

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



معهد تسيير التقنيات الحضرية  
قسم تسيير المدن و التعمير

مذكرة ماستر

تخصص: تسيير الجماعات المحلية و الحوكمة

الشعبة: تسيير المدن و التعمير

التكنولوجيا الحديثة و دورها في تسيير المدينة  
دراسة حالة التسيير الالكتروني في مؤسسة البلدية - قسنطينة -

تحت إشراف الأستاذة الدكتورة:

دباش ربيعة

مقدمة من طرف الطالبين :

بن بوطبة دنيا

بن شعبان مريم

لجنة المناقشة

فاضل عبد الوهاب ..... أستاذ مساعد قسم "أ" ..... رئيسا

ميلوس إبتسام ..... أستاذة مساعدة قسم "أ" ..... ممتحنة

دباش ربيعة ..... أستاذة محاضرة ..... مشرفة

نوقشت بتاريخ: 2019/06/27

السنة الجامعية 2019/2018

الدورة: جوان 2019

# الفهرس

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
01	المقدمة العامة
الفصل الأول: التكنولوجيا و مدى تأثيرها على المجال الإداري	
05	تمهيد الفصل
أولاً: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
05	I التكنولوجيا
05	I.1 مفهوم التكنولوجيا
05	I.1.1 من حيث المضمون
05	I.1.2 من حيث اللفظ
06	I.2 تعريف التكنولوجيا
06	I.3 مجالات استخدام التكنولوجيا
06	I.3.1 مجال التعليم و التعلم
06	I.3.2 مجال الاتصالات
06	I.3.3 التجارة الالكترونية
07	I.3.4 المجال الإداري
07	I.3.5 الصحة و الطب
07	I.3.6 مجال الإعلام و الثقافة
08	I.3.7 المجال العسكري
08	I.3.8 المجال الترفيهي
08	I.3.9 المجال الصناعي
09	II تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
09	II.1 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
09	II.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
10	II.3 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
10	II.3.1 المكونات المادية (الحاسوب)
10	II.3.2 البرمجيات
10	II.3.3 الاتصالات

10	II 4.3.البيانات
11	II 5.3.الأفراد
<b>ثانيا: الإدارة الالكترونية</b>	
11	I تعريف الإدارة الالكترونية
12	II أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية
12	III خصائص الإدارة الالكترونية
12	IV أهمية الإدارة الالكترونية
13	V أهداف الإدارة الالكترونية
13	VI مزايا الإدارة الالكترونية
<b>ثالثا: البلدية الالكترونية</b>	
14	I تعريف البلدية الالكترونية
14	II الأهداف الإستراتيجية للبلدية الالكترونية
15	III فوائد تطبيق البلدية الالكترونية
15	III 1. الفوائد الاقتصادية
15	III 2. الفوائد الإدارية
15	III 3. الفوائد الاجتماعية
16	IV النموذج البلدي الإلكتروني
16	IV 1. الفعالية الداخلية للبلديات
16	IV 2. تطوير الهياكل
16	IV 3. الخدمات البلدية الالكترونية
16	V أهداف البلدية الالكترونية
17	VI متطلبات قيام البلدية الالكترونية
17	VI 1. توفير بنية تحتية مناسبة
18	VI 2. وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة
18	VI 3. إعادة النظر في طريقة سير المعاملات
18	VI 4. توفير القدر الكافي من الخصوصية و أمن المعلومات
18	VI 5. بناء القدرات والطاقات البشرية
18	VII عقبات تطبيق التقنيات الالكترونية في البلدية الالكترونية
19	VIII خارطة الطريق الإلكتروني

19	VIII. 1. مرحلة البوابة الإلكترونية
20	VIII. 2. مرحلة الخدمات الاستعلامية
20	VIII. 3. مرحلة الخدمات المتكاملة
22	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: واقع التسيير الإلكتروني في الجزائر</b>	
23	تمهيد الفصل
<b>أولاً: برنامج كابدال</b>	
23	I تعريف برنامج "كابدال" CAPDEL
23	II ميزانية تطبيق برنامج كابدال في الجزائر
24	III المحاور الرئيسية لبرنامج كابدال في الجزائر
24	IV البلديات النموذجية المختارة لتطبيق برنامج كابدال في الجزائر
25	V أهداف برنامج كابدال في الجزائر
<b>ثانياً: التسيير الإلكتروني بين التجربتين الجزائرية و العربية</b>	
25	I التجربة الجزائرية (مشروع الحكومة الإلكترونية بالبلدية)
25	I. 1. نبذة تعريفية عن المؤسسة البلدية بالجزائر
25	I. 1.1. I مرحلة الاستعمار 1830-1962
25	I. 1.1.1. I البلديات الأهلية
26	I. 1.1.1. I 2. البلديات المختلطة
26	I. 1.1.1. I 3. البلديات ذات التصرف التام
26	I. 2.1. I مرحلة البلدية ما بعد الاستقلال 1962-2011
26	I. 2. 1. I المرحلة الانتقالية الممتدة ما بين 1962 إلى 1967
27	I. 2.2.1. I البلدية في ظل قانون 1967
27	I. 3.2.1. I البلدية في ظل قانون 1990
27	I. 4.2.1. I البلدية في ظل القانون الجديد 2011
28	I. 2. مشروع الحكومة الإلكترونية ببلدية الجزائر (2008-2013)
29	I. 3. أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية ببلدية الجزائر (2008-2013)
29	I. 4. إستراتيجية مشروع الجزائر الإلكترونية ببلدية الجزائر (2008-2013)
30	I. 5. تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ببلدية الجزائر (2008-2013)
30	I. 1.5. I مشروع عصرنه وثائق مصلحة الحالة المدنية

30	1.1.5. I التعريف بالمشروع
30	2.1.5. I تطبيق المشروع
31	2.5. I مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومترين
31	1.2.5. I التعريف بالمشروع
31	2.2.5. I تطبيق المشروع
32	3.2.5. I أهداف المشروع
32	4.2.5. I ميزانية المشروع
33	6. I نتائج مشروع الحكومة الالكترونية ببلدية الجزائر (2008-2013)
34	7. I معيقات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية ببلدية الجزائر (2008-2013)
35	II التجربة العربية: (مشروع الحكومة الالكترونية ببلدية مسقط)
35	1. II نبذة عن بلدية مسقط
35	2. II تقنية المعلومات في بلدية مسقط
36	3. II مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية مسقط
36	1.3. II أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية مسقط
36	2.3. II إستراتيجية مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية مسقط
37	3.3. II مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية مسقط
37	1.3.3. II المرحلة الأولى: تطوير البنية التحتية و التواجد على الشبكة
37	2.3.3. II المرحلة الثانية: تقديم بعض الخدمات الالكترونية
37	3.3.3. II المرحلة الثالثة: توسيع نطاق تقديم الخدمات الالكترونية
38	4.3.3. II المرحلة الرابعة: تدشين بوابة الدفع الالكتروني وتكامل الخدمات
38	4.3. II الخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية مسقط
38	1.4.3. II خدمات المناقصات
38	2.4.3. II عقود الإيجار
38	3.4.3. II تصاريح البناء
38	4.4.3. II مخالفات مواقف السيارات
38	5.4.3. II الترخيص البلدي
39	6.4.3. II دليل مسقط التجاري
39	7.4.3. II حلقات الحوار المفتوح
39	5.3. II نتائج مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية مسقط

40	II 6.3. العقبات و الصعوبات التي واجهت مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية مسقط
<b>ثالثا: تجربة التسيير الالكتروني في بلدية قسنطينة</b>	
41	I تقديم بلدية قسنطينة
42	II تقديم المصلحة البيومترية لبلدية قسنطينة
42	III النتائج المستخلصة من الموظفين
43	III 1. البيانات الشخصية للموظفين
43	III 1.1. الجنس
43	III 2.1. الفئة العمرية
44	III 3.1. المستوى التعليمي
45	III 4.1. الوظيفة
46	III 5.1. سنوات الخبرة
46	III 6.1. درجة التأهيل في الإعلام الآلي
47	III 7.1. شهادة في الإعلام الآلي
48	III 2. متطلبات التسيير الإلكتروني في بلدية قسنطينة
48	III 1.2. الدورات التكوينية
48	III 2.2. مدة الدورات التكوينية
49	III 3.2. التواصل الداخلي بين الموظفين على مستوى المصلحة البيومترية
50	III 4.2. درجة عصرنة البلدية على مستوى المصلحة البيومترية
50	III 5.2. درجة مساهمة التسيير الالكتروني في القضاء على البيروقراطية
51	III 6.2. درجة مساهمة التسيير الالكتروني في تقليص عدد العمال على مستوى المصلحة البيومترية
52	III 7.2. درجة العوائق التي تواجه تطبيق التسيير الالكتروني على مستوى المصلحة البيومترية
52	IV النتائج المستخلصة من المواطنين
53	VI 1. المصلحة المتردد عليها بكثرة من طرف المواطنين
53	IV 2. درجة امتلاك الحاسوب
54	IV 3. درجة الاشتراك في الانترنت
55	IV 4. درجة استخدام المواطنين للبريد الالكتروني

55	IV. 5. درجة تحميل الوثائق من موقع البلدية
56	IV. 6. درجة ثقة المواطنين في المعلومات الموجودة في موقع البلدية
57	IV. 7. درجة القناعة بأن البلدية في الجزائر تتطور إلى البلدية الالكترونية
57	IV. 8. الطريقة المناسبة لسحب الوثائق
58	IV. 9. درجة رضا المواطن على الخدمات المقدمة
59	V. أهم المشاكل التي تعرقل التسيير الإلكتروني في بلدية قسنطينة
59	V. 1. أهم المشاكل التي تواجه المصلحة البيومترية
59	V. 2. أهم المشاكل التي تواجه المصلحة التقنية
60	VI. اقتراحات الموظفين لنجاح التسيير الإلكتروني في المصلحتين
60	VII. اقتراحات المواطنين فيما يتعلق بإدراج التكنولوجيا الحديثة في تسيير المجال الحضري
61	خلاصة الفصل
62	الخلاصة العامة
63	المصادر و المراجع
67	الملاحق



## الملخص

من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي كان لابد من دمج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في كل المجالات نظرا لأهميتها الكبيرة.

و تعتبر الإدارة الالكترونية أحد أهم الاستراتيجيات المتبادلة قصد تحسين الخدمة و تقريب المواطن من الإدارة.

و تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب التكنولوجيا الحديثة، و دورها في تسيير المدينة و محاولة منا لمعرفة واقع البلديات الجزائرية في إطار مشروع الحكومة الالكترونية 2008-2013 بالبلدية، و أهم الأهداف التي تطرق لها برنامج كابدال.

حيث تعتبر بلدية قسنطينة من البلديات التي مستها عملية التحديث الالكتروني فيما يخص الوثائق البيومترية، و الذي نجح إلى حد كبير نظرا لتسريع وتيرة انجاز الوثائق، و هذا رجع بالفائدة على الحكومة و المواطنين، إلا أن هذا المشروع عرف مجموعة من العوائق و النقائص و خاصة في الجانب التقني.

## المفردات الاستدلالية

التكنولوجيا- الإدارة الالكترونية- البلدية الالكترونية- التسيير الالكتروني- البيومتري.

## Résumé

Afin de palier des progrès s'aligner technologiques, il était nécessaire d'intégrer les technologies de l'information et de la communication dans tous les domaines, en raison de leur importance.

La gestion électronique est l'une d'échange les plus importantes utilisées pour améliorer le service et rapprocher le citoyen de l'administration.

Cette étude vise à rechercher les différents aspects de la technologie moderne et son rôle dans la gestion de la ville, afin de connaître la réalité des communes algériennes du qu'aborde projet de gouvernement électronique 2008-2013 au niveau de l'APC et les objectifs les plus importants du programme CAPDEL.

La commune de Constantine est considérée comme l'une des communes qui à mis au point le processus de modernisation électronique des documents biométriques avec succès en raison de l'accélération du rythme de réalisation, mais ce projet connu un certain nombre d'obstacles et de lacunes, notamment sur le plan technique.

## Mots clés

La technologie- L'administration électronique- La commune électronique- La gestion électronique- Biométrie.