

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة صالح بونبندر قسنطينة 03



كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري
القسم: الإتصال والعلاقات العامة
الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

الشعبة: الإعلام والإتصال

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر
دراسة ميدانية ببلدية ميله

مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال

إشراف الأستاذة:
د.نعيمة قشي

إعداد الطالبتين:
▪ مروة بوالداد
▪ خولة عيمر

السنة الجامعية: 2022/2021

دورة: جوان

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ميله؟

ولتحقيق أهداف البحث قمنا بدراسة ميدانية على بلدية ميله، واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الدراسة لوصف الظاهرة المدروسة، ولجمع البيانات استخدمنا الاستبيان، حيث تم توزيع 150 استمارة على عينة من المستفيدين من خدمات بلدية ميله، كما قمنا بإجراء مقابلة مع الأمين العام للبلدية لجمع المعلومات اللازمة، وتوصلنا إلى أن هناك تحسن في جودة الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية و التي لعبت دورا مهما من خلال تقديم خدمات سريعة وفعالة للمواطن، والحصول على معلومات دقيقة وموثوقة بدون أخطاء وتقريب الإدارة من المواطن، بالإضافة إلى القضاء على مشكلة الطوابير الطويلة والاحتفاظ وإيجاد حلول للمشكلات التي تعاني منها البلدية لخدمة مواطنيها، ورد الاعتبار للمرفق العام وإصلاحه ومحاربة الفساد الإداري والبيروقراطية.

Résumé

L'étude visait à mieux connaître le rôle de l'e-administration dans l'amélioration de la qualité du service public en Algérie en répondant à la question clé suivante : Quel est le rôle de l'e-administration dans l'amélioration de la qualité du service public dans la municipalité de Mila?

Pour atteindre les objectifs de la recherche, nous avons mené une étude sur le terrain sur la municipalité de Mila, et nous nous sommes appuyés sur le programme descriptif analytique de l'étude pour décrire le phénomène étudié, Pour recueillir des données, nous avons utilisé le questionnaire, 150 formulaires ont été distribués à un échantillon de bénéficiaires des services municipaux de Mila. Nous avons également interviewé le Secrétaire général municipal pour recueillir les informations nécessaires Nous avons constaté une amélioration de la qualité de la fonction publique grâce à l'application de l'administration électronique dans la municipalité, qui a joué un rôle important en fournissant des services rapides et efficaces aux citoyens. Obtenir des informations précises et fiables sans erreur et rapprocher l'administration du citoyen, éliminer le problème des longues files d'attente et du surpeuplement, trouver des solutions aux problèmes affectant la municipalité pour servir ses citoyens, la réhabilitation et la réforme de l'infrastructure publique et la lutte contre la corruption administrative et bureaucratique.

Summary

The study aimed to learn about the role of e-administration in improving the quality of public service in Algeria by answering the following key question: What is the role of e-administration in improving the quality of public service in Mila municipality?

To achieve the objectives of the research, we conducted a field study on the municipality of Mila, and relied on the analytical descriptive curriculum of the study to describe the phenomenon studied, To collect data, we used the questionnaire, where 150 forms were distributed to a sample of beneficiaries of Mila municipal services. We also interviewed the Municipal Secretary-General to gather the necessary information We found that there is an improvement in the quality of the public service through the application of electronic administration in the municipality, which played an important role by providing rapid and effective services to citizens. Obtaining accurate and reliable information without mistakes and bringing the administration closer to the citizen, as well as eliminating the problem of long lines and overcrowding, finding solutions to the problems affecting the municipality to serve its citizens, rehabilitating and reforming the public facility and fighting administrative and bureaucratic corruption.

الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	شكر و عرفان
	الاهداءات
	الملخص
	الفهارس
أ-ب	مقدمة
1	الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية
2	تحديد إشكالية الدراسة
2	1. إشكالية الدراسة
4	2. أسباب اختيار الموضوع
5	3. أهداف الدراسة
5	4. تحديد المفاهيم الدراسة
9	5. الدراسات السابقة
14	6. مجالات الدراسة
14	7. المقاربة النظرية للدراسة
17	8. منهج الدراسة
18	9. مجتمع الدراسة وعينة البحث
19	10. أدوات جمع البيانات
22	الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية
23	تمهيد
24	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
24	المطلب الأول: مفهوم والإدارة الإلكترونية:
31	المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية
32	المطلب الثالث: دوافع ومراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

الفهارس

35	المطلب الرابع: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية
39	المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية: خصائصها ووظائفها ومزاياها
39	المطلب الأول: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية
43	المطلب الثاني: مبادئ عمل وظائف الإدارة الإلكترونية
51	المطلب الثالث: فوائد ومزايا الإدارة الإلكترونية والأنظمة اللازمة لتطبيقها
56	المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية:
59	المبحث الثالث: أبعاد الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها
59	المطلب الأول: أبعاد ونظم الإدارة الإلكترونية:
61	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:
66	المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:
69	المطلب الرابع: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 فجوة النظرية والتطبيق
71	خلاصة الفصل
72	الفصل الثالث: جودة الخدمة العمومية في الجزائر
73	تمهيد
74	المبحث الأول: ماهية الجودة
74	المطلب الأول: تطور مفهوم الجودة وروادها
87	المطلب الثاني: أهمية وأهداف وخصائص الجودة
90	المطلب الثالث: إدارة الجودة
98	المبحث الثاني: الخدمة العمومية في الجزائر
98	المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية
104	المطلب الثاني: أصناف ومكونات ونظم ومبادئ الخدمة العمومية:
109	المطلب الثالث: تحديات وإصلاحات الخدمة العمومية في الجزائر
114	المطلب الرابع: جودة الخدمة العمومية
123	خلاصة الفصل
124	الفصل الرابع: عرض وتفسير ومناقشة بيانات ونتائج الدراسة
125	المبحث الأول: التعريف ببلدية ميله
125	المطلب الأول: نشأة بلدية ميله
126	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية ميله

الفهارس

131	المطلب الثالث: تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصالح البلدية:
132	المبحث الثاني: عرض وتفسير بيانات الدراسة الميدانية
132	المطلب الأول: البيانات الشخصية
136	المحور الأول: استخدامات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية (بلدية ميله)
141	المحور الثاني: تقييم المتعاملين مع بلدية ميله لجودة خدماتها العمومية
148	المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر (الإشباع المحققة والمعوقات)
156	خلاصة نتائج الدراسة
161	المطلب الثاني: نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
163	المطلب الثالث: نتائج الدراسة في ضوء المقاربات النظرية
163	المطلب الرابع: النتائج العامة للدراسة
165	خاتمة
167	توصيات الدراسة
167	قائمة المراجع
177	قائمة الملاحق