

جامعة ابن خلدون-تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



شعبة علم المكتبات والمعلومات

مذكرة تخرج مكملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات  
بعنوان:

## التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية: الجماعات المحلية لولاية تيارت انموذجا

اشراف الأستاذة:

روابي خيرة

من اعداد:

- بن مصطفى محجوبة

- توارق صورية

- العافر فتيحة

أعضاء لجنة المناقشة:	
الأستاذة(ة): سوالمي أسماء	رئيسا
الأستاذة: روابي خيرة	مشرفة ومقررة
الأستاذة(ة): بن شهيدة محمد	مناقشا

السنة الجامعية

2021/2020

جامعة ابن خلدون-تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



شعبة علم المكتبات والمعلومات

مذكرة تخرج مكملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات  
بعنوان:

## التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية: الجماعات المحلية لولاية تيارت انموذجا

اشراف الأستاذة:

روابي خيرة

من اعداد:

- بن مصطفى محجوبة

- توارق صورية

- العافر فتيحة

أعضاء لجنة المناقشة:	
الأستاذة(ة): سوالي أسماء	رئيسا
الأستاذة: روابي خيرة	مشرفة ومقررة
الأستاذة(ة): بن شهيدة محمد	مناقشا

السنة الجامعية

2021/2020

## شكر وتقدير وعرفان

الحمد لله الذي وفقنا على انجاز هذا العمل المتواضع راجيا منه الافادة والاستفادة، ربي لك

الحمد إذا رضيت ولك الحمد حتى ترضى ولك الحمد بعد الرضا.

لا يسعنا في هذا المقام الا ان نتقدم بخالص شكرنا وعرفاننا إلى الأستاذة رواجي خيرة والتي كانت

نعم الموجهة والقائدة طيلة مراحل انجاز هذا البحث، والتي لم تبخل علينا ولو لحظة من نصح وارشاد

فجزاها الله عنا خير الجزاء.

كما لا يفوتنا ان نتقدم بشكرنا لزملائنا بالعمل ولكل من بذل ولو مثقال ذرة في سبيل انجاح هذا

العمل من قريب أو بعيد.

إلى جميع اساتذة قسم علم المكتبات والمعلومات إذ كان لنا الشرف العظيم في تعلمنا على أيديهم.

إلى كل عمال الجماعات المحلية لولاية تيارت الذين ساعدونا في انجاز بحثنا هذا المتواضع.

## البطاقة الفهرسية:

بن مصطفى، محجوبة، توارق، صورية، العافر، فتيحة

التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية: الجماعات المحلية لولاية تيارت  
انموذجا/بن مصطفى، محجوبة، توارق، صورية، العافر، فتيحة؛ اشراف روابجي خيرة. الجزائر:  
جامعة ابن خلدون تيارت، 2021. 158 ص. 30سم  
جداول، اشكال، بليوغرافيا، ملاحق  
مذكرة ماستر: تكنولوجيا وهندسة المعلومات: جامعة ابن خلدون تيارت.

قائمة المختصرات

الاختصار	معنى الاختصار بالأجنبية
<b>APROGED</b>	<b>Association des Professionnels de la GED</b>
<b>GEIDE</b>	<b>Gestion Electronique de L'information et Document Existe</b>
<b>GED</b>	<b>Gestion Electronique De Document</b>
<b>SGBD</b>	<b>Système de Gestion de base de données</b>
<b>PDF</b>	<b>Portable Document Format</b>
<b>ICA</b>	<b>International Concil on Archives</b>
<b>MRR</b>	<b>Machine Readable Record</b>
<b>OCR</b>	<b>Optical Character Recognition</b>
<b>PCD</b>	<b>Programme de Compression et Décompression</b>

## قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تقسيم الوثائق وفقا لمحتوياتها	18
02	السلسلة الوثائقية الإلكترونية	35
03	وظائف الإدارة المحلية	51
04	مخطط شامل لمراحل انشاء نظام تسيير الكتروني للوثائق والمعلومات	58
05	مراحل التحول الى الإدارة الإلكترونية	69
06	يمثل استخدام ادارة الجماعات المحلية للتكنولوجيا الحديثة في تسيير وثائقها.	89
07	امتلاك المهارات الكافية التي تمكن الموظف من التحكم في هذه التكنولوجيا	91
08	المعرفة المسبقة عن نظام التسيير الالكتروني للوثائق	92
09	استخدام الموظف لنظام التسيير الالكتروني بمصلحته	93
10	الموارد الضرورية في التسيير الالكتروني للوثائق بإدارة الجماعات المحلية لولاية تيارت	96
11	مساهمة نظام التسيير الالكتروني للوثائق في تحسين مردودية العمل للإدارة	97
12	قيام الموظفين بالتدريب و التكوين في مجال التسيير الالكتروني للوثائق	98
13	اعتماد الإدارة لنظام التسيير الالكتروني للوثائق موحد بين الجماعات المحلية	101
14	مساهمة نظام التسيير الالكتروني في تحسين الخدمة	102
15	البرمجة المستخدمة للتسيير الالكتروني للوثائق في الجماعات المحلية	105
16	سهولة الحصول على الوثيقة	107
17	دور التسيير الالكتروني في تقديم الخدمة بكفاءة و فعالية	108
18	مساهمة نظام التسيير الالكتروني للوثائق في تقديم الخدمات للمواطن دون التنقل بشكل شخصي	109
19	نوع الوثائق الممكن استخراجها دون الحاجة للتنقل	110
20	مواجهة الصعوبات عند استخدام النظام بالجماعات المحلية	112
21	توفر نظام التسيير الالكتروني للوثائق على وسائل الحماية و الأمن للوثائق	114
22	تعرض نظام التسيير الالكتروني للوثائق لمشاكل عطلت سير العمل	117

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
83	الجنس	01
83	السن	02
84	المستوى التعليمي	03
85	الوظيفة	04
86	الشهادات	05
87	التخصص	06
87	الخبرة المهنية	07
88	استخدام الإدارة التكنولوجية الحديثة في تسيير الوثائق	08
90	نوع الوسائل المستخدمة	09
91	مهارات استخدام النظام	10
92	المعرفة المسبقة للنظام	11
93	استخدام النظام	12
94	أهمية استخدام النظام	13
96	الموارد الضرورية في التسيير الالكتروني للوثائق	14
97	مساهمة النظام في تحسين مردودية العمل بالبلدية	15
98	التدريب و التكوين في مجال التسيير الالكتروني للوثائق	16
99	نوع التدريب	17
101	اعتماد نظام تسيير الكتروني موحد بين الجماعات المحلية	18
102	مساهمة النظام في تحسين الخدمة بإدارة البلدية	19
103	الفوائد المحققة من هذا النظام	20
104	البرمجية المستخدمة للتسيير الالكتروني للوثائق	21
106	عملية البحث عن الوثائق في نظام التسيير الالكتروني للوثائق	22
107	سهولة البحث على الوثيقة بالنظام	23
108	دور النظام في تقديم الخدمات بكفاءة و فعالية	24

109	مساهمة النظام في تقديم الخدمات للمواطنين الكترونيا دون الحاجة للتنقل الشخصي	25
110	نوع الوثائق التي يمكن استخراجها	26
112	مواجهة الصعوبات عند استخدام النظام	27
113	نوع الصعوبات عند استخدام النظام	28
114	توفر النظام على وسائل الحماية والأمن للوثائق	29
115	وسائل الحماية والأمن للنظام	30
116	نوع الشبكة المستخدمة	31
117	مشاكل عطلت سير العمل	32
118	نوع المشاكل التي عطلت سير العمل النظام	33



## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	البطاقة الفهرسية
I	قائمة الاشكال
II	قائمة الجداول
IV	قائمة المختصرات
	مقدمة
01	تقديم
02	1. اهداف البحث
02	2. اهمية البحث
03	3. أسباب اختيار الموضوع
03	4. إشكالية البحث
04	5. منهج البحث
05	6. فرضيات البحث
05	7. حدود الدراسة
05	8. أدوات الدراسة
06	9. مجتمع وعينة الدراسة
07	10. الدراسات السابقة
10	11. ضبط مفاهيم ومصطلحات البحث
11	12. تقسيم الدراسة
	الفصل الأول: التسيير الالكتروني للوثائق
14	تمهيد
15	المبحث الأول: ماهية الوثائق
15	1. تعريف الوثيقة
19	2. تعريف الوثيقة التقليدية
19	3. تعريف الوثيقة الالكترونية
21	4. مسار حياة الوثيقة الالكترونية
22	5. انواع الوثائق الالكترونية

23	6. الفرق بين الوثائق التقليدية والوثائق الالكترونية
25	7. صعوبات حفظ الوثائق الالكترونية
27	المبحث الثاني: مدخل عام إلى التسيير الالكتروني للوثائق
27	1. مفهوم التسيير الالكتروني للوثائق GED
29	2. مكونات التسيير الالكتروني للوثائق
32	3. اصناف التسيير الالكتروني للوثائق
33	4. سلسلة التسيير الالكتروني للوثائق
35	5. أهداف التسيير الالكتروني للوثائق
37	6. وظائف التسيير الالكتروني للوثائق
37	7. نماذج من الأنظمة المستخدمة في التسيير الالكتروني للوثائق و المعلومات
40	8. مزايا وصعوبات التسيير الالكتروني للوثائق
41	9. تجارب من التسيير الالكتروني للوثائق بالجزائر
44	10. الهيكلة العامة لنظام التسيير الالكتروني للوثائق
45	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الالكتروني للوثائق في الادارة المحلية	
47	تمهيد
48	المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة المحلية الالكترونية
48	1. مفهوم الادارة المحلية
49	2. خصائص الادارة المحلية
50	3. وظائف الإدارة المحلية
51	4. نظام الادارة المحلية
52	5. مفهوم الادارة المحلية الالكترونية
53	6. متطلبات الادارة المحلية الالكترونية
56	7. اهداف الادارة المحلية الالكترونية
58	المبحث الثاني: دور التسيير الالكتروني للوثائق في الادارة المحلية
58	1. مراحل إنشاء نظام تسيير الكتروني للوثائق و المعلومات
67	2. الانتقال من الادارة المحلية التقليدية الى الادارة المحلية الالكترونية
69	3. دواعي التحول نحو الادارة المحلية الالكترونية
71	4. فوائد التسيير الالكتروني للوثائق في الادارة المحلية

73	5. عوائق التحول نحو إدارة محلية إلكترونية للوثائق
77	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالجماعات المحلية لولاية تيارت	
79	تمهيد
80	المبحث الأول: تقديم مكان الدراسة
80	1. مفهوم الجماعات المحلية
83	المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان
83	1. تحليل نتائج الاستبيان
121	2. استنتاج عام
122	3. النتائج على ضوء الفرضيات
123	4. اقتراحات الدراسة
125	خاتمة
128	البيبلوغرافيا
138	الملاحق
148	ملخص

مقدمة

### مقدمة:

لقد عرف العالم خاصة في الألفية الأخيرة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغييرات في الحياة اليومية، وكان لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحظ الأوفر فيها والتي افرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات، فقد اصبح العالم يعيش ثورة معلوماتية ساهمت بشكل كبير في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية باستخدام الحاسوب وشبكات الاتصال، وهو ماساهم في كسر حاجز الزمن والمسافة ورفع درجة الشفافية والتقليل من الورقية في تعاملات الإدارة مع المواطن، على عكس الأسلوب الإداري التقليدي الذي يتميز بكثرة الأوراق والتعقيدات.

وعلى غرار باقي دول العالم توجهت الجزائر نحو التحول الى عصرنة المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف تطوير وتسريع و ترقية نوعية الخدمات المقدمة للأفراد وكذا تحسين مردودية أداء الخدمات الإدارية، ما ألزم على الإدارة تطوير نظم المعلومات المتكاملة بما فيها التنظيم والمعالجة، ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات، وبالرجوع إلى ما سبق ذكره لا يمكن تصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية للإنترنت دون اللجوء إلى تبسيط إجراءاتها، وفي هذا السياق شهدت الإدارة المحلية الجزائرية عدة اصلاحات مست عصرنة خدماتها المحلية، حيث أصبحت تعتمد على أساليب وإجراءات متطورة تقوم على استخدام نظام التسيير الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية الحديثة، بهدف عصرنة أجهزتها الإدارية المحلية بالاعتماد على شبكة الأنترنت، والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية الى الإلكترونية، حيث يعتبر الآن مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات. يشير مفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق الذي يهتم بصفة أساسية بإنشاء، ترتيب، استرجاع، حفظ، تبادل وبث أكثر من وثيقة سواء كانت أصلية أو مرقمنة إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي، والاستثمار لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية الساعية إلى التميز، وذلك بتمكينها من بناء قدرات تنافسية فعالة تجعلها قادرة على الوصول السريع إلى إدارة متميزة، وبذلك تتمكن الإدارة المحلية بفضل نظام التسيير الإلكتروني للوثائق أن تتحول من نمط الإدارة التقليدي إلى نمط

الإدارة الإلكترونية، وبالتالي فإن تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق هو السبيل من أجل الارتقاء بالإدارة إلى إدارة التميز من خلال تفعيل هذا المشروع، يكتسي موضوع التسيير الإلكتروني للوثائق أهمية بالغة على مستوى الإدارة نفسها وعلى مستوى علاقة الإدارة بالمواطنين حيث أخذت الجماعات المحلية النصيب الأكبر من هذا التغيير بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية في تقديمها لمختلف الخدمات، لذلك فإن دراستنا تمحورت حول التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية، الجماعات المحلية لولاية تيارت أنموذجاً.

### 1. الهدف العلمي للدراسة:

تتضمن مختلف البحوث والدراسات العلمية صياغة للأهداف النهائية التي تصف الانجازات المتوقعة من الدراسة والتي تجسدها أهمية الدراسة ومبرراتها وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي يمكن اجمالها فيما يلي:

- توضيح فحوى موضوع التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية ومحاولة الإحاطة بكافة الجوانب النظرية المتعلقة به.
- التعرف على الواقع الحالي لتطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والوقوف على المشاكل التي تواجه تطبيقه في الإدارة المحلية الجزائرية عامة والجماعات المحلية لولاية تيارت خاصة.
- إبراز دور نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في تطوير وتحسين أداء مصالح الجماعات المحلية لولاية تيارت.

### 2. أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث فيما يلي:

- إبراز أهمية تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية، كونها ذات نشاط واسع والمسؤولة بصفة مباشرة عن إشباع الحاجات وتقديم الخدمات والاستجابة لمطالب المواطنين، مما جعل من تطوير أساليبها بمثابة آلية جديدة ومتميزة في تحسين وتفعيل الخدمات وتحقيق الجاهزية وحسن الاستجابة.
- يساهم التسيير الإلكتروني للوثائق في الرفع من كفاءة تسيير مصالح الجماعات المحلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

- توجه العالم المعاصر الى المجتمع الرقمي كبديل عن المجتمع التقليدي لما يميزه من خدمات باقل جهد ووقت ممكنين.

### 3. أسباب اختيار الموضوع:

لعل اهتمام الباحث ورغبته في البحث في موضوع معين عما سواه هو في الحقيقة مبني على اعتبارات ذاتية مرتبطة بشخص الباحث بحكم الميل نحو موضوعات معينة، واخرى موضوعية ترتبط بموضوع الدراسة من حيث قيمته العلمية وحدثته، ويمكن تلخيص اهم مبررات اختيار الموضوع فيما يلي:

- تتبع رغبتنا في انجاز هذا الموضوع من اجل الاطلاع والبحث النظري والميداني على واقع التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية عامة والإدارة المحلية لولاية تيارت بصفة خاصة.

- القيمة العلمية لموضوع التسيير الإلكتروني للوثائق ودوره في تفعيل خدمات الإدارة المحلية الجزائرية باعتباره موضوع واسع.

- أهمية التسيير الإلكتروني للوثائق بالنسبة للإدارة المحلية الجزائرية عامة، والإدارة المحلية لولاية تيارت خاصة كونه التوجه الذي تسعى اليه الحكومة الجزائرية.

### 4. إشكالية البحث:

نتج عن التقدم العلمي والتقني انتشار شبكة الانترنت و بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الادارية والتي تراجعت معها اشكال الخدمة العمومية التقليدية الى نمط جديد تركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمة العمومية وجعلها قائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت وامتد التطور الحاصل الكبير في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال تأثيره على كافة جوانب الحياة العامة وهذا ما احدث تغيرا جوهريا في شكل ودور الادارات العامة والاجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها ومع المواطنين، حيث لم تعد الإدارة التقليدية تحقق رضا المستخدمين مع التطور التكنولوجي الذي عرفه العالم، ولهذا تتجه الإدارة على المستوى الوطني عامة وعلى المستوى المحلي على وجه الخصوص نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تعمل على تحسين الخدمات للمواطنين المستخدمين والمستفيدين منها، ومن أجل هذا تسعى مختلف الادارات نحو تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق تحقيقا لهذه

الخدمات وتلبية لاحتياجات المواطنين بما يزيد من رضاهم، حيث يبقى هذا الهدف الاسمي الذي تسعى اليه مختلف النظم الإدارية باي دولة. فيما يتمثل دور التسيير الإلكتروني للوثائق في الادارة والأجهزة الحكومية وخاصة الإدارة المحلية الجزائرية لولاية تيارت؟ وتدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية ويمكن اجمالها فيما يلي:

- 1- ما مفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق؟ وماهي أهدافه؟
  - 2- أين تكمن اهمية تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية؟
  - 3- ماهي الصعوبات التي تعيق تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الادارة المحلية الجزائرية؟
  - 4- هل ساهم التسيير الإلكتروني للوثائق في تيسير الخدمات في الادارة المحلية لولاية تيارت؟
5. منهج البحث:

إن الغرض الرئيسي لأي بحث لا يتخطى مجرد وضع اشكالية البحث بل فهمها وتفسيرها ومن ثم الربط بين الأشياء بغية الوصول الى النتائج النهائية المطلوبة للبحث، بحيث يعتبر المنهج هو الطريق الذي يسلكه الباحث عن طريق مجموعة من العمليات التي تسعى لبلوغ الهدف، فطبيعة الموضوع تفرض توظيف عدد من المناهج:

**المنهج الوصفي:** "هو طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية ومن ثم الوصول الى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين، تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث"<sup>1</sup> وقد اعتمدنا عليه في وصف وتحليل أجزاء الموضوع من خلال تحديد الإطار المفاهيمي لكل من التسيير الإلكتروني للوثائق والإدارة المحلية وكذلك من خلال التطرق الى نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية لولاية تيارت.

**المنهج التحليلي:** "واحد من أهم وأكثر مناهج البحث العلمي استخداما والمعتمد على عمليات تحليل البيانات المتوفرة عن المشكلة للوصول إلى أفضل الحلول الممكنة أو المحتملة"<sup>2</sup> وقد

<sup>1</sup> - عمار، بوحوش. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط.5. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2004. ص14.

<sup>2</sup> - خالد، حسن مصلح وآخرون. في مناهج البحث العلمي واساليبه. عمان: دار مجدلاوي للنشر، 1999. ص107.



اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج التحليلي في الجانب الميداني للدراسة من خلال تحليل بيانات ومعطيات الاستبيان والحصول على نتائج بطريقة موضوعية.

### 6. فرضيات البحث:

للإجابة على الإشكالية والتساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

- 1- يتمثل دور التسيير الإلكتروني للوثائق في تسيير وتخزين وأرشفة استرجاع الوثائق الكترونيا مما يحقق سلامة واستدامة الوثائق.
- 2- تكمن أهمية تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية في ترقية وتفعيل وتحسين خدماتها والتقليص من الإجراءات الروتينية التقليدية.
- 3- إن من بين الصعوبات التي تعيق تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية هو عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية.
- 4- ساهم التسيير الإلكتروني للوثائق بدرجة كبيرة في تسيير الخدمات في الإدارة المحلية لولاية تيارت.

### 7. حدود الدراسة:

**الحدود المكانية:** لقد أجرينا الدراسة في الجماعات المحلية لولاية تيارت تحديدا على عمال وموظفي الولاية والدائرة والبلدية.

**الحدود الزمنية:** تتمثل في المدة المستغرقة في الدراسة الميدانية من تحديد الموضوع، تحديد مجتمع الدراسة والعينة، اختيار وسائل جمع البيانات الملائمة لموضوعنا، توزيع الاستبيانات، وصولا إلى تحليل الاستبيان واستخلاص النتائج، وكان بداية من 2021/02/20 إلى 2021/06/06 وبالتالي استغرقت الدراسة حوالي خمسة أشهر.

### 8. أدوات الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة التي قمنا بها صعب علينا استعمال الملاحظة كأداة أولية للمقاربة الميدانية ولم نستطع معاينة البرامج وكيفية تسيير الوثائق وتخزينها واسترجاعها ومختلف العمليات وتبادل الوثائق بين الإدارات والمصالح والمؤسسات والشركات والمواطنين، ولو أننا تمنينا ذلك واكتفينا في جمع المعلومات على الاستبيان لنفتح بابا للمناقشة والحوار مع عمال

وموظفي الجماعات المحلية وهذا لوضع تصور عن كيفية العمل من خلال نظام التسيير الإلكتروني للوثائق.

لقد تضمن الاستبيان 29 سؤال حاولنا قدر المستطاع أن يتسم بالوضوح والبساطة والإمام بجوانب الموضوع وتضمن البيانات الشخصية والمهنية وثلاثة محاور:

**المحور الأول:** أهمية استخدام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية.

**المحور الثاني:** دور التسيير الإلكتروني للوثائق في تحسين الخدمات في الإدارة المحلية الجزائرية.

**المحور الثالث:** الصعوبات التي تعيق تطبيق نظام التسيير الإلكتروني في الإدارة المحلية.

### 9. مجتمع وعينة الدراسة:

**مجتمع الدراسة:** إن مجتمع الدراسة يعد الأساس الذي تبنى وفقه الدراسات الميدانية، فقد كان من الضروري تحديده بدقة ووضوح، الشيء الذي يساعد على وضع الأسلوب العلمي والعملية الأمثل لدراسة هذا المجتمع، إذ يتعين على الباحث منذ البداية أن يوضح هدفه ويحدد بالضبط نوع الدراسة وكذا الأفراد الذين تشملهم ومن لا تشملهم حتى تكون الصورة واضحة في ذهن منذ البداية.

ويتمثل المجتمع الكلي لدراستنا هذه في مجموع الموظفين لولاية وبلدية ودائرة تيارت بمختلف وظائفهم ورتبهم الإدارية.

**عينة الدراسة:** بما أنه من الصعب على الباحث تطبيق أدوات جمع البيانات على جميع أفراد مجتمع الدراسة، خاصة إذا كان هذا المجتمع يضم عددا كبيرا جدا من الوحدات، وذلك لعدم توفر الامكانيات المادية والبشرية الكافية وكذا محدودية المدة الزمنية المخصصة للبحث، فيما يتعلق بالدراسة الميدانية التي قمنا بإجرائها بالجماعات المحلية لولاية تيارت فقمنا باختيار العينة العشوائية البسيطة لموظفي الجماعات المحلية لولاية تيارت حيث قمنا بتوزيع 120 استبيان لكل من البلدية 100 الدائرة 20 والولاية 20 وكانت الاستبيانات المسترجعة هي 110، بالنسبة للبلدية 90 بالنسبة للدائرة 09 والولاية 11 فأصبح حجم العينة المدروسة 110. وقد ركزنا على الموظفين القائمين على استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق.

10. الدراسات السابقة:

تقتضي الأمانة العلمية من الباحث ان يشير الى البحوث والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع كله او جزء منه نذكر منها:

**الدراسة الأولى: علوش ليندة، عجال نورة 2017-2018.**

دراسة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات لجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2017-2018 تحت اشراف الاستاذ لزرق الهواري بعنوان آليات التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية: دراسة ميدانية بمصلحة الأرشيف لولاية مستغانم انموذجا، هدفت الدراسة الى التعرف الى مختلف الممارسات الآلية المتبعة في نظام GED وذلك بالتطرق الى مختلف المراحل التي مر بها النظام لتجسيده على أرض الواقع، أما النتائج المتوصل اليها في دراستهم فتمثلت فيما يلي<sup>1</sup>:

✓ توفر المتطلبات المادية والمالية عنصر أساسي في إقامة مشاريع في التسيير الإلكتروني للوثائق.

✓ يعد العنصر البشري المؤهل والمدرّب عاملا أساسيا في إقامة مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية.

✓ نجاح نظام التسيير الإلكتروني للوثائق مرتبطة ارتباط وثيق بالاختيار السليم للعتاد والبرمجيات التي تستجيب لخصوصيات ومتطلبات الأرشيف الرقمي.

**الدراسة الثانية: ينجح خديجة 2015-2016**

وهي مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والمعلومات جامعة جيلالي بونعامه بخميس مليانة بعنوان واقع استخدام التسيير الإلكتروني للوثائق في ميدان الأرشيف: دراسة ميدانية لأرشيف وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي من إعداد الباحثة ينجح خديجة وقصري فطيمة، اشراف الأستاذ دحماني بلال هدفت دراستها الى الكشف عن واقع استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية بوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي<sup>2</sup>، كما

<sup>1</sup> - علوش ليندة. آليات التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية: دراسة ميدانية بمصلحة الأرشيف لولاية مستغانم انموذجا، دراسة ماستر. الجزائر: جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، 2017-2018.

<sup>2</sup> - ينجح، خديجة. واقع استخدام التسيير الإلكتروني للوثائق في ميدان الأرشيف: دراسة ميدانية لأرشيف وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، دراسة ماستر. الجزائر: جامعة جيلالي بونعامه خميس مليانة، 2015-2016.

توصلت الباحثة الى ان وزارة العمل والضمان الاجتماعي خطت خطوة جيدة في تنظيم وتسيير الوثائق الأرشيفية الخاصة بجزء معين من الرصيد الوثائقي، بغض النظر عن سلبيات التي عرقلت سير نظام التسيير الإلكتروني كنقص في التجهيزات والبرمجيات.

### الدراسة الثالثة: دراسة عبد الهادي عبد العالي 2012

حاول الباحث عبد الهادي في رسالة الماجستير التي نوقشت سنة 2012 والمعنونة برقمنة الأرشيف القضائي: مصلحة أرشيف مجلس قضاء وهران انموذجا<sup>1</sup>، حاول من خلالها تسليط الضوء على المراحل التي عرفها مشروع رقمنة أصول القرارات والأحكام في مصلحة الأرشيف ودور هذه التكنولوجيا في تسيير حماية التراث الأرشيفي القضائي.

### الدراسة الرابعة:

Strickland. Best practices in electronic records management, a survey and report on federal government agencies recordkeeping policies and practices. 2009<sup>2</sup>

هذه الدراسة مقدمة من طرف مركز سياسة المعلومات في جامعة ميرلاند الممولة من طرف الأرشيف الوطني، حيث تم جمع البيانات بشكل أساسي من 21 هيئة حكومية فدرالية ومن القطاع الخاص، وقدمت الدراسة معلومات عن تداول الوثائق الإلكترونية بين مختلف الولايات الأمريكية بتحديد المعوقات وتقديم الاستراتيجيات الملائمة لتطوير إدارة المكاتب واقتراح الأساليب المعتمدة من مؤسسة الأرشيف الوطني.

### الدراسة الخامسة: خيتر فوزية فاطمة 2008

وهي رسالة ماجستير في علم المكتبات والمعلومات لجامعة السانيا وهران نوقشت سنة 2008 من اعداد الباحثة خيتر فوزية فاطمة تحت اشراف الدكتور عبد الاله عبد القادر تحت عنوان رقمنة الارشيف في الجزائر: الإشكالية والتنفيذ: دراسة حالات المديرية العامة للأرشيف

<sup>1</sup> - عبد الهادي، عبد العالي. رقمنة الأرشيف القضائي: دراسة ميدانية وهران. رسالة ماجستير، علم المكتبات. وهران، 2012.

<sup>2</sup> - Strickland. **Best practices in electronic records management**, a survey and report on federal government agencies. Marlanda, 2009.

الوطني وولايي الجزائر وهران<sup>1</sup>، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على التقنية لمشروع رقمنة الارشيف في الجزائر، من خلال استخدام وسائل وتقنيات عديدة لحفظ ونسخ هذه الارصدة، حيث ان هذه التقنية لا تؤدي الى نتائج جيدة اذا لم يتم انتهاجها وفقا للمعايير والقوانين المتعلقة بها.

### الدراسة السادسة: بونعامه محمد 2006

وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات بجامعة المنتوري قسنطينة 2006 بعنوان الأرشفة الإلكترونية بين التشريع والتطبيق دراسة حالة الأرشيف الوطني الجزائري من اعداد الباحث بونعامه محمد تحت اشراف الاستاذ الدكتور عبد المالك بن السبت<sup>2</sup>، حيث أكد الباحث على ضرورة تطبيق المتابعة التكنولوجية في مشروع الرقمنة ومسايرة التقنيات فيما يخص الأوعية المستعملة لتأمين ديمومة المعلومة .

### الدراسة السابعة: عبد الصمد عثمان بابكر محمد

بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس في علوم المعلومات والمكتبات لجامعة الخرطوم كلية الآداب السودان بعنوان واقع الأرشفة الإلكترونية في شركة زين للاتصالات اشراف الاستاذ عمر حسن عبد الرحمن هدفت الى وصف وتحليل واقع الارشفة الالكترونية في شركة زين للاتصالات<sup>3</sup>، حيث تم التوصل الى ان نظام الارشفة الإلكترونية هو من أميز الأنظمة التي يمكن استخدامها في حفظ المعلومات للشركات والمؤسسات.

من خلال تطلعاتنا للدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها كمبدأ لدراستنا فقد التمسنا موضوع التكنولوجيا الحديثة ومدى الاستفادة منها والتغيير الجذري الذي احدثته في شتى المجالات، ومن بين هذه التكنولوجيا نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الذي ساهم في احداث تغييرات في مختلف المؤسسات، أما فيما يخص دراستنا التي قمنا بإعدادها فقد حاولنا من خلالها ابراز الدور الذي يلعبه نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية ومدى اهميته

<sup>1</sup> - خيتر، فوزية فاطمة. رقمنة الارشيف في الجزائر: الإشكالية والتنفيذ: دراسة حالات المديرية العامة لأرشيف الوطني وولايي الجزائر ووهران، رسالة ماجستير. الجزائر: جامعة السانبا وهران، 2008.

<sup>2</sup> - محمد، بونعامه. الأرشفة الالكترونية بين الواقع والتطبيق، رسالة ماجستير. الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة، 2006.

<sup>3</sup> - عبد الصمد، عثمان بابكر محمد. واقع الأرشفة الإلكترونية في شركة زين للاتصالات، درجة البكالوريوس. الخرطوم: كلية الآداب جامعة الخرطوم، (د.ت.).

في تيسير الخدمات الادارية، ومساهمته في الرفع من مستوى التنظيم وتسيير واسترجاع الوثائق باقل جهد ووقت ممكنين.

### 11. ضبط مفاهيم ومصطلحات البحث:

**الوثيقة:** جمع وثائق في اللغة وهو ما يعتمد به مؤنث الوثيق (الإحكام في الأمر) نعني بكلمة وثائق جميع وسائل نقل المعرفة بأشكالها المختلفة مثل الكتب، الدوريات، الأسطوانات، اللوحات، الأشرطة<sup>1</sup>.

**الوثائق:** هي عبارة عن اوعية للمعلومات المكتوبة وهي المستند الرسمي للأعمال التي انجزت في الماضي والتي تنجز حاليا وكذلك مشروعات المستقبل.

**المعلومات:** يقدم المنجد التعريف التالي للفظ معلومات كل ما يعرفه الانسان عن قضية، حادث.

كما يقدم لاروس المعجم العربي الحديث التعريف التالي: المعلومات هي الأخبار والتحقيقات او كل ما يؤدي الى كشف الحقائق وايضاح الامور<sup>2</sup>.

المعلومات تعني الحقائق والبيانات التي تغير من الحالة المعرفية للشخص في موضوع معين.

**الوثيقة الإلكترونية:** مجموع معطيات منظمة في جذاذات fichiers معلوماتية غير ملموسة يمكن معالجتها بواسطة الحاسوب ومن المعلوم ان المكتوب الإلكتروني المسجل على الحاسوب نظير للمكتوب على الورق<sup>3</sup>، حيث أن الوثيقة الإلكترونية تمكن من فصل خصائص الوثيقة الكلاسيكية أي تنظيمها (المعطيات الخارجية مضمونها) المعلومات وبنائها، وذلك يمكن من الاستغلال المنفرد لكل خاصية.

<sup>1</sup>-المبروك، التيبني. الوثيقة الأرشيفية: من الصلصال الى الورق الإلكتروني...وماذا بعد؟ على الخط:

www.alyaseer.net تمت الزيارة:(15-04-2021) (15:00)

<sup>2</sup>- سيد، حسب الله، أحمد، محمد الشامي. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: انجليزي-عربي. مج2. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001، ص63.

<sup>3</sup>-غزال، عادل. التسيير الإلكتروني للوثائق. الجزائر: دار الألفية للنشر والتوزيع، 2012. ص14.

**الرقمنة:** هي شكل من التوثيق الإلكتروني حيث تتم هذه العملية بنقل الوثيقة على وسيط الكتروني وتتخذ شكلين: الرقمنة بشكل صور والرقمنة بشكل نص، اين يمكن ادخال بعض التعديلات عليها وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف.<sup>1</sup>

**الإدارة المحلية:** تعرف الإدارة المحلية بأنها أسلوب إداري يتم بمقتضاه تقسيم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي، يشرف على إدارة كل وحدة محلية تمثل الإدارة العامة على مستواها على أن تستقل هذه الهيئات بموارد مالية ذاتية وترتبط بالحكومة المركزية بعلاقات يحددها القانون.<sup>2</sup>

**الجماعات المحلية:** شخص معنوي من أشخاص القانون العام، تهدف إلى إدارة المصالح الجماعية لسكانها بواسطة أجهزة منتخبة.

### 12. تقسيم الدراسة:

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية، والتأكد من مدى تحقق الفرضيات أو عدمها قسمنا دراستنا المقدمة وثلاث فصول:

المقدمة: وتضمنت إجراءات الدراسة من صياغة إشكالية الدراسة، وتحديد تساؤلات الدراسة، واقتراح للفرضيات وتحديد أهمية الدراسة وأهدافها ودوافع اختيارها وذكر أهم الدراسات السابقة للموضوع وفي الأخير تم التعريف بأهم مصطلحات والمفاهيم ذات العلاقة بالدراسة، بالإضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة وحدود الدراسة وأدوات الدراسة.

**الفصل الأول:** الذي كان بعنوان التسيير الإلكتروني للوثائق الذي احتوى على مبحثين الأول تحت عنوان الإطار المفاهيمي للوثائق تطرقنا فيه الى تعريف الوثيقة، تعريف الوثيقة التقليدية، مفهوم الوثيقة الإلكترونية، مسار حياة الوثيقة الإلكترونية، أنواع الوثائق الإلكترونية، الفرق بين الوثائق التقليدية والوثائق الإلكترونية، صعوبات حفظ الوثائق الإلكترونية، والمبحث الثاني بعنوان مدخل عام إلى التسيير الإلكتروني للوثائق تطرقنا فيه إلى مفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق، أصناف التسيير الإلكتروني للوثائق، سلسلة التسيير الإلكتروني للوثائق،

<sup>1</sup>-أحمد، فرج احمد. دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009، ص25.

<sup>2</sup>- أحمد، محمد المصري. الإدارة المحلية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، (د.ت.)، ص21.

أهمية وأهداف التسيير الإلكتروني للوثائق، وظائف التسيير الإلكتروني للوثائق، تحديات التسيير الإلكتروني للوثائق.

الفصل الثاني: كان بعنوان التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية والذي احتوى على بحثين، المبحث الأول بعنوان الإطار المفاهيمي للإدارة المحلية الإلكترونية والذي تضمن مفهوم الإدارة المحلية، خصائص الإدارة المحلية، وظائف الإدارة المحلية، نظام الإدارة المحلية، مفهوم الإدارة المحلية الإلكترونية، متطلبات الإدارة المحلية الإلكترونية، أهداف الإدارة المحلية الإلكترونية، المبحث الثاني بعنوان دور التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية تضمن مراحل انشاء نظام تسيير الكتروني للوثائق، دواعي التحول نحو ادارة الكترونية على المستوى المحلي، الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية الى الإدارة المحلية الإلكترونية، دور التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية، عوائق التحول نحو إدارة الكترونية للوثائق.

الفصل الثالث: فهو عبارة عن دراسة ميدانية بعنوان مدى تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الجماعات المحلية لولاية تيارت ولقد تضمن بحثين فالمبحث الاول تقديم مكان الدراسة، أما المبحث الثاني الذي كان بعنوان تحليل نتائج الدراسة الذي اشتمل على تحليل وتفسير البيانات المحصل عليها والاستنتاج من خلال النتائج التي توصلنا إليها ثم عرض نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات والنتائج العامة وفي الأخير حاولنا وضع بعض الاقتراحات، وخاتمة عامة للدراسة.



الفصل الأول:

التسيير الإلكتروني للوثائق

**تمهيد:**

تمثل الوثائق على اختلاف أنواعها عصب العمل الإداري لأي مؤسسة أو هيئة معينة، فهي تعد من أهم مصادر المعلومات، لما تحويه من معلومات وبيانات هامة وحقائق أساسية تنتجها أو تتلقاها أي مؤسسة أثناء أدائها لمختلف أنشطتها وأعمالها اليومية، ونظرا لأهمية الوثائق في مختلف المجالات ينبغي على المؤسسات المنتجة لهذه الوثائق أن تعمل جاهدة على تطوير نظم حفظ وتنظيم واسترجاع وتخزين وثائقها، باعتبارها المرجع الأساسي والأداة التي تساعد على رفع كفاءة العمل الإداري واتخاذ القرارات الصحيحة.

## المبحث الأول: ماهية الوثائق.

### 1. تعريف الوثيقة:

**لغة:** كلمة الوثيقة في اللغة العربية مشتقة من الفعل وثق بمعنى أحكم وأوثمن، وثق الأمر أي أحكمه، ومنها الوثيق أي المحكم وهي جمع وثائق وهي ما يحكم به المرء<sup>1</sup> والوثيقة هي المستند أيضاً، وتعني جميع وسائل نقل المعرفة بأشكالها المختلفة دون اعتبار للوسيط الحامل لهذه المعلومات مثل: الكتب، الدوريات، الأسطوانات، اللوحات، الأشرطة، مخطوطات، صحف، مواد سمعية وبصرية... الخ<sup>2</sup>

**اصطلاحاً:** تعرف الوثائق بأنها: "كل الكتب والأوراق والخرائط والصور الفوتوغرافية والمواد المقروءة ألياً أو غيرها من مواد وثائقية بغض النظر عن الشكل المادي،<sup>3</sup> فهي عبارة عن أوعية للمعلومات المكتوبة وهي المستند الرسمي للأعمال التي أنجزت في الماضي والتي تتجز حالياً وكذلك مشروعات المستقبل.<sup>4</sup>

وهي "مجموعة من الصفات المكتوبة ذات الاستعمال المهني الترفيهي ذات الاستعمال الاجتماعي، والوثيقة تلعب دور الوسيط بين الأفراد وهي وسيلة إيصال الفكر والعلم والمعرفة، وقد تكون عبارة عن نص، صور، خطوط، جداول..." الخ<sup>5</sup>

وعرفت الوثيقة طبقاً لما أقره المجلس الدولي للأرشيف **International (ICA) Council On Archives** أنها «أية معلومات سجلت أو دونت على وسيط (بغض النظر عن شكله أو الوسيط الحامل لهذه المعلومة) تم إنشاؤها وتلقته المؤسسة من خلال ممارستها

<sup>1</sup> - حسب الله، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: دار المريخ، 1998، ص. 624.

<sup>2</sup> - الخولي، جمال . مدخل لدراسة الأرشيف. جامعة الاسكندرية: دار الثقافة العلمية .(د.ت)، ص13-14.

<sup>3</sup> - شرف الدين، عبد الوهاب، الموسوعة العربية في الوثائق والمكتبات، قطر: دار الثقافة، 1986، ص. 512.

<sup>4</sup> - عوض، عزت سعيد. المعالجة الفنية للمعلومات: الفهرسة، التصنيف، التوثيق، التكشيف، الأرشيف، عمان: منشورات جمعية المكتبات الأردنية، 1985، ص170.

<sup>5</sup> -Gerard, Dupoirier : Technologie de la Ged technique et management des document électroniques. Paris,Hermes. 1995. p18 .

لأنشطتها وحفظته للوفاء بالتزامات قانونية أو صفقات مالية<sup>1</sup> باعتبارها دليلاً على عملياتها، وتملك قيمة تستحق الحفظ لفترة محددة من الوقت.

ومن وجهة نظر المكتبيين فإن الوثائق تعني "كل مدون أو وسيط يحتوي على بيانات أو معلومات أو حقائق".

ومن وجهة النظر الإدارية هي "كل مدون يحتوي على معلومات ذات قيمة تاريخية، اقتصادية كانت أو سياسية أو اجتماعية"<sup>2</sup>.

ويعرفها معيار **ISO15489** بأنها "المعلومات المنشأة، المستلمة والمصانة كبرهان بواسطة المنظمة أو الشخص وفقاً للتزامات قانونية أو معاملات الأنشطة والأعمال"<sup>3</sup>.

فتتميز الوثيقة باحتوائها على معلومات على درجة عالية من الصحة، يمكن الوثوق بها والاعتماد عليها كمصدر هام من مصادر المعلومات لأي مؤسسة أو إدارة، فهي تمثل مخزناً هائلاً وسجلاً دقيقاً لحياة هذا الجهاز.

وعليه يمكننا القول أن الوثيقة هي كل وسيط يقدم حقيقة ما، أو يساعد على تأكيد حقيقة ما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة فالوثيقة هي "أي مستند مكتوب أو مصور أو صورة فوتوغرافية أو فيلم سينمائي أو ميكروفيلم، أو تسجيل صوتي، أو رسم خريطة، أو أية مادة تسجل نشاطاً معيناً شرط أن تكون"<sup>4</sup>.  
قد تكون أثناء عمل من أعمال المؤسسة.

أ- قد وردت المؤسسة ودخلت ضمن إجراءاتها.

ب- قد احتفظ بها أثناء أي عمل من أعمال المؤسسة.

ت- توضيح عمل معين.

ث- لها قيمة إثباتية أو علمية.

وتنقسم الوثيقة إلى جزئين رئيسيين هما:

<sup>1</sup>- خير، محمد، عزات كساب. متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات. فلسطين، رسالة ماجستير: إدارة الأعمال. غزة، 2008، ص37.

<sup>2</sup>- الخولي، جمال. الوثائق الإدارية بين النظرية والتطبيق. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993، ص29.

<sup>3</sup>- عبد الكريم، بجاجة. دليل الأرشيف لدولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة الوثائق العربية، ع25، 2005، ص225.

<sup>4</sup>- لازم المالكي، مجبل. علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشيف. عمان: مؤسسة الوراق، 2009، ص17.

## 1- الجزء الأول: النص Text

## 2- الجزء الثاني: البروتوكول Protocol

والنص تحدده الطبيعة القانونية للوثيقة، وهو يختلف تبعاً لشكل الوثيقة العام، وتبعاً للموضوع، أما البروتوكول فهو لا يختلف إلا تبعاً لما يجري عليه الأفراد أو الدواوين بحيث أنه لو أرسلت وثيقتان في يوم واحد من ديوان واحد إلى متسلم واحد فإنهما قد يحويان نصين مختلفين، ولكن البروتوكول فيهما واحد، وينقسم البروتوكول إلى قسمين:<sup>1</sup>

1- البروتوكول الافتتاحي: ويشمل الصيغة التي ترد في أول الوثيقة وتشمل البسملة، والتعريف بالفاعل القانوني، والمخاطب، والتحية.

2- البروتوكول الختامي: ويشمل علامات الصحة والإثبات، كالتوقيعات، والأختام، والتاريخ والدعاء الختامي.

ومن الممكن أن تستعمل الوثيقة للدلالة على أية مادة تشتمل على أية شكل من أشكال تسجيل المعرفة ويمكن تتبعها وإدخالها ضمن مجموعة معينة داخل نطاق المؤسسة الأرشيفية فمن خلال ما سبق اتضح أن العمل مع الوثائق مهنة تعمل على الحفاظ على الوثائق وإتاحتها للاستخدام، وهي تتخذ من هذا المفهوم المزدوج قاعدة أساسية في عملها، فهي من ناحية ترتبط ارتباطاً جدياً بوجود الوثيقة التي يتم المحافظة عليها، ومن ناحية أخرى تهتم اهتماماً مباشراً بما حملته تلك الوثيقة من معلومات.

وهناك أكثر من أساس لتقسيم الوثائق، فهناك من يقسمها وفقاً لطريقة إخراجها إلى وثائق مطبوعة وأخرى مخطوطة، أو منشورة وغير منشورة، وهناك من يقسمها تبعاً لمحتوياتها إلى وثائق أولية وثانوية.

والشكل التالي يبين طبيعة ونوعية هذه التقسيمات:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - لازم المالكي، مجبل. مرجع سابق الذكر ص.64.

<sup>2</sup> - سمير محمود سرى، تقيدة المدخل إلى دراسة علوم الوثائق والأرشيف. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2015. ص.63.

الوثائق

أولية	ثانوية	الدرجة الثالثة
1- المجالات المتخصصة (نشر البحوث المبتكرة دون سواها)	1- خدمات التكشيف والاستخلاص.	1- الكتب السنوية والأدلة.
2- تقارير البحوث.	2- المراجعات العلمية.	2- الببليوغرافيات.
3- أعمال المؤتمرات.	3- الكتب المرجعية (المعاجم،	3- قوائم الكتب.
4- تقارير الرحلات العلمية.	كتب الحقائق، والموجزات	4- فهارس المجالات.
5- المطبوعات الرسمية.	الارشادية.	5- أدلة الإنتاج الفكري.
6- براءات الاختراع.	4- الأعمال الشاملة.	6- قوائم البحوث الجارية.
7- المواصفات القياسية.	5- الكتب الدراسية.	7- أدلة المكتبات ومصادر المعلومات.
8- الرسائل الجامعية.		8- أدلة الهيئات.

شكل رقم (1): يوضح تقسيم الوثائق وفقا لمحتوياتها

ويمكن التمييز بين الوثيقة الخام والوثيقة المصنعة، فالأولى هي مواد أو أشياء وجدت على حالتها في الطبيعة مثل: المعادن، الحفريات، والعينات بأشكالها المتنوعة، أما الوثائق المصنعة فهي مواد من صنع الإنسان، وقد تكون من إنتاج يدوي تقليدي أو صناعي، أو إنتاج فكري علمي كان أو أدبي أو فني وغير ذلك.

ويقسم رانجانانان الوثائق تبعا لمدى تداولها وحماية حقوق تأليفها ومستويات إنتاجها إلى ست فئات وهي:<sup>1</sup>

- 1- الوثائق المقيدة: ويقتصر توزيعها على هيئات أو أفراد بالذات.
- 2- الوثائق الداخلية: لا يتعدى مجال استعمالها حدود المؤسسة التي أنتجتها.
- 3- الوثائق الخاصة: ويقتصر تداولها على الخاصة دون سواها كالرسائل الجامعية .
- 4- الوثائق السرية: يتم تداولها خارج نطاق مجموعة معينة من المستفيدين.
- 5- الوثائق ذات حقوق الطبع والنشر المحفوظة لصالح فرد أو هيئة.

<sup>1</sup> - لازم المالكي، مجبل. المرجع سابق الذكر، ص65.

6- الوثائق غير الخاضعة لحقوق النشر، والتي يمكن لأي فرد استنساخها دون قيد.

**2. تعريف الوثيقة التقليدية:** وهي الوثائق المحفوظة لما بها من معلومات سواء للاستعمال الإداري أو الاستعمال في البحث التاريخي عندما تصبح غير جارية ويكون لها قيمة دائمة، فهي المراسلات والمستندات وكل وعاء لحفظ المعلومات التي يتم تثبيتها سواء بالرقم أو الصورة أو الرسم أو التخطيط كان على شكل ورقة أو صورة أو خريطة أو أي وعاء آخر.

فهي كل ما يعتمد عليه، ويرجع إليه لإحكام أمر وتثبيته وإعطائه صفة التحقق والتأكد من جهة أو ما يؤتمن على وديعة فكرية أو تاريخية تساعده في البحث العلمي، أو تكشف عن جوهر واقع ما، أو تصف عقارا، أو تؤكد على مبلغ، أو عقد بين اثنين أو أكثر،<sup>1</sup> فهي من أهم وسائل الاتصال حيث تقوم بنقل الرسائل من المرسل إلى المستقبل بمنتهى الدقة والوضوح لذا يعرف البعض الوثيقة بأنها كل ما يمكن الاعتماد عليه في إثبات حقائق معينة. والوثيقة هي كل وسيط مادي يحمل بيانات أو معلومات باختلاف شكله ومحتواه، نشأ لأداء نشاط محدد، يتم حفظه للرجوع إليه مستقبلا، لها عدة مسميات منها (المستند، الصك، السجل، الدفتر...) فهي كل ما هو مكتوب أو مرسوم أو مطبوع، والذي يصدر أو يستلم من أي هيئة أو مؤسسة رسمية مهمتها تجميع وتخزين وحفظ هذه الوثائق، والعمل على تسهيل الحصول عليها وتداولها بين المستفيدين.

فعرفها بوسنر Bosner أنها "الوثائق التي تحتوي على المعلومات، ويتضمن مصطلح وثائق Documents الكتابات، والمواد المطبوعة والخرائط والتسجيلات الصوتية، وأشرطة الأفلام السينمائية".<sup>2</sup>

### 3. تعريف الوثيقة الإلكترونية:

لم يكن تعريف الوثيقة الإلكترونية أمر دارج في أدبيات علم الأرشيف، فنجد البعض يطلقون عليها مسميات مختلفة، منها الوثائق المقروءة أليا **Machine Readable**

<sup>1</sup> - لازم المالكي، مجبل. مرجع سابق الذكر، ص 17.

<sup>2</sup> - المدادحة، أحمد نافع. الأرشيف الإلكترونية. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012. ص 42.

**Record**، والوثائق المقروءة الكترونياً، والبعض الآخر يعرفون الوثيقة الإلكترونية من الناحية الوظيفية لا من الناحية الشكلية والمادية.<sup>1</sup>

تم تعريفها بأنها: "مجموع معطيات منظمة في مجلدات (fichier) معلوماتية غير ملموسة يمكن معالجتها بواسطة الحاسوب".<sup>2</sup> وهي معلومات مسجلة ومخزنة على وسيط مادي والتي يمكن تفسيرها في سياق تطبيقي وقد تكون مزيج من نص وصورة وصوت أو صور متحركة أو أي أشكال أخرى من المعلومات.

وهي أيضا " تلك التي تنشأ وتدار وتحفظ من خلال تكنولوجيا الحاسب الآلي، سواء أنشئت من خلال استخدام تطبيقات الحاسب مثل الوثائق التي تنتج من برنامج معالجة الكلمات word processor، أو تلك التي تم تحويلها من الشكل الأصلي الورقي (رسومات، خرائط...) إلى الشكل الرقمي باستخدام أجهزة التصوير الرقمي.

كما تعرف الوثيقة الإلكترونية في ضوء معيار "ISO 690" بأنها "تلك الوثائق التي تتخذ شكلا الكترونياً ويتم الوصول إليها عن طريق الحاسب الآلي".<sup>3</sup>

وعرفها المجلس الدولي الأرشيفي (ICA) "أنها معلومة مسجلة تم إنتاجها أو تسلمها عبر أجهزة الحاسب الآلي وذلك لاستكمال أو تنفيذ نشاط فردي أو جماعي على أن يتوفر بتلك الوثيقة عناصر المحتوى والبنية والسياق حتى يتوافر لها خاصيتا الحجية والإثبات."

كما تم تعريف الوثيقة الإلكترونية بأنها "سجل الكتروني تم إنشاؤه أو استلامه أو تخزينه أو استخدامه أو نسخه أو إرساله أو إبلاغه بوسائل الكترونية أو مغناطيسية أو بصرية وهي بذلك تشمل كافة الوسائل الإلكترونية مثل الحاسب الآلي، والمصغرات الفيلمية، والفاكس، والتلكس، والبريد الإلكتروني من خلال منظمة عامة أو خاصة.

ولكي نستطيع أن نطلق على وثيقة ما بأنها وثيقة الكترونية فان هناك ثلاثة عناصر يجب أن تتوفر فيها، وعدم وجود أي عنصر منها يجعلها غير مفهومة أو واضحة وهي:

<sup>1</sup>-International council on archives (ICA).-Guide for managing electronic records from an archivalperspective,paris,1999

<sup>2</sup>- نور، الدين. المكتبة في عصر الاعلام الرقمي، منتديات جامعة سطيف . متاح على الخط المباشر <http://www.etudiantssetif.arabiyate.net> تمت الزيارة يوم (05-04-2021).(11:30)

<sup>3</sup>-بن السبتي، عبد المالك. التسيير الإلكتروني للوثائق . مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، ع3، ديسمبر 2003، ص 10-21.



أ- **المحتوى** Content: ويقصد به الموضوع الرئيسي الذي تدور حوله الوثيقة ومن أجله أنشئت وما يتفرغ منه موضوعات فرعية.

ب- **السياق** Context: ويقصد به البيئة التي أنشأت الوثيقة، أي السياق الإداري المحيط بالوثيقة بداية من اسم الإدارة وتاريخها وعلاقتها بالوثائق الأخرى ذات الصلة.

ت- **البناء** Structure: ويقصد بها البيانات التي تساعد في تحديد هوية الوثيقة مثل: عنوانها، وأجزاء الوثيقة وتاريخ وقت إنشائها والهوامش والفصول وهي الرموز والمعطيات التي تساعد في تشكيلها.<sup>1</sup>

وتساعد العناصر الثلاثة المستفيد على الفهم الكامل للوثيقة الإلكترونية وإدراك قيمتها، وأي غياب لعنصر منها ربما يؤدي إلى تأويل سيء لطبيعة الوثيقة.

#### 4. مسار حياة الوثيقة الإلكترونية

لقد أصبحت دورة حياة الوثيقة الإلكترونية تشكل جانبا حيويا من جوانب الأعمال اليومية لأية منظمة باحتوائها على عدة مراحل بدءا من إنشاء الوثائق أو استلامها ومرورا بالإبقاء عليها واستخدامها وحتى تقرير المصير النهائي لها بالاستبعاد النهائي (المحو) أو نقلها للأرشيف الوطني لقيمتها التاريخية، علما أن الوثيقة الإلكترونية-عبر مراحل تلك الدورة الحياتية-في حاجة إلى أن تدار وفقا لإجراءات ومعالجات مناسبة لضمان أن تحتفظ بصفات النزاهة والأصالة والموثوقية،<sup>2</sup> لذلك ينبغي أن تكون الوثيقة الإلكترونية قادرة على الخضوع لعملية الإدارة حاليا ومستقبلا حتى بعد استبدال أو تطوير التقنية التي أنتجت تلك الوثيقة، بحيث تشمل عملية التسجيل التعريف باسم منشئ الوثيقة وكذلك تتبع مسارها منذ إنشائها وحتى آخر تعديلات أجريت عليها، وتحديد حالة الوثيقة والتأكد أيضا من سياق الوثيقة وعلاقتها بالوثائق الأخرى.

ويمكننا أن نلخص المراحل الأساسية لحياة الوثيقة الإلكترونية على النحو التالي<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> - الشريف، أشرف عبد المحسن. الأرشيف الإلكتروني في المنظمات الحكومية: المبادئ وإجراءات التنفيذ. القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع. 2012. ص.23.

<sup>2</sup> - محمد، عبده، أشرف. مرجع سابق الذكر. ص.79.

<sup>3</sup> - Victor, Sandoval. Techniques de l'information : un outil pour la gestion électronique de documents. paris :Hermes ,2004.p30 .

- 1- التصميم (Conception): ويتعلق الأمر بوصف الوثيقة التي تشمل التنظيم البنوي، علاقتها بالوثائق الأخرى، وقواعد المعطيات والجوانب التنظيمية كالأمن .
- 2- إنشاء الوثيقة (La création): انطلاقا من المخطط التصوري يضع المؤلفون مشروعا أوليا للوثيقة.
- 3- إنتاج الوثيقة (La production): انطلاقا من المشروع الأولي (إنشاء الوثيقة) وهذا بواسطة أدوات النشر الإلكترونية سواء على شبكة الأنترنت أو حوامل رقمية.
- 4- التسيير (La gestion): الوثائق تكشف وتخزن لاستعمالها لاحقا.
- 5- التنقل (La circulation): يمكن من خلالها إيصال الوثيقة إلى المستعملين
- 6- الفرز (Le tri): يمكن الاستفادة من الوثائق انطلاقا من بنك المعطيات الذي يضع الوثائق تحت تصرف المستعملين حسب احتياجاتهم.
- 7- إعادة المعالجة (La retraitement): يمكن للمستعملين إعادة استعمال الوثائق الإلكترونية الموجودة.
- 8- الطباعة (Impression): يمكن للمستعملين حسب احتياجاتهم أو في حال عدم وجود الوسائل المناسبة لإعادة استعمال الوثيقة الإلكترونية اللجوء للطباعة على الورق.<sup>1</sup>

## 5. أنواع الوثائق الإلكترونية:

تتنوع الوثائق الإلكترونية التي تعد وسيلة لتحسين الأداء الإداري كي يصبح فعالا وذي كفاءة، كما أنها تيسر الحصول على الخدمات المختلفة، حيث يمثل تنوع الوثائق الإلكترونية تحديا بالنسبة للمؤسسة المنشئة لها فهي تتنوع ما بين ملفات نصية مثل: برامج معالجة الكلمات **Word processing** وكذلك رسائل البريد الإلكتروني **E-mail** أو جداول الحسابات الآلية **Spreadsheet** وكذلك الوثائق المرقمنة والتي تم مسحها ضوئيا لتحويلها من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني باستخدام الماسح الضوئي وملفات **PDF** وأيضا شكل الملف الذي يجب أن يتوافق مع المواصفات الدولية لأشكال الملفات، وهناك الملفات غير النصية مثل ملفات الصور وملفات النص الفائق **Hypertext** وملفات الفيديو **DVD** فلم تعد الوثائق قاصرة فقط على الوثائق النصية بل امتدت لتشمل أنواعا مختلفة نلخصها فيما يلي:

<sup>1</sup>- محمد، عبده، أشرف. مرجع سابق الذكر. ص79.

1- **الوثائق النصية:** وهي الوثائق التي تنشأ باستخدام تطبيقات المكاتب مثل الوثائق التي تنشأ من مجموعة برامج الأوفيس Office مثل برامج Excels وبرنامج Word، وبرنامج العرض Presentation.<sup>1</sup>

2- **الوثائق متعددة الأبعاد:** وهي الوثائق التي تنتج وتنشأ باستخدام نظم المعلومات الإدارية مثل: قواعد البيانات Database، النظم المالية، نظم الموارد البشرية، نظم إدارة المحتوى.

3- **وثائق الوسائط المتعددة:** وهي الوثائق التي يمتزج فيها النص مع الصور الثابتة أو المتحركة أو الصوت مثل: الرسائل الإلكترونية Electronic Mail التي يرفق بها صور أو فيديو، ورسائل الفاكس، البريد الصوتي وغيره.

## 6. الفرق بين الوثائق التقليدية والوثائق الإلكترونية: تختلف بنية الوثيقة

الإلكترونية اختلافا جذريا عن بنية الوثيقة الورقية، حيث يمكن اجمالها في النقاط التالية:

6-1 **الاختلاف حول ماهية الوثيقة الإلكترونية:** في كثير من الأحيان يسهل تحديد ماهية الوثيقة الورقية التي تأخذ أشكالا معينة مثل الخطابات، المراسلات، التقارير، والنماذج وغيرها<sup>2</sup>، على عكس الوثيقة الإلكترونية فإنه يصعب تحديد ماهيتها فهي كيان يتشكل في كيانات مادية متعددة مثل قواعد البيانات والنصوص الفائقة Hyper texte، صفحات الويب Web page.

6-2 **الاختلاف في بنية الوثيقة (الإنشاء والتدوين):** تختلف بنية الوثيقة الإلكترونية اختلافا جذريا عن بنية الوثيقة الورقية، ذلك أن مضمون الوثيقة التقليدية يسجل على وسيط ورقي في أغلب الأحيان ويستخدم الموثق إشارات ورموز معينة للدلالة على مضمون الوثيقة، كالأحرف الأبجدية والصور مما يسمح بقراءة الوثيقة مباشرة دون وسيط وبدون حاجة إلى تكنولوجيا مساعدة لفهمها وذلك لمساعدة الأفراد على قراءتها وفهمها مباشرة، في حين أن محتوى الوثيقة الإلكترونية يتم تسجيله برموز الكترونية (الأرقام الثنائية)<sup>3</sup>، ولذلك لا يمكن

<sup>1</sup>-غزال، عادل. التسيير الإلكتروني للوثائق. الجزائر: دار الأمانة للنشر والتوزيع. 2012، ص 15.

<sup>2</sup>- الشريف، أشرف محمد عبد المحسن. إدارة الوثائق الإلكترونية في المنظمات الحكومية: المعايير والإجراءات، مجلة العلم. ع1. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. 2007، ص.27.

<sup>3</sup>-غزال، عادل. المرجع سابق الذكر. ص.18.

قراءة الوثيقة الإلكترونية دون وسيط ولا بد من فك ترميزها لإظهارها على شاشة الحاسب الآلي ليتمكن المستفيد من قراءتها.

**3-6 الاختلاف في العلاقة بين محتوى الوثيقة والوسيط المدونة عليه:** يتم تدوين محتوى الوثائق التقليدية على وسيط ورقي، ميكروفيلم... الخ، في هذه الحالة لا يمكن فصل محتوى الوثيقة عن الوسيط المدونة عليه مهما طال الزمن، حيث يستخدم الموثق رموزا معينة للدلالة على مضمون الوثيقة كالأحرف الأبجدية، الصور، ورموز أخرى مما يسمح بقراءة الوثيقة مباشرة دون وسيط، أما في حالة الوثيقة الإلكترونية فإننا قد نضطر إلى فصل المحتوى المعلوماتي عن الوسيط المسجلة عليه الوثيقة من خلال نقلها وتحويلها إلى وسيط آخر يتماشى مع التطورات التي تحدث في مجال تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، للمحافظة على صفة الاستمرارية للوثيقة الإلكترونية.

**4-6 الاختلاف في الخصائص والبناء المادي:** إن البناء المادي للوثيقة الورقية واضح ومحدد سواء من ناحية الخصائص الخارجية كالمادة التي كتبت عليها الوثيقة والمادة التي كتبت بها والحبر وغيره، إلا أنه يبدو غير واضح في الوثيقة الإلكترونية، فالبناء والخصائص للوثيقة الإلكترونية ليس لها شكل محدد، فتارة تسجل على قرص صلب، وتارة تسجل على الاسطوانات الممغنطة،<sup>1</sup> أضف إلى ذلك أن البناء المادي لها ذو صلة قوية بالنظام الآلي الذي أنشئت فيه الوثيقة الإلكترونية ما يتطلب دراسة هذا النظام وفهمه حتى يتسنى للأشخاص فهم الوثيقة ذاتها.

**5-6 الاختلاف في الميادانات أو ما وراء البيانات:** تعد الميادانات أحد العناصر المهمة التي تميز الوثيقة الإلكترونية عن الوثيقة الورقية، لذا تعتبر كأحدى الطرق الأكثر تطورا في العالم لبناء وتنظيم المعلومات المسجلة بطريقة صحيحة ودقيقة، ونقصد بها إعطاء بيانات عن الوثيقة الإلكترونية لا تظهر في النص الأصلي، فهي تعطي معلومات عن السياق الذي أنتجت فيه الوثائق ومتى تم تداولها ومن الذي أنشأها وما هو مصدر إنشائها، فهي معلومات مهمة تساعد في توثيق وإثبات مختلف الأنشطة، أما في حالة الوثيقة الورقية نجد

<sup>1</sup>-غزال، عادل. مرجع سابق الذكر. ص.19.

المعلومة موجودة في الوثيقة ذاتها ويتم تدوينها في الفهارس، فهي ليست منفصلة عنها<sup>1</sup>، كما يتم تصنيف الوثيقة بهدف حفظها داخل مكتب العمل، عكس الوثيقة الإلكترونية يتم تصنيفها وحفظها الكترونياً فنص الوثيقة شيء، والميتاداتا شيء آخر، فهي تصف كيف تم بناء وتدوين وتسجيل الوثيقة الإلكترونية.

**6-6 الاختلاف في مدة الحفظ واستمراريته:** تختلف طريقة حفظ الوثائق الورقية عن الوثائق الإلكترونية، ففي حالة الوثائق الورقية يتم حفظها من خلال تخزين الوثائق في شكل وحدات مادية من مجلدات، ملفات، ووثائق منفردة... الخ، وتحت ظروف مناسبة للتخزين، أما في حالة الوثائق الإلكترونية فلا يوجد وحدات مادية ثابتة وإنما هناك وسائط تخزين عليها الوثائق وهذه الوسائط تتغير كل فترة زمنية نتيجة للتطورات في وسائط التخزين<sup>2</sup>، فالوثائق الإلكترونية يمكن أن تتلاشى بعد مرور وقت معين.

ويمكن القول بعدم وجود اختلافات بين الوثائق التقليدية والإلكترونية فيما يتعلق بالمعطيات الجوهرية للوثائق الإلكترونية في طبيعتها عن مثيلتها الورقية فهي تحتاج إلى التسجيل والتدوين ثم الحفظ والإتاحة كوثائق، إضافة إلى ذلك يجب أن تقدم الوثائق الإلكترونية نفس درجة المصادقية لكي تكون دليل على مختلف الأنشطة الإدارية، ويكون لها نفس مستوى المسؤولية لتلبية احتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية .

## 7. صعوبات حفظ الوثائق الإلكترونية :

يعيب الحفظ الآلي أنه يفتقد إلى المصادقية القانونية لمخرجاته حيث أنه حتى الآن لا يعتمد بمخرجات الحاسب الآلي أمام القضاء إلا إذا كانت موثقة بالتوقيعات والأختام، بالإضافة إلى إمكانية التعديل والتغيير في ما يتم تداوله في النظم الآلية في حالة عدم إحكام الرقابة والسيطرة على النظام.<sup>3</sup>

- تعزيز ثقة المتدخلين في حفظ الوثائق الإلكترونية وذلك بتأمين الوثائق المتعلقة بالمبادلات المالية وحماية أصحاب الوثيقة وحماية الوثائق ذات الصبغة الشخصية.

<sup>1</sup> - ريجان، عبد الحميد، نذير، غانم. الوثائق الإلكترونية والميتاداتا: بين المفاهيم والممارسة. متاح على الخط المباشر: <http://www.umc.edu.dz> تمت الزيارة يوم: (07-04-2021). (14:30).

<sup>2</sup> - الشريف، أشرف محمد، عبد المحسن. مرجع سابق الذكر. ص.30

<sup>3</sup> - نافع المدادحة، أحمد. الأرشفة الإلكترونية. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع. 2012. ص.91.

- تعزيز البنية الأساسية لحفظ المعلومات وذلك بتوفير السعة الكافية والجودة المتطورة وتأمين منظومات الحفظ من المخاطر الإلكترونية مثل: القرصنة أو التشويه أو انتحال الصفة أو التخريب.<sup>1</sup>
  - نشر ثقافة المعلومات لدى المتدخلين وذلك بالتكوين والتحسيس مع العمل على ملاءمة الاقتصاد "الرقمي" وذلك انطلاقاً من المحيط الاجتماعي للمؤسسة والتقاليد الاجتماعية .
  - توفير الخبرات القادرة على مساندة القضاء في الإثبات والتحري وتتبع الأثر.
  - ضمان استمرارية خاصية السلامة المكتسبة في الشكل الأولي للوثائق المحفوظة عند تغير التجهيزات والخوارزميات.
- لهذا تعد الوثائق الإلكترونية من المقومات الأساسية التي تعتمد عليها الإدارة الإلكترونية، سواء كان ذلك في الجهات العمومية أو جهات القطاع الخاص .

<sup>1</sup>-غزال ،عادل. مرجع سابق الذكر. ص22.

## المبحث الثاني: مدخل عام إلى التسيير الإلكتروني للوثائق.

يعد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق من أحدث التقنيات الحديثة التي ساهمت في تغيير أساليب العمل في مختلف المؤسسات والهيئات الإدارية بحيث يمكن من الوصول الانتقائي إلى الوثائق والمعلومات واستعمال الحاسوب المتصل بالشبكة.

## 1. مفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق GED:

التسيير الإلكتروني للوثائق GED أو التسيير الإلكتروني للمعلومات ووثائق المؤسسات GEIDE أو التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق الموجودة (Gestion électronique de l'information et des documents existants) هو تكنولوجيا جديدة تسعى إلى تنظيم وتسيير وتوزيع المعلومات والوثائق على شكل رقمي، فهو يمكن من الوصول الانتقائي للوثائق والمعلومات باستعمال الحاسوب المتصل بالشبكة وقد تعددت التعاريف لهذا النظام ويرجع ذلك إلى مجال المؤسسة المطبقة له ومن بين هذه التعاريف: "هو إزالة الطابع المادي (Dematerialization) للوثيقة عن طريق الرقمنة وهذا باستعمال مجموعة من التجهيزات والبرمجيات للتقليل من تبادل الوثيقة الأصلية، وهو يمكن من الوصول الانتقائي للمعلومات<sup>1</sup>».

ويعرف أيضا بأنه: "مجموعة من الأدوات والتقنيات التي بواسطتها يمكن ترتيب، تسيير، وحفظ الوثائق، واسترجاعها من خلال جملة من تطبيقات الإعلام لآلي في إطار النشاط العادي للمؤسسة فالتسيير الإلكتروني للوثائق سيمكن الموظف من استرجاع الوثائق التي يحتاج إليها عند أدائه لعمله دون مغادرة موقع عمله.<sup>2</sup> سواء في معالجة المواد المتنوعة أو تسيير ملفات المستفيدين وملفات الموظفين وغيرها، وهذا ما يؤدي إلى ربح الوقت لكليهما.

ويشير الدكتور عكنوش أن مصطلح التسيير الإلكتروني يسمح بتسيير تدفق المعلومات، أتمته إجراءات إتاحة الوثائق، بناء قواعد المعلومات متعددة الوسائط<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - Jean Yves, prasc. **La gestion électronique documentaire**. paris: Dunod. 2001,p.17-18

<sup>2</sup> -بن السبتي، عبد المالك. التسيير الإلكتروني للوثائق: منتدى جامعة قسنطينة متاح على الخط المباشر:

<http://www.webreview.dz> تمت الزيارة يوم: (2021-04-22). (21:30).

<sup>3</sup> -عكنوش، نبيل. محاضرات التسيير الإلكتروني للوثائق. قسنطينة: جامعة منتوري، 2010.

وكذلك هو "مجموع التقنيات التي تسمح وتتيح الوصول بكل سرعة وبأقل تكلفة ممكنة للمعلومات والوثائق التي تسييرها المؤسسة أو تلك التي ترد إليها سواء كانت مؤسسة أو إدارة، فالتسيير الإلكتروني للوثائق مطلوب ولا بد منه حيثما وجد تضخم في الوثائق التقنية، وملفات التأمين.<sup>1</sup>

ويعرف أيضا "بأنه النشاط المسؤول عن تسيير السجلات الإلكترونية، وخصوصا جميع المراحل التي تؤثر عليها، ويسمى أيضا ب **GEIDE** (التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق الموجودة) والتي حددها **APROGED** رابطة للمهنيين العاملين في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية".<sup>2</sup>

وقد اقترن مفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق **GED** في بداية ظهوره بتسيير الوثائق الأرشيفية وذلك خلال منتصف الثمانينات، وقد استبدل المصطلح إلى التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات سنة 1994<sup>3</sup> خلال الاجتماع الذي جمع بين أعضاء منظمة **APROGED** الفرنسية (Association des Professionnels de la GED) حيث قرر الأعضاء تغيير المصطلح من **GED** إلى **GEIDE** ليشمل هذا المصطلح كل الوثائق والمعلومات المرتبطة بتطبيقات الحاسوب مهما كان نوعها من مصادر المعلومات المتعلقة بالتطور التكنولوجي الحديث. فكلا المصطلحين يشيران إلى نفس التقنيات ونفس الحلول. وبذلك أصبح التسيير الإلكتروني للوثائق أو الملفات المصطلح البديل للأرشيف أو الأرشفة، وتوسع هذا المفهوم ليشمل تسيير كل أنواع الوثائق، ليصبح هو التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق الموجودة، وأصبحت الأرشفة أو الحفظ جزء من التسيير الإلكتروني الذي يجمع بين عدة تقنيات التي تسهل للمستفيدين الوصول إلى المعلومة بكل يسر وفي وقت وجيز فالتسيير الإلكتروني للوثائق هو الحلول والإجابات على مختلف إشكاليات وصعوبات التسيير، كالتخزين، البحث، الاطلاع، المعالجة ودوران الملفات أو الوثائق مجتمعة أو

<sup>1</sup> - عكنوش، نبيل، غانم، نذير. محاضرات في التسيير الإلكتروني: موقع جامعة قسنطينة متاح على الخط: <http://www.umc.edu.dz> تمت الزيارة يوم: (2021-04-22) (23:15)

<sup>2</sup> - ثابت، حسني. الوثائق من النظام الورقي إلى الإلكتروني. موقع أخبار مصر. متاح على الخط: <http://www.egynews.net> تمت الزيارة: (2021-04-23). (19:15)



متفرقة، وقد يتعدى إلى تسيير تدفق المعلومات إتاحة الوثائق، بناء قواعد معلومات متعددة الوسائط.

## 2. مكونات التسيير الإلكتروني للوثائق:

يتكون نظام التسيير الإلكتروني للوثائق من أدوات ونظم أهمها<sup>1</sup>:

- أدوات إدخال البيانات التقليدية والماسح أو القارئ الآلي.

- أدوات الطباعة.

- أدوات البث.

- نظم إدارة قواعد البيانات، إضافة إلى برنامج التعرف الضوئي على الحروف OCR

(Optical Character Recognition)، كما يحتاج إلى مستلزمات مادية وبرمجية هي:

### 2-1 المكونات المادية Hardware :

2-1-1 وسائل إدخال المعلومات: هي الأجهزة والوحدات التي بها يتم إدخال المعلومات

إلى أجهزة الإعلام الآلي وهي:

أ - الماسحات الضوئية: الماسح الضوئي هو الجهاز الملحق بجهاز الإعلام الآلي، ويتم به

إدخال مختلف المعلومات المكتوبة، المطبوعة، المصورة المرسومة بالإضافة إلى

المخطوطات وذلك بتحويلها إلى إشارة رقمية بترجمة الضوء المنعكس إلى نقاط بيضاء

وسوداء تمثل النظام الثنائي.

ب - الكاميرات الرقمية يتم بهذه الكاميرات التقاط صور سواء كانت ثابتة أو متحركة ويتم

نقلها إلى جهاز الإعلام الآلي.

ج - آلات التصوير الرقمية: هي أجهزة صغيرة الحجم تستعمل عادة لالتقاط صور ثابتة فقط

وتتميز بنفس خصائص الكاميرات الرقمية.

2-1-2 أوعية التخزين: يعتبر الحفظ من أهم عناصر نظام التسيير الإلكتروني للوثائق

والمعلومات لذا وجب اختيار أوعية التخزين ذات جودة وسعة عالية تتعامل مع الإعلام الآلي

أهمها:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>-محمود، عباس طارق. مجتمع المعلومات الرقمي. القاهرة: مركز الأصيل للنشر والتوزيع، 2004. ص190.

<sup>2</sup>-غررامي، وهيبة . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012. ص246.

أ - الأوعية المغناطيسية المتصلة بالإعلام الآلي: تتمثل أساسا في القرص الصلب الذي يعتبر قطعة أساسية في الوحدة المركزية للحاسوب حيث فيه تحفظ المعطيات وبرامج تشغيل الحاسوب، وسعة هذا الوعاء (GO40).

ب - الأوعية الضوئية: هي أوعية تتعامل بشعاع الليزر في تسجيل واسترجاع المعلومات، ومن أهم الأوعية الضوئية DON/WORM قرص ضوئي رقمي يمكن الكتابة عليه مرة واحدة فقط والقراءة فيه عدة مرات غير قابل للتعديل وطاقته التخزينية هي 100.00 أوكتي .

### ج - الأقراص المضغوطة: CD-ROM

CD-WORM: يمكن الكتابة عليه مرة واحدة والقراءة فيه عدة مرات.

CD-DVD: نفرق هنا بين نوعين DVD-R للتسجيل مرة واحدة و DVD-RAM الذي يمكن التسجيل على الوجهين .

د - الأبراج الضوئية: لها عدة أسماء منها المكتبات الضوئية، الخزانات الضوئية يتم فيها ترتيب الأوعية الضوئية وفقا لنظام معين ليتم استكشافها اليا من طرف الحاسوب للبحث عن أي موضوع.

2-1-3 وسائل البث: هي المعدات التي تسمح للمستفيد الحصول على وثيقة أو نسخة من المعلومة المطلوبة ويتم ذلك عن طريق:

أ - الشاشة: هي وسيلة لبث المعلومات الخاصة بالوثيقة وكذا صورتها المخزنة عن طريق الرؤية فقط، ولا بد أن تكون الشاشة ذات مقاييس تضمن راحة المستعمل.

ب - الطابعات: تمكن الطابعات بالرجوع الى أصل المعلومة أو الوثيقة في شكلها المطبوع .

### 2-2 المكونات البرمجية: تتمثل في عدة أنظمة منها:<sup>1</sup>

2-2-1 نظام تسيير قواعد البيانات: SGBD: يتم في هذا النظام ضمان سير قاعدة البيانات البرمجية، فيما يخص هيكله القاعدة، وادخال البيانات الوصفية للوثائق وكذا ضمان اكتشاف الوثائق الذي بدوره يضمن البحث والاسترجاع السليم والجيد.

<sup>1</sup>-غررامي، وهيبة. مرجع سابق الذكر. ص245.

2-2-2 برمجيات المسح: هذه البرامج تمد الحاسوب بالملفات التطبيقية الأساسية لتشغيل آلات المسح (Scanner) لتعطينا بعد المسح ضرورة رقمية للوثيقة المعالجة من الشكل المماثل والتناظري إلى الشكل الرقمي.

2-2-3 برمجيات التعرف الضوئي على الحروف: هي برامج تمد جهاز الاعلام الالي بالملفات الأساسية (التطبيقية EXE) حتى يتمكن فيما بعد عند التشغيل من التعرف على هذا البرنامج، وهناك نوعين من البرامج، الأولى للتعرف على الوثائق المكتوبة بالحرف اللاتيني والثانية بالحرف العربي.<sup>1</sup>

2-2-4 برامج معالجة الصور: عادة ما تكون الوثائق المعدة لعملية المسح والرقمنة قديمة أو عليها بعض الوسخ مما يؤثر فيما بعد على نوعية الوثيقة وبقائها كصورة رقمية، فبواسطة برامج معالجة الصور نتمكن من إزالة ما علق بالصورة، كما يمكن تعديل وتحسين الصورة، ومن أشهر هذه البرامج:

أ - برمجيات الكبس والتعديل: Programme de compression et decompression: تهدف في مجملها إلى تقليص الوثائق المرقمنة إلى الحد الأقصى لتسهيل عملية الاسترجاع ونقله عبر الشبكة.

ب - برمجيات التكشيف: تهدف إلى تحليل الوثيقة لغرض استرجاعها باستعمال الكلمات الدالة، وعملية استخراج الكلمات تكون اما يدويا أو أليا.

ج - برمجيات البحث والاسترجاع: هدفها الأساسي تمكين المستعمل من الوصول إلى الوثيقة أو المعلومة مهما كان وعائها، سواء لاسترجاعها إلى مستفيد لاستعمالها أو لتحويلها لمستفيد آخر أو عدة مستفيدين،<sup>2</sup> فنجاح عملية البحث تسمح بمعاينة الوثائق والاطلاع عليها على شاشات الحواسيب، طباعتها...

<sup>1</sup> - المغثم، نبيل عبد الرحمان. المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد نموذجاً. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010. ص. 359.

<sup>2</sup> - غرارمي، وهيبة. مرجع سابق الذكر. ص. 249.

3. أصناف التسيير الإلكتروني للوثائق: حسب APROGED تم توزيع تطبيقات التسيير الإلكتروني للوثائق على خمسة أصناف تتمثل فيما يلي:

1- التسيير الإلكتروني الإداري للوثائق: GED Administrative يعتبر جزء من التطبيقات الإجمالية للتسيير، حيث يمكن المستفيد من الوصول السريع والأمن إلى صور عن الوثائق التي يريدها من دون أن يتنقل، فالتسيير الإلكتروني للوثائق دور مهم في مختلف القطاعات لذا يتطلب دعم النظام بوسائل وأدوات اتصال حديثة ومتطورة ليتمكن مختلف الوحدات من تبادل المعلومات والوثائق فيما بينها عبر الشبكة، كطلب التزويد بمعلومات معينة أو التصديق على وثيقة ما عن طريق التوقيع الإلكتروني.<sup>1</sup>

2- التسيير الإلكتروني للوثائق المكتبية: GED Bureautique يستخدم هذا النوع من التسيير في إطار الأعمال الإدارية التقليدية التي يسيطر عليها أسلوب الاتصال في إطار العمل الجماعي، يستخدم نظام التسيير الإلكتروني للوثائق المكتبية برمجيات تقليدية مثل: معالجة النصوص Word و Excel... التي تستخدم في تحرير النصوص وكتابة الوثائق المختلفة<sup>2</sup>، كما يتيح هذا النظام فرصة تبادل الوثائق والمعلومات من خلال المراسلات الإلكترونية مثل: التقارير، محاضر الاجتماعات...

3- التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية: GED Archivage يعرف بالأرشفة الإلكترونية، يقوم بالتخزين والتكشيف التلقائي، حيث تخضع مختلف الوثائق المطبوعة وغير المطبوعة إلى تطبيقات معينة باستخدام أدوات الإعلام الآلي من تجهيزات وبرمجيات، ويتم حفظ نسخ الكترونية للمواد الأرشيفية<sup>3</sup>، مما يمكن من تخزينها في موزعات النظام أو على وسائط الكترونية لغرض الاسترجاع والإتاحة على المدى البعيد للوثائق وذلك لتسيير المحاسبة، مثل: وثائق تجارية (فاتورات)، ووثائق مالية ...

4- التسيير الإلكتروني للأرصدة الوثائقية: GED Documentaire يعتمد هذا النوع من التسيير على نطاق واسع بالمكتبات ومراكز المعلومات ودور الأرشيف حيث يسمح النظام برقمنة محتويات الوثائق الأصلية (النصوص، الأشكال، الصور...) وذلك باعتماد

<sup>1</sup>- بن السبتي، عبد المالك . المرجع السابق. ص44.

<sup>2</sup>- غزال، عادل. التسيير الإلكتروني للوثائق. الجزائر: دار الألفية للنشر والتوزيع، 2012. ص44.

<sup>3</sup>- نفس المرجع. ص45.

مختلف طرق الكشف والبحث التي تتطلب وجود مكنز تستدعي تبني استراتيجيات دقيقة في عملية البحث وذلك تبعاً لنوعية الوثائق المعالجة، مثل: مراكز التوثيق العلمية والتقنية...

5- **التسيير الإلكتروني التقني للوثائق والمعلومات:** GED Technique يطلق عليه في بعض الحالات بالتسيير الإلكتروني المهني للوثائق والمعلومات، وهو مخصص للتعامل مع الوثائق المرتبطة بمهنة معينة مثلاً: وثائق تقنية متعلقة بمختلف المشاريع (الطرق، الري، مشاريع صناعية، مخططات، خرائط...) فيتم تسييرها من طرف مكاتب الدراسات والمخابر الكبرى للتحكم في الوثائق الخاصة بها، وإمكانية تبادل المعلومات والوثائق بين فروعها المختلفة.<sup>1</sup>

4- **سلسلة التسيير الإلكتروني للوثائق:** يعتمد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في

تنظيم خدماته على مجموعة من العناصر المتكاملة والمتسلسلة أهمها<sup>2</sup>:

1- **الاقتناء:** تتمثل في جمع المعلومات والتحكم في نوعية الوثائق وحجمها وطرق تنظيمها، ويعتبر جهاز الماسح (Scanner) أو جهاز الرقمنة (Numériseur) هو رمز التسيير الإلكتروني للوثائق الذي يقوم بتحويل الوثائق المطبوعة إلى صور إلكترونية يمكن فحصها بواسطة الحاسوب، وتعد الوثائق الأكثر تداولاً هي الاستنساخ عن بعد، الوثائق المكتبية، الخرائط، ملفات الإعلام الآلي، المسجلات الصوتية، الصور المتحركة وتمر عملية اقتناء المعلومات والوثائق في نظام التسيير الإلكتروني للوثائق بعدد من المراحل أهمها:

- تحويل أو تعديل أحجام الوثائق.

- التحكم في هيكلتها ومكوناتها.

- والحصول عليها من خلال تشكيلة أدوات الحفظ والمعالجة.

2- **المعالجة:** تتمثل في الكشف واقتناء الكشافات حيث يعتبر هذا الأخير العنصر الأساسي للتسيير الإلكتروني، لذا يجب اختيار الطريقة الفعالة في الكشف والتصميم الدقيق والصحيح للكشاف، فقبل اختيار الكشف الضوئي على الرموز كتقنية اقتناء الكشافات يجب دراسة نوعية الوثائق وخصائصها ومحتوى النصوص التي تتطلب الكشف عنها تقنيات المراقبة وتصحيح الأخطاء المستخدمة، على أن يتم أخذ الحيطة والحذر عند استخدام

<sup>1</sup> - عكوش، نبيل، غانم نذير. محاضرات في التسيير الإلكتروني. مرجع سابق الذكر. ص. 46.

<sup>2</sup> - بن السبتي، عبد المالك. التسيير الإلكتروني للوثائق. مرجع سابق الذكر.

الكشف الضوئي على الرموز في أنظمة التسيير الإلكتروني، لأنه قد يقدم معلومات لا تخدم معنى النصوص المرقمنة التي تقيس فعالية الكشف الضوئي، لذا يستخدم الكشف الضوئي للرموز OCR في هذا النظام في حالتين:<sup>1</sup>

أ- في حالة رقمنة الصفحات بكاملها وتحويل النصوص، وتكثيف النصوص الفائقة بواسطة قواميس لتصحيح الأخطاء.

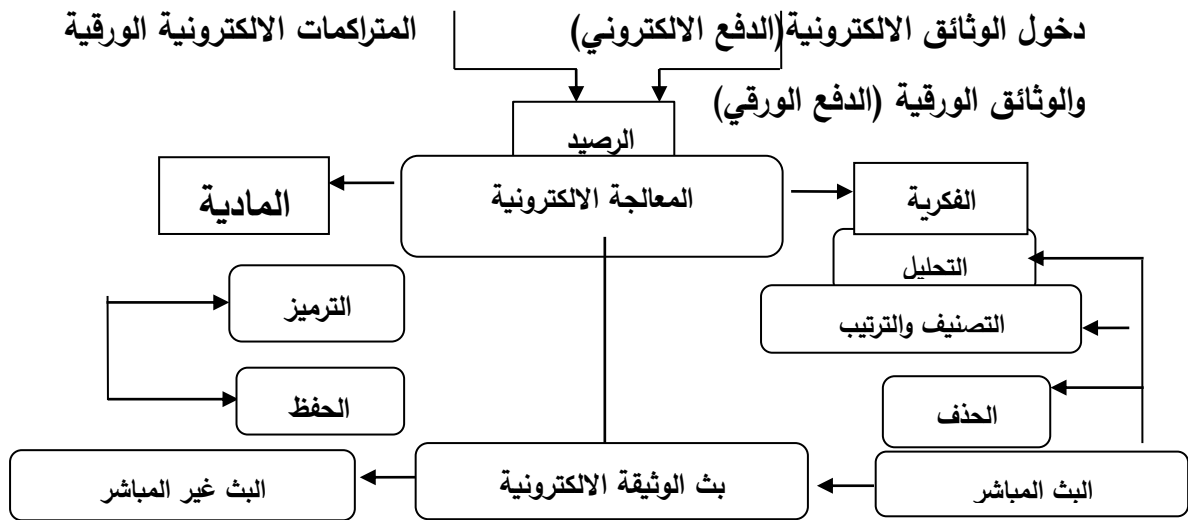
ب- في حالة معرفة محتويات بعض المناطق بعد استعمال هذه المناطق بمثابة كشافات، فتجانس الملفات، ونوعية أحجامها وجودة طباعتها يتطلب جودة استخدام الكشف الضوئي على الرموز.

3- البحث: بما في ذلك حفظ الوثائق واسترجاعها<sup>2</sup>: توجد عدة تقنيات للبحث عن الوثائق والمعلومات في نظام التسيير الإلكتروني للوثائق، فتسمح عملية البحث بمعينة الوثائق والاطلاع عليها من خلال شاشة الحاسوب سواء لاسترجاعها إلى المستفيدين لاستعمالها أو تحويلها على الخط المباشر إلى مستعملين آخرين بسرعة ونوعية عمليات البحث تتوقف على طبيعة التكثيف ونوعية اقتناء المعلومات والوثائق، لذا يتطلب البحث في نظام التسيير الإلكتروني للوثائق استخدام لغة طبيعية مبسطة للوصول إلى الوثائق بسرعة وأقل جهد.

<sup>1</sup>-ختير، فوزية فاطمة. رقمنة الأرشيف في الجزائر: الإشكالية والتنفيذ، مذكرة ماجستير، مانجمت انظمة

المعلومات. جامعة وهران: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2008. ص.65.

<sup>2</sup>- غراممي، وهيبه. المرجع السابق. ص243.



شكل رقم (2): يوضح السلسلة الوثائقية الإلكترونية.<sup>1</sup>

### 5- أهداف التسيير الإلكتروني للوثائق: لقد تم استحداث تقنية التسيير الإلكتروني

للوثائق والمعلومات من أجل تحسين طرق العمل وفحص المعلومات وتسيير مختلف الوثائق المنتجة أو المستقبلية من طرف مؤسسة ما، وذلك لتحقيق أهداف استراتيجية أهمها:

- إدارة بدون أوراق. (الاقتصاد في الورق).
- توفير أداة بحث متقدمة في الوثائق والمستندات تعطي نتائج دقيقة وسريعة.
- تبادل الوثائق الكترونياً بين مختلف المصالح.
- التحكم في تدفق المعلومات داخل المؤسسة.
- المحافظة على الوثائق الأصلية.
- سرعة الوصول إلى البيانات والمعلومات.
- الربط بين العاملين وتحقيق التكامل الوظيفي بين مختلف الأقسام والأعمال.
- الحد من إهدار الوقت والجهد في عمليات البحث عن الوثائق وتنظيمها.
- تعزيز مستوى الحماية والأمن على المعلومات.
- ضبط صلاحيات الوصول إلى الوثائق والمستندات للموظفين.
- تحقيق مبدأ "إتاحة ماذا؟ ولمن؟"

<sup>1</sup> - الأرشفة الإلكترونية. موقع أرشيف. متاح على الخط المباشر: <http://www.earshfa.com> تمت الزيارة: (25-04-2021) (19:00).

ويمكن تقسيم هذه الأهداف حسب الوظائف إلى ما يلي:<sup>1</sup>

### 1- أهداف متعلقة بالتخزين: يتم تقليص المساحات التخزينية، وضمان سلامة النسخ

الأصلية من خلال:

- تقليص حجم الازدحام: أي ربح المكان في قاعات الحفظ.
- توفير نسخة احتياطية من الوثائق في حالة تعرض الأصلية لأي تلف نتيجة لأي عوامل طبيعية أو بشرية مثل (الحرائق، الضياع، السرقة، التآكل، أو إتلافها نتيجة تداولها).
- حفظ الوثائق الأصلية على أوعية ضوئية، مما يؤدي إلى سهولة تداولها.
- التقليل من النسخ Duplications: أي بوجود الشبكة يمكن بث وثيقة واحدة لعدة مستعملين لفحصها على آلة الحاسوب دون اللجوء إلى طبعها على الورق وإرسالها إلى المكاتب.

### 2- أهداف متعلقة بالتسيير: يتم ذلك بفضل التحكم الأمثل في طرق التسيير ويظهر

جليا من خلال:

- تقليص مدة البحث (ربح الوقت) فقد تستغرق عملية البحث في هذا النظام ثواني فقط.
- سهولة تبادل الوثائق داخل وخارج المؤسسة.
- تحسين وتطوير الجانب الأمني للوثائق (السرية)، وذلك بحماية الوثائق والمعلومات من عمليات القرصنة عند إرسالها واستقبالها.
- حماية الوثيقة الأصلية من الضياع عند التداول.
- التخفيض في تكاليف الفحص والاسترجاع.<sup>2</sup>

### 3- أهداف متعلقة بالبث: يتيح النظام GED للمستفيد بث مختلف الوثائق

والمعلومات داخل المؤسسة، وبين مختلف المصالح من خلال:

- بث داخلي وذلك بتوفير شبكة محلية LAN وخارجية تغطي كل مواقع المؤسسة في مختلف أنحاء الوطن. Intranet.
- تحسين ودقة الوصول إلى المعلومة أو الوثيقة.
- تأمين الوصول إلى المعلومة باستخدام كلمات سر لمستعملي النظام.

<sup>1</sup> - Jean-Yves, paris. **la gestion électronique documentaire...** paris:Dunod.2001.p.17-18.

<sup>2</sup> -غرارمي، وهيبة. مرجع سابق الذكر. ص240-241.



- لامركزية المعالجة: إذ يمكن إجراء المعالجة في محطات عمل مختلفة ثم إرسالها إلى قواعد بيانات عبر الشبكة.

#### 4- أهداف متعلقة بالاتصال والتعاون: يسهل نظام التسيير الإلكتروني للوثائق

عملية الاتصال بين مختلف الأفراد وهذا بفضل:

- العمل الجماعي.
- دخول مشترك (Accès partager)، إذ يمكن فحص المعلومة من طرف عدة مستعملين في وقت واحد.
- توفير الشبكة المحلية Intranet.
- تيسير سبل التعاون والاتصال بين المتعاملين.

#### 6- وظائف التسيير الإلكتروني للوثائق:

لنظام التسيير الإلكتروني للوثائق عدة وظائف أهمها:<sup>1</sup>

- عقلنة طرق تسيير المعلومات والوثائق وعملية الاطلاع عليها.
- التسيير المطلق لمختلف الوثائق المنشأة من قبل المؤسسة أو المرسله إليها.
- محرك لتكشيف المعلومات والوثائق يمكن من جعل عملية البحث أكثر سرعة.
- السيطرة على كل البيانات بالمؤسسة وذلك بالربط بين القاعدة الإلكترونية وقواعد البيانات المرجعية أو البرامج المدمجة.
- مراقبة وحماية المعلومات الحساسة بالمؤسسة.

#### 7- نماذج من الأنظمة المستخدمة في التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات:

##### 1- برنامج الأرشفة الإلكترونية " InfoDoc3.1" داخل المؤسسات:

يتضمن هذا البرنامج مجموعة من البرامج المدمجة التي تساعد المستخدم في الاستفادة القصوى من البرنامج في الحصول على صور المستندات عن طريق الماسح الضوئي "Scanner" أو من ملفات معدة مسبقا عن طريق الحاسب الآلي لربط هذه المستندات بقاعدة البيانات "Data Base" التي يتم تكوينها بسهولة ترتيب وتصنيف الوثائق

<sup>1</sup>-غزال، عادل. التسيير الإلكتروني للوثائق: دراسة معمقة. مدونة Knol. متاح على الخط المباشر: <http://www.webreview.dz> تمت الزيارة يوم: (23-04-2021). (23:00).

وحفظها بالحاسب وسهولة استرجاعها،<sup>1</sup> كما يتيح هذا البرنامج أرشفة الوثائق والاحتفاظ بها على شكل ملفات إلكترونية، ولزيادة فاعلية أنظمة الأرشفة الإلكترونية إمكانية تطبيقها على مستوى الشبكة الداخلية في الإدارة وإمكانية توسيعها في المستقبل دون أي عائق، بحيث يمكن لكل مستخدم استعراض الوثائق حسب الصلاحيات الممنوحة له من قبل مدير النظام داخل المؤسسة، ويحتوي على عدد من الخطوات أو المراحل " nodes " كل خطوة يتم تحديد نوعها والأعمال التي يجب القيام بها والأشخاص القائمين عليها وقد تميز هذا البرنامج كغيره من البرامج بالجودة وسرعة الأداء والسرية القصوى للملفات والية عملها.

## 2- برنامج دو كشاف - "DocChive" للأرشفة الإلكترونية:

هو نظام تم تصميمه ليقوم بتنظيم وإدارة وثائق إلكترونية المسموحة ضوئياً عن طريق أجهزة (السكرانر) بشكل سريع وفعال مع الدعم الكامل للغتين (العربية والانجليزية) كواجهة استخدام أو من جهة (serveur)، حيث تؤخذ نسخة إلكترونية عن أي نوع من الوثائق سواء عن طريق الماسح الضوئي عن طريق نفس البرنامج وتحويلها إلى صور أو أي ملفات أو وثائق إلكترونية متوفرة على الجهاز مع الدعم الكامل لملفات تطبيقات Microsoft Office، بعد تخزين الوثيقة في النظام يمكن فهرسة الوثيقة وتعريفها وذلك من خلال كلمات مفتاحية مثل (الموضوع، التاريخ، المرسل المحتوى كاملاً أو كلمات مفتاحية لما تحتويه الوثيقة)<sup>2</sup>، كما يدعم البرنامج طباعة ملصقات code bare مباشرة من داخله، ويمكن البحث أيضاً بواسطة القارئ الضوئي لهذه الملصقات لاحقاً، كما يوفر عدة مستويات من البحث والاسترجاع للوثيقة تسهل الوصول للملف بسرعة وسهولة .

## 3- نظام إدارة الوثائق والمعاملات: الجال:

هو نظام إلكتروني متكامل يستخدم لتخزين ومتابعة الوثائق الورقية والإلكترونية (المعاملات، الخطابات،...) منذ إدخالها للنظام، وذلك ضمن الصلاحيات المتاحة لمستخدمي النظام وباستخدام قاعدة بيانات مركزية ونظام بحث متطور للحصول على معلومة معينة بأسرع وقت، بفضلها يمكن للعميل الحصول على أي معلومة عن أي وثيقة في

<sup>1</sup>-عصام، عبيد. الأرشفة الإلكترونية: برنامج مقترح لأرشفة الوثائق والإدارة. مدونة. متاح على الخط المباشر:

<http://www.Knol.google.com> تمت الزيارة يوم: (2021-04-24) (10:00)

<sup>2</sup>-عصام، عبيد. المرجع نفسه.

أي وقت ومن أي جهاز في الشبكة المحلية أو عبر الهاتف أو عبر الأنترنت، كما يوفر هذا النظام "الجال" التكلفة للموظف ويجعله أكثر إنتاجية لأنه يتيح له القيام بأعماله وهو جالس في مكتبه، إضافة إلى ذلك فإنه (النظام) يوفر الحيز الكبير الذي تأخذه المعاملات الورقية داخل المكاتب، وله عدة مميزات منها:<sup>1</sup>

- يعتبر أفضل نظام أمان (إدخال اسم الشخص وكلمة السر لدخول النظام واستخدامه ضمن الصلاحية المتاحة له).

- النسخ الاحتياطي لقاعدة البيانات: نظام الجال لإدارة الوثائق يقدم خدمة النسخ الاحتياطي لجميع المعلومات في المؤسسة فحدوث الكوارث الطبيعية من (حريق، فيضانات...) أو غيرها لن يعرقل سير المؤسسة.

- متابعة المعاملات من أي مكان و في أي وقت.

- إصدار التقارير المختلفة بسهولة وبسرعة.

- اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

- أرشفة كل المعاملات.

#### 4 - نظام Docx4 لإدارة الوثائق والأرشفة الإلكترونية: هو نظام متكامل لإدارة

الوثائق الإلكترونية، ومزود بقدرة و طاقة هائلة لاستيعاب أي حجم للوثائق المؤرشفة ويتمكن من العثور بسرعة عالية على محتويات كل وثيقة، والى البحث عن الوثائق من خلال البيانات الخاصة بالوثيقة، كما يعمل على تزويد النظام بالية فحص حالة الوثيقة المؤرشفة من حيث تعقب كل عملية تتم على الوثيقة: مشاهدة، تعديل، إرسال للبريد الإلكتروني وحتى طباعتها

- الاحتفاظ بالنسخ الأصلية للوثائق المؤرشفة ونسخ معدلة عنها .

- تسجيل جميع الحركات في عمليات الدخول والخروج بهدف توثيق الأرشيف والحفاظ على أمنه وسريته.

- يقوم النظام بإقفال نفسه أليا في حال المشغل لم يعمل على النظام ضمن زمن محدد يعطى له.

<sup>1</sup> - غزال، عادل. مرجع سابق الذكر. ص 137 .

- يقوم النظام بإعداد ذاتي لجميع القوائم وجميع الوظائف التي ستظهر للمشغل وذلك وفقا للصلاحيات الممنوحة له.<sup>1</sup>

## 8- مزايا وصعوبات التسيير الإلكتروني للوثائق:

**مزايا التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات:** يوفر التسيير الإلكتروني للوثائق العديد من المزايا لمختلف المؤسسات نذكر منها:

- الحفاظ على الوثائق الأصلية (لا تستعمل الوثيقة الأصلية إلا عند الضرورة القصوى) .
- اطلاع العديد من الأشخاص على نفس الوثيقة وفي نفس الوقت (في حالة وجود شبكة محلية).
- إتاحة الوثائق في نفس التوقيت إلى عدة مستفيدين وعن بعد (ربح الوقت، الجهد) في عملية البحث.
- سهولة البحث باستخدام أدوات بحث متطورة ومفاتيح بحث متعددة.
- تخزين وثائق متعددة ومشاركة بين مختلف الوحدات الإدارية في وسيط واحد.
- إعطاء صورة حسنة عن الإدارة لاستعمالها للتكنولوجيات الحديثة وتسهيل الخدمات للمواطن.<sup>2</sup>

- تأمين البيانات ضد أية مخاطر محتملة للوثائق العادية.
- القدرة على التعامل مع كافة أنواع البيانات، سواء المنظمة أو غير المنظمة.
- انسيابية العمل داخل النظام بحيث تنتقل الوثائق عبر مراحل العمل بسلاسة.
- الاقتصاد في استعمال الورق.
- إمكانية تتبع مسار الوثائق بين المصالح والحد من ضياعها.
- ربط مختلف المكاتب والمصالح وتحقيق التكامل الوظيفي.
- سرعة الوصول إلى الوثائق والمعلومات عن طريق توفير خاصية البحث المتقدم.

## صعوبات التسيير الإلكتروني للوثائق :

بالرغم من تحقيق أهداف إستراتيجية نوعية في مختلف المؤسسات، إلا انه اعترض تطبيق هذا النظام صعوبات وعراقيل مختلفة منها:

<sup>1</sup>- غزال، عادل. المرجع السابق الذكر. ص 137 .

<sup>2</sup>- أحمد، عبد الله الغرابي. الأرشفة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة واقع الوزارات والمؤسسات شبه الحكومية. الرياض: مكتبة الملك فهد، 2008. ص 104.

1- العوائق النفسية:

- \* عدم تأقلم اليد العاملة مع النظام الجديد لاعتيادهم الأسلوب التقليدي القديم.
- \* تردد الإطارات السامية على التغيير والتحويل أي عدم وجود إرادة من السلطات العليا.

2- العوائق المادية:

- \* تكلفته المادية كبيرة في استثماره ولصيانته.
- \* تعطل الأجهزة وتكاليف صيانتها.
- \* القرصنة.

3- العوائق القانونية:

- \* عدم اكتساب الوثيقة الإلكترونية للقيمة القانونية.
- \* الوثيقة الإلكترونية لا يمكنها أن تعوض الوثيقة الورقية التي لها قيمة ثبوتية Valeur probante<sup>1</sup>.

9- تجارب من التسيير الإلكتروني للوثائق بالجزائر:

1- مركز الأرشيف الوطني: بداية المشروع 2004:<sup>2</sup>

أهدافه:

- \* الحفاظ على الأصول من حيث التبليغ: إمكانية تعدد الباحثين من حيث التبليغ مثلا 50 باحث يطلع على نفس الوثيقة.
- \* الزيادة الهائلة للمدفوعات أدى إلى الاكتظاظ مما أدى إلى التفكير في إيجاد حل فكانت الخطوة الأولى: هي وضع شبكة الإعلام الآلي التي تربط بين مختلف المصالح، والخطوة الثانية: وضع شبكة الأنترنت والأنترنت بغرض تسهيل التعامل بين مختلف المصالح.
- \* تسهيل عملية البحث.

رصيد الأرشيف الوطني: تتربع مساحة الأرشيف الوطني على حوالي 72 كلم<sup>2</sup> خطي وهو

يحتوي على الأرصدة التالية:

- \* أرشيف الفترة العثمانية بالجزائر.

<sup>1</sup> - غرارمي، وهيبة. مرجع سابق الذكر. ص 255.

<sup>2</sup> - احمد، امين ابو سعدة. الدليل العملي لمتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2008. ص. 259.

\* أرشيف الاستعمار الفرنسي.

\* أرشيف ما بعد الاستقلال.

### نوع الوثائق المرقمنة:

\* الوثائق التاريخية.

\* المخطوطات.

\* الخرائط والمخططات.

البرنامج المستخدم: Laser Fiche

### 2- المكتبة الوطنية الجزائرية:

بداية المشروع: 1998

نوع الوثائق المرقمنة:

\* المخطوطات.

\* الكتب النادرة.

\* الوثائق الثمينة.

انجازات المشروع: رقمنة 2000 مخطوط من مجموع 4200، أي ما يعادل 40، المشروع

لا يزال في طور الرقمنة في انتظار مرحلة الاستغلال.

### 3- مكتبة جامعة الأمير عبد القادر - قسنطينة -

بداية المشروع : 2000

نوع الوثائق المرقمنة:

\* المخططات.

\* الكتب.

انجازات المشروع: رقمنة 2000 كتاب منهم 180 مخطوط من مجموع 30000 عنوان

المشروع في مرحلة الاستغلال عبر شبكة الأنترنت.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - غرارمي، وهيبة. مرجع سابق الذكر. 258.

#### 4- مشاريع وطنية أخرى:

على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية: أتمتة الولايات والدوائر والبلديات فيما يخص الوثائق الثبوتية للمواطن: بطاقات التعريف، جوازات السفر، وثائق الحالة المدنية، البطاقات الرمادية للسيارات...

- على مستوى سلك القضاء: رقمنة ملفات المحاكم والوثائق القانونية، بما في ذلك وثائق الجنسية وشهادات السوابق العدلية...

- على مستوى الصحة: رقمنة ملفات المستشفيات وبطاقات الشفاء لجميع المواطنين.

- على مستوى البنوك: والبريد والمواصلات وكذا التأمينات...

- وزارة النقل: على مستوى الخطوط الجوية: التذكرة الإلكترونية.

- الصحافة: أصبح لمعظم الجرائد المطبوعة نسخ الكترونية.

#### مؤسسة سوناطراك<sup>1</sup>:

فكرة المشروع: 1992

بداية المشروع: 1994

استغلال المشروع: 1998

#### أنواع الوثائق المرقمنة :

\* وثائق ورق بمختلف المقاسات A0,A3,A4

\* صورة شمسية

\* صورة بيانية

\* بطاقات معلوماتية Spools Fichies

\* وثائق متعددة الوسائل الإعلامية، فيديو

#### طبيعة الوثائق المشكلة للرصيد:

إن الأرشيف في مقر قاعة حيدرة يحتوي على أرصدة متنوعة من بينها:

<sup>1</sup> -باشيوة، سالم. التسيير الإلكتروني للمعلومات ووثائق المؤسسات: دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز

سونغاز، فرع انتاج الكهرباء. cybrarians journal. ع. 37. 2015. متاح على الخط:

http://www.journal.cybrarians.org تمت الزيارة يوم: (27-04-2021)(18:15)

- \* رصيد قانوني.
- \* رصيد التنظيم.
- \* رصيد الموظفين.
- \* المخططات.
- \* اللجان.
- \* العقود.

## 10- الهيكلية العامة لنظام التسيير الإلكتروني للوثائق:

إن نظام التسيير الإلكتروني للمعلومات ووثائق المؤسسات يتوفر على هيكلتين أساسيتين:<sup>1</sup>

1- **هيكلية أحادية المحطة (monoposte):** وهي صيغة مصغرة للنظام والتي تتكون من:

- موزع (جهاز كمبيوتر ذو طاقة عالية).
- ماسح ضوئي.
- قارئ/مسجل (لتخزين المعلومات على أوعية التخزين).
- جهاز كمبيوتر للفحص.
- طابعة (اختيارية).

2- **هيكلية متعددة المحطات (multiposte):** والتي يجب أن تتوفر على هيكلية

قاعدية عامة ينشأ فيها النظام والتي تتكون من العناصر التالية:

- مجموعة من التجهيزات والبرمجيات، وكذا حواسيب ذات طاقة معالجة عالية من أجل تقديم خدمات للمستفيدين (كخدمات نقل وتبادل المعلومات، حفظها، معالجة النصوص، الطباعة، وكذا تطبيقات الإعلام الآلي... الخ).
- محطات عمل عامة (تمكن المستفيد من محاورة النظام من خلال البحث واسترجاع المعلومات) ومتخصصة (تمكن المستفيد من اقتناء، تكشيف، البحث، الاسترجاع، وبحث المعلومات) مجهزة بمختلف الأدوات.
- شبكة إعلام آلي وأدوات اتصال وتحويل الملفات والمراسلات وهناك شبكات خارجية لها العديد من التطبيقات مثل المراسلات العمومية والولوج إلى قواعد البيانات الخارجية وغيرها.

<sup>1</sup> - غرارمي، وهيبة. مرجع سابق الذكر. ص 250.



## خلاصة الفصل:

أصبح التسيير الإلكتروني أحد الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات العمومية التي تعاني من ضعف الكفاءة والفعالية خاصة في ظل انفجار الثورة التكنولوجية المعلوماتية التي تفرض على جل المؤسسات استغلال الشبكات الإلكترونية خاصة الأنترنت، والاستفادة منها بهدف تحسين طرق وأساليب إدارة العمل، ففي خضم هذه التطورات اعتمد المختصون على توفير كل التسهيلات لأجل الحفاظ على الوثائق والتعاملات المختلفة لضمان الاستخدام الأمثل والاستمرارية الدائمة.

ولهذا سعت مختلف المؤسسات والإدارات إلى تطبيق هذا النظام الإلكتروني الذي عمل على تسهيل خدمة الإدارة العمومية، سواء على مستوى نشاطها الداخلي أو مع محيطها الخارجي.

## الفصل الثاني:

التحول نحو التسيير الإلكتروني

للوثائق في الإدارة المحلية

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

---

### تمهيد:

يعتبر التسيير الإلكتروني للوثائق وسيلة الإدارة الإلكترونية المحلية في تحقيق احسن الخدمات للمتعاملين معها، فبفضل الإدارة الإلكترونية يتلقى المتعاملين والمواطنين الخدمة باقل تكلفة وأسرع وقت، وبأبسط السبل وبجودة أحسن، بفضل عملية التسيير الإلكتروني للوثائق فإنه يمكن تسيير وتخزين وأرشفة واستعادة الوثائق الكترونيا بما يحقق سلامة واستدامة للوثيقة مع امكانية متابعة عمليات استرجاعها وبطريقة آمنة نسبيا أكثر منه في الإدارة التقليدية.

### المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة المحلية الإلكترونية.

لقد تم تبني فكرة تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق على الجماعات المحلية تدريجيا لاسيما فيما يتعلق تسيير الحالة المدنية والوثائق الأخرى الصادرة عنها وما صاحب العملية من تطوير في آليات الإدارة الإلكترونية من التراسل الإلكتروني وفتح فضاءات الكترونية لتلقي هذه العملية بضلالها على مردودية الإدارة المحلية.

#### 1- مفهوم الإدارة المحلية:

هي نظام من أنظمة الإدارة العامة وأداة من أدوات التنمية تهدف إلى زيادة كفاءة الأداء الإداري في الدولة، ويتم بمقتضاها اعطاء المحليات الاختصاصات والصلاحيات التي تساعد على سرعة وسهولة اتخاذ القرار بعيدا عن السيطرة المركزية مع ارتباط هذا القرار بتحقيق السياسات والأهداف التنموية للدولة، وهي تعبر عن اللامركزية الإقليمية كأسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة، أي ان الإدارة المحلية تؤدي الى نقل بعض السلطات الى الوحدات المحلية، وهذا بالطبع لا يقضي على اختصاصات الحكومة المركزية بل انه يظهر المتحددة ان الإدارة المحلية نظام من نظم الإدارة العامة، وهي وسيلة إدارية لمعاونة الحكومة المركزية علاقة اشترك الوحدات المحلية المركزية ونتيجة لهذه العلاقة يجب التنسيق بين الطرفين.<sup>1</sup>

وترى الأمم على أداء رسالتها بصورة أكثر فاعلية وكفاءة، وهي بذلك تحث على نقل بعض الاختصاصات والصلاحيات من الحكومة المركزية الى المحليات لمواجهة مسؤولياتها في اطار توزيع الأدوار الوظيفية وتقسيم العمل بين المستويين المركزي والمحلي.<sup>2</sup> وبما أن الإدارات المحلية تستمد قوتها وشرعيتها أساسا من المجتمع، فان دور الحكومة المركزي يقتصر على حماية الاحتياجات والحقوق العامة بهدف تحقيق التوازن

<sup>1</sup> - ناجي، عبد النور. دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة: تجربة البلديات الجزائرية، مجلة دفاقر السياسة والقانون. ع.1. الجزائر: جامعة قاصد مرياح ورقلة، 2009. ص.150.

<sup>2</sup> - جعفر، انس قاسم. اسس تنظيم الإدارة المحلية بالجزائر. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1978. ص.46.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

المنشود بين مصالح الجهات المختلفة<sup>1</sup>، أي أن الإدارة المحلية هي لامركزية ذات طابع اداري تهدف الى تنسيق العلاقة بين مركز الدولة وفروعه المحلية المنتشرة في أرجائها.

تعرف الإدارة المحلية بأنها أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة يقوم على فكرة توزيع السلطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية، وذلك بغرض أن تتفرغ الأولى لرسم السياسة العامة للدولة، فضلا عن إدارة المرافق القومية في البلاد، وان تتمكن الأجهزة المحلية من تسيير مرافقها بكفاءة وتحقيق أغراضها المشروعة<sup>2</sup>، فهي تعني باختصار توزيع الوظيفة الإدارية بين الأجهزة المركزية والمحلية بما من شأنه تمكين هذه الأخيرة من إدارة مرافقها في النطاق المرسوم قانونا.

كما تعرف بأنها وجود هيئات منتخبة من أهل الوحدة المحلية إما انتخابا مباشرا تشمل جميع أعضائها أو تشمل أكثريةهم تعهد إليها الإدارة المركزية بالاضطلاع بإدارة كل أو بعض المرافق والشؤون المحلية<sup>3</sup>.

ومن هذا المنظور فان نظام الإدارة المحلية هو نظام يتولى المهام التي تخولها له الحكومة المركزية والقانون المنظم له، أي ان نظام الإدارة المحلية الذي لا يزيد عن كونه جزءا من الجهاز الإداري للدولة، بمعنى أنه جزء من السلطة التنفيذية، يعمل في حدود الضوابط التي يقررها قانون السلطة التشريعية.

### 2- خصائص الإدارة المحلية:

- تتميز الإدارة المحلية بخصائص تنفرد عن الإدارة المركزية من أهمها<sup>4</sup>:
- قربها من الأفراد يجعلها تصل إلى أعماق حياتهم السياسية والاجتماعية والاقتصادية.
- هدفها تنمية المجتمعات المحلية لتوفر للفرد معيشة أفضل.
- تعمل على تكيف النظام الإداري ليلئم الأفراد دون تطويع الأفراد ليتكيفوا مع الإدارة.

<sup>1</sup> - سمير، محمد عبد الوهاب. الإدارة المحلية والبلديات في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007. ص.111.

<sup>2</sup> - عبد العزيز صالح بن حبتور. الإدارة العامة المقارنة. ط.1. عمان: دار المسيرة للنشر والطباعة، 2009. ص.253.

<sup>3</sup> - عادل محمود حمدي. الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية (دراسة مقارنة). ط.1. القاهرة: دار الفكر العربي، 1983. ص.18.

<sup>4</sup> - محمد، علي الخلايلة. الإدارة المحلية: دراسة تحليلية مقارنة. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009. ص.53.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

- اشتراك الأفراد في إدارة الأمور ذات الأهمية المحلية لأن الأفراد أقدر على معرفة حاجاتهم وكيفية تلبية هذه الاحتياجات.

- تعتبر مدرسة للتربية السياسية للأفراد لإعداد القيادات الصالحة.

- تدعيم الروابط الاجتماعية بين أبناء المجتمعات المحلية وتوفير أسباب التنمية الاجتماعية السليمة وخاصة في مجتمعات المدينة التي يعاني فيها السكان من ضعف الشعور بالانتماء إلى المجتمع بالإضافة إلى تغيير انماط العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

- إثارة الحماس والتنافس بين أفراد المجتمعات المحلية المختلفة لتحقيق أكبر قدر من النهوض بمجتمعاتهم معتمدين في ذلك على جهودهم الذاتية.

### 3- وظائف الإدارة المحلية:

تختص الإدارة المحلية بوجه عام بجميع المسائل ذات الأهمية المحلية وتشمل مختلف الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية والوقائية والثقافية والعمرانية والمرافق العامة، ومن الطبيعي أن تقسم المهام الإدارية طبقاً لمؤديها، أي المهام التي تؤدي بكفاءة وفاعلية محلياً لا بد أن تسند إلى الإدارة المحلية، وبالتالي المهام التي لا يمكن أن تؤدي بفاعلية على المستوى المحلي تسند إلى مستويات أعلى من الإدارة، ولإدارة المحلية وظيفتين أساسيتين هما<sup>1</sup>:

#### أولاً: الوظيفية التنموية

وهي المسؤولة عن تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال إدارة عملية التنمية المحلية ويمكن تقسيمها إلى:

- وظائف مرتبطة باحتياجات السكان المباشرة.

- وظائف مرتبطة بالتخطيط المستقبلي والتنمية.

#### ثانياً: الوظيفة السياسية

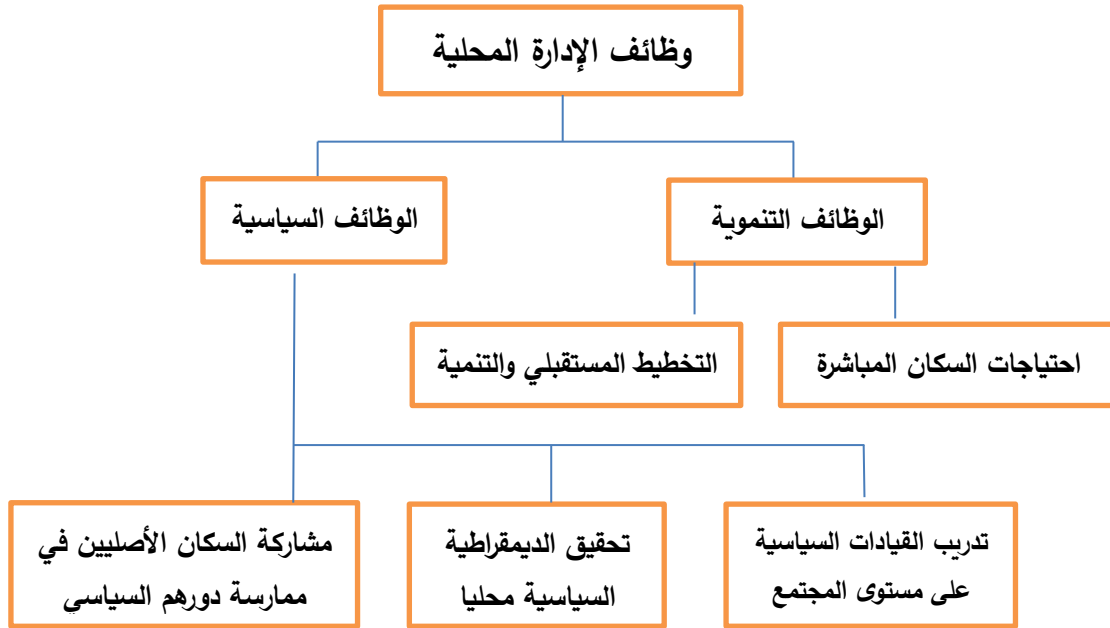
- تحقيق الديمقراطية السياسية محلياً عن طريق التمثيل العادل لأفراد المجتمع في المؤسسات السياسية.

- دفع السكان المحليين إلى المساهمة والمشاركة الفعالة في أداء وممارسة دورهم السياسي.

<sup>1</sup> - محمد، علي الخلايلة مرجع سابق الذكر. ص. 59.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

- تدريب القيادات السياسية على مستوى المجتمع.<sup>1</sup>



### الشكل(3): وظائف الإدارة المحلية

**4- نظام الإدارة المحلية:** يبنى التنظيم الإداري في أي دولة مهما كان النظام السياسي والاقتصادي القائم بها على أجهزة وإدارات مركزية وأخرى لامركزية حتى يتسنى لها القيام بالمهام المنوطة بها، كما تعتمد الإدارة المحلية في إدارتها لشؤون البلاد والمواطنين على نظامين هما:

• **المركزية La centralisation:** وتعني المركزية هيمنة القيادة العليا للجهاز الحكومي، أي المركز على تصرفات الوحدات والوظائف الأدنى، بحيث يتأثر المركز بسلطة صنع القرارات وتقتصر مهمة الوحدات والوظائف المرؤوسة على تنفيذ ما يتخذه المركز من قرارات وما يضعه من قواعد، فهي تعني تجريد الوحدات والوظائف من صلاحيات التصرف المستقل وصنع القرارات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- ناجي، عبد النور. دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة : تجربة البلديات الجزائرية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد الأول، جوان 2009، ص26.

<sup>2</sup>- محمد نصر مهنا. تحديث في الإدارة العامة والمحلية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2005 . ص. 6.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

وللمركزية الإدارية ركنان أساسيان تقوم عليهما بحيث يتعين توفرهما على الأقل لكي يتحقق هذا الأسلوب من أساليب التنظيم الإداري، وهما<sup>1</sup>:

أ- التركيز الإداري **La concentration**: حصر الوظيفة الإدارية في يد الحكومة المركزية وقد يكون هذا الحصر حصرا كاملا مطلقا وهو ما يطلق عليه بالتركيز الإداري أو المركزية المطلقة، كما قد يكون مركزية معتدلة أو كما يسمى عدم التركيز الإداري.

ب- التدرج الإداري (**عدم التركيز الإداري**) **La déconcentration**: ويعني أن كافة المصالح والإدارات العامة في السلطة الإدارية يجمعها بناء واحد أو جهاز واحد هو الجهاز الإداري، هذا الأخير يتم ترتيبه وتصنيفه في صورة سلم متدرج أو هرم على قمته رئيس السلطة الإدارية في الدولة تليه بعض الدرجات العليا إلى أن نصل إلى أقل هذه الدرجات الإدارية وذلك في تتابع متدرج المستويات، يقيد الأعلى منها الأدنى ويعلوه مرتبة.

• اللامركزية **La decentralization**: تعتبر اللامركزية من المقومات الأساسية والحيوية للحكم الراشد والإدارة الرشيدة في الدولة المعاصر، واللامركزية على نوعين: اللامركزية الإدارية واللامركزية السياسية، وقد ذهب بعض الفقهاء إلى أن الفارق بينهما هو فارق في الدرجة والمدى، وليس فارق في الطبيعة والجوهر، وأساس هذا الرأي هو كون المفهومين مظهران لفكرة واحدة وهي اللامركزية بما تعنيه من تعدد في مراكز السلطة وذلك بتوزيعها بين هيئات مستقلة، فإذا تناول التوزيع الوظيفة الإدارية كنا أمام لامركزية إدارية، وإذا امتد إلى سلطة الحكم، أي السلطة السياسية، كنا بصدد لامركزية سياسية.<sup>2</sup>

ولطالما ارتبط مفهوم اللامركزية الإدارية بالإدارة المحلية، والهيئات القائمة على هذا المفهوم وهي الجماعات المحلية، فاللامركزية الإدارية تعمل على جعل الإدارة المحلية أكثر فعالية في تسيير شؤون الجماعات المحلية.

### 5- مفهوم الإدارة المحلية الإلكترونية: استدعى تركيب مفهوم الإدارة الإلكترونية

المحلية تعدد تعاريفها، منها تعريف الأمم المتحدة سنة 2002 والذي يقصد بها " استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين."

<sup>1</sup> - سامي جمال الدين. أصول القانون الإداري. الإسكندرية: منشأة المعارف للنشر، 2004. ص.169.

<sup>2</sup> - حسين عثمان محمد عثمان. أصول القانون الإداري. الإسكندرية: دار المطبوعات الجامعية، 2004. ص.3.



## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

في حين تعرفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومة أفضل".

ويعرفها الباحث كريم بن يخلف على أنها "تقديم الخدمة إلكترونيا، وماهي إلا إحدى المكونات الضرورية لإقامة الحكومة الإلكترونية وهي بذلك تختلف عنها، وتكون مرتبطة بالحكومة عبر شبكة الانترنت وبمناذج تنمية الإدارة الإلكترونية".<sup>1</sup>

في حين ورد تعريفها لدى الباحثين من خلال الهدف الذي تسعى إليه على أنها "وسيلة لتحسين القطاع العام، كما يعرفونها على أنها "وسيلة لتحقيق الإصلاح وتغيير العمليات الهيكلية والثقافة الحكومية". ما يعني انها تستدعي تغيير ثقافة الحكومة كليا بنقلها من الثقافة التقليدية نحو ثقافة الإدارة الإلكترونية.<sup>2</sup>

كما يقصد بها تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية الى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة أي "العمل الإلكتروني" أو "الإدارة بلا أوراق".<sup>3</sup>

لذلك وباختصار يمكن أن نقول أن الإدارة الإلكترونية المحلية هي تحويل العمليات الإدارية الورقية إلى إدارة من دون أوراق بالاعتماد على شبكة الانترنت وتكنولوجيات الاتصال الحديثة من أجل تقديم خدمة أحسن للمواطنين في القطاع العام وتحقيق رضاهم.

**6- متطلبات الإدارة المحلية الإلكترونية:** يستدعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي عمل الحكومة على الانتقال نحو نموذج الحكومة الإلكترونية، ولا يكون ذلك إلا بتوفر مجموعة متطلبات والتي تتمثل في<sup>4</sup>:

**أ-متطلبات تقنية:** وتشمل ما يلي:

<sup>1</sup>-حماد، مختار. تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري. جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة: كلية العلوم السياسية والإعلام، 2007. ص.35.

<sup>2</sup>-Herbert Maisl, Bertrand du Marais. L'administration électronique. Revue française d'administration publique. N110.2<sup>ème</sup> semestre. 2004. Disponible sur : [http:// www.cairn.info](http://www.cairn.info). consulté le( 15-03-2021) à( 15:00).

<sup>3</sup>- ياسين، سعد غالب. الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005. ص.21.

<sup>4</sup>- أيمن عودة المعاني. الإدارة العامة الحديثة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010. ص.233، 234.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

-البنية التحتية التقنية: وتستدعي ما يلي:

- توافر الحواسيب المتطورة، وهذا سواء لدى المنظمات الحكومية أو المواطنين.
- شبكات الحاسب الآلي المترابطة: أي التواصل بين عدد من الحواسيب التي يتم تبادل المعلومات فيما بينها، حيث يتم عن طريقها الوصول الى البيانات والتقارير، وهي على أنواع وتشمل:<sup>1</sup>

✓ الشبكة الداخلية **Intranet**: والرابطة بين عدد من أجهزة الحاسب الآلي داخل نفس المنظمة، يستخدمها موظفوها.

✓ الشبكة الخارجية **Extranet**: وهي مكونة من مجموعة من الشبكات السابقة (الإنترنت) التي ترتبط ببعضها عن طريق الأنترنت، حيث تربط مجموعة من المنظمات التي تجمعها أعمال مشتركة مما يتطلب منها مشاركة تبادل المعلومات مع المحافظة على خصوصية الإنترنت المحلية لكل منظمة.

✓ الشبكة العالمية **Internet**: وتمثل الشبكة العنكبوتية العالمية، تتواصل فيها ملايين الحاسبات والشبكات المنتشرة حول العالم والمتصلة ببعضها البعض، عن طريق خطوط هاتفية لتشكل بذلك شبكة تبادل معلومات عملاقة، وتوفر هذه الشبكة خدمة البريد الإلكتروني E-mail والتي تعد أسرع وسائل الاتصال الحديثة وأكثرها مرونة وأقلها كلفة.<sup>2</sup>

وهذه الأساليب المهمة لجأت إليها الدول في إدارة شؤونها لتمكين مؤسساتها والشركات والمواطنين من انجاز أعمال وتبادل المعلومات والحصول على خدمات باستعمال شبكات الأنترنت، بل أصبحت الدولة بفضل ذلك تدير الأعمال الحكومية إلكترونياً.<sup>3</sup>

- توفير خدمات الأنترنت وإيصالها الى مختلف مناطق الدولة.
- إنشاء موقع حكومي واحد على الشبكة العالمية، يضم جميع المنظمات الحكومية، يمكن للمستفيدين من خلاله النفاذ إلى أي منظمة حكومية يود الاستفادة من خدماتها.

<sup>1</sup>-محمد سمير أحمد. الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009. ص.65

<sup>2</sup>-هيثم، الفيلاكووي. الحكومة الإلكترونية. مجلة الحرس الوطني، الكويت، ع.19. نوفمبر 2002. ص. 109.

<sup>3</sup>-صلاح عبد القادر النعيمي. الإدارة. عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2013. ص.88.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

ب-متطلبات سياسية: دعم الحكومة السياسي لمشروع الحكومة الإلكترونية حتى يتمكن من النجاح والإستمرار<sup>1</sup>.

ج-متطلبات قانونية: استحداث تشريعات جديدة لتسهيل تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية، وتعديل القوانين القائمة المتعارضة مع هذا النموذج.

د-متطلبات مالية: رصد الأموال الكافية لتغطية تكاليف تطبيق المشروع والتي تعد كبيرة نظرا لما تحتاجه من تحديث للبنية التحتية، وتدريب العاملين، ودعم أسعار الاتصالات وغيرها.

هـ-متطلبات إدارية: وتتطلب إعادة النظر في تحديث الطرق التقليدية التي تعمل بها المنظمات العامة حتى تتناسب مع عمل الحكومة الإلكترونية، وهذا خاصة فيما يلي<sup>2</sup>:

- ✓ تصميم الهياكل التنظيمية للمنظمات بما يتلاءم ومتطلبات الحومة الإلكترونية .
- ✓ إعادة توزيع الصلاحيات بين مختلف الأقسام الإدارية.
- ✓ إعادة ترتيب نظم الاتصال الإداري بين أقسام المنظمة الواحدة.
- ✓ إعادة وصف المهام المطلوبة في بعض الوظائف.
- ✓ تطوير وتبسيط سير الإجراءات الإدارية.
- ✓ وضع خطط تدريبية لجميع الموظفين لتمكينهم من أساليب الإدارة الإلكترونية.
- ✓ تحقيق اللامركزية وبناء فرق عمل.
- ✓ التجديد في قيم الثقافة التنظيمية السائدة.

و-المتطلبات الأمنية: وتتمثل في حفظ سرية المعلومات وكل ما يتعلق بحفظ المعلومات ذاتها وتخزينها إلكترونيا، أو المحافظة على سريتها بين المؤسسات أو التأكد من وجود المعلومات المطلوبة وإتاحتها للجميع بشكل متساو. وهذا بدوره يكون من خلال:

<sup>1</sup>-حسين، باكير . المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج. ع.23.الإمارات: مركز الخليج للأبحاث، 2006. متاح على الرابط: <http://www.alibakeer.maktoobblog.com> تمت الزيارة يوم:(27-04-2021) (22:30).

<sup>2</sup>-أيمن، عودة المعاني. مرجع سابق الذكر. ص.235.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

- ✓ وضع سياسات أمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت<sup>1</sup>.
- ✓ وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاك خصوصية المعلومات.
- ✓ تطوير أدوات تشفير البرمجيات للمحافظة على الخصوصية. لتمكين المستخدم من الحفاظ على سرية شخصيته وتعاملاته.
- ✓ وضع سياسة أمن عامة لأمن نظم المعلومات بشكل آمن.<sup>2</sup>
- ✓ تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
- ✓ تأمين استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات في حالة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها نظم المعلومات.

**7- أهداف الإدارة المحلية الإلكترونية:** لا يخفى علينا أن تبني وضع جديد مقابل التخلي عن وضع قديم ما هو إلا رغبة منا في الانتقال الى الوضع الأمثل الذي يخدم مصالحنا بشكل جيد، وعلى هذا فالانتقال من وضع الإدارة المحلية التقليدية الى وضع الإدارة المحلية الإلكترونية هو من أجل تحقيق مجموعة الأهداف كنا عاجزين عن تحقيقها في بيئة العمل تحت ظل الإدارة المحلية التقليدية، وهذا ما نسميه بالأهداف المنشودة من وراء تبني إدارة محلية إلكترونية وهذه الأهداف تتمثل فيما يلي<sup>3</sup>:

✓ تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف، خلال 24/24 ساعة و7/7 أيام.

<sup>1</sup>- دقي، نعيمة. تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تسيير الجماعات المحلية بالجزائر: دراسة حالة بلدية الشلالة ولاية البيض في الفترة ما بين 2013-2017، مذكرة ماستر، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017. ص.98.

<sup>2</sup>- عبد القادر عبان. تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه. جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016. أطروحة غير منشورة. ص.77، 78.

<sup>3</sup>- يريقي. حسين، وجوال. محمد السعيد، تجربة بلدية مسقط في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية والدروس المستفادة منه، الملتقى العلمي الدولي حول تسيير الجماعات المحلية. الجزائر: جامعة سعد دحلب البلدية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير البلدية، 2010.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

- ✓ إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح للمواطنين على شبكة الانترنت لزيادة معرفتهم بما وفهمهم لها.
- ✓ تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة لتقديمها بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة،<sup>1</sup> الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة.
- ✓ ترشيد الإنفاق المحلي حيث يتم تخفيض عدد الموظفين، بالإضافة إلى استبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المتكدسة بالوثائق من خلال التحول نحو استخدام الكمبيوتر.
- ✓ التخلص من صور البيروقراطية السلبية ومظاهر الفساد وسوء الإدارة.
- ✓ تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين.<sup>2</sup>
- ✓ الترويج للخطط المستقبلية للإدارات المحلية.
- ✓ رفع كفاءة أداء الوحدات المحلية وإعدادها للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
- ✓ الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

<sup>1</sup> - حريم حسين، مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات-العمليات الإدارية-وظائف المنظمة. الأردن: دار حامد للنشر، 2006 ص49.

<sup>2</sup> -علاء، عبد الرزاق محمد حسن السالمي. الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر، 2006. ص68.

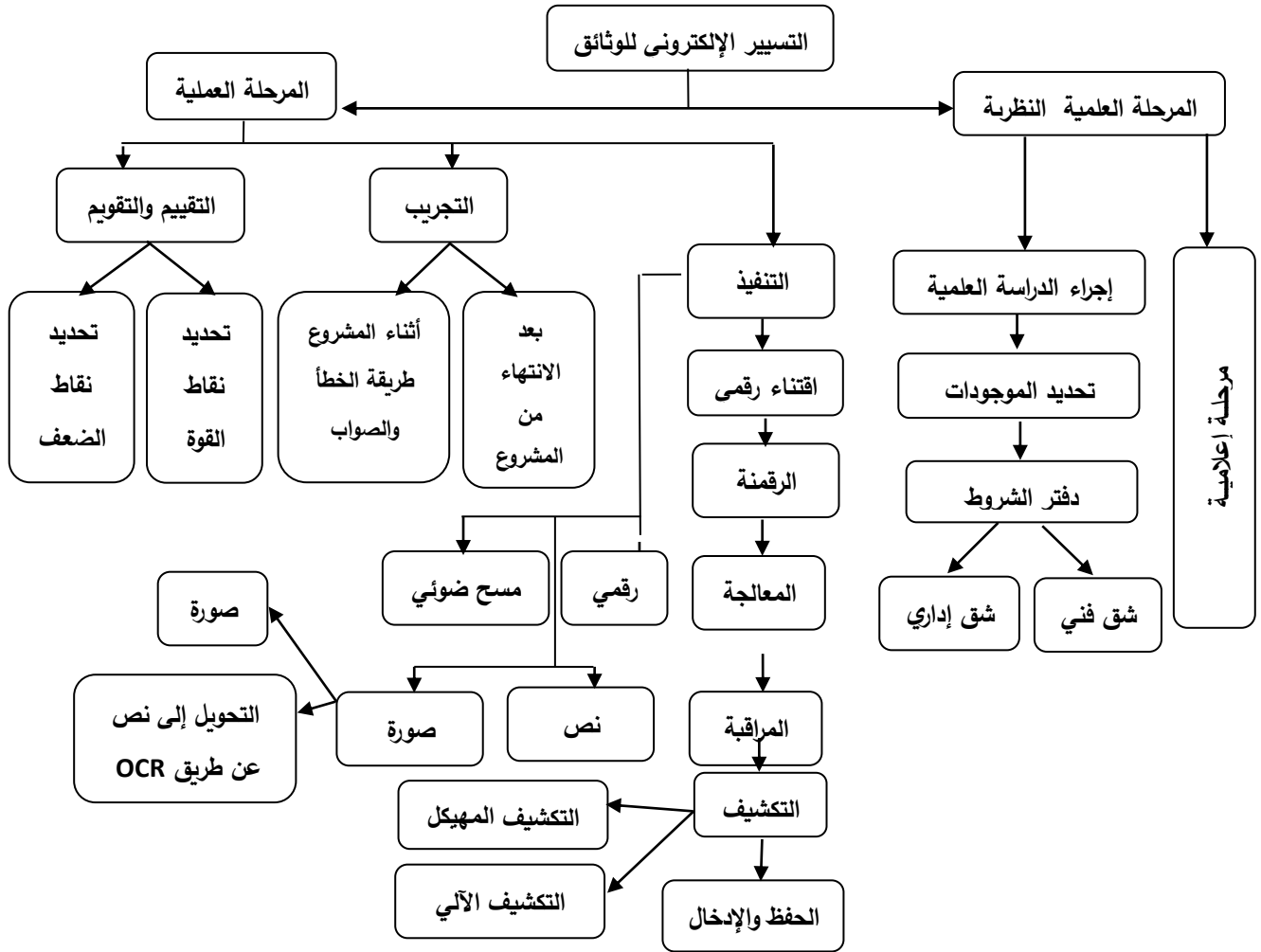
## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

### المبحث الثاني: نظام التسيير الإلكتروني للوثائق ودوره في الإدارة المحلية

#### 1- مراحل إنشاء نظام تسيير الكترول للوثائق والمعلومات:

قبل البدء في التطرق للحديث عن المراحل التي يمر بها التسيير الإلكتروني للوثائق

والمعلومات فإنه يمكن وضع مخطط شامل لهذه المراحل، يتمثل في الآتي:



#### الشكل (4): مخطط شامل لمراحل إنشاء نظام تسيير الكترول للوثائق والمعلومات<sup>1</sup>

من خلال هذا المخطط يمكننا الآن البدء بالتفصيل في كل مرحلة على حدى وهذا ما سيأتي

فيما يلي:

<sup>1</sup> -غزال، عادل. التسيير الإلكتروني للوثائق. مرجع سابق الذكر. ص. 51.

### 1-1 المرحلة العلمية النظرية:

وتعرف بمرحلة الدراسة القاعدية، وهي الحجر الأساس الذي يقوم عليه أي نظام تسيير الكتروني داخل أي (مؤسسة معلوماتية أو خدماتية أو اقتصادية أو أرشيفية... الخ)<sup>1</sup>، ويمكن تقسيم هذه المرحلة إلى عدة أقسام وفروع نذكر منها: تحديد إجراءات الدراسة العلمية، تحديد الموجودات، دفتر الشروط...، وهذه الفروع تحتاج منا بعض التفصيل حين تتضح الرؤية للباحث أكثر.

**1-1-1 إجراء الدراسة العلمية:** يقوم بالدراسة العلمية مجموعة من اللجان ذو خبرة علمية تختارهم الإدارة المشرفة على المشروع، حيث تتكفل هذه اللجان بدراسة المشروع من مختلف جوانبه، و ذلك لتحديد ما إذا كان القيام بالمشروع يحقق الفائدة المرجوة أم لا، وفي ضوء ذلك يتم استكمال باقي العناصر أو التوقف عند هذا الحد، وعموما فإن القيام بالدراسة العلمية يأتي أساسا للإجابة عن التساؤلات الآتية<sup>2</sup>:

- ما هو اسم المشروع؟
- ماهي الغاية من وجوده؟
- ماهي الأطراف المشاركة والمساهمة في المشروع (ومعرفة حجم المساعدات والدعم الذي سوف يتسفيد منها المشروع)؟
- هل يستند المشروع إلى دراسات سابقة؟
- ما هو المجال العام للمشروع الذي سوف يندرج فيه؟<sup>3</sup>
- ماهي الجهة أو الطرف الذي سيشرف على تسيير المشروع؟
- من هم المستفيدون من هذا المشروع؟<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - غزال، عادل. مرجع سابق الذكر. ص.52.

<sup>2</sup> - غزال، عادل. التسيير الإلكتروني للوثائق: دراسة معمقة. مرجع سابق الذكر.

<sup>3</sup> - بن السبتي، عبد المالك. التسيير الإلكتروني للوثائق. منتدى جامعة قسنطينة متاح على الخط المباشر:

<http://www.webreview.dz> تمت الزيارة يوم: (19-04-2021) (12:00)

<sup>4</sup> - عكوش نبيل، غانم نذير. محاضرات في التسيير الإلكتروني. موقع جامعة قسنطينة. متاح على الخط المباشر:

<http://www.umcedu.dz> تمت الزيارة يوم (02-05-2021) (14:00)

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

**التخطيط:** ومن المعلوم أن معظم الدراسات العلمية تخضع لتخطيط مسبق تتجح، حيث أن التخطيط يتعلق بوضع الإطار العام للاحتياجات المطلوبة مع بيان الطرق اللازمة لتحقيق الوصول إلى أهداف محددة، وعادة ما يتم التخطيط لإنجاز نظام تسيير إلكتروني للوثائق بإسناد المشروع إلى لجنة تشرف عليه، والتي يجب أن تتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة العلمية والعملية، حيث تقوم هذه اللجنة بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع<sup>1</sup>:

**1-1-2 تحديد الموجودات:** لا بد على المؤسسة أن تحدد الإمكانيات والموجودات اللازمة للقيام بالمشروع ويمكن تحديدها في النقاط التالية:

**توفر الموارد المالية المتاحة:** لا بد للمؤسسة أن تتوفر لديها الإمكانيات المادية اللازمة لتسيير هذا المشروع<sup>2</sup>، وذلك بتوفير ميزانية تمكنها من اقتناء الأجهزة و لبرمجيات في حالة الحاجة إليها، وتسديد كافة النفقات المنجزة عن المشروع.

• **توفر الأجهزة والبرمجيات ووسائل الاتصال:** يحتاج المشروع إلى توفر تجهيزات إلكترونية متنوعة أهمها الحواسيب وطاقة تخزينها، وكذلك التوافق مع المكونات المادية الأخرى الموزعة داخل المؤسسة، المساحات الضوئية، ووسائل اتصال متنوعة<sup>3</sup>، وبرمجيات خاصة بمثل هذه المشاريع مثل برامج الأرشفة الإلكترونية، وبرامج التعرف الضوئي على الحروف OCR....إلخ.

• **توفر الأطارات البشرية المؤهلة:** لا بد من توفر اطارات بشرية ذو خبرة عالية مؤهلة في مجال الإعلام الآلي، وكذا في مجال المكتبات والمعلومات<sup>4</sup>، بالإضافة الى تقنيون، ومبرمجون... إلخ .

• **توفر الوثائق والمصادر المعلوماتية التي سيتم تحويلها إلى الشكل الإلكتروني:** لا بد للمؤسسة أن تتوفر لديها المصادر والوثائق التي ستقوم بتحويلها إلى الشكل الرقمي ومن ثم

<sup>1</sup>-مهرى، سهيلة. المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006. ص.93.

<sup>2</sup>-الحزمة، المنير. دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية. رسالة ماجستير، علم المكتبات. قسنطينة: جامعة قسنطينة، 2008. ص.123.

<sup>3</sup>-مهرى، سهيلة. المرجع نفسه. ص.163.

<sup>4</sup>-الزاحي، سمية. التحول نحو المكتبة الرقمية: أساسيات التخطيط الاستراتيجي. المؤتمر الحادي والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(علم)، المكتبة الرقمية العربية عربي. لبنان، 2010.



## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

إدارتها، حيث كلما زاد حجم هذه الوثائق صعب التحكم بها، كما أنه يجب أن تكون هذه الوثائق ذات قيمة علمية عالية حين تستحق هذه المشقة.

**1-1-3 دفتر الشروط:** بحيث يساعد على وضع اللمسات القانونية والسياسات وتحديد المسؤوليات، وبالتالي يضمن حسن تسيير المشروع، حيث يتطلب من المؤسسة أو القائمون على المشروع الالتزام ببند دفتر الشروط، وينقسم دفتر الشروط عادة إلى شقين شق إداري يتعلق بمختلف القضايا الإدارية المبرمة بين المؤسسة الأم والجهة التي ستنفذ المشروع، وشق فني متعلق بالجانب الفني للمشروع<sup>1</sup> (الدعم الفني، الصيانة، تدريب العاملين على النظام المستخدم...)<sup>2</sup>.

• **تعريف دفتر الشروط:** ويسمى أيضا دفتر الأعباء، كراس الأعباء، لوحة القيادة،<sup>3</sup> وقد عرف دفتر الشروط بأنه أي وسيلة تسمح بتوفير مجموعة من المؤشرات لمسييري المؤسسات بهدف تحسين معرفتهم بالواقع والمحيط.

• **إنجاز دفتر الشروط:** اعتمادا على تعريف دفتر الشروط يمكن تحديد العناصر الضرورية للإنجاز فيما يلي<sup>4</sup>:

▪ التحديد الدقيق لنوعية النظام المتبع في المؤسسة.

▪ وضع مخطط التسيير الانسيابي للمؤسسة.

▪ تحديد مواطن الضعف و النقص بالمصالح الموجودة.

▪ وضع قائمة من الإجراءات التي يمكن اتخاذها.<sup>5</sup>

• **محتوى دفتر الشروط:** يشتمل دفتر الشروط على :

• **تقديم للدفتر:** ويشمل هذا التقديم على تقديم صورة عامة للمؤسسة، موظفيها،

ونشاطاتها، وأرصدها الوثائقية، ويتفرع هذا التقديم إلى العناصر التالية:

<sup>1</sup>-رابع. زاعوش. أرشفة الوثائق الإلكترونية: تحديات وقضايا متاح على الخط المباشر:

<http://www.rabahzaouche.maktoobblog.com> تمت الزيارة يوم: (2021-04-12). (15:00)

<sup>2</sup>-ثابت، حسني. الوثائق من النظام الورقي الى الإلكتروني. موقع أخبار مصر. متاح على الخط المباشر:

<http://www.egynews.net> تمت الزيارة يوم: (2021-04-26). (11:45)

<sup>3</sup>-بن السبتي، عبد المالك. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2005. ص.36.

<sup>4</sup>-PRAX, Jean-yves, larcher, simon. **La gestion électronique documentaire**.3éd.Paris : dunod, 2004. P.23.

<sup>5</sup>- بن السبتي، عبد المالك. المرجع نفسه. ص.37.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

- ملخص للموجودات: المتمثلة في النظام المستخدم ومدى استجابته للاحتياجات وبالتالي تقديم مبررات استبدال هذا النظام أو تعديله مع تقديم عرض مفصل عن الرصيد<sup>1</sup>.
- طلبات المستفيدين وإعطاء صورة واضحة عن أنواع هذه الطلبات.
- الأهداف القصيرة المدى .
- الأهداف المتوسطة والبعيدة المدى والتي تتمثل في:
- الاستفادة من النظام لمسائله قواعد المعلومات المحلية والخارجية مع وضع أسلوب للتفريغ التلقائي للمعلومات.
- التوزيع الانتقائي للمعلومات حسب الطلب.
- العمل على الشبكة مع مؤسسات أخرى وطنية و أجنبية في قطاع المعلومات.<sup>2</sup>

**1-1-4 المرحلة الإعلامية:** وهي مرحلة عملية تساهمية تشارك فيها كل الفئات الفعالة من الإدارات العامة والاطارات العليا إلى الاطارات المتوسطة، فالمرحلة الاعلامية مهمة لتسيير المشروع، وتتطلب تحديد كل فئة نوعية عملية الإعلام المتعلقة بها في كل مرحلة من مراحل الإنجاز، وتكون المرحلة الإعلامية موازية لكل الخطوات التي تمر بها المرحلة العلمية النظرية بحيث تساهم كل الفرق المساهمة في المشروع كل حسب وظيفته.

**1-2 المرحلة العملية:** مرحلة التنفيذ الفعلي للمشروع، فهذه المرحلة حساسة للغاية وأي خطأ فيها يؤثر على إتمام المشروع، وقد قمنا بتقسيم هذه المرحلة إلى ثلاث مراحل فرعية:<sup>3</sup>

**1-2-1 مرحلة التنفيذ:** تسمى أيضا سلسلة التسيير الإلكتروني للوثائق، بمعنى المراحل التي تمر بها الوثائق داخل النظام بداية من الاقتناء وصولا إلى الإتاحة للمستفيدين وتنقسم هذه المرحلة إلى الفروع الآتية:

<sup>1</sup> -Introduction a la GEIDE. Mos magazine. France,1998 .Disponible en ligne sur : [http:// www.mosarca.com](http://www.mosarca.com) consulté le : (05.05.2021) (09 :30)

<sup>2</sup> -بن السبتي، عبد المالك. تكنولوجيا المعلومات: أنواعها ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي: جامعة منتوري نموذجاً. أطروحة دكتوراه. قسنطينة: جامعة منتوري، 2002. ص.110.

<sup>3</sup> -PRAX, Jean-yves. la gestion électronique documentaire. Réf. Déjà cité. P.49

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

**1-2-2-1 الاقتناء أو التسجيل:** وتتمثل في تغذية قاعدة البيانات، ويقوم النظام بإعطاء أرقام تسلسلية لكل وثيقة على حدى، فيما يخص الوثائق الورقية التي ترغب المؤسسة في رقمنتها لإدماجها في نظام **GED** من عملية الرقمنة من أهم العناصر التي تدخل في إطار الاقتناء أو التسجيل<sup>1</sup>.

فهناك اقتناء إما مباشر للمعلومات في شكل رقمي عن طريق عملية الإدخال باستخدام لوحة المفاتيح بالنسبة لمنصوص أو باستعمال آلات التصوير الرقمية بالنسبة للصور ولقطات الفيديو.

أو اقتناء غير مباشر عن طريق التحويل الرقمي باستعمال أدوات الالتقاط التي تعتمد على تقنيات معينة مثل الماسحات الضوئية بمختلف أنواعها (المكتبية، اليدوية، الأسطوانية...) والتي تعتبر هي الأخرى جزء ميم جدا داخل الاقتناء<sup>2</sup>.

أو تجميع الوثائق الموجودة أصلا في شكل رقمي ووثائق موزعة ومبعثرة في عدة خوادم وحواسيب، بصيغ وأحجام مختلفة حيث يتم تحويلها إلى شكل موحد داخل بيئة عمل موحدة.

**1-2-3 المعالجة:** وهي مرحلة معالجة هذه الوثائق والتي ويمكن ان نجيز عملية المعالجة في النقاط الآتية<sup>3</sup>:

- تحسين نوعية الصور تكبير وتصغير الصور وضبط حجمها حسب المعلومات التي تحتويها باستخدام برمجيات خاصة بمعالجة الصور.
- ضغط الصور من اجل تقليل مساحة التخزين.
- تنظيم وترتيب الصور في ملفات.
- تحويل الصور الى صيغة الكتب الإلكترونية PDF وذلك باستخدام برامج خاصة بذلك.

**1-2-4 المراقبة:** مرحلة تتم بالتوازي مع عملية التصوير الضوئي حيث يقوم الموظف الذي يصور الملفات ضوئيا او أي موظف آخر تكون مهمته مراقبة الجودة بالتدقيق مع الملفات

<sup>1</sup> -De solan, Olivier. La numérisation dans les archives: état des lieux, in culture & recherché. disponible sur ligne : <http://www.culture.gouv.fr> consulté le : (10-05-2021) (15 :00)

<sup>2</sup> -أحمد، فرج احمد. مرجع سابق الذكر. ص.91.

<sup>3</sup> -الشريف، أشرف محمد عبد المحسن. إدارة الوثائق الإلكترونية في المنظمات الحكومية: المعايير والإجراءات، مجلة اعلم. ع.1. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007. ص. 156

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

المصورة ضوئياً ومقارنتها بالأصل للتأكد من وضوحها وجودتها وعدم ضياع أي معلومة قد تحتويها الوثيقة.

**التكشيف:** تتطلب رقمنة وسائط المعلومات اقتناء كشافات بهدف ترتيب الوثائق، والبحث عنها لاحقاً. فالتكشيف هي عملية هامة لحسن سير نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات. لذا يجب اختيار الطريقة الفعالة في التكشيف، والتصميم الدقيق والمدروس للكشاف، فالتكشيف مستويين إما تكشيف شكلي أو وصفي وهو يصف الوثيقة من الشكل من أجل الترتيب أو التنظيم باستخدام ما وراء البيانات (مؤلفها، تاريخ انشائها، مصدرها...) أو تكشيف موضوعي ناتج عن تحميل محتوى الوثيقة باستعمال عناصر لغة توثيقية أو مصطلحات منتقاة من لغة التكشيف<sup>1</sup>.

إن فعالية نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات تتوقف على الكشافات في حد ذاتها، وعلى نظام التكشيف المعتمد، ومدى استجابته لاحتياجات المؤسسة<sup>2</sup>.  
قد يبدو أن عملية رقمنة وتكشيف وثيقة في نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات تتطلب منا الوقت أكثر بكثير من ترتيبها يدوياً في ملف، أو أرشفتها تقليدياً. إلا أن الفائدة في حقيقة الأمر تكمن في مردودية عمليات البحث في ملفات الوثائق المرقمنة، وإمكانية تحويلها وتوزيعها إلى مواقع متعددة ومتباعدة على الخط.  
**تقنيات التكشيف:** إن الهدف الرئيسي من التكشيف هو وصف الوثائق المستعملة لاحقاً وهناك عدد من تقنيات التكشيف نذكر منها<sup>3</sup>:

- قوائم الكلمات المفتاحية والقواميس لمراقبة وانتقاء الكشافات.
- التكشيف الإحصائي المتمثل في الغاء الكلمات الفارغة المعنى، والاحتفاظ فقط بالكلمات المفتاحية الهادفة.
- تكشيف النصوص المتكاملة المربوطة بقواميس ومكانز.

<sup>1</sup>- السيد، محمد ابراهيم. نظم التكشيف والتخزين والاسترجاع الهجائي. القاهرة: دار الثقافة لمنشر والتوزيع، 1987. ص21.

<sup>2</sup>- Westbell, isabell, aubry, martine. **La numérisation des textes et des images: techniques et realizations**, actes des journées d'études organisées à la maison de recherche, lille16-17 janvier.2003.p.42.

<sup>3</sup>- بن السبتي، عبد المالك. التسيير الإلكتروني للوثائق. مرجع سابق ذكر.

### • التحليل اللغوي أو اللساني.

1-2-5 **الحفظ والإتاحة:** قبل أن نصل إلى هذه المرحلة لا بد من المرور بالخطوات الآتية:  
أ- **حفظ الوثائق المرقمنة في النظام:** يعتبر الحفظ من أهم عناصر نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات، لذلك من الضروري أن يحظى بالعناية الكاملة قبل تحديد أوعية التخزين (قرص مغناطيسي، أقراص ضوئية بمختلف أنواعها).

إن تدرج الحفظ يتم تبعا لنوعية الوثائق، والإقبال على استخدامها والفائدة من وجودها على الخط والمدة القصوى لحفظها والأهمية الاستراتيجية للمعلومات. وكل نوع من أنواع الحفظ له خصائص محددة تجعله يلبي قدر معين من الاحتياجات، ولا بد من الإشارة هنا أنه رغم التطورات المتلاحقة لوسائط التخزين، فإنه هناك تحكم في التكنولوجيا وأن وسائط التخزين لأنظمة التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات قد حققت فعالية جد مقبولة.<sup>1</sup>  
ب- **البحث عن الوثائق واسترجاعها:** إن أهم سمات نظام التسيير الإلكتروني للوثائق هو البحث عن الوثائق، سواء لاسترجاعها إلى المستفيد لاستعمالها، أو تحويلها لمستفيد آخر أو عدة مستفيدين على الخط، إن نوعية وسرعة عمليات البحث تتوقف على طبيعة الكشف ونوعية اقتناء المعلومات والوثائق.<sup>2</sup>

إن الكشف الجيد يسمح بتوجيه عمليات البحث بشكل يؤدي إلى تدني معدل الضجيج، بمعنى إن الوثائق التي توصل إليها البحث لا تحقق اشباعا لديه، وعكس الضجيج هو الصمت الذي يعبر عن رضى المستفيد عن الخدمات المقدمة، ونتائج البحث التي توصل إليها.<sup>3</sup>

توجد عدة تقنيات للبحث عن الوثائق في نظام التسيير الإلكتروني للوثائق، منها ما هو مستقل وأخرى مترابطة فيما بينها، إن نجاح عملية البحث تسمح بمعاينة الوثائق

<sup>1</sup> - ختير، فوزية فاطمة. رقمنة الأرشيف في الجزائر: الإشكالية والتنفيذ دراسة حالات المديرية العامة للأرشيف الوطني وولايتي الجزائر وهران. مذكرة ماجستير علم المكتبات. جامعة وهران: كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، 2008. ص. 89.

<sup>2</sup> - الحمزة، منير. المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق: محاضرات. قسنطينة: دار الألمعية، 2011. ص. 86.

<sup>3</sup> - بن السبتي، عبد المالك. التسيير الإلكتروني للوثائق. مجلة المكتبات والمعلومات. مرجع سابق الذكر. ص. 25.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

والاطلاع عليها على شاشات الحواسيب، طباعتها، تحويلها على الخط المباشر الى مستخدمين آخرين، ومن أهم طرق البحث في نظام التسيير الإلكتروني للوثائق:

- **البحث البوليفاني:** تقدم طلبات البحث في صورة عبارات بوليفانية لكلمات مفتاحية من القاموس او المكنز تكون متصلة بالروابط البوليفانية (و، أو، ماعدا).<sup>1</sup>
- **البحث في النص الكامل:** من خلال الرموز الموجودة في النص، كما يمكن استعمال البحث البوليفاني هنا أيضا، او تقديم استفسارات مباشرة باللغة الطبيعية.
- **البحث بالإبحار:** او ما يسمى بتقنية النصوص الفائقة، وتتطلب هذه التقنية هيكله للوثائق على الشبكة مع ايجاد روابط لنصوص فائقة.

وبعد التأكد من أن النظام أصبح جاهزا يتاح للمستخدمين وتتطلب إتاحة النظام عدة نقاط مهمة منها: واجهة النظام، التفاعل مع المستخدمين، الأشرطة الإعلامية، التفاعل مع المستخدمين على سبيل المثال يعطي المؤسسة امكانية معرفة نقاط الضعف في النظام واصلاحها.<sup>2</sup>

**1-3 مرحلة التجريب:** وفيها يشغل النظام تحت رقابة لجنة متخصصة، غالبا ما تشكل من خبراء في الأرشيف والمعلوماتية لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر. بما يمكن من نجاح العملية يسلم المشروع بشكل نهائي للمؤسسة.<sup>3</sup>

فلا يمكن وضع نظام للتسيير الإلكتروني للوثائق في يوم واحد، ففي البداية جميع برمجيات GED تضم قاعدة بيانات التي يتم بها ايداع وثائق المؤسسة. وتكون مرحلة التجريب أما بعد الانتهاء من المشروع، أو أثناء العمل على المشروع وتسمى هذه الطريقة بالصح والخطأ، أي معرفة الأخطاء اثناء القيام بالمشروع.

<sup>1</sup>-حنان، ساري، سهيلة شبيلي. البحث الوثائقي في البيئة الرقمية لدى طلبة الدكتوراه ل.م.د: دراسة ميدانية بمعهد علم المكتبات والتوثيق بجامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2، مذكرة ماستر علم المكتبات والتوثيق. جامعة قسنطينة2: معهد علم المكتبات والتوثيق، 2015-2016.ص.21.

<sup>2</sup>-عتيقة، لحواطي. استرجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الاتصال العلمي بين الباحثين. اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم المكتبات والتوثيق. قسنطينة. 2014 ص.68.

<sup>3</sup>-عكنوش نبيل. محاضرات في التسيير الإلكتروني. مرجع سابق الذكر.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

1-4 مرحلة التقييم والتقييم: في هذه المرحلة يتم تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف، فأما نقاط القوة فهي عبارة عن مورد أو مهارة أو ميزة أخرى تظهر بعد الانتهاء من المشروع، وعلى المؤسسة أن تحصر جميع مواطن القوة من خلال طرح مجموعة من الأسئلة:

• هل هناك ميزات ينفرد بها المشروع تجعله قادرا على الوقوف والصمود أو المنافسة الخارجية؟

• ما الذي يجعل المستفيد يختاره دون غيره؟

• هل هناك أي خدمات لا يمكن للغير تقليدها؟<sup>1</sup>

فنقاط القوة تمثل المتغيرات التي يمكن السيطرة عليها، أما نقاط الضعف فهي شكل من العجز الداخلي والاضاع الداخلية التي تؤدي الى الفشل في تحقيق الأهداف المسطرة من المشروع.

بعد أن تحدد المؤسسة نقاط القوة والضعف في المشروع (نظام التسيير الإلكتروني

للوثائق) فإنها تقوم بتشخيص العلاج بالنسبة لنقاط الضعف، واستغلال نقاط القوة.

### 2- الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية إلى الإدارة المحلية الإلكترونية: إن

التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكة الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية، رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، لكنها بالدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على الفكر الإداري المتطور والقيادات الإدارية الواعية<sup>2</sup>، تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين، وكذلك تحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

### 2-1 مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية: إن التدرج في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية

يمر بمرحلة انتقالية تتطلب فترة من الوقت، وذلك بغية الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية، هذه المرحلة الانتقالية بدورها تنقسم إلى مراحل متكاملة:

<sup>1</sup> -عادل، غزال. مرجع سابق الذكر.ص.94.

<sup>2</sup> - ناصيف، محمد. أهمية الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية الى الإدارة الإلكترونية. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية. ع.1. تيسمبيلت الجزائر: معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017.ص.98.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

أ-مرحلة الميلاد: وهي أول مرحلة ويتم العمل فيها على تطوير العمل الإداري بواسطة استحداث تطبيقات وبرامج معلوماتية متخصصة بهدف إعانة الموظف المحلي على القيام بمهامه بكفاءة وسرعة، بحيث يخلق إحساسا لدى المواطن بالرضا وبذلك يتقبل المرحلة الانتقالية رغم بقاء الإجراءات الإدارية التقليدية على حالها من حيث تعامله مع الموظف على مكتب ثابت.<sup>1</sup>

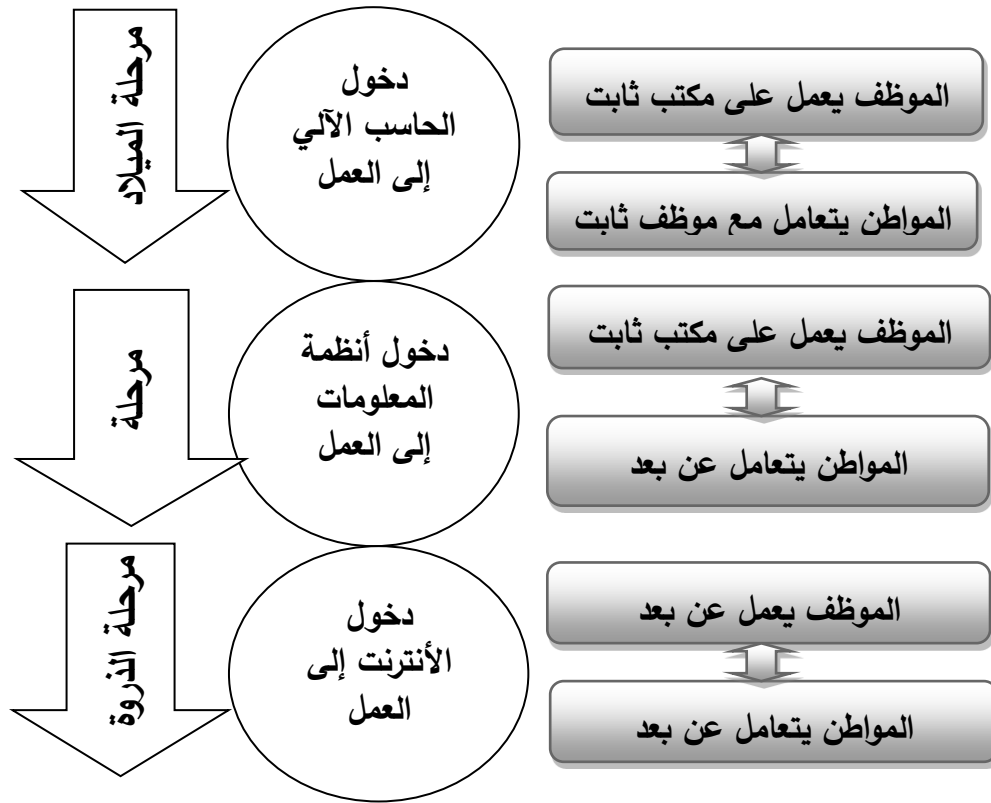
ب-مرحلة التصعيد: وهي مرحلة مهمة من حيث التطبيق، حيث يبدأ المواطن في تقليل التنقل إلى الإدارة المحلية لقضاء حاجاته الإدارية، كخدمات الاستعلام واستخراج وثائق الحالة المدنية، وذلك من خلال البرامج وانظمة المعلوماتية متخصصة وعن بعد.

ج-مرحلة الذروة: وهي آخر مرحلة من التطبيق الفعلي والتام للإدارة المحلية الإلكترونية، حيث تصبح تقدم هذه الأخيرة أغلب خدماتها إن لم نقل كلها للمواطنين دون الحاجة الى تنقلهم بواسطة استغلال الأنترنت مما يخلق الشعور بالراحة ويربح المواطن عناء التنقل والوقت، وبذلك تتم هذه الخدمات بالسرعة والمرونة اللازمتين .

---

<sup>1</sup> - يريقي، حسن، جوال، محمد السعيد. تجربة بلدية مسقط في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية والدروس المستفادة منها، الملتقى العلمي الدولي حول تسيير الجماعات المحلية. جامعة سعد دحلب البليدة: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 17-18ماي. 2010. ص. 5.





الشكل (5): مراحل تحول إلى الإدارة الإلكترونية<sup>1</sup>

### 3- دواعي التحول نحو الإدارة المحلية الإلكترونية: تتعدد الأسباب التي تدفع

- بالإدارة المحلية للاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية في تسيير شؤونها المحلية وتتمثل في:<sup>2</sup>
- تردي مستوى الخدمات في الكثير من الإدارات وتعقدها، بما يستدعي تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطن.
  - حاجة الإدارة إلى المزيد من الثقة بينها وبين المراجعين لها، من أجل تهيئة أجواء للشفافية أكثر، وهو ما يستدعي التوجه نحو الإدارة الإلكترونية على أنها نمط في الحياض والموضوعية والانضباط بما يعدل صورة المواطنين التقليدية للإدارة.
  - الإدارة الإلكترونية تزيد الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين.
  - توفير البيانات للمراجعين والمستفيدين بصورة فورية والحد من معوقات اتخاذ القرار.

<sup>1</sup>-ناصيف، محمد. أهمية الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية. مرجع سابق الذكر. ص. 100.

<sup>2</sup>-حسين، محمد الحسن. الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2011. ص. 65، 66.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

- اختصار الوقت في تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهيل الاتصال بين مختلف أجهزة الإدارة.
- توفير الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشيد استخدام الأوراق في المعاملات، وهو ما سيوفر على المخازن تخزين اطنان من الأوراق وتجميع المعلومات من مصادرها الأصلية.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.<sup>1</sup>  
ومن اهم العوامل التي ساهمت في إحداث هذا التحول مايلي:
  - ✓ ازدياد التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة<sup>2</sup>، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات واطاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.
  - ✓ توجهات العولمة وترابط المجتمعات الانسانية ، حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية وإلرضاء المواطن من ناحية أخرى<sup>3</sup>، بعد ان اصبح امامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.
  - ✓ التحولات الديمقراطية وما صاحبها من متغيرات وتوقعات شعبية، لقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الانسان في احداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي عموما، وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده.

<sup>1</sup> -رأفت، رضوان. الإدارة الإلكترونية. القاهرة:(د.ن.)، 2010.ص.35.

<sup>2</sup> -حرز الله، فؤاد حسن. الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة في امكانية التطبيق، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية. الجزائر، بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2012-2013، ص.43

<sup>3</sup> -ساري، عوض الحسنات. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية. القاهرة، 2014.ص.41.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

- ✓ تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على الخدمات الأفضل والأسرع والأسهل في الوصول الى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول الى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.
- ✓ حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة، ونظام عمل متطور وحديث.
- ✓ وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المواطن من المشاركة في النقاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم، ومطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأكثر شفافية.<sup>1</sup>

### 4- فوائد التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية:

- ان التسيير الإلكتروني للوثائق على مستوى الإدارة المحلية يحقق لها مجموعة من الأهداف والفوائد وهذا بالنسبة لها كإدارة وبالنسبة للمواطنين كمستفيدين.
- أ-بالنسبة للإدارة: تستفيد الإدارة من التسيير الإلكتروني للوثائق من خلال تحقيق مايلي<sup>2</sup>:
  - ✓ الإستدامة: التأكد من محتوى الأرشيف وجودته في أي وقت عند الحاجة وهذا من خلال:
    - ❖ تحديد الشكل والوعاء المناسب للتخزين.
  - يساعد على التدقيق في المحتوى ومعرفة أي تغيير للوثيقة المخزنة.
  - الحصول على المعلومات والحفاظ عليها حول محتوى الوثيقة وتسييرها وشكل الوثائق.
  - ✓ السلامة: التأكد من أصلية الوثيقة حيث ان الوثيقة المخزنة لا تتغير لا في الشكل ولا في المضمون مما يسمح بالتعرف عليها والتأكد منها وهذا من خلال:
    - التحقق من هوية صاحب الوثيقة من خلال التوقيع الإلكتروني.
    - التأكد من عدم إجراء تعديلات على الوثيقة من طرف المسؤولين عن تسيير المعطيات.
  - ✓ المتابعة: وضع تطبيق للتطور التاريخي أو دورة حياة الوثيقة: بإجراء وصف عبر الزمن لجميع العمليات التي تعرفها الوثيقة (التصفحات التي عرفتها، التحويلات والتغيرات التي اجريت عليها) وهذا من خلال:

<sup>1</sup>-خالد ممدوح ابراهيم. الإدارة الإلكترونية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2010، ص.49

<sup>2</sup>- مليكة، جرمولي. التسيير الإلكتروني للوثائق ودوره في الإدارة المحلية الإلكترونية، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية. ع.8. الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019، ص.59.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

- تحديد ساعة ويوم انشاء وتثبيت الوثائق الإلكترونية.
- كل تعديل زيادة او إلغاء تعرفه المعطيات او الوثائق يتم تحديده في سجل خاص بالأحداث.

**الأمن:** إن أمن التكنولوجيات المستخدمة (الإعلام الآلي) يحقق سلامة المعلومات أي يحقق ضمان في كون المعلومات المتحصل عليها هي المعلومات المنتظرة، كما يحقق السرية بمعنى ضمان الأشخاص المسموح لهم بالولوج للمعلومة هم فقط من يسمح لهم بالحصول على المعلومات التي يتم تبادلها<sup>1</sup>، ومن جانب آخر اتاحة الفرصة للحصول على المعلومات في كل وقت من خلال ضمان السير الجيد لنظام المعلومات، وضمان عدم رفض الحصول على الوثائق، وامكانية التأكد من انها اصلية وضمان معرفة مؤسس المعطيات.

ويحقق لنا عنصر الأمن ما يلي:

التأكد من حفظ الوثائق للمدى الطويل، ووضع حدود ونطاق استعمال الوثيقة حسب ما تنص عليه التشريعات والقوانين السارية وهذا من خلال:<sup>2</sup>

- ✓ استعمال ممكن وموثوق للوثائق.
  - ✓ تجنب ضياع المعلومات وتخريبها او تخريب اوعية التخزين.
  - ✓ يسمح بالتعرف على محاولات الاختراق أو أي محاولات هجوم للشبكة وإيقافها والصد لها.
- ب- بالنسبة للمستفيدين:

يحق التسيير الإلكتروني للوثائق عدة فوائد للمستفيدين كأفراد أو جزء من تنظيم، وتتمثل هذه الفوائد في<sup>3</sup>:

- ✓ استجابة افضل لطلب الخدمة من طرف الإدارة.
- ✓ انخفاض التكاليف في الحصول على الخدمة.
- ✓ تحسين جودة الخدمة، وهذا العنصر يتحقق من خلال:

<sup>1</sup> - غنية، نزلي. دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية. مجلة العلوم القانونية والسياسية. ع.12. الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2016. ص.187.

<sup>2</sup> -Conservation des documents électroniques sans système d'archivages électronique, services d'archives du CIG. versailles, France ,mars2013disponible en ligne : <http://www.cigversailles.fr> consulté le (25 -04- 2021)( 10:15)

<sup>3</sup> -نزلي، غنية. مرجع سابق الذكر. ص.187.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

- ✓ البساطة.
  - ✓ إمكانية الوصول الى الخدمات العامة وتجنب البيروقراطية.
  - ✓ تعدد القنوات بإتاحة الفرصة للمستخدم في اختيار الوسيط الذي يسمح له بالتفاعل والتعامل مع الإدارات.
  - ✓ إمكانية الحصول على خدمات جديدة وهذا من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كمثال الحصول على خدمات قائمة على معطيات جغرافية محلية.
  - ✓ استعمال المعلومات من طرف عدة مستفيدين في نفس الوقت.
  - ✓ إتاحة المعلومات عن بعد والمطالبات المتزامنة في نفس الوقت.
  - ✓ الاقتصاد في الأوراق.
  - ✓ ربح الوقت والجهد في عمليات البحث عن الوثائق.
  - ✓ الحصول على نتائج دقيقة وسريعة بفضل أدوات البحث المتطورة
- 5-عوائق التحول إلى إدارة محلية الكترونية للوثائق:**

يواجه تطبيق الإدارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعاً لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة ، وعموماً يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

### 1-المعوقات الإدارية:

- تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الالكترونية في الاسباب الآتية:<sup>1</sup>
- ✓ ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.
  - ✓ عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها.
  - ✓ غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
  - ✓ المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.

<sup>1</sup>-ساري، عوض الحسنات. مرجع سابق الذكر. ص.48.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

✓ مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

### 2- المعوقات السياسية والقانونية: تشمل ما يلي:<sup>1</sup>

✓ غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

✓ غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.

✓ عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

✓ إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الإلكترونية.<sup>2</sup>

### 3- المعوقات المالية والتقنية: تتمحور حول:<sup>3</sup>

✓ ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول.

✓ قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.

<sup>1</sup>-غنية، نزلي. مرجع سابق الذكر. ص.189.

<sup>2</sup>-بن عيشاوي، أحمد. أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث جامعة قاصدي مرباح. ع.7. ورقلة: جامعة قاصدي مرباح، 2010 ص. 290.

<sup>3</sup>-باري، عبد اللطيف، عاشور، عبد الكريم. الحكومة الإلكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق، مجلة العلوم الإنسانية، ع.29. بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2013. ص.85.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

✓ ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.

✓ صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت ، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد.

✓ معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.<sup>1</sup>

### 4-المعوقات البشرية: يمكن تحديدها فيمايلي<sup>2</sup>:

✓ الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

✓ غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة ، في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.  
✓ الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.

✓ تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها) مما أدى إلى ازدياد حدة التفرق، و أضعف المشاريع الإلكترونية.  
✓ إشكالات البطالة التي يمكن أن تتجم عن تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.  
✓ قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت.

### 5-المعوقات الأمنية: تتمثل في:

✓ التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية و يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية، مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق نظام التسيير

<sup>1</sup>-رفيق، بن مرسلبي. الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية. الجزائر: جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011. ص.209 .

<sup>2</sup>-جيلالي، بوزكري. الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، اطروحة دكتوراه. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2016. ص.289.

## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

الإلكتروني للوثائق<sup>1</sup>، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي :

- ✓ العنصر المادي من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات<sup>2</sup>.
- ✓ العنصر التقني باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- ✓ العنصر البشري بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات و خبرات العاملين في هذا المجال<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup>-حسين، باكير. المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج. ع.23. الإمارات: مركز الخليج للأبحاث، 2006 متاح على الرابط: <http://www.alibakeer.matoobblog.com>

تمت الزيارة يوم: (28-04-2021) (19:15)

<sup>2</sup>- عبان، عبد القادر. تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه. الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2010. ص.315.

<sup>3</sup>- بوقلاشي، عماد. الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011. ص. 142.



## الفصل الثاني: التحول نحو التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية

---

### خلاصة الفصل:

يستدعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية من أجل تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق متطلبات سياسية وقانونية ومالية وإدارية وتقنية وأمنية وعلى الإدارة الاتجاه نحو هذا الأسلوب في التسيير لما يظهر له من أهمية وهذا للفوائد التي يعود بها بالنسبة للإدارة المحلية والإدارات بصفة عامة والمتعاملين أو المستفيدين منها، وتتمثل هذه الفوائد في تحقيق استدامة للوثائق الإدارية وسلامة خاصة إن تم اختيار أنسب طرق التخزين، وسرعة التعامل من خلالها وريج الوقت والجهد والمال، ووضع حد للبيروقراطية المعرقلة، كما تضمن شفافية أكثر من خلال بث نفس المعلومات للجميع بنفس الوقت، والمساهمة عامة في تطوير المجتمع بفضل ما تحمله من تقنيات متطورة وقابلة للتطوير.

# الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بالجماعات

المحلية لولاية تيارت

**تمهيد:**

لكي يكون موضوع دراستنا متكامل ونبرز فيه دور التسيير الإلكتروني للوثائق في تفعيل الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية، بعد أن وضعنا من خلال الجانب النظري للدراسة أهمية التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية ودوره في تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين، سنحاول في هذا الفصل القيام بدراسة ميدانية تطبيقية لمدى استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق ببلدية تيارت، وسنتطرق في المبحث الأول التعريف ببلدية تيارت وأقسامها والهيكلة التنظيمية لها، أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى تحليل الاستبيان والنتائج العامة للدراسة وكذا بعض الاقتراحات.

## المبحث الأول: تقديم مكان الدراسة

### 1. مفهوم الجماعات المحلية لولاية تيارت:

الجماعات المحلية (البلدية والولاية) تابعين في إطار احكام المادتين 15 و 16 من الدستور ومعرفة بالقانونين 08/90 و 09/90 المؤرخين في 07 أفريل 1990 بحيث هما الوسيطتان للتنظيم المحلي ومشاركة المواطن في إدارة شؤونه عبر المجالس الشعبية المحلية المنتخبة.<sup>1</sup>

فالجماعات المحلية هي عبارة عن منطقة جغرافية، حيث يقسم إقليم الدولة الى وحدات جغرافية تتمتع بالشخصية المعنوية وتضم مجموعة سكانية معينة وتنتخب من يقوم بتسيير شؤونها المحلية في شكل مجلس منتخب، ولهذه الاعتبارات تعددت تسمياتها، فسميت باللامركزية الاقليمية نسبة الى الإقليم الجغرافي الذي تقوم عليه.

إن مصطلح الجماعات المحلية في الجزائر استعمله الدستور الجزائري للتعبير عن اللامركزية الاقليمية، وتتكون هذه الأخيرة من وحدتين أساسيتين هما الولاية والبلدية.

### 1.1 تعريف ولاية تيارت:

للولاية مكانة مهمة في الدولة فهي تعتبر وحدة من وحداتها الأساسية، وقد عرفها القانون 90-09 بأنها: "جماعة عمومية اقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي".

تعرف ولاية تيارت بانها وحدة ادارية من وحدات الدولة وهي في الوقت نفسه شخص من أشخاص القانون، يتمتع بشخصية معنوية وذمة مالية تدار بواسطة المجلس الشعبي الولائي الذي يضم ممثليه الذين ينتخبهم سكان الولاية، حسب القانون الولائي 90-09 فان الولاية تتكون من هيئتان هما: المجلس الشعبي الولائي والهيئة التنفيذية المتمثلة في الوالي،<sup>2</sup> تضم 14 دائرة و42 بلدية، انشأت عام 1962.

<sup>1</sup> -فيديمة، عبد الحق. ماهية الجماعات المحلية والتنمية المحلية المستدامة. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات. ع.1. ص.120

<sup>2</sup> - المرسوم الرئاسي رقم 07/12 المؤرخ في 21/03/2012 المتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 12، الصادرة بتاريخ 29/03/2012. ص.09.

**2.1.1 الموارد البشرية:** تضم ولاية تيارت 599 موظف دائم موزعة على مختلف الرتب الإدارية والمناصب من مهندسين وملحقي إدارة ومتصرفين واعوان، و128 موظف في إطار عقود ما قبل التشغيل.

### 3.1.1 الهيكل التنظيمي لولاية تيارت: (انظر الشكل 06 بالملاحق)

#### 2.1 تعريف دائرة تيارت:

دائرة تيارت هي مقاطعة ادارية تابعة لولاية تيارت تضم 42 بلدية، انشأت سنة 1962م، أثر التقسيم الإداري (التنظيم الإقليمي للبلاد) يشرف على تسييرها رئيس الدائرة بمساعدة الأمين العام.

توجد بها مصالح هي اصلا امتداد لتلك الموجودة بالولاية، وقد حدد المشرع صلاحيات رئيس الدائرة في اطار المرسوم التنفيذي رقم 94-215 المؤرخ في 23 يوليو 1994 الذي يحدد أجهزة الإدارة العامة في الولاية وهياكلها.

**1.2.1: الموارد البشرية:** تضم دائرة تيارت 88 موظف موزعة على مختلف الرتب الإدارية والمناصب.

### 2.2.1 الهيكل التنظيمي لدائرة تيارت: (انظر الشكل 07 بالملاحق)

#### 3.1 تعريف بلدية تيارت:

تعتبر بلدية تيارت احد أقدم بلديات ولاية تيارت العريقة، يعود تاريخ نشأتها إلى 1869/01/27 ، كانت تيارت في القديم مسماة باللغة البربرية تيهرت أي اللبوة وكان لها عدة تسميات تاهرت، تاقدمت، تاغزوت، تنقارتيا، حيث كانت مقرا للبربريين وهم سلالة الإباضيين حكموا الجزائر بين عامي 776-908م، تم تعيين أول رئيس بلدية بعد الاستقلال سعيد ولد إبراهيم من 1962 إلى غاية 1967، السيد رابح بوتلجة من فترة 2012 إلى يومنا هذا.<sup>1</sup>

### 1.3.1 أقسام البلدية:

تنقسم بلدية تيارت الى قسمين:

أ-قسم التنظيم والشؤون العامة.

<sup>1</sup>-مقابلة مع رئيس ديوان بلدية تيارت السيد بلغازي احمد. بلدية تيارت. يوم 2021/04/16 ساعة 10:00.

ب-قسم الأشغال والوسائل العامة.

أ-قسم التنظيم والشؤون العامة: يتكون من ثلاث مديريات:

مديرية الإدارة والمالية.

مديرية أملاك البلدية.

مديرية التنظيم.

للإشارة تم استحداث مصلحة بيومترية والتي تضم كل من:

قسم جوازات السفر البيومترية.

قسم رخصة السياقة البيومترية.

قسم بطاقة التعريف البيومترية.

قسم بطاقات تشغيل المركبات.

ب-قسم الأشغال والوسائل العامة: يتكون من مديريتين:

مديرية الأشغال والتعمير والبناء.

مديرية الوسائل العامة.

### 2.3.1 الموارد البشرية:

تضم بلدية تيارت 447 موظف دائم و416 موظف متعاقد موزعة على مختلف

الرتب الادارية والمناصب<sup>1</sup>.

المناصب النوعية ومناصب الشغل المتخصصة الدائمون 133.

الوظائف العليا ذات طابع وظيفي 10.

### 3.3.1 الهيكل التنظيمي العام لبلدية تيارت: (انظر الشكل 08 بالملاحق)

<sup>1</sup> -مقابلة مع رئيس مصلحة الموظفين بلدية تيارت السيد بن عودة محمد. بلدية تيارت. يوم 2021/04/16 ساعة

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة

1. تحليل نتائج الاستبيان:

تحليل البيانات الشخصية:

س1: نوع الجنس:

الجدول رقم 01: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الولاية		الدائرة		البلدية		الجماعات المحلية الاقتراحات
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
63,63%	07	44,44%	04	44,44%	40	ذكر
36,36%	04	33,33%	03	54,44%	49	أنثى
0%	0	22,22%	02	1,11%	01	لا إجابة
99,99%	11	99,99%	09	99,99%	90	المجموع

تحليل نتائج الجدول و مناقشتها: يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة هن نساء بالنسبة لموظفي البلدية بنسبة 54,44% وهذا ما يدل على أن العنصر النسوي من العمال في بلدية أكبر من الرجال، في حين نجد عكس ذلك بالنسبة للدائرة و الولاية حيث نجد نسبة الذكور أعلى ب 63,63% من مجموع عينة الدراسة بالنسبة للولاية و 44,44% من مجموع عينة الدراسة فيما يخص الدائرة، كما نجد أن نسبة 22,22% من مجموع عينة الدراسة بالنسبة للدائرة امتنعوا عن الإجابة لأسباب غير معروفة.

س2: السن:

الجدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن:

الولاية		الدائرة		البلدية		الجماعات المحلية الاقتراحات
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0%	0	0%	0	5,55%	05	أقل من 30 سنة
72,72%	08	22,22%	02	56,66%	51	من 30 إلى 40 سنة
27,27%	03	55,55%	05	30%	27	من 40 إلى 50 سنة
0%	0	22,22%	02	7,77%	07	أكثر من 50 سنة
99,99%	11	99,99%	09	99,99%	90	المجموع

**تحليل نتائج الجدول ومناقشتها:** يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العمرية الأعلى نسبة هي التي تتراوح ما بين 30 و40 سنة بنسبة 72,72% بالنسبة للولاية و56,66% بالنسبة للبلدية، تليها الفئة من 40 إلى 50 سنة بنسبة 55,55% بالنسبة للدائرة، ثم الفئة الأكثر من 50 سنة بنسبة 22,22% بالنسبة لموظفي الدائرة والفئة الأقل من 30 سنة بنسبة 5,55% من موظفي البلدية، ويدل ذلك على التنوع العمري لأفراد عينة الدراسة من جهة وأن معظم الموظفين هم أقل من 50 سنة شباب ومن جهة أخرى هذا يدل على أن الجماعات المحلية لولاية تيارت تعتمد على موارد بشرية شباب.

### س3: المستوى التعليمي:

الجدول رقم 03: يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الولاية	الدائرة		البلدية		الجماعات المحلية الاقتراحات
	التكرار	%	التكرار	%	
0	0	0%	0	1,11%	01 ابتدائي
0	0	0%	0	2,22%	02 متوسط
02	02	0%	0	34,44%	31 ثانوي
09	09	100%	09	62,22%	56 جامعي
0	0	0%	0	0%	0 أخرى
11	11	100%	09	99,99%	0 المجموع

**تحليل نتائج الجدول ومناقشتها:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئة الأكثر عملا بالجماعات المحلية لولاية تيارت هي الفئة الجامعية والتي قدرت بنسبة 100% من مجموع عينة الدراسة للدائرة و81,81% بالنسبة للولاية و62,22% من موظفي البلدية ويعود ذلك لكثرة المحصلين على الشهادة الجامعية من مجموع أفراد العينة أما الشهادات الأخرى فتقدر بـ34,44% من المستوى الثانوي من موظفي البلدية وبالنسبة للولاية 18,18% وذلك لأن بعض المناصب لا تتطلب شهادة جامعية في حين نرى أن نسبة المستوى الابتدائي قدرت بـ1,11% كأدنى نسبة من موظفي البلدية، ولا بد من توفر مستوى تعليمي جيد لدى العامل بالجماعات المحلية وبالتالي نستنتج أن أغلب موظفي الجماعات المحلية لولاية تيارت يمتلكون مستوى تعليمي عالي مما يسمح بتحسين الخدمة العمومية.



## س4: الوظيفة:

الجدول رقم 04: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الولاية		الدائرة		البلدية		الجماعات المحلية الاقتراحات
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0%	0	0%	0	4,44%	04	وثائقي أمين محفوظات
27,27%	03	11,11%	01	31,11%	28	متصرف
72,72%	08	88,88%	08	64,66%	58	أخرى
99,99%	11	99,99%	09	99,99%	09	المجموع

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يتضح لنا من خلال الجدول أن اغلب الموظفين من أفراد العينة يشغلون وظائف أخرى وهذا ما يتطلبه السلم الوظيفي للجماعات المحلية والتعدد في المهام، في حين نجد أن رتبة متصرف قدرت بنسبة 31,11% من موظفي البلدية و 27,27% من مجموع أفراد عينة الولاية و 11,11% من مجموع أفراد عينة الدائرة، في حين تنعدم وظيفة وثائقي أمين المحفوظات بالنسبة للولاية والدائرة وهذا ما لم نجد له تفسير إما انه قد لا تتواجد هذه الوظائف فعلا على مستوى الولاية والدائرة أو أن بحكم الوظيفة تتواجد مكاتبهم على مستوى مصالح الأرشيف التي قد تكون بعيدة ومنعزلة عن بنقي المكاتب الأخرى، في حين قدرت ب 4,44% من موظفي البلدية أي أن لديهم ارتباط مكمل يخدم المجال في العمل في البلدية، ومنه نستنتج أن الوظائف تتعدد وتختلف في الجماعات المحلية بتعدد المهام.

## س5: الشهادات:

## الجدول رقم 05: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الشهادات

الجماعات المحلية الاقتراحات	البلدية		الدائرة		الولاية	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
تقني سامي	28	31,11%	0	0%	02	18,18%
ليسانس	50	55,55%	07	77,77%	03	27,27%
ماستر	06	6,66%	02	22,22%	06	54,54%
ما بعد التدرج	0	0%	0	0%	0	0%
لا إجابة	06	6,66%	0	0%	0	0%
المجموع	90	99,99%	09	99,99%	11	99,99%

**تحليل نتائج الجدول ومناقشتها:** نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة المحصلة على شهادة الليسانس هي الفئة الغالبة وذلك بنسبة 77,77% من مجموع عينة الدراسة للدائرة و 55,55% من مجموع عينة الدراسة للبلدية لكثرة المحصلين على شهادة الليسانس من مجموع أفراد العينة أما الشهادات الأخرى فتقدر بـ 54,54% فيما يخص شهادة الماستر من مجموع عينة الدراسة للولاية، أما الأقل نسبة هي شهادة تقني سامي، أما شهادة ما بعد التدرج فتتعدم بالجماعات المحلية و ذلك كونها شهادات عالية وغير متكافئة مع العمل بالجماعات المحلية التي لا تحتاج إلى هذه الشهادات في العمل لعدم ضرورة المناصب، أما نسبة الممتنعين عن الإجابة قدرت بـ 6,66% من مجموع عينة الدراسة للبلدية لأسباب غير معروفة أو لأنهم لديهم شهادات أدنى من الشهادات المقترحة حسب الجدول رقم 03 حيث أن هناك ذوي مستوى ثانوي ومتوسط وابتدائي بالنسبة للولاية والبلدية، وبالتالي نستنتج انه معظم موظفي الجماعات المحلية لولاية تيارت يمتلكون شهادات جامعية.

## س6: التخصصات:

الجدول رقم 06: يمثل توزيع أفراد العينة حسب التخصص.

الولاية	الدائرة		البلدية		الجماعات	
	التكرار	%	التكرار	%	المحلية	الاقتراحات
%	0	%	0	%	0	علم المكتبات والعلوم الوثائقية
18,18%	02	%	0	4,44%	04	تقني سامي بالأرشفيف
81,81%	09	100%	09	81,11%	73	تخصصات أخرى
%	0	%	0	14,44%	13	لا إجابة
99,99%	11	100%	09	99,99%	09	المجموع

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يتضح لنا من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة من تخصصات أخرى ما عدا الاختصاصات المقترحة حيث قدرت بـ 100% بالنسبة للدائرة وبـ 81% لكل من البلدية والولاية ثم تليها لا إجابة بنسبة 14,44% بالنسبة للبلدية وقد يعود ذلك لعدم توافق التخصصات المقترحة مع تخصصاتهم أو أنهم غير متخصصين أو لأسباب أخرى غير معروفة، أما نسبة التقنيين في الأرشفيف فقدت بـ 18,18% بالنسبة للولاية و4,44% من مجموع عينة الدراسة بالنسبة للبلدية وهذا يعني أن التقني سامي تخدم المجال والمناصب المقترحة للتوظيف في البلدية أما تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية قدرت بـ 0% في الجماعات المحلية لولاية تيارت أي أنه تخصص غير مطلوب.

## س7: الخبرة المهنية في الوظيفة:

الجدول رقم 07: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية في الإدارة

الولاية	الدائرة		البلدية		الجماعات	
	التكرار	%	التكرار	%	المحلية	الاقتراحات
0	0	0	0	55,55	05	من سنة إلى سنتين
0	0	22,22	02	12,22	11	من سنتين إلى خمس سنوات
100	11	77,77	07	82,22	74	من خمس سنوات فما فوق
0	0	0	0	1,11	01	لا إجابة
100	11	99,99	09	99,99	90	المجموع

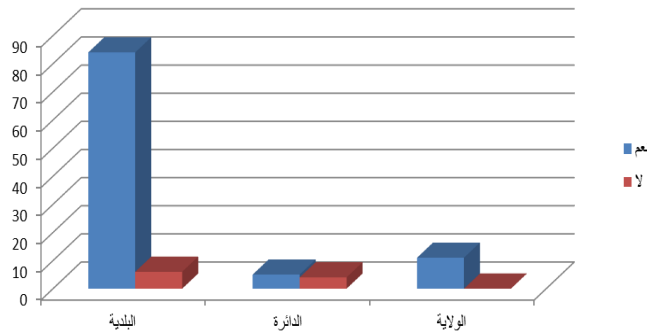
تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: نلاحظ من خلال الجدول أنه رغم أهمية المستوى العلمي والتخصص تبقى الخبرة المهنية من الأساسيات الواجب توفرها في الموظف حيث نجد أن نسبة 100% من لموظفي الولاية ذوي خبرة من خمس سنوات فما فوق وهي النسبة الأعلى في الجدول وقدرت بـ 82,82% من مجموع العينة المدروسة من موظفي البلدية و 77,77% من العينة المدروسة بالدائرة، أما الذين تفوق خبرتهم من سنتين إلى خمس سنوات فما فوق فنسبتهم 22,22% من مجموع الفئة المدروسة بالدائرة و 12,22% بالنسبة للبلدية، أما الذين خبرتهم من سنة إلى سنتين قدرت نسبتهم بـ 55,55% بالنسبة للبلدية وهي أقل نسبة وهذا راجع إلى أهمية الخبرة المهنية في التوظيف في حين نجد نسبة 1,11% من لا إجابة بالنسبة للبلدية لأسباب غير معروفة.

استنتاج: فيما يخص البيانات الشخصية لقد توصلنا إلى أن نسبة العاملين الجماعات المحلية من الإناث أكثر من الذكور بالنسبة للبلدية وأن معظم موظفي الجماعات المحلية لولاية تيارت لديهم مستوى تعليمي جيد وهذا يعود إلى ضرورة توفر موظفين مؤهلين يساهمون في تحسين الخدمة العمومية وأن أغلب موظفي الجماعات المحلية لولاية تيارت هم شباب يمتلكون خبرة أكثر من خمس سنوات.

تحليل نتائج المحور الأول: أهمية استخدام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية س1: استخدام الإدارة التكنولوجية الحديثة في تسيير وثائقها.

الجدول رقم 08: يمثل استخدام ادارة الجماعات المحلية للتكنولوجيا الحديثة في تسيير وثائقها.

الجماعات المحلية الاقتراحات	البلدية		الدائرة		الولاية	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	84	93,33	05	55,55	11	100
لا	06	6,66	04	44,44	0	0
المجموع	90	99,99	09	99,99	11	100



الشكل (9): يمثل استخدام ادارة الجماعات المحلية للتكنولوجيا الحديثة في تسيير وثائقها.

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال ملاحظة نتائج الجدول تبين لنا أن معظم الموظفين يستخدمون التكنولوجيا الحديثة في تسيير وثائقهم والتي قدرت نسبتها بـ100% من العينة المدروسة بالولاية و93,33% بالنسبة للبلدية و55,55% بالنسبة للدائرة وهذا يتوازى مع تطلعات الحكومة نحو عصريّة الإدارة الجزائرية والتوجه نحو الرقمنة والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة ومعرفة استخدامها من طرف الموظف في حين نجد فئة قليلة قدرت بـ44,44% من مجموع العينة المدروسة بالنسبة للدائرة و6,66% من حجم العينة المدروسة بالبلدية ممن لا يستخدمون التكنولوجيا الحديثة في تسيير وثائقهم وهذا ربما يعود لخصوصية وظائفهم أو لعدم تعميم استخدام هذه التكنولوجيا على كافة المصالح والمكاتب بالجماعات المحلية لولاية تيارت فهي تخص مصالح معينة فقط.

## نوع الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة لدى البلدية:

الجدول رقم 09: يمثل الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة بإدارة الجماعات المحلية ولاية تيارت

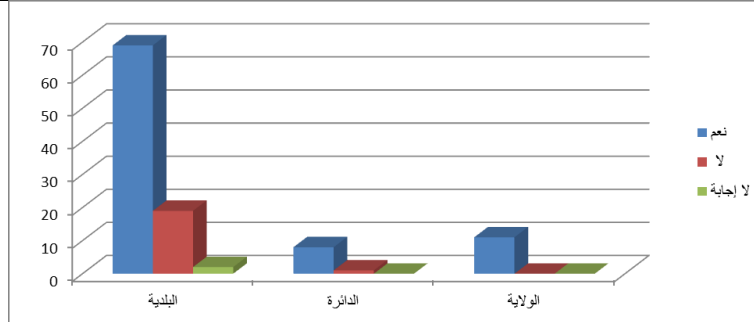
عدد الإجابات	الجماعات المحلية		البلدية		الدائرة		الولاية	
	الاقتراحات	المحلية	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
إجابة واحدة	أجهزة الإعلام الآلي	33	36,66	05	55,55	01	9,09	
	قواعد البيانات	01	1,11	0	0	0	0	
	برمجيات وأنظمة آلية	02	2,22	0	0	0	0	
	وسائل أخرى	0	0	0	0	0	0	
إجابتان	أجهزة إعلام آلي + قواعد بيانات	13	14,44	04	44,44	03	27,27	
	أجهزة إعلام آلي + برمجيات	03	3,33	0	0	0	0	
ثلاث إجابات	أجهزة إعلام آلي + قواعد بيانات + برمجيات	38	42,22	0	0	07	63,63	
المجموع		90	99,99	09	99,99	11	99,99	

**تحليل نتائج الجدول ومناقشتها:** يبين لنا الجدول أعلاه أن الوسائل التكنولوجية المستخدمة هي أجهزة الإعلام الآلي بالإضافة إلى قواعد البيانات وبرمجيات وأنظمة آلية أخرى وذلك من خلال الإجابة الكاملة على كل الاقتراحات التي قدرت بـ 63,63% من مجموع أفراد العينة الولاية و 42,22% من مجموع أفراد عينة البلدية، في حين نجد أن نسبة 55,55% من مجموع الإجابات تستخدم فقط أجهزة الإعلام الآلي بالنسبة للدائرة في حين اختلفت نسبة الإجابات ذات الإجابتين بين أجهزة الإعلام الآلي وقواعد البيانات بنسبة 44,44% بالنسبة للدائرة، أما استخدام أجهزة الإعلام الآلي وبرمجيات وأنظمة آلية بنسبة 3,33% من مجموع أفراد عينة البلدية. ومن خلال هذا نستنتج أن استخدام الأجهزة وقواعد البيانات والبرمجيات والأنظمة الآلية بالجماعات المحلية حسب ما تمليه الوظائف بالمصالح أي أن كل نوع وظيفة يتطلب وسيلة أو وسيلتين أو ثلاث من الوسائل التكنولوجية الحديثة أي تستخدم الوسائل التكنولوجية بتفاوت من مصلحة إلى أخرى ومن مكتب إلى آخر.

س2: امتلاك المهارات الكافية التي تمكن الموظف من التحكم في هذه التكنولوجيا

الجدول رقم 10: يمثل امتلاك المهارات الكافية التي تمكن الموظف من التحكم في هذه التكنولوجيا

الولاية	الدائرة		البلدية		الجماعات المحلية	الاقتراحات
	التكرار	%	التكرار	%		
	11	88,88%	08	76,66%	69	نعم
	0	11,11%	01	21,11%	19	لا
	0	0%	0	2,22%	02	لا إجابة
المجموع	11	99,99%	09	99,99%	90	



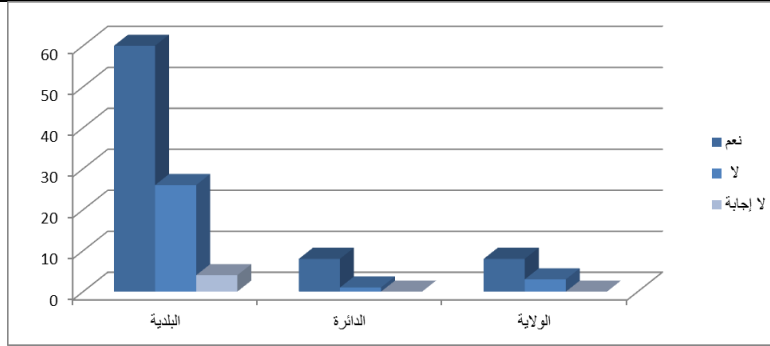
الشكل (10): امتلاك المهارات الكافية التي تمكن الموظف من التحكم في هذه التكنولوجيا

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن معظم الموظفين لديهم المهارات الكافية للتحكم في التكنولوجيات الحديثة و ذلك يتضح من خلال الإجابة بنعم المقدره با. 100 % من مجموع أفراد العينة بالولاية و 88,88 % من أفراد عينة الدائرة و 76,66 % من مجموع أفراد عينة البلدية و هذا يعكس لنا الإجابات السابقة من خلال أن معظم أفراد العينة من الجامعيين و امتلاكهم الخبرة في وظائفهم ، أما الفئة التي ليست لها المهارات الكافية التي تمكنها من التحكم في التكنولوجيا هي فئة قليلة قدرت بـ 21,11% من مجموع افراد عينة البلدية و 11,11 % من مجموع أفراد عينة البلدية و هذا يعود ربما إما ليست لديهم الخبرة الكافية في التكنولوجيا الحديثة أو ليست لديهم الخبرة المهنية الكافية في وظائفهم أو لأن مستواهم التعليمي غير كافي ليؤهلهم التحكم في هذه التكنولوجيات. في حين نجد 02,22% امتنعوا عن الإجابة لأسباب غير معروفة.

س3: المعرفة المسبقة عن نظام التسيير الالكتروني للوثائق

الجدول رقم 11: يمثل المعرفة المسبقة عن نظام التسيير الالكتروني للوثائق

الولاية	الدائرة		البلدية		الجماعات المحلية
	التكرار	%	التكرار	%	
60	08	88,88%	60	66,66%	نعم
26	03	11,11%	26	28,88%	لا
04	0	0%	04	4,44%	لا إجابة
90	11	99,99%	90	99,99%	المجموع



الشكل (11): المعرفة المسبقة عن نظام التسيير الالكتروني للوثائق

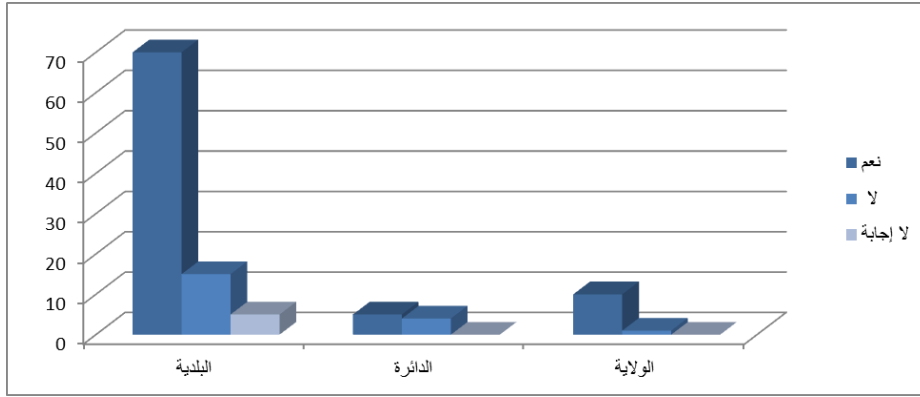
تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يبين لنا الجدول أعلاه من خلال النتائج أن غالبية الموظفين لديهم معرفة مسبقة عن نظام التسيير الالكتروني للوثائق وذلك من خلال النسبة المقدرة بـ 88,88% من مجموع الإجابات بالنسبة للدائرة و 72,72% بالنسبة للولاية و 66,66% بالنسبة للبلدية وقد يكون ذلك لتوجه الحكومة نحو إدارة الكترونية والزاميتها للمؤسسات بضرورة التوجه نحو الرقمنة وعصرنة الإدارة أما نسبة أفراد العينة الذين لا يملكون معرفة مسبقة عن نظام التسيير الالكتروني للوثائق فقدت بـ 28,88% من أفراد عينة البلدية و 27,27% من إجابات أفراد عينة البلدية و 11,11% من مجموع الإجابات أفراد عينة الدائرة وقد يرجع ذلك لكون وظائفهم أو مصالحهم لم تعمم لهم هذا النظام، أي نستنتج أن نظام التسيير الالكتروني للوثائق غير معمم عبر كافة المصالح والمكاتب الإدارية بالبلدية، في حين أن نسبة 4,44% من مجموعة أفراد العينة امتنعوا عن الإجابة وذلك لأسباب غير معروفة.



س4: استخدام الموظف لنظام التسيير الالكتروني للوثائق

الجدول رقم 12: يوضح استخدام الموظف لنظام التسيير الالكتروني بمصلحته

الجماعات الاقتراحات المحلية	البلدية		الدائرة		الولاية	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	70	77,77%	05	55,55%	10	90,90%
لا	15	16,66%	04	44,44%	01	9,09%
لا إجابة	05	5,55%	0	0%	0	0%
المجموع	90		90	99,99%	11	99,99%



الشكل (12): استخدام الموظف لنظام التسيير الالكتروني بمصلحته

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يبين لنا الجدول أن نسبة 90,90% من مجموع عينة الدراسة بالولاية و 77,77% من مجموع عينة الدراسة بالبلدية و 55,55% من مجموع أفراد عينة الدائرة يستخدمون نظام التسيير الالكتروني في مصلحتهم في حين أن نسبة قليلة من أفراد عينة الدراسة بالجماعات المحلية لولاية تيارت لا يستخدمون النظام بمصالحهم من مجموع العينة بنسب متفاوتة، ومنه نستنتج أن نظام التسيير الالكتروني للوثائق ليس معمم بكامل المصالح ومكاتب الجماعات المحلية، أي أن هناك مكاتب لا تزال تعمل بالطرق التقليدية القديمة وهذا لا يعكس التوجه الحكومي لملح بضرورة عصرنه الإدارة ضمن مشروع الجزائر، في حين نجد أن نسبة 5,55% من مجموع عينة البلدية لم يجيبوا وذلك لأسباب غير معروفة.

س5: أهمية استخدام نظام التسيير الالكتروني للوثائق في إدارة الجماعات المحلية  
الجدول رقم 13: يبين أهمية استخدام نظام التسيير الالكتروني للوثائق في إدارة الجماعات المحلية

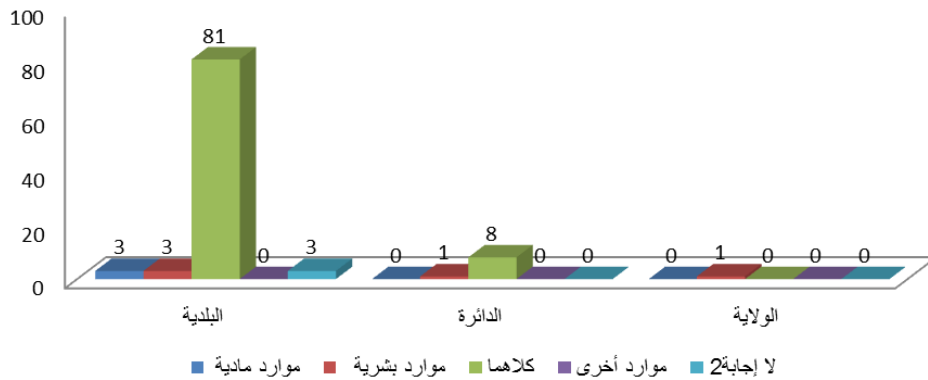
الولاية	الدائرة		البلدية		الجماعات		عدد الإجابات
	التكرار	%	التكرار	%	المحلية	الاقتراحات	
0	0	22,22	02	12,22	11	تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين	إجابة واحدة
0	0	0	0	22,22	02	زيادة تحفيز العمال على استخدام التكنولوجيا	
0	0	33,33	03	44,44	04	توفير الجهد والوقت والتكلفة	
0	0	0	0	22,22	02	تقليص الجهود على بعض المصالح	إجابتان
0	0	0	0	6,66	06	تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين + توفير الجهد والوقت والتكلفة	
18,18	02	22,22	02	2,22	02	توفير الجهد والوقت والتكلفة+ تقليص الجهود على بعض المصالح	
0	0	0	0	3,33	03	تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين + تقليص الجهود على بعض المصالح	
0	0	0	0	3,33	03	تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين+ زيادة تحفيز العمال على استخدام التكنولوجيا	ثلاث إجابات
0	0	0	0	11,11	10	تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين + توفير الجهد والوقت والتكلفة + تقليص الجهود على بعض المصالح	
36,36	04	0	0	7,77	07	تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين + زيادة تحفيز العمال على استخدام التكنولوجيا + تقليص الجهود على بعض المصالح	
0	0	0	0	2,22	02	تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين+ زيادة تحفيز العمال على استخدام التكنولوجيا+ توفير الجهد والوقت والتكلفة	
45,45	05	22,22	02	43,22	38	تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين+ زيادة تحفيز العمال على استخدام التكنولوجيا+ توفير الجهد والوقت والتكلفة+ تقليص الجهود على بعض المصالح	أربع إجابات
99,99	11	99,99	09	99,99	90		المجموع

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 45,45% من موظفي الولاية قد أجابوا على كل الاقتراحات أي إجابة كاملة حيث أجمعوا على أن للتسيير الالكتروني للوثائق أهمية في تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين بالإضافة إلى زيادة تحفيز العمال على استخدام التكنولوجيا وكذلك توفير الوقت والجهد والتكلفة وتقليل الجهود على بعض المصالح وهي تعتبر أعلى نسبة من الإجابات من مجموع عينة الجماعات المحلية ككل، كما نجد أن مجموعة من العينة تراوحت إجاباتهم بين ثلاثة إجابات وقدرت أعلى نسبة 33,33% من افراد عينة الولاية وتمثل الموظفين الذين يقرون أن التسيير للوثائق له أهمية من خلال تسهيل الخدمات وكذلك توفير الوقت والجهد والتكلفة وتقليل الجهود على بعض المصالح وكل الإجابات الثلاثية تصب تقريبا في نفس الاختيارات بطرق متفاوتة من أفراد عينة الجماعات المحلية، أما بالنسبة إلى الإجابات الأحادية فتقدر أعلى نسبة بـ 44,44% بالنسبة لموظفي البلدية و 33,33% من موظفي الدائرة، الذين يرون أن أهمية النظام تكمن في تقليل الوقت والجهد والتكلفة، بالإضافة إلى تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين حيث يعتبرونها أهمية بالغة وذلك كون أن الإدارة في خدمة المواطن خاصة البلدية لأنها منه وإليه وهذه أهم وظيفة أما الإجابات الثنائية فنجد أعلى نسبة قدرت بـ 22,22% وهم من بين مجموع عينة الدائرة الذين يرون أن أهمية التسيير الالكتروني قد ساهمت في توفير الوقت والجهد والتكلفة وتقليل الجهود على بعض المصالح كأكثر أهمية حققها النظام ذات أهمية بالنسبة لهم أما بقية النسب تتراوح بين توفير الوقت والجهد والتكلفة وتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين وزيادة تحفيز العمال على استخدام التكنولوجيا، ومنه نستنتج أن للتسيير الالكتروني أهمية كبيرة في التسيير الإداري لما له من فوائد عديدة ومتعددة بالنسبة للإدارة والمواطن.

س6: الموارد الضرورية في التسيير الالكتروني للوثائق بالإدارة

الجدول رقم 14: يمثل الموارد الضرورية في التسيير الالكتروني للوثائق بإدارة الجماعات المحلية لولاية تيارت

الولاية		الدائرة		البلدية		الجماعات المحلية الاقتراحات
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0%	0	0%	0	3,33%	03	موارد مادية
9,09%	01	11,11%	01	3,33%	03	موارد بشرية
90,90%	10	88,88%	08	90%	81	كلاهما
0%	0	0%	0	0%	0	موارد أخرى
0%	0	0%	0	3,33%	03	لا إجابة
99,99%	11	99,99%	09	99,99%	90	المجموع



الشكل (13): الموارد الضرورية في التسيير الالكتروني للوثائق بإدارة الجماعات المحلية لولاية تيارت

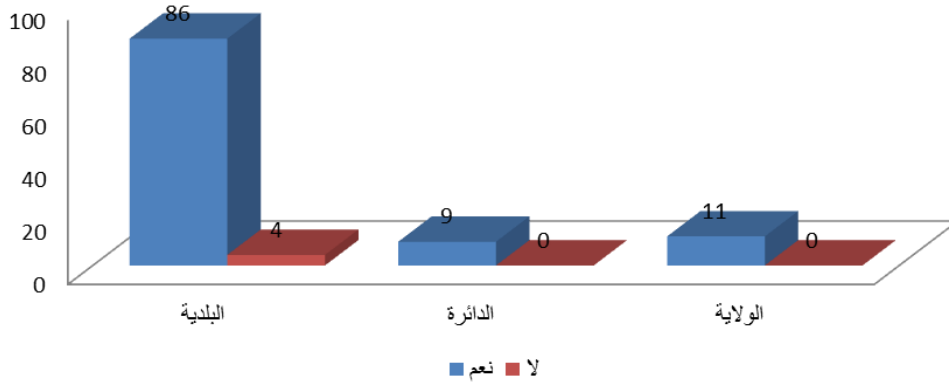
تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يتضح لنا من نتائج الجدول إن أغلب موظفي الجماعات المحلية من أفراد عينة الدراسة يرون أن كلا الموارد ضرورية في التسيير الالكتروني للوثائق سواء موارد مالية أو موارد بشرية، في حين نجد أن نسبة قليلة تقدر بـ 11,11% من أفراد عينة الدراسة بالنسبة للدائرة و 9,09% من أفراد عينة الدراسة بالنسبة للولاية ونسبة ضئيلة تقدر بـ 3,33% من أفراد عينة البلدية ترى أن المورد الأهم والضروري في التسيير الالكتروني للوثائق هو الموارد البشرية بينما نسبة 3,33% ترى عكس ذلك من أفراد عينة البلدية وهو أن المورد الضروري هو الموارد المادية في حين أن نسبة 3,33% امتنعوا عن

الإجابة من أفراد عينة البلدية وذلك لأسباب غير معروفة، ومنه نستنتج ضرورة توفر موارد بشرية مؤهلة بالإضافة إلى موارد مادية حديثة في التسيير الالكتروني للوثائق.

س7: مساهمة نظام التسيير الالكتروني للوثائق في تحسين مرد ودية العمل بالإدارة

الجدول رقم 15: يمثل مساهمة نظام التسيير الالكتروني للوثائق في تحسين مردودية العمل للإدارة

الولاية	الدائرة		البلدية		الجماعات	
	التكرار	%	التكرار	%	المحلية	الاقتراحات
	11	100%	09	95,55%	86	نعم
	0	0%	0	4,44%	04	لا
	11	100%	09	99,99%	90	المجموع



الشكل (14): مساهمة نظام التسيير الالكتروني للوثائق في تحسين مردودية العمل للإدارة

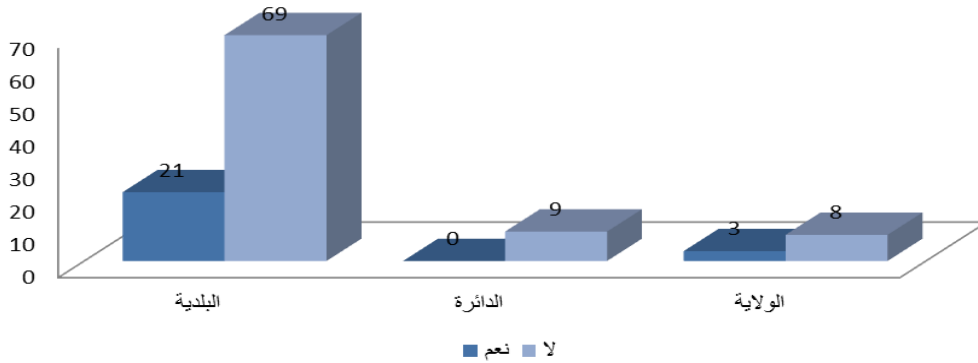
تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال ملاحظتنا لهذا الجدول يتضح لنا أن هناك إجماع على أن نظام التسيير الالكتروني للوثائق ساهم في تحسين مرد ودية العمل بالإدارة وذلك بنسبة 100% من مجموع عينة الدائرة والولاية و95,55% بالنسبة للبلدية، في حين أن نسبة 4,44% من مجموع عينة الدراسة بالبلدية يرون أنه لم يساهم في تحسين مرد ودية العمل بالإدارة وهي نسبة ربما لا تملك المعرفة المسبقة عن البرنامج كما يوضحه الجدول رقم 11 وبالتالي نستنتج أن للتسيير الالكتروني للوثائق ساهم في تحسين مرد ودية العمل بالإدارة خاصة فيما يخص ربح الوقت والجهد بالنسبة للموظف والمواطن. وترى العينة التي أجابت بنعم أن نظام التسيير الالكتروني للوثائق ساهم في تحسين مرد ودية العمل بالإدارة

وذلك بتقليل الأخطاء الكتابية المرتكبة في الأعمال التقليدية بالإضافة إلى السرعة في معالجة الملفات وتنظيم وتحسين الخدمة الإدارية وتقليل الضغوط على الموظف في السرعة في انجاز الأعمال وهذا ما قرب المواطن من الإدارة وبإعطاء انطباع جيد حول نوعية الخدمة المقدمة في انجاز الأعمال خاصة في استخراج واسترجاع الوثائق خاصة الحالة المدنية وتقليص طوابير المواطنين أمام المكاتب بالإضافة إلى دقة العمل مقارنة بنفس الخدمة يدويا وهذا كله أدى إلى تحسين الإدارة بصفة عامة.

### س8: التدريب والتكوين في مجال التسيير الالكتروني للوثائق

الجدول رقم 16: يبين قيام الموظفين بالتدريب والتكوين في مجال التسيير الالكتروني للوثائق

الجماعات الاقتراحات	البلدية		الدائرة		الولاية	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	21	23,33%	0	0%	03	27,27%
لا	69	76,66%	09	100%	08	72,72%
المجموع	90	99,99%	09	100%	11	99,99%



### الشكل (15): قيام الموظفين بالتدريب والتكوين في مجال التسيير الالكتروني للوثائق

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يبين لنا الجدول أعلاه أن معظم الموظفين لم يخضعوا لتكوين في مجال التسيير الالكتروني للوثائق حيث بلغت نسبتهم 100% بالنسبة للدائرة و76,66% من عينة الدراسة للبلدية و72,72% من أفراد عينة الدراسة بالولاية وهذا راجع لكون أن ليس كل الموظفين يستخدمون نظام التسيير الالكتروني في مكاتبهم ومصالحهم كما

وضح الجدول رقم 12 أي أن هذا النظام ليس معمم على مختلف المكاتب والمصالح، أما نسبة الموظفين الذين قاموا بتربصات ودورات تكوينية في هذا المجال قدرت حوالي 27,27% من موظفي الولاية و23,33% من موظفي البلدية و ذلك في رغبة تنمية خبراتهم و مهاراتهم في مجال التحكم في التسيير الالكتروني للوثائق. ومنه نستنتج أن يتم تدريب فقط الموظفين الذين يستخدمون النظام أو مسؤولين عنه أو الذين لا يملكون المهارة الكافية في استخدامه.

### س8: نوع التدريب والتكوين

الجدول رقم 17: يمثل نوع التدريب والتكوين

عدد الإجابات	الجماعات المحلية		البلدية		الدائرة		الولاية	
	الاقتراحات	المحلية	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
إجابة واحدة	تكوين من قبل المؤسسة	11	12,2	0	0	0	01	9,09%
	تكوين خارج المؤسسة	03	3,33%	0	0	0	0	0%
	الاستعانة بمتخصصين واكاديميين في الميدان	0	0%	0	0	0	0	0%
إجابتان	تكوين من قبل المؤسسة + الاستعانة بمتخصصين وأكاديميين في الميدان	07	7,77%	0	0	0	02	18,18%
لا إجابة		69	76,66%	09	100%	08	72,72%	
المجموع		90	99,99%	09	100%	11	99,99%	

**تحليل نتائج الجدول ومناقشتها:** يبين لنا الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة المدروسة امتنعوا عن الإجابة وذلك لأنهم لم يقوموا بأي نوع من التدريب فيما يخص التسيير الالكتروني للوثائق وهو ما يوضحه الجدول السابق في حين نجد نسبة 9,09% من مجموع العينة بالنسبة للولاية و12,22% من أفراد عينة البلدية مما تلقوا تدريباً من قبل المؤسسة و3,33% من أفراد عينة البلدية ممن تلقوا تكوين خارج المؤسسة، ونسبة 18,18% من مجموع عينة الولاية و7,77% من أفراد عينة البلدية تلقوا تدريب تكوين من قبل المؤسسة والاستعانة بمتخصصين وأكاديميين في الميدان، وبالتالي يتم التكوين فيما يخص الاستخدام

والتعريف والعمل بنظام التسيير الالكتروني للوثائق و يكون ذلك حسب ضرورة المنصب أو الوظيفة.

**استنتاج:** توصلنا في هذا المحور أن معظم مكاتب و مصالح الإدارة بالجماعات المحلية لولاية تيارت تستخدم التكنولوجيا الحديثة في تسيير وثائقها والمتمثلة في أجهزة الإعلام الآلي وقواعد البيانات والبرمجيات وأنظمة آلية لكنها متفاوتة الاستخدام حسب المصالح والمكاتب، كما توصلنا أن أغلب عمال الجماعات المحلية لولاية تيارت يمتلكون مهارات تمكنهم من التحكم في التكنولوجيات الحديثة و هذا باعتبارهم معظمهم من فئة الشباب ووذوي مستوى تعليمي جامعي كما أن معظمهم كانت لديهم معرفة مسبقة بنظام التسيير الالكتروني للوثائق ويستخدمونه في مصالحهم ومكاتبهم و هم مدركون لأهمية استخدامه في الإدارة و ذلك لما له من أهمية في تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين وتوفير الوقت والجهد بالنسبة للموظف والمواطنين خاصة وأنها إدارة هدفها هو رضا المواطن عن الخدمة المقدمة وتقليل المسافات عليه، بالإضافة إلى أنه نظام يقلص الجهود على بعض المصالح.

كما توصلنا ان لاستخدام نظام التسيير الالكتروني للوثائق لابد من توفر موارد مادية وبشرية، كما أجمع أغلب الموظفين على أن نظام التسيير الالكتروني للوثائق ساهم في تحسين مرد ودية العمل بالجماعات المحلية و ذلك بسهولة التعامل مع الوثائق والسرعة في انجاز الأعمال ، إلا أن ليس كل العمال أو أغلبهم ممن تلقون تكويننا في مجال تسيير الوثائق الالكترونية سواء التكوين الداخلي أو الخارجي فقط نسبة قليلة من جل الموظفين من خضعوا لتدريب وقد يكون حسب ضرورة الوظيفة و استخدام النظام في المصلحة.



## تحليل نتائج المحور الثاني: دور التسيير الالكتروني للوثائق في تحسين الخدمات في الإدارة المحلية

س1: اعتماد الإدارة نظام التسيير الالكتروني للوثائق موحد بين الجماعات المحلية  
الجدول رقم 18: يوضح اعتماد الإدارة لنظام التسيير الالكتروني للوثائق موحد بين الجماعات المحلية

الولاية	الدائرة		البلدية		الجماعات المحلية الاقتراحات	
	التكرار	%	التكرار	%		
%63,63	07	%22,22	02	%76,66	69	نعم
%36,36	04	%44,44	04	%21,11	19	لا
%0	0	%33,33	03	%2,22	02	لا إجابة
%99,99	11	%99,99	09	%99,99	90	المجموع



الشكل (16): اعتماد الإدارة لنظام التسيير الالكتروني للوثائق موحد بين الجماعات المحلية

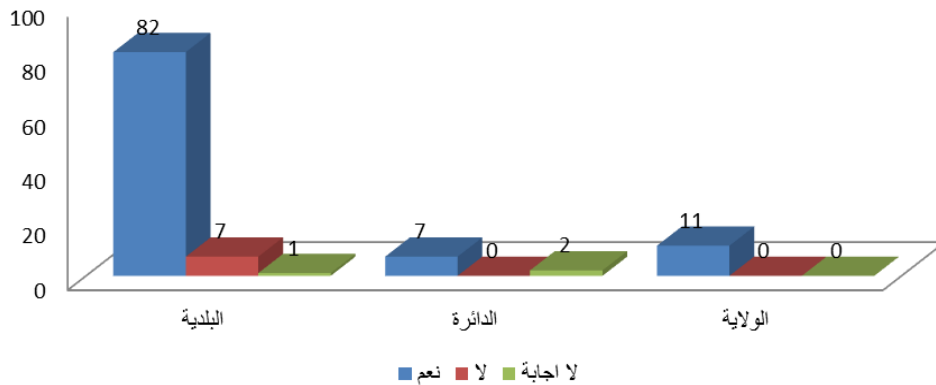
تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال الجدول يتضح أن مجمل الموظفين يجتمعون على أن الإدارة تعتمد نظام تسيير الالكتروني للوثائق موحد بين كافة الجماعات المحلية وذلك بنسبة %76,66 من مجموع عينة البلدية و%63,63 من مجموع عينة الولاية أي انه نفس النظام المعتاد في تسيير الوثائق، لكنه غير مربوط من خلال شبكة مركزية تتقاسم المعلومة في نفس اللحظة، أي انه يتم الاتصال بينها من خلال ذاكرات خارجية وهذا من خلال إجابات بعض الموظفين التي تمت مساءلتهم أثناء توزيع الاستبيانات، في حين أن نسبة %44,44 من عينة الدائرة يرون خلاف ذلك أنه ليس نظام موحد بين الجماعات المحلية

ولعلمهم يقصدون انه نظام غير مرتبط مركزيا من خلال شبكة أو من خلال قاعدة معلومات مركزية، بينما نسبة 33,33% من مجموع عينة الدائرة امتنعوا عن الإجابة لأسباب غير معروفة، ومنه نستنتج أن نظام التسيير الالكتروني هو نظام موحد لكنه ليس نظام الكتروني غير متواصل من خلال شبكة مركزية بين الجماعات المحلية لولاية تيارت .

## س2: مساهمة نظام التسيير الالكتروني في تحسين الخدمة

الجدول رقم 19: يبين مساهمة نظام التسيير الالكتروني في تحسين الخدمة

الجماعات الاقتراحات	البلدية		الدائرة		الولاية	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	82	91,11%	07	77,77%	11	100%
لا	07	7,77%	0	0%	0	0%
لا إجابة	01	1,11%	02	22,22%	0	0%
المجموع	90	99,99%	09	99,99%	11	100%



## الشكل (17): مساهمة نظام التسيير الالكتروني في تحسين الخدمة

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يتضح لنا من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة اجمعوا على أن نظام التسيير الالكتروني للوثائق ساهم في تحسين الخدمة وذلك بنسبة تصل إلى 100% من أفراد عينة الولاية و91,11% من أفراد عينة البلدية و77,77% من أفراد عينة الدائرة وذلك من خلال ربح الوقت والجهد في أداء الأعمال بالنسبة للموظف والمواطن، في حين نجد أن نسبة 7,77% من مجموع أفراد عينة البلدية يرون أنه لم يساهم في تحسين الخدمة وقد تكون هذه العينة ممن ليس لديهم معرفة مسبقة بالنظام أو أنهم لا يستخدمونه في

أداء أعمالهم في حين تمتع نسبة 22,22% من مجموع أفراد عينة الدائرة و1,11% من مجموع أفراد عينة البلدية عن الإجابة وذلك لأسباب غير معروفة. أما من الذين يرون أنه حسن الخدمة القليل منهم برروا إجاباتهم وذلك من خلال تسهيل عملية البحث عن الوثائق وريح الوقت والجهد في العمل.

س3: الفوائد المحققة من النظام

الجدول رقم 20: يوضح الفوائد المحققة من النظام

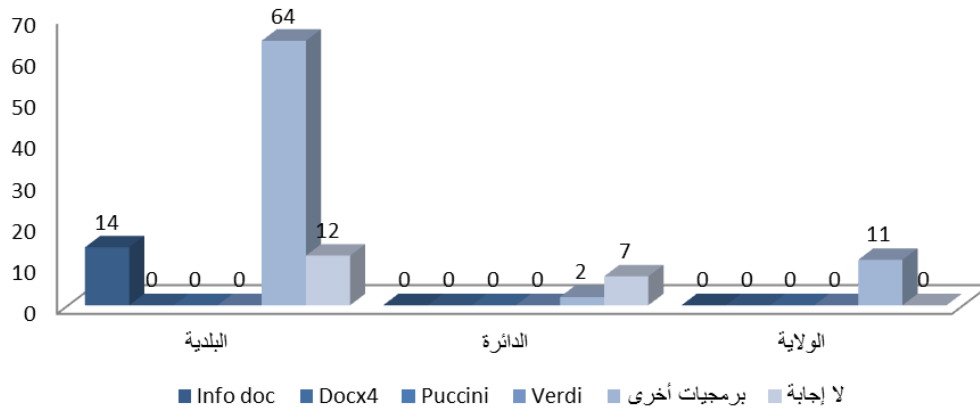
عدد الإجابات	الجماعات المحلية		البلدية		الدائرة		الولاية	
	الاقتراحات	المحلية	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
إجابة واحدة	تلبية رغبات المواطنين بأقصى سرعة ممكنة	13	14,44	0	0	0	0	0
	دقة النظام في العمل	04	4,44	0	0	0	0	0
	التقليل من الجهود والأعمال التقليدية	02	2,22	03	33,33	0	0	0
	فوائد أخرى	0	0	0	0	0	0	0
إجابتان	تلبية رغبات المواطنين بأقصى سرعة ممكنة + التقليل من الجهود و الأعمال التقليدية	17	18,88	0	0	0	03	27,27
	تلبية رغبات المواطنين بأقصى سرعة ممكنة + دقة النظام في العمل	06	6,66	0	0	01	9,09	
	دقة النظام في العمل + التقليل من الجهود و الأعمال التقليدية	02	2,22	0	0	0	0	0
ثلاث إجابات	تلبية رغبات المواطنين بأقصى سرعة ممكنة + دقة النظام في العمل + التقليل من الجهود والأعمال التقليدية	46	51,11	06	66,66	07	63,63	
	المجموع	90	99,99	09	99,99	11	99,99	

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن معظم أفراد العينة المدروسة بالجماعات المحلية أجمعت على فائدة النظام من خلال الإجابة الكاملة على كل الاقتراحات وذلك بنسبة قدرت بـ 66,66% من مجموع عينة الدائرة و63,63% من مجموع عينة الولاية و51,11% من مجموع عينة البلدية وذلك لتحقيقه مجموعة من الفوائد من بينها تلبية رغبات المواطنين والدقة والسرعة في أداء العمل والتقليل من الأخطاء وكذلك التقليل من الجهود والأعمال التقليدية، أما نسبة قليلة من العينة المقدرة بـ 27,27% من عينة الولاية و18,88% من عينة البلدية والتي ترى أن أهم فائدة محققة هي تلبية رغبات المواطنين بأقصى سرعة والتقليل من الجهود والأعمال التقليدية، أي أن النظام سهل العمل بالنسبة للموظف ويحقق رغبة المواطن في سرعة أداء أعماله بينما نسبة 14,44% من مجموع عينة الدائرة ذات الإجابة الواحدة والتي ترى أن أهم فائدة محققة هي تلبية رغبات المواطنين بأقصى سرعة ممكنة وذلك لكونهم ربما معظم خدماتهم لها علاقة مع المواطن، في حين بقية العينة تتفاوت إجاباتهم حول أهمية النظام، كل يرى حسب وظيفته بالعمل وبالتالي نستنتج أن استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الجماعات المحلية لولاية تيارت يحقق جملة من الفوائد أهمها تلبية رغبات المواطنين بأقصى سرعة ممكنة والتقليل من الجهود والأعمال التقليدية.

#### س4: البرمجة المستخدمة للتسيير الإلكتروني للوثائق

الجدول رقم 21: يبين البرمجة المستخدمة للتسيير الإلكتروني للوثائق في الجماعات المحلية

الولاية		الدائرة		البلدية		الجماعات
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	المحلية الاقتراحات
0%	0	0%	0	15,55%	14	Info doc
0%	0	0%	0	0%	0	Docx4
0%	0	0%	0	0%	0	Puccini
0%	0	0%	0	0%	0	Verdi
100%	11	22,22%	2	71,11%	64	برمجيات أخرى
0%	0	77,77%	07	13,33%	12	لا إجابة
100%	11	99,99%	09	99,99%	90	المجموع



### الشكل (18): البرمجة المستخدمة للتسيير الإلكتروني للوثائق في الجماعات المحلية

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال ملاحظة نتائج الجدول يتبين أن معظم أفراد العينة يستخدمون برمجيات أخرى غير المقترحة بنسبة 100% من أفراد عينة الولاية و71,11% من أفراد عينة البلدية و22,22% من أفراد عينة الدائرة وهي إما تطبيقات معدة من طرف مهندسين من موظفي الجماعات المحلية أو برامج وأنظمة الكترونية مصممة من طرف الوزارة الداخلية ولم يتم ذكر اسم أي برنامج من طرف أفراد عينة الدراسة. إلا أن هناك نسبة 15,55% من مجموع عينة البلدية فكانت اجابتهم بأن البرمجة المستخدمة للتسيير الإلكتروني للوثائق هي Info Doc وذلك لسهولة التعامل معها وللقدرة على التحكم في حجم الوثائق الإلكترونية أو المرقمنة، وحسب بعض أفراد العينة أن من مميزات هذا البرنامج هي الدقة في العمل والتقليل من الأخطاء المرتكبة مقارنة بنفس العمل بالطرق التقليدية بالإضافة إلى سهولة البحث واسترجاع المعلومات من خلاله كما أنه من بين مميزاته خصوصية الاستخدام، أي أن لكل موظف حساب خاص به ورقم سري يستخدمه أي يحدد من خلاله المهام والوظائف والمسؤوليات، في حين نجد أن نسبة 77,77% من مجموع عينة الدائرة و13,33% من مجموع عينة البلدية لم يجيبوا على أي اقتراح وذلك قد يكون لجهلهم بنوع البرامج المستخدمة كما أنهم لم يقترحوا أي برمجية أخرى يتم استخدامها أو قد يكون عدم إجابتهم لأسباب أخرى غير معروفة، ومن خلال هذه النتائج يمكن القول أن كل برنامج هو تقنية صممت خصيصا لملائمة نوعية الوثائق الموجودة على مستوى الجماعات المحلية وتسيير مصالحها.

## س5: كيفية البحث عن الوثائق في نظام التسيير الالكتروني للوثائق

الجدول رقم 22: يمثل كيفية البحث في النظام

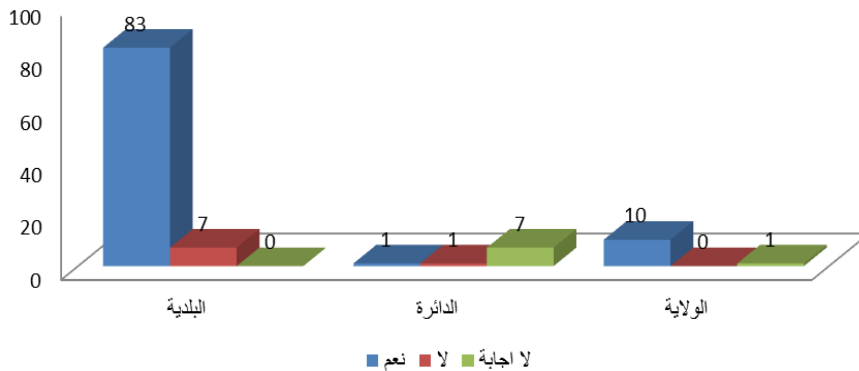
عدد الإجابات	الجماعات المقترحات المحلية	البلدية		الدائرة		الولاية	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
إجابة واحدة	الاسم العائلي للشخص	23	35,55	0	0	01	9,09
	الرقم التسلسلي	12	13,33	01	11,11	01	9,09
	الترتيب الأبجدي	02	2,22	0	0	0	0
	الرقم السري	05	5,55	01	11,11	0	0
إجابتان	الاسم العائلي + الرقم التسلسلي	24	36,66	0	0	06	54,54
	الاسم العائلي + الرقم السري	02	2,22	0	0	0	0
ثلاث إجابات	الاسم العائلي + الرقم التسلسلي + الترتيب الأبجدي	05	5,55	0	0	0	0
	الاسم العائلي + الرقم التسلسلي + الرقم السري	02	2,22	0	0	0	0
	الاسم العائلي + الترتيب الأبجدي	03	3,33	0	0	0	0
	الاسم العائلي + الترتيب الأبجدي + الرقم السري	01	1,11	0	0	0	0
أربعة إجابات	الاسم العائلي للشخص + الرقم التسلسلي + الترتيب الأبجدي + الرقم السري	05	5,55	00	0	02	18,18
	لا إجابة	06	6,66	07	77,77	01	9,09
المجموع		90	99,99	09	99,99	11	99,99

**تحليل نتائج الجدول ومناقشتها:** يتضح لنا من خلال الجدول أن أغلبية الموظفين يعتمدون على اسم الشخص والرقم التسلسلي كطريقة للبحث في النظام وذلك بنسبة 54,54% من مجموع عينة الدراسة بالنسبة للولاية و36,66% من مجموع أفراد عينة البلدية وهي تعبر عن ميزة أساسية لنظام مما سهل عملية البحث، ثم تليها نسبة 66,66% من أفراد عينة الدائرة الذين امتنعوا عن الإجابة وذلك لأسباب غير معروفة، ونجد 35,55% من مجموع أفراد عينة البلدية ممن يعتمدون على الاسم العائلي للشخص، في حين أن نسبة 11,11% من أفراد عينة الدائرة يستخدمون الرقم السري ونفس النسبة من نفس العينة يستخدمون الرقم التسلسلي في عملية البحث، وتبقى النسب متفاوتة ممن يستخدمون إما طريقتين أو كل الطرق المتاحة في البحث ومنه نستنتج أن نظام التسيير الإلكتروني نظام مرن ويتيح عدة طرق وكيفيات للبحث واسترجاع الوثائق وهذا جعله أكثر مرونة وتلبية لرغبات المواطن وكل طريقة من هذه الطرق لها القدرة على استرجاع المعلومات المخزنة بكل دقة وسرعة والكفاءة اللازمة.

**س6: سهولة الحصول على الوثيقة بهذه الطريقة**

الجدول رقم 23: يمثل سهولة الحصول على الوثيقة

الجماعات الاقتراحات	البلدية		الدائرة		الولاية	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	83	92,22%	01	11,11%	10	90,90%
لا	07	7,77%	01	11,11%	0	0%
لا إجابة	0	0%	07	77,77%	01	9,09%
المجموع	90	99,99%	09	99,99%	11	99,99%



الشكل (19): سهولة الحصول على الوثيقة

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال الجدول نلاحظ أن هناك إجماع من طرف أفراد عينة الولاية بنسبة 90,90% و92,22% من أفراد عينة البلدية على أن الطرق المقترحة في الجدول رقم 22 تسهل الحصول على الوثيقة في حين أن نسبة 7,77% من مجموع أفراد عينة البلدية و11,11% من عينة الدائرة يرون غير ذلك ربما لديهم اقتراحات أحسن من ذلك أو أنهم ليس لديهم معرفة بنظام التسيير الإلكتروني، وربما إجاباتهم كانت عشوائية، في حين امتعت نسبة 77,77% من أفراد عينة الدائرة لأسباب غير معروفة ومنه نستنتج أن الطرق المعتمدة في استخراج الوثائق هي طرق تسهل عملية الحصول على الوثائق بيسر. وذلك من خلال اعتماد المعلومات الخاصة بالمواطنين كالاسم العائلي والرقم التسلسلي أو الترتيب الأبجدي خاصة وثائق الحالة المدنية وهذا حسب جل إجابات الموظفين.

س7: دور نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية

الجدول رقم 24: يوضح دور التسيير الإلكتروني في تقديم الخدمة بكفاءة و فعالية

الولاية	الدائرة		البلدية		الجماعات المحلية الاقتراحات	
	التكرار	%	التكرار	%		
90,90%	10	22,22%	02	81,11%	73	نعم
9,09%	01	0%	00	3,33%	03	لا
0%	0	77,77%	07	15,55%	14	لا إجابة
99,99%	11	99,99%	09	99,99%	90	المجموع



الشكل (20): دور التسيير الإلكتروني في تقديم الخدمة بكفاءة و فعالية

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية المجيبين يجمعون على أن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق له دور كبير في تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية وذلك بنسبة 90,90% من مجموع عينة الولاية و81,11% من مجموع أفراد عينة

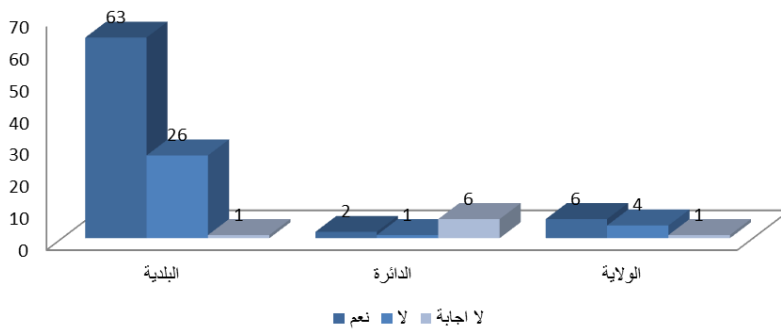


البلدية وكان تبرير من يرون أنه له دور في تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية كون النظام يضبط المهام والوظائف داخل المصالح ويختصر الوقت والجهد بالنسبة للموظف واختصار المسافة على المواطن والحصول على وثائق بيومترية مؤمنة بشريحة الكترونية ويعزز مصداقية المصلحة ويقرب الإدارة من المواطن، في حين امتنع ما يقدر بنسبة 77,77% من أفراد عينة الدائرة و15,55% من أفراد عينة البلدية عن الإجابة و ذلك قد يكون أنهم ممن ليس لديهم فكرة أو معرفة مسبقة عن النظام أو أنهم لا يستخدمونه بمصلحتهم وتسيير الوثائق بمكاتبهم أو لأسباب غير معروفة، في حين هناك نسبة 3,33% من أفراد عينة البلدية يرون أنه ليس له أي دور في تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية وقد يكونون من بين الأفراد الذين لا يجيدون التعامل مع التكنولوجيات الحديثة ويفضلون العمل التقليدي.

س8: مساهمة النظام في تقديم الخدمات للمواطن الكترونيا دون الحاجة للتنقل بشكل شخصي

الجدول رقم 25: يمثل مساهمة نظام التسيير الالكتروني للوثائق في تقديم الخدمات للمواطن دون التنقل بشكل شخصي

الجماعات المحلية	البلدية		الدائرة		الولاية	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	63	70%	02	22,22%	06	54,54%
لا	26	28,88%	01	11,11%	04	36,36%
لا إجابة	01	1,11%	06	66,66%	01	9,09%
المجموع	90	99,99%	09	99,99%	11	99,99%



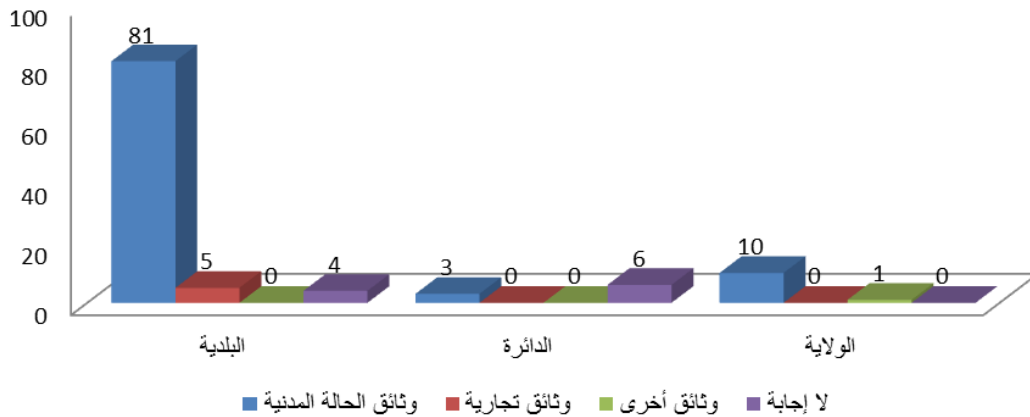
الشكل (21): مساهمة نظام التسيير الالكتروني للوثائق في تقديم الخدمات للمواطن دون التنقل بشكل شخصي

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن نسبة 70% من مجموع المجيبين من أفراد عينة البلدية و54,54% من مجموع أفراد عينة الولاية يرون أن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق يساهم في تقديم خدمة للمواطن دون التنقل بشكل شخصي، في حين أن نسبة 36,36% من مجموع أفراد عينة الولاية و28,88% من مجموع أفراد عينة البلدية يرون عكس ذلك وربما لديهم فهم خاص حول تقديم الخدمة للمواطن دون التنقل بشكل شخصي للبلدية وأن طلب الوثائق من خلال مواقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية ليست خدمة من خدمات النظام، في حين امتنع 66,66% من أفراد من مجموع أفراد عينة الدائرة و09,09% من مجموع أفراد عينة الولاية عن الإجابة وذلك لأسباب غير معروفة وبالتالي يمكن القول أن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق يساهم في تقديم خدمة للمواطن دون التنقل الشخصي للجماعات المحلية .

#### نوع الوثائق التي يمكن استخراجها

الجدول رقم 26: يمثل نوع الوثائق الممكن استخراجها دون الحاجة للتنقل

الولاية	الدائرة		البلدية		الجماعات الاقتراحات المحلية
	التكرار	%	التكرار	%	
وثائق الحالة المدنية	10	33,33%	03	90%	81
وثائق تجارية	0	0%	0	5,55%	05
وثائق أخرى	01	0%	0	0%	0
لا إجابة	0	66,66%	06	4,44%	04
المجموع	11	99,99%	09	9,99%	90



الشكل (22): نوع الوثائق الممكن استخراجها دون الحاجة للتنقل

**تحليل نتائج الجدول ومناقشتها:** تبين لنا من خلال الجدول أن الوثائق التي يمكن استخراجها إلكترونياً هي وثائق الحالة المدنية بنسبة 90,90% من مجيبي الولاية و90% من مجيبي البلدية و33,33% من مجيبي الدائرة، في حين هناك نسبة 5,55% من عينة البلدية أجابوا أنه يستطيع المواطن استخراج الوثائق التجارية وذلك ربما أن النظام يتبع عدة تعاملات، وأنه يمكن استخدامه حسب نوعية الوثائق والوظائف في حين أن نسبة 66,66% من عينة الدائرة امتنعوا عن الإجابة لأسباب غير معروفة، ومنه نستنتج أن النظام يحقق رضا المواطن بالدرجة الأولى من خلال استخراج الوثائق إلكترونياً وتقريب المسافة بين المواطن والإدارة وتقليص طوابير الانتظار في استخراج الوثائق إلكترونياً خاصة وثائق الحالة المدنية وهو ما يحقق هدف الجماعات المحلية في تقريب المواطن من الإدارة وتحسين نوعية الخدمة المقدمة له وتحقيق هدف مشروع الحكومة الإلكترونية.

#### استنتاج:

لقد توصلنا في هذا المحور إلى أن موظفي الإدارة المحلية يستخدمون نظام تسيير إلكتروني موحد بين مختلف إدارات الجماعات المحلية و هذا ما ساهم في تحسين خدماتهم وذلك من خلال ربح الوقت والجهد و سهولة أداء العمل وأنه تم تحقيق فوائد جمة من هذا النظام والمتمثلة في تلبية رغبات المواطنين بسرعة ويسر ودقة وجودة في العمل والتقليل من الجهود والأعمال التقليدية، بالإضافة إلى فوائد أخرى بحيث يعتبره أغلب الموظفين أنه وسيلة مضمونة لأرشفة المعلومات واختصار الكثير من الجهد مقارنة بالعمل التقليدي لنفس المهام، كما توصلنا أنه يتم استخدام برامج مختلفة في التسيير الإلكتروني للوثائق ونظام تسيير إلكتروني موحد بين الجماعات المحلية بالإضافة إلى قواعد بيانات وتطبيقات تم تصميمها من قبل الوزارة الداخلية بحيث لا يمكن لمهندسي الجماعات المحلية التغيير أو الإضافة في هذه التطبيقات، أما البرمجية الأكثر استخداماً بالبلدية هي برمجية Infodoc حسب إجابات الموظفين وأنه برنامج سهل الاستخدام ويتلاءم مع نوعية الوثائق لديهم وسهل عملية الحصول على الوثائق بسهولة ويسر ولديه خصوصية الاستخدام أي أن لكل موظف حساب خاص به وكلمة السر، الأمر الذي ساهم في تنظيم العمل بالإدارة وتحدد الوظائف والمسؤوليات والمهام، أما عملية البحث عن الوثائق في هذه البرامج تتم من خلال عدة

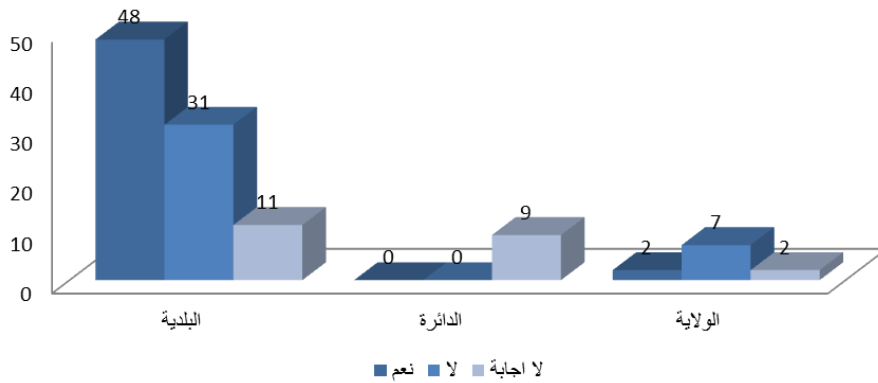
طرق كالأسم العائلي أو الرقم التسلسلي أو الرقم السري أي أنها تتيح عدة إمكانيات للبحث واسترجاع الوثائق من خلال تعدد طرق البحث وهذا ما جعل لها دور فعال في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية بالإدارة وذلك من خلال اعتماد الطرق السابقة للبحث، كما أن أغلب موظفي الجماعات المحلية يرون أن التسيير الإلكتروني للوثائق ساهم في تقديم الخدمات للمواطنين إلكترونياً دون الحاجة للتنقل بشكل شخصي بنسبة كبيرة.

تحليل نتائج المحور الثالث: الصعوبات التي تعيق تطبيق نظام التسيير الإلكتروني

س1: مواجهة الصعوبات عند استخدام النظام

الجدول رقم 27: يوضح مواجهة الصعوبات عند استخدام النظام بالجماعات المحلية

الجماعات المحلية	البلدية		الدائرة		الولاية	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	48	53,33%	0	0%	02	18,18%
لا	31	34,44%	0	0%	07	63,63%
لا إجابة	11	12,22%	09	100%	02	18,18%
المجموع	90	99,99%	09	100%	11	99,99%



الشكل (23): مواجهة الصعوبات عند استخدام النظام بالجماعات المحلية

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 63,63% من مجموع عينة الولاية و34,44% من مجموع أفراد عينة البلدية لا يتلقون صعوبة في استخدام النظام وهم ربما ممن ذوي مستوى تعليمي جامعي، إلا أن هناك نسبة 53,33% من أفراد عينة البلدية و18,18% من أفراد عينة الولاية واجهوا صعوبات عند استخدام النظام وقد يعود ذلك لعدم امتلاكهم مستوى تعليمي يمكنهم من التحكم بالتكنولوجيات الحديثة

والتسيير الالكتروني أو لم يتلقوا تكوين استخدام النظام، في حين أن مجموع أفراد عينة الدائرة امتنعوا عن الإجابة لأسباب غير معروفة، ومنه نستنتج أن نظام التسيير الالكتروني للوثائق لا يخلو من بعض النقائص قد تؤثر على سير عمله بالإضافة إلى أن أغلب هذه الأنظمة تتطلب التعديل بصفة مستمرة تبعا لاحتياجات هذه المؤسسة المتنوعة من جهة والتطورات التكنولوجية من جهة أخرى وبالتالي نظام التسيير الالكتروني للوثائق مثله مثل الأنظمة الأخرى لا يخلو من العيوب.

نوع الصعوبات:

الجدول رقم 28: يبين الصعوبات الموجهة عند استخدام النظام بإدارة الجماعات المحلية

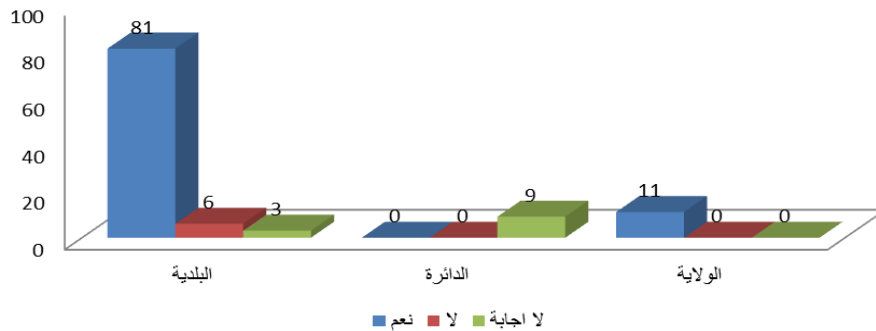
عدد الإجابات	الجماعات المحلية		البلدية		الدائرة		الولاية	
	الاقتراحات	المحلية	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
إجابة واحدة	صعوبة في كيفية استخدام النظام	10	11,11	0	0	02	18,18	
إجابتان	صعوبات النظام وتعقيده	04	4,44	0	0	0	0	
	صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا	19	21,11	0	0	0	0	
	صعوبات أخرى	47	52,22	0	0	0	0	
ثلاث إجابات	صعوبة في كيفية استخدام النظام + صعوبات النظام وتعقيده	0	0	0	0	0	0	
	صعوبات النظام وتعقيده + صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا	01	1,11	0	0	02	18,18	
	صعوبة في كيفية استخدام النظام + صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا	02	2,22	0	0	0	0	
لا إجابة	صعوبة في كيفية استخدام النظام + صعوبات النظام وتعقيده + صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا	06	6,66	0	0	0	0	
		01	1,11	09	100	07	63,63	
المجموع		90	99,99	09	100	11	99,99	

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال ملاحظتنا للجدول تبين لنا أن أكبر نسبة لنوعية الصعوبات التي يواجهها الموظف هي صعوبات أخرى لم يتم إبرازها في الاقتراحات وذلك بنسبة 53,22% من أفراد عينة البلدية ومن أهم هذه العوائق تعطل الشبكة الداخلية أحيانا ونقص التدفق في الشبكة، أما نسبة 21,11% من أفراد عينة البلدية الذين وجدوا صعوبة في أرشفة بعض الأعمال التقليدية إلكترونيا، كما أن 18,18% من أفراد العينة الولاية وجدوا صعوبة استخدام النظام وأرشفة بعض الأعمال التقليدية إلكترونيا، وذلك راجع ربما لعدم إقامة دورات تكوينية تدريبية في مجال معالجة الوثائق الإلكترونية تكسبهم الخبرة والتمرس أكثر في استخدام النظام، في حين نسبة 100% من أفراد عينة الدائرة لم يجيبوا وذلك لأسباب غير معروفة. و63,63% من مجموع أفراد عينة الولاية تمتنع عن الإجابة وذلك لأنهم لو يواجهوا أي صعوبات وهو ما يوضحه الجدول السابق.

## س2: وسائل الحماية والأمن للوثائق

الجدول رقم 29: يمثل توفر نظام التسيير الإلكتروني للوثائق على وسائل الحماية والأمن للوثائق

الجماعات	البلدية		الدائرة		الولاية	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	81	90%	0	0%	11	100%
لا	06	6,66%	0	0%	0	0%
لا إجابة	03	3,33%	09	100%	0	0%
المجموع	90	99,99%	09	100%	11	100%



الشكل (24): توفر نظام التسيير الإلكتروني للوثائق على وسائل الحماية والأمن للوثائق

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال نتائج الجدول نلاحظ أغلبية المجيبين من مجموع أفراد عينة البلدية والولاية أقرروا أن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق يتوفر على وسائل الحماية والأمن وذلك بنسبة 100% من عينة الولاية و90% من عينة البلدية في حين أن نسبة 6,66% من أفراد عينة البلدية يرون عكس ذلك ربما ليس لديهم خبرة حول وسائل حماية الأنظمة الإلكترونية، أي يظنون أن النظام يتطلب وسائل حماية خاصة في حين أن نسبة 100% من أفراد عينة الدائرة يمتنعون عن الإجابة و ذلك لأسباب غير معروفة ومنه نستنتج أنه يتوجب حماية النظام.

### وسائل الحماية والأمن للنظام

#### الجدول رقم 30: يوضح وسائل الحماية والأمن للنظام

عدد الإجابات	الجماعات		البلدية		الولاية	
	الاقتراحات	المكثية	التكرار	%	التكرار	%
إجابة واحدة	مضاد الفيروسات	15	16,66	02	22,22	18,18
	أنظمة الحماية من الاختراق	03	3,33	0	0	0
	أنظمة تشفير المعلومات	01	1,11	0	0	0
	أنظمة أخرى	0	0	0	0	0
إجابتان	مضاد الفيروسات + أنظمة تشفير المعلومات	21	23,33	0	0	45,45
	مضاد الفيروسات + أنظمة الحماية من الاختراق	09	10	0	0	0
	أنظمة الحماية من الاختراق + أنظمة تشفير المعلومات	01	1,11	0	0	0
ثلاث إجابات	مضاد الفيروسات + أنظمة الحماية من الاختراق + أنظمة تشفير المعلومات	27	30	0	0	27,27
لا إجابة		13	14,44	07	77,77	9,09
المجموع		90	99,99	09	99,99	99,99

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة معتبرة من العينة المقدرة بـ45,45% من أفراد عينة الولاية و23,33% من أفراد عينة البلدية يقرون أن وسائل الحماية

والأمن المستخدمة لحماية النظام متمثلة في مضاد الفيروسات بالإضافة إلى أنظمة تشفير المعلومات أي أن النظام يوفر حماية الوثائق الالكترونية، أما نسبة 30% من مجموع أفراد عينة البلدية و27,27% من أفراد عينة الولاية قد أجابوا إجابة كاملة على الاقتراحات أي أنهم يستخدمون وسائل مختلفة في حماية النظام من الوسائل المستخدمة كالمضاد الفيروسات وأنظمة الحماية من الاختراق وأنظمة تشفير المعلومات، في حين أن نسبة 16,66% من مجموع عينة البلدية و22,22% من أفراد عينة الدائرة و18,18% من أفراد عينة الولاية يرون أن النظام يوفر الحماية من خلال مضاد الفيروسات وهذا يوضح أن نظام التسيير الالكتروني للوثائق غير معمم وإجاباتهم ربما تعبر عن حماية أجهزة الإعلام الآلي ويتضح ذلك من خلال الإجابات السابقة في حين نجد أن نسبة 77,77% من أفراد عينة الدائرة يمتنعون عن الإجابة وذلك لأسباب غير معروفة. ومنه نستنتج أن الوثائق معرضة للإخطار مما يستوجب على القائمين على النظام من توفير كل الظروف المناسبة لحماية الوثائق والعمل على تطوير النظام وإيجاد الحلول البديلة لذلك وجب حماية النظام سواء من المحيط الخارجي أو الداخلي المتعلقة بالعتاد والأجهزة واتخاذ الإجراءات من خلال تتبع أثار الفيروسات أما بالنسبة للوثائق فمن الضروري استخدام التوقيع الالكتروني.

### س3: نوع الشبكة

#### الجدول رقم 31: يوضح نوع الشبكة المستخدمة بإدارة الجماعات المحلية

عدد الإجابات	الجماعات		البلدية		الدائرة		الولاية	
	الاقتراحات	المحلية	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
إجابة واحدة	شبكة داخلية	49	54,44	5	55,55	05	45,45	
إجابتان	شبكة خارجية	07	7,77	0	0	02	18,18	
لا إجابة	شبكة داخلية+ شبكة الخارجية	30	33,33	0	0	0	0	
المجموع		90	99,99	09	99,99	11	99,99	

**تحليل نتائج الجدول ومناقشتها:** تشير نتائج الجدول أن الشبكة المستعملة في البلدية هي شبكة داخلية وذلك بنسبة 55,55% من مجيبي الدائرة و54,44% من مجيبي البلدية و45,45% من مجيبي الولاية، في حين نجد أن 33,33% من أفراد عينة البلدية يقرون أن



الشبكة المستعملة هي الشبكة الداخلية والشبكة الخارجية، كون أن الشبكة الداخلية هي وسيلة فعالة لتبادل المعلومات وتوزيعها المتساوي على المصالح المختلفة في نفس الوقت وبنفس الدقة وتسهل العمل بين الموظفين والشبكة الخارجية كون أن بلدية تيارت هي ليست بمعزل عن البلديات الأخرى وكذلك وسيلة فعالة في تبادل المعلومات بين مختلف البلديات عبر الوطن، في حين أن نسبة 7,77% من أفراد عينة البلدية و18,18% من أفراد عينة الولاية يقرون أن الشبكة المستخدمة شبكة خارجية وربما يعو ذلك حسب ضرورة كل مصلحة أي استخدام الشبكتين في أن واحد وحسب نوعية الوظائف، في حين أن نسبة 44,44% من عينة الدائرة و36,36% من أفراد عينة الولاية و4,44% من أفراد عينة البلدية امتنعوا عن الإجابة لأسباب غير معروفة، وبالتالي لا بد من توفر كلا الشبكتين في الجماعات المحلية لضرورة العمل والاتصال الداخلي والخارجي فيما بينها.

#### س4: مشاكل عطلت سير نظام التسيير الالكتروني للوثائق

الجدول رقم 32: يمثل تعرض نظام التسيير الالكتروني للوثائق لمشاكل عطلت سير العمل

الجماعات المحلية	البلدية		الدائرة		الولاية	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	69	76,66%	0	0%	08	72,72%
لا	12	13,33%	01	11,11%	02	18,18%
لا إجابة	09	10%	08	88,88%	01	9,09%
المجموع	90	99,99%	09	99,99%	11	99,99%



الشكل (25): تعرض نظام التسيير الالكتروني للوثائق لمشاكل عطلت سير العمل

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: من خلال نتائج الجدول يتبين لنا أن نسبة 76,66% من مجموع عينة البلدية و72,72% من مجموع عينة دراسة الولاية أقرروا أن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق قد تعرض لمشاكل عطلت سير العمل وذلك لعدم توفر حماية كافية لوقايته من الأخطار التي تعيق سير العمل، في حين أن نسبة 13,33% من عينة البلدية و18,18% من عينة الولاية و11,11% من عينة الدائرة أجابوا أن النظام لم يتعرض لأي مشاكل عطلت سيره وذلك لأن النظام قد وضع وفق معايير مدروسة لكنها نسبة قليلة مقارنة بالفئة المجيبة بنعم وهذا يعود ربما إلى استخدام نظام آخر من طرف بعض المصالح أو أسباب منفردة خاصة بالمصلحة نفسها مثل الفيروسات، في حين أن نسبة 88,88% من أفراد عينة الدائرة امتنعوا عن الإجابة وذلك لأسباب غير معروفة. لذا توجب اتخاذ كل إجراءات وأساليب ووسائل الوقاية من المشاكل التي تعطل سير العمل خاصة وأن الجماعات المحلية تخدم مصالح المواطن بصفة عامة.

#### نوع المشاكل التي عطلت سير عمل النظام

الجدول رقم 33: يمثل نوع المشاكل التي عطلت سير عمل نظام التسيير الإلكتروني للوثائق

عدد الإجابات	الجماعات المحلية		البلدية		الدائرة		الولاية	
	الاقتراحات	المحلية	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
إجابة واحدة	تعطل النظام عن العمل	39	43,33	0	0	0	08	72,72
	حذف المعلومات الموجودة بالحاسوب	16	17,77	0	0	0	0	0
	مشاكل أخرى	03	3,33	2	22,22	03	27,27	
إجابتان	تعطل النظام عن العمل + حذف المعلومات	15	16,66	0	0	0	0	0
لا إجابة		17	18,88	08	88,88	0	0	0
المجموع		90	99,99	09	99,99	11	99,99	99,99

تحليل نتائج الجدول ومناقشتها: يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 43,33% من أفراد عينة البلدية و72,72% من أفراد عينة الولاية يقرون أن نوع المشاكل التي عطلت سير العمل هي تعطل النظام عن العمل، في حين أن نسبة 17,77% من أفراد عينة البلدية أجابوا أن حذف المعلومات هي من بين المشاكل التي عطلت سير عمل النظام، كما أن نسبة 16,66% من نفس العينة أجابت أن تعطل النظام بالإضافة إلى حذف المعلومات هي من بين المشاكل التي تعطل سير النظام. في حين أن نسبة 27,27% من عينة الولاية و22,22% من عينة الدائرة و3,33% من عينة البلدية أكدوا أن هناك مشاكل أخرى غير تعطل النظام أو حذف المعلومات التي عطلت سير العمل وهذا راجع إلى ضعف الشبكة أو انقطاع التيار الكهربائي وبالتالي صعوبة في إكمال الوظائف. في حين أن نسبة 88,88% من أفراد عينة الدائرة و18,88% من أفراد عينة البلدية امتنعوا عن الإجابة لأسباب غير معروفة.

#### س5: العوائق التي تقف أمام تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق بالإدارة

اختلف آراء المبحوثين حول العوائق التي تقف أمام تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق حيث من بين العوائق حسب عينة الدراسة هي:

- عدم وجود كوادر بشرية متخصصة وقلة التكوين والتدريب المستمر حول استخدام النظام ومواكبة التطورات الحاصلة في التكنولوجيا الحديثة.
- ضعف الشبكة بالإضافة إلى الانقطاع المتكرر والذي يؤثر على سير العمل.
- نقص التجهيزات الكافية بنظام التسيير الإلكتروني للوثائق الذي يقلل من جودة الخدمة وسرعتها، حيث أنه توجد أخطاء بقاعدة البيانات.
- اقتصار العمل بالنظام ببعض المصالح دون الأخرى وبالتالي عدم الربط بين كافة مختلف المصالح والمكاتب وكذلك الربط بين مختلف المؤسسات والجماعات المحلية لاختصار الجهود المبذولة في العمل.
- ومن خلال ما سبق نستنتج أنه يوجد صعوبات وعوائق تقف أمام تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق بالجماعات المحلية والمتمثلة خاصة في:
- ضعف البنى التحتية للاتصالات والمعلومات.

• عدم وجود كوادر بشرية متخصصة في مجال التسيير الالكتروني للوثائق مع عدم تكوين الكثير منهم في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة وتمكينهم من القيام بدورات تدريبية متخصصة في مجال نظام التسيير الالكتروني للوثائق وتسيير الوثائق الكترونيا. وبالتالي تبين أنه توجد عوائق في تطبيق نظام التسيير الالكتروني للوثائق في الجماعات المحلية بتيارت.

#### س6: الحلول المقترحة من طرف الموظفين لتسيير الكتروني جيد بالإدارة:

رغم اختلاف آراء المبحوثين حول العوائق التي تقف أمام تطبيق النظام إلا أنهم اتفقوا على بعض الحلول منها:

- تعديل النظام حسب نوعية الوثائق والوظائف المختلفة للإدارة بصفة عامة.
- التكوين المستمر بالنسبة للموظفين.
- تحسين التدفق بالنسبة للشبكة بالإضافة إلى توسيع استخدام النظام على وثائق أخرى وبمختلف مصالح ومكاتب الجماعات المحلية والمؤسسات الأخرى كالإشعار بالزواج مثلا حيث لا يزال يتم الإشعار بالطرق التقليدية.
- تحديث و تعديل نظام التسيير الالكتروني للوثائق دوريا.
- جعل النظام تفاعلي بين المواطن والإدارة وبين مختلف الجماعات المحلية ومختلف المؤسسات الأخرى واكتساب الخبرة وتبادل المعلومات بين الموظفين.
- توحيد الشبكة بين الجماعات المحلية ومختلف مصالحها، الأمر الذي سوف يسهل في تبادل المعلومات، كذلك اقتراح استخراج الوثائق من طرف المواطنين عن بعد دون الحضور الشخصي للبلدية.

ومن خلال إجابات العينة نستنتج بعض الحلول التي تساعد في تفادي العراقيل التي تواجه نظام التسيير الالكتروني للوثائق منها توفير الكادر البشري المناسب والقيام بدورات تدريبية بشكل دوري وتأهيل العنصر البشري وجعله في المستوى المؤهل من أجل مواكبة التطورات وتحسين الأداء، وبالتالي فإن تطبيق نظام التسيير الالكتروني للوثائق يصاحبه مجموعة من النقاط الايجابية والسلبية ولذلك يجب التعامل معها بطريقة صحيحة لتفادي السلبيات وتفعيل الايجابيات من خلال إجابات الموظفين.

**استنتاج:** جاءت النتائج المتوصل إليها أن هناك صعوبات عند استخدام النظام وفي أرشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا بالإضافة إلى صعوبات أخرى المتمثلة في ضعف الشبكة وتعطلها على المستوى الوطني، كما توصلنا إلى أن نظام التسيير الإلكتروني يحتوي على وسائل الحماية والأمن للوثائق كمضاد للفيروسات وأنظمة الحماية من الاختراق وتشفير المعلومات، كما أن الشبكة المستعملة في الجماعات المحلية لولاية تيارت هي الشبكة الداخلية، الأمر الذي سهل التواصل وتبادل المعلومات بين مختلف مصالح الجماعات المحلية داخليا وهي شبكة موحدة، إضافة إلى أن التسيير الإلكتروني للوثائق ساهم وسهل عملية استخراج بعض الوثائق دون الحضور الشخصي إلى إدارة البلدية خاصة وثائق الحالة المدنية.

دون أن ننسى أن هناك عوائق تقف أمام تطبيق هذا النظام بالجماعات المحلية لولاية تيارت أهمها عدم وجود كوادر بشرية متخصصة ومكونة، واقتصار العمل بالنظام على بعض المصالح فقط وبناء على هذه العوائق اقترح بعض الموظفين مجموعة من الحلول والمتمثلة في ضرورة التكوين المستمر في الإدارة حول استخدام النظام وتطويره وضرورة تحسين تدفق الشبكة، وجعله نظام تفاعلي بين المواطن والإدارة بحيث يسمح باستخراج بعض الوثائق عن بعد دون الحضور الشخصي للإدارة.

## 2. استنتاج عام:

من خلال النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى أن معظم موظفي الجماعات المحلية لولاية تيارت من ذوي الخبرة المهنية والمستوى التعليمي الذي هو من الأشياء التي يستحسن توفرها في استخدام التكنولوجيا الحديثة، كما أن التسيير الإلكتروني للوثائق يتطلب امكانيات تكنولوجية وقدرات بشرية مؤهلة لأنه مرتبط ارتباط وثيق بالعتاد والبرمجيات كما يكمن دور التسيير الإلكتروني للوثائق في توفير الوقت والجهد بالنسبة للموظف والمواطنين والتحسين من مستوى الخدمات المقدمة من خلال تلبية رغبات المواطنين بسرعة ويسر ودقة وجودة في العمل والتقليل من الجهود والأعمال التقليدية، بالإضافة إلى فوائد أخرى حيث يعتبره أغلب الموظفين وسيلة مضمونة لأرشفة المعلومات واختصار الكثير من الجهد مقارنة بالعمل التقليدي لنفس المهام، لقد ساهم التسيير الإلكتروني للوثائق في تسهيل عملية استخراج

بعض الوثائق دون الحضور الشخصي للمواطن إلى الإدارة خاصة وثائق الحالة المدنية، إلا أنه نظام لا يخلو من المشاكل التي تعطل سير العمل كتعطل النظام محليا بالإضافة إلى عوائق أخرى تقف أمام تطبيق هذا النظام بالجماعات المحلية لولاية تيارت أهمها نقص الكوادر البشرية المتخصصة ونقص التكوين وضعف الشبكة.

### 3. النتائج على ضوء الفرضيات:

يعتبر نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الذي تتبناه الإدارة المحلية الجزائرية ذو أهمية فعالة وبالغة ونقطة انطلاق جوهرية ساهمت بشكل كبير في التحسين المستمر لنوعية الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية، لكن ذلك يتوقف على العديد من الامكانيات من اجل تقديم الخدمة المتميزة للمواطن على المستوى المحلي، وتحقيق مستوى أداء مناسب لأجهزتها لإدارية، كالبنية التحتية الإلكترونية وتوفير جميع متطلبات وعناصر تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق التي تشمل المعلوماتية الاتصالية والخدماتية وجميع المتطلبات البشرية، الادارية والتقنية، وانطلاقا مما ذكرناه سابقا يمكننا الإجابة على الإشكالية التي طرحناها في مقدمة الدراسة، والتحقق من مصداقية الفرضيات المقترحة والمتعلقة بموضوع دراستنا التي كانت بعنوان " التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية": الجماعات المحلية لولاية تيارت انموذجا.

**الفرضية الأولى:** بالنسبة للفرضية الأولى دور التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة والأجهزة الحكومية وخاصة الإدارة المحلية الجزائرية لولاية تيارت في تسيير وتخزين وأرشفة واسترجاع الوثائق الكترونيا مما يحقق سلامة واستدامة الوثائق توصلنا الى انها فرضية صحيحة حيث ان التسيير الإلكتروني للوثائق ساهم وبشكل فعال في ترقية وتفعيل الخدمات بالجماعات المحلية لولاية تيارت وتقريب الإدارة من المواطن.

**الفرضية الثانية:** تكمن أهمية تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية في ترقية وتفعيل وتحسين خدماتها والتقليص من الإجراءات الروتينية التقليدية، وهي فرضية محققة حيث ان نظام التسيير الإلكتروني ساهم في التقليل من الجهود الإدارية، تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين، بالإضافة إلى توفير الجهد والوقت والتكلفة، كما ساهم نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في تحسين مردودية العمل بالإدارة المحلية لولاية تيارت.

**الفرضية الثالثة:** هناك صعوبات تعيق تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق بالإدارة المحلية لولاية تيارت من بينها عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية،

نقص العنصر البشري المتخصص المؤهل للتعامل مع الأجهزة والبرامج ومختلف وسائل التكنولوجيا، فإن حين الفرضية الرابعة فقد ساهم نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في تسيير الخدمات في الإدارة المحلية لولاية تيارت، وتحسين جودة الخدمة العمومية وذلك بدقة وسرعة وسهولة في تنفيذ الأعمال، كما ساهم بشكل كبير في توفير الوقت والجهد للموظف والمواطن.

#### 4. اقتراحات الدراسة:

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها بالجماعات المحلية لولاية تيارت إضافة الى ما تم ملاحظته في الدراسة الميدانية وجب علينا وضع جملة من الاقتراحات:

- تعميق الوعي بمفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق وأهميته من خلال تنظيم أيام دراسية وندوات بالمراكز الثقافية لكل إدارة محلية.
- تخصيص ميزانية لهذا مشاريع الكترونية.
- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال والتطوير المستمر لأساليب العمل.
- توفير الكوادر المتخصصة في مجال البرمجة واستخدام التطبيقات الالكترونية واجهزة الحاسوب المتطورة.
- تحديث القوانين والنصوص التشريعية اللازمة للانتقال من العمل التقليدي الى العمل الاداري الالكتروني في تقديم الخدمات.
- تهيئة بيئة عمل مناسبة للموظفين في الادارة المحلية من أجل تحسين الخدمات العمومية.
- ضرورة التكوين المتواصل للإطارات العاملين بالإدارة المحلية مواكبة لتكنولوجيا المعلومات.

خاتمة



## خاتمة:

لقد حقق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق بالإدارة المحلية الجزائرية نجاح نسبي على مستوى المرافق العمومية المحلية، حيث ساهم في تحسين العديد من خدماتها، لأنه من الصعب القول ان التسيير الإلكتروني للوثائق بالإدارة المحلية الجزائرية بصفة عامة، والإدارة المحلية لولاية تيارت خاصة فاشل، لان الدولة الجزائرية لاتزال مبتدئة في هذا المجال وفي طريقها لتحويل الإدارة من إدارة تقليدية الى ادارة الكترونية مقارنة بالدول المتطورة، سواء على المستوى العربي أو على مستوى العالم، حيث عرفت خدمات المرافق العمومية المحلية قفزة نوعية مقارنة بالسنوات السابقة رغم العراقيل التي تحول دون تجسيد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق.

إن التحول نحو الإدارة المحلية الإلكترونية لتحقيق التنمية المحلية سيكون تحول مرحلي، كما يبقى في حاجة إلى مقومات على الحكومة أن تقوم بها لمواكبة الدولة المتقدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وقد أكدت الدراسة الميدانية التي أجريناها بالجماعات المحلية لولاية تيارت والتي توصلنا من خلالها إلى جملة من النتائج الإيجابية والسلبية، حيث أن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق ساهم بشكل كبير وفعال في ترقية وتفعيل الخدمات المقدمة للمواطنين، ومن خلال تحولها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني الحديث في تقديم خدماتها، هذا الأخير الذي ساهم في تسهيل المعاملات، والغاء الكثير من الإجراءات المعقدة، تحقيق السرعة في تقديم الخدمات، ساهم نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في تحقيق النزاهة والشفافية في مختلف المعاملات الإدارية مع المواطنين، وتحقيقه جودة الخدمات مما يؤدي الى تعزيز ثقة المواطن في تلك الخدمات كونها تمتاز بكفاءة عالية، كذلك تحقيق مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.

ولكن على الرغم من ايجابيات هذا النظام والدور الأساسي الذي يلعبه في تفعيل الخدمات على مستوى الجماعات المحلية لولاية تيارت، إلا أن هناك عدة تحديات وعوائق تقف أمام تطبيق هذا النظام، حيث لاتزال الكثير من مصالح ومكاتب الجماعات المحلية لولاية تيارت تعتمد الأساليب التقليدية دون ادخال لوسائل التكنولوجيا الحديثة، ويعود ذلك الى

عدم وجود خطة مدروسة لتطبيق نظام التسيير الإلكتروني على مستوى الإدارة المحلية، كذلك نقص العنصر البشري المتخصص في المجال الإلكتروني، بالإضافة الى عدم قدرة الجماعات المحلية على تعميم نظام التسيير الإلكتروني للوثائق على بقية المصالح داخل الهيكل التنظيمي لها واقتصاره على بعض المصالح والمكاتب.

وفي الأخير يمكن القول من خلال جملة المعطيات والنتائج المتوصل اليها في هذه الدراسة ان نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية لولاية تيارت، كان له دور فعال في تحسين وترقية خدمات الإدارة، ورفع مستوى الكفاءة والأداء في انجاز العمل، في حين ان مشروع الجزائر "حكومة الكترونية" لم يحظى بالمستوى المطلوب، فقد شهد الواقع الجزائري تأخرا كبيرا في هذا المجال "الحكومة الإلكترونية".

البيانيو غرافيا

## العربية:

### أ- الموسوعات والمعاجم:

1. أحمد، فرج أحمد. دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
2. أحمد، محمد المصري. الإدارة المحلية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، (د.ت.).
3. أيمن عودة المعاني. الإدارة العامة الحديثة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010.
4. حسب الله، السيد، المعجم الموسوعي المصطلحات للمكتبات والمعلومات، الرياض: دار المريخ، 1998.
5. خالد عبده، الصرايره. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي، انجليزي. عمان: دار الكنوز العلمية للنشر والتوزيع، 2010.
6. سيد، حسب الله، أحمد، محمد الشامي. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: انجليزي-عربي. مج2. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
7. شرف الدين، عبد الوهاب، الموسوعة العربية في الوثائق والمكتبات، قطر، دار الثقافة، 1986.
8. علي ميلاد، سلوى. قاموس المصطلحات والوثائق الأرشيفية: عربي، فرنسي، انجليزي.(د.م.): دار الثقافة للطباعة والنشر، 1982.

### ب- الكتب:

9. باري، عبد اللطيف، عاشور، عبد الكريم. الحكومة الإلكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق، مجلة العلوم الإنسانية، ع.29. بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2013.
10. باري، عبد اللطيف، عاشور، عبد الكريم. الحكومة الإلكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق، مجلة العلوم الإنسانية، ع.29. بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2013.
11. بن عيشاوي، أحمد. أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث جامعة قاصدي مرباح. ع.7. ورقلة: جامعة قاصدي مرباح، 2010.
12. جعفر أنس قاسم. أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية بالجزائر. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1978.

13. حريم حسين، مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات-العمليات الإدارية-وظائف المنظمة. الأردن: دار حامد للنشر، 2006.
14. حسين، عثمان محمد عثمان. أصول القانون الإداري. الإسكندرية: دار المطبوعات الجامعية، 2004.
15. الحمزة، منير. المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق: محاضرات. قسنطينة: دار الألمعية، 2011.
16. خالد، حسن مصلح وآخرون. في مناهج البحث العلمي واساليبه. عمان: دار مجدلاوي للنشر، 1999.
17. الخولي، جمال. مدخل لدراسة الأرشيف. جامعة الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، (د.ت).
18. الخولي، جمال. الوثائق الادارية بين النظرية والتطبيق. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993.
19. سامي، جمال الدين. أصول القانون الإداري. الإسكندرية: منشأة المعارف للنشر، 2004.
20. سمير محمود سرى، تقيدة. المدخل الى دراسة علوم الوثائق والأرشيف. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2015.
21. سمير، محمد عبد الوهاب. الإدارة المحلية والبلديات في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007.
22. السيد، محمد ابراهيم. نظم التكشيف والتخزين والاسترجاع الهجائي. القاهرة: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1987.
23. الشرقاوي، علي. العملية الإدارية. ط. 3. القاهرة: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002.
24. الشريف، أشرف عبد المحسن. الأرشيف الالكتروني في المنظمات الحكومية: المبادئ واجراءات التنفيذ. القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع. 2012.
25. صلاح، عبد القادر النعيمي. الإدارة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2013.

26. الصيرفي، محمد. الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: منهج تحليلي مبسط. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية، 2007.
27. عادل محمود حمدي. الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية (دراسة مقارنة). ط1. القاهرة: دار الفكر العربي، 1983.
28. عادل، غزال. التسيير الإلكتروني للوثائق. الجزائر: دار الألفية للنشر والتوزيع، 2012.
29. عبد العزيز، صالح بن حبتور. الإدارة العامة المقارنة. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والطباعة، 2009.
30. علاء، عبد الرزاق محمد حسن السالمي. الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر، 2006.
31. عمار، بوحوش. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط5. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2004.
32. عمر، محمد بن يونس. المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية. بيروت: الدار العربية للموسوعات، 2010.
33. بن السبتي، عبد الملك. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2005.
34. عوض، عزت سعيد. المعالجة الفنية للمعلومات: الفهرسة، التصنيف، التوثيق، التكشيف، أرشيف. عمان: منشورات جمعية المكتبات الأردنية، 1985.
35. غراممي، وهيبه. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012.
36. لازم المالكي، مجبل. علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشفة. عمان: مؤسسة الوراق، 2009.
37. محمد عبده، أشرف الحمامي. إدارة الوثائق الإلكترونية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2015.
38. محمد، سمير أحمد. الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.

39. محمد، علي الخلايلة. الإدارة المحلية ( دراسة تحليلية مقارنة). ط.1. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009.
40. محمد، عماد عيسى صالح. المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2006.
41. محمد، محمد بردان. الإدارة المحلية: دراسات في المفاهيم، المبادئ العلمية. القاهرة: دار النهضة العربية، (د.ت).
42. محمد، محمود الطعانة. الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005.
43. محمد، نصر مهنا. تحديث في الإدارة العامة والمحلية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2005 .
44. محمود، القدوة. الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009.
45. محمود، عباس طارق. مجتمع المعلومات الرقمي. القاهرة: مركز الأصيل للنشر والتوزيع، 2004.
46. المدادحة، أحمد نافع. الأرشفة الإلكترونية. عمان. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012.
47. المصري، احمد محمد. الإدارة الحديثة: معلومات، اتصالات، اتخاذ القرارات. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2000.
48. المغثم، نبيل بن عبد الرحمان. المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد نموذجاً. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010.
49. ياسين، سعد غالب. الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005.
- ج-مقالات الدوريات:**
50. الشريف، أشرف محمد عبد المحسن. إدارة الوثائق الإلكترونية في المنظمات الحكومية: المعايير والإجراءات. مجلة أعلم. ع1. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2007.

51. شواي، أحلام محمد. الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة بابل، مجلد 28. ع.8. العراق، 2016.
52. عبد الكريم، بجاجة. دليل الأرشيف لدولة الامارات العربية المتحدة. الوثائق العربية، ع.25. (2005) .
53. العربي، بوعمامة، رقاد، حليلة. الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مقال منشور بمجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الوادي، ع.9، 2014.
54. العياش، زرزار. أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية. م.15. ع.01.العراق، 2013.
55. غنية، نذلي. دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية. مجلة العلوم القانونية والسياسية. ع.12. الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2016.
56. لمين، علوي. الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية. ع.42. الجزائر: المركز الجامعي بحي فارس ، 2008.
57. محمود، صدام جبر. الموجة الإلكترونية القادمة، مجلة الإداري. ع.91. عمان، ديسمبر 2002.
58. مريم خالص، حسين. الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
59. مليكة، جرمولي. التسيير الإلكتروني للوثائق ودوره في الإدارة المحلية الإلكترونية، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية. ع.8. الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019.
60. ناجي، عبد النور. دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة : تجربة البلديات الجزائرية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد الأول، جوان 2009 .
61. ناصيف، محمد. اهمية الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية إلى الإدارة المحلية الإلكترونية. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، ع.1. 2017.



62. هيثم، الفيكاوي. الحكومة الإلكترونية. مجلة الحرس الوطني، الكويت، ع.19. نوفمبر 2002.

#### د-التقارير وأبحاث المؤتمرات:

63. حسين، بن محمد الحسن. الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة، 2009 .

64. الدهومي، صالح. إشكالية المكتبة الإلكترونية ومستفيديها. المؤتمر العاشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. المكتبة الإلكترونية والنشر الإلكتروني وخدمات المعلومات في الوطن العربي. تونس: المعهد الأعلى للتوثيق، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2001.

65. رأفت، رضوان. الإدارة الإلكترونية: الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة. مصر، 2004.

66. الزاحي، سمية. التحول نحو المكتبة الرقمية: أساسيات التخطيط الاستراتيجي. المؤتمر الحادي والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، المكتبة الرقمية العربية عربي. لبنان، 2010.

67. علي، لطفى. الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي. المؤتمر العلمي السادس حول الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية. دبي، 9-12 ديسمبر، 2007.

68. مجيد، شعباني. الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية آلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي، آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، جامعة البليدة، منعقد يومي 20، 21 أكتوبر 2014.

69. مجيد، شعباني، منوبة، مزوار. الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية آلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، الجزائر: جامعة البليدة، 2014

70. المنظمة العربية للعلوم الإدارية. النمو الحضري في الوطن العربي، المؤتمر الرابع عشر للشؤون الاجتماعية. جامعة الدول العربية، 1999.

71. يريقي، حسين، وجوال، محمد السعيد، تجربة بلدية مسقط في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية والدروس المستفادة منه، الملتقى العلمي الدولي حول تسيير الجماعات المحلية. الجزائر: جامعة سعد دحلب البلدية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير البلدية، 2010.
- هـ- الأطروحات والمذكرات الجامعية:
72. بن السبتي، عبد الملك. تكنولوجيا المعلومات: أنواعها ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي: جامعة منتوري نموذجاً. أطروحة دكتوراه. قسنطينة: جامعة منتوري، 2002.
73. حماد، مختار. تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري. جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة: كلية العلوم السياسية والإعلام، 2007.
74. الحمزة، المنير. دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية. رسالة ماجستير، علم المكتبات. قسنطينة: جامعة قسنطينة، 2008.
75. ختير، فوزية فاطمة. رقمنة الأرشيف في الجزائر: الإشكالية والتنفيذ دراسة حالات المديرية العامة للأرشيف الوطني وولايتي الجزائر وهران. مذكرة ماجستير علم المكتبات. جامعة وهران: كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، 2008.
76. خير، محمد. متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات فلسطين، رسالة ماجستير. غزة، 2008.
77. دقي، نعيمة. تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تسيير الجماعات المحلية بالجزائر: دراسة حالة بلدية الشلالة ولاية البيض في الفترة مابين 2017-2013، مذكرة ماستر، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017.
78. ساري، عوض الحسنات. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية. القاهرة، 2014.
79. عبد القادر عبان. تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه. جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016. أطروحة غير منشورة.

80. عتيقة، لحواطي. استرجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الاتصال العلمي بين الباحثين. اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د في علم المكتبات والتوثيق. قسنطينة. 2014 .

81. كلثم، محمد الكبيسي. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير. الجامعة الافتراضية الدولية، 2008.

82. مهري، سهيلة. المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006.

83. موسى، عبد الناصر. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر، مجلة الباحث، ع.9. جامعة بسكرة، 2011.

84. هشام امين مختار. تخطيط وتنمية المجتمعات الجديدة في جمهورية مصر. رسالة دكتوراه. جامعة القاهرة: كلية الهندسة، 2000.

#### الويبوغرافيا:

85. بن السبتي، عبد المالك. التسيير الإلكتروني للوثائق. منتدى جامعة قسنطينة متاح على الخط المباشر: <http://www.webreview.dz>

86. ثابت، حسني. الوثائق من النظام الورقي الى الإلكتروني. موقع أخبار مصر. متاح على الخط المباشر: <http://www.egynews.net>

87. حسين، باكير. المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج. ع.23. الإمارات: مركز الخليج للأبحاث، 2006. متاح على الرابط:

<http://www.alibakeer.maktoobblog>

88. رابح. زاعوش. أرشفة الوثائق الإلكترونية: تحديات وقضايا. متاح على الخط المباشر: <http://www.rabahzaouche.maktoobblog.com>

89. عكوش نبيل، غانم نذير. محاضرات في التسيير الإلكتروني. موقع جامعة قسنطينة. متاح على الخط المباشر: <http://www.umcedu.dz>

90. غزال، عادل. التسيير الإلكتروني للوثائق: دراسة معمقة. مدونة knol متاح على الخط المباشر: <http://www.knol.google.com>

**Ouvrages:**

91. Calas, M.F; Fontaine, j.m., La conservation des documents sonores. Paris : CNRS, 1996.
92. Gerard, Dupoirier. Technologie de la Ged technique et management des document électroniques. Paris, Hermes, 1995.
93. Lahsen SERIAK. l'organisation et le fonctionnement de la commune. Algérie : ENAG/Editions, 1998.
94. Ossama, François. Les nouvelles technologies de l'information : enjeux pour l'afrique subsaharienne. Paris: l'harmattan, 2001.
95. Pavie, Olivier. Numériser et retoucher ses images. Paris: sers.m.1998.
96. PRAX, Jean-yves, larcher, simon. La gestion électronique documentaire. 3éd. Paris : dunod, 2004 .
97. Victor, Sandoval. Techniques de l'information : un outil pour la gestion électronique de documents. paris :Hermes ,2004.

**Articles des périodiques :**

98. De solan, Olivier. La numérisation dans les archives: étatdes lieux, in culture & recherché. [www.culture.gouv.fr](http://www.culture.gouv.fr)
99. Bey, selim. La numérisation des archives nationales. In quotidien d'oran du 20/12/2005.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية-تكنولوجيا وهندسة المعلومات

## استمارة استبيان

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات تكنولوجيا وهندسة المعلومات  
تحت عنوان:

### التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية ( الجماعات المحلية لولاية تيارت أنموذجا )

نضع بين أيديكم استمارة استبيان التالية والتي نهدف من خلالها إلي التعرف التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية ودوره في تطوير وتسهيل الخدمات الإدارية للوثائق في الإدارة المحلية، وعليه نرجو من سيادتكم الإجابة عن الأسئلة ووضع علامة (x) أمام الاحتمال الذي تراه مناسباً، حيث لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما ما تعتقده حسب رأيك هو التعبير عن وجهة نظرك وأشكر لك تفهمك هذا من أجل خدمة البحث العلمي.

إشراف الأستاذة:

روابحي خيرة

من إعداد الطالبات:

بن مصطفى محجوبة

العافر فتيحة

توارق صورية

2021-2020

البيانات الشخصية:

- 1-الجنس: ذكر  أنثى
- 2-السن: .....
- 3-المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي  أخرى
- 4-الوظيفة: وثائقي أمين محفوظا  متصرف
- 5-الشهادات: تقني سامي  ليسانس  ماستر  ما بعد التدرج
- 6-التخصص: علم المكتبات والعلوم الوثائقية  تقني سامي بالأرشيف
- تخصصات أخرى.....

- 7-ماهي خبرتكم في ميدان الإدارة المحلية: من سنة إلى سنتين  من سنتين إلى خمس سنوات

المحور الأول: أهمية استخدام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية

- 1-هل تستخدم إدارتكم التكنولوجيا الحديثة في تسيير وثائقها؟

نعم  لا

-إذا كانت الإجابة بنعم فماهي الوسائل التي تستخدم في مصلحتكم؟

-أجهزة الإعلام الآلي

-قواعد البيانات

-برمجيات وأنظمة آلية

-وسائل وأنظمة أخرى اذكرها.....

- 2-هل تمتلك المهارات الكافية التي تمكنك من التحكم في هذه التكنولوجيا الحديثة؟

نعم  لا

- 3-هل لديك معرفة مسبقة عن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق؟

نعم  لا

- 4-هل تستخدم أنت كموظف هذا النظام بمصلحتك؟

نعم  لا

- 5-ما مدى أهمية استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية؟

- تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين
- زيادة في تحفيز العمال على استخدام التكنولوجيا
- توفير الجهد والوقت والتكلفة
- تقليل الجهود على بعض المصالح
- 6- ماهي برأيك الموارد التي ترونها ضرورية في التسيير الإلكتروني للوثائق بالإدارة المحلية؟

- موارد مادية  موارد بشرية  كلاهما
- 7- هل ساهم نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في تحسين مردودية العمل بالإدارة المحلية؟
- نعم  لا
- إذا كانت اجابتك بنعم فكيف ذلك؟.....

8- هل قمتم بالتدريب والتكوين في مجال تسيير الوثائق الإلكترونية؟

- نعم  لا

-إذا كانت الإجابة بنعم فكيف ذلك؟

-تكوين من قبل المؤسسة

-تكوين خارج المؤسسة

-الاستعانة بمتخصصين وأكاديميين في الميدان

المحور الثاني: دور التسيير الإلكتروني في تحسين الخدمات في الإدارة المحلية الجزائرية

1- هل تعتمد ادارتكم نظام تسيير الكتروني موحد بين الجماعات المحلية؟

- نعم  لا

2- في نظرك هل ساهم نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في تحسين خدماتكم؟

- نعم  لا

-إذا كانت الإجابة بنعم فكيف ذلك؟.....

3- في اعتقادك ماهي الفوائد المحققة من هذا النظام؟

-تلبية رغبات المواطنين بأقصى سرعة ممكنة.

- دقة النظام في العمل

-التقليل من الجهود والأعمال التقليدية



فوائد أخرى اذكرها.....

4- ماهي البرمجية المستخدمة لتسيير الإلكتروني للوثائق بإدارتكم؟

Infodoc

Docx4

Poccini

Verdi

برمجيات او تطبيقات اخرى اذكرها.....

ماهي مميزات هذا البرنامج.....

5- كيف تتم عملية البحث عن الوثائق في نظام التسيير الالكتروني؟

اسم العائلي للشخص  الرقم التسلسلي  الترتيب الأبجدي  الرقم السري

6- هل سهلت هذه الطريقة الحصول على الوثيقة بسرعة وسهولة؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك؟.....

7- هل ترى أن نظام التسيير الالكتروني للوثائق له دور فعال في تقديم الخدمات بكفاءة

وفعالية بالإدارة المحلية؟

نعم  لا

إذا كانت إجابتك بنعم فكيف ذلك؟.....

8- هل ساهم التسيير الإلكتروني للوثائق في تقديم الخدمات للمواطنين الكترونيا دون

الحاجة للتنقل بشكل شخصي؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم ماهي اهم الوثائق التي يستطيع اخراجها

وثائق الحالة المدنية

وثائق تجارية

وثائق اخرى اذكرها.....

المحور الثالث: الصعوبات التي تعيق تطبيق نظام التسيير الإلكتروني بالإدارة المحلية؟

1- هل تواجه صعوبات عند استخدام النظام؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه الصعوبات؟

صعوبة في كيفية استخدام النظام

صعوبة النظام وتعقيده

صعوبة في ارشفة بعض الأعمال التقليدية الكترونيا

صعوبات أخرى اذكرها.....

2- هل يحتوي نظام التسيير الإلكتروني على وسائل الحماية والأمن للوثائق؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه الوسائل؟

مضاد الفيروسات

انظمة الحماية من الاختراق

انظمة تشفير المعلومات

3- مانوع الشبكة المستخدمة بإدارتكم؟

شبكة داخلية  شبكة خارجية

4- هل تعرض نظام التسيير الإلكتروني لمشاكل عطلت سير العمل؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه المشاكل؟

تعطل النظام عن العمل

حذف المعلومات الموجودة بالحاسوب

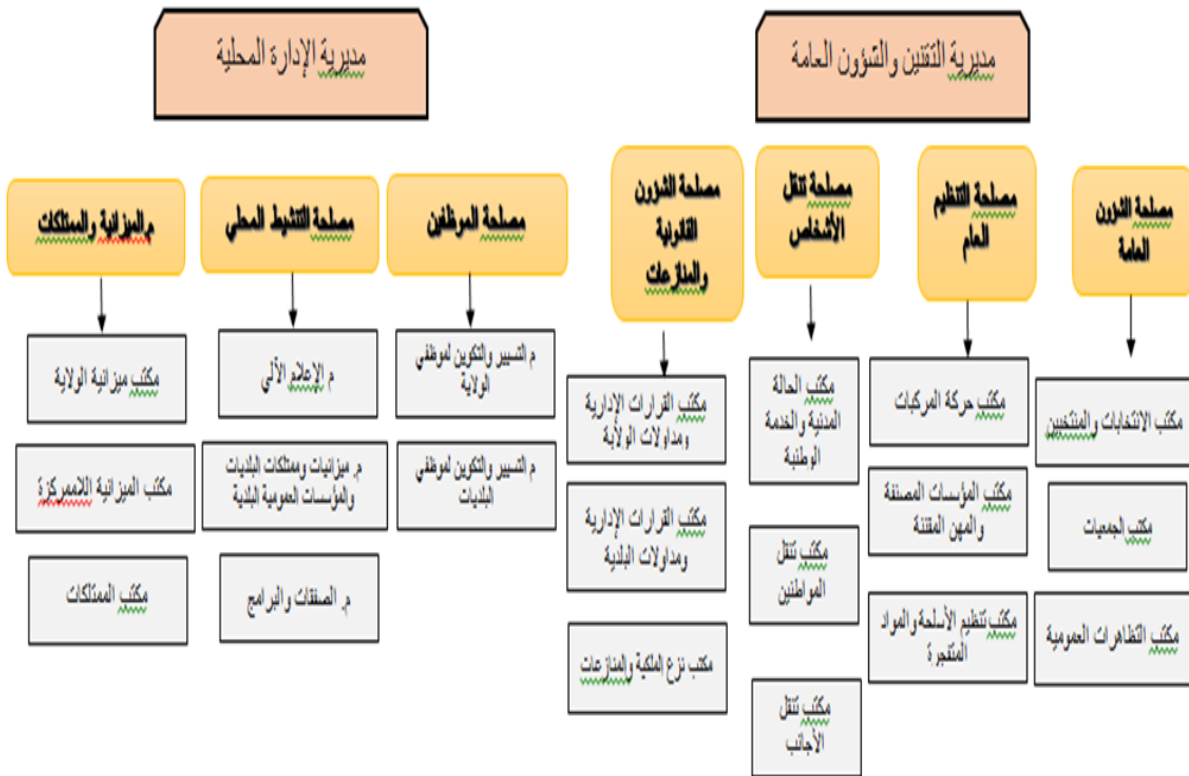
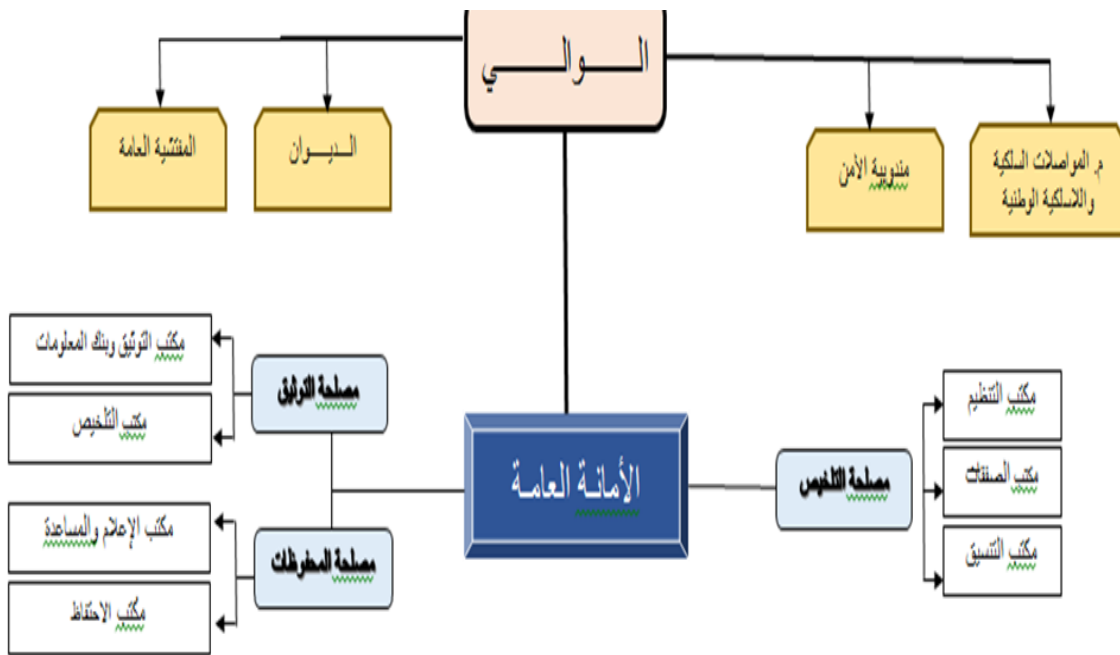
مشاكل أخرى اذكرها.....

5- ماهي برأيك العوائق التي تقف امام تطبيق نظام التسيير الإلكتروني بالإدارة المحلية؟

.....

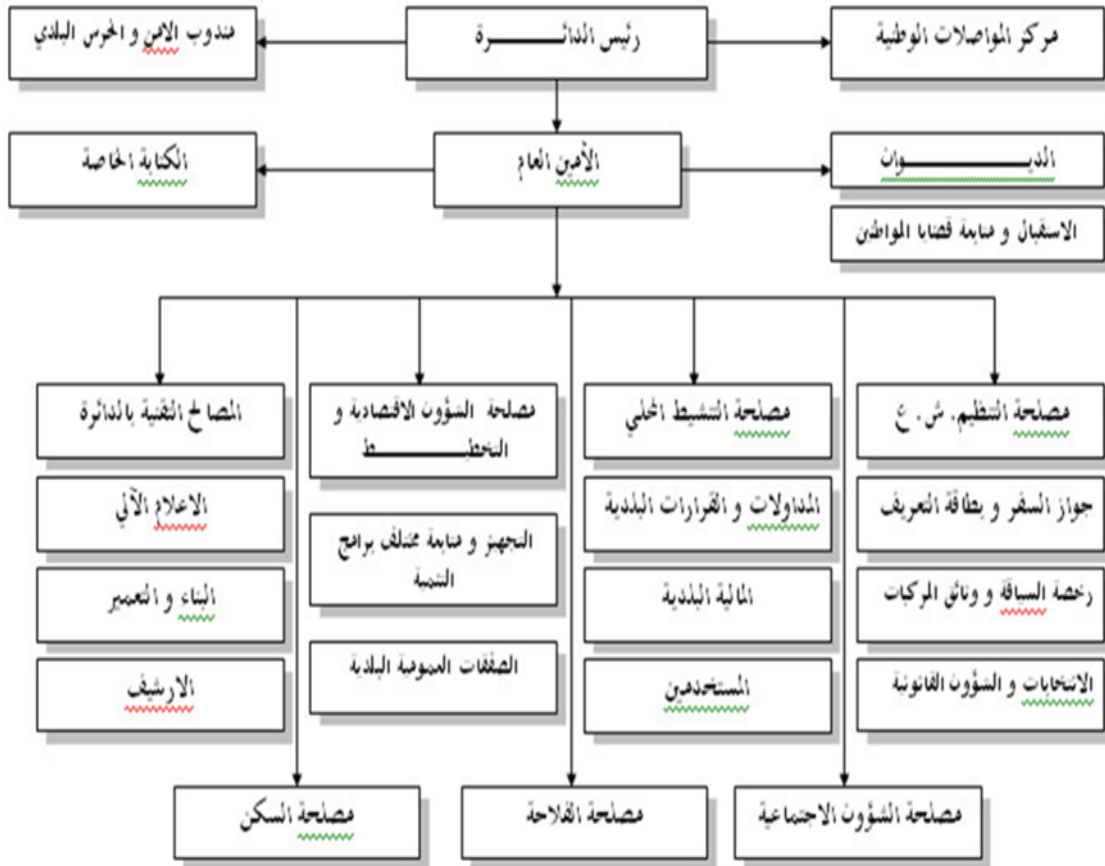
6- ماذا تقترح كموظف بالإدارة حلول لتسيير الكتروني جيد لإدارتكم؟

.....



الشكل (06): الهيكل التنظيمي لولاية تيارت

## الهيكل التنظيمي للدائرة



الشكل(7): الهيكل التنظيمي لدائرة تيارت



## الملخص:

يعد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق من التقنيات الحديثة التي تلعب دورا هاما في مختلف المؤسسات والادارات، بحيث تسمح هذه التقنية بتسيير تدفق الوثائق بالمؤسسة بشكل منظم، فهو كنظام آلي لتصنيف الوثائق وتخزينها له أهمية كبيرة في ممارسة العمل الإداري وتسهيله، ووسيلة الإدارة المحلية في تحقيق أحسن الخدمات للمتعاملين معها، بأقل تكلفة، وبأسرع وقت، وبأبسط السبل وبجودة عالية، ومن خلال هذه الدراسة الموسومة بـ "التسيير الإلكتروني للوثائق في الإدارة المحلية الجزائرية" الجماعات المحلية لولاية تيارت انموذجا "حاولنا تسليط الضوء على أهمية ودور استخدام هذا النظام في الإدارة المحلية الجزائرية لولاية تيارت، فتوصلنا إليها أن التسيير الإلكتروني للوثائق أصبح ضرورة حتمية لتحسين وترشيد الخدمة العمومية، لمساهمته وبشكل كبير في توفير الجهد والتكلفة والوقت بالنسبة للإدارة والمواطن وتحسين مختلف خدمات الإدارة المحلية.

**الكلمات المفتاحية:** التسيير الإلكتروني للوثائق، الإدارة المحلية، الجماعات المحلية.

## ABSTRACT:

Through our study entitled "Electronic management of documents in the algerian administration", the local communistes of Tiaret as model, we tried to shed Light on the importance of using this system and the role it plays in increasing the efficiency of administration's work through it's dealing with citizens, institutions and compagnies in addition to identify the reality of it's application and the difficulties they meet on the field. We concluded that the electronic management of documents has become an imperative to improve the public service as it contribueted significantly to save effort, cost and time for both citizens and administration and improving various local administration services.

**Key words:** Electronic management Local communities Local administration.