

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة قسنطينة 3
كلية العلوم السياسية
قسم التنظيم السياسي والإداري

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص: إدارة محلية

الشعبة: علوم سياسية

رقمنة الإدارة وتطوير الخدمة العمومية في الجزائر:

وزارة الداخلية أنموذجا

تحت إشراف الأستاذ:

بوروني زكرياء

مقدمة من طرف الطالب:

✓ بوذراع مروى

✓ سيدي عيسى شهرزاد

السنة الجامعية 2022/2021

دورة جوان 2022

ملخص الدراسة:

انبرت هذه الدراسة لانعكاسات رقمنة الإدارة في قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وخاصة على مستوى البلدية على نوعية الخدمات العمومية، فبغية عصرنه وتطوير الإدارات العمومية تبننت الجزائر مشروعاً وطنياً يتمثل في مشروع الإدارة الإلكترونية، وكانت وزارة الداخلية سباقة لإدخال التقنيات والخدمات الرقمية من خلال مشروع البلدية الذكية، ولعدم الاكتفاء بالجوانب النظرية والوقوف عن كثب على آثار الرقمنة على أداء ومخرجات القطاع المستهدف بالبحث، تم إجراء دراسة ميدانية اعتمدت على المقابلة مع موظفين من مصلحتي الحالة المدنية والبيومترية ومع مجموعة من المواطنين، وحملت إجابات المبحوثين انطباعاً عاماً إيجابياً مؤكدة مساهمة رقمنة الإدارة في ترقية وتحسين أداء ونوعية خدمات الإدارة العمومية، إذ مكنتها من الاستجابة لطلبات المواطنين بكفاءة وفعالية.

الكلمات المفتاحية:

رقمنة الإدارة، الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، البلدية.

Abstract:

This study focused on the repercussions of administration's digitization in the ministry of Interior sector and the local authorities, especially at the municipal level, on the quality of public services. In order to closely examine the effects of digitization on the performance and outputs of the targeted sector in this research, an empirical study was conducted using interviews with employers from the civil and biometric departments as well as a group of citizens. The respondent's answers carried a positive general impression, confirming the contribution of the administration's digitization to the promotion and improvement of the performance and quality of public administration services, as it enabled it to respond to citizen's requests efficiently and effectively.

Key words:

Digitization of administrations, Electronic administration, Public service, The ministry of the interior and local authorities, The municipality.