

الجمهورية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة صالح بوبنيدر - قسنطينة 3 -



معهد التسيير التقنيات الحضرية  
قسم تسيير المدن والتعمير

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة تخرج لنيل درجة الماستر

التخصص: تسيير الجماعات المحلية والحوكمة

الشعبة: تسيير التقنيات الحضرية

**تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية**  
دراسة حالة بلدية (سطيف)

-إعداد الطالبين:

ولاد حسين صالح

بلحمو عاصم

-الأستاذة الممتحنة

كتفي سلطانه

-الأستاذة الرئيسة

بولزررق ابتسام

-الأستاذة المشرفة

خلاصي وافية

السنة الجامعية 2020 /2019

دورة : سبتمبر 2020

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	التشكر
	الإهداء
III-I	فهرس المحتويات
V-IV	قائمة الجداول-الأشكال-الخرائط
أ-د	المقدمة العامة
<b>الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية</b>	
20	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
20	أولا : تعريف الإدارة الإلكترونية
20	ثانيا : التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
21	ثالثا: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية
21	1. أهداف الإدارة الإلكترونية
21	2. أهمية الإدارة الإلكترونية
22	رابعا : عناصر وظائف ومميزات إدارة الإلكترونية
22	1. عناصر الإدارة الإلكترونية
23	2. وظائف الإدارة الإلكترونية
26	خامسا : مبادئ ودوافع ومتطلبات التحول للإدارة الإلكترونية
26	1. مبادئ الإدارة الإلكترونية
26	2. دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية
27	3. متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية
29	المبحث الثاني : مفهوم الخدمة العمومية
29	أولا: تعريف الخدمة العمومية.
29	ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية
31	ثالثا: أنواع ونظم الخدمة العمومية

33	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر	
36	المبحث الأول: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر
36	أولاً: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية
36	1. مشروع الإدارة الإلكترونية 2013
37	ثانياً: برنامج ومنهجية عمل تنفيذ المشروع
39	ثالثاً: مقومات الجزائر لتطبيق الإدارة الإلكترونية:
42	رابعاً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
43	المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.
44	أولاً: أهمية ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية
45	ثانياً: تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام.
46	1. أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ المرفق العام
46	2. تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام.
47	3. تأثير الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام.
47	ثالثاً: إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.
47	1. قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية
50	2. قطاع العدالة
51	3. قطاع البريد والمواصلات
52	4. قطاع التعليم العالي والبحث العلمي
53	5. قطاع التشغيل والضمان الاجتماعي
54	خلاص الفصل
الفصل الثالث دراسة الميدانية حالة بلدية سطيف	
	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.
56	أولاً: التعريف ببلدية سطيف.

56	1. موقع ولاية سطيف
57	2الموقع الجغرافي للولاية
58	3 تعريف بلدية سطيف
59	4 مناخ البلدية
60	ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة.
60	1المصادر الثانوية:
60	2المصادر الأولية:
60	ثالثا: أدوات جمع البيانات.
61	رابعا: مجتمع البحث وعينة الدراسة.
61	<b>المبحث الثاني: تفسير النتائج.</b>
61	أولا: عرض وتحليل البيانات.
61	أ-الخاص بتحليل البيانات الشخصية.
66	ب :ما مدى تطبيق الإدارة الالكترونية
74	<b>خلاصة الفصل</b>
76	<b>الخاتمة العامة</b>
	<b>الملاحق</b>
	<b>المراجع والمصادر</b>

### الملخص:

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن من الإدارة ، وقد تناولت دراستنا هاته الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية سطيف والتي نهدف من خلالها إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ، وبناء على هذا قمنا بطرح الإشكال التالي :

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية سطيف ؟

وقد استعنا بمنهج دراسة الحالة باعتباره المنهج الملائم واعتمدنا على استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة المتمثل في 20 مواطن وبعد تحليلنا للنتائج خلصنا إلى أن من أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هو مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الإدارة من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية هو توفير إطارات بشرية متخصصة .

غياب الدورات التدريبية الذي يعتبر أهم عائق أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة ، الإدارة الإلكترونية، الخدمة ، الخدمة العمومية ، المواطن الإلكتروني ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الانترنت ، تحسين الخدمة العمومية

**Résumé:** L'administration électronique est l'une des stratégies les plus importantes suivies pour améliorer le service public et rapprocher les citoyens de l'administration. Notre étude a traité de cette administration électronique comme un mécanisme d'amélioration du service public, une étude de cas de la commune de Sétif, à travers laquelle nous visons à lever l'ambiguïté autour du concept d'administration électronique et de son rôle dans l'amélioration du service public, et sur cette base, nous avons posé le problème suivant:

Comment l'administration électronique contribue-t-elle à l'amélioration du service public dans la commune de Sétif?

Nous avons utilisé la méthodologie des études de cas comme approche appropriée et nous avons adopté le formulaire de questionnaire qui a été distribué à la communauté d'étude de 20 citoyens. Fournir un pneu humain spécialisé.

L'absence de cours de formation est le principal obstacle à l'application de la gestion électronique.

**Mots clés:** administration, administration électronique, service, service public, e-citoyen, technologies de l'information et de la communication Internet, amélioration du service