

جامعة عمارة تليجي الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والاسلامية والحضارة
قسم الإعلام والاتصال



الرقمنة وتأثيرها على تحسين الخدمة العمومية في
الجزائر

قطاع البلدية الأغواط (قسم الإعلام والاتصال)

مذكرة لنيل شهادة الماستر إعلام واتصال

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف الاستاذ

- حجاج مداني

من إعداد الطالبين:

-خديجة حماد

-جميلة بداوي

الموسم الجامعي 2023/2022

شكرو عرفان

الحمد لله دائماً وأبداً فهموا المهوق والبهستعان
بعد شكر المهولي عز وجل على فضله ونعمته التي من بها علينا نتقدم بخالص الشكر والاهتسان
وكذا الاحتراما

للأستاذ المشرف "حجاج مداني"

على ما قدمه لنا من توجيه ونصح في إنجاز وإثراء هذه المذكرة
ونوجه شكرنا وإحساننا إلى أعضاء لجنة المناقشة وإلى كل أساتذة كلية الإعلام والاتصال
كما لأبفوتنا ان نتقدم بالشكر الخالص الى كل الأساتذة الذين أشرفوا على تعليمنا من بداية
مشوارنا الدراسي إلى غاية هذه المرحلة
والشكر الجزيل لكل من ساهم في مساعدتنا في اعداد هذا الموضوع سواء من قريب أو بعيد
وإلى كل مهتلاء تحية تقدير واحترام

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين
إهدى ثمرة عملي هذا الى من وصى بهما الرحمان وامر بطاعتهما
الى اول من رات عيني واحب قلبي ، الى اول صدر ضمني ، الى التي اقرح برؤيتها وأرتاح للقائها ، الى مدرستي في
الحياة ، الى التي تقرح بنجاحي وتشجعتني في كل خطوة أخطوها ، إلى "أبي الحبيبة"
إلى الذي رباني على الاخلاق الفاضلة وحب الله والصدق في القول والنيات على الهدى ومهد لي طريق العلم ولم
يدخر في تربيتي ، وكان سندا لي في الحياة الى من علمني حب العمل وكان عوناً لي لأرسل طريق النجاح ، الى من
اسمه غالي وشانه عالي "أبي الغالي" حفظهما الله ورعاهما واحطال في عمرهما بكل خير
الى من نكن لهم صدق المحبة والوفاء والحنان ، الى من جمعني بهم ظلمة الرحر وكانوا ولازالوا سندا لي طيلة
مشوار حياتي "أخواتي الغاليات" وفقهم الله وسدد خطاهم
الى كل الاصدقاء والاقارب والى طلبة سنة ثانية حاسر اتصال وعلاقات عامة اتنى لهم مشورا مهوق بعد الدراسة
والى كل من حمل لي ذرة ود ومحبة في قلبه

حماد خديجة

إهداء

الحمد لله ربي العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين.

اهدي هذا العمل

إلى سر نجاحي وتفوقتي...من أحمل اسمه إلى

أبي العزيز أطل الله عمره

إلى ملاكي في الحياة وبلسم الحنان، إلى شمعة حياتي

أهي الغالبة أطل الله عمرك يا غاليتي

إلى رفیق دربی وسندی زوجی الذی ساندنی فی إنجاز هذا العمل حفظك الله ورعاك

إلى من كانوا معي دائما في السراء والضراء واظهروا لي معنى العائلة اخوتي.

جميلة بدوي

ملخص الدراسة:

إن موضوع دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في قطاع البلدية في الجزائر وتركز بشكل خاص على قسم الإعلام والاتصال في بلدية الأغواط. يهدف البحث إلى دراسة كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية وتطبيقاتها لتحسين تقديم الخدمات للمواطنين، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي باعتباره أنسب المناهج البحثية لمثل هذه الدراسات كما قاما الباحثان أيضا باستخدام العينة القصدية، حيث قاما بإعداد إستبانة شملت أربعة محاور حيث تضمن المحور الأول البيانات الأولية الخاصة بالبيانات الشخصية والوظيفية والثاني يحتوي على العلاقة بمدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية في بلدية الأغواط ، وقد قام الباحثان بتطبيق تلك الاستبانة على عينة مكونة من 30موظف، وبعد

جمع البيانات ثم تحليلها تم التوصل الرقمنة وتأثيرها على تحسين الخدمة العمومية في الأغواط.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة ، تحسين الخدمة العمومية ، تأثير الخدمة عمومية

Résumé de l'étude:

Le thème de la numérisation est l'amélioration du service public dans le secteur municipal algérien, en se concentrant en particulier sur la section Information et communication de la municipalité d'Agouat. La recherche vise à étudier comment utiliser la technologie numérique et ses applications pour améliorer la prestation de services aux citoyens, Les deux chercheurs ont utilisé le programme descriptif comme le programme de recherche le plus approprié pour ces études, car ils ont également utilisé le spécimen intentionnel. Ils ont

préparé un questionnaire à quatre axes où le premier comprenait les données initiales sur les données personnelles et fonctionnelles et le second contenait la relation dans la mesure où la numérisation affecte l'amélioration du service public dans la municipalité d'Agouat, Les deux chercheurs ont appliqué ce questionnaire à un échantillon de 30 employés. Après la collecte et l'analyse des données, la numérisation a été réalisée et son impact sur l'amélioration de la fonction publique dans l'avoine.

Mots clés : numérisation, amélioration de la fonction publique, impact de la fonction publique



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرقان إهداءات
	ملخص الدراسة
	فهرس الموضوعات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-ج	مقدمة
الجانب التمهيدي	
فصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
6	إشكالية الدراسة
7	مفاهيم الدراسة
8	أسباب اختيار الموضوع
13	أهداف الدراسة
13	اهمية الدراسة
14	صعوبات الدراسة
الفصل الثاني مدخل مفاهيمي حول الرقمنة	
17	تمهيد
18	مدخل عام حول الرقمنة
18	نشأة ومفهوم الرقمنة
18	نشأة الرقمنة
20	تعريف الرقمنة

22	أهمية الرقمنة واهدافها
25	أهداف الرقمنة
27	متطلبات الرقمنة
30	خصائص الرقمنة
32	فوائد الرقمنة والانتقادات الموجة لها
32	الانتقادات الموجة للرقمنة
33	عوامل نجاح الرقمنة والتحديات التي تواجهها
33	المعوقات التي تواجه عملية تطبيق الرقمنة
38	المعوقات الامنية والاجتماعية
37	خلاصة الفصل
الفصل الثالث الخدمة العمومية	
39	تمهيد
40	أولا : ماهية الخدمة العمومية
40	مفهوم الخدمة العمومية
40	مفهوم الخدمة
41	تعريف الخدمة العمومية
44	نشأة وتطور الخدمة العمومية
45	خصائص الخدمة العمومية
47	أنواع الخدمة العمومية
49	أهمية الخدمة العمومية
51	ثانيا :مكونات الخدمة العمومية
54	أهداف ومبادئ الخدمة العمومية
58	خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية	
61	تمهيد
62	1- الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة
62	2- منهج الدراسة
63	3- مجالات الدراسة
68	4- عينة الدراسة
69	5- أداة جمع البيانات
72	أولاً: المحور المتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية
75	ثانياً: المحور المتعلق بموضوع البحث
82	اختبار أداة الدراسة والتوزيع الطبيعي للبيانات
85	اختبار الفرضيات وعرض النتائج
89	اختبار فرضيات الدراسة
100	مناقشة النتائج
102	خلاصة الفصل
104	الخاتمة
109-106	قائمة المصادر والمراجع
الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	صفحة
01	يمثل أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية	12
02	محطات في تاريخ التحول الرقمي	25
03	ترميز متغير الجنس	73
04	ترميز متغير العمر	73
05	ترميز متغير الحالة الاجتماعية	73
06	ترميز متغير المؤهل العلمي	74
07	ترميز متغير سنوات الاقدمية	74
08	ترميز متغير الوظيفة	75
09	ترميز عبارات الاستبيان وفق درجات سلم ثلاثي	75
10	معاملات الارتباط لمحور الرقمنة	82
11	معاملات الارتباط لمحور الخدمة العمومية	83
12	قياس ثبات أداة الدراسة	83
13	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	84
14	المتوسطات المرجحة والاتجاه العام لها	85
15	يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الرقمنة	86
16	يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الخدمة العمومية	87
17	يمثل معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	88
18	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد	89
19	نتائج اختبار (T test) للعينات المستقلة الجنس حول الرقمنة	93

95	نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للعينات المستقلة (المؤهل العلمي، سنوات الاقدمية ،الوظيفة .) حول مستوى الرقمنة	20
99	نتائج اختبار (T test) للعينات المستقلة الجنس حول الخدمة العمومية	21
100	نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للعينات المستقلة (المؤهل العلمي، سنوات الاقدمية ،الوظيفة.) حول مستوى الخدمة العمومية	22

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
76	الشكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
77	الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب العمر	02
78	الشكل رقم (02): توزيع العينة حسب الحالة الإجتماعية	03
79	الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	04
80	الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الإقدمية	05
81	الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	06

مقدمة

مقدمة:

نعلم إن التطور الحاصل في عالمنا اليوم قاد المنظومة العالمية الى قطع خطوات عملاقة في مجال البرمجيات والحاسبات وتقنيات الرقمنة ، إذ أنها تعتبر ركيزة أساسية في الخطاب الرسمي وأداة للارتقاء بالخدمة العمومية ، حيث تتماشى مع ما يحدث من نمو اقتصادي واجتماعي .

أن التسارع الذي نشهده اليوم في رقمته الخدمة العمومية لدى الدول يرجع الى مدى استعداد المنظمات الحكومية إلى تبني تلك الأنظمة التكنولوجية الحديثة ، والغوص في مصفوفات النظام المعلوماتي وانتهاج استراتيجيات تمكن تلك الأخيرة من الاستفادة القصوى من نتائج الثورة التكنولوجية وكذا الإعلام ، وذلك لأجل تحسين جودة الخدمة العمومية وربط المواطنين بالمؤسسات الحكومية ضمن نسق رقمي يقودهم إلى التطور والتحول إلى إدارة رقمية تعبر بمضامينها عن السرعة والفاعلية والانجاز الآني واللحظي ، وبالتالي عصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين بطريقة الكترونية ، وتهدف من خلالها إلى حل المشاكل وتقوية التواصل بين كل من الإدارة وفروعها وكذا بينها وبين المواطنين .

كما تعتبر الرقمنة وسيلة للرفع من الأداء الإداري ليصبح فعالا وذو كفاءة عالية وأيضا تحسن من مناخ العمل كونها تسهل كافة الخدمات والإعمال بحيث تعطي للمواطن فرصة بان يتلقى المعلومة من مصدرها دون الحاجة لوساطة أو أي شي آخر ، فبتالي يترسخ في ذهنه مفهوم جديد عن الإدارة ألا وهو الشفافية والمصداقية .

والجزائر كغيرها من الدول تسعى من خلال مؤسساتها وإداراتها إلى مواكبة الركب بالاندماج مع العصرنة عن طريق تحديث استراتيجي للأنظمة الإدارية بحيث تدرج الرقمنة الالكترونية في قطاعاتها وتتحول بذلك إلى إدارة عصرية الكترونية ، وقد تجلى ذلك في

مشروع الجزائر الالكتروني عام 2013 والذي يعمل على إدارة رقمية متكاملة حيث يهدف إلى بناء مجتمع معلومات وتحديث الإدارة وجعلها رقمية إضافة إلى تقليص البيروقراطية مما ينعكس على تقديم أفضل الخدمات وأجودها وأحسنها .

ولعل من ابرز واهم القطاعات التي سارعت إلى عصنة خدماتها هو قطاع البلدية والذي سوف نحاول إبرازه كنموذجا لعصنة الإدارة الجزائرية

الفصل الأول: المحددات المنهجية للدراسة، وقد جاء فيها

- الإشكالية
- فرضيات الدراسة
- تحديد مفاهيم الدراسة
- الدراسات السابقة وجوانب الاستفادة منها
- أسباب اختيار الموضوع " الذاتية منها والموضوعية "
- أهداف الدراسة
- صعوبات الدراسة

أما في الفصل الثاني فتطرقنا إلى الرقمنة ومفهومها ونشأتها ، ومن ثم تكلمنا عن أهميتها وأهدافها وكذا خصائصها وفوائدها .

وقد تضمن الفصل الثالث الخدمة العمومية بداية من المدخل المفاهيمي للخدمة العمومية ثم خصائصها وأنواعها وكذا مبادئها ، بالإضافة إلى المعايير واليات تحسين الخدمة العمومية .

وقد خصصنا الفصل الرابع للجانب الميداني للدراسة وتناولنا فيه :

منهج الدراسة ومجالاتها وعينتها وأداة جمع البيانات إلى أن توصلنا إلى تحليل البيانات
ضمن جداول وصولاً إلى نتائج الدراسة.

فصل الأول :

الإطار المنهجي للدراسة

إشكالية الدراسة:

يمتلك موضوع الرقمنة زخما كبيرا نظرا للأهمية التي يتضمنها كونه ليس مجرد انتقال من نظام تقليدي روتيني ورقي بطيء إلى نظام رقمي عصري حديث ، قائم على التكنولوجيا المتطورة أو استخدامه لأجهزة ومعدات محدثة وكذا برامج مختلفة ، دون النظر إلى الأسباب والاعتبارات التي ادخل من اجلها هذا النظام ، ولذلك فان الأهمية الكامنة من وراء هذه الدراسة تكمن في الاهتمام العالمي الكبير لموضوع الرقمنة في القرن الأخير والتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والتي تعرف بالانفجار الالكتروني عن طريق مختلف شبكاته ، وهذا كله كان نتيجة الاكتشافات العلمية وما حققتة من توفير للوقت والجهد ، ساعية بذلك في تزويد المجتمع بالعلم والمعرفة .

ونظرا للأهمية السالفة الذكر والتي كنا سبق وتم ذكرها حول الرقمنة أردنا إبراز دور هذه الأخيرة في تحسين الخدمة العمومية من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف العبء على المواطن وعليه تم طرح الإشكال التالي :

✓ **كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بلدية الأغواط ؟**

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة التساؤلات الفرعية :

__ هل تستغل الرقمنة بشكل جيد في مصالح بلدية الأغواط ؟

__ هل حققت تجربة الرقمنة المستوي المطلوب لمصالح بلدية الأغواط ؟

مفاهيم الدراسة :

من المفاهيم المتداولة في هذا الموضوع لدينا الرقمنة والخدمة العمومية وهما ما سنحاول تحديد مفهوم كل منهما نظريا وإجرائيا .

❖ الرقمنة :

➤ نظريا : تشير الرقمنة نظريا إلى أنها عملية الكترونية لإنتاج رموز رقمية سواء من خلال وثيقة أو أي شيء ملموس أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية وبه تعمل على تحويل البيانات من شكلها العادي إلى رقمي بواسطة الحاسب الآلي¹

➤ إجرائيا : هي عملية نقل نوعية لكل ما هو ورقي ومؤرشف أي مكتوب إلى صورة محدثة ومتطورة معتمدة على تكنولوجيات الاتصال الهدف منها الاطلاع واستخدام المحتوى بشكل أفضل وأسرع .

❖ الخدمة العمومية:

➤ نظريا : هي نشاط أو انجاز منفعة يقدمها طرف لآخر وتكون غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وان إنتاجها وتقديمها يكون مرتبط بمنتج مادي أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس²

➤ إجرائيا : نستطيع القول أن الخدمة العمومية هي مجموعة من الأنشطة التي تكون غير ملموسة إلى حد ما وتتطوي على تفاعل وتأثير يحدث بين الزبون وبين الشخص القائم بالاتصال مع مختلف الهياكل والموارد والسلع والإمكانيات المتوفرة من طرف الدولة وذلك استجابة لرغبة الزبون وتحقيق الرضي له .

¹ ملكية وبخاري متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية مخبر السياسات التنموية والدراسات

الإشرافية المجلد 16 العدد 3 عام 2022

² هاني عابد الضمور، الخدمة العمومية ومصالحها، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، عام 2005، صفحة 12

أسباب اختيار الموضوع :

يرجع اهتمام ورغبة الباحث التي تشده لموضوع ما لدوافع وأسباب متعلقة باعتبارات ذاتية قد تكون في مجال تخصصه أو كموضوع يفرض ذاته على الباحث لاكتشاف الحقائق والتوسع فيه وأخرى موضوعية متعلقة بواقع معاش لكثرة المعلومات العلمية حول هذا الموضوع ومن هنا يمكن تلخيصها في الآتي :

➤ المبررات الذاتية :

إن الاهتمام الشخصي بدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية باعتباره موضوع عصر السرعة والمعلوماتية الذي يهتم به الفرد والمجتمع وللتعرف على التكنولوجيا الحديثة الأجهزة والبرمجيات في مختلف المجالات ، وبالتالي تقييم نتائجه على ارض الواقع كالتجربة الجزائرية من خلال رقمنة قطاع البلدية مقارنة بالقطاعات الأخرى في مجال تحسين الخدمة العمومية .

➤ المبررات الموضوعية :

إن موضوع الرقمنة كقيمة علمية على المستوى الأكاديمي وتطوره المستمر يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة موضوعه والبحث المستمر للتطلع على مستجدات التقدم العلمي والتكنولوجي لإثراء موضوعه من الناحية النظرية والتطبيقية بكل ما هو جديد .

➤ الدراسات السابقة :

ورد في موضوع الرقمنة جملة من الأدبيات والدراسات التي تركز في أغلبها على الجوانب النظرية للرقمنة من خلال المفاهيم المختلفة للرقمنة باعتبارها تكنولوجيا حديثة قصد التعرف عليها ، وفي شقها الإجرائي ومن خلال تطبيقها في مجال المكتبات باعتبارها احد

نواتج التطور التكنولوجي التي اعتمد عليها العديد من الباحثين والقائمين على توفير الوقت والجهد والتي نذكرها في الآتي :

_ نجد في كتاب بعنوان الرقمنة وتقنياتها في المكتبة العربية للدكتورة " نجلاء احمد يس" وهي دراسة تهدف لتحديد مفهوم إصلاحي موحد للرقمنة واستكشاف المراحل الإجرائية المختلفة التي تمر بها عملية الرقمنة ، والتعرف على التكنولوجيات الراهنة المستخدمة في عملية الرقمنة وكذلك حصر وتقييم وتحليل التجارب العربية المبذولة لرقمنة مصادر المعلومات ، وقد استفادت الدراسة من الجوانب النظرية للرقمنة من حيث المفاهيم والإجراءات والخطوات المتعلقة بالرقمنة ، إلا أن هذه الدراسة لم تشير إلى علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية وهو موضوع دراسة الباحث .

_ ناولت الباحثة " مهري سهيلة " في رسالتها لنيل شهادة الماجستير بعنوان المكتبة الرقمية في الجزائر للرقمنة في الجوانب النظرية من حيث المفاهيم وأشكال الرقمنة ومتطلباتها إلا أن هذه الدراسة ركزت على تطبيق الرقمنة في مجال المكتبات ، وقد استفاد الباحث من هذه الرسالة في الجوانب النظرية للرقمنة إلا أنها لم تشر إلى دور الرقمنة في مجال الخدمة العمومية وهو موضوع دراسة الباحث

_ أما الباحث " عاشور عبد الكريم " في مذكرته لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر فقد اهتم بمدى ترشيد الخدمة العمومية وتحسينها والنهوض بها ، وقد اعتمد في ذلك على النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية ، بينت الدراسة نجاح تجربة الخدمة العمومية في أمريكا انطلاقا من التقدم في المعلومات والاتصال وارتفاع نسبة مستخدمي الانترنت في المجتمع ، في حين

أن الجزائر تسجل نقص في البيئة الالكترونية كما أنها تتعرض لمشكل الأمية الالكترونية والضعف في حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات .

_ في دراسة سلمى بوشرمة وفاطمة فسدي بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر ، هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية ، وكذا الوقوف على مساهمة الرقمنة من خلال البطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر .

من خلال هذه الدراسة توصلوا أو إستنتجوا وجود توجه لمؤسسة بريد الجزائر في تحسين ورقمنة أنشطتها وأيضاً وجود مساهمة للرقمنة من خلال البطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمات بهاته المؤسسة

_ أما عن دراسة بوزوالخ نور الدين بن زعرور عمار تحت عنوان الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية وهي دراسة حالة بلدية باب الواد الجزائر ، فقد تطرقت هذه الدراسة الى مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الواد "مصلحة الحالة المدنية" وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الإطار النظري للإدارة الإلكترونية ومفهوم الخدمة العمومية

ومن خلال هذه الدراسة التي قام بها توصل إلى النتائج التالية حسب رأي المستجوبين:

_ توفر الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الواد "مصلحة الحالة المدنية" بدرجة عالية بنسبة 76 بالمئة

_ تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الاستجابة في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الواد بدرجة عالية بنسبة تفوق 73 بالمئة

_ تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار درجة تفهم المقدم للخدمة وذلك لسد حاجات المستفيد في بلدية باب الواد بنسبة تقدر ب 78 بالمئة.

وعليه يمكن تلخيص ما يميز دراساتنا عن الدراسة السابقة في الجدول التالي :

من إعداد الطالبات

البيان	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
أوجه الاختلاف		
البيئة	- أجريت هذه الدراسات في بيئة عربية أو وطنية	- أجريت هذه الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى بلدية الأغواط
الهدف	ركزت الدراسات السابقة على أحد المتغيرين مع المتغير المختلف	تهدف الدراسة الحالية إلى إضهار دور أبعاد الرقمنة على الخدمة العمومية تحت دراسة حالة بلدية الأغواط
الأبعاد	اختلفت المتغيرات المعتمدة في كل دراسة حسب طبيعة المتغيرات المدروسة في كل منها	في الدراسة الحالية تم الاعتماد على أبعاد التالية : - التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية - تجسيد عملية الرقمنة في البلدية - مدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية رقمنة البلدية بنسبة للمتغير المستقل (تحسن الخدمة العمومية

أوجه تشابه

- تتشابه هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في إتباعها المنهج الوصفي التحليلي
- تتشابه في تحليلها للبيانات بالإعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS
- تتوافق هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في أن أغلبها إعتمدت على عينات مدروسة من جميع المستويات الإدارية
- تتمثل هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أنها إعتمدت نفس أداة جمع المعلومات ألا وهي الإستمارة أو الإستبيان

جدول (01) يمثل أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة في البحث العلمي من أهم العوامل التي يجب أن يراعيها الباحث في إعدادة لمذكرة التخرج، وهناك الكثير من الجوانب التي يمكن الاستفادة منها عند إعداد الدراسات السابقة وهي:

_ بالنسبة لموضوعنا الحالي فقد أضافت الدراسات السابقة أفكارا ساهمت في إعدادنا لخطة البحث، كما استخلصنا منها معلومات جديدة قدمت إضافة نوعية لموضوع المذكرة.

_ كذلك استطعنا إختيار المنهج العملي المناسب للدراسة.

_ قدمت لنا أفكار في تنظيم البحث وترتيب أفكاره ومعطياته .

من اجل تتبع ومعالجة الموضوع تم تقسيم الدراسة كالآتي :

بعد المقدمة تناول الفصل الأول الإطار النظري للرقمنة ، وينقسم هذا الفصل إلى مبحثين حيث يتضمن المبحث الأول ثلاث مطالب ، يتناول المطلب الأول النشأة والمفهوم والمطلب الثاني الأهمية والأهداف ، أما المطلب الثالث فيتناول متطلبات الرقمنة .

وبالنسبة للمبحث الثاني تتدرج تحته كذلك ثلاث مطالب أولها يتحدث عن خصائص الرقمنة والثاني عن فوائد هذه الأخيرة أي الرقمنة في حين أن الثالث يوضح عناصرها ونتائجها .

أما الفصل الثاني فيتناول الخدمة العمومية...

والفصل الرابع خصص لدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية .

أهداف الدراسة :

- _ البحث عن مفهوم جامع للرقمنة من خلال المفاهيم المختلفة .
- _ إبراز دور فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن حسب الإستراتيجية المتبعة من طرف الأنظمة الحكومية .

_ تقييم تجربة مصالح بلدية الاغواط من خلال رقمنة قطاع البلدية باعتباره إستراتيجية حديثة والتركيز على تتبع نتائجها مقارنة بنتائج الدول العربية الأخرى

أهمية الدراسة :

يكتسي موضوع الرقمنة أهمية كبيرة كونه ليس مجرد انتقال من نظام تقليدي رويني بطيء إلى نظام عصري حديث قائم على التكنولوجيا المتطورة أو توفير أجهزة ومعدات حديثة وبرامج مختلفة دون النظر إلى اعتبارات ما أدخلت من اجله هذه التكنولوجيا ، ولهذا

فأهمية الدراسة تكمن في الأهمية العلمية والمتعلقة بالجانب الأكاديمي للباحث والأهمية العملية المتعلقة بالجانب العملي والميداني للموضوع .

➤ الأهمية العلمية:

الاهتمام العالمي الكبير لموضوع الرقمنة في القرنين الأخيرين والتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو ما يعرف بالانفجار التكنولوجي عبر شبكات المختلفة نتيجة الاكتشافات العلمية وما حققته من توفير للوقت والجهد والسعي لتزويد المجتمع بالمعرفة والعلم .

انتشار الرقمنة في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية التي تحيط بحياة الفرد والمجتمع أو ما يعرف بالبيئة الرقمية التي تتطلب التفاعل معها ولا يمكن الاستغناء عنها .

➤ الأهمية العملية :

تتعلق بالدراسة الميدانية والعملية لقطاع البلدية في الجزائر من خلال إستراتيجية الحكومة لرقمنة هذا القطاع لتحسين الخدمة العمومية والوقوف على كل التطورات والتغيرات في الإجراءات الإدارية من حيث التفاعل بين الإدارة والمواطن .

صعوبات الدراسة:

لقد اعترضنا مجموعة من الصعوبات والمتعلقة بجمع المعلومات والمتمثلة في ندرة المراجع التي تتناول موضوع الرقمنة نظرا لحدثة هذا الموضوع من جهة ، وتداخله مع موضوع الإدارة الالكترونية من جهة أخرى وقلة الدراسات التي تناولت علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية وذلك في حدود علم و إمكانية الباحثين .

أما فيما يخص الصعوبات المتعلقة بجمع المعلومات على التجربة الجزائرية لعصرنة قطاع البلدية من خلال الدراسة الميدانية لبعض المرافق التابعة لهذا القطاع تكمن في عدم وجود المعلومات الكافية لدي العديد من موظفين القطاع ذلك أن هذه التقنية مازالت لم تعمم على كل المرافق التابعة لقطاع البلدية في الجزائر .

الفصل الثاني

مدخل مفاهيمي حول الرقمنة

تمهيد:

إن الرقمنة اليوم أصبحت بمثابة نقطة مرجعية ينظر من خلالها لمفهوم الخدمة العمومية وذلك نتيجة ثورة التطورات الكبيرة التي ادرجت في الخدمات المقدمة للمواطنين من قبل منظماتهم ومؤسساتهم الحكومية ، حيث ان الرقمنة أصبحت اليوم نظام يساعد في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية وبالتالي أصبح هذين المفهومين يندمجان مع بعضهما البعض في عدة جوانب من خلال اساليب العمل وتنوع العنصر البشري والتكنولوجيا الحديثة التي تتكيف ومتطلبات البيئة المحيطة وتساير التحولات التكنولوجية المتطورة ، وبالتالي فان علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية ليست مجرد مفاهيم تتطلب الاستجابة للمستجدات التي تحيط بها وانما تجابه التحديات التي تمنعها من الوصول الى الصورة التي تشمل كل الاعمال والانشطة الموجهة للمواطن والادارة والمؤسسات الحكومية المختلفة .

ومن هنا نتطرق في هذا الفصل الى المباحث التالية والتي تمثلت فيما يلي :

1 : مدخل عام حول الرقمنة وتضمن

_ نشأة ومفهوم الرقمنة

_ اهمية واهداف الرقمنة

متطلبات الرقمنة

2 : عوامل نجاح الرقمنة والصعوبات التي تواجهها

_ خصائص الرقمنة

_ فوائد الرقمنة

_ عناصر الرقمنة ونماذجها

1- مدخل عام حول الرقمنة

لقد دى ظهور الرقمنة الى بروز نموذج اداري جديد فرضه التنافس والتحدي المتزايد امام النظم الادارية البيروقراطية لتحسين اعمالها وجودة خدماتها وهو ما يعرف بالرقمنة ، حيث يتناول هذا الجزء من الدراسة التطورات التي مر بها مفهوم الرقمنة عبر محطات من تباين الرؤى والافكار حسب الصيغ والجوانب التي ينظر اليها ، اضافة الى اشكال الرقمنة والفوائد المحققة منها ثم اهم العناصر التي تعتمد عليها الرقمنة من خلال انظمة المعلومات والاتصالات وصولا الى ابراز عوامل نجاح الرقمنة من النظام التناظري الى النظام الرقمي .

1.1 نشأة ومفهوم الرقمنة

إن مفهوم الرقمنة الادارية مرتبطة كثيرا بالادارة الالكترونية حيث يشير الكثير من الباحثين الى نفس المعنى للمفهومين ومن هنا سنقوم في هذا المطلب بتوضيح كل من نشأة الرقمنة ومفهومها .

1.1.1 نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة الى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسيير بعض الانشطة المكتبية ، بعد ادخال الحاسب الالى فيها في كل من الولايات المتحدة الامريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب 'هرتر' وذلك من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية ، وكذلك الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طور القوى العظمى الغربية او ماتعرف بمجموعة السبعة في جويلية عام الف وتسع مئة واربعة وتسعون¹

¹ احمد الكبيسي تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية المجلة العربية 300 العدد 29 2008 ص5

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحوث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ليمتد بعدها الى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة الى اوسع الحدود ، جاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى من اهمها اجتماع بروكسل عام الف وتسع مئة وخمسة وتسعون لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الامريكية يتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع اقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الامريكية¹

تنتقل بعدها الى اوروبا بمشاريع مماثلة اطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية اكسفورد تاكست ارشيف ومعهد تولون للابحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية او مايعرف بالتوجه نحو حفظ الانتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية²

ان المنتبع لمسار الرقمنة يدرك ان هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن من تدعيم استراتيجيات لتنمية ادائها ، هذا التطور الهائل للمعلومات التي حققتة في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت ليصل الى المفردات والمصطلحات .

اما فيما يكتبه ويقوله الباحثون والمتخصصين في مجال الصفات الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات الببليوغرافية واسترجاعها وبنها الى الجهات المستفيدة الاخرى .

¹ احمد الكبيسي نفس المرجع صفحة 5

² احمد الكبيسي مرجع سابق صفحة 8

هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين ان هناك تسميات فرضت نفسها على ادبيات علوم الرقمنة او الافتراضية ، والتي حصل خلط فيما بينها ينبغي توضيحه حسب ما تشمله المصطلحات من معاني ، اضافة الى الاشكال المختلفة والاشارات التناضرية التي تشمل كل المواد الرقمية من اصل الكتروني ، وتتطلب جهاز الكتروني لتصبح مقروءة لان عبارة الالكترونية تشير الى كيفية عمل الاجهزة اكثر من كونها صفة للبيانات التي تحتويها .

وعليه كل الموارد الموجودة التي دخلت في الاجهزة الالكترونية توجد في الرقمنة وتضم كل الجهود التي ترمي الى استخدام اجهزة الكترونية الات ، الفيديو، وقارئات الميكرو فلم والحاسوب وهي تشمل مواد الكترونية ورقمية غير ان هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها ¹

2.1.1: تعريف الرقمنة

اختلف مصطلح الرقمنة عن غيره من المصطلحات الاخرى من الكتابة الرقمية والابداع الرقمي والكتاب الالكتروني والترقيم وغيرها من المصطلحات التي تحيل الى نمط جديد من الكتابة التي تولدت نتيجة التطور الهائل الذي حدث في مجال التكنولوجيا

أ - الرقمنة لغة

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني اهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط ، ويقول ابن منظور الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ، ورقم الكتاب يرقمه رقما اعجمه وبينه وكتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل "كتاب مرقوم " كتاب مكتوب والمرقم القلم والرقم الكتابة والختم والرقم ضرب مخطط من الوشي ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه ²

¹ سعيد بن عبد العزيز عثمان اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة دار الجامعية للنشر والتوزيع الاسكندرية عام 2000 صفحة

² محمد احمد حسب الله لسان العرب لابن منظور دار النشر والتوزيع مصر عام 2000 صفحة 26

ب - الرقمنة اصطلاحا

يعرف سعيد يقطين التناظري النمط بأنه عملية نقل صنف من الوثائق من النمط الورقي الى النمط الرقمي ، وبذلك يصبح النص والصورة الثابة و المتحركة والصوت او الملف مشفرا الى ارقام ، لان هذا التحول هو الذي يسمح للوثيقة ايا كان نوعها بان تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الاجهزة المعلوماتية ، وهنا يتضح ان ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب او المطبوع او المخطوط من صيغته الورقية الى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب¹

تعني الرقمنة او التحول الرقمي تحويل البيانات الى شكل رقمي وذلك لاجل معالجتها بواسطة الحاسوب الالكتروني وفي سياق نظم المعلومات عادة ماتشير الرقمنة الى تحويل النصوص المطبوعة او الصور الى اشارات ثنائية باستخدام نوع ما من اجهزة المسح الضوئي اما في سياق الاتصالات فتشير الى تحويل الاشارات التناظرية المستمرة الى اشارات رقمية ثنائية²

وتعرف الرقمنة كذلك على انها عملية استنساخ راقية تكمن في تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها الى سلسلة رقمية ، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من اجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن³

ويمكن تعريف عملية الرقمنة بانها اية عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي الى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور او بيانات نصية او ملف صوتي او اى شكل اخر او هي عملية تحويل المواد من الاشكال التي يمكن ان تقرا بواسطة الانسان الى الشكل

¹ احمد فرج احمد الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية العدد 04 المملكة المتحدة

2009 صفحة 11

² منير الحمزة المكتبات الرقمية دار الالمانية للنشر والتوزيع الجزائر 2011 صفحة 72

³ جمال يوسف بدير المكتبات الالكترونية والرقمية المكتبة الوطنية للنشر والتوزيع عمان الاردن عام 2008 صفحة 213

الذي يمكن ان يقرأ فقط بواسطة الحاسبات ويمكن استخدام المساحات المسطحة والكميرات الرقمية والعديد من الاجهزة الاخرى لرقمنة المواد المختلفة¹

وعلى ضوء ما تم تقديمه من تعاريف يمكن تعريف الرقمنة بانها عملية الكترونية تقوم على معالجة او تحويل البيانات المكتوبة والمطبوعة بالاستناد الى مجموعة من التقنيات والاجهزة المتخصصة كالحاسبات والمساحات الضوئية للحصول على مخرجات رقمية .

2.1 أهمية الرقمنة واهدافها :

اولا : أهمية الرقمنة

تعتبر الرقمنة مبادرة اصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف انواعها ، اذ تكمن اهميتها في كونها بديل عصري يواكب التطور الذي اعتري حياة الانسان على سطح الارض ويلبي مطالبه الادارية ، ويرضي طموحه في الوصول الى قدرات اعلى وايسر في ادارة شؤون حياته وتفاصيلها²

كما تحل مشاكل الكثير من تلك الادارات وتعيدها الى الدرجة التي تستدعي الحاجة الى تبسيط اجراءاتها وجعلها اكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمتعاملين³

تختصر وقت تنفيذ المعاملات الادارية المختلفة ، وتسهل الاتصال بين الادارات والمنظمات وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الادارية ، كما ترشد استخدام الاوراق في المعاملات اضافة الى دعم

¹ سامح زينهم عبد الجواد المكتبات والرشيفات الرقمية شركة ناس للطباعة القاهرة مصر عام 2012 صفحة 21

² يوسف رجب عابد اثر الادارة الالكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام دراسة حالة وزارة الداخلية الشق المدني رسالة

الماجستير ادارة الاعمال الجامعة الاسلامية غزة كلية التجارة اكتوبر عام 2005 الصفحة من 14 الى الصفحة 21

³ جمال يوسف بدير المكتبات الالكترونية والرقمية ط واحد المكتبة الوطنية عمان الاردن صفحة 64

الثقافة التنظيمية لدي العاملين كافة وكذا زيادة الترابط بين الادارة العليا والوسطى والعاملين وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية والحد من معوقات اتخاذ القرار¹

تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي الى مجموعات متاحة على شكل وسائط رقمية حديثة ، إمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه ، وبالتالي يمكن ان تستوعب الزيادة المتنامية في اعداد المستفيدين ، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية ، ويتم ذلك من خلال نشر واتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر²

بالاضافة الى ذلك الرقمنة اهميتها لاتكمن في جانب المعلومات وحسب بل تتعدى ذلك الى الجانب الاقتصادي الرقمي ، اذ تحتل الشركات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكانة الصدارة في ريادة الاعمال وتتجمع لدى هذه الشركات ثروات كبيرة ، حيث تتجاوز ارادات بعض الشركات القائمة على الرقمنة ميزانيات الكثير من الدول ، اما قيمتها السوقية فالارقام قد تكون مهولة وخيالية وفي ذات الوقت تدرجت مكانة الكثير من الشركات القائمة على الاقتصاد التقليدي ولا تكاد تظهر في قائمة الشركات الرائدة حاليا ، ويمكن ان نستشهد ببعض الشركات التي تتبوا مركز الريادة حاليا من حيث الايرادات وكذا القيمة السوقية ، وهي شركات تعمل في قطاعات الرقمنة فعلى سبيل الذكر تعد كل من شركة امازون للتجارة الالكترونية والتي ارتفعت قيمة اسهمها للبيع عبر الانترنت عام الفين وثمانية عشر الى مستويات قياسية لتصل الى تسعة مئة مليار دولار للمرة الاولى في تاريخ الشركة التي انشأت قبل واحد وعشرين عام . بالاضافة الى كل من محرك البحث قوغل وشبكة

¹ جمال بدير مرجع سابق صفحة 64

² ثابت عبد الرحمان ادريس المدخل الحديث في الادارة العامة الدار الجامعية للنشر الاسطندنرية مصر عام 2003 صفحة 11

التواصل الاجتماعي فايسبوك ومجموعة على بابا الصينية للتجارة الالكترونية ، والتي تعد من كبريات الشركات العالمية من حيث الايرادات والقيمة السوقية ، وكذا عدد الموظفين بها ¹

وفي مايلي نبرز أهم المحطات التحول الرقمي في العالم :

السنة	الحدث
2006	<ul style="list-style-type: none"> • إطلاق تويتر (twitter) • تحول قوقل من وسيلة بحث ضرورية إلى وسيلة غير قابلة للإستغناء عنها
2007	<ul style="list-style-type: none"> • أطلقت شركة آبل (apple) الهاتف الذكي الآيفون • أصبحت الفيس بوك من الوسائل التواصل الإجتماعي الاساسية والمستخدمه بالكثرة الحياة اليومية
2008	<ul style="list-style-type: none"> • إطلاق أرلانب موقع وتطبيق يتيح للأشخاص تأجير وإستأجار الأماكن السكنية • إفلاس شركة ليمان

¹بوزيدة حميد حميدوش على اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة تجارب دولية المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي المجلد 8 العدد 01 عام 2020

2009	<ul style="list-style-type: none"> • إطلاق أوبار شركة تكنولوجية على شبكة الأنترنت تتيح لمستخدمي الهواتف الذكية طلب سيارة أجرى بغرض التنقل
2010	<ul style="list-style-type: none"> • الخدمات الحكومية وإدراجها عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول • تقدم تجارة الإلكترونية
2011	<ul style="list-style-type: none"> • التعداد السكاني يتخطى سبع مليار نسمة
2013	<ul style="list-style-type: none"> • عدد الهواتف والشبكات أكثر من عدد سكان الأرض
2014	<ul style="list-style-type: none"> • 64مليار رسالة وتيسر أب ترسل يوميا
2015	<ul style="list-style-type: none"> • سيطرة علي بابا وأمزون على التجارة الإلكترونية
2017	<ul style="list-style-type: none"> • 314 مليون نتائج بحث مستقل

من إعداد الطالبات

جدول (02) :محطات في تاريخ التحول الرقمي

3.1 : أهداف الرقمنة

تختلف الاسباب التي من اجلها تنتهج انظمة المعلومات رقمنة ارصدها من الوثائق ، ورغم ذلك يمكن حصر الاهداف للرقمنة فيما يلي :

❖ البث : لا يمكن ان نختلف فيما تتيحه تكنولوجيا الاعلام الالي الى جانب تكنولوجيا الاتصال في مجال بث المعلومات ، لذلك يجمع الاخصائيون على ان الهدف الاول والاساسي الذي يدفع باي نظام معلوماتي الى رقمنة ارسدته يتمثل في اوصول هذه المحتويات الى اوسع نطاق وفي اقل وقت ، أي اختصار المسافات والزمن بفضب تكنولوجيا الاعلام الالي تكنولوجيا الاتصال معا .

_ كما يمثل الحفظ هدفا اخر لبعض انظمة المعلومات خاصة التي يتكون رصيدها من وثائق ذات اهمية ، مثل الارشيف الذي يوجد فيه نسخ قليلة (واحدة او اثنان على اكثر تقدير) حيث تهدف خاصة الحفظ وصيانة النسخ الاصلية من التداول وذلك بتقديم النسخ المرقمنة كبديل للاطلاع ، وايضا امكانية حفظ النسخ على شكل رقمي كنسخ اضافية للوثائق الادارية ذات الاهمية¹

_ ادارة ومتابعة الادارات المختلفة للمؤسسة وكانها وحدة مركزية

_ تركيز نقطة اتخاذ القرارات في نقاط العمل الخاصة بها مع اعطاء دعم اكبر في مراقبتها

_ تجميع البيانات من مصدرها الاصيلي بصورة موحدة

_ توظيف تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقافة مؤسسة ايجابية لدي كافة العاملين

_ زيادة الترابط بين العاملين والادارة العليا ومتابعة وادارة كافة الموارد

وهناك من الباحثين من يرى ان الرقمنة تنقسم إلى :

أهداف مباشرة يمكن ترجمتها الى مكاسب مادية :

إنجاز سريع للاعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الاجراءات ؛تقليل ساعات العمل داخل

المنظمات الحكومية ؛ الحد من استخدام الاوراق في الاعمال الادارية ؛إمكانية اداء الاعمال عن بعد

¹وسام نصار مجلة العرب العدد 11 تاريخ الصدور 9 افريل عام 2018 على الساعة 8:46

تقليل التكاليف المادية .اهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها الى مكاسب مادية ملموسة مثل :

- ✓ التقليل من الاخطاء المتعلقة بالعامل البشري او الانساني .
- ✓ زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات .
- ✓ التوافق مع بقية دول العالم المتقدمة منها .
- ✓ توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية¹

4.1-متطلبات الرقمنة

المؤسسات دائما ماتسعى لنقل وتحويل اعمالها وادارتها الى الشكل الرقمي ، وهو امر يحتاج بدوره الى متطلبات وامكانيات ينبغي توفيرها وتحقيقها للقيام بعملية التحول الرقمي ، ومن اهم هذه المتطلبات مايلي :

1.4.1 المتطلبات او الموارد المالية :

تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة من عمر اي مشروع وبالاخص مشروعات التحويل الرقمي ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر الى نوعية الاهداف المسطرة والمرجو الوصول اليها ، وتحقيقها بحيث تتطلب عملية الرقمنة دعم مادي قوي يساعد في تنفيذ المشروع وتشغيله ، وهذا ما يستوجب توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة الاجهزة والالات ومختلف المشكلات المحتملة .

2.4.1 المعدات والاجهزة :

إِحواسيب : تعتبر هذه الاخيرة من اهم الادوات الفعالة بمشروع الرقمنة كما انه لا بد من تخصيص حواسيب وحيازتها للاستخدام في مجال الرقمنة

¹جمال بدير مرجع سابق صفحة 62

الماسحات الضوئية : هو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المصورة والمطبوعة الى اشارات رقمية قابلة للمعالجة والتخزين في ذاكرة الحاسوب

اجهزة التصوير الفتوغرافية الرقمية : هي الة الكترونية تستخدم في التقاط الصور الفتوغرافية وتخزينها بشكل الكتروني بدلا من استخدام الافلام مثل الة التصوير التقليدية

تقنية التعرف الضوئي على الحروف : تقوم بالتعرف على محتويات النص حرف بحرف وكلمة بكلمة ومن ثم تحويلها الى ملف نصي يتضمن على بيانات ومعلومات مرمزة

المتطلبات البشرية المؤهلة :

يعد العنصر البشري من المتطلبات الهامة في قيام اي مشروع ذلك انه لا بد من وجود العامل البشري المؤهل ، الذي يمتلك مهارات وامكانيات عالية ، وكذلك يكون هنالك تضافر للجهود من مختلف الاشخاص المسؤولين داخل المؤسسات وكذا موظفي مختلف الاقسام داخل هذا النظام مهما كانت درجة تقنية وحدثة المشروع الرقمي .

المتطلبات التشريعية :

يجب على المؤسسة التي تتبنى عملية الرقمنة الاخذ في عين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية اي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الالي بالمشروع والنشر على شبكات داخلية او النشر على شبكة الانترنت وذلك حتى لاتتعرض حقوق الملكية الفكرية الى الضياع في مجال الاستنساخ غير المشروع لاولعية المعلومات¹

¹نعيمة السعيد فتيحة يحيواي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية في ضل الحوكمة الالكترونية
جامعة محمد بوقرة بومرداس عام 2014

تتمثل المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب إتباعها عند تطبيق الرقمنة وكذلك الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية :

المتطلبات الإدارية والأمنية :

✓ وضع استراتيجيات وخطط التأسيس : والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط ، المتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية ، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري ، مع توفير مخططات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب .

✓ توفير البنية التحتية للاتصالات : إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات .

تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي : بإعادة تنظيم الجوانب الهيكلية ، ومختلف الوظائف الحكومية ، بما يجعلها تتسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية .

_ صناعات المعرفة :

إذ تتمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل الرأس مال الفكري والمديرون والمحليون للموارد المعرفية ، فدور صناعات المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية عن طريق تعبير طرق التفكير ، وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات ومعارف

في مجال المعلوماتية ، انظر الشكل رقم 03

الشكل (03): يمثل صناع المعرفة



2 : خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بخصائص عديدة هي :

تقليص المكان : فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن الكترونياً متجاورة

تقليص الوقت : تتيح وسائل التخزين التي تتسوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة

اقسام المهام الفكرية مع الآلة : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج

تكوين شبكات الاتصال : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على 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

التفاعلية : اي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن يمكن ان يكون مستقبل ومرسلي نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الادوار وهو مايسمح بخلق نوع من التفاعل بين الانشطة

اللامركزية : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنت مثلا تتمتع بستمراية عملها في كل الاحوال فلا يمكن لاي جهة ان تعطل الانترنت

قابلية التوصيل : وتعني امكانية الربط بين الاجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع اي بغض النظر عن الشركة او البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم باكملة¹

قابلية التحرك والحركية : أي انه يمكن للمستخدم ان يستفيد من خدماتها اثناء تنقلاته من اي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الالي النقال الهاتف... الخ

اللاتزامنية : وتعني امكانية استقبال الرسالة في اي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت²

اللاجماهيرية : وتعني امكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد او جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير ضخمة وهذا يعني امكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك³

الشيوع والانتشار : وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل اكثر فاكثر مساحات غير محدودة في العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن

¹محمد سمير احمد الادارة الالكترونية دار المسيرة ط واحدة عمان الاردن عام 2009 صفحة 73

²محمد سمير احمد مرجع سابق صفحة 73

³محمد سمير احمد مرجع سابق صفحة 74

العالمية والكونية : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا وهي تسمح لراس المال بان يتدفق في اوروبا¹

1.2 : فوائد الرقمنة والانتقادات الموجة لها

فوائد الرقمنة :

- التحول الرقمي اكسب المؤسسات التي تطبق الرقمنة العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الاداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة ، ومن اهمها :
- _ اتاحة الدخول الى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة باصولها وفروعا .
- _ سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها .
- _ القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة ، واصدار صور طبق الاصل عنها
- _ تحصيل المعلومات من المجموعات الضخمة مهما بلغت ضخامتها .
- _ الحصول على المعلومات بالصوت والصورة ، وبالألوان ايضا .
- _ امكانية التكامل مع الوسائل الاخرى ، الصوت الصورة الفيديو... الخ .
- _ امكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير البحوث العلمية .
- _ نقص تكاليف الحصول على المعلومات .
- _ امكانية وجود نقد المصادر والموارد المعلوماتية² .

2.2 الانتقادات الموجهة للرقمنة :

- لقد وجهت العديد من الانتقادات اتي تؤدي الى احداث خلل وتعرقل العمل الاداري منها:
- _ انقطاع التيار الكهربائي او توقف البطاريات الاحتياطية المساندة .
- _ رداءة البرمجيات المطورة ، او ضعف الصيانة البرمجية .

¹ محمد سمير احمد مرجع سابق صفحة 74

² مسفرة بنت دخيل الله الخثيمي مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات مجلة مراجعة المعلومات العلمية والتقنية العدد 01 جامعة الامام سعد بن سعود الاسلامية الرياض السعودية عام 2011 صفحة 23

- _ التكلفة الباهظة التي لا تتحملها معظم الدول والمؤسسات .
- _ ضعف تغطية الانترنت وجودتها في العديد من الدول وتذبذبها من منطقة الى اخرى.¹

3.2 : عوامل نجاح الرقمنة والتحديات التي تواجهها

انه على المسؤولين في المؤسسات الحكومية او الاهلية الذين يرغبون في التحول الى الرقمنة الادارية ، ان يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة اهمها :

_ تحقيق التوثيق الالكتروني للمعاملات الادارية المختلفة ، والغاء الارشيف الورقي المعرض للتلغف والتزوير

_ وضوح الرؤية الاستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الادارية من تخطيط وتنفيذ ونتاج وتشغيل ، والتطوير المستمر لاجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لامكانية استيعابها وفهم اهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها .

_ تحسين مستوى اداء الخدمات والتقليل من التعقيدات الادارية ، تخفيض التكاليف ، احقاق مبدا الشفافية الادارية ، التدريب والتاهيل لجميع الموظفين كل حسب اختصاصه وتامين سرية المعلومات للمستخدمين منها ، الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الاخطاء ، وكذا التحديث المستمر لتقنية المعلومات للمستخدمين²

4.2 المعوقات التي تواجه عملية تطبيق الرقمنة :

هنالك العديد من المعوقات التي تصعب تطبيق الرقمنة في المؤسسات منها :

¹ مسفرة بنت دخيل الله الخثيمي مرجع سابق صفحة 24

² ياسين غالب الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية المملكة العربية السعودية معهد الادارة العامة عام 2005

المعوقات التقنية والتكنولوجية :

- _ ضعف البنية التحتية وضعف الانفاق على البحوث والتطوير .
- _ عدم توفير متطلبات الرقمنة الادارية عند كل من مستقبلي الخدمة نتيجة ضعف الوعي الالكتروني او نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها .
- _ عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت .

المعوقات التنظيمية والادارية : والمتمثلة في

- _ ضعف التنسيق والتخطيط على مستوى الادارة العليا لبرامج الرقمنة الادارية .
- _ عدم القيام بالتغيرات المطلوبة لادخال الرقمنة الادارية .
- _ التحول من العمل اليدوي التقليدي الى العمل الالكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين ، وكذا الخوف من التغيير من قبل المسؤولين .
- _ التمسك بالمركزية وعدم الرضى بالتغيير .
- _ الرؤية الضبابية للرقمنة الادارية وعدم استعاب اهدافها¹

المعوقات البشرية : والمتمثلة في

- _ التناقض بين حاجات الفرد ورغباته .
- _ عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية .
- _ مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي .

¹المياء تركي الرقمنة الادارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية دراسة حالة جامعة المسيلة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية محمد بوضياف عام 2019 صفحة 24

-ضعف الاقبال عل استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الاداء للمورد البشري.

_ قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات .

_ الامية الالكترونية لدي العديد من شعوب الدول النامية ، مما ادى الى صعوبة التواصل عبر
التقنية الحديثة .

المعوقات التشريعية : والمتمثلة في

_ صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول مدة اثبات تورطهم .

_ صعوبة ايجاد بيئة عمل محمية وفق اطر تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب
جهد ووقت طويل .

_ غياب الادارة السياسية الفاعلة والداعمة لاحداث نقلة نوعية في التحول نحو نمط جديد ، وتقديم
الدعم السياسي اللازم لاقناع الجهات الادارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر
الرقمي .

المعوقات المالية : وتتجلى من خلال :

_ قلة الموارد المالية لاستعانة بالخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية
وضعف السيولة النقدية .

_ ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها اوجه الانفاق .

_ ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الاجهزة والبرامج التطبيقية وانشاء المواقع وربط
الشبكات .¹

¹بوقناشة بوداوي تطبيق الادارة الالكترونية وتأثيرها على الاداء الوظيفي وتحسينه عام 2018 صفحة 219

5.2 المعوقات الامنية والاجتماعية :

تتطلب الرقمنة الادارية فتح المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها، الا ان هنالك مشاكل تصعب ذلك منها الاختراق ، ويعتبر الهجوم على المواقع واختراقها على شبكة الانترنت والتجسس الالكتروني من اخطر التحديات في عملية الرقمنة والمتمثلة كذلك في الجريمة الالكترونية التي لا تعترف بالحدود الوطنية ولا يمكن ان توجهها الدول بالوسائل القانونية القمعية التقليدية ، وبالتالي التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا عما يمكن ان تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الامن والخصوصية في الخدمات الحكومية من حيث مظاهر امن المعلومات بقائها وعدم تدميرها ، والجدير بالذكر ان تحقيق الامن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر وهي :

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

_ **العنصر التقني** : باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية امن المعلومات

_ **العنصر البشري** : بالعمل على تنمية المهارات ورفع القدرات للعاملين في هذا المجال¹

¹ سالم محمد صلاح العصر الرقمي وثورة المعلومات مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع مصر عام 2008 صفحة 194

خلاصة الفصل :

في دراستنا لهذا الفصل الخاص بالمدخل المفاهيمي للرقمنة ، تطرقنا فيه لمفهوم الرقمنة ، أهميتها وأهدافها . وقد تم التركيز على أهمية الرقمنة بشكل عام ومتطلباتها بشكل خاص ، كما تناولنا خصائصها وفوائدها وكذا عوامل نجاحها ، وما يواجهها من تحديات كونها متغير جديد ومستحدث

حيث أن ما تم استخلاصه هو كون مفهوم الرقمنة غير واضح ، وهذا بسبب حداثة فعله الرغم من التعاريف المقدمة لها إلا أننا وجدنا أنه لا يمكن إعطاء تعريف دقيق ونهائي ، ولقد اجتمعت جل التعاريف في نقطة واحدة وهي أن رقمنة الإدارة هي تنفيذ كامل للمعاملات والخدمات المقدمة بواسطة الحاسوب والانترنت ، وأيضا آلية فعالة لمساعدة الإدارة في تنظيم أعمالها وتنفيذها .

الفصل الثالث :

الخدمة العمومية

تمهيد:

تعتبر الخدمة العمومية مدخلا رئيسيا في تحديد علاقة الدولة بالمجتمع من خلال درجة الاستجابة لمختلف المتطلبات المجتمعية، وتزداد أهمية هذا المدخل في عصر التكنولوجيا والعولمة. حيث تعيش الإدارة العمومية في بيئة معقدة وديناميكية تجعلها بحاجة مستمرة الى التحديث والتكيف مع المحيط العام السائد، ومع تزايد متطلعات المواطنين من حكوماتهم لتوفير وتسهيل خدمات كثيرة وذات جودة عالية، فمن خلال التطورات الكبيرة في الخدمات المقدمة للمواطن أصبحت الخدمة العمومية تلجأ الى التكنولوجيا لتسهيل ذلك.

فقد أصبح الاهتمام بالخدمة العمومية واحدا من الاتجاهات الحديثة، وقد عرفت الخدمات توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة حيث تزايد الاهتمام بها في الوقت الحاضر نظرا لتنوعها وتوسعها لتشمل كل مرافق الحياة اليومية للمجتمعات، وسنتطرق في هذه الفقرة إلى نشأة الخدمة العمومية وأهميتها، ومحاولة ذكر التعاريف المتعلقة بالخدمة العمومية.

أولاً : ماهية الخدمة العمومية

تعد الخدمة العمومية من بين أهم العوامل الأساسية في تحقيق التنمية والنهوض بالدول، فعلى هذه الأخيرة إعطاء نظرة شاملة لهذا القطاع، ولقد حظي هذا المفهوم باهتمام عدد كبير من الباحثين والدارسين في إعطاء مفهوم سليم يتم إدراجه بين المفاهيم الرئيسية في العلوم الإدارية، ومن هذا المنطلق سنحاول إعطاء مفهوم للخدمة العمومية وتطويرها وإبراز الأهمية التي تلعبها في تحقيق النفع العام.

1- مفهوم الخدمة العمومية

قبل التطرق إلى تعريف الخدمة العمومية وجب علينا التطرق إلى معنى مصطلح الخدمة:

1-1 مفهوم الخدمة:

• لغة:

هي كلمة مأخوذة من اللاتينية (servitium) أخذ هذا المفهوم بعدا في الأدبيات منذ بداية الثورة الصناعية، وما أفرزته من الدراسات الميدانية حول واقع العمل والإنتاج والاستهلاك.

لقد ركزت تعاريف عديدة التي تناولت الخدمة من عدة جوانب:

• يعرف الخدمة GEAN LAPEYRE بأنها: ذلك النشاط الذي يشكل اقتصادية

بالاستجابة لحاجات ورغبات الزبون دون يتطلب ذلك إنتاج شيء ملموس.¹

ويعرفها موردرك بأنها: " النشاط الاقتصادي الذي يستهدف توليد المنافع الزمنية و المكانية.

كما عرفها أدريان بالمير إن الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل لإشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد.¹

¹تمرابط ياسمين، دور الخدمة العمومية في الرقمنة، إدارة الأعمال، جامعة أم البواقي، 2020، ص26.

رغم تعدد التعاريف إلا أن قرونروس استطاع أن يجمع جميع تلك التعاريف في تعريف متكامل لهذا المفهوم حيث يرى " هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما غير ملموسة والتي تنطوي غالبا على تفاعل وتأثير بين الزبون من جهة والهيكل والموارد البشرية والسلع والأساليب المهيأة للاستجابة لرغبات هذا الزبون من جهة أخرى "2.

• التعريف الاصطلاحي :

عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات : منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها وهي تقريبا تقنى بسرعة، فالخدمات في الغالب يصعب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت الذي يتم شراؤها واستهلاكها، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة ، وأما خبراء الإدارة العامة على أنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب أن تكون بالنسبة لغالبية الشعب، وأن تكون هذه الغالبية من المجتمع هي المحرك لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين بوعامة،

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة: بأنها عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة، تهدف إلى إشباع حاجة أو رغبة لدى العميل أو المستفيد دون أن يترتب عن ذلك نقل للملكية، وقد تكون هذه الخدمة مرتبطة بمنتج مادي ملموس وقد لا تكون.

2: تعريف الخدمة العمومية:

هنالك عدة تعاريف للخدمة العمومية وهذا راجع لاختلاف وجهات النظر والرؤى إليها، وعليه سوف نقوم بإعطاء أهمها وهي كالتالي :

¹حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات: مدخل وظيفي-استراتيجي تطبيقي، عمان، 2008،ص34.

²محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005،ص13.

تعرف الخدمة العمومية على أنها الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمؤسسات العامة.¹

يعرفها كوتلر ارمسترونغ بانها نشاط أو منفعة يقدمها طرف الى طرف اخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون. يعتبر ديجي "Duguit" مؤسس هذه المدرسة، فالخدمة العمومية بالنسبة إليه، هي أساس وحدود السلطة الحكومية، فالدولة تمثل مهندسة التضامن الاجتماعي.²

كما يرى أن الخدمة العمومية هي مجموعة من النشاطات التي تبرر نشاط السلطات العمومية. كما يرى "Duguit" أن الخدمة العمومية هي " كل نشاط يتم أداءه وتنظيمه ومراقبته من طرف الحكومات "لأن عملية إنجاز هذا النشاط هو ضروري لتحقيق وتطوير التماسك الاجتماعي. وبهذه الخاصية، فإنه لا يمكن تنفيذه إلا عن طريق تدخل القوة الحكومية، فالعقيدة التي لها أسس المفهوم القانوني المقدم من طرف ديجي Duguit بقي في فرنسا كعقيدة مرجعية، كما أن الخدمة العمومية تتماشى والمكانة المركزية للدولة. فهي تعود في النهاية فقط إلى السلطة الوطنية والمحلية، والتي تعزز إذا ما كان النشاط يتوافر على معيار الخدمة العامة، حيث تتولى هذه السلطة شروط الإنجاز ومراقبة التنفيذ.³

وتعرفها ماريان مساجر هي نشاط يهتم بالفائدة العامة، تقوم به السلطات العمومية إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، حسب الأنظمة السائدة في البلد، وتقوم الخدمات

¹ الشيكور أيوب، درويش نور الهدى وآخرون، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة الجزائرية، جامعة البليدة2،
²رابحي بوعبدالله، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية(التجربة الجزائرية أنموذجاً) المجلد4،
العدد01، 2020.03.15، ص192-205.

³ عبد الكريم دردوري، الخدمة العمومية المحلية في الجزائر بين التشريع والواقع، مذكرة نيل شهادة الماستر في الحقوق،
قانون اداري، جامعة الوادي، 2016، ص8

العمومية بمجهود كبير في سبيل حل مشاكل المستخدمين، ومن أجل إعطاء معلومات للمستخدمين وتحفيزهم للقيام بأعمال تعود بالفائدة على المجتمع بصفة عامة .

عرفها القاموس الفرنسي (Encyclopédique) على أنها عبارة عن نشاط ذي فائدة عامة تمارسه المنظمات أو المؤسسات العمومية .

كما أن خبراء الإدارة قد عرفوها بأنها تلك الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة للسواد الأعظم من الشعب والالتزام في منهج توفيرها بأن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.¹

وتعرف بأنها القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الانسان وضمان تأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها على أن تكون في مصلحة الغالبية من المجتمع وهي المحرك الأساس غير ملموسة.

كما تعرف الخدمات العمومية في كل من الولايات المتحدة وكندا "بأنها نشاط يؤثر في الصالح العام بشرط تحديده من طرف المشرع حيث يأخذ الطابع القانوني.

- إن ما هو أساسي في الخدمة العمومية هو مفهوم الهدف فأى نشاط لا يؤدي مفهوم الفائدة العمومية لا يعتبر خدمة عمومية، فهدف الخدمة العمومية هو تحقيق المصلحة العامة.

التعريف الاجرائي:

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 اشباع حاجة لدى مستخدميها، وهي مجموعة من المنافع ذات طبيعة غير ملموسة بمعنى ليس لها وجود مادي أبعد من انها تحضر ثم يتم الانتفاع منها عند الحاجة.

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

محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة (القضايا والاستراتيجيات) جامعة الكويت، 1997، ص56.¹

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ما يلي:

أن الخدمات العمومية تتعلق بإشباع الحاجات الأساسية والضرورية لجميع المواطنين في الدولة. أن تقديم تلك الخدمات هو بالدرجة الأولى مسؤولية الدولة باعتبار أن ذلك هو إحدى دعائم سيادتها.

ونستنتج بأن الخدمة العمومية تلبي حاجات المنفعة العامة، الأمر الذي يستدعي تماشي الخدمة العمومية مع تطور الحاجات العامة.

3-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 باعتبارهم 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 التي بلورت فكرة الاعتراف القانوني بأن الخدمة العمومية هي مهمة الحكومات وتبرير سلطاتهم.¹

يقول الفقيه شوفالبييه أن "الخدمة العمومية هي أساس وحدة سلطة الحكام على السواء «حيث بلور اقتراب 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.

فالخدمة العمومية حسب الفقيه شوفالبييه إحدى مفاصل النظام الدولاتي وضمان لحسن استعمال القوة، ومن الناحية الإيديولوجية ساهم ظهور الخدمة العمومية على إعادة تشكيل صورة الدولة عند الأفراد باعتبارها تهتم وتسهر على راحة الأفراد وخدمتهم، فالخدمة العمومية

¹رشيد بن عياش، مفهوم المصلحة العامة، www.ahewar.org تاريخ الاطلاع _05_2023_ على الساعة .

كنشاط. نظريا مبدأ لحدود 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، وذلك إلى غاية القرن 18م، إلا أن هذا الدور توسع ليشمل عدة مجالات بما فيها التي كانت حكرًا على الأفراد، حيث اتضح أن الدولة تتدخل في حدود تسمح باستقرار سياسي، اقتصادي، اجتماعي وترك المجال مفتوح للمبادرة والمنافسة فيما دون ذلك، فالهيئات العامة لا تمارس أعمالها لأغراض ذاتية لحسابها، 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.¹

4 : خصائص الخدمة العمومية :

إضافة إلى الخصائص التي تتصف بها أي خدمة والمتمثلة في : اللاملموسية - التلازمية - عدم تجانس الخدمة - عدم القابلية للتخزين وعدم انتقال الملكية وصعوبة قياس الجودة، فإن الخدمة العمومية تتصف بالخصائص التالية:

من منطلق المصلحة العامة

تعتبر المصلحة العامة من أهم الركائز لتنمية وتطوير المجتمعات البشرية، الأمر الذي يستدعي مراعاتها في مختلف التشريعات المنضمة لنشاط وسلوك الهيئات العامة والخاصة وحتى الأفراد على حد سواء، كما أنها تمتد لتشمل كل مجالات الحياة، وهو ما جعلها كهدف تصب فيه التشريعات والقوانين المنظمة لنشاط الهيئات العامة والخاصة وسلوك الأفراد عند ممارسة أنشطتهم ووظائفهم.

أما المصلحة العامة في الميدان القانوني تعني كل ما هو لخير الجمهور ومنفعة الجميع، وكل ما فيه فائدة مشتركة بين الناس، وهو مجموعة المصالح العليا للدولة ومصالح كل فرد فيها²

¹رشيد بن عياش، مرجع سابق -موقع الإلكتروني

²عصام مالك أحمد العبيسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية، رسالة دكتوراه، كلية

الحقوق، جامعة باجي مختار، 2007، ص114.

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

فتعتبر المحافظة على النظام من متطلبات المصلحة العامة ، كما يعتبر تحقيق المنفعة العامة مصلحة عامة أيضاً¹

الاستقلال عن السوق:

إن الخدمات التي تقدمها الهيئات العمومية ، سواء المجانية منها أو التي يدفع عنها المواطن رسوما تفتقد إلى خاصية التبادل المباشر الذي يحدث في النشاط الاقتصادي بين المتعاملين ، إذ يحصل المرتفق على الخدمة دون أن يدفع ثمنها بشكل مباشر أو واضح وبالتالي فإن رقابة الزبون التي تميز النشاط الاقتصادي تغيب في مجال الخدمة العمومية .

كما أن الأمر يختلف بالنسبة للخدمات العمومية ذات الطابع الإداري والخدمات العمومية و التجارية، فالخدمات ذات الطبيعة الإدارية ليس لها ما تتبع بالمعنى الحقيقي ، إذ يوجد هناك تبادل بين المستعملين ومقدمي الخدمة ، فقرار التعامل مع الخدمة الإدارية ليس قرار شراء ومن ثم لا يمكن إعتبار حجم عدد الزبائن كمؤشر ومعياري لمستوى الخدمة المقدمة ، فالعدد الكبير من الأشخاص الذين يزورون البلدية يوميا لقضاء حاجاتهم لا يعتبرون معياري لمستوى نجاعة ونجاح هذه الإدارة عكس المؤسسة الخاصة التي تعتبر ذلك مؤشرا لمدي كفاءتها .

أما النوع الثاني رغم كونها تتمتع بعلاقة سوقية مع مستعمليها الذين يعتبرون حسب المنطق الإقتصادي زبائن لا يمكن إعتبار كثرتهم لكفاءتها بسبب

¹ أحمد الوافي، فكرة المنفعة العامة في نزع الملكية الخاصة، الإسكندرية، 1992، ص 19.

- كون هؤلاء الزبائن خاضعين لاختيار لهم ولا بديل أمامهم التعامل مع الخدمات، كون الخدمة العمومية قطاعا محتكرا في غالب الأحيان ولا يتوفر للزبائن البدائل المناسبة التي يحتاجون إليها البريد - الكهرباء)، وبالتالي فإن اللجوء إلى الخدمة العمومية ليس نتيجة إحتكار مفروض من قبل السلطة العمومية.¹

5 :أنواع الخدمة العمومية:

تختلف الخدمات العمومية حسب المعيار المستخدم والمعتمد في التصنيف والذي ينظر إليها من خلاله، حيث تقدم الدولة جملة من الخدمات العمومية في اطار منتظم يمكن تقسيمها الى:

أولاً: حسب مجال الخدمة :وتنقسم إلى :

1-خدمات إدارية: وهي الخدمات التي تتعلق بالحياة الإدارية للمواطنين مثل: استخراج وثائق الحالة المدنية بالبلديات، جوازات السفر، إصدار وتسليم مختلف الوثائق الإدارية ..

خدمات اجتماعية وثقافية: وتتمثل في مختلف الخدمات ذات ال طابع الاجتماعي والثقافي التي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الاجتماعية والثقافية كالتعليم والصحة، و الإعلام، و المساعدات الاجتماعية ..

3-خدمات صناعية وتجارية : وظهرت مع تطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية كخدمات النقل، الكهرباء والغاز، الاتصالات ...

ثانياً: حسب التكلفة :وتنقسم إلى :

¹برانيس عبد القادر، التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2006،

1-الخدمات المجانية : وهي خدمات تقدم دون مقابل حيث تتحمل الدولة تكلفتها (تمولها الدولة) ، كحملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية ...

2-الخدمات بمقابل: وهي خدمات يتحمل المستفيد منها تكلفتها كليا وبشكل مباشر، أو جزئيا وبشكل غير مباشر مثل: الكهرباء، الهاتف، الماء الصالح للشرب ..

ثالثا: حسب المنفعة: وتنقسم إلى¹ :

1-خدمات للصالح العام: وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية بهدف الصالح العام مثال: الصرف الصحي، المياه، صيانة الطرق والحدائق ..

2 خدمات ذات النفع الفردي: وهي الخدمات التي ينتفع بها كل فرد على حدى مثل: خدمات الصحة، لتعليم، الترفيه الاجتماعي ..

3خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية: تتضمن تهيئة الأراضي، انشاء المباني العامة، حماية البيئة .

4-خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي : وهي الخدمات التي ترتبط عموما بالدور التقليدي للدولة كخدمات القضاء، والأمن...

رابعا: حسب موضوع الخدمة ومحلها: وتنقسم إلى:

1-خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسالمته: كخدمات التعليم، الصحة،... وهي خدمات تقدمها الدولة وتضمن استمراريتها مهما كانت تكلفتها .

2-خدمات ضرورية لأفراد المجتمع: وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها وهي خدمات تقدم لأفراد المجتمع على اختلاف مستوياته وقطاعاته، كخدمات التموين بالكهرباء والغاز، والماء، والنقل ...

¹شوفي نور الدين المناجنت العمومي، الهدف من دراسة المناجنت العمومي، سلسلة دروس.

3- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية: تعود بالفائدة على أفراد المجتمع لكن قد لا تكون ذات فائدة وأهمية كبيرة بالنسبة لبعضهم كخدمات المكتبات العامة، و المتاحف، و المنتزهات العامة..

4خدمات اجتماعية: وحي خدمات يمكن للأفراد تأديتها بأنفسهم اذا توفرت الإمكانيات الا أن القصور في تلبيتها يؤثر على المجتمع مما يقود الى تدخل السلطة العمومية لتوفير هذا النوع من الخدمات مثل السكن.

5 خدمات ذات رؤوس أموال مكلفة: تمتد أثارها مستقبلا مثل بناء مدارس، المستشفيات، الجامعات، المعاهد. من الخدمات، مثل السكن¹ .

6- أهمية الخدمة العمومية:

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة ، التي نالت اهتمام العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال، كما أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها، وبغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي، 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 أمرا أساسيا للدولة الوظيفية ولاقتصادها، فعندما يصبح ذلك التقديم مكلفا وغير ناجعا فإن ذلك يؤثر على جودة حياة الناس وعلى تنمية الوطن ، حيث أن التكلفة الاقتصادية في كثير من الدول خصوصا النامية لم تكن هذه الخدمات مواتية بما يكفل تحقيق التقدم الاقتصادي والتطور الاجتماعي

¹شنوفي نورالدين ، مرجع سابق

للذان يفتحان الباب أمام فرص أكبر لخلق ثروات وتحسين مستويات المعيشة وتتلخص أهميتها في:

- إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع، فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء والسكن، محيط نظيف... إلخ، 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.

الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات 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 والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات 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.

مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع، حيث كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا تركز على مستوى الدخل والنواتج القوميين ومعدل دخل الفرد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن... إلخ.

- من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها الدول، وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى

البحث عن ترتيبات جديدة للمشاركة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها¹ تعمل على تعزيز أسس الدولة وتكريس العدالة الاجتماعية بجعل المرافق العمومية الإدارية ناجحة وفعالة، لأن تحسين وعصرية الخدمة العمومية يرتبط بمدى تأهيل المرافق العمومية الإدارية التي تعد من اهتمامات السلطة العمومية الجزائرية.

للخدمة العمومية أهمية تتمثل في:

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

ثانيا :

مكونات الخدمة العمومية:

تتكون الخدمة العمومية من عدة أجزاء ضرورية ومتكاملة وجب توفرها للارتقاء بمستواها داخل المؤسسات وهذه المكونات تتمثل في:

1 المكونات المادية للخدمة

يتطلب تقديم الخدمات توفر التسهيلات المادية التي تساهم في انساب الخدمة للمواطن وتحقق له المنفعة، وتتمثل في الموقع الملائم والتي يجب أن ينفرد ببعض المميزات عن غيرها من المباني الأخرى من حيث المظهر الداخلي والخارجي، ملائمة الشبايبك ووجود التسهيلات المرتبطة، ومن أهم هذه المكونات نذكر يلي: المباني، الحاسبات، البرامج، وسائل

¹ سعيد عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية، 2000، ص13.

الاتصال الشبكية، حيث تعتمد الاتصالات في نظم المعلومات الالكترونية على ما يعرف بنظام التكامل الالكتروني للبيانات، لتسهيل تقديم الخدمات بوجود أجهزة الكمبيوتر.

2الأفراد المشاركون في تقديم الخدمات

العنصر البشري يتعلق بالأفراد العاملين بالمؤسسات الخدمية والذين يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع العملاء، حيث يتوجب على الإدارة القيام بتنمية مهارات العاملين عن طريق التكوين المستمر فيما يخص استعمالات التسهيلات المادية، وكذلك الجوانب المتعلقة بمجموعة المهارات والقدرات.

3الارتقاء بالعنصر البشري

ان الارتقاء بأداء العنصر البشري هو عبارة عن مجموعة من الأساليب التي تهدف الى الرفع من كفاءة وفعالية الموظفين خاصة أولئك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المواطن، يحث يركز على الأداء البشري الى جانب الممارساتي للموظف من خلال التركيز على الأداء النموذجي، حيث أن الموظف النموذجي هو الذي يقدم الأداء الأمثل ويتحدد ذلك عن طريق الإنتاجية المحققة من طرف كل موظف بالمؤسسة.

التركيز على المواصفات النموذجية في الموظف الذي يقدم الخدمات العمومية

من أهم المواصفات التي يجب على الموظف أن يتصف بها هي:

الخصائص الاتصالية: ويعني القدرة على التعبير بوضوح عند الاتصال بالجمهور والتعامل معهم.

المرونة: القدرة على تغيير نمط أو أسلوب تقديم الخدمة بما يناسب ويتكيف مع احتياجات وميول المواطن.

المعرفة الوظيفية: والمتمثلة في الفهم الكامل للخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية.

الهدام: حسن المظهر يترك انطباعا إيجابيا لدى المواطنين، ويجلب احترامهم وثقتهم.

النزاهة والكرامة: الالتزام بالقيم الأخلاقية من جانب الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة عند التعامل مع الموظفين.¹

معايير قياس جودة الخدمة العمومية:²

هناك مجموعة من النماذج لقياس جودة الخدمة العمومية وسنعتد على مجموعة من المعايير وهي كالتالي:

الملموسية: وهي تبين مدى توفر شواهد مادية للخدمة، كمظهر مقدم الخدمة والوسائل والأدوات التي يستعملها.

الاعتمادية: هي القدرة على تقديم خدمة تتماشى ورسالة المؤسسة من حيث الصدق في الأداء، والقدرة على الوفاء بالوعود وامكانية الاعتماد على مؤهلات وكفاءات ومعارف مقدمي الخدمة.

الاستجابة: تتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للمواطن بشكل دائم وفي الوقت الذي يحتاجه ، إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديمها ومدى جاهزيته لذلك.

الأمان: هي درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وبمن يقدمه، أي شعور المواطن بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها، وعدم استخدام ألفاظ ومصطلحات لا يفهمها، كذلك شعوره بأن العاملين أكفاء في تقديم هذه الخدمة.

¹ فوزية صادقي، دور الرقمنة في الخدمة العمومي، أطروحة دكتوراه، اعلام واتصال، جامعة قسنطينة، 2020،ص71-

.72

² الشيكور أيوب، درويش نور الهدى وآخرون، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة الجزائرية، جامعة البليدة2،ص 99

التعاطف: ويعني هذا البعد درجة الاهتمام والرعاية الشخصية اتجاه متلقي الخدمة.

7- أهداف ومبادئ الخدمة العمومية:¹

أولاً: أهداف الخدمة العمومية:

تسعى المؤسسات العمومية إلى تحقيق أهداف تختلف وتتعدد حسب اختلاف المؤسسات وطبيعتها وميدان نشاطها، لهذا تتداخل وتتشابك الأهداف من تقديم الخدمات العمومية، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

أ-الأهداف الاقتصادية: تتمثل الأهداف الاقتصادية للخدمة العمومية في:

تحقيق الربح: إن استمرار المؤسسة في الوجود لا يمكن أن يتم إلا إذا استطاعت أن تحقق مستوى أدنى من الربح يضمن لها إمكانية رفع رأسمالها، بالتالي توسيع نشاطها للصمود أمام المؤسسات المنافسة الأخرى.

تحقيق متطلبات السوق إن تحقيق المؤسسة لنتائجها يمر عبر عملية تصريف أو بيع إنتاجها المادي أو المعنوي (الخدماتي) وتغطية تكاليفها على المستويين المحلي والوطني، فالمؤسسة العمومية تحقق هدفين في آن واحد وهو تغطية طلب المجتمع وتوسيعه من أجل تلبية حاجات متجددة وإضافية مع التطور الحضاري والثقافي للمجتمع.

عقلنة الإنتاج الخدمي: يتم ذلك بالاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج بواسطة التخطيط الجيد والدقيق، بالإضافة إلى مراقبة عملية تنفيذ هذه الخطط والبرامج، فإن فشل هذه المؤسسات يعني انخفاض التمويل للمشاريع ذات الطابع العام، وبالتالي فالمجتمع هو الذي سوف يتحمل هذه التكلفة، ومنه فمن الضروري تغطية التكاليف وتحقيق الأرباح بواسطة الاستعمال الجيد والرشيد لممتلكاتها، والإشراف على عمالها بشكل يسمح في تلبية رغبات المجتمع المختلفة.

ب-الأهداف الاجتماعية وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

ضمان مستوى مقبول من الأجور: يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين

¹تمرابط ياسمين، دور الخدمة العمومية في الرقمنة، إدارة الأعمال، جامعة أم البواقي، 2020، ص30

هذه الأوائل من نشاطها، حيث يتقاضون أجورا مقابل عملهم بها، إلا أن مستوى وحجم الأجر يتراوح بين الانخفاض والارتفاع حسب طبيعة المؤسسات، طبيعة النظام

الاقتصادي، مستوى المعيشة في المجتمع، حركة سوق العمل وغيرها من العوامل. تحسين مستوى معيشة العمال : إن التطور السريع الذي تشهده المجتمعات في الميدان التكنولوجي والتطور الحضاري وتغير الأذواق وتحسنها يجعل العمال أكثر حاجة لتلبية رغبات تتزايد باستمرار، وهذا ما يدعو لتوفير إمكانيات مالية ومادية أكثر فأكثر للعمال.

الدعوة إلى تنظيم وتماسك العمال : وذلك بتوفير المؤسسة لعلاقات مهنية واجتماعية بين أشخاص قد تختلف مستوياتهم العلمية وانتماءاتهم الاجتماعية والسياسية، إلا أن الوسيلة الوحيدة لضمان الحركة المستمرة للمؤسسة العمومية دعوتهم إلى التماسك هي وتحقيق أهدافها.

توفير تأمينات ومرافق للعمال: تعمل المؤسسات العمومية لتوفير بعض التأمينات، مثل التأمين الصحي، التأمين ضد حوادث العمل وكذلك التقاعد، كما أن تخصيص مساكن سواء الوظيفية منها أو العادية لعمالها أو المحتاجين منهم يظهر كثيرا في المؤسسات العمومية¹

ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية²

لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العامة، وضع (Louis Roland) لويس رولان مبادئ أساسية للخدمة العمومية وهي مبدأ الملائمة، مبدأ الاستمرارية ومبدأ المساواة، وهناك بعض من الكتاب اقترحوا إضافة قاعدتين:

مبدأ المجانية: الذي يعني أن تشتغل المصلحة العمومية دون مقابل.

مبدأ الحيادية : الذي يلزم المصلحة العمومية بالأخذ بعين الاعتبار فقط المصلحة

العامة دون أي اعتبارات أخرى.

لكننا لا نأخذ هذين المبدأين بعين الاعتبار كون الحيادية ما هي إلا أثر للمساواة، كما أن المجانية لا معنى لها كون المصلحة العمومية لا يمكنها الاستمرار دون تحصيل موارد

¹تمرابط ياسمين، نفس المرجع ص 31

²تمرابط ياسمين، دور الخدمة العمومية في الرقمنة، إدارة الأعمال، جامعة أم البواقي، 2020، ص32

وتحقيق أرباح. تركز عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على مجموعة من المبادئ الأساسية، تتمثل فيما يلي:

1. **مبدأ الاستمرارية :** من الناحية النظرية نجد أن مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية يرتكز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية و إرساء شرعيتها على أساس متين، وعلى إشباع حاجات المواطنين ومن واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية، وهذا يعني ضرورة الحفاظ على الحد الأدنى أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية في حالات الإضراب الشرعي لعمال في القطاع العمومي.

2. **مبدأ المساواة :** يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بأن تؤدي خدماتها لكل من تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي، و يستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية، فهذا المبدأ لا يتعلق بسير المرافق فقط بل هو قاعدة تحكم القانون بصفة عامة، فالمساواة أمام المرافق هي نتيجة للمبدأ العام والذي يمثل حقا من حقوق الإنسان.

3 **مبدأ التطور:** يسمح الاجتماعي والتقدم التكنولوجي من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى.

4- **مبدأ المجانية النسبية :** امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع مثلا خدمة الصحة والأمن وغيرها ، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التسعيرات وتدرج إلى غاية أسفل السلم، أين هذا المبدأ بتكليف محتوى الخدمة العمومية مع التطور ،يقتضي معيار المساواة في التعامل الحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية كالسكن،

التأمين، السياحة والترفيه و غيرها و يكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.¹

5 مبدأ الشمولية :

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين و السماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

6. مبدأ الفعالية:

الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل الكهربائي، الغاز، الصحة والاتصالات التعليم، الأمن و شق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يسهم في إيجاد التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

7. مبدأ التضامن: الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ،ميدانيا من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالإسهام في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق مبدأ التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة).

مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة. مهام تهدف إلى الإسهام في تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة.

¹تمرابط ياسمين، نفس المرجع ص33

خلاصة الفصل:

تضمنت دراسة هذا الفصل مدخل مفاهيمي حول الخدمة العمومية، حيث تطرقنا فيه لمفهوم الخدمة العمومية، وتم التعرف على أنواعها وكذا أهدافها ومبادئ الخدمة العمومية. حيث تعتبر الخدمة العمومية الركيزة الأساسية للدولة ومن أهم وظائفها منذ نشأتها الى يومنا هذا. وسعي المؤسسات العمومية الجزائرية لتوفير كل الإمكانيات قصد تحسين مستوى الخدمة في إطار ممارسة وظائفها لتحقيق رضا المواطن واستقرار المجتمع بصفة عامة، وذلك من خلال تسهيل اتصال المواطن وسرعة استجابة لمتطلباته، وخاصة ان الواقع الحالي يعاني عدة نقائص تؤثر سلبا على نوعية الخدمات العمومية مما سارعت الدولة الجزائرية لتشخيص أسباب الضعف لضرورة مواكبة التطور الحاصل في الإدارة لتقديم خدمة عمومية جيدة وراقية، وهذا ما سنحاول التركيز عليه ضمن الفصل التطبيقي.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع :

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

تمهيد :

بعد عرض الجانب النظري من الدراسة في الفصلين الثاني والثالث والذان تمحورا حول التعرف على أهم مفاهيم الرقمنة وكذا الخدمة العمومية ، ولربط بين المتغيرين خصصنا هذا الفصل للدراسة الميدانية والتي محلها بلدية الأغواط .

ولالإمام أكثر بالدراسة الميدانية تم تقسيم الفصل كالآتي :

1 . الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة

2 . تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1- الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة :

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى التعريف ببداية الاغواط وكذلك هيكلها التنظيمي مروراً بمهامها ، ثم يتم إستعراض عناصر الدراسة ، حيث نقوم بتوضيح مجتمع الدراسة بإضافة إلى التعرف على أداة الدراسة وأيضا الأساليب الإحصائية المستخدمة فيها .

2- منهج الدراسة :

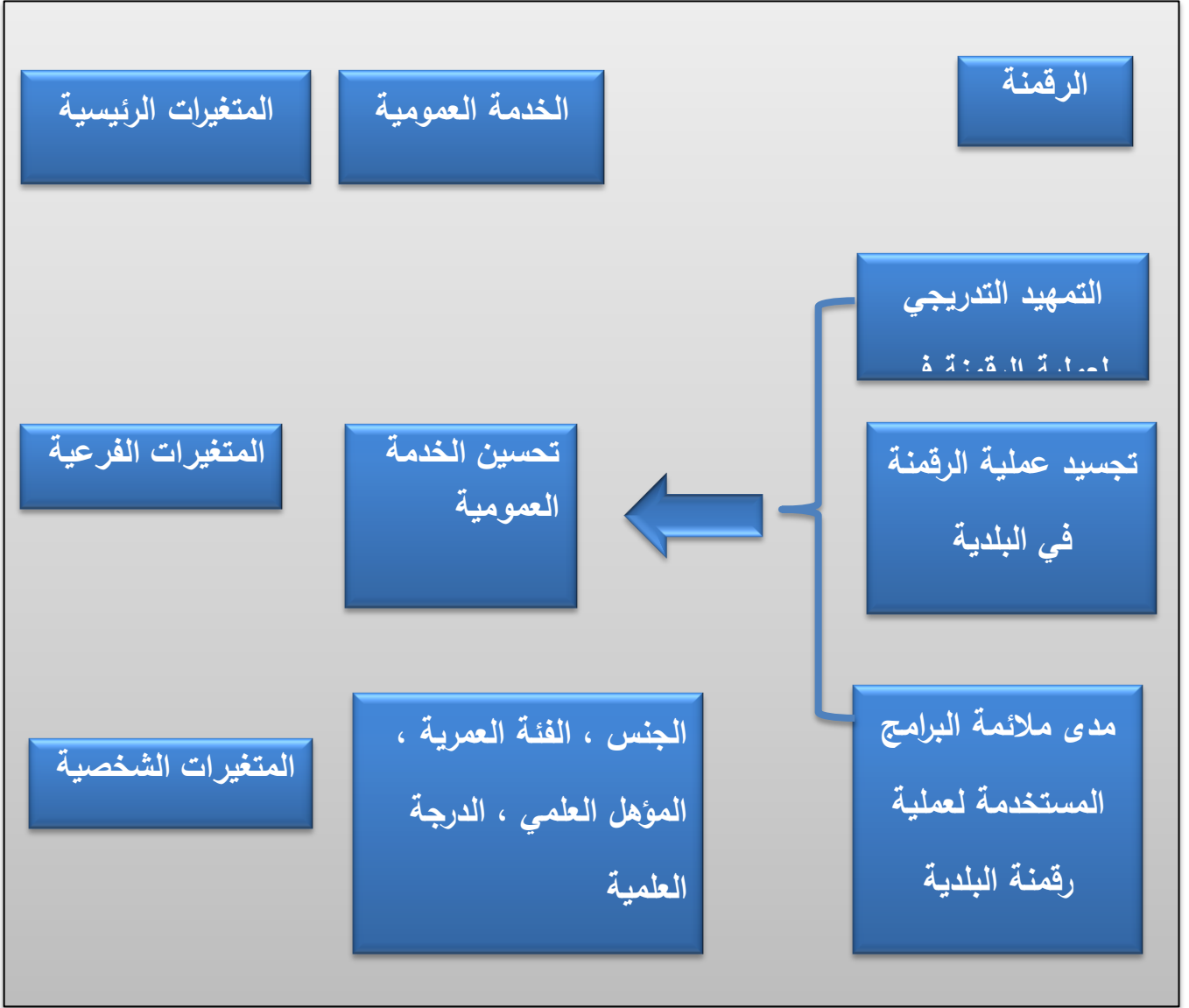
يتطلب موضوع الدراسة الاستعانة ببعض المناهج بغرض الوصول الى نتائج والكشف عن الحقيقة ويتمثل ذلك في:

نموذج الدراسة :

في ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها تطلب بناء نموذج شمولي مقترح لبيان دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ، وذلك من خلال متطلبات الرقمنة والشكل الموضح أدناه إشتمل على نوعين من المتغيرات هما :

المتغير المستقل : الرقمنة.

المتغير التابع : الخدمة العمومية.



_ المنهج الوصفي :

يعد المنهج الوصفي اكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته ويأتي على مرحلتين الاولى مرحلة الاستكشاف والصيافة والثانية مرحلة التشخيص والوصف .

تعتمد الدراسة الوصفية في الغالب على تناول الواقع كما هو ووصفه وصفا دقيقا من خلال المنهج النوعي او الكمي ، فالمنهج النوعي يستخدم في الغالب لوصف خصائص ظاهرة ما

أما المنهج الكمي فيستخدم لكي يوفر وصفا رقميا لوصف حجم الظاهرة

يعرف المنهج الوصفي على أنه "طريقة علمية يصف فيها الباحث الظاهرة بشكل كمي او كمي ومن ثم طرح مجموعة من التساؤلات المبهمة والقيام بعملية تجميع البيانات والمعلومات من خلال مجموعة من الافراد التي تتضح فيهم الخصائص ومن ثم تحليلها لبلوغ النتائج والقيام بالتفسير"¹

وعرف اخرون المنهج الوصفي على انه " وصف للمشكلة او القضية بدقة واستخدام ادوات البحث العلمي للحصول على معلومات واستخراج استنتاجات وعرضها في صورة رقمية او نوعية " ²

كما تحدث عنه علماء اخرون وذكرو بانه " طريقة للتحليل العلمي المتعلق بظاهرة محددة المعالم ومكررة الحدوث وبما يساعد في بلوغ نتائج بأسلوب موضوعي وبما يتواءم مع المعطيات الاولية المتاحة " ³

يعد هذا المنهج من المناهج العلمية الاكثر استخداما نظرا لاهميته الكبيرة ذلك لنتبع مختلف التغيرات والتطورات الزمانية والمكانية لوصف وتحليل الظاهرة تحليلا دقيقا من خلال تحديد طبيعة العلاقة بين المواطن واجهزة الدولة من جهة والعاملين بها من جهة اخرى ولمعرفة مستوى تقييم التجربة الجزائرية بعد تبني الرقمنة كاساس لتحسين الخدمة العمومية

¹ الدكتور مجدي عزيز ابراهيم - مناهج البحث العلمي في العلوم التربوية والنفسية المكتبة الانجلو مصرية 1989 - القاهرة

² الدكتور عمار بوحوش - مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث الجزائر الطبعة الثالثة عام 2001

³ الدكتور عبد الفتاح محمد دويدار - مناهج البحث - دار المعرفة الاسكندرية عام 1996

3-مجالات الدراسة :

المجال الزمني : حدد المجال الزمني لهذه الدراسة بداية منذ تاريخ 2023/01/26 الى غاية تاريخ وضع المذكرة والذي كان في 2023/06/11

المجال المكاني :

أما فيما يخص المجال المكاني فقد تم دراسة ظاهرة الرقمنة ومدى تأثيرها على الخدمة العمومية في مصالح البلدية بولاية الاغواط

_ ولذلك ارتائنا ان نعرف عن مدينة الاغواط ونذكر اهم معالمها التاريخية كونها مدينة عريقة وقديمة قدم التاريخ

المجال البشري :

يقصد به عامة المشاركين في الدراسة اوالعينة او مجتمع الدراسة مع توضيح نسبة العينة في ذلك المجتمع

وفي مجال دراستنا العلمية التي تتناولت موضوع الرقمنة وتأثيرها على الخدمة العمومية فان المجتمع المدروس هم الافراد المشتركين في موضوع البحث ومشكلته ونقصد بذلك سكان مدينة الاغواط من موظفين عاملين في قطاع البلدية ، المتعاملين معهم كونهم الاشخاص القائمين بالاتصال

مدينة الاغواط : هي مدينة واحة في الجزائر تقع في الجنوب على خط الطول اثنان درجة وخمسة وخمسون دقيقة شرقا وخط العرض ثلاثة وثلاثون درجة وثمانية واربعون دقيقة شمالا وهي على مجرى واد مزي الذي يتكون عند جبل العمور ويسيل باتجاه الشرق

تقوم المدينة فوق تلين متفرقين من جبل تيزيغارين وتقسّم الى قسمين قديم وحديث حيث تقوم الاحياء الحديثة فوق التل الجنوبي وفيها مباني الحكومة ومنشآت عسكرية اما القسم القديم فيحتل التل الشمالي ومايزال يحتفظ بطابعه واسلوبه الصحراوي وتنتشر بساتين النخيل والاشجار المثمرة جنوب المدينة وشرقها وعلى جانب واد مزي تمنح هذه البساتين الواحة منظرا فريدا لوقوعها على الشريط الذي تلتقي فيه الصحراء في الجنوب مع جبال الاطلس الصحراوية وكذلك هي السبب في تسميتها بالاغواط اي جمع غوط ومعناها المطمئن من الارض ومجتمع النبات والماء

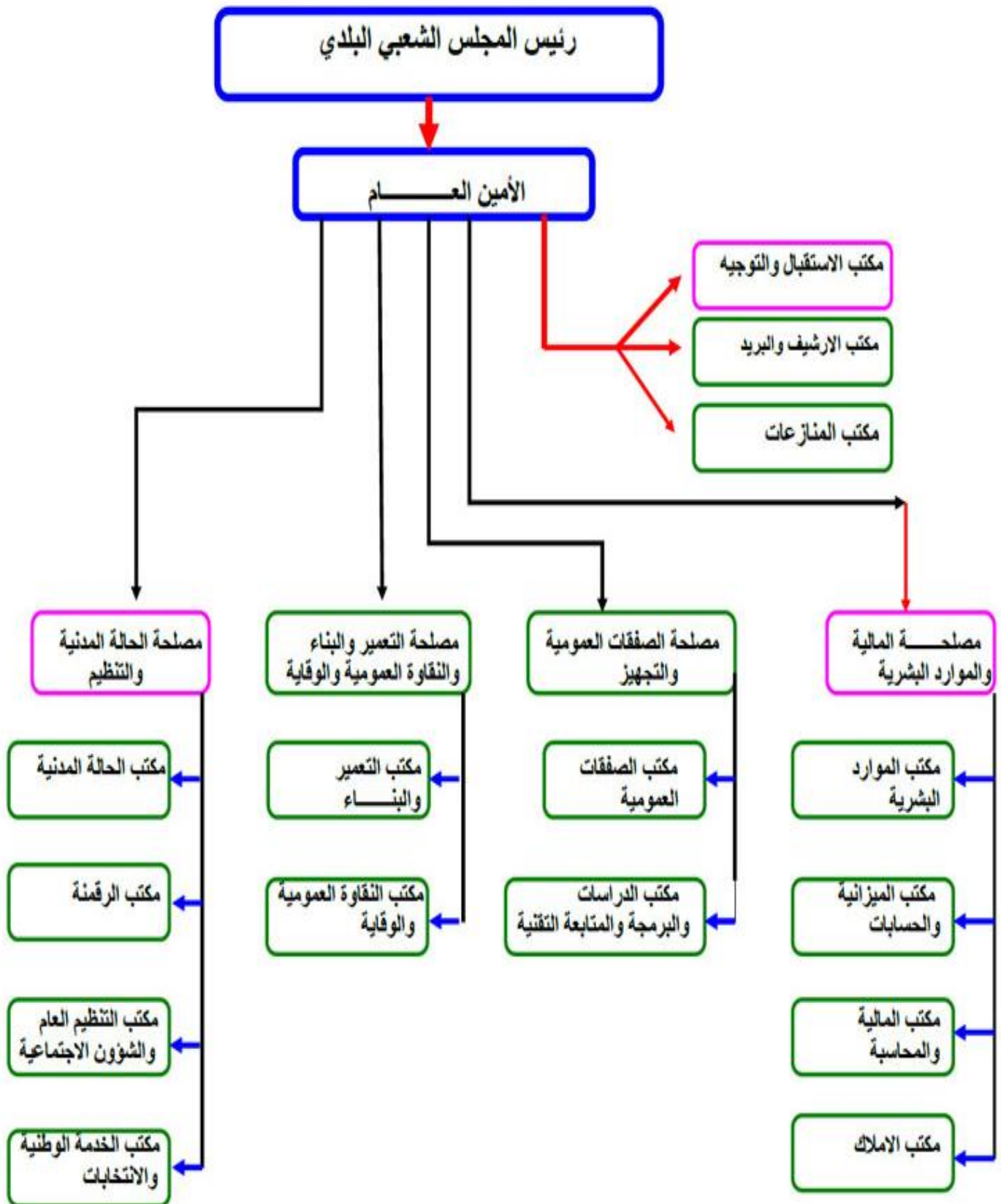
يرجع اصل سكان الاغواط بواد مزي باصلوهم الى الامازيغ وقد دفعت غزوات بني هلال التي ساندتها الفاطميون قبائل اخرى من الاصول نفسها الى هذا الاقليم اقامت قرية تسمى بن بوتة كما استقر في المنطقة عشائر من عرب الدواودة واولاد بوزيان

تشتهر ولاية الاغواط بانتاجها للغاز الطبيعي حيث فيها حقول هامة بمنطقة حاسي الرمل وبها احتياطي ضخم من هذه المادة الحيوية مما اهل الجزائر احتلال مكانة هامة عالميا في مجال الطاقة

من اهم معالم مدينة الاغواط الجامع العتيق وحصن سيدي الحاج عيسى ومزاره والحي القديم وبساتين النخيل وكان فيها في زمن الاستعمار الفرنسي كاتدرائية ومقر اسقفية الصحراء¹

¹الموسوعة العربية

الهيكل التنظيمي لبلدية الأغواط :



4- عينة الدراسة :

من اجل دراسة علمية لابد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث ، في اطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كاساس للبحث ، حيث يعرفها " موريس انجرس " انها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث ، كما انها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا¹ نستخدم في دراستنا الحالية العينة القصدية كونها تخدم موضوع البحث وتسلط الضوء على عينات مختارة تساعدنا في عملية الملاحظة والاستنتاج وتسهل علينا العمل على مجموعة محددة من الافراد

العينة القصدية :

العينة القصدية او يطلق عليها العينة الغير احتمالية احدي انواع العينات في البحث العلمي ويتم تعريفها على انها اسلوب اخذ العينات الذي يختار فيه الباحث العينات بناء على الحكم الذاتي بدلا من الاختيار العشوائي انها طريقة اقل صرامة وتعتمد طريقة اخذ العينات هذه بشكل كبير على خبرة الباحثين ويتم تنفيذها عن طريق الملاحظة²

مزايا وعيوب العينة القصدية :

_ لايمكن اتباع قواعد حسابية في اختيارها

_ لايمكن تحديد حساب فرصة ظهور كل وحدة في مجتمع الدراسة للظهور من العينة

معروفة ومحددة

¹ محمد در اهم مناهج وعينات وادوات البحث العلمي مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر العدد 9 عام 2017

² دينا محمود المرسل اخر تحديث السابع من افريل 2021 على الساعة 8:51

5- اداة جمع البيانات:

تستند الدراسات العلمية على ادوات تنقل البحث من مشاكل ومتغيرات غامضة الى حقائق واضحة ومثبة وادوات جمع البيانات هي العامل الاول في كشف التفاصيل الغامضة وشرح اسبابها ودرجة تاثر المحيط بها فهي تستهدف عينات الدراسة للوصول الى تفسير لبعض النقاط والعقبات التي تواجههم فيما يخص الدراسة

ومن اجل الوصول الى الحقائق في دراستنا الحالية تبيننا استخدام الاستبيان الذي هو احدي ادوات جمع المعلومات والبيانات كونه يسهل علينا عملية البحث

الاستبيان :

يعد الاستبيان من اهم ادوات جمع البيانات اذا ماتم اعداده وتصميمه بطريقة محكمة وفقا لمؤشرات واضحة منبثقة عن متغيرات الدراسة ، بحيث تجيب في لنهاية عن الفرضيات وبالتالي التساؤل الرئيسي للاشكالية المطروحة فالاستبيان عبارة عن مجموعة من الاسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات او راء المبحوثين حول ضاهرة او موقف معين ، وتعد الاستبانة من اكثر الادوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على المعلومات او المعتقدات او التصورات او اراء الافراد

1

تصميم الاستبيان :

ان تصميم الاستبيان مسألة بمنتهي الاهمية فعليها يتوقف تجميع المعطيات والمعلومات الوقائع ويتحتم في مرحلة اعداد هذه الاستمارة اختيار المتغيرات انطلاقا من حاجة البحث

¹عبيدات محمد منجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات دار النشر عمان 1999 صفحة 59

وفرضياته ، واختيار المؤشرات وتحديدها بشكل واضح من بين المتغيرات وصياغة الاسئلة بحيث تمثل الاجابات ادلة على وجود مؤشرات وتوزيع الاسئلة وتركيزها على محاور وفصول او عناوين البحث الرئيسية والفرعية¹

يتم صياغة الاسئلة في الاستمارة الاستبائية بحيث تكون محور رئيسي لنجاح البحث فعليها يتوقف تجاوب المبحوثين وتقديمهم لاستجابات مفيدة للبحث ولتحقيق ذلك يستلزم التقيد بعدد من الشروط العلمية منها :

_ ان تبقى الاسئلة متعلقة بموضوع البحث ، ولا تخرج عن اطاره ومضامينه العلمية باية صورة من الصور

_ ان يكون عدد الاسئلة معقولا ومشجعا للمبحوث على التعاون فلا تكون طويلة ومملة ولا قاصرة او قصيرة على استخراج المعلومات²

_ يجب ان تخلو الاستمارة من المصطلحات الفنية والمفاهيم المتخصصة

_ ان تكون الاسئلة قصيرة مركزة وواضحة وبعيدة عن الغموض الارتباك والتشويش

_ ان تكون الاسئلة متسلسلة منطقيا متصلة الواحدة بالاخري بشكل نظامي عقلائي

_ ان تتميز الاسئلة بالحيادية والموضوعية والبعد عن استدراج المبحوث بل وحتى البعد عن الايحاء له ولو بشكل غير مباشر للاجابة باتجاه محدد³

¹ عبد الغني عماد منهجية البحث في علم الاجتماع الشكاليات التقنيات المقاربات دار الطليعة للطباعة والنشر بيروت عام 2008 صفحة 70

² عبد الغني عماد مرجع سابق صفحة 71

³ عبيدات محمد مرجع سابق صفحة 60

مزايا الاستبيان :

يعتبر الاستبيان تقنية قليلة التكلفة نظرا الى امكانية ملا الاستمارة من طرف المبحوثين انفسهم وحتى لو وظفنا مستجوبين فان هؤلاء لايشترط فيهم كل المواصفات المطلوبة ، كما ان الاستبيان يتميز بسرعة التنفيذ عكس ما هو عليه الحال في المقابلة او الملاحظة ، فيمكن ملاحه في وقت قصير نسبيا وذلك تماشيا مع موضوع البحث ، ومن مزاياه ايضا تسجيل السلوكيات الغير الملاحظة فعندما يتأكد المبحوث ان بإمكانه الاجابة عن الاسئلة بصفة سرية يستطيع ان يصرح بتلك المعلومات ، ايضا امكانية المقارنة بين الاجوبة كونهم تطرح على المبحوثين نفس الاسئلة وبنفس الصيغة ، ومن المزايا كذلك انه يطبق على عدد كبير من الناس زيادة على التكاليف المحدودة ووقت التنفيذ القصير نسبيا¹

عيوب الاستبيان :

_ انها لا تصلح مع الذين لايجيدون القراءة كما انا قد لانتضمن اجابات صادقة من المبحوثين ، او قد تكون غير واضحة ، كما ان كثرة الاسئلة تبعث الملل في نفوس المبحوثين

_ التزييف الاداري للاقوال في هذه الحالة يقوم المخبر بتزييف الواقع نوعا ما ضنا منه ان ذلك سيرفع من شأنه

_ اخفاء ما يظهر لهذا المخبر انه غير مقبول اذ يمكن ان يتعلق الامر بسلوك منحرف او القيام بممارسات غير تلك التي تملئها واجبات الافراد تجاه المجتمع

¹موريس انجرس منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ترجمة صحراوي بوزيد واخرون دار القصبية النشر والتوزيع ط الثانية الجزائر عام 2004ص207-208

_ **المعلومات الموجزة:** ان المعلومات المتحصل عليها عن طريق الاستمارة هي مختصرة وموجزة لان المخبر يقدم معلومات اولية تتبادر الى ذهنه ويتقلص تفكيره الى الحد الادنى¹

_ **عجز بعض المبحوثين :** لكي يجيب المبحوث بنفسه عن الاستمارة فالامر لا يقتضي منه معرفة الكتابة والفهم الصحيح لالسئلة فقط بل يتطلب منه ايضا ان يكون متعودا على الاجابة كتابيا في هذا المضمار

_ **رفض الاجابة :** إن التكاثر الهائل للاستمارات منذ الستينات قد ادى الى نفور عدد كبير من المبحوثين منها ، فالبعض اصبح يعمل على تحاشيها والبعض الاخر يشك في قيمتها²

1: وصف استجابة عينة الدراسة

من خلال هذا المبحث سنقوم بعرض وتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق توزيع استبانة الدراسة على عينة الدراسة والمتمثلة في مجموعة من الافراد العشوائية (موظفين وموظفات بلدية الاغواط)، وذلك من خلال وصف خصائص العينة من حيث الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات القدمية، الوظيفية ثم الانتقال لتحليل البيانات بدءا باختبار ثبات الدراسة وصدقها.

1.1: تصميم أداة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من الافراد العشوائية مجموعة من الافراد العشوائية (موظفين وموظفات بلدية الاغواط)، وزعنا (35) استبانة على الافراد المتاحين، واسترجعنا 32 استبانة وهي الصالحة للدراسة.

أولاً: المحور المتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية

يتضمن مجموعة المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الاقدمية، الوظيفية، وقد تم ترميز هذه البيانات الشخصية والوظيفية بأرقام مساعدة في إدخالها لبرنامج SPSS والجداول التالية توضح الرموز.

¹موريس انجرس مرجع سابق صفحة 208

²موريس انجرس مرجع سابق صفحة 209

الجدول (03): ترميز متغير الجنس

الترميز	المعلومات
1	ذكر
2	انثى

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول (04): ترميز متغير العمر

الترميز	المعلومات
1	30-20 سنة
2	من 30 فما فوق

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول (05): ترميز متغير الحالة الاجتماعية

الترميز	المعلومات
1	اعزب
2	متزوج

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول (06): ترميز متغير المؤهل العلمي

الترميز	المعلومات
1	متوسط
2	ثانوي
3	جامعي

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول (07): ترميز متغير سنوات الاقدمية

الترميز	المعلومات
1	أقل من 5 سنوات
2	من 06 الى 15 سنوات
3	أكثر من 16 سنة

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول (08): ترميز متغير الوظيفة

الترميز	المعلومات
1	رئيس المصلحة
2	رئيس مكتب
3	موظف شباك
4	مساعد اداري
5	متصرف
6	اخرى

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: المحور المتعلق بموضوع البحث

يتضمن محورين أساسيين هما: الرقمنة والخدمة العمومية، وتتضمن هذه المحاور (17) عبارة.

الجدول (09): ترميز عبارات الاستبيان وفق درجات سلم ثلاثي

لا	محايد	نعم
1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبتين

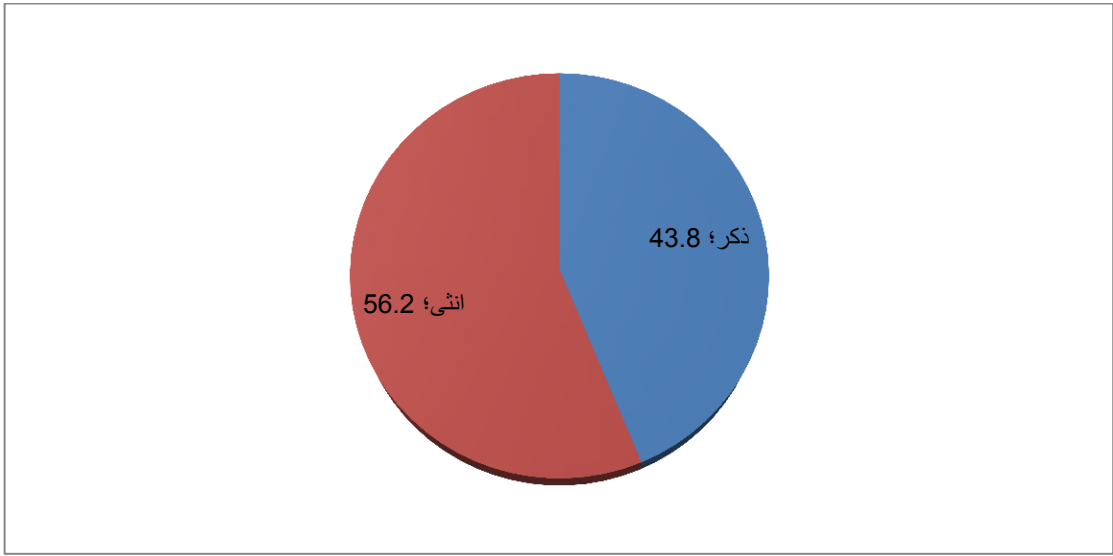
تم الاعتماد على الأسئلة المغلقة من خلال طرح عبارات محددة الإجابة، وذلك لضبط اتجاه الإجابات من معالجة الموضوع إحصائيا.

2.1: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية

تم تخصيص هذا المطلب، بهدف عرض البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال العرض البياني للتغيرات المرتبطة بالبيانات الشخصية.

أولاً: الجنس

الشكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

نلاحظ من الشكل أن أغلبية أفراد العينة هم اناث، ممثلين بنسبة 56.2% بينما الاكور كانوا بنسبة بلغت 43.8% هذا يدل أن المؤسسة محل الدراسة تستقطب فئة الاناث بشكل خاص، ويمكن تبرير ذلك بطبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة، فعمل بالبلدية هو عمل متطلب لمواجهة كل شرائح المجتمع و معروف عن الاناث المرونة في التعامل عن الرجال.

ثانيا: العمر

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب العمر

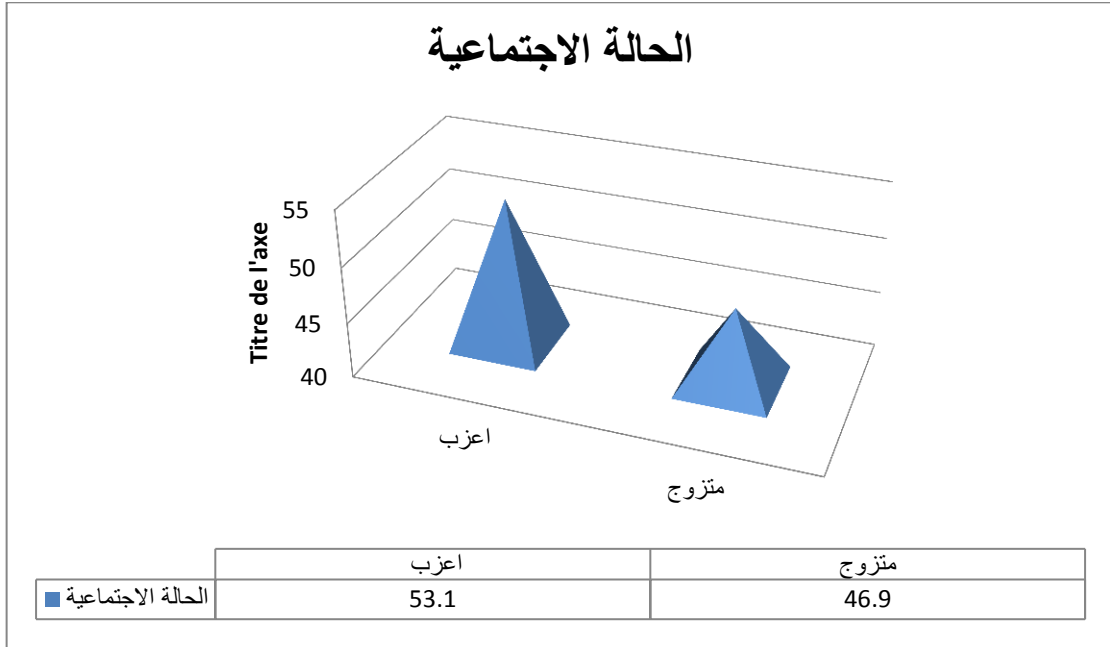


من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

نلاحظ من الشكل أن أغلبية أفراد العينة تتمركز في الفئة العمرية "من 30 سنة و ما فوق" وذلك بنسبة 78%، ثم تأتي الفئة العمرية " اقل من 30 سنة" بنسبة 22 % ويمكن إرجاع النتائج السابقة إلى التعقيدات التي أصبحت حاضرة أمام التوظيف، لذلك تفضل المؤسسة الاحتفاظ بموظفيها على توظيف موظفين أحدث عمرا.

ثالثاً: الحالة الاجتماعية

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

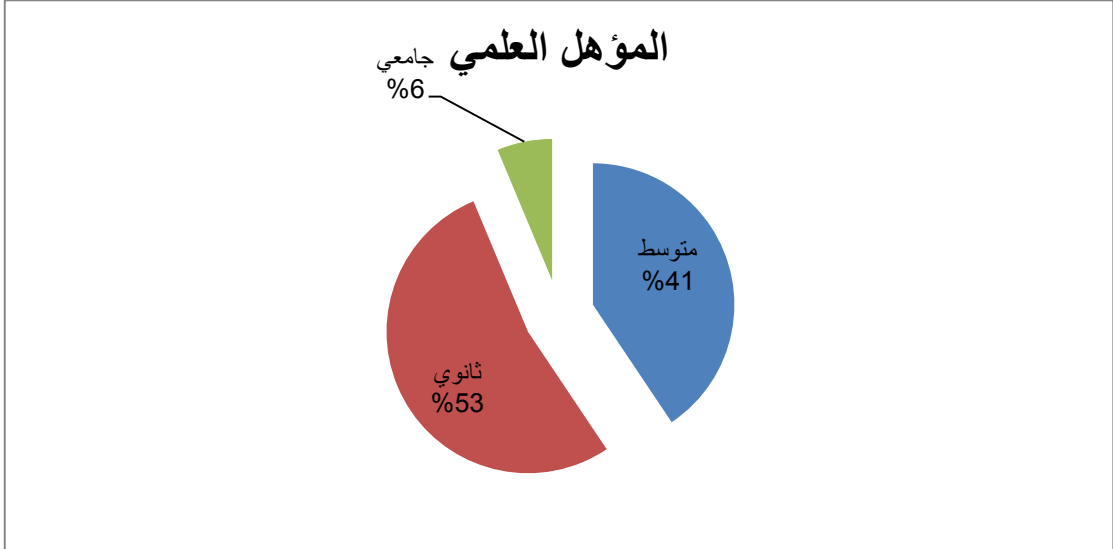


من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

بخصوص الحالة الاجتماعية فإن أغلب أفراد العينة يتمركزون في الخانة الاجتماعية "اعزب" بسنبة 53.1% البقية 46.9% من فئة "متزوج".

رابعاً: المؤهل العلمي

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

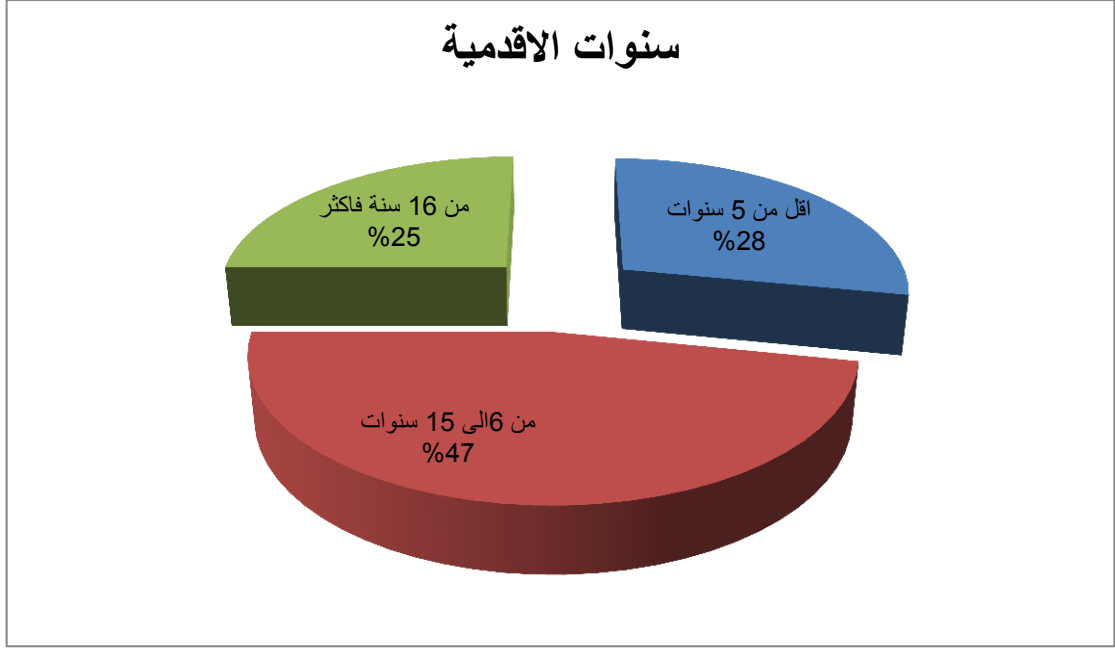


من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

نلاحظ من الشكل أن أغلبية أفراد العينة ذوي مؤهل علمي " ثانوي " بنسبة 53% يليها 41% لكل من " متوسط " و " جامعي " 6% فقط ذ ، مما يعني ان العمل في البلدية لا يتطلب مؤهل علمي عالي، و هذا ما ينعكس في كون 94% من افراد العينة هم في مؤهل علمي متوسط .

خامسا: سنوات الاقدمية

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الاقدمية

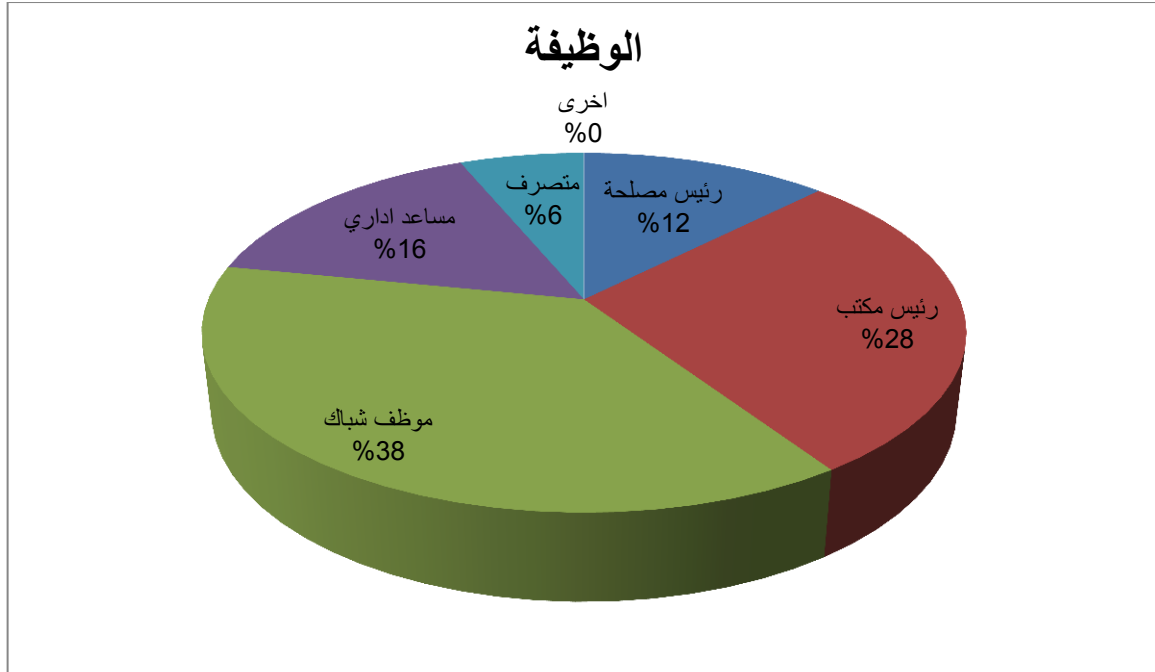


من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

اغلب افراد العينة يتمتعون بمستوى خبرة كبيرة من 6 الى 15 سنة بنسبة 47% يليها 28% اقل من 5 سنوات ، وصولا الى من 16 سنة فاكثر 25%. مما يعني ان افراد العينة المستبانة يتمتعون بمستوى خبرة كبير يساهم في ادراك وفهم جيد لعبارات الاستبيان و يعطي اجابات موضوعية ، تساهم في دقة وسداد هذه الدراسة

سادسا: الوظيفة

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

من خلال الشكل الظاهر اماما فان اغلب افراد العينة هم موظف شباك بنسبة 38% يليها 28% رئيس مكتب، بينما النسبة الباقي تنقسم بين " مساعد اداري" و "رئيس مصلحة" و " متصرف" بالنسبة التالي بالترتيب 16%، 12%، 6%.

يمكن ملاحظة ان درستنا بالعينة التي استهدفناها شملت كل الخيارات المتاحة في متغير الوظيفة.

3.1: اختبار أداة الدراسة والتوزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر الصدق والثبات من أهم المواضيع التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ على أهمية النتائج ويرتبط الصدق والثبات بالأدوات المستعملة في البحث ولذلك سوف نختبر أداة دراستنا ومعرفة إذا كانت متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

أولاً: اختبار صدق أداة الدراسة

تعد الاستبانة المصدر الأساسي لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم بناء أداة الدراسة استناداً إلى دراسات سابقة ومحاولة ملائمتها لدراستنا، وقد تم تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS للحصول على نتائج الدراسة، كما كانت عملية إدخال إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وفق مقياس ثنائي الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

تم اختبار صدق أداة الدراسة بالاعتماد على آراء بعض الأساتذة لتحكيمها وذلك بعرضها عليهم، وركزت ملاحظاتهم على طول الأداة، وغموض بعض العبارات، أو تكرارها، وكذا بعض الملاحظات حول اتساق العبارات داخل كل محور، وقد تم الأخذ بملاحظات أغلب المحكمين، وتم إعداد الاستبانة بصورتها النهائية والمكونة من 17 عبارة.

كما تم التأكد من الاتساق الداخلي للأداة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه، كما توضحه الجداول التالية:

الجدول رقم (10): معاملات الارتباط لمحور الرقمنة

العبارة	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
المتوسط	**0.689	**0.553	**0.523	**0.620	**0.675	**0.745	**0.477

من إعداد الطالبتين

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.05$

الجدول رقم (11): معاملات الارتباط لمحور الخدمة العمومية

Q15	Q14	Q13	Q12	Q11	Q10	Q9	Q8	العبارة
**0.679	**0.436	**0.400	**0.691	**0.573	**0.604	**0.523	**0.425	المتوسط
						Q17	Q16	العبارة
						**0.520	**0.684	المتوسط

من إعداد الطالبتين

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.05$

يتضح من خلال الجداول السابقة أن معامل الارتباط لكل عبارة من العبارات موجبة مع محورها، ودالة إحصائية عند مستوى دلالة 1% مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

ثانياً: اختبار ثبات الأداة

كما تم التأكد من ثبات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرو نباخ Cronbach–Alpha والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (12): قياس ثبات أداة الدراسة

Cronbach–Alpha	N of Items
0.647	17

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

نرى أن معامل ألفا كرو نباخ يساوي (0.647) وهو أكبر من (0.6) وبالتالي يمكننا أن نقول أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي مما يجعلها صالحة لهذه الدراسة، كما أنها تجعلنا مطمئنين لاستخدامها.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

لاختبار طبيعة التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، قمنا بإخضاع هاته المتغيرات لاختبار شابيرو ويك وكانت النتائج كما هو في الجدول التالي، وبتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (13): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار شابيرو ويك		متغيرات الدراسة
القيمة الاحتمالية P.sig	قيمة الاختبار Z	
0.088	0.953	الرقمنة
0.261	0.966	الخدمة العمومية

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن **P.sig** لمحوري الدراسة (الرقمنة والخدمة العمومية) أقل من مستوى الدلالة 0.05 بالقيم المساوية بالترتيب 0.088 و 0.261 لكل من محوري الدراسة وبذلك فإن توزيع البيانات لهذين المحورين يتبع التوزيع الطبيعي وهو ما يجعلنا نتوجه لاستخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات .

2: اختبار الفرضيات وعرض النتائج

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل نتائج الدراسة الميدانية وعرضها، كما يشمل هذا المبحث اختبار الفرضيات و بالتالي التعرف على الرقمنة وتأثيرها على تحسين الخدمة العمومية.

1.2: تحليل بيانات الدراسة

سنعرض و نحلل في هذا المطلب مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان معتمدين في ذلك على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي .SPSS

الجدول رقم (14): المتوسطات المرجحة والاتجاه العام لها

الاتجاه العام	المتوسط المرجح
لا] 1.5 - 1]
نعم]2 - 1.5]

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على دراسات سابقة

الجدول رقم (15): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول

محور الرقمنة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	يوجد وفرة في معدات الإعلام الالي	2	0.00	نعم
02	هل يتم اصدار وثائق للحالة المدنية (الميلاد، الزواج، الوفاة،...) الكترونيا	1	0.00	لا
03	اصدار وثائق مصلحة التقنية والصفقات كالبناء ، و الهدم، و شق الطريق	1	0.00	لا
04	استعمال البرامج الالكترونية في مصلحة المحاسبة من اجل تسريع العمل المطلوب باقل وقت	1	0.00	لا
05	في مكتب املاك البدلية و المنازعات يتم معالجة بعض الوثائق عبر ارضية الالكترونية	1	0.00	لا
06	يمكن اصدار وثائق الخالة المدنية من المنزل	1.09	0.88	لا
07	الانتخابات تجري عبر الارضية الرقمية التي تساعد على تسجيا وشطب بسهولة	1.93	0.060	نعم
X1	المتوسط و الانحراف الكلي لمحور الرقمنة	1.29	0.01	لا

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

وفقا لما جاء في الجدول أعلاه تبين لنا اغلب أفراد العينة المستقصيين غير موافقين حول عبارات هذا المحور اين لا يتم اصدارا وثائق للحالة المدنية الكترونيا حسب رأي افراد العينة مثله مثل حال اصدارها من المنزل،

الانتخابات تجري عبر الارضية الرقمية التي تساعد على تسجيا وشطب بسهولة من وجهة نظر الموظفين كما ان هناك يوجد وفرة في معدات الإعلام الالي.

- حول مستوى الرقمنة المنخفض من خلال المتوسط الحسابي الاجمالي للمحور 1.29 و الذي يعني "لا" . و بانحراف معياري 0.01 منخفض يعني اتفاق و اجماع كل افراد العينة حول المحور. يمكننا القول ان مستوى الرقمنة منخفض حسب وجهة نظر افراد المستقصين.

الجدول رقم (16): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الخدمة العمومية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
08	يتم اعتماد الارشيف الالكتروني في البلدية	1.03	0.31	لا
09	يتم استفادة الموظفين من برامج تكوينية في الرقمنة	2	0.00	نعم
10	تأثر الرقمنة على العنصر البشري من حيث التوظيف	1.96	0.31	نعم
11	وجود اتفاقيات مع مؤسسات متخصصة في تحسين قدرة الموظفين في التعامل بالرقمنة	1.03	0.031	لا
12	الفرص متاحة لجميع المواطنين للحصول على الخدمة العمومية للتساؤل	2	0.00	نعم
13	تكنولوجيا الاتصال تساعد على تقريب الادارة من المواطن	2	0.00	نعم
14	قضت الرقمنة على الاخطاء الادارية في الحالة المدنية	1	0.00	لا
15	تحسين الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق الادارة الرقمية	1.96	0.31	نعم
16	قواعد البيانات المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات التي تكون في صالح المواطن	2	0.00	نعم
17	تأثير تحسين الخدمة العمومية على الحركة داخل البلدية	2	0.000	نعم
X2	المتوسط والانحراف الكلي لمحور الخدمة العمومية	1.7	0.001	نعم

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

من خلال الجدول السابق يظهر الموافقة و الايجاب الجلي لأفراد العينة حول إجابات العبارات لمحور الخدمة العمومية اين كانت كل اجابات افراد العينة لعبارات هذا المحور "نعم" باستثناء العبارة الثامنة والحادي عشر والرابع عشر التي تنص بالترتيب: يتم اعتماد الارشيف الالكتروني في البلدية، وجود اتفاقيات مع مؤسسات متخصصة في تحسين قدرة الموظفين في التعامل بالرقمنة، قضت الرقمنة على الاخطاء الادارية في الحالة المدنية .

حسب وجهة نظرة افراد العينة فان الفرص متاحة لجميع المواطنين للحصول على الخدمة العمومية للتساؤل و قواعد البيانات المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات التي تكون في صالح المواطن.

- يظهر مستوى الخدمة المرتفع من خلال المتوسط الحسابي 1.7 و الذي يؤكد و يدعمه هو الانحراف المعياري المنخفض 0.001 و الذي يعني الاجماع والاتفاق لأفراد العينة.

2.2: طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

بعد أن قمنا بالتطرق لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسطات الحسابية، سنحاول في هذا المطلب إظهار طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل الرقمنة والمتمثل والمتغير التابع الخدمة العمومية، وفي الأخير سنقوم بإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة، وذلك من اجل قبول الفرضيات أو رفضها وقد استعملنا في ذلك نموذج الانحدار الخطي البسيط.

طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

سنحاول هنا إظهار طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع المتمثلة في كل من المتغير المستقل الرقمنة والمتغير التابع الخدمة العمومية.

جدول رقم(17): جدول يمثل معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

الخدمة العمومية	معامل الارتباط بين
sig 0.108	الرقمنة

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

** ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.01

* ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.05

من خلال الجدول يظهر لنا ان المتغير المستقل الرقمنة تربطه علاقة ضعيفة بالمتغير التابع الخدمة العمومية، وذلك من خلال مستوى الدلالة الذي يساوي 0.108.

و نقول : توجد علاقة ضعيفة دالة احصائيا بين المتغير المستقل و المتغير التابع الرقمنة والخدمة العمومية لدى افراد العينة بلدية الاغواط.

-3.2: اختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض و تحليل مختلف اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان نقوم باختبار الفرضيات عند دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

1- الفرضية الرئيسة الأولى:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تحسين الخدمة العمومية لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تحسين الخدمة العمومية لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

لاختبار الفرضية الرئيسة نكتفي بتحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

المعنوية Sig	المحسوبة T	العامل الموحد	المعاملات غير قياسية		
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	7.174		0.237	1.700	bالثابت
1.000	0.00	0.000	0.1847	0.000	X

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

الفرضية الرئيسية الاولى:

نلاحظ من الجدول أن مستوى المعنوية قد بلغ (1.000) وهي اكبر من ($sig \leq 0.05$) الذي هو مستوى دلالة الفرضي وهذا يدل على معنوية معاملات الدراسة، مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 ، و يمكن القول أن افراد العينة لا يرون أن هناك اثر للرقمنة على الخدمة العمومية

2- الفرضية الرئيسية الثانية:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات القدمية، الوظيفية لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات القدمية، الوظيفية لدى أفراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

- الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية :

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير العمر عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير العمر عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير سنوات الإقديمة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير سنوات الاقدمية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية الفرعية السادسة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير الوظيفة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير الوظيفة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استخدمنا اختبار **T test** للعينات المستقلة والجدول رقم (17) يوضح ذلك.

الجدول رقم (19): نتائج اختبار (T test) للعينات المستقلة الجنس حول الرقمنة

الرقمنة	F	Sig	T	درجة الحرية	P.valuer
الجنس	6.094	0.019	1.139	30	0.264
العمر	1.191	0.284	-0.523	30	0.605
الحالة الاجتماعية	5.281	0.029	-1.067	30	0.295

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

من خلال الجدول أعلاه اتضح لنا أن متغير العمر هو الوحيد اكبر من 0.5 مما يدفعنا لقبول فرضية العدم بمستوى دلالة 5% أي انه لا توجد فروق معنوية فيما يتعلق باستجابة عينة الدراسة حول الرقمنة تعزى الى متغير العمر.

بينما جاءت نتيجة الجنس والعمر اقل من المستوى الفرضي 0.05 و الذي يعني ان هناك فروق دالة احصائيا حول مستوى الرقمنة لدى افراد العينة تعزى لمتغير الجنس و الحالة الاجتماعية. و بالتالي رفض الفروض الصفرية و نقبل الفرضية البديلة حول الفرضية الفرعية الاولى والثالثة.

اختبار باقي الفرضيات الفرعية:

تم اختبارها عن طريق $kanova$ كما هو موضح في الجدول التالي:

لجدول رقم (20): نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للعينات المستقلة (المؤهل العلمي، سنوات

الاقدمية، الوظيفة.) حول مستوى الرقمنة

SIG	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصدر	المتغير
0.496	0.717	0.000	2	0.001	بين المجموعات	المؤهل العلمي
		0.001	29	0.019	خلال المجموعات	
0.287	1.303	0.001	2	0.02	بين المجموعات	سنوات الاقدمية
		0.001	29	0.018	خلال المجموعات	
0.818	0.384	0.000	4	0.001	بين المجموعات	الوظيفة
		0.001	27	0.019	خلال المجموعات	

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (SPSS) .

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

من خلال نتائج الجدول وجدنا أن كل قيم مستوى الدلالة أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فروض العدم الرابعة والخامسة و السادسة ونرفض الفرضيات البديلة لها، أي انه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة للمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الاقدمية، الوظيفة).

و بذلك نقبل الفرضية الرئيسية الثانية أي انه توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى للمتغيرات الوظيفية والشخصية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات القدمية، الوظيفية)، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

3- الفرضية الرئيسية الثالثة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات القدمية، الوظيفية لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات القدمية، الوظيفية لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

- الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية :

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية :

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير سنوات الاقدمية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير سنوات الاقدمية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية الفرعية السادسة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير الوظيفة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير الوظيفة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استخدمنا اختبار **T test** للعينات المستقلة والجدول رقم (19) يوضح ذلك.

الجدول رقم (21): نتائج اختبار (T test) للعينات المستقلة الجنس حول الخدمة العمومية

الخدمة العمومية	F	Sig	T	درجة الحرية	P.valuer
الجنس	0.127	0.724	1.426	30	0.164
العمر	3.709	0.064	-1.737	30	0.038
الحالة الاجتماعية	0.0031	0.861	-1.417	30	0.167

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

من خلال الجدول أعلاه اتضح لنا كل قيمة الدلالة اكبر من 0.5 ب 0.724 / 0.064 / 0.861 بالنسبة للمتغيرات للجنس و العمر و الحالة الاجتماعية، مما يدفعنا لقبول فرضية العدم للفرضيات الفرعية الاولى و الثانية و الثالثة بمستوى دلالة 5% أي انه لا توجد فروق معنوية بين متوسطي المجموعتين فيما يتعلق باستجابة عينة الدراسة حول الخدمة العمومية .

اختبار باقي الفرضيات الفرعية:

تم اختبارها عن طريق Kanova كما هو موضح في الجدول التالي:

لجدول رقم (22): نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للعينات المستقلة (المؤهل العلمي، سنوات الإقديمة، الوظيفة). حول مستوى الخدمة العمومية

SIG	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصدر	المتغير
1.000	0.000	0.00	2	0.00	بين المجموعات	المؤهل العلمي
		0.001	29	0.020	خلال المجموعات	
0.162	1.941	0.001	2	0.002	بين المجموعات	سنوات الإقديمة
		0.001	29	0.018	خلال المجموعات	
0.037	2.970	0.002	4	0.006	بين المجموعات	الوظيفة
		0.001	27	0.014	خلال المجموعات	

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (SPSS) .

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

من خلال نتائج الجدول وجدنا أن كل مستوى الدلالة أكبر من 0.05 لكل من المتغير المؤهل العلمي و الإقدمية وبالتالي نقبل فروض العدم والرابعة والخامسة ونرفض الفرضيات البديلة لها، أي انه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية للمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الإقدمية) ، بينما كانت مستوى الدلالة بالنسبة لمتغير الوظيفة ب 0.037 و هي اقل من 0.05 و التي تعني رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة بالنسبة للفرضية الفرعية السادسة. و بذلك نقبل الفرضية الرئيسية الثالثة أي انه توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الوظيفية والشخصية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات القدمية، الوظيفة) ، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

مناقشة النتائج:

اشارت النتائج أن المتوسطات الحسابية لتصورات الافراد حول الرقمنة و الخدمة العمومية الى وجود مستوى عالي من الخدمة العمومية و ذلك بمتوسط حسابي 1.7 ، بينما مستوى الرقمنة منخفض بمتوسط حسابي 1.29 . اين نقول ان المستوى الرقمنة منخفض حسب وجهة نظر افراد الدراسة و بنفس افراد العينة فان مستوى الخدمة العمومية مرتفع

أيضا توصلت الدراسة الى عدم وجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على الخدمة العمومية لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$.

كما توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات القدمية، الوظيفة لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$ ، تمثلت في متغيري الجنس والحالة الاجتماعية.

وايضا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات القدمية، الوظيفة لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$ تمثلت في متغير الوظيفة.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذه الفصل الجانب التطبيقي للبحث في مدى الرقمنة و تأثيرها على تحسين الخدمة العمومية وذلك باستهداف عينة من مجموعة من الافراد العشوائية (دراسة حالة بلدية الاغواط) ، تطرقنا الى الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات وتحليلها وفق متطلبات الدراسة، تم تحليل وعرض البيانات الشخصية والوظيفية التي تم جمعها من خلال استبانة الدراسة.

وتوصلنا:

- اغلب افراد العينة هم اناث بنسبة 56.2% والغالبية من فئة عمرية من 30 سنة الى ما فوق
- اغلب افراد العينة في حالة اجتماعية "عازب" وبمؤهل علمي 3ثانوي
- اغلب افراد العينة في منصب موظف شباك بنسبة 38% و بأقدمية من 6 الى 15 سنة بنسبة 47% .
- عدم وجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على الخدمة العمومية لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$).
- توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات التقديم، الوظيفية لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).
- توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرقمنة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).
- توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات التقديم، الوظيفية لدى افراد عينة الدراسة عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الخدمة العمومية تعزى لمتغير الوظيفة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

الخاتمة

الخاتمة:

تضمنت هذه المذكرة دراسة تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية في قطاع البلدية في الجزائر، بتركيز خاص على قسم الإعلام والاتصال في بلدية الأغواط. وقد تم تحليل التحولات التقنية وتطبيقات الرقمنة التي تم اعتمادها في القطاع العام، وخاصة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل التواصل والتفاعل معهم.

باستخدام إستبارة ، تم جمع البيانات من موظفي البلدية لتقييم تأثير الرقمنة على العمليات وتقديم الخدمات. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي قد ساهم في تحسين الكفاءة وتبسيط العمليات الإدارية، مما أدى إلى تحسين توفر الخدمات وتقليل وقت الاستجابة.

واستناداً إلى هذه النتائج، يُوصى بمزيد من التطوير والاستثمار في الرقمنة في قطاع البلدية بالأغواط وفي الجزائر عمومًا، بما في ذلك تحسين البنية التحتية التقنية وتدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الرقمية بفعالية. كما يجب مواصلة تعزيز الوعي بين المواطنين حول الخدمات الرقمية المتاحة وتشجيعهم على الاستفادة منها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

➤ الكتب :

- ملكية وبخاري متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية مخبر
السياسات التنموية والدراسات الإشرافية المجلد 16 العدد 3 عام 2022
- هاني عابد الضمور، الخدمة العمومية ومصالحها، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع ،
عمان، عام 2005،
- سعيد بن عبد العزيز عثمان اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة دار الجامعية
للنشر والتوزيع الاسكندرية عام 2000
- محمد احمد حسب الله لسان العرب لابن منظور دار النشر والتوزيع مصر عام 2000
- احمد فرج احمد الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها جامعة الامام محمد بن
سعود الاسلامية العدد 04 المملكة المتحدة 2009
- منير الحمزة المكتبات الرقمية دار الالمعية للنشر والتوزيع الجزائر 2011
- جمال يوسف بدير المكتبات الالكترونية والرقمية المكتبة الوطنية للنشر والتوزيع عمان
الاردن عام 2008
- سامح زينهم عبد الجواد المكتبات والرشيفات الرقمية شركة ناس للطباعة القاهرة مصر
عام 2012
- جمال يوسف بدير المكتبات الالكترونية والرقمية ط واحد المكتبة الوطنية عمان الاردن
- ثابت عبد الرحمان ادريس المدخل الحديث في الادارة العامة الدار الجامعية للنشر
الاسطندرية مصر عام 2003
- بوزيدة حميد حميدوش على اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة تجارب دولية
المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي المجلد 8 العدد 01 عام 2020
- محمد سمير احمد الادارة الالكترونية دار المسيرة ط واحدة عمان الاردن عام 2009

- ياسين غالب الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية المملكة العربية السعودية معهد الادارة العامة عام 2005
- بوقناشة بوداوي تطبيق الادارة الالكترونية وتأثيرها على الاداء الوظيفي وتحسينه عام 2018
- سالم محمد صلاح العصر الرقمي وثورة المعلومات مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع مصر عام 2008
- تمرابط ياسمين، دور الخدمة العمومية في الرقمنة، إدارة الأعمال، جامعة أم البواقي، 2020
- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات: مدخل وظيفي-استراتيجي تطبيقي، عمان، 2008
- محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005
- الشيكور أيوب، درويش نور الهدى وآخرون، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة الجزائرية، جامعة البليدة2
- رابحي بوعبدالله، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية(التجربة الجزائرية أنموذجا) المجلد4، العدد01، 2020.03.15
- محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة (القضايا والاستراتيجيات) جامعة الكويت، 1997
- أحمد الوافي، فكرة المنفعة العامة في نزع الملكية الخاصة، الإسكندرية، 1992
- تمرابط ياسمين، دور الخدمة العمومية في الرقمنة، إدارة الأعمال، جامعة أم البواقي 2020
- تمرابط ياسمين، دور الخدمة العمومية في الرقمنة، إدارة الأعمال، جامعة أم البواقي، 2020

- الدكتور مجدي عزيز ابراهيم - مناهج البحث العلمي في العلوم التربوية والنفسية المكتبة الانجلو مصرية 1989 - القاهرة
- الدكتور عمار بوحوش - مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث الجزائر الطبعة الثالثة عام 2001
- الدكتور عبد الفتاح محمد دويدار - مناهج البحث - دار المعرفة الاسكندرية عام 1996
- الموسوعة العربية
- محمد در اهم مناهج وعينات وادوات البحث العلمي مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر العدد 9 عام 2017
- عبيدات محمد منجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات دار النشر عمان 1999
- عبد الغني عماد منهجية البحث في علم الاجتماع الشكاليات التقنيات المقاربات دار الطليعة للطباعة والنشر بيروت عام 2008
- موريس انجرس منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ترجمة صحراوي بوزيد واخرون دار القصة النشر والتوزيع ط الثانية الجزائر عام 2004

المذكرات والرسائل التخرج :

- يوسف رجب عابد اثر الادارة الالكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام دراسة حالة وزارة الداخلية الشق المدني رسالة الماجستير ادارة الاعمال الجامعة الاسلامية غزة كلية التجارة اكتوبر عام 2005
- نعيمة السعيد فتيحة يحيياوي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية في ضل الحوكمة الالكترونية جامعة محمد بوقرة بومرداس عام 2014
- مسفرة بنت دخيل الله الخثيمي مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات مجلة مراجعة المعلومات العلمية والتقنية العدد 01 جامعة الامام سعد بن سعود الاسلامية الرياض السعودية عام 2011

- لمياء تركي الرقمنة الادارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية دراسة حالة جامعة المسيلة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية محمد بوضياف عام 2019
- عبد الكريم دردوري، الخدمة العمومية المحلية في الجزائر بين التشريع والواقع، مذكرة نيل شهادة الماستر في الحقوق، قانون اداري، جامعة الوادي، 2016
- فوزية صادقي، دور الرقمنة في الخدمة العمومي، أطروحة دكتوراه، اعلام واتصال، جامعة قسنطينة، 2020
- عصام مالك أحمد العبسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة باجي مختار، 2007
- برانيس عبد القادر، التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2006
- سعيد عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية، 2000
- الشيكرك أيوب، درويش نور الهدى وآخرون، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة الجزائرية، جامعة البليدة2،
- مجلات
- احمد الكبيسي تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية المجلة العربية 300 العدد 29 2008
- وسام نصار مجلة العرب العدد 11 تاريخ الصدور 9 افريل عام 2018 على الساعة 8:46
- مواقع الإلكترونية
- رشيد بن عياش، مفهوم المصلحة العامة، www.ahewar.org تاريخ الاطلاع

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الإجتماعية

قسم إتصال علاقات عامة

تخصص إتصال علاقات عامة



استبيان

في إطار تحضير مذكرة ماستر تخصص إتصال وعلاقات عامة، تم إعداد هذه الاستبانة حول موضوع: الرقمنة وتأثيرها على تحسين الخدمة العمومية في الأغواط - دراسة حالة بلدية الاغواط وفي سبيل تحقيق ذلك، نرجو الإجابة بكل موضوعية على فقرات الاستبانة وذلك بوضع إشارة (x) في المكان المناسب لكل فقرة توضح درجة الموافقة على كل منها، نحيطكم علما بأن المعلومات التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

الطالبة: حماد خديجة

تحت اشراف: د.....

بداوي جميلة

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1.الجنس:

ذكر أنثى

2.الفئة العمرية:

من 20 إلى 30 سنة من 30 سنة فما فوق

3.الحالة الاجتماعية:

أعزب متزوج

4.المؤهل العلمي:

متوسط ثانوي جامعي

5. سنوات الأقدمية:

5 سنوات فأقل من 6 الى 15 سنوات 16 سنة فأكثر

6. الوظيفة :

رئيس المصلحة رئيس مكتب موظف شباك مساعد إداري متصرف أخرى تذكر

الجزء الثاني:

يوجد في هذا الجزء مجموعة من الأسئلة ذات العلاقة بمدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية في بلدية الأغواط ، من فضلك ضع علامة (X) أمام الاختيار المناسب.

محايد	لا	نعم	الفقرات	
			وفرة المعدات الإعلام الآلي	01
			هل يتم إزدار وثائق للحالة المدنية (الميلاد، الزواج، الوفاة،.....) إلكترونيا	02
			إصدار وثائق مصلحة التقنية والسفقات كالبناء والهدم، وشق الطريق إلكترونيا	03
			إستعمال البرامج الإلكترونية في مصلحة المحاسبة من أجل تسريع العمل المطلوب بأقل وقت	04
			في مكتب أملاك البلدية والمنازعات يتم معالجة بعض الوثائق عبر أرضية الإلكترونية	05 06
			هل يمكن إصدار وثائق الحالة المدنية من المنزل	07
			الانتخابات تجري عبر الأرضية رقمية التي تساعد على تسجيل وشطب بسهولة	08
			هل يتم إعتقاد الأرشيف الإلكتروني في البلدية	09
			هل يتم إستفادة الموظفين من برامج تكوينية في الرقمنة	10
			هل تأثر الرقمنة على العنصر البشري من حيث التوظيف	11
			وجود إتفاقيات مع مؤسسات متخصصة في تحسين قدرة الموظفين في التعامل	12

			بالرقمنة		
			هل الفرص متاحة لجميع المواطنين للحصول على الخدمة العمومية للتسائل	13	
			تكنولوجيا إتصال تساعد على تقريب الإدارة من المواطن	14	
			هل قضت الرقمنة على الأخطاء الإدارية في الحالة المدنية	15	
			تحسين الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق الإدارة الرقمية	16	
			قواعد البيانات المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات التي تكون في صالح المواطن	17	
			تأثير تحسين الخدمة العمومية على الحركة داخل البلدية	18	

نافذة spss

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	الجنس	Numeric	8	2		...{1.00} نكر	None	8	Right	Nominal	Input
2	العمر	Numeric	8	2		... من 20 , 1.00}	None	8	Right	Nominal	Input
3	الحالة الاجتماعية	Numeric	8	2		...{1.00} اعزب	None	8	Right	Nominal	Input
4	المؤهل العلمي	Numeric	8	2		...{1.00} متوسط	None	8	Right	Nominal	Input
5	سنوات الاقامة	Numeric	8	2		... اقل من 5 , 1.00}	None	8	Right	Nominal	Input
6	الوظيفية	Numeric	8	2		...{1.00} رايس	None	8	Right	Nominal	Input
7	Q1	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
8	Q2	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
9	Q3	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
10	Q4	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
11	Q5	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
12	Q6	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
13	Q7	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
14	Q8	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
15	Q9	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
16	Q10	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
17	Q11	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
18	Q12	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
19	Q13	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
20	Q14	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
21	Q15	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
22	Q16	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
23	Q17	Numeric	8	2		...{1.00} لا	None	8	Right	Ordinal	Input
24	X	Numeric	8	2		None	None	10	Right	Scale	Input

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
25	Y	Numeric	8	2		None	None	10	Right	Scale	Input

Visible: 26 of 26 Variables

	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المؤهل العلمي	سنوات الاقامة	الوظيفية	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	انثى	من 20 الى 30 ..	اعزب	جامعي	اقل من 5 سنوات	مكاتب	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
2	انثى	من 30 فما فوق	اعزب	ثانوي	من 15 الى 60	موظف شيك	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
3	انثى	من 30 فما فوق	اعزب	ثانوي	من 16 سنة فالتكر	موظف شيك	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
4	انثى	من 30 فما فوق	اعزب	متوسط	من 16 سنة فالتكر	موظف شيك	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
5	انثى	من 30 فما فوق	اعزب	متوسط	من 16 سنة فالتكر	موظف شيك	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
6	نكر	من 20 الى 30 ..	متزوج	جامعي	اقل من 5 سنوات	موظف شيك	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
7	انثى	من 20 الى 30 ..	اعزب	ثانوي	اقل من 5 سنوات	موظف شيك	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
8	انثى	من 30 فما فوق	اعزب	متوسط	من 15 الى 60	رئيس مكتب	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
9	انثى	من 30 فما فوق	اعزب	متوسط	من 16 سنة فالتكر	رئيس مكتب	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
10	انثى	من 30 فما فوق	اعزب	متوسط	من 15 الى 60	موظف شيك	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
11	نكر	من 30 فما فوق	متزوج	ثانوي	من 15 الى 60	مساعد اداري	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
12	نكر	من 30 فما فوق	متزوج	متوسط	اقل من 5 سنوات	موظف شيك	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
13	نكر	من 30 فما فوق	متزوج	ثانوي	من 15 الى 60	رئيس مملحة	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
14	نكر	من 30 فما فوق	متزوج	متوسط	من 16 سنة فالتكر	رئيس مكتب	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
15	نكر	من 30 فما فوق	متزوج	ثانوي	من 16 سنة فالتكر	مكاتب	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
16	نكر	من 30 فما فوق	متزوج	ثانوي	اقل من 5 سنوات	رئيس مملحة	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
17	نكر	من 30 فما فوق	اعزب	ثانوي	اقل من 5 سنوات	مساعد اداري	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
18	نكر	من 30 فما فوق	متزوج	ثانوي	من 15 الى 60	مساعد اداري	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
19	نكر	من 30 فما فوق	متزوج	ثانوي	من 15 الى 60	مساعد اداري	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
20	نكر	من 30 فما فوق	متزوج	ثانوي	من 16 سنة فالتكر	رئيس مملحة	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
21	نكر	من 20 الى 30 ..	اعزب	ثانوي	اقل من 5 سنوات	موظف شيك	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
22	نكر	من 30 فما فوق	متزوج	متوسط	من 16 سنة فالتكر	رئيس مكتب	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
23	انثى	من 30 فما فوق	اعزب	متوسط	من 15 الى 60	موظف شيك	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم

الجدول التكرارية للمتغيرات الشخصية والوظيفية

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	14	43.8	43.8	43.8
Valid انثى	18	56.3	56.3	100.0
Total	32	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنة 30 الى 20 من	7	21.9	21.9	21.9
Valid فوق فما 30 من	25	78.1	78.1	100.0
Total	32	100.0	100.0	

الاجتماعية الحالة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اعزب	17	53.1	53.1	53.1
Valid متزوج	15	46.9	46.9	100.0
Total	32	100.0	100.0	

العلمي المؤهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

متوسط	13	40.6	40.6	40.6
ثانوي	17	53.1	53.1	93.8
جامعي	2	6.3	6.3	100.0
Total	32	100.0	100.0	

الاقدمية_سنوات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنوات 5 من اقل	9	28.1	28.1	28.1
سنة 15 الى 60 من	15	46.9	46.9	75.0
فاكثر سنة 16 من	8	25.0	25.0	100.0
Total	32	100.0	100.0	

الوظيفية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
مصلحة رئيس	4	12.5	12.5	12.5
مكتب رئيس	9	28.1	28.1	40.6
شباك موظف	12	37.5	37.5	78.1
اداري مساعد	5	15.6	15.6	93.8
منصرف	2	6.3	6.3	100.0
Total	32	100.0	100.0	

اختبار ثبات

الثبات:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
-------------------	-------------------

,647	17
------	----

اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X	.126	41	.102	.953	41	.088
Y	.114	41	.200*	.966	41	.261

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Variance
Q1	32	2.0000	.000
Q2	32	1.0000	.000
Q3	32	1.0000	.000
Q4	32	1.0000	.000
Q5	32	1.0000	.000
Q6	32	1.0938	.088
Q7	32	1.9375	.060
X	32	1.2902	.001
Q8	32	1.0313	.031
Q9	32	2.0000	.000
Q10	32	1.9687	.031
Q11	32	1.0313	.031
Q12	32	2.0000	.000
Q13	32	2.0000	.000
Q14	32	1.0000	.000

Q15	32	1.9687	.031
Q16	32	2.0000	.000
Q17	32	2.0000	.000
Y	32	1.7000	.001
Valid N (listwise)	32		

معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.108
	Sig. (2-tailed)		1.000
	N	32	32
Y	Pearson Correlation	.108	1
	Sig. (2-tailed)	1.000	
	N	32	32

تحليل الانحدار الخطي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.000 ^a	.000	-.033-	.02582

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.000	1	.000	.000	1.000 ^b
	Residual	.020	30	.001		
	Total	.020	31			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.700	.237		7.174	.000
	X	.000	.184	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

اختبار الفروقات لمحور الرقمنة

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X	ذكر	14	1.2959	.03818	.01020
	انثى	18	1.2857	.00000	.00000

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
X	Equal variances assumed	6.094	.019	1.139	30	.264	.01020	.00896	-.00809-	.02850
	Equal variances not assumed			1.000	13.000	.336	.01020	.01020	-.01184-	.03225

Group Statistics

	العمر	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X	سنة 30 الى 20 من	7	1.2857	.00000	.00000
	فوق فما 30 من	25	1.2914	.02857	.00571

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
X Equal variances assumed	1.191	.284	-	30	.605	-.00571-	.01093	-.02803-	.01660
			.523-						
X Equal variances not assumed			-	24.000	.327	-.00571-	.00571	-.01751-	.00608
			1.000-						

Group Statistics

	الاجتماعية الحالة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X	اعزب	17	1.2857	.00000	.00000
	متزوج	15	1.2952	.03689	.00952

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper

X	Equal variances assumed	5.281	.029	1.067	30	.295	-.00952-	.00893	-.02775-	.00871
	Equal variances not assumed			1.000	14.000	.334	-.00952-	.00952	-.02995-	.01090

ANOVA

X

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.001	2	.000	.717	.496
Within Groups	.019	29	.001		
Total	.020	31			

ANOVA

X

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.002	2	.001	1.303	.287
Within Groups	.018	29	.001		
Total	.020	31			

ANOVA

X

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.001	4	.000	.384	.818
Within Groups	.019	27	.001		
Total	.020	31			

اختبار الفروقات لمحور الخدمة العمومية

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y	ذكر	14	1.7071	.02673	.00714

انثى	18	1.6944	.02357	.00556
------	----	--------	--------	--------

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Y Equal variances assumed	.127	.724	1.426	30	.164	.01270	.00890	-.00549-	.03088
Y Equal variances not assumed			1.403	26.164	.172	.01270	.00905	-.00590-	.03129

Group Statistics

	العمر	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y	سنة 30 الى 20 من	7	1.6857	.03780	.01429
	فوق فما 30 من	25	1.7040	.02000	.00400

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper

							ce	Lower	Upper	
Y	Equal variances assumed	3.709	.064	1.737	30	.093	-.01829	.01052	-.03978	.00321
	Equal variances not assumed			1.233	6.967	.258	-.01829	.01484	-.05340	.01683

Group Statistics

	الاجتماعية الحالة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y	اعزب	17	1.6941	.02425	.00588
	متزوج	15	1.7067	.02582	.00667

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Y	Equal variances assumed	.031	.861	1.417	30	.167	-.01255	.00885	-.03063	.00554
	Equal variances not assumed			1.411	28.938	.169	-.01255	.00889	-.03073	.00564

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.000	2	.000	.000	1.000
Within Groups	.020	29	.001		
Total	.020	31			

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.002	2	.001	1.941	.162
Within Groups	.018	29	.001		
Total	.020	31			

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.006	4	.002	2.970	.037
Within Groups	.014	27	.001		
Total	.020	31			