

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



معهد: تسيير التقنيات الحضرية

الرقم التسلسلي:

الرمز:

التخصص: حوكمة وتنمية محلية

قسم: تسيير المدن

الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية
"دراسة حالة جامعة صالح بونيدر - قسنطينة 03-"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر 2 في تسيير المدن
تخصص حوكمة وتنمية محلية

تحت اشراف الاستاذة:

❖ مصباح سمية

مقدمة من طرف الطالبين:

❖ بالاعرج عبد الرزاق

❖ عبيد شارف أنيس

السنة الجامعية 2019 / 2020

الدورة: سبتمبر 2020

الفهرس

الصفحة	العنوان
VII	صفحة الإهداء
VI	صفحة الشكر والتقدير
V	الفهرس
01	مقدمة عامة
02	الإشكالية
02	الفرضيات
02	أسباب اختيار الموضوع
03	أسباب اختيار مكان الدراسة
03	مراحل الدراسة
03	الصعوبات التي واجهتنا
04	خطة البحث
الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية	
05	تمهيد
06	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
06	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
07	المطلب الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية وأهدافها
07	أولاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية
07	ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية
08	ثالثاً: أهداف الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثالث: إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية
10	أولاً: الإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
10	(1) مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة
10	(2) مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل
10	(3) مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة
11	ثانياً: تطبيق الإدارة الإلكترونية
11	(1) البنية التحتية

11	2) توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية
11	3) توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت
11	4) التدريب وبناء القدرات
12	5) توافر مستوى مناسب من التمويل
12	6) توفر الإرادة السياسية
12	7) وجود التشريعات والنصوص القانونية
12	8) توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية
12	9) خطة تسويقية دعائية شاملة
13	المبحث الثاني: الثاني: بنية وتركيب الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الأول: مجتمع المعلومات والإدارة الإلكترونية
15	أولاً: مفهوم مجتمع المعلومات
15	ثانياً: سمات مجتمع المعلومات
16	ثالثاً: مبادئ مجتمع المعلومات
17	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات كركيزة للإدارة الإلكترونية
17	أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
18	ثانياً: مكونات تكنولوجيا المعلومات
19	ثالثاً: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات
20	رابعاً: دور تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الإلكترونية
21	المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
23	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الخدمة العمومية	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية والإدارة العمومية
25	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية والإدارة العمومية
25	أولاً: مفهوم الخدمة العمومية
25	ثانياً: مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية
26	ثالثاً: مفهوم الإدارة العمومية
26	• الإدارة

26	• الإدارة العمومية
27	المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية
27	(1) الخدمات الإدارية
27	(2) الخدمات الإجتماعية والثقافية
27	(3) الخدمات الصناعية
27	(4) الخدمة حسب طريقة تقديمها
27	(5) الخدمة حسب طبيعة إستهلاكها
28	(6) من حيث تحمل كلفة الخدمة
28	المطلب الثالث: معايير الخدمة العمومية
28	(1) المساواة
28	(2) الديمومة
29	(3) التطور
29	المبحث الثاني: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية
29	المطلب الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية بالجزائر
29	• مشروع الجزائر الإلكترونية 2013
30	المطلب الثاني: نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
31	الفرع الأول: رقمنة مصلحة الحالة المدنية
31	الفرع الثاني: رقمنة جواز السفر (جواز السفر البيومتري)
31	الفرع الثالث: رقمنة بطاقة التعريف الوطنية (بطاقة التعريف الوطنية البيومترية)
31	الفرع الرابع: رقمنة الخدمات البنكية
32	الفرع الخامس: رقمنة الخدمات القضائية
32	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية آفاق لترشيد الخدمة العمومية
33	(1) مردودية الخدمة العمومية
33	(2) تقليص تكاليف الخدمة
33	(3) سرعة الاستجابة واحترام المواعيد
33	(4) الدقة
33	(5) سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة
35	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	

36	تمهيد
37	المبحث الأول: لمحة عن جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03
37	المطلب الأول: التعريف بجامعة قسنطينة 3
39	المطلب الثاني: هيكل الجامعة
39	المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية
39	المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية وحدود الدراسة
39	أولاً: منهج البحث
39	ثانياً: حدود الدراسة
40	ثالثاً: عينة الدراسة
40	المطلب الثاني: أدوات وأساليب الدراسة
42	المبحث الثالث: تحليل العبارات واتجاهات الآراء
42	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
42	أولاً: تحليل البيانات الديموغرافية
42	(1) الجنس
43	(2) الفئة العمرية
44	(3) المستوى التعليمي
45	(4) سنوات الخبرة
46	(5) الوظيفة
47	ثانياً: نتائج الدراسة ومناقشتها
47	(1) عرض وتحليل نتائج المحور الأول: إتجاه الموظفين العام نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية
48	• مناقشة نتائج المحور الأول
49	• تحليل المؤشرات الإحصائية للمحور الأول كوحدة واحدة
50	(2) عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: التغير الملاحظ بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية
51	• مناقشة نتائج المحور الثاني
53	• تحليل المؤشرات الإحصائية للمحور الثاني كوحدة واحدة
53	(3) عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: مدى استخدام الأجهزة والبرامج
54	• مناقشة نتائج المحور الثالث

57	• تحليل المؤشرات الإحصائية للمحور الثالث كوحدة واحدة
58	المطلب الثاني: نتائج الدراسة
59	خلاصة الفصل
60	خاتمة
63	المصادر والمراجع
66	الملاحق
66	الملحق 01
66	الملحق 02
67	الملحق 03
68	الملحق 04
68	الملحق 05
69	الملحق 06

الملخص

أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات من أجل مواكبة التطور التكنولوجي. لهذا تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية، من خلال تسليط الضوء على جامعة قسنطينة 03 كونها أهم الجامعات الجزائرية التي تسعى لمواكبة التطور التكنولوجي السريع، عصنة إدارتها، واتخاذ كل التدابير لتطوير وظائفها، تحسين أدائها وجودة خدماتها.

الكلمات المفتاحية

الإدارة الإلكترونية - الخدمة العمومية - جامعة قسنطينة 03.

Abstract

The e-management has become an imperative that must be sought to be applied in all institutions in order to keep pace with technological development. That is why this study aims to research various aspects of electronic management and their role in developing public service, the university of Constantine 03, being the most important Algerian universities that seeks to keep pace with the rapid technological development, modernize its management, and take all the measures to develop its functions, improve its performance and the quality of its services.

Key Words

E-management - Public service - University of Constantine 03.