



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أوت 2015-سكيدة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة بعنوان:

مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالإدارات العمومية
-دراسة حالة بلدية القل-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

تحت إشراف الأستاذ:

• د.لبجيري نور الدين

من إعداد الطالبتين:

- خروز خوله
- بولخصايم ضحي

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. عبد الكريم بابوري	أستاذ محاضر "ب"	جامعة سكيدة	رئيسا
د.نورالدين لبجيري	أستاذ محاضر"أ"	جامعة سكيدة	مشرفا
د.عبد الغني زغوف	أستاذ محاضر "ب"	جامعة سكيدة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023_2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامتنالا لقوله صلى الله عليه

وسلم:

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

نتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذ المشرف الذي رافقنا طيلة مدة

الدراسة.

الى كل الأساتذة الكرام الذين رافقونا طيلة الفترة الدراسية وقدموا لنا يد

العون.

الى كل زملاء الدراسة اخواننا الطلبة وفقهم الله جميعا.

الإهداء

"بسم خالقي وميسر أموري وعصمت أمري لك كل الحمد والامتنان"

أهدي هذا النجاح لنفسي أولاً ثم إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى أبي الرجل الذي سعى طوال حياته لكي نكون أفضل منه

-أبي الغالي-

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي التي كانت لي الأم والأخت والصديقة داعمي الأول ووجهتي التي استمد منها القوة.

-امي الحبيبة-

إلى مصدر قوتي الداعمين الساندين، الواقفين خلفي، وكانوا عوناً وسنداً في طريقي.

-إخوتي-

ولا أنسى رفقاء الروح الذين شاركوني خطوات هذا الطريق إلى من شجعوني على إكمال المسيرة إلى رفقائي ممتنة لكم .

لله الشكر كله أن وفقني لهذه اللحظة، فالحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه الكريم

خريجتكم خوله



الإهداء

الحمد لله حبا و شكرا و امتنان على البدء و الختام لو آخر دعواهم الحمد لله رب العالمين بعد مسيرة دراسية دامت سنوات ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار جهدي و أرفع قبعتي بكل فخر فالحمد لله الذي يسر البدايات و بلغنا النهايات بفضلته و كرمه.

أما بعد اهدي هذا النجاح إلى قرّة عيني إلى من سهرت الليالي لأنام وضحت بالكثير و لا زالت إلى من جعل الجنة تحت أقدامها و احتضني قلبها قبل يدها و سهلت لي الشدائد بدعائها إلى القلب الحنون و سر قوتي و نجاحي أمي العزيزة حفظها الله و رعاها.

إلى ذلك الرجل العظيم الذي أفنى حياته من أجل تعليمي أبي الغالي حفظه الله و أطال في عمره. توفقوا بجانبني كلما اوشكت أن أتعثّر.

و أخيرا من قال أنا لها أنالها، و أنالها إن أثبت رغما عنها أتيت بها، ما كنت أفعل لولا توفيق من الله ها هو اليوم العظيم هنا، اليوم الذي أجريت سنوات الدراسة الشاقة حاملة فيها حتى توالت يمينه و كرمه لفرحة التمام، الحمد لله الذي به خيرا و أملا و أغرقنا سرورا و فرحا ينسيني مشقتي.

خريجتكم ضحى



قائمة فهرس الجداول

88	جدول رقم 01 :يوضح إدخال الوسائل الرقمية في مصلحة الحالة المدنية؟	01
89	جدول رقم 02 :يبين مسار توظيف الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية.	02
89	جدول رقم 03 :يوضح الوسائل الرقمية الموظفة بالمصلحة	03
90	جدول رقم 04 :يبين مجالات استخدام كل وسيلة	04
91	جدول رقم 05 :يوضح الكفاءات العاملة الموجودة لأداء وظيفة الرقمنة	05
92	جدول رقم 06 :يبين خضوع عمال المصلحة لدورات تكوينية لتحسين مستواهم في الرقمنة	06
93	جدول رقم 07 : يوضح وجهة توجه المواطنين في حالة وجود شكاوي لهم داخل المصلحة	07
94	جدول رقم 08 :يوضح مدى رضا وارتياح المواطنين وتقبلهم لهذه العملية	08
95	جدول رقم 09 :يوضح العوائق والمشاكل التي واجهتكم أثناء إجراء عملية الرقمنة.	09
96	جدول رقم 10 :يوضح جنس المبحوثين	10
97	جدول رقم 11 :يوضح سن المبحوثين	11

قائمة الجداول

98	جدول رقم 12: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي.	12
99	جدول رقم 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	13
100	جدول رقم 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	14
101	جدول رقم 15: يوضح توفر حواسيب في المصلحة	15
102	جدول رقم 16: يوضح ربط مكاتب المصلحة بشبكة الإنترنت	16
103	جدول رقم 17: يوضح توفر المصلحة على ماسح ضوئي	17
104	جدول رقم 18: يوضح توفر طابعات بالمصلحة	18
105	جدول رقم 19: يوضح إحتواء المصلحة على موقع إلكتروني لإستخراج بعض الشهادات عن بعد.	19
106	جدول رقم 20: يوضح الوثائق المستخرجة عن بعد.	20
107	جدول رقم 21: يوضح تقييم مستوى العاملين بالمصلحة في مجال إستخدام تقنيات الإعلام الآلي.	21
108	جدول رقم 22: يوضح عدد الماسح الضوئي.	22
108	جدول رقم 23: يوضح عدد الطابعات المخصصة لإستخراج الوثائق	23
109	جدول رقم 24: يوضح تسهيل عملية البحث عن الوثائق	24

قائمة الجداول

	واستخراجها من خلال وضعها في قاعدة البيانات	
110	جدول رقم 25: يوضح الوثائق الموضوعة والمستخرجة من قاعدة البيانات.	25
111	جدول رقم 26: يوضح إقرار الإجراء الخاص بإلغاء شرط حضور المعني لتسهيل عملية استخراج الوثائق على المواطنين.	26
112	جدول رقم 27: يوضح نوع الوثائق التي يجب حضور المعني فيها.	27
113	جدول رقم 28: يوضح وجود تطبيقات رقمية لإستخراج الوثائق عن بعد.	28
114	جدول رقم 29: يوضح وجود تطبيقات تسهل على المواطن إستخراج وثائقه	29
115	جدول رقم 30: يوضح عدد الوثائق الأكثر طلبا من المواطنين على مستوى مصلحة الحالة المدنية.	30
116	جدول رقم 31: يوضح مدة صلاحية شهادة الميلاد.	31
117	جدول رقم 32: يوضح بالتقريب عدد الوثائق المستخرجة في اليوم الواحد قبل وبعد عملية الرقمنة.	32
118	جدول رقم 33: يوضح مدة وجود ازدحام في استخراج الوثائق.	33
119	جدول رقم 34: يوضح مساهمة استخدام الوسائل الرقمية في تقليل الإزدحام.	34

قائمة الجداول

120	جدول رقم 35 :يوضح تقييم عملية استخراج الوثائق مقارنة بمرحلة الإستخراج اليدوي.	35
121	جدول رقم 36 :يوضح حالة مردود عمال المصلحة بعد توظيف الرقمنة.	36
122	جدول رقم 37 :يوضح وجود خدمة المواعيد لاستخراج الوثائق لتقليل الإنتظار.	37
123	جدول رقم 38 :يبين تقييم المبحوثين لجودة الورق المستخدمة في استخراج الوثائق.	38
124	جدول رقم 39 :يبين تقييم المبحوثين لشكل الكتابة المستخدمة في استخراج الوثائق.	39
125	جدول رقم 40 :يبين تقييم المبحوثين لوضوح محتوى الوثائق المستخرجة.	40
126	جدول رقم 41 : يبين تقييم المبحوثين لعملية استخراج الوثائق مقارنة بالسابق من حيث وجود الأخطاء.	41
127	جدول رقم 42 : يوضح مساهمة استخراج الوثائق من قاعدة البيانات في التقليل من احتجاج المواطنين على الأخطاء المتضمنة في الوثائق.	42
128	جدول رقم 43 : يوضح مدى التماس تطور في عملية أرشفة ملفات	43

قائمة الجداول

	الحالة المدنية بعد توظيف الرقمنة.	
129	جدول رقم 44 : يوضح وجود إجراءات منتبحة في حالة اكتشاف أي خطأ في الوثائق.	44
130	جدول رقم 45 : يوضح اتباع المصلحة معايير في مجال إدارة الوثائق والبيانات على المنصات الرقمية.	45
132	جدول رقم 46 : يوضح تقييم عمل المصلحة بعد استخدام الوسائل الرقمية في مجال استخراج الوثائق وتحسين الوثيقة من حيث الشكل وانتقاء الأخطاء.	46
133	جدول رقم 47 : يوضح مسار عملية أرشفة وثائق الحالة المدنية.	47

قائمة فهرس الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
84	الشكل رقم(01): الهيكل التنظيمي لبلدية القل.	01
96	الشكل رقم(02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	02
97	الشكل رقم(03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	03
98	الشكل رقم(04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	04
99	الشكل رقم(05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي.	05
101	الشكل رقم(06): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	06
102	الشكل رقم(07): يمثل توفر المصلحة على حواسيب.	07
102	الشكل رقم(08): يمثل ربط مكاتب المصلحة بالإنترنت.	08
103	الشكل رقم(09): يمثل توفر المصلحة على ماسح ضوئي.	09
104	الشكل رقم(10): يمثل وجود طابعات بالمصلحة.	10
105	الشكل رقم(11): يمثل إحتواء المصلحة على موقع إلكتروني.	11
106	الشكل رقم(12): يمثل نسبة ونوع الشهادات المستخرجة عن بعد.	12

107	الشكل رقم(13):يمثل تقييم مستوى العاملين في استخدام تقنيات الإعلام الآلي.	13
110	الشكل رقم(14):يمثل تسهيل عملية البحث عن الوثائق واستخراجها من خلال وضعها في قاعدة البيانات.	14
111	الشكل رقم(15):يمثل نوع الوثائق المستخرجة من قاعدة البيانات.	15
112	الشكل رقم(16):يمثل مدى سهولة استخراج الوثائق عند إلغاء شرط حضور المعني.	16
113	الشكل رقم(17):يمثل نوع الوثائق التي يجب فيها حضور المعني.	17
114	الشكل رقم(18):يمثل وجود تطبيقات لإستخراج بعض الوثائق عن بعد.	18
115	الشكل رقم(19):يمثل تسهيل عملية استخراج الوثائق من خلال التطبيقات.	19
119	الشكل رقم(20):يمثل وجود إزدحام في استخراج الوثائق	20
120	الشكل رقم(21):يمثل مساهمة استخدام الوسائل الرقمية في تقليل الإزدحام.	21
121	الشكل رقم(22):يمثل تقييم عملية إستخراج الوثائق مقارنة بالإستخراج اليدوي.	22
122	الشكل رقم(23):يمثل حالة مردود العاملين بالمصلحة بعد توظيف الرقمنة.	23

123	الشكل رقم(24):يمثل إنعدام خدمة تحديد المواعيد.	24
124	الشكل رقم(25):يمثل تقييم المبحوثين لجودة الورق المستخدمة في استخراج الوثائق.	25
125	الشكل رقم(26):يمثل نسبة تقييم المبحوثين لشكل الكتابة المستخدمة في استخراج الوثائق.	26
126	الشكل رقم(27):يمثل نسبة تقييم المبحوثين لوضوح محتوى الوثائق المستخرجة.	27
127	الشكل رقم(28):يمثل تقييم المبحوثين لعملية استخراج الوثائق مقارنة بالسابق من حيث وجود الأخطاء.	28
128	الشكل رقم(29):يمثل مساهمة عملية استخراج الوثائق من قاعدة البيانات في التقليل من احتجاج المواطنين على وجود الأخطاء.	29
129	الشكل رقم(30):يمثل وجود تطور في عملية الأرشفة بعد توظيف الرقمنة.	30
130	الشكل رقم(31): يمثل وجود إجراءات متتبعة عند وجود خطأ في الوثائق.	31
131	الشكل رقم(32):يمثل إتباع المصلحة معايير في إدارة الوثائق على مستوى المنصة الرقمية.	32

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	
	الإهداء
	شكر وتقدير
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	فهرس المحتويات
	ملخص الدراسة
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: إطار الدراسة ومنهجيتها	
2	تمهيد
4_3	1_1 الإشكالية
6_5	2_1 أسباب الدراسة
7_6	3_1 أهداف الدراسة
7	4_1 أهمية الدراسة

فهرس المحتويات

11_7	5_1 المفاهيم
21_12	6_1 الدراسات السابقة
24_22	7_1 المنهج والأدوات
25	8_1 مجتمع الدراسة وعينتها
28_25	9_1 منظور الدراسة
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: أساسيات حول الإدارة الرقمية	
31	تمهيد
32	1_2 مفهوم وخصائص الإدارة الرقمية
34_32	1_1_2 تعريف الإدارة الرقمية
36_35	2_1_2 خصائص الإدارة الرقمية
36	2_2 نشأة و مراحل تطور الإدارة الرقمية
38_36	1_2_2 نشأة الإدارة الرقمية
40_38	2_2_2 مراحل تطور الإدارة الرقمية
40	3_2 أهداف وأهمية الإدارة الرقمية

فهرس المحتويات

41_40	1_3_2 أهداف الإدارة الرقمية
43_42	2_3_2 أهمية الإدارة الرقمية
43	4_2 مبادئ ووظائف الإدارة الرقمية
45_43	1_4_2 مبادئ الإدارة الرقمية
48_45	2_4_2 وظائف الإدارة الرقمية
49	5_2 متطلبات وتحديات الإدارة الرقمية
51_49	1_5_2 متطلبات الإدارة الرقمية
54_52	2_5_2 تحديات الإدارة الرقمية
55	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الخدمة العمومية في الإدارات العمومية	
57	تمهيد
58	1_3 الخدمة في الإدارة العمومية
60_58	1_1_3 تعريف الخدمة العمومية
61_60	2_1_3 تعريف الإدارات العمومية
62	2_3 أهمية وأنواع الخدمة العمومية

فهرس المحتويات

63_62	1_2_3 أهمية الخدمة العمومية
65_64	2_2_3 أنواع الخدمة العمومية
65	3_3 مبادئ ومعايير تحسين الخدمة العمومية
66_65	1_3_3 مبادئ الخدمة العمومية
69_67	2_3_3 معايير الخدمة العمومية
70	4_3 تحسين الخدمة العمومية
71_70	1_4_3 ادواعي تحسين الخدمة العمومية
75_71	2_4_3 أساليب تحسين الخدمة العمومية
76	5_3 الوسائل الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
77_76	1_5_3 وسائل تحسين الخدمة العمومية
78_77	2_5_3 دور الوسائل الرقمية في تحسين الخدمة العمومية
79	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: عرض بيانات الدراسة الميدانية وتحليلها	
81	تمهيد
82	1_4 التعريف بميدان الدراسة

فهرس المحتويات

82	1_1_4 تقديم بلدية القل
82	2_1_4 الموقع والمساحة
83	3_1_4 نشأتها
84_83	4_1_4 الهيكل التنظيمي لبلدية القل
87_85	5_1_4 مصلحة الحالة المدنية
87	6_1_4 مهام مصلحة الحالة المدنية
95_88	7_1_4 تحليل جداول المقابلة
96	2_4 خصائص عينة المبحوثين
101_96	1_2_4 تحليل نتائج المحور الأول الخاص بمتغير البيانات الشخصية
108_101	2_2_4 تحليل نتائج المحور الثاني الخاص بواقع الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل.
117_109	3_2_4 تحليل نتائج المحور الثالث الخاص بمساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق سهولة استخراج وثائق الحالة المدنية.
123_118	4_2_4 تحليل نتائج المحور الرابع الخاص بمساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق سرعة استخراج وثائق الحالة المدنية
134_123	5_2_4 تحليل نتائج المحور الخامس الخاص بمساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق

فهرس المحتويات

	جودة استخراج وثائق الحالة المدنية.
135	خلاصة الفصل
137_136	نتائج الدراسة
140-139	خاتمة
151-142	قائمة المصادر والمراجع
163_153	قائمة الملاحق

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الرقمية ومساهمته في تحسين الخدمة العمومية في الإدارات العمومية وتم اسقاط هذه الدراسة على مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل ولاية سكيكدة في الفترة مابين شهر أفريل إلى شهر ماي 2024 حيث إعتدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة انطلاقا من التساؤلات المطروحة وللإجابة على هذه التساؤلات إعتدنا على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات والمتمثلة في المقابلة والاستبيان وبرنامج Excel من أجل تحليل معطيات البيانات.

وقد توصلنا إلى أن الإدارة الرقمية لها مساهمة كبيرة وفعالة في تطوير وترقية وتحسين الخدمات العمومية في الإدارات العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الرقمية، الخدمة العمومية، الإدارات العمومية، تحسين الخدمة.

Study summary:

This study aims to investigate various aspects of digital management and its contribution to improving public service in public administrations. This study was presented to the Civil status Authority in the municipality of collo skikda province, in the period from April to May 2024, where we relied on the descriptive analytical approach in describing and analyzing the phenomenon based on Among the questions raised, and to answer these questions, we relied on a set of tools to collect data, namely the interview, the questionnaire, and Excel program in order to analyze the data.

The study concluded that digital management has a significant and effective contribution to the development and enhancement of public services in public administrations.

Key words: digital management, public service, public administration, service optimization.

مقدمة

مقدمة:

شهد العالم تطور في مجال الرقمنة و تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، إذ مست أغلب القطاعات خاصة في قطاع الخدمة العمومية الإدارية كغيرها من القطاعات الإستراتيجية بهدف تطوير العمل الإداري والرقمي به ، إضافة على ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الرقمية يمثل توجهها عالميا يحفز على تبني نظم الخدمات العمومية الرقمية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات التي قدمتها دول عديدة منها الولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا بينما سعت أيضا دول المغرب العربي تونس والمغرب إلى تحديث إدارتها العمومية نظرا للتخلف الكبير الذي عانت منه.

فالجزائر كغيرها من الدول تسعى بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على الرقمنة من خلال عصرنة قطاعها العمومية في مختلف المجالات بالإعتماد على وسائل رقمية حديثة، فإن إدخال هذه الأخيرة حول من الإدارة التقليدية الجزائرية إلى الإدارة الرقمية، إضافة إلى ذلك أصبحت الإدارة الرقمية نقطة إهتمام جميع المؤسسات العمومية من خلال الإعتماد على النظم الرقمية في تقديم الخدمات للمواطنين بشكل جديد و حديث لتوفير و سد الإحتياجات المتزايدة للمواطنين ذات جودة و سرعة و كفاءة في أداء الخدمات العمومية في وقت قصير و جهد قليل و لتحقيق ذلك و يجب الربط بين الرقمنة و تحسين الخدمة المقدمة و

أصبحت الغاية الأساسية لها هي البحث عن كيفية تقديم خدمات عمومية ذات جودة ترضي المواطن و الصالح العام و تساهم في التنمية الإجتماعية و الإقتصادية.

فالخدمة العمومية هي الرابطة التي تجمع بين الإدارة والمواطن من خلال تلبية رغباته فهي تعبر عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة وإشباع حاجات المواطن، وكذا تحقيق المرونة خاصة في ظل انتشار الرقمنة، وتعتبر الخدمات العمومية في الإدارات العمومية الأكثر كثافة وإقبالاً من طرف المواطنين وبالتالي فإن عصرنة القطاع العمومي يتطلب تعميم إدخال الوسائل الرقمية لمواكبة التطور الحاصل وتوسيع شبكات الإتصال لضمان نقل المعلومات بشكل آمن وسريع ومع هذا التطور أصبح من الصعب على الإدارة العمومية التخلي عن الرقمنة في تقديم خدماتها العمومية.

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة لمعرفة مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية القل، وحيث قسمت هذه الدراسة إلى أربعة فصول وخاتمة حيث تناول الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة فيه كل الخطوات المنهجية بناء على الإشكالية و مجموعة من المفاهيم الرئيسية للدراسة بالإضافة إلى مجتمع البحث و عينة الدراسة وصولاً إلى نظرية الدراسة، ويليه الفصل الثاني بعنوان أساسيات حول الإدارة الرقمية ، والفصل

الثالث بعنوان الخدمة العمومية بالإدارات العمومية،وتم الفصل التطبيقي والأخير تحت عنوان عرض بيانات الدراسة وتحليلها.

الفصل الأول : إطار الدراسة ومنهجيتها

تمهيد

1_1 الإشكالية

2_1 أسباب إختيار الموضوع

3_1 أهداف الدراسة

4_1 أهمية الدراسة

5_1 المفاهيم

6_1 الدراسات السابقة

7_1 المنهج والأدوات

8_1 المجتمع وعينته

9_1 منظور الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد الإطار المنهجي للدراسة من أهم الفصول النظرية لما يحمله من تحديد منهجي للإتجاه الذي ستكون عليه باقي الفصول النظرية حيث ستقدم فيه مجموعة من الأهداف والأسباب التي يسعى إليها من خلال اختبار موضوع مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالإدارات العمومية ونحو تحديد معالم الدراسة الميدانية، بناءً على الصياغة الدقيقة للإشكالية وتساؤلات الدراسة والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع .

1_1_1 الأشكالية:

عرف العالم في العقود الاخيرة ثورة هائلة في جميع المجالات العلمية والتكنولوجية ،التي أحدثت تغيرا في الحياة اليومية للإنسان منها المجال التكنولوجي الذي شهده العالم مؤخرا وانتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) الى الانتقال من الأنشطة التقليدية العادية الى الأنشطة الإلكترونية فنشأ عن هذا التطور ما يعرف بالإدارة الرقمية التي تعني الانتقال من العمل التقليدي الى تطبيقات معلوماتية بما فيها من شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن . وعموما يمكن الجزم بأن إدخال الرقمنة هو ثورة حقيقة في الإدارة لما تحدثه من تغيير في اسلوب العمل الإداري وفعاليتها وأدائه ،حيث انبثق عن إدخال هاته الأخيرة العديد من التغيرات على قطاع الخدمة العمومية، حيث يحتل هذا القطاع أهمية لا تقل عن غيره من القطاعات ويعود ذلك إلى تطور المجتمعات وزيادة الطلب على الخدمة بجميع أنواعها لاسيما الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والإدارات العمومية التي يطلق عليها الخدمات العمومية. فالجزائر تسعى جاهدة بشتى الطرق لإنشاء مجتمع يعتمد على التكنولوجيا الاتصال والرقمنة من خلال عصرنه إداراتها ومؤسساتها العمومية والتي تتطلع الى إلغاء التعامل التقليدي للإدارة والتوجه الى ما يعرف بالخدمة العمومية الرقمية لتحقيق رغبات المواطنين في ظرف قياسي وبشكل افضل في محاولة للقضاء على البيروقراطية المنتشرة

الفصل الأول:

إطار الدراسة ومنهجيتها

في الوسط الاداري والتي تعيق تلبية حاجات المواطنين وانتظارهم لفترات طويلة في طوابير لاستخراج مختلف الوثائق الادارية ، ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية الادارة الرقمية نجد بلدية القل التي تم إختيارها كنموذج للدراسة، لذلك يمكن القول أن الإدارة الرقمية من الموضوعات المهمة لما لها من دور كبير في تحسين الخدمة العمومية بالإدارات العمومية ،ومما سبق ذكره نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل تساهم الإدارة الرقمية الموظفة ببلدية القل في تحسين الخدمة العمومية؟

ومنه بتفرع هذا التساؤل إلى التساؤلات الآتية:

_هل تساهم الإدارة الرقمية الموظفة ببلدية القل في تحقيق سهولة استخراج وثائق

الحالة المدنية؟

_هل تساهم الإدارة الرقمية الموظفة ببلدية القل في تحقيق سرعة استخراج وثائق الحالة

المدنية ؟

_هل تساهم الإدارة الرقمية الموظفة ببلدية القل في تحقيق جودة الوثائق الادارية

المستخرجة؟

2_1 أسباب إختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا بإلحاح على إختيار هذا الموضوع وصياغة إشكاليته ،من أهم

هذه الأسباب هي:

أسباب ذاتية:

✓ الرغبة في الاهتمام الشخصي بالموضوع .

✓ الرغبة في الحصول على درجة عملية من خلال إعداد وتقديم مذكرة حول

موضوع الدراسة .

✓ محاولة تقصي جوانبها والوصول الى نتائج يمكن تعميمها انطلاقا من قناعتنا

الشخصية التي تتمحور في إصلاح مؤسسات الدولة التي تكمن في علاقة

المواطن بمؤسسات العمومية وهذا ما تهدف اليه الإدارة الرقمية .

أسباب موضوعية:

✓ بحكم التخصص العلمي الذي يتماشى مع الموضوع .

✓ اعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة

العملية والعلمية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

✓ القيمة العلمية لموضوع الإدارة الرقمية.

- ✓ كثرة مظاهر البيروقراطية والمنازعات اليومية بين المواطنين والموظفين على
- مدى تقديم الخدمات العمومية مما إستوجب تسليط الضوء على الإدارة الرقمية
- كونها تسعى لتقديم افضل الخدمات.

1_3 أهداف الدراسة:

- ✓ إبراز أهمية الإدارة الرقمية في المؤسسة المدروسة و كذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الادارة الرقمية للخدمات العمومية.
- ✓ إثراء الرصيد المكتبي بالبحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الرقمية و علاقتها بالخدمة العمومية .
- ✓ ازالة الغموض وضبط مفهوم الإدارة الرقمية.
- ✓ الكشف عن العلاقة بين الإدارة الرقمية والخدمة العمومية .
- ✓ معرفة مامدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الرقمية (الإلكترونية) .
- ✓ معرفة مدى مساهمة الإدارة الرقمية الموظفة ببلدية القل في تحقيق سهولة استخراج وثائق الحالة المدنية.
- ✓ معرفة مدى مساهمة الإدارة الرقمية الموظفة ببلدية القل في تحقيق سرعة استخراج وثائق الحالة المدنية .

✓ معرفة مدى مساهمة الإدارة الرقمية الموظفة ببلدية القل في تحقيق جودة الوثائق

الإدارية المستخرجة.

1_4 أهمية الدراسة:

✓ حداثة موضوع الإدارة الرقمية بإعتبارها أحد أهم إستراتيجيات الإدارة الحديثة.

✓ الرجوع بفوائد على البلديات من خلال تطبيقها للإدارة الرقمية في مجال تنظيمها.

✓ تعزيز التفاعل مع المواطنين فيمكن للإدارة الرقمية تعزيز التواصل والتفاعل مع

المواطنين من خلال تقديم خدمات رقمية مبسطة وسهلة.

✓ قلة البحوث والدراسات التي ربطت بين الإدارة الرقمية والخدمة العمومية.

1_5 المفاهيم:

تعد المفاهيم من المنطلقات الأساسية في البحوث والدراسات الإجتماعية والسوسولوجية

على وجه الخصوص لأنها تساعد على إعطاء الصورة الموضوعية للبحث وتساعد على

إمكانية التعريف والتحديد الدقيق لمسألة البحث بلغة علمية غير متناقضة .

ومن هنا يمكن تحديد المفاهيم الرئيسية والأساسية للموضوع والمفاهيم ذات الصلة

الواردة في الدراسة.

1_5_1 الإدارة:

لغة: الإدارة لغة دار يدور وأدار يدير إدارة جعل الشيء يدور بمعنى سيره وأحاط

بالأمر وإدارة المركز الذي تدار منه الأعمال والمدير هو من يتولى تدبير العمل.¹

لغة: أصل كلمة الإدارة administration لاتيني بمعنى to serve أي لكي يخدم

والإدارة بذلك تعني الخدمة على أساس أن من يعمل بالإدارة يقوم على خدمة النشاط الموجه

نحو التعاون المثمر والتنسيق الفعال بين الجهود البشرية المختلفة العاملة من أجل تحقيق

هدف معين بدرجة عالية من الكفاءة.²

اصطلاحاً: هي مجموعة من الأنشطة التي تمكن من انجاز الأعمال من خلال الآخرين

وتحقيق الأهداف المنظمة بكفاءة عالية.³

وعرفها لنفجستون بأنها: الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف في حدود

الموارد والتسهيلات المتاحة بحسن استخدامها.⁴

1_5_2 الرقمنة:

لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم

والتبيين والكتابة والقلم والخلط، ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، وكتاب

¹ فرحات يوسف شكري ، المعجم الطلبي عربي عربي ، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان ، 2004 ، ص 193 .

² د. عصام عبد اللطيف ، مفهوم الإدارة العامة والمالية بالهدف، نيولينك للنشر والتدريب ، ط الأولى ، 2015 ، ص 07.

³ أبو صبيحة نظيرة، بقسيمة نعيمة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة

جيبل، 2020، ص 9.

⁴ محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009 ، ص 19.

مرقام، أي قد بينت حروفه بعلامتها من التنقيط وقوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم.. والرقم: الكتابة والختم.. والرقم: ضرب مخطط من الوشي.. ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطفه.

اصطلاحا: يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي) إلى النمط الرقمي، وبذلك أن تصبح الصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية "وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب.¹

اجرائيا: عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسوب الإلكتروني.

1_5_3 الإدارة الرقمية :

¹ أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

اصطلاحاً: هي الإدارة التي تستخدم تكنولوجيات شبكة الإنترنت العالمية لتحسين أداء

مهامه وعملياتها المختلفة ونقلها لمن يحتاج إليها في داخلها أو خارجها.¹

عرفت فوزية حبيب بخش الإدارة الرقمية على أنها "هي الوظائف الإدارية بكفاية وفعالية

باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة".²

اجرائياً: الإدارة الرقمية هي نهج حديث لإدارة المؤسسات و الشركات يعتمد بشكل أساسي

على استخدام التكنولوجيا الرقمية والبيانات الإلكترونية لتحسين العمليات التنظيمية واتخاذ

القرارات الاستراتيجية.

1_5_4 الخدمة:

لغة: مأخوذة من اللاتينية (Servitium) أخذ هذا المفهوم بعداً في الأدبيات بداية من الثورة

الصناعية وما أفرزته من دراسات ميدانية حول واقع العمل والإنتاج والاستهلاك... الخ.³

¹ إيهاب فاروق، مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي-محافظات غزة" رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011، ص11.

² بخش فوزية حبيب، الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة، رسالة دكتوراه، كلية التربية جامعة أم القرى مكة المكرمة، 2006، ص40.

³ ابن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي -دراسة حالة غير منشورة، جامعة بسكرة، 2005، ص3.

اصطلاحاً: هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا ان تحدث عن طريق المستهلك وموظفي الخدمة، أو المالية أو سلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل.¹

1_5_6 الخدمة العمومية:

لغة: "عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى... هو عبارة عن نشاط إقتصادي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء".²

اصطلاحاً: أما مصطلح "الخدمة العمومية فيوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة".³

اجرائياً: الخدمة العمومية هي محصلة لكل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو الخاص و هذا في ضمن تحقيق المصلحة

¹ جغري دلنדה وعميش مروة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمركز بريد الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2022، ص9.

² Lovelock, Ch., & wirtz, J. (2004) services Marketing: People, Technology, Strategy, 5th edition, Emerald Group Publishig Limied.

³ ثابت عبدالرحمان إدريس، 2001، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مصر، ص445.

العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة و الإستمرارية في تقييم نشاط أي خدمة عمومية.

6_1 الدراسات السابقة:

تعرف الدراسات السابقة على أنها حجر الأساس تستوجب البدء من أجل تكوين فكرة علمية محددة تتمحور حول موضوع بحثي معين يساعد على استكمال ثبات الهيكل البحثي التنفيذي في إطاره ومضمونه المنطقي الصحيح.¹

هناك عدة دراسات سابقة تناولت الرقمنة وتأثيرها على عدة ميادين التجارة ، التسويق ، الموارد البشرية وتناولت الإدارة الرقمية كأحد التطبيقات التي تعتمد على هذه التكنولوجيات ولكن لم تركز على تطبيق الإدارة الرقمية في قطاع الخدمات العمومية بالإدارات العمومية ومن بين هذه الدراسات نذكر :

1_6_1 الدراسة الأولى:

للباحث **عبان عبد القادر** بعنوان **تحديات الإدارة الرقمية في الجزائر**، دراسة

سوسيولوجية بلدية الكاليتوس الجزائر، بسكرة ، 2016/2015

الإشكال الرئيسي: ماهي التحديات الرئيسية التي تواجه الإدارة الرقمية في الجزائر و

كيف يمكن تجاوزها لتحقيق تطور و تحسين في أداء الخدمات العمومية ؟

¹زينب صالح اشوح ,طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه ,المجموعة العربية لتدريب والنشر, القاهرة , 2014,

الفرضية الرئيسية للدراسة: هناك فجوة كبيرة بين التطلعات المتزايدة للمواطنين نحو الخدمات العمومية المتطورة و الفعالة و بين القدرة الحالية للإدارة العمومية على تلبية هذه التطلعات من خلال التكنولوجيا الرقمية.

الفرضيات الفرعية:

مساهمة الإدارة الرقمية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر.

هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الرقمية في الجزائر.

هناك تفاوت يتسبب في عدة تحديات للإدارة الرقمية في الجزائر.

عينة الدراسة: قام الباحث باختيار عينتين تمثلان جزءا من المجتمع الإحصائي، العينة

الأولى تم أخذها عن طريق التوزيع العشوائي لأفراد المجتمع الدراسة ل يتم أخذ العينة متكونة

من 162 فرد من المجتمع الإحصائي المقدر ب 298 موظف إداري، بينما العينة الثانية

فهي عينة قصدية تمثل في 32 فرد من الأشخاص الذين يأتون إلى البلدية.

منهج الدراسة: إعتد الباحث في هذه الدراسة على منهجين هما: المنهج الوصفي و

المنهج الاحصائي و ذلك من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة و كذلك الإحاطة بموضوع

الإدارة الرقمية و من بين الأدوات المستخدمة هي الملاحظة و دليل المقابلة.

أهم نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من التحديات التي تواجه

الإدارة الرقمية في الجزائر و من هذه التحديات هي تحدي البنية التقنية مثل ضعف

اتصالات الانترنت، نقص الخبراء التقنيين، و عدم توفر الاجهزة و البرمجيات اللازمة و هذا

التحدي يؤثر سلبا على قدرة الإدارة الرقمية على تقديم الخدمات العمومية بشكل فعال و يعيق تطبيق التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي و غيرها.

التعليق: لتجاوز هذه التحديات يجب على الجزائر العمل على تطوير المهارات ،و تشجيع ثقافة التغيير و الابتكار داخل الإدارة العمومية ،كما يلزم أيضا وضع إستراتيجيات فعالة لحماية البيانات بالإضافة إلى تمثين التعاون بين القطاعين العام والخاص لتعزيز تطبيق الإدارة الرقمية في البلاد. وهذه الدراسة ركزت على تحديات التي تصادف الإدارة الرقمية أما دراستنا فتناولت الموضوع من جانب كيف تساهم الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة وأيضا دراسة الموضوع من جوانب عدة وكذلك توصلنا في دراستنا إلى أن الإدارة الرقمية تساهم بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية على عكس هذه الدراسة التي توصلت إلى أن هناك الكثير من التحديات التي تواجهها.

2_6_1 الدراسة الثانية:

للباحثة قادة دليّة تحت عنوان "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر-"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، 2018/2017.

تحت الإشكالية التالية كيف يمكن أن تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ؟ وكيف يمكن أن تستفيد وزارة الداخلية والجماعات المحلية من تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية وإعادة النظر في طريقة تقديم وتحسين الخدمة العمومية ؟

وتمثلت تساؤلاتها الفرعية في:

- ماذا نقصد بالإدارة العمومية وما علاقتها بالخدمة العمومية ؟
- ما تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الإدارة ؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ؟
- ماهي الأهداف المعلنة لبرنامج الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات

المحلية؟

فرضياتها:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن انطلاقا من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العمومية والخدمة العمومية اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها يحقق مكاسب اجتماعية واقتصادية من الكلفة والزمن.

- نجاح تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر مرتبط بتطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- توجه وزارة الداخلية والجماعات المحلية لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تقريب الإدارة من المواطن وترسيخ المبادئ التي تحكم الخدمة العمومية من استمرارية ومساواة ، الملائمة والتطور .

إعتمدت على مجموعة من المناهج بما يتماشى مع طبيعة الموضوع وذلك

كما يلي:

حيث استخدمت في الجانب النظري المنهج الوصفي التحليلي فيما يتعلق بسرد مختلف المفاهيم الخاصة بالإدارة العمومية والخدمة العمومية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدارة الإلكترونية، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدت على أسلوب دراسة حالة، من خلال إسقاط الدراسة النظرية على واقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية في ظل تبنيتها لنظام الإدارة الإلكترونية ودورها في تحويل أهم خدماتها العمومية التقليدية إلى خدمات عمومية إلكترونية.

وتمثلت عينتها في اختيار قطاع الداخلية ليكون دراسة حالة في الجزائر والمعنون بواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية. من أهم نتائج التي توصلت إليها :

تقوم الإدارات العمومية بإنتاج وتقديم الخدمات المتنوعة للمواطنين في المجتمع وذلك لإشباع حاجاتهم الأساسية المختلفة من هذه الخدمات ،التعليم،الثقافة،العدالة،الصحة،الهاتف،النقل البري والجوي،الكهرباء والماء إلخ...

إن الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن وتقريب الإدارة إليه، وتحقيق إستقرار المجتمع بصفة عامة وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة

العمومية بما يتماشى مع حاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم.

_تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها تأثيرها الإيجابي على سرعة الأداء في تقديم الخدمة العمومية والعديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة وتحسين صورة مخرجات وأداء الهيئات والإدارات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات ومزيدا من الدخل للدولة ومزيدا من السلع والخدمات التي يقدمها القطاع العام وهذا يؤدي إلى ارتفاع مستوى المعيشة.

_تحول الخدمة العمومية التقليدية إلى خدمة عمومية إلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية وإنما هي في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق هدفها وهي تحقيق تقديم خدمة عمومية إلكترونية بأعلى مستويات الإتقان في العمل ووصولها إلى المواطن في أي وقت يطلبها. ومن أجل الحصول على خدمة عمومية إلكترونية يجب توفير بيئة مناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة ومتابعة التطوير والتحديث لطرق العمل، ومن ثم تحسين آليات عمل الإدارة العمومية لتوفير الشفافية والعدالة والمشاركة.

التعليق:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور إيجابي على سرعة الأداء في الخدمة العمومية العديد من المميزات التي لا يمكن نكرانها لكن لا يجب أن لا ننسى أن نجاح تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر مرتبط بتطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3_6_1 الدراسة الثالثة:

لباحثان عبد الحق رايس وكريمة بن شريف، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية-دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS، مجلة الامتياز لبحوث الإقتصاد والإدارة، 2022.

الإشكالية الرئيسية: ما أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

الفرضية الرئيسية للدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرضيات الفرعية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عتاد الحاسوب في تحسين جودة الخدمة العمومية.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرامج في تحسين جودة الخدمة العمومية.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المورد البشري في تحسين جودة الخدمة العمومية.

عينة الدراسة : حجم العينة استهدف الاستبيان موظفي وعمال الصندوق الوطني

للضمان الإجتماعي CNAS لولاية بسكرة وقد تم توزيع 38 استبانة على الموظفين.

نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن الإدارة الإلكترونية

معمول بها لدرجة كبيرة في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS، كما أن جودة

الخدمة العمومي هي الأخرى سائدة بدرجة مرتفعة.

التعليق: رغم المجهودات المبذولة في الجزائر لعصرنة قطاع الإدارة كمشروع الوثائق

الإلكترونية وبطاقة الشفاء وغيرها إلا أن هذه الجهود مازالت ضعيفة مقارنة بالدول الأخرى

1_6_4 الدراسة الرابعة:

للباحث بوغلاشي عماد 2014 بعنوان "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء

الإدارات العمومية-دراسة حالة وزارة العدل- " مذكرة الماجستير ،جامعة الجزائر 3.

أهداف الدراسة :

_هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية.

- دراسة حالة وزارة العدل المنصبة حول الإدارة العمومية والتتويه بضرورة عصرنتها من

خلال تبنيها لمفهوم الادارة الالكترونية في تعاملاتها .

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ،و اتبع أسلوب دراسة

الحالة.

أهم النتائج: للإدارة العمومية دور في إستمرار الخدمة العمومية من خلال التوجه الى تبني

تسيير عمومي عصري يخرجها من أزمتها المشروعة سعيا منها لتحسين أداءها.

وفي قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من

خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة لسيرها وسير قطاع العدالة بشكل عام، وقد ساعد

هذا على تجسيد بعض المشاريع الهامة على أرض الواقع.

التعليق: عند التوجه إلى تبني نظام تسيير حديث يجب توفير الوسائل وتهيئة الإدارة لهذا

التغيير من عدة نواحي وكذلك عند إدخال تكنولوجيا المعلومات لابد من توفير الإمكانيات

والوسائل لسير قطاع العدالة بشكل جيد وتنقيف الفئة العاملة لهذا التغيير.

1_6_5 الدراسة الخامسة:

لنادية أيوب، الإدارة الإلكترونية، بحث مقدم للملتقى الإداري الثاني: الجمعية السعودية

للإدارة، 2004.

المنهج المتبع : وقد استخدمت الدراسة المدخل الوثائقي من المنهج الوصفي من خلال

فحص الوثائق واستنتاج القصور والذي يمثل الفجوة بين الإدارة الإلكترونية.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من العوامل التي تدفع المنظمات الإدارية السعودية نحو

تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهمها الرغبة في الإستفادة من التكنولوجيا الحديثة في إنجاز

التعاملات الإدارية بأعلى كفاءة، والتغلب على العوامل التي تؤثر سلباً على أداء العاملين، والمضي قدماً نحو إحداث تغييرات جذرية في أساليب إدارة المنظمات السعودية.

التعليق: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة متطلبات تكون موجودة في الإدارة عند تبني هذه الخدمة منها أمنية وإدارية وتقنية... إلخ، لذلك لا بد من العمل على تحقيقها ثم العمل بها لتكون هذه الخدمة في الصورة الجيدة.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

أوجه التشابه:

_ تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في مجال البحث وهو مجال الإدارة الرقمية.

_ وتتفق أيضاً هذه الدراسة في أحد متغيرات الدراسة أو متغيرات قريبة منها.

أوجه الاختلاف:

_ تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث الجانب المكاني والزمني للدراسة.

_ تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في منهج الدراسة وحجم العينة وأسلوب

المعاينة.

7_1 المنهج والأدوات:

1_7_1 المنهج:

تنتمي دراستنا الى الدراسات الوصفية التي تعد طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.¹

ولقد استخدمنا منهج دراسة الحالة الذي يعتبر من أهم التقنيات والآليات التحليلية التي يستعين بها الباحث وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات العلمية المتعلقة بموضوع محل الدراسة قصد الإحاطة بالموضوع وتحليله وتشخيصه ومعالجته بطريقة سلمية، حيث تم توضيح هذا المنهج على القطاع العمومي بعد تبني نظام الرقمنة بالإدارات العمومية قصد الوصول إلى كيفية مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية من خلال جمع المعلومات والبيانات والتعمق فيها عبر مراحلها .

1_7_2 الأدوات:

حيث اعتمدنا في دراستنا على أداتين هما: **المقابلة و الاستبيان**.

المقابلة:

أ.د/محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب صنعاء، 2019-1441، ص46.

يمكن تعريفها على أنها محادثة بين القائم بالمقابلة والمستجوب وذلك بغرض الحصول على معلومات من المستجوب بهدف الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها.¹

حيث قمنا بإجراء المقابلة مع السيد توفيق بومعيزة الذي يعمل مدير مكتب مصلحة الحالة المدنية حيث قمنا بطرح 16 سؤال .

الإستبيان:

تعد الإستمارة أداة هامة لجمع البيانات الخاصة بتساؤلات الدراسة ميدانيا وتعرف على أنها: "مجموعة منظمة من الأسئلة لجمع المعلومات وتحليلها بغرض إتخاذ إجراءات أو إصدار أحكام أو إتخاذ قرارات بهدف التطوير والتحسين وتعتبر استمارة الإستبيان أكثر الأدوات البحثية استعمالا في البحوث العلمية، والإستبيان أداة بسيطة وسريعة لجمع البيانات".²

وقد صيغت هذه الإستمارة وفق أبعاد ومؤشرات قابلة للقياس في الواقع حيث قمنا بإختيار الإستمارة وتعديل بعض الأسئلة وإلغاء البعض وإضافة بعض الأسئلة التي اكتشفناها

¹ سناء محمد سليمان، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، ط1، القاهرة، عالم الكتب، 2010، ص163.

² سمير محمد حسين، بحوث الإعلام والأسس والمبادئ، عالم الكتب، القاهرة، 2010.

لتصل إلى شكلها النهائي بصياغة 28 سؤال موجهة لموظفي مصلحة الحالة المدنية وتم جمع البيانات من خلال تقسيم الإستبانة الى خمسة محاور ،المحور الأول الذي كان البيانات الشخصية وتضمن 5 أسئلة والمحور الثاني واقع الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل تضمن 7 أسئلة أما المحور الثالث مساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق سهولة استخراج وثائق الحالة المدنية يحتوي على 6 أسئلة والمحور الرابع مساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق سرعة استخراج الوثائق الذي تضمن 5 أسئلة أما المحور الأخير مساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق جودة استخراج وثائق الحالة المدنية وتضمن 4 أسئلة. وأجرينا اختبار الصدق والثبات على بعض من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص والمعرفة في مجال البحث العلمي لإبداء رأيهم في أداة الدراسة من حيث كون العبارات صالحة أو غير صالحة وتحديد مدى ارتباط العبارة بالمجال الذي وضعت فيه وإجراء أي تغيير يروونه مناسباً ،حيث تم توزيع نسخ مطبوعة عليهم وفي ظل التوجيهات التي أبدأها المحكمون تم إجراء التعديلات أو حذف بعض العبارات والمحكمين الآتية أسمائهم:

-لقوي بوخميس برتبة أستاذ مساعد بجامعة 20 أوت 1955-سكيكدة.

-بطسي حسان برتبة أستاذ مؤقت بجامعة 20 أوت 1955-سكيكدة.

-سعيود محمد عبد الغاني برتبة أستاذ محاضر بجامعة 20 أوت 1955-سكيكدة.

8_1 مجتمع الدراسة وعينته:

بحكم أن دراستنا هي دراسة حالة فقد تمثلت في بلدية القل ونظرا لكون مصلحة الحالة المدنية تؤدي خدمة عمومية متواصلة ويومية فقد اخترنا قصدا أن نجري دراستنا على هذه المصلحة التي تضم 25 موظفا وتؤدي مهامها متصلة أساسا بخدمة المواطن ومصالحه... الخ وقد أجرينا الدراسة بطريقة حصرية على كل موظفي هذه المصلحة والبالغ عددهم 25 موظفا.

9_1 منظور الدراسة:

1_9_1 النظرية البنائية الوظيفية:

تمثل النظرية البنائية الوظيفية رؤية سوسولوجية تنتمي إلى الفكر الوضعي كما تقدم سلفا، فالنزعة الوضعية منذ بداية القرن التاسع عشر معرضة للميتافيزيقا التقليدية، وتؤيد العلم والمنطق التجريبي، وهذا كان يقتضي إلزامية الوصول إلى القوانين التي تخضع لها الوقائع والظواهر الإجتماعية.

لذلك لجأ البنائيون الوظيفيون إلى تطعيم أفكارهم من العلم الطبيعي، خاصة علم الأحياء وأهميته في دراسة المجتمع، فعلم الأحياء يدرس تراكيب ووظائف الكائن الحي، وبذلك تجاوزوا القصور والإخفاق الذي لحق بالنظريتين البنائية والوظيفية.

تستند البنائية الوظيفية الى مفهومي البناء Structure والوظيفية function في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها، وفي تحليلها للظواهر الإجتماعية الذي يتكون منه أي نظام فيشير بها الى الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي.¹

1_9_2 نشأتها:

ظهرت النظرية البنوية الوظيفية في اعقاب ظهور كل من البنوية الإجتماعية على ايدي كل من كلاؤس ليغي ستراوس وكولدون وبيترز، وعندما نشرا العالمان كتابي (انسية القرابة) و(الطوطمية) على التوالي، والوظيفية على ايدي كل من ماكس فيبر، وايميل دوركايم ووليم كراهام سمر في مؤلفاتهم الذين والإقتصاد وتقسيم العمل في المجتمع، وطرق الشعر. حاولت البنوية الوظيفية في ثورتها على المنهج التجريبي ربط الدراسات الأمبريقية بإطار نظري وتصوري من خلال الجمع بين الافكار النظرية لسينر ودوركايم والنظرة الأمبريقية لكونت.²

النظرية البنائية الوظيفية هي إتجاه قديم وحديث في نفس الوقت، ذلك أنها تتأصل في فلسفات وأفكار وبحوث المفكرين الاوائل بداية من أفلاطون وابن خلدون، كما نجد بروزها الحديث في أعمال تالكوت ارسونز وغيره ما يعني أنها لا تعود إلى إسهامات وجهود منفردة لمفكر بحد ذاته، وإنما تستند إلى ارث فكري وتاريخي وإجتماعي، قديم وحديث و اسهمت

¹ علي، الحوات، النظرية الإجتماعية، اتجاهات أساسية، منشورات فاليتا، مالطا، 1998، ص96.

² أحمد القصير (1978) منهجية علم الاجتماع بين الماركسية و الوظيفية البنوية القاهرة طب، 96_97

نتيجة توليفة من أفكار مشارب فكرية و إجتماعية مختلفة من العصر القديم إلى العصور الوسطى وصولاً الى العصر الحديث، و من الفكر اليوناني و الروماني إلى الفكر الإسلامي و الفكر المسيحي، لكنها برزت في النهاية كثمرة للفكر الوصفي ما سمح لها أن تستمد قوة مشارب مكنتها من تسند مسرح الفكر الغربي لعقود قبل أن تباعثها سهام النقد من مختلف التيارات الفكرية الجديدة، فتراجعت هيمنة هذه النظرية بداية سبعينات القرن الماضي بسبب إكتساح موضوع النظرية الاجتماعية نظريات أخرى كعلم الاجتماع الديناميكي و علم الاجتماع التنظيمات، و الفردية المنهجية و البنيوية الوظيفية، لتزح مقولاتها التفسيرية بروى بديلة.¹

1_9_3 فروض نظرية البنائية الوظيفية:

_النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل كامل.

_يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لإستعادة هذا التوازن.

¹ par son, T(1949)the structure of social action, the free press, now york.

_الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لإستقراره ،وهذا الإستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية الحاجات.¹

1_9_4 إسقاط النظرية:

وفقا لتحليلات البناء الوظيفي للمجتمع التي تقرأها النظرية البنائية الوظيفية ،يمكن القول أن الإدارة الرقمية أصبحت جزء ضروري للإدارات العمومية، كما أن الرقمنة ضرورية للتنظيم الإداري من حيث ما توفره من وسائل و ميزات متعددة تسهم في تحسين الخدمة العمومية بالإدارات العمومية، ومن هنا تتضح هذه المساهمة للإدارة الرقمية في نشاط العمل الإداري مما تؤديه من أدوار وظيفية متنوعة لتحسين الخدمة العمومية، لهذا فإن الإدارة الرقمية مهمة جدا داخل الإدارات العمومية من أجل تحقيق خدمات أفضل.

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط5، عالم الكتب، القاهرة، 5000، ص131.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى أسباب إختيارنا لهذا الموضوع وهدفنا من دراسته و الخطوات التي تقوم عليها دراستنا النظرية والتطبيقية ومعرفة أدوات الدراسة وكذلك العينة وتطرقنا لعدة دراسات سابقة وأيضا إلى النظرية التي تتمشا مع دراستنا.

الفصل الثاني:

أساسيات حول الإدارة الرقمية

الفصل الثاني: أساسيات حول الإدارة الرقمية

تمهيد:

تواجه المنظمات في مختلف المجالات تحديات تدعوها إلى العمل من أجل التطوير المستمر للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاءة والإنتاجية وتحديد قدرات تنافسية متعالية تتفوق بها على المنافسين وتصل من خلالها إلى مستوى إدارة التميز، وبذلك تعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها الإدارة الرقمية التي حققت إنجازات غير مسبوقة في مجال التطوير الإداري. و إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تغيير المفاهيم المتعارف عليها وذلك لحادثته ومن أجل الانطلاق في دراستنا هذه يجب علينا أولاً أن نعرض للتعرف على الإدارة الرقمية من الجانب التنظيمي، حيث سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى مفهوم الإدارة الرقمية وخصائصها وكذلك نشأتها والتعرف على مراحل تطورها في المبحث الثاني بدون إهمال أهم أهدافها والأهمية التي تمتاز بها والوظائف والمبادئ التي تقوم عليها كمبحث رابع ختاماً بمتطلبات الإدارة الرقمية وتحدياتها.

2_1 مفهوم وخصائص الإدارة الرقمية:

2_1_1 تعريف الإدارة الرقمية:

يعتبر مصطلح الإدارة الرقمية من المصطلحات الإدارية الحديثه، فقد حضي هذا الموضوع بإهتمام كبير والذي إنعكس ايجابا في تعدد التعريفات المقدمة لهذا المفهوم من بينها:

الإدارة الرقمية هي الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الإنترنت التي توفر المواقع الالكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمؤسسات والمواطنين في المجتمع بشفافية وكفاءة وبدقة عالية.¹ وجاء في تعريف الدكتور سالمى: الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.²

ويعرفها العمري: على أنها القدرة المنظمة على تقديم الخدمات و تبادل المعلومات

الإلكترونية، كشبكة الإنترنت او شبكة الاتصال الإلكتروني فيما بينها وبين المواطنين

د. سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14/ خاص، الجزء الأول،

الجامعة المستنصرية، 2016، ص 157 إلى 175.

² علاء عبد الرزاقى السالمى السيلطي، الإدارة الإلكترونية، د. ط. دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 32 .

ومنظمات الأعمال المتعاملة معها ببسر وسهولة ودقة عالية وأقل تكلفة وفي أقصر وقت وفي أي مكان.¹

بينما سعد غالب ياسين يرى " انها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا عبر الشبكات، وإذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة انجاز الأعمال من طرف الآخرين، فيمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية تقوم بوظيفة ديناميكية مستمرة من أجل تحسين وتسريع إنجاز الأعمال، من خلال استخدام شبكات الإتصال وعلى رأسها الإنترنت.²

ومن جهة نظر الهزاني "هي وظيفة انجاز الأعمال داخل المؤسسة الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية".³

وتعرف أيضا بأنها إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الإتصال، حيث تميل أكثر إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاءة في إستخدام مواردها.⁴

¹ ميثاق المجاني، أسامة عبد المنعم، التجارة الإلكترونية. ط1، دار وائل، عمان، ص97 .

² سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص22.

³ جهرة حمزة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية

، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019، ص11.

⁴ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص45 .

هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية لكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو

الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطل هذا المعنى حتى الأمور الإدارية وهي كذلك

الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع

لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب

خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً.¹

الإدارة الإلكترونية (Digital or E-management) هي المدرسة الوحيدة الأحدث في

الإدارة التي تقوم على إستعمال الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة

والشركة.²

عرفها البنك الدولي سنة 2005 بأنها "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات

،مثل شبكات الإنترنت التي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات،مع تمكين المواطنين

من الوصول للمعلومات،مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات".³

¹ عزوز محمد الطيب،سعودي عامر،تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين سير المرفق العام: مذكرة ماستر الحقوق والعلوم السياسية إدارة موارد بشرية،جلفة،2016،ص11.

² عبد الرحمان توفيق،الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية،مكتبة طريق العلم،القاهرة،ط2،2008،ص35.

³ محمد بن عدة،دومة طهراوي،برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وسبل تطبيقها في الجزائر بالإعتماد على التجربة القطرية،مجلة الدراسات الإقتصادية المعاصرة،العدد السادس،2018،ص51.

2_1_2 خصائص الإدارة الرقمية:

للإدارة الرقمية مجموعة من الخصائص التي تجعلها مختلفة عن الإدارة التقليدية وهي

- **زيادة الاتقان:** ان الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير

الاداري، والتغير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الادارية التقليدية

حيث تتطوي على المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

- **تخفيض التكاليف:** اذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية

معتبرة بهدف دفع عملية التحول فان انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر

ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

- **تبسيط الاجراءات:** امام الحاجة الى التحديث، والعصرنة الادارية عملت جل الادارات

على ادخال المعلومات الى مصالحها، وحرصت على الاستخدام الامثل لما لها من امكانيات

وقدرات في تلبية حاجيات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل الفئات التي

تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.¹

- **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود

الرقابة الالكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل مل يقدم من خدمات، اذ تعرف

¹ احمد محمود درويش، الشفافية والتراهة حلمنا القادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة، العدد الثامن، فيفري-مارس، 2007 وزارة الدولة

لتنمية الادارية، مصر، ص3.

الشفافية انها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات

المسؤولة عن المهام الادارية من جهة اخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله.¹

_السرية والخصوصية:من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية

للمعلومات المهمة بما تملكه الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات

المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور.²

2_2نشأة الإدارة الرقمية ومراحل تطورها:

2_2_1نشأة الإدارة الرقمية:

لقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات الى ظهور نموذج جديد من الادارة في ظل

التنافس والتحدي المتزايد أمام الادارات البيروقراطية كي تحسن من مستوى اعمالها وجودة

خدماتها وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية او الادارة الالكترونية وبذلك فان

ظهور الادارة الالكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية والأعمال

الالكترونية وانتشار شبكة الانترنت فترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الالكترونية

¹ احمد محمود درويش، نفس المرجع ،ص3.

² حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في

القطاع الحكومي، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة، من 01 إلى 04 نوفمبر 2009، ص21.

ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل تعميق استخدام

التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.¹

وتشير بعض أدبيات الفكر الإداري أن الاهتمام بالإدارة الالكترونية ظهر بعد الانتهاء

من مواجهة توافق الأجهزة والبرامج مع مشكلة عامة، إذ توجهت معظم البلدان العربية

والأجنبية متمثلة في حكوماتها نحو الاستخدام الأمثل لتقنيات الاتصال واستغلالها نحو

تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، يرى بعض الباحثين أن الإدارة الالكترونية هي

تكنولوجيا أكثر من أنها إدارة وتكنولوجيا.²

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة ، و بأساليب بسيطة ، و لم

تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام ١٩٩٥ م بولاية

فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومنه فان نشأة الادارة الالكترونية ترجع الى التحول للعمل بأشكال وطرق مختلفة فإذ

كانت تقتصر على استعمال بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الاحصاء

¹ ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة، 2005، ص3.

² ينظر ، شواكي خضرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العامة في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،

قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي

الطاهر، سعيدة، 2015/2016، ص18.

ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إبراز بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وطريقة توزيع بنودها، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.¹

2_2_2 مراحل تطور الإدارة الرقمية:

بالإضافة إلى المراحل التي تعتبر أهم عنصر في عملية التحول وهي :

أولاً: الظهور:

في هذه المرحلة تقوم الوزارات والدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها على شبكة الإنترنت وذلك من أجل أن يطلع عليها المواطنون ورجال الأعمال وتسمى كذلك هذه المرحلة بمرحلة الاتصال الأحادي الجانب وترتبط هذه المرحلة النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد أو التسليم المباشر دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف على الطوابير وفي أسلوب ثاني يمكن نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إما بشبكة الإنترنت أو من خلال استخدام أسطوانات مسجل عليها نفس البيانات.

¹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة

لنيل شهادة الماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم

السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2010، ص12.

ثانياً: التعزيز:

تشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائيه أي أن الدوائر والمؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها، وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات من المواطنين حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغيير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة وكذلك الحال بالنسبة للدوائر ولتغيير الثقافة والعمليات والمسؤوليات في إطار المصلحة الحكومية يجب أن يعمل موظفو الحكومة في الإدارات بطريقة مشتركة تتسم بالسلاسة وتخفيض الكلفة وتزيد في الكفاءة.¹

وثالثاً: التعامل:

إن العمل الحقيقي للإدارة الإلكترونية يعتمد على السرعة والدقة في إنجاز العمل، وتوفير كثير من الوقت والجهد والمال، والاقتصاد في تكاليف الأعمال الإلكترونية وتقديم الخدمات الفورية عبر الشبكة.²

¹ خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، دراسة مقدمة متطلباً تكميلياً لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 37_36.

² خليفة بن صالح بن المسعود ، المرجع نفسه ، ص 36.

رابعاً: التفاعل:

فالشبكة المترابطة بين المنظمات يجب ان تكون اكثر فاعلية وسرعة بحيث يمكن تحميل المعلومات بالسرعة نفسها التي يمكنها تنزيلها بها والبدء في انشاء شبكات تكون اكثر تطوراً واستخدام احدث تقنيات شبكات المعلومات.¹

خامساً: التكامل:

تحدث عند تكامل نظم المعلومات وتمكين جمهور المتعاملين من المواطنين ومؤسسات الأعمال من الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية تمثل أحد نقاط الإتصال المثلى والإشكالية في الوصول إلى هذا الغرض ترتبط بالجانب السلوكي للعمل الحكومي، وتوجد ضرورة ملحة.²

2_3 أهداف وأهمية الإدارة الرقمية:

2_3_1 أهداف الإدارة الرقمية:

تهدف الادارة الالكترونية بصفة عامة الى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها، حيث ان القدرة على تطبيق مفهوم الادارة الالكترونية بالمعنى الشامل سوف يحقق

¹ حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012_2013، ص 43.

² المرجع نفسه، ص 44.

في طياته العديد من اهدافها وخاصة فيما يتعلق بتسيير الاجراءات الرسمية وتذليل الصعوبات التي يواجهها المواطن.¹

وللإدارة الالكترونية أهداف منها ما يلي:

-تقليل تكلفة الاجراءات الادارية وما يتعلق بها من عمليات.
-تبسيط الاجراءات داخل هذه المؤسسات وينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم الى المواطنين.

-الحد من استعمال الاوراق في الاعمال الادارية.
-اختصار وقت انجاز المعاملات الادارية المختلفة.
- تسهيل اجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الاخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

-زيادة كفاءة عمل الادارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
-القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص.
-امكان اداء العمل عن بعد.²

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية،

مصر، ٢٠٠٨م، ص٣٧.

² النمر سعود محمد وآخرون، الادارة العامة "الاسس والاوزانف" ط٦، مكتبة الشقري بمطابع

الفرزدق، الرياض، ٢٠٠٦، ص٤٢٤.

2_3_2 أهمية الإدارة الرقمية:

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة ،او ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة اذا جاز لنا استعارة تعبير تروتسكى الذائع الصيت عن "الثورة الدائمة".

فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الالكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد العشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.¹

وأضاف عامر المزيد من الدلائل على أهمية الإدارة الالكترونية أهمها:

-تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن ارادها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.

¹د.سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة

-المرونة في عمل الموظف من حيث سهوله الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل الذي يرغب فيه حيث أصبح المكتب باستخدام التطبيقات الإدارة الالكترونية ليس لها حدود.

-سهوله وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين.
-سهوله إنهاء معاملات المراجعين من خلال وجهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى.

-سهوله تخزين وحفظ البيانات و المعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية.¹

2_4 مبادئ ووظائف الإدارة الرقمية:

2_4_1 مبادئ الإدارة الرقمية:

في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية لابد أن تركز على مجموعة من المبادئ التي يجب الوقوف عليها وإتباعها لتحقيق الأهداف المرجوة من نمط الإدارة الإلكترونية بحيث تتدرج في هذا الإطار مجموعة من المبادئ سيتم ذكرها كالتالي :

أولاً: جودة الخدمات المقدمة للمواطنين:

¹ عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص27.

المقصود هنا هو الاهتمام بخدمة المواطنين وفق بيئة عمل تسم بالمهارات والكفاءات أي ضرورة اتصاف الموظفين المقدمين للخدمة بالمهارة والكفاءة في استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة بشكل يسمح لهم بالتعرف على أي مشكلة يتم تشخيصها، ومعرفة جميع المعلومات حول الموضوع، والقيام بالتحليلات الدقيقة للمعلومات مع تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف واستخلاص النتائج وطرح الحلول المناسبة للمشكلة.

ثانيا: التركيز على النتائج:

إن للإدارة العامة الإلكترونية دور كبير في تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع بالإضافة إلى أنها تعود بالفائدة على المواطنين حيث تخفف العبء عنهم وتوفر لهم المال والوقت، وتوفر خدمة مستمرة على مدار الساعة كدفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان دون التنقل إلى مراكز الهاتف .

ثالثا: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:

أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات

لكي يتمكن كل مواطن من التواصل .¹

رابعا: تكاليف منخفضة:

¹ مسعود بن دم، قلمين محمد هشام- لراذي سفيان، دور الالكترونية في ترشيد الخدمات العامة في الجزائر، مجلة الدراسات

القانونية والاقتصادية المعاصرة، المجلد الثاني، العدد الثاني، ص78.

إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى انخفاض التكاليف ورفع مستوى أداء وتوسيع نطاق الخدمات بأسعار زهيدة.

خامسا: التغيير المستمر:

باعتبار أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق على التنافس.¹

2_4_2 وظائف الإدارة الرقمية:

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

أ_ التخطيط الإلكتروني: يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

_ أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية دينامية في إتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر.

_ أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

_ أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ ، فجميع العاملين

يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل زمان ومكان.

¹مسعود بن ادم، قلمين محمد هشام- لراي سفيان، نفس المرجع، ص78.

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني إنطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية مما يحقق القدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

ب_ التنظيم الإلكتروني: إن مكونات التنظيم قد حدث فيها إنتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي كما حدث التغيير في مكونات التنظيم.¹

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الإستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.²

¹ نجم عبود، الإدارة الإلكترونية "الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ لنشر

والتوزيع، الرياض، السعودية، 2004، ص 284.

² نفس المرجع، ص 284.

ج_ الرقابة الإلكترونية: اذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنظيم، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآلية من خلال شبكة المؤسسة أو الشراكة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية إكتشاف الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الإنحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه وهو ما يؤدي الى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية والولاء الالكتروني سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.

د_ القيادة الالكترونية: أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية الى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الإنتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم الى الأنواع الثلاثة التالية:

القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على إستخدام تكنولوجيا الإنترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها إضافة الى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات وتمكن القائد الإلكتروني من إمتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات إضافة

الى أنها تتصف بقيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة هي سرعة الحركة و الإستجابة والمبادرة غلى تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن الذين يبحثون عن سرعة الإستجابة الى طلباتهم وتتسم بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول الى السوق بالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت وهو مايجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة الى المهارات العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.¹

2_5 متطلبات وتحديات الإدارة الرقمية:

2_5_1 متطلبات الإدارة الرقمية:

إن تطبيق الإدارة الرقمية يتطلب مجموعة متكاملة من العناصر التي تتكامل فيما بينها لتشكل نسق الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية وهي ليست وصفا جاهزة أو خبرة

¹ نجم عبود، مرجع سبق ذكره، ص(266_260).

مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي:¹

المتطلبات الإدارية: تحتاج الإدارة الإلكترونية لكي تحقق للمؤسسات الأهداف المبتغاة منها إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير، وتدعمه وتأخذ بكل جديد في الأساليب الإدارية، مع ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وصنع المعرفة.²

المتطلبات التقنية: تتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية (عن بعد) والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية والضرورية لممارسة أعمال الإدارة الإلكترونية، وتبادل المعلومات إلكترونياً.³

¹ وهيبة حارش وسمير يوسف خوجة، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2021 .

² منى عطية البشري، معوقات الإدارة الإلكترونية في أدوات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة - من وجهة نظر الإداريات، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية (غير منشورة)، جامعة أم القرى، قسم الإدارة التربوية، المملكة العربية السعودية، 2007 .

³ جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص تسويق وإدارة أعمال، الجزائر: جامعة الجزائر 3، 2015، ص 93.

المتطلبات البشرية: بما أن التقنية هي أداء أعمال جديدة ومغايرة لأدوات العمل

الإدارية التقليدية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تدريب العاملين بالإدارة على أساليب العمل

الجديدة والأجهزة وتحفيزهم على ذلك وحسب، بل ينبغي أيضا توعية المتعاملين وتهيئتهم

نفسيا لتلقي هذه الخدمة والتعاطي معها بأريحية والإقبال عليها وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها

، وتوفير الكفاءات البشرية اللازمة والتمكنة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح.¹

المتطلبات الأمنية: إن التعدي على المعلومات وسرقة البيانات والملفات واختراق

الأنظمة وبرامج الحماية من أهم أسباب تخوف المؤسسات من التعاملات الإلكترونية ويقصد

بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات بحيث تؤمن

المؤسسة نفسها والعاملين بها وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها ووسائل المعلومات التي

تحتوي على بيانات المؤسسة عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان

سلامة المعلومات التي تعد كنزا ثميناً للمؤسسة يجب المحافظه عليه.²

¹ جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم

التسيير تخصص تسويق وإدارة أعمال، الجزائر: جامعة الجزائر 3، 2015، ص 89 .

² ابن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي دراسة حالة: جامعة محمد خيضر -بسكرة-

رسالة ماجستير في مجال علوم التسيير (غير منشورة)، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم

التسيير، بسكرة، الجزائر، 2006.

المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية: يساهم الجانبان الاجتماعي والاقتصادي بشكل فعال ومؤثر في إنجاح عملية رقمنة الإدارة خاصة من حيث: العمل على خلق تعبئة إجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول الإلكتروني وعلى دراية كافية بفوائد تطبيق التقنية في الأجهزة الإدارية خاصة حال الإستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني، توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية تكاليف الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية بما فيها عمليات التغيير والتأهيل والتدريب الرقمي، الإستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر تمويل جديدة على المستويين المركزي والمحلي تمتاز بالديمومة والثبات.¹

2_5_2 تحديات الإدارة الرقمية:

تواجه الإدارة الإلكترونية تحديات كبيرة ذات صلة طبيعية خاصة، وبسبب هذه الخصوصية سوف يتم إستعراض هذه التحديات قبل مناقشة متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية في المنظمات الحديثة إنطلاقا من فكرة أن نوع التحديات هي التي تفرض نوع ومستوى المتطلبات الأساسية للعمل الإلكتروني بإعتباره جوهر منظومة الإدارة الإلكترونية. ويمكن تلخيص أهم التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية فيما يلي :

¹ عبد الكريم عاشور، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"،

رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2010، ص 23 و 24.

عملية التحول الإلكتروني: تأخذ عملية التحول الإلكتروني الكامل بعدين أساسيين، البعد الأول يتعلق بنقل الأنشطة والعمليات الداخلية للمنظمة الى أنشطة وعمليات يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر وسائل الكترونية. والبعد الثاني يتضمن ادارة تدفقات العمل إلكترونياً مع الزبائن والمستفيدين¹.

تهيئة المنظمة إلكترونياً: إن تهيئه المنظمة إلكترونياً لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير

جوهرى يتضمن أربعة مداخل متكاملة هي :

- تطوير وتطبيق إستراتيجية الأعمال الإلكترونية e-strategy.

- تنمية الموارد الإلكترونية e-Resouces.

- إبتكار الثقافة الإلكترونية e-Culture.

- إستقطاب ورعاية صناع المعرفة Knowledge.

تنمية وتطوير البنية التحتية: البنية التحتية هي قاعدة تمكينية لقدرات مشتركة ضرورية

لوجود وعمل نظم المعلومات. كما وجود البنية التحتية يوفر قوة حيوية دافعة لبناء نموذج

جديد للأعمال ومنظمة ذكية تحقق مستوى منافسا من العلاقة مع الزبائن وشركاء

الأعمال. باختصار كلما كانت البنية التحتية ذات قدرات دعم عالية للإدارة الإلكترونية توفرت

ضمانات أكبر لنجاح الأعمال الإلكترونية في تحقيق مزايا المنافسة .

¹د.سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة

العامة، 2005، ص221 إلى 231.

إدارة موقع المنظمة: يمكن وصف موقع الويب بأنه بوابة رقمية تنتظر الزبائن والزائرين للدخول الى المنظمة وإستلام خدماتها إلكترونيا او تقديم طلباتهم والتعبير عن إحتياجاتهم، وأن طبيعة الموقع وخصوصيته يعتمد على نموذج الأعمال الإلكترونية لها على شبكة الانترنت.

-إن بناء موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية هو من أهم التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية، وهي تقود عملية تمكين المنظمة من موارد شبكة الانترنت التي لايمكن تحديدها للسوق الإلكتروني الكوني.¹

إدارة المشروعات والمنظمات الافتراضية: المنظمة الافتراضية هي شكل جديد من أشكال المشروعات الرقمية التي تمثل نوعا من الشراكة الإستراتيجية بين مجموعة من منظمات الأعمال تعمل بتعاون متبادل لتحقيق أهداف مشتركة. وتستند المنظمة الافتراضية الى مبادئ عمل أساسية من بينها الثقة الراسخة، الفهم العميق للأعمال، التعاون والتعاقد، والريادة في الأعمال، وبدون توفرها لا يكون هناك أي معنى لوجود شركات على شبكة الإنترنت من هذا النوع لأن العمل الافتراضي الإلكتروني له تكلفته المادية وغير المادية كما هو الحال في كل نشاط للأعمال.²

د.سعد غالب ياسين،مرجع سبق ذكره،ص225.

د.سعد غالب ياسين،مرجع سبق ذكره،ص231.

خلاصة الفصل:

مما سبق يمكننا القول بأن الإدارة الرقمية لها أهمية كبيرة فهي وسيلة خدمة إجتماعية ووسيلة تفاعل لأداء أعلى وكلفة أقل ويمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تحارب الفساد الإداري، وهذا بما يحتويه من عناصر وخصائص وأهداف، وظهرها لم يكن عشوائيا بل نتيجة للتغيرات الحاصلة في العصر، فبهذا أصبحت لها أهمية بالغة، وتظهر أهميتها من مدى تطبيقاتها في جميع وظائف المؤسسة وكافة المعاملات التي تقوم بها والمزايا التي تحققها للمجتمع وذلك بالإعتماد على الرقمنة بمختلف عناصرها من أجهزة وبرمجيات والشبكات المختلفة التي تشكل عنصرا أساسيا في الإدارة الرقمية، وكذا صناع المعرفة، وتوصلنا إلى كيفية تطبيق الإدارة الرقمية وماهي متطلباتها، وأخيرا تعرفنا على تحدياتها.

الفصل الثالث:

الخدمة العمومية بالإدارات العمومية

الفصل الثالث : الخدمة العمومية بالإدارات العمومية

تمهيد:

يعتبر تحسين الخدمة العمومية من المفاهيم الرائدة في وقتنا هذا ،فهو يشكل في الجزائر مسعى يدفع بالسلطات العمومية إلى تحقيقه ،فضلا عن كونه مطلبا شعبيا لذلك فإن رئيس الجمهورية يشدد على الإضطلاع به بكل حزم خدمة لراحة المواطنين،ليأتي بعد ذلك مخطط عمل الحكومة لسنة 2014مؤكدا لهذا المسعى، إذ يوجد ضمن بنوده محوره الأول عزم الدولة اتخاذ تدابير عدة من شأنها تسهيل الأمور على المواطن ومكافحة البيروقراطية.وان العلاقة التي تربط الدولة بمواطنيها هو تقديم خدمات عمومية،وهذه الأخيرة قد يعجز المواطن عن توفيرها بنفسه ودون تدخل الدولة في ذلك لقلّة امكانياته المادية أو لتعلق هذه الخدمات بالجانب السيادي للدولة، وتطرقنا من خلال هذا الفصل إلى التعرف على مفهوم الخدمة العمومية عامة كمبحث أول لهذا الفصل ثم إلى أهميتها وأنواعها وكمبحث ثالث مبادئ الخدمة العمومية ومعاييرها بدون إهمال كيفية أو اساليب تحسين الخدمة العمومية ودواعي تحسينها ختاماً بالوسائل الرقمية المساهمة في تحسين الخدمة العمومية ودورها .

1_3 الخدمة في الإدارات العمومية:

1_1_3 تعريف الخدمة العمومية:

الخدمة العمومية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين بغية تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة بحيث يمكن اعتبار الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية والعامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات.¹

وهناك من ربطها بالحاجة العامة التي تعد فكرة مرنة على غرار الفقيه دوجي DUGUIT الذي عرفها بأنها: "النشاطات والخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة، ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام".²

¹مفتاح حرشون، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية والتحديات الالكتروقراطية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، العدد الثاني عشر، ص 230.

²محمد الصغير بعلي، القانون الإداري (التنظيم الإداري - النشاط الإداري)، دار العلوم للنشر والتوزيع عنابه، ص

وتعرف وفق القانون الإداري الفرنسي بأنها تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.¹

هي جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون أو يكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أداء مراقبتها.²

وهي كذلك "ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية".³

أما خبراء الإدارة فقد عرفوا الخدمة العمومية على النحو التالي: "تلك الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها للسواد الأعظم من

¹سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، جامعة باتنة 1، 2019_2018، ص38.

²محمد أمين عودة، المشروعات العامة القضايا الاستراتيجية، منشورات جامعة الكويت، الكويت، 1996، ص23.

³دجلام كريمة، 2014، فعالية الحكومة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية (مع الإشارة إلى حالة الجزائر، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية)، حالة البلدان العربية، يومي 29 و30 أكتوبر، جامعة بومرداس، ص5.

الشعب، والالتزام في منهج توفيرها بأن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة ف شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين".¹

2_1_3 تعريف الإدارات العمومية:

كلمة إدارة أصلها لاتيني تتكون من مقطعين اثنين adiminstre أي تخدم وبناء على ذلك فالإدارة تعني الخدمة أي خدمة الآخرين من خلال مجهودات بشرية.² أما كلمة عمومية يقصد به حكومية والإدارة العمومية هي الإدارة الحكومية وهذا ما يميز الإدارة العمومية عن الإدارات الأخرى كإدارة منظمات الأعمال وإدارة المنظمات الدولية.³

الإدارة العمومية مركبة من كلمتين: الإدارة: هي عملية تنسيق وتكامل أنشطة المنظمة على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة لتحقيق أهداف الأداء من خلال مجموعة من الوظائف الأساسية كالتخطيط والتنظيم والقيادة التي هي فن تحويل الموارد المتاحة إلى أهداف عامة أو محددة وذلك عن طريق العملية الإدارية.⁴ والعمومية: وتستند إلى كل نشاط عام تقوم به

¹ رزيقة يطو، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر-دراسة حالة بلدية الحراش 2008-2010- مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2012، ص52.

² فيصل أحمد عابد، الإدارة العامة في العهد النبوي المفهوم والنشأة والمهام، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للإقتصاد والإدارة، العدد 1، جدة 2004، ص28.

³ عبد العزيز صالح بن ميثور، الإدارة العامة المقارنة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص44.

⁴ طارق طه، الإدارة، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2008، ص30.

الحكومة والذي يرجع مردوده الى الناس عامة .ومن الناحية الإصطلاحية يعرفها فيفنر:

"تنسيق جهود الفرد والجماعة لتنفيذ السياسة العامة".¹

عرف أحمد زكي بدوي الإدارة العمومية بتفسير السياسة العامة للحكومة وترجمتها إلى

عمل تنفيذي فعال لصالح المجتمع بواسطة الإدارة العمومية من خلال تنسيق وتكثيف

الجهود لتحقيق الأهداف.²

يعرف ويلسون الإدارة العمومية بأنها "الغاية والهدف العملي للحكومة موضوعه هو

إنشاء المشروعات العامة بأكبر قدر ممكن من الفعالية والإنفاق مع رغبات الأفراد

وجاياتهم.³

¹ عطاء الله أحمد شاكر: د.س.ن، إدارة المؤسسات الإعلامية، الأردن، دار، أسامة للنشر والتوزيع، ص17.

² طارق المجدوب، الإدارة العامة (العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري)، الدار الجامعية للنشر

الإسكندرية، مصر، 2000، ص116.

³ فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة

المواطنين"، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد15، 2016، ص307.

2_3 أهمية وأنواع الخدمة العمومية:

1_2_3 أهمية الخدمة العمومية:

يعتبر موضوع الخدمة العمومية من الموضوعات المهمة التي نالت إهتماما من قبل العديد من الاقتصاديين و الكتاب المختصين في هذا المجال، مما لا شك فيه ان مستوى الرفاهية التي تنعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات ، و لكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان و الوقت المناسب و مراعاة مدى حاجة المواطن لها، و من تم كان التخطيط الواقعي و الاستراتيجي لها أمرا أساسيا للدولة الوظيفية و لإقتصادها فعندما يصبح ذلك التقديم مكافا و غير ناجحا فإن ذلك يؤثر على جودة مستوى معيشة المواطنين و على تنمية الوطن، لذلك فإن أهمية الخدمة العمومية تتلخص فيمايلي:¹

إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن و مرتكزات التقدم للمجتمع: فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء، السكن وصيد نظيف لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية و

¹ غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جامعة

حمه لخضر الوادي، 2016، ص 173.

النوعية المناسبة كلما نل نل ذلك التنمية على على المستوى الاقتصادية والاجتماعية و البشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن: حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي او المحلي تلتزم ببعض الإنجازات و المشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين و كلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للإلتزامات من قبل الحكومة و ينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.

تحقيق الإستقرار الإجتماعي و الاقتصادي و السياسي: إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على تطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل و الانتاج و يساهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده، و السلطة في اي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى و المطلوب من الاجراءات لتحقيق هذا الاستقرار.

مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع: كانت المؤشرات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية سابقا تركز على مستوى الدخل و الناتج القومي و معدل دخل الفرد و أصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات و هي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن.¹

¹ غنية نزلي، نفس المرجع، ص 173.

3_2_2 أنواع الخدمة العمومية:

قدمت العديد من التصنيفات للخدمة العمومية على حسب اتجاهات ودراسات الباحثين، كما أنها تضم كذلك مجموعة من الخدمات العمومية المنظمة من طرف الدولة، تتنوع على حسب طلبات المواطنين والتي أصبحت مرتبطة ارتباط وثيق بالتقدم التكنولوجي والعلمي.

_خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه: مثل (الخدمات التعليمية

والخدمات الصحية) وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما إرتفعت تكلفتها .

_خدمات ضرورية لأفراد المجتمع وقطاعاته ومستوياته: وهي خدمات لا يمكن

الاستغناء عنها مثل خدمات النقل والعلاج والغاز والماء... الخ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة، وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية.

_خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية: يستفيد منها أفراد المجتمع والتي تشمل

التعليم، المساعدات الاجتماعية ورعاية الفئات الهشة، الصحة العمومية كحملات التلقيح والوقاية من الأمراض المنتقلة عن طريق الحيوان.¹

¹ مصطفى بودراف، التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه، مذكرة ماجستير في الحقوق، جامعة

_الخدمات الصناعية والتجارية: وهي الخدمات التي جاءت نتيجة لتطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وإنقالها من دور الدولة الحارسة إلى الدولة المتدخلة والتي تهدف إلى تحقيق رفاهية المواطن من خلال توفير خدمات الطاقة والاتصالات... الخ.¹

3_3 مبادئ ومعايير تحسين الخدمة العمومية:

3_3_1 مبادئ الخدمة العمومية:

_مبدأ المساواة: يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرفق بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم، ويلاحظ أن هذا المبدأ يجيد الخدمة العامة ويتضمن ضرورة توفيرها بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.

_مبدأ الإستمرارية: تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم إنقطاعها، لهذا فإن مبدأ الإستمرارية يعتبر مبدأً أساسياً لقيام الخدمة العمومية،

¹ عبد الرزاق رحال، عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة ولاية المسيلة، مذكرة الماستر في العلوم

السياسية، المسيلة، 2016/2017، ص4.

مبدأ التكيف: هي قابلة للتكيف مع كل الظروف والإحتياجات، فإن كانت المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن كان لابد أن تستجيب المؤسسة العمومية لتلك التغيرات، لكي تتمكن من تقديم الخدمات التي أنشئت من أجلها بأحسن طريقة، فمبدأ المرونة أو التكيف يعتبر شرط أساسي لمتابعة تطور الحاجات العامة .

مبدأ الشمولية: انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الإستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين.

مبدأ المجانية النسبية: امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة اختلاف وضعياتهم المادية، يتم اعتماد سلم يبين هذا الإختلاف، في أعلاه تدرج الخدمة العمومية التي يكون الوصول لها مجانا كالصحة والأمن، ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة، بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة التجارية والصناعية.¹

¹ عبد القادر برابنيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، أطروحة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية جامعة الجزائر، 2007، ص121.

2_3_3 معايير الخدمة العمومية:

لقد اتفق معظم العلماء في مجال الإدارة العامة على أن معايير الخدمة العمومية مستوحاة من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، كما أكدوا أن عمليات التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها و صفاتها و التي تتلخص هذه المعايير التالية في:

_معيار المساواة: هي ان تقوم المرافق العامة بتقديم الخدمة لكل من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها دون تمييز في العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو المركز الاجتماعي و الثقافي، و هذا ماتجسده المواثيق الدولية و إعلان حقوق الانسان و الدساتير على المساواة أمام القانون بين كل المواطنين و هذا مايتعلق بسير المرفق العام.

_معيار الإستمرارية: هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان إستمرارية الرفاهية الإجتماعية و الرقي العام للمواطنين من خلال توفر الحاجات المشتركة الضرورية لهم، و هذا ما يدفع الدولة إلى حماية المؤسسات و الإدارات العمومية من حالات الفشل و الإفلاس.¹

¹ شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الإلكترونية و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة أفاق علوم الإدارة و الإقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجلفة، العدد الثاني ديسمبر 2019 ص 192.

معيار التطور و التكيف: يقضي هذا المعيار أن يتكيف المرفق العام مع كل التطورات و التغييرات الحاصلة في المجتمع (في جميع الحالات) من جهة والتقدم التقني من جهة و احتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية و سرعة إنتقال المعلومات.¹

معيار التضامن: إن الخدمة العمومية ماهي إلا تعبيراً عن التضامن الإجتماعي بين المواطنين و يتم تجسيده ميدانيا من قبل الدولة، و هذا حتى تقضي الدولة على ظاهرة الفقر و الحرمان و التقليل من الفوارق الإجتماعية بين الأفراد التي تتجم عن ضعف الدخل أو الإعاقة الصحية و المادية ووفقاً لهذا المعيار تصنف الخدمة العمومية إلى صنفين و التي تتمثل في:

- مهام تهدف إلى المحافظة على الإنسجام الإجتماعي و تعزيز الشعور بالمواطنة.
- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية و مالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر و الفئات المعوزة.

¹مفتاح حرشون، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية و التحديات الإلكترونية، مجلة البحوث

السياسية و الإدارية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة سطيف العدد الثاني عشر ص 231.

معيار الشمولية: بالرجوع إلى مفهوم الخدمة العمومية فهي تعتبر خدمة أساسية يحق لكل مواطن الاستفادة منها في كونها حقا مكفولا في القوانين و الدساتير فلهذا لا بد أن تكون هاته الخدمة في متناول جميع المواطنين.

معيار المجانية النسبية: على ضوء ما جاء في معيار المساواة فإن تقديم الخدمة يصبح مختلف عن فرد لآخر و ذلك على حسب المستوى المعيشي و الدخل الفردي فهناك بعض الخدمات تكون مجانية للجميع (كالصحة، التعليم و غيرها....) و هناك خدمات تكون بمقابل مثل الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية و التجارية (كالسكن، التأمين، السياحة و الترفيه...) إلخ.

معيار الفعالية: إن توفير بعض الخدمات العمومية في جميع مناطق الدولة التي بها عجز عن منطقة دون أخرى ك مجال النقل، الكهرباء، الغاز، الاتصالات، التعليم، الصحة، الأمن، و شق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، تساهم في خلق التوازن الجهوي و الحفاظ على مزاولة النشاطات الإقتصادية خارج التجمعات السكانية الأخرى، و يمكن القول بأن هذه الخدمات تسهم في تهيئة و تنمية هذه المناطق و تكون أكثر فعالية.¹

¹ ابن عوالي بوبكر، آليات تحسين و ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة نيل شهادة الماستر، تخصص القانون الإداري، قسم

حقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي 2016/2017، ص10.

4_3 تحسين الخدمة العمومية :

1_4_3 دواعي تحسين الخدمة العمومية:

يمكن حصر أهم دواعي تحسين الخدمة العمومية فيما يلي :

دواعي فنية: تتركز عملية تحسين الخدمة العمومية بداية على العملية الفنية التي يتم

بموجبها توزيع المهام والاختصاصات بين الإدارات المركزية والإدارات المحلية، وهو ما

ينعكس في الجزائر مثلا من خلال اتجاه إرادة السلطات العمومية نحو تعزيز دور الجماعات

المحلية والتخفيف من الأعباء على السلطة المركزية.¹

دواعي علمية: إن مواكبة مختلف التطورات العلمية والتكنولوجية وزيادة المخترعات

والتغير في جميع مناحي الحياة، كل ذلك يستوجب إدخال العديد من الإصلاحات

والتحسينات اللازمة على مستوى الهيئات المحلية لتحقيق قدر من الكفاءة الإدارية التي

تسمح لها بتوفير أحسن الخدمات للمواطنين وبأيسر السبل ولأكبر عدد منهم.²

¹ د.عمار بوضياف، تسيير المجالس الشعبية البلدية ومقتضيات الحكم الراشد- عرض تجربة الجزائر-، مداخلة مقدمة

بمناسبة المؤتمر الثالث والثلاثون لمنتدى الفكر المعاصر حول: الحكم الرشيد-رهانات وتحديات المغرب العربي-، ط1

، منشورات مؤسسة التميمي للبحث العلمي والمعلومات وسفارة هولندا بتونس، جويلية 2011، ص112 .

² د.خالد سمارة الزعبي، تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفاءتها في نظم الإدارة المحلية، ط3، مكتبة دار الثقافة للنشر

والتوزيع، الأردن، 1993، ص45.

دواعي إجتماعية: تتمثل الأسباب الإجتماعية الداعية إلى تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة في الزيادة الكبيرة في عدد السكان والذي يتتبع بالضرورة توسعا في طلب الخدمات العامة وارتفاع تكاليف إنجازها وبالنظر إلى أن الوظيفة الإدارية في الجماعات المحلية تمارس من قبل مجالس وهيئات قريبة من المشاكل التي قد تعترض عمليات تقديم الخدمة بما يجعلها الأقدر على فهمها وتقدير ظروفها، الأمر الذي يحتم عليها إدخال الإصلاحات والتحسينات اللازمة على أساليب وإجراءات تقديمها للخدمات العمومية بما يحقق الجودة في الأداء الإداري ويفتح الطريق أمام انفتاح الإنسان والعيش الكريم في جو يسوده الهناء والإطمئنان.¹

3_4_2 أساليب تحسين الخدمة العمومية:

إن تحسين مستوى الكفاءة وفعالية الأداء العمومي لضمان نجاح المؤسسات و المرافق العمومية، يحتم بالضرورة السيطرة على مختلف الأطراف الفاعلة في الإدارة العمومية و المؤثرة و العوامل المحددة لنجاعة الخدمة العمومية و التي تعكس مستوى الأداء العمومي، و تتمثل هذه المؤشرات أساسا في مايلي:

¹ سليمان السعيد، الخدمة العمومية المحلية بين النص و الواقع، مداخلة مقدمة بمناسبة اليوم الدراسي حول: الخدمة العمومية في الجزائر- واقع وآفاق-، كلية الحقوق والعلوم السياسية-جامعة جيجل-، 2015، ص6.

أولاً: تأهيل العنصر البشري:

من خلال العمل على زيادة التخصص الوظيفي بغية لرفع مستوى المهارات و زيادة إتقان الخدمة العامة باعتبار الإدارة الجزائرية تمر في مرحلة حرجة¹، لذا كان عليها الإهتمام بالعامل البشري و العمل على إستمرار نشاطه في المستقبل حيث تعتبر الموارد البشرية إلى جانب العوامل الأخرى التي تكون أي تنظيم و تساعه على الحركية و التطور ذات الأهمية القصوى و المكانة الأساسية بل أن الموارد البشرية أصبحت في عصرنا الحالي أهم العناصر الموارد في أي منظمة نظرا لما لها من دون معتبر و إسهام لا محدود له في إنجاز و إنجاز أي تنظيم.²

كما أن نجاح عمل الإدارة و آدائها لمهامها الموكلة إليه مرهون بمدى تكيف سلوك موظفيها مع مقتضيات العمل في الإدارة، و التي هي موجودة أساسا لخدمة الصالح العام حيث تضعه فوق كل إعتبار عند قيامها بمهامها، و هذا ما يملئ جملة من السلوكيات و الأخلاقيات التي على الموظفين التحلي بها أثناء قيامهم بمهامهم و هي:

إحترام مواعيد العمل: إذ تعني إمتثال أوامر العمل و القوانين التي تنظم المهام، و

الأنشطة الإدارية و التي من أهمها إحترام مواعيد العمل.

¹ عشور عبد الكريم، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين الحتمية ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر (دراسة غير

منشورة)، جامعة معمرى تيزي وزو، 2011، ص58.

² ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص161.

العلاقة مع المواطنين: بمعنى أنه يتعين على الموظف معاملة الجمهور باحترام و مراعاة مشاعرهم و معاملتهم معاملة إنسانية دون المساس بالكرامة.

روح المثابرة: يقصد بها تلك الإدارة القوية لمواجهة الصعوبات و العراقيل التي تعترضه في عمله، كما عليه أن يتمتع بروح المبادرة أي المساهمة بالإقتراحات و التدابير لفائدة الإدارة.

الاخلاق المهنية: هناك جانب مهم أيضا في سلوك الموظفين و هو التمتع بالأخلاق المهنية.

ثانيا-عصرنة الإدارة:

يتطلب تحسين و ترشيد الخدمات العامة الرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية، و ترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية و المواطنين، بحثا عن تحقيق هذه الأهداف يجب على الإدارة الجزائرية.¹

-تعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في الإدارات العمومية.

استكمال البني الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام مدمجة، وتنمية الكفاءات البشرية.

تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

¹ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص163.

و تمثل الحوكمة مدخلا إستراتيجيا في انضباط و تحسين الأداء العمومي بمختلف المنظمات العمومية، إذ يبني مفهوم الخدمة العمومية وفق البعد الإداري على حتمي وجوب الإصلاح المؤسسي و الذي يمكن أن يرتقي بجودة الخدمة العمومية و يحقق رضا المواطن من خلال توفر العناصر التالية:

الشفافية الإدارية: تعتبر الشفافية الإدارية من المفاهيم الإدارية الحديثة و المتطورة التي بإمكانها الوصول إلى بناء تنظيمي و مؤسسي سليم و قادر على مواجهة المتغيرات التي تؤثر على المنظومة الإدارية كما يستوجب على الإدارات الواعية ضرورة الأخذ بها لما لها من أهمية و نتائج إيجابية أدت إلى تدني مستوى الفساد و زيادة الكفاءة و الفعالية و من المزايا التي تحققت الشفافية الإدارية بالنسبة للخدمات العامة المستوحاة من المرفق العام مايلي:

- تلعب الشفافية دورا فعالا في إتخاذ القرارات الصحية و الرشيدة التي تعود بالنفع على

الجهاز الإداري¹.

مشاركة المواطن: من خلال مجموعة الأنشطة التي يقوم بها المواطنون إما بصفة

منفردة أو مشتركة مع المرافق العمومية لتحسين أحوالهم و إشباع حاجاتهم بعدالة.

¹ خروفي بلال، الحكومة المحلية ودورها في مكافحة الفساد في المجالس المحلية، دراسة حالة الجزائر، دراسة غير

منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010، ص53.

الاستجابة لما هو مطلوب: أن تتصرف جميع المؤسسات العامة و إجراءاتها المختلفة لخدمة كافة العناصر و مكونات المجتمع.

ثالثاً: الإهتمام بالجانب المالي:

قد يؤدي عدم الإهتمام بالجانب المالي في المؤسسات العمومية إلى تراجع في ترقية الخدمة العمومية، إذ أنه يجب على الإدارة الجزائرية إدخال تقنيات التحفيز و الإهتمام بشكل أكبر بنظام الأجور مما يؤدي هذا الأخير إلى تحسين الأداء و الرفع من مستوى الإنتاجية، كما لا يمكن من إهمال دور الخدمات الإجتماعية المقدمة للأفراد التي تساهم هي الأخرى في تحفيزهم بشكل إيجابي، في حين يؤدي التحفيز من خلال الزيادة في الأجور دوراً مهماً في تنمية و تحفيز الفرد على العمل و إبعاده عن الإنحرافات ، و حسب جريدة الخبر المقال لها صدر بتاريخ 01 اوت 2015 الزيادات المالية و بأثر رجعي لعمال البلديات و الهدف من عملية رفع الأجور في القطاع العام هو ضمان لإستمرارية تدفق الأشخاص من الكفاءة العالية للقطاع.¹

¹خروفي بلال، مرجع سبق ذكره، ص54.

3_5 الوسائل الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية:

3_5_1 وسائل تحسين الخدمة العمومية:

مع التحول الرقمي المتسارع أصبحت الوسائل الرقمية هي الوسيلة الأساسية لإستمرار التواصل والخدمة في كل المجالات تقريبا ، وهناك عدة وسائل تساعد في تحسين الخدمة العمومية نذكر منها:

_الحاسوب: هو عبارة عن جهاز إلكتروني يتكون من مجموعة من المعدات القادرة على القيام بالعمليات الحسابية والمنطقية من خلال استخدام مجموعة من البرامج وهو بذلك يستطيع معالجة وتخزين واسترجاع البيانات.¹

_الماسح الضوئي: هذا الجهاز يشبه آلة تصوير المستندات حيث توضع به صورة أو مستند ما حيث يقوم بمسح الصورة أو المستندة الضوئية لتنتقل الصورة أو المستند كما هو إلى الكومبيوتر وبالتالي يمكن تخزينها أو التعامل معها بأي شكل من الأشكال كإعادة طباعتها أو تنسيقها أو إدخال تأثيرات عليها وغير ذلك.²

¹الدكتور المهندس طارق الناصوري، أساسيات الحاسوب، جامعة حماه الكلية التطبيقية بحماه تقنيات الحاسب، ص3.

²نفس المرجع، ص20.

_الطابعة: هي جهاز يستخدم لطباعة أي معلومات أو نتائج على الورق وبما أن معظم النتائج التي نحصل عليها نرغب في رؤيتها مطبوعة على الورق، فإن الطابعة تعتبر من الأجهزة الهامة المستخدمة في عملية الإخراج.¹

_الفاكس: وهو جهاز يعمل عن طريق تقنية الاتصالات ويقوم بإرسال نسخ طبق الأصل من الوثائق المراد إرسالها إلى الطرف الآخر.²

3_5_2 دور الوسائل الرقمية في تحسين الخدمة العمومية:

تلعب هذه الوسائل دور كبير في تسهيل الخدمة العمومية إذ تعتبر وسائل حديثة سهلت عمل المصلحة بأقل جهد وتكلفة و الرقي بالخدمات التي تقدمها للمواطنين و تقديمها في كل مكان بفضل هذه التكنولوجيات المعلومات و الإتصال مما يفرض على كل الأطراف الدخول لهذه الوسائل الرقمية مما يسهل الحصول على المعلومات و الخدمات الآلية لكل المستفيدين.³ ويبرز دور هذه الوسائل في:

¹ الدكتور المهندس طارق الناصوري. مرجع سبق ذكره، ص 23.

² ف. عبد الرحيم، معجم الدخيل في اللغة العربية ولهجاتها (بالعربية والإنجليزية والفرنسية والتركية والإيطالية والألمانية)، دمشق: دار القلم، 2011، ص 152.

³ يوسف محمد بن يوسف أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الجماعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، الجامعة الإسلامية كلية الدراسات العليا غزة، فلسطين، 2009، ص 37.

_حفظ المستندات والسجلات والوثائق بطريقة آمنة، ما يسهل إمكانية استرجاعها والتقليل من خطر فقدانها.

_إتاحة المجال للوصول إلى المعلومة والملفات في ظرف وجيز ما يحقق السرعة في الإنجاز.

_مساهمتها في القضاء على الفساد الإداري وزيادة الشفافية.¹

_لها دور هام في تحقيق المهام باستخدام الحاسوب ساهم بشكل كبير في تحسين الخدمة من خلال المعلومات إذ يسمح الحاسوب بشكل فاعل بتشغيل البيانات بطريقة مرنة قادرة على إنتاج معلومات متعددة من حيث النوعية والكم في ظل جميع البدائل المتاحة بوقت قصير جدا ودرجة عالية من الدقة بمعنى أنه يساهم في تحقيق وتوافر خاصيتي الملائمة والثقة في المعلومات.²

¹مدكور مليكة، التحديات الأخلاقية للرقمنة، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 02، 2022، ص159.

²زوليف إنعام محسن حسن، أثر إقتصاد المعرفة في نظام الإبلاغ المالي، دراسة تطبيقية في عينة من البنوك الأردنية، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا العدد 5، 2007، ص230.

خلاصة الفصل:

تعتبر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، لما لها من أهمية بالنسبة للفرد، وأمام تدني مستوى الخدمة العمومية المقدمة للمواطن، فقد بادرت الحكومة الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية وذلك عن طريق إدخال الرقمنة وتحويل إدارتها التقليدية الى إدارة رقمية بوسائل رقمية حديثة ومتطورة سعت بواسطتها إلى تحسين الخدمة العمومية وفق معايير وهذا ما انعكس في كل محاولاتها المتعلقة بتبسيط الإجراءات الإدارية واختصارها، وتحسين ظروف استقبال وتوجيه المواطنين.

الفصل الرابع

عرض بيانات الدراسة وتحليلها

الفصل الرابع: عرض بيانات الدراسة وتحليلها

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الجانب النظري لأهم النقاط حول الإدارة الرقمية وتحسينها للخدمة العمومية ، سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء و إسقاط دراستنا النظرية على الواقع قمنا بدراسة حالة بلدية القل بإعتبارها المكان الذي يقصده المواطنين بكثرة رغبة في الحصول على مختلف الخدمات العمومية لتلبية حاجيتهم لذلك تعتبر الخدمة العمومية هي تحسين شروط المعيشة للمواطن .

للإجابة على التساؤلات المطروحة سنتطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل والعينة المستخدمة وخصائصها. وقد قسمنا هذا الفصل إلى عدة مباحث، بداية بالتعريف بميدان الدراسة وثانيا خصائص عينة المبحوثين الذي تضمن تحليل الاستبيان الموجود في الملاحق عبر عدة محاور وختاما بنتائج الدراسة.

1_4_1 التعريف بميدان الدراسة:**1_1_4_1 تقديم بلدية القل:**

هي الجماعات المحلية الإقليمية السياسية وتتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي وتحدث بموجب قانون يدير البلدية ينتخب وهو المجلس الشعبي البلدي وهيئة تنفيذية (رئيس المجلس الشعبي البلدي والنواب).

تعتبر بلدية القل من البلديات العريقة على المستوى الوطني والتي كانت تسمى "شولو" وقد أصبحت بلدية كاملة الصلاحية إبان الإستعمار ودخلت حيز الخدمة في 05 نوفمبر 1880.

1_4_2 الموقع والمساحة:

تقع بلدية القل غرب ولاية سكيكدة على بعد 70 كم من مقر الولاية يحدها من الشرق بلدية كركرة ومن الغرب بلدية الشرايع ومن الشمال البحر الأبيض المتوسط والجنوب بلدية بني زيد.

تبلغ مساحتها الإجمالية 24 كلم² وأغلب أراضيها وعرة التضاريس ماعدا سهل تلزة الذي يتربع على مساحة 300 هكتار.

كما تعتبر بلدية القل قطب إداري وتجاري للناحية الغربية للولاية.¹

¹ المصدر: نسخة ورقية من دليل البلدية مقدم من طرف بلدية القل .

4_1_4نشأتها:

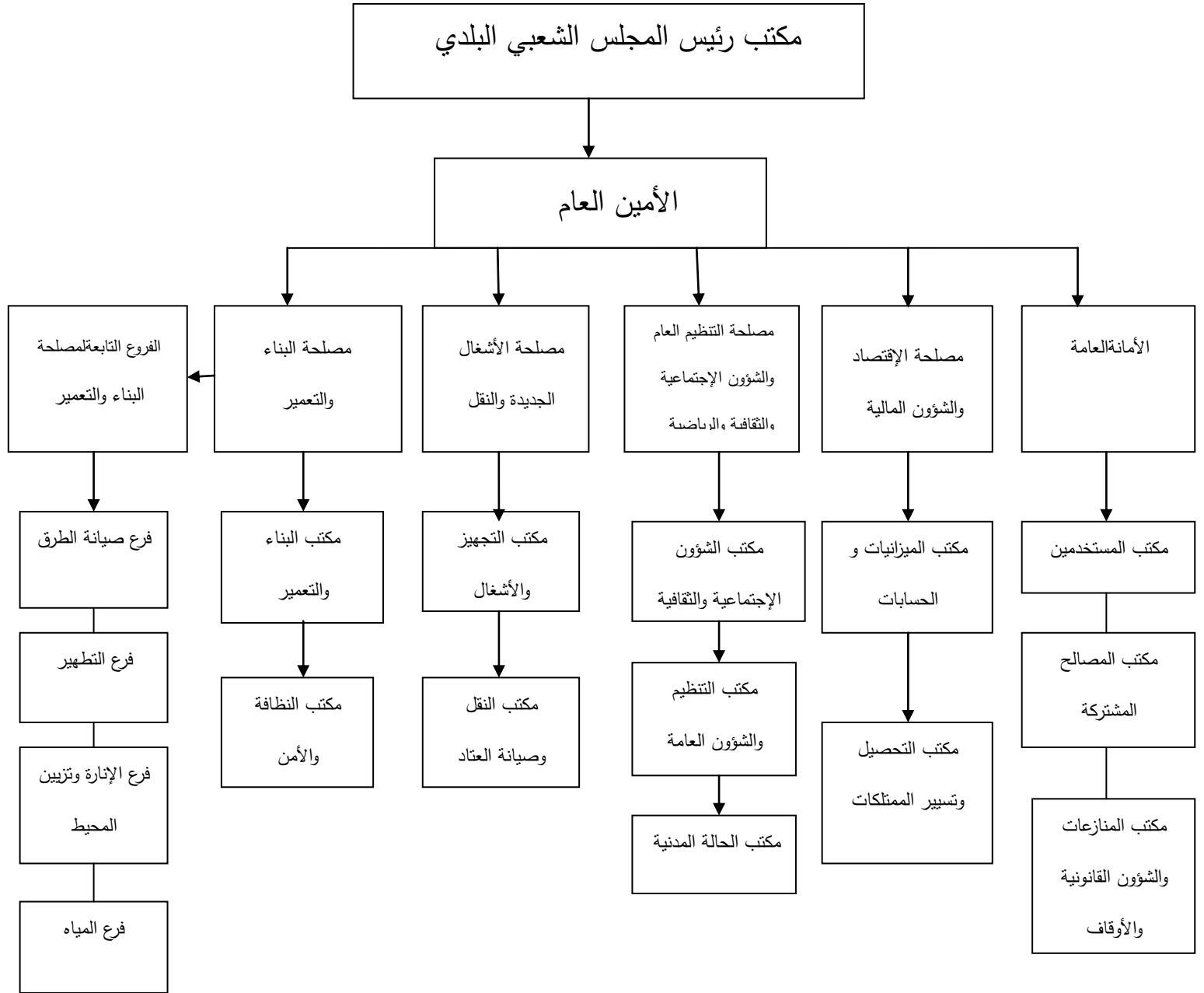
شولو أي "القل" فينيقي وجد قبل الميلاد ب340سنة إشتهرت بتحضير الصباغة وديغ الجلود والصناعة الخشبية وكان سكان شولو يعادل عدد سكان نوميديا سابقا "قسطنطينة حاليا"،في ذلك العهد أفتكها الرومان من يد الفنقيين ثم طرد منها الرومان على يد الوندال ثم دخلها ثم دخلها العرب عام703م.

وأصبح القل تابع لمصرف الباستون الفرنسي عام 1500م وان هذا المصرف يهتم باستثمار المرجان إلى غاية 1805،وبعد دخول الإحتلال الفرنسي الى القل عام 1843م خضعت بلدية القل للاستثمار كبقية المناطق الجزائرية حتى أتى اليوم الذي اندلعت فيه الثورة التحريرية وكانت القل من أنشط الجهات المنظمة لهجوم 20أوت 1955 التاريخي واستشهد الكثير من أبنائها.¹

4_1_4الهيكل التنظيمي لبلدية القل:

¹المصدر:نسخة ورقية من دليل البلدية مقدم من طرف بلدية القل .

الشكل رقم(01):الهيكل التنظيمي لبلدية القل



المصدر: الأمانة العامة - مكتب المستخدمين - بلدية القل

5_1_4 مصلحة الحالة المدنية:

تختص هذه المصلحة بما يلي:

1_ استخراج الوثائق الآتية ذكرها وذلك وفق المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في

ربيع الثاني عام 1431 الموافق ل17 فبراير سنة 2014 الذي سحده قائمة ووثائق الحالة

المدنية.

_ قائمة ووثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات .

المرجع	التسمية
ح.م 1	عقد الزواج (نسخة كاملة-مستخرج-)
ح.م 2	الدفتري العائلي
ح.م 3	البطاقة العائلية للحالة المدنية
ح.م 4	شهادة عدم الزواج، عدم الطلاق وعدم إعادة الزواج
ح.م 5	مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة
ح.م 6	مستخرج من السجل الأصلي
ح.م 7	شهادة الميلاد (نسخة كاملة-مستخرج)
ح.م 8	بيان وفاة
ح.م 9	شهادة الوفاة (نسخة كاملة-مستخرج)

ح.م10	رخصة الدفن
ح.م11	شهادة الحياة_الحماية
ح.م12	مستخرج من عقد الميلاد الخاص

_قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة ما بين المصالح.

المرجع	التسمية
ح.م13	إعلان بيان الزواج والطلاق
ح.م14	إعلان بيان الوفاة

2_ التصحيح الإداري: ويكون التصحيح للوثائق التالية في حالة حدوث خطأ في الإسم

أو التاريخ المكان...إلخ.

_تصحيح شهادة الميلاد.

_تصحيح شهادة الوفاة.

_تصحيح عقد الزواج.

3_ تسجيل الوثائق الإدارية:وتخص الوثائق الإدارية التالية:

_تسجيل شهادة الميلاد

_تسجيل شهادة وفاة.

_التصريح بالزواج.

_التصريح بالوفاة.

_تسليم مستخرج من شهادة الوفاة.

4_1_6 مهام مصلحة الحالة المدنية: (مقابلة مع السيد بومعيزة توفيق رئيس

مصلحة الحالة المدنية-بلدية القل-)

يقوم المواطن باستخراج شهادة الميلاد العادية بالنسبة للمولودين بالبلدية فلهم شباك خاص والمولودين بخارج البلدية لهم شباك خاص بهم، وهناك شبكة بالنسبة لتصحيح المعلومات الخاطئة، وكذا مسح التسجيلات الجديدة من ميلاد، وفاة، وعقود الزواج، وإدخالها إلى الموزع خلال أسبوع.

_العتاد الموجود بمكتب الحالة المدنية:

أجهزة الحاسوب: تم توفير 8 أجهزة كومبيوتر من نوع (DEL) بجميع لواحقها لاستخدامها في عملية حجز بيانات المواطنين الذين يتوافدون على شبابيك الحالة المدنية لاستخراج وثائق الحالة المدنية.

الماسح الضوئي: لديها البلدية ماسح ضوئي واحد.

الطابعات: تحتوي المصلحة على 6 طابعات.

7_1_4 تحليل جداول المقابلة:

من خلال مقابلتنا مع السيد "توفيق بومعيزة" رئيس مصلحة الحالة المدنية وذلك يوم 21 أبريل 2024 على الساعة 18:10 من خلال الأسئلة التي طرحناها عليه تمكنا من الوصول إلى هذه الإجابات:

جدول رقم (01): يوضح إدخال الوسائل الرقمية في مصلحة الحالة المدنية:

السؤال 01	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
متى تم إدخال الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية؟	مغلق	بومعيزة	رئيس مصلحة الحالة المدنية	21 أبريل 2024	تم إدخال الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية سنة 2014.	40 ثانية

تحليل الجدول:

من خلال مقابلتنا مع السيد توفيق بومعيزة صرح لنا بأن إدخال الرقمنة كان في عام 2014.

جدول رقم (02): يبين مسار توظيف الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية:

السؤال 03	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
ما هو مسار توظيف الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية.	مفتوح	توفيق بومعيزة	رئيس المصلحة	21 أبريل 2024	مسار الرقمنة في تحسين	1دقيقة

تحليل الجدول:

من خلال إجابة السيد توفيق الموضحة في الجدول أعلاه على ما هو مسار توظيف الرقمنة بالمصلحة إتضح أن مسار الرقمنة في تحسين وتطور مع الوقت.

جدول رقم (03): يوضح الوسائل الرقمية الموظفة بالمصلحة:

السؤال 04	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
ما هي الوسائل الرقمية الموظفة في مصلحة	مفتوح	توفيق بومعيزة	رئيس المصلحة	21 أبريل 2024	هي الحاسوب، الطابعة، الماسح الضوئي.	45ثانية.

						الحالة المدنية؟
--	--	--	--	--	--	--------------------

تحليل الجدول:

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح إجابة السيد توفيق على ماهي الوسائل الرقمية الموظفة بالمصلحة ومن خلال إجابته تبين ان المصلحة تتمتع بوسائل رقمية متطورة تساعد في استخراج الوثائق للمواطنين.

جدول رقم(04): يبين مجالات استخدام كل وسيلة:

السؤال 05	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
ماهي مجالات استخدام كل وسيلة؟	مفتوح	توفيق بومعيزة	رئيس المصلحة	21 أبريل 2024	الحاسوب للمعالجة والطابعة للنسخ والمسح الضوئي لمسح الصورة أو المستند ونقله كما هو	2دقيقة

	للحاسب وتعديل فيه					
--	----------------------	--	--	--	--	--

تحليل الجدول:

من خلال مقابلتنا مع السيد رئيس المصلحة وإجابته على السؤال المطروح عليه والموضح في الجدول أعلاه، تبين ان لكل وسيلة عمل تؤديه لتسهيل التعامل مع المواطنين.

جدول رقم (05): يوضح الكفاءات العاملة الموجودة لأداء وظيفة الرقمنة:

السؤال 07	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
ماهي الكفاءات العاملة الموجودة لأداء وظيفة الرقمنة فيها؟	مغلق	توفيق بومعيرة	رئيس المصلحة	21 أبريل 2024	مهندس دول قي الإعلام الآلي و تقني سامي في الإعلام الآلي.	2دقائق

تحليل الجدول:

من خلال الجدول الذي يضم إجابة السيد رئيس المصلحة على الكفاءات العاملة لأداء وظيفة الرقمنة تبين أن هناك جهات مختصة لإدارة هذا المجال كمهندس دول وتقني سامي في الإعلام الآلي.

جدول رقم (06): يبين خضوع عمال المصلحة لدورات تكوينية لتحسين مستواهم في

الرقمنة:

السؤال 08	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
هل يخضع عمال المصلحة لدورات تكوينية لتحسين مستواهم في مجال الرقمنة؟	مغلق	توفيق بومعيزة	رئيس مصلحة الحالة المدنية	21 أبريل 2024	لا	30 ثانية.

تحليل الجدول:

من خلال مقابلتنا مع السيد توفيق بومعيزة على السؤال المطروح الموضح في الجدول

أعلاه، أن خضوع عمال المصلحة إلى تكوين لم يكن له داعي أبدا لإمتلاكهم خبرة سابقة في

المجال كونهم ذوي كفاءات عالية.

جدول رقم (07): يوضح وجهة توجه المواطنين في حالة وجود شكاوي لهم داخل

المصلحة:

السؤال 14	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
في حالة تقدم المواطنين بشكاوي إلى أين يتم توجيههم؟	مفتوح	توفيق بومعيزة	رئيس مصلحة الحالة المدنية	21 أبريل 2024	يتم توجيههم الي شخصيا.	30 ثانية.

تحليل الجدول:

من خلال تصريح رئيس المصلحة لنا في المقابلة ،تبين ان المصلحة تراعي إنشغالات

المواطنين بدقة وتعمل على جعل المواطن يشعر بالأريحية.

جدول رقم (08): يوضح مدى رضى وارتياح المواطنين وتقبلهم لهذه العملية:

السؤال 15	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
ما هو مدى رضى وارتياح مواطني بلدية الفل وتقبلهم لهذه العملية من 1 إلى 10.	مفتوح	توفيق بومعيزة	رئيس مصلحة الحالة المدنية	21 أبريل 2024	عناك ارتياح نوعا ما عن قبل 7/10	1دقيقة.

تحليل الجدول:

من خلال الجدول أعلاه نوضح مقابلتنا مع السيد توفيق بومعيزة بشأن رضى المواطن بعد توظيف الرقمنة تبين ان المواطن الجزائري وصل إلى رضى نوعا ما بعد هذه العملية، لأنها ساعدته على استخراج وثائقه في وقت زمني قصير وتلبية حاجياته .

جدول رقم (09): يوضح العوائق والمشاكل التي واجهتكم أثناء إجراء عملية الرقمنة:

السؤال 16	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
ماهي العوائق أو المشاكل التي واجهتكم أثناء إجراء عملية توظيف الرقمنة؟	مغلق	توفيق بومعيزة	رئيس مصلحة الحالة المدنية	21 أبريل 2024	لا يوجد أي عائق.	30 ثانية.

تحليل الجدول:

من خلال مقابلتنا مع السيد رئيس المصلحة الذي صرح لنا أنه لا يوجد أي عوائق بعد

توظيف الرقمنة، أي أن هذه العملية حلت كل المشاكل الموجودة داخل المصلحة وسهلتها.

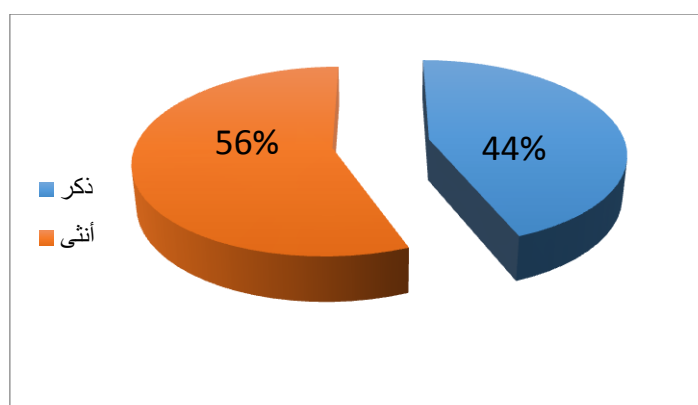
2_4 خصائص عينة المبحوثين:

1_2_4 تحليل نتائج المحور الأول الخاص بمتغير البيانات الشخصية:

جدول رقم (10): يوضح جنس المبحوثين:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	11	44%
أنثى	14	56%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمها 25 فردا يبين الجدول أن غالبية عناصر العينة من جنس الأنثوي حيث بلغت نسبتها 56% من مجموع العامة مقارنة بالعنصر الرجالي 44% وهذا راجع إلى ارتفاع معدل توظيف العنصر النسوي في المراحل القريبة السابقة حيث أن هذه المصلحة كأنها تجددت منذ 15 سنة.



الشكل رقم (02): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

جدول رقم (11): يوضح سن المبحوثين:

النسبة	التكرار	السن
24%	6	ى من 25 إلى 35 سنة
36%	9	من 36 إلى 45 سنة
40%	10	أكثر من 45 سنة
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه ونظرا لمجموع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ حجمهم الإجمالي

25 فردا الفئة مئة من 25 إلى 35 سنة والمقدر عددهم بـ 6 أفراد بلغت نسبتهم المئوية

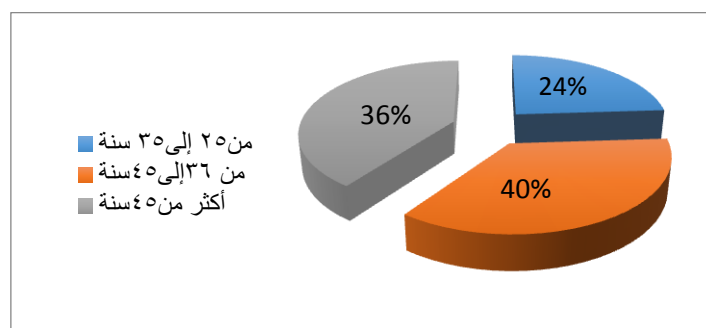
بـ 24%، و الأفراد المنحصرة فئتهم من 36 إلى 45 سنة قدرت نسبتهم بـ 36%

لـ 9 أفراد، أما 10 أفراد من العينة الإجمالية وهم من 45 سنة فما فوق قدرت نسبتهم بـ 40%

، أي أن مجموع الفئتين الأوليتين قدر بـ 60% من العينة الإجمالية 100% ومنه يمكن القول

أن الفئة العاملة في المصلحة هي الفئة متوسطة العمر أي هي الفئة الشغالة في الآونة

الأخيرة.

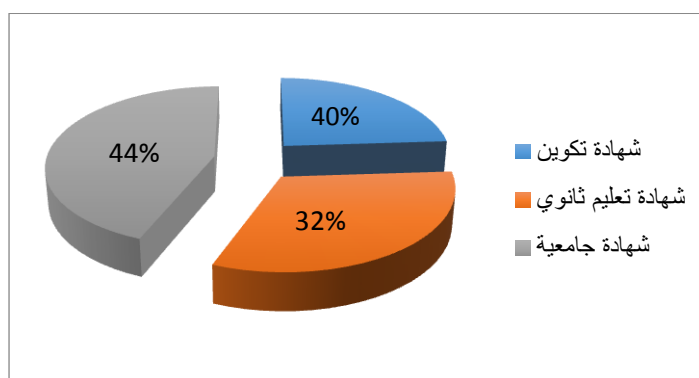


الشكل رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

جدول رقم(12):يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
24%	6	شهادة تكوين
32%	8	شهادة تعليم ثانوي
44%	11	شهادة جامعية
100%	25	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المستوى الجامعي كان لها النصيب الأكبر ب44% من مجموع أفراد العينة وبالنسبة لشهادة الثانوي قدرت ب32% ل8 أفراد من العينة الإجمالية حيث شهادة التكوين تحصلت على نسبة24% ل6أفراد وهي أدنى نسبة فيهم. وهذا راجع أن بلدية القل تحرص على توظيف ذوي الشهادات العليا من أجل الرقي بعملها وتوفير خدمات أفضل للمواطنين.

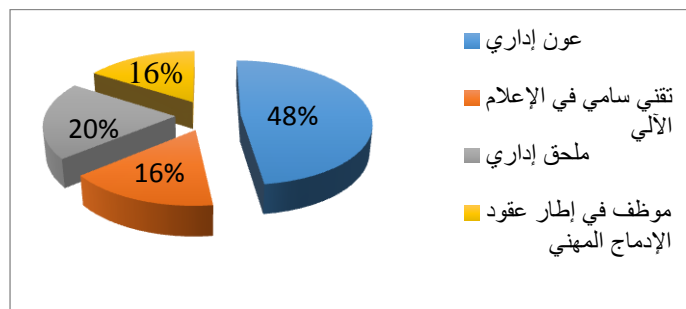


الشكل رقم(04):يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

جدول رقم(13):يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي:

النسبة	التكرار	المستوى الوظيفي
48%	12	عون إداري
16%	4	تقني سامي في الإعلام الآلي
20%	5	ملحق إداري
16%	4	موظف في إطار عقود الإدماج المهني
100%	25	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة كل المستويات الوظيفية المذكورة أعلاه في الجدول متفاوتة بحيث بلغت بنسبة 48% في عون إداري يليها مستوى ملحق إداري بنسبة 20% وأما بالنسبة إلى تقني سامي في الإعلام الآلي وموظف في إطار عقود الإدماج المهني بنسبة متكافئة قدرت بـ 16%. ومنه يرجع هذا التفاوت إلى طريقة التوظيف وحسب المؤهلات الجامعية بالإضافة إلى عجز الدول توفير مناصب شغل جديدة.



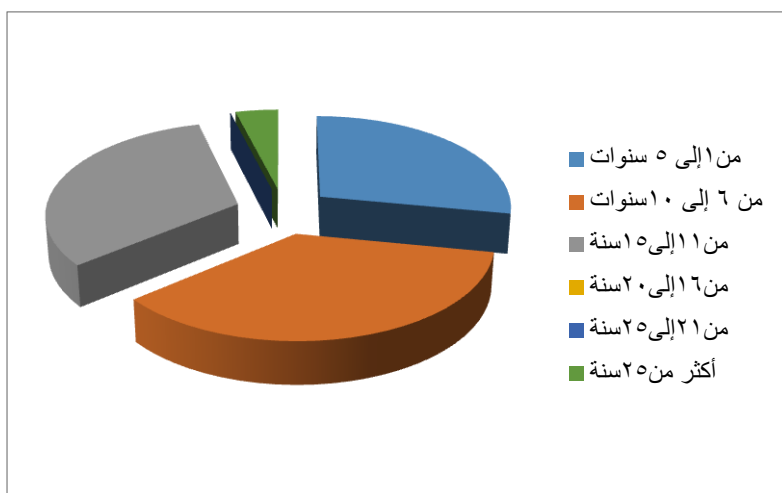
الشكل رقم(05):تمثيل بياني يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى

الوظيفي.

جدول رقم(14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة:

النسبة	التكرار	الخبرة
28%	7	من 1 إلى 5 سنوات
36%	9	من 6 إلى 10 سنوات
32%	8	من 11 إلى 15 سنة
0%	0	من 16 إلى 20 سنة
0%	0	من 21 إلى 25 سنة
4%	1	أكثر من 25 سنة
100%	25	المجموع

نلاحظ الجدول أعلاه أن ما نسبته 36% يمثل الفئة التي تمتلك الخبرة من 6 إلى 10 سنوات وبنسبة 32% تمثل الفئة التي تمتلك خبرة من 11 إلى 15 سنة والفئة من 1 إلى 5 سنوات قدرت بـ 28% وكانت نتائج الخبرة المتعلقة بأكثر من 25 سنة قدرت بـ 4% على عكس الفئتين من 16 إلى 20 سنة ومن 21 إلى 25 سنة قدرت بـ 0%. وهذا يرجع أساسا إلى أن البلدية في مرحلة ما معينة وظفت عدد كبير من الموظفين وذلك لتوفير مناصب مالية من جهة وخضوعها لاحتياجات التوظيف من جهة أخرى.



شكل رقم (06): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.

2_2_4 نتائج تحليل المحور الثاني الخاص ب واقع الرقمنة في مصلحة الحالة

المدنية بالقل:

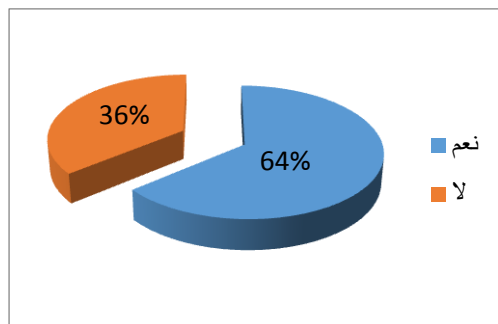
جدول رقم (15): يوضح توفر الحواسيب في المصلحة:

النسبة	التكرار	توفر الحواسيب
64%	16	نعم
36%	9	لا
100%	25	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة نعم كان لها النصيب الأكبر ب64% من

مجموع أفراد العينة البالغ حجمها 25 فرد مقارنة مع نسبة الإجابة ب لا التي قدرت

ب36% وهذا يرجع إلى وجود داخل المصلحة عمال لا يشتغلون على الحواسيب.



شكل رقم (07): يمثل توفر المصلحة على حواسيب.

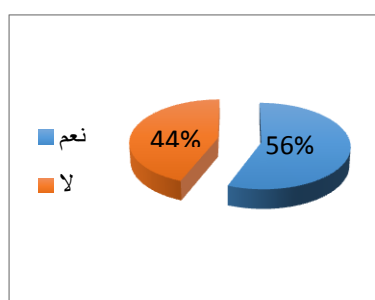
جدول رقم (16): يوضح ربط مكاتب مصلحة الحالة المدنية بالإنترنت:

النسبة	التكرار	ربط المصلحة بالإنترنت
56%	14	نعم
44%	11	لا
100%	25	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح ربط المصلحة بالإنترنت ان ما نسبته 56%

يمثل نسبة عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا قدروا ب 44% وهذا راجع ربما إلى بعض

الحواسيب غير موصولة بالإنترنت.

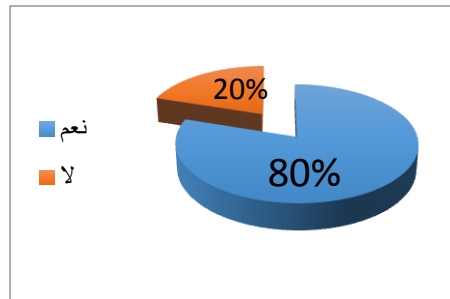


شكل رقم (08): يمثل ربط مكاتب المصلحة بالإنترنت.

جدول رقم (17): يوضح توفر المصلحة على ماسح ضوئي:

النسبة	التكرار	وجود ماسح ضوئي
80%	20	نعم
20%	5	لا
100%	25	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد العينة المقدرة بـ 25 فرداً أجابوا بـ نعم قدرنا بـ 20 فرداً وبلغت نسبتهم 80% أما 5 أفراد أجابوا بـ لا والذي قدرت نسبتهم المئوية بـ 20% من النسبة الإجمالية 100% وذلك راجع ربما لجهل بعض العمال لوجود ماسح ضوئي لإختلاف الوظائف في المصلحة من فرد إلى آخر.



شكل رقم (09): يمثل توفر المصلحة على ماسح ضوئي.

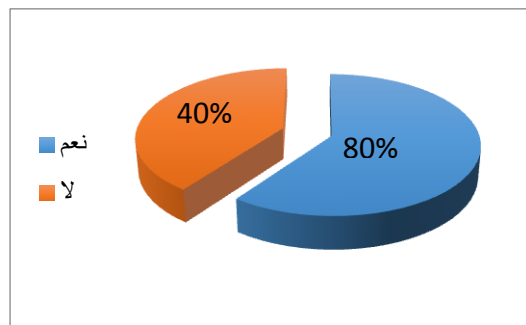
جدول رقم (18): يوضح توفر طابعات بالمصلحة:

النسبة	التكرار	توفر طابعات
60%	15	نعم
40%	10	لا
100%	25	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة المقدرة بـ 25 فرد أن الذين صوتوا على

الإجابة نعم قدروا بـ 15 فرد بنسبة 60% أما الذين اجابوا بـ لا قدروا بـ 10 أفراد وقدرت

نسبتهم بـ 40%، وهذا راجع أيضا لاختلاف عمل العمال بالمصلحة.



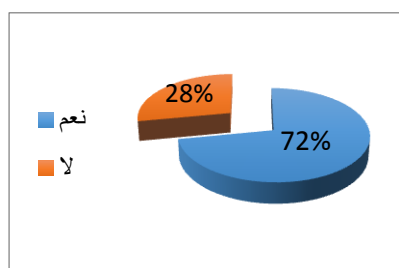
شكل رقم (10): يمثل وجود طابعات بالمصلحة.

جدول رقم (19): يوضح احتواء المصلحة على موقع إلكتروني لاستخراج بعض

الشهادات عن بعد:

وجود موقع إلكتروني لاستخراج الوثائق عن بعد	التكرار	النسبة
نعم	18	72%
لا	7	28%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمها 25 يبين الجدول أن غالبية عناصر العينة أجابوا بنعم حيث بلغت نسبتهم 72% مقارنة مع الذين أجابوا ب لا بنسبة 28%، وهذا راجع لانقسام مهام العمال في المصلحة منهم وراء الشبابيك لتعامل مع المواطنين والآخرين في الحواسيب وكذا...

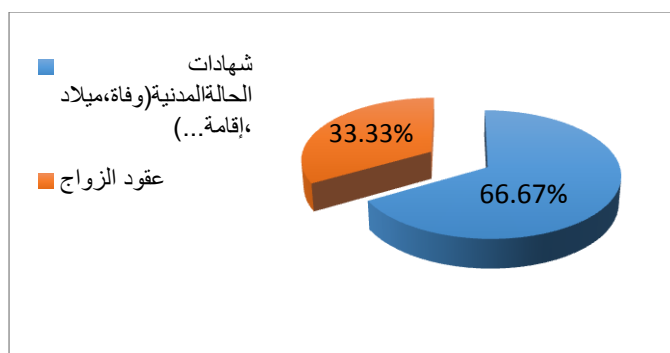


شكل رقم (11): يمثل احتواء المصلحة على موقع إلكتروني.

جدول رقم(20):يوضح الوثائق المستخرجة عن بعد:

النسبة	التكرار	الوثائق المستخرجة عن بعد
66.67%	12	وثائق الحالة المدنية(وفاة،ميلاد،إقامة..)
33.33%	6	عقود الزواج
100%	18	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه نرى أن نسبة وثائق الحالة المدنية(ميلاد،وفاة،إقامة..) المستخرجة عن بعد بلغت 66.67% لـ 12 فرد من العينة التي أجابت نعم التي بلغت 18 فرد أما بنسبة لشهادات عقود الزواج قدرت نسبتها بـ 33.33% من النسبة الإجمالية 100%، وهذا يرجع إلى أهميتها والحاجة المتزايدة لها في حياة الأفراد وتأثيرها على حياتهم اليومية.



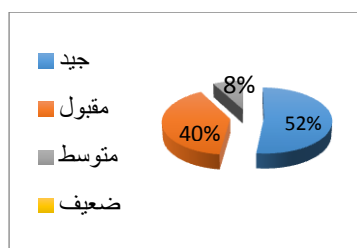
شكل رقم(12):يمثل نسبة و نوع الشهادات المستخرجة عن بعد.

جدول رقم (21): يوضح تقييم مستوى العاملين بالمصلحة في مجال استخدام تقنيات

الإعلام الآلي:

النسبة	التكرار	مستوى العاملين
52%	13	جيد
40%	10	مقبول
8%	2	متوسط
0%	0	ضعيف
100%	25	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن ما نسبته 52% يمثل الفئة التي قدرت بـ 13 فرد الذين قيموا مستوى العاملين في استخدام تقنيات الإعلام الآلي بـ جيد وفي حين 10 من أفراد العينة الذين قدرت نسبتهم بـ 40% قيموا بمقبول أما نسبة 8% قيموا بمتوسط لفردين، في حين التقييم بضعيف كان نسبته 0% من الأفراد. ومنه نجد أن جميع عمال المصلحة متمكنين من الإعلام الآلي وهذا راجع إلى خضوع عمال المصلحة إلى دورات في تكوين الإعلام الآلي لتنمية مهاراتهم وقدراتهم.



شكل رقم (13): يمثل تقييم مستوى العاملين في استخدام تقنيات الإعلام الآلي.

جدول رقم(22):يوضح عدد الماسح الضوئي:

السؤال12	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
كم عدد الماسح الضوئي؟	مغلق	توفيق بومعيزة	رئيس المصلحة	21أفريل 2024	يوجد بها 2 ماسح ضوئي	30 ثانية

تحليل الجدول:

من خلال تربعنا لاحظنا وجود 2 ماسح ضوئي وهذا ما أكده لنا أيضا السيد توفيق بومعيزة.

جدول رقم(23):يوضح عدد الطابعات المخصصة لإستخراج الوثائق:

السؤال13	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
كم عدد الطابعات المخصصة لإستخراج الوثائق؟	مغلق	توفيق بومعيزة	رئيس المصلحة	21أفريل 2024	يوجد 5 طابعات	10 ثواني.

تحليل الجدول:

من خلال مقابلتنا للسيد توفيق بومعيزة صرح لنا بوجود 5 طابعات وهذا ما لاحظناه عند تربعنا بالمصلحة أن هذا العدد كافي جدا لتلبية حاجيات المواطنين.

3_2_4 تحليل نتائج المحور الثالث الخاص بمساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق

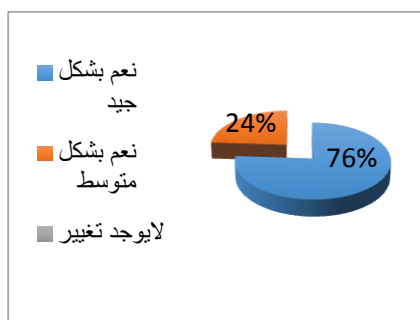
سهولة استخراج وثائق الحالة المدنية:

جدول رقم(24): يوضح تسهيل عملية البحث عن الوثائق و استخراجها من خلال

وضعها في قاعدة البيانات:

النسبة	التكرار	عملية وضع الوثائق في قاعدة البيانات
76%	19	نعم بشكل كبير
24%	6	نعم بشكل متوسط
0%	0	لا يوجد تغيير
100%	25	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن الذين أجابوا على لا يوجد تغيير قدروا ب0% أي ولا فرد من العينة، حيث أجاب 6 على نعم بشكل متوسط بنسبة قدرت ب24%، كما أجابوا على نعم بشكل كبير بنسبة قدرت ب76% ل 19 فرد. وهذا راجع إلى أن هذه العملية زادت في سهولة وصولهم إلى البيانات وتقليل الوقت والجهد المطلوب لإتمام العمليات بالإضافة إلى تحسين كفاءتهم وزيادة دقة البيانات المخزنة مما يسهل عليهم تقديم الخدمات بشكل أفضل للمواطنين.



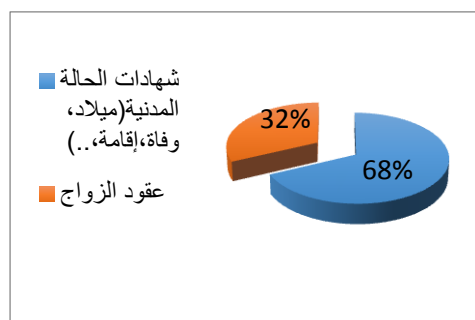
شكل رقم(14): يمثل تسهيل عملية البحث عن الوثائق و استخراجها من خلال

وضعها في قاعدة البيانات.

جدول رقم(25): يوضح الوثائق الموضوعة و المستخرجة من قاعدة البيانات:

النسبة	التكرار	نوع الوثائق
68%	17	شهادة الحالة المدنية(وفاة، ميلاد، إقامة..)
32%	8	عقود الزواج
100%	25	المجموع

ومن خلال هذا الجدول الذي يمثل نوع الوثائق التي توضع وتستخرج من قبل الموظفين من قاعدة البيانات نلاحظ أن شهادات الحالة المدنية قدرت نسبتها ب68% وعقود الزواج قدرت ب32% أي 8 أفراد فقط من العينة التي أجابت بنعم. وهذا راجع أن وثائق الحالة المدنية من أهم الوثائق التي يحتاجها الأفراد في حياتهم اليومية وفي أي تعامل من التعاملات الرسمية.



شكل رقم (15): يمثل نوع الوثائق المستخرجة من قاعدة البيانات.

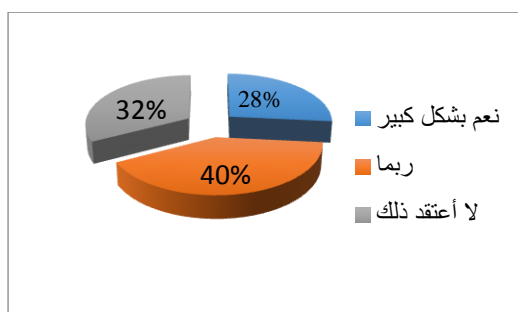
جدول رقم (26): يوضح إقرار الإجراء الخاص بإلغاء شرط حضور المعني لتسهيل

عملية استخراج الوثائق على المواطنين:

النسبة	التكرار	إجراء إلغاء حضور المعني
28%	7	نعم بشكل كبير
40%	10	ربما
32%	8	لا أعتقد ذلك
100%	25	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (15) ان 7 أفراد أجابوا بنعم بشكل كبير والذين قدرت نسبتهم بـ 28% أما النسبة المقدرة بـ 32% كانت لـ 8 أفراد من العينة على الإجابة لا أعتقد ذلك، في حين 10 من أفراد العينة الذين بلغت نسبتهم المئوية 40% أجابوا بـ ربما. ومنه أن هذا الإقرار الخاص بإلغاء شرط حضور المعني كان منحصر بين تسهيل وتسهيل بشكل طفيف قليلا يعني أن الموظفين لم يلاحظوا ذلك التغيير الكبير على عملية إستخراج الوثائق

وذلك يعود لعدم وعي المواطنين لتعامل عن بعد أو عدم معرفة التقنية كيف تكون لذلك يفضلون الالتحاق بالمصلحة لاستخراج الوثائق .

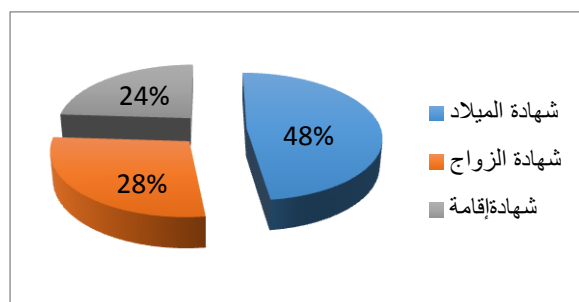


شكل رقم (16): يمثل مدى سهولة استخراج الوثائق عند إلغاء شروط حضور المعني.

جدول رقم (27): يوضح نوع الوثائق التي يجب حضور المعني فيها:

النسبة	التكرار	نوع الوثائق التي يجب حضور المعني فيها
48%	12	شهادة ميلاد
28%	7	شهادة زواج
24%	6	شهادة إقامة
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح نوع الوثائق التي يجب حضور المعني فيها حيث نلاحظ أن نسبة شهادة الميلاد قدرت بـ 48% لـ 12 فرد من العينة الإجمالية ، وشهادة زواج قدرت بـ 28% لـ 7 أفراد أما بنسبة شهادة الإقامة قدرت بـ 24% لـ 6 أفراد. وهذا راجع بصفة عامة ان كل الوثائق الشخصية يستلزم حضور المعني فيها لعدم حدوث أي خطأ.

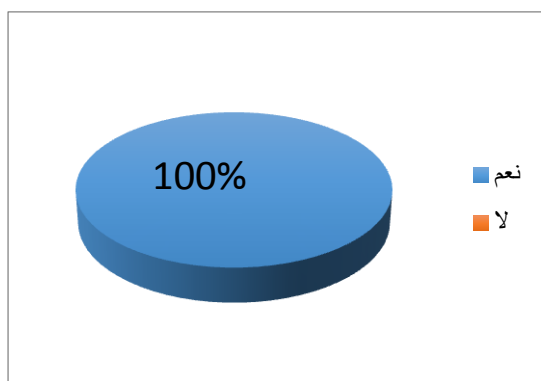


شكل رقم (17): يمثل نوع الوثائق التي يجب حضور المعني فيها.

جدول رقم (28): يوضح وجود تطبيقات رقمية لاستخراج الوثائق عن بعد:

النسبة	التكرار	وجود تطبيقات رقمية
100%	25	نعم
0%	0	لا توجد
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى أفراد العينة البالغ عددها 25 فردا يبين الجدول أن الجميع أجابوا ب نعم وجود تطبيقات خاصة باستخراج الوثائق عن بعد حيث بلغت نسبتهم 100% ل 25 فرد أي جميع أفراد العينة على عكس الخيار لا توجد تطبيقات لم يتحصل على أي إجابة من أفراد العينة وقدر ب 0%. وهذا يعود إلى علم كل موظفين المصلحة بوجود تطبيقات لإستعمالهم لها من أجل تسهيل العملية لهم وتخفيف الضغط في المصلحة.



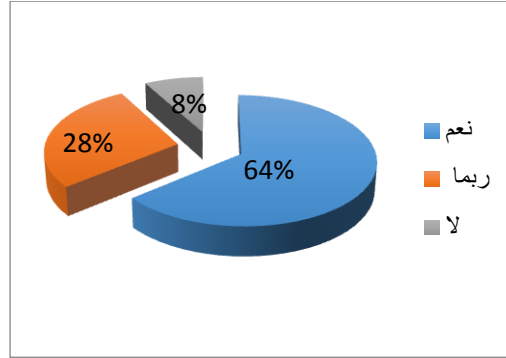
شكل رقم (18): يمثل وجود تطبيقات لاستخراج بعض الوثائق عن بعد.

جدول رقم (29): يوضح وجود التطبيقات سهل على المواطن استخراج وثائقه:

النسبة	التكرار	تسهيل عملية استخراج الوثائق
64%	16	نعم
28%	7	ربما
8%	2	لا
100%	25	المجموع

يوضح الجدول أن أفراد العينة الذين أجابوا من قبل على وجود تطبيقات لاستخراج الوثائق عن بعد ان نسبة تسهيل عملية استخراج المواطن وثائقه كانت بين نعم وربما حيث بلغت الإجابة بنعم نسبة 64% ونسبة ربما قدرت ب 28% على عكس الإجابة ب لا أي لم تسهل عليهم تحصلت على نسبة 8% لفردين فقط. يعود هذا التفاوت بين النسب إلى أن بعض المواطنين القلة القليلة لا تحسن استعمال المواقع والتطبيقات وتميل إلى الإلتحاق بالمصلحة أحسن واستخراج الوثائق كالعادة التقليدية على عكس الفئة الأخرى رأت أن هذه

العملية سهلت عليهم كثيرا خصوصا الفئة العاملة في أماكن بعيدة ولا تستطيع الالتحاق بالمصلحة.



شكل رقم (19): يمثل تسهيل عملية استخراج الوثائق من خلال التطبيقات.

جدول رقم (30): يوضح الوثائق الأكثر طلبا من المواطنين على مستوى مصلحة

الحالة المدنية:

السؤال 09	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
ماهي الوثائق الأكثر طلبا من المواطنين على مستوى الحالة المدنية؟	مغلق	توفيق بومعيزة	رئيس المصلحة	21 أبريل 2024	هي شهادة عدم الزواج وشهادة الإنفصال وشهادة إقامة وشهادة ميلاد.	3 دقائق

تحليل الجدول:

من خلال مقابلتنا مع السيد بومعيزة توفيق بين لنا أن شهادات الحالة المدنية هي الأكثر طلبا في المصلحة من قبل المواطنين لما لها من أهمية في حياتهم اليومية سوى طلب عمل ..إلخ.

جدول رقم(31):يوضح مدة صلاحية شهادة الميلاد:

السؤال 10	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
ماهي مدة صلاحية شهادة الميلاد؟	مغلق	توفيق بومعيزة	رئيس المصلحة	21أفريل 2024	10سنوات	1دقيقة.

تحليل الجدول:

من خلال الجدول الذي يوضح مقابلتنا مع السيد توفيق أن مدة صلاحية شهادة الميلاد هي 10سنوات أي ان بعد 10سنوات تصبح الوثيقة غير فعالة في أي مجال توضع فيه.

جدول رقم(32): يوضح بالتقريب عدد الوثائق المستخرجة في اليوم الواحد قبل وبعد

عملية الرقمنة:

السؤال 11	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
كم تقدر بالتقريب عدد الوثائق المستخرجة في اليوم الواحد قبل وبعد عملية الرقمنة؟	مفتوح	توفيق بومعيزة	رئيس المصلحة	21 أبريل 2024	حوالي 1500 وثيقة قبل أما الآن فقلت حوالي 500 وثيقة لإستخراجها من فروع أخرى	3دقائق.

تحليل الجدول:

من خلال المقابلة تبين أن عدد الوثائق المستخرجة قبل وبعد عملية الرقمنة قل على

عكس قبل الرقمنة لوجود فروع أخرى وأيضاً وجود مواقع إلكترونية عن بعد بدون التنقل إلى

المصلحة لذلك قل الطالب من المصلحة شخصياً.

4_2_4 تحليل نتائج المحور الرابع الخاص بمساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق

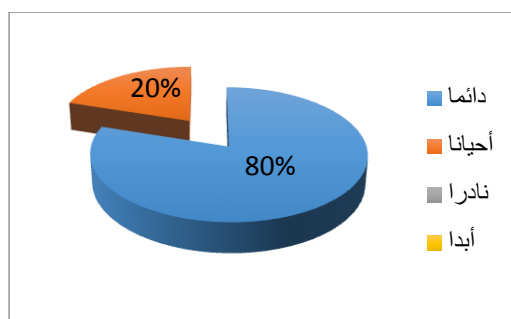
سرعة استخراج وثائق الحالة المدنية:

جدول رقم (33): يوضح مدى وجود ازدحام في استخراج الوثائق:

النسبة	التكرار	وجود ازدحام
80%	20	دائما
20%	5	أحيانا
0%	0	نادرا
0%	0	أبدا
100%	25	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة البالغ عددها 25 فرد أن النسبة المقدرة بـ 80% كانت للخيار دائما وجود ازدحام و النسبة المقدرة بـ 20% من النسبة الإجمالية كانت ل الخيار أحيانا، أما على العكس الخيارين نادرا 0% وأحيانا 0% أي ولا موظف من عمال المصلحة أجاب بعدم وجود ازدحام وهذا يعود إلى أن البلدية مكان عمومي وكذلك لازالت راسخة فكرة "أذهب باكرا أكون أنا الأول"، وعلى غرار دخول الرقمنة إلا ان ليس لها علاقة بتقليل الازدحام في المصلحة هذا يعود إلى معتقدات المواطنين عن البلدية التقليدية،

وهذا ما لاحظناه خلال تزيصنا في المصلحة طوابير الانتظار كبيرة على الرغم من استعمال الرقمنة.



شكل رقم (20): يمثل وجود ازدحام في استخراج الوثائق .

جدول رقم(34):يوضح مساهمة استخدام الوسائل الرقمية في تقليل الازدحام:

النسبة	التكرار	استخدام الوسائل الرقمية يقلل الازدحام
0%	0	نعم بشكل كبير
40%	10	إلى حد ما
60%	15	أبدا ليس لها علاقة بالرقمنة
100%	25	المجموع

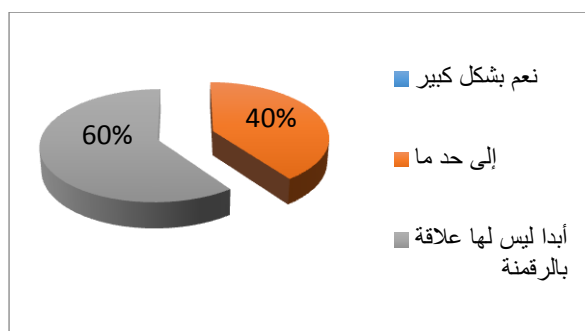
الجدول الممثل أعلاه يوضح أن قلة الازدحام ليس له علاقة أبدا باستخدام الوسائل

الرقمية حيث نرى أن نسبة الذين اجابوا بنعم بشكل كبير كانوا 0% من العينة الإجمالية

على عكس الإجابتين إلى حد ما و أبدا ليس لها علاقة بالرقمنة حيث تحصل الخيار إلى

حد ما على نسبة 40% من العينة الإجمالية وفي حين الإجابة على أبدا ليس لها علاقة

بالرقمنة قدرت نسبتها بـ 60% وهذا يعود لعدم وجود أي علاقة بين قلة الازدحام وسرعة إستخراج الوثائق أن المواطنين لازالت لديهم فكرة الإدارة التقليدية .



شكل رقم(21): يمثل مساهمة استخدام الوسائل الرقمية في تقليل الازدحام.

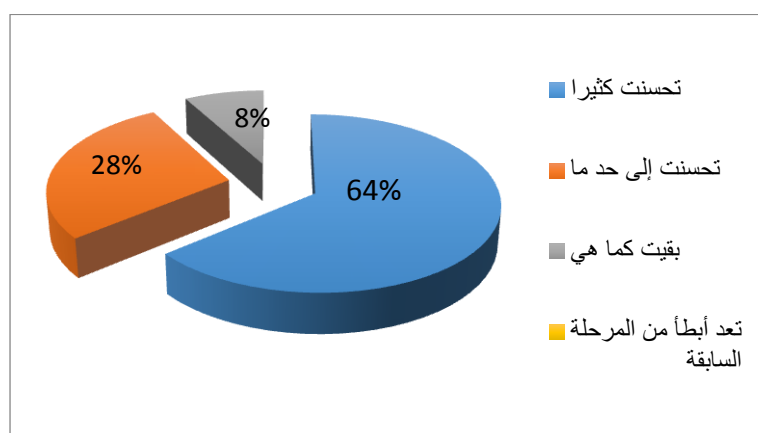
جدول رقم(35): يوضح تقييم عملية استخراج الوثائق مقارنة بمرحلة الإستخراج

اليدوي:

النسبة	التكرار	عملية استخراج الوثائق
64%	16	تحسنت كثيرا
28%	7	تحسنت إلى حد ما
8%	2	بقيت كما هي
0%	0	تعد أبطأ من المرحلة السابقة
100%	25	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أن النسبة المقدرة بـ 64% تعود إلى 16 فرد من أصل 25 فرد الذين أجابوا بـ تحسنت كثيرا، والنسبة المقدرة بـ 28% تعود لـ 7 أفراد من العينة الإجمالية على الإجابة تحسنت إلى حد ما، أما 2 من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ

8% اجابوا على بقيت كما هي، والأخيرة قدرت نسبتها ب 0% ل ولا فرد من العينة، وهذا التقييم الذي غلب على أن عملية استخراج الوثائق مقارنة مع مرحلة الاستخراج اليدوي تحسنت بصورة ملحوظة لما سرعة هذه العملية الاستخراج للوثائق و تعد من العوامل التي نهضت بالإدارة.

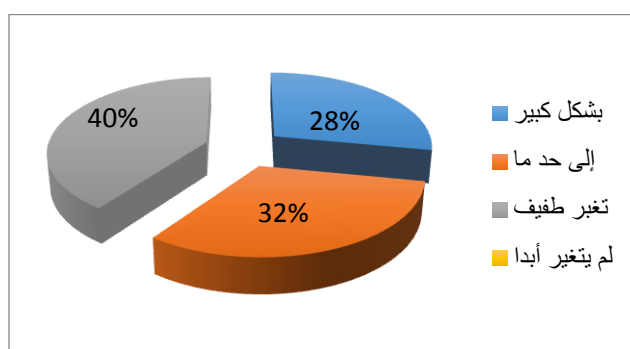


شكل رقم (22): يمثل تقييم عملية استخراج الوثائق مقارنة مع الاستخراج اليدوي.

جدول رقم (36): يوضح حالة مردود عمال المصلحة بعد توظيف الرقمنة:

حالة المردود	التكرار	النسبة
بشكل كبير	7	28%
إلى حد ما	8	32%
تغيير طفيف	10	40%
لم يتغير أبدا	0	0%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول أعلاه والمقدر عينته 25 فرد ونسبته المئوية 100%، حيث كانت الإجابة بشكل كبير بنسبة 28% لـ 7 أفراد، أما النسبة المئوية المقدرة بـ 32% لـ 8 أفراد للإجابة إلى حد ما، في حين الإجابة على تغير طفيف كانت مقدرة بنسبة 40% لـ 10 أفراد، أما الإجابة على لم يتغير أبدا كانت منعدمة 0%. ومنه نرى أن مردود عمال المصلحة حدث فيه تغيير إيجابي نوعا ما حيث تغير تغير طفيف.



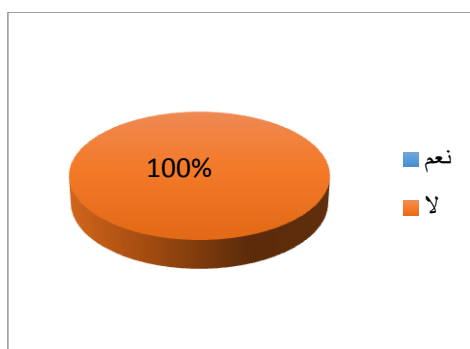
شكل رقم (23): يمثل حالة مردود العاملين بالمصلحة بعد توظيف الرقمنة.

جدول رقم (37): يوضح وجود خدمة المواعيد لاستخراج الوثائق لتقليل الانتظار:

النسبة	التكرار	خدمة تحديد المواعيد
0%	0	نعم
100%	25	لا
100%	25	المجموع

من خلال الجدول البين أعلاه وبالبالغة أفراد عينته 25 فرد نلاحظ أن الإجابة على وجود خدمة لتحديد المواعيد قدرت نسبتها بـ 0% أي انعدمت، على عكس الإجابة بـ لا التي قدرت نسبتها المئوية بـ 100% أي كل أفراد العينة أكدوا عدم وجود أي خدمة لتحديد

المواعيد لاستخراج الوثائق، وهذا يعود إلى عدم توفر هذه الخدمة لعدم وجود ضرورة لها مع التطور الأخير لعملية الرقمنة فلا داعي لأخذ موعد لأن الوثائق تخرج في نفس وقت الطلب.



شكل رقم (24): تمثل انعدام خدمة تحديد المواعيد.

4_2_5 تحليل نتائج المحور الخامس الخاص بمساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق

جودة استخراج وثائق الحالة المدنية:

جدول رقم (38): يبين تقييم المبحوثين لجودة الورق المستخدمة في استخراج

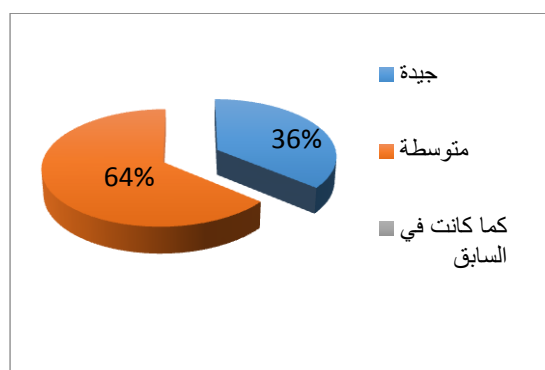
الوثائق:

النسبة	التكرار	جودة الورق
36%	9	جيدة
64%	16	متوسطة
0%	0	كما كانت في السابق
100%	25	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يبين تقييم العمال لاستخراج الوثائق من حيث

جودة الورق أن 36% من العينة الإجمالية لاحظوا أنها تحسنت عن السابق بتغيير جيد أما

16 فرد الذين قدرت نسبتهم ب 64% لاحظوا أن التغير كان متوسط على عكس الخيار كما كانت في السابق قدرت بنسبة 0%، وهذا راجع أن الحاسوب حسن كثيرا من جودة الورق عن السابق و أصبحت ذات جودة عالية.



شكل رقم (25): يمثل تقييم المبحوثين لجودة الورق المستخدمة في استخراج

الوثائق.

جدول رقم (39) : يبين تقييم المبحوثين لشكل الكتابة المستخدمة في استخراج

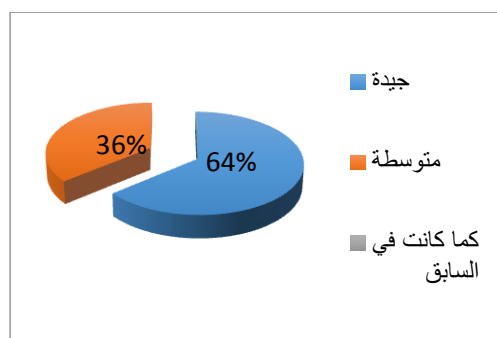
الوثائق:

النسبة	التكرار	شكل الكتابة
64%	16	جيدة
36%	9	متوسطة
0%	0	كما كانت في السابق
100%	25	المجموع

يبين الجدول أن النسبة المقدرة ب 64% ل 16 فرد لاحظوا أن شكل الكتابة

تحسن، و 36% لاحظوا أن شكل الكتابة متوسط مقارنة بقبل على عكس الإجابة على أنها

بقت كما هي ولا فرد من العينة أجاب عليها، وهذا راجع إلى أن الوسيلة الرقمية حسنت كثيرا من شكل الكتابة عن قبل.

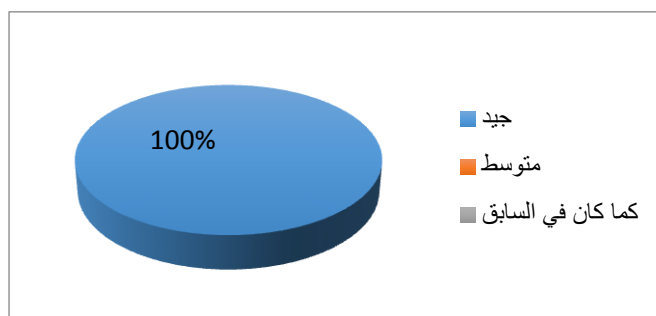


شكل رقم (26): يمثل نسبة تقييم المبحوثين لشكل الكتابة المستخدمة في استخراج الوثائق.

جدول رقم (40): يبين تقييم المبحوثين لوضوح محتوى الوثائق المستخرجة:

النسبة	التكرار	وضوح المحتوى
100%	25	جيد
0%	0	متوسط
0%	0	كما كان في السابق
100%	25	المجموع

يبين الجدول تقييم المبحوثين لوضوح محتوى الوثائق المستخرجة حيث نلاحظ أن نسبة الوضوح جيدة قدرت نسبتها بـ 100% والتقييم بمتوسطة انعدمت نسبتها وكذلك التقييم بـ كما كانت في السابق انعدمت، وهذا يرجع إلى أن العاملين لاحظوا أن وضوح المحتوى أصبح أحسن من الطريقة التقليدية وهذا بفضل وسيلة الحاسوب.



شكل رقم(27): يمثل نسبة تقييم المبحوثين لوضوح محتوى الوثائق المستخرجة.

جدول رقم(41): يبين تقييم المبحوثين لعملية استخراج الوثائق مقارنة بالسابق من حيث

وجود الأخطاء:

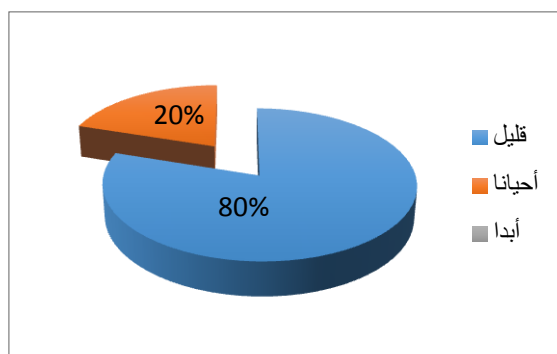
النسبة	التكرار	وجود الأخطاء
80%	20	قليل
20%	5	أحيانا
0%	0	أبدا
100%	25	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه تبين لنا أن نسبة الأخطاء في الوثائق المستخرجة مقارنة

بالسابق تراجعت حيث أن نسبة قليل قدرت بـ 80% لـ 20 فرد، نسبة القدرة بـ 20% لأحيانا

أما أبدا فقدرت نسبتها بـ 0%، وهذا راجع إلى أن وسيلة الحاسوب ساهمت في تقليل الأخطاء

في الوثائق المستخرجة على عكس السابق للوجود التحديث المستمر للبيانات المحفوظة.



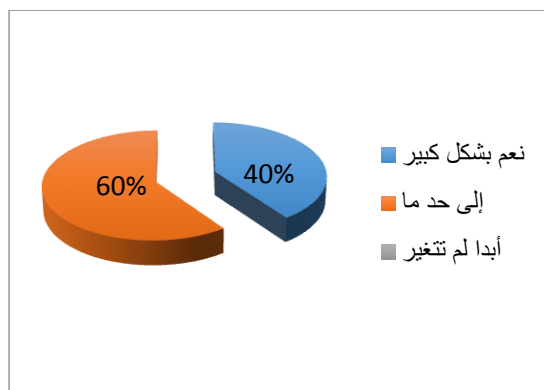
شكل رقم (28): يمثل تقييم المبحوثين لعملية استخراج الوثائق مقارنة بالسابق من حيث وجود الأخطاء.

جدول رقم (42): يوضح مساهمة استخراج الوثائق من قاعدة البيانات في التقليل من احتجاج المواطنين على الأخطاء المتضمنة في الوثائق:

النسبة	التكرار	تقليل احتجاج المواطنين
40%	10	نعم بشكل كبير
60%	15	إلى حد ما
0%	0	أبدا لم يتغير
100%	25	المجموع

يبين الجدول أعلاه مساهمة عملية استخراج الوثائق من قاعدة البيانات الرقمية في التقليل من احتجاج المواطنين على وجود الأخطاء في الوثائق حيث أن 15 فرد من العينة الإجمالية قدرت نسبتهم بـ 60% بالإجابة إلى حد ما، أما الإجابة بنعم بشكل كبير من طرف أفراد العينة الذين بلغ عددهم 10 بنسبة قدرت بـ 40%، في حين الإجابة على أبدا لم تتغير كان لـ 0 من الأفراد، ومنه نصل إلى أن هذه العملية ساهمت في القضاء على وجود

الأخطاء وبالتالي التقليل من الاحتجاج وهذا لما لها دور كبير في إخراج الوثائق بصورة دقيقة وجودة عالية ،وهذا ما أكده لنا رئيس المصلحة في المقابلة التي أجريت معه.



شكل رقم(29):يمثل مساهمة عملية استخراج الوثائق من قاعدة البيانات في التقليل من احتجاج المواطنين على وجود أخطاء.

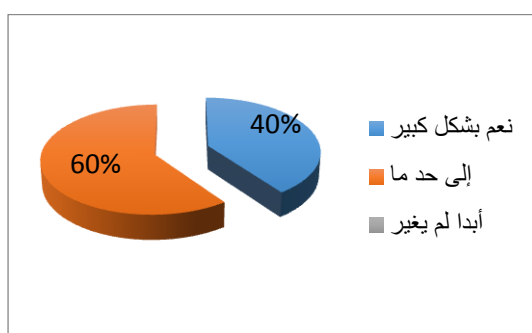
جدول رقم(43):يوضح مدى التماس تطور في عملية أرشفة ملفات الحالة المدنية بعد توظيف الرقمنة:

النسبة	التكرار	تطور في عملية الأرشفة
40%	10	نعم بشكل كبير
60%	15	إلى حد ما
0%	0	أبدا لم يغير
100%	25	المجموع

ومن خلال الجدول الموضح أعلاه الذي أفراد عينته يساوي إجمالا 25 فرد،نلاحظ

أن 15 فرد من العينة والذين قدرت نسبتهم ب60% لاحظوا أن هناك تغيير إلى حد ما في

عملية أرشفة الملفات، أما أفراد العينة المتبقين والذين قدرت نسبتهم المئوية بـ 40% أي 10 أفراد من أصل 25 فرد لاحظوا أن التغيير كان بشكل كبير جداً، على عكس الأفراد الذين أجابوا بـ لا أبداً لم يتغير قدروا بـ 0%، وهذا راجع إلى أن هذه العملية حسنت من دقة البيانات بفضل استخدام التقنيات الرقمية يمكن تجنب الأخطاء البشرية في إدخال البيانات لأنه يتم تحديث وتعديل الملفات بشكل آلي ودقيق، مما يضمن لهم دقة وسلامة المعلومات.



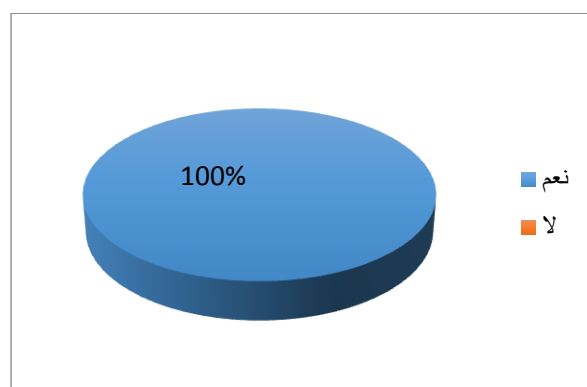
شكل رقم (30): يمثل وجود تطور في عملية الأرشفة بعد توظيف الرقمنة.

جدول رقم (44): يوضح وجود إجراءات متبعة في حالة اكتشاف أي خطأ في

الوثائق:

النسبة	التكرار	وجود إجراءات
100%	25	نعم
0%	0	لا
100%	25	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن أفراد العينة كلهم أجابوا بنعم وقدرت نسبتهم %100 لـ 25 فرد من العينة الإجمالية، أما الخيار لا فحصل على %0 من %100 أي أن كل العمال يعملون على تصحيح الأخطاء عن طريق اتباع عدة إجراءات لحل المشكلة.



شكل رقم (31): يمثل وجود إجراءات متبعة عند وجود خطأ في الوثائق.

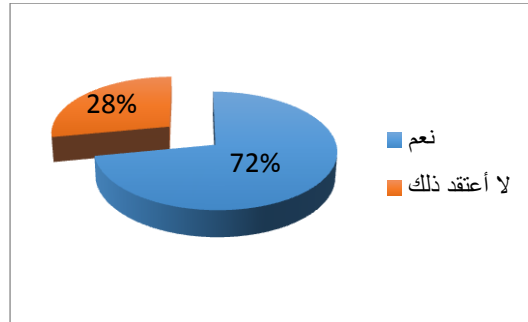
جدول رقم (45): يوضح اتباع المصلحة معايير في مجال إدارة الوثائق والبيانات

على المنصات الرقمية:

النسبة	التكرار	اتباع البلدية معايير
72%	18	نعم
28%	7	لا أعتقد ذلك
100%	25	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أن نسبة الإجابة بنعم قدرت نسبتها بـ %72 لـ 18 فرد أي أن المصلحة بالفعل تتبع معايير وإجراءات لإدارة الوثائق على المنصة لضمان سلامة وأمان المعلومات والبيانات كالحفاظ على الخصوصية والنسخ الاحتياطي... الخ. ، أما

بالنسبة للذين قالو لا نعتقد ذلك قدرت ب7 أفراد بنسبة 28% ربما لأن لكل موظف عمل في المصلحة أي كل عامل يختلف عمله عن الآخر.



شكل رقم (32): يمثل إتباع المصلحة معايير في إدارة الوثائق على مستوى المنصة الرقمية.

جدول رقم(46): يوضح تقييم عمل المصلحة بعد استخدام الوسائل الرقمية في مجال

استخراج الوثائق وتحسين الوثيقة من حيث الشكل وانتقاء الأخطاء:

السؤال02	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
كيف تقيمون المصلحة بعد استخدام الوسائل الرقمية خاصة في مجال استخراج الوثائق وتحسين الوثيقة من حيث الشكل وانتقاء الأخطاء.	مغلق	توفيق بومعيزة	رئيس مصلحة الحالة المدنية.	21 أبريل 2024 الساعة 10:18	من ناحية استخراج الوثائق أحسن من قبل ومن ناحية الشكل حسنة ومن ناحية الأخطاء تداركت.	1دقيقة

تحليل الجدول:

من خلال تربعنا في المصلحة أكد لنا السيد "توفيق بومعيزة" بأن الوثيقة تحسنت من عدة نواحي من حيث الشكل والأخطاء.. بعد إدخال الرقمنة ،لذلك الرقمنة عملية فعالة للنهوض بالإدارة العمومية الجزائرية.

جدول رقم(47) :يوضح مسار عملية أرشفة وثائق الحالة المدنية:

السؤال 06	نوعه	الشخصية	المهنة	اليوم	الإجابة	المدة
ما هو مسار عملية أرشفة وثائق الحالة المدنية بالمصلحة؟	مغلق	توفيق بومعيزة	رئيس مصلحة الحالة المدنية.	21 أبريل 2024	في تحسن أرشفة في ملفات في الوسيلة الرقمية الحاسوب وكذلك لم نستغني عن الأرشفة التقليدية.	2دقيقة

تحليل الجدول:

من خلال الجدول الذي يوضح مقابلتنا مع السيد توفيق وإجابته على السؤال ،إتضح

أن عملية الأرشفة أصبحت رقمية إلا أنهم لا يزالون يعتمدون على الطريقة التقليدية.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا التطبيقية التي أجريناها في مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل، حاولنا إعطاء صورة واقعية عن استخدام الرقمنة في المصلحة من وجهة نظر الموظفين، أخذ فكرة عن مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالإدارات العمومية، حيث قمنا بتوزيع إستبيان على كافة موظفي مصلحة الحالة المدنية للإجابة على الأسئلة، وإجراء مقابلة مع رئيس المصلحة شخصيا.

من خلال إجاباتهم بغرض المساعدة والإعتماد على مجموعه من الأدوات والإجراءات المنهجية تم التوصل إلى أنه الرقمنة أو الإدارة الرقمية من وجهتهم ساهمت بشكل فعال للنهوض بالإدارة، إضافة إلى وجود علاقة قوية وطرديّة بين الرقمنة وتقديم الخدمات العمومية.

نتائج الدراسة:

- بدأت مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل في توظيف الإدارة الرقمية سنة 2014.
- تتوفر مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل على جملة من الوسائل التي تندرج في إطار عملية الرقمنة مثل: ربط المصلحة بالإنترنت ووجود موقع الكتروني وعمل المصلحة لتوفير تطبيقات لاستخراج بعض وثائق الحالة المدنية وتوفير المصلحة على الحواسيب والماسح الضوئي والطابعات .
- تتمثل الوثائق التي يمكن استخراجها عن بعد من موقع مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل في: شهادات الحالة المدنية بصفة عامة.
- يرى أغلب عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل أن رقمنة مصلحة الحالة المدنية قد سهل عملية البحث عن الوثائق و استخراجها من خلال وضعها في قاعدة البيانات.
- يرى أغلب عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل أن رقمنة مصلحة الحالة المدنية قد سمح بسرعة استخراج الوثائق.
- يرى أغلب عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل أن رقمنة مصلحة الحالة المدنية قد قلل من زحام المواطنين لاستخراج الوثائق والذي كانت تشهده سابقا.
- يرى أغلب عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل أن رقمنة مصلحة الحالة المدنية قد حسن من طريقة استخراج الوثائق مقارنة بمرحلة الإستخراج اليدوي.

- يرى أغلب عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل أن بعد توظيف الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية قد زاد من مردود العاملين.

- يرى أغلب عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل أن عملية استخراج الوثائق من قاعدة البيانات قد قلل من احتجاج المواطنين على وجود الأخطاء.

- يرى أغلب عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل أن رقمنة مصلحة الحالة المدنية قد رفع من جودة الوثائق المستخرجة من حيث وضوحها وشكل الكتابة وشكل الورقة ووجود الأخطاء.

- يرى أغلب عمال المصلحة أن تطوير البنية المعلوماتية داخل البلدية يساهم في رفع كفاءتها وفعاليتها وبالتالي التخلص من أسباب العجز الإداري.

- يرى أغلب عمال المصلحة بعد توظيف الرقمنة التماس تطور في عملية أرشفة ملفات الحالة المدنية.

خاتمة

خاتمة:

من خلال ما سبق تبين لنا أن الإدارة الرقمية تعد فرصة الإرتقاء بنوعية الخدمات العمومية و تحسين مستواها، فقد أصبح اليوم من الضروري تطبيق الإدارة الرقمية من طرف الحكومة و الجهات المعنية في كل القطاعات الخاصة منها و العمومية، فالإدارة الرقمية تعمل على تسهيل الوظائف و الأعمال و تبسيط الإجراءات و ربح الوقت في إنجازها أو في الحصول عليها، و بالتالي تسهيل المعاملات مع المواطنين و كسب ثقته، و بناء علاقات أفضل بين الإدارة و المواطن و كذلك التقليل من البيروقراطية، فهي تعد آلية و فعالة لتحسين أداء الإدارات العمومية و من طرق إصلاح المنظومة الإدارية و شفافيتها هذا ما أدى بالمرافق العمومية إلى اقتناء وسائل التكنولوجيا المتطورة و تكوين مواقع إلكترونية و ربطها بشبكة الأنترنت لمواكبة التطورات الراهنة، إذ تمكننا من خلال دراستنا لموضوع مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالإدارات العمومية من إستنتاج أن للإدارة الرقمية أهمية بالغة داخل الإدارات ذات الطابع الحكومي بحيث تعتبر أداة فعالة في إنجاز الخدمات المطلوبة بدقة و وضوح و بأقل تكلفة و دون جهد أو عناء و بأسرع وقت ممكن، و من خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى أهم النتائج في مايلي:

_الإدارة الرقمية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالإدارة العمومية.

_مساهمة الإدارة الرقمية الموظفة بالبلدية في مصلحة الحالة المدنية في سهولة و

سرعة إستخراج الوثائق.

_تتيح تطبيق الإدارة الرقمية فرصة القضاء على الذهاب إلى الإدارة العمومية قصد

الحصول على خدمة و صفوف الإنتظار و ذلك بتقديم الخدمة عن بعد بوسائل اتصال

حديثة.

_إن تطبيق الإدارة الرقمية يتطلب موارد تقنية و معلوماتية و مالية و بشرية و مادية.

_إن تفعيل الإدارة الرقمية ببلدية القل أعطى نتائج إيجابية من خلال التحسينات التي

قامت ببيها على مستوى البلدية و ترقية الخدمات العامة، بما يحقق النزاهة و سرعة

الإستجابة لمطالب المواطنين و في أحسن الظروف.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

الكتب:

١. أحمد محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان الأردن، 2009.
٢. أسامة عبد المنعم، الميثاق المجاني، التجارة الإلكترونية ط1، دار وائل، عمان .
٣. أشوح زينب صالح، طرق و أساليب البحث العلمي و أهم ركائزه، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، 2014.
٤. بعلي محمد الصغير، القانون الإداري (التنظيم الإداري-النشاط الإداري)، دار العلوم للنشر و التوزيع، عنابة.
٥. دادي ناصر، عدون إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة الجزائر، 2004.
٦. سمارة الزعبي خالد، تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفايتها في نظم الإدارة المحلية ط 3، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 1995.
٧. صالح بن ميثور عبد العزيز، الإدارة العامة المقارنة ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
٨. طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية ط1، دار السحاب للنشر و التوزيع، مصر، 2008.

٩. طه طارق، الإدارة الإسكندرية، دار الفكر الجامعي 2008.
١٠. عبد الحميد محمد، نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير، ط5، عالم الكتب، القاهرة.
١١. عبد الرحمن إدريس ثابت، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مصر، 2001.
١٢. عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، مكتبة طريق العلم القاهرة، ط2، 2008.
١٣. عبد الرزاق السالمي علاء، السليط في الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
١٤. عبد اللطيف عصام، مفهوم الإدارة العامة و المالية بالهدف نيولينك للنشر و التدريب الطبعة الأولى، 2015.
١٥. عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات، دار المريخ للنشر و التوزيع، الرياض السعودية، 2004.
١٦. عطاء الله أحمد شاكر، إدارة المؤسسات الإعلامية، الأردن، دار أسامة للنشر و التوزيع.

١٧. القصير أحمد، منهجية علم الاجتماع بين الماركسية و الوظيفة البنوية، القاهرة طب، 1978.
١٨. المجنوب طارق، الإدارة العامة (العملية الإدارية و الوظيفة العامة و الإصلاح الإداري) الدار الجامعية للنشر الإسكندرية مصر، 2000.
١٩. محمد حسين سمير، بحوث الإعلام، الأسس و المبادئ، عالم الكتب، القاهرة، 2010.
٢٠. محمد سليمان سناء، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية و التربوية ط1، القاهرة عالم الكتب، 2010.
٢١. المحمودي محمد سرحان علي، مناهج البحث العلمي، ط3، دارالكتب صنعاء، 1441/2019.
٢٢. النمر مسعود محمد و آخرون، الإدارة العامة، الأسس و الوظائف طب، مكتبة الشقري، بمطابع الفرزدق، الرياض، 2006 .
٢٣. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.

الأطروحات والمذكرات:

١. بخش فوزية حبيب، الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة، رسالة دكتوراه، كلية التربية جامعة أم القرى مكة المكرمة، 2006 .
٢. بن عوالي بوبكر، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص القانون الإداري قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2016_2017.
٣. بن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي-دراسة حالة غير منشورة، جامعة بسكرة، 2005.
٤. بن يوسف أبو أمونة يوسف محمد، واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الجماعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، الجامعة الإسلامية كلية الدراسات العليا غزة، فلسطين، 2009.
٥. بودراف مصطفى، التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه، مذكرة ماجستير في الحقوق، جامعة الجزائر، 2011/2012.

٦. بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص تسويق وإدارة أعمال، الجزائر: جامعة الجزائر 3، 2015.
٧. بوصبيعة نظيرة، بقسيمة نعيمة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2020.
٨. جغري دلندة وعميش مروة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمركز بريد الجزائر ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2022/2021.
٩. حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013_2012.
١٠. الحوات علي، النظرية الإجتماعية، اتجاهات أساسية، منشورات فاليتا، مالطا، 1998.
١١. خروفي بلال، الحكومة المحلية ودورها في مكافحة الفساد في المجالس المحلية، دراسة حالة الجزائر، دراسة غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010.

١٢. خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، دراسة مقدمة متطلبا تكميليا لنيل درجة الماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008.
١٣. رابحي سهام، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة المحلية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، جامعة باتنة 1، 2018_2019.
١٤. شواكي خضرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العامة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016/2015.
١٥. عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009.
١٦. عاشور عبد الكريم، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين الحتمية ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر (دراسة غير منشورة)، جامعة معمرى تيزي وزو، 2011.

١٧. عطية البشري منى، معوقات الإدارة الإلكترونية في أدوات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة-من وجهة نظر الإداريات، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية (غير منشورة)، جامعة أم القرى، قسم الإدارة التربوية، المملكة العربية السعودية، 2007 .
١٨. عودة محمد أمين، المشروعات العامة القضايا الاستراتيجية، منشورات جامعة الكويت، الكويت، 1996.
١٩. فاروق إيهاب، مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي-محافظة غزة" رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011.
٢٠. الناصوري طارق، أساسيات الحاسوب، جامعة حماه الكلية التطبيقية بحماه تقنيات الحاسب.
٢١. يطو رزيقة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر - دراسة حالة بلدية الحراش 2008-2010-مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2012.

المعاجم:

١. شكري فرحات يوسف، المعجم الطلابي عربي عربي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت -

لبنان، 2004.

٢. ف. عبد الرحيم، معجم الدخيل في اللغة العربية ولهجاتها (بالعربية والإنجليزية والفرنسية

والتركية والإيطالية والألمانية)، دمشق: دار القلم، 2011.

المجلات:

١. بن آدم قلمين مسعود هشام محمد لراي سفيان ، دور الإلكترونية في ترشيد الخدمات

العامة في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية و الإقتصادية المعاصرة، المجلد الثاني

العدد الثاني.

٢. بن عدة محمد طهراوي دومة ، برنامج الحكومة الإلكترونية و المتكاملة و سبل

تطبيقها في الجزائر بالاعتماد على التجربة القطرية، مجلة الدراسات الإقتصادية

المعاصرة، العدد السادس 2018.

٣. حارش وهيبية و خوجة سمير يوسف ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية و معوقاتهما

في الإدارة الجزائرية مجلة رؤى للدراسات المعرفية و الحضارية، المجلد 07 ، العدد

02 ديسمبر 2001.

٤. حرشون مفتاح ، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية، مجلة

البحوث السياسية جامعة سطيف، العدد الثاني عشر.

٥. زوليف إنعام محسن حسن، أثر إقتصاد المعرفة في نظام الإبلاغ المالي، دراسة تطبيقية في عينة من البنوك الأردنية، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا العدد 5، 2007.
٦. سليمان السعيد، الخدمة العمومية في الجزائر واقع و آفاق، كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة جيجل، 2015.
٧. شليحي الطاهر قرينعي رحية، الإدارة الإلكترونية و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة آفاق علوم الإدارة و الإقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة الجلفة، العدد الثاني ديسمبر 2019.
٨. عابد فيصل أحمد ، الإدارة العامة في العهد النبوي، المفهوم و النشأة و المهام، مجلة الملك عبد العزيز، الإقتصاد و الإدارة العدد 1 جدة 2004.
٩. فرج أحمد أحمد ، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009.
١٠. فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الإقتصاد الجديد العدد 15، 2016.
١١. قدوري سحر، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14/خاص، الجزء الأول، الجامعة المستنصرية، 2016.

١٢. محمود درويش احمد، الشفافية والتراهة حلمنا القادم ،نشريةتكنولوجياالادارة،العدد الثامن،فيفري-مارس،2007وزارة الدولة لتنمية الادارية،مصر .
١٣. مذكور مليكة، التحديات الأخلاقية للرقمنة مجلة أكاديمية للدراسات الإجتماعية و الإنسانية العدد 02، 2022.
١٤. نزلي غنية ، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية و السياسية العدد 12،جامعة لخضر الوادي 2016.

المؤتمرات والملتقيات:

١. بن محمد الحسن حسين، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق،المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي،المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة،من 01إلى04نوفمبر 2009.
٢. بوضياف عمار،تسيير المجالس الشعبية البلدية ومقتضيات الحكم الراشد-عرض تجربة الجزائر-،مداخلة مقدمة بمناسبة المؤتمر الثالث والثلاثون لمنتدى الفكر المعاصر حول:الحكم الرشيد-رهانات وتحديات المغرب العربي-،ط1، منشورات مؤسسة التميمي للبحث العلمي والمعلومات وسفارة هولندا بتونس،جويلية 2011.

٣. دجلام كريمة، 2014، فعالية الحكومة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية (مع الإشارة إلى حالة الجزائر، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية)، حالة البلدان العربية، يومي 29 و30 أكتوبر، جامعة بومرداس.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Lovelock, Ch., & wirtz, J. (2004) *services Marketing: People, Technology, Strategy, 5th edition*, Emerald Group Publishig Limied.
2. par son, T (1949) *the structure of social action, the free press, now york.*

الملاحق

ملحق 01 :إستمارة إستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة-

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان:

نقدم لكم هذا الإستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي، حيث يتم حاليا إجراء دراسة ميدانية لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص إتصال تنظيمي والتي من خلالها نحاول معالجة موضوع

"مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالإدارات العمومية-دراسة حالة بلدية القل-".

نأمل منكم التكرم بالإجابة على هذه العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان، علما أن المعلومات التي ستذكرونها لن

تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

نشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون معنا.

تحت اشراف:

من إعداد الطالبان:

د.لبجيري نور الدين

خزوز خولة

بولخصايم ضحى

إرشادات لملئ الإستمارة:

-لا تكتب الإسم واللقب.

-ضع إشارة (X) داخل المربع الذي يمثل رأيك في جميع محاور الاستبيان.

-حدد بصراحة رأيك في الإجابة على الأسئلة المقترحة.

-تأكد من الإجابة على كافة الأسئلة.

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. السن:

من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة
 أكثر من 45 سنة

3. المستوى التعليمي:

شهادة تكوين شهادة تعليم ثانوي
 شهادة جامعية

4. المستوى الوظيفي:

عون إداري تقني سامي في الإعلام الآلي
 ملحق إداري موظف في إطار عقود الإدماج المهني

5. الخبرة:

من 1-5 سنوات من 6-10 سنوات
 من 11-15 سنة من 16-20 سنة
 من 21-25 سنة أكثر من 25 سنة

المحور الثاني: واقع الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية ببلدية القل:

6. هل تتوفر مكاتب المصلحة على حواسيب كافية؟

نعم لا

7. هل مكاتب المصلحة مبروطة بشبكة الإنترنت؟

نعم لا

8. هل تتوفر المصلحة على ماسح ضوئي؟

نعم لا

9. هل تتوفر المصلحة على طابعات كافية لعمل مكاتب المصلحة؟

نعم لا

10. هل تضع المصلحة موقعا إلكترونيا لاستخراج المواطنين بعض الشهادات عن

بعد؟

نعم لا

11. ماهي الشهادات التي يمكن للمواطنين إستخراجها عن بعد؟

.....-

.....-

.....-

12. كيف تقيم مستوى العاملين بالمصلحة في مجال استخدام تقنيات الإعلام الآلي؟

جيد مقبول متوسط ضعيف

المحور الثالث: مساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق سهولة استخراج وثائق الحالة

المدنية:

13. هل ترى أن وضع وثائق الحالة المدنية في قاعدة بيانات قد سهل على عمال

المصلحة عملية البحث عن الوثائق واستخراجها؟

نعم بكل كبير نعم بشكل متوسط لا يوجد تغيير

14. إذا كان الجواب نعم، ماهي هذه الوثائق؟

.....-

.....-

.....-

.....-

15. هل تم اقرار هذا الإجراء الخاص بإلغاء شرط حضور المعني لتسهيل عملية

استخراج الوثائق على المواطنين؟

نعم بشكل كبير ربما لا أعتقد ذلك

16. ماهي الوثائق التي يجب فيها حضور المعني؟

.....-

.....-

.....-

.....-

17. هل وضعت البلدية تطبيقات رقمية لاستخراج بعض الوثائق عن بعد؟

لا توجد

نعم

18. إذا كان الجواب بنعم، هل هذا الإجراء لتسهيل استخراج المواطن وثائقه؟

لا

ربما

نعم

المحور الرابع: مساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق سرعة استخراج الوثائق:

19. هل تعرف المصلحة ازدحاما كبيرا في استخراج الوثائق؟

أبدا

نادرا

احيانا

دائما

20. هل يعود قلة الازدحام في نظرك الى استخدام الوسائل الرقمية التي سرعت عمل

استخراج الوثائق؟

أبدا ليس لها علاقة بالرقمنة

إلى حد ما

نعم بشكل كبير

21. كيف تقيم عملية استخراج الوثائق مقارنة بمرحلة الإستخراج اليدوي؟

تحسنت كثيراً تحسنت إلى حد ما بقيت كما هي
تعد أبطأ من المرحلة السابقة

22. هل تعتقد أن مردود عمال المصلحة زاد بعض توظيف الرقمنة؟

بشكل كبير الى حد ما تغيير طفيف لم يتغير أبدا

23. هل يوجد لدى عمال المصلحة خدمة تحديد مواعيد استخراج الوثائق لتقليل

الانتظار؟

نعم لا

المحور الخامس: مساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق جودة استخراج وثائق الحالة

المدنية:

24. كيف تقيم عملية استخراج الوثائق باستخدام الحاسوب مقارنة بالسابق من حيث:

- جودة الورق: جيدة متوسطة كما كانت في السابق

- شكل الكتابة: جيدة متوسطة كما كانت في السابق

- وضوح المحتوى: جيد متوسط كما كان في السابق

- وجود الأخطاء: قليل أحيانا أبدا

25. هل ساهم استخراج الوثائق من قاعدة البيانات الرقمية في التقليل من احتياج

المواطن على الأخطاء المتضمنة في الوثائق؟

نعم بشكل كبير إلى حد ما أبدا لم يغير

26. هل لمستم تطورا في عملية أرشفة ملفات الحالة المدنية بعد توظيف الرقمنة؟

نعم بشكل كبير إلى حد ما أبدا لم يغير

27. هل تتوفر لدى عمال المصلحة اجراءات متبعة في حالة اكتشاف أي خطأ عند

استخراج الوثائق؟

نعم لا

28. هل تعتقد أن المصلحة تتبع معايير وأفضل الممارسات في مجال إدارة الوثائق

والبيانات على المنصات الرقمية؟

نعم لا أعتقد ذلك

ملحق 2: مقابلة

في يوم الأحد 21 أبريل 2024 على الساعة 10:18 إنتقلنا إلى البلدية من أجل القيام بمقابلة مع السيد رئيس مصلحة الحالة المدنية توفيق بومعيزة.

نشكرك لقبول إجراء المقابلة معنا ومنحنا مجالا من وقتكم لخدمة البحث العلمي وذلك في إطار مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالإدارات العمومية -دراسة حالة بلدية القل-ونرجوا من سيادتكم التعاون معنا وتزويدنا بالمعلومات اللازمة من خلال الأسئلة التي سنوجهها إلى سيادتكم.

- س1: متى تم إدخال الوسائل الرقمية في مصلحة الحالة المدنية؟
- س2: كيف تقيم عمل المصلحة بعد استخدام الوسائل الرقمية خاصة في مجال إستخراج الوثائق وتحسين الوثيقة من حيث الشكل وإنتقاء الأخطاء؟
- س3: ما هو مسار توظيف الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية؟
- س4: ماهي الوسائل الرقمية الموظفة في مصلحة الحالة المدنية؟
- س5: ما هي مجالات استخدام كل وسيلة؟
- س6: ما هو مسار عملية أرشفة وثائق الحالة المدنية بالمصلحة؟
- س7: ما هي الكفاءات العاملة الموجودة لأداء وظيفة الرقمنة؟
- س8: هل يخضع عمال المصلحة لدورات تكوينية لتحسين مستواهم في مجال الرقمنة؟
- س9: ماهي الوثائق الأكثر طلبا من المواطنين على مستوى الحالة المدنية؟
- س10: ما هي مدة صلاحية شهادة الميلاد؟
- س11: كم تقدر بالتقريب عدد الوثائق المستخرجة في اليوم الواحد قبل وبعد عملية الرقمنة؟
- س12: كم عدد الماسح الضوئي؟
- س13: كم عدد الطابعات المخصصة لإستخراج الوثائق؟
- س14: في حالة تقدم المواطنين بشكاوي إلى أين يتم توجيههم؟

س15 :ما هو مدى رضا وارتياح مواطني بلدية القل وتقبلهم لهذه العملية

من 1 إلى 100؟

س16 :ماهي العوائق أو المشاكل التي واجهتكم أثناء توظيف الرقمنة؟

