

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قسنطينة 3



كلية العلوم السياسية  
قسم التنظيم السياسي و الإداري

الرقم التسلسلي:.....  
الرمز:.....

مذكرة ماستر

تخصص: حوكمة محلية

شعبة: التنظيم السياسي و الإداري

تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العامة في الجزائر  
- دراسة حالة وحدة البريد الولائية بولاية قسنطينة -

تحت إشراف:  
حيمر فتيحة  
الرتبة: دكتوراه

مقدمة من طرف الطالبتين:  
شعلي عبير  
علال بثينة

اعضاء لجنة المناقشة		
رئيسا	جامعة قسنطينة 3	أ.مريم زهراوي
مناقشا	جامعة قسنطينة 3	أ. وداد صالح
مشرفا و مقرا	جامعة قسنطينة 3	د.فتيحة حيمر

السنة الجامعية 2015 / 2016

دورة : جوان

الصفحة	الموضوع
	إهداء
	شكر و عرفان
VI - VI	فهرس المحتويات
VI - VI	قائمة الجداول و الأشكال
VI - VI	قائمة المختصرات و الرموز
7-2	مقدمة
<b>الفصل الأول: ماهية الإدارة الالكترونية و المرفق العام</b>	
9	تمهيد
10	المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
10	المطلب الأول: نشأة و تعريف الإدارة الالكترونية
15	المطلب الثاني: مبادئ و أهداف الإدارة الالكترونية
18	المطلب الثالث: خصائص الإدارة الالكترونية
19	المطلب الرابع: كيفية تطبيق الإدارة الالكترونية
24	المطلب الخامس: معوقات و سلبيات الإدارة الالكترونية
28	المبحث الثاني: ماهية المرفق العام
28	المطلب الأول: تعريف المرفق العام
29	المطلب الثاني: عناصر المرفق العام و أنواعه
31	المطلب الثالث: النظام القانوني للمرفق العام
33	المطلب الرابع: مبادئ المرفق العام
34	المطلب الخامس: طرق إدارة المرفق العام
36	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية و المرفق العام في الجزائر</b>	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: الإدارة الالكترونية في الجزائر
39	المطلب الأول: مؤشرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر
44	المطلب الثاني: أسباب تبني الإدارة الالكترونية في الجزائر
44	المطلب الثالث: الجهود المبذولة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر
49	المطلب الرابع: تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر

51	المبحث الثاني: المرفق العام وعلاقته بالإدارة الالكترونية في الجزائر
51	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن المرفق العام في الجزائر
52	المطلب الثاني: أنواع المرافق العامة في الجزائر
53	المطلب الثالث: تطبيق الإدارة الالكترونية في المرافق العامة الجزائرية
55	المطلب الرابع: الخدمات الالكترونية التي تقدمها المرافق العامة في الجزائر
59	المبحث الثالث: اثر تطبيق الإدارة الالكترونية على أداء المرافق العامة في الجزائر
60	المطلب الأول: اثر تطبيق الإدارة الالكترونية على مبادئ المرفق العام
61	المطلب الثاني: اثر تطبيق الإدارة الالكترونية على موظفي المرفق العام
63	المطلب الثالث: اثر تطبيق الإدارة الالكترونية على عملاء المرفق العام
65	المطلب الرابع: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المرفق العام
68	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: اثر تطبيق الإدارة الالكترونية على سير وحدة البريد الولائية بقسنطينة</b>	
70	تمهيد
71	المبحث الأول: وحدة البريد الولائية قسنطينة
72	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر
74	المطلب الثاني: التعريف بوحدة البريد الولائية قسنطينة
76	المطلب الثالث: مهام وحدة البريد الولائية قسنطينة
76	المطلب الرابع: الخدمات التي تقدمها وحدة البريد الولائية قسنطينة
80	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
81	المطلب الأول: مجتمع وعينات الدراسة
81	المطلب الثاني: أدوات جمع وتحليل البيانات
82	المطلب الثالث: عرض وتحليل بيانات المقابلة
88	المطلب الرابع: عرض وتحليل بيانات الاستمارة
116	خلاصة الفصل
118	خاتمة
123	قائمة المصادر و المراجع
134	الملاحق
	ملخص

## المخلص

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، و التي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات والذي أحدثت تحولا هاما في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أداؤها وجودة خدماتها، الأمر الذي دفع بالجزائر لانتهاجها و تطبيقها في مرافقها العامة .

و هذا ما حاولنا دراسته في الجانب النظري و الذي تناولنا فيه مفهوم و نشأة الإدارة الالكترونية و المرفق العام و المبادئ و كل ما يتعلق بالمفهومين ، إضافة لتطرقنا إلى الإدارة الالكترونية و المرفق العام في الجزائر محاولين بذلك تشخيص العلاقة الكامنة بين المتغيرين، ثم حاولنا إسقاط تلك المعطيات على الجانب الميداني و المتمثل في وحدة البريد الولائية بولاية قسنطينة ، حيث بينت نتائج المقابلات و الاستمارتين أن المديرية تعمل على تحقيق الإدارة الالكترونية لتحسين أداء موظفيها من جهة و كآلية لتحسين و تطوير خدماتها و بالتالي الحصول على رضا مواطنيها من جهة أخرى. غير أنها لا تزال تواجه عراقيل و تعرف نقائص.

## الكلمات المفتاحية :

الإدارة الالكترونية - المرفق العام - تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال - وحدة البريد الولائية بولاية قسنطينة - بريد الجزائر.

## Résumé / abstract

**Le terme est la gestion électronique de la terminologie de la gestion moderne, qui a émergé à la suite de l'énorme révolution dans les réseaux d'information et de communication, ce qui a provoqué un changement important dans la performance des organisations pour améliorer la productivité et la rapidité d'exécution et la qualité de ses services qui ont incité l'Algérie à poursuivre et appliqué dans les établissements publics. Et voici ce que nous avons essayé d'étudier dans la partie théorique, qui nous avons traité avec le concept et l'émergence de la gestion électronique et d'utilité publique et principes, et tout ce qui concerne Bamufhoumen outre, nous avons traité avec la gestion électronique et d'utilité publique en Algérie, en essayant de faire le diagnostic de la relation sous-jacente entre ces deux variables, et dans ce dernier a essayé de déposer ces données sur le côté du terrain et de l'état direction des technologies de l'information et de la communication à Constantine, où les résultats des entrevues et les formes ont montré que la direction travaille à adapter la gestion électronique pour améliorer la performance du personnel d'une part et comme un mécanisme pour améliorer et développer ses services et ainsi obtenir la satisfaction de ses citoyens d'autre part. Cependant, ils se heurtent encore à des obstacles et d'identifier les lacunes --**

## Mots clés / Key Words

**E-administration- service public - technologies de l'information et de la communication - unités postales de wilaya - e-Algérie**