

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط
Université Amar Telidji - Laghouat



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي

ميدان: علوم اقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية شعبة:

علوم التسيير

تخصص: التسيير العمومي

الموضوع

الرقمنة ودورها في تحقيق جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة: مفتشة العمل الأغواط .

إعداد الطالب:

بن عليّة مصطفى

لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
01	عبيرات لخضر	أستاذ محاضر	رئيسا
02	قراي عبد القادر	أستاذ محاضر	مناقشا
03	بوجلال أحمد	أستاذ محاضر	مشرفا

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى : (ولئن شكرتم لأزيدنكم) صدق الله العظيم

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

" لا يَشْكُرُ اللهُ من لا يَشْكُرُ النَّاسَ "

وعملا بذلك واعترافا بالجميل نشكر الله الذي بتوفيق منه تمكنت من انجاز هذه المذكرة وبعد ذلك أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف على قبوله الاشراف وإلى السادة أعضاء لجنة المناقشة .

كما أتوجه بالشكر الجزيل لكل أساتذة الماستر بقسم علوم التسيير تخص التسيير العمومي الذين قدموا المحاضرات والدروس خلال الاطوار الأربعة .

الإهداء

أهدي هذه المذكرة الى والدي رحمه الله

الحاضر في دعائي...

كما أهديه الى والدتي

من خاضت الحياة لأجلي ..ومن غرست في قلبي الحلم وسقته بالدعاء

هي من كانت نورا لدربي وضلا لي يوم اثقلنتني الأيام

الى أميالى معنى الحياة وجمالها

هذا النجاح مقدم لك انا فقط الوسيلة وانت الغاية التي سعيت لها من كل قلبي

انت الانجاز الحقيقي وانا فقط النتيجة ..فكل لحظة تعب كانت تهون وانا اراك

وكل عقبة أتجاوزها أسجد لله شكرا لأنك بدعائك تيسيرين حياتي .

اليوم أرفك نجاحي كما تهدي التيجان للملوك يا سر فرحتي

شكرا لك لأنك كنت وستضلين أعظم انتصاراتي

في الأخير لا انسى أبدا أن أهدي هذا العمل البسيط الى شهداء غزة

الذين ضحوا بأنفسهم

دفاعا على الامتين العربية والاسلامية

ملخص الدراسة

الملخص :

إن الهدف الذي تم تسطيره من خلال هذه الدراسة هو إبراز أثر رقمنة الإدارة العمومية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرفها، وانعكاساتها سواء على الموظفين وأداء مهامهم أو على المواطن باعتباره المستفيد من هذه الخدمة العمومية، وقد اتضح دورها في التقليل من كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات، والقضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد، ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن؛ وذلك من خلال توزيع استبيان على عينة من الموظفين وفي الأخير توصلنا من خلال الاستنتاج العام للدراسة أن الرقمنة الإدارية تساهم في تحسين الخدمة العمومية مقارنة بالسابق، يتجلى ذلك من خلال توفير الوقت والجهد في مختلف المعاملات الإدارية سواء داخل المفتشية أو خارجها، كما ساهمت العملية في تحسين مهارات الموظفين خاصة في مجال استخدام التكنولوجيا في التواصل، واستصدار الوثائق مقارنة بالسابق، لاسيما على مستوى المصالح التي تعتمد بالدرجة الأولى على الرقمنة. بالرغم من ذلك فإن المفتشية تعاني من عدة عوائق التي تؤثر في تطور هذا المسار، فمثلا لديها موقع إلكتروني على الانترنت جديد لا يحتوي التعريف بمختلف المعلومات حول خدماتها ومختلف نشاطاتها لاستقبال شكاوي وعرائض المرتفقين لتسهيل عملية التواصل وتقريب الإدارة من المواطن بقدر كبير. الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الخدمة العمومية، الإدارة العمومية، جودة الخدمة. المرتفقين .

Summary

The objective that was outlined through this study is to highlight the impact of the digitization of public administration in improving the quality of services provided by it and its repercussions, both on the employees and the performance of their tasks or on the citizen as the beneficiary of this public service, and its role has become clear in reducing the cost of administrative procedures and what is related to them, From operations and eliminating bureaucracy in its rigid concept and trying to bring the administration closer to the citizen, And that was done by conducting a questionnaire that included the aspects of the research topic, for Sample employees, and in the end, we reached through the general conclusion of the study that Administrative digitization contributes to improving public service compared to the previous one, which is evidenced by saving time and effort in various administrative transactions, whether inside or outside the directorate, as well as Contributed to improving the skills of employees, especially in the field of using technology in communication and issuing documents, compared to the previous ones, especially at the level of interests that depend primarily on digitization

Despite this, the Inspectorate faces several obstacles that hinder the development of this process. For example, it has a new website that does not contain information about its services and various activities to receive complaints and petitions from *bénéficiaires*, facilitate the communication process and bring the administration closer to the citizen, to the extent possible.

Keywords: digitization, public service, public administration, quality of service.

bénéficiaires

* فهرس المحتويات *

	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ - ز	مقدمة
01	الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة
01	تمهيد
	المبحث الأول: ماهية الرقمنة
01	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة (تعريف، خصائص، أهمية، أهداف)
02	أولاً: تعريف الرقمنة
03	ثانياً: خصائص الرقمنة
04	ثالثاً: أهمية الرقمنة
06	رابعاً: أهداف الرقمنة
07	المطلب الثاني: مبادئ ومتطلبات الرقمنة
07	أولاً: مبادئ الرقمنة
08	ثانياً: متطلبات الرقمنة
12	المبحث الثاني: ماهية الخدمة في الإدارة العمومية
12	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية (تعريف، خصائص، أهمية)
13	أولاً: تعريف الخدمة
13	ثانياً: تعريف الخدمة العمومية
15	ثالثاً: خصائص الخدمة العمومية

17	رابعاً: مبادئ الخدمة العمومية
17	خامساً: أهمية الخدمة العمومية
19	سادساً: أهداف الخدمة العمومية
20	سابعاً: أنواع الخدمة العمومية
22	المطلب الثاني: مفهوم الإدارة العمومية (تعريف، خصائص، أهمية والاهداف).
22	أولاً: تعريف الإدارة العمومية
23	ثانياً: خصائص الإدارة العمومية
25	ثالثاً: أهمية الإدارة العمومية
25	رابعاً: أهداف الإدارة العمومية
	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
26	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالرقمنة
26	أولاً: دراسات عربية
26	ثانياً: دراسات أجنبية
27	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالخدمة العمومية
28	أولاً: دراسات عربية
28	ثانياً: دراسات أجنبية
28	المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالرقمنة والخدمة العمومية
29	أولاً: دراسات عربية
29	ثانياً: دراسات أجنبية
30	المطلب الرابع: ما يميز الدراسة الحالية
31	خلاصة
	الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة العمومية
34	تمهيد

	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
34	المطلب الأول: تعريف المؤسسة
34	أولاً: لمحة تاريخية عن مفتشية العمل
34	ثانياً: تعريف مفتشية العمل
34	ثالثاً: مهام مفتشية العمل
35	رابعاً: صلاحيات مفتشية العمل
36	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي والتعريف بمصالح المفتشية
36	أولاً: الهيكل التنظيمي لمفتشية العمل
37	ثانياً: التعريف بمصالح مفتشية العمل .
37	المطلب الثالث: تطبيق الرقمنة في مفتشية العمل
	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
38	المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية
38	أولاً: منهج الدراسة
38	ثانياً: مصادر جمع البيانات
38	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
38	أولاً: مجتمع الدراسة
38	ثانياً: عينة الدراسة
39	المطلب الثالث: أداة الدراسة
39	أولاً: تعريف الاستبيان
39	ثانياً: الشروط الواجب مراعاتها عند عبارات الاستبيان
39	ثالثاً: أجزاء الاستبيان
40	المطلب الرابع: صدق أداة الدراسة
40	أولاً: الصدق الظاهري
40	ثانياً: اختبار ثبات الدراسة

41	ثالثا: الأساليب الإحصائية
	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
42	المطلب الأول: تفرغ وتحليل البيانات العامة
42	أولا: متغير الجنس
42	ثانيا: متغير السن
43	ثالثا: متغير المؤهل العلمي
43	رابعا: نوع الوظيفة
43	خامسا: متغير الخبرة
44	المطلب الثاني: تشخيص واقع متغيرات الدراسة
44	أولا: إثبات الاعتماد على رقمنة الإدارات العمومية
47	ثانيا: إثبات تحسين الخدمة العمومية المقدمة
49	ثالثا: ترتيب العبارات تنازليا
53	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
53	أولا: اختبار الفرضية الرئيسية
54	ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية
57	خلاصة
59	خاتمة
65	قائمة الراجع
70	الملاحق

* فهرس الجداول والأشكال

* والملاحق

قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
38	جدول يوضح عدد استمارات الدراسة	01
39	جدول مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة	02
40	جدول معاملات ثبات متغيرات الدراسة	03
41	جدول مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة	04
42	جدول توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الجنس	05
42	جدول توزيع أفراد العينة حسب السن	06
43	جدول توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	07
43	جدول توزيع أفراد العينة حسب تصنيفهم المهني	08
44	جدول توزيع أفراد العينة حسب أقدميتهم في العمل	09
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالبرمجيات	10
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالقوى البشرية	11
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بعتاد الحاسوب	12
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالشبكات	13
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالخدمة	14
53	نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر رقمته الإدارات العمومية على الخدمة	15
53	نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة أثر رقمته الإدارات العمومية على الخدمة	16
54	نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر البرمجيات على الخدمة	17
54	نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة أثر البرمجيات على الخدمة	18
55	نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر القوى البشرية على الخدمة	19
55	نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة أثر القوى البشرية على الخدمة	20
56	نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر عتاد الحاسوب على الخدمة	21
56	نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر الشبكات على الخدمة	22

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ز	نموذج الدراسة	01
14	الواجهة الأمامية للخدمة	02
14	الواجهة الخلفية للخدمة	03
36	الهيكل التنظيمي لمفتشية العمل بالأغواط	04
42	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
42	توزيع أفراد العينة حسب السن	06
43	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليم	07
43	توزيع أفراد العينة حسب تصنيفهم	08
44	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	09

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
81-75	الاستبيان	01
87-82	جداول SPSS	02
88	جدول عتاد الاعلام الالي المصادق عليه من طرف اللجنة القطاعية للسفقات العمومية لرقمنة مصالح مفتشية العمل	03

مقدمة

مقدمة :

عرف العالم في الآونة الأخيرة ثورة تكنولوجية هائلة بفعل التطورات التي عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصالات، بحيث أصبح الإنسان يعتمد على التكنولوجيا في كل جوانب حياته اليومية، وذلك لما تتميز به هذه الأخيرة من إيجابيات ومميزات زادت من أهميتها لدى الإنسان داخل المجتمع، وفي هذا السياق فقد سارعت معظم دول العالم إلى التوجه نحو دمج وإدخال التكنولوجيا الحديثة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وحتى الإدارية، على اعتبار أن الإدارة هي الجهاز الذي من خلاله تنفذ الدولة مختلف سياساتها في هذه المجالات.

ومع انتقال مفهوم الدولة وتطور وظائفها الأساسية اهتم الفكر الإداري المعاصر بالتطورات التكنولوجية الحديثة، وما نتج عنها من وسائل ساهمت في حل مشكلات الإنسان وإشباع رغباته وسد حاجاته، وشملت جميع نواحي الحياة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وغيرها، من أجل تطوير العمل الإداري الحكومي من جهة، ومن أجل إشباع رغبة المواطن الذي أصبح في حاجة إلى إدارة ذكية تراعي احتياجاته بشكل سريع ومجدي من جهة أخرى. كما أن الإدارة العمومية ليست بمعزل عن المجتمع وليست بمعزل عن هذه التطورات والمستجدات التكنولوجية، لذلك اهتم هذا الفكر من خلال دراسات ونظريات باستغلال الوسائط التكنولوجية المتعددة والمتنوعة، من أجل خدمة العملية الإدارية ولصالحها فنتج عن ذلك دخول الحواسيب والأجهزة الرقمية وغيرها إلى محيط الإدارة بصفة عامة، فظهرت ما يسمى بالخدمة العمومية الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، وغيرها من المسميات التي أفرقتها التكنولوجيا الحديثة المدججة في المجال الإداري.¹

وعليه فقد ظهرت الإدارة الرقمية نتيجة لتطور مراحل متعددة طبعت تطور الأساليب المعتمدة في الإدارة، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الإدارة في الاستفادة من منجزات الثورة المعلوماتية، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمرتفقين بطريقة رقمية، تساهم بفعالية في تجاوز العديد من الإختلالات الإدارية سواء داخل محيط المؤسسة أو خارجها، بالإضافة إلى إيجابيات ومميزات الإدارة الرقمية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

فالإدارة اليوم لم تعد تقتصر وظيفتها على تقديم الخدمات فقط، بل أصبحت مطالبة بتحقيق الجودة في تلبية طلبات المرتفقين، وبالتالي فإن الانتقال من الخدمات التقليدية في إطار الإدارة التقليدية إلى الخدمات الرقمية في ظل الإدارة الرقمية، من شأنه الرفع من فعالية ونجاعة وتحقيق الجودة في الخدمة المقدمة، حيث أصبحت الوسائل التكنولوجية جزء لا يتجزأ من عمل الإدارة، لما تتحه من إمكانات هائلة في مجال نقل وحفظ المعلومات ومعالجتها، وتسريع وثيرة العمل الشيء الذي يساعد على جودة العمل الإداري وهو ما لم يكن ممكنا في ظل الإدارة التقليدية.

1 محمد العبداني: الإشكالات القانونية لاعتماد الحكومة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية الجلفة، جامعة زيان عاشور، الجزائر، سنة 2019، ص: 02

ويشكل المرتفقين عنصرا أساسيا بالنسبة للمرفق العمومي إلا أن طبيعة المنتفع الحالي الذي تأثر بالتغيرات والتطورات التي عرفها المجتمع جعلته ينظر إلى المرفق العمومي من خلال الخدمات التي يقدمها نوعيتها وجودتها، ومن تم تغيرت طبيعة العلاقة بين الطرفين وبالتالي لم يعد دورها مجرد الإنتاج الكمي بل الاستجابة النوعية أيضا، من خلال تحقيق جودة الخدمة المقدمة.

وتعد الرقمنة من الوسائل الأساسية في تحديث وعصرنة الإدارة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمة العمومية، وتنبع أهمية الرقمنة في أنها أصبحت ضرورة في الظروف العادية، كما أنها ضرورة ملحة في ظل الظروف الاستثنائية، وزادت أهميتها في ظل جائحة كورونا أمام توقف أنشطة المرافق العمومية، حيث شكلت جائحة كورونا نقطة تحول أساسية في إعادة النظر في الارتقاء بالخدمة العمومية عن طريق رقمنتها، وكذلك من أجل تطوير الجانب الرقمي في العمل الإداري وفي الخدمة العمومية قصد الرفع من الأداء العمومي للإدارات العمومية.

الإشكالية :

شهد العالم قفزة نوعية في مجال عالم الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ مست أغلب القطاعات والميادين خاصة في ظل التحولات الجديدة إثر الوباء العالمي الذي خيم بضلاله على العالم في الآونة الأخيرة، الأمر الذي تطلب استحداث آليات جديدة وآليات فاعلة لمسايرة هذا الوضع والاستفادة أكثر من امتيازاتها، حيث برزت التقنية الرقمية في مقدمة أولويات الدول سواء على مستوى المؤسسات التي تسعى إلى الرقي بخدماتها اتجاه المجتمع أو على مستوى الفرد بتسهيل قضاء مصالحه.

إن الرقمنة والاعتماد على تكنولوجيا الإعلام الآلي قد ساعد في التحلي عن الأنظمة التقليدية في بيئة الأعمال لاسيما في مجال الخدمات العامة الذي يتميز بطبيعة خاصة وخصائص مختلفة وأكثر تعقيدا عن قطاع المنتجات السلعية، بالإضافة إلى أن له أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول.

وبالنظر للتطور السريع والمتزايد في حجم الخدمات أدى ذلك إلى تعقيد عمليات تقديم الخدمات والتحكم فيها.

ولتحقيق الارتقاء بمستوى الخدمات وجب الربط بين التقنية وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة، لذا فإن تقنية الرقمنة أصبحت في الوقت الراهن من الاستراتيجيات الأولية.

وفي هذا الإطار تسعى الجزائر إلى مواكبة هذه التحولات العميقة التي لا يحتمل معها لا التماطل ولا التعقيد ولا المحاباة، ولا تضييع الوقت في التنقل بين الإدارات للحصول على أبسط الخدمات المكفولة قانونا، وأصبحت الغاية الأساسية لها هي البحث عن كيفية تقديم خدمات عمومية ذات جودة ترضي المواطن والصالح العام، وتساهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وذلك من خلال استغلال الإنترنت والحواسيب والبرمجيات وغيرها من التقنيات الحديثة التي فتحت مجالات عديدة وجديدة أمام أجهزة الحكومة لتجسيدها على أرض الواقع، والتوجه نحو الرقمنة والاتصال الإلكتروني.

إشكالية الدراسة:

عرفت الإدارة العمومية في الآونة الأخيرة تغييرات في نظام عملها وتقديم خدماتها، وذلك بالانتقال من نظام تقليدي إلى نظام أكثر حداثة وتكيف مع التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع الذي شهده العالم والذي تعتمد فيه على الرقمنة بهدف تحسين العلاقة الأساسية التي تربط الدولة بمواطنيها عن طريق الرفع من جودة أداء الخدمات الأساسية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة واشباع الحاجات العامة لمواطنيها والتي يعجز النشاط الفردي لوحده توفيرها، وتبعاً للأهمية المتزايدة لهذه الأخيرة والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها في الإدارة العمومية تتضح معالم إشكالية بحثنا التي يمكن صياغتها في التساؤل الرئيس التالي: ما دور الرقمنة في تحسين خدمات الإدارة العمومية؟

الأسئلة الفرعية:

وينبثق عن التساؤل الرئيس هذا التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على الخدمة في الإدارات العمومية؟
2. هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقوى البشرية على الخدمة المقدمة في الإدارات العمومية؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعتاد الحاسوب ولواحقه على الخدمة المقدمة في الإدارات العمومية؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لشبكات الاتصال على الخدمة المقدمة في الإدارات العمومية؟
5. هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رقمنة الإدارات العمومية والخدمة في مفتشية العمل بالأغواط؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة ومن ثم الإجابة على إشكالية البحث، تم صياغة الفرضيات

التالية:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha > 0.05$ بين رقمنة الإدارات العمومية وتحسين الخدمة المقدمة في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضيات الفرعية:

ويتفرع من الفرضية الرئيسة أربعة فرضيات فرعية:

فرضية 01 : هناك تأثير للبرمجيات على تحسين الخدمة المقدمة في المؤسسة محل الدراسة؛

فرضية 02 : هناك تأثير للقوى البشرية على تحسين الخدمة المقدمة في المؤسسة محل الدراسة؛

فرضية 03 : هناك تأثير لعتاد الحاسوب ولواحقه على تحسين الخدمة في المؤسسة محل الدراسة؛

فرضية 04: هناك تأثير للشبكات على تحسين الخدمة في المؤسسة محل الدراسة؛

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في ما يلي:

1. حداثة الموضوع، وبالأخص الثمرات الناتجة عن التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسايرة الإدارات العمومية للتطورات التكنولوجية، بالإضافة إلى معرفة مدى تأثيرها على تحسين الخدمات.
2. التمكن من معرفة قدرة الادارة العمومية في تقديم الخدمات وفق الأساليب الحديثة للخدمة العمومية، ومدى القدرة على مواجهة تحديات عصرنة الخدمة العمومية، وبذلك إمكانية تحديد التوجه المستقبلي لمثل هذه الإدارات العمومية.
3. كما أن الموضوع إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة وتبصير القارئ بما أحدثته ثورة الرقمنة في مجال الخدمة العمومية ولاسيما مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

أهداف الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور رقمنة الإدارة العمومية كآلية لتحسين خدماتها، وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع: الرقمنة، الإدارة العمومية، الخدمة العمومية؛
2. محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في الإدارة العمومية بالجزائر.
3. محاولة فهم مدى تأثير رقمنة الإدارات العمومية في تحسين خدماتها؛
4. معرفة مدى فعالية الرقمنة كآلية في تحسين وترقية الخدمة العمومية من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وسرعتها وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن؛
5. محاولة معرفة مختلف المتطلبات التي تساهم في تطبيق الرقمنة في الإدارات العمومية .
6. فعالية الخدمات العمومية المقدمة من قبل الإدارات العمومية؛

أسباب اختيار الموضوع:

لعل اهتمام الباحث ورغبته في تناول موضوع معين عما سواه هو في الحقيقة مبني على اعتبارات ذاتية ترتبط بشخص الباحث، وتوجه اهتماماته بحكم الميل نحو موضوعات معينة، وأخرى موضوعية ترتبط بموضوع الدراسة من حيث قيمته العلمية، وكذا حداثة الموضوع، وصلاحيته البحث فيه، مما سبق يمكن تلخيص أهم مبررات تناول هذا الموضوع في ما يلي:

أولا : المبررات الذاتية: من أهم الأسباب التي دفعت إلى اختيار البحث في هذا الموضوع هي:

01. الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع من حيث الحدثة والاهمية ؛

2. الموضوع مرتبط ارتباطا " وثيقا" بمجال العمل في الإدارة العمومية خاصة مع البرامج التقنية والتكنولوجية الجديدة المطبقة داخلها؛

ثانيا: المبررات الموضوعية: وتتبع هذه الأخيرة من: 1. القيمة العلمية لموضوع الرقمنة .

2. توفر عنصر الجدبة والحدثة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي، ومحدودية الدراسات والأبحاث التي تعنى به .

3. الأهمية القصوى لهذا الموضوع في ظل التطورات الرقمية المتسارعة والمهيمنة في وقتنا الحالي؛

وهو ما يشجع الدارسين ويفتح أمامهم مزيدا من الاجتهاد ومحاولة إثراء الموضوع في جوانبه النظرية والتطبيقية .

حدود الدراسة:

الحدود المكانية : استهدف الادارة العمومية ممثلة بمفتشية الولاية للعمل بالأغواط .

الحدود الزمانية : الثلاثي الثاني من سنة 2025 .

الحدود البشرية: الموظفون ورؤساء المصالح المختلفة في المفتشية الولاية للعمل بالأغواط الذين قاموا بالإجابة على عبارات الاستبيان.

منهج الدراسة:

يعرف المنهج بأنه الأسلوب للتفكير والعمل، يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة، وبحكم طبيعة موضوعنا ومعالجة الإشكالية المذكورة أعلاه، واختبار فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كون طبيعة الموضوع تتطلب الوصف والتعريف وذلك من خلال الفصل النظري، ويتجلى ذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة بالرقمنة، والإدارة العمومية، والخدمة العمومية، بالإضافة إلى الاعتماد على دراسة حالة في الفصل الثاني وهو الفصل التطبيقي بالمفتشية الولاية للعمل بالأغواط عن طريق عينة من الموظفين باستخدام الاستبيان وتوزيعه عليهم بهدف الوصول إلى بعض النتائج وتقديم بعض التوصيات.

الإطار العام للدراسة :

من أجل الدراسة الشاملة لموضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية قمت بتقسيم الموضوع إلى فصلين، فصل نظري وآخر تطبيقي .

حيث يتطرق الفصل الأول إلى مفهومي الرقمنة والخدمة العمومية في الإدارة العمومية، وكذا الدراسات السابقة في هذا المجال، وفي الفصل الثاني دعمنا فيه الجانب النظري بدراسة تطبيقية في مفتشية العمل بالأغواط ، وتمحور حول التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، الميدانية، وتحليل النتائج المتحصل عليها.

صعوبات الدراسة: من أبرز الصعوبات التي اعترضت إنجاز هذا البحث ما يلي:

01: نقص المراجع خاصة بالنسبة لمصطلح الرقمنة الذي يعتبر نظام جديد في وقتنا الحالي .

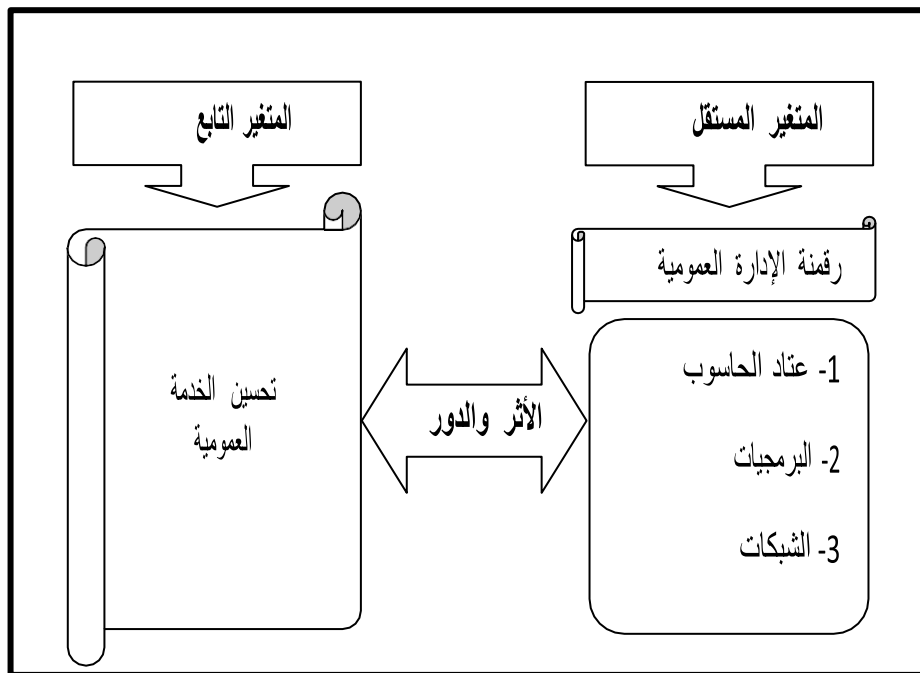
02: توسع مصطلح الرقمنة وشمولية الموضوع وارتباطه بالعديد من الجوانب مما صعب علينا حصره في فصلين .

03: ضيق الوقت بحكم الارتباط والالتزام العائلي والوظيفي خاصة وأن منصب العمل يتطلب حضور دائم للقيام بزيارات التفتيش والمراقبة للمؤسسات المختلفة واجراء التحقيقات في العديد من المجالات .

نموذج الدراسة: متغيرات الدراسة: المتغير المستقل: رقمنة الإدارة المتغير التابع: الخدمة العمومية

الشكل رقم (01) نموذج الدراسة

المصدر: اعداد الطالب



الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

المبحث الثاني: ماهية الخدمة في الإدارة العمومية

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة :

أدى التقدم السريع والمائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى إحداث نقلة نوعية في جميع مجالات الحياة، حيث أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة وعلى شبكة الانترنت ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من خلال التحول إلى الإدارة الرقمية بدل الإدارة الكلاسيكية للمعاملات، وذلك لإرساء مجتمع يعتمد على التقنيات الجديدة ويواكب كل التطورات العالمية الحاصلة.

ولقد أدت هذه التغيرات التكنولوجية إلى ظهور مفاهيم إلكترونية جديدة، كالحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية... إلخ، وهذه الأخيرة من الركائز التي تقوم عليها الدول من أجل تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والتي من شأنها تسريع عملية إنجاز التعاملات بسهولة وإتقان ودون بذل جهد¹.

إن التطورات التكنولوجية الحديثة لم تكن المرافق العمومية في معزل عنها، فالتحول الرقمي أصبح الوسيلة والأداة المهمة في تحديث وعصرنة الإدارة العمومية من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية التي تنسم بمجموعة من الإكراهات إلى إدارة رقمية تقدم مختلف تعاملاتها بشكل رقمي، والاستفادة أكثر مما تتيحه التكنولوجيا الحديثة نظرا لما أصبح يواجه المرتفق في تحقيق حاجياته، فكان لا بد أن تستند الإدارة الرقمية في تقديمها للخدمات على مبدأ الجودة كأحد المبادئ الحديثة النازمة لنشاطات المرفق العمومي، والبرامج الاستراتيجية الوطنية الرقمنة العمل الإداري.

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة : الرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي نتج عنه

التحول من استخدام الطرائق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة في هذا الميدان.

1- طمين لامية: الإدارة الإلكترونية وعمليات الإصلاح الإداري، رسالة لنيل دبلوم شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية، السنة الجامعية -2018

2017، ص: 7.

أولاً: تعريف الرقمنة : 1. لغة

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل " كِتَابٌ مَرْقُومٌ " كتاب مكتوب والرقم : الكتابة والختم .. والرقم ضرب مخطط من الرشي ورقم الثوب يرقمه رقما ومارقم القلم خططه 1

تعريف الرقمنة بأنها تلك الوسيلة التقنية التي تعمل على تحويل الصورة الورقية، أو أي من الحوامل التقليدية للوثائق إلى صورة إلكترونية، فالوثائق المرقمنة تصبح وثائق إلكترونية، والرقمنة تهتم بكل الوثائق، ويمكن إجراؤها انطلاقاً من مختلف الحوامل كالورق، المصغرات الفيليمية، الأشرطة المغناطيسية، أشرطة الفيديو، الأفلام ... وغيرها. 2

عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي، أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية. 3

1 - بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية- الرهانات والتحديات تطبيق -خدمي- في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2021، ص 11.

2- نور طاهر محمد الأفرع، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قنيطرة،

3 - عكنوش نبيل، المكتبة الرقمية الجامعة الجزائرية، تصميمها وإنشائها -مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً- رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، أفريل 2010، ص 21.

ثانيا: خصائص الرقمنة

- تتميز الرقمنة بجملة من الخصائص التي جعلتها تتمتع بقدرة عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات يمكن اختصارها فيما يلي:
1. تقليص الوقت: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها بيسر وسهولة؛
 2. تقليص المكان: فالرقمنة تجعل كل الأماكن متجاورة وتمسح كل الحدود الجغرافية وتغيير لمفهوم الزمان والمكان؛ 1
 3. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
 4. تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا والمعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى. 2.
 5. التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في الوقت نفسه، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات. 3
 6. التزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه. 4
 7. اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجيا الرقمية، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال،

1 - ومان محمد، البيئة الرقمية دراسة في بيئة الأبعاد السوسيو- تقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص. 97

2- بضياف زهير، مرجع سابق، ص 71

3- جمال سالمي، الاقتصاد الدولي وعمولة اقتصاد المعرفة، دار العلوم للنشر والتوزيع، جامعة عنابة، 2010، ص. 33

4 - وفاء مرزوق محمد شحير، أثر كامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة ف القطاع الحكومي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الاعمال، جامعة الزهر، غزة، 2017، ص 28

فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم كله؛¹ إذ ليس هناك عقدة واحدة أو كمبيوتر واحد يتحكم فيها، فقد تعطل عقدة واحدة أو أكثر دون تعريض الانترنت بمجملها للخطر، ودون أن تتوقف الاتصالات عبرها. 2

8. قابلية التحرك والحركية: أي إنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال، الخ. 3

9. قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومة من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة، أو مقروءة، فيما يسمى بالمقروء الإلكتروني. 4

11. اللامجاهيرية: تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك. 5

11. الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

12. العالمية والكونية: وهو المجال الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا. 6

ثالثا: أهمية الرقمنة توجد فوائد كثيرة للرقمنة أهمها:

1. سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها،⁷ كما انه يمكن استرجاعها في ثوان محدود مع إمكانية الاطلاع على مصدر المعلومة ذاته، وإمكانية مشاركتها من قبل ملايين المستفيدين في الوقت نفسه؛⁸

1 - ومان محمد، مرجع سابق، ص. 98.

2- جمال سالمي، مرجع سابق، ص. 34.

3- ومان محمد، مرجع سابق، ص. 98.

4- جمال سالمي، مرجع سابق، ص. 34.

5 - وفاء مرزوق محمد شحيب، مرجع سابق، 29.

6- بضياف زهير، مرجع سابق، ص. 71.

7 - عكنوش نبيل، مرجع سابق، 150.

8 - مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات -دراسة للاستراتيجيات المتبعة-، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، قسم دراسات المعلومات، العدد 22، مجلد 21، 2010، ص. 08.

2. إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها؛

3. القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة واصدار صور طبق الأصل عنها؛

4. تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات؛ 1

5. الرقمنة تتيح إمكانية التكامل مع الوسائط الأخرى (الصوت، الصورة، الفيديو) وهذا ما يعطي المعلومة قيمة أكبر من لو كانت بشكل مطبوع. 2

6. التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة، والتي تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وهو ما تهدف إليه الإدارة الرقمية وهو تلبية احتياجات الأفراد في أسرع وقت ممكن؛

7. ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة؛ 8. تجسيد الشفافية بتوفير المعلومات لتقديمها إلى الجهات الإدارية أو المواطنين؛ 3

9. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وذلك بخلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهية مهنيا؛

10. التركيز على النتائج: بحيث تهتم الإدارة الرقمية بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، تعود بفائدة على الجمهور بتخفيف العبء عليهم من حيث الجهد والمال والوقت؛ 4

11. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: إتاحة تقنيات الرقمنة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل؛

12. تخفيض التكلفة: بالرغم من أن الرقمنة تحتاج إلى مشاريع مالية معتبرة في تسريع عملية التحويل الرقمي إلا أن انتهاج نموذج العمل الإلكتروني بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لا يتطلب العمل الإداري في هذه المرحلة يد عاملة كثيرة؛ 5

1- حافظي زهير، مرجع سابق، ص. 126.

2 - مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مرجع سابق، ص. 09.

3- مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص. 446.

4- مسعود البلي، سارة أوجيح، نحو رقمنة الإدارة العمومية -قطاع التعليم العالي والجامعات المحلية نموذجاً- المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص. 893.

5 - عبد الكريم عيشور، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية " الجزائر نموذجاً، مجلة البحوث، قسم العلوم السياسية، جامعة محمود خيضر، بسكرة، المجلد 06، العدد 02، 2021، ص. 04.

رابعاً: أهداف الرقمنة ويجدد" بيير إيف دوشومان "Pierre Yves Duchemin" مجموعة الأهداف الأساسية المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة، والتي يمكن تلخيصها في أنها تتيح الفرصة أمام:

1. حماية المجموعات الأصلية والنادرة:

حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مجموعات مصادر المعلومات النادرة والتي لها قيمة مضافة باعتبارها جزء من التراث الثقافي والحضاري، أو تلك التي تكون في حالة مادية هشّة لا تمكن للمستخدمين من الاطلاع عليها، وبالتالي من النتائج المباشرة لعملية الرقمنة تقليص أو إلغاء الاطلاع على المصادر الأصلية، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني في متناول المستخدمين. 1

2. التشارك في المصادر والمجموعات:

تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه، اتجاهاً ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية، والتي تحدد عدد المستخدمين الراغبين في الاطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه. 2

3. الاطلاع على النصوص:

بالرغم من أن الاتصال الفيزيائي للمستخدم مع مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع الانتهاء من عملية الرقمنة، إلا أن هذه العملية يمكن أن ينتج عنها - في بعض الأحوال - قراءة أفضل من تلك المتاحة من خلال النص الأصلي، كما تتيح بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها تسهيل قراءة النص مثل إجراء تكبير وتصغير " الزوم" على النص، والانتقال المباشر والسريع إلى أي جزئية من جزئيات النص من خلال الروابط الفائقة، إلى جانب إمكانية محاكاة وسيط الاطلاع الرقمي وبمثله "الكتاب الإلكتروني" "E.Book" للكتاب التقليدي الورقي، وذلك من ناحية أسلوب الانتقال بين الصفحات

ومستوى جودة وضوح النص إلى غير ذلك. 3

4. زيادة قيمة النصوص: يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة، والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مليزة "CD-ROM" أو أقراص مدمجة تفاعلية CD-I أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية "Intranet" أو الشبكة العالمية "Internet" وذلك في حال ما إذا كان الجمهور المستهدف يمثل قطاعاً عريضاً،

1- أحمد فرج أحمد، مرجع سابق، ص. 12

2- الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة، 2016، ص. 07

3- أحمد فرج أحمد، مرجع سابق، ص. 13

ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها مؤسسة المعلومات في هذا الشأن. 1

1. إتاحة المصادر عبر منظومة شبكات المعلومات:

يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بُعد إحدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية، فقد يكون في وسع المنظمة إمداد أي منظمة أخرى بنسخة إلكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات ويجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين المنظمات حتى يتمكن المستفيد من الاطلاع والمقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في مؤسسات المعلومات. 2

المطلب الثاني: مبادئ ومتطلبات الرقمنة

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الرقمي يكون مبنياً على أسس ومبادئ يقوم عليها، وكذلك لا بد من وجود مجموعة من الإمكانيات والمتطلبات التي يجب توفرها لتحقيق هذا النظام في الواقع وتطبيقه.

أولاً: مبادئ الرقمنة

لتطبيق عملية الرقمنة يتطلب توفر عدة مبادئ وأسس والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

2. توافر في النظام الرقمي المنشود حماية قوية، تتحكم بأي تعديل يطرأ على الوثيقة الأصلية، وذلك من خلال إجراءات تحديد صلاحيات الإنشاء بدقة، والاحتفاظ بنسخ عن الوثيقة الأصلية مع معلومات عن تاريخ إنشائها والجهة التي أنشأتها، كما يجب الاحتفاظ بنسخ عن أية تعديلات، أو إضافات تطرأ عليها مع تاريخ التعديل والجهة التي قامت بذلك.

- حفظ جميع المعلومات المتعلقة بالسياق مثل علاقة الوثيقة بالوثائق الأخرى، والجهة التي أنشأت الوثيقة، والفعالية التي أنتجت فيها.

- حفظ جميع المعلومات المتعلقة ببنية الوثيقة، وتسجيل استخدام المعطيات، والشكل، والوسيط، والحقول، والجداول، والهوامش، الفصول مع الأجزاء، والصور المتضمنة في الوثيقة. 3

1 - عكنوش نبيل، مرجع سابق، ص 210.

2- كلثوم عطاب، مكّي الدراجي، مرجع سابق، ص 1255.

3- حافظي زهير، مرجع سابق، ص 125.

1. حفظ المعطيات الوصفية حول الوثيقة، وهي المعطيات التي تبين كيفية تسجيل الوثيقة، ونوعها، وموضوعها، كما توضح خلفية الوثيقة، والسلاسل، كما تتضمن معلومات عن محتوى الوثيقة.

1. الحفاظ على الوثيقة نفسها بصورة ملائمة للاستخدام عبر التطور التكنولوجي المتسارع، وهذا ما يتطلب نسخ الوثيقة من النظام التقليدي إلى النظام الأحدث، مع التأكد من الحفاظ على معلومات السياق، البنية، المعطيات الوصفية دون تغيير.

1. احترام جميع المقاييس والمواصفات الخاصة بالتسيير الإلكتروني للأرشيف أثناء التصوير الرقمي من حيث:

- المقياس الدولي ISO 10196 لتحسين سير الإدارة في كافة المؤسسات.

- التسيير العلمي وفقا للمقياس الدولي ISO 15489 لتحسين سير الإدارة في كافة المؤسسات، والحفظ الدائم للأرشيف الإلكتروني encoded Archival .

1 تحويل أدوات البحث المنتجة إلى الشكل الإلكتروني باستخدام المقياس الدولي

1. (EAD) Dexription

ثانيا: متطلبات الرقمنة.

تتوجه الإدارات إلى تحويل مجموعاتها المطبوعة إلى الشكل الرقمي ومن امتلاكها إلى إتاحتها، هذا الأمر يحتاج بدوره إلى جملة من الإمكانيات والمتطلبات التي تعتبر بمثابة قاعدة الأساس ينبغي توفيرها للقيام بهذه العملية نستعرضها كما يلي:

1. المتطلبات التشريعية:

يستلزم مشروع الرقمنة وجود مجموعة من النصوص القانونية والتشريعات التي تسهل عملها وتضفي عليها المشروعية والمصدقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها،² كما تحدد كفاءات وطرائق تداول الوثائق المرقمنة واستعمالها من طرف مختلف الهيئات والمؤسسات شأنها شأن الوثائق التقليدية خاصة تلك التي تثبت الحقوق الخاصة بالأفراد والمؤسسات والمواطنين وغيرها، فالإطار القانوني ضروري وذلك لأنه يعمل على تنظيم عملية الرقمنة ويسيرها وفق نظام متكامل يضمن جميع الحقوق.³

1- حافظي زهير، مرجع سابق، ص. 125.

2 - سابع فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، المركز الجامعي - غليزان، مجلة شفاء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2018، ص. 69.

3 - حافظي زهير، مرجع سابق، ص. 126.

2. المتطلبات البشرية:

إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية، وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل مؤسسات المعلومات، وكذلك موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسات. وكلما كان الموظفون داخل المؤسسة التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملاً مساعداً في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية. 1

وقد لا تعتمد هذه المراكز على الكوادر البشرية المتوفرة لديها، لكن تقوم بمنح مشروع الرقمنة إلى خبراء متخصصين في مجال الرقمنة لإنجازه من البداية إلى آخر مرحلة، وذلك بموجب عقد بين الطرفين يحدد فيه كل المواصفات والمعايير الفنية والتقنية للمشروع، والمدة الزمنية التي يستغرقها إنجاز المشروع والتكلفة الإجمالية له. 2

3. المتطلبات التقنية

للقيام بمشروع رقمنة هناك جملة من المواد أو الأدوات الضرورية التي لا بد من توفرها وهي تتمثل في الحواسيب، المساحات الضوئية، برمجيات الرقمنة، وسائط التخزين، وتكون هذه الأدوات فعالة وتضمن القيام بعملية الرقمنة على أكمل وجه، لا بد من توفر عناصر البيئة التحتية التي لا يمكن تطبيق الرقمنة في الإدارات من دونها وهي تنحصر فيما يلي:

2. البنية التحتية الصلبة للرقمنة: وتشمل كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً.

0. البنية التحتية الناعمة للرقمنة: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية. 3

3. شبكات الاتصال: وأهمها:

- شبكة الانترنت: تربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة مع بعضها البعض من خلال شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابهة حول العالم؛ لتمكين مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة. 4

1 - مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي، مرجع سابق، ص. 09.

2- مهري سهيلة، مرجع سابق، ص. 104.

3- سمية بو مروان، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، الطبعة الأولى، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014، ص. 20.

4 - مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2021، ص. 21.

- الشبكة الداخلية أو الانترنت: يتمكن العاملون في الإدارة وحدهم من الاتصال ببعضهم وأداء أعمالهم والتنسيق بينهم في إطار النظام الداخلي للإدارة التي يعملون فيها، ويتم إدخال كافة المعلومات والبيانات المدونة بالسجلات أو بالملفات الورقية إلى الشبكة الداخلية من خلال الكمبيوتر، لخلق نوع من الأرشيف الإلكتروني الذي يسهل معه حفظ المعلومات وتصنيفها بطريقة تجعل الحصول على أي منها يتم بدقة وسرعة. 1

- الشبكة الخارجية أو الإنترنت: وهي شبكة مكونة من مجموعة من شبكات انترانت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق الانترنت، فهي تقوم بربط مجموعة من المنظمات التي تجمعها أعمال مشتركة وتؤمن لها تبادل المعلومات المشاركة فيها والمحافظة على خصوصية الأنترانت المحلية لكل منظمة. 2

4. المتطلبات الإدارية

يتطلب تحقيق الرقمنة وتطبيقها على أرض الواقع اجراء مراجعة شاملة لآلية عمل المنظمات الإدارية التقليدية كي تنسجم مع أسلوب عمل الإدارة العامة، ولا سيما في الجوانب التالية:

- تصميم الهياكل التنظيمية لوحدة الإدارة العامة بشكل يتناسب مع متطلبات الإدارة العامة الرقمية. - إعادة توزيع الاختصاصات بين الوحدات الإدارية المختلفة بكل مستوياتها.

- إعادة ترتيب نظم الاتصال الإداري بين الأقسام داخل المنظمة الإدارية الواحدة. - إعادة النظر بوصف المهام المطلوب تنفيذها في بعض الوظائف.

- تطوير وتبسيط طرائق سير الإجراءات الإدارية.

- تصميم برامج تدريبية شاملة ومستمرة لتمكين جميع الموظفين. - التوجه نحو اللامركزية وبناء فرق عمل.

- إضافة رؤى وقيم جديدة إلى الثقافة التنظيمية. 3

5. المتطلبات الأمنية

على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات تواجه سرية المعلومات، وتتضمن السرية عدة محاور منها التكامل، وتوفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص. إلى المعلومات، وأمن المعلومات. 4

1- سمية بو مروان، مرجع سابق، ص 20.

2 - حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 29.

3 - نفس المرجع، ص 31.

4- نور طاهر محمد الأفرع، مرجع سابق، ص 140.

وكي تتجنب الإدارة الجرائم الإلكترونية كاختراق نظم المعلومات وانتهاك سريتها، ولتحقيق أمن المعلومات تتطلب الإدارة القيام ببعض الإجراءات منها:

- وضع سياسة واستراتيجية أمنية لتقنيات المعلومات بين التشريعات والقوانين التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاك خصوصية المعلومات.
- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بالشكل الآمن.
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها إلى مختلف الوسائط. 1

6. المتطلبات المالية

بما أن الوفاء بالمتطلبات السابقة الذكر يحتاج إلى كلف مالية لإنشاء البنية التحتية، وتأهيل الكوادر البشرية، وتعميم الخدمات الرقمية، فإن ذلك يتطلب رصد المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة الرقمية واستمراره وتطويره. 2

1. مصطفى مفيد مصطفى مرجع سابق ص 21

2. حمدي القبيلات مرجع سابق ص 32

المبحث الثاني: ماهية الخدمة في الإدارة العمومية.

أدى التقدم السريع والهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى إحداث نقلة نوعية في جميع مجالات الحياة، حيث أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة وعلى شبكة الانترنت ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من خلال التحول إلى الإدارة الرقمية بدل الإدارة الكلاسيكية للمعاملات، وذلك لإرساء مجتمع يعتمد على التقنيات الجديدة ويواكب كل التطورات العالمية الحاصلة.

ولقد أدت هذه التغيرات التكنولوجية إلى ظهور مفاهيم إلكترونية جديدة، كالحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية... إلخ، وهذه الأخيرة من الركائز التي تقوم عليها الدول من أجل تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والتي من شأنها تسريع عملية إنجاز التعاملات بسهولة وإتقان ودون بذل جهد.¹

إن التطورات التكنولوجية الحديثة لم تكن المرافق العمومية في معزل عنها، فالتحول الرقمي أصبح الوسيلة والأداة المهمة في تحديث وعصرنة الإدارة العمومية من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية التي تتسم بمجموعة من الإكراهات إلى إدارة رقمية تقدم مختلف تعاملاتها بشكل رقمي، والاستفادة أكثر مما تتيحه التكنولوجيا الحديثة نظرا لما أصبح يواجه المرتفق في تحقيق حاجياته، فكان لا بد أن تستند الإدارة الرقمية في تقديمها للخدمات على مبدأ الجودة كأحد المبادئ الحديثة النازمة لنشاطات المرفق العمومي،

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

يعبر مصطلح الخدمة العمومية عن تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين تم تعريفها بشكل عام على أنها: الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم الخدمات، ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة، وزيادة تدخلها في إشباع الحاجات العامة للجمهور بغرض زيادة رفاهية المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة.²

من خلال ما سبق يمكننا تعريف الخدمة العمومية بأنها: مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى، وتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها.³

يمكن التركيز في تعريف الخدمة العمومية على محورين أساسيين هما:

1. طين لامية: الإدارة الإلكترونية وعمليات الإصلاح الإداري، رسالة ليل دبلوم شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية، السنة الجامعية 2017-2018، ص: 7.

2. ليبيد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر، معطيات الواقع ورهانات المستقبل، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي برلين- ألمانيا، 2021، ص: 11.

3. ليبيد عماد، موزاي بلال، مرجع سابق، ص 12.

أولا : تعريف الخدمة العمومية كعملية:

تمثل الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، فبالنسبة للمدخلات هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي: 1

- الأفراد: حيث يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته. 2.

- الموارد: يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء أحد أهم المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل: خدمات رخص مرور السيارات وغيرها. 3

- المعلومات: تمثل المعلومات أحد أهم المدخلات في عمليات الخدمة العامة لذلك يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، حيث يعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات. 4.

ثانيا : تعريف الخدمة العمومية كنظام:

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي: - نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: service opération system وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة 5

- نظام تسليم الخدم: Service delivery ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة. ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

1. بودالي محمد، د. بوشنب موسى، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة في الجزائر، الإدارة الجبائية نموذجاً، ص. 259.

2. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص. 41.

3. بودالي محمد، بوشنب موسى، مرجع سابق، ص. 260.

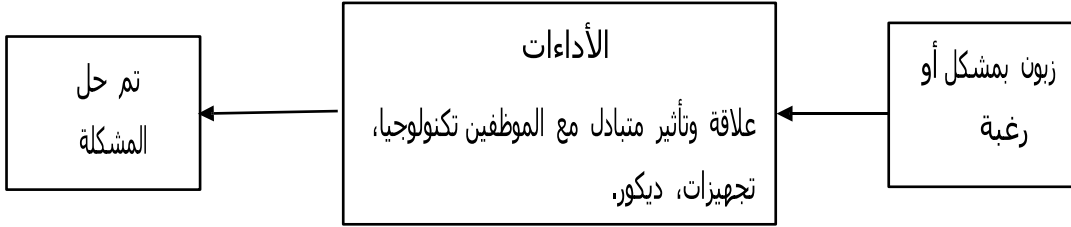
4. لبيد عماد، موزاي بلال، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا-برلين، أكتوبر

2021، ص. 83

5. لبيد عماد، موزاي بلال نفس المرجع ص 13

- خدمة عامة منظورة أو مرئية لمستقبل الخدمة أي المواطن، غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة. 1

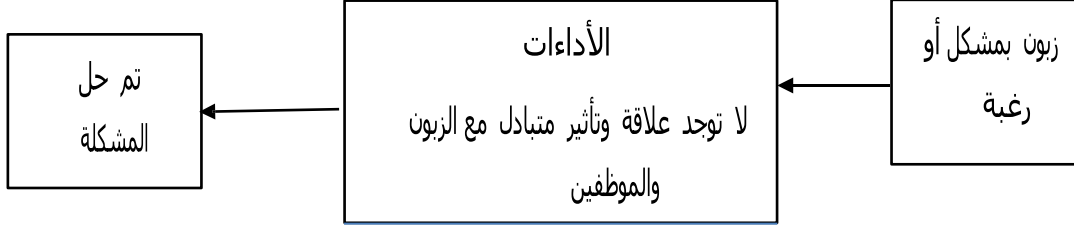
الشكل رقم (02) الواجهة الأمامية للخدمة



المصدر: عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، ص 37 احالة 2

- خدمة عامة غير منظورة أو غير مرئية ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني، غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة 3

الشكل رقم (03) الواجهة الخلفية للخدمة



المصدر: عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، ص 37 احالة 4

1- لبيد عماد، موزاي بلال مرجع سبق ذكره ص 13

2 - عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، - 2006-2007، ص.37.

3- عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص. 42.

4 - عبد القادر برانيس، مرجع سابق، ص. 37.

ثالثاً: خصائص الخدمة العمومية

تتميز الخدمة العمومية بخاصيتين اثنتين وهما:

1. منطق المصلحة العامة:

لكي يكون نشاط الخدمة العمومية نشاط ذو مصلحة عامة لا بد من أن تتوفر فيه مجموعة من

العناصر أهمها: مبدأ المساواة، مبدأ الاستمرارية، مبدأ الملاءمة.¹

تعتبر المصلحة العامة من أهم الركائز لتنمية وتطوير المجتمعات البشرية، الأمر الذي يستدعي

مراعاتها في مختلف التشريعات المنظمة لنشاط وسلوك الهيئات العامة والخاصة وحتى الأفراد على حد

سواء، كما أنها تمتد لتشمل كل مجالات الحياة، ولفظ المصلحة في اللغة يراد بها أمرين هما : المنفعة والفعل الجالب للنفع والدافع للضرر، فكلما كان في نفع سواء بالجلب والتحصيل كإكتساب الفوائد المشروعة أو بالدفع كاستبعاد المضار والآلام، فهو جدير بأن يعتبر مصلحة، أما لفظ العامة في مفهوم المصلحة يفيد التمام والشمول، كما أنه يفيد الكثرة العددية والمجموعة الكبيرة العدد.

وعند التفريق بين مصطلح العامة ومصطلحي النظام العام والمنفعة العامة حيث يمكن أن تتطابق هذه المفاهيم بشرط أن يبقى وضوح المقصود من المصلحة العامة باعتباره أعم وأشمل من النظام العام والمنفعة العامة، وذلك من وجهين، الوجه الأول هو جلب المنافع والثاني هو دفع الأضرار والمفاسد والمشرع دائماً يقدم دفع الضرر على جلب المنفعة، فالقاعدة العامة تنص على أن "درء المفاسد مقدم على جلب المنافع عند التعارض".

فتعتبر المحافظة على النظام من متطلبات المصلحة العامة، كما يعتبر تحقيقاً لمنفعة عامة وفي ذلك هو مصلحة عامة أيضاً والتحصيل كإكتساب الفوائد المشروعة أو بالدفع كاستبعاد المضار والآلام، فهو جدير بأن يعتبر مصلحة، أم اللفظ العامة في مفهوم المصلحة يفيد التمام والشمول، كما أنه يفيد الكثرة العددية والمجموعة الكبيرة العدد وعند التفريق بين مصطلح العامة ومصطلحي النظام العام والمنفعة العامة حيث يمكن أن تتطابق هذه المفاهيم بشرط أن يبقى وضوح المقصود من المصلحة العامة باعتباره أعم وأشمل من النظام العام والمنفعة العامة، وذلك من وجهين، الوجه الأول هو جلب المنافع والثاني هو دفع الأضرار والمفاسد والمشرع دائماً يقدم دفعاً لضرر على جلب المنفعة فالقاعدة العامة تنص على أن درء 2 المفاسد مقدم على جلب المنافع عند التعارض." فتعتبر المحافظة

1 - ليبد عماد، موزاي بلال، مرجع سابق، ص. 93.

2- عصام مالك أحمد العبيسي، مرجع سابق، ص. 114.

على النظام من متطلبات المصلحة العامة، كما يعتبر تحقيق المنفعة العامة مصلحة عامة أيضا. 1

2. الاستقلال عن السوق:

الاستقلالية اتجاه السوق في الخدمات العمومية يقابلها مراقبة أقل أو أكثر توسعا، 1 لذلك سيتم معالجة هذا العنصر في نقطتين: غياب حكم السوق، حضور المراقبة العمومية.

المؤسسة الخاصة لا تجلب مواردها إلا من السوق، ولذلك تعتبر ارتفاع وضخامة مبيعاتها كمؤشر لكفاءتها، وكجزء لحسن تعاملها مع السوق.

أما الخدمة العمومية ذات الطابع الإداري في الحقيقة ليس لها سوق، لأنه ليس لها ما تباع المعنى الحقيقي "إذ لا يوجد هناك تبادل بين المستعملين ومقدمي الخدمة"، لذلك فقرار التعامل مع الخدمة الإدارية ليس في أي حال من الأحوال "قرار شراء. 2

فالعديد الهائل للمستفيدين من الخدمات العمومية ليس مؤشرا أو معيارا على مستوى الخدمة المقدمة كما هو الحال بالنسبة للبلديات أو مكاتب البريد، حيث يمكن القول إن سلطة السوق محدودة بالنسبة

لقطاع الخدمات العمومية، ففي الخدمة العمومية تحضر مراقبة الدولة بصفة جلية وواضحة 3.

أما الخدمات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري رغم أنها تتمتع بعلاقة سوقية مع مستعمليها الذين يعتبرون حسب المنطق الاقتصادي "زبائن" إلا أنه لا يمكن اعتبار كثرتهم كمعيار لكفاءتها بسبب:

- كون هؤلاء الزبائن خاضعين، ولا خيار لهم ولا بديل لهم أمام التعامل مع الخدمة العمومية.

- كون الخدمة العمومية قطاعا محتكرا، لا يوفر للزبائن البدائل المناسبة التي يحتاجون إليها. مثل احتكار قطاع البريد والاتصال لتوسيع الطرود والرسائل والحوالات إلخ.

إن منطق السوق يفرض على المؤسسة التي تعاني من العجز أن تتلقى شللا محتوما، في حين أن الخدمات العمومية مستثناة من هذه القاعدة (فاستمراريتها مضمونة بفضل تكفل الدولة بها) نظرا لضرورة استمرارية خدماتها وأهميتها. 4

1- د. لييد عماد، د. موزاي بلال، مرجع سابق، 93.

2 - عبد القادر برانيس، مرجع سابق، ص 126.

3 - د. لييد عماد، د. موزاي بلال، مرجع سابق، 93.

4. عبد القادر برانيس، مرجع سابق، ص 127.

رابعاً: مبادئ الخدمة العمومية.

إن عملية تقديم الخدمة العمومية تقوم على خمسة مبادئ أساسية:

1. مبدأ المساواة: أي أن توفير الخدمات يكون متاحاً لجميع أفراد المجتمع دون استثناء ودون عوائق وبصورة عادلة.
2. مبدأ الاستمرارية: أي ضرورة تحقيق الخدمة العمومية بصفة متتالية مهما كانت الظروف ودون انقطاع.
3. مبدأ التكيف: أي مواكبة الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة.
4. مبدأ الأحادية: هو المبدأ الذي يقوم على تقديم خدمات من جانب واحد.
5. مبدأ المجانية: أي تقديم خدمات عمومية دون مقابل مالي.

خامساً: أهمية الخدمة العمومية.

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة، التي نالت اهتمام العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال،

كما أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها، وبغض

النظر عن درجة نموه الاقتصادي، سو تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة، ومستوى جودة تلك الخدمات، والذي يتوقف

بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك ومستوى الأداء داخل هذا القطاع، والعمل على تحسين حجم وجودة هذه

الخدمات سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الاقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادته، ولكي يتم ذلك يجب تطبيق

وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين، ومراعاة مدى

حاجة المواطن لها، من ثم كان التخطيط الواقعي والاستراتيجي لها أمراً أساسياً للدولة الوظيفية ولاقتصادها، فعندما يصبح ذلك

التقديم مكلفاً وغير ناجحاً فإن ذلك يؤثر على جودة حياة الناس وعلى تنمية الوطن، حيث أن التكلفة الاقتصادية في كثير من

الدول خصوصاً النامية لم تكن هذه الخدمات مواتية بما يكفل تحقيق التقدم الاقتصادي والتطور الاجتماعي اللذان يفتحان الباب

أمام فرص أكبر لخلق ثروات وتحسين مستويات المعيشة وتتلخص أهميتها في: 1

- إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع، فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء والسكن، محيط نظيف... لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة، كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

التنموي في كافة أبعاده والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدواره الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار لتأمين الخدمات العمومية في:

_ الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات لمواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور، وتحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، بكل أشكاله له تأثير- العمل، السكن، الرفاه الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية واستمراريتها في تقديمها للمجتمع.

- مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع، حيث كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا تتركز على مستوى الدخل والنتائج القوميين، ومعدل دخل الفرد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن... إلخ. على نمو المجتمعات وتطويرها، فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز

- من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها الدول، وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها. 1

سادسا: أهداف الخدمة العمومية.

تهدف الخدمة العمومية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها: 1. تحقيق الاستقرار السياسي والسلم الاجتماعي؛

2. مواكبة التطور الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية؛ 2

1- سعيد بن عبد العزيز عثمان، مرجع سابق، ص - 13-19

2- المرجع نفسه، ص 19.

3. تحقيق التنمية المحلية المستدامة؛

4. تحقيق التفاعل الإيجابي بين الإدارة المحلية والمواطن (تأمين ثقة المواطن في الدولة وإدارتها)؛ 5. جعل البلدية مؤسسة عصرية تقدم الخدمات بتقنيات إدارة الأعمال؛ 1

سابعاً: أنواع الخدمة العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

1. من حيث طبيعة قطاع الخدمة.

- الخدمة الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المركزي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.

- الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثل خدمة مؤسسة المياه ومؤسسة الكهرباء والغاز.

- الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية. 2

2. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة.

- خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

- خدمات جماعية: هي الخدمات التي يحصل عليها ويستغلها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل الإنارة العمومية. 3

1- سعيد بن عبد العزيز عثمان، مرجع سابق، ص. 19.

2- كلتوم عطاب، أمكي الدراجي، مرجع سابق، ص. 1259.

3- المرجع نفسه، ص. 1260.

3. من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات:

- خدمة مجانية: تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كلياً الخزينة العمومية للدولة مثل: حملات التلقيح،

الأمن العمومي، الإنارة العمومية،... إلخ¹

- خدمة بالمقابل: يتحمل تكلفتها كلياً وبشكل مباشر المستفيد منها مثل: الكهرباء المنزلية، الهاتف

العمومي، الماء الشروب... إلخ.

- خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئياً المستفيد منها والباقي تدعمه الدولة، مثلاً النقل العمومي، السكن الاجتماعي، السلع

الاستهلاكية الأساسية كالحليب والخبز... إلخ.²

4. من حيث المعيار التسويقي:

- خدمات غير المسوقة المقدمة والمفروضة على الجميع: وهي تلك الخدمات التي تقدمها الجهة الرسمية، ولا تتلقى مقابلها المال من

المواطنين كالإنارة العمومية، الأمن، خدمات البلدية، النظافة العمومية،... إلخ.

- خدمات مسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري: هي الخدمات التي تقدم مقابل التزام المواطن بدفع التكاليف كاملة مثل خدمة

الكهرباء والغاز والمياه. فيما يوجد نوع يجمع بين النوعين السابقين وهي الخدمات التي يتشارك في دفع تكاليفها المالية كل من الدولة

والمواطن كالنقل العام، وتوفير شبكة كهرباء للمنازل.³

1- عبد السلام عبد اللاوي، مرجع سابق، ص. 65.

2- لبيد عماد، موزاي بلال، مرجع سابق، ص. 191.

3- عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 20، الجزء الأول، 0220، ص 11.

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة العمومية (التعريف ، الخصائص، الأهمية، الأهداف)

تباينت التعريفات المتعلقة بالإدارة العامة وتعددت، ويرجع الباحثون هذا التباين إلى الاختلاف في المداخل العلمية والسياسية والاقتصادية والقانونية للإدارة العامة، لذا فقد تم تحديد مفهوم الإدارة العامة من قبل العديد من الباحثين في علم الإدارة وعلم الاجتماع، والاقتصاد والعلوم السياسية والقانون مما جعل المفهوم يصطبغ بعدة صبغات سياسية، قانونية، اقتصادية...
أولاً: تعريف الإدارة العمومية تعتبر الإدارة العمومية الوسيلة التي تقوم من خلالها الدولة بتقديم خدمات عديدة ومتنوعة للمواطنين، وبهذا فهي تعتبر همزة وصل بين الدولة والمواطنين.

هناك العديد من المحاولات من المنظرين والمهتمين لوضع تعريف للإدارة العامة:

أولاً: تعريف الإدارة العمومية :

- ليونارد وايت عرفها بأنها: جميع العمليات التي من شأنها تنفيذ السياسة وتحقيق أهدافها. 1

التعريف يغطي مختلف العمليات في كافة الميادين، كما يتناول كافة أنشطة الحكومة كالأمن والتعليم وال صحة والأشغال العامة..

- نايجرو ونايجرو عرفا الإدارة العامة على أنها: مجهودات جماعية تعاونية تشمل فروع السلطات الحكومية الثلاث: القضائية، التشريعية والتنفيذية وعلاقتها مع بعضها، وهي تؤدي دوراً مهماً في صناعة السياسات العامة 2

__ اتجه كل من درويش ونكلا إلى القول بأن "الإدارة العامة ماهي إلا مجموعة الأشخاص والأجهزة الواقعة تحت سلطة الحكومة لأداء المهام الآتية:

2. تنفيذ القوائم واللوائح التي تختص بها أجهزة الحكومة التنفيذية.

- اشباع حاجات المواطنين الأساسية والتي يوكل إلى أجهزة الدولة التنفيذية مهمة إشباعها.

-أداء الخدمات العامة التي ينبغي أن تؤدي يومياً. 3

كما أورد الغلابيني أربعة تعاريف للإدارة العامة أولها أن الإدارة العامة: "هي إدارة تنظيم الطاقة البشرية والمالية لتحقيق الهدف بشرط أن يكون الهدف مقبولاً"، وقد يقصد بها "تنظيم الأعمال التي تختص بها منظمة حكومية موكلة إليها تنفيذ السياسة العامة" وقد تطلق على "إدارة وتنظيم أعمال الحكومة" وأخيراً، قد تعرف: " بإدارة وتنظيم وتنسيق الجهود المختلفة لتنفيذ السياسة العامة". 4

1- طلق عوض الله السواط، طلعت عبد الوهاب سندي، طلال مسلط الشريف، الإدارة العامة: المفاهيم-الوظائف-الأنشطة، الطبعة الثالثة، دار حافظ للنشر والتوزيع، 2007، ص. 05.

2. طلق عوض الله السواط، طلعت عبد الوهاب سندي، طلال مسلط الشريف، مرجع سابق، ص. 05.

3. نعمة عباس الخفاجي، صلاح الدين الهيبي، تحليل أسس الإدارة العامة-منظور معاصر، الطبعة الثانية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص. 20.

4. طلق عوض الله السواط، طلعت عبد الوهاب سندي، د. طلال مسلط الشريف مرجع سابق، ص. 06.

نستنتج مما تقدم أننا أن الإدارة العامة تشتمل على جميع الأنشطة التي يؤديها العاملون في الجهاز الحكومي من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنسيق ورقابة تتعلق بصنع السياسة العامة وتنفيذها لأجل أداء

خدمات وانتاج سلع تسهم بإشباع حاجات عامة وتحقيق المصلحة العامة، إضافة لتعزيزها دور مؤسسات

المجتمع المدني والمساهمة بإقامة دولة العدالة والرفاهية الاجتماعية. 1

ثانيا: خصائص الإدارة العمومية

تتميز الإدارة العمومية بجملة الصفات والخصائص الذاتية التي تساهم في تحديد ماهيتها بصورة أكثر دقة ووضوحاً، وتميزها عن غيرها من المنظمات والهيئات التي تقتزن بها، من أهم هذه الخصائص ما يلي:

1- الإدارة العامة ذات طابع سياسي: اتفق علماء ومفكرو الإدارة العامة على وجود ارتباط بين حقل الإدارة العامة وحقل السياسة وذلك في البناء السياسي والدستوري للدولة، حيث إن الدولة تمثل أعلى الجماعات الإنسانية، والحكومة تمثل أعلى المؤسسات السياسية، فالحكومة هي المؤسسة التي من خلالها تتحول إدارة الجماعة إلى قواعد عامة ملزمة للحكومة والمخاطبين بها، وفي داخل الحكومة يبرز دور الإدارة العامة كأداة منبثقة من الإدارة الأم لتضع سياسات وأهداف الجماعة السياسية موضع التنفيذ، ومن هنا كان التلازم بين حقل السياسة وحل الإدارة العامة.

2- الشكل التنظيمي: ويقصد به هياكل تنظيم الإدارة العامة بمختلف صورها ومستوياتها وبما تتضمنه من مؤسسات مختلفة وعلاقتها ببعضها، ويتضمن التنظيم السلطة والقوة البشرية والمادية ويحدد شكل الإدارة العامة البناء الهرمي للجهاز الإداري كما يحدد العلاقات التي تحكم المستويات، وتشتمل على الوزارات، والدوائر المركزية، والمؤسسات الحكومية، والسلطات المحلية والشركات العامة وغيرها من التنظيمات الرسمية وشبه الرسمية.

3- الإدارة العامة ذات شكل معقد التركيب: يتسم شكل الإدارة العامة -هيكلها التنظيمي- بأنه معقد التركيب فالإدارة العامة نظام متشابك ومتفاعل مع الكثير من النظم الفرعية الأخرى؛ لذا فإن الهياكل التنظيمية الفرعية للإدارة العامة تتسم بالتداخل، فبالإضافة إلى البنية الهيكلية الرسمية لمنظمات الإدارة العامة توجد هياكل علاقات وعمليات أخرى من أهمها هيكل العلاقات الاجتماعية، وهيكل العلاقات الوظيفية، وهيكل قوة النفوذ وهيكل مراكز اتخاذ القرارات، وأن تفاعل تلك الهياكل مع هياكل السلطة يؤدي إلى إحداث مراكز جديدة لاتخاذ القرارات تختلف عن الواقع التي يحددها هيكل السلطة الرسمية. 1

4- تركيز الإدارة العامة على البعد الإنساني: يعتبر العنصر البشري هو البعد الأساسي في الإدارة حيث تتوقف فاعلية هذه الإدارة على الموارد البشرية وليس على التنظيمات القائمة. 1

5- الهدف: هدف المشروعات الاقتصادية واضحة الجوانب تتمثل في تحقيق الربح، لكن قليلا ما نجد هذا الهدف في المؤسسات والمشاريع الحكومية، التي تتميز بتعدد الأهداف التي يكتنفها الغموض، حتى في حالة هدف واحد، والنقطة الثانية 2 هي صعوبة المقارنة بين تكاليف الدائرة الحكومية وقيمة خدماتها للمواطنين، وأخيرا فإن العنصر البشري هو العنصر الأساسي في الإدارة العامة ويصعب التحكم فيه. 3

1- المسؤولية: يكون الموظف الحكومي مسؤولا أمام الجهات العليا التشريعية ويعطي التصريحات لوسائل الإعلام بخصوص قضايا معينة وتتمارس عليه الضغوط من قبل جماعات المصالح، وقد يهاجم من طرف الصحف ويطلب منه تفسير سلوكه وتبرير السياسة التي ينفذها. 4

7- الصبغة الرسمية: تمثل الإدارة العامة العمل الحكومي باعتبارها أداة لتنفيذ السياسات العامة، فهي تتعامل دائما على أساس شخص عام وليس خاص، ويحكم الإدارة العامة القانون العام، والموظف العام يعمل بصفته الرسمية وليس الشخصية.

والإدارة العامة تنشئها السلطة العامة وتخضع لسلطة الدولة وللمؤسسات السياسية الرسمية، وتعمل ضمن إطار السياسة العامة التي يرسمها القانون.

8- تسعى الإدارة العامة الى تحقيق الصالح العام: أهداف الإدارة العامة تتعلق أساسا بالصالح العام وادارة الشعب من خلال التخفيف او الحد من المعاناة الاقتصادية والاجتماعية لأفراد المجتمع وجماعته وتقديم ضمانات لتحقيق العدالة في الفرص المتاحة للجميع وتوفير العيش الكريم. 5.

9- الإطار القانوني: تخضع الإدارة العامة لمجموعة من التشريعات والقواعد والأنظمة التي تضعها السلطة التشريعية، ويلتزم بها العاملون في الأجهزة الحكومية، ويترب عن هذا النتائج خضوع الموظفين في القطاع الحكومي للقواعد والاجراءات المحددة لهم بموجب النظام المحدد من الدولة وأجهزتها التشريعية، مما يحد من حرية أفعالهم خاصة وأنها تخضع لرقابة السلطة التشريعية والأجهزة القضائية والرقابة الإدارية المختلفة، ويترب أيضا عدم مرونة التغيير والتعديل في الأنظمة؛ إذ يتطلب ذلك الرجوع إلى الهيئة التشريعية.

1- نعمة عباس الخفاجي، صلاح الدين الهيتي، مرجع سابق، ص. 44.

2- أسامة منزر، زرفة بولقواس، مرجع سابق، ص. 30.

3- المرجع نفسه، ص. 31.

4. المرجع نفسه، ص. 31.

5- نعمة عباس الخفاجي مرجع سابق، ص. 44.

10- المنافسة: العمل في الإدارة العامة محكوم بأنواع مختلفة من الرقابة الداخلية والخارجية، والطرق والأساليب والإجراءات التي لا تترك مجالاً لحرية التصرف، كل هذا من شأنه إضفاء طابع الجمود والحد من الفعالية في تحقيق الأهداف، بالإضافة فإن نشاطاتها موجهة لخدمة جميع المرتفقين ، لذلك من النادر أن تتعرض للمنافسة¹.

ثالثاً: أهمية الإدارة العمومية تبدو أهمية الإدارة العامة كنشاط إداري وسياسي يمارس من خلال أجهزة حكومية فيما يلي:

1. وجود الإدارة العمومية حتمية في كل المجتمعات البشرية التي تملك إمكانيات مادية وفنية وطبيعية تساعد على تحقيق أهدافها وتنفيذ واجباتها؛

2. الإدارة العمومية هي الركيزة الأساسية لأي دولة، فهي تمثل الجهاز التنفيذي القادر على الاشراف على شؤون الدولة؛

3. أجهزة الإدارة العامة تخدم مصالح جميع المواطنين من خلال ما تقدمه من خدمات، فالأدوار المختلفة التي تقع على كاهلها تشمل كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والأمنية؛

4. الإدارة العمومية تقف وراء كل انجاز ضخم تعجز أو لا ترغب المؤسسات الأخرى القيام به، لعدم تحقيقها للأرباح، أو لضخامة الاستثمارات اللازمة لها؛²

رابعاً: أهداف الإدارة العمومية.

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وذلك بخلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنياً.

2. التركيز على النتائج: بحيث تهتم الإدارة بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، تعود بفائدة على الجمهور بتخفيف العبء عليهم من حيث الجهد والمال والوقت.

3. سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع: اتاحة تقنيات الرقمنة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات للتواصل.

تخفيض التكلفة: والذي يتم من خلال الاستثمارات من طرف الخواص في مجال تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على

4. تقديم الخدمات يؤدي الى تقديم عروض بتكاليف تنافسية لإرضاء المواطن من حيث الأسعار او جودة الخدمات المقدمة وذلك بمبالغ زهيدة³.

1. أسامة منزر، زرفة بولقواس، مرجع سابق، ص.31

2. عباس الخفاجي، صلاح الدين الهيتي، مرجع سابق، ص.41

3- مسعود البلي، سارة أوجحيج، مرجع سابق 893

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

تعتبر الدراسات السابقة تلك البحوث والدراسات التي قام بإجرائها باحثون آخرون في سياق الموضوع المدروس أو المواضيع المشابهة، حيث تزود الباحث بأفكار ومقاربات جديدة.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالرقمنة.

أولاً: دراسات عربية:

1. دراسة مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، 2005-2006، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اعلام علمي وتقني، جامعة منتوري قسنطينة، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مكانة المكتبة الرقمية ببلادنا، واستكشاف الجهود الوطنية المبذولة من أجل إرساء دعائمها، وتوصلت إلى وجوب توفر مجموعة من المتطلبات والمقومات الضرورية واللازمة لإنشائها.

2. دراسة حفطاي سمير، سهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية -تضمن راس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية والإلكترونية، 2016، قسم علم الاجتماع، جامعة خنشلة، مجلة الباحث الاجتماعي.

يهدف المقال إلى التعريف بالرقمنة وايضاح المتطلبات المتعددة والمتكاملة لتطبيقها واخراجها إلى حيز الواقع العملي، والأهمية التي تحظى بها نظرا لتحقيق الفعالية التنظيمية، والحفاظ على بقاء المؤسسة في ظل المشهد التنافسي من خلال استعمال الموارد المتاحة أو مدخلات المؤسسة بأقل تكلفة وكفاءة عالية مع الحفاظ على صحة القوى البشرية وراحتها وتطوير قدراتهم ومهاراتهم.

وخلصت الدراسة إلى أن تفعيل الرقمنة يتطلب تشكيل إدارة أو هيئة للتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الرقمنة.

التزام القيادة والموارد البشرية لمشروع الرقمنة يضمن تطويره.

قناعة الإدارة العليا واهتمامها ومساندتها يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح الرقمنة، بالإضافة إلى العنصر البشري الذي اكتشفها وطورها وسخرها لتجسيد أهدافه التي يصبو إليها، فالرقمنة تؤثر على فعالية الأداء من خلال السرعة في إنجاز الأعمال، خفض تكاليف العمل الإداري، رفع جودة وكفاءة العاملين، بالإضافة إلى تطوير آلية ومواكبة التطورات والتخطيط للمشاريع المستقبلية.

1. the Document Explosion in the World(2014) Lui and Murph دراسة ألفت

of Big Data_Curriculum Considerations الضوء على نظم إدارة الوثائق الإلكترونية ودورها

في مساعدة الأجهزة الإدارية على إحكام سيطرتها على مواردها المعلوماتية، وضبط أرصدها الوثائقية باعتبارها من أهم المصادر الموثوقة للبيانات الضخمة التي صارت تحظى باهتمام كبير، وتوضح الدراسة الوظائف الأساسية التي تؤديها النظم البرمجية لإدارة الوثائق ومحتوياتها، وأنه قد حان الأوان لتخريج مهنين قادرين على جمع الوثائق الإلكترونية وتنظيمها وإدارتها وتحليل بياناتها وتفسيرها وبخاصة مع التوجه العالمي نحو علوم البيانات، مما دفع بالدراسة إلى المطالبة باستحداث مقررات أكاديمية تركز على نظم المعلومات وإدارة الوثائق الإلكترونية وقواعد البيانات وتحليل البيانات الضخمة لتوفير المتطلبات الواعدة في سوق العمل.

2. Ruesta (2018) Digital desde la Perspectiva de la transformacion دراسة

Gestion Documental، وتناولت موضوع التحول الرقمي من منظور أرشيفي حيث استبدال الوثائق الورقية بالإلكترونية، وكذلك منظومة إدارتها، ووضعت لهذا التحول ثلاث سيناريوهات من حيث المدى الزمني لتحقيقها، أولها وأقصرها: وهو ما تمارسه معظم المؤسسات من أكثر من عشرين عاما ويهدف إلى تغيير بيئة العمل من الورقية إلى الإلكترونية واستخدام البرمجيات والحوسبة السحابية في أداء الأعمال الأرشيفية، وما يتبع ذلك من تغيير في منهجيات الحفظ، والتصنيف، والفهرسة، والبحث والتقييم، وغيرها والسيناريو الثاني: متوسط المدى ويمتد إلى تحليل الأعمال التي تمارسها المؤسسات وإعادة رسم العلاقات بينها بما يخفض من إنتاجية الوثائق ويحدد ما يجب إنشائه ومتطلباته بما يكفل السيطرة عليها ويزيد من كفاءة عمليات الحفظ، والتنظيم والبحث، والاسترجاع، وإسهام المعايير الدولية في عملية التحليل والتطوير وعلى رأسها المعيار (ISO15489)، والمعيار (ISO 30300)، أما السيناريو الأخير: طويل المدى وهو استخدام التقنيات الحديثة في التعامل مع الوثائق وفي مقدمتها الذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء والبلوكشين، وهذا التوجه غير محدد المعالم لأنه في إطار التجريب وبخاصة تقنية البلوكشين وما تقترحه من عقود ذكية وإحلال لسلطة التوثيق ولكن يحتمل نجاحها إذا ما حققت الحماية اللازمة للوثائق.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالخدمة العمومية.

أولاً: دراسات عربية.

1. يوسف بن خدة، إصلاح الخدمة العمومية، 2014-2015، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق بجامعة الجزائر -01-

هدفت الدراسة الى محاولة إدراك علاقة جديدة بين الإدارة والمواطن، وتأثير ذلك على تحسين الخدمات العمومية والبحث المستمر والدائم على نجاعة المرفق العمومي، ومعرفة أهم التدابير التي اتخذت في هذه الإصلاحات من خلال مقارنتها بالنتائج المتوصل اليها.

2. دراسة عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، 2009-2010، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري بقسنطينة، هدفت الدراسة إلى:

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.

- الوصول الى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا.

- محاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الالكترونية، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، منهج تحليل المضمون، منهج دراسة الحالة، وقد توصل الباحث الى نتيجة رئيسة تتمثل في:

أن الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الالكترونية، بما يحقق المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين، ويرفع من مستوى وضوحها، ويقربها من المواطن، غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعا لبيئة التجربة وخصوصيتها أو النموذج المطبق.

ثانياً: دراسات أجنبية.

Chowdhury management Relationships customer electronic

Corporate Blogs as E_CRM : بعنوان كانت 2111 سنة 1. Medury Alhja&

.Tools Building consumer engement through content Management

حاول الكاتب من خلال مقاله إبراز تحسين أداء الخدمات من خلال تحديد أثر وجود واستحداث مدونة المنظمة على الانترنت كأداة من أدوات إدارة علاقات العملاء الإلكترونية ومساهمتها في تحفيز العملاء على التفاعل مع المنظمة حيث إنه يمكن للمنظمة أن تبني علاقة مع العملاء من خلال إدارة محتوى المدونة ووضع موضوعات مختلفة وتشجيع العملاء على التعليق عليها بالتالي تحفيز عملية مشاركة العميل، وقد توصلت الدراسة: إلى التعرف على ثلاثة أنماط من الموضوعات في المدونات وهي الموضوعات التنظيمية والموضوعات الترويجية والموضوعات الاجتماعية كلها تساهم في تحسين الأداء لكن بنسب مختلفة، وقد استخلصت الدراسة إلى أن أكثر المواضيع جذب للعملاء على مدونة المنظمة هي الموضوعات الاجتماعية وكشفت بأن للمدونات طريقة فعالة لجذب مستخدمي الانترنت وأنها أداة من أدوات التسويق وإدارة علاقات العملاء إلكترونياً وبالتالي تحسين أداء الخدمات للمتعاملين عموماً.

2. دراسة John bourn (2002) بعنوان: تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الإلكترونية هدفت الدراسة إلى تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الإلكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحيث تكون الخدمات سريعة وشاملة وأن تلبي كافة احتياجات المتعاملين معها، وكذلك الحاجة إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة، ذلك من خلال القيام بمراجعة العمليات الإدارية وأتمتها الأمر الذي يؤدي إلى اختصارها واستغلالها.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالرقمنة والخدمة العمومية

أولاً: دراسات عربية.

1. دراسة بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية - الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي" في قطاع الموارد المائية، نوفمبر 2020، مقال نشر في مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، حيث هدف المقال إلى إبراز دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية الجزائرية، والجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية من أجل ضمان استمرارية تقديم الخدمات العمومية للمواطنين عن طريق استحداث أنظمة وتطبيقات رقمية إلكترونية تسمح باستخدام تقنية التحادث عن بعد ضمن تطبيق "خدمي"، الذي يهدف للحد قدر المستطاع من التواصل المباشر مع المواطنين والمؤسسات، وضمان سهولة معالجة طلباتهم، وإزالة عناء التنقل، وطوابير الانتظار في ظل استمرار انتشار وباء كورونا.

وقد خلصت الدراسة إلى أن هذه الخدمة لم تستعمل بالكيفية المطلوبة التي تفرضها الحداثة والعصرنة في زمن التحدي التكنولوجي، والدليل على ذلك أن الخدمة التي يوفرها تطبيق "خدمي" لم يحقق التجاوب المنتظر من المواطنين الذين فضلوا البقاء أسرى الأساليب التقليدية في قضاء حاجياتهم.

2. دراسة يغني سامية، مديني عثمان، عوادي مصطفى، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، جوان 2020، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، حيث هدفت الدراسة الى تحليل وتقييم تجربة رقمنة الأداء بمؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الجهوي بولاية الوادي قدرتها على مواكبة الحداثة وتوفير متطلبات الجودة الخدمية، شمل التحليل عينة من المتعاملين عبر بوابتها الرقمية، وتوصلت الدراسة الى تسجيل مستويات جيدة على مستوى معايير جودة الخدمات المقدمة ينبغي تميمها.

ثانيا: دراسات أجنبية:

(E_CRM) customer Perception of value from E_CRM Featur

E_Ticketin websites كانت هذه الدراسة على عملية الرقمنة في شراء تذاكر الطائرات بطريقة الكترونية ومدى مساهمة ذلك في تشجيع المبيعات خاصة باستحداثها برامج للولاء والحفاظ على الزبائن ولقد هدفت هذه الدراسة: لإعطاء فهم أفضل للقيمة المدركة للعميل من تطبيق خصائص إدارة علاقة العملاء الالكترونية على الموقع الإلكتروني لشركة طيران وقد تم تطبيق خصائص إدارة علاقة العملاء الالكترونية على الموقع الإلكتروني لشركة طيران وقد تم جمع البيانات من دراسة الحالة بسبع حالات من خلال إجراء مقابلات معمقة معهم وكانت الحالات لطلاب اعتادوا على شراء التذاكر من الموقع الإلكتروني لشركة الطيران.

وأكدت نتائج هذه الدراسة أن هؤلاء المتعاملين طالبوا بوجود قناة تواصل على الموقع الإلكتروني لقراءة تجارب المتعاملين الآخرين مع شركة الطيران، وتوصلت أيضا أن المسافرين بكثرة كالطلاب يعتقدون بأن برامج تعزيز الولاء من خصومات نقدية أو نظام تجميع النقاط على عمليات الشراء أفضل من شراء التذاكر بسعر أرخص بدون الحصول على عضوية برامج الولاء الذي تقدمها شركة الطيران للمسافرين الذين يسافرون أكثر من غيرهم وجاءت التوصيات بضرورة وجود نظام فعال لتقديم الدعم وخدمات الزبائن بطريقة إلكترونية في مرحلة ما بعد الشراء: digital records Keeping to .وعنوانها (Pappel and 2012) دراسةSaarmann 2.

information Governance in estonian Goverment، في الالكترونية الوثائق مكانة ناقشت

منظومة الحكومة الالكترونية الفعالة وأنها ركيزة أساسية في عمليات تحولها الرقمي، وعرضت الدراسة تجربة الحكومة المركزية بإستونيا في قطاع الإدارة المحلية الذي يعتبر من أصعب القطاعات وأكبرها حجما وأكثرها تنوعا ، واستعرضت الإجراءات التشريعية والتنظيمية التي اتخذتها الحكومة، ومن أهمها:

إنشاء مركز تقني لتطبيقات الحكومة الالكترونية بجامعة تالين وتتبعته فنيا إدارات الوثائق الالكترونية المنتشرة في المقاطعات والمدن والبلديات ، بحيث يمزج المركز بين نظريات الأكاديميين وممارسات المهنيين الخبراء في القطاعين العام والخاص، وتأسيس بنية برمجية متميزة لأرشفة الوثائق تتكامل مع أنظمة الدولة الأخرى للتعزيز من كفاءة التحول الرقمي، وقدمت الدراسة مجموعة معايير تسهم في

تقييم الأداء الرقمي للحكومات وما يقدمه من خدمات سواء للمواطنين والمؤسسات ، وأكدت على ضرورة تعاون القطاعين العام والخاص لنجاح عمليات التحول الرقمي والانتقال نحو الحكومة الالكترونية.

المطلب الرابع: ما يميز الدراسة الحالية.

إن الدراسة التي قمنا بها هي دراسة مكمله للدراسات السابقة التي وردت في نفس السياق، وذلك من خلال تسليط الضوء الخدمات العمومية المقدمة من طرف الإدارة العمومية (مفتشية العمل) تحديدا خاصة التي تعتمد على الرقمنة بالدرجة الأولى، بالإضافة للتطرق إلى مفهوم جديد شرعت المؤسسات العمومية في تطبيقه حديثا وهو الرقمنة، وابرار دورها في تحسين جودة هذه الخدمات.

إن موضوع الخدمة العمومية و الرقمنة في الإدارة العمومية يكتسي في حد ذاته الطابع السياسي أكثر منه اقتصادي او خدماتي، حيث أن أغلب الدراسات التي أجريت في هذا الموضوع تناولته من جانب السياسي أما الدراسة الحالية فقد تناولت أثر الرقمنة في الإدارة العمومية وفي قطاع وهو قطاع مفتشية العمل ؛ إذ تعد هذه الدراسة بين اول الدراسات التي تتناول رقمنة الإدارات العمومية كآلية لتحسين خدمات مفتشية العمل بولاية الأغواط باعتبار أنه لا توجد دراسات سابقة في المجال الخدماتي، آخذين بعين الاعتبار وجهة نظر الموظفين بالمفتشية حول الموضوع من خلال اجاباتهم

على الاستبيان، لذا تأتي هذه الدراسة استكمالا لجهود الباحثين في هذا المجال ولسد النقص في هذا الحقل الدراسي؛ اذ حاولت الربط بين رقمنة الإدارة العمومية وتحسين الخدمة، كما يمكن ان تكون مرجعا

لدراسات مستقبلية تعالج الموضوع من زاوية أخرى .

وعلى هذا الأساس يمكننا القول أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسات السابقة من حيث تناول موضوع الرقمنة، أما الاختلاف بين دراستنا وبين الدراسات السابقة يكمن فيما يلي:

- طبيعة المؤسسة والخدمات المقدمة من طرفها (إدارة عمومية)؛

- حدود الزمنية والمكانية المدروسة؛

- المنهج المستخدم في الدراسة وكذا مجتمع الدراسة وعينته

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في الفصل الأول تبين أن الرقمنة أصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة ومن أجل ذلك سخرت كل التقنيات الحديثة من طرف الإدارة العمومية لتحسين خدماتها وتبسيط الإجراءات والمعاملات، وتوفير آلي لكل البيانات والمعلومات في أي مكان وزمان، وتوفير الوقت والجهد والمال والدقة والسرعة في إنجاز الأعمال، والتوجه نحو صفر ورقة في ملفاتها، مما يعطي مردودا ايجابيا في تحسين الخدمات المقدمة من طرف الإدارة وتحقيق أهدافها.

ولتدعيم الدراسة الحالية تم الاستعانة بدراسات سابقة حول الموضوع والتي أفادتنا في تحديد الأدوات والمنهج المناسب للدراسة، إضافة إلى تكوين فكرة حول موضوع الدراسة الحالية.

الفصل الثاني : دور الرقمنة في تحقيق الجودة الشاملة (الاطار التطبيقي للدراسة)

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد:

تناولنا في الفصل النظري مفهومي الرقمنة والخدمة العمومية في الإدارة العمومية وكذا الدراسات السابقة في هذا المجال، وسيتم في هذا الفصل مطابقة المعطيات النظرية وما هو موجود على أرض الواقع، وتوضيح أثر الرقمنة في الإدارة العمومية، وهو الدافع لإجراء الدراسة التطبيقية بمفتشية العمل لولاية الأغواط ، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج أكثر دلالة من الجانب النظري محاكية الواقع بمعطياته المختلفة، ومن خلال ذلك قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية: المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية. المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

الفصل الثاني : دور الرقمنة في تحقيق الجودة الشاملة

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول : تعريف المؤسسة :

أولاً لمحة تاريخية : لقد أجريت الدراسة الميدانية بمفتشية العمل بالأغواط ، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى التعريف بالمفتشية ونشأتها وهيكل التنظيمي لها، ومختلف المصالح والمكاتب بها، وكذا التطرق إلى تطبيق الرقمنة في المؤسسة وامكانيات الرقمية التي تحوزها.

المفتشية الولائية للعمل بالأغواط كانت قبل مرسوم التنفيذي 05/05 المؤرخ في 06 /01/ 2005 مفتشية جهوية تضم اربعة (14) مكتب (لم تكن تسمى مفتشية ولائية كانت تسمى مكتب والمسؤول لم يكن يسمى مفتش ولائي بل رئيس مكتب) وكانت ولايات الجلفة غرداية والبيض تابعين لجهوية الأغواط الى غاية صدور المرسوم المذكور أعلاه الذي أجرى تعديل هيكلية بموجبه أصبحت تسمى مفتشية ولائية للعمل بالأغواط وتضم فرع أفلو ومكتب مفتشية عمل بحاسي الرمل. وأصبحت المفتشية الولائية للعمل بالأغواط بعد هذا التعديل تابعة للمفتشية الجهوية بورقلة التي ضمت ستة (06) ولايات هي : ورقلة . تمنراست. ايليزي . الوادي . غرداية والأغواط .

ثانيا تعريف مفتشية العمل بالأغواط : الاشارة أن مفتشية العمل بالأغواط في التنظيم الجديد هي تابعة للمفتشية الجهوية للعمل بورقلة والتي هي تابعة للمفتشية العامة للعمل (IGT) هذه الأخيرة المفتشية العامة للعمل هيئة موضوعة تحت وصاية وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي، والتي هي مكلفة حسب المرسوم التنفيذي 05-05 المؤرخ في 6 جانفي 2005، المتضمن تنظيم المفتشية العامة للعمل، بتصوير التدابير و الوسائل اللازمة لإنجاز المهام التي يخولها إياها التشريع و التنظيم المعمول بهما.

ثالثا : مهام مفتشية العمل:

تختص مفتشية العمل بالمهام المخولة لها بمقتضى القانون 90-03 المؤرخ في 06 فبراير 1990، و هي مكلفة بـ:

- مراقبة تطبيق الأحكام التشريعية و التنظيمية المتعلقة بعلاقات العمل الفردية و الجماعية و ظروف العمل و الوقاية الصحية و أمن العمال.
- تقديم المعلومات و الإرشادات للعمال و مستخدميهما فيما يخص حقوقهم و واجباتهم و الوسائل الملائمة أكثر لتطبيق الأحكام القانونية و التنظيمية و التعاقدية و القرارات التحكيمية.
- مساعدة العمال و مستخدميهما في إعداد الاتفاقيات أو العقود الجماعية في العمل.
- إجراء المصالحة قصد اتقاء الخلافات الجماعية و تسويتها.
- تبليغ و توضيح النصوص التشريعية و التنظيمية المتعلقة بالعمل للعمال و مستخدميهما.

— إعلام الجماعات المحلية بظروف العمل داخل المؤسسات التابعة لاختصاصها.

— إعلام الإدارة المركزية للعمل بمدى تطبيق النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالعمل و اقتراح التدابير الضرورية لتكييفها و تعديلها.

يمارس تفتيش العمل في أي مكان عمل يشتغل فيه عمال أجراء أو متهنون من الجنسين باستثناء بعض فئات المستخدمين المشار إليها في قانون العمل.

يتمتع مفتشو العمل بسلطة القيام بزيارات إلى أماكن العمل، التابعة لمهامهم و مجال اختصاصهم قصد مراقبة تطبيق الأحكام القانونية والتنظيمية.

مفتشوا العمل أعوان محلفون مقيدون بالسر المهني مؤهلون في إطار مهامهم وحسب الأشكال المنصوص عليها في التنظيم للقيام بالأعمال الآتية:

رابعاً: صلاحيات مفتشي العمل:

و يمكنهم بهذه الصفة الدخول في أية ساعة من النهار أو الليل إلى مكان يشتغل فيه أشخاص تحميمهم الأحكام القانونية و التنظيمية التي يتعين عليهم معاينة تطبيقها غير أنه إذا كانت الورشة أو وسائل الإنتاج الصناعية أو التجارية الأخرى موجودة في محل ذي استعمال سكني، يمكن لمفتش العمل في إطار ممارسة صلاحياتهم أن يدخلوا في أي وقت من ساعات العمل إلى أماكن الإنتاج

ويمكنه أن يحرر إحدى الوثائق التالية — ملاحظات كتابية، — تقديم الإجازات، — محاضر مخالفات،

— محاضر المصالحة أو عدم المصالحة قصد الوقاية من الخلافات الجماعية في العمل و تسويتها.

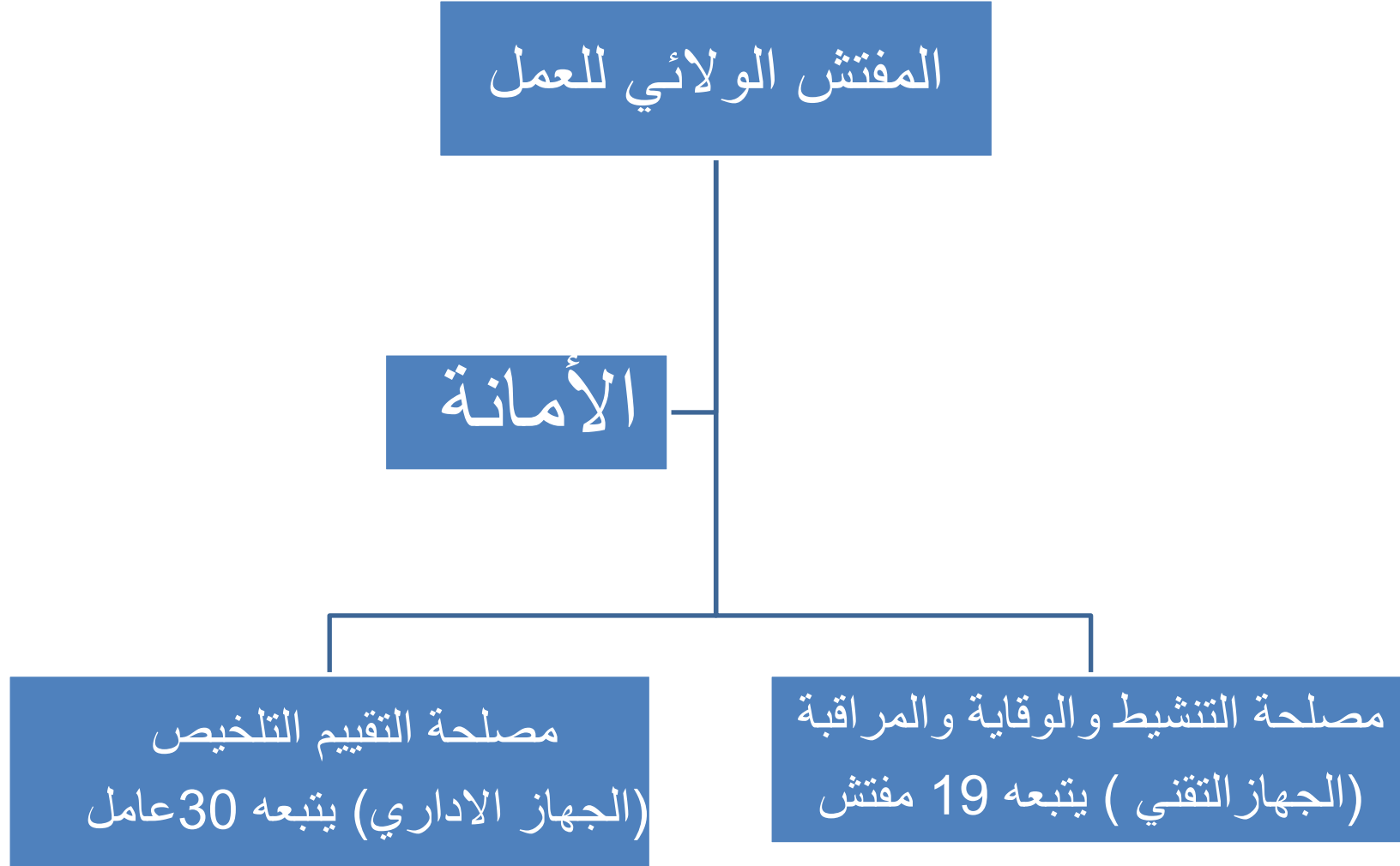
يقدر مفتش العمل حسب كل حالة مدى ملائمة تحرير إحدى الوثائق المذكورة أعلاه. يدون مفتشو العمل الملاحظات و الإجازات التي يقدمونها في إطار ممارسة وظيفتهم في دفتر مرقم و موقع من طرفهم يفتحه المستخدم خصيصاً لهذا الغرض و يتعين عليه أن يقدمه إليهم في أي وقت بناء على طلبهم.

يعلم مفتش العمل في المؤسسات و الإدارات العمومية السلطة السلمية المعنية بالمخالفات التي لاحظها في تطبيق التشريع و التنظيم المتعلقين بالعمل و المعمول بهما، و يقدم في هذا الصدد جميع الملاحظات أو التوصيات التي تدون في دفتر مفتوح لهذا الغرض.

يمكن لمفتش العمل التماس عند الحاجة آراء أي شخص مختص أو مساعدته أو إرشاداته لا سيما في مجال الوقاية الصحية و الأمن و طب العمل.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمفتشية العمل بالأغواط

أولا : الهيكل التنظيمي لمفتشية العمل بالأغواط



المصدر: من اعداد الطالب

ملاحظة : المفتشية الولائية للعمل بالأغواط تضم أيضا مكتب مفتشية العمل بحاسي الرمل وفرع أفلو هذا الاخير الذي سوف يصبح مفتشية ولائية قريبا

ثانيا: التعريف بمصالح المفتشية.

تضم المفتشية الولائية للعمل بالأغواط مصلحتين (02) :

• مصلحة التنشيط والوقاية والمراقبة (الجهاز التقني) : تضم المفتشين العمليين الذين بأعمال الرقابة الميدانية للمؤسسات وتضم 19 مفتش طبقا للصلاحيات المخولة لهم قانونا بموجب القانون 03/90 المؤرخ في 06 فبراير 1990

• مصلحة التلخيص والتقييم (الجهاز الاداري) : تضم الموظفين وعمال الادارة وعددهم ستة وعشرون (26) يقومون بمختلف الأعمال الادارية .

المطلب الثالث: تطبيق الرقمنة في مفتشية العمل .

كما سبق التطرق إليه في الفصل النظري فإن للرقمنة مقومات أساسية منها:

أولا: المتطلبات التقنية من أجهزة ومعدات وبرمجيات. ثانيا: المتطلبات الإدارية من عنصر بشري مؤهل.

ثالثا: المتطلبات الأمنية من نظام خاص بحماية التطبيقات وغيرها

رابعا: المتطلبات المالية تقوم عليها حتى أمكنها تطبيق الرقمنة في أغلب مصالح المفتشية ، حيث تحوز مصلحتي مفتشية العمل بالأغواط ، على المقومات الأساسية بنسبة معتبرة، فبالنظر إلى مصالح المفتشية نجد أن:

1. مصلحة التلخيص و التقييم : مؤطرة بمعدات وأجهزة كومبيوتر وكذا عنصر بشري مؤهل، يسير هذه المصلحة

2. مصلحة التنشيط والوقاية والمراقبة : مؤطرة هي الأخرى بالعناصر المادية والبشرية وكذا التجهيزات والمعدات التي مكنت من تطبيق الرقمنة في خدماتها، حيث لا يخلو مكتب من مكاتب هذه المصلحة من أجهزة الكمبيوتر وكذا مؤهلات بشرية للعمل عليها، تقدم جميع خدماتها (أنظر الملحق الأخير حول تزويد المفتشية بمختلف أجهزة الكمبيوتر ولواحقها) .

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

اهتم هذا المبحث بتحديد منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة، ومختلف الأدوات المستعملة في التحليل، كما تضمن تحليل الاستبيان المقدم إلى مفتشي العمل .

ولقد قسمنا هذا المبحث كالتالي:

المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينته. المطلب الثالث: أداة الدراسة

المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة

المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى التعرف على المنهج المستخدم في الدراسة وكذلك أدوات الدراسة من مصادر جمع البيانات وأداة الدراسة (الاستبانة) ومما تتكون؟ والأساليب التي تم العمل بها.

أولاً: منهج الدراسة

لقد اعتمدنا في دراستنا لموضوع دور رقمنة الإدارة العمومية كآلية لتحسين خدماتها في مفتشية العمل على المنهج الوصفي التحليلي كون طبيعة الموضوع تتطلب الوصف والتعريف من خلال الفصل

الأول وهو الفصل النظري، وذلك بالاستعانة بالمراجع العلمية والأبحاث والدراسات ذات الصلة بأبعاد الدراسة، كما تم الاعتماد على دراسة حالة في الفصل الثاني وهو الفصل التطبيقي ب مفتشية العمل بهدف الوصول إلى بعض النتائج وتقديم بعض التوصيات.

ثانياً: مصادر جمع البيانات

جمعت البيانات لهذه الدراسة من خلال مصادر أولية والتي تمثلت في أفراد العينة واجاباتهم على

أسئلة الاستبيان، بالإضافة إلى مصادر ثانوية متمثلة في الكتب والبحوث العلمية والمقالات والمجلات والوثائق ذات الصلة بالموضوع.

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينته

أولاً: مجتمع الدراسة:

يعني المجتمع جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة، حيث تم اجراء هذه الدراسة على عينة موظفي مفتشية العمل لولاية الاغواط

ثانياً: عينة الدراسة:

تعرف عينة الدراسة بأنها عبارة عن مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من مجتمع الدراسة لتمثل هذا المجتمع في البحث محل الدراسة. تعتبر العينة من أكثر الأدوات استعمالاً في مثل هذه البحوث نظراً لصعوبة الاتصال بجميع الموظفين وهي تحقق نتائج سابقة وملموسة، وقد تم اختيار عينة من موظفي مفتشية العمل وقد بلغ عدد أفراد العينة 30 فرداً.

جدول رقم (03): عدد استمارات الدراسة

الاستمارات	الموزعة	المفقودة	المسترجعة	النهائية
المجموع	30	02	28	28
النسبة %	100	6.66	93.33	93.33

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيانات الموزعة.

من خلال الجدول يتبين أنه تم توزيع 30 استمارة بما يعادل نسبة 100% وفقدت استمارتين أي ما يعادل نسبة 6.66% كما أننا استرجعنا 28 استمارة تم قبولها كاملة وهي العدد النهائي؛ أي ما يعادل نسبة 10.00% من النسبة الكلية للاستمارات.

المطلب الثالث: أداة الدراسة

استخدمنا الاستمارة كأداة للدراسة وجمع البيانات اللازمة لها باعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف الدراسة الميدانية في الحصول على المعلومات.

أولاً: تعريف الاستبيان:

- أن تكون الأسئلة متسلسلة، وأن يكون الاستبيان قصير؛

- طباعة الاستبيان بشكل واضح وجذاب لتشجيع المستجيب على الإجابة.

ثالثاً: أجزاء الاستبيان

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى:

2. الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

اشتمل هذا المحور على المعلومات الشخصية لأفراد العينة: الجنس، السن، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة، الخبرة (الأقدمية في العمل).

2. الجزء الثاني: رقمنة الإدارة العمومية

وهو المتغير المستقل في الدراسة يحتوي على أربعة أبعاد (البرمجيات، القوى البشرية، عتاد الحاسوب، الشبكات) والذي يضم في مجمله (23) عبارة.

3. الجزء الثالث: الخدمة

وهو المتغير التابع في الدراسة والذي يضم في مجمله (19) عبارة.

الاستبيان على أساس مقياس ليكرت الخماسي الذي يشمل خمسة إجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (04): مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة

التصنيف	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالب

المطلب الرابع: صدق أداة الدراسة

أولاً: الصدق الظاهري قبل توزيع الاستمارة على عينة البحث، تم مراجعتها من الأستاذ المشرف، من أجل إبداء الملاحظات القيمة واجراء التعديلات في صياغة بعض العبارات، والتأكد من موافقة عبارات الاستبيان مع

موضوع الدراسة، وكذلك الإنقاص والتخفيف من الأخطاء ورفع درجة مصداقية الاستمارة، كذلك لتجنب سوء فهم أحد الأسئلة مما قد يضعف من أحد المحاور، حيث أن إدراك الأفراد يختلف من فرد لآخر.

ثانياً: اختبار ثبات الدراسة

تم اختبار مدى الثبات في الاستمارة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ حيث يقصد بثبات أداة الدراسة مدى دقتها واتساقها فيما تقيسه من معلومات عن سلوك واتجاهات المبحوثين، معامل الثبات هذا اقترحه كرونباخ وسماه باسمه وهو معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين مفرداته، حيث أن هذا المعامل إذا كان أكبر من 0.6 دلالة على وجود الثبات الداخلي للأداة المستخدمة.

فكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (05) معاملات ثبات متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات
المحور الأول: رقمنة الإدارة العمومية	23	0.771
البرمجيات القوي البشرية عتاد الحاسوب الشبكات	7	0.572
	5	0.630
	5	0.655
	6	0.586
المحور الثاني: الخدمة	19	0.913
الثبات العام للاستبيان	42	0.887

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22) يبين الجدول ما يلي:

- بلغ ألفا كرونباخ للنموذج الكلي "أي جميع عبارات الاستمارة المقدره بـ 42 عبارة، قيمة (88.3%) وهي نسبة جيدة ومقبولة إحصائياً كونها أعلى من النسبة المتفق عليها في مجال العلوم الاقتصادية (60%).

- بلغ ألفا كرونباخ للمتغير المستقل المتمثل في رقمنة الإدارة العمومية بـ 23 عبارة قيمة (77.1%) وهي نسبة جيدة ومقبولة إحصائياً.

- بلغ ألفا كرونباخ للمتغير التابع المتمثل في الخفة الاستراتيجية بـ 19 عبارة قيمة (91.3%) وهي نسبة جيدة ومقبولة إحصائياً كونها أعلى من النسبة المتفق عليها، ومنه يمكننا الاطمئنان إلى نتائج الدراسة وتعميمها.

ثالثاً: الأساليب الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له باختصار (SPSS)، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية... الخ. وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

1. التكرار والنسب المئوية: تمت الاستعانة بالتكرار والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

2. المتوسط الحسابي: يتم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على كل عبارة

من عبارات متغيرات الدراسة، وماهي الحدود التي اعتمدنا عليها عند التعليق على المتوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (06): مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة

المجال]1.8-1[]2.6-1.8[]3.4-2.6[]1.0-0.1[]1-1.0[
الأهمية النسبية	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالب

3. الانحراف المعياري: استخدم هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من محاورها عن متوسطها الحسابي، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما دل ذلك على تركيز وانخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة، وكلما كان الانحراف أقل من الواحد كلما قل التشتت من استجابات أفراد عينة الدراسة والعكس صحيح في حالة ما الانحراف تساوي إذا كانت قيمة الواحد أو تفوقه.

4. معامل الانحدار: لدراسة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

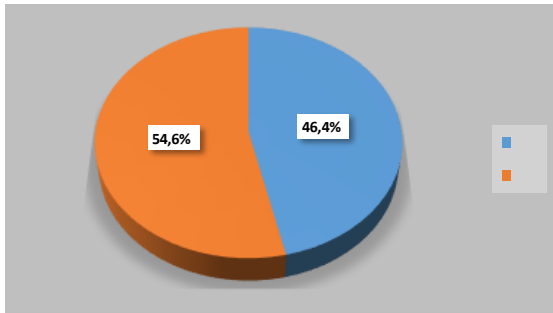
سننتعرف في هذا المبحث على إجابات أفراد العينة حول محاور الاستمارة وتحليلها وربط هذه النتائج مع تساؤلات الدراسة وأهدافها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

المطلب الأول: تفرغ وتحليل البيانات العامة

بالاعتماد على الإجابات المقدمة في قسم المعلومات الشخصية تم تحديد خصائص العينة، حيث يتوزع أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة، المركز الوظيفي) كالتالي:

أولاً: متغير الجنس:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



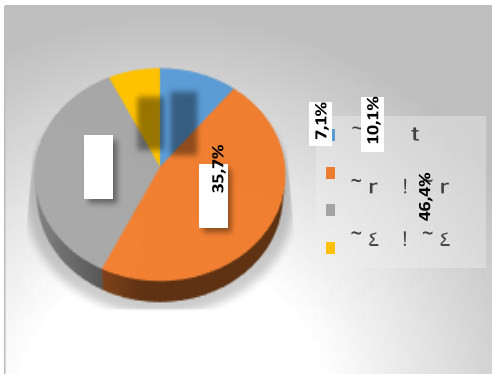
الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	13	46.4
أنثى	15	53.6
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22)

رغم أن العينة المدروسة تشمل أفراد الإدارة العامة إلا أننا نلاحظ أن نسبة الإناث في بيئة عمل المفتشية تغلب على نسبة الذكور، حيث بلغت نسبة الذكور حيث بلغت نسبة الذكور 46.4% بالمقابل فان نسبة الاناث بلغت 53.6%

ثانياً: متغير السن:

الجدول رقم (08) توزيع أفراد العينة حسب السن شكل رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب السن



فئات العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	03	10.7
من 30 سنة إلى 39 سنة	13	46.4
من 40 سنة إلى 49 سنة	10	35.7
أكثر من 50 سنة	02	7.1
المجموع	28	100

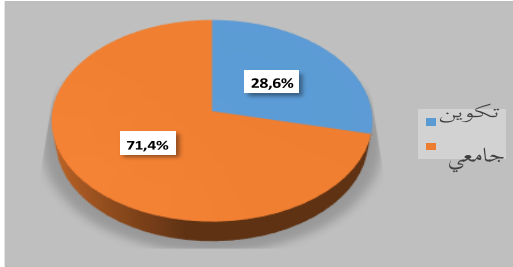
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22)

من خلال العينة المدروسة نلاحظ أن المفتشية تعتمد بنسبة كبيرة على فئة الشباب في حين أن نسبة الكهول تمثل 0.2% فقط .

ثالثا: متغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم (09) المستوى التعليمي لأفراد العينة

الشكل رقم (07) المستوى التعليمي لأفراد العينة



المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
تكويني مهني	08	28.6
جامعي	20	71.4
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22)

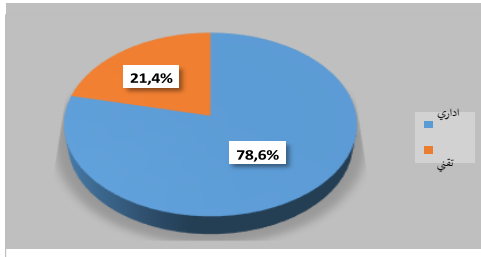
تعتمد المفتشية محل الدراسة في عملية التسيير على الفئة ذات المؤهلات العلمية العالية، بحيث

نلاحظ أنها تعتمد على الإطارات خريجي الجامعة بالدرجة الأولى بحيث سجلت أكبر نسبة بلغت 71.4 %، ثم فئة التكويني المهني بنسبة 28.6 %.

رابعا: نوع الوظيفة:

الجدول رقم (10) توزيع الأفراد حسب تصنيفهم المهني

الشكل رقم (08) توزيع الأفراد حسب تصنيفهم



نوع الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
إداري	22	78.6
تقني	06	21.4
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22)

المفتشية محل الدراسة في التصنيف حسب الوظيفة تعتمد على الإطارات ذوي الصنف الإداري بنسبة كبيرة حيث بلغت 78.6 %، مقارنة بالموظفين في الصنف التقني بنسبة 21.4 %.

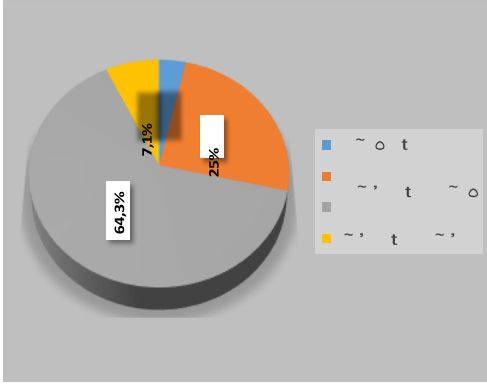
خامسا: متغير الخبرة (الأقدمية في العمل):

أجاب بخصوص هذا الجانب 28 موظف من مجموع 30 ويتوزعون حسب الأقدمية كما يلي:

الجدول رقم (11): توزيع الأفراد حسب الأقدمية

التصنيف المهني	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 21 سنوات	01	3.6
05 سنوات وأقل من 10 سنوات	07	25
10 سنوات وأقل من 20 سنة	18	64.3
20 سنة فأكثر	02	7.1
المجموع	28	100

الشكل رقم (09) توزيع الأفراد حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V22)

يغلب على عينة الدراسة ذوي الخبرة من 10 سنوات وأقل من 20 سنة بنسبة 64.3%، تليها من 05 سنوات وأقل من 10 سنوات بنسبة 25%، وبدرجة ضعيفة 02 سنة فأكثر وأقل من 05 سنوات بنسبة 7.1% و 3.6% على التوالي.

المطلب الثاني: تشخيص واقع متغيرات الدراسة

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى اختبار الفرضيات التي سبق طرحها وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المتوفرة في برنامج spss.

يتم الاعتماد على رقمنة الإدارات العمومية في تقديم خدماتها في مفتشية العمل لولاية الاغواط محل الدراسة، لإثبات هذه الفرضية نعلم على حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر رقمنة الإدارات العمومية وهو المتغير المستقل، وكذلك الخدمة وهو المتغير التابع.

أولاً: إثبات الاعتماد على رقمنة الإدارات العمومية.

في هذا الجزء سيتم التعرف على مدى تطبيق الرقمنة في المفتشية محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين، حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاده.

والجداول التالية توضح واقع أبعاد رقمنة الإدارة العمومية في المفتشية محل الدراسة:

الجدول(12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالبرمجيات

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات الخاصة بالبرمجيات
متوسط	1.04401	3.1429	01 تقوم مفتشية العمل باعتماد برمجيات خاصة لمواجهة التغيرات.
متوسط	1.05158	2.9286	02 تستخدم مفتشية العمل في عملها برمجيات حاسوبية متطورة.
متوسط	1.05409	3.0000	03 تعمل مفتشية العمل على تحديث برمجياتها باستمرار لمواكبة ما هو جديد.
مرتفع	0.73733	4.1071	04 تساعد البرمجيات المستخدمة على أداء المهام.
مرتفع	0.73822	3.7857	05 تتوفر مفتشية العمل على برامج وتطبيقات خاصة.
مرتفع	1.10554	3.5000	06 تتوفر مفتشية العمل على أنظمة حماية آلية لحمايتها و منع أي اختراق غير مشروع للمعلومات.
متوسط	1.18801	3.1786	07 تمتلك مفتشية العمل آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحواسيب الآلية.
متوسط	0.98840	3.37755	المتوسط الإجمالي للبرمجيات

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22)

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات البرمجيات كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3.37755) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (متوسط، مرتفع) بمتوسطات حسابية متقاربة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (0.98840)، مما يعكس التجانس في إجابات أفراد العينة حول المعرفة.

الجدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالقوى البشرية

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات الخاصة بالقوى البشرية
منخفض	2.983332	2.1786	01 تعمل مفتشية العمل لولاية على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية عن طريق دورات تدريب دورية للموظفين.
مرتفع	2.959502	3.4286	02 تتناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم.
منخفض	1.17006	2.5357	03 تمتلك مفتشية العمل كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة
منخفض	2.831742	2.1071	03 تعمل مفتشية العمل على استقطاب وتوظيف أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني.

مرتفع	1.23603	3.7500	موظفو مفتشية العمل لهم الخبرة الكافية في التعامل مع الحاسوب ولواحقه.	04
متوسط	1.03613	2.8	المتوسط الإجمالي للقوى البشرية	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22)

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات القوى البشرية كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (2.8) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (منخفض، متوسط، مرتفع) بمتوسطات حسابية مقارنة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (1.03613).

الجدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارة الخاصة بعتاد الحاسوب

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة الخاصة بعتاد الحاسوب	
متوسط	1.18801	2.8214	يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل.	01
متوسط	1.22744	3.1071	تستطيع مفتشية العمل التحول بشكل كلي إلى النظام الإلكتروني القائم على الحاسوب الآلي وملحقاته	02
منخفض	1.15241	2.0714	يتم تحديث وتحديد عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة	03
منخفض	1.31937	2.5000	تسعى مفتشية العمل إلى توفير العتاد المتطور والكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته (طابعات، ماسحات ضوئية، ناسخات،...) لجميع مصالحتها.	04
متوسط	1.18411	3.0714	تستعمل مفتشية العمل الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحتها	05
متوسط	1.21427	2.71429	المتوسط الإجمالي لعتاد الحاسوب	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22).

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات عتاد الحاسوب كانت أغلبها متوسطة إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (2.71429) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (متوسط، منخفض) بمتوسطات حسابية مقارنة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (1.21427).

الجدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارة الخاصة بالشبكات

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة الخاصة بالشبكات	
متوسط	1.19744	3.2143	تحقق شبكات الاتصال المعتمدة من طرف مفتشية العمل المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات والسرعة في إنجاز الأعمال.	01

02	تملك مفتشية العمل شبكات اتصال خارجية (أكسترنات) للتواصل وتبادل وتوزيع المعلومات بمختلف الإدارات الأخرى ذات العلاقة	2.4286	1.16837	منخفض
03	تملك مفتشية العمل شبكة اتصالات داخلية (الانترانت) تمكنها من تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف الوحدات.	3.1429	1.26825	متوسط
04	تتوفر مفتشية العمل على شبكة انترنت ذات تدفق عال ويمتاز بالاستمرارية مما يسهل عملية الاتصال والسرعة في إنجاز الأعمال	2.4643	1.26146	منخفض
05	تتوفر مفتشية العمل على موقع إلكتروني يحتوي على معلومات حول خدماتها	3.1071	1.39680	متوسط
06	تحتوي مفتشية العمل على رقم هاتف مخصص لتلقي طلبات المواطنين وشكاويهم.	3.0000	1.49071	متوسط
	المتوسط الإجمالي للشبكات	2.89286	2.01020	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22).

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات الشبكات كانت أغلبها متوسطة، إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (2.89286) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (متوسط، منخفض) بمتوسطات حسابية مقاربة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (2.01020).

ثانيا: إثبات تحسين الخدمة المقدمة.

الجدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالخدمة

العبارة الخاصة باعتمادية الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
01 تولى مفتشية العمل اهتماما مظهر وهندام موظفيها وكذا الشكل الداخلي والخارجي للمبنى.	2.4286	1.16837	منخفض
02 تتوفر مفتشية العمل على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة (موزعات آلية، حواسيب ...).	1.9643	1.03574	منخفض

منخفض جدا	2.712702	1.7143	يوجد بمفتشية العمل لوحات إرشادية تسهل الوصول لأماكن الحصول على الخدمة.	03
مرتفع	1.00791	3.8571	تقوم مفتشية العمل بتقديم خدمات ذات جودة.	04
مرتفع جدا	2.645502	4.2500	تؤدي مفتشية العمل خدماتها في الوقت المحدد دون أي تأخير.	05
مرتفع	2.838082	4.0357	تقدم مفتشية العمل خدماتها بطريقة صحيحة من المرة الأولى	06
مرتفع جدا	2.712702	4.2857	تحظى مفتشية العمل بثقة المستفيدين من خدماتها.	07
مرتفع جدا	2.558722	4.3571	تلتزم مفتشية العمل بحل المشكلات للمواطنين من خلال الخدمات المقدمة لهم.	08
مرتفع جدا	2.809992	4.2857	يكون الموظفون في مفتشية العمل على أتم الاستعداد لتقديم الخدمة.	09
مرتفع جدا	2.690072	4.4286	تقوم مفتشية العمل بالرد على طلبات المواطنين وانشغالهم دون تمييز.	10
مرتفع جدا	2.826162	4.3571	يستجيب موظفي مفتشية العمل لاحتياجات المواطنين مهما كانت انشغالهم.	11
مرتفع جدا	2.576202	4.4643	تتم مفتشية العمل بشكاوي واستفسارات المواطنين.	12
مرتفع	1.05158	4.0714	تتميز مفتشية العمل بالأمان والسرية والخصوصية في المعاملات	13
مرتفع جدا	2.692932	4.4643	يتسم سلوك الموظفين بالأدب وحسن المعاملة مع المواطنين	14
مرتفع	1.13855	3.5000	تملك مفتشية العمل على جميع التجهيزات اللازمة لحماية حقوق المواطنين	15
مرتفع جدا	1.06657	4.2143	تولي مفتشية العمل اهتماما بالغا في التعامل مع المواطنين وبكل لطف وحسن.	16
مرتفع جدا	2.712702	4.2857	يتفهم الموظفون احتياجات المواطنين ويسارعون بتلبيتها وتحقيقها.	17
مرتفع	1.14550	3.8571	يهتم موظفي مفتشية العمل دائما بالملاحظات والاقتراحات التي يبديها الزبائن من أجل إدخال تحسينات على الخدمات المقدمة.	18
مرتفع جدا	1.04083	4.2500	يتعاطف موظفي مفتشية العمل مع المواطنين واعطائهم الأولوية والإصغاء إلى انشغالهم والعمل على توجيههم وارشادهم وحل مشاكلهم	19
مرتفع جدا	0.86477	3.8458	المتوسط الإجمالي للخدمة	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22).

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات الخدمة كانت أغلبها مرتفع جدا إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (0.0110) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (منخفض، منخفض جدا، مرتفع، مرتفع جدا) بمتوسطات حسابية متقاربة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (2.01100) مما يعكس التجانس في إجابات أفراد العينة حول المعرفة.

ثالثا: ترتيب العبارات تنازليا

1. العبارات المتعلقة برقمنة الإدارة العمومية:

- البرمجيات: يتم ترتيب العبارات كالتالي:

- جاءت العبارة رقم: 04 في الاستبيان في المرتبة الأولى والتي تنص على: تساعد البرمجيات المستخدمة على أداء المهام وهذا يدل على أن مفتشية العمل تعتمد استخدام برمجيات تساعدها على أداء مهامها بدرجة مرتفع.

- جاءت العبارة رقم: 05 في الاستبيان في المرتبة الثانية والتي تنص على: تتوفر مفتشية العمل على برامج وتطبيقات خاصة وهذا يدل على أن مفتشية العمل تعتمد برامج تطبيقات خاصة بدرجة مرتفع.

- جاءت العبارة رقم: 06 في الاستبيان في المرتبة الثالثة والتي تنص على: تتوفر مفتشية العمل على أنظمة حماية آلية لحماية بياناتها ومنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتبع أنظمة حماية بياناتها ومنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 07 في الاستبيان في المرتبة الرابعة والتي تنص على: تمتلك مفتشية العمل آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتبع آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 01 في الاستبيان في المرتبة الخامسة والتي تنص على: تقوم مفتشية العمل باعتماد برمجيات خاصة لمواجهة التغيرات، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تعتمد برمجيات خاصة لمواجهة التغيرات بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 03 في الاستبيان في المرتبة السادسة والتي تنص على: تعمل مفتشية العمل على تحديث برمجياتها باستمرار لمواكبة ما هو جديد، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تعتمد تحديث برمجياتها باستمرار بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 02 في الاستبيان في المرتبة السابعة والتي تنص على: تستخدم مفتشية العمل في عملها برمجيات حاسوبية متطورة، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تعتمد برمجيات حديثة في عملها بدرجة متوسط.

- القوى البشرية: يتم ترتيب العبارات كالتالي:

- جاءت العبارة رقم: 05 في الاستبيان في المرتبة الأولى والتي تنص على: موظفو مفتشية العمل لهم الخبرة الكافية في التعامل مع الحاسوب ولواحقه، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تعتمد على الخبرة الكافية في التعامل مع الحاسوب ولواحقه بدرجة مرتفع.

- جاءت العبارة رقم: 02 في الاستبيان في المرتبة الثانية والتي تنص على: تتناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تعتمد على تناسب مهارات ومعارف الموظفين التي يتميزون بها بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 03 في الاستبيان في المرتبة الثالثة والتي تنص على: تمتلك مفتشية العمل كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة، وهذا يدل على أن مفتشية العمل لا تعتمد على كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة بدرجة منخفض.

- جاءت العبارة رقم: 01 في الاستبيان في المرتبة الخامسة والتي تنص على: تعمل مفتشية العمل على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية عن طريق دورات تدريب دورية للموظفين، وهذا يدل على أن مفتشية العمل لا تعتمد تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية عن طريق دورات تدريب دورية للموظفين بدرجة منخفض جدا.

- جاءت العبارة رقم: 04 في الاستبيان في المرتبة الرابعة والتي تنص على: تعمل مفتشية العمل على استقطاب وتوظيف أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني، وهذا يدل على أن مفتشية العمل لا تعتمد على استقطاب وتوظيف أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني بدرجة منخفض.

- **عتاد الحاسوب:** يتم ترتيب العبارات كالتالي:

- جاءت العبارة رقم: 02 في الاستبيان في المرتبة الأولى والتي تنص على: تستطيع مفتشية العمل التحول بشكل كلي إلى النظام الالكتروني القائم على الحاسوب الآلي وملحقاته، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتبع النظام الالكتروني القائم على الحاسوب بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 05 في الاستبيان في المرتبة الثانية والتي تنص على: تستعمل مفتشية العمل الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تستخدم الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 01 في الاستبيان في المرتبة الثالثة والتي تنص على: يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تقوم بعملية اصلاح وصيانة عتاد الحاسوب بشكل سريع ودون تماطل بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 04 في الاستبيان في المرتبة الرابعة والتي تنص على: تسعى مفتشية العمل إلى توفير العتاد المتطور والكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته (طابعات، ماسحات ضوئية، ناسخات...) لجميع مصالحها، وهذا يدل على أن مفتشية العمل لا تعتمد توفير العتاد المتطور والكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته بدرجة منخفض.

- جاءت العبارة رقم: 03 في الاستبيان في المرتبة الخامسة والتي تنص على: يتم تحديث وتجديد عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة، وهذا يدل على أن مفتشية العمل لا تعتمد تحديث وتجديدي عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة بدرجة منخفض.

- **الشبكات:**

- جاءت العبارة رقم: 01 في الاستبيان في المرتبة الثالثة والتي تنص على: يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تقوم بعملية اصلاح وصيانة عتاد الحاسوب بشكل سريع ودون تماطل بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 03 في الاستبيان في المرتبة الأولى والتي تنص على: تمتلك مفتشية العمل شبكة اتصالات داخلية (الانترانت) تمكنها من تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف الوحدات، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتبع النظام الالكتروني القائم على الحاسوب بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 05 في الاستبيان في المرتبة الثانية والتي تنص على: تستعمل مفتشية العمل الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تستخدم الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها بدرجة متوسط.

- جاءت العبارة رقم: 06 في الاستبيان في المرتبة الرابعة والتي تنص على: تسعى مفتشية العمل إلى توفير العتاد المتطور والكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته (طابعات، ماسحات ضوئية، ناسخات ...)

لجميع مصالحها، وهذا يدل على أن مفتشية العمل لا تعمل على توفير العتاد المتطور والكافي من الأجهزة الرقمية بدرجة منخفض.

- جاءت العبارة رقم: 04 في الاستبيان في المرتبة الخامسة والتي تنص على: يتم تحديث وتجديد عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة، وهذا يدل على أن مفتشية العمل لا تعتمد تحديث وتجديدي عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة بدرجة منخفض.

- جاءت العبارة رقم: 02 في الاستبيان في المرتبة الخامسة والتي تنص على: يتم تحديث وتجديد عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة، وهذا يدل على أن مفتشية العمل لا تعتمد تحديث وتجديد عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة بدرجة منخفض.

2. العبارات المتعلقة بالخدمة

- جاءت العبارة رقم: 14 في الاستبيان في المرتبة الأولى والتي تنص على: تقوم مفتشية العمل بتقديم خدمات ذات جودة، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتبع أسلوب ذو جودة في تقديم خدماتها بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 12 في الاستبيان في المرتبة الثانية والتي تنص على: تتميز مفتشية العمل بالأمان والسرية والخصوصية في المعاملات، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتبع السرية والأمان والخصوصية في المعاملات بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 10 في الاستبيان في المرتبة الثالثة والتي تنص على: تؤدي مفتشية العمل خدماتها في الوقت المحدد دون أي تأخير، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تقوم بتقديم خدماتها في الوقت المحدد بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 11 في الاستبيان في المرتبة الرابعة والتي تنص على: تولي مفتشية العمل اهتماما بالغا في التعامل مع المواطنين وبكل لطف وحسن، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتبع اللطف والحسن في التعامل مع المواطنين بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 08 في الاستبيان في المرتبة الخامسة والتي تنص على: تحظى مفتشية العمل بثقة المستفيدين من خدماتها، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتمتع بثقة المستفيدين من خدماتها بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 17 في الاستبيان في المرتبة السادسة والتي تنص على: تولي مفتشية العمل اهتماما بمظهر وهندام موظفيها وكذا الشكل الداخلي والخارجي للمبنى، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تولي اهتماما بمظهر وهندام موظفيها وكذا المظهر الداخلي والخارجي للمبنى بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 09 في الاستبيان في المرتبة السابعة والتي تنص على: يتعاطف موظفي مفتشية العمل مع المواطنين واعطائهم الأولوية والإصغاء إلى انشغالهم والعمل على توجيههم وارشادهم وحل مشاكلهم، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتعاطف مع المواطنين وتعطيهم الأولوية وتصغي لانشغالهم وتعمل على توجيههم وارشادهم وحل مشاكلهم بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 07 في الاستبيان في المرتبة الثامنة والتي تنص على: يكون الموظفون في مفتشية العمل على أتم الاستعداد لتقديم الخدمة، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتمتع بالاستعداد التام لتقديم خدماتها بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 19 في الاستبيان في المرتبة التاسعة والتي تنص على: يوجد بمفتشية العمل لوحات الكترونية إرشادية تسهل الوصول لأماكن الحصول على الخدمة، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتبع أسلوب اللوحات الالكترونية للإرشاد وتسهيل الوصول لأماكن تقديم الخدمة بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 05 في الاستبيان في المرتبة العاشرة والتي تنص على: تلتزم مفتشية العمل بحل المشكلات للمواطنين من خلال الخدمات المقدمة لهم، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتمتع بالالتزام بحل مشاكل المواطنين بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 16 في الاستبيان في المرتبة الحادية عشر والتي تنص على: تملك مفتشية العمل على جميع التجهيزات اللازمة لحماية حقوق المواطنين، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتبع التجهيزات اللازمة لحماية حقوق المواطنين بدرجة مرتفع جدا.

- جاءت العبارة رقم: 13 في الاستبيان في المرتبة الثانية عشر والتي تنص على: تقدم مفتشية العمل خدماتها بطريقة صحيحة من المرة الأولى، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتبع الطريقة الصحيحة في تقديم خدماتها من المرة الأولى بدرجة مرتفع.

- جاءت العبارة رقم: 06 في الاستبيان في المرتبة الثالثة عشر والتي تنص على: يتفهم الموظفون احتياجات المواطنين ويسارعون بتلبيتها وتحقيقها، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تتمتع بالتفهم لاحتياجات المواطنين والسرعة في تلبيتها وتحقيقها بدرجة مرتفع.

- جاءت العبارة رقم: 04 في الاستبيان في المرتبة الرابعة عشر والتي تنص على: يستجيب موظفي مفتشية العمل لاحتياجات المواطنين مهما كانت انشغالاتهم، وهذا يدل على أن موظفي مفتشية العمل يتمتعون بالاستجابة لاحتياجات المواطنين مهما كانت انشغالاتهم بدرجة مرتفع.

- جاءت العبارة رقم: 18 في الاستبيان في المرتبة الخامسة عشر والتي تنص على: تتوفر مفتشية العمل على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة (موزعات آلية، حواسيب...)، وهذا يدل على أن مفتشية العمل تعتمد على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة بدرجة مرتفع.

- جاءت العبارة رقم: 15 في الاستبيان في المرتبة السادسة عشر والتي تنص على: يهتم موظفي مفتشية العمل دائما بالملاحظات والاقتراحات التي يديها الزبائن من أجل إدخال تحسينات على الخدمات المقدمة، وهذا يدل على أن موظفي مفتشية العمل يأخذون الملاحظات والاقتراحات التي يديها الزبائن من أجل إدخال تحسينات على خدماتها بدرجة مرتفع.

- جاءت العبارة رقم: 01 في الاستبيان في المرتبة السابعة عشر والتي تنص على: يتسم سلوك الموظفين بالأدب وحسن المعاملة مع المواطنين، وهذا يدل على أن موظفي مفتشية العمل لا يتسمون بالأدب وحسن المعاملة بدرجة منخفض.

- جاءت العبارة رقم: 02 في الاستبيان في المرتبة الثامنة عشر والتي تنص على: تهتم مفتشية العمل بشكاوى واستفسارات المواطنين، وهذا يدل على أن مفتشية العمل لا تهتم بشكاوى واستفسارات المواطنين بدرجة منخفض.

- جاءت العبارة رقم: 03 في الاستبيان في المرتبة التاسعة عشر والتي تنص على: تقوم مفتشية العمل بالرد على طلبات المواطنين وانشغالاتهم دون تمييز، وهذا يدل على أن مفتشية العمل لا تتبع الرد على طلبات المواطنين وانشغالاتهم بدرجة منخفض جدا.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين رقمنا الإدارية العمومية والخدمة بالفتشية محل الدراسة، ولاختبار صحة الفرضية نعتمد على الانحدار البسيط بعد إثبات وجود علاقة بين المتغيرين. حيث يتمثل المتغير المستقل وهو رقمنا الإدارات العمومية أما المتغير التابع فهو الخدمة في بادئ الأمر نقوم باختبار القدرة التفسيرية لنموذج ومن ثمة معالجة الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (17): نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر رقمنا الإدارات العمومية على الخدمة.

البيان	قيمة R	قيمة R ²	معامل الانحدار	الثابت	مستوى الدلالة sig
رقمنا الإدارات العمومية	0.470	0.221	0.553	0.470	0.012

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22).

من خلال بيانات الجدول يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل هي 47% أي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد (R²) هي 22.1% أي أن المتغير المستقل مسؤول عن 22.1% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والنسبة المتبقية يفسرها عوامل أخرى، عند مستوى الدلالة (sig=0.012) وهذه القيمة أقل من 0.05 مما يبين وجود أثر دال إحصائياً لرقمنا الإدارات العمومية على الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة أثر رقمنا الإدارات العمومية على الخدمة.

البيان	معامل الانحدار	مستوى الدلالة sig
الثابت	2.213	0.001
المتغير	0.553	0.012

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22).

ولمعرفة تأثير العلاقة بين المتغير المستقل على المتغير التابع بصورة انفرادية نستخدم اختبار (T) لتحليل الانحدار البسيط، ومن الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل المتغير المستقل 0.553 وهي قيمة معامل الانحدار، عند مستوى معنوية 0.012 وهي أقل من المستوى (0.05)، ومنه تقبل الفرضية التي تنص بوجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين رقمنا الإدارات العمومية والخدمة بالمؤسسة محل

الدراسة. ومنه ويمكن استخراج النموذج المقدر لهذه العلاقة كما يلي:

$$Y = 2.213 + 0.553X$$

حيث: Y: المتغير التابع (الخدمة)

X: المتغير المستقل (رقمنا الخدمة العمومية)

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

1. اختبار الفرضية الأولى:

توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والخدمة بالمفتشية محل الدراسة، واختبار صحة الفرضية نعتمد على الانحدار البسيط بعد إثبات وجود علاقة بين المتغيرين. حيث يتمثل المتغير المستقل في بعد البرمجيات أما المتغير التابع فهو الخدمة في بادئ الأمر نقوم باختبار القدرة التفسيرية لنموذج ومن ثمة معالجة الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (19): نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر البرمجيات على الخدمة.

البيان	قيمة R	قيمة R ²	معامل الانحدار	الثابت	مستوى الدلالة sig
البرمجيات	0.339	0.159	0.420	0.909	0.036

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22).

من خلال بيانات الجدول يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة العلاقة بين بعد المتغير التابع والمتغير المستقل هي 33.9 % اي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد (R²) هي 15.9% أي أن المتغير المستقل مسؤول عن 15.9 % من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والنسبة المتبقية يفسرها عوامل اخرى، عند مستوى الدلالة (sig=0.036) وهذه القيمة أقل من 0.05 مما يبين وجود أثر دال إحصائيا للبرمجيات على الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (20): نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة أثر البرمجيات على الخدمة.

البيان	معامل الانحدار	مستوى الدلالة sig
الثابت	2.422	0.001
المتغير	0.420	0.036

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22).

ولمعرفة تأثير العلاقة بين المتغير المستقل على المتغير التابع بصورة انفرادية نستخدم اختبار (T) لتحليل الانحدار البسيط، ومن الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل المتغير المستقل 0.420 وهي قيمة معامل الانحدار، عند مستوى معنوية 0.036 وهي أقل من المستوى (0.05) ، ومنه تقبل الفرضية التي تنص بوجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.

ومنه ويمكن استخراج النموذج المقدر لهذه العلاقة كما يلي:

$$Y = 2.422 \times 0.422$$

Y المتغير التابع (الخدمة)

حيث

X: المتغير المستقل (القوى البشرية)

2. اختبار الفرضية الثانية

توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين القوى البشرية والخدمة بالمفتشية محل الدراسة، واختبار صحة الفرضية نعتمد على الانحدار البسيط بعد إثبات وجود علاقة بين المتغيرين. حيث يمثل المتغير المستقل في بعد القوى البشرية أما متغير التابع فهو الخدمة في بادئ الأمر نقوم باختبار القدرة التفسيرية لنموذج ومن ثمة معالجة الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر القوى البشرية على الخدمة.

البيان	قيمة R	قيمة R ²	الثابت	معامل الانحدار	مستوى الدلالة sig
القوى البشرية	0.424	0.179	0.424	0.357	0.025

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات «SPSS 20».

من خلال بيانات الجدول يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة العلاقة بين بعد المتغير التابع والمتغير المستقل هي 42.4% أي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد (R²) هي 17.9% أي أن المتغير المستقل مسؤول عن 17.9% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والنسبة المتبقية يفسرها عوامل أخرى، عند مستوى الدلالة (sig= 2.201) وهذه القيمة أقل من 0.05 مما يبين وجود أثر دال إحصائياً للقوى البشرية على الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (22): نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة أثر القوى البشرية على الخدمة

البيان	معامل الانحدار	مستوى الدلالة sig
الثابت	2.843	0.00
المتغير	0.357	0.025

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (spss. V22).

ولمعرفة تأثير العلاقة بين المتغير المستقل على المتغير التابع بصورة انفرادية نستخدم اختبار (T) لتحليل الانحدار البسيط، ومن الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل المتغير المستقل 0.357 وهي قيمة معامل الانحدار، عند مستوى معنوية 0.025 وهي أقل من المستوى (0.05)، ومنه تقبل الفرضية التي تنص بوجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين القوى البشرية والخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.

ومنه ويمكن استخراج النموذج المقدر لهذه العلاقة كما يلي:

$$Y = 2.843 + 0.357X$$

Y المتغير التابع (الخدمة)

حيث

X: المتغير المستقل (القوى البشرية)

3. اختبار الفرضية الثالثة.

توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين عتاد الحاسوب والخدمة بالمفتشية محل الدراسة، واختبار صحة الفرضية نعتمد على الانحدار البسيط بعد إثبات وجود علاقة بين المتغيرين. حيث يتمثل المتغير المستقل في بعد عتاد الحاسوب أما المتغير التابع فهو الخدمة، في بادئ الأمر نقوم باختبار القدرة التفسيرية لنموذج ومن ثمة معالجة الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر عتاد الحاسوب على الخدمة.

البيان	قيمة R	قيمة R ²	الثابت	معامل الانحدار	مستوى الدلالة sig
عتاد الحاسوب	0.174	0.030	0.174	0.124	0.375

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات «SPSS 20».

من خلال بيانات الجدول يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة العلاقة بين بعد المتغير التابع والمتغير المستقل هي 17.4% أي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد (R²) هي 0.3% أي أن المتغير المستقل مسؤول عن 0.3% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والنسبة المتبقية يفسرها عوامل أخرى، عند مستوى الدلالة (sig= 0.375) وهذه القيمة أكبر من 0.05 وبالتالي تقبل الفرضية التي تنص بعدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد عتاد الحاسوب على الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

4. اختبار الفرضية الرابعة.

توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الشبكات والخدمة بالمفتشية محل الدراسة، واختبار صحة الفرضية نعتمد على الانحدار البسيط بعد إثبات وجود علاقة بين المتغيرين. حيث يتمثل المتغير المستقل في بعد الشبكات أما المتغير التابع فهو الخدمة، في بادئ الأمر نقوم باختبار القدرة التفسيرية لنموذج ومن ثمة معالجة الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (24): نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر الشبكات على الخدمة.

البيان	قيمة R	قيمة R ²	الثابت	معامل الانحدار	مستوى الدلالة sig
الشبكات	0.356	0.126	0.268	0.356	0.063

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على SPSS 20

من خلال بيانات الجدول يظهر أن قيمة معامل الارتباط (R) التي تقيس قوة العلاقة بين بعد المتغير التابع والمتغير المستقل هي 35.6% أي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد (R²) هي 12.6% أي أن المتغير المستقل مسؤول عن 12.6% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والنسبة المتبقية يفسرها عوامل أخرى، عند مستوى الدلالة (sig= 2.210) وهذه القيمة أكبر من 0.05 وبالتالي تقبل الفرضية التي تنص بعدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد الشبكات على الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

خلاصة :

من خلال دراستنا التطبيقية التي أجريناها في مفتشية العمل لولاية الأغواط ، حاولنا إعطاء صورة واقعية عن استخدام الرقمنة في المفتشية من وجهة نظر الموظفين، وأخذ فكرة عن مدى مساهمة استخدام الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة، حيث قمنا بتوزيع استبيان على عينة من الموظفين بالمفتشية للإجابة على الأسئلة.

من خلال اجاباتهم بغرض المساعدة في إيجاد الأثر بين متغيرات الدراسة والاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية والإجراءات المنهجية، وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى أنه يوجد توجه بمفتشية العمل بالاغواط نحو الرقمنة من وجهة نظر موظفيها، إضافة إلى إثبات وجود علاقة قوية وطرديّة بين الرقمنة وتقديم الخدمات بالمفتشية .

خاتمة عامة

خاتمة :

في الختام يمكن القول أن الرقمنة أو الإدارة الرقمية هي النمط الحديث للإدارة، وقد عرف هذا المصطلح تطورات عدة منذ ظهوره أول مرة وقد تعدد التعاريف التي أعطيت لهذا المفهوم كل حسب زاوية رؤيته للإدارة الرقمية لكن ما يجمع عليه أن الإدارة الرقمية هي توظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة في صلب العمل الإداري، وفي قيام الإدارة العمومية بوظائفها من تخطيط وتوجيه وتنظيم ورقابة وقيادة، وانتقال هذه الوظائف من الطابع التقليدي في إطار الإدارة التقليدية إلى الطابع الإلكتروني، وما أصبحت تشكله الرقمنة من أهمية في أداء الخدمات العمومية بجودة عالية.

فالإدارة الرقمية تتميز بعدة مزايا من مرونة وسرعة في الأداء والتقليص من التكاليف سواء بالنسبة للمرتفق أو الإدارة، بالإضافة إلى ربح الوقت وتميز أيضا بكونها إدارة بدون زمان ولا مكان حيث يمكن لطالب الخدمة الولوج إليها في أي وقت شاء وأينما كان، على عكس الإدارة التقليدية التي تعرف اليوم تضخم في عملها، وبالتالي فالإدارة الرقمية لم تعد خيارا وإنما أصبحت ضرورة ملحة تفرضها المتغيرات العالمية والمجتمعية والتقنية من أجل تقديم الخدمات العمومية بجودة عالية للمرتفق.

وإن التسيير العمومي الحديث للمرافق العمومية قد جاء بمجموعة من المبادئ والأسس التي ينبغي أن يقوم عليها تقديم الخدمة، بفعالية ونجاعة أكبر ومردودية وجودة عالية، فالجودة هي من أبرز المبادئ الحديثة التي ينبغي على الإدارة أن تستند عليها في تقديم الخدمات، وبذلك فالإدارة الإلكترونية هي السبيل والكفيلة بتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة، ومنها الإدارية على الخصوص ، لذلك فهي حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات وشتى القطاعات، لمسايرة العصر الراهن ومواكبة هذا التطور والتقدم التكنولوجي والاستفادة منه من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التحول والتغير، وذلك بالعمل على تسريع هذه التقنية بتوفير بنى تحتية واعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة، حيث تم تطبيق الرقمنة في عدة مجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية، فأدخلت هذه التقنية الرقمية في مجال الإدارة العمومية.

ومن أجل الوصول إلى تحسين خدمات الإدارة العمومية المقدمة للمواطنين وجودتها والتي تكون في تطلعاته بالشكل المناسب، كان لا بد من الاتجاه نحو الرقمنة، وذلك بالتوقف عن العمل بالنظام التقليدي والتحول نحو النظام الحديث الذي يعمل على السرعة القائمة في تقديم الخدمات وجودتها، حيث أصبح هذا النظام يطبق من قطاع لآخر ولو بشكل جزئي.

ويبقى مسعى تطبيق الرقمنة أمر ضروري، وركيزة أساسية من أجل تطوير المصالح الإدارية وعصرنتها وتحقيق أهدافها، وتقديم خدمات عمومية ذات جودة ونوعية، والنهوض بمستوى الأداء الإداري العمومي الذي يضاهاه الهياكل الإدارية

وتطورها والتحديث في بنائها، وهذا ما سيرفع من مستوى الإدارة في كامل المجالات، وهي النتيجة العامة التي تم التوصل إليها سواء في دراستنا هذه أو الدراسات السابقة من خلال الإجابة على فرضيات هذه الدراسة.

أولاً: النتائج النظرية

ومن جملة هذه النتائج على سبيل المثال لا الحصر نذكر ما يلي:

1. العمل على تأهيل الموارد البشرية وخاصة موظفي الإدارة، وذلك بإخضاعهم لتكوين ليتمكنوا من تحديث معارفهم التي تضمن لهم الانسجام مع الوسائل التكنولوجية الحديثة، والتعرف على تقنيات التسيير الجديد.

2. ساهمت الرقمنة الإدارية في تسهيل عملية الرقابة الإدارية من خلال استعمال شبكات الاتصال، كما ساهمت في أمن المعلومات وحمايتها عن طريق أسلوب التشفير، وتخصص كل مصلحة بتطبيق خاص يتم استعماله وفق متطلبات المصلحة، وهناك تطبيقات صادرة عن المفتشية العامة وبالرقم السري تضمن السرعة في العمل والسرية، كما سيتم عمل تطبيقات أخرى لتشمل جوانب أخرى سيتم التزود بها قريباً.

3. مكنت الرقمنة في الإدارات العمومية من تجاوز الكثير من المشكلات التنظيمية والإدارية التي لطالما عانت منها المرافق العمومية بصفة عامة، وأثرت على سمعتها وجودة خدماتها وأدائها، نتيجة تطوير آليات الحكومة والتنظيم من خلال تعزيز الشفافية والنزاهة إلى جانب تحديث أساليب وطرائق تسيير الإدارة العمومية بما يضمن الوصول إلى الخدمة العمومية المبتغاة.

4. رقمنة الإدارة العمومية تحقق القدرة على تنمية أفكار جديدة بين الإدارة والموظفين والمتعاملين معها من الوسط الخارجي.

5. توفير البنى التحتية والمنشآت القاعدية الملائمة لتطبيق الرقمنة من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والفنية اللازمة، وتحقيق التكامل والتنسيق بين الجوانب التنظيمية والإدارية.

6. تقريب الإدارة من المواطن والتخلص من الفجوة بينهما، بتعزيز روابط الثقة من خلال الاستجابة السريعة في تنفيذ الخدمة والدقة، وتقليل الجهد والتكاليف والاستقبال، وتبسيط الإجراءات الإدارية.

وعليه يمكننا القول أن رقمنة الإدارة العمومية لا تخلق من العدم، بل هي تحويل للممارسات

الإدارية الاعتيادية التي تتم في الواقع على شكل رقمي إلكتروني، يعتمد على ضرورة توفر المتطلبات الأساسية واستعدادات كاملة في ظل استراتيجية متكاملة يسع هذا التحول، وتنفيذ هذه الاستراتيجية بحنكة تامة تفيدياً للعديد

من المشاكل والمعوقات التي ستواجه تطبيق هذا التحول، لذلك وجب على المهتمين بواقع الرقمنة في الجزائر والساعين لإنجاحها التمتع بفكر شامل وملم بكافة العناصر والمتغيرات.

ثانيا: النتائج التطبيقية

بعد تحميل استمارة الاستبيان وتحليل النتائج المتوصل إليها والمتعلقة بالرقمنة الإدارية في الإدارة العمومية وأثرها على تحسين الخدمات المقدمة من طرفها، توصلنا إلى ما يلي:

1. محاولة التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية في محاولة لعصرنة الإدارة التقليدية وتطويرها ومواكبة تطبيق الرقمنة في الإدارة العمومية.

2. الرقمنة نجحت في تفعيل الكثير من نشاطات المفتشية وسهلت عمل الموظفين ومنحتهم نوعا من الثقة في تقديم المزيد، لاسيما في سرعة العمل، وحسن التكفل بمطالب وعرائض المرتفقين .

3. الرقمنة تعمل على تقريب المكان وتخفيض عامل الزمن بين موظفي الإدارة والمواطن من خلال التفاعل بينهما.

4. برز تأثير الرقمنة على الموظفين بالمفتشية من خلال رفع مستوى الأداء وحصر بعض النشاطات التي تعتمد على الإدارة التقليدية واستبدالها بمختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

5. ساهمت الرقمنة داخل مفتشية العمل في التأثير على نشاطها الخدمائية من خلال ادخال الرقمنة الإدارية بصورة مباشرة في بعض نشاطاتها المتعلقة بصورة مباشرة مع المواطن، ما زاد من ثقته بها وفي خدماتها مقارنة بالسابق.

6. ساهمت الرقمنة الإدارية المستحدثة في تفعيل نشاط المفتشية والتعامل مع متعاملينها، وتوفير المعلومات اللازمة بأكثر دقة وأكبر سرعة.

7. تتطلب الرقمنة توفير المقومات الضرورية التي تساهم في تنظيم ما خطط له وتنظيمه. 8. تطبيق الرقمنة الإدارية ساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة على مفتشية العمل.

9. مركزية بعض المتطلبات ومحدودية الإمكانيات المالية والتقنية خلق نوع من عدم الرضا بالتغيير يعتبر عائقا لتطبيق الرقمنة الإدارية داخل المفتشية.

وبالرغم من أن مفتشية العمل من بين المديرية التي بدأت فعلا بانتهاج الرقمنة وتحديث تجهيزاتها والاستفادة منها إلا أنها ما زالت لم تصل الى المستوى الذي يواكب هذا التطور المستمر من خلال ما لاحظناه وهو:

1. تذبذب تدفق شبكة الانترنت على مستوى المفتشية الذي يشكل عائقا في أداء الوظائف الحديثة من خلال تطبيق الإدارة الرقمية، وكذلك نقص الخدمات عبر الانترنت؛ فمفتشية العمل تمتلك موقع الكتروني لكن لا يشمل التعريف بمهامها والخدمات المنوطة بها اتجاه المرتفقين، واستقبال العرائض الالكترونية..... الخ
2. معاناتها من نقص الإمكانيات المالية التي تمكنها من الرقي أكثر في خدماتها من خلال تطوير برامج الرقمنة.
3. ضرورة تحديث وسائل العمل بالمفتشية لتستجيب لمطالب المرتفقين المتنوعة والمتزايدة وتقديم الخدمات بأقل جهد وفي أسرع وقت.

ومن جملة ما يمكن أن نستنتجه من خلال هذه الدراسة، أن التكنولوجيا الرقمية لا تتوقف وهي دائما في تطور مستمر، كما أن الرقمنة والإدارة الإلكترونية لا تخلق من العدم، بل هي تحويل للممارسات الإدارية الاعتيادية _ التي تتم في الواقع _ إلى شكل إلكتروني، ووجود استراتيجية متكاملة للتحويل لا يعني أن الطريق ممهد لتطبيق وتنفيذ هذه الاستراتيجية بسلامة وسلاسة، لأن العديد من المشاكل والمعوقات ستواجه تطبيق الخطط.

ثالثا: الاقتراحات

ولهذا وجب على مفتشية العمل مواكبة هذا التطور وذلك عن طريق:

1. إزالة العقبات التي تحد من تفعيل الرقمنة والعمل الإلكتروني.
2. استقطاب الموظفين المؤهلين والمتخصصين في مجال الرقمنة.
3. الاهتمام بالموارد البشري من خلال القيام بدورات تكوينية تماشيا مع التطورات التكنولوجية لضمان كفاءة في العمل وفاعلية في الأداء، وكذا اكتساب خبرات في مجال صيانة عماد الحاسوب وملحقاته.
4. تفعيل اللوائح والأنظمة التي تدعم تطبيق الرقمنة.
5. اعتماد السياسات التحفيزية في مجال تقديم الخدمات عن طريق الرقمنة.
6. تخصيص ميزانية كافية لتصميم برامج وتطبيقات الحاسوب الآلي المستخدمة في المفتشية وتطويرها.
7. ضرورة تحديث الأجهزة والمعدات ومختلف الشبكات والبرمجيات تماشيا مع الواقع لضمان التحسين المستمر في تقديم الخدمة.

8. ضرورة العمل على تطوير الأمن المعلوماتي من أجل المحافظة على خصوصية المعلومات وسريتها وسلامتها من التزوير والسرقة والقرصنة.

9. توفير خدمة الاتصال عبر الانترنت، وتجهيز الموقع الإلكتروني الخاص بالمفتشية، والعمل على توعية المرتفقين بأهمية الرقمنة وفعاليتها.

رابعا: آفاق الدراسة :

بما أن موضوع الرقمنة موضوع حديث ولم يتم معالجته سابقا في مفتشية العمل، وكذلك الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع تفتح آفاق لبحوث ودراسات أخرى أكثر تفصيلا وتعمقا في المستقبل، يمكنها إثراء مختلف جوانبه الجديرة بالبحث باعتبار هذه الدراسة أخذت بعين الاعتبار آراء الموظفين بالمفتشية وذلك من خلال التطرق لإحدى هذه النقاط:

1. دراسة واقع الرقمنة ودورها في تحسين خدماتها في مفتشية العمل من وجهة نظر المرتفقين .
2. دراسة سلوك المواطن الجزائري تجاه المعاملات الرقمية خاصة من خلال العزوف الذي نلاحظه في الواقع.
3. تدعيم النتائج المتوصل إليه؛ وذلك بتوسيع عينة الدراسة لتشمل أكثر من مفتشية عبر الوطن من خلال اجراء مقارنة.
4. دراسة الموضوع من جانب تأخر الرقمنة بمفتشية العمل كمؤسسة تابعة لقطاع الوظيف العمومي بالمقارنة مع مؤسسات القطاع الاقتصادي ومعرفة الصعوبات والمعوقات التي واجهت هذا التحول.

قائمة المراجع

أولاً- الكتب:

1. جمال سالمى، الاقتصاد الدولي وعمولة اقتصاد المعرفة، دار العلوم للنشر والتوزيع، جامعة عنابة، 2010.
2. الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة، 2016.
3. سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، الطبعة الأولى مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014.
4. يحيى زكريا إبراهيم الرمادي، رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية، الآداب نموذجاً - دراسة تخطيطية- دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2013.
5. رانيا الجحني، تسويق الخدمات، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.
6. ليبيد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر، معطيات الواقع ورهانات المستقبل الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي برلين- ألمانيا، 2021.
7. ليبيد عماد، موزاي بلال، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا-برلين، أكتوبر 2021.
8. طلق عوض الله السواط، طلعت عبد الوهاب سندي، طلال مسلط الشريف، الإدارة العامة: المفاهيم- الوظائف-الأنشطة، دار حافظ للنشر والتوزيع، 2007.
9. نعمة عباس الخفاجي، صلاح الدين الهيتي، تحليل أسس الإدارة العامة-منظور معاصر، الطبعة الثانية دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
10. سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000.
11. حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004.

12. أحمد يوسف حافظ أحمد، النشر الإلكتروني ومشروعات المكتبات الرقمية العالمية والدور العربي في رقمنة وحفظ التراث الثقافي، الطبعة الأولى، دار نهضة مصر للنشر، مصر، 2013.

13. عبير الرحباني، الإعلام الرقمي (الإلكتروني)، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.

ثانياً: المقالات والمجلات

1. أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟ دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، مجلة دراسات المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، العدد 04 سنة 2009.

2. بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية-الرهانات والتحديات تطبيق -خدمي- في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2021.

3. حفطاري سمير، سهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية تقيم رأس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية والإلكترونية، قسم علم الاجتماع جامعة خنشلة، العدد 12 سنة 2016.

4. سعد الله رشيد، قاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي - دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة-جامعة مرسلبي عبد الله، تيبازة، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 6، نوفمبر 2020.

5. كلثوم عطاب، مكى الدراجي، رقمنة الشبكات الإلكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نموذجاً، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 02، 27 أكتوبر 2021.

6. مسعود البلي، سارة أوجحيج، نحو رقمنة الإدارة العمومية - قطاع التعليم العالي والجماعات المحلية نموذجاً-جامعة باتنة 01، مجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 01، جانفي 2021.

7. نور طاهر محمد الأقرع، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية جامعة القدس المفتوحة - قلقيلية، فلسطين، المجلد 28، العدد 02، 2020.

8. بودالي محمد، د. بوشنب موسى، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة في الجزائر، الإدارة الجبائية نموذجاً، مجلة دراسات جبائية، المجلد 05، العدد 02، 13 ديسمبر 2016.

9. باحماوي عبد الله، سبل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة بالجزائر، مجلة القانون والمجتمع، جامعة أحمد دراية أدرار، المجلد 07، العدد 02، 2019.
10. عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 07، الجزء الأول، 2017 .
11. أسامة منزر، زرفة بولقواس، الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها جامعة محمد خيضر، بسكرة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، -12-01-2020
12. مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق. 2013.
13. مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، قسم دراسات المعلومات، العدد 01، مجلد 19، 2010.
14. سابح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة الى حالة الجزائر، المركز الجامعي - غليزان، مجلة شماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2018.

ثالثا: مذكرات التخرج:

- 1 محمد العيداني: الإشكالات القانونية لاعتماد الحكومة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية جلفة، جامعة زيان عاشور، الجزائر، سنة 2019،
2. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر-دراسة للواقع وتطلعات المستقبل-، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري قسنطينة، - 2005-2006
3. عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2006 - 2007
4. مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2021.

ق.أئمة المراجع

5. حافظي زهير، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية دراسة تطبيقية بأرشييف بلدية قسنطينة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، مارس 2008.
6. عصام مالك أحمد العبسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة باجي مختار، 2007.
7. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، - 2009-2010
8. شعبان سهام، آليات حوكمة قطاع الصحة في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة الصحية -دراسة ميدانية- أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس 2020-2021
9. وفاء مرزوق محمد شحير، أثر كامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الاعمال، جامعة الازهر غزة 2017

رابعا: الجرائد الرسمية

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية _ عدد06: الصادرة بتاريخ 2002/01/23 .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثلجي - الأغواط -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير العمومي

استبيان

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص التسيير العمومي

الرقمنة ودورها في تحقيق جودة الخدمة العمومية -

تحت إشراف:

* د. بوجلال أحمد

إعداد الطالب:

• بن علي مصطفى

أخي، أختي

هذا الاستبيان صمم في إطار بحث علمي، الرجاء الإجابة على كل الأسئلة بجدية، وأؤكد لكم انها لن تستخدم سوى لغرض البحث مع الاحتفاظ بالسرية التامة للمعلومات التي سأحصل عليها والتي تخدم جوانب البحث، ودراسة ظاهرة معينة في مؤسسة ما فقط .

وضع العلامة (x) في الإجابة الصحيحة

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

01	الجنس: ذكر <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/>
02	السن: أقل من 30 سنة <input type="checkbox"/> من 30 سنة إلى 39 سنة <input type="checkbox"/> من 40 سنة إلى 49 سنة <input type="checkbox"/> أكثر من 50 سنة <input type="checkbox"/>
03	المؤهل العلمي: تكوين مهني <input type="checkbox"/> جامعي <input type="checkbox"/>
04	نوع الوظيفة: إداري <input type="checkbox"/> تقني <input type="checkbox"/> أخرى <input type="checkbox"/> رجاء تحديدها:
05	الخبرة (الأقدمية في العمل) : أقل من 05 سنوات. <input type="checkbox"/> 05 سنوات وأقل 10 سنوات. <input type="checkbox"/> 10 سنوات وأقل 20 سنوات. <input type="checkbox"/> 20 سنة فأكثر . <input type="checkbox"/>

الجزء الثاني: رقمنة الإدارة العمومية

إلى أي مدى تستخدم الرقمنة في مفتشية العمل ؟

يرجى وضع العلامة (x) أمام العبارة التي تعبر عن وجهة نظرك.

العمليات	درجة الموافقة					العبارة	رقم
	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		
البرمجيات						تقوم مفتشية العمل باعتماد برمجيات خاصة لمواجهة التغيرات.	01
						تستخدم مفتشية العمل في عملها برامج حاسوب متطورة.	02
						تعمل مفتشية العمل على تحديث برمجياتها باستمرار لمواكبة ما هو جديد.	03
						تساعد البرامج المستخدمة على أداء المهام.	04
						تتوفر مفتشية العمل على برامج وتطبيقات خاصة.	05
						تتوفر مفتشية العمل على أنظمة حماية آلية لحماية بياناتها ومنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات.	06
						تمتلك مفتشية العمل آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.	07
القوى البشرية						تعمل مفتشية العمل على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية عن طريق دورات تدريب دورية للموظفين.	08
						تتناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم.	09
						تمتلك مفتشية العمل كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة.	10
						تعمل مفتشية العمل على استقطاب وتوظيف أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني.	11
						موظفو مفتشية العمل لهم الخبرة الكافية في التعامل مع الحاسوب ولواحقه.	12

عتاد الحاسوب					13	يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل
					14	تستطيع مفتشية العمل التحول بشكل كلي إلى النظام الإلكتروني القائم على الحاسوب الآلي وملحقاته.
					15	يتم تحديث وتجديد عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة.
					16	تسعى مفتشية العمل إلى توفير العتاد المتطور والكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته (طابعات، ماسحات ضوئية، ناسخات،...) لجميع مصالحتها.
					17	تستعمل مفتشية العمل الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحتها
الشبكات					18	تحقق شبكات الاتصال المعتمدة من طرف مفتشية العمل المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات والسرعة في انجاز الأعمال.
					19	تملك مفتشية العمل شبكات اتصال خارجية (اكسترنات) للتواصل وتبادل وتوزيع المعلومات بمختلف الإدارات الأخرى ذات العلاقة.
					20	تملك مفتشية العمل شبكة اتصالات داخلية (الانترانت)تمكنها من تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف الوحدات.
					21	تتوفر مفتشية العمل على شبكة انترنت ذات تدفق عالي ويمتاز بالاستمرارية مما يسهل عملية الاتصال والسرعة في انجاز الأعمال
					22	تتوفر مفتشية العمل على موقع إلكتروني يحتوي على معلومات حول خدماتها ومختلف نشاطاتها .
					23	تحتوي مفتشية العمل على رقم هاتف مخصص لتلقي طلبات وشكاوي المرتفقين.

أية إضافات أو اقتراحات أو آراء أخرى تودون ذكرها:

.....
.....

المحور الثالث: خاص بالخدمة العمومية

تقديم مفتشية العمل خدماتها للمواطنين

يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك

درجة الموافقة					العبارة	رقم
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		
					تولي مفتشية العمل اهتماما بمظهر وهندام موظفيها وكذا الشكل الداخلي والخارجي للمبنى.	24
					تتوفر مفتشية العمل على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة (موزعات آلية، حواسيب ...).	25
					يوجد بمفتشية العمل لوحات الكترونية إرشادية، تسهل الوصول لأماكن الحصول على الخدمة.	26
					تقوم مفتشية العمل بتقديم خدمات ذات جودة.	27
					تؤدي مفتشية العمل خدماتها في الوقت المحدد دون أي تأخير.	28
					تقدم مفتشية العمل خدماتها بطريقة صحيحة من المرة الأولى.	29
					تحظى مفتشية العمل بثقة المستفيدين من خدماتها.	30
					تلتزم مفتشية العمل بحل المشكلات للمرتفقين من خلال الخدمات المقدمة لهم.	31
					يكون الموظفون في مفتشية العمل على أتم الاستعداد لتقديم الخدمة.	32
					تقوم مفتشية العمل بالرد على طلبات المرتفقين وانشغالاتهم دون تمييز	33
					يستجيب موظفي مفتشية العمل لاحتياجات المرتفقين مهما كانت انشغالاتهم.	34
					تهتم مفتشية العمل بشكاوي واستفسارات المرتفقين.	35
					تتميز مفتشية العمل بالأمان والسرية والخصوصية في العمل .	36
					يتسم سلوك الموظفين بالأدب وحسن المعاملة مع المرتفقين.	37
					تملك مفتشية العمل على جميع التجهيزات اللازمة لحماية حقوق المرتفقين.	38

					39	تولي مفتشية العمل اهتماما بالغاً في التعامل مع المرتفقين وبكل لطف وحسن.
					40	يتفهم الموظفون احتياجات المرتفقين ويسارعون بتلبيتها وتحقيقها.
					41	يهتم موظفي مفتشية العمل دائماً بالملاحظات والاقتراحات التي يبديها المرتفقين من أجل إدخال تحسينات على الخدمات المقدمة.
					42	يتعاطف موظفي مفتشية العمل مع المرتفقين واعطائهم الأولوية والإصغاء إلى انشغالاتهم والعمل على توجيههم وارشادهم وحل مشاكلهم.

أية إضافات أو اقتراحات أو آراء أخرى تودون ذكرها:

.....

.....

نشكركم على تخصيص جزء من وقتكم للإجابة و تعاونكم معنا.

جداول تكرار البيانات العامة حسب Spss

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	13	46.4	46.4	46.4
	أنثى	15	53.6	53.6	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30	3	10.7	10.7	10.7
	من 30-39	13	46.4	46.4	57.1
	من 40-49	10	35.7	35.7	92.9
	أكبر من 50	2	7.1	7.1	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

الموهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تكوين مهني	8	28.6	28.6	28.6
	جامعي	20	71.4	71.4	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اداري	22	78.6	78.6	78.6
	تقني	6	21.4	21.4	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5	1	3.6	3.6	3.6
	5-10	7	25.0	25.0	28.6
	10-20	18	64.3	64.3	92.9
	أكثر من 20 سنة	2	7.1	7.1	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

معاملات ثبات متغيرات الدراسة

المحور الأول: رقمنة الإدارة العمومية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.771	23

المحور الثاني: الخدمة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.913	19

الثبات العام للاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.887	42

نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر رقمنة الإدارات العمومية على الخدمة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.470 ^a	.221	.191	.50329

a. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2.213	.607		3.643	.001
	.553	.204	.470	2.716	.012

a. Variable dépendante : Y

نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر البرمجيات على الخدمة

Variables introduites/éliminées^a

a. Variable dépendante : $خ = بع = غ$

a. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.359 ^a	.129	.096	.51961

a. Prédicteurs : (Constante), $ب$

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1.040	1	1.040	3.853	.060 ^b
Résidus	7.020	26	.270		
Total	8.060	27			

a. Variable dépendante : $خ = بع = غ$

b. Prédicteurs : (Constante), $ب$

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2.835	.515		5.509	.000
$ب$.306	.156	.359	1.963	.060

a. Variable dépendante : $خ = بع = غ$

نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر القوى البشرية على الخدمة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	بش ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : $خ = بع = غ$

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.365 ^a	.133	.100	.51847

a. Prédicteurs : (Constante), بش

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1.071	1	1.071	3.985	.056 ^b
Résidus	6.989	26	.269		
Total	8.060	27			

a. Variable dépendante : $خ = بع = غ$

b. Prédicteurs : (Constante), بش

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	3.103	.376		8.256	.000
بش	.278	.139	.365	1.996	.056

a. Variable dépendante : $خ = بع = غ$

نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر عتاد الحاسوب على الخدمة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	ع ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : $خ = بع = غ$

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.086 ^a	.007	-.031-	.55474

a. Prédicteurs : (Constante), ع

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	.059	1	.059	.192	.665 ^b
Résidus	8.001	26	.308		
Total	8.060	27			

a. Variable dépendante : $\chi = \beta \varepsilon$

b. Prédicteurs : (Constante), ε

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	3.692	.325		11.361	.000
ε	.054	.123	.086	.438	.665

a. Variable dépendante : $\chi = \beta \varepsilon$

نتائج اختبار القدرة التفسيرية لأثر الشبكات على الخدمة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	شب ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : $\chi = \beta \varepsilon$

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.278 ^a	.078	.042	.53476

a. Prédicteurs : (Constante), شب

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	.625	1	.625	2.186	.151 ^b
Résidus	7.435	26	.286		
Total	8.060	27			

a. Variable dépendante : $\chi = \beta \varepsilon$

b. Prédicteurs : (Constante), شب

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	3.312	.363		9.133	.000
شِب	.188	.127	.278	1.478	.151

ا. Variable dépendante : ع = خ

عتاد الاعلام الالي المصادق عليه من طرف اللجنة القطاعية للصفقات العمومية (رقم الصفقة 2024/002) قصد رقمته مصالح مفتشية العمل .

حصة المفتشية الولائية للعمل بولاية الاغواط : 08 حاسوب 05 طابعة الة ناسخ (حجم كبير) 01

DETAIL QUANTITATIF ET ESTIMATIF

N°	Désignation	Qte	Prix unitaire	Montant Total
01	Micro-ordinateurs de bureau i5 7 ^{ème} GEN	650		
02	Micro-ordinateurs de bureau i5 8 ^{ème} GEN	100		
03	Micro-ordinateurs portable	20		
04	Imprimante laser noir et blanc sans wifi	450		
05	Imprimante laser noir et blanc avec wifi	100		
06	Imprimante multifonction en couleur	20		
07	Imprimante matricielle	20		
08	Imprimante multifonction laser réseau	95		
09	Onduleur	750		
10	Scanneur professionnel	12		
11	Data show	10		
Montant Total H.T				
Montant T.V.A 19%				
Montant Total T.T.C				

Arrêté le présent détail estimatif à
(En chiffres et en lettre)

Alger le