



جامعة عمارة لثجوج الأغواط  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



## العنوان

### الرقمنة ودورها في التسيير الحضري

﴿دراسة ميدانية بديوان الترقية والتسيير العقاري بالأغواط﴾

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في تخصص علم الاجتماع الحضري

تحت إشراف دكتور :

من إعداد الطالبتين:

- حجاج أحمد

- سائحي فاطنة

- بورنان فطيمة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
مريسا	استاذ دكتور	شتيح عبد القادر
مناقشا	استاذ دكتور	النوعي عطاء الله
مشرفاً ومناقشا	استاذ دكتور	حجاج أحمد

الموسم الجامعي 2024/2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Ministère de l'enseignement supérieur et de la  
recherche scientifique  
Université Amar Thellji Laghouat  
Faculté des sciences sociales  
Département de sociologie et démographie  
Comité scientifique



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثلجي الأغواط  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا  
اللجنة العلمية

تعلمت

أنا الطالب (ة) الممضي (ة) أسفله :

الطالب (ة): .....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم :.....الصادرة بتاريخ

:..... عن دائرة ..... ولاية.....

رقم التسجيل :.....

التخصص:.....

عنوان متكرة نهاية الدراسة :

أصرح بشرفي أنني قمت بانجاز متكرة نهاية الدراسة المذكور عنوانها أعلاه  
بجهدى الشخصى وفقا للمنهجية المتعارف عليها فى البحث العلمى وبذلك أتحملى  
المسؤولية كاملة عن أى مخالفة لقواعد الأمانة العلمية وحقوق الملكية الفكرية وما  
يترتب عن ذلك من متابعة بما فيها الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلى  
للجامعة وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الاغواط فى :.....

توقيع الطالب (ة):

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Ministère de l'enseignement supérieur et de la  
recherche scientifique  
Université Amar Thellij Laghouat  
Faculté des sciences sociales  
Département de sociologie et démographie  
Comité scientifique



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثلجي الأغواط  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا  
اللجنة العلمية

تعهد

أنا الطالب (ة) الممضي (ة) أسفله :

الطالب (ة) : .....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم :.....الصادرة بتاريخ

:..... عن دائرة :.....ولاية.....

رقم التسجيل : .....

التخصص : .....

عنوان مذكرة نهاية الدراسة :

أصرح بشرفي أنني قمت بانجاز مذكرة نهاية الدراسة المذكور عنوانها أعلاه  
بجهدي الشخصي وفقا للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي وبنذك أتحمّل  
المسؤولية كاملة عن أي مخالفة لقواعد الأمانة العلمية وحقوق الملكية الفكرية وما  
يترتب عن ذلك من متابعة بما فيها الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلي  
للجامعة وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الاغواط في : .....

توقيع الطالب (ة) :

## شكر و تقدير

الحمد لله حمد كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه ، و الصلاة والسلام على  
أشرف مخلوق

أناره الله بنوره و أصطفاه

قال الرسول صلى الله عليه وسلم :

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدى إليكم معروفا فكافئوه  
فإن لن تستطيعوا فادعوه له "

أتقدم بخالص الشكر و التقدير للأستاذ الدكتور المشرف : "حجاج  
احمد "

على إرشاداته و توجيهاته لنا التي كانت منار للخطواتنا العلمية  
، كما أتقدم بجزيل الشكر و العطاء إلى كل يد رافقتنا في هذا العمل  
سواء من قريب أو من بعيد و الشكر موصول كذلك إلى أوليائنا الذين  
سهروا على



# اهداء

أهدي هذا العمل المتواضع:

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وهدانا إلى هذا العمل وأكرمنا بالتقوى .

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين

وبصفة خاصة امي حفظها الله أطال الله بعمرهما

الإخواني وأختي اطال عمرها وحفظها الله وراعها كل باسمه

إلى الجد والجنتين حفظهم الله وكل العائلة الكريمة

إلى كل من علمني حرفا .

إلى كل اساتذتي علم الاجتماع كل الأحباب والأصدقاء إلى كل محب للعلم

أهدي هذا العمل .

إلى كل من بذاكراتي ولم تسعه مذكرتي .

بورنان فطيمة

# اهداء

## اهدئي هذا العمل المتواضع:

\_ لمن كان سببا في وجودي أمي وأبي رحمهما  
الرحمان اللذان كان عوننا وسندا لي ، وكان لدعائهما المبارك  
اعظم الأثر في تفسير سفينة البحث حتى ترسو على هذه الصورة  
\_ وإلى سندي ومن شجعني وخط معي خطواتي ويسر لي الصعاب  
حتى أكمل دراستي زوجي الغالي " علي "  
واولادي : شهاب الدين .اماني سلاف .محمد ضياء  
\_ وإلى أخواتي : صوفيه .كريمه سمية.  
إلى استاذي الفاضل : حجاج أحمد والدكتور شتيح عبد القادر  
\_ إلى اساتذتي وأهل الفضل علي الذين غمروني بالحب والتقدير  
والنصيحة والتوجيه والارشاد  
ولكل من اعطاني يد العون من قريب او بعيد وساعدني في  
انجاز هذه المذكرة .  
إلى كل هؤلاء اهديهم هذا العمل المتواضع ، سائلة العلي القدير  
ان ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه

سايحي فاطنة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	إهداء
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
أ - ب	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>	
<b>3</b>	<b>تمهيد</b>
4	1- إشكالية الدراسة
5	2- فرضيات الدراسة
5	3- أسباب اختيار الموضوع
7	4- أهداف الدراسة
7	5- أهمية الدراسة
8	6- المفاهيم الأساسية
11	7- الدراسات السابقة
14	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الرقمنة</b>	
<b>16</b>	<b>تمهيد</b>
17	1- نشأة الرقمنة
18	2- مفهوم الرقمنة
20	3- أهمية الرقمنة
21	4- أهداف الرقمنة
22	5- خصائص الرقمنة
23	6- أشكال الرقمنة

## فهرس المحتويات

25	7- الإدارة الرقمية المفهوم والنشأة
29	8- خصائص ووظائف الإدارة الرقمية
31	9- مبررات ومعوقات الإدارة الرقمية
38	10- خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث : التسيير الحضري</b>	
40	<b>تمهيد</b>
41	1- نشأة التسيير الحضري
43	2- مفهوم التسيير الحضري
43	3- اهمية التسيير الحضري
43	4- اهمية المدن في التسيير الحضري
44	5- مقومات التسيير الحضري واهدافه
46	6- انماط التسيير الحضري
47	7- دور التسيير الحضري في التنمية
49	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع : الإجراءات الميدانية للدراسة</b>	
51	<b>تمهيد</b>
52	1- مجال الدراسة
54	2- منهج الدراسة.
55	3- أدوات الدراسة
55	3- العينة وطرق اختيارها
61	خلاصة الفصل
<b>الفصل الخامس : مناقشة وتفسير نتائج الدراسة</b>	
63	<b>تمهيد</b>

## فهرس المحتويات

57	1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
58	2- مناقشة الفرضية الأولى.
59	3- مناقشة الفرضية الثانية.
60	4- الاستنتاج العام
66	خاتمة الدراسة

## فهرس المحتويات

### فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	56
2	يوضح توزيع المبحوثين حسب السن	57
3	يوضح توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي.	58
4	يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	59
5	يوضح علاقة الجنس بالتكوين المتخصص في الرقمنة	64
6	يوضح مدى حصول جميع الموظفين بالديوان على التكوين في مجال الرقمنة	65
7	يوضح علاقة المؤهل العلمي باختيار الرسكلة في مجال الرقمنة	67
8	يوضح علاقة الخبرة المهنية وفائدة معلومات الرسكلة في الجانب الميداني	68
09	يوضح التكوين المتخصص في الرقمنة وعلاقته بتحسين مردود العمل	70
10	يوضح مدى تحقيق الرقمنة الرضا الوظيفي والتحفيز على العمل	71
11	يوضح علاقة الجنس بالرقمنة وتقليص المدّة في انجاز العمل.	72
12	يوضح مدى تخفيف الرقمنة للجهد البدني للموظفين	73

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
55	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	01
56	يوضح توزيع المبحوثين حسب السن	02
56	يوضح توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي.	03
58	يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	04
71	يوضح علاقة الجنس بالتكوين المتخصص في الرقمنة	05

## فهرس المحتويات

---

مقدمة

مقدمة:

شهد مجال التكنولوجيا الحديثة خلال الربع الأخير من القرن العشرين تطورات سريعة وتأثيرات وتغيرات مباشرة على نمط الحياة الأساسية، والتي تحول هذا العالم الواسع إلى قرية صغيرة، جاءت الانترنت لتكون في قمة هذه التطورات، حيث تعتمد العديد من الدول في الوقت الحاضر إلى مواكبة التقدم على الصعيد العالمي، وذلك لمواجهة الكثير من التحديات التي فرضها الواقع وتغيرات العصر كما أنه من المتعارف عليه أنّ القطاع العام في حاجة ماسة إلى عمليات التحسين المستمرة في مجال تقديم الخدمات والسعي لتحقيق التقدم في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات بما فيها تكنولوجيا المعلومات، ومنه فإن الاهتمام بالرقمنة والإدارة الإلكترونية في العصر الحالي أصبح أحد أبرز أهداف الدول لدى قامت بالعديد من الجهود من أجل تجسيدها لمواكبة العصر وتحقيق النجاح في شتى القطاعات المختلفة.

والرقمنة هي عملية تبديل الهاردوير الإلكتروني والإشارات التماثلية بهاردوير الإلكتروني وإشارات رقمية، وتمثيل الصور والملفات الغير رقمية مسبقاً (بعد إدخالها في نظام رقمي) باستخدام مجموعة متقطعة مكونة من نقاط منفصلة حين معالجتها.

وتعني أيضا التحول في الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الإلكترونية، هذا التحول يستدعي التعرف على كل الطرق والأساليب القائمة واختيار ما يتناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول. والتحول إلى الرقمية ليس صيحة تموت بمرور الزمن، بل أصبح أمراً ضرورياً لحل كثير من المشكلات المعاصرة من أهمها القضاء على الروتين الحكومي وتعقد الإجراءات في ظل التوجه إلى الحكومات الإلكترونية وبخاصة الوظائف المدعومة بشبكات الحواسيب، وكذلك القضاء على مشاكل التكس وصعوبة الاسترجاع.

ولهذا جاءت هذه الدراسة لتتعمق بأحد أبرز المواضيع لا سيما في الآونة الأخيرة حيث سنشرع من خلال هذا الموضوع إلى معرفة الرقمنة ودورها في التسيير الحضري، ولهذا الغرض قسمنا بحثنا إلى أربعة فصول رئيسية كما يلي:

**الفصل الأول:** وتضمن البناء المنهجي للدراسة، وهذا من خلال تحديد الإشكالية وفرضياتها أهمية وأهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، وفي الأخير تمت الإشارة إلى الدراسات السابقة.

**أما الفصل الثاني:** فقد خصص للرقمنة

**الفصل الثالث :** فقد خصص للتسيير الحضري.

أما الجانب الميداني فقد شمل كل **الفصل الرابع :** والذي تضمن الاجراءات المنهجية وتناول مجالات الدراسة، وكذا المنهج المتبع في هذه الدراسة ووصف عينة الدراسة وانتقاءها امبريقيا ثم التطرق الى الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات.

**والفصل الخامس :** ثم فيه عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة المتوقعة.

وانتهى البحث بخاتمة ومراجع البحث وملاحق البحث

# الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

**تمهيد:**

إن وصول البحث إلى معرفة حقيقة للظواهر يجب التقصي عن جميع الحقائق المحيطة بها، والتي من خلالها يستطيع الباحث الوصول الى نتائج دقيقة وواضحة، وذلك بالاستعانة بأدوات البحث العلمي والتي تعتبر مفتاح الدخول والتعمق في الظاهرة ومعرفتها جيدا، لذلك سوف نتطرق في هذا الفصل إلى أساسيات البحث العلمي التي تسير وفقها الدراسة، والتي تتمثل في الاشكالية، أسباب اختيار الموضوع أهميته وأهداف الدراسة وتحديد مفاهيمها وبعض الدراسات السابقة.

## 1. الإشكالية:

يؤدي التقدم التكنولوجي والتطبيق الملحوظ للتكنولوجيا في عمل المنظمات والشركات والمؤسسات بلا شك إلى رفع قدرة أدائها، وتحسين جودتها من حيث نوعية الخدمة التي تقدمها، هذا وتسعى العديد من الدول في الوقت الحاضر إلى مواكبة التقدم على الصعيد العالمي، وذلك لمواجهة الكثير من التحديات التي فرضها الواقع وتغيرات العصر كما أنه من المتعارف عليه أن القطاع العام أدرك مدى الحاجة الماسة إلى عمليات التحسين المستمرة في مجال تقديم الخدمات، والسعي الدؤوب لتحقيق التقدم في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة، ما يتعلق بتكنولوجية المعلومات خصوصاً.

حيث عرفت الجزائر في الحقبة الأخيرة تحولا عميقا في منظومة التسيير الرقمي، فرضه عولمة التقنية والتطور المطرد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، هذه الأخيرة ساهمت في استحداث فضاء عصري يقوم على الأداء الرقمي في شتى الميادين. فالتقنيات الحديثة عملت على التغيير الجذري لنموذج التسيير الحضري في الدولة بشكل شامل لجميع مرافقها وهيئاتها ومؤسساتها ولنمط تقديم الخدمة العمومية بجميع أنماطها، فلم تعد فعالية التسيير الحضري تقاس وفقا لمعايير مادية، وإنما أصبحت تقدر بمدى نجاعة تبادل المعلومات وقدرة شبكات البنى الأساسية للتكنولوجيا على تلبية المصالح العامة واستيعاب جميع المتغيرات والمستجدات الراهنة التي تعرفها الخدمة العمومية للتسيير الحضري، والتكيف مع الظروف الطارئة التي تعترض سبيلها.

هذا وتشهد مديرية التسيير العقاري بالأغواط تحولا بارزا في مسارها الرقمي لاسيما في الآونة الأخيرة، حيث شهدت تناميا متزايدا في استخداماتها الرقمية لتسيير العقار الحضري الذي يضم جميع الأملاك الثابتة والتي لا يمكن نقلها بدون تلف والواقعة ضمن إطار معين ويسمى المدينة، لكونها طابع حضري من حيث عدد السكان ويتميز هذا الطابع الحضري بوجود أغلب المرافق العمومية به، بالإضافة إلى تمييزه إلى صنفين من حيث الإدارة، إدارة مركزية وأخرى محلية تسييره هذه الأخيرة أي الإدارة المحلية تملك مجموعة من الأموال والأملاك العقارية التي تشكل ذمتها المالية، لهذا استحدثت قانون التوجيه العقاري هيئة مستقلة تقوم بتسيير هذه الممتلكات

وتسمى الوكالة الولائية للتنظيم والتسيير العقاري الحضري وتنظيم السوق العقارية، ونظرا لأهميته البارزة تظهر الضرورة اللازمة لاستحداث القطاع من الناحية التكنولوجية ودخوله مسار الرقمنة من أجل التسيير الحسن ولتقديم خدمة نوعية تواكب التغيرات الراهنة في المجتمع، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال التساؤل التالي:

– للرقمنة دور في التسيير الحضري بديوان التسيير العقاري بولاية الأغواط؟

### 1. التساؤلات الفرعية:

– كيف يساهم تكوين الموظفين في مجال الرقمنة القدرة على التسيير الحضري بديوان الترقية والتسيير الحضري؟

– كيف تساهم الرقمنة في تقديم خدمة مميزة في العمل بديوان الترقية والتسيير الحضري؟

### 2. الفرضيات:

#### 2-1- الفرضية العامة:

– للرقمنة دور في التسيير الحضري بديوان التسيير العقاري بولاية الأغواط

#### 2-2- الفرضيات الفرعية:

– يساهم تكوين الموظفين في مجال الرقمنة القدرة على التسيير الحضري بديوان الترقية والتسيير الحضري.

– تساهم الرقمنة في تقديم خدمة مميزة في العمل بديوان الترقية والتسيير الحضري.

### 3. أسباب اختيار الموضوع:

إنّ لكل بحث علمي مهما كانت صفته معايير يتم الاستناد عليها، فهي تساعده في تأسيس مشروعه العلمي واختيار مشكله بحثه وفق مراحل متتابعة ومتسلسلة علميا ومنهجيا تمكنه من الوصول الى نتائج جيدة، يمكن الاستفادة منها، لذلك فان اختيار موضوع البحث لا يأتي بمحض

الصدفة إنما يتأسس ضمن مشروع فكري له دافع ذاتي وعلمي، ومن جملة الأسباب والدوافع في موضوعنا هذا كانت على شقين أحدهما ذاتي والآخر موضوعي ويأتي ذلك في:

#### أولاً: الذاتية

- الاهتمام الشخصي بدور الرقمنة في التسيير الحضري باعتباره موضوع عصر السرعة والمعلوماتية الذي يهتم به الفرد والمجتمع وكذلك تقديم نظرة عامة عن الرقمنة بمديرية ديوان التسيير العقاري.
- الرغبة في اكتشاف مدى فاعلية الرقمنة في تحسين جودة العمل.
- توافق التخصص العلمي في المجال الحضري وطبيعة الموضوع خاصة بديوان التسيير العقاري.

#### ثانياً: الموضوعية

- معرفة أهمية الرقمنة في التسيير الحضري بديوان التسيير العقاري لمدينة الأغواط.
- إن الاهتمام المتزايد بهذا الموضوع خاصة في السنوات الأخيرة جعل العديد من المؤسسات العمومية تسعى لتحسين هذا المطلب وأصبح موضوع الرقمنة كقيمة عملية على المستوى الأكاديمي، وتطوره المستمر يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة موضوعه.
- الحاجة إلى دراسات علمية لمعالجة موضوع التسيير الحضري للمدن الجزائرية خاصة الأغواط.
- مواكبة التغيرات التكنولوجية وما أحدثته الرقمنة من تغيير جذري في التسيير لا سيما في المؤسسات العمومية.
- قابلية الدراسة للنزول إلى الميدان واختبار الفرضيات والتحقق من النتائج.
- ندرة الدراسات في هذا المجال خاصة في علم الاجتماع الحضري.

- تزويد واثراء المكتبة بموضوع دراستنا وفتح دراسات مستقبلية لما بعده خاصة في مجال الرقمنة.

#### 4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة كونها تتناول موضوعا هاما في التسيير الحضري خاصة أنّ التسيير يعد من المواضيع المهمة التي تحتاجها المؤسسة عموما، وبما أنّ التغيرات التكنولوجية أحدثت فارقا كبيرا في مجال التسيير تعد الرقمنة إحدى المخرجات التكنولوجية التي لقيت رواجاً وقبولاً بالتالي تساهم الدولة في تجنيد أفراد المؤسسات العمومية وإدماجهم في مخططات الدولة أو سياسات مؤسساتها وتكمن الأهمية في النقاط التالية:

- يعد موضوع الرقمنة من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة بسبب التطور التكنولوجي الذي شهده العالم.
- حاجة مؤسسات الدولة وخاصة ديوان الترقية والتسيير العقاري للرقمنة من أجل التسيير الحضري وسهولة الخدمة ونوعيتها.
- الانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الحديث الذي يسهل عملية تقديم الخدمة للمواطن دون بذل جهد يضاف إلى ذلك التعرف على مدى تطبيق ديوان الترقية للرقمنة وذلك من خلال الجانب الميداني لدراستنا.
- تكمن أهمية دراسة موضوع التسيير الحضري في القيمة التي يكتسيها التسيير كأسلوب وآليات لتحقيق التنمية العمرانية.

#### 5. أهداف الدراسة:

من المعلوم أنّ قيمة بحث علمي ترتبط كليا بقيمة الأهداف التي يصبو إليها ويطمح لتحقيقها الباحث، فأى بحث علمي لا يخلو من مجموعة أهداف يضعها الباحث مهما كانت

توجهاته حيث إنّ تحديد الهدف المرجو من الدراسة هو في حد ذاته معرفة مسار البحث العلمي، لذلك أي دراسة لها أهدافها وتتمثل أهداف دراستنا هذه في:

- معرفة دور الرقمنة في التسيير الحضري بديوان التسيير العقاري لمدينة الأغواط.
- الكشف عن مدى فاعلية الرقمنة وأساليبها بالديوان.
- معرفة أنماط التسيير الحضري ودوره في التنمية العمرانية.
- معرفة الأهداف التي حققتها المديرية من قطاع الرقمنة خاصة في التسيير الحضري.
- إضفاء نتائج علمية من خلال الدراسة الميدانية تكشف مدى تحقق الرقمنة من الأهداف المرجوة في التسيير الحضري

#### 6. تحديد مفاهيم الدراسة:

لا تخلوا دراسة علمية دون مفاهيم ومصطلحات من أجل الوصول إلى مبتغى البحث وعلى ذلك نتطرق إلى تحديد المفاهيم لغويا واصطلاحيا واجرائيا.

#### 1) مفهوم الدور:

لغة: جمع أدوار، عاود الشيء، إلى ما كان عليه، وهو من الشيء المدار بعضه فوق بعضه الآخر وكذا هو علم الأدوار.<sup>1</sup>

#### اصطلاحا:

الدور سلوك متوقع يرتبط بوضع اجتماعي معين، وللدور معنى الستاتيكي وآخر معياري، الأول يقصد به ذلك المعنى الذي يرتبط به مثال ذلك أن يرتبط دور معين بجنس معين باعتبار أن

<sup>1</sup> جبران مسعود، " الرائد المعجم اللغوي الأحدث والأسهل، دار العلم للملايين، بيروت، ط 8، 2001، ص 581.

ذلك أمر بديهي والدور المقابل، ويتم تحديد هذا المعنى طبقاً لما يعتقد أنه هو الوضع الصحيح الذي يجب أن يتبع<sup>1</sup>،

وعرف على أنه: "الجانب الديناميكي لمركز الفرد أو وضعه أو مكانته في الجماعة وهو وظيفة الفرد في الجماعة أو الدور الذي يلعبه الفرد في جماعته، أو موقف اجتماعي"<sup>2</sup>.

### إجرائياً:

نقصد بالدور في دراستنا الوظيفة التي تؤديها الرقمنة في التسيير الحضري بديوان التسيير العقاري من خلال الجهود التي تقدمها وذلك بالنهوض بواقع التنمية العمرانية من خلال الاستغلال الجيد للرقمنة، خاصة وأنّ هذا الدور يعد من واجباتها الأساسية بناءً على توقعنا بأن قيامها بهذا الدور من شأنه أن يؤثر إيجاباً في التقرب من المواطنين عن طرق التسيير والمساهمة في تقديم خدمة نوعية.

## (2) مفهوم الرقمنة:

### اصطلاحاً

يعرف سعيد يقطين الرقمنة بأنها "عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي) إلى النمط الرقمي، وبذلك كتصبح الصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفراً إلى أرقام لأنّ هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أياً كان نوعها بأن تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية"<sup>3</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم مذكور وآخرون، " معجم العلوم الاجتماعية"، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، د.ط، 1975، ص 267.

<sup>2</sup> محي الدين مختار، محاضرات علم النفس الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د.ط، 1981، ص 201.

<sup>3</sup> سعيد يقطين، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الأبداع التفاعلي، بيروت، المركز الثقافي، العربي، 2005، ص 21.

وتشتير (شارلوت بيرسي) إلى الرقمنة على أنها: "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي"<sup>1</sup>

بمعنى آخر أن الرقمنة هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني.<sup>2</sup>

### اجرائيا:

هي عملية تحويل مصادر المعلومات والوثائق مهما كان نوعها من الشكل الورقي إلى شكل رقمي بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي ويقوم بها موظفي ديوان التسيير العقاري بواسطة أجهزة الإعلام الآلي المخصصة لاستخراج الوثائق أو تسجيل معلومات، وتقاس بواسطة الاستبيان المعد لذلك.

### (3) مفهوم التسيير الحضري:

#### اصطلاحا:

يعرف على أنه: "مجموعة من الاستراتيجيات التي تتبعها مراكز اتخاذ القرارات لتنمية وتوجيه وضبط نمو وتوسيع البيئات الحضرية، بحيث يتاح للأنشطة والخدمات أفضل توزيع جغرافي، وللسكان أكبر الفوائد من هذه الأنشطة الحضرية، ويتم من خلال دراسة جميع أنواع الموارد والإمكانات المتوفرة في الدولة أو الإقليم أو المدينة أو القرية أو المؤسسة، ومن ثم إمكانية

<sup>1</sup> أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الامام زايد بن سعود السالمية العدد 04، 2009، ص 11.

<sup>2</sup> نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2013، ص 20.

توجيه هذا التطور<sup>1</sup> ويعرف التسيير الحضري أيضاً بأنه: "وسيلة تأطر آلية تعميم معتمدة وطريقة التخطيط معدة داخل مجال محدود ومركب".<sup>2</sup>

اجرائيا:

ونقصد بالتسيير الحضري في دراستنا الوسائل والاستراتيجيات التي تنتهجها ديوان التسيير العقاري لضبط النمو والتوسع العمراني وإعادة التهيئة، وذلك بالاستناد على الموارد المادية والبشرية المتوفرة، لضمان التسيير الجيد الذي يساهم في تحقيق النمو العمراني الحضري.

### 7. الدراسات السابقة:

تشير الدراسات السابقة إلى ذلك التراث النظري العلمي الذي يساعد الباحث في التقصي في خلفيات دراسته وإبراز التصور الفكري ومقارنته نظريا والنظر في أوجه الاستفادة وتحديدها وكذا أوجه الاختلاف، ومن أهم الدراسات المستتبطة في موضوع دراستنا كالتالي:

**(1) الدراسة الأولى:** دراسة سهيلة بوخميس بعنوان: "دور الرقمنة في تكريس جودة الخدمات العمومية العمرانية، حيث انطلقت الباحثة من تساؤل مفاده إلى أي مدى يمكن للرقمنة أن تركز جودة الخدمات العمومية العمرانية؟

وتساؤلاتها الفرعية:

- فيما تتجلى مظاهر الرقمنة العمرانية في الجزائر؟
- هل تحظى الوثائق والمعلومات الالكترونية بالحماية؟
- ماهي التحديات التي تواجه الرقمنة في قطاع العمران بالجزائر؟

<sup>1</sup>فتيحة الطويل، السياسة الحضرية والمشكلات الحضرية، رسالة ماجستير، تخصص علم الاجتماع الحضري، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2005، ص 40.

<sup>2</sup>بلاش لمياء، التسيير الحضري للمدينة في إطار القانون، مذكرة ماستر، تخصص قانون اداري، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، 2020، ص 02.

وهدفت الدراسة إلى: الكشف عن الرقمنة ودورها في تكريس جودة الخدمة العمرانية لتحقيق التنمية المستدامة ولمواكبة التغيرات التكنولوجية والسيرورة العلمية في المجال الرقمي.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لرصد الظاهرة ومتابعتها من تنوع أبعادها.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن: الرقمنة لا بد أن تخضع لحملة تحسيسية توعوية تولى بأهميتها في المجال العمراني وتحقيقها للتنمية الشاملة، كذلك اخضاعها للحماية والمراقبة القانونية لتفادي القرصنة الالكترونية، عدم توفر قاعدة بيانات جيدة تسهل الاستخدام الرقمي.

**(2) الدراسة الثانية:** دراسة رقيق حسين بعنوان: "التسيير الحضري وأثره على التنمية العمرانية (دراسة حالة مديرية السكن المسيلة)" وانطلق الباحث من إشكالية مفادها كيف ينعكس التسيير الحضري على التنمية العمرانية؟

أما التساؤلات الفرعية:

- من هم الفاعلون الحضريون؟ ماهي أدوارهم؟ ما مدى مساهمتهم في عملية التسيير؟
- ما هو محل التنمية من توجيهات أدوات التهيئة العمرانية؟

وهدفت الدراسة إلى: إبراز دور التسيير الحضري (آليات وفاعلون) في الرفع من مستويات التنمية العمرانية في المدينة، كما تهدف إلى التعرف على السياسات التسييرية لتي تساهم في التنمية العمرانية.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الملاحظة والاستبيان كأداة لجمع المعلومات كذلك المقابلات الميدانية.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- نقص الإمكانيات في ظل توفر مصادر التمويل وغياب التسيير والكفاءات المسيرة.
- ان نجاح التنمية العمرانية لا يقاس بحجم الاستثمارات والمبالغ المرصودة بقدر التسيير الجيد.

- عدم القدرة على التسيير الحضري للفاعلين وعدم تحقيق نجاح وفاعلية للنهوض بواقع التنمية العمرانية.

## خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل لموضوع الدراسة وقمنا بالإحاطة بجميع جوانبه الممكنة من تحديد الاشكالية المراد دراستها وتسطير الهدف الذي نريد الوصول إليه وبيان أهميتها، وتحديد المفاهيم البارزة والمرتبطة بالظاهرة مع الاستعانة بعض الدراسات السابقة من أجل اكتساب الخبرة ومواصلة السير على أفكارها وتطويرها.

# الفصل الثاني

الرقمنة

**تمهيد:**

يشهد العالم تطورا علميا هائلا في مجال الأنترنت والتكنولوجيا في كافة المؤسسات والمجالات حيث أصبحت التكنولوجيا لابد منها في حياتنا اليومية، ومن بين المؤسسات التي تأثرت بهذا المؤسسة ديوان التسيير العقاري، حيث أنّ إشكالية رقمنة المؤسسة هي أحد التوجهات التحولية نحو مزامنة التطور والتقدم الحاصل، الأمر الذي جعل الكثير منها يتجه نحو تحولها رقميا وتطويرها والانفاق عليها، واتاحتها عبر شبكة الانترنت حيث تساهم في انتشار المعلومات والحفاظ عليها.

يعتبر مصطلح الرقمنة جديدا نسبيا على مجتمعنا العربي، ظهر لمواكبة التكنولوجيا الرقمية، حيث تختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه وسيتم فيما يلي التعرض لتعريف هذا المصطلح بشكل مفصل.

### 1. نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة الى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد ادخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية، والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات، وفي مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبعة في جويلية 1994.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الإنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها الى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة الى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع، ليشمل هذا المشروع اقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية، العدد 29، 2008، ص

انتقلت بعدها الى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية وأكسفورد تاست أرشيف (ومعهد) تولون (للأبحاث العلمية والمؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الانتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.

هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين أنّ هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات والمعلومات والمكتبات الإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية والتي حصل خلط فيما بينها، ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني، إضافة الى الأشكال المختلفة والإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل الكرتوني وتتطلب جهاز الكرتوني لتصبح مقروءة، لأن عبارة إلكترونية تشير إلى كيفية عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها، وعليه فإن المكتبة الإلكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت أجهزة إلكترونية والتي توجد في المكتبة الرقمية، فالمكتبة الإلكترونية<sup>1</sup>

## 2. مفهوم الرقمنة:

من خلال تتبع مصطلح الرقمنة "Digitization" ومراجعته في معجم أكسفورد الذي استخدم مصطلحات **Digitise, Digitize, Digitalize** كمقابل للفعل (رقمن) المشتق من مصطلح رقمي **Digit**، وعرفه بأنه: "تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب"، أما الأسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي **Digitization, Digitalization, Digitizer,**<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أحمد الكبيسي، مرجع سابق، ص 08.

<sup>2</sup> طه عشري، نجلاء عبد الفتاح. المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع، دار وفاء لندنيا للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2014، ص 86.

وبالرغم من أنّ الاختلاف بين هذه المصطلحات تمثل في الشق الثاني فقط، بينما ثبت المقطع الأول وهو "Digit" منها إلا أن ذلك من الممكن أن يعمل على تشتت النتائج الخاصة بموضوع الرقمنة بين هذه المصطلحات المختلفة.

إنّ تعدد مصطلحات الرقمنة يعود أساساً إلى حداثة عهد المصطلح وعدم تقنينه دولياً ويمكن التغلب على هذا بتقنين مصطلح واحد للاستخدام المستقبلي مع ترك المصطلحات الأخرى المستخدمة حالياً حتى تذوي مع الوقت وتصبح غير متداولة، حيث إنّ عدم توحيد المصطلح قد يؤدي إلى فقد الكثير من المحتوى المرتبط به عند إجراء عملية البحث، كنتيجة طبيعية لعدم الإلمام بكافة المصطلحات الأخرى المشتقة منه، و/أو المختلفة معه في حروف الهجاء.

عرف تيلور (Taylor) الرقمنة بأنّها: "تمثل الفرق بين البتات "Bits" وهي كل ما ليس له لون، أو حجم، أو وزن ويستطيع السفر في سرعة الضوء ويعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات "Atoms" التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العملية هي نظام إلكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها".<sup>1</sup>

وتعرف الرقمنة على أنّها: تحويل الرموز التماثلية إلى بيانات حاسوبية، حي تكون ملفات الفيديو والصوت على مجموعات من التجهيزات والتقنيات مثل الماسحات الضوئية.<sup>2</sup>

الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة شكل ملفات رقمية بصيغ مختلفة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عيسى صالح محمد عماد، المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2006، ص 219.

<sup>2</sup> نبيل عكنوش، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها (مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً)، رسالة دكتوراه علم المكتبات والمعلومات، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2011 م، ص 148.

<sup>3</sup> عيسى صالح محمد عماد، مرجع سابق، ص 220.

كما تعرف الرقمنة على أنها: أوعية تقليدية يتم تحويلها إلى شكل إلكتروني باستخدام الحاسب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الرقمي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب.<sup>1</sup>

### 3. أهمية الرقمنة:

للرقمنة أهمية كبيرة في التحولات المختلفة التي شهدتها مختلف المجالات المتعددة، نذكر

منها:

- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها
- القدرة على الطباعة للمعلومات م ها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة بالألوان أي أيضا.
- نقص التكاليف للحصول على المعلومات.
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى: الصوت، الصورة، الفيديو.
- حماية المجموعات الأصلية والنادرة.
- التشارك في المصادر المجموعات.
- الاطلاع على 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.

<sup>1</sup> بن علة فتحة بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات (دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم، مذكرة ماستر تخصص علم المكتبات والمعلومات، جامعة مستغانم، 2018 / 2019، ص 38.

كل هذا لأنها تتميز عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بتقليص الوقت والمكان، واقتسام المهام الفكرية مع الآلة، تكوين شبكات الاتصال، التفاعلية، اللاتزامنية، اللامركزية، قابلية التوصيل، قابلية التحرك والحركية، اللاجماهيرية، الشبوع والانتشار، العالمية.

#### 4. أهداف الرقمنة:

وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

**الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

**التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط واحد يمكن تخزين آلاف الصفحات فما بال بقرص رقمي **DVD** إذن الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

**الاقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكات الأنترنت سمحت للرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مآت الأشخاص في نفس الوقت.

**سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أنه عندما نحول المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل رقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من دقائق.

**الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزة أو إتاحتها على الشبكة ولا يقصد بالربح هنا الإتجار بقدر ما هو الحصول على عائد ماد مغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

كما أنّ الرقمنة تسعى وتهدف إلى تحسين خدمات المكتبات وتطويرها بشكل يجعلها تتماشى مع المكتبات المتطورة في العالم، مع تنويع هذه الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين، بالإضافة إلى تطوير نظم المكتبات ومراكز المعلومات، دراسة محيطها للتعرف على أداء النظام

الحالي، وتقدير جدوى النظام الجديد الذي تريده المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين والباحثين المتزايدة والسرعة في إتاحتها<sup>1</sup>

### 5. خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بجملة من الخصائص التي جعلتها تتمتع بقدرة عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات يمكن اختصارها فيما يلي:

**تقليص الوقت:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

**تقليص المكان:** فالرقمنة تجعل كل الأماكن متجاورة وتمسح كل الحدود الجغرافية وتغيير لمفهوم الزمان والمكان<sup>2</sup>

**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.

**تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا والمعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.<sup>3</sup>

**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.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>بغدادى ايمان رماش سمية، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجامعية، مجلة أوراق بحثية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 01، جوان، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، ص 78.

<sup>2</sup>أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009، ص 11.

<sup>3</sup> نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، المركز العربي للنشر والتوزيع، 2013، ص 20.

التزامية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه.<sup>2</sup>

### 6. أشكال الرقمنة:

أولاً: الرقمنة في شكل صورة: **mode image** تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين، وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسال pixel وهي فيما يلي:

- أحادي 1 بايت لصورة أبيض وأسود **noire et blanc** وتم ل ببايت واحد بقيمتين أبيض وأسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهولة التطبيق على الوثائق الحديثة، وشديدة الوضوح، وصعبة في التعامل للوثائق القديمة، التي تتعرض للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.
- 8 بايت لصورة مستوى رماد: **niveau de gris** يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس آحاد بايت.
- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة: **en couleur** هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أن يختلف عن كون أن كل 1 بيكسال يقابل في الترميز ثلاثة ألوان أساسية أحمر وأخضر وأزرق، و كل لون بعدد معين من البتات، وهذا لنوع وحجم الملفات الكبيرة جدا، مقارنة بالنوعين السابقين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبير الربحاني، الاعلام الرقمي (الالكتروني)، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 52.

<sup>2</sup> نور طاهر محمد الأفرع، دور الإدارة الالكترونية 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، ص 123.

<sup>3</sup> فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004، ص 200.

ثانيا: الرقمنة في شكل نص: **mode texte** مسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعرف ال وقي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة وال ي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الأخطاء.<sup>1</sup>

ثالثا: الرقمنة في شكل اتجاهي: **mode vectoriel** ومعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وبالتحويل من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا، بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية: الدقة بالنسبة لتقنية PDF ، الحجم المضغوط PDF ملفات PDF.<sup>2</sup>

التحول الرقمي هو دمج التكنولوجيات الرقمية في جميع مجالات الأعمال، ينتج عنه تغيرات أساسية في الطريقة التي تدير بها الأعمال الادارية أو التجارية أو غيرها من الأعمال، وتستخدم الادارات هذه العملية لإعادة تشكيل أعمالها لتكون أكثر كفاءة.

رابعا: النموذج الفني **THE Technical Model**: حيث يؤخذ في الاعتبار درجات التفاعل والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على إستراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحاسبات وقاعدة البيانات والاتصالات.

خامسا: النموذج السلوكي **The Behavioral Model** وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئة عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية ومن ثم نقل أهمية اتخاذ القرارات رقميا.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حميد الطائي وبشير العلق، تسويق الخدمات مدخل وظيفي استراتيجي تطبيقي، دار اليازوردي للطباعة والنشر، الأردن، 2008، ص 34.

<sup>2</sup> فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مرجع سابق، ص 222.

<sup>3</sup> حميد الطائي وبشير العلق، تسويق الخدمات مدخل وظيفي استراتيجي تطبيقي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

سادسا: نموذج المشاركة في المعلومات Information artnership يعتمد على اشراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو الاعتماد على أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة<sup>1</sup>.

### ثانيا: ماهية الإدارة الرقمية

قبل الحديث عن الإدارة الرقمية لابد أن نتطرق لمفهوم الإدارة عموما، ثم ننتقل لضبط مفهوم الإدارة الرقمية ونشأتها

## 7. الإدارة الرقمية المفهوم والنشأة:

### 7.1 تعريف الادارة الرقمية:

لغة: كلمة إدارة مشتقة من الفعل الثلاثي "دار" ويعني قاد ووجه أو أشرف، أو راقب أو أعلن وهي مأخوذة من الكلمة اللاتينية Administraite، والتي تنقسم إلى مقطعين:

AD: والتي تقابلها بالإنجليزية To و Ministrare والتي تقابلها بالإنجليزية: Serve وبذلك فهي تشير إلى الفعل To Serve والتي تعني تقديم الخدمة للغير.<sup>2</sup>

اصطلاحا: هناك عدة تعريفات للإدارة، حيث يعرفها الدكتور علي السلمي في كتابه "الإدارة المعاصرة" على أنها: "عملية تهدف إلى تحقيق نتائج محددة باستخدام الموارد المتاحة للمنشأة بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية في ظل الظروف الموضوعية المحيطة"<sup>3</sup>.

كما تعرف أيضا على أنها فن وإنجاز المهام من خلال القوى البشرية العملية في المنظمة وتكون عمليات التخطيط، التنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 41.

<sup>2</sup> محمد الصيرفي، إدارة الأعمال الحكومية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية-مصر، 2005، ص 04.

<sup>3</sup> علي السلمي، الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة، القاهرة-مصر، (د.ت.ن)، ص 16.

<sup>4</sup> عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان-الأردن، 2008، ص 13.

كما يعرفها الدكتور ثابت "عبد الرحمن إدريس" في كتابه "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة" على أنها: "ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمالية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية"<sup>1</sup>.

من خلال هذا التعريف نرى أنه حاول إعطاء مفهوم للإدارة من خلال الوظائف والفعاليات والأنشطة التي يقوم بها من تخطيط وتنظيم، وتوجيه وتمويل ورقابة ومتابعة.

كما تعرف الإدارة كذلك على أنها: تنظيم وتوجيه وتنسيق ورقابة مجموعة من الأفراد داخل المنظمة لإتمام عمل معين بقصد تحقيق هدف معين.<sup>2</sup> وهي عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال.

وتعرف الإدارة الرقمية على أنها: تلك الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين، وقطاع الأعمال بسرعة عالية، وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب، وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة

من خلال هذا التعريف نرى أنه يركز على الجانب المعلوماتي، وإدارة المعلومات من حيث أهميتها، والاعتماد على تقنيات الاتصال الرقمية وليست الورقية، وأيضاً السرعة في الإنجاز وهو ما تراهن عليه الإدارات التقنية ويتوافق مع هذا الطرح الدكتور العمري في كتابه "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الرقمية" حيث يعرفها على أنها: "تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية".

تعرف الإدارة الرقمية بأنها "إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الرقمية والمعلوماتية لتطوير وميكنة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية" حيث أنّ استخدام الأدوات والقدرات التقنية المتاحة للمنظمة فعل العمل الإداري وتزيد

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص 163.

<sup>2</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 25-26.

من كفاءة أدائه، كونها طريقة للتفكير والإدارة تطبق نتائج العلم الحديث في سبيل تجويد المنتجات والخدمات المقدمة كمخرجات خارجية للمنظمة وتنمية معارف ومهارات العاملين بها كمخرجات داخلية.

✓ كما يمكن أن تعرف الإدارة الرقمية إجرائياً بأنها: "مجموع العمليات الإدارية الحديثة القائمة على الاستخدام الأمثل لنتائج التقدم العلمي المعرفي، في جوانبه التقنية والبشرية والأسقية ضمن المراحل الإدارية المختلفة من تخطيط وتوجيه ورقابة من خلال تفعيل تكنولوجيات المعلومات والاتصالات عن طريق تنمية الموارد البشرية، ما يحسن من أداء المنظمة ويعزز مركزها التنافسي ويحقق التطوير التنظيمي.

ويعرفها الدكتور حسن محمود الحسن في كتابه "الإدارة الرقمية - المفاهيم، الخصائص المتطلبات-" على أنها: "إنجاز الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات".<sup>1</sup>

ويعرفها الدكتور نجم عبود نجم على أنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها".

من خلال هذا التعريف حاول الدكتور نجم عبود نجم توضيح وشرح الإدارة الرقمية على أنها تشمل جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة، وتقييم وتحفيز. إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف. أما البنك الدولي فيعرفها على أنها "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات الإدارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في

<sup>1</sup> - حسين محمود الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم الخصائص، المتطلبات، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 41.

عملية صنع القرار وطرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني".

## 7.2 نشأة تطور الإدارة الرقمية:

إنّ نشأة الإدارة الرقمية كمفهوم حديث يعود إلى بداية الستينيات، عندما ابتكرت شركة IBM (ماكينات التجارة الدولية) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعاتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها بالحاسوب.<sup>1</sup>

ويشير الدكتور نجم عبود نجم في كتابه "الإدارة والمعرفة الرقمية" من خلال دراسته للفكر الإداري والمدارس الإدارية، أنّ الإدارة الرقمية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة بدء الإحلال الآلة محل العامل في التخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب، وهو ما يتفق معه الدكتور سعد غالب ياسين في كتابه "الإدارة الرقمية وآفاق تطبيقاته العربية"، حيث يرى أنّه مع بداية انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أنّ استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال، واختصار للجهد والوقت والموارد.

وفي عام 1973 استخدم مصطلح مكتب اللاورقي في الولايات المتحدة الأمريكية، في إشارة إلى فكرة مفادها أن التحول إلى العمل الرقمي، حيث أنه في عام 1974 أخذت مؤسسة زيروكس (xerox corporation) تروج لهذا المفهوم باعتباره يمثل مكتب المستقبل، وفي عام 1996 بدأت شركة مايكروسوفت الأمريكية باستخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها شبكة محلية، مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بشكل كبير جداً، وفي نهاية التسعينيات استخدم مصطلح "الإدارة الرقمية" مع انتشار شبكة الإنترنت العالمي، وهو ما ساعد على ظهور الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصرة المعرفة من خلال شبكات التواصل

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية - الوظائف - المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 128، 130.

الاجتماعي: Yahoo, Email التي سهلت عمل الإدارة في تعاملاتها وتقديمها للخدمات، ومن بين أسباب التحول إلى الإدارة الرقمية.

- الإجراءات والعمليات المعقدة وآثارها على زيادة تكلفة الأعمال.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

## 8. خصائص ووظائف الإدارة الرقمية:

### 8.1 خصائص الإدارة الرقمية:

**الكفاءة العالية:** من خلال التشبيك الفائق الذي أوجد والذي يعظم أداء الشبكة سواء كانت شبكات المهام المغلقة أم شبكات مفتوحة ممثلة في الانترنت بوصفها التكنولوجيا الأرقى التي أوجدت قدرات اتصالات فائقة مفتوحة مع عدد لا متناهي من المستخدمين<sup>1</sup>.

**تكلفة المنتج الرقمي:** قد تكون الكلفة ثابتة تميل أن تكون كلفة غارقة خلاف ما هو حال في المنتجات المادية، أما الكلفة المتغيرة لإنتاج المنتجات الرقمية فإنها لا تزيد حتى إذا كان حجم المنتج منها كبيراً، ما يعني أنّ للمنظمات قيوداً قليلة جداً من السعة الإنتاجية.

**السرعة الفائقة:** التي أدت إلى الحاجة إلى منظمات تتسم بالرشاقة في الحجم (التحجيم)، وفي التنظيم (من خلال العلاقات الشبكية) وفي المعلومات من خلال تقاسم المعلومات الفوري).

**إعادة توازن العرض والطلب:** من خلال الرجوع إلى أولوية التفاعل في الزمن الحقيقي مع ما يريده الزبون، وهذا يعني أن هناك قدرات وسعة فائضة تجعل العرض يتسم بالوفرة.

<sup>1</sup> - بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الدراسات للبحوث الاستشارية، أبو ظبي، 2005، ص 9.

## 8.2 وظائف الإدارة الرقمية:

تقوم الإدارة الرقمية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة، واتخاذ القرارات، من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة من ناحية، كما نقوم بعمليات ربط المؤسسة بفئة المؤثرين (عملاء، منافسين، موردين، أجهزة إدارية وحكومية...) وذلك مع البيئة المحيطة بها وهذا ما يجعلها تتعرض لعدة تحديات تواجهها أثناء القيام بمهامها نتيجة لاعتمادها على أساليب الإدارة الرقمية الحديثة.<sup>1</sup>

**التخطيط الإلكتروني:** يعرف التخطيط بأنه الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف المنشآت العامة والأهداف التفصيلية للإدارة، ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها، كما أنه عملية ذهنية يقوم بها المديرون بالاعتماد على تفكيرهم الخلاق من خلالها يتم بلورة الحقائق والمعلومات المتاحة عن موقف معين، قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف، وتحديد وسائل تحقيقها. لكن هناك اختلافات جوهرية يمكن أن ترد في ثلاث مجالات هي:

- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه تحقيق أهداف واسعة، مرنة آنية وقصيرة المدى كما أنها قابلة للتحديد والتطوير المستمر، خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في المستقبل.
- التدفق المستمر للمعلومات على كل شيء في المؤسسة بما فيها التخطيط يحوله من التخطيط المتقطع إلى التخطيط المستمر.
- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخط الأمامي ينفذون، يتم تجاوزها تماماً في الإدارة الرقمية، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح

<sup>1</sup> - زرزار العياشي، " أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية ". مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية ، المجلد 15 ، العدد 01 ، العراق ، 2013 ، ص 36.

المكتب وكلهم يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرز في موقع وفي كل وقت لي تتحول إلى فرصة عمل.<sup>1</sup>

إنّ التخطيط التقليدي له مزايا كثيرة في التهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه المؤسسة من أجل تحقيق بعض الأهداف المتعلقة بالميزة التنافسية والتخصيص المدروس للموارد لكن هذا التخطيط في مفهومه التقليدي يسبب التقييد وعدم الاستجابة للتغيرات في البيئة وتركيزه على المنافسة اليوم وليس البقاء في الغد، بينما نجد والتخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة، وانتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا.

## 9. مبررات ومعوقات الإدارة الرقمية

### 1.9 مبررات الإدارة الرقمية ومراحلها:

#### 1.1.9 مبررات الإدارة الرقمية:

من بين مبررات تطبيق الإدارة الرقمية أنّ العالم اليوم يشهد ثورة متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطويرها وانتشارها لا محدود الشبكات الانترنت عبر العالم، مما استدعى الاعتماد على أصول غير تقليدية في الإدارة والاقتصاد أتت إلى ظهور نظام جديد متمثل في مجتمع المعلومات لخلق الثروة المالية والاقتصادية والمعرفية وتخفيض تكاليف العمليات الإدارية والإنتاجية في جميع مراحلها مما يقلل من الهدر والوقت والتكلفة، ولم تعد هناك مبررات للاستمرار في تطبيق الأنماط التقليدية للجوانب الإدارية التقليدية بعد أن استطاعت تكنولوجيا المعلومات الحديثة - وبعد تزايد حجم البيانات أن تخلق أساليب جديدة لمعالجة البيانات وتخزين للمعلومات التي يتم استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية، إلى جانب ندرة إدارة الوقت بطريقة فعالة ويرجع ذلك إلى أنّ الإحساس بقيمة الوقت لازال ضعيفا، حيث أنّ جزءا كبيرا من الوقت المخصص للعمل يضيع هدرًا، دون استفادة حقيقية منه أو استثمار جابر له ضف إلى ذلك،

<sup>1</sup> خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد 02، الأردن، 2013، ص 200.

الزيادة المتنامية في المشكلات الإدارية من سيادة النظام البيروقراطي القائم على الروتين<sup>1</sup>، وتزايد حدة الصراعات بين الموارد البشرية مع ضعف هذه الأخيرة على مواجهة المنافسة المحلية والعالمية خاصة مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ونظم الاعتماد، ما أثقل كاهل الإداريين وتدمر العملاء والمستفيدين، كما دعت الحاجة إلى تطبيق الإدارة الرقمية بعد انتشار ثقافة استخدام الانترنت بين الأفراد والتواصل من خلالها، فتشكل ما يسمى المستهلكون الرقميون بالنظر إلى معدل ساعات وجودهم على الانترنت ما حفز المنظمات لاستهدافهم من الناحية التسويقية عبر الشبكات الاجتماعية لتقديم خدماتها ومنتجاتها السلعية، ضمن مجتمع الاستهلاك. بل قد دعت الضرورة إلى تطوير الإدارة وتحويلها لتواكب زما تعدت فوائد استخدام الانترنت فيه مجرد الفوائد المعلوماتية والمعاملات المنظماتية إلى ما هو أبعد من ذلك، مجتمعات كاملة تتفاعل وتتواصل.<sup>2</sup>

### 2.1.9 مراحل تطبيق الإدارة الرقمية:

يتطلب تطبيق الإدارة الرقمية المرور بمرحلتين هما:

**أولاً: مرحلة التوثيق الإداري:** حيث أنّ الاهتمام الأول للإدارة هو أن تكون على علم بكل شيء وتفصيل مهما كانت درجة أهميته في نطاق تخصصها، في نفس الوقت العمل على إمكانية الحصول على وثائق دائمة تشكل مادة أولية تساعد الإداري على إيجاد إجابات للأسئلة التي قد تطرح من خلال التحول من نظم وإجراءات الإدارة التقليدي إلى الإدارة الرقمية بتطوير مختلف الإجراءات والجوانب التنظيمية سواء من خلال توثيق الإجراءات الإدارية أو الصلاحيات والمهام الوظيفية، والمنتجات (سلع أو خدمات التي تقدمها المنظمة. ويشمل التوثيق الإداري أيضاً توثيق الهيكل التنظيمي الذي يحوي شبكة العلاقات الوظيفية التي تسمح للمنظمة بتقسيم العمل وتنسيق المهام الوظيفية وتحديد المسؤوليات والقيادة الإدارية بين الأفراد والمجموعات داخل الوحدات الوظيفية وفيما بينها من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

<sup>1</sup> أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2009، ص

81.

<sup>2</sup> أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 82.

ثانياً: مرحلة التعديلات المعرفية والتطوير الإداري التقني:

لا بُدَّ بعد الاهتمام بالجانب التنظيمي للمنظمة الشروع في عمليات التطوير الإداري التقني التي تهدف إلى تحقيق التنمية في غضون مواعيد نهائية محددة باحترام ميزانية معينة، من خلال إدارة مشاريع منتجات أو خدمات تختلف في النطاق والمدة والأهداف، في ست خطوات هي: تحديد التوجه العام وتحليل الوضع الداخلي والخارجي للمنظمة من أهمها توفير البنية التحتية الضرورية للأعمال الرقمية تصميم الخدمة أو المنتج مع الأخذ بعين الاعتبار جوانبها التقنية والعملية والتطويرية؛ المصادقة بعد معرفة الجدوى الاقتصادية الاجتماعية، ثم خطوة التنفيذ بأنشطة مبرمجة موجهة نحو الحصول على نتائج محددة وفقاً للأهداف، التحقق المنتظم والمستمر من تقدم وجودة العمليات، وأخيراً مرحلة التقييم في فترات معينة لتقييم وقياس الإنجاز ومدى تحقق الأهداف التنظيمية

### 9.1 معيقات تطبيق الإدارة الرقمية:

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

أولاً: المعوقات الإدارية: نذكر من بينها ما يلي:

- عدم وضوح الرؤية لدى المنظمات بضرورة تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية، وآليات هذا التحول.
- غياب إدارة التغيير في غياب كتلة بشرية نوعية تكون قادرة على إحداث ذلك التغيير بحيث أن التحول إلى نموذج الإدارة الرقمية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الإداري مع بيئته الداخلية والخارجية مما سيستوجب إعادة تصميم نسق العمليات الإدارية للمنظمة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة: 2007، ص 45

- مقاومة التغيير من قبل العاملين من أجل التحول نحو الإدارة الرقمية، سواء لأسباب شخصية أو لتصلب ثقافتهم التنظيمية، مع وجود بعض الاتجاهات السلبية من قبل بعض المدربين نحو استخدام التقنيات الحديثة، وهي مقاومة متعددة يجب توقعها سواء من ناحية الأفراد أو من ناحية التنظيم.

#### ثانياً: المعوقات التقنية: من بينها

- صعوبة بناء وتكوين البنية القاعدية المعلوماتية اللازمة التي تتسم بارتفاع الكلفة المادية لإنشائها، ما يرتبط بالقدرة على تمويل المبالغ اللازمة لذلك خاصة في الدول التي لا تملك صناعات تقنية أو إلكترونية.
- وجود الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية.
- الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة، وحفظ الأمن المعلوماتي، وضعف البنية الأساسية في مجالات الاتصالات.<sup>1</sup>

#### ثالثاً: المعوقات المالية والتقنية:

حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الرقمية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، ومشكل الصيانة التقنية البرامج الإدارية الرقمية.
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد.

<sup>1</sup> حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالمة، 2004، ص 62.

- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

#### رابعاً: المعوقات البشرية:

ويمكن تحديدها في الآتي:

- الأمية الرقمية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة، في ظل التحول للإدارة الرقمية.
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الرقمية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها) مما أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الرقمية.<sup>1</sup>
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تتجم عن تطبيق الإدارة الرقمية وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفاً عن امتيازاته ومنصبه.
- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت.

#### خامساً: معوقات متعلقة بالأمن المعلوماتي:

- وهي عدم تمكن خدمة معينة أو منتج محدد من تقديم نفسه بشكل جيد للتوصيل الرقمي، إضافة إلى عوائق تتعلق بالمواصفات والخصوصية وتوفر الكفاءة في المخطط الداخلي والخارجي الأمني للمنظمة، ونعدها كما يلي:
- الأمن الإلكتروني: مع وجود أنواع مختلفة من التهديدات الرقمية مثل القرصنة والتدمير، جرائم التزوير والسرقه الرقمية، الجرائم المنظمة كتجارة المخدرات وغسيل الأموال، الجرائم والانتهاكات الجنسية أو اللاأخلاقية.

<sup>1</sup> حمداوي وسيلة، مرجع سابق، ص 63.

▪ **الطابع الاحتكاري:** إن التوجه لتطبيق التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في المنظمات ونواحي الحياة المختلفة جعل العالم سوقا عالمية يغلب عليها الطابع الاحتكاري حيث تستأثر مجموعة محدودة من الشركات الدولية العملاقة بحق الاتجار في التكنولوجيا الحديثة، وتقوم بفرض شروطها التعسفية على البلدان النامية التي تجد نفسها مضطرة لاستيراد هذه التكنولوجيا بهدف تطوير قدراتها<sup>1</sup>

▪ **عدم استقرار وثبات المواقع التي تربط بينها في شبكة المعلومات** فما نجده في وقت معين، قد لا نجده في وقت آخر.

▪ **التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الرقمية،** خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية و يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الرقمية، مثل التحويلات الرقمية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الرقمية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

**العنصر المادي:** من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.

**العنصر التقني:** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.

**العنصر البشري:** بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.

**سادسا: المعايير المعرفية:** نذكر منها:

**تحديات الجمهور الإلكتروني:** ليس المقصود بها تحول كل أفراد المجتمع إلى متخصصين في التقنيات الرقمية أو الرقمية، وإنما المقصود الوعي الجماهيري المناسب الذي يعرف مفهوم الإدارة الرقمية ويتحمس لها، فضلا عن إمام الجمهور بمعلومات مبسطة عن المعلوماتية وكيفية التعامل

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص49..

مع الحاسب الآلي وشبكات الاتصال الأمية الرقمية المجتمعات الدول النامية: حيث أصبح مقياس الأمية حديثا مرتبطا بقدرة الفرد على استخدام التكنولوجيا، وعملية تعليم وتعلم التكنولوجيا واستخدام أدواتها وهي مسئولية فردية وجماعية، تتضافر فيها الجهود من أجل توفير فرص التعلم والتعليم والتدريب لاستخدام التكنولوجيا وأدواتها المختلفة بالشكل الأمثل والاستفادة منها<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، المرجع نفسه، ص50.

## خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يتبين لنا أن الرقمنة مفهوم واسع وعملية تتميز بالعديد من المزايا والتي من أبرزها حفظ المعلومات وتحزينها وإتاحة الدخول إلى مصادر المعلومات ومصادر المعرفة، دون أن ننسى أن الرقمنة تقلص الوقت ويمكن الوصول إليها من أي مكان كما أن الرقمنة تمكن من تقاسم المعلومات بين الأشخاص والهيئات وتسهل تبادلها رقمياً.

# الفصل الثالث

التسيير الحضري

تمهيد :

ظهرت في العالم تغيرات عديدة في السنوات الاخيرة بعد الثورة الصناعية ، والنمو الديمغرافي في التنامي للسكان والمرافق لانتقال السكان من الريف الي المدن ، اين اكثر من النصف سكان المعمورة اصبح حضري لتضافر عدة اسباب .

ومن هذا المنطلق حاولوا العمرانيون ايجاد حلول مناسبة وأنظمة تسيير كفيلة لمواجهة أو مواكبة هذه التحديات ، من اجل تكامل وتناسق حضري تتويجا للحلول ظهر مصطلح التسيير الحضري .

## 1- نشأة التسيير الحضري :

يعرف البعض التسيير الحضري بأنها تعني تسهيل تطوير بينما ينظر الآخرون إليها باعتبارها عملية متعددة الجوانب تشمل تغييرات أساسية في البنية الاقتصادية والاجتماعية والاتجاهات التي تتبناها المؤسسات العمومية في الانتاج والخدمات وترمي لزيادة النمو الاقتصادي والتقليل من عدم المساواة والتخلص من الفقر ومن ثم فقد لا يحقق النمو الاقتصادي التسيير الحضري المنشودة. ويقود هذا احيانا بعض الدارسين الي التمييز بين التسيير العمراني والتسيير الحضري حيث ان : مصطلح التسيير العمراني يعني الجرد تحقيق زيادة في الانتاج اما المصطلح التسيير الحضري عامة يطلق عليه التقدم وينظر اليه باعتباره يحقق نوعا من توازن الداخلي والكفاية ويخلق قوة دفع ذاتية تحقق اهداف معينة تتمثل في الاستهلاك الكبير والكم المتنوع من السلع والخدمات من خلال الاقتصاد المفتوح .

التسيير الحضري مفهوم النسبي فالدول الاحسن التسيير هو النموذج الذي تقاس عليه التسيير في الدول لا اقل التسيير كما ان الدول المتخلفة لم تستطيع تحقيق معنى التسيير ومن ثمة استخدامات مقاييس سائدة في مجتمعات الاكثر تقدما لتقييم ذاتها و صارت هذه معايير والمقاييس توضح مدى التقدم لتحقيق رغبات واهداف محلية مرتبطة بالجوانب الاقتصادية والاجتماعية في اغلب الاحيان وقد مرت دول الغرب بأوضاع اقتصادية واجتماعية وسياسية خلال القرن التاسع عشر

وأوائل القرن العشرين تختلف تماما عن التغيرات التي حصلت في باقى دول العالم والتي كانت السبب الرئيسي في التسيير والتخلف في العالم.<sup>1</sup>

## 2- مفهوم التسيير الحضري :

يعرفه المختصين بالمجال الحضري على انه مجموعة العمليات المنسقة والمتكاملة التي تشمل اساس التخطيط ، والتنظيم ، التوجيه والرقابة فهو تحديد للأهداف وتنسيق جهود الافراد قصد بلوغها مع الاعتماد على الرقابة والتي لا تنتهي عندها على التسيير الحضري وانما تتواصل بالكشف عن الانحرافات وتصحيحها وادخال التعديلات اللازمة على مختلف السياسات والمخططات من اجل تحقيق أكبر قدر من الفعاليات ،اذن فالتسيير الحضري عوة عبارة عن دائرة مغلقة تنطلق من التخطيط مرور على التنفيذ والرقابة وصولا الي تعديلات والتقييم وتعاد العملية بصفة مستمرة وفق المستجدات والتطورات الحاصلة .

## 3- اهمية التسيير الحضري :

يساهم التسيير الحضري في معالجة المشكلات الحضرية المحلية وحلها زمانا ومكانا اعتماد على الامكانيات المحلية ،ويمكن اجمال الآثار الايجابية للتخطيط الحضري والتسيير الحضري على النحو التالي :

- يعتبر التسيير الحضري نموذجا للتجارب ومعرفة ايجابيا وتناقض تسيير اقليمي .

<sup>1</sup> عبد الهادي محمد والي ، التخطيط الحضري ، تحليل نظري وملاحظات واقعية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 1983 ، ص 20

- يهتم التسيير الحضري بالثقافات الفرعية .
- يساعد التسيير الحضري على استغلال الامثل للموارد والامكانيات المحلية قصد تحقيق نجاح .
- يساعد هذا التسيير على التنمية روح المسؤولية .
- يعني التسيير لحضري بالحاجات الاجتماعية للمجتمع المحلي بصفة الدقيقة ومفصلة
- يساعد على تدريب المجتمع على الحكم الذاتي
- تحقيق نوع من الوقاية الجدية .
- ولبوغ اهداف التسيير الحضري عبر ميدان التسيير من خلال أدوات وآليات في التهيئة والتعمير لابد من الاعتماد على فكري العملية والبرنامج من حيث ان مفهوم تسيير الحضري ستحدث التغير الاجتماعي والسيكولوجي والاقتصادي وهذا ببذل المجهود من اجل صياغة نظرية خاصة بتنمية المجتمع .<sup>1</sup>

#### 4- أهمية المدن في التسيير الحضري :

تتمتع المدن بأحجامها وأنواعها المتباينة بخصائص معينة تدفع بها للزيادة في مجال تنمية أقاليمها الجغرافية بل قد يمتد تأثيرها الطاعي لمجالات مكانية أوسع متجاوزة للحدود المحلية الجغرافية الضيقة .

<sup>1</sup> المرجع نفسه ، ص 281

وأهمية المدن في التنمية من أهم المواضيع المطروحة بالنظر إليها كنقاط ذات نفوذ أو تعامل مع علاقتها التكاملية أو التنافسية مع المدن أخرى قريبة أو بعيدة عنها ومحاولة تحديد دورها المؤثر ايجابيا على عناصر البيئة والأمن والجوانب الاجتماعية ، فكثير ما تؤثر بناء المدن على التصريف المائي وعلى مخزون المياه الجوفية وعلى أشكال سطح الأرض بل يمتد ذلك لتلويث الهواء وتعديل درجات الحرارة على مستوى المحلي وتخلص المدن من نفاياتها والزحف العمراني على أراضي زراعية خصبة في ظل اغراءات اسعار العقارات وهي من العوامل المطلوبة في المشروع تسيير الحضري التي اصبحت تأخذ أبعاد مختلفة.<sup>1</sup>

كما ترتبط التسيير الحضري بالخدمات الصحية والعمومية المختلفة كما تهتم بمعالجة التناقضات المجالية في الاستخدامات الصناعة كما ترتبط التسيير الحضري بالخدمات الصحية والعمومية المختلفة كما تهتم بمعالجة التناقضات المجالية في الاستخدامات الصناعية والحضرية وجعل المجالات الحضرية أكثر جدوى للسياحة والسكن والعمل من خلال التحكم في اشكاليات التزاحم و اكتظاظ و صعوبة الحركة وغيرها ...

##### 5- مقومات التسيير الحضري واهدافه :

لكن ماهي مقومات التسيير الحضري الاجتماعي الذي ينشد العام والخاص ضمن النظرية الحديثة :

<sup>1</sup> عبد الاله ابو عياش ، النمو والتخطيط الحضري في دول الخليج ، وكالة المطبوعات ، الكويت ، 1980 ، ص206

ان الظاهرة الحضرية فرضت الكثير من التحديات على المخططين والمنفذين التفكير في مقومات التسيير الذي لا يعمل المتغيرات المختلفة داخل المجتمع ، ومن المؤشرات التي تكتسبي اعترافا واسعا بها نجد :

- 1- يحتاج التسيير العام بصفة عامة والتسيير تتصل بطبيعة الحياة الحضرية .
- 2- الفهم الجيد للحياة الحضرية كأنماط الاستهلاك والتوزيع والتراكم الرأسالية مما قد يساعد على حفز الجهود للمشاركة في اعداد الخطة وتنفيذها .
- 3- من مقومات نجاح التسيير الحضري ، ان ينظر اليه في اطار مشروع مجتمع خطة وطنية شاملة .
- 4- التكامل بين التسيير الحضري والتخطيط اقليمي
- 5- التحديد الواضح للاهداف ياتي في مقدمة المتطلبات الاجتماعية للتسيير الحضري.
- 6- تحديد المفاهيم الاساسية المرتبطة به كالبنية بمعني الافراد والتنظيم والاطار التنظيم والتفاعلات الاجتماعية والذي يؤدي بنا الادراك المضمون الكلي للمدينة والحياة الحضرية .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المرجع نفسه ، ص 208

## 6- انماط التسيير الحضري :

ان التسيير الحضري بشكل عام هو محاولة عملية احداث التغيير الاجتماعي والذي يعتمد على مراحل هملية تبادمن مرحلة تحديد المشكلة وتنتهيء باحداث التحول أما التسيير الحضري من حيث النمط فهو يشكل من مستويين أساسيين هما التخطيط الفيزيقي والتسيير الاجتماعي .ويتدخل كل منهما بشكل كبير خاصة على المستوى المحلي واستخدام الارض واشكال البناء والتخطيط تعتمد في الواقع على قيم وعادات وانماط الحياة السائدة .

فاذا كان التسيير الفيزيقي يهتم بالتسييرات الحضرية والعلاقات القائمة بينها ونتائج استخدامها فان التسيير الاجتماعي يعمل على ايجاد انماط سلوكية ملائمة وقيم جديدة ضمن الحياة الحضرية وما يعني ذلك من توفير وسائل اشباع الحاجات الاجتماعية واسلوب تحقيق التكامل الاجتماعي .

ومع تعتقد الحياة الحضرية وتعقد المدينة من ناحية التنظيم والتسيير وتوفير الحاجات الاجتماعية المتزايدة فان هناك اتجاهات جديدة الانماط تخطيطه في ضوء هذه الحياة الحضرية تتارجح بين الاصلاحى الابداعى ، حيث يهتم بإصلاح وعلاج المشكلات الحضرية القائمة في المجتمع (الطرق ،النقل ، تنمية المركز والتعديل ) بينما يهتم التسيير الابداعى بخلق المناطق الحضرية الجديدة اخذ بعين الاعتبار الاتجاهات الحديثة ..الخ<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد على محمد ، دراسات في التنمية والتخطيط الاجتماعي ، الدار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 1986 ، ص 299

## 7- دور التسيير الحضري في التنمية:

التسيير الحضري كما يجب ان يكون :

حتى يحقق التسيير الحضري التنمية الحضرية بكل أشكالها ينبغي ان تعتمد على جملة من

القواعد الاساسية والمبادئ الهامة :

1- ان يكون التسيير الحضري مصدره الخطة المركزية العامة للمجتمع اي يندرج في اطار

اسراتيجية عامة تهدف الي تحقيق التكامل الاجتماعي والاقتصادي .

2- ان يكون أجهزة التخطيط ذات طابع تطبيقي .

3- ان يكون اجهزة التسيير في المجتمع الحضري ذات مقدرة على الاقتراح للاستفادة من

صراعات المحلية في اتجاه التخطيط المركزي .

4- ان تصبح اجهزة التخطيط محل بحث من اجل حسن تطبيق الخطة

5- ان تصبح اجهزة نوعية تضمن مشاركة المواطنين .

6- ان تعمل هذه الأجهزة على التنسيق بين الخطط المختلفة في كل نواحي الحياة الحضرية

7- ان يكون في ذهن المخططين المحليين ان الرفاهية المجتمع المحلي جزء من رفاهية المجتمع

الكبير وان الرفاهية العامة عي الغاية العظمي من كل التنمية الحضرية في جميع النواحي .

8- ان يكون لديهم الوعي الكافي بمبادئ المجتمع الكبير والفهم الحقيقي للإيديولوجية .

9- ان التسيير الحضري لا يجب ان ينظر الي المجتمع المحلي نظرة رئيسية فقط عند رسم السياسة على قاعدة<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> رشاد احمد عبد اللطيف ، أساليب التخطيط للتنمية ، المكتبة الجامعية ، اسكندرية ، مصر ، 2002، ص 86

## خلاصة الفصل :

في ضوء هذا الفصل حاولت أن تكون بمثابة تمهيد للتعرف على السند النظري الذي يضبط معالم موضوع الدراسة ويحدد مفاهيم ومصطلحات التسيير الحضري ، من اجل الارتكاز عليها بنماذج تطبيقية وعلى حالة المدينة كعينة من خلال هذا الفصل توصلنا على ان : التسيير الحضري عملية مواجهة للانسان باعتبارها العنصر الفعال في المجتمع .

التسيير الحضري تستهدف رفع دخل الافراد من خلال تبني المشروعات ولاقتصادية الفعالة في تسييرها الحضري عملية الادارية موجهة .

عملية تحدث تغيرات اجتماعية هادفة في السكان من خلال تحضر ركيزة تكوين سلوكياتهم والمساعدة في التسيير .

التسيير الحضري شاملة ووسعة ترابط كافة القطاعات والجوانب الاقتصادية والاجتماعية والصحية والبيئية والعمرانية .

ارتباط التسيير الحضري بأدوات التخطيط والتسيير العمراني وبوجود فاعلين مختلفين ومتنوعين .

# الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

**تمهيد:**

في إطار البحث العلمي لابد لنا كباحثين التأكد من صحة نتائج فرضيات الدراسة وتقديم تصورات وذلك من خلال اتباع الخطوات المنهجية للبحث العلمي بداية من ضبط المنهج والتعريف به ثم المرور لتحديد العينة وأداة الدراسة.

## 1. مجال الدراسة:

## 1.1 المجال المكاني:

التعريف بميدان الدراسة: (ديوان الترقية والتسيير العقاري) تم تحويل مكتب الترويج والإدارة العقارية (OPGI) الذي تم إنشاؤه بموجب المرسوم 76-143 لعام 1976/10/13 كمؤسسة عامة إدارية (EPA) من حيث طبيعته القانونية بموجب المرسوم 91-147 لعام 1191/05/12 كمؤسسة عامة صناعية وتجارية (EPIC).

تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلالية المالية، وتعتبر تاجرا في تعاملاتها مع أطراف ثالثة وتخضع لقواعد القانون التجاري، ويجوز لها أن تعمل في جميع أنحاء الإقليم الوطني، وهي مسؤولة عن تنفيذ السياسة الاجتماعية للدولة، وتعزيز الخدمة العامة في مجال الإسكان، ولا سيما بالنسبة للفئات الاجتماعية الأكثر حرماناً، وبالإضافة إلى ذلك فهي مسؤولة عما يلي:

- التطوير العقاري
- تنمية الأراضي
- السلطة المتعاقدة المفوضة نيابة عن الدولة أو أي مشغل آخر.
- إجراءات تقديم الخدمات لضمان صيانة العقارات وإصلاحها وترميمها.
- وهي مخولة أيضا بإدارة العقارات الموكلة إليها، ولا سيما: استئجار و/أو نقل المساكن والمباني للاستخدام المهني والتجاري والحرفي.
- استرداد الإيجارات ورسوم الإيجار وعائدات بيع العقارات التي تديرها.
- الحفاظ على المباني والمباني الملحقة بها من أجل الحفاظ عليها في حالة دائمة من السكن.
- إنشاء وصيانة مخزون الممتلكات غير المنقولة التي تشكل المخزون العقاري الذي تديره.
- مكتب الترويج والإدارة، ويدير مكتب الترويج والإحضرار في الأغواط مجلس إدارة ويديره مدير عام.

نما نطاق ونطاق المجلس خارج نطاق وكالتين (02)

وتتاط إدارة هذه العقارات بوكالتين (02) وخمسة (05) مجالس إدارة.

الوكالة هي هيكل غير مركزي غير مستقل. وهي مسؤولة أساسا عن استرداد الإيجارات

ورسوم الإيجار والإيرادات المتأتية من عمليات التصرف. كما يكفل النظام الصحي وصيانة الحديقة التي أوكلتها إليها المديرية العامة للمكتب.

الوكالة عبارة عن هوائي يعتمد بشكل مباشر على الوكالة، ويتم إنشاؤه لتحقيق هدف القرب

وعندما يكون التراث الذي يعتمد على الوكالة بعيداً بما فيه الكفاية. ومن أجل تحقيق الكفاءة

والتوفيق بين خدمات مكتب، يمكن إنشاء هذا المكتب بأكبر عدد من الوكالات والمجالس حسب

الاقتضاء، مع مراعاة تكلفة الفرصة البديلة وربحية المكتب الأخير.<sup>1</sup>

## 1.2 المجال الزمني:

بدأت الدراسة في شهر فيفري 2024 حيث تمّ الشروع في التراث السوسولوجي عن الأبحاث ذات

الصلة من أجل بناء تصور حول الدراسة وكيفية إجرائها ميدانيا هذا فيما يخص الجانب النظري،

أما الجانب التطبيقي بدأ في شهر ماي، وقمنا بدراسة ميدانية لمحل الدراسة في 18 ماي 2024

من أجل جمع المعلومات وفي هذه المدة حكم الاستبيان من طرف مختصين في علم الاجتماع وتمّ

بناء الاستبيان، وبعد التحديد المبدئي لميدان الدراسة تم التوجه الى ديوان الترقية والتسيير العقاري،

وفيه بدأت الدراسة الميدانية. بمقابلات مبدئية مع العاملين ثم توزيع الاستبيان عليهم، ومن ثم

تفريغ محتواه وتحليل النتائج المتحصل عليها بالطرق الإحصائية.

حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على المبحوثين بتاريخ 26 ماي 2024، وتم جمع البيانات

وتفريغها وتحليلها وتفسيرها والوصول إلى نتائج الدراسة ومناقشتها على ضوء فرضيات الدراسة،

وقد انتهت هذه الدراسة بتاريخ 25 جوان 2024.

<sup>1</sup>الموقع الرسمي لديوان الترقية والتسيير العقاري، <https://opgi03.wordpress.com/opgi>، تاريخ الزيارة: 2024/06/23،

## 2. المنهج المستخدم:

إنّ خصوصية الموضوع هي التي تحدد نوع المنهج المتبع في دراستنا، وذلك لمعرفة دور الرقمنة في التسيير الحضري بديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الأغواط. هذا ويعرف المنهج على أنه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف، أما المنهج العلمي فهو طريقة لاكتساب المعرفة القائمة على الاستدلال وعلى الإجراءات معترف بها للتحقق في الواقع، ويعرف بأنه: عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث، بغية تحقيق بحث<sup>1</sup>.

فالمنهج هو ذلك التنظيم الفكري المتداخل في الدراسة العلمية، ومعنى أبطء هو الخطوات الفكرية التي يسلكها الباحث لحل مشكلة معينة<sup>2</sup>.

ونظرا لطبيعة الموضوع فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب والملائم للدراسة، فالمنهج الوصفي هو رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية ونوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المعنى أو المضمون أو الوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره<sup>3</sup>.

كما يقوم المنهج الوصفي على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات القائمة بينها، بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها، كما ليقترص على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسباب وجودها، وإنما يشمل كذلك تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها.

<sup>1</sup>رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، الجزائر ، 2008 ، ص 176

<sup>2</sup>أحمد حافظ نجم ومحمد كمال عمارة: دليل الباحث بدون طبعة، دار المريخ للنشر، السعودية ، 1988، ص 1

<sup>3</sup>زكي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم مناهج وأساليب البحث العلمي، بدون طبعة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن ، 2000 ، ص 47

## 3. أدوات الدراسة:

## - الاستبيان:

تعتبر استمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا في البحوث الاجتماعية، وهذا ما يدفع الباحث إلى الاجتهاد أكثر من أجل صياغة استمارة البحث بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة.<sup>1</sup>

وتم وضع استبيان مكون من 26 سؤال موزعين عبر ثلاث محاور، المحور الأول يتكون من خمس بيانات شخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، الحالة العائلية)، المحور الثاني يناقش الفرضية الأولى، والمحور الثالث يناقش الفرضية الثانية. (أنظر الملحق رقم 01).

## 4. العينة وطرق اختيارها:

## 4.1 مجتمع البحث:

المعاينة ليست هي العينة بل هي العملية التي تساعدنا في طرائق اختيار مفردات الدراسة كعينة تمثيلية للمجتمع، فتسمى المعاينة تحت شروط وقواعد منهجية وحسابية معينة ودقيقة. وعن طريقها يمكننا اختيار عينات الدراسة التي تعتمد على نوع وطبيعة المجتمع.<sup>2</sup>، فمجتمع الدراسة هو الذي نجمع منه البيانات، وتعتبر العينة حيزا من ذلك المجتمع أي نأخذ مجموع من الأفراد تكون ممثلة لذلك المجتمع الذي تجري عليه الدراسة، وطبيعة الدراسة فرضت على الباحث اختيار عينة قصدية.

<sup>1</sup> جازية كيران، محاضرات في المنهجية لطلاب علم الاجتماع، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2016، ص 54.

2 . بودالي بن عون، محاضرات عن المجتمع والعينة، منصة المودل، جامعة الاغواط، 2022.

## 4.2 العينة:

اقتصرت هذه الدراسة على عينة قصدية مكونة من 37 عامل بديوان الترقية والتسيير العقاري (ولاية الأغواط)، حيث تم توزيع 40 استمارة، بعد استرجاع الاستمارات الموزعة ثبت صلاحية 37 استمارة.

## 4.3 مواصفات العينة:

## الجدول رقم 01 يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	21	56,8
أنثى	16	43,2
المجموع	37	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

## التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن نسبة 56,8% تمثل المبحوثين الذكور العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري، بينما تشير نسبة 43,2% إلى الإناث العاملات بديوان الترقية والتسيير العقاري.

الشكل رقم 01 يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

الجدول رقم 02 يوضح توزيع المبحوثين حسب السن

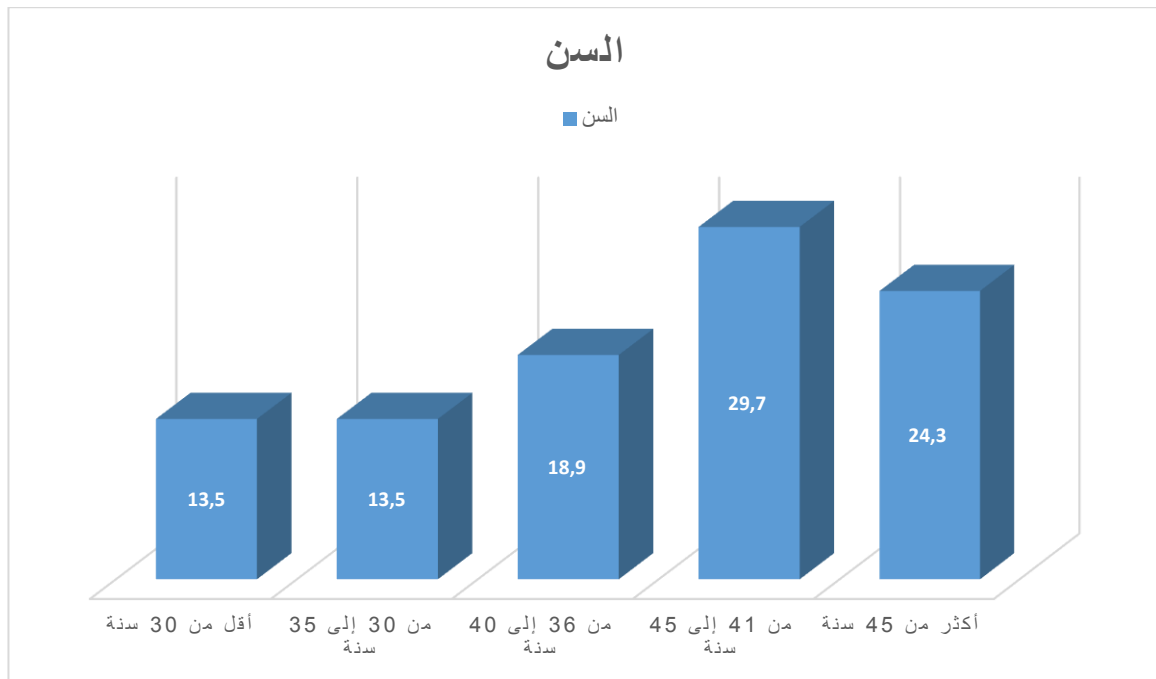
السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	5	13,5
من 30 إلى 35 سنة	5	13,5
من 36 إلى 40 سنة	7	18,9
من 41 إلى 45 سنة	11	29,7
أكثر من 45 سنة	9	24,3
المجموع	37	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أنّ نسبة 29,7% تمثل المبحوثين الذين أعمارهم من 41 إلى 45 سنة، بينما تشير نسبة 24,3% إلى المبحوثين الذين أعمارهم أكثر من 45 سنة، فيما تمثل نسبة 18,9% إلى المبحوثين الذين أعمارهم من 36 إلى 40 سنة، أمّا نسبة 13,5% المكررة مرتين تمثل المبحوثين الذين أعمارهم أقل من 30 سنة ومن 30 إلى 35 سنة.

الشكل رقم 02 يوضح توزيع المبحوثين حسب السن



الجدول رقم 03 يوضح توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي.

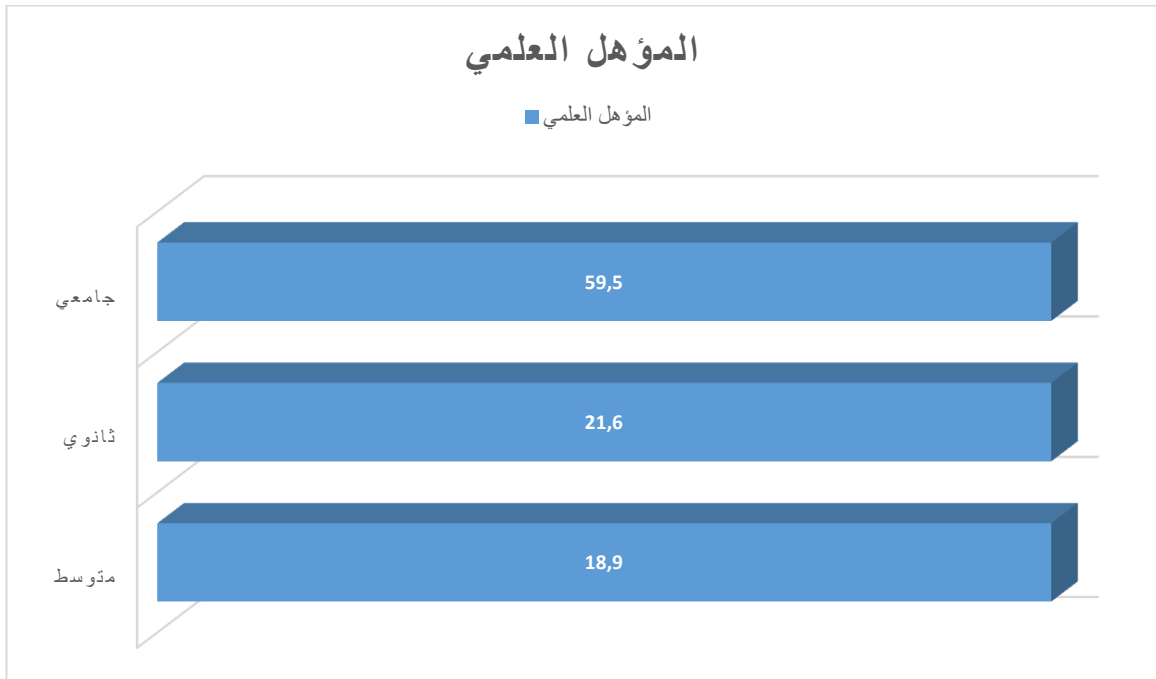
النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
18,9	7	متوسط
21,6	8	ثانوي
59,5	22	جامعي
100,0	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنّ نسبة 59,5% تمثل المبحوثين الذين لديهم مؤهل علمي جامعي، بينما تشير نسبة 21,6% إلى المبحوثين الذين لديهم مؤهل علمي ثانوي، في حين نجد أنّ نسبة 18,9% تشير إلى المبحوثين الذين لديهم مؤهل علمي متوسط.

الشكل رقم 03 يوضح توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

الجدول رقم 04 يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

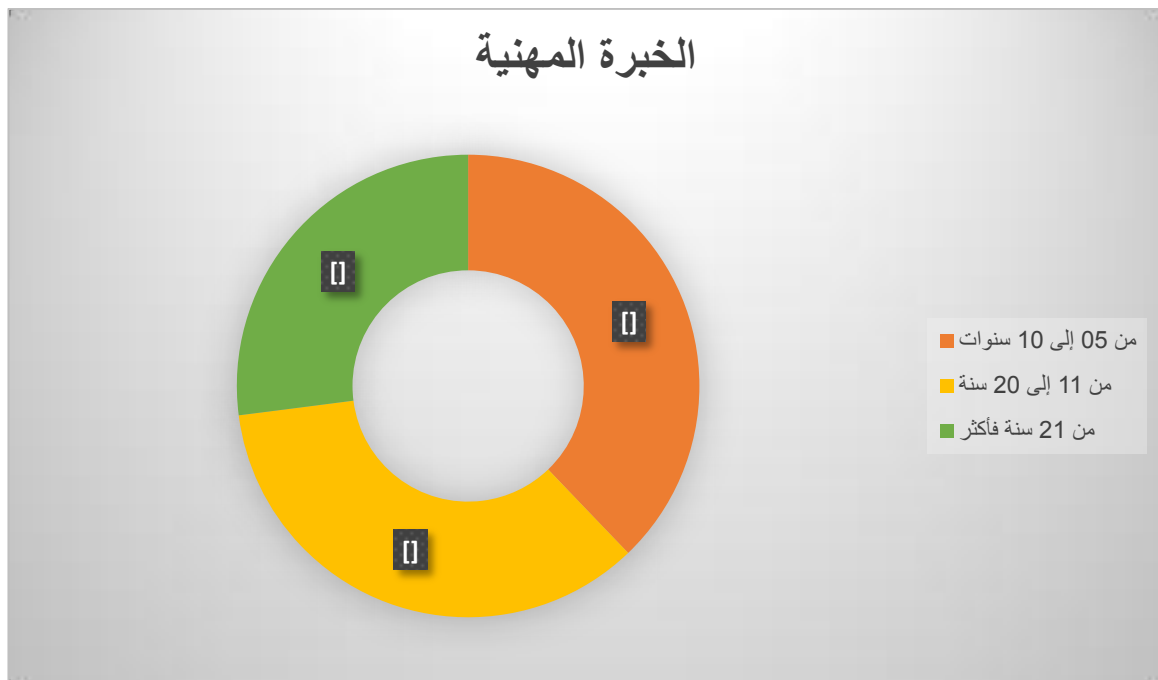
الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
من 5 إلى 10 سنوات	14	37,8
من 11 إلى 20 سنة	13	35,1
من 21 سنة فأكثر	10	27,0
المجموع	37	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

## التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول رقم 04 نلاحظ أنّ نسبة 37,8% تمثل أفراد العينة الذين لديهم خبرة مهنية من 05 إلى 10 سنوات، بينما نجد نسبة 35,1% تشير إلى المبحوثين الذين لديهم خبرة مهنية من 11 إلى 20 سنة، في حين نجد أنّ نسبة 27% تشير إلى المبحوثين الذين لديهم خبرة مهنية من 21 سنة فأكثر.

الشكل رقم 04 يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطابطين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

## خلاصة الفصل:

لقد جاء في هذا الفصل متناول منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها وعرضت الأداة المستخدمة في جمع البيانات، وفصلت فيه إجراءات من التطبيق انتقاء العينة ومبرراتها ومواصفاتها مع مراحل التجربة والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

# مناقشة وتفسير فرضيات الدراسة

**تمهيد:**

في هذا الفصل سيتم عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات الإحصائية الواردة من خلال نتائج الإجابات التي أدى بها المبحوثين على بنود الاختبار (الاستبيان) ثم تفسير النتائج على ضوء تساؤلات البحث باستخدام القياسات والتحليلات الإحصائية ثم عرض النتائج المتحصل عليها في جداول مرتبة ونختم بمجموعة أو جملة من الاقتراحات.

تحليل نتائج الدراسة:

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: يساهم تكوين الموظفين في مجال الرقمنة القدرة على التسيير الحضري بديوان الترقية والتسيير الحضري.

الجدول رقم 05 يوضح علاقة الجنس بالتكوين المتخصص في الرقمنة

المجموع	لا	نعم	الجنس	
			التكوين المتخصص في الرقمنة	
21	0	21	التكرار	ذكر
56,8%	0,0%	77,8%	النسبة	
16	10	6	التكرار	أنثى
43,2%	100,0%	22,2%	النسبة	
37	10	27	التكرار	المجموع
100,0%	100,0%	100,0%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطابطين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة 56,8% تمثل المبحوثين الذكور، مدعمة بنسبة 77,8% للذين تلقوا تكوين متخصص على استخدام تقنيات الإعلام الآلي في مجال الرقمنة، بينما تشير نسبة 43,2% إلى الإناث، مدعمة بنسبة 100% التي تشير إلى أنهم لم يتلقوا تكوين متخصص على استخدام تقنيات الإعلام الآلي في مجال الرقمنة، ونسبة 22,2%.

### التحليل السوسولوجي:

من خلال نتائج الجدول يتضح أنّ التكوين عملية مهمة للعاملين في مجال الرقمنة خاصة في استخدام تقنيات الاعلام الآلي، كون التكوين يساهم بدرجة أولى في تنمية القدرات والمهارات لدى الموظفين من جهة، ومن جهة أخرى يكسب المؤسسة تحسين في مجال الخدمات المقدمة بدون تكلفة وبسرعة، وكما أثبتت نتائج الدراسة فإنّ غالبية الموظفين من الذكور تلقوا تكوين متخصص بخلاف الاناث وهذا راجع إلى طبيعة التكوين والمؤهل العلمي المطلوب وخصوصية المنصب المهني.

الجدول رقم 06 يوضح مدى حصول جميع الموظفين بالديوان على التكوين في مجال

#### الرقمنة

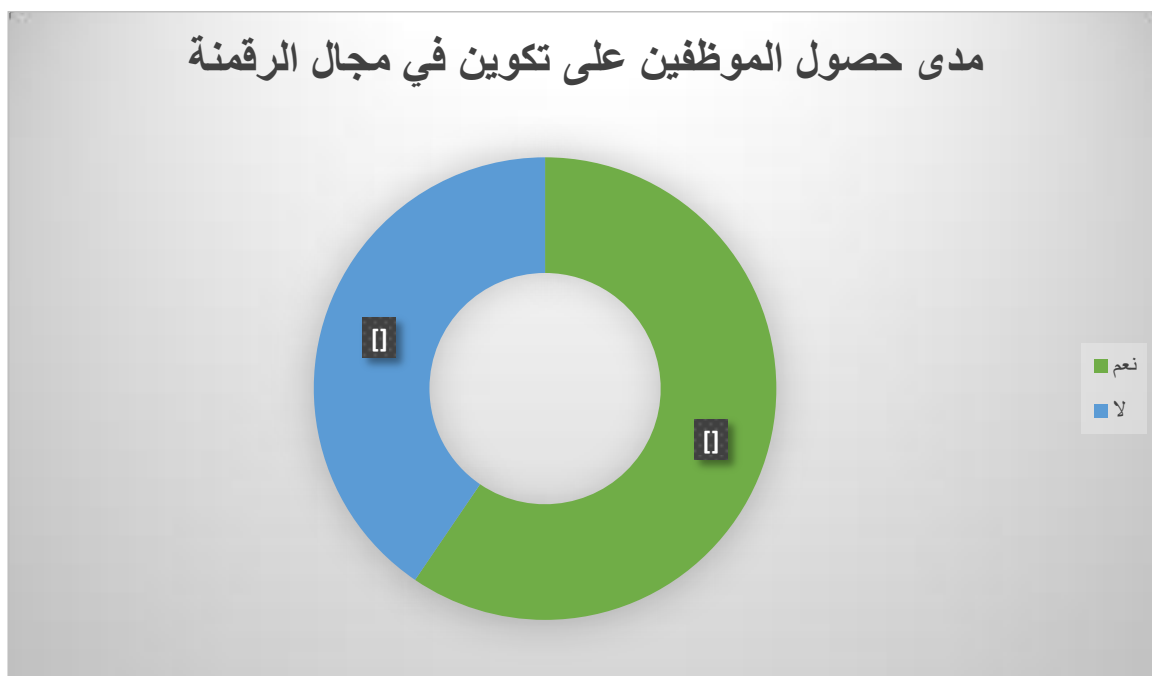
هل ترى أنّ جميع الموظفين يحصلون على ذات التكوين	التكرار	النسبة
نعم	22	59,5
لا	15	40,5
المجموع	37	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

### التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول رقم 06 نلاحظ أنّ نسبة 59,5% تمثل الموظفين الذين يرون أنّ جميع الموظفين بديوان الترقية والتسيير الحضري تحصلوا على التكوين في مجال الرقمنة، بينما تشير نسبة 40,5% إلى الموظفين الذين لا يرون أنّ جميع الموظفين بديوان الترقية والتسيير الحضري تحصلوا على التكوين في مجال الرقمنة.

الشكل رقم 05 يوضح مدى حصول جميع الموظفين بالديوان على التكوين في مجال الرقمنة



المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل السوسيولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول ومن خلال الشكل أعلاه أنّ غالبية المبحوثين يؤكدون أنّ جميع الموظفين تلقوا تكوين في مجال الرقمنة وهذا راجع إلى القفزة النوعية في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام وتطبيقاتها التي مست جميع القطاعات لما آلت إليه من سهولة في التعامل ومرونة في الخدمة، والتكوين بطبيعته يخضع لجملة من الخصوصيات حسب المنصب وحسب المؤهل العلمي.

الجدول رقم 07 يوضح علاقة المؤهل العلمي باختيار الرسكلة في مجال الرقمنة

المؤهل العلمي		الرسكلة وتحسين المستوى في مجال الرقمنة		المجموع
متوسط	التكرار	نعم	لا	
		7	0	7
	النسبة	43,8%	0,0%	18,9%
ثانوي	التكرار	8	0	8
	النسبة	50,0%	0,0%	21,6%
جامعي	التكرار	1	21	22
	النسبة	6,3%	100,0%	59,5%
المجموع	التكرار	16	21	37
	النسبة	100,0%	100,0%	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

#### التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أنّ نسبة 59,5% تمثل المبحوثين الذين مؤهلهم العلمي جامعي، مدعمة بنسبة 100% للمبحوثين الذين لا يرون أنّ الرسكلة في مجال الرقمنة لتحسين المستوى اختيارية، ونسبة 6,3% للمبحوثين الذين يرون أنّ الرسكلة في مجال الرقمنة لتحسين المستوى اختيارية، بينما تشير نسبة 21,6% إلى المبحوثين الذين مؤهلهم العلمي ثانوي، مدعمة بنسبة 50% للمبحوثين الذين يرون أنّ الرسكلة في مجال الرقمنة لتحسين المستوى اختيارية، في حين نجد نسبة

18,9% تشير إلى المبحوثين الذين مؤهلهم العلمي متوسط، مدعمة بنسبة 43,8% للمبحوثين الذين يرون أنّ الرسكلة في مجال الرقمنة لتحسين المستوى اختيارية.

### التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال القراءات الإحصائية أنّ الرسكلة في مجال الرقمنة غير اختيارية حسب ما أشار إليه غالبية المبحوثين، وهذا يؤكد أنّ الرقمنة تحتاج بعض الشروط والضوابط للرسكلة فالمؤهل العلمي أحد أبرز هذه الشروط والخبرة المهنية، فالتعامل مع التقنيات والآليات والتطبيقات الرقمية تتطلب مهارة ودقة وهذا ما يؤكد المبحوثين الجامعيين على غرار الثانويين، ومنه نقول إنّ عملية الرسكلة في مجال الرقمنة غير اختيارية من قبل الموظفين بل هي من تختار من يناسب.

### الجدول رقم 08 يوضح علاقة الخبرة المهنية وفائدة معلومات الرسكلة في الجانب الميداني

المجموع	لا	نعم	الرسكلة وفائدة المعلومات في الجانب الميداني	
			التكرار	الخبرة المهنية
14	0	14	التكرار	من 5 إلى 10 سنوات
37,8%	0,0%	56,0%	النسبة	
13	2	11	التكرار	من 11 إلى 20 سنة
35,1%	16,7%	44,0%	النسبة	
10	10	0	التكرار	من 21 سنة فأكثر
27,0%	83,3%	0,0%	النسبة	
37	12	25	التكرار	المجموع
100,0%	100,0%	100,0%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

### التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أنّ نسبة 37,8% تمثل المبحوثين الذين لديهم خبرة مهنية من 05 إلى 10 سنوات، مدعمة بنسبة 56% التي تشير إلى المبحوثين الذين يرون أنّ المعلومات التي تلقوها في الرسكلة كانت مفيدة في الجانب الميداني، بينما تشير نسبة 35,1% إلى المبحوثين الذين لديهم خبرة مهنية من 11 إلى 20 سنة، مدعمة بنسبة 44% التي تشير إلى المبحوثين الذين يرون أنّ المعلومات التي تلقوها في الرسكلة كانت مفيدة في الجانب الميداني، ونسبة 16,7% تشير إلى المبحوثين الذين لا يرون بأنّ المعلومات التي تلقوها في الرسكلة كانت مفيدة في الجانب الميداني، في حين نجد أنّ نسبة 27% تشير إلى المبحوثين الذين لديهم خبرة مهنية من 21 سنة فأكثر، مدعمة بنسبة 83,3% التي تشير إلى المبحوثين الذين لا يرون بأنّ المعلومات التي تلقوها في الرسكلة كانت مفيدة في الجانب الميداني.

### التحليل السوسولوجي:

يتضح من خلال القراءات الإحصائية أنّ الرسكلة في مجال الرقمنة بديوان الترقية والتسيير العقاري باختلاف الخبرات المهنية ساهمت في تطوير كفاءاتهم وقدراتهم في التعامل مع الرقميات والتطبيقات المختلفة التي يتعامل فيها العامل مع العامل والعامل مع الزبون حيث يؤكد من خلالها المبحوثين مدى انتفاعهم بالتكوين حيث يرون أنّ المعلومات التي تلقوها في الرسكلة كانت مفيدة في الجانب الميداني وهو ما يؤكد مدى جدية المبحوثين في التعامل مع المتغير الطارئ الممثل في الرقمنة من جهة ومن جهة أخرى جودة الخدمة التي يقدمها ديوان الترقية والتسيير العقاري بالأغواط.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: تساهم الرقمنة في تقديم خدمة مميزة في العمل بديوان الترقية والتسيير الحضري.

الجدول رقم 09 يوضح التكوين المتخصص في الرقمنة وعلاقته بتحسين مردود العمل

المجموع	أحيانا	دائما	الرقمنة وتحسن مردود العمل التكوين المتخصص في الرقمنة	
			التكرار	نعم
27	7	20	التكرار	نعم
73,0%	41,2%	100,0%	النسبة	
10	10	0	التكرار	لا
27,0%	58,8%	0,0%	النسبة	
37	17	20	التكرار	المجموع
100,0%	100,0%	100,0%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة 73% تمثل المبحوثين الذين يرون أنهم تلقوا تكويناً متخصصاً في مجال الرقمنة، مدعومة بنسبة 100% والتي تشير إلى المبحوثين الذين يرون أنه دائماً ما تساهم الرقمنة في تحسين العمل، ونسبة 41,2% للذين يرون أنه أحيانا ما قد تساهم الرقمنة في تحسين مردود العمل، بينما تشير نسبة 27% إلى المبحوثين الذين لا يرون بأنّ جميع الموظفين تلقوا تكويناً متخصصاً في مجال الرقمنة، مدعومة بنسبة 58,8% للمبحوثين الذين يرون أنه أحيانا ما قد تساهم الرقمنة في تحسين مردود العمل.

### التحليل السوسيولوجي:

من خلال القراءات الإحصائية اتضح أنّ غالبية المبحوثين يعتبرون أنّ الموظفين تلقوا تكويننا متخصصا في مجال الرقمنة وأنها ساهمت في تحسين مردود العمل، ومنه نرى الفاعلية التي تحقّقها الرقمنة في ديوان الترقية والتسيير العقاري ومواكبتها للتطور التكنولوجي في المجال الرقمي الذي يسهل العمل بأقل جهد وأقل تكلفة ويكون أقرب من المواطنين، كما أنّ الرقمنة تلغي المحسوبية وتكون أكثر شفافية.

### الجدول رقم 10 يوضح مدى تحقيق الرقمنة الرضا الوظيفي والتحفيز على العمل

النسبة	التكرار	الرقمنة وتحقيق الرضا الوظيفي
59,5	22	دائما
21,6	8	أحيانا
18,9	7	نادرا
100,0	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

### التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أنّ نسبة 59,5% تمثل المبحوثين الذين يرون أنّه دائما ما تحقق الرقمنة الرضا الوظيفي للعاملين وتزيد من تحفيزهم على العمل، بينما تشير نسبة 21,6% إلى المبحوثين الذين يرون أنّه أحيانا ما تحقق الرقمنة الرضا الوظيفي للعاملين وتزيد من تحفيزهم على العمل، في حين نجد أنّ نسبة 18,9% تشير إلى المبحوثين الذين يرون أنّه نادرا ما تحقق الرقمنة الرضا الوظيفي للعاملين وتزيد من تحفيزهم على العمل.

### التحليل السوسولوجي:

نرى من خلال الجدول أنّ الرقمنة في مجال التسيير الحضري لا سيما بديوان الترقية والتسيير العقاري ومن خلال المبحوثين الذين غالبيتهم أشاروا إلى أنّ الرقمنة تحقق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال السهولة في الخدمة والمرونة والدقة وعدم الضغوطات وتسهيل العمل ونوعية الخدمة وتوفير الوقت فكل هذه العوامل تزيد من تحفيز الموظفين على العمل والرغبة في إنجاز أعمال أخرى.

### الجدول رقم 11 يوضح علاقة الجنس بالرقمنة وتقليص المدّة في انجاز العمل.

المجموع	نادرا	أحيانا	دائما	الرقمنة وتقليص المدّة في إنجاز العمل	
				الجنس	
21	0	3	18	التكرار	ذكر
				النسبة	
56,8%	0,0%	33,3%	100,0%		
16	10	6	0	التكرار	أنثى
				النسبة	
43,2%	100,0%	66,7%	0,0%		
37	10	9	18	التكرار	المجموع
				النسبة	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

### التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أنّ نسبة 56,8% تمثل المبحوثين الذكور، مدعمة بنسبة 100% والتي تشير إلى المبحوثين الذين يرون أنّه دائما ما تساهم الرقمنة في تقليص المدّة المستغرقة في إنجاز العمل، ونسبة 33,3% للمبحوثين الذين يرون أنّه أحيانا ما تساهم الرقمنة

في تقليص المدة المستغرقة في إنجاز العمل، بينما تشير نسبة 43,3% إلى المبحوثين الإناث، مدعمة بنسبة 100% للإناث اللواتي يرين أنه نادرا ما تساهم الرقمنة في تقليص المدة المستغرقة في إنجاز العمل، ونسبة 66,7% للإناث اللواتي يرين أنه أحيانا ما تساهم الرقمنة في تقليص المدة المستغرقة في إنجاز العمل.

### التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال الجدول أن الرقمنة أدخلت إلى ديوان الترقية والتسيير العقاري بهدف تقليص استغراق المدة المنجزة في العمل من جهة ومن جهة أخرى مواكبتها التغيرات الطارئة في المجتمع ومجرياته وعلى هذا فالرقمنة من خلال غالبية المبحوثين ساهمت في تقليص المدة المستغرقة في إنجاز العمل، وهذا ما يؤكد على أن الرقمنة والمنصات الرقمية والمعلوماتية الخاصة بالديوان سهلت انجاز الأعمال لدى المبحوثين.

### الجدول رقم 12 يوضح مدى تخفيف الرقمنة للجهد البدني للموظفين

النسبة	التكرار	هل الرقمنة خففت من الجهد البدني للموظف؟
73,0	27	دائما
13,5	5	أحيانا
13,5	5	نادرا
100,0	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss.

### التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ نسبة 73% تمثل المبحوثين الذين يرون أنّه دائماً ما تخفف الرقمنة من الجهد البدني للموظفين، بينما تشير نسبة 13,5% إلى المبحوثين الذين يرون أنّه أحياناً ما تخفف الرقمنة من الجهد البدني للموظفين، في حين نجد أنّ نسبة 13,5% تشير إلى المبحوثين الذين يرون أنّه نادراً ما تخفف الرقمنة من الجهد البدني للموظفين.

### التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال القراءات الإحصائية أنّ الرقمنة من خلال تطبيقاتها ساهمت في التخفيف من الجهد البدني للموظفين بديوان الترقية والتسيير العقاري كون الرقمنة تستخدم في مجال يسمح لها بالسرعة والدقة ودون تنقل وكلفة وعناء وجهد بدني مبدول فالرقمنة التي أدخلت حيز الخدمة السنوات المتأخرة ولازالت في تطور حققت العديد من المميزات وأبرزها تخفيف الجهد البدني للموظفين وزيادة الفاعلية في العمل والإنجاز.

## الاستنتاج العام:

يتضح أنّ التكوين عملية مهمة للعاملين في مجال الرقمنة خاصة في استخدام تقنيات الاعلام الآلي، كون التكوين يساهم بدرجة أولى في تنمية القدرات والمهارات لدى الموظفين من جهة. إنّ غالبية المبحوثين يؤكدون أنّ جميع الموظفين تلقوا تكوين في مجال الرقمنة وهذا راجع إلى القفزة النوعية في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام وتطبيقاتها.

إنّ الرسكلة في مجال الرقمنة غير اختيارية حسب ما أشار إليه غالبية المبحوثين، وهذا يؤكد أنّ الرقمنة تحتاج بعض الشروط والضوابط للرسكلة فالمؤهل العلمي أحد أبرز هذه الشروط والخبرة المهنية. إنّ الرسكلة في مجال الرقمنة بديوان الترقية والتسيير العقاري باختلاف الخبرات المهنية ساهمت في تطوير كفاءاتهم وقدراتهم في التعامل مع الرقميات والتطبيقات المختلفة، إنّ غالبية المبحوثين يعتبرون أنّ الموظفين تلقوا تكوينا متخصصا في مجال الرقمنة وأنها ساهمت في تحسين مردود العمل.

إنّ الرقمنة في مجال التسيير الحضري لا سيما بديوان الترقية والتسيير العقاري ومن خلال المبحوثين الذين غالبيتهم أشاروا إلى أنّ الرقمنة تحقق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال السهولة في الخدمة والمرونة والدقة إنّ الرقمنة أدخلت إلى ديوان الترقية والتسيير العقاري بهدف تقليص استغراق المدّة المنجزة في العمل من جهة ومن جهة أخرى مواكبتها التغيرات الطارئة في المجتمع ومجرباته.

إنّ الرقمنة من خلال تطبيقاتها ساهمت في التخفيف من الجهد البدني للموظفين بديوان الترقية والتسيير العقاري كون الرقمنة تستخدم في مجال يسمح لها بالسرعة والدقة.

خاتمة

### خاتمة:

نستنتج من خلال الدراسة التي قمنا بها حول الرقمنة ودورها في التسيير الحضري أنّ للرقمنة مجال واسع من حيث تطبيقها على مختلف الإدارات خاصة في ظل التغيرات المتزايدة التي يشهدها العالم اليوم بفضل التحول الرقمي الذي نواكبه، فالرقمنة في ديوان الترقية والتسيير العقاري ساهت بشكل كبير في توفير خدمة في التسيير الحضري من خلال التطبيقات الرقمية التي تسهل في التعامل مع المواطنين بشكل أكثر شفافية ومصداقية، كم أنّها وفرت للموظفين أقل جهد بدني مبذول وحققت الرضا الوظيفي وزيادة في التحفيز اثناء العمل ومنه نقول ان فرضيات الدراسة محققة.

حيث توصلنا من خلال اختبار الفرضيات إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية أهمها:

- توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الرقمنة من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية.
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره النواة والمحور والأداة التي تساهم في تنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية.
- السير الحسن للرقمنة في الإدارة المحلية والوعي واليقظة الإلكترونية.
- ضرورة توفير أجهزة الكمبيوتر على مستوى الديوان لتسهيل التعامل الإلكتروني وفتح مكتب خاص بالرقمنة.
- فتح بوابة الإلكترونية تسمح للمواطن المشاركة الفعلية في صنع القرارات وتقديم مقترحاته وانشغالاته واطلاع على آخر مستجدات الرقمنة.

# قائمة المراجع

### قائمة المراجع:

. أولاً: الكتب

- 1- احمد حافظ نجم ومحمد كمال عمارة: دليل الباحث بدون طبعة، دار المريخ للنشر، السعودية ، 1988 .
- 2- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2009.
- 3- بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الدراسات للبحوث الاستشارية، أبو ظبي، 2005.
- 4- ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009.
- 5- جازية كيران، محاضرات في المنهجية لطلاب علم الاجتماع، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2016.
- 6- حسين محمود الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم الخصائص، المتطلبات، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011 .
- 7- حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالمة، 2004
- 8- حميد الطاني وبشير العلق، تسويق الخدمات مدخل وظيفي استراتيجي تطبيقي، دار اليازوردي للطباعة والنشر، الأردن، 2008.
- 9- رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، الجزائر ، 2008.
- 10- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.
- 11- زكي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم مناهج وأساليب البحث العلمي، بدون طبعة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن ، 2000.
- 12- طه عشري، نجلاء عبد الفتاح. المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع، دار وفاء لنديا للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2014.

## قائمة المراجع

- 13- عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان-الأردن، 2008.
- 14- عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة: 2007.
- 15- عبير الرحباني، الاعلام الرقمي (الالكتروني)، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 16- عيسى صالح محمد عماد، المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2006.
- 17- فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004.
- 18- محمد الصيرفي، إدارة الأعمال الحكومية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية-مصر، 2005.
- 19- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 20- نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، المركز العربي للنشر والتوزيع، 2013.
- 21- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية - الوظائف- المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2004.

### ثانيا: المجلات العلمية

- 1- أحمد الكبسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية، العدد 29، 2008.
- 2- أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009.
- 3- بغدادي ايمان رماش سمية، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجامعية، مجلة أوراق بحثية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 01، جوان، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، ص 78.

4- خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد 02، الأردن، 2013.

5- زرزار العياشي، " أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية ". مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية ، المجلد 15 ، العدد 01 ، العراق ، 2013.

### ثالثا: المذكرات والرسائل الجامعية

- 1- بلاش لمياء، التسيير الحضري للمدينة في إطار القانون، مذكرة ماستر، تخصص قانون اداري، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم سياسية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2020.
- 2- بن علة فتيحة بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات (دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم، مذكرة ماستر تخصص علم المكتبات والمعلومات، جامعة مستغانم، 2018 / 2019.
- 3- فتيحة الطويل، السياسة الحضرية والمشكلات الحضرية، رسالة ماجستير، تخصص علم الاجتماع الحضري، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2005.
- 4- نبيل عكنوش، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وانشائها (مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً)، رسالة دكتوراه علم المكتبات والمعلومات، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2011 م.
- 5- نور طاهر محمد الأقرع، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قفيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة القدس المفتوحة قفيلية، فلسطين، المجلد 28، العدد 02، 2020.

### رابعا : المواقع الالكترونية

- 1- بودالي بن عون، محاضرات عن المجتمع والعينة، منصة الموودل، جامعة الاغواط، 2022
- 2- الموقع الرسمي لديوان الترقية والتسيير العقاري، <https://opgi03.wordpress.com/opgi>

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي - الأغواط -  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



استبيان الدراسة

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة الماستر تخصص علم اجتماع الحضري نضع امامكم  
هذا الاستبيان المتعلق بموضوع:  
الرقمنة ودورها في التسيير الحضري  
-دراسة ميدانية بديوان الترقية والتسيير العقاري بالأغواط-  
ملاحظة: نرجو منكم الإجابة على هاته الأسئلة كما نتعهد أن هاته المعلومات  
تستخدم لغرض علمي  
شاكرين ومقدرين كريم تعاونكم  
وتفضلوا بقبول وافر التحية والاحترام

تحت اشراف الاستاذ الدكتور:

- أحمد حجاج

من اعداد الطالبتين :

- بورنان فطيمة

- سايحي فاطنة

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين

1. الجنس:

أنثى  ذكر

2. السن:

- أقل من 30 سنة
- من 31 إلى 35 سنة
- من 36 إلى 40 سنة
- من 41 إلى 45 سنة
- من 45 سنة فما فوق

3. المؤهل العلمي:

- متوسط
- ثانوي
- جامعي

4. الخبرة المهنية:

- من 05 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 20 سنة
- من 21 سنة فما فوق

## الملاحق

المحور الثاني: يساهم تكوين الموظفين في مجال الرقمنة القدرة على التسيير الحضري بديوان الترقية والتسيير الحضري.

5. هل تلقيتم تكوين متخصص على استخدام تقنيات الإعلام الآلي في مجال الرقمنة؟

نعم  لا

6. هل ترى أن جميع الموظفين يحصلون على ذات التكوين؟

نعم  لا

7. هل الرسكلة وتحسين المستوى في مجال الرقمنة اختيارية؟

نعم  لا

8. هل المعلومات التي تلقيتها في الرسكلة كانت مفيدة لك في الجانب الميداني؟

نعم  لا

المحور الثالث: تساهم الرقمنة في تقديم خدمة مميزة في العمل بديوان الترقية والتسيير الحضري.

9. هل ساهمت عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل؟

دائما  أحيانا  نادرا

10. هل استخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزك في العمل؟

دائما  أحيانا  نادرا

11. هل الرقمنة خففت من الجهد البدني للموظف؟

دائما  أحيانا  نادرا

12. هل الرقمنة قلصت في المدة المستغرقة في إنجاز العمل؟

دائما  أحيانا  نادرا

## الملاحق

13. هل هناك صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة؟  
دائماً  أحياناً  نادراً
14. أثناء انقطاع التيار الكهربائي أو الشبكة هل تجد أن المواطن متفهم للوضع؟  
دائماً  أحياناً  نادراً
15. هل هناك أيام إعلامية موجهة للمواطن حول الرقمنة؟  
دائماً  أحياناً  نادراً
16. هل تطبيق الرقمنة في ديوان الترقية والتسيير العقاري زاد من مستوى نوعية الخدمة؟  
نعم  لا
17. هل يتم التعامل مع المواطنين في المؤسسة عبر منصات رقمية؟  
نعم  لا
18. هل يوجد تطبيق رقمي خاص بالمديرية عبر مختلف الوسائط؟  
نعم  لا

