

وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي
جامعة مولود معمري - تيزي وزو-
كلية الحقوق والعلوم السياسية.
قسم العلوم السياسية.



دور تكنولوجيا المعلومات في سير الخدمة العمومية في الجزائر
- دراسة ميدانية حول بطاقة التعريف البيومترية في بلدية معاتقة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية،
تخصص سياسات عامة وإدارة محلية

تحت إشراف الأستاذة:

أ.د/ نبييلة بن يوسف

إعداد الطالبة:

نوارة محتوت

لجنة المناقشة:

د/ فائزة خلفوني.....رئيسا

أ.د/ نبييلة بن يوسف..... مشرفا و مقرا

الأستاذ سعيد بن غنيمة..... عضوا مناقشا

تاريخ المناقشة: 2018/10 /04

الشكر والتقدير

أولاً و آخراً اشكر الله العلي القدير الذي وفقني في انجاز هذا العمل المتواضع.

وأقدم بالشكر والعرفان للأستاذة نبيلة بن يوسف على إشرافها ومتابعتها لهذا البحث وعلى توجيهاتها القيمة ونصائحها الهادفة.

وأقدم بالشكر للسيدة "محتوت صافية" التي ساهمت في مساعدتي في جمع المعلومات على مستوى بلدية معاتقة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل للجنة المناقشة التي سألتزم بكل توجيهاتها وانتقاداتها العلمية والموضوعية.

ولكم مني جميعاً فائق الاحترام والتقدير.

نواره محتوت

الإهداء

إلى من قال فيهما: "ووصيانا الإنسان بوالديه إحساناً"

إلى من لم تبخل بحنانها وعطفها، وكانت لي الصبر الحنون والظهر الواقي لصددمات الدهر،
أمي "شابحة"، أطال الله في عمرها.

إلى رمز النبيل والأخلاق، منبع الجود والكرم، ورافقي طوال مشواري الدراسي، أبي العزيز
"سعيد" أطال الله في عمره.

إلى رمز المحبة والوفاء إخوتي حكيم، إبراهيم وزوجته، علي، لونس وأخواتي وأزواجهن
"صافية، رشيد" سميرة، رحيم "فاطمة، أحمد" جميلة، أحمد".

وأبنائهم. "لينة، حنان، هدى، سيلينا، ملينا، روميساء، لونس، وليد"

إلى أصدقائي وصدىقتي: "سعيد صالي، تسعديث حماني، صبرينة، كريمة".

والى كل أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

والى كل الذين أحبوني وأحببتهم في الله.

نواة محتوت

خطة الدراسة:

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية في الجزائر

تمهيد

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها

المطلب الرابع: أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الإدارية

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية وخصائصها

المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية

المطلب الثالث: معايير الخدمة العمومية

المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات في الخدمات العامة.

خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: إصدار بطاقة التعريف البيومترية في بلدية معاتقة: بين الايجابيات والعراقيل

تمهيد

المبحث الأول: التعريف ببلدية معاتقة

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن بلدية معاتقة

المطلب الثاني: ثروات البلدية وإنتاجها

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبلدية معاتقة

المبحث الثاني: إعداد بطاقة التعريف البيومترية

المطلب الأول: تعريف بطاقة التعريف البيومترية وأصول ظهورها

المطلب الثاني: مراحل إعداد بطاقة التعريف البيومترية

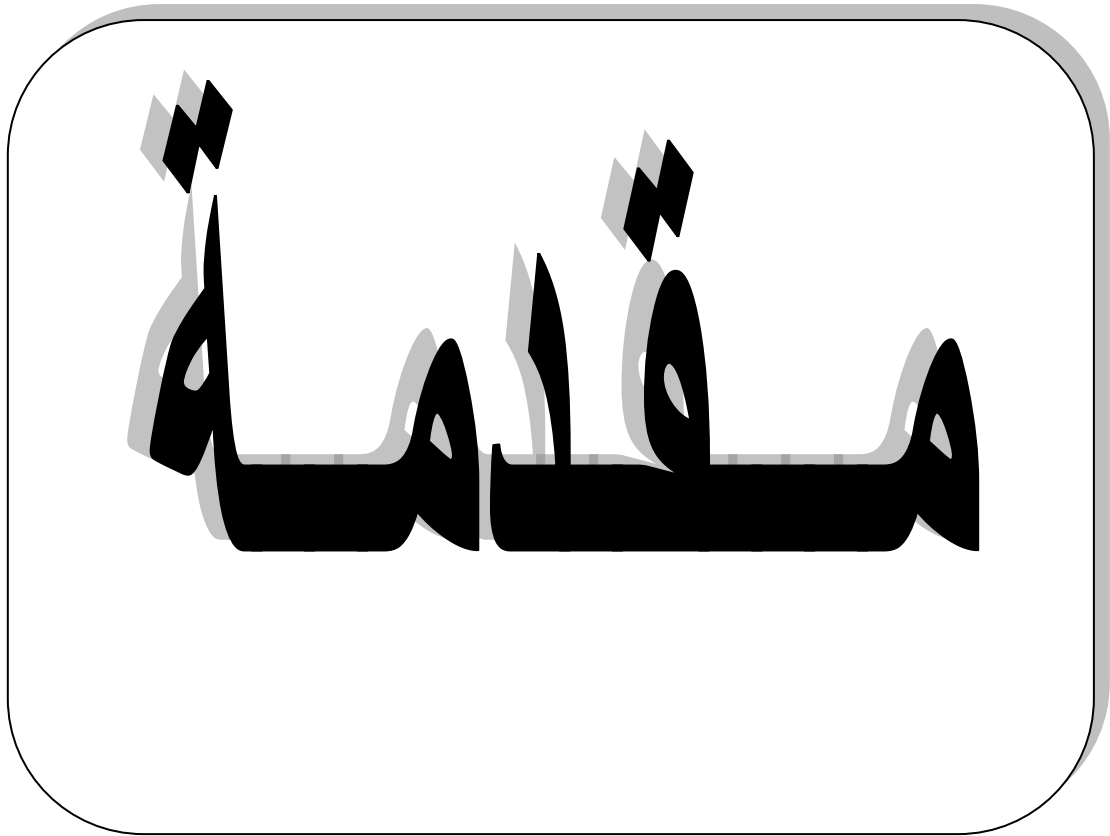
المبحث الثالث: واقع إعداد استخراج بطاقة التعريف البيومترية (تحليل استبيان)

المطلب الأول: أساليب تطوير الخدمة العمومية في الجزائر

المطلب الثاني: تحليل الاستبيان الأول.

المطلب الثالث: تحليل الاستبيان الثاني.

الخاتمة.



مقدمة:

لقد عرفت الجزائر على غرار دول العالم عدة تغيرات شملت مختلف ميادين الحياة، لاسيما الميدان الإداري، كما تأثرت كباقي الدول بظاهرة العولمة الأمر الذي شكل تحديا أمام الإدارة العامة الجزائرية بضرورة مسايرة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات وربطها بمجال الخدمة العمومية، والالتحاق بركب الدول المتقدمة الناجحة في هذا المجال، وبالتالي عصرنه الخدمة العمومية في كافة مستوياتها (الجماعات المحلية والإقليمية) بإدخال المعلوماتية في إدارتها وأدائها لمهامها، عملا على تفعيل العمل الإداري ومحاولة القضاء على البيروقراطية.

ولقد برز الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات لأجل حسن سير الخدمة العمومية، وذلك من خلال تحسين الخدمات العامة وتبسيط الإجراءات الإدارية وعصرنتها، وإرضاء للمواطنين، وبما أن المرافق العمومية المحلية هي الأقرب إلى المواطن وهو الهدف الذي تسعى إليه الجزائر.

إن الإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها بدءا بالمعلومات المتعلقة بوظائف الإدارات العمومية، وذلك بمراعاة احتياجات العاملين، والمواطنين.

فيمكن القول أن التكنولوجيا الهدف المسير الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال و الانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج المنظمة كم ينتظر منها تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية.

أهمية الموضوع:

أهمية دراسة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الخدمة العمومية من خلال البحث في طبيعة الخدمة المقدمة ومدى إمكانية الرقي بها واستخدامها، وذلك باستخدام طرق تكنولوجية حديثة ومواكبتها للعصرنة في مختلف المجالات كذلك معرفة دور

تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى الخدمة العمومية. وتغير الأساليب التقليدية في الخدمات العمومية الجزائرية .

أهداف الدراسة : يهدف بحثنا إلى جملة من الأهداف وهي؛

- الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المرافق العمومية والتغير فيها خلال السنوات (2000-2017).
- التعرف أكثر على الخدمات العمومية المقدمة
- التعرف على المعوقات التي تواجهها تكنولوجيا المعلومات في أداء دورها
- تقديم التوصيات والاقتراحات الملائمة المتعلقة بالاستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات والتي تساعد في ترقية وتطوير العمل الإداري.

أسباب اختيار الموضوع: تختلف أسباب اختيار الموضوع بينما هو ذاتي وما هو موضوعي وهي؛

1- الأسباب موضوعية:

يعد الموضوع من متطلبات هذا العصر، والبحث في جوانب الضرورة لاستعمال التكنولوجيا في تطوير الخدمات العمومية.

الكشف عن مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المرافق العمومية. تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات، في الرقي وتطوير الخدمة العمومية في الجزائر .

2- الأسباب الذاتية :

روح الفضول في اكتشاف دور وخبايا تكنولوجيا المعلومات في المرافق العمومية لاسيما في الجمهورية الجزائرية وبلدية المعاتقة مقر سكني. إضافة إلى الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاضطلاع على المواضيع العصرية.

الدراسات السابقة:

1- دراسة قدمت لنيل مذكرة الماجستير، موسومة بـ "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية بولاية ورقلة"¹، حيث تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور الذي تلعبه في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات العمومية، وذلك بهدف تقييم واقع الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات، ومحاولة معرفة خصائص القطاع الصحي العمومي بالرفع من مستوياته، حيث كانت الإشكالية تتمحور حول؛ هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية؟

2. دراسة قدمت لنيل مذكرة الماجستير سنة 2008، تحت عنوان "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"²، تناولت هذه الدراسة تحليل لوضعية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ومدى تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لها، ومدى مساهمة التكنولوجيا في الرفع من مستويات الأداء في المؤسسات من خلال قياس أثرها على تكاليف جودة الخدمات المقدمة للزبائن ومدى الوصول إلى الأسواق الجديدة سواء محلية أو دولية.

إشكالية الدراسة:

عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا في التكنولوجيا المعلومات أدى إلى حدوث تغير بصفة محسوسة في الخدمات العمومية و ذلك من خلال تأثيرها، لذا في هذه الدراسة نحاول الإجابة على الإشكال التالي:

إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، لاسيما في عملية إصدار بطاقة التعريف البيومترية في بلدية معاتقة؟

¹ بشيري وجه، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2013

² شوقي شاذلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة الماجستير، جامعة قسدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، سنة 2008

وتتفرع تحت هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية الناجمة عن أهمية موضوع الدراسة:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات؟

- ما هي الخدمة العمومية؟

- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات في تسير الخدمة العمومية؟

- ما هي النجاحات والإخفاقات في عملية إصدار بطاقة التعريف البيومترية في بلدية معاتقة؟

حدود الدراسة:

-**الحدود الزمنية:** تنحصر الدراسة من وقت ظهور تكنولوجيا المعلومات في الجزائر والاهتمام بها من طرف السلطات المعنية سنة 2017م

-**الحدود المكانية:** الدراسة تتمحور حول الخدمة العمومية في الجمهورية الجزائرية، وتحديدًا في بلدية معاتقة، والتي وقع عليها الاختيار للدراسة التطبيقية.

الفرضيات:

وتتطلق الدراسة من بعض الفرضيات التي نحاول فحصها ومناقشتها للتحقق من صحتها أو عدم صحتها من خلال الدراسة والبحث، وهي كالاتي:
الفرضية الرئيسية:

كلما زاد اعتماد تكنولوجيا المعلومات زاد تحسن وتطوير الخدمات العمومية منها خدمة الوثائق البيومترية.

الفرضيات الفرعية:

- اعتماد تكنولوجيا المعلومات عملية مفروضة على الدولة الجزائرية، وإلا لم تكن من اهتماماتها.

- توجد علاقة وطيدة بين اعتماد تكنولوجيا المعلومات في الإدارات العامة الجزائرية، وتحسين أداءها وكسب رضا المواطنين، وبالتالي في تحقيق الدور الأمتل لتكنولوجيا المعلومات في الإدارات العامة.

المناهج والاقترابات المتبعة في الدراسة:

لدراسة هذا الموضوع تطرقت إلى استخدام مناهج مختلفة ومن بينها:

- **المنهج التاريخي:** وهو منهج أساسي في حقل العلوم الاجتماعية والعلوم السياسية خاصة، فبواسطته يفهم التاريخ ويعاد بناء الحدث وساعدنا هذا المنهج في تتبع سيرورة تاريخ لنشأة تكنولوجيا المعلومات واعتمادها في الإدارات العامة الجزائرية.

- **منهج دراسة حالة:** وذلك في جمع المعطيات والبيانات حول الحالة قيد الدراسة، ويظهر ذلك جليا في محاولة جمع أكبر قدر من المعلومات حول دور تكنولوجيا المعلومات في الخدمة العمومية في الجزائر، ولما يتميز هذا المنهج بهدفه المميز في التعرف على مشكلة واحدة بشكل تفصيلي دقيق، فقد حددنا البلدية المذكورة في دراستنا وقد وقع الاختيار على طريقة إعداد بطاقة التعريف البيومترية في مصالحها، والبحث في مدى إرضاء المواطنين الطالبين لها.

- **الاقتراب القانوني:** نستعين به تحديد من باب ومعرفة الأطر القانونية التي وضعها المشرع الجزائري لتنظيم شروط إصدار بطاقة التعريف البيومترية.

- **الاقتراب المؤسساتي:** كون البلدية منظمة من مؤسسات النظام الجزائري، يساعد الاقتراب على الكشف عن المدخلات (المطالب الآتية من البيئتين الداخلية والخارجية)، ومدى تجاوب المخرجات ومدى تنفيذها الكامل على أرض الواقع.

أدوات البحث:

- **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة في المراقبة الدقيقة، وتعتمد على خبرة وقابلية الباحث في الصبر لفترات طويلة لتسجيل المعلومات.

-**المقابلة:** تعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الاجتماعية التي بفضلها يتم جمع البيانات والمعلومات بكمية هائلة حول آراء، اتجاهات، تصورات... الخ. المبحوثين في هذه الجوانب النفسية و العقلية التي يصعب التعرف عليها وتسجيلها عن طريق الملاحظة المباشرة، يبين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرون.

وعلاقة وجه لوجه التي تنتجها المقابلة تجعلها أداة مرنة، هذه المرونة تمكن الباحث عموما من استطلاع الإجابة والبيانات من المبحوث نفسه دون الاعتماد على الآخرين.

-**الاستبيان:** يعتبر الاستبيان أداة رئيسة في البحث كونه، يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها، مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج.

وقد قدمنا في العمل استبيانان الأول موجه لموظفي مصلحة البيومتری في بلدية معاتقة، والثاني كان موجه للمواطنين الذين طلبوا البطاقة البيومترية لدى ذات البلدية، وبالتالي هي عينات قصدية وليست عشوائية.

تقسيم الدراسة:

لقد قسمت البحث إلى فصلين، الفصل الأول يهتم بالجانب المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية، الخصائص وأهمية كل منهما، والفصل الثاني من جانبه التطبيقي، بعد إبراز جميع النقاط المتعلقة بالموضوع في الجانب النظري، حاولت إسقاط تلك المفاهيم النظرية بمعرفة مدى تحقق هذه المفاهيم أي اثر تكنولوجيا المعلومات في حسن الخدمة العمومية في الجزائر، وذلك حول بطاقة التعريف البيومترية.

وأیضا عصرنه الإدارة العمومية في الجزائر، ومعرفة ايجابيات وسلبيات هذه التكنولوجيا في الخدمة العمومية.

صعوبات الدراسة:

أي باحث يقوم بدراسة موضوع ما إلا وتواجهه صعوبات، ومن بين الصعوبات نجد:

-تعذر الوصول إلى بعض المراجع التي بإمكانها إثراء الموضوع؛

-عدم الحصول على مشرف في مكان التريص؛

-نقص بعض الإحصائيات فيما يتعلق الاستبيان؛

- صعوبة الحصول على الاحصاءات.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي والنظري لتكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية

تمهيد:

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات في مختلف المجالات مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية من أوجه الحياة وبوتيرة عالية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات العامل الرئيسي والعامل المؤثر على البيئات التي تعمل فيها المنظمات، فقد ازدادت سرعة التغير التكنولوجي في قطاعات عديدة كالإنتاج والخدمات ازديادا كبيرا خلال العقدين الآخرين وقد أحدثت تغيرات عديدة وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطت الخدمة العمومية.

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية وأهم خصائصهما، لنستنتج العلاقة التي تربط بينهما، وذلك في بحثين كل منهما يتفرع إلى مطالب.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما آثرت تكنولوجيا المعلومات، والتي أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات (...)، وهذا ما جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة وأصبح يتطلب من المنظمات على أنواعها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل والتي تهدف إلى البقاء في بيئة المنافسة فلقد دخل العالم عصرا منظورا ليس له حدود³.

³ "تكنولوجيا المعلومات، المفهوم و الأدوات"، مركز الدراسات الإستراتيجية ، متاح على الموقع، تاريخ الاطلاع: 2018/05/18 الساعة 20:30 سا.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

أولاً: التكنولوجيا

لغة: ترجع أصل كلمة تكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين (TECHNO) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (LOGOS) تعني العلم أو المنهج، لذلك تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الاصطناعي⁴.

اصطلاحاً: هي عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم في ميادين عدة، لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع.

وكما تعتبر التكنولوجيا من الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذا التاريخية⁵.

ثانياً: المعلومات

لغة: تعود أصل كلمة المعلومات إلى اللغة اللاتينية و التي تعني شرح أو توضيح شيء ما، و تستخدم في الفرنسية بصيغة المفرد (information) للدلالة على المعلومة، بينما كلمة معلومة في اللغة العربية مشتقة من كلمة "علم" و ترجع إلى كلمة "معلم"، أي الأثر الذي يستدل به على الطريق.

⁴وصفي الكساسبية، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، جامعة القاهرة، فرع الخرطوم، 2011، ص33.
حمزة لعزيزي، «تعريف و مفهوم التكنولوجيا»، موسوعة المبتكر، متاح على الموقع، تاريخ الاطلاع 2018/06/20 الساعة 08:30
inoopedia-blog spot.Com

اصطلاحاً: يعرف مصطلح المعلومات بأنه التعبير الحقيقي أو الملموس للعمليات المعرفية التي تتمثل في العقل الإنساني، وبالتالي فالمعلومات هي منتجات أو مخرجات العملية المعرفية التي تتمثل في شكل كيان مادي⁶.

ثالثاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات

يعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر وله مدلولات علمية مختلفة.

لقد عرفها قنديلجي والسامرائي على أنها؛ "مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت، وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث حجمها وتحليلها وتنظيمها، وخبزنها واسترجاعها في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والمتاحة"⁷.

ويرى "بتر سون" أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يقصد به؛ "تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات، وإرسال هذه النظم التكنولوجية في معالجة المعلومات، وتخزينها واسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة، و من أهم هذه النظم التكنولوجية نذكر:

-تكنولوجيا توصيل البيانات

-تكنولوجيا الاتصالات عن بعد

-تكنولوجيا الحاسبات الآلية

-البرامج الجاهزة⁸.

⁶ منال هلال المزاخرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار النشر للنشر و التوزيع و الطباعة، ص ص 27. 28

⁷ عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، جامعة القاهرة، فرع الخرطوم، 2007، ص 27.

وعرفها كل من "تونر" و "لندن" بأنها؛ "مكونات الحاسب الآلي والبرامج الجاهزة التي تستخدم في جمع ونقل ومعالجة وتوزيع البيانات في المنظمة"⁹.

كما عرفت منظمة اليونسكو بأنها "مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها"¹⁰.

ومن خلال التعارف أعلاه نستطيع أن نعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها تلك الآلات والأجهزة الحديثة والبرامج التي تلعب دورا هاما في رفع الكفاءة وفعالية الفعل الإداري، ويستخدمها الإنسان في مجالات عديدة لقضاء حاجياته بأقل جهد ووقت وتكلفة، وذلك من خلال التعامل مع برمجيات الحاسوب، والحواسب الالكترونية بهدف تحويل وتخزين وحماية، ومعالجة، واستعادة المعلومات.

رابعا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص وهي:

-**التفاعلية:** أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات.

-**اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستغلال تكنولوجيا المعلومات. فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.

⁸ ذات المرجع، ص34.

⁹ وصفي الكساسبة، مرجع سابق، ص35.

¹⁰ ذات المرجع، ص35.

-قابلية التواصل:وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع منه.¹¹

-قابلية التحرك والحركية: أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي،النقال،الهاتف النقال... .

-قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومة من وسط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

-العالمية الكونية:هي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مناطق العالم وهي تسمح لرأسمال أن يتدفق الكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأسمال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية¹².

¹¹درب وردة، قمودة وهيبية،استخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على وظائف المؤسسة،دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر،وحدة ورقلة، مذكرة لاستكمال متطلبات ليسانس في علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال،جامعة قصدي مرباح،ورقلة،2012/2013، ص17.

¹². معطي سيد أحمد،"واقع التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية"،مذكرة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011/2012، ص10.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها

تحتوي تكنولوجيا المعلومات على مكونات منها المادية والبرمجية وهي كالاتي:

1-المكونات المادية: وتتمثل في شبكات الحاسوب التي تتكون من مجموعة من الأجهزة

التي تنتمي إلى وسائط التراسل، والتي تقوم البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية وتشمل على لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الفأرة، قارئ حروف ضوئي وعصا التحكم اليدوي والمعدات الحاسوبية هي التي تمثل الخواص الملموسة لمواد الكتابة.¹³

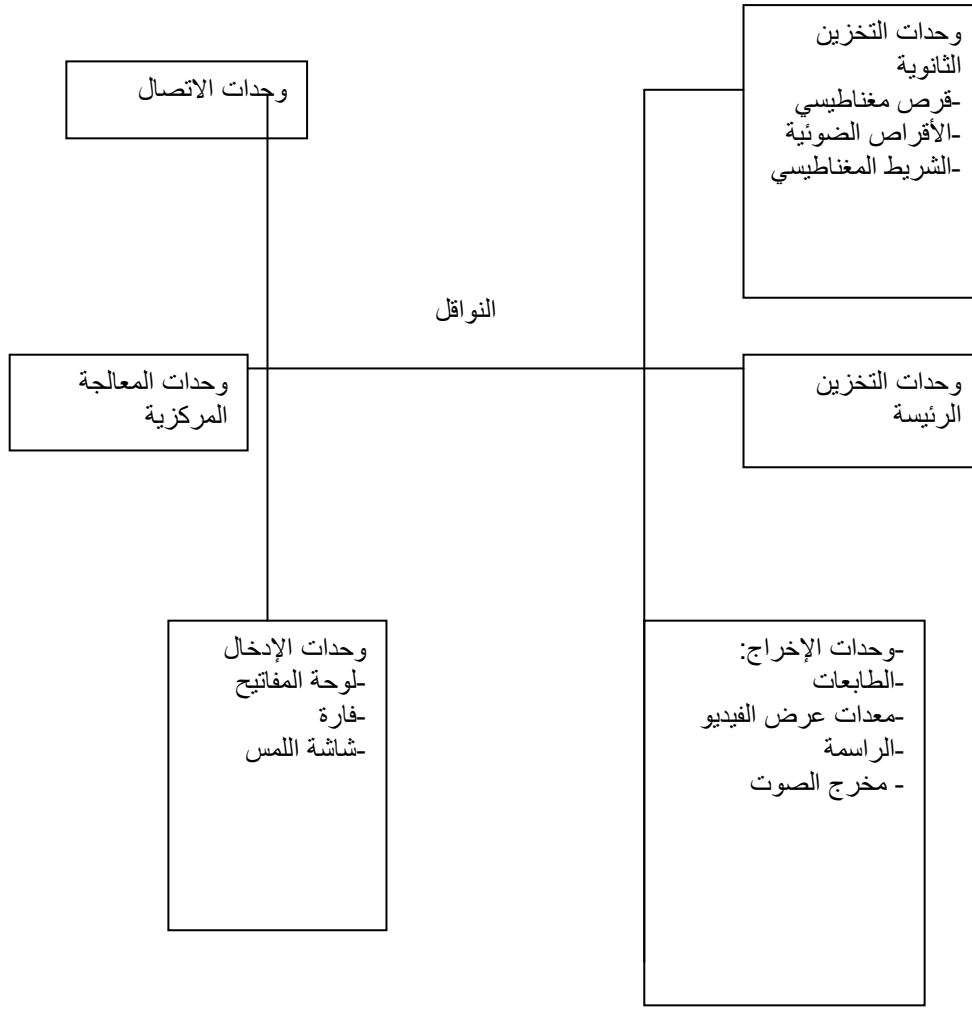
والمكونات المادية وتطورها تشمل على:

*وحدة الإدخال:تتمثل بحلقة تواصل بين الحاسوب وبين المستخدم حيث يقوم بنقل البيانات من الوسط الخارجي إلى الوحدة المعالجة المركزية، تشمل على وحدة المفاتيح، الفأرة، قارئ حروف ضوئي،عصا التحكم اليدوي وغيرها.

*وحدة المعالجة المركزية: هي الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب والتي يتم فيه معالجة جميع البيانات الداخلة لتولي المخرجات المطلوبة والتي تتكون من الحاسب ووحدة التحكم؛الذاكرة.

*وحدة الإخراج: تؤدي مهمة إيصال الحاسوب للوسط الخارجي لنقل المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة، وأهم هذه الوسائل الشائعة الشاشة المرئية،الأشكال البيانية، الوسائل الممغنطة، المصغرات الفيلمية والمخرجات الضوئية.

¹³. محمد الصيرفي،إدارة تكنولوجيا المعلومات، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009، ص31



المرجع: سعد غالب ياسين، أساسيات نظام المعلومات الإدارية وتكنولوجيا، عمان: دار

المناهج للنشر والتوزيع، 2009، ص 140.

وقد مرت أجهزة الحاسوب بتطورات يمكن تحديدها في خمسة أجيال هي:

-**الجيل الأول:**الذي ظهر في أوائل الخمسينيات، حيث قامت عدة شركات في الولايات المتحدة الأمريكية بإنتاج الحاسبات الآلية لكي تستخدم تجاريا في الصناعة الحكومية ومن الشركات التي كان لها سبق في ذلك شركة ريمتحتون الأمريكية التي أنتجت جهاز الكمبيوتر وأطلقت عليه اسم UNIVAC، إلا أن أجهزة الكمبيوتر لهذا الجيل كبير الحجم واستخدام الصبايات المفرغة.

-**الجيل الثاني:**ظهر في أواخر الخمسينيات وبداية الستينيات، حيث أصبح ذا حجم متوسط إدخال "الترانزيستور" بدل من الأنابيب المفرغة، وقد ساعد في التغلب على مشكلة الحرارة وتقليل معدلات الأخطاء والتوقف.

-**الجيل الثالث:** بدأت معالمه تصدر في أواخر الستينيات معتمدا على استخدام الدوائر المتكاملة المتناهية الصغر التي حل محل التواتر يستورد في الكمبيوتر وأصبحت أجهزة هذه المسير تتم بالصغر وقلّة التكلفة.

-**الجيل الرابع:** وفيه قاموا بصناعة الذاكرات المعتمد عليها على شرائح أو رقائق السليكون ذات الحجم المتناهي الصغر، ولكن ساعات تخزينية كبيرة جدا، كما أدى إلى انتشار أجهزة الكمبيوتر المعتمد على الوثائق الدقيقة.

-**الجيل الخامس:** هو جيل المستقبل الذي تتسع الأبحاث وتتزايد الاستثمارات نحو تطويره، وإدخال لغات عديدة والتفكير ملياً إلى حد يشبه العملية التي يقوم بها المخ البشري¹⁴.

2-**المكونات البرمجية:** تعتبر مكملاً لأن دونها لا تعمل الأجهزة والمكونات المادية، تضم البرمجيات عدة أنواع من البرامج على مجموعة تعليمات منسقة ينفذها الحاسوب¹⁵، حيث تقوم بمختلف التطبيقات، وتنقسم إلى أربع مراحل هي:

* المرحلة الأولى: (1960/1950)

لقد تميزت هذه المرحلة بدايات ظهور البرمجيات بالتوجه نحو نظام المعالجة الدقيقة بالدفعات، حيث يكون عمل الحواسيب غير فوري.

* المرحلة الثانية: (1975/1960)

وقد تميزت هذه المرحلة بظهور نظم تعدد المستخدمين، ونظم استرجاع الفوري وبالوقت الحقيقي و بناء قواعد البيانات و منتجات برمجية، و بالإضافة إلى تطور نظم البحث الآلي المباشر.

* المرحلة الثالثة: (من منتصف 1975 حتى نهاية الثمانينات)

وفيهما بدأ التطور في مجال البرمجيات في منتصف السبعينات من القرن الماضي، وأدى إلى ظهور نظم تراسل وتوزيع البيانات وبرمجياته الخاصة على مستوى شبكات المعلومات.

¹⁴- درب وردة، قمودة وهيبية، مرجع سابق ص 21،

¹⁵- محمد لمين بونيف، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر، 2009، ص 25.

*المرحلة الرابعة:(1990/الوقت الحاضر)

تطورت الحواسيب وظهرت النظم الخبيرة ونظم الذكاء الصناعي¹⁶.

توفر الوسائل المادية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات، ستكون دلالة على قدرة المنظمات الحكومية السير قدما نحو تجسيد الإدارة الالكترونية، هذه الأخيرة التي عرفت على أنها؛ "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات التكنولوجية الحديثة، وذلك من اجل مكافحة كل الأساليب، والطرق التقليدية إلى الاعتماد على كافة الوسائل والأدوات الالكترونية، تعتمد بشكل جوهري على أجهزة الحاسب الآلي، وتطبيقاته المتعددة، و شبكة الانترنت"¹⁷.

تعتمد الإدارة الالكترونية أساسا على تكنولوجيات الحديثة لتصل إلى النجاح وتقديم خدمات مميزة¹⁸ فهي تهدف إلى ما يلي:

- 1-تطوير الإدارة العامة، من خلال خفض عدد الأوراق.
- 2-تحسين الخدمات، تتضمن التوصيل بالإدارة في أي وقت وأي مكان؛ دون عناء التنقل.
- 3-التقرب إلى المواطنين وتسهيل الإجراءات للمواطنين.
- 4-تحسين التنافس الاقتصادي، من خلال استخدام شبكة الانترنت في كل الشركات والمؤسسات.

5-خفض المصاريف والميزانيات، تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية¹⁹.
فالجزائر انتقلت إلى الإدارة الالكترونية بتبنيها إستراتيجية الجزائر الالكترونية أو ما يسمى بـ "مشروع الجزائر الالكترونية"، يتلخص في الآتي؛

¹⁶. هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات، دمشق: دار الرضا للنشر و التوزيع، 1998، ص ص 55، 53.

<http://ar.m.wikibooks.org>

¹⁷-حمزة محمد ناجي خالد، "الإدارة الالكترونية"، متاح على الموقع:

تاريخ الاطلاع 2018/9/20 الساعة 23:20

¹⁸-أحمد السيد كردي.مرجع سابق.

www.vobabylon.edu.iq.lecteur.view

¹⁹- عبد الكريم عبد الرحيم، "الإدارة الالكترونية؛ متاح على الموقع:

تاريخ الاطلاع 2018/09/20 الساعة 00:30

يندرج مشروع الجزائر الالكترونية 2013 ضمن المبادرات والمشاريع التتموية، التي تتبناها الحكومة الجزائرية، والذي يتضمن 13 محورا، اهتمت محاوره الرئيسية بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، من تحول الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية التسيير والتنظيم، وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين²⁰، وتتمحور أهداف هذا المشروع في المحاور التالية:

1- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة: سيحدث إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها، وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب.

2- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات: استخدام تكنولوجيا: من اجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية بين المؤسسات.

3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال: الزيادة بقدر معتبر من عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم والثقافة... الخ

²⁰ "مشروع الجزائر الإلكترونية موقع وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛ متاح في www.Journal.cybrarians.org

الاطلاع عليه 2018/09/15 الساعة: 20:00 تاريخ

4- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة: تحسين نوعية خدمات الشبكات وتأهيل البنية التحتية للاتصالات الوطنية²¹.

5- تطوير القدرات البشرية: تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

6- الإعلام والاتصال: إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

7- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي: مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات الخاصة والعامّة قد الذي تمت مباشرة في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الالكترونية". وتوفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات.

8- تدعيم البحث والتطوير والابتكار: يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

9- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: يستتج من جميع الترتيبات التشريعية القائمة ان الترسنة القانونية لا تستطيع أن تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

10- تثمين التعاون الدولي: بالمشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات، وإقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيايات والمهارات.

11- آليات التقييم والمتابعة: وذلك بإعادة الإطار التصوري لنظام المؤشرات.

12- إجراءات تنظيمية: تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات المختلفة.

²¹-عبان عبد القادر، "تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة"، أطروحة دكتوراه ل م د، في علم الاجتماع، تخصص إدارة و أعمال، جامعة محمد خيضر - بسكرة. 2016/2015. صص 91.92.

13-الموارد المالية: يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الالكترونية موارد مالية معتبرة.

تعمل الحكومة بعد انطلاق المشروع على ارض الواقع؛ على تجسيد الإدارة الالكترونية في مختلف القطاعات لتحسين الخدمات العمومية بغية إرضاء المواطنين من جهة، والدخول في معترك المنافسة الدولية من جهة أخرى حتى تواكب المستجدات، وتتجنب الإقصاء والتهميش.

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الإدارية

إن نجاح التنظيمات الإدارية يتوقف على مقدار ما يوفر للمنظمة معلومات دقيقة وصحيحة وواضحة، كما أن نجاح المنظمات يحتاج إلى معلومات منظمة تستطيع الإدارة استخدامها والاستفادة منها، وتعتبر قدرة المنظمات الإدارية على توفير المعلومات الضرورية والسريعة، فلذلك تعد تكنولوجيا المعلومات موردا مهما للمنظمات الإدارية بسبب الحاجة إليها، خاصة في العمليات الإدارية وهي كالتالي:

1- العمل على اتجاه القرارات الرشيدة، وذلك باستخدام بدائل تعود بالمنفعة الأكثر للأفراد والتنظيمات الإدارية²².

2- تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات.

²². أحمد السيد كردي، "أهمية تكنولوجيا المعلومات"، بوابة كنانة أونلاين، متاح في الموقع؛ تاريخ الاطلاع 2018/06/23 الساعة

- 3-أدت إلى زيادة الإنتاجية من حيث المخرجات وتقليل التكاليف في المنظمات وذلك بتقليل المدة الزمنية اللازمة لإنجاز المهام والعمليات.
- 4-تحسين عمليات اتخاذ القرارات باستخدام القرارات وبرامج دعم واتخاذ القرارات.
- 5-العمل على تطوير سلع وخدمات مميزة وجديدة من خلال بناء القواعد المعرفية والبرامج الخبيرة.
- 6-تعمل تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأساليب الإدارية في المنظمة بما يتماشى مع استراتيجيات الإدارة الحديثة في التغيير والقيادة.
- 7-تطوير الهيكل التنظيمي وإزالة الحدود والفواصل بين الوحدات والمستويات الإدارية المختلفة، وزيادة التنسيق والتعاون بين المنظمة وفروعها في تنفيذ الأعمال.
- 8-تسهيل عملية إدارة التغيير في المنظمات من خلال الأدوات التكنولوجية، مما أدى إلى تحسين أداء المنظمة وزيادة الكفاءة والفعالية في تحقيق أهدافها²³.

²³. ذات المرجع.

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

تتمثل وظيفة الدولة في يومنا هذا في تقديم الخدمات للمواطنين وفي إطار ممارستها لهذه الوظيفة في أحسن الظروف بدون استثناء و لا تميز، ضمن مناخ يسوده السعي إلى تحسين الإطار المعيشي للمواطنين والاستجابة إلى تطلعاتهم²⁴.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

تعد الخدمات العمومية من أهم الشروط التي تتضمن استمرارية أي نظام في آية دولة في العالم، فلذلك تسعى جميع الدول جاهدة من أجل ترقية الخدمات التي تقدمها للمواطنين وتسعى إلى تفعيلها وتحسينها من أجل إرضاء متلقيها.

1-الخدمة العمومية: وردت تعارفي كثيرة حولها نذكر منها تعريف الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العمومية على محورين هما:

الخدمة العمومية كعملية: حيث يمكن ان اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات (الأفراد، الموارد،المعلومات) وتشغيل ومخرجات.

-الخدمة العمومية كنظام: حيث يتكون من أجزاء مختلفة تشمل:

❖ نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة الخدمة.

²⁴- نور الدين بوعنان،"جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء"، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة،2007، ص 58 .

❖ نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع النهائي لعناصر الخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة. ويتضمن مفهوم الخدمة كنظام شكلين: خدمة عامة مرئية، وخدمة عامة غير مرئية.

وتعتبر أيضا: "مجموع الوظائف والمهام التي تؤديها المرافق التابعة للحكومة أو الجماعات المحلية أو المؤسسات العمومية التابعة للحكومة، بكيفية مستمرة أو الخدمات ذات الصبغة العامة المؤداة من طرف بعض المؤسسات الخاصة لفائدة المترفقين أو عموم الموظفين" ²⁵.

ويوحي مصطلح الخدمة العمومية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

ونجد أن غالبية الفقهاء والقضاء الإدارية ذهبوا إلى الجمع بين المرفق العام الذي يعتبر وجه من أوجه نشاط المرافق العامة. عرفوا المرفق العام على أنه «كالنشاط تقوم به الهيئات العامة إشباعا لحاجيات عامة (المفهوم الموضوعي المادي)، أو الهيئة أو الجهاز أو التنظيم الذي يتولى ذلك النشاط» ²⁶.

²⁵- رزيقة يطو، "دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، 2012، ص 18 ، نقلًا عن: أمعوش، حماد طابوس، "الشراكة بين القطاع العام والخاص لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر" دراسة حالة بلدية عزازقة بولاية تيزي وزو، 2013/2016، ص 18.

²⁶. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، الجزائر: دار العلوم للنشر، 2013، ص 27.

وكما تشير الخدمة العمومية حسب القانون الإداري الفرنسي إلى "الخدمات التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"²⁷.

ويمكن تعريفها أنها جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون أو يكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها، من حيث أدائها ومراقبتها.

المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية

تتوفر الخدمة العمومية على تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور ومن بين هذه التقسيمات نجد:

- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته لخدمات لا يمكن الاستغناء عنها، مثل التحويل بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل. و ما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة، إنما أصبحت قابلة للتقدم من طرف المشروعات الخاصة، وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

²⁷- مريزق عدنان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر: جسور النشر والتوزيع، 2015، ص14.

- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات، ومن بين هذه الخدمات تذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف والمتنزهات العامة²⁸.

-خدمات ذات طبيعة اجتماعية،يمكن للأفراد أن يؤدوونها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو يستدعى تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات تذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا.

-خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي، وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل: البناء، والمدارس، المستشفيات والجامعات وغيرها. وقياسا على التقسيم الفرنسي للخدمات العمومية حيث نجد؛

-خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة والأمن والدفاع الوطني والمالية العامة، وغيرها.

²⁸- مصطفى بودارف،"التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه"، مذكرة ماجستير في الحقوق،جامعة الجزائر1،الجزائر،2011/2012،ص59.

-الخدمات ذات طابع الاقتصادي والتي يطلق عليها عموماً خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات، الطاقة وغيرها²⁹.

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقدم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين، لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم السلع والخدمات الضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدراتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا تعني أنها تعمل بخسارة، وإنما يغيب مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات³⁰.

²⁹. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2001، ص75.

³⁰ محمد جمال علي هلال، المحاسبة الحكومية، دار صفاء لطباعة و النشر التوزيع، عمان، 2002، ص23.

المطلب الثالث: معايير الخدمة العمومية

اتفق معظم الباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة من المعايير التي تميز الخدمة العمومية، وهي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العمومية والتي تتلخص في المعايير التالية:

- **معيار المساواة:** يعبر عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي... الخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة³¹. "كل المواطنين سواسية أمام القانون"³².

معيار الاستمرارية: يتطلب هذا المعيار الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمراري الرفاهية الاجتماعية والرفقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات.

- **معيار التطور:** يسمح هذا المعيار بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثلا تطوير الخدمات المقدمة للمجتمع.

- **معيار النسبية المجانية:** امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة، من حيث مستوى الدخل، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين حيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع مثل خدمة الصحة والأمن ... ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، حيث تعدد التغيرات وتدرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل،

³¹ مريزق عدنان، مرجع سابق، ص 18

³² ج د ش ،دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 المعدل والمتمم بالقانون 01/16 المؤرخ في 03/6/2016 المتضمن التعديل الدستوري، المادة 03

بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة الصناعية والتجارية³³.

-**معيار الشمولية:** انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

ونرى أن هذا المعيار يقترب من معيار المساواة إلا أنه يمكن أن يجد مرجعية في مبدأ "عدم التخصيص" أي لا يمكن تخصيص خدمة معينة من المواطنين، إلا وفق الشروط المحددة قانونياً؛ أي أن كل من توفرت فيه الشروط يستفيد من الخدمة دون تحديد مسبق لشخص بعينه أو فئة بعينها.

معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال النقل والكهرباء و الغاز والاتصالات، والتعليم والصحة والأمن و شق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج

³³- مريزق عدنان، مرجع سابق، ص19

التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية³⁴.

- **معيار التضامن:** الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي وهي:

1- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.

2- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

3- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة³⁵.

³⁴. ذات المرجع، ص 19

³⁵. نجلاء فتحي عبده، المواطنة في الإدارة العامة، موقع الإدارة العامة والمحلية، متاح في <https://kenanaonline.com/users/PLAdminist/posts/394356>، تاريخ الاطلاع 21/03/2018، الساعة 23:30

المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات في الخدمات العامة

اولا: ايجابيات تكنولوجيا المعلومات

من ايجابيات تكنولوجيا المعلومات في العصر الحالي ما يلي:

-فعالية اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة.

-تنمية العمل وفق نظم واضحة، وطرق عمل محددة.

-قللت المسافة حيث أصبح للفرد استخراج الأوراق التي يحتاجها في أي مكان

-تساعد تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الكفاءة، وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن نتيجة للاستخدام الأمثل للمعلومات.

-مراعاة المتطلبات والاحتياجات الداخلية للمنظمة.

-تحسين وزيادة جودة ونوعية الخدمات المقدمة.

-تطوير الأداء التنظيمي للمنظمة، من خلال تحسين إدارة المعرفة والمعلومات والبيانات،

كما تعمل على تطوير معارف فنية وتسويقية ومالية وتكنولوجية، تستخدم في تلق الميزة التنافسية.

-تقديم خدمة مميزة للمواطنين، وتقريب الإدارة إليهم³⁶.

³⁶-هنا عبدوي،"مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبليس"، اطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2016. ص179،180.

-رفع مستوى الأداء: يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيرا ايجابيا على مستوى الأداء بالمنظمات، بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

ثانيا: سلبيات تكنولوجيا المعلومات والمشاكل الناجمة عنها

بالرغم من النتائج الجيدة لتكنولوجيا المعلومات على مستوى الإدارة وتحسين الخدمات إلا أن لها عدة سلبيات نذكر منها:

- الاستخدام السيئ للتكنولوجيا الحديثة في الإدارات، بسبب نقص الكفاءات.
- البطء في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة.
- غياب الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير، في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور.
- تفشي ظاهرة الفساد الإداري.
- غياب المعايير الخاصة بالرقابة على جودة الخدمة.
- فشل أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية، في تأدية وظائفها.
- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وجماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج فجوة بين المواطن والإدارة.
- غياب الرقابة الإدارية الفعالة على المستويين المحلي والمركزي أدى إلى تفشي ظاهرة سلبية للبيروقراطية.
- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية.
- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة وذلك إما بسبب الإهمال أو اللامبالاة، أو عدم الخبرة والدراية³⁷.

³⁷-مريزق عدمان، مرجع سابق.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تم التعرض إليه في هذا الفصل نستخلص؛

إن عصره الخدمة العمومية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات، وذلك بالمساهمة في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، فقد جاءت فكرة عصرنة الخدمة العمومية نتيجة المشاكل التي تعاني منها الخدمات العمومية، مظاهر البيروقراطية المختلفة، فتكنولوجيا المعلومات حلت مشاكل عديدة للخدمة العمومية، وذلك بتوفير الوقت، وتقديم المعلومات، فقد منحت المؤسسات اهتماما زائدا لتحسين الخدمات وذلك لكسب رضا المواطنين والمتعاملين مع مختلف المنظمات الإدارية الحكومية.

في الآونة الأخيرة يرى الكثيرون ضرورة تحسين الخدمة العمومية في الإدارات والمؤسسات، و قسمت إلى 6 أنواع نذكر منها على سبيل الحصر؛ خدمات ضرورية لأفراد المجتمع، خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية، وخدمات ذات طبيعة اجتماعية وغيرها من الخدمات الأخرى. وتطرقنا إلى أهم الآثار التي تخلقها تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية ذلك ن خلال آثارها الإيجابية والسلبية.

الفصل الثاني

إصدار بطاقة التعرف اليومية في بلدية معانة بين الإحيات والعراقيل

الفصل الثاني:

إصدار بطاقة التعريف البيومترية في بلدية معاتقة: بين الايجابيات والعراقيل

تمهيد:

بعد تطرفي في الجانب النظري إلى المجال المعرفي، ومن أجل إسقاط دراستي النظرية على الواقع قمت بدراسة حالة بلدية المعاتقة بحيث الخدمة العمومية فيها، لغرض تحسين شروط المعيشة للمواطن من خلال فكرة تحديث الإدارة المركزية و الحكومة المحلية من قبل الإرساء التدريجي لنظام تجديد الهوية الوطنية الآمنة؛ وفي إطار الرقمنة و عصرنة الخدمة العمومية، بعدما كان المواطن يعاني من الطوابير والبيروقراطية في استخراج وثائقه، وبعدها عممت الجزائر منذ يناير 2012 جوازات السفر البيومترية، أصبح للفرد الحق باستخراج بطاقة التعريف البيومترية دون التنقل إلى البلدية وذلك من خلال الخدمة الالكترونية الجديدة عبر موقع الوزارة. وجاء إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية حيز التنفيذ ابتداء من 2016 وكانت أول إصدار لتلاميذ المقبلين على امتحان شهادة البكالوريا و بعدها توسعت العملية لباقي شرائح المجتمع.

المبحث الأول: التعريف ببلدية المعاتقة

تعد الجماعات المحلية بصفة عامة والبلدية بصفة خاصة هيئات لامركزية للدولة، وواحدة من بين الهياكل والنماذج التطبيقية لتسيير الجماعات المحلية؛ فهي النواة الأساسية الأولى لانطلاق العمل التنموي بحكم قربها إلى المواطن ولأدري بتطلعاتهم وانشغالاتهم ومطالبهم،³⁸ فقد وضعت أساسا بهدف تسيير شؤون الأشخاص و تحسين حياتهم اليومية وتسهيلها، ومن بين البلديات على المستوى المحلي تم اختيار بلدية المعاتقة بغرض إسقاط دراسة موضوع مذكرة التخرج عليها.

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن بلدية المعاتقة

الاسم التاريخي: تعتبر أصل تسمية المعاتقة "معتقاس" التي تعني المضايقة، الصدر، الطابع المتحرر³⁹.

أهم المقاومة الشعبية و المسلحة:

عرفت بلدية المعاتقة مقاومة شرسة ضد المستعمر الفرنسي، ففي 1958/05/08 شهدت اشتباكا من برقوقة، تيزي ترقرت واغيل اعوان الى غاية أيت يحي موسى، تيزي غنيف و خلقت هذه الاشتباكات 95 شهيدا في صفوف المجاهدين والمدنيين بالإضافة إلى خسائر مادية (الحقول، المنازل، والمواشي...) و بالمقابل تكبد العدو خسائر جسيمة في صفوفه وسقوط طائرات عسكرية من نوع "ميق12" بمحطة السكة الحديدية بالمعاتقة "ثيرش".

وكما شهدت المنطقة عدة عمليات عسكرية فرنسية نذكر منها؛

-شويح عثمان،"دورا لجماعات المحلية في التنمية المحلية"، دراسة حالة البلدية، مذكرة ماجستير في القانون العام،جامعة ابي بكر

³⁸ بلقايد ، تلمسان،2010/2012.ص9

³⁹-توفيق بوزناشة،دليل الجمهورية الجزائرية،ط1،الجزء 2،جانفي 2015.

- أكتوبر 1955: فاجأ مجموعة من المجاهدين العدو و أسفرت العملية عن استشهاد مجاهدين و اعتقال واحد منهم.

-12نوفمبر 1956: قام العدو بتطويق منزل كان ملجأ المجاهدين حيث اعتقل ثمانية منهم.

-تاريخ إنشاء البلدية: أضحت المعاتقة بلدية بمقتضى مرسوم 08 نوفمبر 1956 .

-الموقع: تقع هذه البلدية العتيقة في الجهة الجنوبية الغربية لولاية تيزي وزو على بعد 20كلم عن مقر الولاية وحدودها؛

*الشمال الشرقي : بلدية تيزي وزو .

*الشمال الغربي: بلديتي ترميتين و آيت يحي موسى.

*الشرق: بلدية سوق الإثنين.

*الجنوب: بلديتي بوغني و مشطراس.

وتبلغ مساحة بلدية المعاتقة 4529 هكتارا. كما يبلغ عدد سكانها 32121 نسمة حسب الإحصاء العام للسكن والسكان سنة 2008.

مناخ البلدية؛ حار وجاف صيفا، بارد و ممطر شتاء.⁴⁰

المطلب الثاني: ثروات البلدية وإنتاجها

⁴⁰-سليمان خرموش، إرسالية خاصة بمعلومات متعلقة بالبلدية، تحت رقم:1530/ب م/2016.

تحتوي البلدية على أهم المؤسسات ففي قطاع التربية والتعليم أنشأت 46 مدرسة ابتدائية و 15 متوسطة، 10 ثانويات. أما قطاع الصحة فالبلدية تحوز على مركز صحي و 03 قاعات للعلاج، وقطاع الشباب والرياضة يحتوي على دار الشباب وقاعة متعددة الرياضات، إضافة إلى قاعة السينما و مكتبة عامة.

أهم ما تمتاز به المنطقة من صناعة هو صناعة الفخار الذي يعتبر ارثا ثقافيا يتناقل بين الأجيال.

الزراعة: يهتم سكان بلدية المعاتقة بغرس الأشجار المثمرة خاصة أشجار الزيتون باعتبار أراضي المنطقة صالحة لهذا النوع من الأشجار،بالإضافة إلى أشجار أخرى مثل العنب، التين، الحمضيات، والتفاح، أما فيما يخص الخضروات المتمثلة في : البطاطا، البصل والفول فتعتبر محاصيل للاكتفاء الذاتي.

الصناعة: نظرا للطابع الجبلي الذي يغلب في المنطقة، فاغلب السكان يميلون إلى الفلاحة والخدمات مما جعل القطاع الصناعي منعدما، و لكن رغم ذلك يمكن ذكر بعض المؤسسات التي تعود ملكيتها للخوادم مثل معاصر الزيتون، حيث تتوفر البلدية على 10 معاصر صناعية و 04 نصف صناعية و تقليدية.

نشاطات تجارية . اقتصادية أخرى: تربية النحل، وتربية الدواجن، وكذا المواشي. الحرف والصناعة التقليدية: أكثر ما يشتهر به سكان بلدية المعاتقة هو صناعة الفخار، والغزل و نسج الزرابي⁴¹.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبلدية معاتقة

⁴¹ذات المرجع.

وللبلدية صلاحيات ينص عليها القانون الجزائري، وهيكل تنظيمي كباقي بلديات الجزائر، وان كان تقسيم بعض المصالح والفروع حسب مقتضيات وخصوصيات البلديات. فالبلدية قيد الدراسة قسمت على سبعة مصالح مقسمة إلى مكاتب وإلى فروع؛ وهي كما يلي:

- رئيس المجلس الشعبي البلدي

-الأمانة العامة"الأمين العام"و تتكون من مكتبين و هما:

* مكتب التنسيق و الترتيب.

- مصلحة التنظيم و الشؤون العامة و الحالة المدنية و التي تتكون من 3 مكاتب و هما:

* مكتب الحالة المدنية.

* مكتب التسجيل و التصحيح.

*مكتب الخدمة الوطنية، الانتخابات، الشرطة العامة و النشاطات المنظمة و الذي يحتوي:

-مصلحة تسيير المستخدمين، الموارد البشرية و الاجتماعية و فيه 4 مكاتب و هما:

* مكتب مسك و تسيير الدفاتر العمال و الموظفين و الذي يحتوي:

*مكتب التدعيم و السكن الاجتماعي.

*مكتب النشاط الجمعي .

*مكتب النظافة و حماية البيئة .

-مصلحة الأشغال الجديدة المتابعة و الصيانة يتكون من 5مكاتب وهما:

* مكتب الصفقات العمومية.

*مكتب الأشغال و البناء.

* مكتب شبكة المياه الصالحة لشرب و المنشآت العمومية ويحتوي على:

*مكتب صيانة المدارس و العمارات البلدية و فيه :

*مكتب الصيانة الطرق و شبكات التطهير و الإنارة العمومية.

-مصلحة التعمير و المحافظات العقارية و يحتوي على مكتبين هما :

*مكتب التعمير و المحافظات العقارية.

- * مكتب التعمير و الحفظ العقاري.
- مصلحة المالية و النشاط الاقتصادي و يحتوي على 3 مكاتب و هما:
- *مكتب المالية و تخضير الميزانية، و فيه:
- * مكتب النشاط الاقتصادي و النفقات و الإيرادات المسبقة و يحتوي على:
- *مكتب دفع الأجور و المرتبات و التعويضات و المنح و فيه:
- مصلحة تثبيت الحظيرة و المخزن وتتكون من 3 مكاتب هما :
- * مكتب المخزن المركزي.
- * مكتب حظيرة السيارات .
- *مكتب الصيانة⁴².

المبحث الثاني: إعداد بطاقة التعريف البيومترية

⁴²-- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "الهيكل التنظيمي لبلدية معاتقة".

ينص المرسوم الرئاسي رقم 17-143 على كيفية إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الأساليب الإدارية،⁴³ حيث يتم تحديث بطاقة التعريف الوطنية باستبدال البطاقة الكلاسيكية إلى بطاقة إلكترونية، إذ تعتبر هذه الأخيرة من الناحية التقنية قفزة نوعية في مجال التحديث. والشكل أدناه يمثل البطاقة البيومترية الجديدة للهوية مقابلها التقليدية باللون الأخضر.



المطلب الأول: تعريف بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

⁴³ - ج.ج.د.ش، المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المتعلق بكيفية إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في الأساليب الإدارية، المؤرخ في 18 أبريل 2017، الجريدة الرسمية، العدد 25، ص 10

تعرف البيومترية على أنها؛ عبارة عن علم يدرس كيفية استخدام معادلات رياضية وإحصائية لقياس العلاقات الرقمية والنسب المختلفة التي تظهر في الكائنات الحية وأعضائها المختلفة.

1-تعريف بطاقة التعريف البيومترية

حسب المرسوم الرئاسي رقم 17-143 أنها وثيقة هوية فردية تسلم لكل مواطن جزائري دون شرط السن، وتحدد مدة صلاحيتها 10 سنوات للأشخاص البالغين 19سنة وخمس سنوات صلاحية للأطفال ابتداء من سن الخامسة بالنسبة للقصر، فهي مزودة برمز سري يوضع تحت مسؤولية صاحبها أو وليه الشرعي ويستعمل هذا الرمز السري من أجل الولوج إلى الخدمات الالكترونية⁴⁴، وتضم شريحتين هما؛ الأولى تتضمن معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها، فيما تتضمن الشريحة الثانية تطبيقه من أجل التحقق من صاحبها. والشكل الآتي يوضح شكل البطاقة الجديدة.



⁴⁴-المرسوم الرئاسي رقم 17-143، مرجع سابق الذكر، المادة 5.

في حين بدأت الجزائر مع التلاميذ لنظامين والأحرار اللذين يجتازون امتحان البكالوريا دورة جوان 2016م. إذ تم تطبيقها في دائرة المعاتقة عام 2016، وقاموا بنقلها على مستوى البلدية في فيفري 2017.

الجدول التالي يبين إحصائيات الأسبوع الأول من تطبيقها من 19.02.2017 إلى 23.02.2017 .

عدد الملفات غير المستلمة	عدد الملفات المسلمة	عدد الملفات المصادقة عليها	الملفات المستلمة
03	20	23	23

حسب إحصائيات بلدية معاتقة فيفري 2017

2- الفرق بين بطاقة التعريف العادية و بطاقة التعريف البيومترية.

-توجد فروق واضحة بين بطاقة التعريف العادية وبطاقة التعريف البيومترية.

أ. بطاقة التعريف العادية أو الكلاسيكية

-لا تحتو على شريحة الكترونية.

-غير قابلة للقراءة في الجهاز الإلكتروني (دون شرط...).

-تحتوي على عنوان الشخصي لصاحبها.

-الرقم التسلسلي للبطاقة مطبوع مسبق.

-غير آمنة يمكن تزويرها.

-لا تستجيب للمعايير والتوصيات الدولية المستقبلية.

-طابع بريدي 100.00دج.

-صفحة واحدة ذي وجهين تحتوي على المعلومات الشخصية.

-مطبوعة بآلة الطباعة.

ب . بطاقة التعريف البيومترية:

- قابلة في الجهاز الالكتروني مع أشرطة
- بطاقة سميكة مخصصة بالجهاز (صورة مطبوعة مع صورة مثقبة بالليزر)
- لا تحتوي على عنوان.
- رقم بطاقة التعريف مثقب بالليزر.
- آمنة.
- تستجيب للمعايير والتوصيات الدولية.
- مجانية.
- صفحة البيانات محمية بالصفح (تحتوي على فيلم التصوير المجسم الذي يحتوي على 23 عنصرا من الأمن).

3 . الوثائق المطلوبة للحصول على بطاقة التعريف البيومترية:

- ترفق استمارة طلب مملوءة وممضية من طرف المعني أو الولي الشرعي للقصر والتي تكون مرفقة بما يلي:
- 1-مستخرج خاص من عقود الميلاد رقم12.
 - 2-شهادة الجنسية في حالة تقديم الطلب لأول مرة.
 - 3-شهادة الإقامة يقل تاريخ إصدارها عن ستة أشهر.
 - 4-شهادة العمل للعمال أو الموظفين أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة أو الأبناء المتدربين.
 - 5- صورتان شمسيتان ملونة، رقمية، حديثة و متماثلة تماما.
 - 6-نسخة من بطاقة فصيلة الدم.
 - 7-في حالة تقديم طلب التجديد، يرفق الملف ببطاقة التعريف المنتهية الصلاحية، أو بتصريح خاص في حالة الضياع أو السرقة أو الإتلاف.

8- رخصة أبوية أو رخصة الوصي للطالبين القصر أو الموضوعين تحت الوصاية (الكفالة).

9- قسيمة جبائية تقدر بـ 1000.00 دج في حالة الضياع أو الإتلاف.⁴⁵

4 - كيفية سحب بطاقة التعريف الوطنية (القديمة)

- 1- تسحب البطاقة من طرف المعني شخصيا.
- 2- يتم بمناسبة عملية السحب التأكد من المعلومات الشخصية المطبوعة في الوثيقة بحضور المعني بالأمر.
- 3- تسلم الوثيقة إلى صاحبها مقابل التوقيع على وصل استلام.⁴⁶

5 - مراحل معالجة طلبات بطاقة التعريف البيومترية:

- تتم عملية معالجة طلبات بطاقة التعريف الوطنية بمراحل عديدة و ذلك وفقا للمهام المخولة لكل منصب عمل كما يلي:
- عون الاستقبال:
- * استقبال أصحاب الطلبات والتأكد من أن الملف المقدم يحتوي على جميع الوثائق المطلوبة، و أن الصور الشمسية المرفقة هي لصاحب الطلب نفسه.
 - * توجيه صاحب الموعد نحوى قاعة الانتظار.
 - دور المراقبين: (عملية التدقيق).
 - * التسجيل عبر الانترنت .
 - * إدخال المعلومات الشخصية لصاحب الوثيقة.

⁶- منشور وزاري، 593/م ت أ/م ت ش ع/2018، المتعلق بتأطير الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلالها، المؤرخ في 25 مارس 2018.

⁴⁶- ذات المرجع.

*نسخ شهادة الميلاد رقم 12 ، والصورة الشمسية لصاحب الطلب بواسطة جهاز الماسح الضوئي (السكاير).
-المصادقة على عملية المراقبة (التدقيق):

*إدخال معلومات خاصة بالمعني حول الحالة المدنية للشخص، و المعلومات حول الأم والأب.

*إرسال الملف إلى المكلفين بالمصادقة.

*إدخال المعلومات المدونة في استمارة الطلب الخاصة.

*المصادقة على عملية الإدخال بواسطة الإعلام الآلي.

*تسليم الملف موضوع الإدخال إلى المكلفين بالمصادقة.

-المكلفين بالمصادقة (المصادقة):

*التأكد من مطابقة المعلومات المدخلة بواسطة الإعلام الآلي.

*التصحيح المحتمل للمعلومات المدخلة بواسطة الإعلام الآلي.

*ملء الخانة الخاصة بوظيفة صاحب الطلب بناء على شهادة العمل.

*سحب بطاقة التحري الموجهة إلى مصالح الشرطة في حالة ضياع أو إتلاف بطاقة

التعريف البيومترية.

*قبول عملية المصادقة .

*أخذ المعلومات البيومترية.

*معاينة الصورة الشمسية المبنية على الشاشة بالنظر إلى وجه صاحب الطلب قبل مسك

معلوماته البيومترية.

*دعوة صاحب الطلب للإطلاع على معلومات المدخلة مع تسجيلها على الوثيقة المطلوبة.

*مسك بصمات الأصابع وأخذ الصورة الشمسية وفقا للضوابط التنظيمية المذكورة أعلاه و

التوقيع الخطي الرقمي لصاحب الطلب.

*المصادقة على عملية مسك المعلومات البيومترية.

6- دور المهندس في عملية إعداد البطاقة البيومترية

- *مراقبة استغلالا تطبيقية الإعلام الآلي الخاص بمعالجة ملف الطلب.
- *الحفاظ على حسن سير تجهيزات الإعلام الآلي.
- *تنفيذ برامج تطبيقات التعيين المرسله من طرف وزارة الداخلية و الجماعات المحلية.
- * إخطار الجهاز التقني المعني لمركز الإنتاج لوزارة الداخلية والجماعات المحلية بالشذوذ المتعلقة بقاعدة التجهيزات.
- *تسيير المستعملين (إلغاء...) تحت رقابة رئيس البلدية و رئيس الدائرة.
- *مراقبة حسن سير قاعدة التجهيزات.
- *إدارة الشبكة المحلية.
- *إدارة أجهزة الاستغلال (أجهزة و موزعين)
- *الحفاظ والتخزين المؤمن للمعلومات.
- *تحضير وطبع المعلومات المشفرة على السندات الالكترونية لحفظ المعلومات.
- *الإرسال الدوري المنتظم للمعلومات إلى مركز الإنتاج، عبر شبكة الإرسال بالتدفق الكبير أو بواسطة سندات الكترونية.
- *تأمين الشبكة المضادة للفيروسات حيث يتم تثبيت برامج للفيروسات .
- *التكفل بإجراء تسجيل أصحاب الطلبات عبر الانترنت.
- *في كل أسبوع يتم تجديد شهادات التوقيع الالكترونية من طرف المركز الوطني للوثائق.
- *في نهاية كل يوم يتم كتابة كل الأحداث في سجل لمتابعة التقنية البيومترية.

7 . دور رئيس المصلحة:

- *تحديد المواعيد لتسليم الوثيقة بعد إدخال المعلومات البيومترية لصاحب الطلب.
- *دعوة صاحب الطلب إلى اخذ موعد لاستخراج وثيقة في حالة عدم حصوله على دعوة بعد انقضاء شهر من تاريخ إيداع ملفه.

*الكتابة الصحيحة للرقم التعريفي الوطني النهائي المبين على الوثيقة في الخانة المخصصة لهذا الغرض على المستخرج الخاص من عقود الميلاد رقم 12 مع وضع ختم المصلحة والتاريخ.

*ترتيب ملف الطلب و حفظه على مستوى مصلحة الأرشيف بعد إصدار الوثيقة المطلوبة و تسليمها لصاحبها.

*الإجراءات الخاصة بإرسال المعلومات و استلام بطاقات التعريف البيومترية الشخصية.
*إعداد واستخراج سندات الإرسال الخاصة بالمعلومات المطلوب إرسالها، أو بواسطة سندات الكترونية محمولة من قبل المهندس.

*الإرسال الدوري المنتظم للآراء أو الرفض إلى مركز الإنتاج من قبل الوالي المنتدب أو رئيس الدائرة قصد إعداد بطاقات التعريف الوطنية البيومترية.

*الاستلام الدوري المنتظم وفق شروط أمنية قصوى من مركز الإنتاج لبطاقات التعريف البيومترية المشخصة من قبل الموظف المخول قانونا و المعين من طرف الوالي.
الاستلام الدوري المنتظم من الولاية، وفق شروط أمنية قصوى لبطاقات التعريف البيومترية .

8-تسليم بطاقات التعريف البيومترية:

*يتم استخراج الوثيقة المطلوبة من قبل صاحبها الشخصي في التاريخ المحدد مسبقا لذلك هاتفيا.

*يتم التأكد من مطابقة المعلومات الشخصية الأبجدية العددية لصاحب المدرجة في الشريحة الالكترونية للوثيقة والمبينة على الشاشة.

*في حالة تطابق كل المعلومات، يمضي صاحب الطلب على وصل استلام الوثيقة المطلوبة و تسليم نسخة منه.

*يطلع صاحب الطلب على الرقم التعريفي الوطني النهائي المسجل على الوثيقة المطلوبة والمكتوب على المستخرج الخاص من عقود الميلاد رقم 12 خ في الخانة المخصصة لهذا الغرض وكذا على وصل الاستلام.

*يعاد المستخرج الخاص لعقود الميلاد لصاحبه، ويسترجع صاحب الطلب النسخة الأصلية لوصل الاستلام لتحفظ في ملفه.

*وضع سجل تسليم بطاقات التعريف البيومترية تحت تصرف الموظف المكلف بتسليم الوثائق الصادرة إلى صاحبها.

يوقع صاحب الوثيقة المستخرجة على السجل فور استلامه إياها. وتسترجع بطاقة التعريف القديمة إلزاميا عند تسليم الوثيقة الجديدة⁴⁷.

9 - الصعوبات التي تواجه مصلحة البيومتری:

قطعت الجماعات المحلية تحت إشراف وزارة الداخلية والجماعات المحلية أشواطاً معتبرة في مجال عصنة الخدمة العمومية وتحسينها، ويدور التفكير في السنوات الأخيرة حول التغيرات الاجتماعية المتعلقة بتكنولوجيا الرقمنة ودورها في مواجهة الناتج عن الظواهر الاجتماعية والمتعلقة بعلاقة المواطن بالإدارة؛ وما تفرزه التكنولوجيا، بالرغم من التكنولوجيا الحديثة لا ننكر وجود جملة من العوائق الاجتماعية التي تقف أمام تطبيق مجتمع المعلومات ومنها:

-ضعف التواصل بشبكات الانترنت.

-ضعف الخدمات المعلوماتية وضعف الاستثمار في هذا المجال.

-نقص التوظيف المرتبط بالمعلوماتية⁴⁸.

⁴⁷-ذات المرجع.

⁴⁸-الطيب صيد، "مجتمع المعلومات السياقات السوسولوجي للمواطنة الجيدة في الجزائر"، مجلة علوم الإنسان، جامعة سوق أهراس - الجزائر، العدد 04، ديسمبر 2012، ص 2، ص 3 متاح في

وعليه و رغم النتائج التي حققتها مصلحة البيومتري في بلدية المعانقة، إلا أنها مازالت تعاني من بعض الصعوبات يمكن حصرها فيما يلي؛

* عدم كفاية عدد المكاتب.

*تقسيم المكاتب وذلك للاستجابة للشروط التي تفرضها هذه المصالح المستحدثة، فمثلا مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية تفرض توفر 5 إلى 7 مكاتب لاستيعاب التجهيزات المخصصة للعملية وضمان سيرها في ظروف عادية، إلا أن نقص المكاتب وضيق المكان فرض عليهم العمل في مكاتبين.

*عدم وجود مكتب للأرشيف .

*نقص الكفاءة المهنية لدى بعض الموظفين الذين لم يتمكنوا من التأقلم مع الوضع الجديد خاصة فيما يخص استخدام التكنولوجيا الحديثة.

*بالرغم من عملية التوظيف والتكوين التي استفادت منها البلدية إلا أن التأطير يبقى غير كاف لاستجابة لمتطلبات عملية العصرية و تحسين الخدمة العمومية.

*البطء في عملية معالجة طلبات المواطنين مما ساعد على تفشي بعض التصرفات السلبية.

وهذا ما أفرز ضيقا شديدا على مستوى بلدية "المعانقة" رغم الجهود المبذولة في مجال توسيع المقرات.

المبحث الثالث: عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر

يتضمن هذا المحور اساليب تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، وهي مختلفة ومتنوعة منها التي أساسها مادي، ومنها التي تؤسس على المورد البشري.

المطلب الأول: أساليب تطوير الخدمة العمومية في الجزائر.

إن تحسين مستوى كفاءة وفعالية الأداء العمومي وتحسين الخدمة العمومية، وذلك من خلال السعي إلى ضمان تقديم خدمات لائقة للمواطنين تستجيب لتطلعاتهم الحالية، ويتطلب أيضا تحسين حالة المقرات وتجهيزها بالمعدات والتجهيزات اللازمة. ونذكر بعض المؤثرات التي تتمثل أساسا فيما يلي:

أولا- تأهيل الإطار البشري:

إن تحقيق هدف عصرنة الخدمة العمومية يمر حتما بإعادة تأهيل الإطار البشري للتكيف مع الوضع الجديد، لذلك أعطت السلطات العمومية أهمية خاصة للإطار البشري للجماعات المحلية⁴⁹، حيث يتضمن برنامج الحكومة 2007 النص على تحسين أداء الإطارات الإقليمية عن طريق تكوين محدد ومرتبطة بصفة خاصة بتطوير الفعالية الشخصية. كما أن نجاح عمل الإدارة وأدائها لمهامها الموكلة إليه مرهون بمدى تكيف سلوك موظفيها مع مقتضيات العمل في الإدارة، والتي وجدت لخدمة الصالح العام. ولهذا على الموظفين التحلي ببعض السلوكيات والأخلاقيات أثناء قيامهم بمهامهم وهي:

⁴⁹-عاشور عبد الكريم، "دور الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير، العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسطينة، 2010، ص58.

1-**الانضباط:** حيث يعكس الصورة المهنية للموظف، وهو يؤدي مهامه الوظيفية التي تشترط إن تكون في إطار احترام النظام الداخلي للإدارة، واحترام العلاقات البيئية سواء بين الموظفين، أو بين الموظفين ورؤسائهم.

2-**احترام مواعيد العمل:** وتعني الامتثال لأوامر العمل والقوانين التي تنظم المهام والأنشطة الإدارية، والتي من أهمها احترام مواعيد العمل.

3-**العلاقة بين المواطنين:** وتعني على الموظف معاملة الجمهور باحترام ومراعاة مشاعرهم ومعاملتهم معاملة إنسانية دون المساس بالكرامة.

4-**روح المثابرة:** ويقصد بها تلك الإدارة القوية لمواجهة الصعوبات والعراقيل التي تعترضه في عمله. كما تقتضي روح المثابرة أن يساهم الموظف في تقديم التدابير والاقتراحات لفائدة الإدارة التي يمكن أن تزيد من فعاليتها، وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها للمواطنين.

5-**الأخلاق المهنية:** وهي أحد أهم الجوانب الرئيسية في سلوك الموظفين، وهو التمتع بالأخلاق المهنية (الالتزام بالأخلاق، الاستقامة والالتزام بالحفاظ على السر المهني والرفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة).⁵⁰

ثانيا- الشفافية الإدارية:

تعتبر الشفافية الإدارية من المفاهيم الإدارية المتطورة التي بإمكانها الوصول إلى بناء تنظيمي ومؤسسي سليم وقادر على مواجهة المتغيرات التي تؤثر على المنظومة الإدارية، فمبدأ الشفافية يؤدي إلى تدني مستوى الفساد وزيادة الكفاءة والفعالية، ومن مزايا الشفافية نجد منها:

⁵⁰. ذات المرجع، ص 59.

*تمكن الشفافية من استخدام الكفاءات البشرية المؤهلة التي تنمي من قدرات المنظومة الإدارية لان وضوح طرق وقوانين التوظيف يقلل من إمكانية اللجوء إلى الرشوة والمحسوبية في استقدام الموظفين⁵¹.

ثالثا-الموارد المالية:

يعتبر الجانب المالي عنصرا مهما لإنجاح وترقية الخدمة العمومية، وعدم الاهتمام به يؤدي إلى التراجع في مستوى الخدمات المقدمة، إذ أنه يجب على الحكومة الجزائرية إدخال تقنيات التحفيز والاهتمام أكثر بنظام الأجور مما يؤدي إلى تحسين الأداء ورفع من مستوى الإنتاجية، فالزيادة في الأجور يحفز الفرد على العمل والابتعاد عن الانحرافات⁵².

المطلب الثاني: تحليل الاستبيان الأول الخاص بموظفي البلدية

تلعب بطاقة التعريف البيومتري دورا هاما في القضاء على التزوير وانتحال شخصية الآخر، فمن خلال دراستنا الميدانية لبلدية المعاتقة، استعنا بالاستبيان كطريقة وأداة بحث وتحليل، تضمنت الاستبيان مجموعة من الأسئلة لمعرفة آراء ووجهات نظر المبحوثين حول مسائل معينة محل الدراسة،

تهتم عينة الاستبيان الأول بمعرفة آراء موظفين بلدية المعاتقة المكلفين بإعداد لبطاقات التعريف البيومترية"، فهي بذلك عينة منتقاة، وتتكون عينة الاستبيان الثاني من المواطنين اللذين سبق لهم طلب الحصول على بطاقة الهوية البيومترية، وهي الأخرى تعد عينة منتقاة.

⁵¹-خروفي بلال،"الحوكمة المحلية و دورها في مكافحة الفساد في المجالس المحلية،دراسة حالة الجزائر"،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية ، كلية الحقوق ،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، الجزائر 2011.2012 .

⁵²- شنوفي نور الدين، مرجع سابق. ص42.

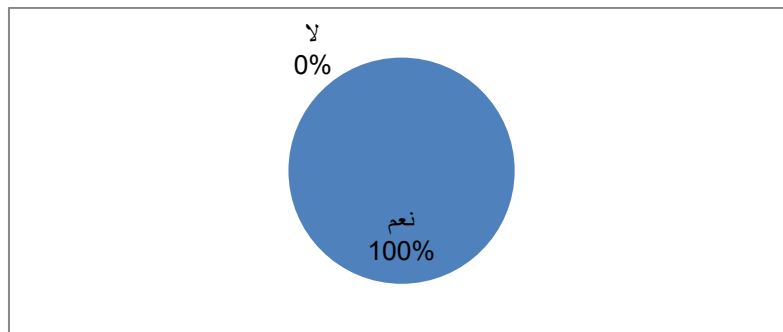
يتمثل مجتمع الدراسة الموظفين في مصلحة البيومتري والمتمثل عددهم 10 موظفين مخصصين لإعداد البطاقة البيومترية و من بينهم موظفين من مصالح أخرى يستعان بهم، انظر الاستمارة كاملة في الملاحق.

تم توزيع مجموعة من الأسئلة المفتوحة على العينة "مواطنين وموظفين" تتمثل فيما يلي:

حسب الموظفين.

هل تعتبر عدد الموظفين في مصلحة البيومتري كاف لأداء المهام؟		
الخيارات	العدد	النسب
نعم	10	100%
لا	0	0%
المجموع	10	100%

بعد دراسة النتائج المتحصل عليها من فئة الموظفين، نستنتج أن مئة بالمئة من الموظفين كانت إجاباتهم بالنفي، إذ أن عدد الموظفين المخصصين في مصلحة البيومتري غير كاف لإتمام المهام في الوقت اللازم، ما دفعهم بالاستعانة بموظفين من مصالح أخرى، كمصلحة الحالة المدنية.

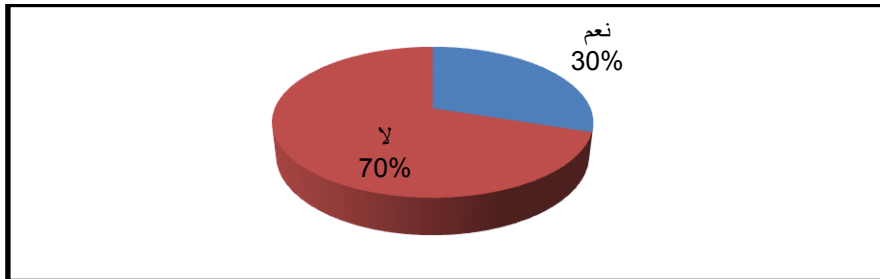


الرسم البياني رقم 01: رسم بياني يوضح نسبة الموظفين في مصلحة البيومتري.

هل تحصل جميع من في مصلحة البيومتری على برنامج تكويني؟		
الاقتراحات	العدد	النسبة المئوية
نعم	3	30%
لا	7	70%
المجموع	10	100%

الجدول رقم (02): يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق ببرامج التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية.

من خلال النتائج المتحصل عليها من طرف الموظفين، نلاحظ تباينا كبيرا بين المبحوثين في الدورات التدريبية التي توفرها البلدية في مجال الإدارة الإلكترونية، حيث أجاب 30% من المبحوثين بأنهم تلقوا دورة تدريبية دون غيرهم من العمال، وهذا ما أفادنا به المهندس التقني خلال المقابلة التي أجريت معه⁵³ في البلدية قد أجريت دورة تدريبية واحدة في الدائرة لمدة ستة أشهر، في حين أجاب 70% من المبحوثين بأنهم لم يتلقوا دورات تدريبية لكون بعض الموظفين من مصالح أخرى مثل مصلحة الحالة المدنية، وذلك يعود إلى غياب الموظفين المكونين ونقص اليد العاملة.



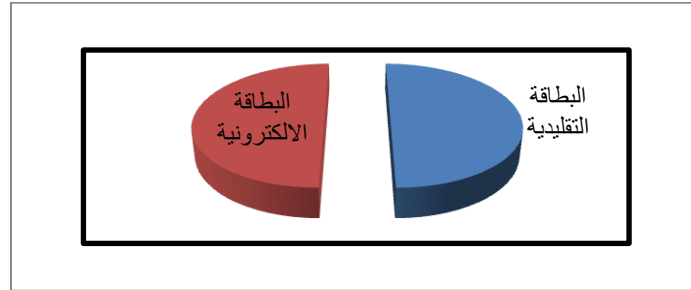
الرسم البياني رقم 04: رسم بياني يمثل نسبة تلقي المبحوثين للبرنامج التكويني في مجال الإدارة الإلكترونية.

⁵³مقابلة أجريت مع السيد لعقل يوسف، في مقر بلدية المعاتقة بتاريخ 2018/08/15. صباحا.

في نظرك من هي الأسهل من الناحية العلمية و التقنية؟		
النسب	العدد	الخيارات
%50	5	البطاقة التقليدية
%50	5	البطاقة البيومترية
%100	10	المجموع

الجدول رقم (03): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالبطاقة الأسهل من الناحية العلمية والتقنية.

كانت النتيجة منفرعة إلى قسمين، حيث نجد 50 بالمئة يفضلون البطاقة التقليدية فهي الأسهل من حيث الإعداد، لان المواطن العادي تلقى صعوبات في طلب البطاقة البيومترية. بينما 50% فضلوا البطاقة.

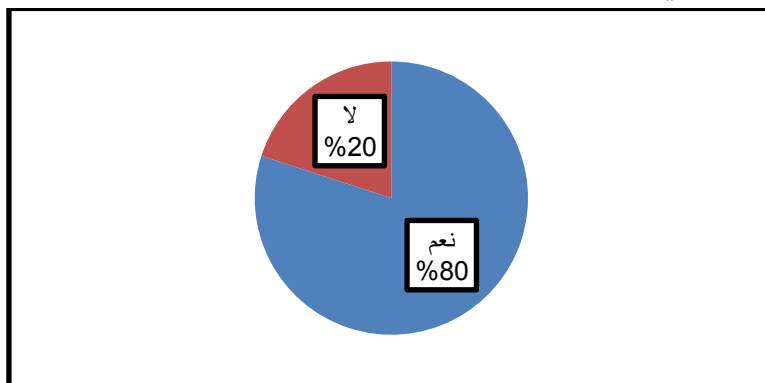


الرسم البياني رقم 03: رسم بياني يمثل نسبة الموظفين الذين يرون من هي البطاقة الاسهل للإعداد.

هل المعايير المتخذة في إعداد البطاقة البيومترية توافق المعايير الدولية؟		
النسب	العدد	الخيارات
%80	8	نعم
%20	2	لا
%100	10	المجموع

الجدول رقم(04): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بمعايير بطاقة التعريف البيومترية.

لم تطبق بطاقة التعريف البيومترية في الجزائر عليها جميع المعايير الدولية وذلك يكمن في وجود نقص في البطاقة، ف80% من الموظفين رأوا أن البطاقة ليست مماثلة للمعايير الدولية كالعنوان الشخصي، المهنة، الحالة العائلية، و20% يرونها مطابقة للمعايير الدولية.



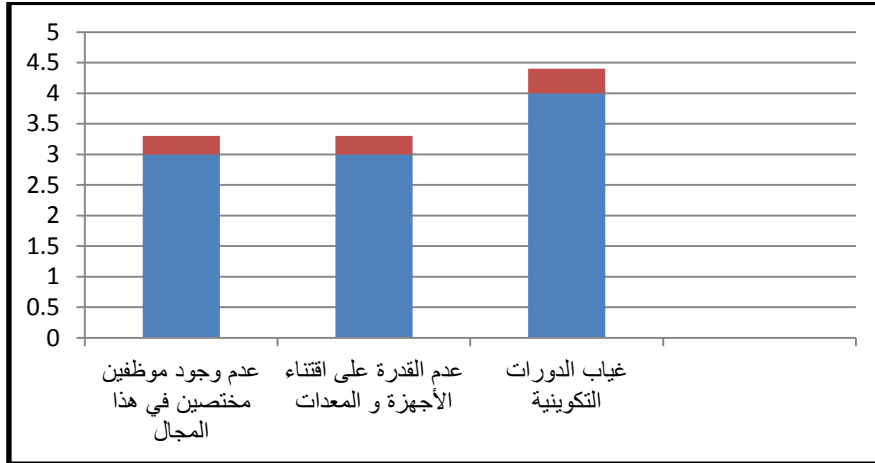
الرسم البياني اكمل إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بمعايير باقة التعريف البيومترية.

ما هي العوائق التي تواجهكم إثناء إعداد البطاقة البيومترية؟.		
النسب المئوية	العدد	الخيارات
30%	3	عدم وجود موظفين مختصين في هذا المجال
30%	3	عدم القدرة على اقتناء الأجهزة و المعدات
40%	4	غياب الدورات التكوينية
100%	10	المجموع

الجدول رقم(06): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول العوائق التي تواجه الموظفين اثناء إعداد بطاقة التعريف البيومترية.

من خلال إجابات الموظفين أن من الرغم من الايجابيات التي تحملها الإدارة الالكترونية إلا أن هناك في بعض الأحيان عوائق تحول دون تقديم خدمات أفضل، خصوصا وأنها مبتكر جديد يمثل اجتياز المجتمع التقليدي إلى المجتمع الحديث، فمن خلال المعلومات الموضحة في الاستبيان نلاحظ أن 30% من الموظفين صرحوا أن أكبر مشكل يعيق الإدارة الالكترونية هو النقص في الأجهزة المتطورة. و30% يرون ان المشكل هو

نقص الموظفين المتخصصين في مجال الإدارة الالكترونية، و 40 % من الموظفين يرون أن عائق الأكبر هو غياب الدورات التكوينية بالبلدية و التي تساعد على تسهيل التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

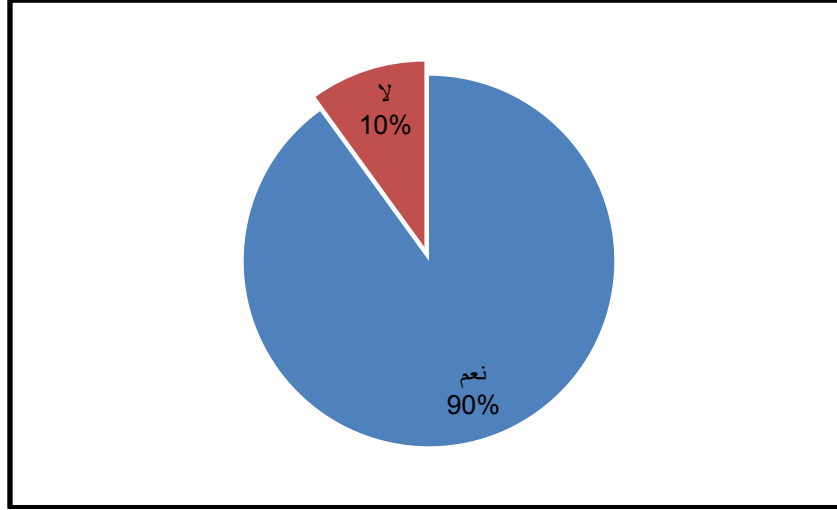


الرسم البياني رقم 05: رسم بياني يمثل نسبة الصعوبات التي تعاني منها مصلحة البيومتري.

هل تتلقون شكاوي من طرف طالبي البطاقة البيومترية؟		
النسبة المئوية	العدد	الخيارات
90 %	9	نعم
10 %	1	لا
100 %	10	المجموع

الجدول رقم (06): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول إن كان يتلقون شكاوي من المواطنين الذين يطلبون البطاقة.

إن من بين أهم ما يعرقل العمل في الإدارة الالكترونية وعدم تقديم خدمة أفضل للمواطن هو الأخطاء التقنية، فمن خلال النتائج المحصل عليها في الاستبيان نلاحظ أن 90% من الموظفين يرى أن الشكاوي المقدمة تكون دائما في الأخطاء المطبعية التي يقع فيها الموظف خصوصا ما تعلق بالاسم واللقب. بينما يرى 10% من الموظفين - في تبريرهم أن هذه الأخطاء تكون في الأوراق المقدمة لهم من طرف المواطنين.



الرسم البياني رقم 06: رسم بياني يوضح نسبة الشكاوي التي تتلقاها مصلحة اليومتري من طرف المواطنين.

7

-اذكر بعض التطلعات والإجراءات التي تراها مناسبة لإصلاح المصلحة مستقبلا؟		
		تكوين العمال
		توفير الأجهزة اللازمة
		توسيع المكاتب
		تخصيص مكتب للإرشاف
100%	10	المجموع

من خلال النتائج المتحصل من الاستبيان أن كل الموظفين 100 من مجتمع الدراسة يرون أن أهم الحلول التي يجب توفرها في مصلحة اليومتريّة هو تكوين الموظفين المختصين في مجال الإدارة الإلكترونية يعتبر الحل الأمثل للحد من المشاكل وتوفير الأجهزة المتطورة، و توسيع مكاتب للعمل و تخصيص مكتب للإرشاف لسهولة العمل.

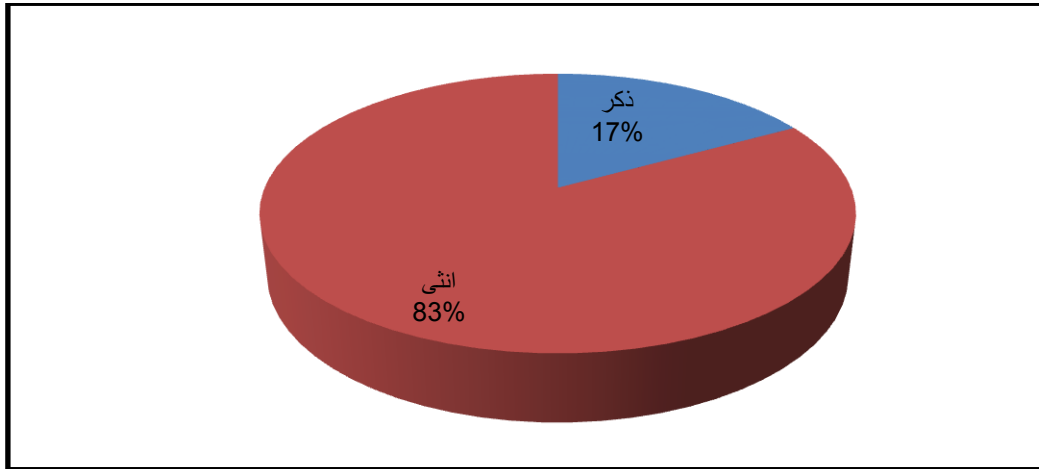
المطلب الثالث: تحليل الاستبيان الثاني الخاص بالمواطنين

بعد ملء الاستبيان من طرف عينة الدراسة والتي شملت 60 مواطنا، انظر الاستمارة رقم (2) في الملاحق، نشرع الان في تحليل و تفسير النتائج.

- تحليل البيانات الشخصية:

ويتضمن هذا المحور المعلومات الخاصة بأفراد العينة، والمتمثلة في نوع الجنس والسن والمستوى التعليمي والوظيفي، حيث أخذنا عينة من المواطنين تتمثل في 60 شخصا للإجابة عن أسئلة الاستبيان.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	36	60%
أنثى	24	40%
المجموع	60	100%

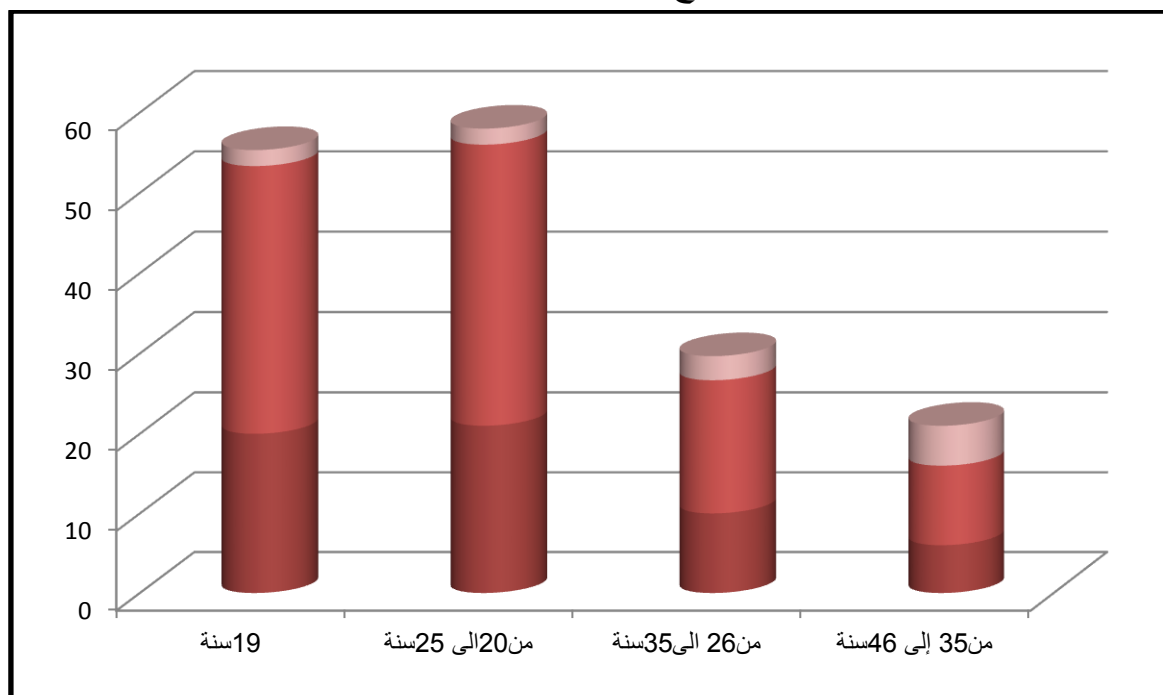


الرسم البياني رقم 01: رسم بياني يمثل نسبة عينة المبحوثين حسب الجنس.

الفئات	العدد	النسبة المئوية (%)
19سنة	20	33,33
من 20 الى 25سنة	21	35
من 26 الى 35سنة	10	16,67
من 35 إلى 46سنة	6	10
أكثر 46سنة	3	5
المجموع	60	100

الجدول الثاني: جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

نلاحظ من خلال الجدول عينة المبحوثين أن النسبة الأكبر للطلاب للبطاقة البيومترية هي فئة 19 سنة بنسبة 33% و من 20 إلى 25 سنة في درجة ثانية. وذلك يرتبط اساسا بشروط توفرها ضمن ملف التلميذ مرشح البكالوريا فئة 19سنة.

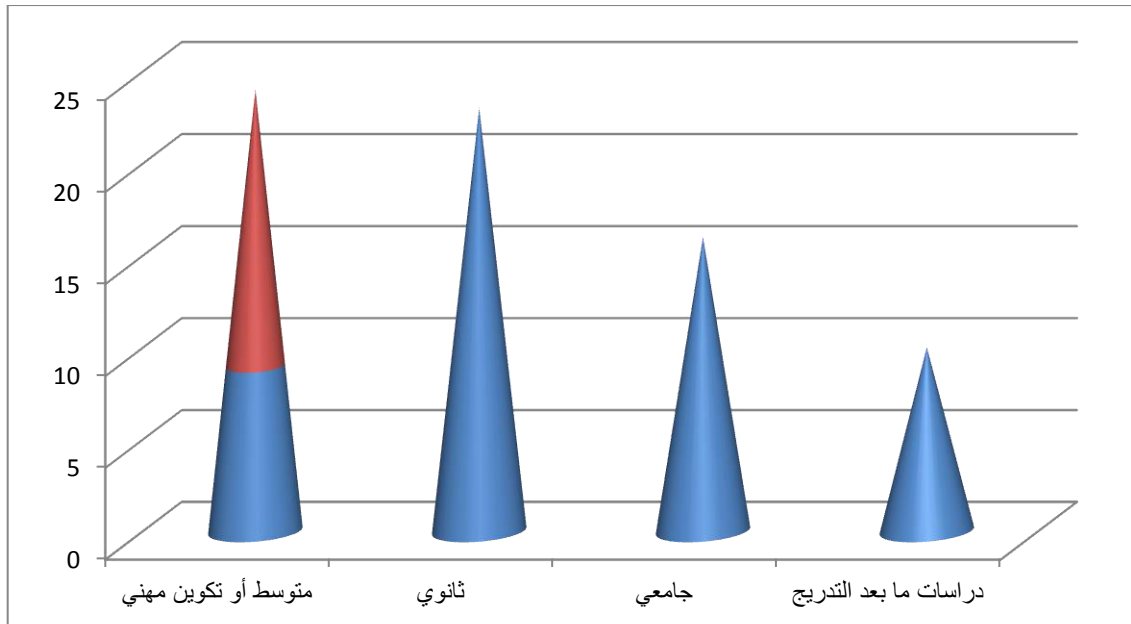


الرسم البياني رقم 02: رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

3-المستوى الدراسي

النسبة المئوية(%)	العدد	المستويات
3.33	02	ابتدائي
15	9	متوسط أو تكوين مهني
38.33	23	ثانوي
26.67	16	جامعي
16.67	10	دراسات ما بعد التدرج
%100	60	المجموع

الجدول رقم 03: جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن النسبة الأكبر هي فئة طلاب الثانوية أين وصلت إلى نسبة 38.33%، ولعل ذلك من متطلبات تكوين ملف اجتياز امتحان البكالوريا فبذلك هم مجبرون وليس مخيرون.

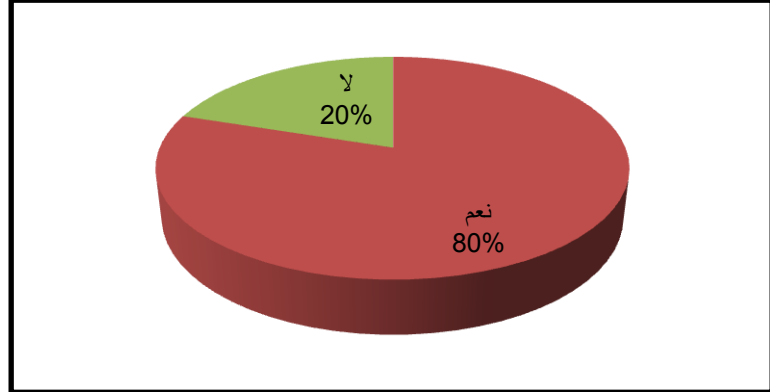


الرسم البياني رقم 03: رسم بياني يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى الدراسي.

2- تحليل المحور الثاني من الاستبيان: نظرة المبحوث حول بطاقة التعريف البيومترية؟

هل تظنون أن تحويل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية هو الحل الأمثل؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية(%)
نعم	48	80(%)
لا	12	20(%)
المجموع	60	100

الجدول رقم 01: جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق برأي المواطنين حول الوثيقة الأفضل التقليدية أم البيومترية.

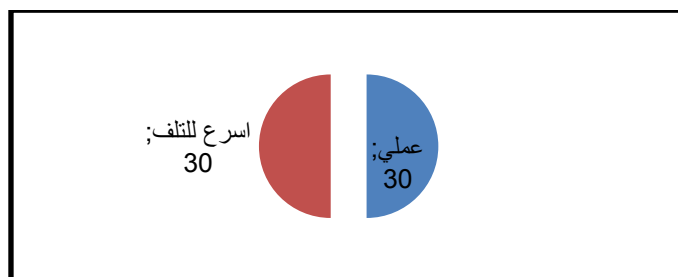


الرسم البياني رقم 01: رسم بياني يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتمثل في تحويل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية.

ما رأيك في شكل بطاقة التعريف البيومترية؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية(%)
عملي	30	50
أسرع للتلف	30	50
المجموع	60	100

الجدول رقم 02: جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق برأي المواطنين حول شكل بطاقة التعريف البيومترية.

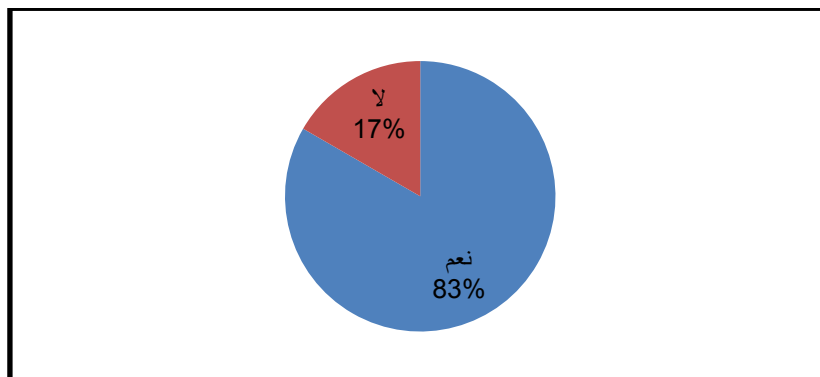
من الملاحظ اختلاف الإجابات حيث نجد 50% يرون أن شكلها عملي لان بطاقة التعريف التقليدية التي تكون سريع للتلف لأنها كبيرة الحجم و هي ورقية ما جعلها تتلف بسرعة لما تطوى مثلا، بينما النصف الآخر يرى العكس من ذلك كون البطاقة صغيرة الحجم فهي أسرع للضياع.



الرسم البياني 02: رسم بياني يوضح شكل بطاقة التعريف عملي أم أسرع للتلف.

هل وجدتم أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية (%)
نعم	50	83.33
لا	10	16.67
المجموع	60	100

الجدول 03: جدول رقم يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة حول السؤال المتعلق بان كانت هناك أخطاء في بطاقة التعريف البيومترية.



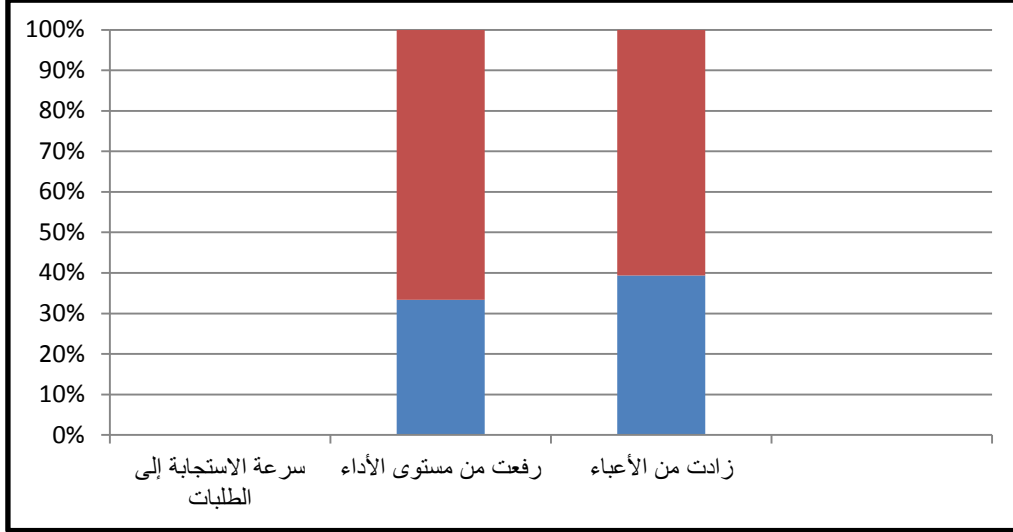
الرسم البياني رقم 03: رسم بياني يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة حول السؤال المتعلق ب إن كانت هناك أخطاء في بطاقة التعريف البيومترية.

نرى حسب النتائج أن 83.33% لم يجدوا أخطاء في البطاقة البيومترية، ونجد 16.67% من المبحوثين وجدوا أخطاء فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية. (كالاسم، اللقب)

هل تطبيق الإدارة الالكترونية في المرفق العام أدى إلى: (اقتراحات)		
النسبة المئوية%	العدد	الاقتراحات
70	42	تحسين مستوى الفعالية
0	0	سرعة الاستجابة إلى الطلبات
10	5	رفعت من مستوى الأداء
20	13	زادت من الأعباء
100%	60	المجموع

الجدول 4: جدول يمثل إجابات عينة الدراسة على السؤال المتمثل في بماذا ساهمت الإدارة الالكترونية؟

أدخلت الإدارة الالكترونية عدة تحسينات في الخدمة العمومية فمن خلال الإجابات التي تلقيناها من المواطنين فان 70% منهم يرون أن الإدارة الالكترونية أدت إلى تحسين مستوى الفعالية وأدت إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، و 10% رفعت مستوى الأداء، بينما نجد 20% من يرى أنها زادت من الأعباء.



الرسم البياني رقم 04: رسم بياني يوضح إجابات عينة الدراسة على السؤال المتمثل في
بماذا ساهمت الإدارة الإلكترونية؟

هل تعتقد أن المرور إلى الإدارة الإلكترونية، كانت نتيجة فشل الإدارة التقليدية؟		
النسبة المئوية	العدد	الخيارات
40	24	نعم
60	36	لا
100%	60	المجموع

الجدول 05: جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة فشل الإدارة التقليدية

من خلال الجدول نلاحظ أن 40% من يرون أن الإدارة الإلكترونية جاءت لتحسين الإدارة التقليدية وعصرنتها لأنها نقصت عليهم الأعباء كالانتقل وريح الوقت، بينما لم نتلق إجابات من عند 60% من المواطنين المبحوثين.

كيف تقيم جودة الخدمة في مصلحة البيومترية في "بلدية المعاتقة"؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية%
في تدهور	30	50
باقية على حالها	0	0
في تحسن	30	50
المجموع	60	100

الجدول رقم 06: يمثل الجدول إجابات عينة المبحوثين حول السؤال: كيف يقيمون جودة الخدمة في مصلحة البيومترية في بلدية المعاتقة

من خلال الجدول نلاحظ ان بلدية المعاتقة بالرغم من التحسينات التي نراها في الآونة الأخيرة إلا أن مازالت تعاني من البيروقراطية فنجد أن 50% من المواطنين يرون أن هناك تحسن في الخدمات المقدمة، و50% منهم يشعرون بتدني مستوى الموظفين في أداء مهامهم وكيفية تعاملهم مع المواطنين .

ما هي الجوانب التي ترى ضرورة التركيز عليها أكثر؟		
الاقتراحات	العدد	النسبة المئوية%
تخفيض الإجراءات الإدارية	01	01
تجنب الأخطاء في الخدمة والتلف والضياع	59	99
المجموع	60	100%

الجدول رقم 07: جدول يمثل إجابات عينة البحث حول الجوانب التي تراها ضرورية لتحسين باقة التعريف البيومترية.

من خلال النتائج المتحصل عليها في الاستبيان فإن 99% من المواطنين يرون ضرورة التركيز على تجنب الأخطاء في الخدمة المقدمة إليهم من طرف الموظفين، وتخفيض الإجراءات الإدارية 1% من المواطنين.

مدى رضاك عن الخدمات البيومترية في بلدية المعاتقة؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية%
راض	31	51,67
مستاء	22	36,67
غير راض	7	11,67
المجموع	60	100

الجدول 08: جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول السؤال المتعلق حول مدى رضا المواطنين في الخدمات المقدمة في مصلحة البيومتري ببلدية المعاتقة. من الملاحظ أن غالبية المبحوثين غير راضين على الخدمات المقدمة لهم في البلدية ومستاءين من ذلك، فمازالت البلدية تعاني من البيروقراطية.

ما رأيك في اقتراح السيد أحمد أويحيا، حول دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية%
لا نقبل	60	100%
نقبل	0	0
المجموع	60	100%

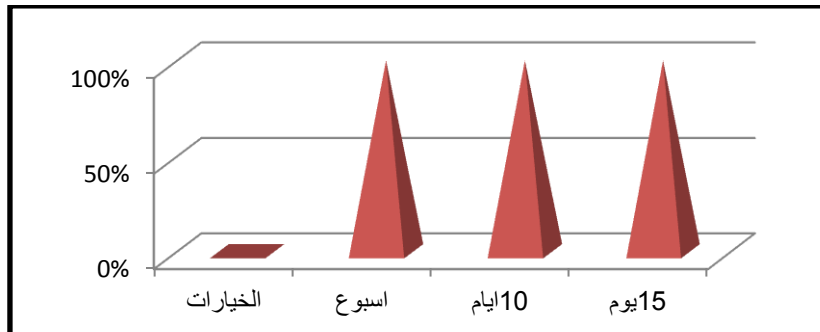
الجدول رقم 09: جدول يمثل نسبة إجابات عينة الدراسة حول دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية.

حسب الإجابات نلاحظ أن 100% منهم معارضين لاقتراح السيد أحمد أويحيا، فحسب رأيهم يرون أن المواطن البسيط لا تسمح له استخراج هذه الوثائق بسبب غلاءها، فسيستغني عنها لا محالة، ولقد تم طمأنة المواطنين من طرف رئيس الجمهورية بمجانبة البطاقة البيومترية.

كم من الوقت استغرقت الإدارة لتلقي رسالة لاستلام البطاقة؟		
النسبة المئوية%	العدد	الخيارات
20	12	أسبوع
10	06	10 ايام
40	24	15 يوم
30	18	أكثر
100%	60	المجموع

الجدول رقم 10: جدول يمثل نسبة إجابات عينة الدراسة المتعلق الوقت المستغرق لكي بعثوا لك رسالة لاستلام البطاقة؟

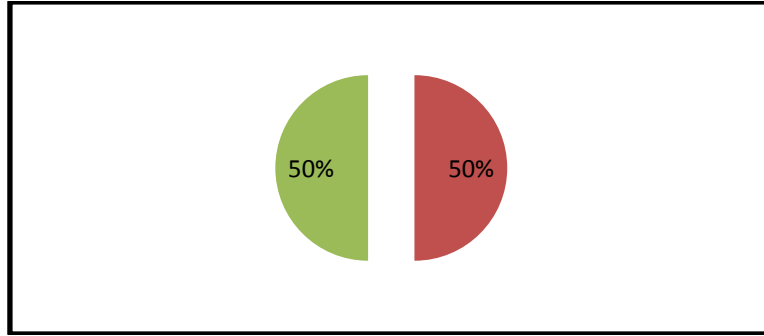
من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن بطاقة التعريف البيومترية تأخذ مدة متوسطة الى طويلة ليتم استخراجها رغم تأكيد المسؤولين في النشرات الإخبارية وتصريحهم للصحافة أن مدة الاستلام ستكون قصيرة لاسيما بعد استخراجها من البلدية وليس الدائرة، فمن خلال إجابات المبحوثين يتبين أنه لا توجد هناك مدة قصيرة لاستخراجها، بينما أجاب 56% من المبحوثين على أن بطاقة التعريف البيومترية تأخذ مدة متوسطة تصل في معدلها إلى 20 يوما، في حين 44% من المبحوثين أجاب بأن بطاقة التعريف البيومتري تأخذ 15 يوما باستثناء التلاميذ الذين هم مقبلون على اجتياز شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط .



رسم بياني يوضح نسبة اجابات عينة الدراسة المتعلق الوقت المستغرق لكي بعثوا لك رسالة لاستلام البطاقة؟

هل تعرضت لمشاكل أثناء طلبك لبطاقة التعريف البيومترية؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية
نعم	51	85
لا	09	15
المجموع	60	100%

كثيرا ما يعاني المواطن من الخدمات المقدمة من طرف البلدية، فنجد 85% يرون ان المشكل الوحيد في البلدية هو الخدمة المقدمة من طرف موظفي المصلحة قيد الدراسة وطريقة التواصل مع المواطنين بطريقة متعالية وغير محترمة في بعض الأحيان، بينما نجد 15% من المبحوثين يرون ان ليس هناك مشاكل اثناء طلب البطاقة البيومترية.

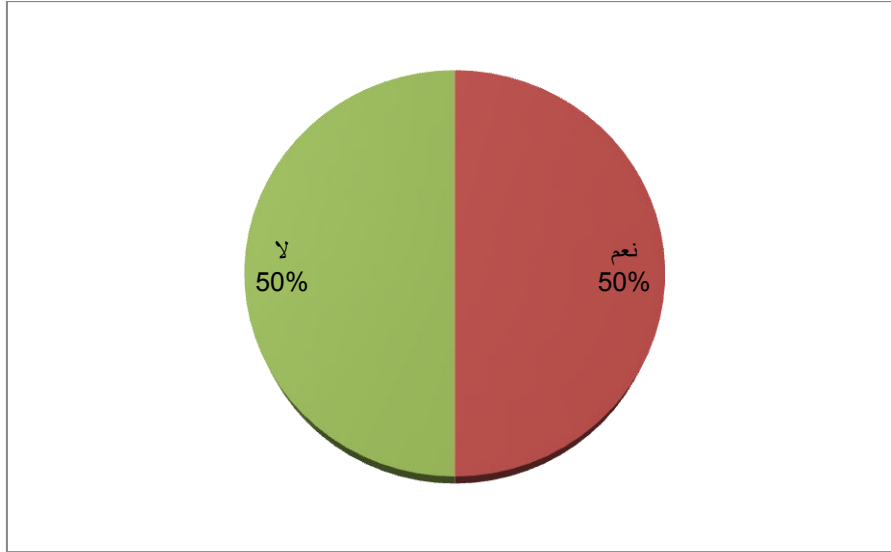


الرسم البياني رقم 11: رسم يوضح المشاكل التي يتعارض لها المواطنين أثناء طلب البطاقة.

هل تفضلا أن يدرج عنوانك الشخصي في البطاقة؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية (%)
نعم	30	50%
لا	30	50%
المجموع	60	100%

-الجدول رقم 12: جدول يمثل نسبة إجابات عينة البحث على السؤال حول تدرج العنوان الشخصي في بطاقة التعريف البيومترية.

حسب النتائج المتحصل عليها فان 50% يرون ضرورة تدوين العنوان الشخصي في بطاقة التعريف الوطنية الالكترونية وذلك لتسهيل المهام في بعض العمليات، فمثلا أثناء سحب الأموال يجدون مشكلة عدم معرفة العنوان الشخصي مع أعباء في بعض الخدمات الأخرى، أما 50% فيفضلون عدم إدراجه.



12- هل تفضل إضافة بيانات أخرى؟ اقترح بعض منها؟

من خلال الإجابات نجد 50% لم يقترحوا أي إضافات في البطاقة، بينما نجد 12% منهم من يرون ضرورة زيادة بعض المعلومات في بطاقة التعريف البيومترية منها تدوين العنوان، المهنة والحالة الاجتماعية.

الإحصاءات:

اعتمدنا تحليل إحصاءات السنة 2018/2017 لبطاقة التعريف البيومترية في بلدية
المعائقة:

- جدول لإحصائيات سنة 2017 حسب الأشهر (بالأخذ بعين الاعتبار أن البلدية بدأت بعملية إعداد بطاقات التعريف البيومترية بتاريخ الفتح فيفري 2017)

ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أوت	جويلية	جون	ماي	أفريل	مارس	فيفري	الأشهر البطاقة البيومترية
153	162	164	76	132	54	-	-	123	-	170	عدد الملفات المصادق عليها
388	252	365	201	309	751	-	-	472	-	222	عدد البطاقات المستقبلية
399	368	357	334	505	750	-	-	450	-	0	عدد البطاقات المستلمة
941	3342	2358	676	745	926	-	-	309	-	0	عدد البطاقات الغير مسلمة

المرجع: حسب الاحصاءات المقدمة من مصلحة البيومتري في بلدية معائقة.

بعد الدراسات التي أجريت حول الإحصائيات لعام 2017 نلاحظ أن عدد البطاقات التي يتم إعدادها في تزايد مستمر على العموم من شهر إلى آخر، إذ يبين الجدول السابق ذلك حتى انه يتبين أن في الأسبوع الأول من شهر فيفري كانت قد سجلت نسبة معتبرة من البطاقات التي كانت موجهة لتلاميذ البكالوريا. ونلاحظ أن عدد الملفات المصادق عليها في 2017 ما يقارب 1034 ملفا، في حين ان عدد البطاقات المستقبلية يتمثل في 2960 بطاقة وعدد البطاقات المستلمة من طرف أصحابها تتمثل في 3163 بطاقة في حين أن 941 بطاقة لم يتم استلامها من أصحابها، وهو ما يشكل استياء الموظفين لان البطاقات غير المستلمة من طرف أصحابها ستأخذ مكانا في مكاتب مصلحة البيومتري التي تعاني من ضيقها الشديد لاسيما في البلدية قيد الدراسة.

وبعد الدراسات التي قمنا بها توصلنا إلى النتيجة إن عملية إعداد البطاقة البيومترية يسير في الشكل المراد به.

• جدول الإحصائيات لسنة 2018 إلى غاية شهر أوت:

أوت	جويلية	جوان	ماي	افريل	مارس	فيفري	جانفي	الأشهر
191	234	-	149	-	250	437	261	الملفات المصادق عليها
262	568	-	470	-	663	339	408	عدد البطاقات المستقبلية
378	418	-	576	-	474	360	457	عدد البطاقات المستلمة
1030	1146	-	919	-	1060	871	892	عدد البطاقات الغير مسلمة

المرجع : حسب الإحصائيات المقدمة من مصلحة البيومتری في بلدية معانقة

بعد الدراسات التي أجريت حول إحصاءات عام 2018 نلاحظ أن عدد البطاقات التي تم إعدادها مقارنة بالسنة 2017 في تزايد ملحوظ إذ كان عدد الملفات المصادق عليها في 2017 كان 1034 في حين أنه ارتفع عام 2018، لما بلغ 1522 ملفاً، أما في ما يخص عدد البطاقات المستقبلية فقد بلغ حالياً 2710 بطاقة؛ يتمثل عدد البطاقات المسلمة إلى أصحابها في عدد يقارب 2663 بطاقة، أما فيما يخص البطاقات التي لم يتسلمها

أصحابها تعد 1030 بطاقة وفقا لإحصاءات شهر أوت 2018، وهو ما يمثل استياءا لموظفي البلدية كما اسلفنا،

كما استاء بعض المواطنين من تصرف أعوان بلدياتهم عبر الوطن، بإتلاف بطاقتهم التقليدية عند ايداعها لطلب البطاقة الجديدة، وذلك في المزابل العمومية عوض اتلافها بطريقة اخرى مثل إحراقها، ووصفوا الفعل بغير الحضاري وغير اللائق وعدم احترام للمواطن.

خلاصة الفصل الثاني:

قامت الحكومة الجزائرية في السنوات الأخيرة باستثمار كبير في قطاع تقنية المعلومات والتكنولوجية، ذلك ما حتم على المؤسسات الحكومية إدخال شبكة أنظمة معلومات إلكترونية.

استهلت الفصل التطبيقي من الدراسة بإعطاء نظرة شاملة حول البلدية، من خلال إبراز الفرق الموجود بين البطاقة الكلاسيكية والبيومترية، والخدمات التي تقدمها للمواطن، من خلال استحداث المصلحة البيومترية، حيث وجدنا ان هذه الشبكة الالكترونية تعتمد على برامج عديدة؛ من جمع المعلومات إلى غاية تسليم بطاقة التعريف البيومترية.

عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة، من خلال تجسيد الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية في الجزائر و الذي يمثل تحدي حقيقي أمام الحكومات القائمة نجم عن تطبيقه ايجابيات وسلبيات، حيث يلزم التعامل معها بحذر، مع تفعيل الايجابيات وتفادي السلبيات ومعالجة أثارها.

ومن خلال الاستبيان نرى أن الجزائر سعت إلى توفير جميع الإمكانيات لأجل إنجاح تطبيق هذه التكنولوجيا، وفي مجال الإدارة من التقليدية إلى الالكترونية كان له الأثر الكبير في الإسراع بالتعامل مع نظام الوثائق الالكترونية ونجد منها بطاقة التعريف البيومترية، مما رجح بالفائدة على المواطن والحكومة على حد سواء من خلال عصرنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة وتسهيل متطلباته و إرساء الشفافية في العمل.

الخطمة

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في وقتنا الحالي تسارع وتيرة التغيرات التي يشهدها العالم اليوم، في ظل ما يعرف بمجتمع المعلومات التي أدخلت تطورات سريعة في عدة قطاعات، فالجزائر تبنت العديد من المشاريع التي تخولها في الدخول في مجتمع المعلومات من أبوابه الواسعة، منها الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية. والتي قطعت أشواطاً عديدة لإنجاح هذه المشاريع. و منه مشروع الجزائر الالكترونية الذي تحيطه الضبابية لغياب رؤية شاملة في إيجاد المتطلبات التقنية و القانونية والتنظيمية لإطلاق هذا المشروع فالتصور السائد حول المشروع لا يخرج عن نطاق اعتباره برنامج إصلاح للخدمة العمومية، خاصة أن الأساليب التي تم انتهاجها في إطار الإدارة الالكترونية كعصرنة خدمات الحالة المدنية مثلاً عن طريق نظام بطاقة التعريف، وجواز السفر البيوميترين، وتقنية استصدار وثائق الحالة المدنية الأصلية دون التنقل إلى مكان الميلاد.

و في ظل تحسين الخدمة العمومية رسمت الحكومة الجزائرية، إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي، و ذلك من خلال تبني مخطط عمل متناسق وصارم، بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات، والإدارات العمومية للوصول إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فقد عملت الحكومة على إدخال الإدارة الالكترونية كآلية جديدة لتقديم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات مما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المرافق العمومية، وذلك باستغلال التكنولوجيا في تسير المرفق العام كضرورة حتمية تفرضه المتغيرات الداخلية والدولية.

الاستنتاجات والمقترحات

1- الاستنتاجات:

- ابرز النتائج التي توصلت إليها من خلال هذه المذكرة ما يلي:
- * بالرغم من الجهود التي تبذلها الجزائر في توفير البيئة المناسبة للإدارة و تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال تعميم تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة؛
 - * تسمح تكنولوجيا المعلومات بتوفير الوقت وسهولة الحصول على الخدمة؛
 - * تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين الخدمة العمومية ؛
 - * ضعف الوعي الثقافي في تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي؛
 - * تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية؛
 - * توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات؛

2- المقترحات:

- * تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية؛
- * ضرورة التكوين المتواصل لإطارات العاملين بالمرافق العمومية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات؛
- * تعميق الوعي بمفهوم التكنولوجيا في الإدارة العمومية وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية بالجامعات وندوات بالمراكز الثقافية لكل بلدية؛
- * تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيا الحديثة، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني و الخاص في هذا المجال؛
- * الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثف والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، لان

مشروع الحكومة الالكترونية موجه له بالأساس، وأن نجاح المشروع مرتبط بوعيه وتفاعله معه.

الأملاحق

الملحق الأول: استمارة الاستبيان

جامعة مولود معمري (تيزي وزو)

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة الماستر تخصص السياسات العامة والإدارة المحلية، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تهدف إلى معالجة موضوع حول: دور تكنولوجيا المعلومات في سير الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة البطاقة البيومترية في بلدية معاتقة.

يكفي فقط التأشير بالعلامة (x) لكل إجابة في الخانة، والتي تعكس لنا رأيكم. في الأخير نحيطكم علما بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، فأملنا فيكم كبير بأن تكون إجاباتكم على الأسئلة صادقة وموضوعية.

تيزي وزو في: 18 و 19 سبتمبر 2018م

الاستمارة رقم 01

1- هل تعتبر عدد الموظفين في مصلحة البيومتري كاف لأداء المهام؟

نعم لا

2- هل تحصل جميع من في مصلحة البيومتري على برنامج تكويني؟

نعم لا

-إذا كان نعم،كم كانت مدة التكوين؟

.....

3- في نظرك من هي الأسهل من الناحية العملية و التقنية؟

البطاقة التقليدية البيومترية

4- هل المعايير المتخذة في إعداد البطاقة البيومترية توافق المعايير الدولية؟

نعم لا

5- ما هي العوائق التي تواجهكم إثناء بإعداد البطاقة البيومترية؟

.....

.....

6- هل تتلقون شكاوي من طرف طالبي البطاقة البيومترية؟

نعم لا

-إذا كانت نعم ما هو نوعها؟

.....

.....

7- اذكر بعض التطلعات و الإجراءات التي تراها مناسبة لإصلاح المصلحة مستقبلا؟

استمارة الاستبيان رقم 2

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر أنثى

2- السن:

19 سنة من 20 إلى 25
من 26 إلى 35 من 35 إلى 46 أكثر من 46

3- المستوى الدراسي:

ابتدائي متوسط أو تكوين مهني
ثانوي جامعي دراسات ما بعد التدرج

المحور الثاني: نظرة المبحوث حول بطاقة التعريف البيومترية

1- هل تظنون أن تحويل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية هو الحل الأمثل؟

نعم لا

2- ما رأيك في شكل بطاقة التعريف البيومترية؟

عملي أسرع للتلف

3- هل وجدتم أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة؟

نعم لا

3- هل تطبيق الادارة الالكترونية في المرفق العام أدى إلى:

أ- تحسين مستوى الفعالية

ب-سرعة الاستجابة الى الطلبات

ج-رفعت من مستوى الاداء

د . زادت من الأعباء

8-هل تعتقد أن المرور إلى الإدارة الالكترونية، كان نتيجة فشل الإدارة التقليدية؟
نعم لا

ان كان لا فما هو تفسيركم؟

9-كيف تقييم نوعية الخدمة في مصلحة البيومترية في بلدية "المعاققة"؛

في حالة سيئة باقية على حالها في تحسن مستمر

10-ما هي الجوانب التي ترى ضرورة التركيز عليها أكثر

أ-تخفيض الإجراءات الإدارية

ب-تجنب الأخطاء في الخدمة والتلف والضياع

ج-تحسين التعامل مع المواطنين

11-عموما ما مدى رضاك في الخدمات البيومترية في بلدية المعاققة ؟

راض تماما راض مستاء غير راض

12-ما رأيك في قرار الوزير الاول احمد اويحيا ،حول دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية؟

قابل معارض

13-هل تمكنت من استخراج البطاقة بسهولة، وفي اقل وقت؟

نعم لا تأخذ وقت

14-كم من الوقت استغرق لكي بعثوا لك رسالة لاستلام البطاقة؟

أسبوع 10 أيام 15 يوم اكثر

15-هل تعرضت لمشاكل اثناء طلبك لبطاقة التعريف البيومترية؟

لا

نعم

..... اذا كانت نعم اذكر بعض منها.

فَلَمَّا فَصَلَ الْكَافِرِينَ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْكُمْ أَلَيْسَ لَهُمْ آيَاتٌ أَنْ لَا يَأْتِيَهُمُ الْغِيَابُ

قائمة المراجع:

أ- الكتب:

- 1- الخوري شحادة هاني، **تكنولوجيا المعلومات**، دمشق: دار الرضا للنشر والتوزيع، 1998.
- 2- عبد المطلب عبد الحميد، **التمويل المحلي**، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2001.
- 3- هلاي محمد جمال علي، **المحاسبة الحكومية**، عمان: دار صفاء لطباعة و النشر والتوزيع، 2002
- 4- فرغلي عبد الله علي موسى، **تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي والإلكتروني**، جامعة القاهرة، فرع الخرطوم، 2007.
- 5- الصيرفي محمد، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009.
- 6- الكساسبة وصفي، **تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، جامعة القاهرة، فرع الخرطوم، 2011.
- 7- بعلي محمد الصغير، **القانون الإداري**، الجزائر: دار العلوم للنشر، 2013.
- 8- المزاهرة هلال منال، **تكنولوجيا الاتصال والمعلومات**، دار النشر للنشر والتوزيع والطباعة، 2014.
- 9- عدمان مريزق، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة**، الجزائر: جسر النشر والتوزيع، 2015

ج-المذكرات والأطروحات العلمية:

- 1- بوعنان نور الدين، **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء**، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة، **مذكرة ماجستير** كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007
- 2- شاذلي شوقي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، **مذكرة الماجستير**، جامعة قسدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2008
- 3- بونيف محمد لمين ، **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية**، **مذكرة ماجستير**، تخصص علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر، 2009.

- 4-عاشور عبد الكريم، دور الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، **مذكرة ماجستير**، العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسطينة، 2010.
- 5- شويح عثمان، دورا لجماعات المحلية في التنمية المحلية"، دراسة حالة البلدية، **مذكرة ماجستير** في القانون العام، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان، 2010/2012.
- 6- بودارف مصطفى ،"التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه"، **مذكرة ماجستير** في الحقوق، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2011/2012.
- 7- خروفي بلال، الحوكمة المحلية و دورها في مكافحة الفساد في المجالس المحلية، دراسة حالة الجزائر، **مذكرة ماجستير** في العلوم السياسية، كلية الحقوق ،جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر 2011.2012.
- 8-معطي سيد أحمد، واقع التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، **مذكرة ماجستير** في إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011/2012.
- 9-يطو رزيقة ، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائ"، **مذكرة ماجستير**، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، 2012.
- 10-درب وردة، قمودة وهيبية، استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة"، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، وحدة ورقلة، **مذكرة لاستكمال متطلبات الليسانس** في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2012/2013.
- 11-وجه بشيري، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، **مذكرة ماجستير**، جامعة ورقلة، 2013.
- 12- عبداوي هناء، "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبليس"، **اطروحة دكتوراه** الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2016.
- 13-عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصم"، **اطروحة دكتوراه نظام ل م د** في علم الاجتماع ،تخصص إدارة و أعمال، جامعة محمد خيضر-بسكرة. 2015/2016.

د . المراجع القانونية:

- 1- ج ج د ش ،دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 المعدل والمتمم بالقانون 01/16 المؤرخ في 6/03/2016 المتضمن التعديل الدستوري،
- 2- توفيق بوزناشة، دليل الجمهورية الجزائرية، ط1، الجزء 2، جانفي 2015
- 3- سليمان خرموش، إرسالية فيم يخص معلومات خاصة بالبلدية، تحت رقم: 1530/ب م/2016.
- 4- ج.ج.د.ش، المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المتعلق بكيفية إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الأساليب الإدارية، المؤرخ في 18 أبريل 2017، الجريدة الرسمية، العدد 25،
- 5- منشور وزاري، 593/م ت أم ت ش ع/2018، المتعلق بتأطير الشباك الالكترونية الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلالها، المؤرخ في 25 مارس 2018.

هـ المراجع الالكترونية:

- 1- نجلاء فتحي عبده، المواطنة في الإدارة العامة، موقع الإدارة العامة والمحلية، متاح على الموقع؛
<https://kenanaonline.com/users/PLAdminist/posts/394356>
- 2- "تكنولوجيا المعلومات، المفهوم و الأدوات"، مركز الدراسات الإستراتيجية، متاح على الموقع؛
Qu.edu.iq/et/modlresource/view.php?id=39739
- 4- حمزة لعزيزي، «تعريف و مفهوم التكنولوجيا»، موسوعة المبتكر، متاح على الموقع؛
inoopedia-blog.spot.Com
- 5- حمزة محمد ناجي خالد، "الإدارة الالكترونية"، متاح على الموقع؛
<http://ar.m.wikibooks.org>
- 6- عبد الكريم عبد الرحيم، "الإدارة الالكترونية؛ متاح على الموقع؛
www.vobabylon.edu.iq.lecteur.view
- 7- "مشروع الجزائر الالكترونية"، موقع وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛ متاح على الموقع:

www.Journal.cybrarians.org

ملخص الدراسة:

أصبح اليوم التعرف على دور واستخدامات تكنولوجيا المعلومات في الخدمة العمومية، ومدى نجاح استخدامها في الإدارة الجزائرية وإدخال هذه التقنية في معظم الأجهزة الحكومية والخاصة، وعلى الأخص الإدارة التي تقوم بتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومعظم تلك الأجهزة لها اتصال مباشر من خلال شبكات الانترنت.

ولقد أدركت مختلف بلدان العالم الثالث، ومن بينها الجزائر التي تواجه حاليا ضغوطا ملحة لمواجهة التحديات المتعلقة بهذا التغير التقني الكبير، لذا لجأت إلى التكنولوجيا و رقمنة الإدارة وتقريب الإدارة من المواطن كنتيجة لمحاولة إصلاح العلاقة بين الإدارة والمواطن فقد تم تخفيف الإجراءات الإدارية، قصد محاربة مساوئ البيروقراطية التي كانت ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة لتحسين الخدمات وتقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن.

وأخيرا نستطيع القول أن تكنولوجيا المعلومات سهلت الخدمات للمواطنين في البلديات حيث تمكنهم من حصر حاجياتهم و خدماتهم دون أي عناء. والذي دفعهم إلى التخلي مبدئيا عن بعض المعاملات الورقية في الإدارة التقليدية. وبلدية معاتقة أدخلت الإدارة الالكترونية لتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين.

Résumé

Today, the role and uses of information technology in the public service have become familiar with the success of its use in the Algerian administration and the introduction of this technology in most government and private agencies, especially the administration that provides public services to citizens.

The countries of the third world, including Algeria, which are currently facing pressing pressures to meet the challenges of this great technical change, have become aware of technology, digitizing management and bringing the administration closer to citizens as a result of trying to reform the relationship between the administration and the citizen. The bureaucracy, which was one of the major workshops initiated by the state to improve services and reduce the rift between the administration and the citizen.

Finally, we can say that information technology has facilitated the services of citizens in the municipalities where they can limit their needs and services without any trouble. Which led them to forego some paper transactions in traditional management? The Municipality has introduced electronic administration to improve the service provided to citizens.

فجرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	شكر و تقدير
	الإهداء
01	مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

9/2	تمهيد
-----	-------

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

12/10	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
14/13	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات
21/15	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها
22	المطلب الرابع: : أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الإدارية

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

23	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
28/24	المطلب الثاني: تعريف الخدمة العمومية وخصائصها
31/29	المطلب الثالث: معايير الخدمة العمومية
32	المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات في الخدمات العامة
34	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: إصدار بطاقة التعريف البيومترية في بلدية معاتقة: بين الإيجابيات

والعراقيل

35	تمهيد
----	-------

المبحث الأول: التعريف ببلدية معاتقة

36	المطلب الأول:تعريف بلدية "المعاققة للدراسة
39/37	المطلب الثاني: نشأة بلدية " المعاققة"
40	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبلدية المعاققة

المبحث الثاني: إعداد بطاقة التعريف البيومترية

45/42	المطلب الأول: تعريف بطاقة التعريف البيومترية
46	المطلب الثاني: مراحل إعداد بطاقة التعريف البيومترية

المبحث الثالث: واقع إعداد استخراج بطاقة التعريف البيومترية (تحليل استبيان)

52	المطلب الأول: أساليب تطوير الخدمة العمومية في الجزائر
54	المطلب الثاني: تحليل الاستبيان الأول
61	المطلب الثالث: تحليل الاستبيان الثاني
76	خلاصة الفصل

الخاتمة.....80/78ص

الملاحق.....89/81ص

قائمة المراجع.....93/91ص

الملخصات 96/95ص

فهرس المحتويات.....98ص