



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -



كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

بعنوان:

دور الإدارة الرقمية في تفعيل المؤسسات العمومية من وجهة
نظر العاملين

دراسة ميدانية على عينة من موظفي مديرية الأشغال العمومية

-ورقلة-

من إعداد الطالبات:

وداد بن سديرة

بوعروة ميادة

لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ مساعد (ب)	بورندة عبد القادر
مناقشا	أستاذ مساعد (أ)	قندوز عبد القادر
مشرفا	أستاذ مساعد (أ)	الزاوي محمد الطيب

السنة الجامعية: 2023/2022



شكر و تقدير

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات وأمداً بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا في إنجاز هذا العمل، فحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى، ومن العمل ما ترضى، وسلام على حبيبه وخليفه الأمين عليه أركى الصلاة والسلام نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأستاذ الفاضل **الزاوي محمد الطيب** بالإشراف على هذا البحث وسعة صدره على حرصه أن يكون هذا العمل في صورة كاملة لا يشوهه أي نقص، نسأل الله أن يجزيه عنا كل خير قبل الإشراف على هذا العمل البسيط، وعلى المجهودات التي بذلها من أجلنا، والنصائح والتوجيهات العظيمة التي كان يضعها نصب أعيننا وهو يتبع هذا البحث بكل اهتمام ... جعل الله ذلك في ميزان حسناته يوم الدين نتقدم بجزيل الشكر و خالص الامتنان إلى إدارة و أساتذة الكلية.

الإهداء

إلى من شجعتني على المثابرة طوال عمري، إلى الرجل الأبرز في حياتي

(والدي العزيز)

إلى من بها أعلو، وعليها أرتكز، إلى القلب المعطاء

(والدتي الحبيبة)

إلى من بذلوا جهدا في مساعدتي وكانوا خير سند

(زوجي إخواني وأخوتي)

إلى أسرتي إلى أصدقائي وزملائي....

إلى كل من ساهم ولو بحرف في حياتي الدراسية.....

إلى كل هؤلاء: أهدي هذا العمل، الذي أسأل الله تعالى أن يتقبله

خالصا....

فهرس الموضوعات:

الصفحة	العنوان
	شكر وعرهان
	إهداء
	فهرس الموضوعات
	فهرس الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
11	1-الإشكالية.
12	2- أسباب اختيار الموضوع.
13	3- أهداف الدراسة.
13	4- أهمية الدراسة.
14	5- مفاهيم الدراسة.
17	6- الدراسات السابقة.
21	7- مجتمع البحث و العينة.
22	8- نوع ومنهج الدراسة.
23	9- مجالات الدراسة.
23	10- أدوات جمع البيانات.
24	11- نظرية الدراسة.
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي	
27	المبحث الأول: نبذة عن مديرية الأشغال العمومية بولاية ورقلة
27	1- لمحة تاريخية عن مديرية الأشغال العمومية -ورقلة-
28	2- وظائف مديرية الأشغال العمومية ورقلة.
30	3- الهيكل التنظيمي لمديرية الأشغال العمومية ورقلة.
32	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
32	1- الدراسة الكمية والكيفية لمتغيرات البحث.

40	2- نتائج الدراسة.
40	2-1- النتائج الجزئية للدراسة.
41	2-2- النتائج العامة للدراسة.
ب	خاتمة.
	قائمة المصادر و المراجع.
	قائمة الملاحق
	الملخص.

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	32
02	يمثل عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي.	32
03	يمثل عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل.	33
04	توزيع مفردات العينة حسب رأيهم في سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية في المؤسسة.	33
05	توزيع مفردات العينة حسب الهدف التي تسعى إليه مديرية الأشغال العمومية من خلال التحول الرقمي.	34
06	توزيع مفردات العينة حسب التحول الرقمي بمديرية الأشغال العمومية انسجم مع التحولات الرقمية في الدولة الجزائرية.	35
07	توزيع مفردات العينة حسب ابتغاء مديرية الأشغال العمومية من خلال رقمنة خدماتها بناء صورة ذهنية لدى عملائها.	35
08	توزيع مفردات العينة حسب الإدارة الرقمية ساعدت الموظفين داخل مديرية الأشغال العمومية.	36
09	توزيع مفردات العينة حسب تطبيق الإدارة الرقمية أثناء تأدية مهامهم	37
10	توزيع مفردات العينة حسب الإدارة الرقمية تعمل على خلق جو من التفاعل بين موظفي المديرية وجمهورها الخارجي.	37
11	توزيع مفردات العينة حسب الإدارة الرقمية تعمل على تقريب المكان وتخفيض العامل الزمني بين موظفي مديرية الأشغال العمومية.	38
12	توزيع مفردات العينة حسب الإدارة الرقمية ساعدت العمال في تحسين أدائهم الوظيفي	38
13	توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم للأجهزة والبرمجيات في الإدارة الرقمية تساهم في مؤسستهم.	39
14	توزيع أفراد العينة حسب الإدارة الرقمية نجحت في تفعيل نشاطات مديرية الأشغال العمومية.	39
15	توزيع مفردات العينة حسب الوسائل الإلكترونية أعطت شفافية وأكثر سهولة للوصول للمعلومات.	40

مقدمة

مقدمة:

يعد العصر الرقمي هو العصر الذي نعيش فيه حالياً، حيث يتميز بتطورات كبيرة في مجال التكنولوجيا وتقنيات الاتصال والمعلومات. ومن هذا المنطلق، تجدر الإشارة إلى أن الإدارة الرقمية أصبحت من النقاط المهمة والحيوية في تفعيل المؤسسات العمومية، إذ أنها تساعد على تعزيز الكفاءة وتحسين المستوى الإداري والخدمي، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وبالتالي التحول من اتصال مباشر مع المواطنين والمؤسسات في تقديم الخدمات إلى تواصل افتراضي رقمي إلكتروني أي التوجه من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية.

تعد الإدارة الرقمية من الجوانب الهامة التي أصبحت تلعب دوراً حاسماً في تفعيل أداء المؤسسات العمومية. فمن خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية وتطوير الخدمات الإلكترونية، يمكن للإدارة الرقمية أن تساعد في تفعيل الخدمات العامة وتوفيرها بشكل دقة وفعالية، خاصة أن الإدارة الرقمية توفر الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأكثر دقة، ويتم تفعيل وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتوفير الوقت والجهد للعاملين في المؤسسات العمومية، وخصوصاً الذين يتعاملون مع الجمهور. كما أن الإدارة الرقمية تعزز التعاون والتنسيق بين المؤسسات والإدارات المختلفة، وتحد من الفساد والاحتيال ومن المهم أن تركز المؤسسات العمومية على تبني الإدارة الرقمية وتحسين التقنيات والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمات لأفراد المجتمع. ومع ذلك، يجب على الإدارة الرقمية أن تكون مرنة ومتكيفة مع التحديات والتغيرات المستمرة في عالم التكنولوجيا والمعلوماتية.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي

1-الإشكالية:

لقد أدت التطورات المتسارعة والمتلاحقة لتقنية المعلومات والاتصالات والوسائل التكنولوجية إلى إحداث تغييرات على كافة المستويات، إذ أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من أجل مواكبة التطورات العالمية الحاصلة، هذه التغييرات أدت إلى ظهور مفاهيم إلكترونية جديدة كالحكومة الإلكترونية ، الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، المواطن الإلكتروني، والإدارة الإلكترونية.

فقدما كانت المؤسسات تعتمد فقط على الكوادر البشرية في انجاز مهام العمل باستغراق وقت طويل وجهد كبير من الموظفين، ولكن مع تطور العالم في القرن الواحد والعشرين وظهور تكنولوجيا المعلومات والحوسبة انخفضت الضغوطات والأعباء على الموظفين وانطلاقا من هذا التطور الحاصل ظهر هنالك العنصر الآلي أو ما يعرف بالإدارة الرقمية فهي تطوير للوسائل التقنية والتكنولوجية في المهام والأعمال الإدارية والتخلي عن الطرق الكلاسيكية، مما يساعد على توفير الوقت والجهد والتخلص من الإجراءات والتعقيدات البيروقراطية.

والجزائر كغيرها من الدول تسعى بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصره قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الإنترنت، والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين، وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق بالإضافة إلى الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية كمشاكل البيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لرسم إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي من خلال تبني مخطط عمل متناسق وصارم بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني، المؤسسات والإدارات العمومية للارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ومن هذا المنطلق تتمحور إشكالية دراستنا حول دور الإدارة الرقمية في تفعيل المؤسسات العمومية من وجهة نظر العاملين (مديرية الأشغال العمومية بورقلة).

وبشكل أوضح يمكن صياغة وتحديد مشكلة الدراسة في السؤال التالي :

كيف تساهم الإدارة الرقمية في تفعيل مديرية الأشغال العمومية من وجهة نظر العاملين بورقلة؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هو سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية في مديرية الأشغال العمومية-ورقلة-؟
- هل أدت الإدارة الرقمية إلى تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بما يستوجب تفعيل مديرية الأشغال العمومية-ورقلة-؟
- هل الوسائل الإلكترونية التي توفرها الإدارة الرقمية هي التي أدت إلى تفعيل مديرية الأشغال العمومية-ورقلة-؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات المتعلقة بالموضوع في المؤسسات العمومية الخدماتية الجزائرية.
- التطور التكنولوجي الهائل الذي طرأ في مختلف الإدارات.
- بروز هذا الموضوع مع التغيرات التي يشهدها العصر الحالي.

الأسباب الذاتية:

- اهتمام الباحثين بموضوع الإدارة الإلكترونية.
- الموضوع مرتبط بالتخصص المدروس.
- إمكانية وسهولة الاتصال بمجتمع البحث المختار لقربه الجغرافي وتسهيل العمل الميداني.

3-أهداف الدراسة:

- الكشف عن سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية داخل مديرية الأشغال العمومية-ورقلة.
- محاولة معرفة دور الإدارة الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين والذي بدوره يؤدي إلى تفعيل مديرية الأشغال العمومية-ورقلة-
- الإطلاع على دور الوسائل الإلكترونية في تفعيل مديرية الأشغال العمومية- ورقلة-

4-أهمية الدراسة:

تتجلى في النقاط التالية:

- الاهتمام بالموضوع وأهميته في حد ذاته "الإدارة الرقمية" في المؤسسة العمومية "مديرية الأشغال العمومية"لأنه يعد من المواضيع المعاصرة, التي لا يمكن الاستغناء عنها لما لها من أهمية في تسيير مختلف أنشطة هذه المؤسسة.
- كما تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة بحكم أنها تهتم بموضوع حديث سواء على مستوى الوطن العربي أو الجزائر وبالتالي فتح المجال أمام الباحثين من أجل إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات حول الإدارة الرقمية داخل المؤسسات العمومية بشكل عام.
- يكتسي موضوع الإدارة الرقمية وعلاقته بتفعيل الخدمة أهمية بالغة انطلاقا من التحول نحو الخدمة العمومية الرقمية هو أساس لجودة الخدمات العمومية وتفعيلها والنهوض بجهودها بما يؤسس لإدارة قائمة على الشفافية في جميع معاملاتها وتحقيق رضا الصالح العام.
- إثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الرقمية وعلاقتها بالخدمة العمومية داخل مديرية الأشغال العمومية-ورقلة.

5- مفاهيم الدراسة:

لا نركز في هذه الدراسة على الإدارة بصفة عامة، إنما نركز على الإدارة الرقمية متغير الدراسة ومنه:

اصطلاحا:

- الإدارة الرقمية:

عرفها نجم عبود نجم أنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه و الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".¹

• حاول نجم عبود نجم أن يعرفها على أنها الإدارة قائمة على الإمكانيات اللازمة والوسائل الضرورية وهي الإنترنت وشبكات الأعمال في الإدارة الرقمية ودورها في التخطيط والتوجيه ، والذي يميزها أنها إدارة لا تعترف بالحوجز لتحقيق أهدافها.

كما يعرفها حسين مصطفى هلالي على "أنها نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على الشركات ومجالات عملها وعلى الإدارة و إستراتيجيتها ووظائفها. والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق".²

¹ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، (عمان، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، ط1، 2017)، ص 120.

² حسين مصطفى هلالي و آخرون، الإدارة الإلكترونية، (السحاب للنشر و التوزيع، 2010)، ص 53

● حسب ما ورد في الطرح فإن حسين مصطفى يرى أن الإدارة نمط إداري جديد حيث ركز على مجموعة من الآثار منها الشركات ومجالات عملها وعلى الإدارة وإستراتيجيتها وعلى طريقة العمل الإداري بمعنى أن الفريق الإداري يجتمع في أي لحظة لتنفيذ الأعمال.

في حين عرفتها حمزاوي وفاء أنها "عملية تحويل مصادر المعلومات والوثائق على اختلاف أشكالها وأحجامها من الشكل الورقي التقليدي إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الشئائي وذلك لتحقيق خدمات أفضل وأسرع للمواطنين باستعمال المصادر والتقنيات الرقمية".³

● حاولت حمزاوي وفاء أن تفسر كيفية تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الورقي إلى شكل رقمي جديد متعلق بالبيانات الرقمية، ثم أن الخدمات تصبح أسرع وأفضل للمواطن.

ويعرفها مصطفى يوسف كافي أنها "تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق".⁴

● يرى الباحث مصطفى يوسف تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية، بمختلف أنواعها وأحجامها إلى مواد رقمية غير ملموسة بالاعتماد على التفكير الراقى لتنظيم المعلومات الرقمية وتنفيذ الأعمال بسرعة بدقة عالية .

إجرائياً:

الإدارة الرقمية: هي المنظومة التي تقوم على حوسبة الإدارة أي أغلب أعمالها تصبح النمط الإلكتروني بدلا من النمط التقليدي، ومن بين أدواته البريد الإلكتروني وكذا الذي يعزز التواصل بين المدراء وفريق العمل من الموظفين في كافة المهام داخل مديرية الأشغال العمومية ، وكذلك تسهيل التواصل بين المؤسسات الأخرى على المستوى الخارجي.

³ وفاء حمزاوي، صبرينة ربح الله، فعالية الإدارة الرقمية في نشاط المؤسسات العمومية الخدمانية، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة، إشراف الأستاذة مجة وهيبة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021)، ص 08.

مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، (دار رسلان، 2011) ص 4.54

– المؤسسات العمومية:

يعرفها فوزي محيريق بن الجيلاني بأنها "هي المؤسسات التي تعود ملكتها للدولة أو للجماعات المحلية؛ وعادة ما تكون المؤسسات العمومية مؤسسات كبرى مثل الشركات البترولية مثل سونطراك أو شركة سونلغاز وكذلك مؤسسات النقل الجوي أو الاتصالات ؛ وتتميز هذه المؤسسات العمومية بالإضافة لهدف الربحية إلى توفير السلع والخدمات في القطاعات الحيوية والمساهمة بشكل فعال في مداخل المالية للدولة".⁵

● رأى الباحث فوزي محيريق بن الجيلاني أنها المؤسسات التي تملكها الدولة بأي شكل من الأشكال وعادة ما تكون من المؤسسات الكبرى التي توفر الخدمات في القطاعات الحيوية وتساهم بشكل فعال في مداخل الدولة.

أما عمار عوابدي عرفها أنها "هي منظمات إدارية عامة، تتمتع بالشخصية القانونية والمعنوية العامة، وكذلك بالاستقلال المالي والإداري ترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية وهي تدار بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني".⁶

● أما في نظر الباحث عمار عوابدي هي منظمات عامة تتمتع بالشخصية والاستقلال المالي ولها علاقة بالسلطات الإدارية المركزية وفق نظام قانوني.

إجرائيا:

–المؤسسات العمومية: هي شخص معنوي لها استقلالية مالية وإدارية، تخضع للقانون العام وهي في دراستنا المتمثلة بمديرية الأشغال العمومية ولاية ورقلة.

–التفعيل:

⁵ فوزي محيريق بن الجيلاني، مدخل لاقتصاد المؤسسة، (مطبعة الرمال، الوادي، الجزائر، 2020)، ص 46
⁶ عمار عوابدي، القانون الإداري، (الجزء الأول النظام الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، ط5، 2008)، ص 307.

التعريف اللغوي:

● هو مصدر للفعل فعل. وتفعيل بيت الشعر بمعنى تقطيعه.

وتفعيل الأمر: أي جعله فاعلا وواقعا.

وفعل الأمر أي نشطه، وقواه، ونفذه.⁷

● والمصدر ما فوق الثلاثي، من رباعي أو خماسي أو سداسي، فقياسي...⁸

● ما كان على وزن "فعل" بتشديد العين المفتوحة- صحيح اللام، غير مهموزها، فمصدره على

"تفعيل" ، نحو: عظم تعظيما، وعلم تعليما.⁹

اصطلاحا:

حيث تعرفه **بوحامد فتيحة بأنه:** "يستعمل مرادفا للتطبيق عموما؛ إذ أن المعنى الاصطلاحي للتفعيل لا يخرج

عن تعريفه اللغوي، فالتفعيل لغة يحمل معنى التنشيط والتقوية والتنفيذ، وهذا ما ينسجم تماما مع التطبيق"¹⁰

-إجرائيا:

يشير مصطلح التفعيل في دراستنا إلى تنشيط الأعمال الإدارية في المؤسسة العمومية من خلال استخدام

أدوات الإدارة الرقمية للحصول على قيمة مضافة في النشاط الإداري.

6- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة من الخطوات المهمة في البحث العلمي خاصة تلك الدراسات التي تتماشى مع

موضوع البحث، حيث أي دراسة تستمد مشروعيتها المعرفية والمنهجية من مجموعة من الدراسات والبحوث التي

تلتقي معها في متغير أو أكثر، فالبحوث السابقة هي مصدر إلهام لا غنى عنها بالنسبة للباحث فكل بحث ما هو

إلا امتداد للبحوث التي سبقته لذلك لا بد من استعراض الأدبيات السابقة للدراسة.

⁷ أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، (دار عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الأولى، 2008)، 1/1725.

⁸ يوسف الصيداوي، قواعد اللغة العربية (الكفاف)، (دار الفكر، بيروت، الطبعة الأولى، 1999)، ص 141.

⁹ مصطفى الغلايبي، جامع الدروس العربية، (المكتبة العصرية، بيروت، الطبعة التاسعة والثلاثون، 1، 2001)، 167/167.

¹⁰ فتيحة بوحامد، تفعيل مقاصد الشريعة بين جمال الدين عطية وعبد المجيد النجار، (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في الفقه و أصوله، إشراف الدكتورة لروي عائشة، جامعة أحمد دراية ، أدرار، 2018)، ص 13.

حيث عرفها إبراهيم يجاوي أنها: "أحد أهم الأجزاء الذي يحتويها البحث العلمي، إذ لا يمكن للبحث العلمي أن يكون بحثاً علمياً صحيحاً متكاملًا إن لم يحتوي على جزء الدراسات السابقة، ويعود هذا إلى مدى أهمية جزء الدراسات السابقة كمكون رئيسي هام من مكونات البحث."¹¹

-الدراسة الأولى:

مذكرة للباحثين ربح الله صبرينة و حمزاوي وفاء المعنونة ب:" فعالية الإدارة الرقمية في نشاط المؤسسات العمومية الخدمائية في أم البواقي سنة 2020-2021" لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي.-

وانطلقت من التساؤل الرئيسي التالي: كيف تساهم الإدارة الرقمية في تفعيل نشاط المؤسسات العمومية الخدمائية (مؤسسة سونلغاز بأم البواقي)؟

حيث تطرقتا الباحثتين من اشكاليتهما إلى أن المؤسسات قديما تعتمد فقط على الكوادر البشرية في انجاز مهام العمل باستغراق وقت طويل وجهد كبير من الموظفين، ولكن مع تطور العالم في القرن الواحد والعشرون وظهر تكنولوجيا المعلومات والحوسبة انخفضت الضغوطات والأعباء على الموظفين وانطلاقا من هذا التطور الحاصل ظهر هنالك العنصر الآلي أو ما يعرف بالإدارة الرقمية فهي تطوير للوسائل التقنية والتكنولوجية في المهام والأعمال الإدارية والتخلي عن الطرق الكلاسيكية، مما يساعد على توفير الوقت والجهد والتخلص من الإجراءات والتعقيدات البيروقراطية.

كما تطرقت الباحثتين إلى عدة أسئلة فرعية للإجابة على السؤال الرئيسي أعلاه:

- ✓ ما هو سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية في مؤسسة سونلغاز؟
- ✓ كيف يتم بناء إستراتيجية الإدارة الرقمية في مؤسسة سونلغاز؟
- ✓ هل ساهمت الإدارة الرقمية في التأثير على نشاط المؤسسة العمومية الخدمائية سونلغاز؟
- ✓ ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الرقمية داخل مؤسسة سونلغاز؟

وتوصلت الباحثتين في الأخير إلى جملة من النتائج وهي كالآتي:

¹¹ إبراهيم يجاوي، الدراسات السابقة أهميتها وكيفية توظيفها في بحوث العلوم الاجتماعية، (مجلة علوم الإنسان و المجتمع، جامعة محمد لىن دباغين سطيف 2، الجزائر، العدد 01، 2021)، ص 321.

- ضرورة التحول من الإدارة الإلكترونية إلى الإدارة الرقمية، لاختصار المسافات الجغرافية وبالتالي خلق تفاعل وتواصل بين الإدارات بالانترنت و المواطنين فيما بينهم.
- الإدارة الرقمية نجحت في تفعيل نشاطات سونلغاز.
- تطبيق الرقمنة الإدارية يساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة على مؤسسة سونلغاز.
- تستلزم الإدارة الرقمية توفير المقومات الضرورية التي تساهم في تنظيم وتنفيذ ما خطط له.

اتفقت دراسة الباحثين ربح الله صبرينة و حمزاوي وفاء مع دراستنا الحالية "دور الإدارة الرقمية في تفعيل المؤسسات العمومية، مديرية الأشغال العمومية -ورقلة-" في تناولهما نفس متغيرات البحث المتمثلة في الإدارة الرقمية كمتغير مستقل و المؤسسات العمومية كمتغير تابع، كما اتفقت في نوع الدراسة فهي دراسة وصفية، اختلفت في نوع المنهج حيث تطرقت للمنهج الوصفي والمنهج التحليلي وكذلك اتفقت مع دراستنا في نوع العينة القصدية وكذلك يكمن التشابه طبيعة مجتمع البحث وهي مستخدمي الرقمنة الإدارية وتوافقت مع دراستنا في أدوات جمع البيانات باستخدامها الاستبيان

وقد استفدنا من هذه الدراسة في اختيار الموضوع وكذلك من حيث الإطلاع عليها وأخذ فكرة، كما استفدنا منها في صياغة بعض الأسئلة والأهداف وكيفية اختيار مجتمع البحث وكذلك أخذ فكرة عن النظرية المستخدمة.

-الدراسة الثانية:

مذكرة للباحثة "فراجي وهيبية" المعنونة ب: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في البويرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، تخصص إدارة أعمال إستراتيجية وانطلقت من التساؤل الرئيسي التالي: كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية البويرة؟

وركزت على الأسئلة الفرعية الآتية:

- ✓ ما هو واقع استخدام الإدارة الإلكترونية؟
- ✓ ما هي متطلبات الإدارة الإلكترونية؟
- ✓ ما هي طبيعة العلاقة بين الإدارة الرقمية والخدمة العمومية؟

✓ كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية والمرونة في خدمة المواطن؟

و في الأخير توصلت الباحثة من خلال دراستها إلى:

استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، المكان والزمان وغيرها.

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية في الكثير من الأحيان ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات الإدارية، الأمنية، البشرية والتقنية، إلا أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحول في الغالب دون نجاح التطبيق الفعال لمبادئ الإدارة الإلكترونية وهو ما يجعل الآثار المترتبة عنها تتفاوت ما بين الإيجابية والسلبية.

التشابه بين المتغير البحثي المستقل (الإدارة الإلكترونية) كما اتفقت مع داستنا في نوع العينة حيث اعتمدت كذلك في دراستها على العينة القصدية، وتختلف عن دراستنا باستخدامها المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي وكذلك يكمن التشابه في الحدود الموضوعية التي اقتصرت على معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما استفدنا من هذه الدراسة من ناحية الأهمية وصياغة أسئلة الاستبيان.

– الدراسة الثالثة:

مذكرة للباحثة جيبية ذهبية و المعونة ب: " الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بخنشلة 2015-2016".

"دراسة حالة بلدية خنشلة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة 8ماي 1945- قالمة".

حيث انطلقت الباحثة من التساؤل الرئيسي التالي: كيف تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

حيث تعرضت الباحثة من خلال اشكالياتها إلى أن الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري معاصر، يهدف إلى تخفيض النفقات المادية وترشيد العمل الإداري بالشكل الذي يضمن تقديم أفضل الخدمات للمواطنين بالشكل والوقت الذي يرغبونه وفي المكان الذي يتواجدون فيه.

وحاولت الباحثة من خلال دراستها إلى الوصول إلى الأهداف التالية:

- الوصول إلى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على الخدمات التي تقدمها بلدية خنشلة بتطبيقها على الإدارة الإلكترونية.

اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية: "دور الإدارة الرقمية في تفعيل المؤسسة العمومية مديرية الأشغال العمومية -ورقلة".

ذلك لتناولهما نفس المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) توافقت مع دراستنا من خلال استخدامها الاستبيان واختلافها في نوع المنهج حيث استخدمت المنهج الوصفي والتحليلي.

قد تم استخدام هذه الدراسة في مذكرتنا باستفادتنا منها من حيث الموضوع كما استفدنا من الإطلاع على الأسئلة و الأهداف التي تطرقت إليها الباحثة.

7- مجتمع البحث و العينة:

-مجتمع البحث:

مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم المراحل المنهجية في البحوث الاجتماعية والتي تتطلب الدقة البالغة والواجب توافرها لدى الباحث ويعرف مجتمع البحث بأنة "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تتركز عليها الملاحظات"¹².

¹² موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (دار القصة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2006)، ص 298.

ولمعرفة مجتمع البحث يجب أن نحدد حجم مجتمع البحث الأصلي وما يحتويه من مفردات إلى جانب التعرف على تكوينه الداخلي جيدا ولن يتمكن الباحث من الوصول إلى ذلك المجتمع إلا بعد الدراسة الوافية الدقيقة من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية.

ويتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية في مستخدمي الرقمنة الإدارية بمديرية الأشغال العمومية والذين يقومون بوظائف إدارية.

- العينة:

يقوم الباحث باختيار عينة من مجتمع الدراسة، ثم يقوم بتعميم النتائج التي أجراها على العينة و على المجتمع الذي سحبت منه تلك العينة، وكلما كان عدد أفراد العينة أكبر كلما عكس ذلك خصائص المجتمع بشكل أفضل، وكانت الأخطاء أقل في التطبيق و تصميم النتائج.¹³

حيث يعرفها موريس أنجوس أنها: "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث. كما أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا".¹⁴

كما خصصنا باختيار العينة القصدية كونها تمثل مجتمع البحث الذي يتناول هذه الدراسة.

العينة القصدية: يكون الاختيار فيها على أساس حر من قبل الباحث، وحسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة المطلوبة.¹⁵

8- نوع و منهج الدراسة:

تعد منهجية البحث من أهم أسباب نجاح البحث العلمي ومن بين الخطوات الأساسية في عملية البحث باعتبار أن المنهج هو "الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث في دراسته، أو في تتبعه لظاهرة معينة من أجل تحديد أبعادها بشكل كامل، حتى يتمكن من التعرف عليها وتمييزها ومعرفة أسبابها ومؤثراتها، والعوامل المؤثرة فيها للوصول إلى نتائج محددة".¹⁶

¹³ منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، (دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007)، ص 160.

¹⁴ عبد المجيد لطفي، علم الاجتماع، (دار المعارف، الطبعة السابعة، القاهرة، 1976)، ص 353.

¹⁵ عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان السمراني، البحث العلمي و الكمي و النوعي، (دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2008)، ص 147.

¹⁶ الهادي خالدي، المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث العلمي، (دار هومة للطباعة و التوزيع، الجزائر، 1996)، ص 22.

هذه الدراسة تندرج ضمن الدراسات الوصفية باستخدام المنهج المسحي الذي يعرف بأنه "دراسة تنصب على الحاضر وتتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء الدراسة، كما يعرف بأنه دراسة الظواهر الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين، وعرفه البعض على أنه دراسة علمية يحاول فيها الباحث الكشف عن الأوضاع القائمة ليستعين بها على التخطيط للمستقبل".¹⁷

وبذلك فقد تجلّى استخدام المنهج المسحي من خلال التعرض إلى ظاهرة الدراسة وجمع المعلومات والبيانات، حيث تم التطرق إلى موضوع الإدارة الرقمية ونشاطها. من حيث التعريف، الوظائف، الأهداف... التي يرتكزون عليها وثم تطورها وتحولها إلى إدارة رقمية مع إبراز أسباب هذا التحول.

9- مجالات الدراسة:

- **المجال الزمني:** تمت هذه الدراسة من مارس إلى ماي 2023
- **المجال المكاني:** تنحصر هذه الدراسة على مديرية الأشغال العمومية - ورقلة-

انطلاقاً مما ذكرت سابقاً فإن عينة الدراسة تتكون من ثلاثون شخص وهم من فئة المستخدمين للإدارة الرقمية بمديرية الأشغال العمومية والذين يكون موزعين على كل موظفين في مديرية الأشغال العمومية.

10- أدوات جمع البيانات:

لتمكنا من الوصول إلى النتائج الموضوعية بالنسبة للإشكالية البحثية يستلزم منا استخدام أدوات وطرق جمع البيانات والمعلومات المستهدفة، ومن بين أدوات البحث العلمية التي سيتم الاعتماد عليها في هذه الدراسة نستخدم أداة الاستبيان الذي يعد من أهم الأدوات في جمع البيانات و المعلومات.

- الاستبيان:

¹⁷ نوال محمد عمر، مناهج البحث، (مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 1995)، ص 227.

يعد الاستبيان وسيلة من وسائل جمع المعلومات. وهو يختلف في طوله ودرجة تعقيده. إن الجهد الأكبر في الاستبيان يكمن في بناء فقرات جيدة. والحصول على استجابات كاملة. ومن الأهمية بمكان أن تكون أسئلة الدراسة وفرضياتها واضحة ومعرفة كي يكون بالإمكان بناء الفقرات بشكل جيد.¹⁸

ويمكن تعريفه أيضا: "عبارة عن مجموع من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات أو آراء الباحثين حول ظاهرة أو موقف معين و تعد الاستبانة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على المعلومات أو المعتقدات أو التصورات أو آراء الأفراد"¹⁹.

وقد اعتمدنا على استمارة الاستبيان نظرا للعدد الكبير للموظفين في مديرية الأشغال العمومية بالإضافة إلى توفرهم على معلومات تفيد موضوع الدراسة حسب طبيعة الوظيفة التي يقومون بها حيث تم توزيعها عينة مكونة من ثلاثون شخص من الموظفين لهدف معرفة دور الإدارة الرقمية في تفعيل المؤسسات العمومية بمديرية الأشغال العمومية، ولقد تم تصميم استمارة الاستبيان على حسب موضوع الدراسة وإقامة محاور بناء على تساؤلات الدراسة، والتي تكونت من ثلاث محاور، المحور الأول متعلق بالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية و المحور الثاني المتعلق بالإدارة الرقمية أدت إلى تحسين الأداء الوظيفي في مديرية الأشغال العمومية والمحور الثالث متعلق بالوسائل الإلكترونية التي توفرها الإدارة الرقمية أدت بتفعيل مديرية الأشغال العمومية.

11- نظرية الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية الحتمية التكنولوجية التي أتى بها الباحث "البرت مارشال ماكلوهان"²⁰ والتي تهتم بدراسة الوسائل التكنولوجية في ظل التطور التكنولوجي ولأن موضوع دراستنا يتمحور حول دور الإدارة الرقمية في تفعيل المؤسسات العمومية تم اختيارنا لنموذج من هذه النظرية لأنه يخدم موضوع دراستنا على اعتبار أن تطوير هيكله الإدارات العمومية والسير نحو كل ما هو الكتروني أصبح ضرورة تفرضها كل المعطيات الإقليمية والدولية لذا فالتوجه نحو الإدارة الرقمية في المؤسسات العمومية أصبح حتمية لمسيرة ركب الدول الأخرى.

-التعريف بالنظرية:

¹⁸ منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، (دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007)، ص91.
¹⁹ محمد عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل و التطبيقات، (دار النشر، عمان، 1991)، ص46
²⁰ ولد البرت مارشال ماكلوهان في 21 جويلية سنة 1911، في مدينة إيدمونتن بكندا، تحصل على شهادة الماجستير سنة 1934.

تعد النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام من النظريات الحديثة التي تحدث عن دور وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات، ويعتبر "مارشال ماكلوهان" من مؤسس هذه النظرية وهو من أشهر المثقفين والباحثين في النصف الثاني من العشرين.²¹

-أفكار النظرية:

قد انطلقت نظريته من فكرتين:

إن وسائل الاتصال هي وسائل للنشر والترفيه و التعليم.

أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

الفكرة الأساسية لاستخدام نظرية الحتمية التكنولوجية لما ندخلها في أي مجال تؤدي تغيير بعض السلوكيات وهنالك حتمية تكنولوجية مثل استخدام التكنولوجيات داخل هذه المؤسسات سوف يؤدي إلى تغيير في بعض الأعمال والسلوكيات داخل هذه المؤسسة والتغيير في الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

²¹ نور الدين تواتي، ماكلوهان مارشال...قراءة في نظرياته بين أمس و اليوم، (مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة الجزائر 03، 2013)،ص 183.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي

المبحث الأول: نبذة عن مديرية الأشغال العمومية بولاية ورقلة

تقوم دراستنا في هذا المبحث على تعريف المديرية عينة الدراسة وكذا تاريخها مع التطرق إلى أهم العناصر

فيها

1- لمحة تاريخية عن مديرية الأشغال العمومية -ورقلة-

تعتبر مديرية الأشغال العمومية من أقدم المنشآت الموجودة في الجنوب الجزائري وبدأ نشاطها منذ سنوات الاحتلال الفرنسي وكانت على النحو التالي، ففي سنة 1958 كانت تعرف باسم النظام البلدي للمناطق الصحراوية (O CRS) وكانت تشمل ذات صفة مختلفة في ميدان الري و الأشغال العمومية و التعمير والبناء وفي ديسمبر من سنة 1962 أصبحت تدعى المؤسسة الصحراوية (OS) لها نفس صلاحيات (O CRS).²²

وبتاريخ 1966/01/01 تغيرت تسمية المؤسسة الصحراوية (OS) إلى تنظيم التعاونية الصناعية (OCI) تماشياً مع تغيير الصلاحيات في المصالح التقنية، في سنة 1969 تكلفت وزارة الأشغال العمومية بمؤسسة (OCI) وأحدثت مديرية المنشآت و التجهيز (DIE) التي تضم المديرية التالية:

- مديرية الري
- مديرية الأشغال العمومية
- مديرية التعمير والبناء

هذا إلى غاية 1971 وفي الفاتح من جانفي سنة 1986 تغير اسم مديرية المنشآت والتجهيز إلى مديرية²³

المنشآت القاعدية أي من (OCI) إلى (DIB) وتغير اسم المديرية التابعة لهذه الأخيرة إلى:

- مديرية المنشآت القاعدية

²² مديرية الأشغال العمومية.

²³ مديرية الأشغال العمومية.

- مديرية النقل
- مديرية البناء و التعمير

وتمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 328/90 المؤرخ في 1990/10/27 أنشئت مديرية الأشغال العمومية (DTP) وهو الاسم الحالي لهذه المديرية التابعة لوزارة الأشغال العمومية.²⁴

2- وظائف مديرية الأشغال العمومية:²⁵

- تأمين تنمية شبكة الطرق.
- القيام بإنجاز الطرق وتطويرها.
- مراقبة إنجاز المشاريع ومتابعتها بالسهر على التطبيق الصارم للمعايير.
- إنجاز مطارات.
- تسجيل الطلبات بعد تحضير البطاقات التقنية.
- البحث عن الحلول التقنية التي تتعرض إليها ميدانيا.
- الإعلان عن المناقصات وإعداد دفاتر الشروط.
- الاستلام المؤقت والنهائي للمشاريع.
- إنجاز وصيانة الأرضيات.
- برمجة التحضيرات للمنشآت القاعدية (الإشارات العمودية والأفقية).
- إنجاز إشارات المرور.
- صيانة الشبكة الوطنية الموجودة بعمليات التدعيم وكذلك تدعيم الجسور لضمان مستوى عالي من شبكة الطريق في أحسن ظروف الأمن والوقاية.
- توسيع شبكة الطرق باستخدام محاور جديدة وخلق مباني اجتماعية على مستوى التجمعات الحضرية الكبرى لفك العزلة.
- المساعدة التقنية للبلديات في ما يتعلق بصيانة وإنشاء الطرق الحضرية.
- الإعلان عن المسابقات، الاختبارات والامتحانات المهنية عن طريق إنشاء لجنة مخصصة.

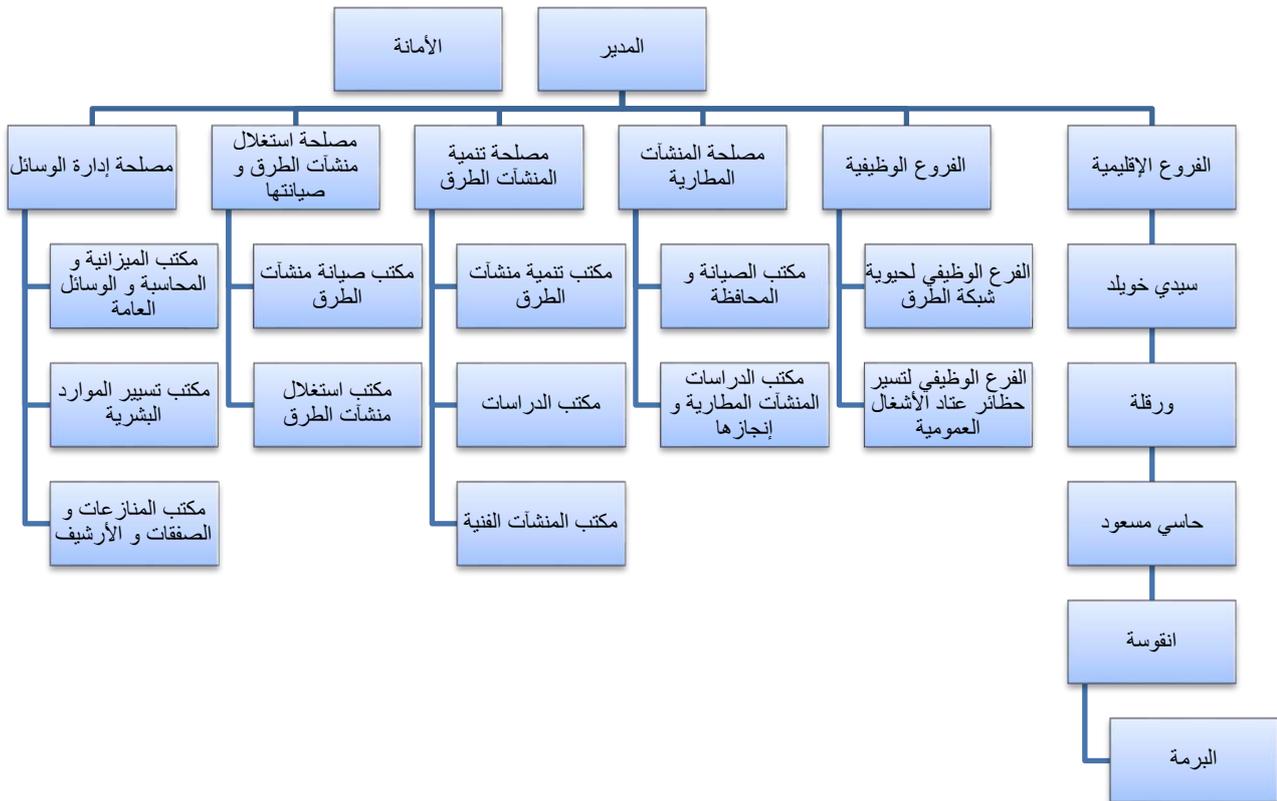
²⁴ المرسوم التنفيذي رقم 328/90 المؤرخ في 1990/10/27.

²⁵ مديرية الأشغال العمومية.

- مراقبة حركة تسيير الموارد البشرية (تحويل ، نقل).
- تسيير تطور الحياة المهنية للموظف (الترقية).
- التحضير الكلي لميزانية نفقات التسيير لكل سنة مالية للتكفل بعمليات المحاسبة من الالتزام والأمر بصرف الميزانيات.
- التنسيق مع المصالح التقنية (يتم إعداد ملف الإعلان، المناقصات، تحضير ومراقبة الصفقات العمومية بمصالح لجنة الطرقات).
- متابعة قضايا المنازعات الإدارية.

4- الهيكل التنظيمي لمديرية الأشغال العمومية -ورقلة-

من خلال شكل الهيكل التنظيمي سنقوم بعرض مختلف مصالح مديرية الأشغال العمومية الهيكل التنظيمي لمديرية (الأشغال العمومية -ورقلة-) و يمكن شرحها كالتالي:



شكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لمديرية الأشغال العمومية.

المصدر: مديرية الأشغال العمومية.

✓ مصلحة الأمانة:

وهي تعتبر السلطة العليا للمديرية ولديها كل الصلاحيات في تسيير المديرية باستخدامها تقنية الفاكس.

✓ مصلحة إدارة الوسائل:

هي مكلفة بكل المهام الإدارية وتسيير المستخدمين ومحاسبة الأجور وميزانية المشاريع والمسار المهني لكل العمال و مستحقات المقاولين.

✓ مصلحة تنمية منشآت الطرق:

مهمتها إعداد الدراسات وإنجاز كل ما يتعلق بإنجاز مشروع جديد و تدعيمه.

✓ مصلحة استغلال منشآت الطرق و صيانتها:

تتم بالسهر على أمن الطرقات من خلال إشارات الطرق وقوانين المرور والترخيص إلى مرور عربات الوزن الثقيل التي تشكل خطر وضرر على الطريق.

✓ مصلحة المنشآت المطارية:

مهمتها إنجاز وتدعيم ودراسة وصيانة كل ما يتعلق بالمطارات.

المبحث الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة.

1- الدراسة الكمية و الكيفية لمتغيرات البحث:

الجدول رقم 01: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

التكرار	النسبة	
21	70%	ذكر
09	30%	أنثى
30	100%	المجموع

يثبت من خلال الجدول رقم 01 أن أغلبية فئات العينة من الذكور وهذا ما تمثل بنسبة 70% من المجموع الكلي حيث أن فئة الإناث بنسبة 30% وهذا راجع إلى أن أغلب العاملين والموظفين والمهندسين هم فئة الذكور التي تمثل الواقع الموجود في مديرية الأشغال العمومية -ورقلة-

الجدول رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي.

التكرار	النسبة	
02	07%	متوسط
04	13%	ثانوي
24	80%	جامعي
30	100%	المجموع

من خلال الجدول رقم 02 تبين أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى جامعي بنسبة 80% كما نلاحظ أن نسبة الموظفين لمستوى ثانوي قدرت ب 13% ونسبة العاملين لمستوى متوسط بنسبة 07% وعليه نستنتج أن أغلبية الموظفين في مديرية الأشغال العمومية -ورقلة- يحملون شهادات جامعية والتي تأهلهم بدرجة علمية كافية للعمل داخل المديرية؛ حيث أن حمل شهادة جامعية من متطلبات العمل في منصب إطار في الإدارة .

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الأقدمية في العمل.

النسبة	التكرار	
13%	04	أقل من 05 سنوات
43%	13	من 06 إلى 15 سنة
17%	05	من 16 إلى 25 سنة
27%	08	26 سنة فأكثر
100%	30	المجموع

يثبت من خلال الجدول رقم 03 والذي يمثل توزيع العينة حسب متغير الأقدمية في العمل من 06 إلى 15 سنة والتي قدرت ب 43% فقد تجاوزت باقي النسب الأخرى حيث قدرت نسبة الأقدمية من 26 سنة فأكثر ب 27% يليها نسبة الأقدمية من 16 إلى 25 سنة ب 17% و الأقل من 05 سنوات قدرت ب 13% والسبب راجع لطبيعة مناصب أفراد العينة المبحوثة إذ ينتمي أغلبهم إلى فئة مؤهلة وحديثة بحداثته للعمل به.

المحور الأول: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية من وجهة نظر العاملين.

نسعى من وراء اختيارنا لهذا المحور إلى معرفة أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية من وجهة نظر الباحثين و سنقوم بعرض تحليل لمبحوثين لما تضمنت عبارات المحور:

الجدول رقم 04: توزيع مفردات العينة حسب رأيهم في سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية في المؤسسة.

حسب رأيك التحول إلى الإدارة الرقمية في مؤسستكم كان لسبب؟			
البدائل	التكرار	النسبة من مجموع التكرار	نسبة من حجم العينة
فشل الإدارة التقليدية في التسيير	07	11%	23%
ريح الوقت	23	36%	76%
خفض التكاليف	13	20%	43%
تسهيل التعامل مع المتعاملين	21	33%	70%
المجموع	64	100%	185%

من خلال الجدول رقم 04 أعلاه تبين أن إجابات أفراد العينة في التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمية والتي كانت الإجابة لسبب ربح الوقت من قبل أفراد العينة ب 76% من العدد الإجمالي للمبحوثين وهذا يمكن تفسيره

على أنه بعد أن كانت الإدارة التقليدية تعتمد على الأوراق وتتطلب وقتاً طويلاً للمراسلات أصبح يتم نقل المعلومات والبيانات بسرعة في ظل التكنولوجيا الحديثة واستعمال الرقمنة الإدارية و منها ربح الوقت، في حين عبر 70% من المبحوثين أن سبب التحول إلى الإدارة الرقمية كان لتسهيل التعامل مع المتعاملين يبقى تفسير، وكانت الإجابة على خفض التكاليف بنسبة 43% وهذا ما نفسره أن الإدارة الرقمية ساهمت في خفض التكاليف من خلال مجموعة من الإجراءات من بينها رقمنة العديد من العمليات الإدارية التي كانت تعتمد على المعاملات الورقية وكذلك خفض عدد اليد العاملة التي تنجز المعاملات الإدارية ، تليها عبارة فشل الإدارة التقليدية في التسيير بنسبة 23% من العدد الإجمالي للمبحوثين، وهذا يدل على تحفظ الموظفين على الإجابة عن هذا السؤال وعدم الإقرار بفشل الإدارة التقليدية بل أجزموا على أن الرقمنة الإدارية جاءت كتطور للإدارة التقليدية.

الجدول رقم 05: توزيع مفردات العينة حسب الهدف التي تسعى إليه مديرية الأشغال العمومية من خلال التحول الرقمي.

تسعى مديرية الأشغال العمومية من خلال التحول الرقمي إلى؟			
البدائل	التكرار	النسبة من مجموع التكرارات	نسبة من حجم العينة
إحداث تغيير في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ككل	09	18%	30%
مواكبة التطورات التكنولوجية	18	36%	60%
الاستفادة من التقنيات الحديثة	23	46%	76%
المجموع	50	100%	166%

انطلاقاً من قراءة البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 05 نجد أن مديرية الأشغال العمومية ورقلة تسعى من خلال التحول الرقمي إلى الاستفادة من التقنيات الحديثة حيث قدرت نسبة 76% كأعلى نسبة يعني ذلك أن المديرية تطبق التحول الرقمي من أجل الاستفادة من التقنيات الحديثة و الاستفادة من مزاياها التي تساعد في تحسين طريقة تقديم الخدمات و تسريع الحصول عليها من طرف العاملين، أما نسبة 60% من أفراد عينة الدراسة أقرت بأن مديرية الأشغال العمومية ورقلة تسعى من خلال التحول الرقمي إلى مواكبة التطورات التكنولوجية وذلك لما يقتضيه الوضع الراهن للمؤسسات ما يفرضه التطور التكنولوجي الذي أدى إلى ضرورة تطبيق التحول الرقمي في إطار تحقيقها لأهدافها و محاولتها لحيازة لقب المديرية الأفضل، أما نسبة 30% من أفراد عينة الدراسة أجاب بأن مديرية الأشغال العمومية تسعى من خلال التحول الرقمي إلى إحداث تغيير في الهيكل

التنظيمي للمؤسسة ككل أي أنها ترى أن التحول الرقمي يساهم في إحداث تغيير جذري على مستوى المديرية تنظيميا وعمليا و تقنيا.

الجدول رقم 06: توزيع مفردات العينة حسب التحول الرقمي بمديرية الأشغال العمومية انسجم مع التحولات الرقمية في الدولة الجزائرية.

هل التحول الرقمي بمديرية الأشغال العمومية ينسجم مع التحولات الرقمية في الدولة الجزائرية؟		
النسبة	التكرار	البدائل
67%	20	نعم
33%	10	لا
100%	30	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 06 أعلاه أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بنسبة 67% بأن المديرية انسجمت مع التحولات الرقمية في الدولة الجزائرية ، ثم تليها نسبة 33% ترى بأن المديرية لا تنسجم مع هذا التحول الرقمي وهذا ما نفسره بأن أغلبية مفردات عينة البحث يرون أن التحول الرقمي في مديرية الأشغال العمومية بورقلة منسجم مع الإستراتيجيات والقرارات والتعليمات التي تصدرها الدولة الجزائرية بضرورة تقريب الإدارة من المواطن وذلك برقمنة مختلف المعاملات الإدارية وكذلك تسهيل أعمال داخل الإدارات وداخل مديرية الأشغال العمومية من خلال هذا التحول الرقمي الذي تحدته مختلف المؤسسات الجزائرية وهو كما قلنا ينسجم مع عدة توجيهات السلطوية العليا في الجزائر.

الجدول رقم 07: توزيع مفردات العينة حسب ابتغاء مديرية الأشغال العمومية من خلال رقمنة خدماتها بناء صور ذهنية جيدة عنها لدى عملائها.

هل تبتغي مديرية الأشغال العمومية من خلال رقمنة خدماتها بناء صور ذهنية جيدة عنها لدى عملائها؟		
النسبة	التكرار	البدائل
80%	24	نعم
20%	06	لا
100%	30	المجموع

نستنبط من الجدول رقم 07 أعلاه بأن أكثر أفراد العينة وبما نسبته 80% يؤكدون أن العملاء قد تشكلت لديهم صورة جديدة عن المديرية وخدماتها نتيجة توظيفها لتقنيات التحول الرقمي في مختلف عملياتها، مما يجعلنا

نستنتج أن خطوات التحول الرقمي التي عمدت مديرية الأشغال العمومية ورقلة إلى تبنيها قد مكنت من تطوير نماذج أعمالها و بالتالي أدت إلى سرعة إنجاز المعاملات المتعلقة بالمديرية وهذا يتبعه تنسيق في الخدمات، وسهولة الحصول عليها والتعرف على كيفية الاستفادة منها، بخلاف ما نسبته 20% منهم من اختاروا بالإجابة لا وهذا راجع لأسباب شخصية غير معلنة.

"ومن خلال هذه البيانات نجد أن المديرية ومن خلال تطبيق خطوة التحول الرقمي قد ساهمت في إحداث تغيير جذري في مختلف الجوانب وباستعمال منظومة من الأجهزة التي تعمل من خلال بيئات تقنية، أنها قد نجحت في تشكيل صورة مميزة عنها لدى زبائننا وساهمت في تغيير توجهاتهم الذهنية مشكلة بذلك انطباع إيجابي حول خدماتها"²⁶. ولقد توصلنا إلى هذه النتائج من خلال ما فسرتة الباحثة تباري شيماء وآخرون .

المحور الثاني: دور الإدارة الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم 08: توزيع مفردات العينة حسب الإدارة الرقمية ساعدت الموظفين داخل مديرية الأشغال العمومية.

هل تساعدك الإدارة الرقمية داخل مديرية الأشغال العمومية ؟			
البدائل	التكرار	النسبة من مجموع التكرارات	نسبة من حجم العينة
ضمان جودة الخدمات	15	37%	50%
سهولة الحصول على الخدمات	25	63%	83%
المجموع	40	100%	130%

يثبت من خلال الجدول رقم 08 أعلاه أن الأفراد المبحوثين يرون أن الإدارة الرقمية ساهمت في سهولة الحصول على الخدمات بنسبة بلغت 83% ثم تليها عبارة ضمان جودة الخدمات بنسبة 50% وهذا ما نفسره أن الإدارة الرقمية تساعد موظفي مديرية الأشغال العمومية من خلال سهولة الحصول على الخدمات وضمان جودة الخدمات يتضح من خلال ما توصلنا إليه ربح الوقت والسرعة في الاستجابة إلى غير ذلك وهذا ما نراه في الجدول الذي يليه.

²⁶ شيماء تباري، وآخرون، إستراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمائية، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2022)، 75ص.

الجدول رقم 09: توزيع مفردات العينة حسب تطبيق الإدارة الرقمية أثناء تأدية مهامهم.

هل تطبيق الإدارة الرقمية أثناء تأدية المهام أدى إلى؟			
البدائل	التكرار	النسبة من مجموع التكرارات	نسبة من حجم العينة
سرعة الاستجابة	17	38%	56%
تقليل وظائف العمل	02	4%	06%
ربح الوقت و الجهد	26	58%	86%
المجموع	45	100%	148%

من خلال الجدول رقم 09 أعلاه يتبين لنا أن الإدارة الرقمية أدت إلى ربح الوقت والجهد وذلك بنسبة 86 % من إجابات الباحثين، أما فيما يخص سرعة الاستجابة بنسبة 56% وهذا ما نفسره بأن الإدارة الرقمية وتطبيق الرقمنة داخل مديرية الأشغال العمومية نتج عنها ربح الوقت، تليها تقليل وظائف العمل بنسبة 06% مقارنة بالعمل التقليدي كذلك سرعة الاستجابة مما زاد من فعالية تلقي المعلومات الحديثة المرقمنة وهذا كدليل على محاولة تفعيل نشاطها بطريقة أكثر فعالية وبشكل إلكتروني رقمي.

الجدول رقم 10: توزيع مفردات العينة حسب الإدارة الرقمية تعمل على خلق جو من التفاعل بين موظفي المديرية وجمهورها الخارجي.

هل تعمل الإدارة الرقمية على خلق جو من التفاعل بين موظفي مديرية الأشغال العمومية و جمهورها الخارجي؟			
البدائل	التكرار	النسبة	
نعم	17	57%	
لا	13	43%	
المجموع	30	100%	

يثبت من خلال الجدول رقم 10 أعلاه أن معظم الباحثين يرون بأن الإدارة الرقمية تعمل على خلق جو من التفاعل بين موظفي مديرية الأشغال العمومية و جمهورها الخارجي وهذا ما تأكده نسبة 57%، تليها نسبة 43% من إجابات الباحثين ب "لا" و هذا ما نفسره بأن الإدارة الرقمية تخلق جو من التفاعل بين جمهورها الخارجي والداخلي وهذا راجع إلى طبيعة المعاملات الرقمية التي سهلت كل الوظائف والمعاملات بين الموظفين وجمهورها

الخارجي وكذلك العمل الرقمي والخروج من دائرة المعاملات التقليدية ومنه ربح الوقت وتقريب المكان وسهولة التواصل مع الجمهور الخارجي هذا ما ينتج عنه تفاعل بين الجمهور الداخلي والخارجي.

الجدول رقم 11: توزيع مفردات العينة حسب الإدارة الرقمية تعمل على تقريب المكان و تخفيض العامل الزمني بين موظفي مديرية الأشغال العمومية.

هل الإدارة الرقمية تعمل على تقريب المكان و تخفيض العامل الزمني بين موظفي مديرية الأشغال العمومية؟			
النسبة	التكرار	البدائل	
93%	28	نعم	
7%	02	لا	
100%	30	المجموع	

يثبت من خلال الجدول رقم 11 أعلاه أن معظم المبحوثين يرون بأن الإدارة الرقمية تعمل على تقريب المكان وتخفيض عامل الزمن بين موظفي مديرية الأشغال العمومية و التي كانت معظم إجاباتهم ب "نعم" وذلك بنسبة 93% أما نسبة الإجابات ب "لا" فقد بلغت 7% وهذا ما يمكن تفسيره أنه بعد أن كانت الإدارة التقليدية تعتمد على الأوراق وتتطلب وقت طويل للمراسلات أصبح يتم نقل المعلومات والبيانات بسرعة في ظل التكنولوجيات الحديثة واستعمال الرقمنة الإدارية وهذا ما ينتج عنه تخفيض عامل الزمن وتقريب المكان.

الجدول رقم 12: توزيع مفردات العينة حسب الإدارة الرقمية ساعدت العمال في تحسين أدائهم الوظيفي.

هل ساعدت الإدارة الرقمية العمال في تحسين الأداء الوظيفي؟			
النسبة	التكرار	البدائل	
87%	26	نعم	
13%	04	لا	
100%	30	المجموع	

يثبت من خلال الجدول رقم 12 أعلاه أن الإدارة الرقمية ساعدت العمال في تحسين الأداء الوظيفي أن أغلب إجاباتهم ب "نعم" حيث قدرت بنسبة 87% وفي حين أن فئة قليلة من أفراد العينة ب "لا" قدرت ب 13% وهذا ما نفسره بأن الإدارة الرقمية عملت على تحسن الأداء الوظيفي وهذا راجع لسرعة الوقت ورجح الوقت وسهولة الخدمات بين موظفيها ومنه نستنتج أن الإدارة الرقمية ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الأشغال العمومية.

المحور الثالث: دور الوسائل الإلكترونية في تفعيل المؤسسة.

الجدول رقم 13: توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم للأجهزة و البرمجيات في الإدارة الرقمية تساهم في

مؤسستهم.

هل الأجهزة و البرمجيات المستخدمة في الإدارة الرقمية بمؤسستكم تساهم في؟			
البدائل	التكرار	النسبة من مجموع التكرارات	نسبة من حجم العينة
زيادة القدرة على حل المشاكل	20	41%	66%
اتخاذ القرارات بفعالية	09	18%	30%
توفير المعلومات الحديثة المرقمنة	20	41%	66%
مجموع التكرارات	49	100%	162%

من خلال الجدول رقم 13 أعلاه يتبين لنا أن معظم الباحثين يرون أن الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في الإدارة الرقمية تساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وذلك بنسبة 66% ثم تليها توفير المعلومات الحديثة بنفس النسبة 66% وفي الأخير تأتي اتخاذ القرارات بفعالية بنسبة ضئيلة تقدر ب 30% وهذا ما نفسره بأن تطبيق الإدارة الرقمية ساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وتوفير المعلومات الحديثة المرقمنة مما ساهم في سهولة المعاملات داخل الإدارة وخارجها.

الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب الإدارة الرقمية نجحت في تفعيل نشاطات مديرية الأشغال العمومية.

هل الإدارة الرقمية نجحت في تفعيل نشاطات مديرية الأشغال العمومية؟		
البدائل	التكرار	النسبة
نعم	24	80%
لا	06	20%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم 14 أعلاه تبين أن إجابات الباحثين بنعم كانت بنسبة 80% تليها نسبة 20% من إجابات الباحثين ب لا وهذا ما نفسره بأن الإدارة الرقمية نجحت في تفعيل نشاطات مديرية الأشغال العمومية –ورقلة- من خلال تقليل الوظائف الإدارية وريح الوقت وخفض التكاليف كاستخدام الإلكتروني الذي اعتمدت عليه المديرية زاد من تفعيل نشاطاتها.

الجدول رقم 15: توزيع مفردات العينة حسب الوسائل الإلكترونية أعطت شفافية وأكثر سهولة للوصول للمعلومات.

هل الوسائل الإلكترونية أعطت شفافية و أكثر سهولة للوصول للمعلومات؟		
النسبة	التكرار	البدائل
90%	27	نعم
10%	03	لا
100%	30	المجموع

من خلال الجدول رقم 15 أعلاه تبين أن إجابات المبحوثين "نعم" كانت بنسبة 90% تليها نسبة 10% من إجابات المبحوثين ب "لا" وهذا ما نفسره بأن الوسائل الإلكترونية أعطت شفافية وسهولة للوصول إلى المعلومات في مديرية الأشغال العمومية – ورقلة - .

2- نتائج الدراسة:

2-1- النتائج الجزئية للدراسة:

- من خلال ما توصلنا إليه من تحليل كل من استمارة الاستبيان يمكن أن نجتمع على أهم النتائج فيما يخص الرقمنة الإدارية وتفعيلها على مديرية الأشغال العمومية – ورقلة- والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:
- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية أدى إلى تطويرها والتقدم للمديرية بتحقيق أهدافها وتفعيل نشاطات المديرية.
- التحول الرقمي بمديرية الأشغال العمومية ينسجم مع التحولات الرقمية في الدولة الجزائرية من خلال تسهيل التعامل في المجالات التقنية.
- تطبيق الرقمنة الإدارية وخدماتها ساهم في بناء صورة ذهنية جيدة عن مديرية الأشغال العمومية بورقلة لدى عملائها.

- يؤثر تطبيق الرقمنة على موظفي مديرية الأشغال العمومية أثناء تأدية المهام من خلال رفع الأداء الوظيفي وتقليل وظائف العمل التي اعتمدت عليها الإدارة التقليدية من خلال آلياتها ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.
- تعمل الإدارة الرقمية على خلق جو من التفاعل بين موظفي مديرية الأشغال العمومية وجمهورها الخارجي وذلك في تسهيل المعاملات مع المتعاملين.
- دور الإدارة الرقمية ساهم في تحسين الأداء الوظيفي لمديرية الأشغال العمومية في ضمان جودة وسرعة الاستجابة وريح الوقت وتقليل في الوظائف.
- الإدارة الرقمية نجحت في تفعيل نشاطات مديرية الأشغال العمومية من خلال السرعة وريح الوقت وضمان الجودة.
- الوسائل الإلكترونية أعطت شفافية وسهولة للوصول للمعلومات من حيث المعلومات الدقيقة وتسهيل إيجاد المعلومات في وقت قياسي.
- ساهمت الإدارة الرقمية داخل مديرية الأشغال العمومية في التأثير على فعالية المديرية من خلال ضمان جودة الخدمات وسهولة الحصول على الخدمات وهذا ما زاد في تفعيل نشاطها.

2-2- النتائج العامة للدراسة:

تم خلال هذا الفصل عرض النتائج الدراسة الميدانية وقد اقتصرت الدراسة على 30 استمارة استبيان صالحة للتحليل الإحصائي من أصل 30 استمارة بحيث تم تفرغ استمارات البحث باستخدام بعض الأساليب الإحصائية و التي من خلالها توصلنا إلى جملة من النتائج و الاستنتاجات حيث أجابت على التساؤل العام للدراسة والتساؤلات الفرعية التي طرحناها التي تمثلت في:

- الإدارة الرقمية أدت إلى تفعيل المؤسسات العمومية حيث تساهم في تحسين المستوى الخدمات حيث يصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة بشكل متواصل دون انتظار وتوفر له عناء التنقل.
- تتلخص مبررات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية في التطورات المتصلة بالحاسب الآلي وبالاتصالات، فضلا عن السرعة في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات، وكذا تدعيم الثقة العامة بين الإدارة والمواطن.

- لقد أدت الإدارة الرقمية إلى تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال أن الإدارة الرقمية تساهم بنسبة كبيرة في زيادة و تطوير الأداء الوظيفي للعاملين.
- الوسائل الإلكترونية أدت إلى تفعيل المؤسسة وذلك من خلال التكنولوجيا والوسائل الحديثة التي يستخدمها الموظفون والمسؤولين داخل المؤسسة من الاحتكاك والتقارب فيما بينهم وكذلك ساهمت في تجسيد الحوار بين الموظفين وجمهورها الخارجي .

خاتمة

خاتمة:

تبين لنا بأن تطبيق الإدارة الرقمية أصبح ضرورة حتمية، وهذا لمسايرة العصر الراهن من جهة، ولكونها تسهل العمليات اليومية سواء لتعاملات الحكومة فيما بينها أو لتعاملها مع المؤسسات والأفراد من جهة أخرى، فتطبيق الإدارة الرقمية كآلية لتنفيذ المؤسسة العمومية يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، وتحقق المصادقية في منظمات المؤسسة.

ونرى بعد تحول الجزائر في مجال الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية اجتازت مرحلة للحاق بموكب الدول المتطورة، وذلك بتطبيق الإدارة الرقمية على أرض الواقع، وأصبح الآن في كل المجالات استخدام الرقمنة .

و أصبح من الضروري على مديرية الأشغال -ورقلة- الدخول في مرحلة تطبيق الرقمنة الإدارية لترقية أنشطتها ومهامها الإدارية حيث نجحت المؤسسة في التحول التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية إلى حد ما نظرا لتسريع ورفع كفاءة وفعالية المديرية وبالتالي التخلص من الأسلوب الإداري التقليدي هذا ما رجع بالفائدة على المؤسسة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصرنه الإدارة بتطبيق قاعدة رقمية معلومانية وحتى تقرب المواطن من الإدارة عبر إصلاح المنظومة الإدارية؛ لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الرقمية.

وفي هذا الشأن يمكن لنا أن نقدم بعض المقترحات والتوصيات التي توصلنا إليها من خلال إجراء هذه الدراسة:

- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية.
- تشجيع العاملين على زيادة تفعيل التحول إلى ممارسة التخطيط الرقمي لتحقيق أهداف المديرية.
- العمل على تكوين العاملين رقميا لربح الوقت.
- تشجيع الموظفين على التقدم للإدارة بمقترحات تطوير البرنامج العمل الإلكتروني وطرح أفكار عمل جديدة بحرية كاملة مع ضمان انتقائها ومناقشتها بسلبياتها وإيجابياتها لغرض الوصول لحلول تساعد في إنجاح الإدارة الرقمية.

- محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية، ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة.
- ضرورة توفير جميع متطلبات لنجاح الإدارة الرقمية ودراسة جميع معوقات كل على حدا خاصة الراضين لها لأجل أغراضهم الشخصية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع:

أ. باللغة العربية:

✓ المراجع:

• الكتب:

- 1- انجوس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (دار القصة للنشر و التوزيع، الجزائر 2006).
- 2- الصيداوي يوسف، قواعد اللغة العربية (الكفاف)، (دار الفكر، بيروت، الطبعة الأولى، 1999).
- 3- الضامن منذر، أساسيات البحث العلمي، (دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007).
- 4- الغلابيني مصطفى ، جامع الدروس العربية، (المكتبة العصرية، بيروت، الطبعة التاسعة والثلاثون، 2001).
- 5- بن الجيلاني فوزي محيريق ، مدخل لاقتصاد المؤسسة، (مطبعة الرمال، الوادي، الجزائر، 2020).
- 6- خالد الهادي ، المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث العلمي، (دار هومة للطباعة و التوزيع، الجزائر، 1996).
- 7- عبيدات محمد و آخرون ، منهجية البحث العلمي ، القواعد والمراحل و التطبيقات، (دار النشر، عمان، 1991).
- 8- عمر نوال محمد ، مناهج البحث، (مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 1995).
- 9- عوابدي عمار ، القانون الإداري، (الجزء الأول النظام الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، ط5، 2008).
- 10- قنديلجي عامر إبراهيم ، إيمان السمراني، البحث العلمي و الكمي و النوعي، (دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2008).
- 11- كافي مصطفى يوسف، الإدارة الإلكترونية، (دار رسلان، 2011).
- 12- لطفي عبد المجيد ، علم الاجتماع ، (دار المعارف، الطبعة السابعة ، القاهرة، 1976).
- 13- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، (دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، ط1، عمان 2017).

14- هلاي حسين مصطفى و آخرون، الإدارة الإلكترونية، (السحاب للنشر و التوزيع، 2010).

• الرسائل و المذكرات:

- 15- بوحامد فتيحة ، تفعيل مقاصد الشريعة بين جمال الدين عطية وعبد المجيد النجار، (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في الفقه و أصوله، إشراف الدكتورة لروي عائشة، جامعة أحمد دراية ، أدرار، 2018).
- 16- تباي شيماء ، وآخرون، إستراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمائية، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2022).
- 17- حمزوي وفاء ، صبرينة ربح الله، فعالية الإدارة الرقمية في نشاط المؤسسات العمومية الخدمائية، (مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة، إشراف الأستاذة محجة وهيبة، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2021).

• المصادر:

- 18- المرسوم التنفيذي رقم 328/90 المؤرخ في 1990/10/27.
- 19- المرجع القانوني: المرسوم التنفيذي رقم 05-436 المؤرخ في 2005/11/10 (الجريدة الرسمية 2005/74).
- 20- مديرية الأشغال العمومية.

• المعاجم:

- 21- مختار عمر أحمد، معجم اللغة العربية المعاصرة، (دار عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الأولى، 2008).

• المجلات:

- 22- تواتي نور الدين ، ماكلوهان مارشال...قراءة في نظرياته بين أمس و اليوم، (مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة الجزائر 03، 2013).
- 23- يحياوي إبراهيم ، الدراسات السابقة أهميتها وكيفية توظيفها في بحوث العلوم الاجتماعية، (مجلة علوم الإنسان و المجتمع، جامعة محمد لامين دباغين سطيف 2، الجزائر، العدد 01، 2021).

قائمة الملاحق

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
قسم علوم الإعلام و الاتصال.
تخصص: الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة.



استمارة استبيان حول:

**دور الإدارة الرقمية في تفعيل المؤسسات العمومية من وجهة نظر
العاملين**

دراسة ميدانية على عينة من موظفي مديرية الأشغال العمومية-ورقلة-

بعد التحية و التقدير: نضع بين أيديكم هذه الاستمارة الخاصة ببحث علمي ميداني، يدخل في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام و الاتصال، تخصص اتصال جماهيري و وسائط جديدة، نرجو منكم تقديم المساعدة لنا، من خلال الإجابة على الأسئلة بدقة و موضوعية ، وذلك بوضع علامة (X) أمام الخيار المناسب، و استخدام عباراتكم الخاصة في الإجابة على الأسئلة المفتوحة، علما أن هذه المعلومات ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا.

إشراف الأستاذ:

أ.الزاوي محمد الطيب.

إعداد الطالبتين:

-بن سديرة و داد.

-بوعروة ميادة.

السنة الجامعية: 2022-2023

البيانات الشخصية:

1. الجنس: أنثى ذكر

2. المستوى الدراسي:

متوسط ثانوي جامعي

3. الأقدمية في العمل:.....

المحور الأول: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية من وجهة نظر العاملين

1. حسب رأيك التحول إلى الإدارة الرقمية في مؤسستكم كان لسبب:

- فشل الإدارة التقليدية في التسيير
- ربح الوقت
- خفض التكاليف
- تسهيل التعامل مع المتعاملين

2. تسعى مديرية الأشغال العمومية من خلال التحول الرقمي إلى:

- إحداث تغيير في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ككل
- مواكبة التطورات التكنولوجية
- الاستفادة من التقنيات الحديثة

3. هل التحول الرقمي بمديرية الأشغال العمومية ينسجم مع التحولات الرقمية في الدولة الجزائرية؟

- نعم لا

..... إذا كان نعم كيف ذلك.....

4. هل تبتغي مديرية الأشغال العمومية من خلال رقمنة خدماتها بناء صورة ذهنية جيدة عنها لدى

عملائها؟

- نعم لا

المحور الثاني: دور الإدارة الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين

1. هل تساعدك الإدارة الرقمية داخل مديرية الأشغال العمومية في:

- ضمان جودة الخدمات

- سهولة الحصول على الخدمات

2. هل تطبيق الإدارة الرقمية أثناء تأدية المهام أدى إلى:

- سرعة الاستجابة

- تقليل وظائف العمل

- ربح الوقت و الجهد

3. هل تعمل الإدارة الرقمية على خلق جو من التفاعل بين موظفي مديرية الأشغال العمومية وجمهورها

الخارجي؟

- نعم لا

إذا كان نعم كيف ذلك.....

4. هل الإدارة الرقمية تعمل على تقريب المكان وتخفيض العامل الزمني بين موظفي مديرية الأشغال

العمومية؟

- نعم لا

5. هل ساعدت الإدارة الرقمية العمال في تحسين الأداء الوظيفي؟

- نعم لا

المحور الثالث: دور الوسائل الإلكترونية في تفعيل المؤسسة

1. هل الأجهزة و البرمجيات المستخدمة في الإدارة الرقمية بمؤسستكم تساهم في:

- زيادة القدرة على حل المشاكل

- اتخاذ القرارات بفعالية

- توفير المعلومات الحديثة المرقمنة

2. هل الإدارة الرقمية نجحت في تفعيل نشاطات مديرية الأشغال العمومية؟

- نعم لا

.....إذا كان لا لماذا؟

3. هل الوسائل الإلكترونية أعطت شفافية أكثر وسهولة للوصول إلى المعلومات؟

- نعم لا

.....لماذا؟

المخلص

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الإدارة الرقمية بالنسبة للمؤسسات العمومية والتطور الذي عرفته في هذه الفترات الأخيرة، حيث انطلقت هذه الدراسة من تساؤل أساسي مفاده كيف تساهم الإدارة الرقمية في تفعيل المؤسسات العمومية من وجهة نظر عمال مديرية الأشغال العمومية -ورقلة-؟ لأن هذا يساعدهم في تفعيل المؤسسات العمومية. ولقد كانت التساؤلات الفرعية لهذه الدراسة التي أجريت بمديرية الأشغال العمومية بورقلة: هل أدت الإدارة الرقمية إلى تحسين الأداء الوظيفي للعاملين؟، وما هي أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية؟، و هل على الوسائل الإلكترونية أدت في تفعيل المديرية؟، وللقيام بهذه الدراسة تم اختيار المنهج المسحي، والذي يتضمن أداة الاستبيان وطبقت هذه الدراسة على 30 موظفا بمديرية الأشغال العمومية. تبين هذه الدراسة بأنه من الضروري التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية، لاختصار المسافة والجهد والوقت وبالتالي خلق جو من التفاعل و التواصل بين الإدارة و الإنترنت و الموظفين في ما بينهم.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الرقمية، التفعيل، المؤسسات العمومية، مديرية الأشغال العمومية.

Summary :

This study aims at showing the importance of Digital Administration to Public Institution and its development in these recent periods . This study is started by the main question which is how the Digital Administrations help in activating the Public Institutions from the point of view of the employees of Directorate of Public Works Ouargla ? We hypothesize that the use of Digital Administration enhances activating the Public Institutions.

Also we have asked some subordinate questions : Did Digital Administration improve the functional performance of employees ? What are the reasons for the transfer from Traditional Administration to Digital one ? Did the electronic means led to activation of the directorate ? To conduct our study, we adopted a survey method which consisted of using the questionnaire we applied our study on thirty (30) employees in Directorate of Public Works Ouargla. The study showed that , it is necessary to transfer from Traditional Administration to Digital one in order to shorten the distance, thus to create an atmosphere of interaction, communication between Administration , Internet and employees among themselves.

Key terms : Digital Administration, Activation, Public Institution, Directorate of Public Works.

