

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم العلوم الانسانية



مذكرة ماستر

العلوم الانسانية والاجتماعية
علوم انسانية : علم مكتبات
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

رقم: -----

إعداد الطالب:

معاش مروى

يوم: 25/06/2018

واقع تطبيق النشر الإلكتروني للوثائق دراسة ميدانية بمصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية زربية الوادي ولاية بسكرة

لجنة المناقشة:

مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	حفاص صونية
رئيس	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	صغيري ميلود
مناقش	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	سهلي مراد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

تسقط الحروف من قلبي رغم عظمتها لتثني على ذوي الفضل

الكبير علينا وتبدي أرقى آيات الشكر.

أولاً- للمولى عز وجل الذي نور خطانا وسير عقولنا

لنخرج ثمرة جهدنا هذا المتواضع.

ثانياً- الى أستاذتنا الفاضلة جزيل الشكر التي كانت بمثابة المرشد

بنصائحها القيمة والمفيدة، والتي لم يكن القصد منها تجريح أو مساس

بشخصنا بل توجيه وارشاد، حفظها الله في مقامها الزكي وثبت خطاها

لبث العلم وجعل منها أسوة وقدوة.

دون أن ننسى كافة أساتذة شعبة علم المكتبات

كبيرا أم صغيرا، بارك الله فيهم وحماهم وجعلهم شعلة نور يستضاء بهم.

الصفحة	المحتوى
/	شكر وعرfan
/	قائمة المختصرات
/	قائمة الجداول
/	قائمة الأشكال
/	فهرس المحتويات
أ	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
03	1- أهمية الدراسة
03	2- دوافع إختيار الموضوع
04	3- أهداف الدراسة
04	4- إشكالية الدراسة
05	5- فرضيات الدراسة
06	6- منهج الدراسة
07	7- الدراسات السابقة
11	8- تحديد المصطلحات
الفصل الأول: مدخل إلى التسيير الإلكتروني للوثائق	
13	1- نبذة تاريخية عن التسيير الإلكتروني للوثائق
14	2- الحكومة الإلكترونية في الجزائر
18	3- مفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق
19	4- دوافع وأسباب إنشاء التسيير الإلكتروني للوثائق
20	5- تحديات التسيير الإلكتروني للوثائق
21	6- مزايا التسيير الإلكتروني للوثائق
21	7- وظائف التسيير الإلكتروني للوثائق
22	8- أصناف التسيير الإلكتروني للوثائق

24	9- البرمجيات الوثائقية
الفصل الثاني: مراحل إنشاء نظام التسيير الإلكتروني للوثائق	
27	1- المرحلة العلمية النظرية
27	1-1- إجراء الدراسة العلمية
28	1-2- تحديد الموجودات
30	1-3- دفتر الشروط
32	1-4- المرحلة الإعلامية
32	2- المرحلة العلمية
33	2-1- مرحلة التنفيذ
33	2-1-1- الإقتناء أو التسجيل
40	2-1-2- المعالجة
41	2-1-3- المراقبة
41	2-1-4- التكشيف
44	2-1-5- الحفظ والإتاحة
45	2-2- مرحلة التجريب
45	2-3- مرحلة التقييم والتقويم
46	3- معوقات قيام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق
الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة	
49	1- حدود الدراسة
52	2- مجتمع الدراسة
53	3- أدوات جمع البيانات
53	4- تحليل وتفسير البيانات
70	5- النتائج العامة للدراسة
71	6- النتائج على ضوء الفرضيات
72	7- الإقتراحات

74	الخاتمة
76	قائمة المراجع
/	الملاحق
/	الملخص

قائمة المختصرات:

باللغة الأجنبية	باللغة العربية	المختصر
Gestion Electronique Document	التسيير الالكتروني للوثائق	GED
Gestion Electronique D'information Et De Documents Existants	التسيير الالكتروني للمعلومات والوثائق الموجودة	GEIDE
Optical character Recognition	التعرف الضوئي على الحروف	OCR

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
53	يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس	01
54	يوضح استخدام التكنولوجيا الحديثة في مصلحة جوازات السفر اليومترية	02
55	يوضح نسبة الوسائل والأدوات المستعملة في المصلحة	03
56	يوضح استخدام نظام GED في مصلحة جوازات السفر اليومترية	04
57	يوضح استخدام نظام GED في ظل التكنولوجيا يغني عن الوسائل التقليدية	05
58	يوضح، المستلزمات الضرورية لتسيير مصلحة جوازات السفر اليومترية	06
59	يوضح تحسين نظام GED في مردودية العمل في المصلحة	07
60	يوضح مدى مساهمة قطاع وزارة الداخلية في الحكومة الالكترونية	08
61	يوضح التسهيلات التي يقدمها القطاع للمواطن في ظل الحكومة الالكترونية	09
63	يوضح مستوى التحكم في استخدام وسائل التكنولوجيا	10
64	يوضح نسبة اللغات المتقنة	11
65	يوضح نسبة الاستعانة بشخص في حالة مواجهة صعوبات	12
66	يوضح مدى تعرض نظام GED لبعض المشاكل التي تعطل من سير العمل	13
67	يوضح أهم المشكلات التي عطلت سير العمل	14
68	يوضح مدى توفر شروط الحماية والأمن لوثائق مصلحة جوازات السفر	15

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح الهيكل التنظيمي بلدية زربية الوادي (ولاية بسكرة)	51
02	يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس	54
03	يوضح استخدام التكنولوجيا الحديثة في مصلحة جوازات السفر البيومترية	55
04	يوضح نسبة الوسائل والأدوات المستعملة في المصلحة	56
05	يوضح استخدام نظام GED في مصلحة جوازات السفر البيومترية	57
06	يوضح استخدام نظام GED في ظل التكنولوجيا يغني عن الوسائل التقليدية	58
07	يوضح المستلزمات الضرورية لتسيير مصلحة جوازات السفر البيومترية	59
08	يوضح تحسين نظام GED في مردودية العمل في المصلحة	60
09	يوضح مدى مساهمة قطاع وزارة الداخلية في الحكومة الالكترونية	61
10	يوضح التسهيلات التي يقدمها القطاع للمواطن في ظل الحكومة الالكترونية	62
11	يوضح مستوى التحكم في استخدام وسائل التكنولوجيا	63
12	يوضح نسبة اللغات المتقنة	64
13	يوضح نسبة الاستعانة بشخص في حالة مواجهة صعوبات	66
14	يوضح مدى تعرض نظام GED لبعض المشاكل التي تعطل من سير العمل	67
15	يوضح أهم المشكلات التي عطلت سير العمل	68
16	يوضح مدى توفر شروط الحماية والأمن لوثائق مصلحة جوازات السفر	69



لقد أصبحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجالات الإدارة من الخيارات التي تسعى من خلالها كل إدارة إلى تحقيق تسيير مهامها وتسخيرها لحياة المواطن للحصول على الوثائق بكل سهولة وسرعة.

ومع التزايد المستمر في حجم المؤسسات وما تحتوي عليه من وثائق ومستندات كثيرة في شتى المجالات، توجهت المؤسسات في تنظيم ملفاتها إلى الطريقة الآلية مما يوفر كثيرا من الوقت والجهد، ويضمن لها الحفاظ على هذه الملفات ضمن نظام متكامل يتولى تسيير العمليات آليا، ولهذا غيرت مسارها من الوثائق بهدف خدمة المواطن وتلبية احتياجاته بأقل تكلفة واختصار للوقت والجهد أمام الكم الوثائق على مستوى البلدية، ولقد تبنت بلدية زريبة الوادي هذا النظام لمساعدة الموظفين في تسيير مهامهم الإدارية في مصلحة جوازات السفر البيومترية، والتعرف على حيثيات هذا الموضوع بجانبه النظري والميداني اخترنا هذا الموضوع الموسوم "بواقع تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية بمصلحة جوازات السفر البيومترية زريبة الوادي" ببلدية زريبة الوادي وقمنا بتقسيم فصوله على النحو التالي: الفصل الأول الإطار العام للدراسة يتضمن إشكالية الدراسة، وفرضيات الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع، وأهمية الدراسة أهدافها ومنهجها والدراسات السابقة.

بينما جاء الفصل الثاني على مدخل للتسيير الإلكتروني للوثائق الذي يشمل مفهومه ومزاياه وأضافه والتحديات والعوائق التي تحول دون إنشائه، أما الفصل الرابع يتضمن الإطار الميداني للدراسة الذي ضم كل من تحليل نتائج المقابلة، النتائج العامة للدراسة والنتائج على ضوء الفرضيات ومقترحات وخاتمة.

الإطار المنهجي للدراسة

1- أهمية الموضوع:

تكمن أهمية الموضوع في إبراز أهمية الوثائق الإدارية لما تحويه من معلومات مهمة وإعتماد منظومة التسيير الإلكتروني للوثائق من أجل تسهيل وإسترجاع وإتاحة هذه الوثائق ومن هذا تتجلى أهمية موضوعنا فيما يأتي:

- التعرف على نظام التسيير الإلكتروني للوثائق وأهم الخطوات والإجراءات التي تساعد على ترتيب وحفظ الوثائق.
- الكشف عن أهداف ودور التسيير الإلكتروني للوثائق بإعتماد مختلف البرمجيات لتسيير الوثائق بالمؤسسات العمومية.
- إبراز أهمية تبني التسيير الإلكتروني للوثائق والتقليص من الضغوطات التي يمكن أن يواجهها الموظفون من جهة والمواطنين من جهة أخرى.
- التعرف على أبرز العوائق التي تحول دون إنشاء منظومة التسيير الإلكتروني للوثائق.

2- دوافع إختيار الموضوع:

- الرغبة في دراسة مثل هذه البحوث للإستفادة منها وإعتمادها في دراسات أخرى.
- نقص مثل هذه الدراسات حول التسيير الإلكتروني للوثائق في جامعتنا.
- إبراز أهمية تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات العمومية.
- التعمق في دراسة التسيير الإلكتروني للوثائق من جميع الجوانب ودوره في تطوير أداء المؤسسات.
- أهمية نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في حفظ وتخزين وإسترجاع الوثائق بطريقة آلية.
- الكشف عن المشاكل التي تنجم عن التسيير التقليدي للوثائق والتي يمكن تفاديها من خلال تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق.

3- أهداف الموضوع:

- تتبع الفعلي لمراحل تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق بالمؤسسات العمومية البلدية أنموذجاً.
- التعرف على الأهمية الفعلية لتطبيق هذا النوع من التسيير وعائداتها على المواطن والدولة.
- معرفة مدى تحكم الموظفين في تطبيقات التكنولوجيات الحديثة.
- معرفة المشاكل والصعوبات التي يواجهها الموظفون في التعامل مع كذا نوع من التسيير.

4_ الإشكالية:

شهدت السنوات الأخيرة تغيرات جذرية في ظل ثورة المعلومات والتكنولوجيا التي أصبح يمتاز بها عصرنا الحاضر فالإنتقال من نظم المعلومات اليدوية الى نظم المعلومات المحوسبة وأنظمة الذكاء الاصطناعي أدى الى إعادة النظر في كل أعمال المؤسسات حيث أصبحت تعاني هذه الأخيرة بمختلف أنواعها من صعوبات في تسيير المعلومات والوثائق المتوفرة لديها حيث يتسنى للمواطنين الإستفادة منها لذلك أصبح من الضروري الإعتماد على الأساليب الحديثة لتسيير أرصدها ومن بينها نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات الذي يمكن بواسطته ترتيب وتسيير وحفظ الوثائق وكذا إسترجاعها وذلك بالإعتماد على تطبيقات الإعلام الالي.

والمؤسسات العمومية كغيرها من المؤسسات التي سعت إلى التعامل مع هذه التكنولوجيا رغبة منها في تحسين أداء وظائفها الإدارية والتسييرية وغيرها ومن جهة أخرى مواكبة التكنولوجيا الرقمية والحكومة الإلكترونية مما جعل الموظفين بها يسعون لإيجاد طرق ووسائل لإستغلال المعلومات بطريقة لائقة ومنظمة لتسيير الوثائق الإدارية والتعامل

معها بما يحقق الإمداد الفوري بالبيانات الضرورية وتوفر الوقت والجهد. ومن هذا المنطلق طرحنا الإشكال الآتي:

ما واقع تطبيق التسيير الإلكتروني في مصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية زريبة الوادي؟

❖ تساؤلات الدراسة:

1- مامدى توافق المتطلبات النظرية لنظام التسيير الإلكتروني للوثائق مع الموجودات الفعلية التقنية والمادية على مستوى مصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية زريبة الوادي؟

2- هل يجسد التسيير الإلكتروني للوثائق ببلدية زريبة الوادي الوجه الفعال للحكومة الإلكترونية التي تخدم المواطن؟

3- كيف يساهم المستوى العلمي للموارد البشرية لمصلحة جوازات السفر ببلدية زريبة الوادي في تطوير مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق؟

4- ماهي الصعوبات والعراقيل التي تواجه مصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية زريبة الوادي في تطبيق مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق؟

5- الفرضيات:

الفرضية بشكل عام هي عبارة على تخمين وتفسير محتمل يتم بواسطته ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة¹.

¹ - عليان، ربحي مصطفى، غنيم، محمد عثمان. مناهج البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان، دار الصفاء،

❖ الفرضية الرئيسية:

يتم تطبيق التسيير الإلكتروني في مصلحة جوازات السفر البيومترية بلدية زريبة الوادي

❖ الفرضيات الفرعية:

- ✓ هناك توافق بين متطلبات التسيير الإلكتروني للوثائق مع الموجودات الفعلية التقنية والمادية على مستوى مصلحة جوازات السفر البيومترية
- ✓ يجسد التسيير الإلكتروني للوثائق بلدية زريبة الوادي الوجه الفعال للحكومة الإلكترونية التي تخدم المواطن.
- ✓ يساهم المستوى العلمي للموارد البشرية لمصلحة جوازات السفر بلدية زريبة في تطوير مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق.
- ✓ هناك صعوبات وعراقيل تواجه مصلحة جوازات السفر البيومترية بلدية زريبة الوادي في تطبيق مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق.

6- منهج الدراسة:

يعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه¹.

إنطلاقاً من طبيعة الموضوع الذي نتناوله في هذه الدراسة رأينا أنه من المناسب اعتماد المنهج الوصفي فهو الأكثر ملاءمة لدراستنا لأنه يقوم على دراسة وتحليل دور التسيير الإلكتروني للوثائق في تسيير الوثائق الإدارية.

¹ - سلاطية، بلقاسم، الجيلاني، حسان. منهجية العلوم الاجتماعية. الجزائر: دار الهدى، 2004. ص. 26.

7- الدراسات السابقة:

المقصود بالدراسات السابقة هي البحوث العلمية التي أعدت من قبل في نفس نقطة البحث.

الدراسة الاولى:

- التسيير الإلكتروني للوثائق بالمجالس القضائية، دراسة ميدانية بمجلس قضاء قسنطينة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا جديدة في المؤسسات الوثائقية، للطالبة بومهدي عليمة، إشراف د. كمال بوكرزازة ، قسنطينة.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع التسيير الإلكتروني داخل المؤسسات القضائية والبرمجية التي تعتمد في تسيير الوثائق داخل مجلس قضاء قسنطينة. ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- أن أغلبية الموظفين بمجلس قضاء قسنطينة يقرون بأهمية التسيير الإلكتروني للوثائق.
- معظم مصالح المجلس القضائي تمتلك تكنولوجيا المعلومات (حواسيب، ماسح ضوئي،.....).
- إدخال عملية الرقمنة على العمل القضائي وتعميمها على جميع المصالح تدريجياً.
- تمكن البرمجية المعتمدة من التغلب على الصعاب والعراقيل التي يواجهها الموظف في البيئة التقليدية كالحد من التضخم الورقي التخزين السليم للوثائق القضائية...

أوجه الاستفادة من الدراسة السابقة :

توضيح كيفية استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق وتم الإعتماد عليها كمرجع في الدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية:

ركزت الدراسة السابقة على تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق في أرشيف المجالس القضائية والبرمجية المستخدمة في تسيير وثائقها، أما الدراسة الحالية فقد ركزت على الكشف عن واقع تطبيق التسيير الإلكتروني بمصلحة جوازات السفر البيومترية.

أوجه التشابه:

التعرف على نظام التسيير الإلكتروني للوثائق وأهميته في تسيير الوثائق الإدارية.

الدراسة الثانية:

واقع استخدام التسيير الإلكتروني للوثائق في ميدان الأرشيف: دراسة ميدانية لأرشيف وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم المكتبات والمعلومات ، للطالبتين ينجح خديجة ، قصري فطيمة. إشراف الأستاذ دحماني بلال. جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة، 2016.

تهدف هذه الدراسة الى التعريف بأهمية نظام تسيير الوثائق الارشيفية ودوره في عملية الحفظ والإتاحة والتعرف على أبرز التطبيقات والتقنيات المستخدمة في هذا النظام. ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- الأرشيف الرقمي يستلزم إمكانيات تكنولوجية وجب توفيرها ضمن خطة مسبقة للإدارة.
- نجاح التسيير الإلكتروني للوثائق مرتبط ارتباط وثيق بالإختيار السليم للعتاد والبرمجيات التي تستجيب لخصوصيات ومتطلبات الأرشيف الرقمي.
- قلة الموظفين الذين لديهم خبرة طويلة في الميدان لأن معظمهم قد تم تعيينهم في الآونة الأخيرة.

أوجه الاستفادة من الدراسة السابقة في الدراسة الحالية:

استفدت منها بشكل كبير في الجانب المفاهيمي لتقنية التسيير الإلكتروني للوثائق بالإضافة إلى كيفية صياغة أسئلة المقابلة.

أوجه الاختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية:

ركزت هذه الدراسة على كيفية استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في مجال الأرشيف أما الدراسة الحالية تهدف إلى الكشف عن واقع تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق بمصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية زريبة الوادي.

أوجه التشابه بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية:

أهمية إدخال التسيير الإلكتروني للوثائق على المؤسسات والحد من تضخم الوثائق والتقليص في الجهد والوقت بالنسبة للموظفين.

الدراسة الثالثة:

"نحو منظومة التسيير الإلكتروني للوثائق دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة قسنطينة": مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات من إعداد الطالبة بوخالفة خديجة، قسنطينة، 2010.

هدفت هذه الدراسة على التركيز على أهم التطورات في مجال علم المكتبات في تبني تقنية التسيير الإلكتروني للوثائق بالمكتبات ومراكز المعلومات ، بعد إلتماس تطبيقه في مؤسسات أخرى مختلفة في أنشطتها، وحاولت الباحثة دراسة الجوانب المختلفة لتبني هذه التكنولوجيا من قبل المكتبات الجامعية كمشروع ،وقد توصلت هذه الدراسة الى نتائج أهمها:

- معاناة المكتبة المركزية من مشاكل جمة وعلى مستويات مختلفة سواء أثناء إعداد الخدمة أو تقديمها، الأمر الذي يستدعي من المكتبة التفكير في حلول مجدية.
- تعتبر تقنية التسيير الإلكتروني للوثائق حل مجدي ولكن غير صالح للتطبيق في الوقت الآني نظرا للتذبذبات التي تعيشها المكتبات على مستويات عدة.
- يلعب التكوين المستمر للموظفين دور كبير في تحسين مهاراتهم ومعارفهم بشكل يضمن رقي مستوى المكتبة.
- تلعب الأطارات البشرية دور إستراتيجي في دفع المكتبة لتبني التقنيات الحديثة.
- المستوى العلمي للمؤهلات البشرية العاملة لا يرقى إلى مستوى يؤهل المكتبة لتبني مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق.
- **أوجه الإستفادة من الدراسة السابقة في الدراسة الحالية:**
- إستفدت منها بشكل كبير في الجانب المفاهيمي لتقنية التسيير الإلكتروني للوثائق.
- **أوجه الإختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية:**
- ركزت هذه الدراسة على كيفية إستخدام نظام التسيير الإلكتروني في المكتبات الجامعية، أما الدراسة الحالية تهدف الى الكشف عن واقع تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق بمصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية زريبة الوادي.
- **أوجه التشابه بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية:**
- كيفية مساهمة التسيير الإلكتروني في تسهيل العمل ومواكبة التطورات في المؤسسات وتقديم الخدمات للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم.

8- تحديد المصطلحات:

- **الوثيقة:** هي أية معلومات سجلت أو دونت على وسيط بغض النظر عن شكله، تم إنشاؤه أو تلقته المؤسسة من خلال ممارستها لأنشطتها وحفظته للوفاء بالتزامات قانونية أو صفقات مالية.
- **الوثيقة الإلكترونية:** مجموعة معطيات منظمة في مجلدات معلوماتية غير ملموسة ممكن معالجتها بواسطة الحاسوب.¹
- **المؤسسات العمومية:** هي عبارة عن مرفق عام إداري تتمتع بالشخصية المعنوية وتخضع لقواعد القانون العام في تنظيمها وسيرها.²

¹ - كساب، محمد عزات خير. متطلبات نجاح نظام ادارة الوثائق الالكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

فلسطين. رسالة ماجستير. ادارة الاعمال: غزة، 2008. ص.37

². بوزيد، بو عبد الله. مفهوم المؤسسة العمومية. متاح على الخط: [http:// www. Pnst. Cerist. Dz](http://www.Pnst.Cerist.Dz)، تاريخ الولوج: 10- 05- 2018، على الساعة: 18:00.

الفصل الأول:

مدخل إلى التفسير الإلكتروني

للوثائق

يستدعي التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات على مستوى مختلف القطاعات استخدام تقنيات حديثة للتحكم في الكم الهائل للوثائق، وتقديم الخدمات بكل سهولة وسرعة، مما يسهل على الموظف أداء مهامه بكل دقة، فمن بين هذه التقنيات نجد تقنية التسيير الإلكتروني للوثائق الذي يقدم لهذه المؤسسات طرق جيدة في التسيير سلبية حاجيات المواطن بفعالية. ومن هذا المنطق جاء في هذا الفصل مدخل عن التسيير الإلكتروني للوثائق تضمن تعريفه ومزاياه ونجد بأنه وأضافه بالإضافة إلى لمحة عن الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

1- نبذة تاريخية عن التسيير الإلكتروني للوثائق:

« يعد التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق في الحقيقة مصطلح تسويقي أكثر منه تقني ويعود أصل هذا المصطلح على الأرجح إلى الهيئات والمنظمات المهمة بتسيير الوثائق المعقدة والتي تحمل نصوص، رسومات إلخ، والتي غالبا ما تستدعي تحديث متواتر، تجلت بدايات ظهور مصطلح التسيير الإلكتروني للوثائق بشكل واضح في مطلع الثمانينات من القرن 20 فقبل هذا التاريخ تميزت تقنية التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق بنوع من الضبابية نظرا لرداءة شاشة العرض، الصور المرقمة بالماسح بالإضافة إلى عدم كفاية طاقات التخزين في الأشرطة الممغنطة، لكن مع بداية 80 بدأت تقنيات التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق في التطور، حيث أصبحت هناك إمكانية في التحكم الجيد في النصوص المرقمة من حيث الجودة والسرعة، وأولى تطبيقاتها كانت في الأرشفة الإلكترونية والبداية كانت في الو.م.أ في بداية 1983 من خلال عقد الشراكة بين مكتبين أمريكيين وفرنسيين حيث تم تصور عدد كبير من الوثائق على المصغرات الفيلمية وتخزينها في أقراص ضوئية رقمية وخلال عشرية 1980-1990 عرفت تقنية GEIDE إستغلالا بطيئا نظرا لغلاء تجهيزاته والإخاطر الرقمية التي تهدد عملية تنصيبه وصيانته، وفي حدود 1994 وضعت مجموعة من الخبراء الفرنسيين

الذين يشكلون الجمعية الفرنسية لمحترفي **GED** * **APROGED** تعديلا على مستوى المصطلح نظرا لإتساع مجال التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق¹ « ولاتتجاوز هذه التقنية تسيير الوثائق فقط بل تمتد إلى تسيير كل أنواع المعلومات خاصة تلك المنبثقة من الإعلام الآلي ليصبح المصطلح تحت تسمية **GEIDE** وتعني التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق الموجودة أو التسيير الإلكتروني للمعلومات ووثائق المؤسسات لذلك فالتسميات كليهما تركزان على الحلول التكنولوجية الحديثة² ». .

2- الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

• الحكومة الإلكترونية بشكل عام:

• تعريف الحكومة الإلكترونية:

هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان، أو أنها نظام إفتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية إلتزاماتها لجميع المستخدمين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات.³

¹ - باشوية، سالم. التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق المؤسسات: دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز فرع إنتاج الكهرباء، Cybrarians journal، العدد37، مارس 2015، متاح على الحظ:

<http://www.journal.cybrarians.org/index.php?687> . تاريخ الولوج:12-02-2018.(11:30).

* **APROGED : Association des Professionnels de la GED**، تأسست في جانفي 1994، مهمتها تنظيم وتطوير ميدان عمل **Geide** التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق في فرنسا حتى يكون منافسا قويا في السوق الأوروبية.

² - باشوية، سالم. المرجع نفسه.

³ - القدوة، محمود. الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010. ص.17.

- أهداف الحكومة الإلكترونية:
- « رفع مستوى جدوى الأداء وذلك من خلال ضمان إنسيابية انتقال المعلومات داخل القطاع الحكومي.
- زيادة دقة المعلومات وذلك بتوفير معلومات دقيقة ومحدثة تساعد في التخطيط طويل المدى.
- تلخيص الإجراءات الإدارية ويعود ذلك إلى تقليص عدد المستندات الورقية واعتمادها في شكلها الإلكتروني.
- تقديم موضع واحد للحكومات الإلكترونية والحصول على الخدمة من البوابة الإلكترونية بدلاً من التعامل المباشر مع الدوائر الحكومية.
- الإنفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية في أقل وقت ممكن.
- تطوير العلاقة بين الحكومة والمواطنين لتحقيق أقصى درجات رضى العملاء ¹.
- **المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية:**

المتطلبات الفنية والتكنولوجية: وهي:

- « بناء رؤية الكترونية وصياغة استراتيجية التغيير.
- دعم السلطة السياسية ووضع الخطة الكاملة للاتصالات
- تحديد المزيج المناسب للعملاء.

المتطلبات القانونية والسياسية: وهي:

- وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة.

¹. بن يونس، عمر محمد. المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية. لبنان: الدار العربية للموسوعات، 2010.

- توفير القدر الكافي من أمن المعلومات
- حل المشكلات القانونية للتبادلات التجارية¹.
- « المتطلبات البشرية والنفسية: يعتبر وجود القوى البشرية المؤهلة للإدارة العملية وصيانة التجهيزات، من أبرز الخطوات التي تقود إلى النجاح ومتابعة كل ما هو جديد، لذلك وجب التركيز على إيجاد هيكل عام للموارد البشرية عن طريق برنامج تكويني يتسم بالعملية وذو بعد تكنولوجي وفكري يتوافق مع متطلبات العصر ومتغيراته في ظل التسارع التكنولوجي.
- المتطلبات الاقتصادية والمالية: يتطلب التحول الى الحكومة الإلكترونية رصد ميزانية معتبرة لبناء بنوك للمعلومات وبنية تحتية وفق مقاييس التحول للحكومة الإلكترونية إضافة للمبالغ المالية للبرامج التكوينية والدورات التدريبية للعنصر البشري الساهر على مشروع التحول².
- التعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

« يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم إستعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاع الإتصال والإدارة العمومية....الخ، ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الأنترنت لفائدة المواطنين

¹. الطعمانة، محمد. العلوش، طارق. الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004. ص.30

². بوعدنل، باسم. الحكومة الإلكترونية ودورها في ديمقراطية المعلومات: دراسة ميدانية بمعهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة2، شهادة الماستر. علم المكتبات: قسنطينة، 2013. ص.30.31

والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة إتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني»¹.

• محاور الجزائر الإلكترونية 2013: من بين محاورها:

- « تسريع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الإقتصاد الرقمي: من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تعزيز البنية الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.
- آليات التقييم والمتابعة من خلال مواكبة مرحلة من مراحل إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجنيده أهداف إستراتيجية " الجزائر الإلكترونية" ².

¹. عبان، عبد القادر. تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سببولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة. شهادة دكتوراه. علم الاجتماع: بسكرة، 2016. ص. 91

². غزال، عادل. مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 أنموذجاً. cybrarians journal، العدد34، مارس 2014، متاح على الخط: <http://www.journal.cybrarians.org/index.php?663>. تاريخ الولوج: 12-02-2018. (11:58).

- معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر:
- « عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والإتصال في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت.
- التأخير في إستكمال البنية التحتية للإتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى.
- محدودية الإنتشار وإستخدامات الأنترنت في الجزائر.
- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية.
- غياب قانون المعاملات الإلكترونية.
- بطء عملية إتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والإندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وإنخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.
- ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري¹.

3- ماهية التسيير الإلكتروني للوثائق.

3-1- مفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق:

يعرف التسيير الإلكتروني للوثائق على أنه:

« مجموعة من الأدوات والتقنيات التي بواسطتها يمكن ترتيب، تسيير وحفظ الوثائق، وإسترجاعها من خلال جملة من تطبيقات الإعلام الآلي في إطار النشاط العادي للمؤسسة، ونتيجة لهذا يمكن لموظف المؤسسة المعلوماتية مثلا أن يصل إلى قيود الوثائق في وقت قياسي قد يقدر بالثواني بمعنى أن التسيير الإلكتروني للوثائق سيمكن

¹ عبان، عبد القادر. المرجع السابق. ص. 103-104

الموظف من إسترجاع الوثائق التي يحتاج إليها عند آداه لعمله دون مغادرة موقع عمله»¹

« وقد إقترن 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 خلال الإجتماع الذي جمع بين أعضاء منظمة APROGED الفرنسية. association des professionnelles 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»².

« وهو أيضا مجموع التقنيات التي تسمح بتسيير تدفق الوثائق بالمؤسسة، هذه التقنيات لها مهام إقتناء أو رقمنة الوثائق وتحويلها إلى شكل لا مادي لأغراض تنظيم وتسيير وتكشيف وتخزين والبحث من أجل الإسترجاع ومطالعة ومعالجة وبت الملفات الرقمية أيا كانت طبيعتها»³.

4- دوافع وأسباب انشاء نظام التسيير الإلكتروني للوثائق:

إن إنشاء نظام تسيير إلكتروني للوثائق بالمكتبات والمؤسسات التوثيقية لم يأتي من العدم بل يوجد من وراء ذلك دوافع وأسباب أهمها:

¹. مجلة المكتبات والمعلومات. التسيير الإلكتروني للوثائق. [على الخط] متاح على الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz/en/recherche> General [10:03]2018 -02 -10 تاريخ الولوج:

² . introduction a la GEIDE, Mos Magazine.france, 1998.p2. disponible sur : <http://www.mosarrca.oim/acro/ged99.pdf>.

³. عكنوش، نبيل. غانم، نذير. محاضرات في التسيير الإلكتروني. قسنطينة، متاح على الخط. <http://www.umc.edu.dz/vf/images/cours/gestion-electronique-documents/sommaire.html>

تاريخ الولوج: 12-02-2018.(09:30).

- « إنفجار المعلومات وما صاحبه من تزايد الوثائق مما أدى إلى صعوبة التحكم بها.
- ضرورة مواكبة التقدم التقني والتكنولوجي الحاصل في العالم.
- المشاكل التي تعاني منها أساليب الحفظ التقليدية.
- التغيير والتنوع في الخدمات المقدمة للمستخدم.
- توفير الوثائق الإلكترونية للمستخدم وبأكثر من نسخة.
- العمل على تطوير الأداء في الخدمات المرجعية وكذا العمليات الفنية وبالتالي زيادة فعاليتها.
- التغلب على العائق الجغرافي من حيث حصول المستخدم على المعلومة
- تنوع وزيادة أوعية المعلومات وبشكلها الرقمي ¹.

5- تحديات التسيير الإلكتروني للوثائق:

- « السيطرة على تدفق عدد لا يحصى من الورق والوثائق الإلكترونية في مجال الأعمال التجارية اليومية.
- زيادة مكاسب الإنتاجية عن طريق تقليل في عملية المعالجة.
- تحسين تتبع الوثائق ومحتوياتها أثناء عملية التجهيز.
- تحسين تدفق حركة الوثائق ومعالجة المعلومات.
- تسريع وتوسيع المشاركة، وتجميع المعلومات وتقييمها.
- الحصول على الشروط القانونية لحفظ الوثائق.
- الإستجابة بسهولة أكثر لمطالب معايير الجودة.

¹. غزال، عادل . التسيير الإلكتروني للوثائق . قسنطينة: الألفية للنشر والتوزيع، 2012. ص.40.

- وضع لشركة أو المؤسسة، نظام معالجة المعلومات متخصص في تسيير إحتياجاتها الحقيقية ¹.

6- مزايا التسيير الإلكتروني للوثائق:

- للتسيير الإلكتروني للوثائق مزايا عديدة يقدمها للمستخدمين وللمؤسسة وتتمثل فيما يلي:
- « توفير المعلومات والوثائق المناسبة في الوقت المناسب.
 - توفير المساحة الكافية .
 - تقليص تكاليف البحث.
 - تبادل المعلومات من طرف عدة باحثين وإقتصاد الورق ² »
 - « خزن وثائق متعددة ومشاركة بين مختلف الوحدات الإدارية في وسيط واحد.
 - إعطاء صورة حسنة عن الإدارة لإستعمالها للتكنولوجيا الحديثة وتسهيل الخدمات للمواطن.
 - القدرة على التعامل مع كافة أنواع البيانات، سواء المنظمة أو غير المنظمة.
 - إطلاع العديد من الأشخاص على نفس الوثيقة وفي نفس الوقت ³.

7- وظائف التسيير الإلكتروني للوثائق:

لنظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات عدة وظائف أرسى من أجلها منها:

- « عقلنة طرق تسيير المعلومات والوثائق وعملية الإطلاع عليها.

¹. دلهوم، إنتصار. تسيير الارشيف في المؤسسات والإدارات العمومية: دراسة ميدانية بولاية سوق أهراس. شهادة ماجستير، علم المكتبات: قسنطينة، 2006. ص.94

². غزال، عادل. المرجع السابق. ص.42

³. ينجح، خديجة. قصري، فاطمة. واقع استخدام التسيير الإلكتروني للوثائق في ميدان الارشيف: دراسة ميدانية لأرشيف وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي. شهادة الماستر. علم المكتبات، جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة، 2016. ص.39

- التسيير المطلق لمختلف الوثائق المنشأة من قبل المؤسسة أو المرسلّة 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 ¹.

8- أصناف التسيير الإلكتروني للوثائق:

أولاً: التسيير الإلكتروني للوثائق المكتبية: « يتجسد التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات في إطار الأعمال الإدارية التقليدية التي يسيطر عليها أسلوب الإتصال في إطار العمل الجماعي، يستخدم التسيير الإلكتروني للوثائق الإداري برمجيات تقليدية معروفة مثل: M. Word, Excel ... التي تستخدم في تحرير النصوص وكتابة الوثائق المختلفة، كما أن هذا النظام يعطي فرصة تبادل الوثائق والمعلومات من خلال المراسلات الإلكترونية.

ثانياً: التسيير الإلكتروني الإداري للوثائق: إن التسيير الإلكتروني للوثائق بشكل عام هو جزء من التطبيقات الإجمالية للتسيير، وهو يمكن المستفيد من الوصول السريع إلى صور عن الوثائق التي يريدونها من دون أن يتنقل أو تتجمع الملفات على مكتبه بشكل يجعل من الصعوبة إسترجاع ما يحتاجه من وثائق في الوقت المناسب ².

¹. بن السبتي، عبد المالك. محاضرات في التسيير الإلكتروني للوثائق. جامعة قسنطينة [على الخط] متاح على الخط:

<http://www.webreview.dz/article.php?id.article:164>.

تاريخ الولوج: 12-02-2018 (11:05).

². بومهدي، عليم. التسيير الإلكتروني للوثائق بالمجالس القضائية: دراسة ميدانية بمجلس قضاء قسنطينة. شهادة الماستر. علم المكتبات : قسنطينة، 2017. ص. 16-17

«يلعب التسيير الإلكتروني للوثائق دور مهم في مختلف القطاعات الموزعة على نطاق واسع، مما يستوجب دعم النظام بوسائل وأدوات إتصال متطورة بحيث تستطيع مختلف الوحدات أن تتبادل المعلومات والوثائق فيما بينها عبر الشبكة، أو طلب التزود بمعلومات معينة، أو أخذ الرأي عن مضمون وثائق معينة، أو التصديق على وثيقة معينة عن طريق التوقيع الإلكتروني» .

ثالثا: التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية: « يعرف بالأرشفة الإلكترونية، يقوم بالتخزين والتكشيف التلقائي، حيث تخضع جميع الوثائق المطبوعة وغير المطبوعة إلى تطبيقات معينة باستخدام أدوات الإعلام الآلي من تجهيزات وبرمجيات، ويتم حفظ نسخ إلكترونية للمواد الأرشيفية، مما يمكن من تخزينها في موزعات النظام، أو على وسائط الإلكترونية»¹.

رابعا: التسيير الإلكتروني للأرصدة الوثائقية: « يتوقف عمل التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات في البحث الوثائقي على نطاق أوسع بالمكتبات ومراكز المعلومات ودور الأرشيف يقدم النظام إمكانيات للوصول إلى محتويات الوثائق (النصوص ، الأشكال، الصور...)، يتميز هذا النوع من أنظمة التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات بإعتماد طرائق للتكشيف والبحث التي تتطلب وجود مكانز، وهذا يستدعي تبني إستراتيجيات دقيقة في التكشيف والبحث تبعا لنوعية الوثائق.

خامسا: التسيير الإلكتروني التقني للوثائق والمعلومات: يسمى في بعض الحالات بالتسيير الإلكتروني المهني للوثائق والمعلومات، ويتعلق بجميع التطبيقات الخاصة بتسيير الوثائق الإلكترونية لمهنة معينة. يطبق هذا النوع من الأنظمة في المخابر الكبرى،

¹. بن السبتي، عبد المالك. المرجع السابق.

ومكاتب الدراسات للتحكم في الوثائق الخاصة بها، وإمكانية تبادل المعلومات والوثائق بين فروعها المختلفة»¹.

9- البرمجيات الوثائقية:

• **تعريف البرمجيات الوثائقية:** « هي عبارة عن مجموعة من النظم الآلية التي تستخدم لتسيير وإدارة أرصدة المكتبات ومراكز المعلومات، من خلال إنشاء قواعد البيانات والتي يمكن الوصول إليها من خلال الفهارس الإلكترونية، فهي طريقة آلية لتسيير السلسلة الوثائقية وإسترجاع للوثائق ، وتكون إما متكاملة أو فرعية»².

• أنواع البرمجيات الوثائقية:

• **البرمجيات الوثائقية ذات النظم الفرعية:** « تميزت هذه البرمجيات بكونها تضم نظام فرعي واحد، حيث إهتمت المكتبات بداية أتمتة خدماتها بعملية الإعارة لما تتميز به هذه العملية من تكرار وروتينية في العمل، حيث قامت جامعة تكساس باستخدام أجهزة بطاقات مثقبة في هذا المجال ثم تلتها مكتبة بوسطن العامة باستخدام البطاقات المثقبة لتحديد بعض الإحصائيات الخاصة بالتزويد والواقع أن هذه النظم تطورت بشكل ملحوظ، بحيث تجاوزت التطبيقات الخاصة بكل نظام على حدى وذلك في بيئة النظم المتعددة»³.

• **البرمجيات الوثائقية المتكاملة:** « كانت أول التجارب في مجال البرمجيات المتكاملة تلك التي قامت بها المكتبة الطبية الوطنية الأمريكية، وهو مشروع مدلارس ومن خبرات هذا المشروع ثم مراجعة وظائف المكتبة، وهو الأمر الذي ساهم في إجراء

¹. بومهدي، عليمية. المرجع السابق . ص.17-18

². نقاش، ليلي. البرمجيات الوثائقية في المكتبات الجامعية بين البرمجيات الوثائقية والامتلاكية والبرمجيات الحرة و مفتوحة المصدر: دراسة ميدانية بمكتبات جامعات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، شهادة الماستر. علم المكتبات: قسنطينة، 2011. ص.21

³. بوخاري، أم هاني. متطلبات وضع انتقاء البرمجيات الوثائقية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار - عنابة. شهادة ماجستير . علم المكتبات: قسنطينة، 2006. ص.55

عمليات البحث البيبليوغرافي وقد ظهرت أول برمجية متكاملة سنة 1966، حيث قامت العديد من المكتبات بوضع نظام خاص بها لتسيير العديد من الوظائف، فالبرمجيات المتكاملة هي نظام تشترك فيه كل البرمجيات النظم الفرعية الوظيفية في قاعدة البيانات البيبليوغرافية، ويطلق مصطلح التكامل على أي برمجية تضم إثنين أو أكثر من الوظائف الفرعية»¹.

• أهمية البرمجيات الوثائقية:

• « التغيير في أهمية مصادر المعلومات: لقد أدى نشاط الهيئات الصناعية والتعليمية والبحثية إلى التركيز المتزايد على الوصول إلى المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

• تغيير المدى الزمني: لقد تغير وتقلص المدى الزمني لتجمع العمليات الروتينية وتوفير الوقت الكلي للفنيين لإجراء العمليات التي تتطلب الخبرة الفنية وتفرغهم لها.

• ضيق المكان وهي مشكلة تعاني منها جميع المكتبات ومراكز المعلومات.

• حماية السجلات والنسخ المعرضة للتلف.

• الزيادة الكبيرة في عدد الباحثين والمستفيدين»².

وتلخيصا لما سبق نجد أن تقنية التسيير الإلكتروني للوثائق ساعدت على إرتقاء العمل على مستوى هذه القطاعات من تنظيم وتسيير فعال للوثائق وتوفير متطلبات المواطن، في ظل تكديس الوثائق بهذا القطاع والذي استوجب إستخدام نظم وتقنيات حديثة كالتسيير الإلكتروني للوثائق.

¹. نقاش، ليلي. المرجع السابق. ص. 24-25

². ساكر، أمينة. تباي، حنان. البرمجيات الوثائقية وتأثيرها على خدمات المراكز الثقافية: دراسة ميدانية بالمركز

الثقافي الفرنسي بقسنطينة،. شهادة الماستر . علم المكتبات : جامعة قسنطينة، 2011، ص. 25-26

الفصل الثاني:

مراحل إنشاء نظام التسيير

الالكتروني للوثائق

إن التسيير الالكتروني للوثائق بشكل عام هو جزء من الاجراءات التطبيقية للتسيير، وهو ما يمكن المواطن من الوصول السريع إلى الوثائق بشكل أساسي بعدة مراحل لوضع النظام حيز التطبيق والتي تساهم بتسيير العمل مما يضمن احتياجات المواطن. ومن هنا قسمنا هذا الفصل إلى مجموعة عناصر تناولنا فيها المرحلة العلمية النظرية، المرحلة العملية، مرحلة التجريب، ومرحلة التقييم والتقويم، وأخيرا معوقات قيام نظام التسيير الالكتروني للوثائق.

1- المرحلة العلمية النظرية:

« تعتبر هذه المرحلة الأساس الذي يقوم عليه أي نظام تسيير إلكتروني داخل أي مؤسسة سواء كانت مؤسسة معلوماتية أو خدماتية أو إقتصادية أو أرشيفية، ويمكن تقسيم هذه المرحلة إلى عدة أقسام نذكر منها: تحديد إجراءات الدراسة العلمية، تحديد الموجودات، دفتر الشروط... وهذه الفروع تحتاج منا بعض التفصيل حتى تتضح الرؤية للباحث أكثر.

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، وذلك لتحديد ما إذا كان القيام بالمشروع يحقق الفائدة المرجوة أم لا.

ولهذا فإن القيام بالدراسة العلمية يأتي أساسا للإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما هو المشروع؟
- ما هي الغاية من وجوده؟
- هل يستند المشروع إلى دراسات سابقة؟
- ماهي الجهة التي تشرف على تسيير هذا المشروع؟

- من هم المستفيدين من هذا المشروع؟¹ «
- « ومن المعلوم أن معظم الدراسات العلمية تخضع للتخطيط المسبق، فبدونه فإن الدراسة العلمية لن تنجح، حيث أن التخطيط يتعلق بوضع افطار العام للاحتياجات المطلوبة مع بيان الطرق اللازمة لتحقيق الوصول إلى الأهداف المحددة² «
- « ويعرف التخطيط على أنه التفكير المنظم الذي يسبق تنفيذ عملية تقوم بها المؤسسة المعلومات لتحقيق أهدافها، وهو عملية مستمرة تتضمن تحديد أسلوب سير الأمور، وقد يكون التخطيط على مدى بعيد أو على مدى قريب³ . «
- « وبعد جمع وحصر الإحتياجات التي تساعد على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها مؤسسة المعلومات، يتم وضع خطة للعمل التي بمقتضاها يسير العمل بها، حيث تحتوي هذه الخطة على العناصر التالية: الهدف./السياسات./الإجراءات وربطها بالزمن/ الوسائل والأدوات./الموازنة⁴ . «

« وبعد القيام بالدراسة العلمية يأتي تحديد الموجودات داخل المؤسسة

- 1-2- تحديد الموجودات:** حتى يكون بمقدور المؤسسة القيام بالمشروع على أكمل وجه يجب عليها أن تقوم بتحديد الموجودات اللازمة للقيام به، ويمكن تحديد الموجودات على النحو التالي:

- توفر الموارد المالية المتاحة: يجب على كل مؤسسة تريد القيام بنظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات، أن يتوفر عندها غلاف مالي مخصص

¹. نبيل، عكنوش. نذير، غانم. محاضرات في التسيير الإلكتروني. قسنطينة، المرجع السابق.

². عادل، غزال. المرجع السابق الذكر. ص.53

³. نجلاء، عبد الفتاح طه عشري. التقنيات الحديثة وأثرها في المكتبات. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، لدنيا الطباعة والنشر، 2014. ص.70

⁴. نهال، فؤاد اسماعيل. تحليل وتصميم نظم المعلومات الإلكترونية. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2011.

لتسيير مثل هذا المشروع وذلك بتوفير ميزانية تمكنها من اقتناء الأجهزة والبرمجيات في حالة الحاجة إليها¹.

• «توفر الأجهزة والبرمجيات ووسائل الإتصال: حيث يحتاج المشروع إلى توفر تجهيزات إلكترونية متنوعة أهمها الحواسيب التي يجب أن تكون مناسبة من حيث طاقة التخزين، وكذلك التوافق مع المكونات المادية الأخرى الموزعة داخل المؤسسة وتعد المساحات الضوئية هي الأخرى من الضروريات التي يجب أن تتوفر للقيام بالمشروع على أكمل وجه، كما يحتاج المشروع إلى وسائل اتصال متنوعة وبرمجيات خاصة يمثل كذا مشاريع².

• «توفر الاطارات البشرية المؤهلة: إن الاعتماد على التكنولوجيات لتقديم الخدمات هذا لا يلغي دور العنصر البشري الذي يعتبر من أهم المقومات الأساسية للقيام بهذه المشاريع، حيث يجب أن تتوفر بالمؤسسة متخصصين بمجال الاعلام الآلي خصوصا في مجال اختبار تجهيزات العمل للمشروعات الرقمية، هيكله المعلومات عبر الواب وغيرها من الوظائف، ومن أهم الوظائف التي يقوم بها:

- حفظ وتنظيم وتسيير المحتويات الرقمية.
- تخطيط ودعم الخدمات والاطلاع وارسال الخدمات
- انشاء واجهة الاستخدام عبر الشبكة.

¹. جعفر، حسن جاسم. المكتبات الرقمية واقعتها ومستقبلها. الاردن: دار البداية، الاسكندرية، 2010. ص.176

². سارة، مغربي. واقع سياسة اقتناء مصادر المعلومات الالكترونية بالمكتبات العامة: دراسة ميدانية بالمكتبات

العامة بقسنطينة. شهادة ماستر. علم المكتبات، قسنطينة، 2016. ص.41

- ضمان أمن المعلومات ¹.
- «توفر الوثائق والمصادر المعلوماتية التي سيتم تحويلها إلى الشكل الإلكتروني:

لابد للمؤسسة أن تتوفر لديها المصادر والوثائق التي ستقوم بتحويلها إلى الشكل الرقمي ومن ثم إدارتها، حيث كلما زاد حجم هذه الوثائق صعب التحكم بها كما أنه يجب أن تكون هذه الوثائق ذات قيمة عالية حتى تستحق هذه المشقة ².

• 1-3- دفتر الشروط:

« يحتاج دفتر الشروط قبل القيام به إلى وضع وثيقة تكفل إختيار التجهيزات الملائمة، فإن وضع الشروط بعد الإنتهاء من مرحلة التخطيط يعتبر كأول مرحلة للخروج بالمشروع إلى حيز التنفيذ وشراء التجهيزات والبرمجيات الملائمة لأهداف المشروع الموثقة.

- **تعريف دفتر الشروط:** يعتبر وسيلة تسمح بتوفير مجموعة من المؤشرات لمسييري المؤسسات وتحسين معرفتهم بالواقع والمحيط وبالتالي إيجاد الحلول المناسبة والضرورية للمشاكل والنقائص كما له عدة تسميات منها: دفتر الأعباء- كراس الأعباء- لوحة المفاتيح- لوحة القيادة ³.

- **مكونات دفتر الشروط:** يتكون من وثيقتين أساسيتين:
- « **الوثائق العامة:** وهي التي تجمع الشروط المطبقة على مختلف الأسواق والتي تجمع دفتر الشروط الإداري العام ودفتر الشروط التقني العام.

¹. خديجة، بوخالفة. مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية وآليات التأسيس: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة. شهادة الدكتوراه. ط3. علم المكتبات : قسنطينة، 2014. ص.62

². عبد المالك، بن السبتي. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات. قسنطينة، 2005. ص.36

³. خديجة، ينجح. فطيمة، قصري. واقع استخدام التسيير الالكتروني للوثائق في ميدتان الارشيف: دراسة ميدانية لأرشيف وزارة العدل والتشغيل والضمان الاجتماعي. شهادة الماستر. علم المكتبات: جامعة الجيلالي بونعامة بخميس

- الوثائق الخاصة: التي تحتوي على الشروط المحددة للأسواق والتي تجمع دفتر الشروط الإداري الخاص ودفتر الشروط التقنية الخاصة، في شكل وثيقة واحدة تحت اسم دفتر الشروط الخاص ¹.
- متطلبات إنجاز دفتر الشروط:
 - « التحديد الدقيق لنوعية النظام المتبع في المؤسسة.
 - وضع مخطط التسيير الإنسيابي للمؤسسة.
 - تحديد مواطن الضعف والنقص بالمصالح الموجودة.
 - وضع قائمة من الإجراءات التي يمكن إتخاذها ².
- الأهداف الأساسية لوضع دفتر الشروط:
 - « تحديد الأهداف المراد تحقيقها من المشروع.
 - تحديد المعوقات الواجب إتباعها.
 - إدارة الحوار بين مختلف الأطراف الفاعلة.
 - التقليل من احتمالات الأخطاء الممكن أن تحدث في عملية التثبيت والإستخدام ³.
- محتوى دفتر الشروط:
 - وضع الوثائق المنتظرة للنظام.
 - الوصف التقني للنظام.
 - الشروط التجارية.
 - معلومات حول المورد مع تحديد التكاليف.

¹. ياسين، بالجديري. إعداد دفتر الشروط مشروع رقمنة مؤسسة أرشيفية: دراسة ميدانية بمصلحة أرشيف ولاية

قسنطينة. شهادة الماستر. علم المكتبات: قسنطينة، 2016، ص.12

². خديجة، بوخالفة. المرجع السابق. ص.166

³. ياسين، بالجديري. المرجع السابق. ص.12

- اجل التزويد.

1-4- المرحلة الاعلامية: « وهي مرحلة عملية تساهمية تشارك فيها كل الفئات الفعالة، وتتطلب تحديد كل فئة نوعية عملية الإعلام المتعلقة بها في كل مرحلة من مراحل الإنجاز وتكون هذه المرحلة موازية لكل الخطوات التي تمر بها المرحلة العلمية النظرية، وتساهم كل الفرق المساهمة في المشروع كل حسب وظيفته كآلاتي:

- الإدارة العامة: تؤكد علنا دعمها للمشروع وكذلك توافق على إختيارات وتلتزم بالتأكد عليها.

• الإطارات العليا: تعلن عن آرائها الإيجابية وكذلك تساهم في التفكير الاستراتيجي وتنشيط وتدعو لإجتماعات للإعلان وتبادل الآراء للحصول على التغذية الراجعة.

- الإطارات المتوسطة: تسهيل عملية المساهمة والإنضمام للمشروع في فريق العمل وتتضمن التكوين، تنشيط فرق العمل، تطوير الحوار من أجل الحصول على الإقتراحات¹.

2- المرحلة العملية:

بعد الإنتهاء من كل الإجراءات النظرية تأتي المرحلة العملية التي سيتم فيها التنفيذ الفعلي للمشروع، فهذه المرحلة حساسة للغاية وأي خطأ فيها يؤثر على إتمام المشروع، وتنقسم هذه المرحلة إلى ثلاث مراحل فرعية كل مرحلة من هذه المراحل تمثل منعرج في نجاح المشروع أو فشله.

¹. عبد المالك، بن السبتي. تكنولوجيا المعلومات: أنواعها ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي: جامعة منتوري

نموذج، أطروحة دكتوراه. علم المكتبات: قسنطينة، 2002. ص.110

2-1-1- مرحلة التنفيذ:

« وفيها تتم تركيب التجهيزات المناسبة وربطها بوسائل الإتصال، والمصالح المتواجدة بالمؤسسة، وتنقسم هذه المرحلة إلى:

2-1-1-1- الإقتناء أو التسجيل: وتتمثل في تغذية قاعدة البيانات، ويقوم النظام بإعطاء أرقام تسلسلية لكل وثيقة على حدى فيما يخص الوثائق الورقية التي ترغب المؤسسة في رقمتها لإدماجها في نظام التسيير الإلكتروني للوثائق وتعتبر عملية الرقمنة من أهم العناصر التي تدخل في إطار الإقتناء والتسجيل ¹.

أولاً: الإقتناء الرقمي: « يعتبر أول خطوة في سلسلة GED هذا حتى يمكن من تسيير المعلومات من خلال الحاسوب بالإضافة إلى إتاحتها في شكل رقمي ².

وقبل التطرق إلى أنواع الإقتناء الرقمي يجب أولاً التعرف على مفهوم الرقمنة:

• « هي عملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي، لتمكين عرضها على شاشة الحاسب الآلي ³.

¹. أحمد ، فرج أحمد. دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص.24-25

². جامعة قسنطينة. الإقتناء الرقمي. [على الخط]، متاح على الرابط: <http://mentouri.ibda3.org>. تاريخ الزيارة: 12-03-2018 [42: 17]

³. عماد، عيسى صالح محمد. المكتبات الرقمية الأسس النظرية والتطبيقات العملية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008، ص.219

- « بمعنى أن عملية الرقمنة هي تحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصاً رقمياً يمكن الإطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسب الآلي ».¹
- أنواع الاقتناء الرقمي:
- «إقتناء مباشر للمعلومات في شكل رقمي: عن طريق عملية الإدخال باستخدام لوحة المفاتيح بالنسبة للنصوص، أو باستعمال آلات التصوير الرقمية بالنسبة للصور ولقطات الفيديو.
- إقتناء غير مباشر: عن طريق التحويل الرقمي للوثائق الموجودة في شكل تناظري (الرقمنة) باستعمال أدوات الإلتقاط التي تعتمد على تقنيات معينة مثل المساحات الضوئية.
- تجميع الوثائق الموجودة أصلاً في شكل رقمي: وثائق موزعة ومبعثرة في عدة خوادم وحواسيب ومختلفة من حيث الحجم والشكل حيث يتم تحويلها إلى شكل موحد ليتم استعمالها في بيئة عمل موحدة ».²
- المساحات الضوئية: « هي عبارة عن آلة تستعمل في إدخال الصور ورسومات إلى الحاسوب، حيث يحولها من طبيعتها الرسمية إلى صورة رقمية لكي تتناسب طبيعة الحاسوب وحتى يسهل تخزينها داخله في ملف، واستدعائها وقت الحاجة إليها. ويشبه المساح الضوئي في عمله ناسخ المستندات ».³

¹ اليسير. تقنيات وإجراءات الرقمنة بالمكتبات الجامعية. [على الخط]، متاح على الرابط:

<http://alyasir.net/vb/showthread.php? T :9627> تاريخ الولوج: 05-02-2018. (14:30).

² نبيل، عكنوش، نذير ، غانم. المرجع السابق

³ الموسوعة الحرة. المساح الضوئي [على الخط]، متاح على الرابط:

[org/wiki/http://www.wikipedia](http://www.wikipedia.org/wiki/) تاريخ الولوج: 10-03-2018. [10.30]

- أنواع الماسحات الضوئية
 - الماسحات الضوئية المسطحة:
- « يمتاز هذا النوع بوجه الشبه بينه وبين آلات تصوير المستندات التقليدية، حيث يتكون هذا الجهاز من شاشة زجاجية علوية توضع فوقها الورقة أو الصورة المراد تحويلها إلى صورة رقمية ويمر رأس الماسح الضوئي تحت هذه الشاشة الزجاجية لإلتقاط صورة المستند الموجودة فوقها.
- الماسحات الضوئية اليدوية: هو ماسح يحمل باليد ويستخدم في مسح وإدخال الصورة إلى الحاسوب عن طريق المرور عليها بطريقة الإنزلاق وهو يستخدم في إدخال الصور ذات الحجم الصغير ¹.
 - الماسحات الضوئية الأسطوانية: « تستخدم أسلوب مضاعفة الضوء-floto multiplier ويتميز هذا الأسلوب بتسجيل التفاصيل الدقيقة بجودة عالية حيث يقوم بمضاعفة الضوء الساقط على الصورة المراد مسحها بشكل يمكن معه قياسها بسهولة وبالتالي فإن زمن التعريض يكون قصيرا مقارنة بأجهزة المسح المسطحة ².
 - الماسحات الضوئية الرأسية: « ويطلق عليها أيضا بماسحات الكتب وتتميز بالحد من مخاطر إتلاف المصدر أثناء عملية المسح الضوئي ناهيك عن تجاوزها عائق إنحناء الكتب والمجلدات وهي مرتفعة الأسعار مقارنة بالماسحات الأخرى ³.

¹ موسوعة النور. أنواع الماسحات الضوئية. [على الخط]، متاح على الرابط:

<http://blindopedia.kenanaoline.com/postes> تاريخ الولوج: 10.03.2018 [11.02]

² سهيلة، مهري. مكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل. شهادة ماجستير. علم المكتبات:

قسنطينة، 2006، ص.88

³ منير، الحمزة. المكتبات الرقمية والتسيير الإلكتروني. الجزائر: الألفية للنشر والتوزيع، 2011. ص.77

- ثانيا: أشكال الرقمنة:
- الرقمنة في شكل صورة: **Mode image**: « وهي من أنواع الرقمنة الأكثر إستعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين ، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم وليست النصية والصورة تتكون من مجموعة من نقاط تدعى بيسكال وكل بيسكال يمكن ترميزه وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث انواع للترميز في شكل صورة:
- أحادي البايث **Mode Bitonal**
- المستوى الرمادي **Niveaux de crix**
- بالألوان **Mode couleur**.¹
- الرقمنة في شكل نص: **Mode text**: « تعني حفظ الوثائق في شكل نص، وهي تتيح استرجاع المعلومات وإمكانية إدخال بعض التحويلات والتعديلات عليها وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص بالتعرف إلى الحروف (OCR) ، ومن إيجابيات هذه الطريقة أنها تسمح بالبحث في كامل النص والإبحار في عمق الوثيقة وتسمح بالتنقل السريع داخل الوثيقة والوصول المباشر للمعلومة ولكل المستعملين المحترفين، أما فيما يخص سلبياتها فنتمثل في التعرف الضوئي على الحروف لا يستطيع التعرف على الحروف الغوطية والرسائل المخطوطة والابحاث متواصلة للتطويره ».²
- الرقمنة في شكل إتجاهي: **Mode vectoriel** يوجد شكل ثالث للرقمنة وهو الرقمنة في شكل إتجاهي، وهي تقنية تعتمد على العرض بإستعمال الحسابات الرياضية

¹. سهيلة، مهري. بلال، بن جامع. مكتبة الرقمية : الأسس النظرية والتطبيقية. قسنطينة: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2011، ص.66

². نبيل، بن عبد الرحمان المغنم. المكتبات في المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجا. الرياض، 2010. ص.359

وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي، والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإتجاهي عملية طويلة ومكلفة ويمكن القيام بهذا الشكل من الرقمنة خلال مناهج وأساليب مختلفة هي:

- من خلال برمجيات وأدوات متخصصة في تقييم الرسومات عبر الحاسبة الآلية. في هذا الأسلوب يتم إتاحة النص في شكل رقمي منذ البداية أي أنه ليس له مثل مطبوع، ومن أهم تلك التطبيقات والبرمجيات نذكر على سبيل المثال أوتوكاد «Autocad» الذي يعتبر الأكثر ذيوعا وانتشارا.
- المنهج الثاني: يتعلق بإمكانية الرقمنة لخريطة ممسوحة ضوئيا بطريقة إلكترونية وتلك العملية يتم إنجازها عبر الإستعانة بإحدى البرامج المتعلقة بالتعرف الضوئي للأشكال بطريقة إلكترونية. والنتيجة التي يتم الحصول عليها من هذا المنهج تكشف عن بقاء أكثر بساطة من المنهج السابق حيث أنه يختص فقط بالأشكال الهندسية الأساسية¹.

ثالثا: التعرف الضوئي على الحروف OCR:

« تعرف على أنها مجموعة من البرمجيات التي تتيح مسح مطبوع والتعرف على الحروف المتضمنة به وتخزين بياناته في ملف نصي، ليعاد معالجتها باستخدام برنامج لمعالجة الكلمات، وتساعد هذه التقنية على الإقتصاد في الوقت والجهد وتكلفة إدخال عدد كبير من النصوص، وتقليل نسبة الخطأ في الإدخال إلا أن جودة العملية تتوقف على عدة عوامل، منها كفاءة برنامج التعرف البصري وقوة وضوح الصفحات المطبوعة، وأنباط الحروف ومدى شمولية مكتبة الحروف التي يتم تعريفها مسبقا بواسطة المحرر².

¹. سهيلة، مهري. بلال، بن جامع. المكتبة الرقمية الأسس النظرية والتطبيقية. المرجع السابق. ص.69.68.

². نجلاء، أحمد يسن. الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2013. ص.108.

طريقة عمل ocr: يمر ocr في العادة بخمس مراحل أساسية وهي:

- « تحديد العناصر النصية والعناصر في شكل صور: غالبية البرمجيات تستغل المساحات البيضاء من اجل تحديد مواضع النص في ترتيب يمكن قبوله، مع ذلك فإنه من الضروري تقسيم النص بشكل يدوي على المناطق " مع تحديد أو مع ترقيم المقاطع أو العناصر النصية " وبشكل عام برمجيات ال: ocr لا تهتم ولا تأخذ في الإعتبار مجموعة الصور والإيضاحات التي تتواجد مع النصوص ففي أغلب الأحيان سيتم حذف تلك الصور.
- التعرف على الحروف: يطلق على هذا المنهج الرئيسي للتعرف على الحروف تسمية " إستخلاص الخصائص الطباعية للحروف " حيث يتم التعرف على كل حرف معين من خلال التحليل الشكلي له إلى جانب مقارنة السمات والخصائص المميزة له طبقا لمجموعة من القواعد التي تخص كل حرف أو كل نوع حرف أو كل شكل حرف ¹.
- التحقق والتعرف للكلمة: « مجموعات الحروف التي يتم التعرف عليها مقارنتها بعد ذلك بقواميس ترتبط بنفس لغة النص الأصلي ويفضل أن تكون متخصصة في نفس المجال الموضوعي لنفس النص الأصلي.
- التصحيح: النتائج الخاصة ببرمجيات ال: ocr يتم تسجيلها في ملف خاص محدد ببرنامج ال ocr المستخدم "بالنسبة للصور والإيضاحات يتم حذفها" ويقوم البرنامج بإبراز الحروف التي لم يتم التعرف عليها إلى جانب سلسلة الحروف المشكوك في درجة صحتها، ويقوم في هذه الحالة معالج معين بعملية التصحيح.

¹. أحمد، فرج أحمد. المرجع السابق. ص. 99.

• **التنسيق الشكلي للمخرجات:** في هذه المرحلة تقوم برمجيات الـ OCR بتحويل الملف الذي يشتمل على النص إلى شكل أو عدة أشكال من الملفات المستخدمة والتي أهمها RTF. PDF. WORD إلى غير ذلك ¹.

• **معايير إختيار برمجيات التعرف الضوئي على الحروف:**

ومن بين أهم المعايير التي يمكن الإستناد لها أثناء الإختيار نذكر ما يلي:

أ- « **الدقة:** ويمكن تقدير معدل الدقة خلال التعرف على نسبة الأخطاء الناجمة عن إجراء القراءة الضوئية للنصوص، يمكن قياس المعدل العام الدقة البرنامج من خلال النسبة المئوية للكلمات.

ب- **التطابق والتوافق مع مختلف أجهزة المسح الضوئي:** من المهم التحقق من نوع أجهزة الماسحات الضوئية التي يمكن أن تتعامل معها برمجيات OCR، أي ضرورة التوافق بين جهاز المسح الضوئي، المستخدم من ناحية وبرنامج التعرف الضوئي على الحروف من ناحية أخرى، وفي هذه الحالة من الضروري تطابق وتوافق البرنامج مع معيار Twain المستخدم من جانب غالبية الماسحات الضوئية.

ت- **واجهة المستخدم:** يمكن أن يخلف التصميم الشكلي الجذاب نوعاً من التجاوز التفاعل بين المستخدم من ناحية وبين البرنامج من ناحية أخرى، ومن بين الآليات التي تحتويها تلك البرمجيات بعض الأزرار التي تسمح عند الضغط عليها بواسطة الفأرة القيام بالعديد من المهام، وذلك في أثناء عملية التعرف الضوئي للحروف في نص معين ².

¹. أحمد، فرج أحمد. المرجع السابق. ص.99.100

². أحمد، فراج . التعرف الضوئي على الحروف: معايير الاختبار، طريقة العمل، الإشكاليات والآفاق المستقبلية. مجلة المعلوماتية، ع.21. 2008، متاح على الخط:

<http://informatics.gov.sa/old/details.php?d:219> ، تاريخ الولوج: 10.03.2018 [15:30]

ث. القدرة على التعرف الجداول:

« تعتبر إمكانية التعرف الشكلي للجداول خاصية مميزة لبعض فئات برمجيات OCR ولهذا السبب من المفيد أن يكون البرنامج قادرا على إكتشاف وجود جداول في النص ومن ثم إعادة صياغتها في إحدى برمجيات معالجة النصوص.

ج. أشكال الحفظ والتخزين: من المعروف أن تسجيل البيانات والمعلومات المرقمنة في ملف يجب أن يكون وفقا لشكل أو قالب أو إمتداد معين وذلك بهدف إمكانية القراءة والإطلاع عليه في وقت لاحق، ولذلك فإن برمجيات OCR تتضمن أشكالاً مخصصة لتسجيل ومن ثم حفظ وإسترجاع المعلومات في الملفات، ومن أهم هذه الأشكال: EXCEL ، DOC ، PDF .

د. الإلتزام بشكل النص الأصلي: يحقق الإلتزام بشكل النص الأصلي إمكانية الحصول في صورة إلكترونية على نفس الخصائص النصية من نوع الحرف وحجمه وشكله، جسم النص ، والأسلوب.

ذ. اللغات: كلما زادت وتعددت اللغات التي يمكن التعرف عليها كلما كانت برمجيات OCR أكثر قدرة على التعرف على النصوص المكتوبة بتلك اللغات المتنوعة ¹.

2-1-2- المعالجة:

« بعد الإنتهاء من رقمنة الوثائق الورقية وتحويلها إلى وثائق إلكترونية، تأتي مرحلة معالجته هذه الوثائق والتي هي في الواقع عبارة عن صورة ويمكن إيجاز عملية المعالجة في النقاط التالية:

- تحسين نوعية الصور تكبير وتصغير الصور حجمها حسب المعلومات التي تحتويها باستخدام برمجيات خاصة بمعالجة الصور.

¹. أحمد، فراج. المرجع السابق.

- ضغط الصور من أجل تقليل مساحة التخزين.
 - تنظيم وترتيب الصور في ملفات.
 - تحويل الصور إلى صيغة الكتب الإلكترونية pdf وذلك باستخدام برامج خاصة.
- 2-1-3: المراقبة:** مرحلة تتم بالتوازي مع عملية التصوير الضوئي حيث يقوم الموظف الذي يصور الملفات ضوئياً أو أي موظف آخر تكون مهمته مراقبة الجودة بالتدقيق على الملفات المصورة ضوئياً ومقارنتها بالأصل للتأكد من وضوحها وجودتها وعدم ضياع أي معلومة قد تحتويها الوثيقة، فإذا تم العثور على صور ليست بالكفاءة المطلوبة فإنه يتم إعادة الكرة من البداية ¹.

2-1-4- التشفير: « عملية التشفير ضرورية في كل مشروع رقمنة، وهو عملية هامة لحسن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق، ويعرف التشفير على أنه الإطلاع على الوثائق بهدف التحقق من الموضوعات التي تعالجها والرسالة التي يراد بثها، وإختيار المواضيع ذات الأهمية أو الموضوعات التي تدعو الحاجة إلى إبرازها كمدخل أو خصائص تساهم في التعريف بالسمات الموضوعية للوثائق ².

وينقسم التشفير إلى عدة أقسام حسب المعايير التالية:

1- حسب مستوى التشفير : وينقسم إلى قسمين:

- **التشفير الشكلي أو الوصفي: Indexation Descriptive:** وهو الذي يتيح وصف الوثيقة من ناحية الشكل لأجل أغراض الترتيب والتنظيم باستخدام ما وراء البيانات وصف شكل الوثيقة، مؤلفها، تاريخ انشائهاالخ. بالإعتماد على

¹. عبد المالك، بن السبتي. المرجع السابق.

². لزهري، بوشارب بولوداني. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية وافترضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية

المركزية لجامعة فرحات عباس. شهادة ماجستير. علم المكتبات: قسنطينة، 2006. ص. 73.

المعايير الدولية، من أجل تمكين إستخدام هذه البيانات من طرف أكبر عدد من الباحثين أو المستفيدين وإتاحة عدة معايير وعناصر إسترجاع متعلقة بالبحث.

- **التكشيف الموضوعي: Indexation Systématique:** هو تمثل المفاهيم الناتجة عن تحليل محتوى وثيقة بإستعمال عناصر لغة توثيقية معتمدة لهذا الغرض، أو إعتداد على مصطلحات منتقاة من لغة المكشف وفق معايير ومنهجية عمل معينة، فهو عبارة عن ترجمة للمفاهيم المكونة لمحتوى الوثيقة إلى مصطلحات مقننة مستخرجة من اللغة التوثيقية المعتمدة، في حالة إعتداد التكشيف المقيد أو إلى مصطلحات حرة في حالة إعتداد التكشيف الحر ، لتكون أداة للبحث عن الوثيقة وإسترجاعها.¹

2- حسب نوع لغة التكشيف المعتمدة: وينقسم إلى قسمين:

- **التكشيف التصنيفي: indexation classificatoire:** التي تعتمد على نظم التصنيف العشرية، التي تسمح بترتيب وتنظيم الوثائق وفق خطة التصنيف السلمية المعتمدة كما هو الشأن بالنسبة للغات التصنيف المعروفة.
- **التكشيف المفاهيمي: indexation par concepts:** أو التكشيف القائم على المفاهيم التي تعتمد على تحليل محتوى الوثيقة بشكل أكثر تعميقا من التكشيف التصنيفي، ويطلق على لغات التكشف التي يقوم عليها هذا النوع من التكشيف باللغات التركيبية للتعبير على إمكانية تركيب وتنسيق الكلمات والمفاهيم المعبرة عن محتوى الوثيقة عند صياغة أسئلة البحث. وينقسم إلى:
- لغات التكشيف الحرة ولغات التكشيف المراقبة.²

¹. غزال، عادل. المرجع السابق، ص. 87- 88

². عكنوش، نبيل. غانم، نذير. المرجع السابق.

3- حسب التقنية المستعملة في التشفيف: وتنقسم إلى قسمين:

- التشفيف اليدوي أو التقليدي: **Indexation manuelle**: ويقصد به التشفيف بمختلف أنواعه ومستوياته والذي يتم بتدخل بشري.
- التشفيف الآلي: **indexation automatique**: ويمكن أن يأخذ شكلين:
- الشكل الأول: ويتمثل في تغذية قاعدة البيانات من خلال إدخال البيانات الوصفية للوثيقة المكشوفة ويطلق عليه بالتشفيف المهيكل (**indexation structurée**)
- الشكل الثاني: ويقصد به التشفيف الذي يعتمد برامج التشفيف الآلي التي تقوم بإنشاء كشافات تضم كل الكلمات التي يحتوي عليها نص الوثيقة المكشوفة ، وكل ذلك يتم بطريقة آلية وبدون تدخل بشري، ويطلق عليه بتشفيف النص الكامل. (**indexation (texte intégral)** .¹ «
- تقنيات التشفيف:» إن الهدف الأساسي من التشفيف هو وصف الوثائق المستعملة لاحقا، لذلك فإن الدراسة الوصفية للوثائق تتناول جانبين:
- وصف خارجي للوثائق تشمل معلومات عن نوع الوثائق ومصدرها، تواريخ انشائها... إلخ
- وصف لمحتوى الوثائق، مع ذكر صعوبات التشفيف، وهناك العديد من تقنيات التشفيف نذكر منها:
- قوائم الكلمات المفتاحية والقواميس لمراقبة وانتقاء الكشافات.
- التشفيف الإحصائي، المتمثل في إلغاء الكلمات الفارغة المعنى، والاحتفاظ فقط بالكلمات المفتاحية الهادفة التي لها مدلول وتردد معين.

¹. نور الدين، قوالي. تصميم نموذج مكتبة افتراضية لمصادر المعلومات الاقتصادية في الجزائر. شهادة ماجستير. علم المكتبات: الجزائر، 2004، ص169.

- تكشيف النصوص المتكاملة، المربوطة بقواميس ومكانز.
- التحليل اللغوي أو اللساني ¹.
- 2-1-5- الحفظ والإتاحة: « قبل أن نصل إلى هذه المرحلة لابد أولاً من المرور بالخطوات الآتية:
- 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...) وكل نوع من أنواع الحفظ له خصائص محددة تجعله يلبي قدر معين من الإحتياجات.
- وقد تنوعت وسائط التخزين في نظام GED وسارت جنب إلى جنب مع التطورات المتلاحقة للوسائط الضوئية. ²
- طرق البحث عن الوثائق وإسترجاعها: « إن أهم سمات نظام التسيير الإلكتروني للوثائق هو البحث عن الوثائق، سواء لإسترجاعها إلى مستفيد لإستعمالها أو لتحويلها لمستفيد آخر أو عدة مستفيدين على الخط، إن نوعية وسرعة عمليات البحث تتوقف على طبيعة التكشيف ونوعية إقتناء المعلومات والوثائق. ومن أهم طرق البحث والإسترجاع:
- البحث البولياني: حيث يتم إستخدام الروابط المنطقية، لتوسعة نتائج البحث أو تصنيفها، وهو أحد صيغ أوامر البحث المستخدم في بناء إستراتيجية البحث وهو من السمات الأساسية لأي نظام بحث.

¹. د. عبد المالك، بن السبتي. زهير، حافظي. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مراكز الأرشيف. قسنطينة: دار بهاء

الدين للنشر والتوزيع، 2001. ص. 181.

². عبد المالك، بن السبتي. المرجع السابق.

- **بحث النص الحر:** يتم البحث في الأوعية المرقمنة عن كل البيانات النصية التي تتم إدخالها ومن المؤكد أن هذه الطريقة ستؤدي إلى عدد كبير من نتائج الناجحة.
- **التصفح:** يتكون من عدة مراحل وفي كل مرحلة يتم تقديم عدة خيارات للمستخدم ليختار منها ما يريد وهكذا ينتقل إلى مرحلة التالية التي تقدم له عدة إختيارات وهكذا، وهذه طريقة صديقة للمستخدمين، ولكنها تستغرق وقتا طويلا وغير قابلة للتكيف مع مصطلحات البحث التي يستخدمها الباحث.¹

2-2- 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 تسجيل النقائص والصعوبات التي قد تصاحب تشغيل النظام، وبعد التأكد من نجاح العملية يسلم المشروع بشكل نهائي للمؤسسة.

وتكون مرحلة التجريب أما بعد الإنتهاء من المشروع وإما أثناء العمل على المشروع وتسمى هذه الطريقة بالصح أو الخطأ، أي معرفة الأخطاء أثناء القيام بالمشروع.²

2-3: مرحلة التقييم والتقييم:

« تعتبر التقييم الحلقة النهائية في المستمرة في مراحل المشروع، والهدف الأساسي من التقييم هو الوصول إلى حكم قيم، يساعد على التحقق من مستوى إنجاز المشروع وقيمته، كما أن التقييم هو عبارة عن نشاط بحثي له تأثير سواء من النظرية أو العملية، ويمكن تقييم المشاريع الرقمية من طرف القائمين عليها من خلال التوصل إلى معرفة درجة تحقيق المشروع للأهداف المسطرة وبأي قيمة.³

¹. نبيل، بن عبد الرحمان المعتم. المرجع السابق. ص. 369-370

². خديجة، ينجح. فطيمة، قصري. المرجع السابق. ص. 35

³. خديجة، بوخالفة. المرجع السابق. ص. 166-167

3- معوقات قيام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات:

يعتبر نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في إنشاءه إلى مجموعة من المعوقات نذكر منها:

• « نقص الإمكانيات المادية:

يحتاج مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات إلى إمكانيات مادية ضخمة من أجهزة وبرمجيات حديثة، ونفقات ووسائل وتأهيل العاملين لإدارة المشروع وهي أمور لا يمكن توفيرها إلا بتوفير الغلاف المالي الكافي الذي تفنقر إليه الكثير من المؤسسات، مما يجعله عائق يحول دون التفكير في إنشاء نظام التسيير الإلكتروني للوثائق بالإضافة إلى عدم وجود الدعم الحكومي لإقامة وبناء مثل هذه المشاريع.

• نقص الإطارات البشرية المؤهلة: يعتبر العنصر البشري أداة فعالة في نجاح

مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق، ولذلك فإن النقص الكبير في الإطارات المؤهلة في إدارة مثل هذه المشاريع ضئيلة جدا¹.

• « غياب إطار القانوني: لأي مشروع مهما كانت أهميته يجب أن يظهر على

أساس قانوني تمنحه الصفة الرسمية التي تخول له الحصول على متطلبات تنفيذه من حيث تحديد المسؤوليات والإمكانيات، كذلك ممارسة المهام أو الوظائف لذلك فإن غياب الإطار القانوني يؤدي في كثير الأحيان إلى عدم إنشاء النظام.

• التقادم التكنولوجي: يعتبر هذا الأخير عائق كبير أمام أي مشروع يعتمد بالدرجة

الأولى على تكنولوجيا المعلومات، فالتطور الحاصل في مجال الأجهزة أصبح سريع جدا،

¹. نبيل، عكنوش. ندير، غانم. المرجع السابق.

واصبح من الصعب متابعة هذه التطورات من طرف المؤسسات مما شكل هو الآخر عائق أمام قيام مثل هذه المشروعات ¹.

من خلال ما سبق يتبين لنا أن التسيير الالكتروني للوثائق يساهم بشكل كبير في تقديم خدمات للمواطنين وتلبية احتياجاتهم وذلك عندما يتم اتباع الاجراءات والمراحل بحذافيرها للإنجاز العمل بسهولة.

¹. عادل، غزل. المرجع السابق ذكره. ص.97

الفصل الثالث:

الإطار الميداني للدراسة

يعتبر الفصل الميداني في أي بحث علمي تكملة للخلفية النظرية للبحث وهذا من خلال النتائج المتوصل إليها وتفسير الواقع المدروس. ويتضمن هذا الفصل توضيح لمختلف جوانب الدراسة الميدانية ونتطرق فيه إلى مجالات الدراسة، ثم تحليل وعرض النتائج العامة للدراسة وعلى ضوء الفرضيات لنخلص في الأخير إلى تدوين جملة من الاقتراحات والخاتمة.

1- حدود الدراسة:

- **المجال الزمني:** بداية من توزيع إستمارة المقابلة إلى غاية تفريغ وتحليل البيانات وصولاً إلى نتائج الدراسة وقدرت بـ: شهرين.
- **المجال البشري:** يتمثل المجتمع البشري في هذه الدراسة في الموظفين بمصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية زريبة الوادي والذي بلغ عددهم الإجمالي 05 موظفين.
- **المجال الجغرافي (المكاني):** نقصد به المجال المكاني الذي خصص لإجراء الدراسة الميدانية حيث قمنا بإجراء هذه الدراسة ببلدية زريبة الوادي ولاية بسكرة
✓ **نبذة عن بلدية زريبة الوادي ولاية:**

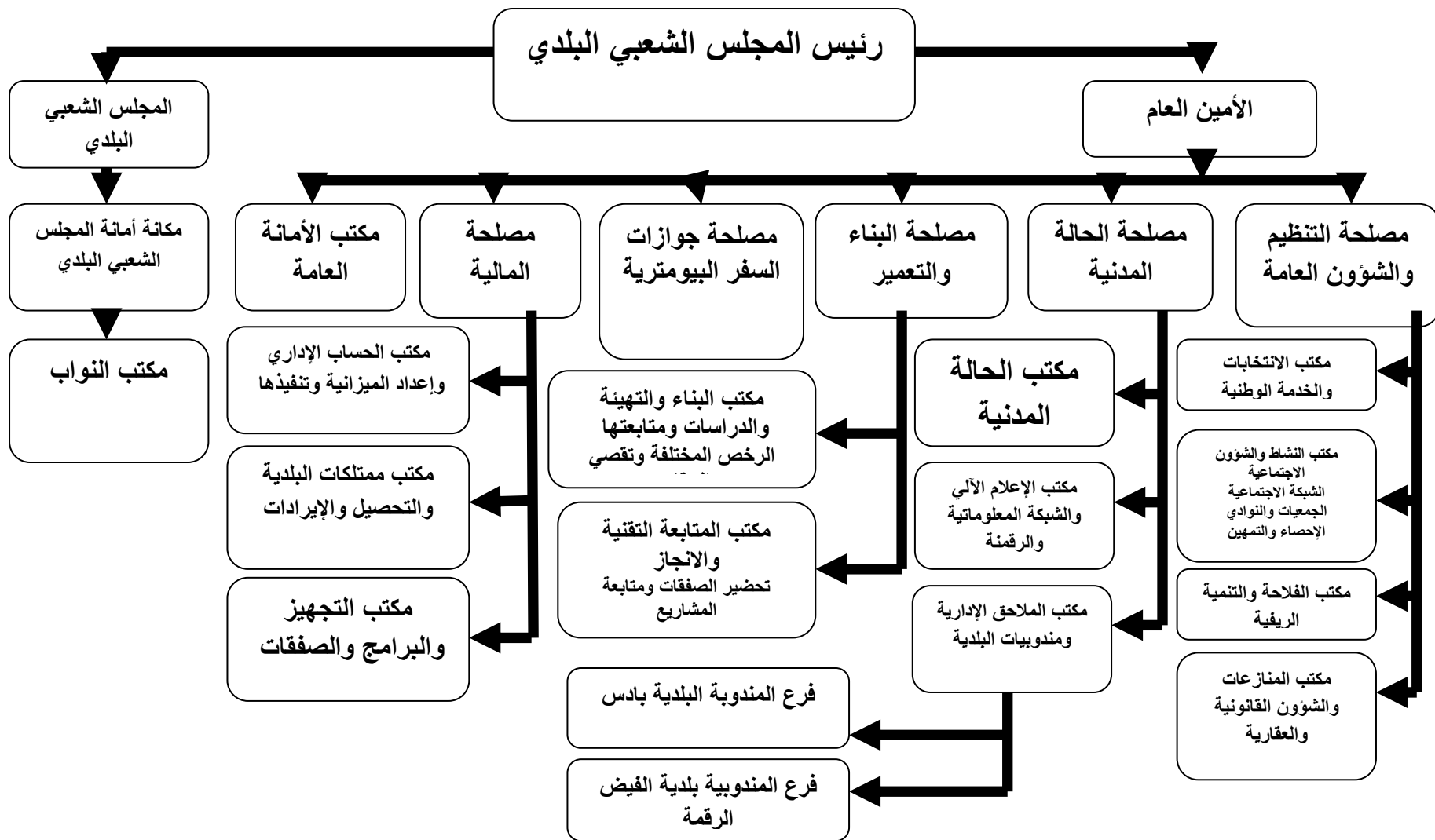
أنشأت بلدية زريبة الوادي سنة 1965م، وتبعد عن مقر الولاية بحوالي 82 كلم وتبلغ مساحتها 501.35 كلم².

✓ **مهام بلدية زريبة الوادي:** تتمثل مهام البلدية فيما يلي:

- **التهيئة والتنمية،** يشارك المجلس الشعبي البلدي في إجراءات إعداد عمليات تهيئة الإقليم والتنمية المستدامة وتنفيذها طبقاً للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

- التعمير والهياكل القاعدية والتجهيز، تتزود البلدية بكل أدوات التعمير المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما بعد المصادقة عليها بموجب مداولة المجلس الشعبي البلدي.
- إنجاز مؤسسات التعليم الابتدائي طبقا للخريطة الوطنية وضمان صيانتها.
- تقديم مساعدتها للهياكل والأجهزة المكلفة بالشباب والثقافة والرياضية والتسلية.
- تشجيع عمليات التمهين وإستحداث مناصب الشغل.
- النظافة وحفظ الصحة والطرق.

الشكل رقم (01): يوضح الهيكل التنظيمي بلدية زريبة الوادي (ولاية بسكرة)



من خلال دراستنا التي قمنا بها في مصلحة جوازات السفر البيومترية التابعة لبلدية زريبة الوادي بسكرة والتي هي فرع من فروعها تعرفنا من خلالها على مراحل إنجاز جواز السفر البيومتري وهي كالآتي:

- **مرحلة التدقيق:** يقوم الموظف بالتأكد على المعلومات الشخصية للمواطن وكذا إستمارته ويقوم بمسح شهادة الميلاد S12 وصورة الملف.
- **مرحلة حجز المعلومات:** يتم فيها إدخال جميع المعلومات الخاصة بالمواطن.
- **مرحلة المصادقة:** يتم فيها المصادقة على جميع البيانات التي تم أخذها في المراحل السابقة.
- **مرحلة أخذ المعلومات البيومترية للمواطن:** وفيها يتم تأكيد المعلومات الشخصية من طرف المواطن نفسه. وفي نفس الوقت يأخذ الموظف المعلومات البيومترية للموظف (الصورة، البصمة، الإمضاء).
- فيها يتم تحضير كل الملفات المنجزة خلال يوم كامل للعمل ثم تحميلها وإرسالها إلى المحطة الوطنية حيث يتم إنجاز جواز السفر الفعلي.
- **مرحلة تسليم جواز السفر البيومتري:** حيث يتم تسليم المواطن جواز السفر بعد قراءته بالقارئ الإلكتروني.

2- مجتمع الدراسة:

باعتبار إختيار العينة من أهم الخطوات التي تمكن الباحث من الحصول على المعلومات الميدانية فقد تم الإعتماد على عينة المجتمع المتمثلة في كل الموظفين بمصلحة جوازات السفر البيومترية والذي قدر عددهم بـ: 05 موظفين، بمختلف تخصصاتهم.

3- أدوات جمع البيانات: لإنجاز هذا البحث استخدمنا أداة المقابلة

المقابلة: يختلف استخدام المقابلة في الدراسات والبحوث العلمية باختلاف طبيعة الموضوع ودرجة تحديد معالمه وأبعاده، وقد إرتكزت هذه الدراسة في جزء كبير منها على تقنية المقابلة المقننة، وذلك بصياغة الأسئلة بصورة تحتمل إجابات متوقعة ومحددة تستند على إطارها النظري مع مراعاة منح المبحوث وقتا كافيا للإدلاء بآرائه حول الموضوع قبل تخييره بين إحتتمالات السؤال المطروح، وضمت استمارة المقابلة المقننة 17 سؤالا، وكانت الأسئلة في الشكل المغلق والمفتوح.

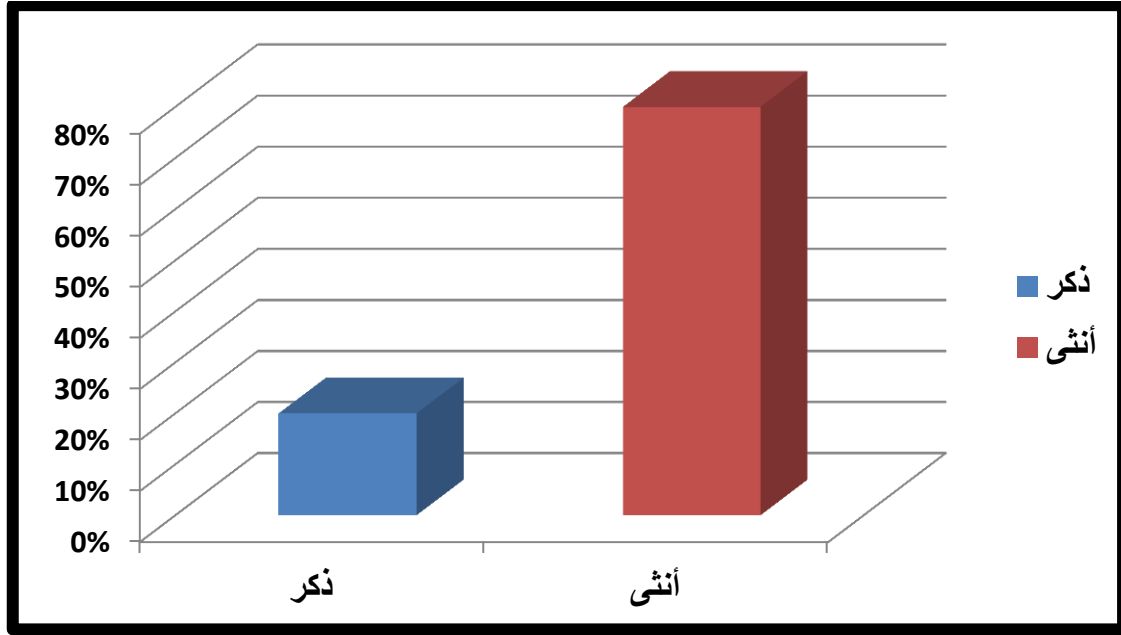
4- تحليل وتفسير البيانات:

البيانات الشخصية:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
20%	01	ذكر
80%	04	أنثى
100%	05	المجموع

الجدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

من خلال الجدول نلاحظ بأن نسبة الإناث كانت 80% تليها نسبة الذكور بـ: 20% وهذا راجع إلى الإرادة لدى الإناث في النجاح والعمل وتوجهاتهم نحو المجال الإداري بينما الذكور ربما ملزمين بالخدمة العسكرية، وتكون حظوظ النجاح في مسابقات التوظيف للإناث أكثر لأنهن الأكبر عددا من المترشحين للمنصب عموما فالمجتمع الجزائري يغلب فيه عدد الإناث على الذكور ضعفين أو أكثر.



الشكل رقم (02): يوضح نسبة توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

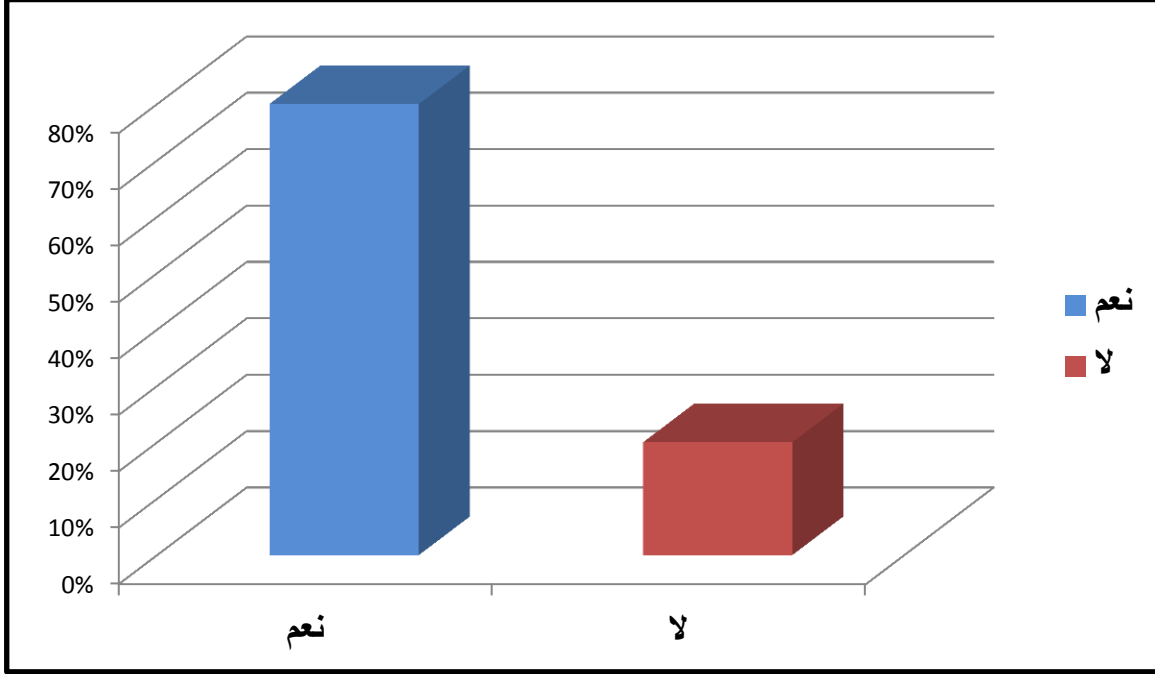
- 1- المحور الأول: واقع التسيير الإلكتروني في مصلحة جوازات السفر البيومترية.
- مدى التحكم في استخدام التكنولوجيا الحديثة في مصلحة جوازات السفر البيومترية:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
80%	04	نعم
20%	01	لا
100%	05	المجموع

الجدول رقم (02): يوضح استخدام التكنولوجيا الحديثة في مصلحة جوازات السفر البيومترية

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن مختلف أفراد العينة يجيدون استخدام تكنولوجيا المعلومات بنسبة تقدر بـ: 80% وهذا راجع إلى مواكبة التطورات الحاصلة والزيادة في خبرتهم ومهاراتهم المهنية من أجل تسيير مهامهم بأسرع وقت وأقل جهد، أما بالنسبة

للذين لا يجيدون استخدام التكنولوجيا وعدم التحكم فيها والتي تقدر نسبتهم بـ: 20% وهذا راجع إلى نقص التأهيل والدورات التكوينية في المؤسسة.



الشكل رقم (03): يوضح نسبة استخدام التكنولوجيا الحديثة في مصلحة جوازات السفر البيومترية

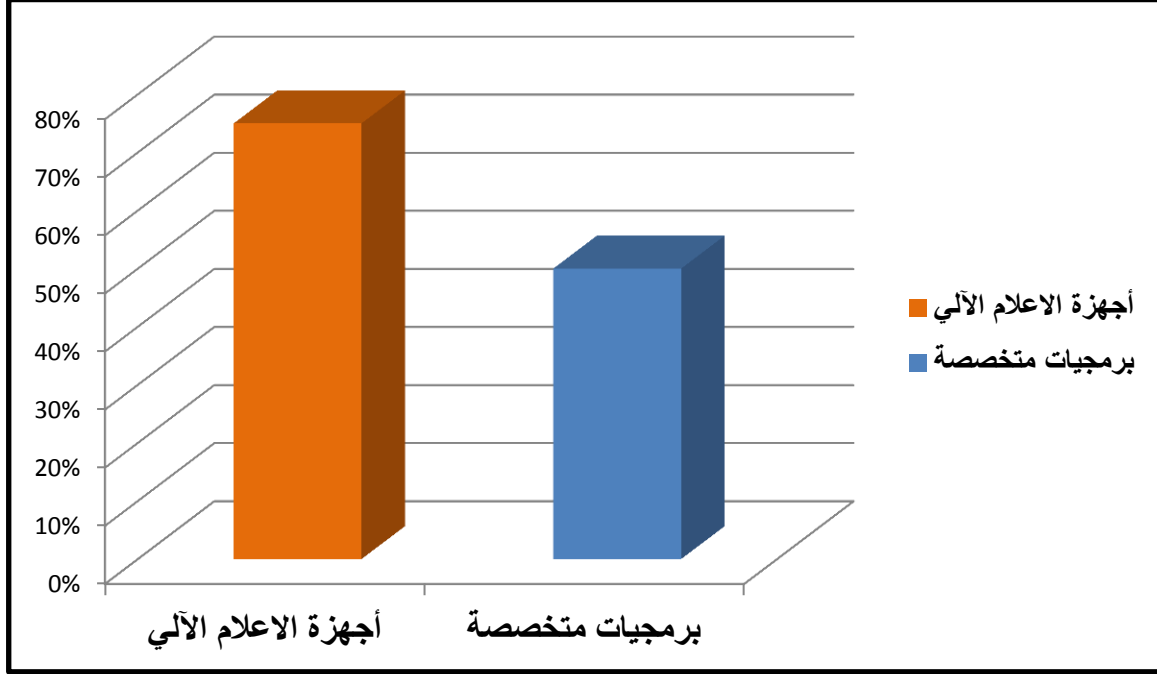
• الوسائل والأدوات المستعملة في المصلحة:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
75%	03	أجهزة الإعلام الآلي
50%	02	برمجيات متخصصة

الجدول رقم (03): يوضح نسبة الوسائل والأدوات المستعملة في المصلحة

يوضح لنا الجدول أعلاه أن نسبة استخدام الحاسب الآلي كانت بنسبة 75 % وهذا راجع إلى ضرورة وجود أجهزة الإعلام الآلي في إدارة المصلحة، أما بالنسبة 50 % من الوسائل المستخدمة كانت البرمجيات المتخصصة وهذا راجع لأنها ضرورية لتسيير المهام

الإدارية ولإستخراج جواز السفر البيومتري يجب أن تكون هناك برمجة في المصلحة، أما بالنسبة للوسائل المستخدمة الأخرى والتي ذكرها أفراد العينة تمثلت في الماسح الضوئي.



الشكل رقم (04): يوضح نسبة الوسائل والأدوات المستعملة في المصلحة

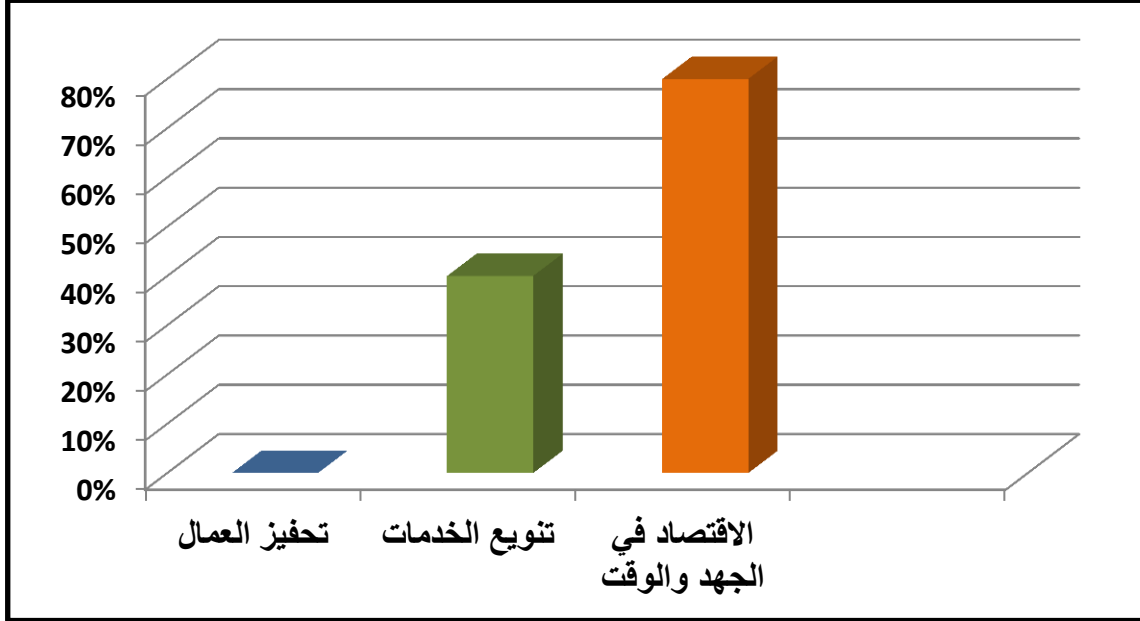
- مدى أهمية استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في مصلحة جوازات السفر البيومترية:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
00 %	00	تحفيز العمال
40 %	02	تنويع الخدمات
80 %	04	الإقتصاد في الجهد والوقت

الجدول رقم (04): يوضح إستخدام نظام GED في مصلحة جوازات السفر البيومترية.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 80% من أفراد العينة يستخدمون نظام GED من أجل الإقتصاد في الوقت والجهد وهذا راجع إلى تسهيل مهامهم وعدم ضياع الملفات، أما

بالنسبة 40% فهم الذين يستخدمون نظام GED من أجل التتويج في الخدمات وهذا راجع إلى تسهيل وتتويج الخدمات بالنسبة للمواطن، أما نسبة 00% فهي كانت بالنسبة لتحفيز العمال والسبب في ذلك راجع إلى أهمية استخدام GED في المصلحة ليس من أجل تحفيز وإنما من أجل مواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة.



الشكل رقم (05): يوضح نسبة استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في مصلحة جوازات السفر البيومترية.

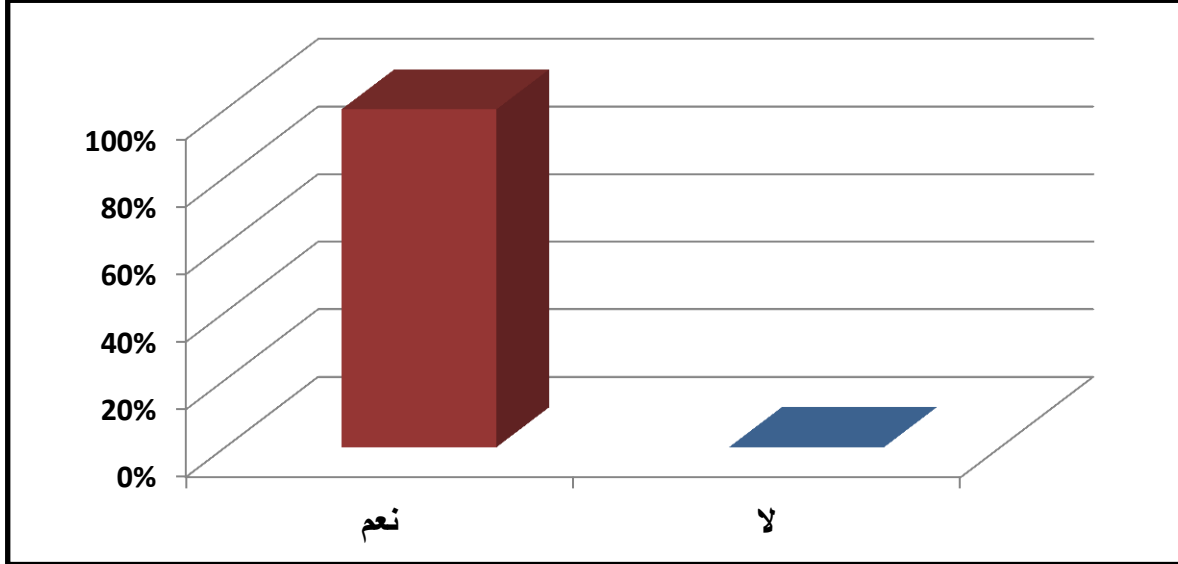
- استخدام نظام GED في ظل التكنولوجيا يغني عن الوسائل التقليدية:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
100 %	05	نعم
00 %	00	لا
100 %	05	المجموع

الجدول رقم (05): يوضح استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في ظل

التكنولوجيا يغني عن الوسائل التقليدية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100% من أفراد العينة يستخدمون التكنولوجيا الحديثة بدلا من الوسائل التقليدية وهذا راجع إلى أنها تساعدهم في تسهيل عملياتهم ومهامهم الإدارية وفي تسهيل حياة المواطن وأكدوا أنه بوجود هذا النظام يمكن الإستغناء كليا عن النظام التقليدي في التسيير.



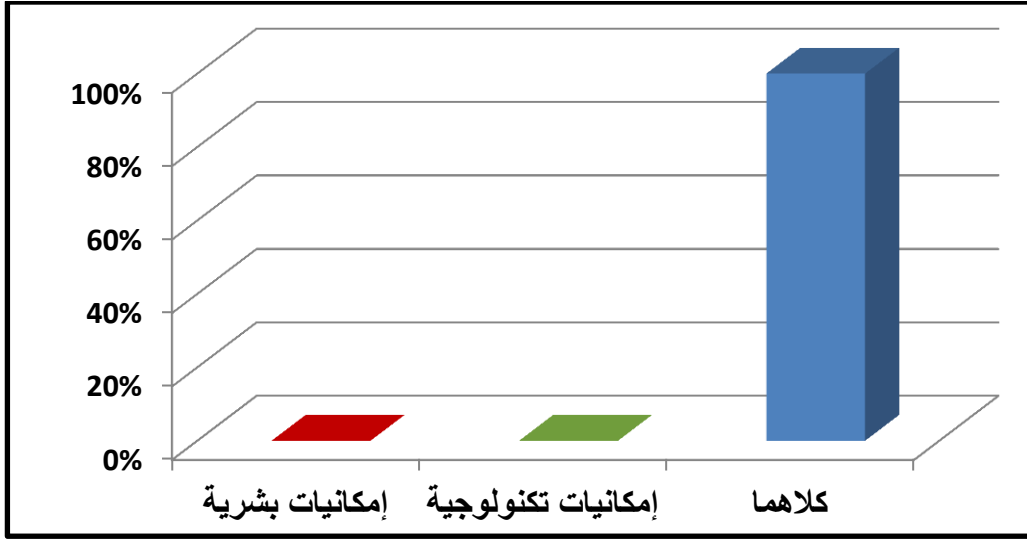
الشكل رقم (06): يوضح نسبة استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في ظل التكنولوجيا يغني عن الوسائل التقليدية.

- المستلزمات الضرورية لتسيير مصلحة جوازات السفر البيومترية:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
00 %	00	إمكانيات بشرية
00 %	00	إمكانيات تكنولوجية
100 %	05	كلاهما

الجدول رقم (06): يوضح المستلزمات الضرورية لتسيير مصلحة جوازات السفر البيومترية.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 100% يقرون بأن تسيير المصلحة يتطلب إمكانيات تكنولوجية بمختلف أنواعها للتحكم في الخدمات وكذلك يتطلب وجود قدرات بشرية مؤهلة للتعامل مع هذه الخدمات واكتساب مهارات في الميدان من نقل وتخزين للمعلومات ومن هذا فإن كلاهما من القدرات البشرية والإمكانيات المادية ضرورية لتسيير هذه المصلحة، ولا يمكن توفير أحدهما دون وجود الآخر.



الشكل رقم (07): يوضح نسبة المستلزمات الضرورية لتسيير مصلحة جوازات

السفر البيومترية.

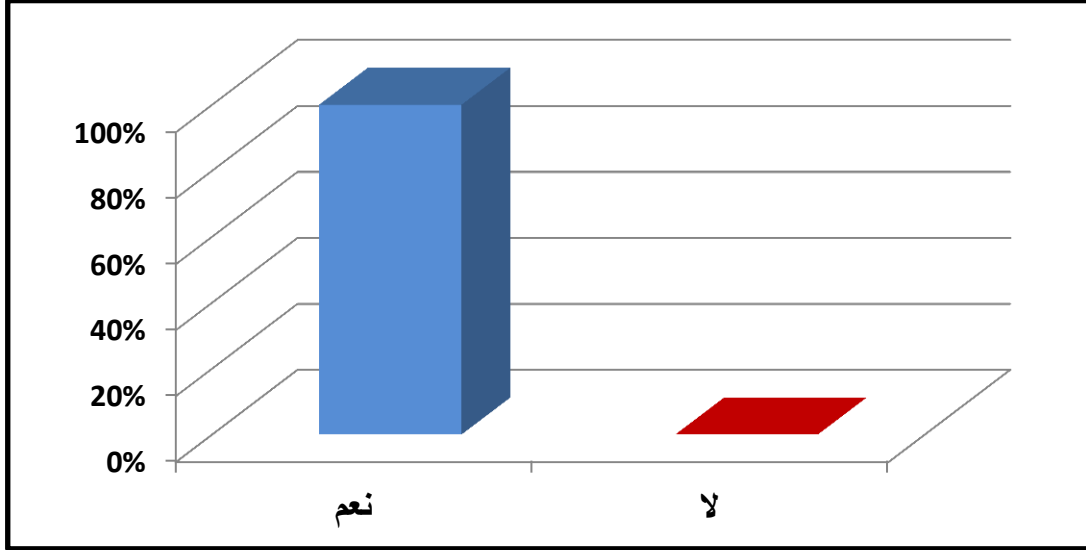
- تحسين نظام GED في مردودية العمل في المصلحة:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
% 100	05	نعم
% 00	00	لا
% 100	05	المجموع

الجدول رقم (07): يوضح نسبة تحسين نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في مردودية

العمل في المصلحة.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 100% يؤكدون بأن نظام GED يساهم في تحسين مردودية العمل في مصلحة جوازات و ثم إدخال هذا النظام كوسيلة مهمة وفعالة في الإدارة، وكما أنه يحقق تغيير جذري والرفع من مستوى العمل في هذا المجال وفي وقتنا الحالي أصبحت جوازات السفر تطلب بشكل كبير لأن العملية تنجز بسرعة وكفاءة.



الشكل رقم (08): يوضح نسبة تحسين نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في مردودية العمل في المصلحة.

المحور 02: علاقة التسيير الإلكتروني للوثائق مع مشروع الحكومة الإلكترونية ودورها في خدمة المواطن.

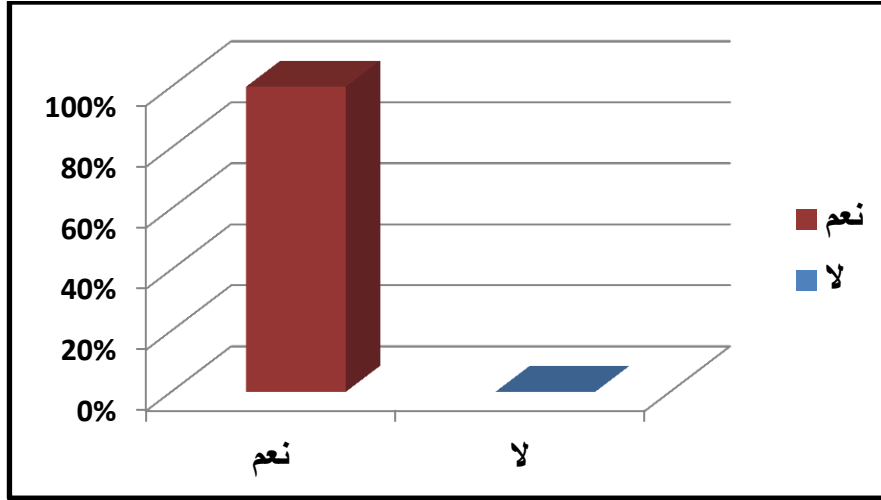
• مدى مساهمة قطاع وزارة الداخلية في الحكومة الإلكترونية:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
% 100	05	نعم
% 00	00	لا
% 100	05	المجموع

الجدول رقم (08): يوضح مدى مساهمة قطاع وزارة الداخلية في الحكومة

الإلكترونية

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 100% من أفراد العينة يقولون أن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق يساهم في قطاع وزارة الداخلية في الحكومة الإلكترونية وتتمثل هذه المساهمة في تسهيل الإجراءات الإلكترونية والإدارية وتطبيق القوانين التي يجب على المصلحة البيومترية تطبيقها لكي تسهل للمواطن إستخراج الوثائق بكل سرعة وسهولة، وكذلك تظهر هذه المساهمة في متابعة مراحل إصدار جواز السفر البيومتري.



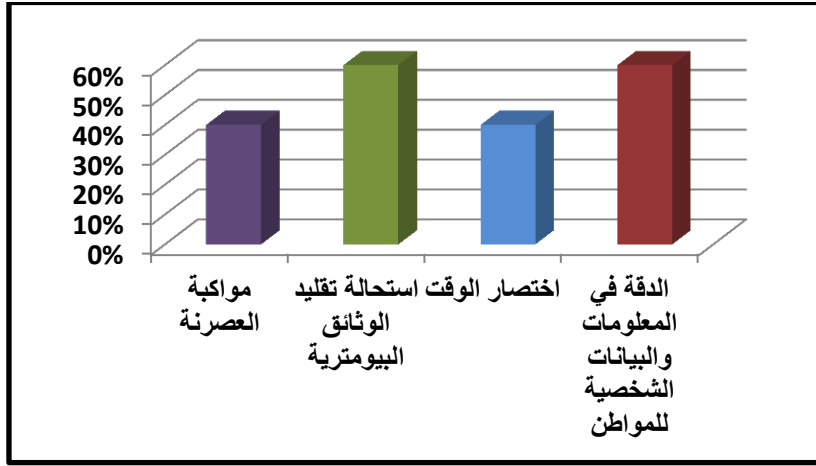
الشكل رقم (09): يوضح نسبة مساهمة قطاع وزارة الداخلية في الحكومة الإلكترونية

• التسهيلات التي يقدمها القطاع للمواطن في ظل الحكومة الإلكترونية:

النسبة	التكرار	الاحتمالات
40%	02	مواكبة العصرنة
60%	03	إستحالة تقليد الوثائق البيومترية
40%	02	إختصار الوقت
60%	03	الدقة في المعلومات والبيانات الشخصية للمواطن
40%	02	تقريب الخدمات

الجدول رقم (09): يوضح التسهيلات التي يقدمها القطاع للمواطن في ظل الحكومة الإلكترونية

يمثل الجدول أعلاه التسهيلات التي يقدمها القطاع للمواطن في ظل الحكومة الإلكترونية حيث نلاحظ أن من بين التسهيلات التي تقدمها تتمثل في مواكبة العصرنة وكانت نسبة 40% وهذا راجع إلى التطور الحاصل في العالم أما نسبة 40% أيضا الإختصار في الوقت من أجل تسهيل الوثائق بالنسبة للمواطن والحصول على جواز السفر في أقل وقت وسرعة ممكنة ونسبة 60% لعدم القدرة على تقليد الوثائق البيومترية لأنها مرفقة بالإمضاء الرقمي الذي يستحيل تقليده إضافة إلى الشريحة التي يستمر إرفاقها بجواز السفر البيومتري.



الشكل رقم (10): يوضح نسبة التسهيلات التي يقدمها القطاع للمواطن في ظل الحكومة الإلكترونية.

المحور 03: الكفاءات البشرية وتطوير مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق.

• التخصص العلمي:

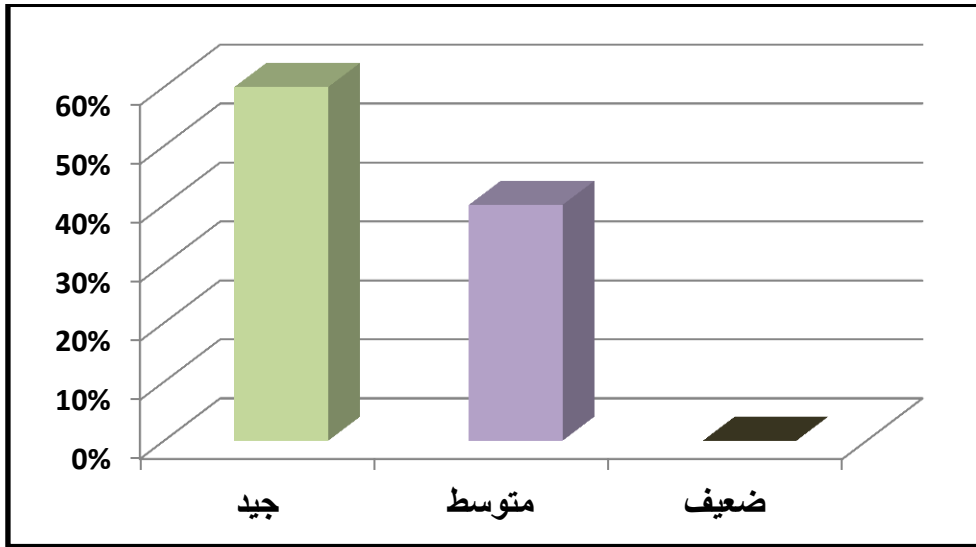
نلاحظ من خلال المستوى العلمي للموارد البشرية ان هناك تنوع في التخصصات العلمية منها تسيير الموارد البشرية، ليسانس علوم قانونية وإدارية، عون ضبط البيانات، ماستر في الإعلام الآلي وتسيير واقتصاد.

• مستوى التحكم في استخدام وسائل التكنولوجيا:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
60 %	03	جيد
40 %	02	متوسط
00 %	00	ضعيف
100 %	05	المجموع

الجدول رقم (10): يوضح نسبة مستوى التحكم في استخدام وسائل التكنولوجيا

نلاحظ من خلال الجدول أن مستوى التحكم في استخدام وسائل التكنولوجيا في مصلحة جوازات السفر وتقدر نسبة تحكمهم بشكل جيد بـ: 60% لأن معظم أفراد العينة تخصصهم إعلام آلي وعون حفظ البيانات وتسيير هذه التخصصات تؤدي إلى التحكم الجيد في وسائل التكنولوجيا أما نسبة 40% تحكمهم فيها ضعيف وهذا راجع إلى عدم إمتلاكهم الخبرة الكافية في التكنولوجيا واستخداماتها.



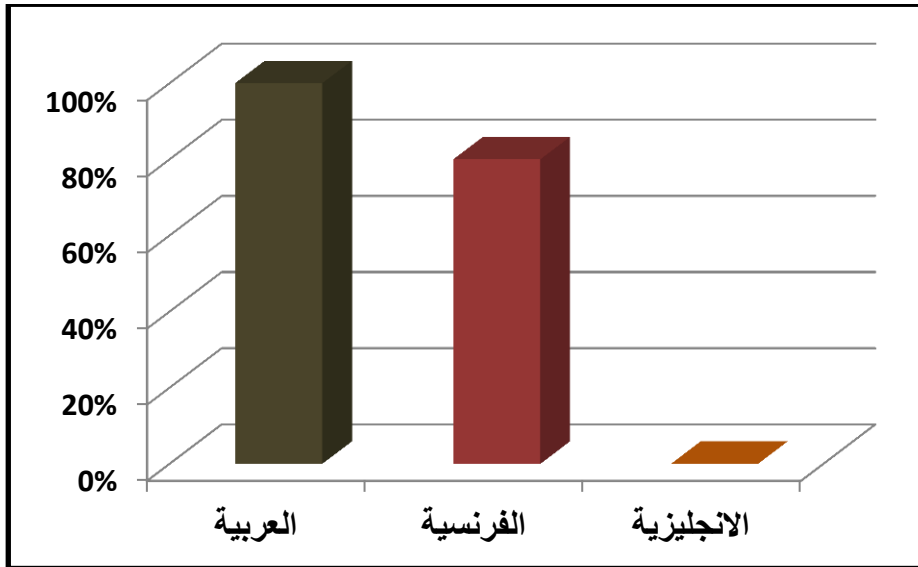
الشكل رقم (11): يوضح نسبة مستوى التحكم في استخدام وسائل التكنولوجيا

• اللغات المتقنة:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
%100	05	العربية
%80	04	الفرنسية
%00	00	إنجليزية

الجدول رقم (12): يوضح نسبة اللغات المتقنة

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 100% يتقنون اللغة العربية وهذا راجع لأنها اللغة الأم أما نسبة 80% من أفراد العينة يتقنون اللغة الفرنسية وهذا لأجل التمكن من التعامل مع الوثائق المتعددة اللغات والبرمجيات المستخدمة بمصلحة جوازات السفر أما نسبة 00% لا يتقنون اللغة الانجليزية رغم أهميتها.



الشكل رقم (12): يوضح نسبة اللغات المتقنة

المحور 04: العراقيل التي تواجه مصلحة جوازات السفر في تطبيق مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق.

• العوائق التي تحول دون تطبيق مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق:

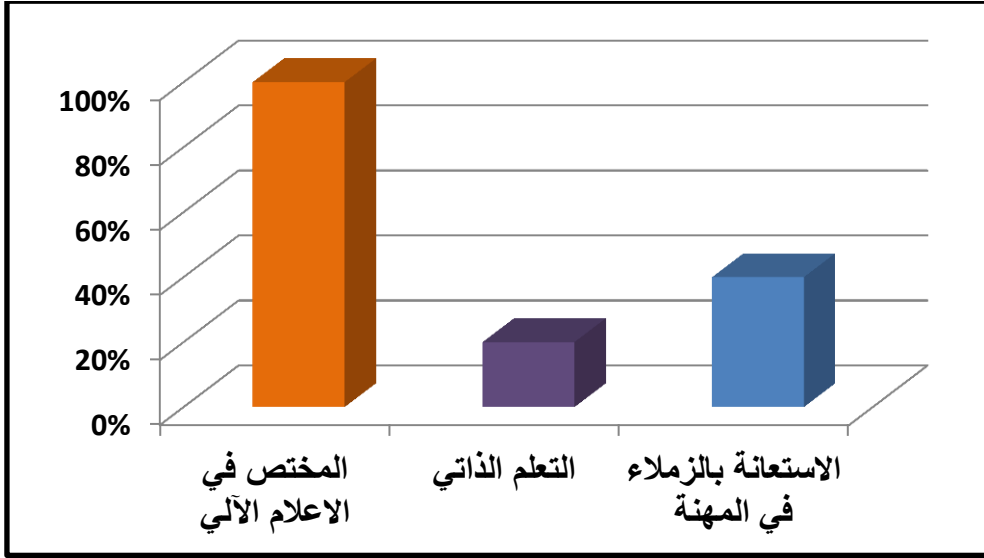
نلاحظ أن أفراد العينة يقرّون بأن لم تتوفر لديهم أي عوائق في تطبيق مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق في مصلحة جوازات السفر البيومترية. لأن النظام الذي يستخدمونه بسيط وغير معقد.

• الإستعانة بشخص في حالة مواجهة لصعوبات تقنية:

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
100 %	05	المختص في الإعلام الآلي
20 %	01	التعلم الذاتي
40 %	02	الاستعانة بالزملاء في المهنة

الجدول رقم (13): يوضح نسبة الإستعانة بشخص في حالة مواجهة صعوبات.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100 % من أفراد العينة يستعينون بمختص في الإعلام الآلي وفي حالة مواجهتهم لصعوبات أو خلل في النظام، أما نسبة 20 % هم يستعينون بالتعلم الذاتي، أما نسبة 40 % فهم يستعينون بالزملاء في المهنة، وهذا يدل على أن المختصون في الإعلام الآلي ملمون بالنظام جيدا ويواجهون أي مشكلة ممكن أن تقع في النظام.



الشكل رقم (13): يوضح نسبة الإستعانة بشخص في حالة مواجهة صعوبات.

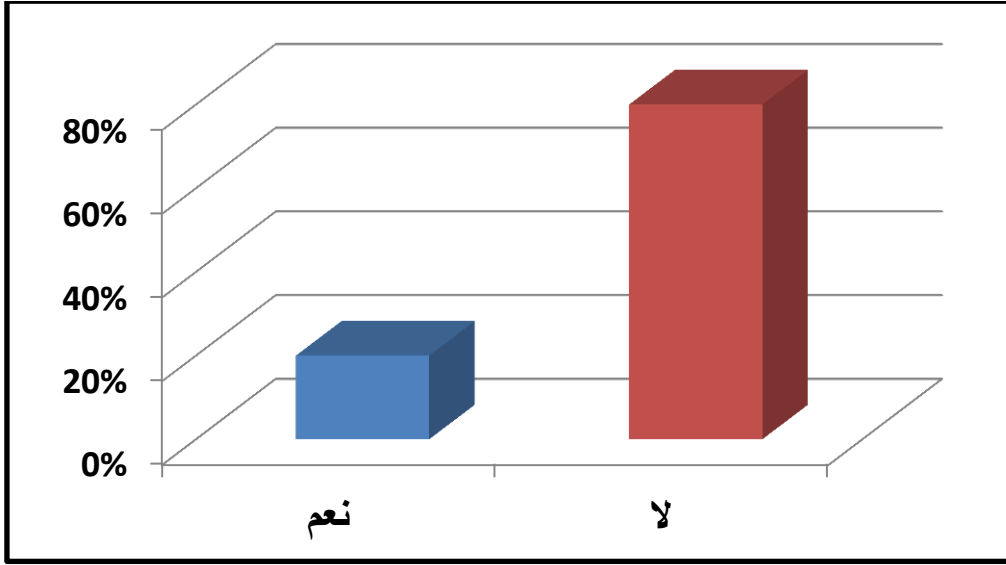
- تعرض نظام GED لبعض المشاكل التي عطلت من سير العمل:

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
20 %	01	نعم
80 %	04	لا
100 %	05	المجموع

الجدول رقم (14): يوضح مدى تعرض نظام GED لبعض المشاكل التي تعطل من

سير العمل

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الكبيرة والمقدرة بـ: 80% أجمعوا على أن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق لم يتعرض لمشاكل عطلت سير العمل، وهذا راجع إلى أن النظام GED يعتمد على معايير وأسس تحول دون تعطله، أما بالنسبة لـ: 20% هم من أفراد العينة أقرروا على تعرض النظام لبعض المشاكل التي تعطل سير العمل.



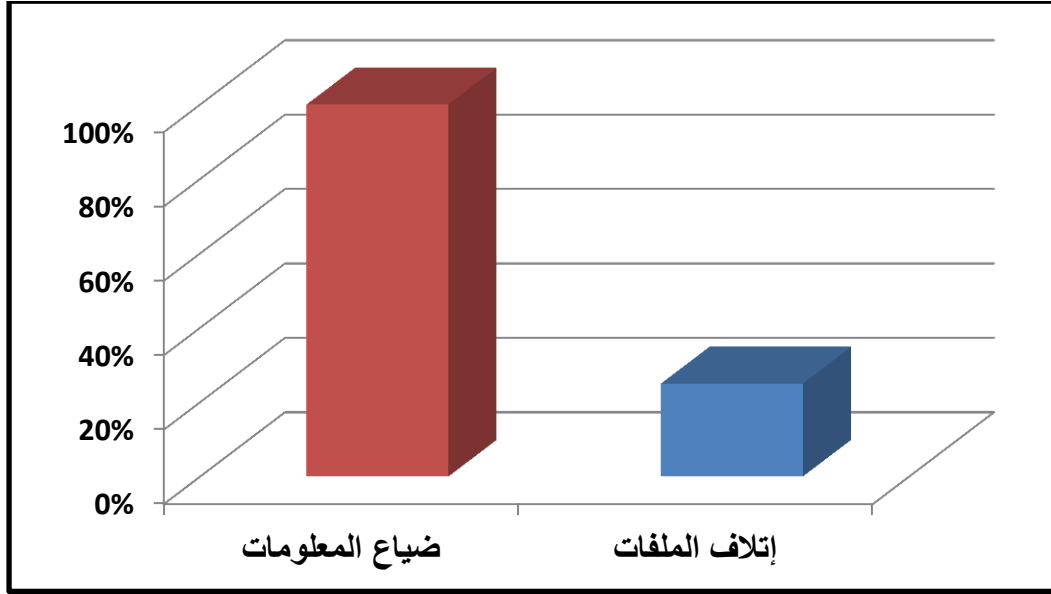
الشكل رقم (14): يوضح نسبة تعرض نظام التسيير الإلكتروني للوثائق لبعض المشاكل التي عطلت من سير العمل.

• أهم المشكلات التي عطلت سير العمل:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
100%	04	ضياح المعلومات
25%	01	إتلاف الملفات

الجدول رقم (14): يوضح أهم المشكلات التي عطلت سير العمل

يوضح لنا الجدول أن النسبة المقدرة بـ: 100% من مجموع عينة الدراسة الذين أكدوا لنا أن المشاكل التي تعرض لها نظام GED هي ضياح الملفات، وإتلاف الملفات بنسبة 25% ولهذا يؤدي إلى تعطيل سير العمل وبالتالي عدم إكمال المهام الموكلة لهم.



الشكل رقم (15): يوضح نسبة أهم المشكلات التي تعطل من سير العمل.

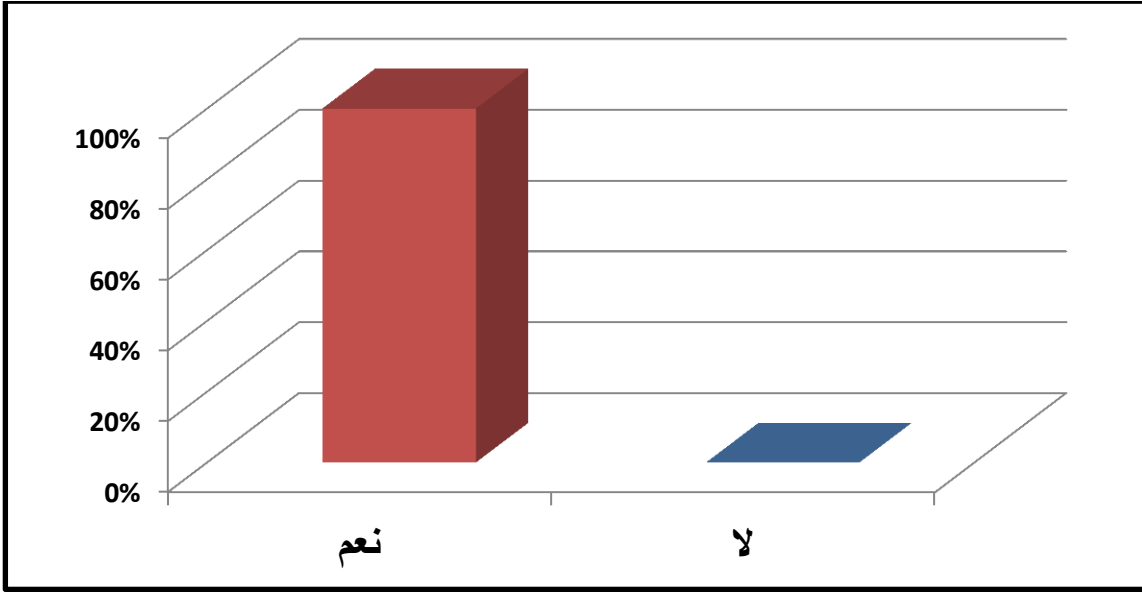
- نظام التسيير الإلكتروني للوثائق يوفر شروط الحماية والأمن لوثائق مصلحة جوازات السفر:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
100%	05	نعم
00%	00	لا
100%	05	المجموع

الجدول رقم (15): يوضح مدى توفر شروط الحماية والأمن لوثائق مصلحة

جوازات السفر

يوضح لنا الجدول أعلاه أن نظام التسيير الإلكتروني للوثائق يوفر لهم حماية وأمن لوثائق مصلحة جوازات السفر وهذا بنسبة 100% أي أن النظام محمي ولا يمكن تزوير الوثائق المخزنة به أو الوصول إليها خارج المنظومة.



الشكل رقم (16): يوضح نسبة توفر شروط الحماية والأمن لوثائق مصلحة جوازات السفر

5- النتائج العامة للدراسة:

- معظم أفراد العينة بمصلحة جوازات السفر يتحكمون في استخدام التكنولوجيا الحديثة
- عدم القيام بدورات تكوينية في مجال التسيير الإلكتروني لتحسين الخدمات بالمصلحة
- استخدام التسيير الإلكتروني للوثائق بالمصلحة، مما يضمن عملية تسهيل وتلبية إحتياجات المواطنين.
- ضرورة توفير المتطلبات المادية والبشرية المؤهلة للتعامل مع الخدمات الإلكترونية بالمصلحة.
- يساهم التسيير الإلكتروني في تحسين مردودية العمل بمصلحة جوازات السفر من خلال تسهيل العمل الإداري وتقديم خدمات مطورة للمواطنين.
- عدم وجود مشاكل وعراقيل تواجه أفراد العينة أثناء تطبيق التسيير الإلكتروني بمصلحة جوازات السفر، وهذا ما يدل على التسيير الجيد والتحكم في تسيير العمل بالمصلحة.

6- النتائج على ضوء الفرضيات:

إنطلاقاً من النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية، والمعبرة عن واقع تطبيق التسيير الإلكتروني في المؤسسات العمومية بمصلحة جوازات السفر ببلدية زريبة الوادي، وعلى ضوء الفرضيات توصلنا إلى النتائج التالية:

- **الفرضية العامة:** والمتمثلة في هناك تطبيق للتسيير الإلكتروني في مصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية زريبة الوادي، تحققت لأن شروط قيام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق متوفرة في المصلحة.
- **الفرضية الأولى:** والتي مفادها "وجود توافق بين متطلبات التسيير الإلكتروني للوثائق مع الموجودات الفعلية التقنية والمادية على مستوى مصلحة جوازات السفر البيومترية، وقد تحققت، وهذا لأن تسيير المصلحة يتطلب إمكانيات تكنولوجية وتقنية بمختلف أنواعها للتحكم في الخدمات، وهي مستلزمات ضرورية لتسيير المصلحة.
- **الفرضية الثانية:** والمتمثلة في "يجسد التسيير الإلكتروني للوثائق ببلدية زريبة الوادي ولاية بسكرة الوجه الفعال للحكومة الإلكترونية التي تخدم المواطن، وقد تحققت لأن أفراد العينة يؤكدون على أن GED يساهم في تجسيد الإدارة الإلكترونية.
- **الفرضية الثالثة:** والمتمثلة في "يساهم المستوى العلمي للموارد البشرية بمصلحة جوازات السفر ببلدية زريبة الوادي في تطوير مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق" وقد تحققت لأن أفراد العينة يتحكمون في استخدام تكنولوجيا المعلومات بمصلحة جوازات السفر وذلك لأن معظمهم تخصصهم إعلام آلي وضبط البيانات.
- **الفرضية الرابعة:** والمتمثلة في "وجود عراقيل وصعوبات تواجه مصلحة جوازات السفر ببلدية زريبة الوادي في تطبيق مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق" لم تتحقق هذه الفرضية وذلك من أكده أفراد العينة بأنه لا توجد عراقيل واجهتهم أثناء التطبيق.

7- الإقتراحات:

إنطلاقاً من النتائج العامة التي تم التوصل إليها في نهاية البحث نتقدم بجملة من الإقتراحات تتوافق مع المحاور الأساسية للدراسة في قسمها النظري والتطبيقي نوردها فيما يلي:

تشجيع التعاون والتنظيم والتنسيق بين المصالح المطبقة لنظام التسيير الإلكتروني للوثائق.

القيام بدورات تكوينية في مجال التسيير الإلكتروني للموظفين وذلك من أجل إكتساب مهارات وخبرات في المجال التكنولوجي.

الإستعانة بمهندسين وخبراء في مجال الإعلام الآلي من أجل تطوير برامج وشبكات إتصالية داخلية خاصة بكل إدارة وكذا إنشاء قاعدة بيانات تخص الموظفين والمواطنين.

تهيئة الشروط والمتطلبات اللازمة للإنتقال إلى الحكومة الإلكترونية وإدخال الخدمات الإلكترونية للمواطنين.

تحديث الخدمات بمصلحة جوازات السفر البيومترية وذلك بإعتماد تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

إعداد وتنفيذ برامج متوسطة المدى الهدف منها تطوير مشاريع التسيير الإلكتروني للوثائق.

تحديد المسؤوليات لضمان تكامل الخدمات المقدمة للمواطنين.

خاتمة

تعيش مختلف المؤسسات التوثيقية صعوبات في تسيير المعلومات والوثائق بها، لتوظيفها والإستفادة منها، وفي خدمة المواطنين لذا أصبح لزاما عليها إعتداد أساليب وتقنيات تكنولوجية لتسيير هذه الوثائق والسيطرة على التضخم الهائل لها وإسترجاعها في أقل وقت وجهد ومن بين هذه التقنيات التسيير الإلكتروني للوثائق، الذي يعتبر من أهم التقنيات لتسيير الوثائق في مختلف القطاعات، وفي إطار الكشف عن واقع تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق في مصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية زريبة الوادي وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج الايجابية حيث أن مشروع التسيير الإلكتروني الذي تبنته مصلحة جوازات السفر البيومترية بالبلدية كان مشروعا ناجحا وذلك راجع الى الوسائل والأدوات التي سخرتها البلدية ما خلف تأثيرا جيدا على المصلحة في الحفاظ على الوثائق وسهولة في إسترجاعها.

- 1- أحمد، فرج أحمد. دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
- 2- الطعامنة، محمد. العلوش، طارق. الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- 3- القدوة، محمود. الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.
- 4- بن يونس، عمر محمد. المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية. لبنان: الدار العربية للموسوعات، 2010.
- 5- جعفر، حسن جاسم. المكتبات الرقمية واقعها ومستقبلها. الاردن: دار البداية، الاسكندرية، 2010.
- 6- سهيلة، مهري. بلال، بن جامع. مكتبة الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقية. قسنطينة: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2011.
- 7- عبد المالك، بن السبتي. زهير، حافظي. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مراكز الأرشيف. قسنطينة: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2001.
- 8- عبد المالك، بن السبتي. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات. قسنطينة، 2005.
- 9- عماد، عيسى صالح محمد. المكتبات الرقمية الأسس النظرية والتطبيقات العملية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008.
- 10- غزال، عادل. التسيير الالكتروني للوثائق. قسنطينة: الألمعية للنشر والتوزيع، 2012.

- 11- منير، الحمزة. المكتبات الرقمية والتسيير الالكتروني. الجزائر: الألمعية للنشر والتوزيع، 2011.
- 12- نبيل، بن عبد الرحمان المعثم. المكتبات في المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجا. الرياض، 2010.
- 13- نجلاء، أحمد يسن. الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2013.
- 14- نجلاء، عبد الفتاح طه عشري. التقنيات الحديثة وأثرها في المكتبات. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، لدنيا الطباعة والنشر، 2014.
- 15- نهال، فؤاد اسماعيل. تحليل وتصميم نظم المعلومات الالكترونية. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2011.
- 16- سلاطونية، بلقاسم، الجيلاني، حسان. منهجية العلوم الاجتماعية. الجزائر: دار الهدى، 2004.
- 17- عليان، رحي مصطفى، غنيم، محمد عثمان. مناهج البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان، دار الصفاء، 2000.
- الرسائل الجامعية:
- 18- بوخاري، أم هاني. متطلبات وضع انتقاء البرمجيات الوثائقية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار - عنابة. شهادة ماجستير. علم المكتبات: قسنطينة، 2006.
- 19- بوعندل، باسم. الحكومة الالكترونية ودورها في ديمقراطية المعلومات: دراسة ميدانية بمعهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة2، شهادة الماستر. علم المكتبات: قسنطينة، 2013.

- 20- بومهدي، عليمه. التسيير الالكتروني للوثائق بالمجالس القضائية: دراسة ميدانية بمجلس قضاء قسنطينة. شهادة الماستر. علم المكتبات: قسنطينة، 2017.
- 21- دلهوم، انتصار. تسيير الارشيف في المؤسسات والإدارات العمومية: دراسة ميدانية بولاية سوق أهراس. شهادة ماجستير، علم المكتبات: قسنطينة، 2006.
- 22- ساكر، أمينة. تباري، حنان. البرمجيات الوثائقية وتأثيرها على خدمات المراكز الثقافية: دراسة ميدانية بالمركز الثقافي الفرنسي بقسنطينة. شهادة الماستر. علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2011.
- 23- سهيلة، مهري. مكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل. شهادة ماجستير. علم المكتبات: قسنطينة، 2006.
- 24- عبان، عبد القادر. تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر: دراسة سيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة. شهادة دكتوراه. علم الاجتماع: بسكرة، 2016.
- 25- كساب، محمد عزات خير. متطلبات نجاح نظام ادارة الوثائق الالكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات فلسطين. رسالة ماجستير. ادارة الاعمال: غزة، 2008.
- 26- لزهري، بوشارب بولوداني. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية وافتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس. شهادة ماجستير. علم المكتبات: قسنطينة، 2006.
- 27- نقاش، ليلي. البرمجيات الوثائقية في المكتبات الجامعية بين البرمجيات الوثائقية والامتلاكية والبرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر: دراسة ميدانية بمكتبات جامعات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. شهادة الماستر. علم المكتبات: قسنطينة، 2011.

- 28- نور الدين، قوالي. تصميم نموذج مكتبة افتراضية لمصادر المعلومات الاقتصادية في الجزائر. شهادة ماجستير. علم المكتبات: الجزائر، 2004.
- 29- ينجح، خديجة. قصري، فاطمة. واقع استخدام التسيير الالكتروني للوثائق في ميدان الارشيف: دراسة ميدانية لأرشيف وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي. شهادة الماستر. علم المكتبات، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، 2016.
- 30- خديجة، بوخالفة. مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية وآليات التأسيس: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة. شهادة الدكتوراه. ط3. علم المكتبات: قسنطينة، 2014.
- 31- سارة، مغري. واقع سياسة اقتناء مصادر المعلومات الالكترونية بالمكتبات العامة: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة بقسنطينة. شهادة ماستر. علم المكتبات، قسنطينة، 2016.
- 32- عبد المالك، بن السبتي. تكنولوجيا المعلومات: أنواعها ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي: جامعة منتوري نموذجاً، أطروحة دكتوراه. علم المكتبات: قسنطينة، 2002.
- 33- ياسين، بوالجديري. إعداد دفتر الشروط مشروع رقمنة مؤسسة أرشيفية: دراسة ميدانية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة. شهادة الماستر. علم المكتبات: قسنطينة، 2016.

الويبوغرافيا:

34- بن السبتي، عبد المالك. محاضرات في التسيير الالكتروني للوثائق. جامعة قسنطينة متاح على الخط: <http://www.webreview.dz/article.php?id.article:164>. تاريخ الولوج: 12-02-2018. (11:05).

35- مجلة المكتبات والمعلومات. التسيير الالكتروني للوثائق. [على الخط] متاح على الرابط <http://www.asjp.cerist.dz/en/recherche> تاريخ الولوج: 10-02-2018 [10:03]

36- أحمد، فراج. التعرف الضوئي على الحروف: معايير الاختيار، طريقة العمل، الاشكاليات والآفاق المستقبلية. مجلة المعلوماتية، ع.21. 2008، متاح على الخط:

تاريخ الولوج: <http://informatics.gov.sa/old/detaits.php?d:219>. تاريخ الولوج: 10.03.2018 [30:15]

37- اليسير. تقنيات وإجراءات الرقمنة بالمكتبات الجامعية. [على الخط]، متاح على الرابط:

<http://alyasir.net/vb/showthread.php.? T :9627>

38- باشيو، سالم. التسيير الالكتروني للمعلومات والوثائق المؤسسات: دراسة حالة ، Cybrarians journal الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز فرع إنتاج الكهرباء، العدد37، مارس 2015، متاح على الخط: <http://www.journal.cybrarians.org/index.php?687>.

39- جامعة قسنطينة. الاقتناء الرقمي. [على الخط]، متاح على الرابط: <http://mentouri.ibda3.org>. تاريخ الزيارة : 12-03-2018 [17 :42]

40- عكنوش، نبيل. غانم، نذير. محاضرات في التسيير الالكتروني. قسنطينة، متاح على الخط:

<http://www.umc.edu.dz/vf/images/cours/gestion-electronique-documents/sommaire.html> .

تاريخ الولوج: 2018 /02/18، 13:30.

41- غزال، عادل. مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجا. cybrarians jornal، العدد34، مارس 2014، متاح على الخط:

<http://www.journal.cybrarians.org/index.php?663>.

تاريخ الولوج: 2018-02-12.(11:58).

42- الموسوعة الحرة. الماسح الضوئي [على الخط]، متاح على الرابط: <http://www.wikipedia.org/wiki/> تاريخ الولوج: 2018-03-10. [10.30]

43- موسوعة النور. أنواع الماسحات الضوئية . [على الخط]، متاح على الرابط: [http:// blindopedia. Kenana online. Com/ posts.](http://blindopedia.kenanaonline.com/posts/) تاريخ الولوج: 2018 /03 /10. 11:02، 2018

المراجع باللغة الاجنبية:

44 . introduction a la GEIDE, Mos Magazine.france, 1998.p2. disponible sur : <http://www.mosarrca.oim/acro/ged99.pdf>.

الملكوت

ملخص:

يعتبر التسيير الالكتروني للوثائق أحد الاليات الفعالة التي أثبتت نجاعتها في تسيير العديد من المؤسسات عامة أو خاصة، لذلك تبنت العديد من القطاعات في الجزائر هذا النوع من التسيير تحت مسميات عديدة وضمن مشاريع كبرى منها مشروع الحكومة الالكترونية، لأجل هذا اخترنا هذا الموضوع الموسوم بـ: "واقع تطبيق التسيير الالكتروني للوثائق بالمؤسسات العمومية" للتعرف والوقوف ميدانيا على حيثياته، وتدرجنا في معالجة هذا الموضوع بعرض معلومات نظرية ضمن فصلين الاول تناولنا فيه أهم المفاهيم التي لها علاقة بالتسيير الالكتروني والفصل الثاني تطرقنا فيه الى مراحل انشاء هذا النظام نظريا في حين دعمنا هذين الفصلين بدراسة ميدانية نزلنا فيها الى أرض الواقع المتمثل في بلدية زريبة الوادي وتحديدًا مصلحة جوازات السفر البيومترية وأجرينا مقابلة مع القائمين على المصلحة متوصلين في نهاية الدراسة الى نتيجة مفادها أن التسيير الالكتروني للوثائق يظهر جليا في هذه المصلحة ويتم تطبيق أساسياته بكل الشروط المطلوبة لنجاحه وأن المصلحة لا تواجه مشاكل تعيق تطبيق هذا النظام بالإضافة الى الخدمات التي تقدمها للمواطن من خلال هذا النوع من التسيير.

الكلمات المفتاحية:

التسيير. الوثيقة. التسيير الالكتروني للوثائق. جوازات السفر. البيومتري. بلدية زريبة الوادي

Abstract:

The electronic management of the documents is one of the effective mechanisms that proved effective in the management of many institutions in general or private, so many sectors in Algeria adopted this type of management under several names and within major projects, including e-government project, for this we chose this subject, The application of the electronic management of documents in public institutions "to identify and stand on the ground on the merits, and included in the treatment of this subject by presenting theoretical information in two chapters I dealt with the most important concepts related to electronic management and Chapter II, where we discussed the stages of creating this In theory, while we supported these two chapters in a field study, we came to the ground in the municipality of Zeribat Al Wadi, specifically the biometric passports department. We conducted an interview with the stakeholders at the end of the study to the conclusion that the electronic management of the documents is evident in this interest. The conditions required for its success and that the interest does not face problems that impede the application of this system in addition to the services provided to citizens through this type of management.

key words:

Steering. document. Electronic document management. Passports. Biometrics. Municipality of Zeraibat Al Wadi

Résumé:

La gestion électronique des documents est l'un des mécanismes efficaces qui s'est révélés efficaces dans la gestion de nombreuses institutions publiques ou privées, c'est pour quoi de nombreux secteurs en Algérie ont adopté ce type de gestion sous plusieurs noms et au sein des projets majeurs, A cet effet, nous avons choisi ce thème, marqué par «la réalité de l'application de la gestion électronique des documents dans les institutions publiques» pour l'identifier directement sur le terrain, étant face à ce sujet présentant la théorie de l'information dans les deux chapitres, le premier nous avons traité les concepts les plus importants liées à la gestion électronique, et le second chapitre, nous avons entamé les étapes de la mise en place de ce système en théorie tout en soutenant ces programmes étude sur le terrain , nous sommes descendus au sol de la municipalité Zeribet El Ouad, plus précisément l'administration de la gestion des passeports biométriques, et nous avons mené un entretien avec des réformateurs à la fin de l'étude et nous avons conclu que la gestion électronique des documents est évidente dans cette administration et ses fondamentaux sont appliqués sur toutes les conditions requises pour son succès et elle ne fait pas face à des obstacle, en plus de services qu'elle offre au citoyen à travers ce système.

Les mots clés:

**Direction- Document- Gestion électronique des documents-
Passport- Municipalité de zeribet Alwadi.**