فإنها يمكن أن تكون أداة أساسية في تحسين الإنتاجية الكلية وكفاءة الإدارات العامة.

➤ بمجرد تنفيذ الإدارة الإلكترونية في معظم البلدان الغربية، فإن الهدف الأساسي الذي يتعين تحقيقه هو الاستخدام الأقصى للخدمات القائمة، دون التضحية أو تعديل التكنولوجيا القائمة على المعدل التي تساعد المجتمع على التقدم.

➤ وبهذه الطريقة من الواضح أن الإدارات العامة قد بذلت جهودًا كبيرة في العقد الماضي للتواصل بشكل أكثر فعالية وسلاسة مع الجمهور العام، كما قدم برامج المستندات مساهماتهم في هذا المجال، من خلال التركيز على الابتكار وتحويل الإدارة الإلكترونية إلى حقيقة واقعة.

4. أهمية ووظائف الإدارة الإلكترونية

أ. أهمية الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية واحدة من أهم أنواع الإدارة ولها العديد من الفوائد، ويمكن القول إن أبرز ما في أهميتها ما يأتي:

❖ تطوير مستوى أداء المؤسسات الحكومية:

إحدى أهم مجالات الإدارة الإلكترونية تكمن في إدارة المؤسسات الحكومية، فيمكن تطوير المؤسسات باستخدامها بما يأتي:

- تعمل على تطوير الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وتسهيل إجراءاتها.
- تقوم على تسهيل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين وبالتالي يتم تحقيق التواصل بين المؤسسة والمواطن.
- تساعد الإدارة الإلكترونية المؤسسة في عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها للمواطنين بطريقة أفضل.
- تسهيل حركة التعامل مع الموظفين في المؤسسات الحكومية.
- تمنح فرصة فتح قنوات تواصل جديدة بين المقيمين على إدارة المؤسسة وبين المواطن، مما يقوم على تسهيل الأعمال والمعاملات الحكومية وينهي الكثير من الشكاوى والصعوبات المرتبطة بها.
- التحول إلى الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين أداء الخدمات الحكومية بوقت أقصر وجودة أعلى.

❖ خفض تكاليف الإنتاج وزيادة ربح المؤسسة:

إن الشكل التقليدي للمؤسسة الذي يتم الاعتماد فيه على استعمال عدد كبير من الموظفين واستعمال الهياكل التنظيمية المعقدة، يختلف عن الشكل الإلكتروني للمؤسسة الذي يحتاج قوى عاملة قليلة دون الالتزام بمواقع جغرافية معينة، وهذا يقوم بدوره بانعكاسه على التكلفة ويؤدي إلى تخفيضها.

❖ اتساع مجال الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة:

وذلك بسبب التغطية الكبيرة لشبكات الاتصال الإلكترونية والتي عن طريقها تزول القيود الجغرافية، وهذا يقوم بجعل المشتري بالاستحواذ على نسبة أكبر للاختيار والتفضيل بين المنتجات المتنوعة.

❖ تحسين جودة المنتجات وزيادة الدرجة التنافسية المؤسسة:

تمنح الإدارة الإلكترونية للمؤسسة فرصة التواجد عن قرب من العملاء والمستهلكين وهذا الأمر يقوم بتوفير المعلومات عن رغبات العملاء والمشتريين وذلك فيما يرتبط بإنتاج المنتجات المطلوبة، وهذا بدوره يمكن المؤسسة من تطوير جودة المنتجات، فضلاً عن تطوير مستويات الخدمة المقدمة، مما يسبب إلى زيادة التنافس المؤسسة مع المؤسسات الأخرى.

ب. وظائف الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية نمط جديد من أنماط الإدارة، ترك آثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها خاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية ووظائفها الرئيسية منها:

➤ الانتقال من منظومة المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومة المعلومات المحوسبة الشبكية.

➤ الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية.

➤ الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية تطورا نوعيا لنظم المعالجة بالدفعات التقليدية التي لم تعد تتناسب والطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال التي تتطلب تحديثا مستمرا للبيانات وإنتاجا مستمرا للمعلومات.

➤ العمل من خلال الشبكات، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية في المنظمة الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات المهمة مثل شبكة الانترنت والاكسترانت.

➤ تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية.

5. أساليب الإدارة الإلكترونية:

تعتمد الإدارة الإلكترونية في تطويرها لخدمات الإدارة المحلية على أساليب حديثة ووسائل تقنية وفنية، وتنظيمية مناسبة يمكن إجمالها فيما يلي:

✓ اعتماد الإدارة المحلية على حزم برمجية وتطبيقات مستخدمة ومبرمجة، تثبت مصداقيتها. فالإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي أيضا تحتاج إلى وجود مناسب وعال من البنية التحتية المتطورة التي تضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية اتصالات سلكية ولاسلكية، تكون قادرة على تأمين التواصل، ونقل المعلومات بدقة.

✓ الاعتماد على أنظمة معلومات تسهل من عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية، وكافة النتائج المترتبة عليها. فعلى مستوى البلدية ومن أجل تخفيف العبء على المواطن والإدارة يتم العمل على وضع إطار خدماتي إلكتروني لتقديم الخدمات والمعلومات المختلفة، ويوضح الجدول التالي بعض الأنظمة الداخلية والخدمات الإلكترونية التي يمكن أن تعتمد عليها البلديات أو الإدارات المحلية.

الجدول رقم 06 : بعض الأنظمة الداخلية والخدمات الإلكترونية في البلدية الإلكترونية.

الخدمات الإلكترونية	الأنظمة الداخلية (تحديث الإدارة)
✓ استعلام عن النشاطات والفعاليات المحلية.	✓ أنظمة المعلومات الجغرافية.
✓ استعلام عن الأطباء والمراكز الصحية في المنطقة.	✓ أنظمة إدارة الأراضي والعقارات.
✓ طلب ترخيص منزل أو مؤسسة.	✓ أنظمة المختبرات الصحية والرقابة الغذائية.
✓ طلب ترخيص إنشاء أبنية ومتابعة المعاملة إلكترونياً.	✓ أنظمة إدارة شؤون البلدية الإدارية المختلفة
✓ طلب ترخيص بالإعلانات.	(مالية - الموارد البشرية - المخزون ..).
✓ أخبار البلدية، وحملات التوعية الإلكترونية حول التدخين، الأمراض الشائعة، الوقاية المحلي.	✓ أنظمة المخالفات ومتابعة شكاوي المواطنين.
✓ تحميل النماذج البلدية والإجراءات الخاصة بها.	✓ أنظمة الصرف الصحي والري وإدارة الطرق .
✓ الاستعلام عن خدمات المكتبات العامة إلكترونياً	

المصدر: مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، البلدية الإلكترونية: التميز في العمل العام، بيروت: مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، 2011، ص 306 .

✓ تطبيق الوسائل الإلكترونية اللازمة من أجل الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة

الإلكترونية، والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها على المستوى المحلي ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية، والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكن المواطن من الاتصال بالشبكات المختلفة، وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

✓ الاعتماد على عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية والاستفادة من خدماتها.

✓ الأخذ في الاعتبار تنوع مصادر قواعد البيانات، ومدى قدرة المواطنين المحليين في الوصول إليها بطرق مختلفة، وتستخدم الإدارات المحلية بولاية نيويورك الأمريكية وسائل تكنولوجية مختلفة لأداء عملياتها وخدماتها الإلكترونية ومنها استخدام البريد الإلكتروني ونظام اللقاءات عبر شبكة المعلومات ونظام المحاسبة الإلكترونية باستخدام برنامج "Ware Soft" الذي يجعل من حساب التكاليف والإيرادات الخاصة بالخدمة والمعاملات أسهل وأيسر من القيام بها عن طريق التدوين في دفاتر الحسابات.

✓ تطبيق الإنجاز الآلي الإلكتروني؛ وهي تقنية إلكترونية يتم بواسطتها إنجاز بعض الخدمات العامة، وتقديمها بطريقة آلية وذلك بتحويل بعض الأعمال الإدارية البسيطة التي يقوم بها الموظف إلى أعمال إلكترونية تتم تلقائياً. ويستخدم هذا النظام في مواقف السيارات بالساحات العامة المعدة والمخصصة لذلك أو على جانبي الطريق، كما أن هذه التقنية تستعمل في أجهزة الصراف الآلي للأموال، والردود التليفونية المسجلة التي تعمل تلقائياً بمجرد طلب الرقم للاستفسار عن أمور محددة كعرفة الأوراق المطلوبة لأمر معين وغيرها.

✓ الاعتماد على أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصصات رائدة من أجل تفعيل الإدارة الإلكترونية والاستفادة من خدماتها، ويشمل ذلك وضع خطط إستراتيجية إدارية بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة أو إدارة تقنية المعلومات تتولى تطبيق الإدارة

- الإلكترونية بطريقة إيجابية وتتولى الحفاظ على مستوى عال من الخدمات وتواكب أي تطور جديد في مجال تقديم الخدمات.
- ✓ حماية المعلومات الشخصية للمواطنين عن طرق توفير الأمن الإلكتروني، والسرية الإلكترونية. ويمون ذلك بإتباع مجموعة من الإجراءات:
- ✓ التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية.
- ✓ الإجراءات الاحترازية لحفظ المعلومات.
- ✓ التحديث المستمر لبرامج الحماية من الفيروسات.
- ✓ عمل نسخ احتياطية للمعلومات العامة، وحفظها في أماكن آمنة.
- ✓ سن التشريعات التي تخص حقوق الناس وتنفيذها، مع عدم التساهل بها.

خلاصة:

وفي الأخير نخلص إلى أن ما تناولناه سابقا من تحديد مشكلة الدراسة وأسبابها إلى غاية عرضنا 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 .

الفصل الثاني

تحليل واقع تبني الحكومة الالكترونية

بلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

تمهيد:

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

أولاً: مجالات الدراسة:

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

1. المجال الزمني:

انطلقت دراستنا في أواخر مارس 2022 بعدما وافقت اللجنة التقنية على موضوع دراستنا حيث انطلقت الدراسة المنهجية والنظرية في أواخر شهر مارس إلى غاية شهر أفريل وثم الشروع في الدراسة التطبيقية (الميدانية) في منتصف ماي إلى غاية أواخر من نفس الشهر وبذلك تكون نتائج هذه الدراسة مرتبطة بهذه الفترة .

2. المجال البشري:

تمثلت في مجموعة العاملين بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون بولاية سكيكدة 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 ما بين (20-49) .

3. المجال المكاني:

قمنا بتطبيق دراستنا في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون بولاية سكيكدة.

ثانيا: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.

1. التعريف ببلدية خناق مايون:

أنشئت بلدية خناق مايون بموجب القانون 84/04 المؤرخ في 12/02/1984 المتضمن التنظيم الإقليمي للبلاد حيث انبثقت عن البلدية الأم أولاد عطية، وتعود أصل التسمية الحالية لبلدية خناق مايون إلى البربر الذين تذكر المصادر التاريخية أنهم يستوطنون المنطقة حيث أن:

كلمة: خناق يقصد به الفج أو المعبر.

وكلمة: مايون تعني المياه وعليه يصبح معنى التسمية: فج المياه

مع العلم أن المنطقة تشتهر بغزارة مياهها .

وتقع بلدية خناق مايون في القسم الشمالي الغربي لولاية سكيكدة وتبعد عن مقر الولاية بنحو 138 كلم تتميز بطبيعتها الجبلية من الدرجة الأولى، والميلان الشديد نحو البحر حيث يبلغ أقصى ارتفاع لها بحوالي 740 متر عن مستوى سطح البحر يحدها شمالا وغربا البحر الأبيض المتوسط، ومن الجنوب بلدية وادي الزهور ومن الشرق بلدية أولاد عطية. تتميز بدرجات حرارة معتدلة طوال أيام السنة حيث يبلغ متوسط درجة حرارة الشتاء حوالي 10.7 درجة وصيفا من 26 إلى 35 درجة. كما تمتاز بنسبة تساقط مرتفعة حيث تصل إلى أكثر من 843 ملم سنويا. وهذا يسمح بتشكيل الكثير من مجاري المياه الدائمة والمؤقتة والتي تصب في البحر الأبيض المتوسط.

تتربع البلدية على مساحة 47.26 كلم² معظمها مكسو بغابات البلوط والصنوبر البحري والأحراش.

ويقدر عدد سكان بلدية خناق مايون حسب الإحصاء العام لسنة 2008 بـ 4495 نسمة أما حاليا فيبلغ عددهم بـ 4961 نسمة يتوزعون على تجمعين: التجمع الرئيسي خناق مايون مركز بـ 2889 نسمة والتجمع الثانوي لعوينات بـ 2072 نسمة.

2. أهداف المؤسسة (بلدية خناق مايون):

للبلدية أهداف متنوعة تطمح إلى تنفيذها على أرض الواقع وهي:

- ممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي والجواري.
- اتخاذ كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم وانتشاراتهم حول اختيارات وألويات التهيئة والتنمية الشاملة في المجالات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية بغرض تسوية مشاكل مواطنيها وتحسين ظروف معيشتهم.
- التهيئة العمرانية وتهيئة طرقات البلدية والتنمية وحماية الإرث الثقافي والمعماري في مجال السكن.
- حماية الأراضي وتحفيز الترقية العقارية والمساهمة في ترقية برنامج السكن ومحاربة البناء الفوضوي وترميم المباني وتهيئة الأحياء.
- المحافظة على الصحة والنظافة العمومية خاصة بالنسبة للمياه الصالحة للشرب، المياه القذرة، النفايات، مكافحة التلوث وحماية الموارد المائية.
- الحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسات المستقبلية للجمهور، وتوفير المساحات الخضراء ومؤسسات الترفيه والشباب والرياضة.
- الحالة المدنية والإحصاء والحماية الاجتماعية والخدمة العمومية والخدمة الوطنية.
- توفير مناصب الشغل وتشغيل المواطنين الذين هم في حاجة للعمل بعيدا عن المحسوبة والبيروقراطية.
- تخصيص أموال ضخمة لإنجاز مشاريع تنمية بالإضافة إلى الإعانات المختلفة من الدولة أو من الصندوق المشترك للجماعات المحلية.
- المشاركة الخارجية وحق الإعلام للمواطن.

3. تقديم الهيكل التنظيمي لبلدية خناق مايون:

بما أن البلدية شخصية مستقلة، فهي تتمتع بالاستقلال المالي، وحتى يتسنى لها القيام بالمعاملات المالية مع الغير، يتدخل هيكلان يكونان التنظيم الإداري للبلدية، وهما المجلس البلدي والمكتب البلدي.

أ. المجلس البلدي:

يتكون المجلس البلدي وهو المنتخب من طرف المواطنين في تلك المنطقة لمدة خمسة سنوات من رئيس البلدية ثلاثة نواب وتسعة أعضاء، وعددهم يختلف باختلاف عدد سكان منطقة البلدية. ومهمة هذا الهيكل هي دراسة الميزانية، ومناقشة مقترحات المواطنين أثناء الاجتماعات معهم لتحقيق ما تسمح به الموارد المالية للبلدية وذلك لتحسين ظروف العيش داخل تلك المساحة الترابية المحددة.

ب. وظائف البلدية:

كي تتمكن من تحسين ظروف معيشة السكان داخل المنطقة، تتدخل البلدية في ميادين عديدة:

❖ ففي ميدان الإدارة:

تسهر البلدية على تقديم خدمات إدارية: مثل استخراج المضامين، وتسليم رخص البناء ورخص إقامة الحفلات والمهرجانات، والتعريف بالإمضاء، والسهر على تطبيق قرارات البلدية.

❖ وفي ميدان الأشغال العمومية:

تتدخل البلدية لتعبيد الطرقات داخل مناطق البلدية وترصيفها، الإنارة العمومية والطرقات التابعة لها وتهيئة مساحات خضراء في التجمعات السكنية، وتنظيم حركة السير... الخ.

❖ وفي ميدان الصحة العمومية:

فهي التي تعنى بنظافة المدينة، وتقوم برفع القمامة وتجميعها في مكان مخصص لها للتخلص منها، وتعمل على مقاومة الحشرات والكلاب الضالة.

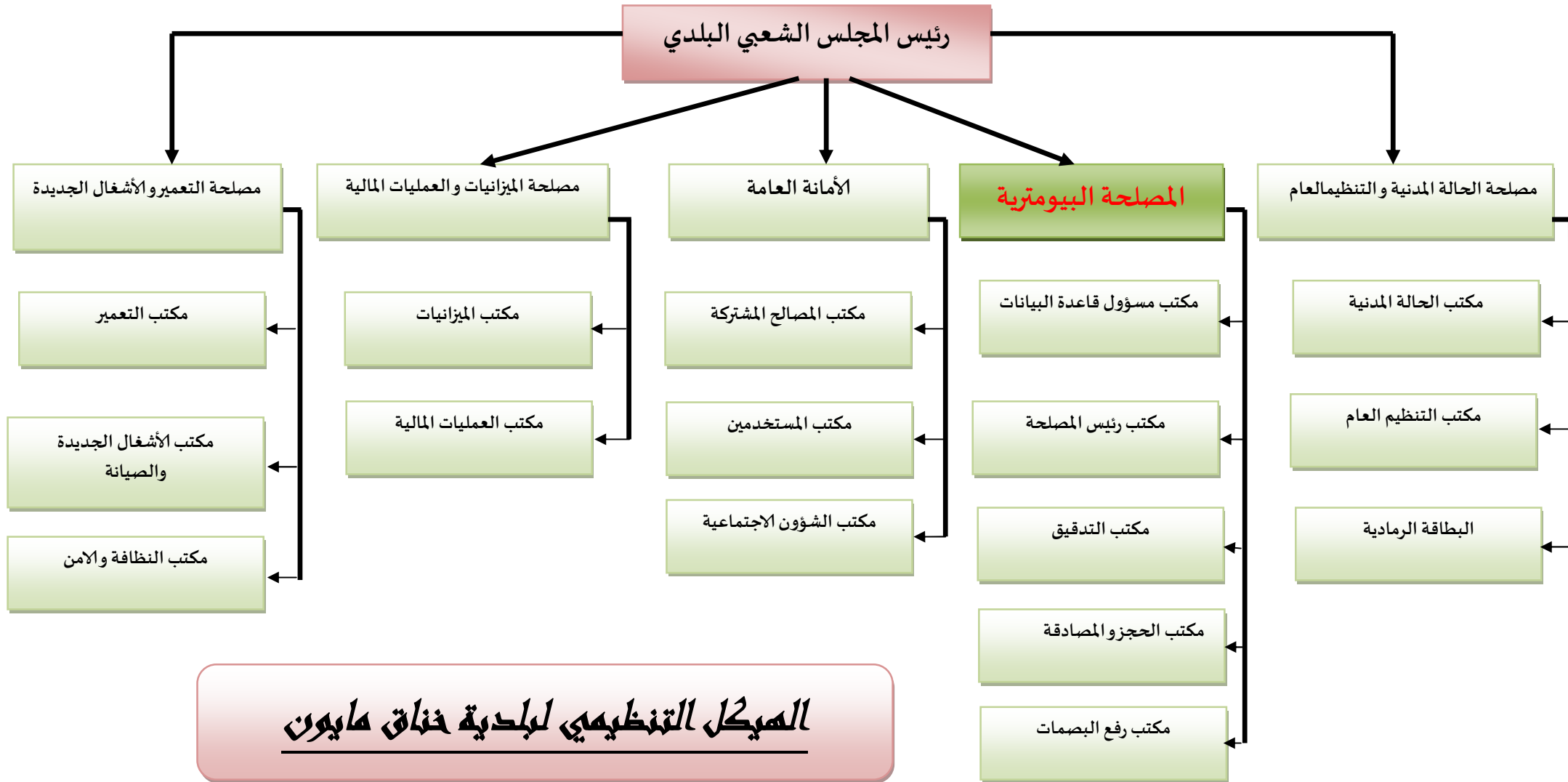
❖ في ميدان الثقافة والرياضة:

تعمل البلدية على بعث المكتبات العمومية للمطالعة وعلى بعث النوادي والفضاءات التي تعتني بالثقافة والشباب والطفولة ...

ولها وظائف أخرى وتتمثل في:

- حماية المواطنين وتوفير الأمن.
- الحرص على سيادة القانون بتطبيقه وسريانه على الجميع.
- منح التعليم لجميع المواطنين.
- محاربة الآفات الاجتماعية.
- توفير فرص العمل.
- إقامة الهياكل الملائمة لتنمية حسن استقبال المواطنين وتوفير الراحة لهم.
- اتخاذ المجلس الشعبي البلدي كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم واستشارتهم حول خيارات وأولويات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حسب الشروط المحددة في هذا القانون. ويمكن في هذا المجال استعمال، على وجه الخصوص الوسائط والوسائل الإعلامية المتاحة.
- كما يمكن المجلس الشعبي البلدي تقديم عرض عن نشاطه السنوي أمام المواطنين.
- المشاركة الخارجية وحق الإعلام للمواطن.

أما الهيكل التنظيمي لبلدية خناق مايون المقترح من طرف الإدارة المحلية لولاية سكيكدة أقل من 20.000 نسمة والمصادق عليه من طرف المجلس الشعبي البلدي بالإجماع بتاريخ 06 جوان 1994 والمفصل حسب الشكل رقم (01) كما يلي:



ثالثا: تعريف بمصلحة الوثائق البيومترية:

هي مصلحة تابعة لمكتب رئيس المجلس الشعبي البلدي، وضعت حيز الخدمة تطبيقا لتعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية لما جاء في البرقية رقم 23532 المؤرخة في: 04-11-2015 وهذا من اجل الشروع في عملية استصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر البيومتري وعلى هذا الأساس قامت البلدية بإنشاء مصلحة خاصة بهذه الخدمة الجديدة والمتمثلة في مصلحة الوثائق البيومترية حيث تتكون هذه المصلحة من المكاتب التالية:

❖ مكتب رئيس المصلحة.

❖ مكتب مسؤول قاعدة البيانات.

❖ مكتب التدقيق.

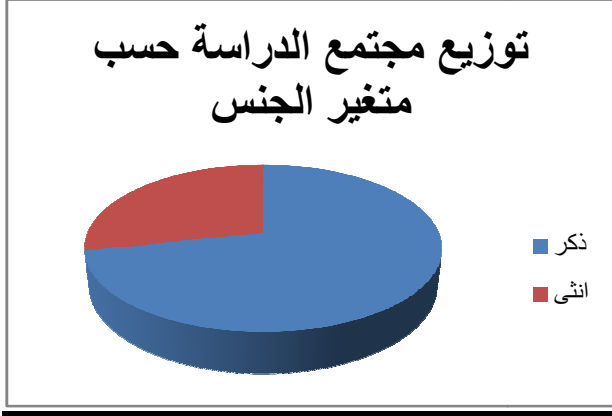
❖ مكتب الحجز والمصادقة.

❖ مكتب رفع البصمات.

رابعاً: تحليل البيانات العامة:

المحور الأول: البيانات الشخصية

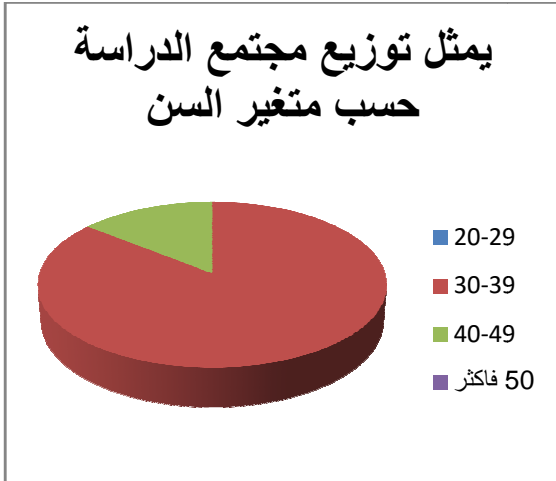
الجدول رقم 01: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس



الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	05	71.43%
انثى	02	28.27%
المجموع	07	100%

توضح البيانات الواردة في الجدول 01 أن عدد الذكور العاملين بالمصلحة البيومترية يفوق عدد الإناث حيث تمثل نسبة الذكور 71.43% ويمكن تفسير ذلك بطبيعة هذه الوظيفة الإدارية التي يشغلها في الغالب فئة الذكور.

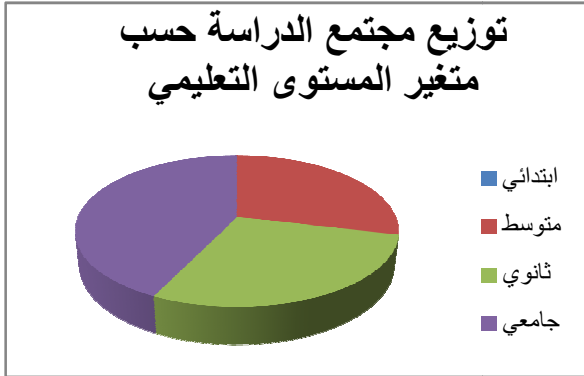
الجدول رقم 02: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن



السن	التكرار	النسبة المئوية
من (20-29)	00	00%
من (30-39)	06	85.72%
من (40-49)	01	14.28%
من (50 فأكثر)	00	00%
المجموع	07	100%

الجدول الثاني توضح البيانات الواردة في الجدول توزيع مجتمع الدراسة حسب السن حيث نلاحظ وجود تساوي في الأعمار وهذا ما نلاحظه في الفئة العمرية من 30-39 والتي تمثل نسبة 85.72% أما الفئة الثانية فتزيد عليهم بفرد واحد بنسبة 14.28% حيث نلاحظ أن أغلب العاملين في هذه المصلحة شباب.

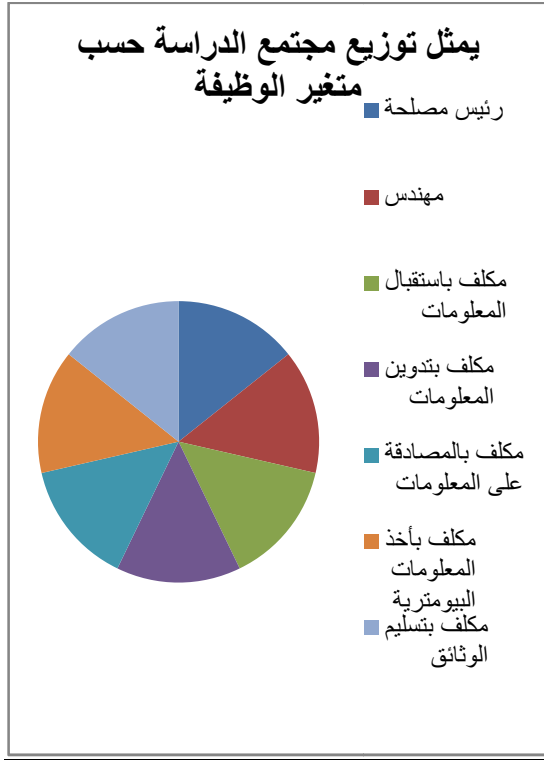
الجدول رقم 03: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المعاملات الإحصائية	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	00	00%
متوسط	02	28.57%
ثانوي	02	28.57%
جامعي	03	42.86%
المجموع	07	100%

نلاحظ من خلال الجدول 03 أن الموظفين بهذه المصلحة أغلبهم جامعيين بنسبة 42.86%، وارتفاع نسبة الجامعيين يدل على أن هذا التحول يتطلب مستوى علمي عالي ولديه القدرة في المعرفة والتعامل مع الأجهزة الحديثة فمن بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية هو توفر الخبرة المعلوماتية والكفاءة التقنية العالية في موظفي الإدارة الإلكترونية¹ التي تحسن استعمال الحاسوب لان الوثائق البيومترية تستخرج عبر الحاسوب.

الجدول رقم 04: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة



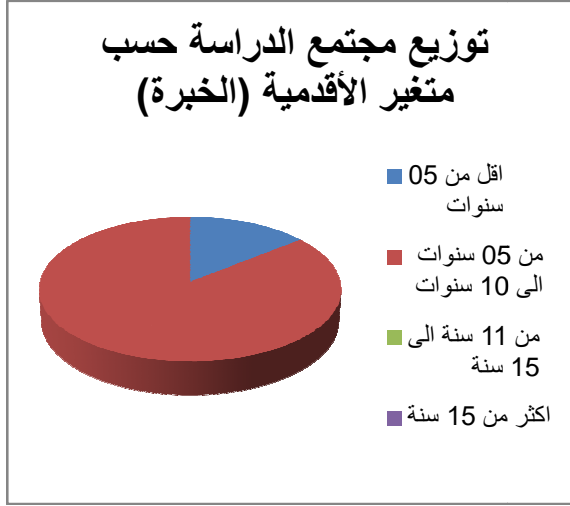
المعاملات الإحصائية	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	01	14.28%
مهندس	01	14.28%
مكلف باستقبال المعلومات	01	14.28%
مكلف بتدوين المعلومات	01	14.28%
مكلف بالمصادقة على المعلومات	01	14.28%
مكلف بأخذ المعلومات البيومترية	01	14.28%
مكلف بتسليم الوثائق	01	14.28%
المجموع	07	100%

¹ نصيرة شيشوب، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات جامعة الجزائر 3، كلية العلوم السياسية، 2013، ص 44.

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

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 رقم 05: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية (الخبرة)



النسبة المئوية	التكرار	المعاملات الإحصائية الأقدمية (الخبرة)
14.28%	01	أقل من 05 سنوات
85.72%	06	من 05 سنوات إلى 10 سنوات
00	00	من 11 سنة إلى 15 سنة
00	00	أكثر من 15 سنة
100%	07	المجموع

بين الجدول رقم 05 توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية (الخبرة) والملاحظ من

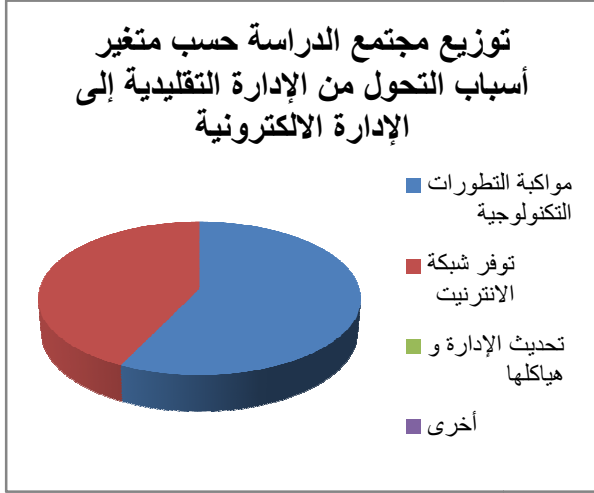
هذا الجدول أن اغلب العاملين لديهم خبرة ما بين 05 سنوات إلى 10 سنوات والذين بلغت نسبتهم 85.72%.

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

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

الجدول رقم 06: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب التحول من الإدارة

التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية



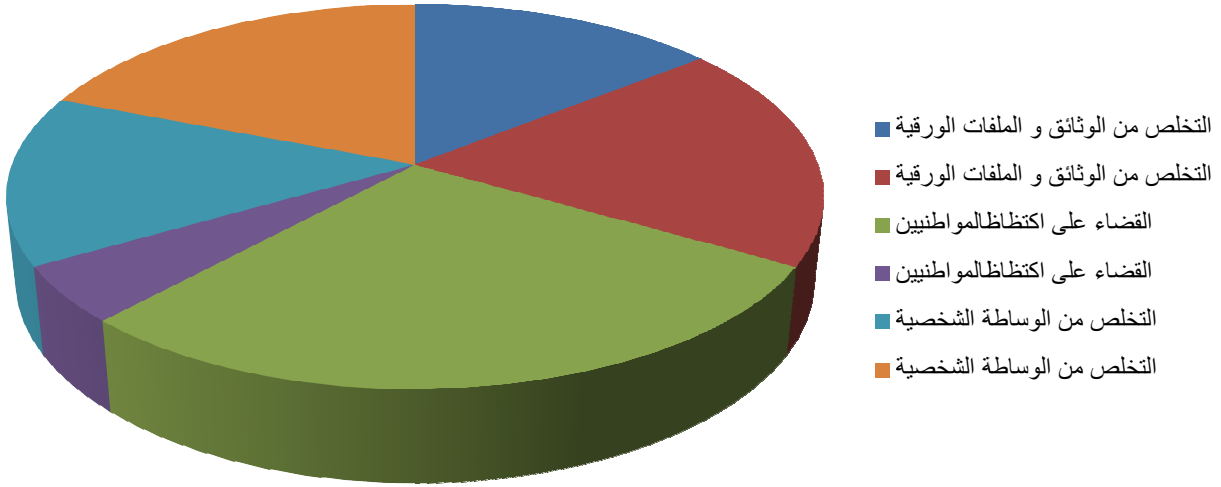
المتغير	التكرار	النسبة المئوية
مواكبة التطورات التكنولوجية	04	57.14%
توفر شبكة الانترنت	03	42.86%
تحديث الإدارة وهياكلها	00	00%
أخرى	00	00%
المجموع	07	100%

تسفر بيانات الجدول رقم 06 على أن تحول مصلحة الوثائق البيومترية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لسببين هما مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الإدارة وهياكلها فالسبب الأول أنها تريد مواكبة التطورات التكنولوجية وكذا توظيفها واستخدامها لأحدث الأجهزة المتطورة لأنها تساهم في سرعة الانجاز والدقة أما السبب الثاني تحديث الإدارة وهياكلها من اجل تحسين الخدمات المقدمة على مستوى المصالح الإدارية خصوصا الحساسة كالبديية والدائرة.

الجدول رقم 07: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب سبب تطبيق الإدارة الإلكترونية

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

توزيع مجتمع الدراسة حسب سبب تطبيق الإدارة الإلكترونية

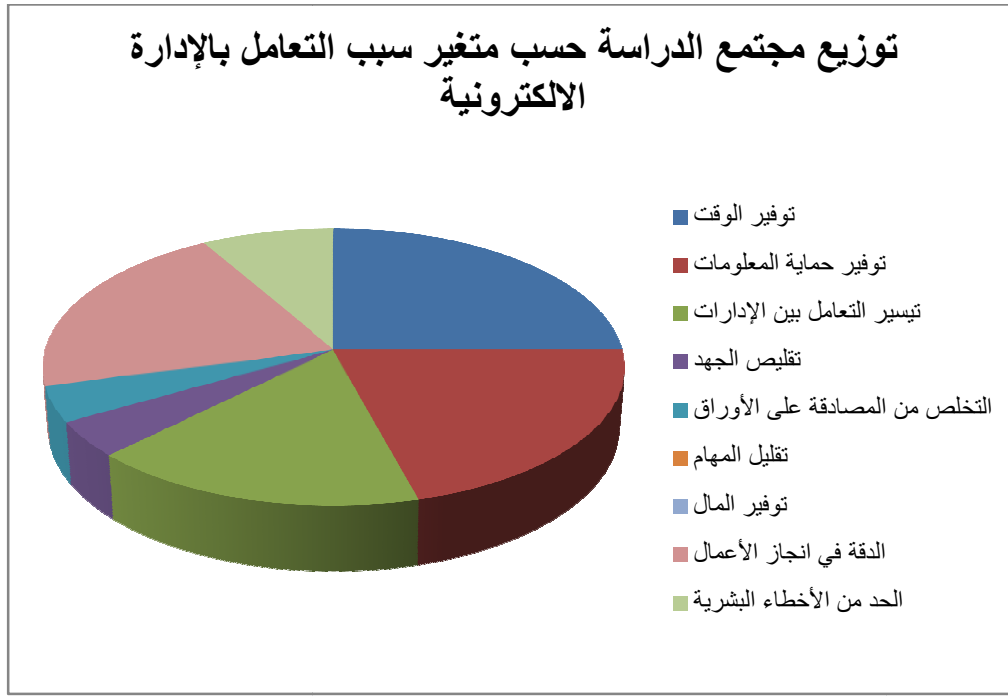


يوضح الجدول 07 أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون سببه هو القضاء على اكتظاظ المواطنين وذلك بنسبة 85.71% لأن هذه المصالح تعرف إقبالا غير محدود من شرائح واسعة من المواطنين من أجل استخراج الوثائق والعمل على راحة الموظفين وتوفير الهدوء، أما بالنسبة للتخلص من الوثائق 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 الإلكترونية للحد من حجم الوثائق المرفقة من أجل استخراج الوثائق الرسمية فحسب 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.

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

الجدول رقم 08: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سبب التعامل بالإدارة الإلكترونية

النسبة	التكرار	المعاملات الإحصائية المتغير
25%	06	توفير الوقت
20.83%	05	توفير حماية المعلومات
16.67%	04	تيسير التعامل بين الإدارات
4.17%	01	تقليل الجهد
4.17%	01	التخلص من المصادقة على الأوراق
00%	00	تقليل المهام
00%	00	توفير المال
20.83%	05	الدقة في انجاز الأعمال
8.33%	02	الحد من الأخطاء البشرية
100%	24	المجموع



تسفر بيانات الجدول 08 على أن سبب العمل بنظام الإدارة الإلكترونية هو توفير الوقت بنسبة 25 % لأنه من أهم أسباب التحول من خصائصها لأنها تعمل وفق أجهزة متطورة تكنولوجيا وثانيا توفير حماية المعلومات والدقة في انجاز العمل بنسبة 20.83% وهذا من بين

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

متطلبات الإدارة الإلكترونية وكذا خصائصها لأنه بفضل توفير حماية المعلومات يكون استرجاعها بشكل سريع وتكون كذلك دقيقة عكس المعلومات المسجلة ورقيا.

الجدول رقم 09 : يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب تفعيل الإدارة الإلكترونية بسبب تحقيق

الشفافية والنزاهة



المعاملات الإحصائية المتغير	التكرار	النسبة
نعم	04	57.14%
لا	03	42.86%
المجموع	07	100%

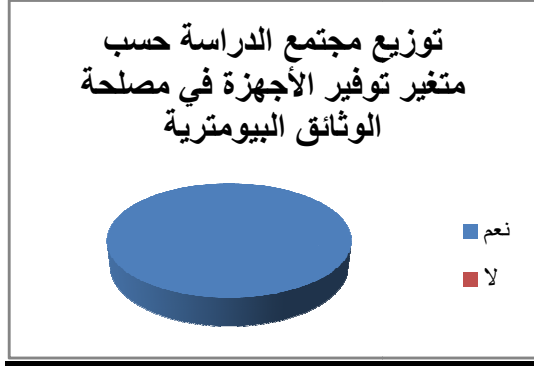
توضح بيانات الجدول رقم 09 أن سبب تفعيل الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية في بلدية خناق مايون هو تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين بنسبة 57.14%. وهذا من بين الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها من خلال تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية¹.

¹ لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المركز الجامعي علي يحي فارس المدينة، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد. 2008، ص 46، ص 148.

المحور الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية

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

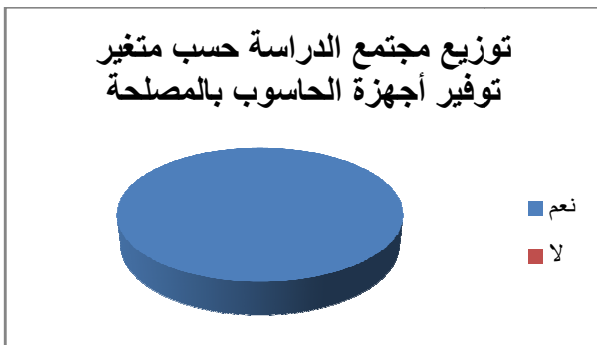
الوثائق البيومترية



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

ما نلاحظه من خلال الجدول 10 إن مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون وفرت الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل استصدار الوثائق البيومترية بنسبة 100 %، وهو من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وهو ما أكدته نتائج العديد من الدراسات "عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية"¹.

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



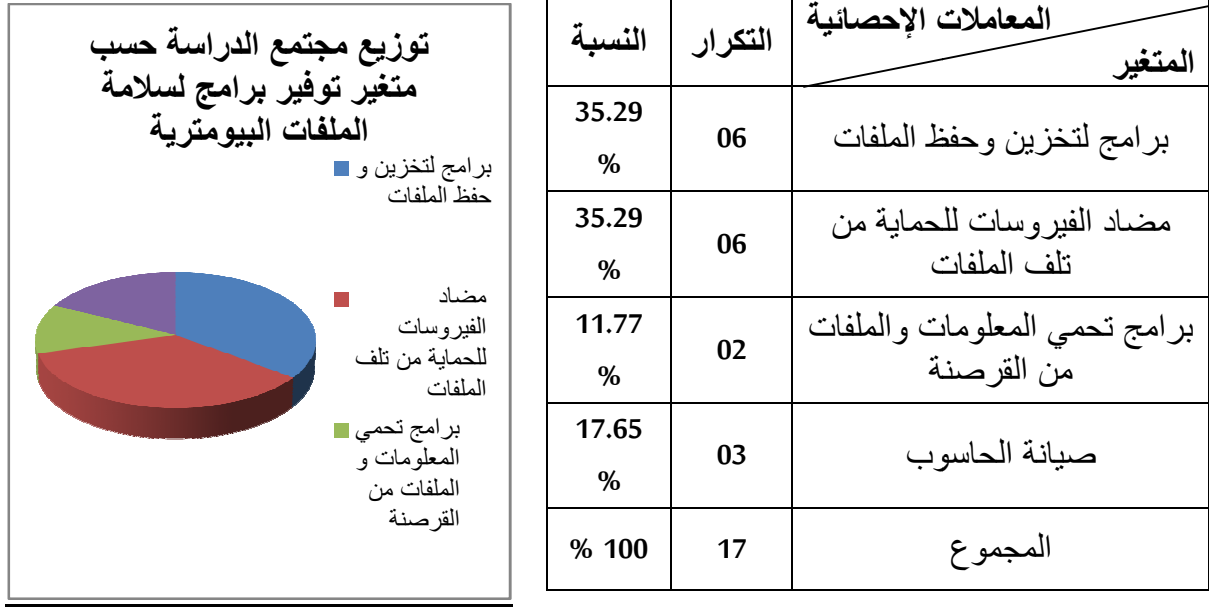
النسبة	التكرار	المعاملات الإحصائية المتغير
% 100	07	نعم
00	00	لا
% 100	07	المجموع

ما تبينه معطيات الجدول 11 أن مصلحة الوثائق البيومترية وفرت حاسوب لكل موظفو ذلك بنسبة 100 % من أجل تسريع وثيرة العمل وانجازه في أقل الآجال.

¹ عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية بالجزائر. مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرّشادة، 2010، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ص 25.

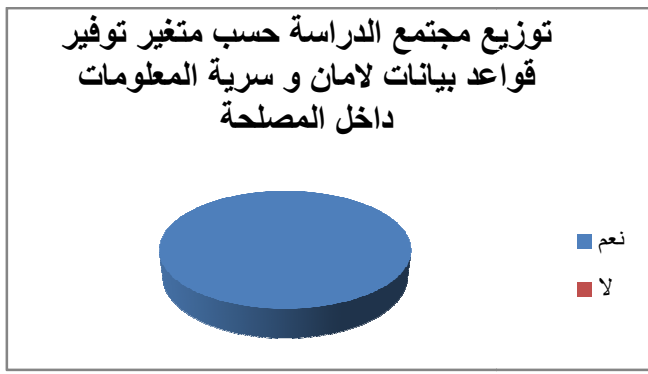
الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

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



ما تبينه معطيات الجدول 12 أنه من اجل سلامة الملفات الالكترونية قامت مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون بتوفير برامج لتخزين وحفظ الملفات حيث انه بإمكان المؤسسة في ظل الإدارة الالكترونية استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات¹ وكذا توفير مضاد الفيروسات من تلف الملفات بنسبة 35.29% داخل جهاز الحاسوب وهذا من اجل سلامة قاعدة البيانات والمحافظة على المعلومات حيث أنهم وفروا مضاد الفيروسات kaspersky.

الجدول رقم 13: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير قواعد بيانات لامن وسرية المعلومات داخل المصلحة



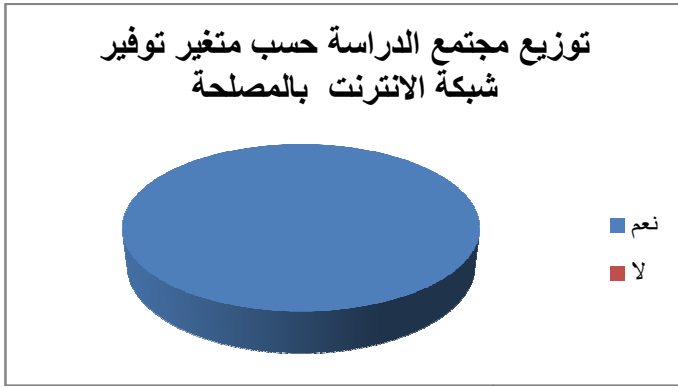
المتغير	التكرار	النسبة
نعم	07	% 100
لا	00	00
المجموع	07	% 100

¹ 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، ص 19.

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

أكدت معطيات الجدول رقم 13 أن مصلحة الوثائق البيومترية قامت بتوفير قاعدة بيانات تتميز بتوفير الأمان وسرية المعلومات بداخلها بنسبة 100% من أجل سلامتها من القرصنة الإلكترونية ومنع الدخول إليها وتزوير الوثائق حيث أكد لنا رئيس المصلحة أن قاعدة المعلومات تتميز بالسرية فكل جهاز يحمل تقريبا كلمتين للسر من أجل تشغيل الدخول إلى قاعدة البيانات.

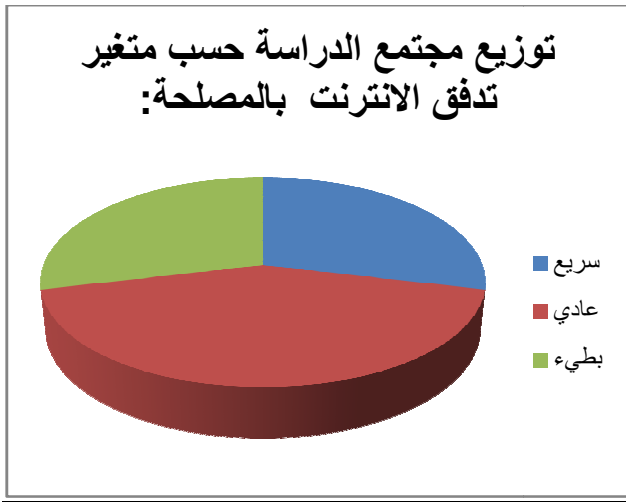
الجدول رقم 14: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير شبكة الانترنت بالمصلحة



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	07	100%
لا	00	00%
المجموع	07	100%

نلاحظ من خلال الجدول 14 توفر شبكة الانترنت بمصلحة الوثائق البيومترية بنسبة 100% وهذا من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 15: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تدفق الانترنت بالمصلحة



المتغير	التكرار	النسبة
سريع	02	28.57%
عادي	03	42.86%
بطيء	02	28.57%
المجموع	07	100%

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

نلاحظ من خلال الجدول 15 أن تدفق الانترنت داخل المصلحة يتم بشكل عادي وبنسبة 42.86% في حين يرى بعضهم أنها بطيئة في غالب الأحيان يكون تدفق الانترنت بوتيرة سريعة أو عادية.

الجدول رقم 16: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب توفر اتصال أجهزة الحاسوب في ما بينها داخل المصلحة



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

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 أن جميع أجهزة الحاسوب بمصلحة الوثائق البيومترية متصلة فيما بينها بنسبة 100%.

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



النسبة	التكرار	المعاملات الإحصائية المتغير
14.28%	06	الماسحات الضوئية
16.66%	07	جهاز البصمة الإلكترونية
16.66%	07	الطابعات
11.90%	05	الكاميرات الرقمية
14.28%	06	جهاز التوقيع الإلكتروني
02.38%	01	آلة تسجيل الوثائق
11.90%	05	آلة تسليم الوثائق
11.90%	05	جهاز الحاسوب
100%	42	المجموع

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

نلاحظ من خلال الجدول 17 أن المصلحة وفرت جميع الوسائل الضرورية لاستصدار الوثائق البيومترية (جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية).

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

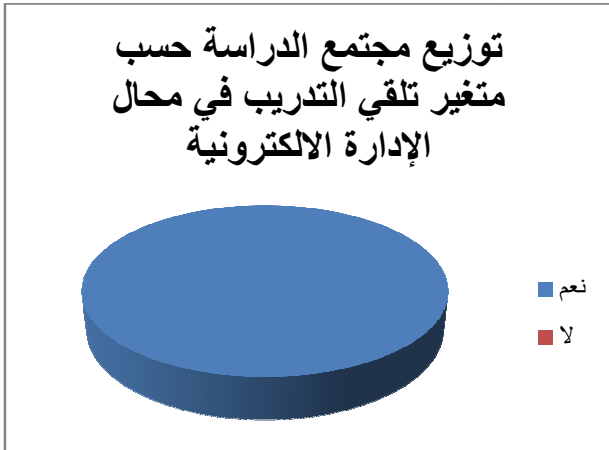


المتغير	التكرار	النسبة
نعم	07	100%
لا	00	00%
المجموع	07	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 18 أن جميع موظفي مصلحة الوثائق البيومترية يجيدون استخدام الحاسوب بنسبة 100%، لأن جميع الموظفين متحصلين على شهادات في الإعلام الآلي وهذا شرط أساسي لإنجاح الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 19: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تلقي التدريب في مجال

الإدارة الإلكترونية

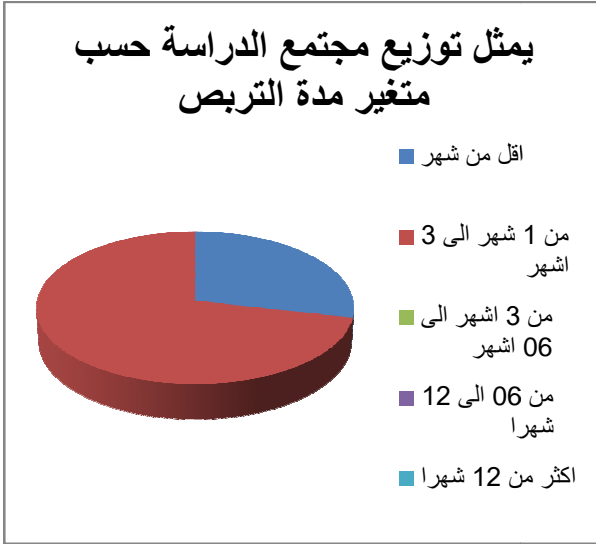


المتغير	التكرار	النسبة
نعم	07	100%
لا	00	00%
المجموع	07	100%

توضح معطيات الجدول 19 أن معظم العاملين بالمصلحة تلقوا تكوين في مجال الإدارة الإلكترونية بنسبة 100%.

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

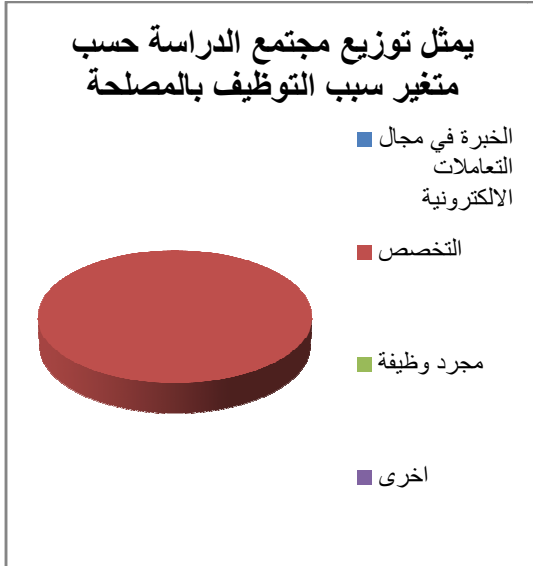
الجدول رقم 20: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مدة التربص



النسبة	التكرار	المعاملات الإحصائية المتغير
28.57%	02	أقل من شهر
71.43%	05	من 01 شهر إلى 03 أشهر
00	00	من 03 شهر إلى 06 أشهر
00	00	من 06 شهر إلى 12 أشهر
00	00	أكثر من 12 شهر
100%	07	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول 20 أن جميع الموظفين تلقوا تكويننا خاصا حول تطبيق الإدارة الالكترونية وهذا قبل انطلاق العملية.

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



النسبة	التكرار	المعاملات الإحصائية المتغير
00	00	الخبرة في مجال التعاملات الالكترونية
100%	07	التخصص
00	00	مجرد وظيفة
00	00	أخرى
100%	07	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول 21 أن جميع الموظفين تم توظيفهم على أساس التخصص بنسبة 100%، وهذا راجع إلى اعتمادهم الأكبر على أصحاب التخصص في مجال الإدارة الالكترونية.

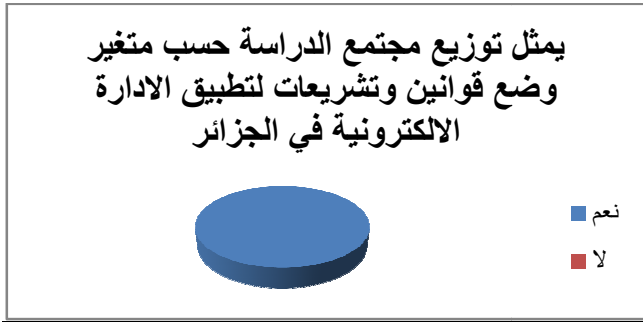
الجدول رقم 22: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الموظفين المتخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية



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

توضح معطيات الجدول 22 أن وجود موظفين مختصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية بنسبة 100%.

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



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

توضح معطيات الجدول 23 أنه تم وضع قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر بنسبة 100% وهذا ما أكدته لنا ذلك رئيس المصلحة من خلال قوله "هناك جملة من المراسلات والتعليمات التي تنظم وتضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية 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"¹.

¹ 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، ص 28.

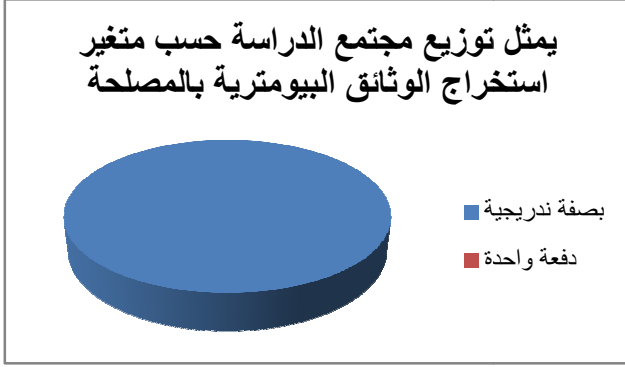
الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

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

الوثائق البيومترية

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

بالمصلحة



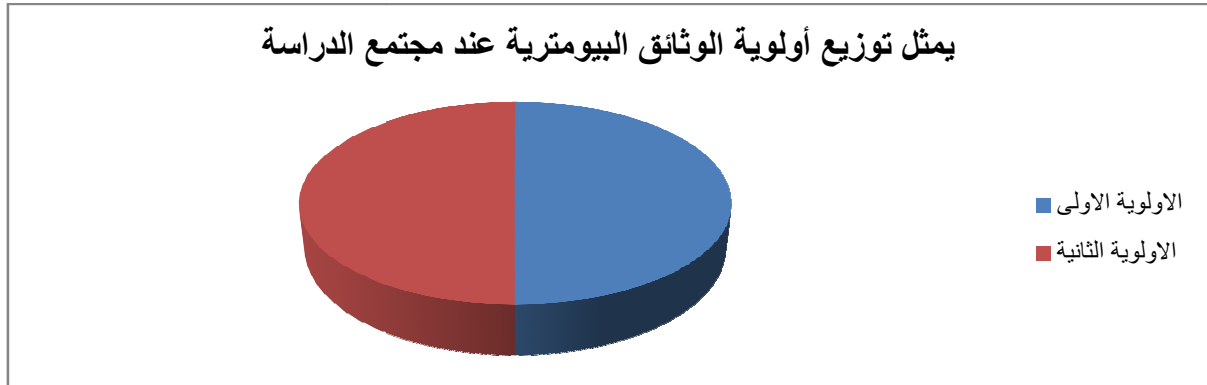
المتغير	التكرار	النسبة
بصفة تدريجية	07	100 %
دفعة واحدة	00	00
المجموع	07	100 %

توضح معطيات الجدول 24 أنه تم استخراج الوثائق البيومترية (جواز السفر البيومتري

وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية) على مستوى المصلحة بصفة تدريجية بنسبة 100%.

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

الأولوية الثانية		الأولوية الأولى		المتغير
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
100 %	07	00	00	التكرار
00	00	100 %	07	النسبة المئوية
100 %	07	100 %	07	المجموع



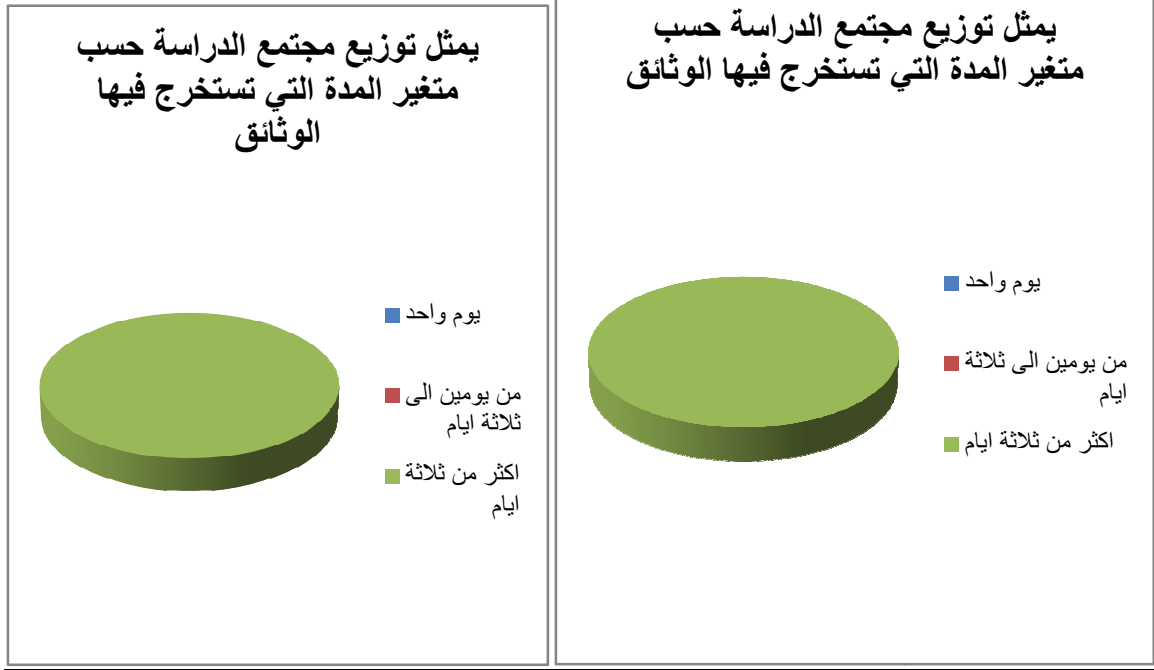
الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

من خلال الجدول نلاحظ أن أولوية استخراج الوثائق البيومترية كانت لجواز السفر البيومتري بنسبة 100 % تم تليها في الدرجة الثانية استخراج بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بنسبة 100 %.

الجدول رقم 26 و 27: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المدة التي تستخرج فيها

الوثائق

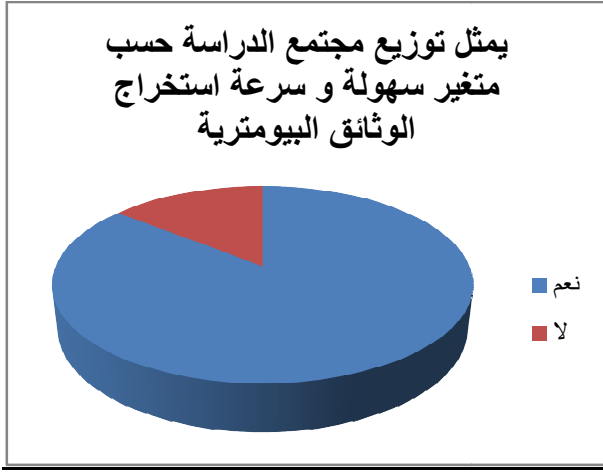
النسبة	التكرار	المعاملات الإحصائية المتغير	النسبة	التكرار	المعاملات الإحصائية المتغير
00	00	يوم واحد	00	00	يوم واحد
00	00	من يومين إلى ثلاثة أيام	00	00	من يومين إلى ثلاثة أيام
% 100	07	أكثر من ثلاثة أيام	% 100	07	أكثر من ثلاثة أيام
% 100	07	المجموع	% 100	07	المجموع



تسفر معطيات الجدولين 26 و 27 أن المدة التي يستغرقها استخراج جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية بصفتهما النهائية تتجاوز 03 أيام بنسبة 100%.

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

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

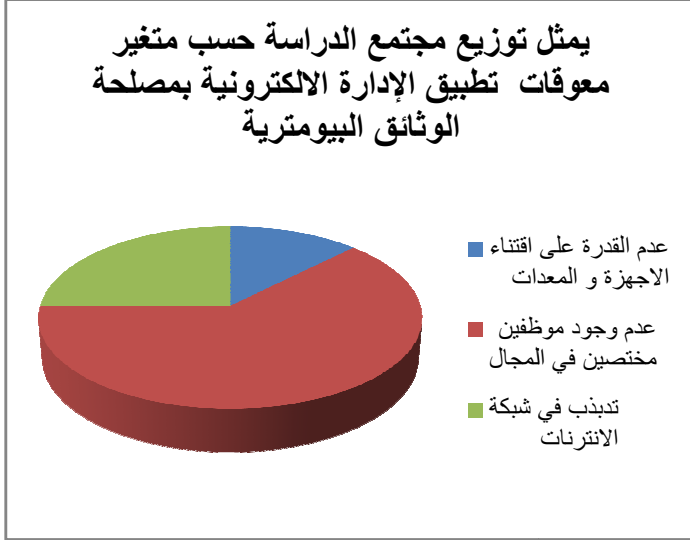


المعاملات الإحصائية المتغير	التكرار	النسبة
نعم	06	85.71%
لا	01	14.29%
المجموع	07	100%

حسب ما تم ملاحظته من معطيات الجدول 28 أن الإدارة الإلكترونية مكنت من تسهيل وتسريع استخراج الوثائق البيومترية بنسبة 85.71% وهذا من بين أهدافها الأساسية.

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

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



المتغير	التكرار	النسبة
عدم القدرة على اقتناء الأجهزة و المعدات	01	12.50%
عدم وجود موظفين مختصين في المجال	05	62.50%
تذبذب في شبكة الانترنت	02	25%
المجموع	08	100%

حسب ما تم ملاحظته من معطيات الجدول 29 أن عدم وجود موظفين مختصين في المجال أخذت أكبر نسبة لدى المبحوثين لأنهم يرونها أهم سبب يعيق الإدارة الإلكترونية بنسبة 62.50%، والسبب الثاني هو التذبذب في شبكة الانترنت بنسبة 25% لأنه يعيق وثيرة العمل على نظام الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 30 و 31: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير خطة بديلة في حالات

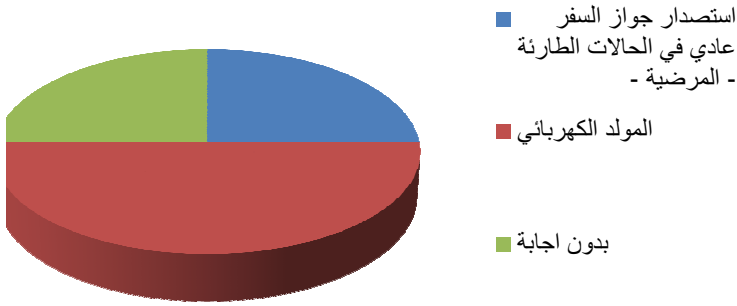
الطوارئ

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

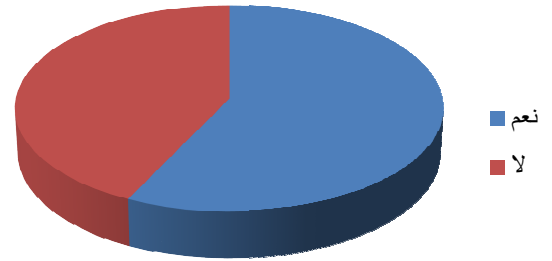
المتغير	التكرار	النسبة
نعم	04	57.14%
لا	03	42.86%
المجموع	07	100%

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير خطة بديلة في حالات الطوارئ



يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير خطة بديلة في حالات الطوارئ

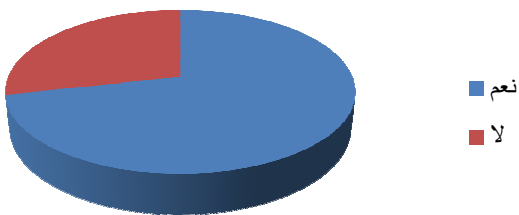


تسفر معطيات الجدولين 30 و31، وجود خطة بديلة لاستخراج الوثائق في حالات الطوارئ بنسبة 57.14 %، ففي حالة انقطاع التيار الكهربائي توجد بالبلدية مولدات كهربائية لتدارك انقطاع التيار الكهربائي وفي الحالات المرضية المستعجلة يمكن للإدارة استصدار الجوازات للحالات الاستثنائية وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 16-68 المؤرخ في 24-ربيع الثاني عام 1437 الموافق لـ 03 فبراير سنة 2016 يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الاستعجالي.

الجدول رقم 32: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معوق محدودية تدفق شبكة

الانترنت في مصلحة الوثائق البيومترية

يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معوق محدودية تدفق شبكة الانترنت في مصلحة الوثائق البيومترية



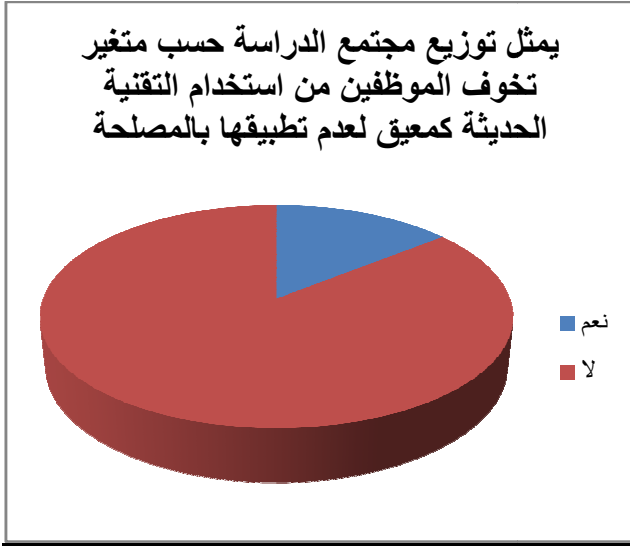
المتغير	التكرار	النسبة
نعم	05	71.43 %
لا	02	28.57 %
المجموع	07	100 %

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

حسب ما تم ملاحظته من معطيات الجدول 32 أن محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصلحة من شأنه يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بنسبة 71.43%.

الجدول رقم 33: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تخوف الموظفين من استخدام

التقنية الحديثة كعميق لعدم تطبيقها بالمصلحة

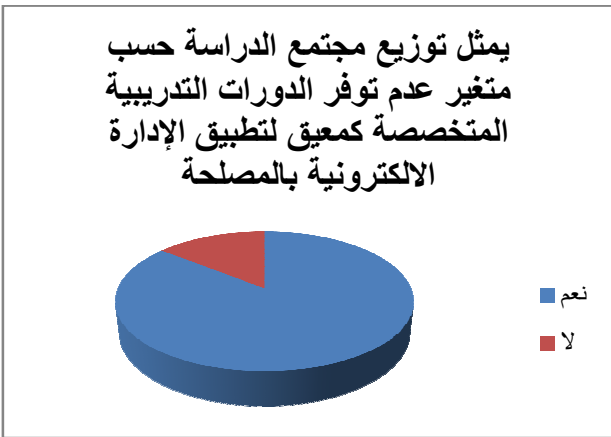


المعاملات الإحصائية المتغير	التكرار	النسبة
نعم	01	14.29%
لا	06	85.71%
المجموع	07	100%

ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول 33 أن اغلب الموظفين غير متخوفين من استعمال التقنية الحديثة بنسبة 85.71% ولا يرونها عائقا يمنع تطبيقها داخل المصلحة.

الجدول رقم 34: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدم توفر الدورات

التدريبية المتخصصة كعميق لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة



المعاملات الإحصائية المتغير	التكرار	النسبة
نعم	06	85.71%
لا	01	14.29%
المجموع	07	100%

حسب ما تم ملاحظته من معطيات الجدول أن غياب الدورات التكوينية والتدريبية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها داخل مصلحة الوثائق البيومترية بنسبة

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

85.71%، وذلك من اجل اكتساب الخبرة الكافية للتعامل مع الوثائق والأجهزة الجديدة 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"¹.

الجدول رقم 35: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير ضعف اقتناع الموظفين من

التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية

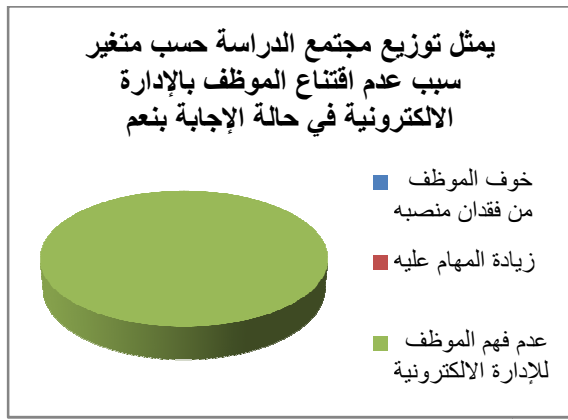


المعاملات الإحصائية المتغير	التكرار	النسبة
نعم	04	57.14%
لا	03	42.86%
المجموع	07	100%

توضح معطيات الجدول 35 أن ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها داخل مصلحة الوثائق البيومترية بنسبة 57.14% .

الجدول رقم 36: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سبب عدم اقتناع الموظف بالإدارة

الإلكترونية في حالة الإجابة بنعم



المعاملات الإحصائية المتغير	التكرار	النسبة
خوف الموظف من فقدان منصبه	00	00
زيادة المهام عليه	00	00
عدم فهم الموظف للإدارة الإلكترونية	07	100%
المجموع	07	100%

¹ حسين علي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية E-HRM كأحد مداخل إدارة المعرفة (دراسة حالة شركة جازي للاتصالات)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تسبير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2014، ص 95..

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

حسب ما تظهره نتائج الجدول أن ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية يعود لعدم فهم الموظف للإدارة الإلكترونية بنسبة 100%.

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

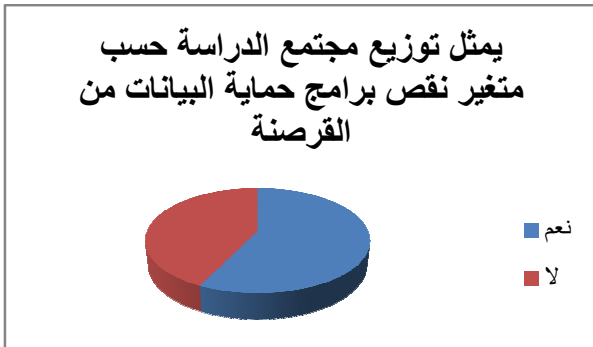


المتغير	التكرار	النسبة
نعم	07	100%
لا	00	00%
المجموع	07	100%

ما نلاحظه من خلال معطيات الجدول 37 أن عدم توفر موظفين متخصصين في صيانة الأجهزة في المصلحة يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بنسبة 100%، وهذا ما تداركته المصلحة من خلال توظيف مهندس لصيانة الأجهزة تحسبا لأي عطب بالأجهزة.

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

البيانات من القرصنة



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	04	57.14%
لا	03	42.86%
المجموع	07	100%

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

ما نلاحظه من خلال معطيات الجدول 38 أن ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة من شأنه تعريضها للقرصنة وذلك بنسبة 57.14%، وقد عملت المصلحة على توفير مضادات الفيروسات للأجهزة لحمايتها.

الجدول رقم 39: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير غياب القوانين والتشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية



المعاملات الإحصائية المتغير	التكرار	النسبة
نعم	06	85.71%
لا	01	14.29%
المجموع	07	100%

نلاحظ من خلال الجدول 39 أن غياب التشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها داخل مصلحة الوثائق البيومترية بنسبة 85.71%، وهي من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية حسب الباحث (شائع بن سعد مبارك القحطاني) من خلال "قصور التشريعات والقوانين مثل قواعد الإثبات والحجية والمصادقية وصعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيقات العمل الإلكتروني لما يتطلبه ذلك من جهد وعمل طويل"¹.

الجدول رقم 40 : يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير معيق عدم توفر الكوادر البشرية

المختصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية



المعاملات الإحصائية المتغير	التكرار	النسبة
نعم	05	71.43%
لا	02	28.57%
المجموع	07	100%

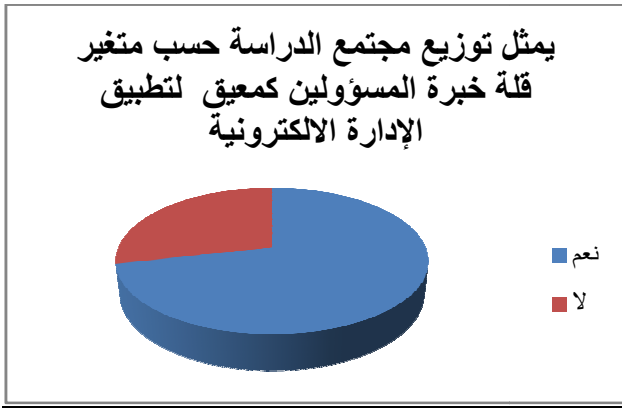
¹ شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، جامعة الرياض، 2006، ص 41.

الفصل الثاني: تحليل واقع تبني الحكومة الإلكترونية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

تفسر معطيات الجدول 40 أن عدم توفر الكوادر البشرية بمصلحة الوثائق البيومترية يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بنسبة 71.43%، من حيث توفر الكوادر المؤهلة للتعامل مع الوثائق البيومترية وهو ما أكده الباحث (محمد سمير أحمد) وجود الفجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئاً من إيجابيتها¹.

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

لتطبيق الإدارة الإلكترونية



المعاملات الإحصائية المتغير	التكرار	النسبة
نعم	05	71.43%
لا	02	28.57%
المجموع	07	100%

ما نلاحظه من خلال الجدول 41 أن قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها بمصلحة الوثائق البيومترية بنسبة 71.43%، وهو ما يعيق حتى طرح أفكار جديدة ومواكبة التطورات التكنولوجية من حيث إيجاد صعوبة في التعامل مع كل ما هو إلكتروني.

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص 74.

خامسا: النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا لموضوع واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وبعد دراستنا لحالة مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة خلصنا في النهاية إلى النتائج التالية:

1. سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

- ✓ مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الإدارة وهيكلها 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 معتمدة لدى مصالح استخراج الوثائق البيومترية بالجزائر توفير الأمان وسرية المعلومات للمواطنين المسجلين.
- ✓ توفر الإدارة الجزائرية شبكة الانترنت والانترانت في كل أقسامها لتسيير العمل وتسريع الخدمات التي تقدمها.
- ✓ توفير جميع الأجهزة اللازمة لاستصدار الوثائق البيومترية في الجزائر.
- ✓ أغلب العاملين في الإدارة الإلكترونية في الجزائر تم توظيفهم على أساس التخصص وهم يتقنون استخدام الحاسوب.
- ✓ توفر الدولة موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة على مستوى المصالح الإدارية الإلكترونية في الجزائر.
- ✓ وجود قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

✓ مكنت الإدارة الإلكترونية 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 الإلكترونية في الجزائر.

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

سادسا: النتائج بناء على الفرضيات :

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

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

❖ تحول مصلحة الوثائق البيومترية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لسببين هما:

• مواكبة التطورات التكنولوجية.

• تحديث الإدارة وهيكلها بنسبة 50 %.

❖ الدقة في انجاز العمل بنسبة : 20.83 %.

2. الفرضية الثانية: تم تأكيد الفرضية الثانية "من متطلبات الإدارة الإلكترونية توفير كوادر بشرية متخصصة" 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 مصالح الإدارة الإلكترونية في الجزائر بنسبة 100 %.

3. 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.

الخطمة

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 الدولة إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل أنجاح هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنى تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات.

ونرى أن تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة للحاق بركب الدول المتطورة وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع، وكمشروع الوثائق البيومترية فقد نجح إلى حد ما نظرا لتسريع وثيرة إنجاز الوثائق سواء جواز السفر البيومتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، ما رجع بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصنة 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 الإلكترونية.

فائمة العراج

قائمة المراجع

❖ المراجع العربية

أ. القواميس والمعاجم:

1. البعلبكي روجي: المورد القريب، قاموس جيب عربي إنكليزي، ط 16، دار العلم للملايين، لبنان، 2005.
2. بركات جمال: قاموس المصطلحات الدبلوماسية، إنكليزي-عربي مع مسرد عربي إنكليزي، مكتبة لبنان، لبنان، 1999 .
3. غطاس نبيل وآخرون: قاموس الإدارة مع مسرد المصطلحات الإنكليزية المقابلة، مكتبة لبنان، بيروت، 1983.

ب. الكتب :

4. نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004 .
5. بوغلاشي عماد: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011 .
6. شبشوب نصيرة: الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات جامعة الجزائر 3 ، كلية العلوم السياسية، 2013 .
7. 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.

8. قرموط نايف شعبان عبد الله 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.

- القوانين والمواثيق

- الجريدة الرسمية

❖ المراجع الاجنبية

- Les dictionnaires

09. Haddad E.W.: dictionnaire de l'informatique: français-arabe ,librairie du Liban, (S.E).
10. Larousse, dictionnaire de français, imprimerie Maury a Malesherbes, France, 2008

❖ المواقع الإلكترونية

11. الجوفان جميلة بنت محمد: الواقعية- نظرة عن قرب، شبكة الألوكة اللغوية والأدبية بتاريخ 29-05-2022 بتوقيت 22:10

<http://www.alukah.net/literature-language>.

12. رجائي عزام مدونة مفهوم الادارة بتاريخ 01-05-2022 بتوقيت 18.00

<http://rajaeazzam.blogspot.com>

الملاحق

جامعة 20 اوت 1955 – سكيكدة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال

استمارة مقابلة

مقابلة مع رئيس مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة

السيد : رابح رماش

بتاريخ :

أسئلة المقابلة :

السؤال الأول: متى تم تدشين مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون و انطلاق عملها (جواز سفر , بطاقة التعريف الوطنية) ؟.

السؤال الثاني: هل وفرت الهيئة العليا الدعم المالي الكافي لتطبيق الادارة الالكترونية بالمصلحة ؟.

السؤال الثالث: هل سهلت المصلحة الجديدة أسلوب العمل بالإدارة الالكترونية العمل على الموظفين ؟.

السؤال الرابع: هل تم اختيار الموظفين و تشكيل فريق عمل وفق التخصص و المعرفة المسبقة بنظام الإدارة الالكترونية أم من خلال الخبرة في العمل الإداري ؟.

السؤال الخامس: هل تلقيتم دورات تدريبية لتطبيق الإدارة الالكترونية ؟ و ما هي مدة الدورة أو التبرص ؟

السؤال السادس: هل توفر قاعدة البيانات سرية و امن المعلومات ؟ .

السؤال السابع: هل تم وضع قوانين و تشريعات تضبط الإدارة الالكترونية ؟.

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

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

السؤال العاشر: ما هي الحلول التي ترونها كفيلة لمواجهة هذه الصعوبات ؟.

جامعة 20 اوت 1955 – سكيكدة-
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال

استمارة استبيان

أخي, أختي الموظف (ة) :

في إطار إعداد تقرير تربص لنيل شهادة ماستر 02 إدارة أعمال حول واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر - دراسة حالة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون ولاية سكيكدة، نرجو منكم مساعدتنا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة و موضوعية .

نشكركم على تعاونكم معنا جزيل الشكر

- ضع علامة (X) في الخانة المناسبة .

تحت إشراف الأستاذ :

نعمون مراد

من إعداد الطالبين :

➤ عبد الحفيظ رماش

➤ عبد الله ساحلي

الموسم الدراسي 2021-2022

الجنس:

ذكر أنثى

السن:

من (29-20) من (39 - 30) من (40 - 49) من 50 فأكثر

المستوى التعليمي:

جامعي ثانوي . ابتدائي متوسط

الوظيفة:

رئيس مصلحة مهندس مكلف باستقبال المعلومات
 مكلف بتدوين المعلومات مكلف بالمصادقة على المعلومات مكلف بأخذ المعلومات البيومترية
 مكلف بتسليم الوثائق

الإقدمية (الخبرة):

اقل من 05 سنوات من 05 سنوات إلى 10 سنوات
 من 11 سنة إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

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

1. برأيك هل تحول مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية خناق مايون من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بسبب؟

- مواكبة التطورات التكنولوجية توفر شبكة الانترنت
- تحديث الإدارة وهيكلها أخرى أذكرها

2. هل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية خناق مايون سببا لتخلص منا لوثائق و الملفات الورقية

نعم لا

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

نعم لا

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

نعم لا

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

- | | | | | | |
|--------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | توفير الوقت | <input type="checkbox"/> | توفير حماية المعلومات | <input type="checkbox"/> | تيسير التعامل بينا لإدارات |
| <input type="checkbox"/> | تقليل الجهد | <input type="checkbox"/> | التخلص من المصادقة على الأوراق | <input type="checkbox"/> | تقليل المهام |
| <input type="checkbox"/> | توفير المال | <input type="checkbox"/> | الدقة في إنجاز الأعمال | <input type="checkbox"/> | 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:

- | | | | |
|--------------------------|--|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | برامج لتخزين وحفظ الملفات | <input type="checkbox"/> | مضادا لفيروسات للحماية من تلف الملفات |
| <input type="checkbox"/> | برامج تحمي المعلومات والملفات من القرصنة | <input type="checkbox"/> | صيانة الحاسوب |

10. هل لدى مصلحتكم قواعد بيانات تتميز بتوفير الأمان و سرية المعلومات ؟

- نعم لا

11. هل تتوفر شبكة الانترنت داخل المصلحة؟

- نعم لا

12. إذا كانت الإجابة بنعم، هل تدفقا لانترنت:

- سريع عادي بطيء

13. هل يمكن اتصال أجهزة الحاسوب في ما بينها داخل المصلحة؟:

- نعم لا

14. من بين الأجهزة المتوفرة داخل المصلحة:

- | | | | | | |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | الطابعات | <input type="checkbox"/> | جهاز البصمة الإلكترونية | <input type="checkbox"/> | الماسحات الضوئية |
| <input type="checkbox"/> | آلة تسجيل الوثائق | <input type="checkbox"/> | جهازا لتوقيع الإلكتروني | <input type="checkbox"/> | الكاميرات الرقمية |
| | | <input type="checkbox"/> | جهاز حاسوب | <input type="checkbox"/> | آلة تسليم الوثائق |
- أخرى أذكرها

15. هل تحسن استخدام الحاسوب؟

- نعم لا

16. هل تلقيت تدريباً أو تكويناً في مجال الإدارة الإلكترونية والتعامل مع الوثائق الإلكترونية؟

- نعم لا

17. إذا كانت الإجابة بنعم فما هي مدة التريص أو التدريب؟

- | | | | | | |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | أقل من شهر | <input type="checkbox"/> | من 01 شهر إلى 03 أشهر | <input type="checkbox"/> | من 03 أشهر إلى 06 أشهر |
| <input type="checkbox"/> | من 06 أشهر إلى 12 شهرا | <input type="checkbox"/> | أكثر من 12 شهرا | | |

18. على أي أساس تم توظيفك في المصلحة؟

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | خبرتك في مجال التعاملات الإلكترونية | <input type="checkbox"/> | تخصصك |
| <input type="checkbox"/> | مجرد وظيفة | <input type="checkbox"/> | أخرى تذكر |

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

- نعم لا

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

- نعم لا

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 1 على الأولى و رقم 2 على الوثيقة الموالية :

- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية جواز السفر البيومتري

23. ما هي المدة التي يستغرقها جواز السفر البيومتري لاستخراجها بصفته النهائية:

- يوم واحد من يومين إلى ثلاثة أيام أكثر من ثلاثة أيام

24. ما هي المدة التي تستغرقها بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لاستخراجها بصفتها النهائية:

يوم واحد من يومين إلى ثلاثة أيام أكثر من ثلاثة أيام

25. هل مكن نظام الإدارة الالكترونية من تسهيل وتسريع استخراج الوثائق البيومترية؟

نعم لا

المحور الخامس: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة جوزات السفر البيومترية.

26. عموما ما هي العوائق التي ترى أنها تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية 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 او 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 و المعلومات داخل الأجهزة من شأنه تعويضها للقرصنة ؟.

لا

نعم

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

لا

نعم

37. هل عدم توفر الكوادر البشرية المتخصصة يعد عائقا لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟.

لا

نعم

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

لا

نعم