

جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الإعلام والاتصال



دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية دراسة على موظفي بلدية العسافية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال LMD
تخصص : إتصال وعلاقات عامة

إشراف:
د - د - عبدالقادر قدوري

إعداد الطالب :
• بن قسمية شتاتحة

لجنة المناقشة :

الاسم و اللقب	الجامعة	الصفة
د - عطاء الله طريف	جامعة عمار ثليجي الأغواط	رئيسا
د - عبدالقادر قدوري	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مشرفا و مقررا
د - الشريف داودي	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مناقشا

السنة الجامعية : 2023 - 2024

إهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة، ونصح الأمة، إلى نبي الرحمة ونور الهدى، سيد الأولين والآخريين محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم.

إلى من كلله الله بالهيبه والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل أسمه بكل افتخار إلى سندي ورفيقي ومثلي الأعلى، إلى من كان له الفضل في وصولي إلى هذا اليوم، أرجوا من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار، وستبقى كلماتك نجوى أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد، والذي الغالي.

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب، إلى بسمه الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي إلى أعلى

الحياب، أمي الحبيبة

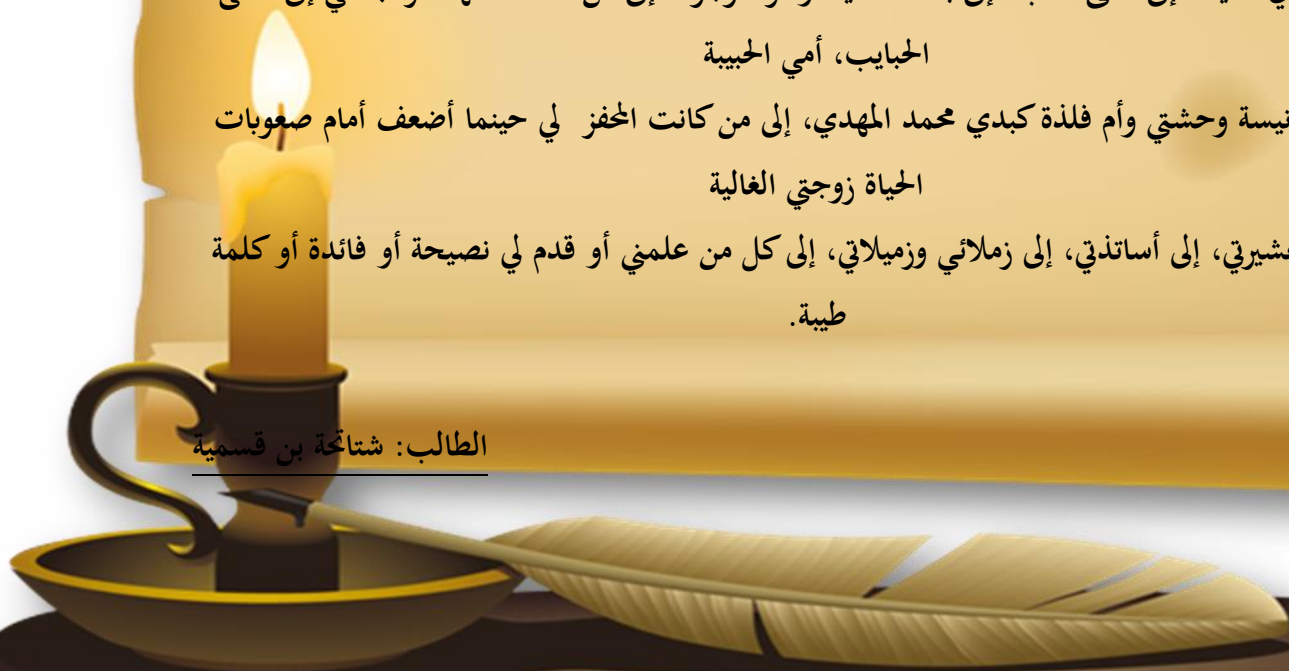
إلى رفيقة وأنيسة وحشتي وأم فلذة كبدي محمد المهدي، إلى من كانت المحفز لي حينما أضعف أمام صعوبات

الحياة زوجتي الغالية

إلى أهلي وعشيرتي، إلى أساتذتي، إلى زملائي وزميلاتي، إلى كل من علمني أو قدم لي نصيحة أو فائدة أو كلمة

طيبة.

الطالب: شتاتحة بن قسبية



شكر وثناء

قال الله عزوجل: ((ق ف ق ق ج ج ج ج ج ج ج)) [سورة إبراهيم، الآية 7].

فالحمد لله أولا وآخرا على فضله ومنه سبحانه وتعالى، فلولا توفيق الله ما كان هذا العمل أن يتم. وانطلاقا من قول النبي صلى الله عليه وسلم: «لَا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ» رواه أبو داود في سننه، فإن واجب الخلق يقتضي منا أن نعبر عن جزيل شكرنا، ووافر تقديرنا إلى كل من:

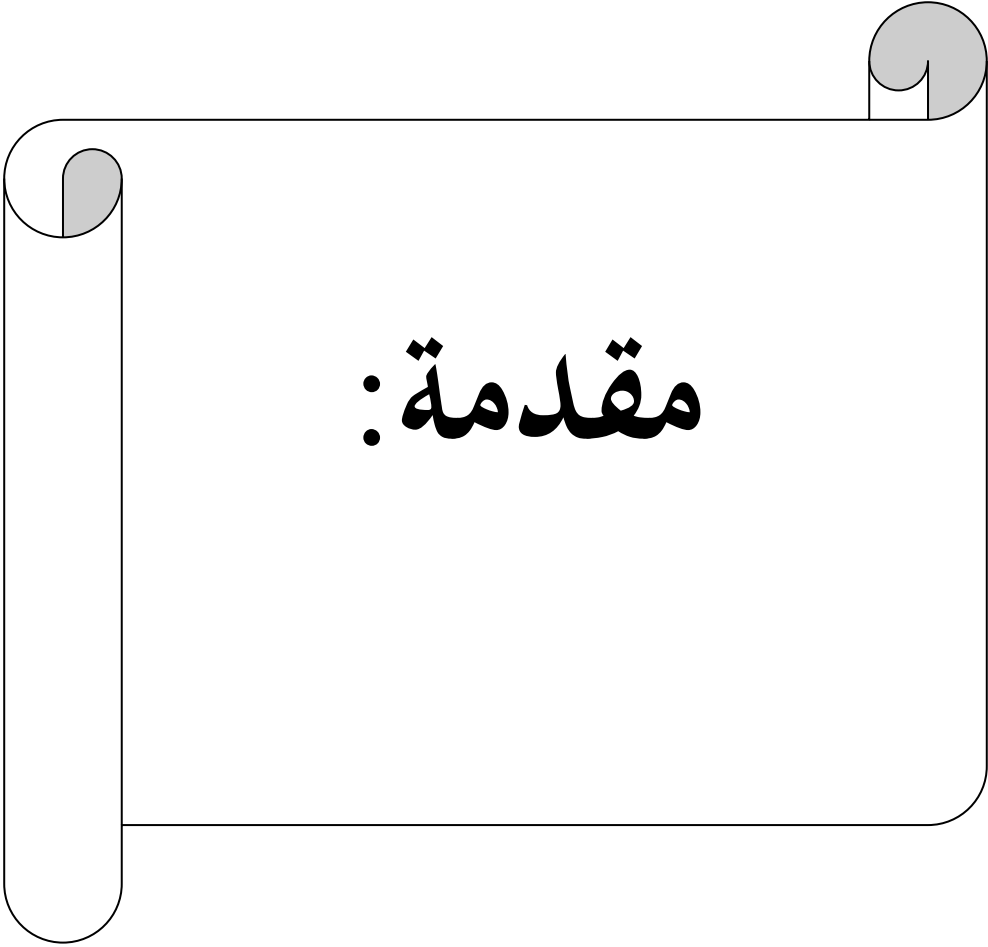
أستاذتنا وقدوتنا في العلم صاحبة الفضيلة الأستاذة الدكتورة حبيبة شهرة حفظها الله، وأطال في عمرها، لتفضلها الإشراف على هذه المذكرة، ولما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثرائها.

جامعة عمار ثليجي بالأغواط بشكل عام، وكلية الشريعة بشكل خاص، ولا أنسى أستاذتنا الكرامحفظهم الله جميعا فكلهم ذو فضل علينا، ونخص منهم فضيلة الدكتور مايدي عبد الرحمن، الذي كان له دور عظيم في مساعدتنا

وتوجيهنا في بعض المجالات.

إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام.

كما لا يفوتنا أن نشكر كل من كان له دور كبير في مساعدتنا ولو بإشارة أو عبارة فجزاهم الله كل خير.



في ظل التحديات التي تشهدها المؤسسات العمومية في العالم، تم تبني تَوَجُّهَاتٍ جديدة في المجال الإداري تقوم بشكل أساسي على تطبيق التقنيات الحديثة للاتصال، بداية من تحويل التعاملات من ورقية إلى إلكترونية، لذلك أصبح من الضروري وجود منظومة للتعامل الرقمي المتكامل يتم من خلالها التواصل بين كافة المؤسسات، وعلى إمتداد عدة عقود زمنية سعى الإنسان لإكتشاف البيئة الاتصالية المحيطة به إنطلاقاً من تطوير وسائل الإتصال، بداية من الهاتف اللاسلكي وشبكات الحاسب الآلي وصولاً إلى شبكة الإنترنت وتزامنها مع تراكمات وتطلعات لتحسين الخدمة العمومية، مما أتاح هذا الإكتشاف فُرص التعامل السريع بين مختلف الأطراف وفي مناطق متباعدة. وأصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي من دون تَوَفُّر تقنيات الحاسوب والإتصالات المختلفة، ولأن الجانب الإداري والمؤسسي يتأثر ويتأثر بالبيئة المحيطة أصبح من المهم مواكبة التطور التقني الهائل، الذي حتم ضرورة الإستثمار في التقنيات الحديثة وثورة المعلومات وأولوية تطوير الأساليب الإتصالية خدمة للمجالات الإنسانية المختلفة.

وعرفت الجزائر في الآونة الأخيرة تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والإتصال لتتماشى مع المعطيات التقنية والمعرفية، وتمخض عن ذلك التطور التكنولوجي الذي شهده العالم نهاية القرن العشرين ثورة حقيقية مئت جميع القطاعات، وأخذت أبعاداً أعمق من الإستخدام التقني فحسب بل شملت نطاقاً واسعاً على غرار العمل الحكومي ليتفرع لنشاطات متعددة، ويحوّل مهمة الدولة من مفهوم ضمان الأمن والعدل إلى تحقيق الرفاهية وتحسين المرفق العام، خاصة مع إمتزاج التطور الرقمي وانتشار الرقمنة التي جعلت المؤسسات المختلفة تسارع لتبنيها، لعصرنة الإدارة والإستثمار في الموارد المختلفة قصد تحسين طرق تقديم الخدمات وكسب ثقة الجمهور وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، لذلك باتت الرقمنة مطلباً مهماً للتكيف مع المتغيرات الجديدة والوقوف على الطلبات المتزايدة للحصول على الخدمة بالشكل المناسب.

حيث تُعْتَبَرُ المداخل الحديثة والإستراتيجيات التي تتبناها الهيئات الحكومية دافعا يساعد على الإستفادة من تبعات التكنولوجيا الرقمية المتجددة لتحقيق أعلى جودة للخدمات، وتقريب الإدارة



من المواطن وربط المؤسسات ببعضها البعض إلكترونيا، وما يسهل ذلك شبكة الإنترنت والتطبيقات المستحدثة للتعامل الرقمي التي أثرت على فاعلية وطرق العمل الإداري، ونوعية الخدمات العمومية مسألة وجعلت من تبني القاعدة الرقمية ذات الأبعاد المتعددة أمرا حتميا.

وسعت الجزائر بكل الطرق لإرساء بنية أساسية تعتمد على التكنولوجيات الحديثة، وتجديد المؤسسات العمومية لتفعيل الانتقال من الخدمات الورقية إلى الخدمات الرقمية ويوجد في هذا السياق عدة دول عربية نجحت بشكل متفاوت في ذلك، بهدف التخلص من طوابير الانتظار وكثرة نقاط طلب الخدمة التي تتسبب بعدة مظاهر سلبية، خاصة وأن الممارسة الإدارية تميزت بالتعقيد والتداخل، هذا ما جعل مسألة تحديثها مهما بإعتبار أن الإدارة مفهومًا إنسانيًا يهتم بالجماهير التي تُؤثِّرُ وتَتَأثَّرُ بالمؤسسات، وتعمل على تحقيق المصالح العامة في المجتمع، كما ساهمت في تطور النسق الاقتصادي والاجتماعي والسياسي والثقافي داخل المنظومة الاجتماعية، وقد حدث ذلك نتيجة تداخلات متنوعة في المجتمع الحديث وبرزت التكنولوجيات المستحدثة للإتصال، واستيعاب دوافع وحاجات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وأصبح كسب رضا الجمهور وتعاونهم جزءا من العمل اليومي لإدارة أي مؤسسة، وهذا ما جعل هذه العلاقات بين الإدارة والجمهور تتميز بدرجة كبيرة من التكامل والتفاعل في المجتمعات المعاصرة، وتطلّب الأمر دراستها من كل جوانبها العلمية والموضوعية، حيث أوضحت الإدارة الرقمية مرآة تعكس الفكر الإداري خاصة إذا تطلعت للمتطلبات المهنية ووجدت الحلول للعراقيل العديدة التي تؤثر على الأداء الوظيفي داخل المنظمة، من خلال بناء منظومة رقمية متكاملة بداية من تقييم بيئة العمل والجوانب الفنية المتعلقة بالتطبيقات الرقمية الجديدة، ثم إعادة تجهيز المؤسسات وتشفير النظام المعلوماتي والتدريب على التعامل الرقمي من خلال عمليات الرسكلة والتطوير الذاتي للقضاء تدريجيا على الأمية الرقمية وصعوبة وصول الفرد للمعلومة وإتصاله بشكل تفاعلي.

والتغيير إنصب على إهتمام المؤسسات على تبني الأساليب الحديثة التي من شأنها أن تساهم في تحقيق أهدافها من جهة والمجتمع من جهة أخرى، وتعتبر الرقمنة إحدى هذه الجوانب الحيوية والمهمة

ومن هذا المنطلق أدركت المؤسسات الحديثة مدى أهمية وفائدة توظيف التكنولوجيات الحديثة وذلك لضمان تحقيق الأهداف وإشباع الحاجات الأساسية للأفراد.

وعرفت المؤسسات العمومية الجزائرية بمختلف مجالاتها عموما وبلدية العسافية بولاية الأغواط على وجه الخصوص عدة إصلاحات خاصة مع تبني آليات التحديث الإداري، وهذا الأخير فرض على الجماعات المحلية موجة تحديات ضمن البيئة الاتصالية الجديدة، لذلك كان لزاما العمل من أجل ضمان الإستمرار والتأقلم مع المستجدات لتحقيق التوافق فيما بينها تنظيميا وبين التسارع لإكتساب التكنولوجيا. ويحتل جانب تحسين الخدمات حيزا مهما لدى الكثير من الدارسين والمختصين لأن نجاحها ينعكس على مختلف المجالات المحيطة كما يدفع بعجلة التنمية الإدارية، خاصة إذا إتسم الهيكل الإداري بتحقيقه لمعايير الجودة الشاملة، هذه الأخيرة مرتبطة بإشباع إحتياجات المواطن ، وما تواجهه الإدارة الجزائرية من عراقيل يحول دون تحقيقها لأهدافها يبقى رهانا يثير الجدل الواسع رغم الإصلاحات الإدارية المقترحة ، ولذلك كان من الضروري إعتماد المهنية في جميع المهام والخدمات والأنشطة داخل المؤسسات العمومية الخاصة ببلدية العسافية.

وتتطلع بلدية العسافية من خلال عدة إستراتيجيات لمواجهة مظاهر عديدة وتحقيق الفعالية في التنظيم الإداري وهذا ما بدا جليا في أساليب تقديمها للخدمات، ولعل ما يعكس ذلك التحسن التدريجي في الإجراءات داخل مصالحها إضافة للتقليل من الشبايك أثناء تقديم طلبات الحصول على الخدمات تلك الإجراءات تطلبت وضع الضوابط القانونية، كل تلك الإجراءات فعّلت من أداء الإدارة الخاصة بالبلدية بشكل عام وعلى علاقة الجمهور الخارجي بجمهورها الداخلي، لكن مع وجود عدة عراقيل تنظيمية جعلها موضع إهتمام ودراسة للعديد من الجهات، رغم تخصيص برامج متكاملة لمواجهتها والحد من تأثيراتها السلبية سواء من حيث إعادة بناء الجهاز الإداري وتزويده بالتكنولوجيات الحديثة، وتبسيط الإجراءات الحكومية وتقريب الإدارة من المواطنين أو عن طريق تتبع جودة الخدمة العمومية وإمكانية تطلعها للمستويات المطلوبة، مما يسمح بتحقيق الأهداف المرجوة للمواطنين وإيجاد الحلول لإشغالاتهم وتعاملاتهم مع الإدارة والتصدي للفساد الإداري ودعم اللامركزية وتوفير الإطار المناسب

لتنفيذ برنامج التحديث الإداري، وفي مقدمتها الرقابة الشعبية الفعالة وضبط الجهاز الإداري وتبني المهنية في العمل داخل مختلف الأجهزة والهياكل الإدارية وتوفير شبكة الإنترنت للإستفادة من التقنيات وهذا من أجل تحسين جودة الأداء وتطوير أساليب العمل ومستوى تقديم الخدمة العمومية.

وتعد الجماعات المحلية ركيزة أساسية في الدولة فهي تُكْرَسُ مفهوم اللامركزية الإدارية، التي تتطلع لتحقيق مفهوم حوارية الإدارة وتقريبها من المواطن، كما أنها تشكّل عنصراً هاماً في تجسيد مفهوم الديمقراطية على أوسع نطاق، ولم يكن تنظيم الجماعات المحلية هدفاً لذاته، بل كان المقصود به تلبية حاجات المواطن المحلي وتقديم الخدمة العمومية المتميزة، لذلك ظهرت أهمية تحسين الخدمة العمومية كدور أساسي تأديه هذه الهيئات، والتي ساهمت في الوصول إلى التنمية الشاملة بإستخدام الرقمنة، المرتبطة بالعمولة والحكم الراشد وغيرها من العوامل التي أصبحت تعد متطلبات حيوية لتكريس فعالية الجماعات المحلية .

حيث أدت الرقمنة في بلدية العسافية التي تبنتها وجسدها إلى تحديد شامل في المجال المؤسسي، بإعتبارها أحد المتطلبات الأساسية في كل المجالات، لهذا دعت الضرورة لجعل الرقمنة من المتطلبات المهمة لعصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن، وتسخير كل إمكانيات السلطة للصالح العام .

ضمن هذا السياق حاولنا الإلمام بجوانب الموضوع، من خلال تخصيص فصل للإطار المنهجي

للدراسة ثم فصلين نظريين تم عرضهما بشكل مختصر بتضمين المؤشرات المهمة التي تخدم البحث نظرياً

وتطبيقياً الفصل النظري الأول حول واقع الرقمنة ومدى تطبيقها في المؤسسات العمومية، والفصل

النظري الثاني يتضمن مدخل مفاهيمي للخدمة العمومي، والفصل التطبيقي لدور الرقمنة في تحسين

الخدمة العمومية في بلدية العسافية، ليتم حوصلة البحث ضمن الخاتمة العامة مرفوقة بتوصيات.





الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

الإشكالية:

شهد عصرنا الحالي تطورا غير مشهود في شتى مجالات الحياة، وعرف قفزة كبيرة خاصة في مجال التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت تسيطر على كافة أعمالنا الحياتية من الناحية العلمية والعملية، فسمح ذلك بالاستغناء على بعض الوسائل القديمة التي كانت ترهق الأبدان وتضيع الجهود والوقت.

وبدأ استعمال هذه التكنولوجيا التي تقرب المسافات و تسهل من اعماله، ولعل ابرز هذه الوسائل التكنولوجيا الرقمنة التي تعد من التكنولوجيا الحديثة للاعلام والاتصال. التي أثرت على الأنماط الادارية بحيث انتقلت من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني مما جعل منها ضرورة حتمية في كافة المؤسسات العمومية التي تقدم بدورها خدمات عمومية للمواطن وتسعى إلى إرضاءه بكافة الوسائل. فدخل هذا النوع من التكنولوجيا على هذه المؤسسات سيدفع ويعجل بسيرورة أعمالها مع جماهيرها الداخلية والخارجية التي دائما ما تسعى لإرضائها.

وتتطلع بلدية العسافية من خلال عدة إستراتيجيات لمواجهة مظاهر عديدة وتحقيق الفعالية في التنظيم الإداري وهذا ما بدا جليا في أساليب تقديمها للخدمات، ولعل ما يعكس ذلك التحسن التدريجي في الإجراءات داخل مصالحها إضافة للتقليل من الشبايك أثناء تقديم طلبات الحصول على الخدمات تلك الإجراءات تطلبت وضع الضوابط القانونية، كل تلك الإجراءات فعّلت من أداء الإدارة الخاصة بالبلدية بشكل عام وعلى علاقة الجمهور الخارجي بجمهورها الداخلي، لكن مع وجود عدة عراقيل تنظيمية جعلها موضع إهتمام ودراسة للعديد من الجهات، رغم تخصيص برامج متكاملة لمواجهتها والحد من تأثيراتها السلبية سواء من حيث إعادة بناء الجهاز الإداري وتزويده بالتكنولوجيات الحديثة، وتبسيط الإجراءات الحكومية وتقريب الإدارة من المواطنين أو عن طريق تتبع جودة الخدمة العمومية وإمكانية تطلعها للمستويات المطلوبة، مما يسمح بتحقيق الأهداف المرجوة للمواطنين وإيجاد الحلول لإشغالاتهم وتعاملاتهم مع الإدارة والتصدي للفساد الإداري ودعم اللامركزية وتوفير الإطار المناسب لتنفيذ برنامج التحديث الإداري، وفي مقدمتها الرقابة الشعبية الفعالة وضبط الجهاز الإداري وتبني

المهنية في العمل داخل مختلف الأجهزة والهياكل الإدارية وتوفير شبكة الإنترنت للإستفادة من التقنيات وهذا من أجل تحسين جودة الأداء وتطوير أساليب العمل ومستوى تقديم الخدمة العمومية. وتعد الجماعات المحلية ركيزة أساسية في الدولة فهي تُكْرِسُ مفهوم اللامركزية الإدارية، التي تتطلع لتحقيق مفهوم حوارية الإدارة وتقريبها من المواطن، كما أنها تشكل عنصرا هاما في تجسيد مفهوم الديمقراطية على أوسع نطاق، ولم يكن تنظيم الجماعات المحلية هدفا حد ذاته، بل كان المقصود به تلبية حاجات المواطن المحلي وتقديم الخدمة العمومية المتميزة، لذلك ظهرت أهمية تحسين الخدمة العمومية كدور أساسي تأديه هذه الهيئات، والتي ساهمت في الوصول إلى التنمية الشاملة بإستخدام الرقمنة، المرتبطة بالعمولة والحكم الراشد وغيرها من العوامل التي أصبحت تعد متطلبات حيوية لتكريس فعالية الجماعات المحلية .

حيث أدت الرقمنة في بلدية العسافية التي تبنتها وجسدتها إلى تجديد شامل في المجال المؤسسي، بإعتبارها أحد المتطلبات الأساسية في كل المجالات، لهذا دعت الضرورة لجعل الرقمنة من المتطلبات المهمة لعصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن، وتسخير كل إمكانيات السلطة للصالح العام .

وانطلاقا من هذا الطرح والمعطيات يأتي السؤال الرئيسي للإشكالية: ما الدور الذي تلعبه

الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية العسافية؟

التساؤلات:

وللإجابة عن التساؤل الرئيسي للإشكالية قمنا بتفكيكه إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

- ماهو واقع الرقمنة في المؤسسات العمومية عامة وبلدية العسافية خاصة؟

- كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى بلدية العسافية؟

- ماهي التسهيلات التي قدمتها الرقمنة في الخدمة العمومية داخل بلدية العسافية؟

- هل تسهل الرقمنة في نشاط الخدمة العمومية أم تعرقلها داخل بلدية العسافية؟

الفرضيات:

- تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي
- تقلل الرقمنة من التعامل الورقي بشكل كبير.

أسباب اختيار الموضوع:

انقسمت أسباب اختيار الموضوع إلى:

1- أسباب ذاتية:

- الرغبة في إجراء الدراسة على موضوع الرقمنة والاهتمام الشخصي باعتباره موضوع عصر السرعة.

2- أسباب موضوعية:

- الاعتماد على الرقمنة في المؤسسات العمومية.
- حداثة موضوع الرقمنة خاصة في الجزائر.
- محاولة تقديم نظرة عامة حول الرقمنة داخل بلدية العسافية.

أهداف الدراسة:

- حاولنا من خلال دراستنا التوصل لعدة أهداف ومنها:
- معرفة واقع الرقمنة في المؤسسات العمومية.
- توضيح أثر استخدام الرقمنة على مستوى المؤسسات العمومية وخاصة في بلدية العسافية.
- معرفة التسهيلات التي تقدمها الرقمنة على مستوى بلدية العسافية.

أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع الرقمنة من المواضيع المهمة، كونه يعكس مدى الانتقال من النمط التقليدي إلى نمط أكثر حداثة وتطور بما يتوافق مع العصر التكنولوجي الحديث، وبما أن موضوع الرقمنة في الجزائر ذا أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة فتكمن أهمية موضوعها فيما يلي:

- حداثة موضوع الرقمنة في المؤسسات العمومية ودوره في تحسين الخدمات العمومية للجمهور.
- إزالة الغموض لدى الباحثين والدارسين عن هذا النوع من الدراسات.
- التطرق لموضوع مهم حديث يختص بتطوير المؤسسات العمومية والمساهمة في تحسين الخدمات المقدمة من طرف هذه المؤسسة.

منهج الدراسة:

تدخل دراستنا ضمن الدراسات الوصفية¹ التي تتضمن استقصاءات مسحية للبحث عن الحقائق من أنواع مختلفة، فالغرض من هذه البحوث الوصفية هو وصف حالة الأشياء والأمر كما هي موجودة في وقتها الحاضر¹ بحث سأقوم بتوصيف دور الرقمنة في جانب تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البلدية - بلدية العسافية- من خلال عمالها.

ويعتمد البحث العلمي على منهج معين وذلك لأجل إثبات حقائق وتفسير الظواهر في المجتمع ويعرف بأنه: "نشاط علمي منظم ومحدد نقدي وتطبيقي، يسعى للكشف عن الحقائق ومعرفة الارتباط بينها، ثم استخلاص المبادئ العامة (القوانين التفسيرية)"².

¹ القواسمية رشيد وآخرون، مناهج البحث العلمي، منشورات جامعة القدس المفتوحة، عمان- الأردن، 2012، ص 17.

² عبد الحميد محمد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، علاء الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ط1، ص 17.

وكذلك هو "الدراسة الموضوعية التي يقوم بها الباحث للظواهر الطبيعية والاجتماعية والإنسانية والتي تستهدف الحصول على معلومات عن العناصر المكونة لها والعلاقات الداخلية القائمة بينهما والخارجية التي ترتبط الظاهرة المدروسة بالظواهر الأخرى".¹

أما المنهج فهو "مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف"² وكذلك يعرف بأنه الطريقة التي يتعين على الباحث أن يلتزم بها في بحثه، حيث يتقيد باتباع مجموعة من القوانين العامة، التي تهيمن على سير البحث³، ويسترشد بها الباحث في سبيل الوصول إلى الحلول الملائمة لمشكلة البحث.

ويختلف المنهج باختلاف المواضيع التي تدرس وتعدد بذلك المناهج فهناك المنهج الوصفي والتاريخي والتجريبي وغيرها.

أما المنهج الذي اعتمد في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي، والذي يعرف بـ: "الطريق أو مجموعة الطرق التي يتمكن الباحثون من خلالها ومن الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها، والمجال العلمي الذي تنتمي إليه وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة فيها، كما تصور كل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم الأهداف التي يسعى الباحثون إلى تحقيقها من وراء استخدام هذه البحوث".⁴

وقد اعتمدنا على هذا النوع من المناهج كونه يرصد لنا طريقة وكيفية مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية من عدمها.

¹ بن مرسللي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص 15.
² موريس أنجوس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 98.
³ عبد القهار داود العاني: منهج البحث والتحقيق في الدراسات العلمية الإنسانية، دار وحي القلم، سوريا، ط1، 2014، ص 16.

⁴ هلال المزاخرة منال، مناهج البحث الإعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص 305.

أدوات جمع البيانات:

من المتفق عليه في البحوث العلمية في اختيار أدوات جمع البيانات يتوقف دائما على المعلومات المطلوب جمعها، وثانيا على قيمتها باستخدام هذه الأدوات، وبما أن دراستنا تبحث في: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية- دراسة على عمال بلدية العسافية، فقد قادنا ذلك إلى استخدام أداة الاستبيان، وهناك العديد من التعاريف لهذه الأداة نذكر منها أنها: "تلك الأداة التي يستخدمها الباحث الاجتماعي في جمع البيانات المتعلقة بموضوع بحثه من المبحوثين وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة والعبارات المكتوبة والمزودة بإجاباتها المحتملة والمعدة بطريقة منهجية، يطلب فيها من المبحوثين الإشارة إلى ما يعتقدون أنه يمثل رأيهم حول السؤال المطروح أو العبارة المقترحة، ويمكن أن تقدم الاستمارة بطرق عدة إما عن طريق البريد أو اليد أو الهاتف أو الانترنت".¹

وقد قمنا بجملة من الإجراءات لإعداد هذه الأداة في دراستنا بحيث قمنا بتوزيع الأسئلة على

ثلاث محاور:

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوث.

المحور الثاني: عن الرقمنة.

المحور الثالث: عن الخدمة العمومية.

المحور الرابع: العلاقة بين الرقمنة والخدمة العمومية في بلدية العسافية.

مجتمع الدراسة وعينته:

"إن تحديد المجتمع الذي ستجرى عليها دراستنا يجب أن يكون نقيًا واضحًا فمجتمع الدراسة هو الهدف الأساسي منها، حيث أن الباحث يعمم في النهاية النتائج عنها، فإن الخطوة الأولى في اختيار

¹ دليو فضيل، مدخل إلى منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص 217.

العينة هي تعريف المجتمع، ويتضمن تعريف المجتمع خاصية واحدة على الأقل تميزه عن غيره من المجتمعات والغرض من تعريف المجتمع هو تحديد الوسيلة التي سوف تتم دراستها مثل الصحف (المجلات، الإذاعات، قنوات تلفزيونية، قنوات فضائية، مواقع إلكترونية، دوريات) أو جمهور وسائل الإعلام (أطفال، نساء، شباب، أمهات، كبار السن).¹

ويقصد كذلك بمجتمع الدراسة: "جمع أفراد الدراسة المقصود دراستها".²

ومن خلال هذين التعريفين فإن مجتمع دراستنا هو جميع عمال بلدية العسافية أي كل الأفراد الذين يشغلون منصبا في هذه البلدية باختلاف أصنافهم.

وبعد اختيار المجتمع وتحديدته، وجب تحديد عينة الدراسة المراد إجراء الدراسة عليها، والعينة في تعريفها: "نموذجا يشمل جانبا أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تمثل صفاته المشتركة وهذا النموذج أو الجزء يعني الباحث عن دراسة كل الوحدات ومفردات المجتمع الأصلي".³

ويقصد بالعينة "الجزء الذي تم اختياره لتطبيق الدراسة عليه".⁴

وقد اخترنا في دراستنا هذه على العينة الغير احتمالية والعرضية وهي تلك التي تواجه صعوبات أقل أثناء انتقاء العناصر،⁵ وقد اخترنا هذا النوع نظرا لطبيعة المجتمع الموجود فقد يختفي البعض وقد يغيب الآخر عن العمل فكان لزاما علينا أن نختار هذا النوع من العينة.

¹ هلال منال المزهرة، مرجع سابق، ص 90.

² الحيزان محمد بن عبد العزيز، البحوث الإعلامية أسسها، أساليبها، مجالاتها، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، ط2، 2004، ص 71.

³ فنديجلي عامر، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات الالكترونية، دار الميسرة للنشر، عمان، ط1، 2008، ص 154.

⁴ الحيزان محمد بن عبد العزيز، مرجع سابق، ص 71.

⁵ موريس أنجوس، مرجع سابق، ص 311.

الدراسات السابقة:

قمنا برصد مجموعة من الدراسات التي تناولت أحد المتغيرات من موضوعنا والتي لها طابع قريب من فكرته، وكذلك التي عالجت موضوعها عن طريق الاستبيان كون دراستنا تنتمي إلى هذا الشكل من الدراسات ومن بين هذه الدراسات التي اعتمدت عليها كدراسة سابقة نذكر :

الدراسة الأولى: دراسة نسرين زيادة حول: "العلاقات العامة الرقمية وبناء الصورة الذهنية عن المؤسسة الخدمائية" وهي أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة للموسم 2022-2023 بجامعة الجزائر 3 كلية الإعلام والاتصال، تنحصر إشكالية الدراسة في كيفية مساهمة العلاقات العامة الرقمية في بناء الصورة الذهنية، وذلك بإجراء الدراسة عن المؤسسة الخدمائية أوريدو الجزائر OOREDOO ALGERIE عبر صفحتها على الفيسبوك، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كما استعانت بمنهج تحليل المضمون لتحليل مضامين الصفحة، وفي آخر الدراسة خلصت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تعد صفحة المؤسسة OOREDOO ALGREIE صفحة رسمية لاملاكها علامة التوثيق الزرقاء التي تثبت انتسابها لجهة معلومة من قبل إدارة الفيسبوك.

- حرص القائمين على الصفحة على نشر معلومات توعوية حول وباء كورونا لتحقيق التفاعل والتجاوب.

- تم التركيز على استخدام خاصية النص+الفيديو، واستخدام النص في منشوراته للإشارة إلى محتوى الفيديو قبل النقر على مشاهدته، كما استخدم الفيديو كخاصية للبث المباشر عبر التصفح لإيصال الرسالة التوعوية لأكثر عدد من الجمهور، ومن مواطن الاستفادة من هذه الدراسة كان في جانبها النظري وكيفية توظيف الفصول والمباحث هذا ما ساعدنا على إجراء خطة نظرية متناسقة موضوعنا.

الدراسة الثانية: دراسة فوزية صادقي حول: "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث لموسم 2021/2020 بجامعة قسنطينة 3، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي والبصري قسم الاتصال والعلاقات العامة"، وتنحصر إشكالية الدراسة في كيفية مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر.

وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي في إجراء دراسته لتشخيص واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية.

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- قابلية المواطن للتأقلم مع التكنولوجيا الحديثة.
- نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدررة الجماعات المحلية على إنجاح المشروع بمرونة، والتأقلم مع التحولات الرقمية الجديدة.
- تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية والرقابة واتخاذ القرارات.

مما استفدت منه خلال هذه الدراسة هو كيفية الطرح المنهجي لأي دراسة فقد فقهتم كيفية توظيف الإشكالية، التساؤلات، الدراسات السابقة.

الدراسة الثالثة: دراسة ميلودة حمدو حول: "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي" وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية لموسم 2022/2021 بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، وتنحصر إشكالية الدراسة في كيفية تجسيد الرقمنة لمواكبة العصر وتحقيق النجاح في شتى القطاعات المختلفة.

وقد اعتمدت هذه الدراسة عدة مناهج وهي المنهج الوصفي التحليلي وكذلك منهج دراسة الحالة وبالإضافة إلى ذلك المنهج الإقصائي أما حدود الدراسة الزمكانية شملت بلدية أنقوسة ولاية ورقلة من 2011 إلى 2022.

وفي الأخير خصلت إلى جملة من النتائج أهمها:

- ساهمت الرقمنة في التخفيف من العديد من الإجراءات الإدارية وقصلت من زمن إنجاز الوظائف الجهد المبذول بالنسبة للموظف.

- بالرغم من استخدام الرقمنة مازلنا لم نصل إلى صفر ورقة.

وقد ساعدتنا هذه الدراسة كثيرا خاصة من جانبها التطبيقي في بناء الاستبيان وكيفية تحليل

النتائج والأرقام.

المصطلحات والمفاهيم:

الرقمنة:

لغة: تدل كلمة رقم في المعاجم العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيان والكتابة والخط، ويقول ابن منظور: "الرقم والترقيم وتعجيم الكتاب، ورقم الكتاب برقمه، رقما أعجمه، وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم: ضرب مخط من الوشي، ورقم الثوب برقمه رقما ورقما خططه".¹

اصطلاحاً: هي "عملية تحويل المواد المطبوعة أو المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش، والمواد ذا الشكل التناظري والتي من نماذجها الأشرطة الصوتية، وأشرطة الفيديو المرئية عن طريق المسح الضوئي أو إعادة الإدخال، إلى مواد ذات شكل رقمي وهو الشكل الذي يستطيع الحاسب التعامل معه، وذلك بتنظيمها إلى وحدات منفصلة من البيانات يطلق عليها "Bytes" وتخزينها على مستوى وسائط تخزين داخلية كالأقراص الصلبة أو خارجية كالأقراص المليزة وأقراص الفيديو الرقمية أو إتاحتها على شبكة الانترنت".²

إجرائياً: ومن خلال التعريفات يتبين لي أن الرقمنة هي عملية تحويل أي بيان (صور، فيديوات، مقروء) من شكله التقليدي إلى شكله الإلكتروني حيث يسهل الرجوع إليه في أي وقت.

¹ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، مذكرة تخرج ماستر في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021، ص 10.

²نجلاء احمد ياسين، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، 2013، ص 21.

الخدمة العمومية:

لغة: "خدمة مصدر خدم، مساعدة أو فضل أو هدية منحة، عناية واهتمام" وهي العمل في نشاطات ذات منفعة عامة كالإدارة الحكومية.¹

اصطلاحا: "تعرف على أنها منفعة يحصل عليها أفراد المجتمع إما مجانا أو نظير مبلغ من المال كما تعرف نتيجة للمجهودات الإنسانية أو الآلية التي تقابل الاحتياجات و هي مجموعة من الخدمات العامة الموجهة للأفراد وذلك للاستعمال الشخصي وعادة تتطلب هذه الخدمات اتصالا مباشرا".²

إجرائيا: من خلال هذه التعريفات يمكن القول أن الخدمة العمومية هي أي نشاط يقدم مقابل للفرد أو المجتمع وقد يختلف هذا المقابل حسب الجهة المسؤولة عنه.

¹ أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، علاء للكتب، ط1، القاهرة، 2008، ص 621.

² فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مذكرة مقدمة نيل شهادة دكتوراه، جامعة قسنطينة 3، 2021/2020، ص 5.

الفصل الثاني: واقع الرقمنة ومدى
تطبيقها في المؤسسات العمومية

تمهيد:

شهد العالم تطورا كبيرا في مجال التكنولوجيا والرقمنة ما ترتب عليه إنتعاش وتطور في وسائل تكنولوجيا الإتصال، حيث أصبح الإهتمام بالخدمات أمرا في بالغ الأهمية، مما أصبح من الضروري على المؤسسات في شتى المجالات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة، حيث أصبحت الجودة تكتسي حاليا جانبا كبيرا من الأهمية نظرا لإرتباطها بجميع أوجه النشاطات والخدمات خاصة العمومية منها، لذا إزداد إدراك المؤسسات لأهمية و دور الجودة، كما أصبح الزبائن هم أيضا أكثر إهتماما بالجودة نظرا للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة تقديمها وما للجودة من أثر على حجم الطلب على الخدمات، إذ تعد توقعات الزبائن و حاجاتهم من العوامل المهمة في تقييم الجودة .

و قصد الإحاطة بالموضوع سيتم التعرض في هذا الفصل لمدخل مفاهيمي حول الرقمنة تضمن مفهوم الرقمنة وخصائصها ونشأتها وفوائدها، وأما المبحث الثاني فضم الرقمنة وفعالية عملها في المؤسسات العمومية، حيث تكلمنا فيه عن الإدارة الالكترونية في الجزائر وبوادر العمل الرقمي فيها والاستراتيجيات الرقمية المعتمدة في الدولة الجزائرية وآليات عمل الرقمنة في المؤسسات العمومية.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للرقمنة:

المطلب الأول: نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى 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 هرتز من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها لتحل محلها السجلات الالكترونية 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 1994 جويلية.¹

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

انتقلت بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (وأكسفورد تاست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية والمؤسسات في المعلوماتية أو ما

¹ أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية 300 ، العدد 29، 2008، ص6.

يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.

إن المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية أدائها، فهذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققته مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت وصولا إلى المفردات والمصطلحات.

هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين أن هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات والمعلومات والمكتبات الالكترونية أو الرقمية أو الافتراضية والتي حصل خلط فيما بينها، ينبغي توضيح حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني اضافة إلى الأشكال المختلفة والإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل الكتروني وتتطلب جهاز الكتروني 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 هوالمصطلح الأعم والأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري والرقمي ويضم كل الجهود التي ترمي إلى إستخدام أجهزة إلكترونية مثل آلات الفيديو وقارئات الميكروفيلم والحاسب، وهي تشمل مواد إلكترونية ورقمية، غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والإضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها.¹

¹ أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مرجع سابق، ص8.

المطلب الثاني: مفهوم الرقمنة:

تتداخل الرقمنة كمفهوم مع مصطلحات أخرى مشابهة كالتحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي وغيرها، حيث تشير شارلوت بيرسي إلى الرقمنة على أنها: "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي".¹

ويقدم دوج هودجز تعريفا آخر يعتبر فيه "الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح من وسيط تخزين فيزيائي تقليدي إلى شكل رقمي".²

من خلال المفاهيم السابقة نستخلص أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من البيانات الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق بتحويل التعامل من مصدرها المتاح بشكل ورقي إلى شكل إلكتروني قابل للتداول ويمكن اختصاره في رقم وشيفرات.

كما عرفت الرقمنة على أنها "عملية استنساخ ورقية، تمكن في من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل جدولتها وتمثيل المحتوى المرقمن وهي آليات رقمية دقيقة".³

ويمكن استخلاص أن المفاهيم والتعريفات السابقة تتشارك في ضبط مفهوم الرقمنة التي لا تعني فقط الحصول على مجموعات من المحتويات الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر

¹ على موقع البديل، الرقمنة وتحديات المستقبل، فؤاد سلامي، تاريخ الاطلاع: 2024/01/12، <https://elbadilabc-ar.dz/2024/02/20/%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%B0%D8%A7-%D9%86%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%9F>

² سعيد يقطين، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي، المركز الثقافي العربي، بيروت، 2005، ص 21.

³ مهري سهيلة، بلال بن جامع، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطراك، مجلة بيبليوفيليا، العدد4، ص82.

المعلومات المتاحة في شكل ورقي بسيط لتسهيل نقله عبر برامج إلكترونية، وجعل النص التقليدي من شكله الورقي إلى الشكل الرقمي يمكن الإطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية، وكذلك استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد ثروة وللتنمية المستدامة، ويمكن النظر إلى الرقمنة بأنها تحويل العمليات إلى نسخ رقمية وإلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات والاتصالات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق مردود اقتصادي واجتماعي بفعالية وإنتاجية أعلى.

المطلب الثالث: خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية¹:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- **تقاسم المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

¹ بن داي هشام، سعيدات عبدالقادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، تحت إشراف: د: قشار زكريا، مذكرة ماستر في الحقوق تخصص قانون عام إقتصادي، جامعة ورقلة، 2022/2021، ص13-14.

- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بحلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشارك ونغير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ.
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة معقدة تنتشر عبرمختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا.¹
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

¹ أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مرجع سابق، ص7.

- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، حيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن.

المطلب الرابع: فوائد الرقمنة:

إهتمت معظم المؤسسات في الفترة الأخيرة بالرقمنة، وتم إقرار العديد من النصوص التشريعية الضرورية إعتماها في الجماعات المحلية نظرا لأهميتها وفوائدها على غرار سهولة وسرعة تقديم الخدمات وضمان دقة المعلومات ويمكن تحديد فوائد وأهمية الرقمنة كالاتي¹:

1. حماية الوثائق الأصلية: حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة للحفاظ على مصادر المعلومات، أو الوثائق التي تكون حالتها المادية هشّة وبالتالي لا تسمح للمستخدمين بالإطلاع عليها، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني وفي متناول المستخدمين، مثل تحويل أرشيف الحالة المدنية على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية من شكله الورقي إلى رقمي.

2. الآنية والسرعة: تمثل الرقمنة مجالا للتشارك في الملفات الإدارية بإستخدام المصدر وهذا ما يتيح فرص الآنية والسرعة في الحصول على المعلومات.

3. إتاحت للمواطن إمكانية متابعة الملفات الإدارية: تمكن الرقمنة المواطن من متابعة ملفه الإداري وكل المستجدات، كما إتاحت إمكانية تصحيح الأخطاء.

¹ محمد علي، الرقمنة الفرق بينها وبين التحول الرقمي، على موقع الشامل، تاريخ الإطلاع: 2024/02/18،

<https://alchamel.net/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9>

وتكمن أهمية الرقمنة فيما يلي:¹

- إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يضمن صناعة القرار بشكل إستشاري.
- اعتماد المؤسسات على الخدمات الإلكترونية يتيح فرصة إستخدام أساليب عمل جديدة والإبعاد عن التعقيد في إنجاز العمل الإداري.
- تساهم في تبسيط الحياة الإدارية، وتمكن المواطن من الاتصال الدائم بالمرافق العمومية، وهي تشكل أحسن الأدوات لتعزيز مبادئ الإدارة، وتطبيق مناهجها.
- التقليل من الوثائق ومتطلبات الحصول على الخدمة العمومية، حيث أن كثرة الوثائق الإدارية تعيق العملية التطويرية للإجراءات الحصول على الخدمة العمومية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن وبأقل تكاليف.
- تساهم الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات العمومية والتقليل من مظاهر البيروقراطية.
- سرعة إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العمومية وخدمة مصالح المواطنين بطريقة الكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح وتعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

إن إستخدام الرقمنة أضحي عنصرا أساسيا في منظومة التحديث الإداري، خاصة ما تعلق بالجماعات المحلية، ذلك لأن الإدارة العمومية بكل مكوناتها وهيكلها التنظيمي أصبحت مطالبة بمواكبة التحول الرقمي الذي يتناسب مع الإمكانيات وأساليب العمل في الوقت الحالي، وقد ظهر ذلك من

¹ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومية والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الوادي، العدد 09، 2014، ص49.

خلال المشاريع الطموحة في مجال بناء وعصرنة الإدارة والإجراءات التي من خلالها يتم جعل الجماعات المحلية أكثر تفتحاً وتستوفي على الآليات اللازمة من أجل الاستجابة لحاجيات المجتمع، وتقدم أفضل خدمة عمومية، ذات جودة عالية وقريبة من المواطن وبأقل تكلفة.¹

إستناداً لما يعرفه خبراء الإدارة عن الخدمة العمومية بأنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية المواطنين والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة بهدف رفع مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات للمواطنين، وهذا ما تطلب أولوية إعادة دمج الرقمنة في التعاملات الإدارية.

ومع بروز مفهوم الرقمنة كآلية مهمة في تقديم الخدمة العمومية دعت الضرورة لدراسة دورها وما ينتج عنها من تطوير للمهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية ، وعليه يمكن إضافة من فوائد الرقمنة:

1 .تقديم أحسن الخدمات للمواطنين : وهذا الإهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهياة مهنيا لإستخدام التكنولوجيات الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة إنتقاء المعلومات بشكل سليم.

2 . التركيز على النتائج : أي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وأن تحقق الفوائد للجمهور والتي تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد،والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

3 .سهولة الإستعمال والإتاحة للجميع أن تمنح الخدمات وتتاح لكل المواطنين دون تمييز.

¹ صادقي فوزية، بولحية سليم، الرقمنة ورهانات تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية في الجزائر بين الآفاق الاستراتيجية الواعدة للتعامل الرقمي وأولوية تجاوز العراقيل، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد22، العدد2، 2022، ص855.

4. تخفيف التكاليف: يعني أن الرقمنة تمكن من تخفيض التكاليف.

5. التغيير المستمر : وهو مبدأ أساسي في الرقمنة الإدارية، وهو السعي الدائم لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء لكسب رضا المواطنين، بالإضافة إلى تقليص الإجراءات الإدارية فمع توفر الوثائق الإدارية بشكل رقمي أدى ذلك إلى تقلص الأعمال الورقية والانتقال للرقمنة.¹

المبحث الثاني: الرقمنة وفعالية عملها في المؤسسات العمومية:

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

مع تشعب الأنشطة الإدارية وتداخلها فرضت ضرورة تحويل أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب رقمي من خلال إستخدام الوسائل التكنولوجية والتقنيات الحديثة، لتوفير المرونة اللازمة إستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية وصولا إلى إختصار الوقت والجهد والنفقات.²

فالرقمنة الإدارية مفهوم فرضته الأدبيات الحديثة في الإدارة والتي ترتبط بتطور التقنيات الإلكترونية والبرمجيات وهي منهجية إدارية جديدة تقوم على الإستيعاب الواعي لتطبيقات المعلومات والإتصال في

¹ الشروق أونلاين، انطلاق مشروع المواطن الالكتروني في الجزائر، تاريخ الإضافة: 2013/11/07، تاريخ الاطلاع: 2023/11/18، موقع على الشروق،

<https://www.echoroukonline.com/%D8%A7%D9%86%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82-%D9%85%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B7%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%A7>

² العربي بوعمامة، حليلة رقاد، الإتصال العمومي رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد13، 2015، ص 212.

ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة ومنظمات عصر العولمة والتقدم، وهي العملية الإدارية القائمة على الامكانيات المتميزة للأترنت وشبكات الأعمال والتخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة¹.

يرتبط تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التقنية المعلوماتية في المعاملات الداخلية والخارجية للدولة، من أجل تفعيل العمل الإداري وتمكين المواطنين من تلقي الخدمة الحكومية العامة في أسرع وقت ممكن وبكل سلاسة ويسر بدل تكس المواطنين في خطوط أوطاير إنتظار طويلة².

للإدارة الإلكترونية أهمية في التنظيم الإداري من خلال جمع المعلومات وتخزينها وإمكانية الوصول إلى جميع المصادر التي تم تخزينها والاحتفاظ بها، وذلك قصد إدارة الوثائق إلكترونيا دون إستخدام الأوراق.

- تعد الإدارة الإلكترونية إحدى المفاهيم التي خلقتها الثورة المعلوماتية التي تقود عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ويعملون ويتسوقون بها ويتبادلون المعلومات في كل زمان ومكان.
- هي إستخدام وسائل الإتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارة الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الإنتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية وتمكينهم من إستخدام وسائل الإتصال.
- هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات المختلفة.

¹ العواملة نائل عبد الحفيظ، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، مجلة الملك سعود، العدد 15، 2003، ص 266.

² حسين بن محمد، الإدارة الإلكترونية بين النظرية وتطبيق، بحث مقدم لدى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، السعودية، 01-04/2009، ص 01.

بينما الحكومة الإلكترونية تعرف على أنها تبادل المعلومات بين الأجهزة الحكومية من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين من جهة أخرى، وذلك بسرعة وبأقل تكلفة، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت ومكان.

وفقا لذلك يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها جهاز أو مجموعة أجهزة تتولى تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها.

وتعني التطبيق الإلكتروني للخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين المؤسسة والمواطن، وبين الحكومة والأعمال والترابط بين هذه الأخيرة فيما بينها إلكترونيا بغية تبسيط وتحسين أوجه الإدارة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين أو الأعمال على حد سواء، واستخدام الحواسيب لدعم الحصول على الخدمات وتوصيلها للمواطن بكل شفافية وكفاءة عالية.¹

تعرف الإدارة الإلكترونية إجرائيا بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسات، وهي منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت والشبكات في التخطيط

¹ عمار الزغبي، محمد بجاق، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري على مستوى الجماعات المحلية، أعمال الملتقى الدولي الثالث حول الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، سبتمبر 2015، ص 121.

والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة وقد جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عدة أبعاد قد تطورت على مستويات متعددة.¹

في بداية القرن الحادي والعشرين حدث تطور تكنولوجي أثر على كل المجالات المعرفية، السياسية والاجتماعية والاقتصادية، ترتب عن ذلك تطوير التعاملات الإدارية وظهر المفهوم الجديد الإدارة المتمثل في الإدارة الإلكترونية التي أدت إلى إنحسار المعاملات الورقية، وساهمت في التقليل من التعاملات بالطرق التقليدية داخل المؤسسات العمومية.

وتتميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص وأهداف والمتطلبات تقوم عليها وقد ظهرت تطبيقات الإدارة الإلكترونية بصورة رسمية في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب للمؤسسة.

كما تعتبر "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني، والتحويلات الإلكترونية للأموال، التبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات".²

وقيل: "هي الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه ورقابة

¹ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد9، 2014، ص 40.

² عبود نجم، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 126.

على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والجمهور لتحقيق الأهداف، فهناك خلط مفهومي بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، فبعض المفكرين يرون أن الإدارة الإلكترونية هي إدارة وليست حكومة".¹

وعند تتبع الاختلاف النظري الواقع بين المصطلحين تبين أن:

تعددت الجهود العلمية التي إهتمت بتعريف الإدارة، حيث عرفها ثابت عبد الرحمان إدريس بأنها "ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية".²

وعرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين ومن أهم هذه التعريفات بأنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والإستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والإتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة وقد جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عدة أبعاد قد تطورت على مستويات متعددة.³

وعليه تكمن أهميتها في التنظيم الإداري من خلال جمع المعلومات وتخزينها وإمكانية الوصول إلىجميع المصادر التي تم تخزينها والإحتفاظ بها.

المطلب الثاني: بؤادر العمل الرقمي في الجزائر:

¹ علاء عبدالرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص32.

² إدريس ثابت عبدالرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص61.

³العوامل نائل عبد الحفيظ، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، مرجع سابق، ص 266.

الفصل الثاني: واقع الرقمنة ومدى تطبيقها في المؤسسات العمومية

بادرت الجماعات المحلية برقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني واستحدثت السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، وبفضل ذلك تحقق ما يلي¹:

- تمكين المواطن من إستخراج كل الوثائق المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.
- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص عبر خدمة الإنترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل، واستعمال الخدمات الإلكترونية.
- خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم².

ونلاحظ بأن الإعتماد المتزايد على أساليب الإدارة الرقمية، كان له الأثر الكبير في المؤسسة، حيث أحدث تغييرات عميقة في مختلف المستويات، خاصة تلك المتعلقة بالإنتاج، التسويق، الموارد البشرية.

وساهمت الإدارة الرقمية في تحقيق منطوق نماذج "إدارة التميز والإبداع" من خلال تيسيرها لتحويلات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات بالمنظمة ونذكر منها ما يلي:

¹ صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مرجع سابق، ص170.

² ينظر: موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية،

https://passeport.interieur.gov.dz/ar/Suivi/Suivi_Demande

1. تطوير جذري في نظم وآليات الإتصال تسمح بتطبيق نظم الهندسة الموازية حيث يعمل أفراد متعددون في مشروع واحد من مواقع متباعدة ولكنهم على إتصال دائم وآني Instant .
2. إحداث تغييرات تنظيمية تتوافق تماما مع متطلبات إدارة التميز من أهمها ما يلي:
 - أ. إعادة تصميم نظم التخطيط بإضفاء عناصر المرونة واستشعار التغييرات من خلال الربط الآني بنظم رقابة وقياس الأداء.
 - ب. إعادة تصميم الأعمال بإستبعاد الأنشطة والمهام التي تم تعويضها آليا (أوتوماتيكيا)، وإدخال عناصر التكامل والتمكين Empowerment في الإعتبار.
 - ج. التوسع في الإستخدام الآلي والأوتوماتيكي يؤدي إلى تخفيض أعداد العاملين حتى في المستويات الإدارية خاصة الإدارة الوسطى والوظائف الإشرافية.
3. تبسيط الهيكل التنظيمي بتقسيم المنظمة إلى مجموعة من الوحدات الإستراتيجية وفرق العمل ذاتية الإدارة Self managed teams ، وفي نفس الوقت تنمية الفاعلية وسرعة الأداء وإتخاذ القرارات عند نقاط التنفيذ مما يجعلها أكثر مرونة واستجابة للتغيرات المحيطة بها.¹
4. إستثمار فرق العمل الطارئة بدلا من التكوينات والتقسيمات التنظيمية الدائمة ، ومن ثم يتم التحول إلى التنظيم الشبكي حيث يكون الربط أنيا بين الوحدات الإستراتيجية وفرق العمل المختلفة بوسائط إلكترونية تسمح بالتواصل والتفاعل والتنسيق المستمر والعمل المشترك وتبادل المعلومات بينها جميعا.

¹ محمد داود، إدارة التميز والإبداع الإداري، دار ابن نفيس، ط1، 2020،

<https://books.google.dz/books?id=F->

[XJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.dz/books?id=F-XJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

وبذلك تتمكن المنظمة - بفضل منهجية الإدارة الإلكترونية - أن تتحول من نمط الإدارة التقليدي الذي يقوم على فكرة الإنتاج للتخزين ثم البيع من المخزون Build to stock إلى نمط جديد للإدارة يقوم على فكرة الإنتاج حسب طلب الزبون Build to order أو ما يطلق عليه الإنتاج النحيف، وهذا النموذج تطبقه الآن شركات كثيرة في مجال صناعات الحاسبات الآلية ومنها Compaq حيث يتم صناعة الحاسبات الشخصية بعد إستلام طلبات الزبائن وليس قبلها وتخزينها.

5. التحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس وظيفي Functional تتصف بالتجزئة والإنعزالية إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية Information-based تتمتع بالتواصل والإندماجية وينشأ بين إدارات المنظمة وتقسيماتها شبه المستقلة نمط متميز من العلاقات أقرب إلى فكرة الفيدرالية السياسية بين ولايات الدولة أو مجموعة الدول المنضمة لاتحاد سياسي يحقق لكل منها إستقلالية في شؤونها الداخلية بينما تركز بعض الأمور المشتركة كالدفاع والعلاقات الخارجية ويطلق على هذا النمط Information Federalism davenport.

6. تسمح المعلوماتية، وعلى وجه الخصوص الشبكات، بفتح وتطوير أسواق جديدة واعتماد أساليب متطورة في العمل، يكشف عن إمكانية إستغلال هذه التكنولوجيا في خدمة المؤسسة وإيجاد عوامل إنتاج جديدة، تمكنها من الحفاظ على نشاطها وقوتها.¹

7. تغيير أساليب الإنتاج باستخدام نظم التصميم والإنتاج بالحاسب الآلي CAD/CAM والتنفيذ عن طريق الروبوتات ROBOT والرقابة والقياس من خلال نظم مدجة في العمليات تعتمد نظم البرامج الذكية وبذلك تتمكن المنظمة بفضل منهجية الإدارة الإلكترونية - أن تتحول من نمط الإدارة التقليدي الذي يقوم على فكرة الإنتاج للتخزين ثم البيع من المخزون Build to stock إلى نمط

¹ صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مرجع سابق، ص172.

جديد للإدارة يقوم على فكرة الإنتاج حسب طلب الأفراد داخل المجتمع Build-to-order أو ما يطلق عليه الإنتاج النحيف Lean production or flexible manufacturingsystems ، وهذا النموذج تطبقه الآن شركات كثيرة في مجال صناعات الحاسبات الآلية ومنها Dell, Compaq حيث يتم صناعة الحاسبات الشخصية بعد إستلام طلبات الزبائن وليس قبلها وتخزينها.

المطلب الثالث: استراتيجيات الرقمنة في الإدارة العمومية:

يجب على المؤسسات العمومية تبني الآليات الإستراتيجية للرقمنة قصد تحسين الخدمات المقدمة للمواطن.

1 - البنية التحتية الرقمية: يعد إستخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال إحدى المتطلبات المهمة لتبني إستراتيجية رقمية لدعم سياسة وطنية تهتم بالتطور الرقمي¹، والجزائر على غرار عديد الدول سارعت فيتبني الرقمنة قصد تمكين الجماعات المحلية من الارتقاء بكفاءة الموارد البشرية وتنفيذ الخطط والسياسات بفعالية، لذلك إنطلقت الجزائر في تنفيذ السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تقوم على تطوير البنية القاعدية للاتصالات من خلال:

- إيجاد بنية قاعدية قوية وواسعة ومتكاملة.
- الإستثمار في العنصر البشري وتطوير الكفاءات.
- تجاوز التحدي المفروض في ظل المتغيرات والمستجدات الرقمية.

¹ رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية، بين حتمية التغيير ومعوقات التبيق، دراسة حالة الجزائر 2001-2011، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2011، ص 128.

● **إعتماد رؤية إستراتيجية لتطوير الإدارات العمومية:** إن وجود رؤية إستراتيجية لتطوير المؤسسات العمومية، تتجاوز تلك المقاربة الضيقة التي أفرزتها الإصلاحات الإدارية الجزائرية في الآونة الأخيرة، لأن تلك المبادرة لها أهمية في توفير خدمة عمومية ذات فعالية وجودة تتماشى مع تطلعات المواطن.¹

وبداية من إستحداث أجهزة رقمية لإتاحة التبادل المعلوماتي داخل الجماعات المحلية وتحقيق التناغم بين الأنظمة المعلوماتية التابعة لمختلف الأجهزة الإدارية، ليصبح مشروع الرقمنة وسيلة لخدمة المواطنين وتحسين العلاقة بينهم وبين الإدارة.

● **إستراتيجية الأمن المعلوماتي في الإدارة العمومية:** تحرص الإستراتيجية للمحافظة على المعلومات في كل المؤسسات، فعملية إدخال الرقمنة في الإدارة العمومية تعد إحدى الآليات المهمة التي ستمكن من تحسين وإرساء علاقات متميزة ما بين الإدارة والمواطن مع ضمان الأمن المعلوماتي والأنظمة الرقمية من عمليات القرصنة، والتعامل الإلكتروني يضمن الشفافية الإدارية ويمهد الطريق للديمقراطية الإدارة، فمن حق المواطن الإطلاع على الوثائق وبذلك يتم إصلاح الإدارة وتنميتها وتطويرها وتأهيلها بهدف تحسين جودة الخدمات الإدارية، كما أن الرقمنة تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على نمو وتطور المعلومات في المجتمعات، فهي بالإضافة للعنصر البشري تشكل إحدى العوامل التي يتم بها تقييم مدى تقدم الإدارة العمومية، الأمر الذي يفرض تطوير الأنظمة المعلوماتية بشكل تدريجي لتوفير المعلومات اللازمة لتسهيل مسار إتخاذ القرارات الإدارية، في إطار مبادئ الحكامة الإلكترونية، وأضحى تساهم في تحسين العمل الإداري²، فعندما تؤسس الجماعات المحلية نظم رقمية متينة وفعالة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية سواء للأفراد أو

¹ رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية، مرجع نفسه، ص 128.

² فهد مبارك الهاجري، العقود الإدارية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر، الأردن، ط1، 2015، ص39.

المنظمات، فإن ذلك سيؤدي في النهاية لخلق مناخ إيجابي يمكن تلك الجهات من إجراء المعاملات إلكترونيا فيما بينها وبين المواطنين بغرض تقليص النفقات وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المرفق العام.

● إستراتيجية الرفع من كفاءة الجهاز الإداري: يعتبر الدفع بعجلة التنمية الإدارية الهاجس

الرئيسي لمختلف الفاعلين الإداريين، لما لها من دور في تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن والقضاء على البيروقراطية، يتطلب الرفع من كفاءة الجهاز الإداري، ودفع الجماعات المحلية إلى إستعمال تقنيات حديثة للرقمي بعملية التسيير الإداري وتلبية إحتياجات المواطنين، وتحسين خبرات الموظفين أثناء التعامل مع طلبات الخدمة وخلق بيئة مميّزة للعمل الإداري يستطيع من خلاله الموظف إكتساب المهارات والكفاءات المطلوبة في إستخدام التكنولوجيات الحديثة للإدارات العمومية وتحسين الآليات التواصلية مع المواطنين.¹

● إستراتيجية تفعيل القنوات الاتصالية بين الإدارة والمواطن: إن توظيف تكنولوجيا المعلومات

والإتصالات بالجزائر يهدف في المقام الأول إلى إحداث التغيير الإيجابي في النسق الإداري، من خلال تحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى العمل الإداري، سواء قصد إرضاء المواطنين من خلال التعرف على إحتياجات المتعاملين مع الإدارة الأساسية، وإشراك العاملين في تخطيط وتطوير الخدمات المقدمة لهم، ووضع نظام القياس درجة رضا المتعاملين كجزء أساسي يتيح للمتعاملين مع الإدارة الحصول على الخدمات دون مساعدة من أي موظف، وإيجاد قنوات

¹موسى عبد الناصر، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجية

بجامع بسكرة، مجلة الباحث، العدد 01، الجزائر، 2011، ص 87.

إتصالية متعددة للسماح للمواطن بالولوج للنظام الرقمي في كل وقت وفي أي مكان، كذلك وجود إجراءات لتلقى الإنشغالات ومعالجتها.¹

● **ومن أهم الإستراتيجيات:** تسعى المؤسسات العمومية لتنظيم المرفق العام بإعتماد عدة وسائل تتماشى مع التطور العلمي والتكنولوجي، مع الأخذ بعين الإعتبار تغيير ظروف التجاوب مع التقنيات الحديثة ما يسمح بسهولة حصول الفرد على الخدمات بسهولة وكفاءة، لأن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بعد إستجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرفق العام وتدعيمه بالرقمنة وتأهيل الموظفين وذلك بمواكبة التطورات والمستجدات والتغيرات.

● **إستراتيجية توفير المشاركة الإلكترونية:** من أهم أهداف الجماعات المحلية هي توفير المشاركة الإلكترونية الفعالة للمواطن بهدف التخلي عن المنهج التقليدي بإستعمال المعلوماتية في الإدارات العمومية من خلال الإجراءات التالية:

- التطبيقات التي تتيح للمواطن أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني أن يبدي ملاحظاته وتعليقاته حول مستوى الخدمات المقدمة.
- نظام المتابعة لشكاوي المواطنين عن مستوى تقديم الخدمات العمومية.
- إستطلاع الرأي على البوابة لجمع آراء المواطنين واتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين.
- إعتداد البريد الإلكتروني للتواصل المباشر ومراكز الإتصال بالمواطنين.

¹ مراد جفري، الأمن المعلوماتي والقانوني في التعاقدات الإدارية الإلكترونية، موقع مجلة قانونك، تاريخ الاطلاع: 2024/05/18،

إن ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية يتحقق بتقوية الإتصال بين الإدارة والمواطن عن طريق الاهتمام بميوله ورغبات المواطنين وإرضاء حاجياتهم من خلال الإصغاء إليهم، وأخذ إقتراحاتهم بعين الإعتبار.

- عصرنة الإدارة ومحاربة أشكال البيروقراطية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين على المستوى المحلي والمركزي من حيث النوعية والآجال، وذلك باستعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ومواصلة تكوين الموارد البشرية العاملة بالإدارة الجزائرية، بالإضافة إلى إعتداد إستراتيجية إعلامية وتحسيسية لفائدة المواطنين لتعريفهم بنظام الرقمنة ونوعية وجودة الخدمات التي ستقدم إليهم¹.

- التقليل من حجم الملفات الإدارية : بداية من صدور المرسوم التنفيذي في جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية قصد التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية.

ونلاحظ بأن هذا المسعى يواكب جهود عصرنة الإدارة وتسهيل الخدمات أمام المواطنين والمساهمة كذلكفي تجسيدها على أرض الواقع وتقريب الإدارة من المواطن، وبناء العلاقة بينهما أساسها الثقة والمشاركة البناءة بما يضمن التفاعل المطلوب مع الخدمات الرقمية.

● **إستراتيجية الرقمنة من أجل تخفيف الإجراءات الإدارية:** تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن المحاور التي باشرت فيها الدولة الجزائرية بشكل ملموس وفق قرارات وبرقيات، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية إتخذت السلطات العمومية مجموعة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن، ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقريب الإدارة من المواطن، لذلك تم تبني عدة آليات لتطوير الإدارة

¹ ملين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث إقتصادية عربية، العدد42، الجزائر، 2008، ص5.

وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية تم مسيرتها بداية من رقمنة سجلات الحالة المدنية، وتغيير العلاقة بين الجماعات المحلية والمواطن والحد من أزمة الثقة بينهما، من خلال تخفيف الإجراءات وانسجامها ومتابعة الطعون وشكاوي المواطنين.¹

إستراتيجية تبني التكنولوجيات الرقمية: تهدف برامج الحكومة إلى تبني مخطط وطني لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من إحتياجات المواطن بصورة ناجعة وفعالة ذات جودة وشفافية، من خلال برنامج طموح للحكومة الالكترونية وتجسيد الخدمة العمومية الرقمية، من خلال الإعتماد على التكنولوجيات الحديثة وتقديم كلالخدمات بشكل إلكتروني وضمان توفير خدمات ذات جودة عالية وبيئة مناسبة لتطوير وسائل تقديم الخدمات العمومية وتقديم خدمات جديدة، لأن الجماعات المحلية تعمل على تعزيز الكفاءة والفعالية في توزيع الخدمات الحكومية عن طريق رفع جودة خدماتها وتحسين الطرق الإتصالية التي من خلالها يتم تحسين إحتياجات المستفيدين وإبتكار أساليب جديدة للعلاقات البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين مع الهيئات العمومية، من خلال تبني الرقمنة التي تآثر تأثيرا إيجابيا في المجتمع من خلال ترقية وتنمية المهارات، وخلق نظام متطور لتبسيط إجراءات العمل ورفع مستوى الكفاءات البشرية وإطلاق الطاقات وخلق وتكوين طاقات متجددة من خلال التدريب والتأهيل والإعداد.²

من خلال تبني هذه الإستراتيجية يتم تحقيق المرونة الإدارية والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات، ومن التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي، وما يساهم من تكسير الحواجز والعوائق أمام المواطنين وتقريبهم أكثر من الإدارة العمومية، وتسهيل عملية تحقيق رغباتهم وتطلعاتهم المختلفة.

¹ صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سابق، ص152.

² جريدة المساء، المنظومة الرقمية العربية، عدد 1999، 06/01/2016، ص3.

لا يمكن الحديث عن تبني هذه الإستراتيجية دون الأخذ بعين الإعتبار مساهمة الجانب التقني والتكنولوجي وحسن التعامل مع المستجدات، ولا يمكن للإدارة الحديثة أن تستغني عنها في كافة عملياتها الإدارية إبتداء بإتخاذ القرار وانتهاء بالإتصالات بأشكالها المختلفة، وقد ظهرت العلاقة بين الإدارة والنظم بشكل واضح من تطوير مظهر المعلومات الإدارية التي أظهرت علاقة قوية ما بين الإدارة والرقمنة.¹

المطلب الرابع: آليات عمل الرقمنة في المؤسسات العمومية:

حيث تعمل الرقمنة على:

1 - تطوير وتأهيل آليات الإشتغال داخل الإدارة العمومية: يمثل تطوير وتأهيل البنية التحتية للإدارة العمومية أهم الركائز الأساسية لتطوير الجماعات المحلية والتي يجب التركيز عليها مستقبلا، وذلك يجعلها قادرة على إستيعاب الآليات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال إنشاء الشبكات الآلي الموحد ووضعه رهن إشارة مختلف المؤسسات والهيئات العمومية، لضمان إنجاز أفضل الخدمات لصالح المواطنين وللرفع من وتيرة تبني الرقمنة تم إعتداد خطط وطنية تقوم على تعدد قنوات الإتصال لتسهيل الحصول على الخدمات المطلوبة مع رصد الإمكانيات المطلوبة لذلك، بالإضافة إلى تبني إستراتيجية مندمجة لتزويد المواطنين بالمعطيات والوثائق التي تمتلكها هذه الإدارات لتسهيل حياتهم اليومية بتطوير وتوسيع شبكات الاتصالات.²

¹ وكالة الأنباء الجزائرية، مواصلة مسار التحول الرقمي لتقريب المواطن من الإدارة والقضاء على البيروقراطية، تاريخ الإضافة: 2023/05/08، على موقع: <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/143505-2023-05-08-13-01-31>

²علاء حسن التميمي، إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الالكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة، مصر، 2010، ص

2- تعزيز آليات الشراكة بين القطاع الإداري العمومي والخاص: إن تعزيز آليات الشراكة بين القطاع الإداري العمومي والخاص يعد من بين أهم الجوانب التي تُمكن الجماعات المحلية من تحقيق دورها الأساسي في الاستجابة لحاجيات المواطنين، عن طريق الاستفادة من الآليات التي تعتمدها مؤسسات القطاع الخاص ذات الريادة في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وذلك من خلال وصد مدى إندماج المؤسسات والإدارات العمومية في التوظيف الأمثل للرقمنة من خلال جملة الإجراءات التالية:

- تتبع وتطوير أنشطة البحث العلمي المتعلقة باستخدام التكنولوجيات الحديثة في المجال الإداري، وإعداد دراسات ميدانية خاصة باستخدام الرقمنة والكيفيات المناسبة للتسيير الإداري ووضع الأهداف والبرامج.

- توحيد البرامج الوطنية في مجال الرقمنة ومساعدة الإدارات العمومية على طرق وضع برامج التحديث الإداري.

- إعداد قاعدة بيانات للخدمات عن بعد التي يمكن تغطيتها بواسطة برامج الرقمنة الشامل.¹

لأن للقطاع الخاص دور هام ومساند المشاريع الرقمنة من خلال مساهمته في توفير الموارد الأساسية من أجهزة وبرمجيات، كما يمكن للقطاع الخاص مساندة المشاريع الإلكترونية من خلال توفير خدمات الإستثمارية والتطويرية والعمل على تقديم الحلول التقنية المناسبة لتحقيق الأهداف، وضرورة الإستثمار

¹ خالد غنيم، رائد الزهراني، الحكومة الإلكترونية تحديات واقعية وطموحات مستقبلية، مجلة معلوماتية، العدد 8، 2004، ص 14.

والتمويل لتحسين البنية التحتية لشبكات الإتصالات والقيام بعمليات صيانة الأجهزة، وإنشاء المعاهد التدريبية لتطوير الكفاءات العلمية.¹

3 - الاستفادة من آلية التكامل بين المواطن والموظف العمومي: من إنعكاسات الثورة الرقمية هو وجود الفجوة بين الخطط والسياسات وواقعية التجسيد الميداني المشاريع رقمنة الجماعات المحلية، لذلك لم يعد خيار تبني تكنولوجيا المعلومات والإتصال مجرد رفاهية أو من كماليات الحياة، بل أصبح تحديا تنمويا في المقام الأول، وهذا ما ساهم في أولويات وضع بنية تحتية رقمية ومواجهة التحديات وإعداد مواطن رقمي قادر على التفاعل الإيجابي مع الوسائط الإلكترونية من جهة وتهيئة الموظف ورفع كفاءته من جهة أخرى.² لأن تطبيق مشروع الرقمنة يحتاج لكوادر بشرية مؤهلة ومدربة على التكيف مع التطورات في مجال الرقمنة ونظم المعلومات وأجهزة الكترونية ذات تقنية عالية وكذلك الوعي بأهميتها في العمل الإداري.

4 - آليات التفاعل الإلكتروني لإعداد المواطن الرقمي:

4-1 - المواطن الرقمي: هو مصطلح جديد بدأ يفرض وجوده مؤخرا، ويشير إلى "الشخص الذي يشارك في أنشطة المجتمع من خلال إستخدامه لتكنولوجيا المعلومات، ويصف الناس أنفسهم بالرقميون

¹ علي محمد عبدالعزيز بن درويش، أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة الإمارات، 2012، ص115.

² سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد7، 2000، ص311.

عندما يُفَرِّطُونَ في الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات، فينشئ أغلبهم مدونات خاصة بهم للتعبير عن آرائهم، كما يفضلون التواصل إجتماعيا بالطرق الحديثة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة".¹

مثلا برنامج الإتحاد الأوروبي لإعداد المواطن الإلكتروني، بدأ تطبيقه على دول الإتحاد الأوروبي في النصف الثاني من سنة 2005 م، من خلال وضع مواصفات فنية لصندوق برنامج الرخص الأوروبية لقيادة الحاسب ECDL كنتيجة لتوصيات خطة العمل لمشروع أوروبا الإلكترونية 2005 e - Europe وبدأت الدول الأوروبية في تدريس البرنامج، ومدة البرنامج التعليمي 30 ساعة أكاديمية، تقدم مواد البرنامج الوثائق والتطبيقات لمواطني الإتحاد الأوروبي بهدف إكساب المدرب المعرفة في أساسيات إستخدام البرامج والتطبيقات وتنظيم الملفات والمجلدات ومهارات البحث عنطرق تقديم الخدمات إلكترونيا.²

ونجاعة تطبيق مشروع الرقمنة يتطلب الإستيعاب الفكري لمفهوم العمل الرقمي الذي يعد رهانا حقيقيا يتطلب فلسفة جديدة في التكوين والتدريب، وتقوم على نمط وأسلوب التفاعل بين المواطن والمؤسسات العمومية، ويحتم ذلك إعداد مناهج عمل متكاملة والقيام بجملة توعية تستهدف تهيئة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني، حتى تكون قادرة على التعامل الإيجابي مع الوسائط والأساليب التقنية الحديثة من خلال إعداد وتهيئة المواطن قبل تطوير التقنيات، وإدراج التقنيات الإلكترونية كأحد المواد المقررة في المنهاج التربوي تزامنا مع البرامج الإعلامية لتثقيف المجتمع بأهمية الانتقال للتعامل الرقمي بدل الورقي في الإدارة.

¹ ينظر: فوزية زعموش، المواطن الرقمي بين تطور المشاركة الإلكترونية وتأثير الفجوة الرقمية، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 13، العدد 1، 2022، ص 324.

² شريف كامل شاهين، نحو خطة استراتيجية لإعداد المواطن الإلكتروني لإعداد قيادات الإدارة الإلكترونية، المجلد 16، العدد 35، القاهرة، 2011، ص 43.

لذلك يتوجب وضع خطط إستراتيجية لإعداد مواطن رقمي من خلال تحقيق التعليم والتدريب مدى الحياة لزيادة الإبتكار والإبداع للمجتمع لكي يتمكن من التنافس والتواجد في عالم سريع التحولات وهذا يعني أولوية إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب لمواكبة التحول الرقمي الجديد، بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، وإلى توعية إجتماعية بثقافة رقمية، والاستعداد السلوكي والفني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف، لأن الإدارة العمومية مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين من خلال الإتصال عن بعد، الشيء الذي يتطلب من الحكومات الوطنية الإستفادة من الآليات الإلكترونية الحديثة حتى تتفاعل إلكترونيا مع مواطنيها وذلك بالرفع من كفاءة الجهاز الإداري للمساهمة في تحويل الأنشطة الإدارية، من الطرق والأساليب التقليدية إلى تقديم خدمات إلكترونية أكثر تفاعلية وديناميكية وتمكين المواطن من المهارات الأساسية للتفاعل مع المتطلبات الرقمية.¹

4-2- آليات عمل الرقمنة في المؤسسات العمومية: في الجزائر أصبحت رقمنة الإدارة العامة مسؤولة حقيقية واقعية تتعلق بعدد كبير من الوثائق مثل وثائق الأحوال المدنية وجواز السفر البيومترية وبطاقة الهوية والمراسلات والأنواع المختلفة من الخدمات. وأدت رقمنة الخدمات العامة من خلال إستخدام وسائل الإعلام التكنولوجية في تقليل الأعمال الورقية بشكل واسع وعمل الموظفين وخصوصا للسماح للمستخدمين لسرعة الوصول إلى هذه الخدمات دون بذل أي جهد، تستخدم الرقمنة على نطاق واسع في الإدارات والمجتمعات، إلا أن تعميم الرقمنة لا يتم دائما دون إثارة مشاكل تتعلق بأمان البيانات المخزنة، بسبب عدم وجود إطار تنظيمي محدد بوضوح مما يجعل من الممكن الحفاظ على الجانب الخاص والشخصي لهذه البيانات، وهي المشكلة التي حاولت الجزائر تجاوزها بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطنة وتعزيز المواطنة وتحسين الخدمة العامة لأن المؤسسات العمومية تخزن وتدير الآلاف من الملفات، إن لم

¹ شريف كامل شاهين، نحو خطة استراتيجية لإعداد المواطن الإلكتروني لإعداد قيادات الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 47.

تكن لانهائية من المعلومات المتنوعة، ويتم تحويلها بعد ذلك إلى بيانات كمبيوتر ويمكن الوصول إليها عبر شبكات إنترنت، وقد يتم إستخدامها لأغراض أخرى غير تلك التي تم تسجيلها وهي تتطلب فهم جيد للقضايا الحقيقية للحكومة الإلكترونية لكل من الخدمات العامة والمستخدمين وفي الوقت نفسه، تحديد التحديات المتعلقة بحماية البيانات الشخصية من خلال إنشاء إطار قانوني مناسب كما ويجب أن يحدد الأخير المبادئ والغرض من البيانات الشخصية لتجنب تسريبها أو إفشائها لأغراض أخرى، وكذلك العقوبات الجزائية التي يجب أن تنجم عن إختراق البيانات وسرقتها، كما يجب أن يتم تطوير الإطار القانوني أيضاً جميع الشروط المتعلقة بالوصول إلى البيانات وإمكانية تصحيحها إذا كانت خاطئة، والحق في معارضة نشرها إذا تم تقديم أسباب مشروعة من المسؤولين عن إدارة الملفات لتكون قادرة على تشفيرها.¹

¹ صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سابق، ص 148.

الفصل الثالث: مدخل مفاهيمي للخدمة

العمومية

تمهيد :

تعد الخدمة العمومية أحد أهم الحاجيات التي تساعد المواطن على تلبية حاجياته و رغباته ، حيث تقدمها المؤسسات وفق لمبادئ معينة ، كما تتميز خدمات القطاع العمومي بخصائص تميزها عن غيرها من القطاعات الأخرى التي تضيء بدورها نوع من الإختلاف بين مؤسسات القطاع العمومي والقطاعات الأخرى.

وإنطلاقا من الدور المحوري للإطار المفاهيمي في مختلف الدراسات والأبحاث ، سنتطرق في هذا الفصل إلى توضيح العناصر الرئيسية لهذا الموضوع، و بالتالي محاولة ضبط المفاهيم الرئيسية لكل من الخدمة العمومية ، الخدمة العمومية الإلكترونية ، الحكومة الإلكترونية ، ومن ثم الإتصال العمومي. و للإمام أكثر بالموضوع سوف نتطرق في المبحث الأول إلى ماهية الخدمة العمومية بدءا من مفهوم الخدمة ونشأتها وتطورها، و بعد ذلك نتناول في المبحث الثاني مبادئ وأهدا وأنواع الخدمة العمومية .

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية:

المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمة العمومية:

رغم أن مفهوم الخدمة العمومية قد ارتبط بمفهوم الدولة الحديثة إلا أنه كان موضوع أفكار وفلسفات من قبل المفكرين الأوائل في العهد اليوناني والروماني لإعتبارهم أول من ميز بين مفهوم المصلحة العامة والمصلحة الخاصة، وكانت أفكارهم ترمي إلى أولوية المصلحة الجماعية على المصلحة الخاصة، إن تصميم الدولة الحديثة الذي نشأ وتطور تدريجياً لتظهر بطريقة أنجع خاصة بعد الثورة الفرنسية سنة 1989م والتي تبلورت فكرة الإعراف القانوني بأن الخدمة العمومية هي مهمة الحكومات وتبرير سلطاتهم¹.

يقول شوفالييه "أن الخدمة العمومية هي أساس وحدة سلطة على سواء، حيث بلور إقتراب جديد لنظرية الدولة." بمعنى أن السلطة في الماضي كانت تمارس لصالح الحاكم وتقوم على مصدر إلهي، فإنه بزوال هذه الأفكار أصبحت السلطة تمارس لصالح الأفراد مواطني الدولة.²

فالخدمة العمومية كنشاط هي نظرياً مبدأ الحدود موضوعية للسلطة الإدارية، فهي موجودة لا لتسود ولكن للخدمة، والسلطات التي تتوفر عليها تستمد شرعيتها من خلال إرضائها وتلبية لرغبات الأفراد، لقد كانت وظائف الدولة تقتصر على وظائف الأمن والجيش الدولة الحارسة وذلك إلى غاية القرن 18م، إلا أن هذا الدور توسع ليشمل عدة مجالات بما فيها التي كانت حكراً على الأفراد، حيث إتضح أن الدولة تتدخل في حدود تسمح بإستقرار سياسي، إقتصادي، إجتماع تبوك المجال مفتوح

¹رشيد بنعياش، مفهوم المصلحة العامة، تاريخ الإضافة: 2010/03/14، تاريخ الاطلاع: 2023/09/19،

<https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=208921>

² بن دادة هشام، سعيدات عبدالقادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر في الحقوق، تخصص: قانون عام إقتصادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2022/2021، ص20.

للمبادرة والمنافسة فيما دون ذلك، فالهياآت العامة لا تمارس أعمالها لأغراض ذاتية الحسابها، وإنما من أجل تحقيق هدف أساسي هو الصالح العام، والخدمة العامة أصبحت مهمة الإدارة الأساسية ولا يمكن للدولة الاستغناء عنها لأنها تستمد منها شرعية وجودها.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية:

أولاً: مفهوم الخدمة:

التعريف اللغوي: الخدمة العامة، وهي "عمل ونشاطات ذات منفعة عامة كالإدارة الحكومية"¹.

وعرفت الجمعية الأمريكية الخدمة بأنها "تلك النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع أو التيتعرض لإرتباطها بسلعة معينة"².

وقيل الخدمة هي "نشاطات غير ملموسة التي تحقق منفعة لزبون أو العميل أو تقديم خدمة معينة لايتطلب إستخدام سلعة مادية، أو هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس أو كعنصر جوهري من منتج ملموس"³.

ويتضح أن الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تهدف إلى إشباع حاجات وطلبات العملاء وإرضائهم عند إستهلاك الخدمة أو الإنتفاع بها لا ينتج عن ذلك بالضرورة نقل الملكية.

¹فاطمة العبادوي، سناء نجاحي، قيم الأداء في المؤسسة الخدمية (دراسة حالة)، مذكرة الليسانس، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة 8ماي1945، قالمة، 2004/2005، ص113.

²حميد عبد النبي الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص26.

³ستاتون، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص28.

وذكر بأن الخدمة هي "تنفيذ مجموعة من الإجراءات المرتبطة ببعضها لأداء وظيفة كاملة تقدمها الجهة الحكومية إلى الجمهور المستفيد عن طريق مختلف قنوات الإتصال مقر الجهة البوابة الإلكترونية تطبيق الأجهزة الذكية أكشاك الخدمة الإلكترونية"¹.

وما يمكن إستخلاصه هو أن الخدمة في أغلبها غير ملموسة، بلمدركة من خلال المنفعة التي تقدمها للمستفيد، ولا يمكن تملكها، ويمكن أن تعرف الخدمة على أنها منفعة يحصل عليها أفراد المجتمع إما مجاناً أو نظير مبلغ من المال، كما تعرف الخدمات بأنها نتيجة المجهودات الإنسانية أو الآلية التي تقابل الاحتياجات.

التعريف الاصطلاحي: "هي مجموعة الخدمات العامة الموجهة للأفراد للإستعمال الشخصي وعادة تتطلب هذه الخدمات إتصالاً مباشراً"².

التعريف الإجرائي: رغم تعدد التعاريف في تحديد مفهوم الخدمة، فهي "عبارة عن نشاط مدروس يهدف لتحقيق منفعة عامة موجهة للأفراد، تقدمها جهة رسمية ليستفيد منها الصالح العام، بهدف إشباع حاجة لدى مستخدميها، وهي مجموعة من المنافع ذات طبيعة غير ملموسة قد ترتبط بمنتج غير ملموس أو لا ترتبط به"³.

¹ أحمد عثمان طلحة إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية، منظور استراتيجي، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 206.

² بشير العلاق، حميد الطائي، إدارة عملية الخدمات، دار البازوري، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص16.

³ صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سابق، ص58.

ثانيا: الخدمة العمومية:

مفهوم الخدمة العمومية: مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية لاختلاف وجهات النظر حولها.

عرفت الخدمة العمومية بأنها: "أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها"¹.

وعليه فالخدمات العمومية هي كل خدمة تقدمها المؤسسات العمومية للعموم أو جهة معينة تحت إشراف الدولة ورقابتها وهي تهدف إلى المنفعة العامة مثل المحافظة على الممتلكات أو الدفع بالحركة الاقتصادية أو المصالح الحياتية للمواطنين، لذلك فإن المؤسسات العمومية مقسمة حسب اختصاصاتها .

وقيل هي "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. كما أنها عبارة عن أي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات، وهيئات، ومجالس بلدية ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائماً"².

¹عبد الكريم عاشور، دوار الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص 40.

² وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ط1، 2009، ص190.

والذي نلاحظه هو أن الخدمة العمومية هي نتاج نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالبا بالدولة ومن هذا المنطلق يرتبط تعريف وتنوع الخدمة العمومية بالنظام والسياسات الحكومية التي تحدد نطاق ومجال هذه الأخيرة، ولا يوجد تعريف دقيق ومحدد لمفهوم ونطاق الخدمة العمومية، إذ أن أغلبها يربطها بالصالح العام أو بالسياسة الحكومية، ومن بينها نذكر:

الخدمة العمومية هي "ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة، وتمثل أقصى حدود السلطة العمومية".¹

فالملاحظ بأنه يوحي مصطلح الخدمة العمومية لتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية. ومن خلال ما سبق نستطيع أن نقول أن الخدمة العمومية هي محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات الأفراد في إطار تحقيق المصلحة العامة، ويسير هذا النشاط بصورة مباشرة أو غير مباشرة من طرف السلطات العمومية، وفي هذا السياق هناك من يرى أن الخدمة العامة يمكن أن توكل إلى منظمات القطاع الخاص، وتبقى تحت إشراف ورقابة الدولة.

التعريف الإجرائي: هي "القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للمواطن وضمان تأمين رفاهيته بمراعاة مصلحة الغالبية في المجتمع لتحسين المستوى المعيشي للفرد".²

والذي نستنتجه من التعاريف السابقة هو أن الخدمة العمومية تلي حاجات المنفعة العامة الأمر الذي يستدعي تماشى الخدمة العمومية مع تطور الحاجات العامة.

¹ نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية على عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2012/2011، ص12.

² صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سابق، ص61.

وتعرف الخدمة العمومية كذلك على أنها "كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من طرف الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة يعد أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي".¹

ويعرف ديبات الخدمة العمومية على أنها "تلك الخدمة التي تتميز بالتوافر وتكون متاحة للجميع وتستند على مفهوم المصلحة العامة، وتخضع الخدمة العمومية لمجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة".²

ثالثا: مفهوم الخدمة العمومية وفق المشرع الجزائري: إتفقت النصوص واللوائح القانونية على أن المفهوم يحتوي على العديد من المعاني، وعليه فإن مفهوم الخدمة العمومية في سياق المؤسسات الجزائرية يمكن أن يغطي المعاني التالية³:

- المعنى المؤسسي والذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة.
 - المعنى القانوني والذي ينطوي على تطبيق القانون العام.
 - المعنى الاجتماعي والذي يشير إلى مفهوم التضامن والتماسك الاجتماعي.
 - المعنى الاقتصادي والذي ينطوي على إنتاج السلع العامة ونهجا لتخصيص الموارد وتقييم النتائج.
- فمصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية لاختلاف وجهات النظر حولها.

¹ عبدالقادر برانيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء، الاسكندرية، ط1، 2014، ص56.

² محمد عصام أحمد، حسان ثابت حسام، علاء أحمد حسن، جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحكومة الالكترونية، دراسة حالة في ديوان محافظة نينوى، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، العدد 93، 2012، ص82.

³ صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سابق، ص61.

ثم إن الخدمة العمومية هي عبارة عن نشاط أو هي 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. كما أنها عبارة عن أي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات وهيئات ومجالس بلدية ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائماً، ففي النزاعات وحفظ الأمن مثلاً فإنها لا تجنمين ورائها المال من المواطنين، لكنها تأخذ مقابلاً على خدمة الكهرباء من خلال دفع الفواتير المستحقة على المواطن أو الشركات وغيرها من القطاعات الإنتاجية، وستحدث في الفقرة التالية بشكل أوسع عن أنواع الخدمة العمومية¹.

ويعرفها Jean Ludovic Silicani مستشار الدولة الفرنسي، والمحافظ السابق لإصلاح الدولة بأنها: "مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة"².

وعليه فالخدمة العمومية هي محصلة نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالباً بالدولة ومن هذا المنطلق يرتبط تعريف وتنوع الخدمة العمومية بالنظام والسياسات الحكومية التي تحدد نطاق ومجال هذه الأخيرة، فلا توجد هناك تعريف دقيقة ومحددة لمفهوم ونطاق الخدمة العمومية، إذ أن أغلبها تربطها بالصالح العام أو بالسياسة الحكومية، ومن بينها تذكر:

✓ الخدمة العمومية هي ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة

✓ تمثل الخدمة العامة أقصى حدود السلطة العمومية.

¹ نورالدين شنوفي، دروس في المناجنت العمومي جامعة التكوين المتواصل، تاريخ الاطلاع: 2023/12/26،

https://economicrg.blogspot.com/2018/10/blog-post_5.html

² نورالدين شنوفي، مرجع نفسه، https://economicrg.blogspot.com/2018/10/blog-post_5.html

✓ وفقا للقانون الإداري الفرنسي الخدمة هي "تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود

بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم

القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام".¹

ومن خلال ما سبق نستطيع أن نقول أن الخدمة العمومية هي محصلة كل نشاط عمومي

هدفهلبية حاجيات الأفراد في إطار تحقيق المصلحة العامة ويسير هذا النشاط بصورة مباشرة أو غير

مباشرة من طرف السلطات العمومية.

¹حسين عبد الحميد، أحمد رشوا، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1997،

المبحث الثاني: مبادئ وأهداف وأنواع الخدمة العمومية:

المطلب الأول: مبادئ الخدمة العمومية:

هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العامة عن غيرها من الخدمات، وقد ينظر إلى هذه المبادئ - التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين - وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني والإداري لتقديم الخدمة العامة ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها ، و يمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة، فيما يلي:

أولاً: الإستمرارية: يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها¹.

ثانياً: المساواة: هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة و يحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء و بصورة عادلة.²

ثالثاً: المواءمة: إن المنفعة العامة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات و من ثم فمن الضروري وفقاً لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن الزبون على

¹ زبير إلياس، شويحة محمد، الإطار القانوني لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، شهادة ماستر في الحقوق تخصص الدولة والمؤسسات، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2021/2020، ص16.

² حاكمي حمزة، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص السياسات العامة والتنمية، جامعة سعيدة، 2015-2016، ص13.

اعتبار أن هذه الحاجات تتغير و تتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته ، يتميز بالتغير وعدم الثبات¹.

على غرار هذه المبادئ نجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسيين هما الطابع الخدمي والعمومي واللذان تحكهما الميزات التالية:²

أ/ **علاقة عدم البيع** : تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانة عموما أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المرتفق مبلغ رمزي في صورة رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصية التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية الأخرى (كبيع السلع أو الخدمات المقدمة من طرف القطاع الخاص) أين يتم دفع الثمن بشكل مباشر.

ب/ **المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة**: إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي ومن ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة.

ج/ **الرقابة العامة**: تخضع أنشطة الهيئات العمومية و من ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة الأطراف منها الوصايا المباشرة هيئات الدولة فضلا عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول الأساسي والفعلي لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا و فاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها و حسب مصلحة كل طرف³.

¹ زبير إلياس، شويحة محمد، الإطار القانوني لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مرجع سابق، ص16.

² بن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي دراسة حالة، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، 2005، ص9.

³ بن عيسى ليلي، المرجع نفسه، ص10.

المطلب الثاني: أهداف الخدمة العمومية:

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة التي نالت اهتمام العديد من 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، سوف 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 تكلفة الاقتصادية والتطور الاجتماعي اللذان يفتحان الباب أمام فرص أكبر لخلق قوات وتحسين مستويات المعيشة وتتلخص في¹:

- إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع، فالفرد يحتاج إلى الصحة والتعليم، 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.

¹ ينظر: سعيد بن عبدالعزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2000، ص 13-19.

- الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والانتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الاجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار لتأمين الخدمات العمومية في العمل السكن الرفاه الاجتماعي الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية واستمراريتها في تقديمها للمجتمع.

تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها، وأحد أهم الآليات المهمة في المؤسسات العمومية والتي تسعى لتحقيق رضا الجمهور بما يتماشى مع تطلعاته ورغباته باعتبار أن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية يشعره بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم¹.

وتعمل على تعزيز أسس دولة القانون وتكريس العدالة الاجتماعية بجعل المرافق العمومية الإدارية ناجحة وفعالة، لأن تحسين وعصرنة الخدمة العمومية يرتبط بمدى تأهيل المرافق العمومية الإدارية التي تُعد من إهتمامات السلطات العمومية الجزائرية.

وفي إطار تحسين وعصرنة الخدمة العمومية على مستوى جميع القطاعات، حُصِّيت الجماعات المحلية بإهتمام خاص من طرف السلطات العمومية لتحسين أدائها، حيث بذلت الدولة جهودات كبيرة من أجل تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدية وتجهيزات ضرورية لأداء مهامها وذلك بإنجاز وتجهيز

¹ ينظر: سعيد بن عبدالعزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، ص13.

وتهيئة العديد من المقرات الإدارية وتعزيز مواردها البشرية لضمان تأطيرها بالإضافة إلى تفعيل برامج طموحة تهدف إلى تحسين المرافق العمومية الإدارية وإدخال المعلوماتية في إدارتها وأدائها لمهامها.

حيث عمدت الجزائر لتطوير الجماعات المحلية فاهتمت بتنظيمها على الوجه الذي يسمح بتوسيع نطاق مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العامة على مستواها، ووسعت من مجال اختصاصها ليشمل إلى حد بعيد كل الشؤون ذات الطابع المحلي على جميع الأصعدة وعلى الوجه الذي يحقق إرتياحا لدى المواطن المحلي المستفيد من خدمة الإدارة المحلية.

فالخدمة هي تنفيذ مجموعة من الإجراءات المرتبطة ببعضها لأداء وظيفة كاملة تقدمها الجهة الحكومية إلى الجمهور المستفيد عن طريق مختلف قنوات الإتصال مقر الجهة البوابة الإلكترونية تطبيق الأجهزة الذكية، أكشاك الخدمة الإلكترونية، الأرضية الرقمية.¹

للخدمة العمومية أهمية تتمثل في:

- توطيد العلاقة بين المؤسسة والمواطنين.
- تساهم في زيادة الوعي الإجتماعي الشامل.
- تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تحمل المسؤولية وتنمية قدراته
- إكتساب مهارات وخبرات ومعلومات جديدة.
- تنظيم الوقت في نشاط مفيد للمؤسسة والمواطن.

¹ ينظر: نورالدين شنوفي، مرجع سابق، https://economicrg.blogspot.com/2018/10/blog-post_5.html

المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية:

أولاً: الخدمة العمومية المفتوحة: حيث يتم النظر في النظام المفتوح للخدمة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وإحداث التغييرات اللازمة في كل مرحلة إتصالية وتقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقاً لنوع الخدمة، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية، ويمتاز نظام الخدمة العمومية المفتوح بعدة خصائص¹.

ثانياً: الخدمة العمومية المغلقة: وفق هذا النظام غالباً ما تقوم الإدارة بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناءه بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات.

✓ الخدمة الإلكترونية: هي استخدام أي وسيلة من الوسائل الإلكترونية في إنجاز الخدمة.

✓ الخدمة حكومة - حكومة : وهي الخدمة التي تقدمها جهة حكومية لجهة حكومية أخرى مثال بيانات الهوية الوطنية.

✓ الخدمة (حكومة - أعمال): وهي الخدمة التي تقدمها الجهة الحكومية لمؤسسات وشركات القطاع الخاص.²

✓ الخدمة (حكومة - أفراد): وهي الخدمة التي تقدمها الجهة الحكومية للمواطنين أو المقيمين مثل إصدار جواز السفر.

¹ صادقى فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سابق، ص 66.

² صفاء محمد هادي، علي غباش محمد، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، موقع المنهل، البصرة العراق، 2006 ص 12. على موقع <https://platform.almanhal.com/Files/2/111122>

ثالثاً: حسب مستويات الخدمات العمومية:

- مستوى نضج الخدمات الرقمية - معلوماتية (**Information**): تتمثل في تقديم معلومات عن الخدمة من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية، بحيث تحتوي على وصف الخدمة ومتطلبات الحصول عليها، بالإضافة إلى طباعة نموذج طلب الخدمة دون تفاعل من جانب المستفيد أو الجماعات المحلية.
- مستوى النضج في الخدمات الرقمية - التفاعلية: (**Interaction**): يكون الفاعل باتجاه واحد من المستفيد إلى الجهة الحكومية بحيث تتيح المؤسسة للمستفيد تعبئة نموذج إلكتروني عن طريق قنوات الاتصال الإلكترونية ومن ثم إرساله بشكل إلكتروني، مع إتاحة خاصية الإستعلام ومتابعة الطلب لإتمام الحصول على الخدمة.¹
- مستوى النضج في الخدمات الرقمية - الإجرائية: (**Transaction**): يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد إلى الجهة الحكومية والعكس.
- مستوى النضج في الخدمات الرقمية - التكاملية / التحويلية: (**Integration**): تقوم المؤسسة بتنفيذ الخدمة بكامل إجراءاتها داخل المؤسسة وخارجها عن طريق التكامل مع الجهات الأخرى حتى انتهاء تقديم الخدمة دون الحاجة لمراجعة المستفيد لمقر المؤسسة.
- الخدمات الداخلية: هي جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسة لمستفيديها الداخليين (الموظفين).
- تهدف الخدمات الرقمية لتفعيل تبادل المعلومات بين مختلف المؤسسات بشكل شبكي لتسهيل إستخدامها من طرف الجهات المعنية بشكل دقيق وسريع وآمن.

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، ومن بين

هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي:

¹ صفاء محمد هادي، علي غباش محمد، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، مرجع سابق، ص12.

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه: مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما إرتفعت تكلفتها.

- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل التموين بالماء الكهرباء، الغاز والنقل... إلخ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تُطبَّق عليها معايير الربحية التجارية.

- خدمات ذات منفعة إجتماعية وثقافية: يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف والمتنزهات العامة.¹

- خدمات ذات طبيعة إجتماعية، يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا.

- خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس والمستشفيات والجامعات وغيرها.

وقياسا على تقسيم بعض الباحثين للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصارا، حيث نجد:

¹نعيمة فرحي، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، إدارة أعمال، جامعة ورقلة، 2016/2017، ص 34.

-خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة الأمن الدفاع الوطني والمالية العامة وغيرها.¹

-خدمات إجتماعية وثقافية: والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية.

-الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال إحتياجاته الأساسية في مجال النقل، الإتصالات الطاقة.

إن النشاط الحكومي الذي يُنسبُ إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تُخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لايعني أنها تعمل بخسارة وإنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات.

تصنيف آخر : حيث يتعدد تصنيف أنواع الخدمات العمومية إلى:²

أ. من حيث طبيعة نشاط الخدمة : تظم الخدمة العمومية مجموعة من الخدمات المنظمة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

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

¹نعيمة فرحي، مرجع سابق، ص 35.

² صادقى فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سابق، ص 67-68.

- الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية.

- الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل الخدمات الصحية.

- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي : ظهرت هذه الخدمات مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق الرفاهية للمواطن وتلبية حاجاته الأساسية.

ب. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

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

- خدمات جماعية: الخدمات التي يحصل عليها ويشغلها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوموا بطلب توفيرها.¹

ج. من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة : تصنف هذه الأنواع إلى:

- خدمة مجانية: وهي الخدمات التي تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا خزينة الدولة كإنارة الشوارع، الأمن العمومي.

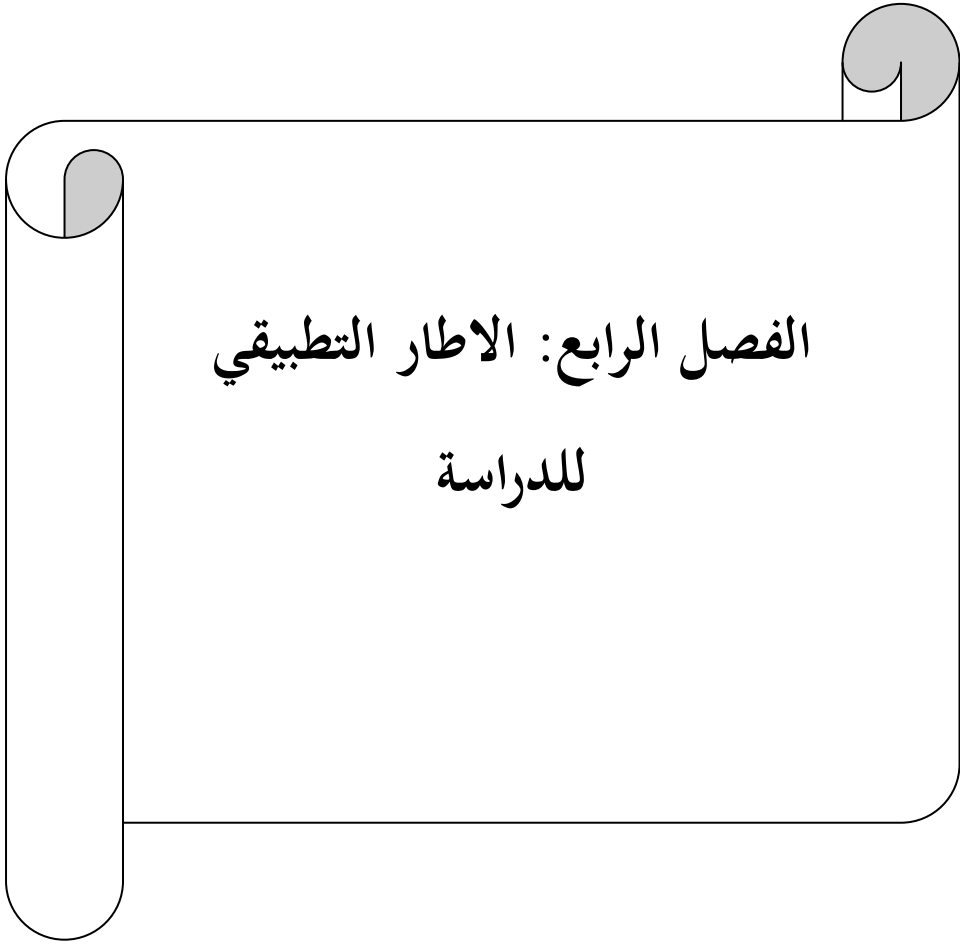
¹نورالدين شنوني، مرجع سابق، https://economicrg.blogspot.com/2018/10/blog-post_5.html

- خدمة بالمقابل: وهي الخدمات التي يتحملها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثل الهاتف كهرباء المنزل.¹

- خدمة مدعمة: وهي نوع يجمع بين النوعين السابقين وهي التي يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي، مثل النقل العمومي.

ومن خلال ما سبق يتبين أن أنواع الخدمات العمومية تعددت حسب المجال الذي تشتغل ضمنه والهدف الذي تسعى لتحقيقه، ومن الملاحظ أن الخدمات الرقمية تميزت بعدة خصائص جعلتها من الغايات التي تسعى الدول لبلوغها، وسنحاول من خلال هذه الدراسة التطرق لدور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية، وضرورة تنويع الخدمات ورقمنتها وجعلها قابلة للتداول للجميع، فكل أنواع الخدمات تسعى لتحقيق أهداف محددة، يتطلب ذلك تفعيل إطار رقمي موحد يمنح للفرد الحرية في الحصول على عدة خدمات في نفس الوقت وبأسرع مدة زمنية وفي أماكن متباعدة، خاصة وأن عصر الإتصالات الحالي يجعل الطلب على الخدمات تتزايد وتنوع، مع حرص الجهات المنتجة للخدمات على جعلها ذات جودة عالية وكفاءة تستجيب لتطلعات الفرد المتجددة.

¹ ليلي بن عيسى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، 2005/2006، ص 54.



الفصل الرابع: الاطار التطبيقي
للدراسة

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري للدراسة والذي تناولنا فيه جملة من المفاهيم حول متغيرات الدراسة، والمتمثلة في الرقمنة وكذا جودة الخدمات لتحسين المرفق العام، وفي هذا الفصل سنعرض الدراسة الميدانية والتي تم إجراؤها في بلدية العسافية بولاية الأغواط لمعرفة مدى تحقيق الجودة في الخدمة العمومية وعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومن ثم عرض لأهم النتائج المتوصل إليها.

المبحث الأول: التعريف ببلدية العسافية وبيان هيكلها التنظيمي:

المطلب الأول: التعريف ببلدية العسافية:

العسافية بلدية بولاية الأغواط تابعة إداريا لدائرة سيدي مخلوف، وتبعد على مقر الولاية ب14 كلم، حيث تحدها برج السنوسي والذي يبعد عنها ب10 كلم، وتتكون من منطقتين إحداها تسمى العسافية، والأخرى الشرقية، وتتميز بلدية العسافية بكونها ذات طابع فلاحى وذلك لقرىها من سهل تاونزة الخصب حيث يفصلها عن حوض واد مزي بعرض 3 كلم تقريبا، وتبلغ مساحتها حوالي 20 كلم². وهي تقع في الجزء الشرقي من الولاية، لها حدود إدارية مع كل من بلديات قصر الحيران، مسعد(الجلفة)، سيدي مخلوف والأغواط.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة ومهام المصالح فيها:

يبلغ عدد عمال و موظفي بلدية العسافية 87 عاملا، ينقسمون إلى دائمين ومتعاقدين وعمال مهنيين، من بينهم إداريين، تقنيين، أعوان نظافة، حراس وسائقين، موزعين عبر مختلف المنشآت التابعة لمصالح البلدية عبر إقليم بلدية العسافية حيث تتوفر على :

1- الامانة العامة :

أ- مسك سجل قرارات رئيس المجلس الشعبي البلدي

ب - مسك سجل مقررات رئيس المجلس الشعبي البلدي

ت - مسك سجل محاضر اجتماعات المجلس الشعبي البلدي

ث - مسك سجل مداولات المجلس الشعبي البلدي

ج - إعداد ميزانية البلدية

ح- متابعة عمل جميع مصالح البلدية

خ- التنسيق بين جميع مصالح البلدية

2. السكرتاريا :

أ- مسك سجل البريد الصادر

ب - مسك سجل البريد الوارد

ت - السهر على توزيع البريد على مصالح البلدية

ث - تحويل المكالمات الهاتفية

ج- مسك سجل الهاتف

3 مصلحة التنظيم و الشؤون العامة :

(مكتب التنظيم العام)

أ- استخراج شهادات (عدم العمل الإقامة بطاقة الإقامة الكفالة، الانفصال، الاحتياج)

ب - تصريح بتحويل الإقامة

ت - المصادقة على الإمضاء

ث - تسجيلات الخدمة الوطنية

ج - استخراج وثيقة التصريح بالبيع واستمارة المالك الجديد للسيارات

(مكتب الحالة المدنية)

أ- تكوين الاعوان على مستوى الشبابيك لاستغلال تطبيقات الإعلام الآلي

ب- إبرام عقود الزواج

ت - تسجيل المواليد، الوفيات و الزواج

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

ث - استخراج شهادات (الميلاد، الوفاة، العزوبة، الحالة الشخصية و العائلية، الطلاق، عقد الزواج، بيان الولادة، وبيان الوفاة)

ج- استخراج رخصة الدفن

ح- استخراج شهادة الميلاد الخاصة S12

خ- إعداد ملفات الأحكام الخاصة بالتسجيل أو تصحيح أخطاء المواليد، الزواج والوفيات.

(مكتب الشؤون الاجتماعية)

أ- متابعة ملفات المسنين، المعوقين، و المكفوفين

ب - ملفات تشغيل الشباب

ت - قضايا المواطنين

ث - متابعة الأشخاص الغير مؤمن لهم اجتماعيا

ج- إعداد و توزيع قفة رمضان

أما فيما يخص مكتب الانتخابات فله مهام هي:

أ- تسجيل المواطنين في القائمة الانتخابية طبقا للنصوص التشريعية المعمول بها

ب - شطب المواطنين من القائمة الانتخابية طبقا للنصوص التشريعية المعمول بها

ت- استخراج بطاقة الناخب.

ث - استخراج شهادة عدم التسجيل بالقوائم الانتخابية

ج- مسك جميع السجلات الخاصة بالانتخابات

مكتب الوقاية (حفظ الصحة):

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

أ- يحدد مهام وفقا للبرنامج السنوي المسطر من طرف لجنة الوقاية للبلدية كمرقبة المطاعم المدرسية وكذا المحلات التجارية ومختلف المذابح المنتشرة عبر تراب البلدية.

مكتب الفلاحة

أ- تسوية مشاكل الفلاحين التقنية و الإدارية.

ب - الارشاد الفلاحي.

ت - المتابعة الميدانية لعملية استصلاح الأراضي.

ث- متابعة الاصلاحات الفلاحية.

ج- إحصائيات الفلاحة العامة.

4 مصلحة التعمير والاحتياطات العقارية :

مكتب الري

أ- التهيئة العمرانية و التعمير.

ب - ملفات رخص البناء.

ت - إعداد البطاقات التقنية لجميع المشاريع المقترحة في ميدان البناء والتعمير.

ث - متابعة البناءات الغير شرعية.

ج- ترتيب و تثبيت جميع العقود الإدارية للأراضي الصالحة للبناء.

أ- إعداد البطاقات التقنية لجميع المشاريع المقترحة في ميدان الري.

ب - إعداد بطاقات المتابعة لجميع المشاريع.

ت - إحصاء جميع نقاط المياه الصالحة للشرب - مياه السقي - السواقي - الخزانات.

ث - محاربة الامراض المتنقلة عن طريق المياه بالتنسيق مع مكتب حفظ الصحة .

5 مصلحة الحركة المالية و الشؤون الاقتصادية :

(مكتب التسيير)

أ- متابعة أجور و مخلفات المستخدمين.

ب متابعة نفقات التسيير.

(مكتب التجهيز)

أ- إعداد مقترحات المشاريع التنموية للبلدية.

ب - إعداد دفاتر شروط المناقصات و الاستشارات.

ت - متابعة مختلف المشاريع التنموية للبلدية.

ث - إعداد ملفات غلق المشاريع.

ج- إعداد حوالات الدفع لوضعيات الاشغال.

ح- متابعة الوضعية الثلاثية للمشاريع التنموية للبلدية.

(مكتب متابعة و تحصيل الإيرادات)

أ- متابعة جميع ممتلكات البلدية.

ب- متابعة ملفات تأجير السكنات والمحلات و الأراضي و كذا ملف مشتركى مياه الشرب.

ت- إعداد سندات الإيرادات لقسمي التسيير و التجهيز.

حظيرة البلدية

أ- تسيير السارات، الشاحنات، الجرارات و مختلف الآليات المتعلقة بجميع مصالح البلدية.

ب - مسك سجلات وقود مختلف المركبات و الآليات.

ت - تسيير المخزن (قطع الغيار مواد التنظيف و التطهير جافيل، كلور الماء ... إلخ بالتنسيق مع

حفظ الصحة).

ث - تسيير المستخدمين التابعين للحظيرة.

مكتب تسيير المستخدمين:

أ- إعداد بطاقات التنقيط.

ب - إعداد قرارات الترقية في الرتب و الدرجات.

ت - متابعة مختلف عمليات التوظيف.

ث - إعداد رزنامة العطل السنوية و الاستثنائية.

ج- مسك و تدوين سجل محاضر اللجنة المتساوية الأعضاء.

مكتب المنازعات

أ- دراسة القضايا.

ب - دراسة و تحرير العرائض الافتتاحية للدعوى.

ت - مسك السجل الخاص بالقضايا والمحامين.

ث - إعداد و تحرير مذكرات الجواب.

6. المصلحة البيومترية :

أ- مسك ملفات إصدار و تجديد بطاقة التعريف الوطنية العادية و البيومترية.

ب - مسك ملفات إصدار و تجديد رخصة السياقة و كذا شهادة الكفاءة للسياسة.

ت - مسك و إصدار جواز السفر البيومتري .

ث - إصدار بالبطاقات الرمادية و كذا البطاقات التقنية للسيارات عبر الشبكة الولاية و الوطنية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة والنتائج المستخلصة:

المطلب الأول: عرض وتحليل محاور الدراسة:

العينة: حددت مفردات العينة ب40 مفردة هي من أجريت عليها الدراسة

1- عرض وتحليل محور البيانات الشخصية:

جدول رقم 1 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	33	82.5%
أنثى	07	17.5%
المجموع	40	100%

نلاحظ أن تكرار الذكور 33 بنسبة 82.5% وتكرار الإناث 7 بنسبة 17.5%. وهذا ما يوضح أن الفارق بين الذكور العاملين في البلدية كبير مقارنة بالإناث وقد يرجع هذا الفارق إلى طبيعة المجتمع والعادات والتقاليد السائدة التي نادرا ما تسمح للمرأة بالعمل داخل الإدارات خاصة وأن المنظفة بلدية.

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

جدول رقم 2 يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل:

سنوات العمل	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	12	30 %
من 5-10 سنوات	20	50 %
أكثر من 10 سنوات	08	20 %
المجموع	40	100 %

يتبين من الجدول أعلاه أن نسبة 30% بعدد 12 فردا عمل أقل من 5 سنوات فقط، ونسبة 50% بعدد 20 فردا عمل ما بين 5-10 سنوات، أما النسبة الأقل فهي لمن عملوا أكثر من 10 سنوات بنسبة 20%، ويتضح من خلاله أن الفئات الشبانية هي الأكثر داخل البلدية مقارنة بكبار السن وهذا ما يفسر أن النشاط الشباني يكون أكثر ملاءمة للوسائل التكنولوجية الحديثة ويطماشا مع مخرجاتها عكس فئة كبار السن التي تعتمد الطرق التقليدية في التعاملات.

جدول رقم 3 يوضح توزيع المفردات حسب طريقة التوظيف:

طريقة التوظيف	التكرار	النسبة
متعاقد	05	12.5 %
مدمج	10	25 %
مرسم	25	62.5 %
المجموع	40	100 %

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

يتبين من الجدول أن عدد العمال الموظفين بالتعاقد 5 بنسبة 12.5% وهو أقل نسبة، أما المدمجين فعددهم 10 بنسبة 25%، وأكثر عدد هم المثبتين بـ 25 فردا بنسبة 62.5% وهو ما يفسر أن البلدية تستخدم كل طرق التوظيف، ويثبت بأن العامل المرسم هو الأكثر استخداما للتقنيات الحديثة عكس المتعاقد وهذا راجع ربما للتغيب الكثير أو لأن طبيعة عمله جزئية و لا يعمل بالدوام الكامل.

جدول رقم 4 يوضح توزيع المفردات حسب المهنة:

المهنة	التكرار	النسبة
رؤساء	12	30%
كتاب	23	57.5%
عمال مهنيين	05	12.5%
المجموع	40	100%

الملاحظ في الجدول أن عدد الكتاب هو الأكثر بـ 23 فرد بنسبة 57.5% ويليه الرؤساء بعدد 12 فردا بنسبة 30% وأقلهم العمال المهنيين بعدد 5 بنسبة 12.5% وهذا يفسر لنا أن العينة موجهة للكتاب أكثر كونهم الأكثر استخداما للرقمنة وأكثر اشتغالا بالحواسيب والتكنولوجيات الحديثة وكذلك فئة الرؤساء على خلاف العمال المهنيين الذي يقل عندهم استخدامها نظرا لطبيعة عملهم ومستواهم التعليمي والتكويني فيها.

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

جدول رقم 5 يوضح توزيع المفردات حسب المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
متوسط	05	% 12.5
ثانوي	20	% 50
جامعي	15	% 37.5
المجموع	40	% 100

الملاحظ من الجدول أن عدد الأفراد ذوي مستوى التعليم الثانوي 20 بنسبة 50% وهم الأكثر عدداً ويليه المستوى الجامعي بـ 15 فرداً بنسبة 37.5% والأقل عدداً هم مستوى المتوسط بعدد 5 أفراد بنسبة 12.5%. وهذا يفسر المستوى التعليمي الحسن للموظفين داخل بلدية العسافية مما يساعدهم على التعامل بشكل جيد مع الرقمنة وتوظيفها في الخدمات العمومية المقدمة للمواطن .

2- عرض وتحليل محور واقع الرقمنة في البلدية:

جدول رقم 6 يوضح توزيع المفردات حسب تقييم الرقمنة داخل البلدية:

تقييم الرقمنة	التكرار	النسبة
جيدة	25	% 62.5
حسنة	15	% 37.5
ضعيفة	00	% 00
المجموع	40	% 100

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

يتبين لنا من خلال الجدول أن تقييم الرقمنة بالجيدة هو الأكثر بـ25 فردا بنسبة 62.5% ويليه التقييم بالحسنة بـ15 فردا بنسبة 37.5%، وأما التقييم بكونها ضعيفة فهو الأقل بعدد 0 ونسبة 0.00%، وهذا يوضح لنا الدور الجيد الذي تلعبه الرقمنة و دورها في مساعدة العمال داخل البلدية في تقديم خدمات يستحسنها المواطن.

جدول رقم 7 يوضح توزيع أفراد العينة حسب التكوين في الرقمنة قبل العمل بها:

هل تلقيت التكوين في الرقمنة؟	التكرار	النسبة
نعم	30	75 %
لا	10	25 %
المجموع	40	100 %

من الملاحظ في الجدول أن أغلبية المفردات تلقت تكوينا في الرقمنة بعدد 30 وبنسبة 75%، وأما الذين لم ينالوا تكوينا فيها عددهم 10 بنسبة 25% وهذا يبين لنا بأن التكوين على استخدام تقنيات الرقمنة ضروري لتوجه الدولة والادارات لتطبيقه عمليا وتسهيل المعاملات والإجراءات على العمال والمواطنين.

جدول رقم 8 يوضح توزيع مفردات العينة حسب الصعوبة في التعامل مع الرقمنة:

هل واجهت صعوبة مع الرقمنة؟	التكرار	النسبة
نعم	10	25 %
لا	30	75 %
المجموع	40	100 %

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

يبين الجدول بأن من واجه صعوبة في التعامل مع الرقمنة قليل نسبيا ب10 أفراد بنسبة 25٪ عكس من لم يجد صعوبة بعدد30 وبنسبة 75٪ وهذا يفسر بأن أغلب من تلقى تكويننا في استخدام الرقمنة لم يجد صعوبة في التعامل بها وتوظيفها في عمله عكس من لم يتلق التكوين الكافي فيها.

جدول رقم 9 يوضح توزيع المفردات حسب عرقلة العمل داخل البلدية من خلال الرقمنة:

هل عرقلة الرقمنة العمل؟	التكرار	النسبة
نعم	00	00 %
لا	40	100 %
المجموع	40	100 %

يتبين من خلال الجدول بأن كل أفراد العينة يرون بأن الرقمنة لا تعرقل العمل داخل البلدية بعدد40 فردا ونسبة 100٪ وهو ما يدل على أن العمال تعايشوا مع الرقمنة وسهلت عليهم العمل ويدل كذلك على إرضاء المواطن نتيجة تحسينها الخدمات المقدمة وتسريعها.

جدول رقم 10 يوضح توزيع المفردات حسب تخفيف الجهد للموظف داخل البلدية من خلال الرقمنة:

هل خفف استخدام الرقمنة الجهد للموظف؟	التكرار	النسبة
نعم	40	100 %
لا	00	00 %
المجموع	40	100 %

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

يتبين من خلال الجدول بأن استخدام الرقمنة خفف الجهد للموظف وذلك بعدد 40 فردا وبنسبة 100٪. وهذا يدل على أن الرقمنة تلعب دورا مهما في التقليل من الجهد والتعب لدة الموظفين وتساهم في سرعة العمل ومرونته.

3- عرض وتحليل محور واقع الخدمات العمومية داخل بلدية العسافية:

جدول رقم 11 يوضح توزيع المفردات حسب تقييم الخدمات:

النسبة	التكرار	تقييم الخدمات
55 %	22	جيد
45 %	18	مقبول
00 %	00	سيء
100 %	40	المجموع

الملاحظ من خلال الجدول أن تقييم الخدمات المقدمة بالجيدة هو الأثر بـ 22 فردا وبنسبة 55٪. وأما التقييم بالمقبولة فكان بعدد 18 فردا وبنسبة 45٪. ولا يوجد من قيمها بالسيئة، وهذا يؤكد أن الخدمات المقدمة حسن عموما وهذا يدل على النشاط الذي يقوم به العمال للسهر على تلبية طلبات المواطن خاصة مع استغلال وتوظيف الرقمنة الحديثة.

جدول رقم 12 يوضح توزيع المفردات حسب طريقة استقبال المواطن:

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

هل يجد المواطن استقبال جيد؟	التكرار	النسبة
نعم	40	100 %
لا	00	00 %
المجموع	40	100 %

يرى الموظف حسب الجدول بأن المواطن يلقى استقبالا جيدا وذلك بعدد 40 فردا ونسبة 100%. وهذا ما يوضح العلاقة الجيدة بين الموظف بالبلدية والمواطنين كون هؤلاء العمال يمثلون جزء منهم، ولارتياحهم أثناء أداء مهامهم وهو ما يدفع لتحسين الخدمات المقدمة و تثبت العلاقة الحسنة بين المواطن والعامل.

جدول رقم 13 يوضح توزيع المفردات حسب نوع الخدمة التي تقدمها البلدية:

نوع الخدمة	التكرار	النسبة
اجتماعية	25	62.5 %
ثقافية	10	25 %
رياضية	05	12.5 %
المجموع	40	100 %

يتبين من خلال الجدول أن الخدمات الاجتماعية هي الأكثر بعدد 25 ونسبة 62.5% وتليها الخدمات الثقافية بعدد 10 ونسبة 25% وأخيرا الخدمات الرياضية بعدد 5 ونسبة 12.5% وهو ما يفسر دور البلدية في تقديم خدمات متنوعة للمواطن لتلبية مختلف رغبات المواطنين والعمل على تطوير الخدمات المقدمة للمواطن والقضاء على الحواجز والصعوبات في شتى الميادين ذات الاهتمام لدى المواطنين.

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

جدول رقم 14 يوضح توزيع المفردات حسب المشاركة في تقديم الخدمة العمومية:

هل تشارك في تقديم الخدمة؟	التكرار	النسبة
نعم	35	87.5 %
لا	05	12.5 %
المجموع	40	100 %

يتبين من خلال الجدول أن عدد المشاركين في تقديم الخدمة هو 35 فردا بنسبة 87.5% وهو الأكثر مقارنة بعدد من لا يشارك في تقديم الخدمات بـ 5 ونسبة 12.5%. وهذا يفسر النشاط الدؤوب للعمال من أجل تقديم خدمات ترتقي لتطلعات المواطن والمساهمة في تحسينها خاصة مع توظيف الرقمنة في البلدية التي تدفع بالعمال للاجتهاد أكثر والمشاركة في معظم النشاطات، والعدد القليل الذي لا يشارك في تقديم الخدمات قد يكون راجع ذلك لطبيعة عملهم الذي لا يسمح لهم بالمشاركة في النشاطات الخارجية .

4- عرض وتحليل محور مساهمة الرقمنة في الخدمة العمومية :

جدول رقم 15 يوضح توزيع المفردات حسب مساهمة الرقمنة في الحصول على الخدمات:

هل ساهمت الرقمنة في تسهيل الحصول على الخدمات؟	التكرار	النسبة
نعم	40	100 %
لا	00	00 %
المجموع	40	100 %

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

يتبين من خلال الجدول بأن مساهمة الرقمنة في سهولة الحصول على الخدمات هي الأكثر بـ40 فردا ونسبة 100%. وهذا ما يفسر السرعة والمرونة التي وفرتها الرقمنة للعامل داخل البلدية من خلال تسريع الإجراءات وتقليل استخدام الورق والطباعة على المواطن.

جدول رقم 16 يوضح توزيع المفردات حسب انعكاس الرقمنة من خلال الأداء الوظيفي بشكل إيجابي:

النسبة	التكرار	هل تنعكس الرقمنة على الأداء الوظيفي بشكل إيجابي؟
% 100	40	نعم
% 00	00	لا
% 100	40	المجموع

من خلال الجدول يتبين بأن من يرى بأن انعكاس الرقمنة إيجابي على الأداء الوظيفي هو الأكثر بعدد 40 فردا ونسبة 100%. وهو ما يفسر الرضى التام للموظفين على تطبيق الرقمنة كونها سهلت من عملهم وخففت من الأعباء في استخراج مختلف الوثائق للمواطن عكس ما كانت عليه سابقا.

جدول رقم 17 يوضح توزيع المفردات حسب جودة الخدمات المقدمة نتيجة الرقمنة:

النسبة	التكرار	هل تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات؟
% 97.5	39	نعم
% 2.5	01	لا
% 100	40	المجموع

الملاحظ من الجدول أن هناك جودة في الخدمات العمومية بواسطة الرقمنة وذلك بعدد 39 فردا ونسبة 97.5% عكس من يرى بعدم توفر الجودة بعدد 1 فردا ونسبة 2.5%. وهذا يوضح دور

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بكل ميزات وخصائصها التي جعلت المواطن أكثر رضى وارتياح .

جدول رقم 18 يوضح توزيع المفردات حسب تقليل الرقمنة من التعامل الورقي:

هل تقلل الرقمنة من التعامل الورقي؟	التكرار	النسبة
نعم	35	87.5 %
لا	05	12.5 %
المجموع	40	100 %

من هلال الجدول يتبين بأن الرقمنة خففت من التعامل الورقي وذلك بعدد 35 فردا وبنسبة 87.5% ومن يرى بأنها لم ترق للتقليل من التعاملات الورقية 5 أفراد بنسبة 12.5%. وهذا يوضح دور الرقمنة في القضاء على التعامل بالأوراق وما يلحقه من بيروقراطية وجهد في التنقل لاستخراجها وتوثيقها، غير أن هذا لا يمنع وجود بعض التعاملات التي لا تزال تعتمد التعاملات الورقية وتحتاج تطوير في الرقمنة لتشمل كل الميادين.

جدول رقم 19 يوضح ووزيع المفردات حسب مساهمة الرقمنة في تقرير الإدارة من المواطن:

هل ساهمت الرقمنة في تقريب الإدارة من المواطن؟	التكرار	النسبة
نعم	40	100 %
لا	00	00 %
المجموع	40	100 %

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

يتبين من خلال الجدول بأن من يرى بأن الرقمنة ساهمت في تقريب الإدارة من المواطن هو الأكثر بعدد 40 فرداً وبنسبة 100%. وهذا راجع لتسهيل التعاملات و سرعة تقديم الخدمات من خلال التعامل الإلكتروني وإمكانية استخراج الوثائق عن بعد من خلال الولوج للمواقع الإلكترونية المخصصة لذلك كل هذا ساهم في تقريب المواطن من الإدارة ورضاه عن الخدمة المقدمة.

جدول رقم 20 يوضح توزيع المفردات حسب العراقل التي تواجه تطبيق الرقمنة:

العراقل التي تواجه تطبيق الرقمنة	التكرار	النسبة
انقطاع الكهرباء	15	37.5 %
انقطاع نقطة الاتصال	15	37.5 %
عدم المعرفة باستخدامها	10	25 %
المجموع	40	100 %

من خلال الجدول يتبين بأن هناك عدة عراقيل تحول دون التطبيق الفعال للرقمنة فانقطاع التيار الكهربائي وانقطاع الاتصال هما من أكثر الأسباب التي تعرقل توظيف الرقمنة بعدد 15 فرداً لكل واحد منهما وبنسبة 37.5%. وأما عدم التمكن المعرفي من استخدام الرقمنة فعدده 10 أفراد بنسبة 25%. وهذا يفسر عدم الاستغلال الأمثل للرقمنة الحديثة في الإدارة والنقائص التي تعانيها ولذا وجب معالجة هذه العراقيل وإيجاد حلول عاجلة لحلها و ضمان خدمات عمومية جيدة للمواطن.

المطلب الثاني: النتائج المستخلصة:

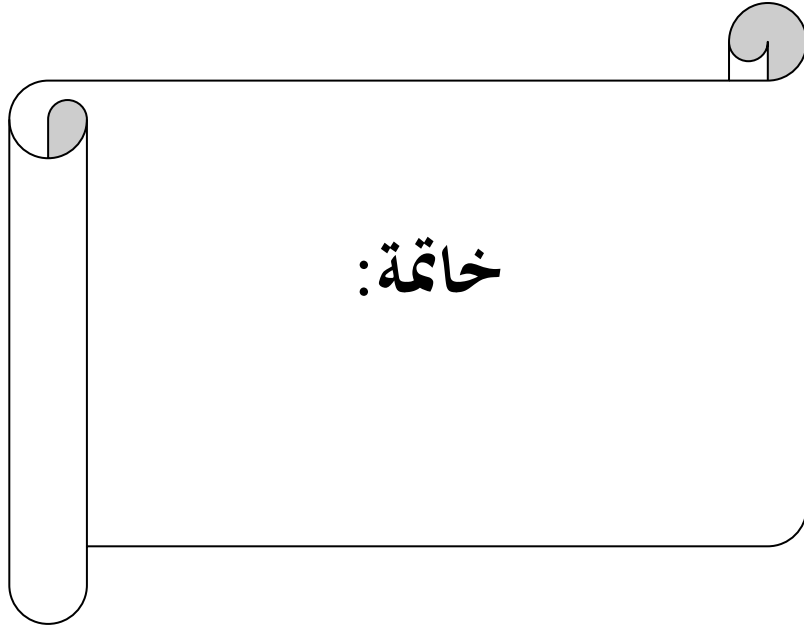
✓ العمل على توظيف العمال ذوي الكفاءة والمستوى الجيد المتمكنين من التكنولوجيا

الحديثة في ظل التطور الذي تشهده الإدارة.

✓ تلبية الرقمنة متطلبات وتطلعات المواطن.

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية

- ✓ لا توجد صعوبة كبيرة في التعامل مع الرقمنة خاصة مع التكوين الجيد للعمال.
- ✓ تساهم الرقمنة في تحسين ظروف العمل داخل الإدارة
- ✓ تقلل الرقمنة من الجهد والتعب لدى الموظفين داخل البلدية.
- ✓ تساهم الرقمنة في تحسين الخدمات وتقرب المواطن من الإدارة.
- ✓ تنعكس الرقمنة بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي للعمال وتساهم في التنوع الخدمات المقدمة.
- ✓ تساعد الرقمنة في تقديم خدمات جيدة ومتميزة .
- ✓ تقلل الرقمنة من التعامل الورقي الذي يكرس البيروقراطية وتخفف الأعباء المالية على الدولة والمواطن.
- ✓ وجب معالجة الصعوبات والعراقيل التي تحول دون التطبيق الفعال للرقمنة كالانقطاعات المفاجئة والمتكررة للكهرباء والاتصال وضرورة تقديم تكوين جيد للموظفين داخل البلدية في أجديات الرقمنة.



من خلال هذه الدراسة يتضح أن ثورة التكنولوجيا قد أحدثت تغييرات عميقة في كافة الميادين، حيث سمحت بدخول قدرات و إمكانيات جديدة هائلة لدعم نشاطات فعاليات عديدة مرهونة بنوعية هذه التكنولوجيات ، وهذا مقرون بطريقة إدخالها و بكيفية إدارتها و استعمالها ، و من هذه التكنولوجيات الحديثة نجد الرقمنة التي باتت تكتسي أهمية بالغة في المؤسسات العمومية ومنها بلدية العسافية، كما تعتبر الرقمنة المحرك الرئيسي في تحسين جودة الخدمات العمومية، حيث توفر الأدوات الجديدة التي أحدثت تحولا كبيرا في دور التكنولوجيا في التحسين من جودة الخدمات ينعكس على نجاح المؤسسة و كفاءة وظيفتها.

إن هذه الدراسة مبنية على إشكالية محددة وواضحة ، حيث تعلقت بمساهمة إستخدام الرقمنة الحديثة في تحسين جودة الخدمات العمومية في بلدية العسافية، وقد حاولنا طوال البحث اكتشاف العلاقة التي تربط الرقمنة و جودة الخدمة العمومية ، حيث توصلنا من خلال هذه الدراسة عموما إلى القول بأن إستخدام الرقمنة له دور كبير في تحسين جودة الخدمات العامة ، و ذلك حسب ما أكدته إجابات المبحوثين الذين شملتهم الدراسة .

التوصيات و المقترحات :

وعلى ضوء النتائج السابقة ارتأينا تقديم التوصيات التالية :

- دعم المؤسسات العمومية بكوادر متخصصة في العمل الالكتروني و من خريجي الجامعات و المعاهد المتخصصة، و إشراكهم في دورات داخل و خارج القطر لرفع كفاءتهم العلمية في مجال العمل الالكتروني، وفق التطورات و الإتجاهات الحديثة في تقديم الخدمة العامة و بالتقنية الحديثة خلق ثقافة تكنولوجية داخل المؤسسة من خلال توفير كل الظروف و الوسائل المساعدة لتعزيز السلوكيات الثقافية التي تحسن مستوى تقديم الخدمات التي تقدمها المؤسسة .
- تهيئة بيئة العمل المناسبة للموظفين من اجل تقديم خدمات عمومية بطريقة أحسن.
- القيام بحملات تحسيسية و توعوية للتعريف بأهمية تكنولوجيا الإتصال لمستخدميها و ذا الدور الذي تلعبه في تحسين نوعية الخدمات المقدمة.
- عقد دورات تكوينية متخصصة لفائدة موظفي المؤسسة محل الدراسة و ذلك لتنمية قدراتهم العملية .

خاتمة

- تعزيز إستخدام أجهزة حاسوب متطورة في المؤسسة محل الدراسة من اجل تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية .



فهرس المصادر والمراجع:

فهرس المصادر والمراجع:

الكتب:

- 01-أحمد عثمان طلحة إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية، منظور استراتيجي، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
- 02-أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، علاء للكتب، ط1، القاهرة، 2008
- 03-إدريس ثابت عبدالرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005
- 04-بشير العلاق، حميد الطائي، إدارة عملية الخدمات، دار البازوري، عمان، الأردن، ط1، 2009
- 05-بن مرسلني أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002
- 06-حسين عبد الحميد، أحمد رشوا، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1997
- 07-حميد عبد النبي الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009
- الحيزان محمد بن عبد العزيز، البحوث الإعلامية أسسها، أساليبها، مجالاتها، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، ط2، 2004
- 08-دليو فضيل، مدخل إلى منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010
- 09-ستاتون، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2010
- 10-سعيد بن عبدالعزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2000
- 11-سعيد يقطين، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي، المركز الثقافي العربي، بيروت، 2005
- 12-عبد الحميد محمد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، علاء الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000
- 13-عبد القهار داود العاني: منهج البحث والتحقيق في الدراسات العلمية الإنسانية، دار وحي القلم، سوريا، ط1، 2014
- 14-عبدالقادر برانيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء، الاسكندرية، ط1، 2014
- 15-عبود نجم، الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف و المشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004

فهرس المصادر والمراجع:

- 16- علاء حسن التميمي، إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الالكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة، مصر، 2010
- 17- علاء عبدالرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008
- 18- فهد مبارك الهاجري، العقود الإدارية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر، الأردن، ط1، 2015
- 19- قنديجلي عامر، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات الالكترونية، دار الميسرة للنشر، عمان، ط1، 2008
- 20- القواسمية رشيد وآخرون، مناهج البحث العلمي، منشورات جامعة القدس المفتوحة، عمان- الأردن، 2012
- 20- مورييس أنجوس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004
- 21- نجلاء احمد ياسين، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، 2013
- 22- هلال المزاهرة منال، مناهج البحث الإعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014
- 23- وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ط1، 2009
- مذكرات ورسائل التخرج والمؤتمرات:**
- 24- بن دادة هشام، سعيدات عبدالقادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر في الحقوق، تخصص: قانون عام إقتصادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2022/2021
- 25- بن داي هشام، سعيدات عبدالقادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، تحت إشراف: د: قشار زكريا، مذكرة ماستر في الحقوق تخصص قانون عام إقتصادي، جامعة ورقلة، 2022/2021
- 26- بن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي دراسة حالة، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، 2005
- حاكمي حمزة، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص السياسات العامة والتنمية، جامعة سعيدة، 2015-2016
- 27- حسين بن محمد، الإدارة الالكترونية بين النظرية وتطبيق، بحث مقدم لدى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، السعودية، 01-04/2009

فهرس المصادر والمراجع:

- 28- عبد الكريم عاشور، دوار الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009
- 29- علي محمد عبدالعزيز بن درويش، أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة الإمارات، 2012
- 30- عمار الزغبى، محمد بجاق، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري على مستوى الجماعات المحلية، أعمال الملتقى الدولي الثالث حول الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، سبتمبر 2015
- 31- فاطمة العبادوي، سناء نجاحي، قيم الأداء في المؤسسة الخدمية (دراسة حالة)، مذكرة الليسانس، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2005/2004
- 32- موسى عبد الناصر، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجيا بجامع بسكرة، مجلة الباحث، العدد 01، الجزائر، 2011
- 33- ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، مذكرة تخرج ماستر في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021
- 34- نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية على عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2012/2011
- 35- نعيمة فرحي، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، إدارة أعمال، جامعة ورقلة، 2017/2016
- 36- فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مذكرة مقدمة نيل شهادة دكتوراه، جامعة قسنطينة 3، 2021/2020
- 37- ليلي بن عيسى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، 2006/2005
- المجلات والجرائد:
- 38- أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية 300 ، العدد 29، 2008

فهرس المصادر والمراجع:

- 39- خالد غنيم، رائد الزهراني، الحكومة الإلكترونية تحديات واقعية وطموحات مستقبلية، مجلة معلوماتية، العدد8، 2004
- 40- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد7، 2000
- 41- شريف كامل شاهين، نحو خطة استراتيجية لإعداد المواطن الإلكتروني لإعداد قيادات الإدارة الإلكترونية، المجلد 16، العدد 35، القاهرة، 2011
- 42- العربي بوعمامة، حليلة رقاد، الإتصال العمومي رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد13، 2015
- 43- صادقي فوزية، بولحية سليم، الرقمنة ورهانات تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية في الجزائر بين الآفاق الاستراتيجية الواعدة للتعامل الرقمي وأولوية تجاوز العراقيل، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد22، العدد2، 2022
- 44- العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الادارة الإلكترونية والخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد9، 2014
- 45- العواملة نائل عبد الحفيظ، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، مجلة الملك سعود، العدد 15، 2003
- 46- فوزية زعموش، المواطن الرقمي بين تطور المشاركة الإلكترونية وتأثير الفجوة الرقمية، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد13، العدد1، 2022
- 47- محمد عصام أحمد، حسان ثابت حسام، علاء أحمد حسن، جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحكومة الإلكترونية، دراسة حالة في ديوان محافظة نينوى، ملة الإدارة والاقتصاد ، العراق، العدد 93، 2012
- 48- مهري سهيلة، بلال بن جامع، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطراك، مجلة بيبليوفيليا، العدد4
- 49- جريدة المساء، المنظومة الرقمية العربية، عدد 1999، 2016 /01/06

مواقع إلكترونية:

- 50- رشيد بنعياش، مفهوم المصلحة العامة، تاريخ الإضافة: 2010/03/14، تاريخ الاطلاع: <https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=208921>، 2023/09/19

فهرس المصادر والمراجع:

51-الرقمنة وتحديات المستقبل، فؤاد سلامي، تاريخ الاطلاع: 2024/01/12، [https://elbadilabc-](https://elbadilabc-ar.dz/2024/02/20/%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%B0%D8%A7-%D9%86%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%9F)

[ar.dz/2024/02/20/%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%B0%D8%A7-%D9%86%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%9F](https://elbadilabc-ar.dz/2024/02/20/%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%B0%D8%A7-%D9%86%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%9F)

52-الشروق أونلاين، انطلاق مشروع المواطن الالكتروني في الجزائر، تاريخ الإضافة: 2013/11/07، تاريخ

الاطلاع: 2023/11/18، على موقع الشروق،

<https://www.echoroukonline.com/%D8%A7%D9%86%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82-%D9%85%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B7%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%A7>

53-صفاء محمد هادي، علي غباش محمد، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، دراسة تطبيقية في مستشفى

الفيحاء العام، موقع المنهل، البصرة العراق، 2006، على موقع

<https://platform.almanhal.com/Files/2/111122>

54-محمد داود، إدارة التميز والإبداع الإداري، دار ابن نفيس، ط1، 2020،

[https://books.google.dz/books?id=F-](https://books.google.dz/books?id=F-XJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

[XJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.dz/books?id=F-XJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

[lse](https://books.google.dz/books?id=F-XJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

55-محمد علي، الرقمنة الفرق بينها وبين التحول الرقمي، على موقع الشامل، تاريخ الإطلاع:

2024/02/18، [https://alchamel.net/%D9%85%D8%A7-](https://alchamel.net/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9)

[-D9%87%D9%8A-](https://alchamel.net/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9)

[/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9](https://alchamel.net/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9)

56-مراد جفري، الأمن المعلوماتي والقانوني في التعاقدات الإدارية الإلكترونية، مجلة قانونك، تاريخ

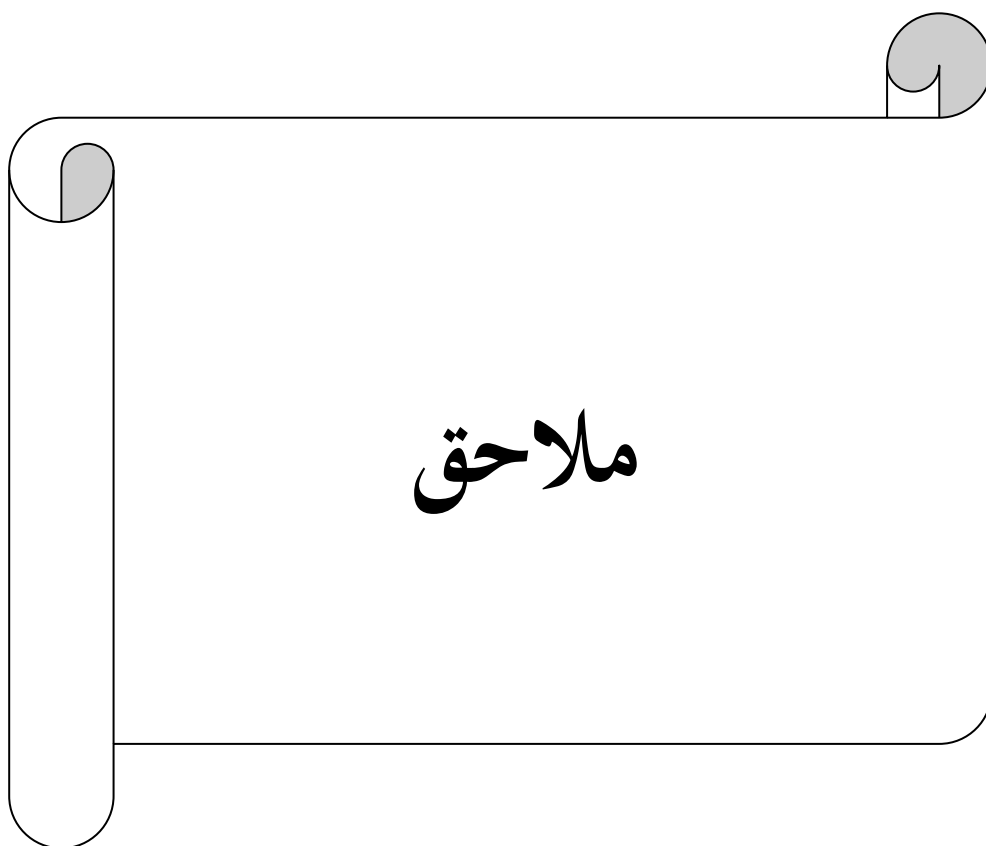
الاطلاع: 2024/05/18

[https://www.9anonak.com/2021/04/Revue.9anonak.N-6.Mars-](https://www.9anonak.com/2021/04/Revue.9anonak.N-6.Mars-Avril.2021-Art-13.html)

[Avril.2021-Art-13.html](https://www.9anonak.com/2021/04/Revue.9anonak.N-6.Mars-Avril.2021-Art-13.html)

فهرس المصادر والمراجع:

- 57-موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية،
https://passeport.interieur.gov.dz/ar/Suivi/Suivi_Demande
- 58-نورالدين شنوفي، دروس في المناجنت العمومي جامعة التكوين المتواصل، تاريخ الاطلاع:
https://economicrg.blogspot.com/2018/10/blog-post_5.html، 2023/12/26
- 59-وكالة الأنباء الجزائرية، مواصلة مسار التحول الرقمي لتقريب المواطن من الإدارة والقضاء على البيروقراطية،
تاريخ الإضافة: 2023/05/08، على موقع: <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/143505-2023-05-08-13-01-31>



ملاحق

جامعة عامر ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة ميدانية في إطار إعداد مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال

الموضوع

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

دراسة على موظفي بلدية العسافية

نرجو من سيادتكم مساعدتنا في الإجابة على هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية، وتأكدوا بأن هذه المعلومات التي تدلون بها ستحظى بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة

إشراف الدكتور:

قدوري عبد القادر

إعداد الطالب:

شتاتحة بن قسمية

السنة الجامعية:

2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- س1: الجنس: ذكر أنثى
- س2: كم سنة عمل تملك في البلدية:
أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- س3: ماهي طريقة توظيفك:
متعاقد إدماج مرسم
- س4: ماهي مهنتك في البلدية:
رؤساء كتاب عمال مهنيين
- س5: المؤهل العلمي:
متوسط ثانوي جامعي

المحور الثاني: واقع الرقمنة في البلدية:

- س6: كيف تقيم البنية التحتية للرقمنة داخل البلدية:
جيدة حسنة ضعيفة
- س7: هل تلقيت تكويناً عن الرقمنة قبل العمل فيها: نعم لا
- س8: هل واجهت صعوبة في التعامل مع الرقمنة: نعم لا
- س9: هل ترى أن الرقمنة عرقلت العمل داخل البلدية: نعم لا
- س10: هل استخدام الرقمنة خفف من جهد الموظف: نعم لا

المحور الثالث: واقع الخدمات العمومية داخل البلدية:

- س11: كيف ترى تقييمك للخدمات داخل البلدية: جيد مقبول سيء

- س12: هل يجد المواطن استقبالا يليق به داخل البلدية: نعم لا

- س13: مانوع الخدمات التي تقدم في البلدية:

اجتماعية ثقافية رياضية أخرى أنكرها.....

- س14: كيف يمكنك ان تشارك في تحسين الخدمة العمومية:

سرعة تقديم الخدمات تحسين الأداء

المحور الرابع: مساهمة الرقمنة في الخدمة العمومية:

- س15: هل ساهمت الرقمنة في سهولة الحصول على الخدمات بشكل ملموس: نعم لا

- س16: هل تنعكس هذه الرقمنة على الأداء الوظيفي بشكل إيجابي: نعم لا

- س17: هل هناك جودة في الخدمة العمومية نتيجة الرقمنة: نعم لا

- س18: هل قللت الرقمنة من التعامل الورقي بشكل كبير: نعم لا

- س19: هل ساهمت الرقمنة في تقريب الإدارة من المواطن: نعم لا

- س20: ماهي أهم العراقيل التي تواجهكم في تطبيق الرقمنة:

تنظيمية تقنية بشرية

- س21" حسب رأيك ماهو مستقبل الخدمة العمومية في ظل الرقمنة: مفيد للمواطن غير مفيد

الملخص:

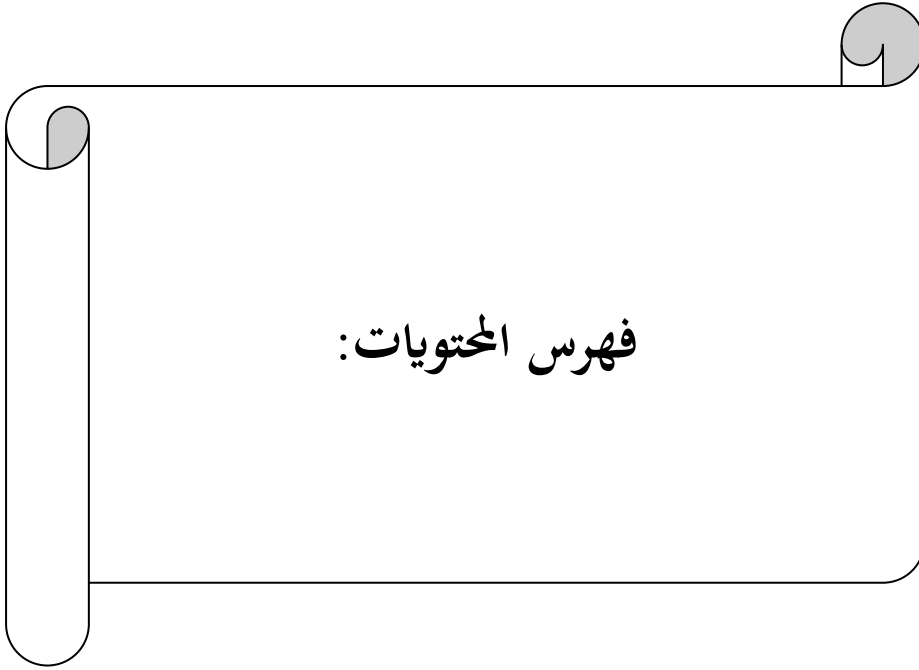
تتناول الدراسة موضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية العسافية، ولمعالجة الإشكال المطروح تم اعتماد أربع محاور شملت البيانات الشخصية للمبحوث، ثم الرقمة ثم الخدمة العمومية و العلاقة بينهما، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ووظفت الإستمارة في جمع البيانات، وفي الأخير خلصت الدراسة لإبراز الدور الهام للرقمنة في ترقية الخدمة العمومية ببلدية العسافية، وكل هذا يبين الدور المهم الذي تلعبه الرقمنة في تحسين ظروف الخدمات المقدمة للمواطنين.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الخدمة العمومية، تحسين، العسافية.

Abstract:

"A study is presented on the topic of the role of digital in improving the quality of services in the municipality of Asafiya, and it did not address the problems raised. Four axes were relied upon to show personal data for the research, then digital, then service, and competed differently. The study began on a descriptive application, and the form was used to collect data, and in the end the study concluded by highlighting the important role of digitization in the promotion service in the municipality of Asafiya, and all of this shows the important role that digitization plays in facilitating the provision of services at the forefront.

Keywords: digitization, public service, improvement, Al-Asafiya.



فهرس المحتويات:

فهرس المحتويات:

إهداء.....	
شكر وعرفان.....	
مقدمة:.....أ	
10.....	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة:
11.....	الإشكالية:
13.....	أسباب اختيار الموضوع:
13.....	أهداف الدراسة:
14.....	أهمية الدراسة:
14.....	منهج الدراسة:
15.....	أدوات جمع البيانات:
15.....	مجتمع الدراسة وعينته:
18.....	الدراسات السابقة:
21.....	المصطلحات والمفاهيم:
22.....	الرقمنة:
23.....	الخدمة العمومية:
24.....	الفصل الثاني: واقع الرقمنة ومدى تطبيقها في المؤسسات العمومية:

25.....	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للرقمنة:
25.....	المطلب الأول: نشأة الرقمنة:
27.....	المطلب الثاني: مفهوم الرقمنة:
28.....	المطلب الثالث: خصائص الرقمنة:
30.....	المطلب الرابع: فوائد الرقمنة:
33.....	المبحث الثاني: الرقمنة وفعالية عملها في المؤسسات العامة:
33.....	المطلب الأول: الإدارة الالكترونية في الجزائر:
38.....	المطلب الثاني: بؤادر العمل الرقمي في الجزائر:
41.....	المطلب الثالث: استراتيجيات الرقمنة في الإدارة العمومية:
47.....	المطلب الرابع: آليات عمل الرقمنة في المؤسسات العمومية:
53.....	الفصل الثالث: مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية:
55.....	المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية:
55.....	المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمة العمومية:
56.....	المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية:
63.....	المبحث الثاني: مبادئ وأهداف وأنواع الخدمة العمومية:
63.....	المطلب الأول: مبادئ الخدمة العمومية:
65.....	المطلب الثاني: أهداف الخدمة العمومية:

فهرس المحتويات:

68.....	المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية:
74.....	الفصل الرابع: دراسة تطبيقية على عمال بلدية العسافية:
76.....	المبحث الأول: التعريف ببلدية العسافية وبيان هيكلها التنظيمي:
76.....	المطلب الأول: التعريف ببلدية العسافية:
76.....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة ومهام المصالح فيها:
82.....	المبحث الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة والنتائج المستخلصة:
82.....	المطلب الأول: عرض وتحليل محاور الدراسة:
94.....	المطلب الثاني: النتائج المستخلصة:
97.....	خاتمة:
99.....	فهرس المصادر والمراجع:
106.....	ملاحق:
111.....	ملخص:
112.....	فهرس الموضوعات: