

وزارة التعليم العلي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي [LMD]

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة

إعداد الطالب:

فرحات بودريالة

العنوان:

## الرقمنة في الإدارة الجزائرية وأثرها على الرضا الوظيفي

دراسة اثنوغرافية لعينة من موظفي بلدية الزاوية العابدية - تقرت-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 06/15 / 2023

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
قانة مسعود	أستاذ مساعد "أ"	رئيسا
محمد الطيب الزاوي	أستاذ مساعد "أ"	مشرفا ومقررا
بورندة ليليا	أستاذ مساعد "أ"	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2023



وزارة التعليم العلي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي [LMD]

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة

إعداد الطالب:

فرحات بودريالة

العنوان:

# الرقمنة في الإدارة الجزائرية وأثرها على الرضا الوظيفي

دراسة اثنوغرافية لعينة من موظفي بلدية الزاوية العابدية - تقرت-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/ 06 / 15

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
قانة مسعود	أستاذ مساعد "أ"	رئيسا
محمد الطيب الزاوي	أستاذ مساعد "أ"	مشرفا ومقررا
بورندة ليليا	أستاذ مساعد "أ"	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

# الآية

قال الله تعالى:

(شَهِدَ اللَّهُ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ وَالْمَلَائِكَةُ وَأُولُو الْعِلْمِ قَائِمًا

بِالْقِسْطِ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ).

سورة آل عمران - الآية رقم (18)

صدق الله العظيم.

# الإهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

إن لمن دواعي الفخر والاعتزاز أن أهدي ثمرة جهد هذا العمل المتواضع إلى من علمني أن العلم سر الحياة وأن الصبر زادها، وأن الجهاد فريضة، من مزجا حياتهما في كأس حياتي فشربته عذبا زلالا تربية وتعلima، أداء لبعض حقهما، وإظهارا لثمرة صبرهما، وتوسلا للحصول على مزيد الرضا منهما، ورغبة في أن أحظى بكثير دعمهما أبي وأمي الغاليين.

إلى منبع قوتي أخوتي ومن أحببت نور الإيمان، هاجر، شعيب. دعاء

إلى أصدقائي في الدرب

إلى كل من يقدر العلم ويسعى لطلبه

إليكم جميعا هذا العمل

فشكرا لكم

# شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى: "وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ" إبراهيم الآية 7.

وقال أيضا: "فَتَبَسَّ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" النمل الآية 19.

الشكر والحمد أولا وآخرا لله العلي القدير الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع والذي نأمل أن يكون ثمرة جهود مبذولة لا كتابات منقولة.

لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل " الزاوي محمد الطيب" معلمي وقدوتي في الجامعة الذي لم يبخل عليا بالنصح والتوجيه الصائب، وشكرا لصبره ليس طيلة إنجاز هذه الدراسة بل طيلة مواسمي التي درسني فيها فألف شكر لك.

الشكر الجزيل إلى عمال وعاملات بلدية الزاوية العابدية وأخص بالذكر السيدة صفية بلحسن والسيد مختارة أحمد وجميع المصالح التي رحبت بي ولم يبخلوا عليا بالمعلومات شكرا على تعاونكم ولكل من ساعدني ولو بكلمة طيبة، جميع أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وقسم علوم الإعلام والاتصال ونخص بالذكر الأستاذ سعيد بن غنيمة، بايوسف مسعودة، قندوز عبد القادر، جيتي نادية، صانع رابح، محرز حمايمي، ...

الشكر موصول إلى زملائي وزميلاتي بالدراسة وكل من وقف معنا من قريب أو بعيد ولو بالدعاء، شكرا.

## الملخص:

تهدف الدراسة إلى الكشف على الرقمنة في الإدارة الجزائرية وأثرها على موظفي بلدية الزاوية العابدية بتقترت، من خلال دراسة أجريت على موظفي بلدية الزاوية العابدية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الإثنوغرافي كون هذه الدراسة تتطلب تدقيقا معمقا لجميع جوانب الموضوع المتعلق بأثر الرقمنة الإدارية على رضا الموظفين، حيث حاولت هذه الدراسة أن تسلط الضوء على الموضوع المطروح من عدة زوايا، أولها ضبط الإجراءات المنهجية للدراسة كما هو متعارف عليه في هذا النوع من الدراسات، أما فيما يخص الإطار التطبيقي فقد استخدمت في الدراسة أداة الملاحظة لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة وملاحظة التصرفات والانطباعات الناتجة عن مخرجات الرقمنة، إضافة إلى أداة المقابلة من خلال إجراء مقابلة نصف موجهة مع 07 من موظفي بلدية الزاوية العابدية الذين تم اختيارهم وفقا للعينة القصدية لتوفرهم على خصائص تميزهم عن غيرهم كسنوات الخبرة في البلدية وانتمائهم لمصالح تحتك بالرقمنة.

حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج العامة كان أهمها:

- أغلب موظفي بلدية الزاوية العابدية لم يتلقوا تكوينا بخصوص الرقمنة عند إدخالها للبلدية، خاصة خريجي الجامعات، لكنهم بفضل الممارسة تمكنوا من التأقلم بشكل كبير مع متطلبات الرقمنة
- يوجد في البلدية الزاوية العابدية رضا وظيفي عالي اتجاه ما يقدمونه من عمل في البلدية وهذا راجع إلى أن الرقمنة زادت من هذا الرضا بأنها سهلت عليهم العمل وحلت عديد المشكلات كمشكل الوقت والجهد، والراتب يتوافق وأعباء العمل.
- بلدية الزاوية العابدية تسير وفق استراتيجية مدروسة في تطبيق الرقمنة في مختلف مصالحها، كل هذا للتخلص من الإدارة التقليدية والوصول إلى إدارة صفر ورقة.



## **Abstract:**

The study aims to examine digitization in Algerian administration and its impact on the employees of Zaouia El Abidia Municipality in Touggourt. The study was conducted on the employees of the municipality, and it adopted the ethnographic approach. This study adopts the ethnographic approach due to the fact that the current study requires deep audit of all aspects of the topic related to the impact of administrative digitalization upon the employees' satisfaction. This study attempts at shedding light on the subject from various angles, starting from establishing the methodological procedures for the study, as is customary in this type of research. As for the applied framework, the study used observation as a tool to collect information about the subject of the study and observe the behaviors and impressions resulting from digitization outputs. In addition, the study used interviews by conducting semi-structured interviews with 7 employees of Zaouia El Abidia Municipality who were selected according to purposive sampling, based on their distinguishing characteristics such as years of experience in the municipality and their involvement in digitization-related matters.

The study reached a number of general results, the most important of which are:

- The majority of employees of Zaouia El Abidia Municipality did not receive training on digitization when it was introduced to the municipality, especially university graduates. However, through practice, they were able to adapt significantly to the requirements of digitization.

- There is a high job satisfaction among the employees of Zaouia El Abidia Municipality towards their work in the municipality, and digitization has increased this satisfaction by facilitating their work and solving various problems such as time and effort, while the salary is commensurate with the workload.

- Zaouia El Abidia Municipality is following a well-thought-out strategy in implementing digitization in its various departments, all with the aim of moving away from traditional administration and achieving a paperless management approach.

## قائمة المحتويات:

II	الإهداء.....
III	شكر وتقدير.....
IV	الملخص:.....
VI	قائمة المحتويات:.....
VII	قائمة الجداول.....
VII	قائمة الأشكال.....
أ	مقدمة:.....
4	الإطار المنهجي للدراسة.....
5	تحديد الإشكالية.....
5	أهمية الدراسة.....
6	أسباب اختيار موضوع الدراسة.....
6	أهداف الدراسة.....
7	مصطلحات الدراسة.....
9	الدراسات السابقة:.....
16	الإطار التطبيقي للدراسة.....
17	الإطار التطبيقي للدراسة:.....
18	أولا: بطاقة تقنية للبلدية:.....
20	نوع الدراسة ومنهجها.....
20	أدوات جمع البيانات:.....
21	مجتمع البحث وعينة الدراسة.....
22	حدود الدراسة.....
23	ثالثا: عرض النتائج الميدانية للدراسة.....
44	تحليل ومناقشة النتائج حسب التساؤلات.....
46	عرض النتائج الجزئية والعمامة للدراسة.....
47	خاتمة الدراسة.....
48	خاتمة الدراسة:.....
49	قائمة المصادر والمراجع:.....
51	الملاحق.....

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول رقم (1)	جدول يوضح شبكة الملاحظة لشهر فيفري	23

## قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل رقم (1)	شكل يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية العام لبلدية الزاوية العابدية	19
الشكل رقم (2)	شكل يوضح الفرق بين الشبكات Lan/Man /Wan	43
الشكل رقم (3)	يوضح التوسعة الجارية في البلدية (تصوير كريمو مهري قبل سنة، تم تعديل الصور من قبل الباحث)	44

# المقدمة

منذ بداية القرن الحادي والعشرين وظهرت ثورة المعلومات، شهد العالم تطورا كبيرا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذه الثورة خلفت العديد من الضغوطات وأفرزت الكثير من التحديات أمام المؤسسات من أجل مواكبتها وإلزامية التغيير في أساليبها التقليدية، وقد شرعت العديد الدول على مستوى العالم بتطبيق هذه التكنولوجيا في كل إدارتها رغبة منها في زيادة كفاءة وفاعلية العمل، والجزائر على غرار باقي الدول توجهت لمواكبة التطورات وهذا لترقية وظائف المؤسسات العمومية ومنظمات الخدمة العامة، "ويعتبر البرنامج الخماسي 2010-2014 برنامجا طموحا أقره رئيس عبد العزيز بوتفليقة، ورصد له مبلغ 682 مليار دولار وذلك للارتقاء بالجزائر إلى مصاف الدول الراقية، وقد شمل هذا البرنامج مختلف المجالات والأصعدة على المستوى الإداري والاجتماعي والاقتصادي والبشري، وقد كان للإدارة العمومية نصيبها من هذا البرنامج سعيا إلى رقمنتها وعصرنتها من أجل التكفل الأفضل باحتياجات المواطن وبالتالي ضمان أكبر قدر من التطورات والاستقرار والانسجام الاجتماعي، لذا كان على الإدارة العمومية السهر على تقديم خدمة عمومية ذات نوعية وسرعة وجودة مع الحرص على احترام وتقدير المواطنين سعيا لتطوير سبل التواصل والحوار بين الإدارة العمومية والمواطنين.

ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير التي من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن، من أجل ذلك تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي (عبد اللاوي، 2017، ص 66/65)، فرقمنة الإدارة العمومية يعد مدخلا رئيسيا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية وبالتالي تنفيذ سياستها بكفاءة أكبر.

إن استمرارية الإدارات العمومية في زمن تسوده ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبط بمدى تطبيق الإدارات لعناصر الرقمنة والاعتناء بالعامل البشري الذي يشكل الركيزة الأساسية في هذه العملية، وذلك لما له من أهمية بالغة وفعالة في تحقيق أهداف الحكومة حيث أصبحت الجهود الحالية في الإدارة تتجه نحو الاستثمار الأمثل في القوى البشرية لرفع مستوى الكفاءة لديها، بتوفير الجو المناسب للعمل وتلبية احتياجاتها المادي والمعنوية، لتحقيق سعادتها ورضاها في العمل وبالتالي تعزيز ولائها التنظيمي.

على ضوء الاعتبارات السابقة، تأتي فكرة هذه الدراسة المعنونة بـ: "الرقمنة في الإدارة الجزائرية وأثرها على الرضا الوظيفي-دراسة اثنوغرافية لعينة من موظفي بلدية الزاوية العابدية-تقرت"، ومن خلال تسليط الضوء على ظاهرة الرقمنة التي نشأت في احضان التطورات التكنولوجية التي تتطور باستمرار، وفق خطة دراسية تضم إطارين، الإطار الأول كان منهجي ومفاهيمي، اندرجت تحته الخطوات المنهجية للدراسة من إشكالية الدراسة وأهميتها وأسبابها وأهدافها وتعريف بأهم مصطلحات الدراسة وعرض مجموعة من الدراسات السابقة.

أما الإطار الثاني من الدراسة فقد خصص لـ: "الدراسة الميدانية" حيث تم فيه التطرق لنوع الدراسة ومنهجها والأدوات المعتمدة لجمع البيانات من ملاحظة ومقابلة وتم تحديد مجتمع البحث والعينة وفي الأخير تم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها للوصول إلى فهم أعمق للظاهرة محل البحث آملين بذلك أن نفتح بعض الآفاق البحثية، التي تعزز البحث العلمي والأكاديمي على السواء في المستقبل من خلال أبحاث أخرى حول الرقمنة بالإدارات الجزائرية.

# الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: موضوع الدراسة

1 تحديد الإشكالية

2 أهمية موضوع الدراسة

3 أسباب اختيار موضوع الدراسة

4 أهداف موضوع الدراسة

5 مصطلحات الدراسة

6 الدراسات السابقة

## 1-تحديد المشكلة

أدت الثورة المعلوماتية والاتصالية في العديد من المجالات إلى ظهور العديد من المفاهيم والأنظمة والتقنيات الحديثة، وعلى اعتبار المؤسسات جزءا من النسيج الاجتماعي والاقتصادي فإنها تتعرض مثلها مثل المكونات الأخرى للمجتمع للتطورات والتغيرات بما فيها الإدارات التابعة لها، وبالتالي يصبح لزاما عصرنه إدارتها بما يتماشى مع هذا التطور، وهذا بتطبيق الرقمنة الإدارية، التي ارتبطت بظهور الحاسوب الذي يعد نقلة كبرى في الاعتماد على الآلة، حيث أن هذا التحول التكنولوجي الذي أنتج برامج وتطبيقات متطورة ومتجددة خلال السنوات القليلة الماضية خلف واقعا إداريا جديدا، مما أدى إلى سقوط الإدارة الكلاسيكية لذا أخذ موضوع الرقمنة الإدارية وتطبيقاتها أهمية بالغة لما تعتمد في أعمالها ومعاملاتها مع الأفراد، وهذا نتيجة لسرعة التنفيذ وانخفاض التكاليف لذلك أصبح الاعتماد على الرقمنة الإدارية أمرا ضروريا يطبق في القطاعات الإدارية، من أجل تحسين صورتها للجمهور وخدماتها وإحداث سلسلة من التغيرات على أساليب الإدارة التقليدية، وهذا قد ينعكس على الموظفين بنتيجة ما، لهذا عملت الحكومة الجزائرية على تجسيد هذا المشروع على مختلف بلدياتها على مستوى كل التراب الوطني واخترنا في هذه الدراسة بلدية الزاوية العابدية بتقترت كحالة دراسية، ومن هذا الباب أراد الباحث أن يتعرف على الرقمنة في الإدارة كمتغير مستقل وأثرها على الرضا الوظيفي كمتغير تابع، وعليه يمكن إبراز سؤال إشكالية الدراسة كما يلي:

ما أثر الرقمنة في الإدارة الجزائرية على رضا موظفي بلدية الزاوية العابدية بولاية تقترت؟

وللإجابة عليه انطلق الباحث من مجموعة تساؤلات فرعية:

- كيف يتعامل موظفو بلدية الزاوية العابدية مع متطلبات الرقمنة في حياتهم المهنية؟

- ما مستوى الرضا الوظيفي الناتج عن استعمال الرقمنة لدى موظفي بلدية الزاوية العابدية؟

- ما توقعات موظفي بلدية الزاوية العابدية حول الرقمنة في البلدية؟

## 2-أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة على اعتبارها ترصد أهم التحولات الجارية في الإدارة الجزائرية بصفة

عامة، وفي بلدية الزاوية العابدية بتقترت بصفة، خاصة في استخدام الوسائل الرقمية وكذا البحث عن الأثر الذي

خلفته الرقمنة في موظفي هذه البلدية، والذي من شأنه تحسين فعالية وجودة العمل بالإدارة، وبالتالي مخرجاتها التي

يستفيد منها المجتمع، وخاصة أن هذه الدراسة تعتمد المنهج الإثنوغرافي الذي يهتم بدراسة مختلف السلوكيات النابعة من الفرد داخل محيطه الطبيعي.

### 3-أسباب اختيار موضوع الدراسة

إن اختيار موضوع الدراسة ليس بالأمر السهل بل هو قرار يسبقه الكثير من الاطلاع الواسع على كل ما له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالموضوع، حتى يتسنى للباحث التعرف على عناصر الظاهرة ومعرفة الجوانب الغامضة التي تستدعي البحث والدراسة، وقد دفعنا لاختيار موضوع الدراسة مجموعة من النقاط، جاءت كالتالي:

- الاهتمام الشخصي بموضوع الرقمنة في المجال الإداري، هذا ما ولد فينا الرغبة في التعمق أكثر في هذا المجال بمقاربة إثنوغرافية ومحاولة إسقاطها على الإدارة الجزائرية خاصة الموظفين الذين يتعاملون يوميا مع الرقمنة في حياتهم المهنية.

-ارتباط موضوع الدراسة بمجال دراستنا وطبيعة تخصصنا.

- نقص الاهتمام بالمشاكل التي تواجه راحة العامل في عمله وما ينتج عنها من تغيبات، وكثرة الشكاوى، التمارض.. الخ، مما يؤدي إلى هدر لمصالح ووقت المواطنين الذين يستفيدون من خدمات البلدية.

-الأهمية التي قدمت للرقمنة في الإدارات من طرف العديد من الدول من بينها الجزائر وذلك نظرا لحدثة الموضوع وارتباطه بالوسائل التكنولوجية الحديثة وهذا لتقليص الجهد وتقديم العمل بكفاءة أكبر.

### 4-أهداف الدراسة

يعتبر مجال البحث مجالا واسعا تختلف أهدافه وتتعدد معطياته، وبهدف تبني أي باحث لموضوع معين إلى مدى الفضول المعرفي الذي يلازمه وإزالة بعض الغموض الذي يحيط بالموضوع الذي يريد دراسته، وعليه تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

1- إبراز كيفية تعامل موظفي بلدية الزاوية العابدية مع متطلبات الرقمنة في حياتهم المهنية.

2- معرفة مستوى الرضا الوظيفي الناتج عن استعمال الرقمنة لدى موظفي بلدية الزاوية العابدية.

3- معرفة توقعات موظفي بلدية الزاوية العابدية حول الرقمنة في البلدية.

## مصطلحات الدراسة

إن تحديد المفاهيم عنصر مهم في كل الدراسات والبحوث العلمية وذلك من أجل ضمان الفهم الصحيح

للمتلقي وقد كانت المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة: الرقمنة، الإدارة، الأثر، الرضا الوظيفي

الرقمنة:

عند سشلومف فمصطلح الرقمنة أشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي حيث أن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل المواد التقليدية كالصور والكتب والتسجيلات الصوتية وتسجيلات الفيديو وغيرها إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب سواء تطلب ذلك التحويل استخدام المساحات الضوئية أم لا.

وحسب قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODILIS فإن الرقمنة هي العلمية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب. وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية يمكن عرضها على الحاسب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي (أحمد يس، 2013، ص 17).

أو هي استخدام التقنيات الرقمية والبيانات للتأثير على كيفية إنجاز العمل، وتحويل كيفية تفاعل العملاء والشركات وتفاعلهم، وإنشاء تدفقات إيرادات (رقمية) جديدة.

يعرف سعيد يقطين التقييم التناظري النمط بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي الورقي) إلى النمط الرقمي بذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة ليا [كذا] كان نوعها بأن تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب." (بضياف، 2021، ص 70).

عرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مها كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية *chaine numérique*، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم. (مهري، 2005-2006، ص 81).

## تعريف إجرائي للرقمنة:

هو ذلك التحول التكنولوجي الذي مس أغلب مصالح بلدية الزاوية العابدية وفرض عليها التحول من النظام التقليدي الذي يعتمد على ملء البيانات واستخراجها بطريقة يدوية يغلب عليها الأخطاء الإملائية خاصة وحفظها بطريقة ورقية قابلة للتلف والضياع إلى نظام رقمي يحفظ ويخزن المعلومات والبيانات في خوادم على المدى البعيد كما يمكن المواطن من استخراج وثائقه حتى وهو في منزله، كما يسهل للموظف عملية الإنجاز والسرعة في العمل والتعاملات.

## الإدارة:

يشير فردريك موشير بأن تعريف الإدارة العامة إما أن يأتي ضيقا للغاية لا يفني بوصف واقع الحال، أو واسعا ومع ذلك لا يمكنه التعبير عن كل موضوعاتها، لذا فمن الضروري تحديد المقصود بمصطلح "الإدارة" أولا ثم مصطلح عامة ثانيا للوصول الى فهم حقيقة الاصطلاح "الإدارة العامة". كلمة إدارة (Administration) أصلها اللاتيني "Ad" بمعنى To من أجل و (Minister)، بمعنى serve يخدم والكلمة كلها تعني To serve ومعناها لكي يخدم، فالإدارة بذلك تعني: مجهودات بشرية لإنجاز أهداف محددة هي خدمة الآخرين.

لفظ إدارة دائما يأتي مقرونا بأحد الصفتين "عام" أو "خاص". فإذا ما قورن بالصفة الأولى "عام" دل على إدارة الدولة التي تستهدف الصالح العام، وإذا ما أضيف إلى الثانية "خاصة" دل على إدارة الدولة المشروعات الصناعية والتجارية التي تستهدف الربح (السواط، طلعت، الشريف، ص 06).

أو هي مجموعة الجهود الجماعية والعمليات الإدارية التي تسهر عليها مجموعة من المؤسسات الخدمائية العمومية، الغرض منها تنفيذ السياسة العامة للحكومة وتحقيق الصالح العام في المجتمع. (منزر، بولقواس، ص 30)

## الأثر:

تعرفه سامية محمد جار" أنه نتيجة الفعل الذي ظهر جراء مؤثر ما، كما يتحقق أثر وسائل الإعلام من خلال تقديم المعلومات والأخبار والترفيه والإقناع وتحسين الصورة الذهنية (حاجي، 2019/2018، ص 21)

## تعريف إجرائي للأثر:

هو ذلك التغيير الذي واكبته بلدية الزاوية العابدية سواء في العمل أو المعاملات نتيجة استخدام الرقمنة.

## الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي من وجهة نظر هوبوك: عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

أما سترونج فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه: حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غضاضة (البارودي، 2015، ص38)

أو يمكن تعريف الرضاء الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق.

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج (عصام، 2015، ص9)

إن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة وفي تعريف آخر يشير بلوك إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته. (أبوعساف، المرعي، ص153).

## تعرف إجرائي للرضا الوظيفي:

هو شعور معنوي يشعر به موظفو الزاوية العابدية من خلال استعمال مختلف تقنيات الرقمنة التي تساعدهم على إتمام العمل على أكمل وجه من خلال توفير مختلف الإمكانيات الرقمية من برامج وغيرها وصولا إلى العتاد الذي يقلل الجهد ويوفر الراحة للموظف حيث يمكن التعبير عن هذا الشعور من خلال عدة مؤشرات كالشعور بالسعادة والرغبة في النمو والتقدم في العمل.

## الدراسات السابقة:

**الدراسة الأولى:** لشريف ميلود بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة ميدانية لبلدية

العناصر)" (شريف، 2019/2018): تمحورت إشكالية الدراسة: ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الرضا

الوظيفي على العاملين في بلدية العناصر ولاية برج بوعرييج؟

وهدفت الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف سعى الباحث للوصول إليها وهي:

- معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية العناصر ولاية برج بوعريريج.
- معرفة مدى رضا الموظفين على أثر استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- ونظرا لطبيعة الموضوع فقد تم توظيف عدد من المناهج والمتمثلة في:
  - المنهج الوصفي: حيث يهدف للوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية قصد الوصول إلى لب الموضوع.
  - المنهج التاريخي: من خلال رصد أهم التطورات التي مرت بها الإدارة إلى غاية الوصول إلى الإدارة الإلكترونية.
  - منهج دراسة حالة: يشمل إسقاط الموضوع من خلال جمع المعطيات والبيانات في شكل استمارة أسئلة موجهة إلى موظفي بلدية العناصر بولاية برج بوعريريج.
- مجتمع الدراسة:

أجريت الدراسة على موظفي بلدية العناصر كمجتمع دراسة، حيث تم توزيع 52 استمارة وتم استرجاع 50 منها. أما بخصوص الأداة فقد اعتمد الباحث على أداة الإستبيان.

وانتهى الباحث من خلال دراسته إلى جملة من النتائج يمكن ذكرها في النقاط التالية:

- اتضح أنه هناك استخدام متوسط للإدارة الإلكترونية.
- كما تبين أن هناك مستوى متوسط من الرضا الوظيفي.
- الإدارة الإلكترونية تأثرها محقق جزئيا على الرضا الوظيفي للعاملين بالبلدية.
- عدم وجود فروق في اتجاهات العاملين في بلدية العناصر نحو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي نحو المتغيرات الديمغرافية.

**2-الدراسة الثانية:** "شريقي صليحة وخرباشي زهرة بعنوان "رقمنة الإدارات العمومية كآلية لتحسين خدماتها"(دراسة حالة مديرية التشغيل)" (شريقي، خرباشي، 2021/2020)

وتتلخص إشكالية الدراسة في التعرف على دور الرقمنة في تحسين خدمات الإدارة العمومية حيث تنقسم هذه الإشكالية إلى مجموعة من التساؤلات:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقوى البشرية على الخدمة المقدمة في الإدارات العمومية؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات العتاد الحاسوب على الخدمة المقدمة في الإدارات العمومية؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على الخدمة المقدمة في الإدارات العمومية؟

- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الإدارات العمومية والخدمة في مديرية التشغيل بـ برج بوعريـريـج؟

وبحكم طبيعة الموضوع ومعالجة الإشكالية المذكورة أعلاه، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كون طبيعة الموضوع تتطلب الوصف والتعريف وذلك من خلال الفصل النظري، ويتجلى ذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة بالرقمنة، والإدارة العمومية، والخدمة العمومية، بالإضافة إلى الاعتماد على دراسة حالة في الفصل الثاني وهو الفصل التطبيقي بمديرية التشغيل لولاية برج بوعريـريـج

تم اختيار جميع موظفي مديرية التشغيل (مسح شامل)، وقد بلغ عدد أفراد العينة 30 فردا.

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

توصلت الباحثان إلى مجموعة من النتائج:

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

- الرقمنة نجحت في تفعيل الكثير من نشاطات المديرية وسهلت عمل الموظفين ومنحتهم نوعا من الثقة في تقديم المزيد، لاسيما في جانب الاستقبال والتعامل مع المواطن.

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

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

- ساهمت الرقمنة داخل مديرية التشغيل في التأثير على نشاطاتها الخدمائية من خلال إدخال الرقمنة الإدارية بصورة مباشرة في بعض نشاطاتها المتعلقة بصورة مباشرة مع المواطن، ما زاد من ثقته بها وفي خدماتها مقارنة بالسابق.

- ساهمت الرقمنة الإدارية المستحدثة في تفعيل نشاط المديرية والتعامل مع تعاملاتها وتوفير المعلومات اللازمة بأكثر دقة وأكبر سرعة.

- تتطلب الرقمنة توفير المقومات الضرورية التي تساهم في تنظيم ما خطط وتنظيمه.

- تطبيق الرقمنة الإدارية ساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة على مديرية التشغيل.

- مركزية بعض المتطلبات ومحدودية الإمكانيات المالية والتقنية خلق نوعا من عدم الرضا بالتغيير يعتبر عائقا لتطبيق الرقمنة الإدارية داخل المديرية.

**-الدراسة الثالثة: لتركي لمياء بعنوان "الرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية (بروغراس جامعة المسيلة نموذجاً)" (تركي، 2018/2019) تمحورت إشكالية الدراسة حول:**

ما هو دور الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة على مستوى المؤسسات الجامعية؟

هدفت الباحثة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف:

- التعرف على الإطار النظري للرقمنة والإدارة الإلكترونية.

- التعرف على نظام البروغراس ومجال استخداماته بالجامعة.

- التعرف على العلاقة بين الرقمنة الإدارية والعلاقات العامة.

- إثراء الرصيد المكتبي بمراجع جديدة حول موضوع الرقمنة الإدارية.

- التعرف على المميزات التي تقدمها الرقمنة الإدارية للقطاع الإداري (موظفين).

هذه الدراسة تندرج ضمن الدراسات الوصفية لذا اعتمدت على المنهج الوصفي الذي يقوم بوصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بيها والمنهج التحليلي الذي يحاول أن يشرح ويفسر لماذا تستمر حالة أو ظاهرة ما، ويستخدم عادة لاختبار العلاقة بين متغيرين ورسم الاستدلالات التفسيرية

- أدوات جمع البيانات:

الاستبيان والمقابلة اللذان يعتبران من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية خاصة علوم الإعلام والاتصال،

يتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية في مستخدمي الرقمنة الإدارية بجامعة المسيلة والذين تتعد وظائفهم بين مهندسين وتقنيين وإداريين.

عينة الدراسة تتكون من 50 شخصا وهم فئة المستخدمين للرقمنة الإدارية بالجامعة والذين يكونون موزعين على كل من إدارة الجامعة، إدارة الكليات والمعاهد والأقسام.

-توصلت الباحثة ضمن نتائج الدراسة إلى:

- التحول من الإدارة التقليدية إلى رقمنة الإدارة لعصرنة الإدارة التقليدية وتطويرها والتقدم بالمؤسسة لتحقيق الإبداع الإداري وريادة الأعمال.
- تؤثر الرقمنة الإدارية على المستخدمين بالجامعة من خلال رفع مستوى الأداء المهني وتقليل وظائف العمل التي اعتمدت عليها الإدارة التقليدية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.
- تساهم الرقمنة الإدارية المستحدثة في عمل الإدارة من خلال تسهيل بعض العمليات. البيداغوجية للطلاب وتوفير المعلومات اللازمة بدقة وسرعة وسهولة التبادل والمراسلات
- اليد العاملة الغير مؤهلة لاستعمال تقنية الرقمنة الإدارية يؤدي إلى عرقلة العملية بالإضافة إلى التذبذبات في الإنترنت.
- رغبة العاملين بالجامعة في التحول نحو الرقمنة الإدارية، وذلك لتنمية القدرات وزيادة الكفاءة والفعالية سواء للفرد أو بالنسبة للإدارة.
- إن إدارة الجامعة تدعم استغلال واستخدام التقنيات الحديثة.
- إن استخدام الرقمنة الإدارية يؤدي إلى التغلب على العديد من الصعوبات التي تعيق مسيرة العمل داخل الجامعة مثل حواجز المكان والزمان.
- هناك اتصال مباشر بين الجامعة ووزارة التعليم العالي ووزارة العدل والداخلية. واتصال غير مباشر مع وزارة الدفاع.
- تشفير الملفات والمعلومات والتأمين عليها من طرف وزارة التعليم العالي فقط. وليس للجامعة دخل فيها.
- يعتبر نظام البروغراس من الأنظمة المطبقة في جامعة المسيلة.
- يلم نظام البروغراس بمختلف المعلومات الخاصة بتكوين وحياة الطلبة وتسيير الموارد البشرية وتسيير المالية والمحاسبة.
- إن الجامعة تعمل على توفير دورات تكوينية للعاملين مما يزيد القدرة على تحسين أدائهم داخل الجامعة.
- تساهم الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة من إدخال التكنولوجيا الحديثة في ممارسة وظائفها.
- نجحت الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة من خلال تسهيل نقل المعلومات بالإضافة إلى تسهيل التبادلات والمراسلات.

**4-الدراسة الرابعة: دراسة سهام قادري بعنوان "رقمنة الإدارة العمومية وأثرها على الرضا الوظيفي (دراسة حالة بلدية مقررة، المسيلة)" (قادري، 2018/2019)**

\* إشكالية الدراسة:

ما أثر رقمنة الإدارة العمومية على الرضا الوظيفي في بلدية مقرة؟

تمحورت أهداف الدراسة حول:

- معرفة مستوى تطبيق رقمنة الإدارة العمومية في بلدية مقرة؟

- معرفة مستوى الرضا الوظيفي لموظفي بلدية مقرة؟

- التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة على الرضا الوظيفي في بلدية مقرة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يمكن من خلاله جمع البيانات وتبويبها وتحليلها

اعتمدت الدراسة على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة.

\* مجتمع الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على بلدية مقرة.

استهدف الاستبيان الموظفين الإداريين لبلدية مقرة، والبالغ عددهم 267 موظفاً، بالاعتماد على أسلوب الحصر الشامل.

\* نتائج الدراسة:

- أظهرت الدراسة أن بلدية مقرة تؤمن حواسيب آلية تساهم في تطوير العمل.

- أظهرت الدراسة أن البرمجيات تساهم في تطوير العمل ببلدية مقرة.

- أظهرت الدراسة أن شبكات الاتصال تساهم في تطوير العمل ببلدية مقرة.

- أظهرت الدراسة أن القوى البشرية تساهم في تطوير العمل ببلدية مقرة.

- أظهرت الدراسة أن بلدية مقرة تحقق الربط الإلكتروني بين جميع البلديات، الدوائر، وولايات الوطن.

- أظهرت الدراسة أن بلدية مقرة تمتلك البرمجيين والفنيين في مجال الأجهزة الإلكترونية.

- أظهرت الدراسة أن بلدية مقرة تلتزم بأبعاد الإدارة الإلكترونية التي تمت دراستها بمستوى "مقبولاً وفقاً لتصورات الباحثين ويمكن ترتيبها وفقاً لأهميتها النسبية كما يلي: أجهزة الإعلام الآلي ولواحقه، شبكة الاتصال، القوى البشرية.

- أظهرت الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي في بلدية مقرة جاء "مقبولا وفقا لمقياس الدراسات وهذا راجع إلى قدرة الموظفين على ابتكار طرق جديدة لتبسيط إجراءات العمل والسرعة في إنجازته وتنفيذه بشكل سليم...الخ.

- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة وأهم ما يميز الدراسة الحالية عنها

أ - أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في إعداد هذه الدراسة:

- الاستفادة من الدراسات السابقة وأطرها النظرية في الحصول على المراجع العلمية اللازمة، مما أسهم في تكوين الفكرة الجوهرية للدراسة الحالية.

- تم الاستفادة من دراسة (دراسة شريف ميلود 2018) و(دراسة سهام قادري 2018) في اختيار الحدود المكانية للدراسة.

ب - أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تميزت الدراسة الحالية باستخدام المنهج الإثنوغرافي بدراسة الرقمنة في الإدارة الجزائر وأثرها على الرضا الوظيفي في سياقها الطبيعي

- تميزت الدراسة باستخدام المقابلة والملاحظة لجمع أكبر قدر من المعلومات.

- تميزت الدراسة بصغر حجم العينة والذي مكنا من حصر الدراسة والحصول على معلومات عميقة.

الإطار التطبيقي للدراسة

## الإطار التطبيقي للدراسة:

أولاً: بطاقة تقنية لبلدية الزاوية العابدية

1- تعريف بلدية الزاوية العابدية

2- الهيكل التنظيمي لبلدية الزاوية العابدية

ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة

1- نوع الدراسة ومنهجها

2- أدوات جمع البيانات

3- مجتمع البحث وعينة الدراسة

4- حدود الدراسة

ثالثاً: عرض النتائج الميدانية للدراسة

1- عرض شبكة الملاحظة والمقابلات

2- تحليل ومناقشة النتائج حسب التساؤلات

3- عرض النتائج الجزئية والعمامة للدراسة

خاتمة الدراسة.

## أولاً: بطاقة تقنية للبلدية:

أ- التعريف بالبلدية:

الزاوية العابدية	- تسمية البلدية:
سنة 1984	- تاريخ الإنشاء:
الشمال	- موقع البلدية بالنسبة لمقر الولاية:
164 كلم	- المسافة بين مقر البلدية ومقر الولاية:
70 كلم <sup>2</sup>	- مساحة البلدية
360 موظف (دائمين ومتعاقدين)	- عدد العمال

ب - حدود البلدية:

شمالاً: بلدية لمقارين
جنوباً: بلدية تبسبست
شرقاً: بلدية المنقر
غرباً: بلدية تقرت



منقول عن (مكتب كتابة المجلس)

## نوع الدراسة ومنهجها

من أجل تحقيق أهداف دراستنا والتي يدور محتواها حول الرقمنة في الإدارة الجزائرية وأثرها على رضا موظفي بلدية الزاوية العابدية بتقوت، إعتمدت الدراسة على المنهج الإثنوغرافي الذي يتميز بالاستقصاء الطبيعي من خلال جمع بيانات المفحوصين من الحقل أو الميدان واستخدام مثل هذا المنهج يمدنا ببيانات دقيقة وواقعية عن مجتمع الدراسة.

## تعريف المنهج الإثنوغرافي:

"المنهج الإثنوغرافي من المناهج الكيفية التي تعتمد على أساليب بحثية معينة تميزه عن المناهج الكمية الإمبريقية خاصة فيما يتعلق بطريقة البحث والتقصي لدى المبحوثين ضمن سياقاتهم الاجتماعية البيئية، كما يعرف البحث الإثنوغرافي بأنه طريقة أو أداة لفهم أساليب وطرق مجتمع ما في الحياة اليومية، وذلك من خلال معرفة أفكار أعضائه ومعتقداتهم وسلوكياتهم، وما يصنعوه من أشياء وكيف يتعاملون معها ويتم ذلك عن طريق الملاحظة في الأوضاع الطبيعية لحياتهم، فالبحث الإثنوغرافي يركز على وصف السياق، دون محاولة من الباحث فرض نظامه أو معتقداته على الموقف البحثي". (عساسي، 2015/2014، ص30).

وفي هذا الصدد نجد الفيلسوف الألماني "إدموند هوسرل"، يصف البحوث الكمية ببحوث مقطوعة الصلة بالإنسان وعالمه، وليس لديها شيء ما تقوله لنا في أزمنا الحياتية، فهي تهتم بالأرقام وليس بالإنسان، ولا تساعد في حل مشاكله الحياتية، ومن خلال هذا النقد اللاذع تتضح أهمية البحث الإثنوغرافي الذي يهتم بدراسة يوميات الإنسان ضمن تباين سياقه الثقافي وواقعه الاجتماعي، وليس بتنوع الأرقام، وهذا من خلال التفاعل المباشر للباحث مع المشاركين في البحث. (حيزير، 2018، ص272)

## أدوات جمع البيانات:

"إن نجاح أي بحث علمي يرتبط بمدى فعالية الأدوات التي استخدمت في جمع البيانات حول مشكلة الدراسة التي تساعد الباحث في بحثه حيث ترتبط هذه الأدوات بموضوع البحث والمنهج المستخدم في الدراسة، كما يتوقف نجاح الباحث إلى حد كبير على استخدام أدوات البحث بكل فعالية، وذلك من خلال الإحاطة جيدا بالأدوات والطرق التي يستخدمها للوصول إلى نتائج مرضية والإجابة عن تساؤلات الدراسة بأقل وقت وجهد وتكاليف" (عساسي، 2015/2014، ص31/30)، لذا اعتمدنا في دراستنا على الأدوات التالية:

## 1-الملاحظة بالمشاركة:

تعتبر الملاحظة خطوة مهمة جدا في البحث العلمي حيث تتميز الملاحظة العلمية بالتنظيم لمعرفة أسباب الظواهر كما هو الحال في دراستنا التي اعتمدت على الملاحظة بالمشاركة والتي تعني اشتراك أو مشاركة الباحث في حياة المجموعة

التي يتم ملاحظتها، ويعيش نفس حياتهم، والقاعدة هنا هي عدم إفصاح الباحث عن شخصيته حتى يظل سلوك المجموعة تلقائياً طبيعياً غير متصنع، وقد يفصح الباحث عن شخصيته ويبدلي للمجموعة بأهداف بحثه، ومع مرور الوقت يألفه أعضاء المجموعة بما يسهل له قيامه بعملية الملاحظة. (أبو النصر، 2004، ص159). وقد تمت الملاحظة على بعض المصالح التي تعتمد في عملها على الرقمنة بشكل كبير في بلدية الزاوية العابدية وكانت الملاحظة مبرمجة على ساعتين من كل يوم لمدة شهرية إلا أن الظروف الصحية للباحث لم تسمح بذلك لهذا كان لزاماً علينا تقليص المدة الزمنية لـ 3 أسابيع الأولى من شهر فيفري.

## 2-المقابلة:

يمكن تعريف المقابلة بأنها عبارة عن محادثة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لمعرفته، من أجل تحقيق أهداف الدراسة (عبيدات، أبو نصار، مبيضين، 1999 ص 55)، وتختلف المقابلة من دراسة لأخرى حسب طبيعة الموضوع، وانطلاقاً من هذا الأخير قررنا الاعتماد في دراستنا هذه على المقابلة نصف الموجهة.

في هذا النوع من المقابلة يقوم الباحث بتحديد مجموعة من الأسئلة بغرض طرحها على المبحوث، مع احتفاظ الباحث بحقه في طرح أسئلة من حين لآخر دون خروجه عن الموضوع (حميدشة، 2012، ص102)، وقد تم تصميم مجموعة من الأسئلة بصفة مبدئية وتم عرضها على كل من ليتم الوصول للأسئلة المتفرعة عن كل محور من المحاور الثلاث.

## مجتمع البحث وعينة الدراسة

### 1-مجتمع الدراسة:

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية وهي تتطلب دقة بالغة حيث يتوقف عليها البحث والتصميم وكفاءته ونتائجه ومجتمع البحث هو جميع المفردات التي تتوفر فيها الخصائص المطلوب دراستها (العبيدي، العبيدي، 2010، ص51)، وتطبيقاً لهذا المفهوم على موضوع الدراسة فإنه يمكننا تحديد مقياس يجمع بين أفراد مجتمع البحث المختار ويميزهم عن البقية إذ كان توجهنا نحو الموظفين الذين يستخدمون الرقمنة بشكل يومي والذين لديهم خلفية عن الإدارة التقليدية وهذا المعرفة أهم الفروقات بين الإدارة التقليدية ورقمنة الإدارة وأيضاً لمعرفة أهم المشاكل التي حلتها أو إضافتها الرقمنة للموظف.

### 2-عينة الدراسة:

تعتبر العينة نموذجاً يشمل جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصل المعني بالبحث ومثله له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي خاصة في حالة صعوبة

أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات (العبيدي، العبيدي، ص144)، ووفقا لما سبق وإسقاطا على موضوع دراستنا التي نتحدث عن الرقمنة في الإدارة الجزائرية وأثرها على الرضا الوظيفي ونظرا لضيق الوقت اللازم لإتمام الدراسة استوجب علينا الاعتماد على العينة القصدية نظرا لطبيعة الموضوع والتي فرضت علينا اختيار مفردات بحث تتوفر فيهم خصائص معينة والذين وصل عددهم لـ 07 موظفين، وهذا من أجل جمع البيانات التي من شأنها تدليل جميع الصعوبات أمام الوصول لنتائج الدراسة.

### حدود الدراسة

تحدد الدراسة بما يلي:

**أ - الحدود البشرية:** تم إجراء الدراسة على الموظفين الإداريين لبلدية الزاوية العابدية.

**ب - الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة داخل مقر بلدية الزاوية العابدية.

**ج - الحدود الزمانية:** بدأ التفكير في الموضوع وإطلاع المشرف به في نهاية الموسم الدراسي 2021/2022، إذ بدأ العمل في هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2022/2023، وقد بدأ الباحث في الجانب المنهجي من الدراسة أواخر شهر جانفي 2023، وبدأت عملية الملاحظة في بداية شهر فيفري لتتوقف الدراسة في شهر رمضان (من 2023/03/23 إلى غاية 2023/04/24)، ثم تواصلت بعد ذلك حيث عرضت أسئلة المقابلة على الأستاذ المشرف ثم على المحكمين من أجل الانطلاق في جمع المادة العلمية وتحليلها وتفسيرها فيما بعد، حيث كانت الملاحظة على مدار ساعتين كل يوم تقريبا لمدة تقدر تقريبا بثلاثة أسابيع، ثم انطلق الباحث في إجراء المقابلات بداية من 2023/05/04 إلى غاية 2023/05/14، أما فيما يخص تحليل وتفسير المادة العلمية فاستغرق من الباحث أكثر من 10 أيام ليكون البحث جاهزا يوم 2023/06/05، من ترتيب وكتابة النتائج النهائية فيما بعد.

**د - الحدود الموضوعاتية:** تقتصر الدراسة على تحديد أثر الرقمنة في الإدارة الجزائرية على رضا موظفي بلدية الزاوية العابدية بولاية تفرت.

ثالثا: عرض النتائج الميدانية للدراسة

1- عرض شبكة الملاحظة والمقابلات

أ- شبكة الملاحظة: فيما يلي بعض مما لاحظته الباحث

الأسابيع	المكان	الملاحظون	ماذا لاحظت
الأسبوع الأول من شهر فيفري	بلدية الزاوية العابدية	موظفو بلدية الزاوية العابدية	<p>- عند الدخول للبلدية هناك جهاز البصمة لتسجيل وقت دخول وخروج كل موظف، توجد موظفة حضرت صباحا للعمل وعند وصولها لجهاز مسح البصمة حدث ما يلي:</p> <p>الموظفة: وضعت إصبعها بنوع من النرفزة وأرقتها بكلمة (اففففففف واش بيه)</p> <p>صديقة الموظفة بالعمل: اضغطي على مهلك كي يشتغل.</p> <p>- هناك نقص في عتاد الرقمنة فمثلا هناك حواسيب تعملين عملين في وقت واحد مثل عقود الزواج وشهادة الميلاد.</p> <p>- مساحة العمل في أغلب المكاتب مناسبة وعدد العمال بها مقبول، لكن هناك مصالح بها عدد عمال كبير نوعا ما، لكن من طريقة مسك الموظفة للختم يبدو أن هؤلاء العمال متمهين لأنه يبدو عليهم نوع من التوتر أثناء العمل وغير مستقرين في مصلحة محددة.</p> <p>- تتوفر البلدية على مكيفات في كل المصالح التي زرتها مثل مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الشؤون الاجتماعية.</p> <p>- هناك مصالح يتداول عليها العمال من حين لآخر في فترات قصيرة. مثل مصلحة الحالة المدنية لأنها تستخرج منها شهادات الميلاد ودفع ملفات بطاقات التعريف وجوازات السفر وغيرها لذلك يوجد موظفون يشعرون بالتعب أحيانا من كثرة الجلوس ولاحظنا هذا مرات عديدة ففي أحد الأيام كانت الموظفة تعمل على استخراج بطاقة الإقامة وكان هناك مواطنون ينتظرون وعند وصولها لأحد المواطنين أخبرت زميلتها وقالت (تعبت درك نجحي) سلمت مكانها لزميلتها، وعندما قرر المواطن أن يخبرها بالإسراع نظر إلى مكانها فلم يجد نفس الشخص. ولم تستغرق وقتا وعادت وباشرت العمل.</p>

.../...

<p>في هذا الأسبوع يوجد ضغط في البلدية ويظهر العجز الذي سببه نقص عدد الحواسيب.</p> <p>-الأوراق التي لا تزال تستخرج يدويا هي: شهادة عدم الزواج، البطالة، تصريح شرقي، رخصة أبوية.</p> <p>-هناك حضور لأحد الموظفين المتقاعدين المدعو (ع. د) يأتي من حين لآخر لتقديم المساعدة.</p>			<p>الأسبوع الثاني من شهر فيفري</p>
---	--	--	------------------------------------

<p>-يوجد موظفون غير متمكنين من الرقمنة بشكل جيد، وهذا ما يجعل وتيرة العمل بطيئة أحيانا. وحدث هذا لأحد الموظفين كانت تعمل على استخراج شهادة ميلاد ويبدو عليها أنها انزعجت من شيء ما في الحاسوب قالت لأحد الموظفين في نفس مصطلحهم ( اففففف ارواحي دقيقة ارواحي) ثم تمكنت من حل المشكل.</p> <p>-يوجد في الطابق الثاني خلية مسؤولة عن كل ما يخص الرقمنة يتكفل بها كل من السيد (ك) والسيد (ع) وتعمل على حل مشاكل الشبكة. سواء الداخلية أو الخارجية حيث يقوم السيد (ع) برفقة رجلين بتوصيل مصلحة المحاسبة والتسيير بالشبكة الداخلية للبلدية ويبدو أنهم شارفوا على الانتهاء وهذا ما يترجمه وجه السيد (ع) الذي كان يبدو سعيدا.</p> <p>-عند استخراج الوثائق للمواطنين توضع الأوراق بجانب الموظفة ليتم جمع كمية من الوثائق وأخذها للإمضاء من طرف رئيس المصلحة ويقوم بتوصيلها أي موظف من المصلحة بصدر رجب ولا يوجد مشكل وهناك أيضا تنظيم في العمل فعند إمضاء تلك الوثائق هناك شبك ثاني لاستلامها بعد أن ينادي الموظف بصوت عالي على اللقب الموجود في الوثيقة ليستلمها صاحبها.</p> <p>- كان هناك حوار بين موظفة ومواطن في وقت كان فيه توافد كبير على البلدية وكل المواطنين يستخرجون نفس الملف فكانت هناك</p>			<p>الأسبوع الثالث من شهر فيفري</p>
--	--	--	------------------------------------

.../...

.../...

<p>أوراق تستخرج من الحاسوب وكانت أخرى تكتب باليد مثل شهادة البطالة حيث أعط المواطن بطاقته البيومترية ومعها بطاقتان أخريان للشاهدين اللذين سيشهدان معه، فسألته الموظفة ماذا تريد أن تستخرج، قال شهادة بطالة فظهر نوع من الممل لدى الموظف الموظفة وهذا بسبب كثرة الكتابة وبسبب استخراج نفس الوثيقة عدة مرات في زمن قصير.</p> <p>-هناك عدة موظفين لا يستعملون الرقمنة أبدا، بل يقومون بكل عمل له علاقة بملء الأوراق يدويا مثل استخراج وثيقة عزوبة.</p> <p>-هناك موظفون ينزعجون من استخدام جهاز البصمة لتسجيل الدخول.</p> <p>-تمت إضافة حاسوب لمكتب الأرشيف، تقوم الموظفة هناك بإدخال الأرشيف في الحاسوب ويبدو أن الموظفة لا تتحكم في الحاسوب بصفة جيدة.</p> <p>-تم بناء مبنى كبير ملتصق بالبلدية وتم فتح مكاتب فيه مثل مكتب المستخدمين ويحتوي المكتب على حواسيب وطابعات.</p>			
---	--	--	--

(من إعداد الباحث)

ب- عرض المقابلات: فيما يلي الملاحظات يعرض الباحث الإجابات التي تحصل عليها من خلال المقابلة مع أفراد العينة.

المقابلة الأولى مع ( أ ):موظفة بمصلحة الأرشيف 2023/05/04 ساعة 9:30

-سألنا الموظفة ماذا تشغلين حاليا في البلدية؟

-الموظفة (أ): تخصصي وثائقي أمين محفوظات للإدارة الإقليمية

-هل عملت مباشرة في البلدية أم عملت في أماكن أخرى؟

بدأت العمل في البلدية منذ 2008 ثم انتقلت إلى المكتبة في 2013 ثم انتقلت للعمل في أملاك الدولة ثم عدت إلى البلدية لأجد كل شيء تغير وخاصة مجال عملي في مصلحة الأرشيف حيث وجدت أن الرقمنة أصبحت تغطي بشكل كبير على عكس المنتج الورقي.

-ماذا تطلب منك الأمر للانتقال من العمل بطريقة يدوية إلى بيئة رقمية؟

-السيدة (أ): أنا لا أملك خبرة كبيرة في مجال الرقمنة ولا أحبذ استعمالها حتى، بل ما زلت أفضل استعمال الورق بحكم أنني أحفظ جميع الوثائق (هنا تقصد الوثائق الورقية) لذلك لا أجد مشكلة في البحث بين الوثائق عند الحاجة، أما بالنسبة للحاسوب فقد تم إدخاله للمكتب حديثاً من طرف رئيسة المصلحة وهذا لإضافة لمسة جديدة في المكتب وهي التي تقوم بإنشاء الجداول وأنا أقوم بإدخال الأسماء فقط وعندما تواجهني مشكلة ما أعود إلى المسؤولة أو خلية الإعلام والاتصال لأنها هي المسؤولة عن أي خلل يحدث في عتاد الرقمنة.

-منذ استعمالك للرقمنة إلى الآن هل ترين أنك تأقلمت مع ما تتطلبه الرقمنة، وهل خضعت للتكوين قبل بدايتك في العمل؟

-تقول السيدة (أ) أنا لم أتأقلم بنسبة كبيرة مع الرقمنة لأنني ما زلت أفضل العمل بالأوراق. فالرقمنة لا تهمني حيث كنا في وقت ما نعمل بدونها في وقت وجود الرقمنة. وليس هناك تكوين للعاملين للتحكم التام فيما تتطلبه الرقمنة.

-بمعنى أنك تواجهن صعوبات فيما تتطلبه منك الرقمنة؟

السيدة(أ): نعم

-إلى ماذا ترجع هذه الصعوبات هل لعدم الوسائل التكنولوجية أو نقص خبرتك في هذا المجال أم غياب التكوين في مجال الرقمنة؟

- تشير السيدة (أ) :الصعوبات التي أواجهها في الرقمنة ليست ناتجة عن عدم الوسائل أو البرامج بل ناتجة عن نقص الخبرة في استعمال الحاسوب وغياب التكوين أما رئيسة المصلحة لا تبخل علينا بالمعلومات والتوجيهات اللازمة.

-ما رأيك في محيط عملك الداخلي من ناحية عدد العمال في المكتب وعن تعاونكم في العمل كفريق وهل تحتوي مصلحتكم على متطلبات العمل براحة تامة؟

-تقول السيدة ( أ ) بيئة العمل مناسبة بالنسبة لي فهي تتوفر على كل ما يتطلبه الأمر لتوفير جو عمل مناسب بدءاً من التهوية إلى عدد العمال في المكتب ومساحة المكتب كما يوجد في المكتب غرفة كاملة لحفظ الوثائق من التلف كما أن هناك تناسق بين العمال في نفس المصلحة.

-هل تشعرين برضا اتجاه العمل الذي تقومين به في البلدية؟ وهل هناك تحفيزات اتجاه عمل إضافي قمتي به؟

-تصرح السيدة ( أ ) أشعر برضا متباين فمن الجانب الجيد عن عملي في البلدية أن عملي محدد وأشعر بالاستقلالية في العمل كما أن محيط العمل مناسب وأنا أحصل على المكافأة مقابل الإبداع في العمل، لكن هناك جوانب أخرى تنقص من هذا الرضا لأن أوقات الراحة أثناء الدوام غير كافية ونظام العطل العادية والمرضية غير كافي لأني أشعر بالإرهاك الشديد عند نهاية العمل وأشعر أن معايير الترقية غير واضحة بالنسبة لي.

-هل زاد مستوى رضاك الوظيفي منذ إدخال الرقمنة؟

-السيدة ( أ ) صحيح أن الرقمنة لعبت دوراً في تقليص الوقت والجهد إلا أنها تحتوي على عدة عيوب كالأخطاء الإملائية خاصة، تروي السيدة ( أ ) أنه خلال عملها في أملاك الدولة: كنت أراقب كل ملف على حدة ولم تكن هناك أخطاء كثيرة أما الآن في البلدية ومع إدخال الرقمنة كثيراً ما يصادفني ألقاب بدون ألف ولام. تقول السيدة ( أ ) مثل لقب "نوي" نجدها مكتوبة "النوي" مثلاً أو العكس. ولم أعد أستطيع مراقبة كل الملفات لأنها كثيرة جداً وتتطلب مني وقتاً كبيراً لمراجعتها جميعاً. أظن أن الرقمنة لا تحقق لي رضا وظيفياً كاملاً فما زلت أفضل العمل اليدوي.

-هل نستطيع القول أننا قريبين من التخلص من الإدارة التقليدية؟

-تقول السيدة ( أ ) أنه رغم التطورات الحاصلة في مجال الرقمنة إلا أننا في مصلحتنا لا يمكننا الاستغناء عن الوثائق الورقية لأنها هي المرجع الأساس ولحد الآن لا زلنا نعتمد عليها في كثير من المرات.

-ماهي النقائص التي إذا توفرت في عملك سيصبح هناك رضا وظيفي عالي؟

-ترى السيدة ( أ ) أنه إذا تم الوقوف على أخطاء الرقمنة وتكوين الموظفين وتدريبهم على التحكم في الحواسيب ولواحقها سيكون هناك رضا وظيفي عالي وجودة في الأداء.

### المقابلة الثانية مع السيدة (ب): مصلحة التسيير والمحاسبة 2023/05/04 ساعة 11:01

-لنتحدث عن مدة خبرتك في البلدية؟ وما هو تخصصك في الجامعة

-السيدة(ب): عندي 3 سنوات خبرة في البلدية ودرست تخصص التجارة

هل عايشت فترة البلدية بدون رقمنة؟

-عندما قدمت إلى البلدية كانت هناك رقمنة موجودة لكن بنسبة قليلة.

- هل خضعت لتكوين في الرقمنة قبل العمل؟

- لم أخضع لأي تكوين بخصوص الرقمنة بل تعلمت كل الأشياء التي أتقنها الآن من خلال الممارسة، كما أن رئيس المصلحة لا يخل علينا بالمعلومات والتوجيهات وترى أنه من المفروض أن يكون هناك تكوين لمدة عامين أو ثلاث قبل بدأ العمل هنا.

- في رأيك هل ترين أنك تأقلمت مع ما تتطلبه منك الرقمنة؟

- صراحة منذ بدايتي لم أتعلم كل شيء عن عملي بل هناك أمور أجهلها ويجب تدارك ذلك وهي بالنسبة لي تعتبر أحد صعوبات استخدام الرقمنة ولا يمكنني تجاوزها إلا بحضور رئيس المصلحة فهناك برامج مثل برنامج (الإكسل) فرئيس المصلحة يقوم بإنشاء الجداول عليه ونحن نقوم بعملية تفريغ للمعلومات فقط، فمثلا الآن لدي جدول للمطاعم المدرسية وقيمة ميزانية الوجبات كل أسبوع فأنا الآن أقوم بملء جدول كل مدرسة على حدة وهذا يساعدني على الحساب.

- ما رأيك في مساحة عملك هل هي مناسبة؟ وهل تحتوي على وسائل الراحة الكافية؟

- بالنسبة للسيدة (ب) مساحة العمل مناسبة خصوصا أن مكتبنا مكتب المحاسبة والتسيير مكانه جديد لأننا كنا في السابق في الطابق السفلي والآن تم نقلنا للأعلى لتقريب المسافة بيننا وبين مكتب التجهيز التابع لنا وربط المكتبين بالشبكة ويقوم العمال الآن بتزويد مكتبنا بمكيف الهواء لراحة أكثر في العمل خصوصا وأننا مقبلون على فصل الصيف.

- هل عتاد الرقمنة من حواسيب وطابعات وغيرها كافي لإتمام العمل؟

- تقول السيدة(ب): عدد الحواسيب والطابعات غير كافي في مكتبنا، وقمنا بالمطالبة بالنقائص لكن لم يتم الرد بعد.

- هل عدد الموظفين كبير بالنسبة لمساحة العمل؟

- السيدة(ب): عدد الموظفين في المكتب مناسب وكافي إلا أنه حاليا ظرف استثنائي بوجود طلاب التمهين لمدة 15 يوم.

- كيف تقيمين رضاك اتجاه عملك في البلدية؟

- السيدة(ب): أنا راضية على عملي بنسبة 60%

- هل تفضلين العمل اليدوي أم العمل بالرقمنة؟

-السيدة (ب): أثر الرقمنة كان جيدا لأنه الآن أي معاملة تكون منظمة وكل شيء محسوب بطريقة منتظمة، لكن لا يمكننا التخلي على النسخ الورقية لأننا نحتاجها لإرسالها إلى المراقب المالي لكن يجب أن تكون هناك ثلاث نسخ ملموسة الأولى تكون عندنا والثانية عند المراقب المالي والأخيرة لدى الخزينة.

-هل نحن قريبين من التخلص من الإدارة التقليدية؟

-بالنسبة للإدارة التقليدية لا يمكن القول إننا نتخلصنا منها لأن بعض الوثائق في هذه المصلحة يجب أن تكون ملموسة لأنها من حين لآخر يأتي المفتش ليرى هذه الوثائق لذلك يجب توفير نسخ ورقية، لأنه لن ينظر إلى الوثيقة في الحاسوب وهذا راجع إلى طبيعة علمنا الذي تكثر فيه الأختام.

-هل يتوافق راتبك مع مجهوداتك في العمل؟ وهل هناك تحفيزات تقدم لقاء مجهوداتك الإضافية في العمل؟

-راتبي متوافق مع أعباء العمل الذي أقوم به مقارنة بالعمال الذين توظفوا دون شهادة. وليس هناك تحفيزات واضحة من البلدية لمكافحة العمال الذين قدموا مجهودات زائدة، لكن هناك مرة واحدة فقط شهدت على رحلة لعمال قاموا بالعمل في عطلة الأسبوع حيث كانت البلدية تحت ضغط عمل كبير.

-لكن لديكم مردودية دورية؟

-لدينا المردودية التي تكون بصفة دورية، وتكون كاملة 100% لأن وقتها كان الموظفون كلهم سواسية بمعنى أن الذي يبذل جهدا مثل الذي لا يبذل جهدا، أما الآن وبإدخال الرقمنة أصبحت المردودية خاضعة لانضباط الموظف وخصوصا بعد زيادة جهاز تسجيل الدخول والخروج بالبصمة.

### المقابلة الثالثة مع السيدة (ف): مصلحة التسيير والمحاسبة 2023/05/04 ساعة 12:01

-حدثينا أولا عن عدد سنوات خبرتك في البلدية.

- السيدة (ف) أملك حوالي 4 سنوات خبرة في البلدية.

-عند قدومك إلى البلدية هل كانت هناك رقمنة كما هي عليه الآن؟ وهل خضعت لتكوين في مجال الرقمنة؟

-تقول السيدة(ف) عند قدومي للبلدية وجدت الرقمنة مباشرة ولم أخضع للتكوين في مجال الرقمنة بل التحقت بعملية بصيغة "إدماج" ثم تم ترسيمي في 2020 وكان رئيس المصلحة هو من يرشدها ويوجهها.

-ترين نفسك تأقلمت مع متطلبات الرقمنة؟

-تقول السيدة (ف) تأقلمت مع الرقمنة إلا أنه لا يزال هناك أشياء لا أعرفها.

-هل أنت الآن في مجال تخصصك؟

-عند قدومي أول مرة كنت تابعة لمصلحة أخرى والآن عندما تم تحولي إلى هنا أصبحت أعمل في مجال تخصصي وأنا التي طلبت التغيير.

-هل يمكنك حل مشاكل الرقمنة إذا أمكنك الأمر أم يجب إعلام رئيس المصلحة؟

-السيدة(ف): أواجه مشكلات فيما يخص الرقمنة، لكن إذا كان المشكل سطحيا فيمكنني تجاوزه، أما إذا كان مشكلا صعبا أتواصل مع رئيس المصلحة أو خلية الإعلام والاتصال.

-العمل مع الأرشيف الورقي أسهل أم الرقمي؟

-تصرح السيدة (ف) لدينا أرشيف ورقي وأرشيف رقمي في الحاسوب لكني أفضل الورقي لأن الحاسوب قد ندخل فيه جهاز USB فيصاب بفيروس ونفقد الملفات مثلا لذا اعتمد على كليهما.

-هل أنت راضية عن عملك في البلدية؟

-السيدة (ف): أنا راضية على عملي لأنه مجال تخصصي.

-ما هي المشاكل التي تعاني منها في عملك؟

-السيدة (ف): الشيء الذي يسبب لي القلق هو توقيت العمل.

-هل هناك مقياس لقبول المترشحين الجدد؟

-تقول السيدة(ف) عندما كانت في فترة الترتيب وانتقلنا للعمل بصفة رسمية كان هناك من يراقب عملنا ومقدار العطاء في العمل لمدة سنة، ومكتب المستخدمين هو الذي يملك نظرة على كل العمال ويقوم بالتقييم.

-ماذا لو وجدت مكانا آخر براتب أعلى؟

-تقر السيدة(ف) لو أجد عملا آخر به راتب أعلى سوف أرحل إليه. بحكم أنني لم أتوظف بالشهادة التي كنت أريدها.

-هناك تعاون في محيط عملك بين الموظفين؟

-تقول السيدة(ف) نعم يوجد تعاون وتناسق بين العمال.

-هل تطلبين عطل مرضية للتهرب من العمل وليس بداعي المرض

-السيد(ف): أطلب أحيانا عطل مرضية للابتعاد عن ضغط العمل. لكنه يؤثر على الراتب والمردودية.

-هل تعانيين من حجم المساحة في العمل؟

-السيدة(ف): مساحة العمل مناسبة بالنسبة لي.

-هل تتقاسمون العمل هنا في المصلحة؟

-تصرح السيدة (ف): إن عملنا في هذه المصلحة غير محدد فيما بيننا ويمكن لأي منا أن تعمل مكان الثانية.

-هل هناك مشكل في عتاد الرقمنة؟

-تقر السيدة (ف) أن عتاد الرقمنة قديم نوعا ما.

-هل تنصت لكم الجهات المعنية عن العتاد في البلدية إذا كان هناك نقص فيما يخص الرقمنة ولو أحقها؟

-تقول السيدة(ف) نعم يوجد في البلدية اجتماعات دورية كل بداية أسبوع لرؤساء المصالح وهذا لنقل كل انشغالاتنا

سواء حول الرقمنة أو غيرها، فمثلا كان لدينا مكيف معطل في المصلحة قامت البلدية باستبداله بأخر جديد وهذا

لتوفير مكان ملائم للعمل كما قاموا بطلاء الجدران. والآن يقوم مكتب الخلية بربط مصلحتنا ومصلحة التجهيز

بالشبكة لتسهيل التواصل بيننا.

-هل لديكم مشكل في الأخطاء الإملائية مثل المصالح الأخرى وخاصة الأرشيف؟

-نحن لا نواجه أخطاء إملائية مثل مكتب الأرشيف لأن هذا راجع لطبيعة العمل، أحيانا نحتاج سجلات قديمة مثل

2020 لذلك لدينا خزانة لحفظ الأرشيف الورقي للرجوع إليها وقت الحاجة.

-بمعنى أنك تفضلين الرقمنة على العمل اليدوي؟

-من الأحسن الاعتماد على الرقمنة والورقي معا لأن الرقمنة سهلت العمل والورقي لا يمكننا التخلي عنه.

### المقابلة الرابعة مع السيد (ج): مكتب حركة السيارات 2023/05/09 ساعة 14:21

-كم تملك خبرة في البلدية وهل درست في الجامعة؟

-السيد (ج) لدي 10 سنوات خبرة في البلدية درست في الجامعة مستوى الثالثة ليسانس محاسبة

-هل تعمل في مجال تخصصك؟

-أنا الآن لا أعمل في مجال تخصصي. وأغلب العمال نفس الشيء.

-عند قدومك للبلدية هل عملت مباشرة في مكتب حركة السيارات؟

- السيد (ج) عند بدايتي في البلدية كنت أعمل في الحالة المدنية أو تستطيع القول في قلب البلدية أو القاعدة.

- هل خضعت لتكوين قبل العمل على الرقمنة؟

- يصرح السيد (ج) عند إدخال الرقمنة للبلدية لم أتلق أي تكوين بل كانت خلية الإعلام والاتصال هي التي تزودنا بالمعلومات اللازمة وتقدم لنا الإرشادات، وعند حدوث مشكل أو خلل نعود للخلية.

- ما هي مسؤولية المكتب الذي تعمل به؟

- مكتبنا مسؤول عن البيع والشراء وعقود البيع والبطاقات الرمادية وكل هذا الذي ذكرته أصبح رقميا.

- يقول السيد (ج) أقوم بإدخال رقم اللوحة الرقمية للسيارة فتخرج لي جميع معلوماتها على الشبكة من بعد ذلك نقوم بعملية البيع للمالك الجديد وتطبع وثيقة البيع فقط.

- إلى ماذا ترجع الصعوبات التي تواجهها في الرقمنة؟

- السيد (ج) الصعوبات التي أواجهها في الرقمنة ترجع إلى غياب التكوين لأنه من المفترض أن أي عمل تريد مزاولته يجب أن تخضع لدورة تكوينية لكي تصبح لديك خلفية عن ذلك العمل أو قاعدة بيانات في رأسك اتجاهه.

- هل تحس أنك تأقلمت مع متطلبات الرقمنة؟

- منذ إدخال الرقمنة لحد الساعة هناك تأقلم لحد كبير حتى أن هناك بعض الإشكاليات أصبحنا نعالجها لوحدها دون الرجوع لخلية الإعلام والاتصال. بحكم المدة الطويلة لاستعمالنا للرقمنة وتكرار وقوع نفس المشكلات.

- ما هي الصعوبات التي حلتها الرقمنة؟

- يقر السيد (ج) الرقمنة سهلت علينا العمل كثيرا فمثلا من قبل الرقمنة لكي تستخرج شهادة الميلاد تذهب للخزانة، تبحث عن السجل، تبحث عن الصفحة المسجل فيها المعني، تقوم بملء معلوماته بالقلم، ثم تأخذها للإمضاء، أما الآن الحمد لله بواسطة الإعلام الآلي ندخل رقم الشهادة العام تعطيك الشبكة كل المعلومات.

- هل يوجد تعاون بين موظفي البلدية في العمل؟ وكيف ترى تعاون المحيط الخارجي معكم؟

- السيد (ج) بالنسبة للبيئة الداخلية للعمل هنالك تعاون بين كل العمال خاصة في أوقات الضغط، حتى أن هناك عمال ليسوا تابعين لنفس المصلحة لكن يقومون بتقديم المساعدة عند الحاجة. أيضا بالنسبة للمحيط الخارجي لدينا اتصال بالبلديات الأخرى عبر الهاتف وإذا لم يتم الرد نقوم بالاتصال بالإدارة في الطابق العلوي وهي تهتم بالأمر عن طريق الاتصال عبر الإيميل صراحة ليس لدينا مشكل فهناك تكاتف وتعاون كبير.

- هل تتوفر مكان العمل على وسائل للمساعدة على تقديم عملك في راحة؟

-السيدة (ج): نعم مكان العمل يتوفر على كل شروط العمل الممتازة من مكيف ومدفأة وإنارة.

-هل مساحة العمل مناسبة لك؟ وهل العتاد متوفر بالشكل المطلوب؟

-مساحة العمل مناسبة جدا بالعكس هناك مبنى كامل تقوم بإنشائه البلدية لتخفيف الضغط عن المكاتب ويرى السيد (ج) أن عدد الحواسيب ولواحقها من طابعات وغيرها كافي، لكن هناك مشكل وحيد فقط وهو أن العتاد بدأ يصبح قديما.

-ما مدى رضاك على العمل الذي تقوم به؟

-السيد (ج) لست راض تماما عن العمل الذي أقوم به لأني ما زلت مقصرا اتجاهه. لكن الرقمنة زادت من رضايا الوظيفي.

-أكثر المشاكل التي كنت تعاني منها قبل الرقمنة؟

-السيد (ج) يروي كيف كان العمل دون رقمنة: من قبل عندما يقف أمامك 10 مواطنين تحتار كيف تستخرج لكل مواطن وثائقه على حدة، أما الآن أستطيع أن أعمل مع 10 مواطنين في ربع ساعة وأكثر المشاكل التي كنا نعاني منها قبل الرقمنة هي الأخطاء وهذا راجع إلى أن السجلات القديمة كانت مفرسة والذي قام بالتدوين عليها تجده لا يجيد العربية، فمثلا تعطيه كلمة وهو يترجمها إلى معنى آخر وعند قدوم الرقمنة كشفت هذه الأخطاء.

-هل تطبيق الرقمنة يسير وفق استراتيجية واضحة ومراحل مدروسة؟

-ليس لدينا استراتيجية واضحة حول الرقمنة بل نحن نواكب العصر فقط فنحن هدفنا تسهيل الخدمة للمواطن وجعل الموظف يقدم أحسن أداء في أسرع وقت.

-هل يتوافق راتبك مع أعباء عملك؟

-يرى السيد (ج) أن قضية توافق الراتب مع العمل المطلوب: لا يوجد شخص تجده يقول لك أني راض عن راتي أما بالنسبة لي الحمد لله أرى أن راتي موافق مع ما أقدمه من مجهودات.

-هل نستطيع القول أننا قريبين من التخلص من الإدارة التقليدية؟

-السيد (ج) حول الإدارة التقليدية: أرى أننا قريبون من التخلص من الإدارة القديمة وحتى لو أن هناك معاملات ورقية إلا أنه مقارنة بالسنوات الماضية نقصت الوثائق الورقية بنسبة كبيرة جدا.

-ما هي الوثائق التي لا تزال تستخرج يدويا وهل يمكن أن تصبح رقمية؟

من الوثائق التي لاتزال هناك بعض الوثائق التي لاتزال تستخرج يدويا مثل عقود الفسخ والوصول فقط، ويمكن في الفترة القادمة أن تصبح رقمية والبلدية تعمل على هذا.

المقابلة الخامسة مع السيد (م): مصلحة الشؤون الاجتماعية والنشاط الإجتماعي: 2023/05/10، ساعة

.15:46

-حدثني على خبرتك في البلدية وما هي ربتك في العمل؟

-يملك السيد (م) شهادة تقني سامي في الموارد البشرية يعمل برتبة ملحق رئيس إدارة إقليمية، بدأ العمل في البلدية في 2018 ولم تكن ذلك الوقت الرقمنة في كل المكاتب ولم تشمل أغلب الوثائق بل كان كدايات للرقمنة.

-هل تعمل في مجال تخصصك، وما هي مسؤوليتك في البلدية؟

-ويقول السيد (م): أنا لا أعمل في مجال تخصصي وأنا مسؤول عن المنحة المدرسية وقفة رمضان، كل عام نقوم بنشر إعلان عن وقت المنحة ووقت القفة الرمضانية، ثم نقوم بجمع ملفات المستفيدين ونقوم بإدخالها في البرنامج الخاص بها، وهذا صراحة شيء جيد في الرقمنة لأنها قضت على عدة مشكلات.

-كيف هي تعاملاتكم مع المحيط الخارجي؟

-لا يزال هناك إشكال بيننا وبين المحيط الخارجي أو التعاملات الخارجية فنحن طلبنا كلمة سر خاصة بنا لكي نتحقق من إذا كان المستفيد عاملا أو عاطلا عن العمل لأننا في الكثير من الأحيان تقع لنا صدمات مع المواطنين، بسبب أنه بطل لكن مسجل أنه عامل.

-أيضا عن المحيط الخارجي هناك موظفون صراحة خارج البلدية نتعامل معهم بأريحية تامة وهناك من يتماطل ولا يكمل العمل معنا لذا نضطر للانتظار لليوم الثاني وأحيانا بالأربعة أيام.

-هل تم تكوينك قبل مزاوله العمل في البلدية؟

-السيد (م): قمت بالتربص في مركز التكوين ثم عملت أعمال بناء وغيرها ثم انتهى بي الأمر في البلدية.

-هل واجهت صعوبات في التحكم بالحاسوب أول ما بدأت العمل في البلدية.

-يقول السيد (م): كنت أملك حاسوبا في المنزل لذا لم تكن الرقمنة صعبة في المرات الأولى، بل واجهت مشكلات في استخدام تطبيق قفة رمضان ثم في مدة قصيرة أصبح الأمر سهلا، صدقني الرقمنة شيء رائع جدا جدا.

-إلى حد الساعة هل تأقلمت مع متطلبات الرقمنة؟

- السيد(م): مند قدومي إلى البلدية حتى الآن يمكن القول أنني تأقلمت بنسبة 80%.

- ما هي الصعوبات التي لا تزال تواجهها فيما يخص متطلبات الرقمنة

- السيد (م): الصعوبات التي لا زالت تواجهني هي عند البحث عن شخص من الموالييد القدامى اضطر للعودة لسجلات الرقمية للحالة المدنية، أيضا من ناحية قدم الأجهزة وهذا مشكل كبير، يروي السيد(م) قصة وقعت له مع الحاسوب هذا العام "قمنا بتسجيل المستفيدين من منحة البطالة وقمنا بنشر الإعلان كالعادة وأصبح كل شيء مهيبا فقلت في نفسي سأحمل كل هذا العمل في (فلاش) وفعلا وفي اليوم الموالي تعطل الحاسوب صدفة ولم يشتغل فأحضرنا حاسوب من مكتب ثاني " فقدم الأجهزة يجعلني عصبي أحيانا ويقلل من رضايا اتجاه عملي.

-هل مشاكلك حول الرقمنة ترجع لنقص خبرتك؟

-مشاكلي حول الرقمنة لا ترجع إلى نقص الخبرة لأنني قمت بتربص كما أخبرتك في مركز التكوين باتفاقية مع البلدية لمدة 4 أشهر. وهناك مشكل آخر يعاني منه السيد(م) حيث يقول حبذا لو تم ربطنا بالشبكة المحلية لأنه كل عام نطلب من المستفيدين نفس الملفات للتأكد من أن المعني توفي أو لا يزال على قيد الحياة، فمثلا أعطيك مثلا لو كنا نملك اتصالا بالشبكة لن اضطر لطلب شهادة ميلاد المعني أو بطاقة إقامة بل بمجرد أن أكتب فلان بن فلان يظهر عندي متوفي أو لا. لأنه هكذا مازلنا نستلم الملف وندخله في البرنامج ونقوم بعملية الأرشفة، والتطبيق هذا الذي نعمل عليه لا يتحمل ملفات كثيرة لهذا يجب علينا كل عام أن نسمح سجلات العام الماضي لاستقبال ملفات العام الجديد، وهذا ما حصل في بعض بلديات الولاية لم يقوموا بسمح سجلات العام الماضي وأضافوا عليها سجلات هذا العام فلم يتحمل التطبيق فقام بخلط كل الأسماء، مما جعلهم يقومون بإعادة مسح كل شيء وتحميل السجلات الجديدة من جديد.

-هل العمال في مصلحتكم متعاونون فيما بينهم؟

-من ناحية بيئة العمل هناك تعاون بيننا وليس هناك أي مشكل، ونحن نتقاسم العمل مثلا موظفان اثنان يستلمان ملفات المستفيدين صباحا ونحن نقوم بإدخالها في التطبيق مساء واليوم الموالي نتبادل العمل.

-هل تقوم بتقديم طلب للعطل المرضية بداعي التمارض؟

-السيد(م): منذ بداية عملي لم أطلب عطلة مرضية لداعي التمارض والتهرب من العمل، بل أطلبها لأسباب حقيقة. فكثرة طلب العطل المرضية يفسد سمعة الموظف وينقص من فرص الترقية وتنقص معها المردودية.

-هل هناك معايير واضحة تسير عليها البلدية في عملية الترقية؟

-يقول السيد(م) نعم الترقية في العمل كل 5 سنوات وهي نوعان هناك ترقية سريعة وهناك ترقية بطيئة، والسريعة كل عامين.

-هل يتوافق راتبك مع أعباء عملك؟

-السيد(م): بالنسبة لتوافق الراتب مع أعباء العمل معروف على الوظيفة العمومي ضعف الراتب لكن أنا قانع بذلك. كلنا نحب زيادة في الراتب لكن يجب الصبر حتى تلك المرتبة.

-هناك ملاحظ للمترشحين الجدد في البلدية وهو من يقرر من الذي سيواصل العمل ومن هو بعيد عن المستوى المطلوب وهو يعمل طيلة العام في الحفاء ويلاحظ كل صغيرة من ناحية الانضباط في الحضور أو التحكم في الحاسوب والسرعة في إتمام العمل وغيرها من الأمور.

-ما مدى رضاك عن العمل الذي تقدمه؟

-هذا من فضل الله وأنا راض رضا تاما. وما زلت في مرحلة الشباب وأتطلع لتقديم ما هو أفضل في السنوات القادمة.

-من يقدم لك المساعدة إذا واجهت مشكل حول الرقمنة؟

-يقر السيد (م): خلية الإعلام والاتصال هي التي تتكفل بكل الأعطال أو بكل ما هو جديد حول الرقمنة لأنهم يملكون كل كلمات السر.

-هل توفر البلدية كل ما يلزم لتطبيق الرقمنة؟ وهل لكم كل الوسائل للعمل في جو ملائم؟

-السيد(م): من ناحية توفير عتاد الرقمنة هناك نقص في الطابعات ولو أن هناك واحدة فهي لا تكفي لأننا نستخرج مئات الأوراق وهذا كثير عليها، وأيضا عن توفير جو العمل كل شيء متوفر من مكيفات وإنارة، لكن المشكلة تبقى في قدم وسائل العمل وقد قمنا بطلب العام الماضي وجددت الطلب هذا العام في جانفي وهذا راجع إلى ميزانية البلدية وليس تماطلا من البلدية.

-هل ترى أن الرقمنة زادت من رضاك الوظيفي؟

-يرى السيد (م): نعم الرقمنة زادت من رضايا الوظيفي وفتحت عدة مشكلات، الآن وبفضل الرقمنة أصبحت أستطيع الكشف عن المواطنين الذين يضعون ملفاتهم في عدة بلديات للحصول على قفة رمضان من بلديات متعددة، فالآن بمجرد إدخال اسم ولقب المعني تظهر جميع البلديات التي دفع فيها ملفا للاستفادة من قفة رمضان في أي ولاية

من الجزائر، وهذه الميزة لم تكن موجود من قبل فتجد شخصا يأخذ أكثر من قفة وقد يكون هناك من هو أكثر منه حاجة ولا يحصل على شيء.

-هل اقتربنا من إدارة الصفر ورقة؟

-لا نستطيع القول إننا قريبون من الصفر ورقة لأنه يجب أن يفهم المواطن معنى الرقمنة لأنه في وقت ما وضعنا إعلانا في الحالة المدنية وفيه (كود بار) للذين يرغبون في استخراج شهادة ميلاد أو السوابق العدلية مثلا من أقرب مكان المنزل أو محلات الانترنت لكن المواطن لا يثق بها مع أنها تحتوي على ختم وكل شيء.

-كيف ترى البلدية في المستقبل؟

-يتصور السيد(م) البلدية في السنوات القادمة سوف تتحسن أكثر خصوصا في مجال الرقمنة وهذا بتعاون كل الموظفين ونسعى للتخلص من العاملات الورقية، وإذا توفرت لدينا الشبكة المحلية في المصلحة سنعمل بأكثر أريحية

المقابلة السادسة مع السيدة (س): مكتب جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية: 2023/05/11،

الساعة 12:08.

-ماذا درست في الجامعة؟

-السيدة (س): درست في الجامعة تقني سامي إعلام آلي.

-هل هذا يعني أنك تعملين في مجال تخصصك؟

-تستطيع القول أني أعمل قريبة جدا من تخصصي

-كم لديك خبرة في البلدية؟

-تقول السيدة(س): لدي خبرة 11 سنة في البلدية بمعنى أنني عايشة فترة بطاقات التعريف القديمة الخضراء والبيومترية الحالية.

-منذ متى تم فتح هذا المكتب في بلدية الزاوية العابدية؟

-تقول السيدة (س): هذا المكتب دخل حيز التنفيذ في 2015 حيث بدأت بلدية الزاوية العابدية باستخراج بطاقات التعريف البيومترية.

-هل عملت قبل هذا في مصالح أخرى في البلدية؟

السيدة(س): عملت قبل هذا في مصلحة الشؤون الاجتماعية ثم مباشرة توجهت نحو رقمنة سجلات الحالة المدنية ثم إلى المصلحة الحالية.

- كيف كانت تستخرج بطاقات التعريف قديما؟

-تروي السيدة (س): قبل ظهور الرقمنة كان المواطن يدفع وثائقه هنا في البلدية ويستلم بطاقة التعريف الوطنية من الدائرة استمر هذا إلى 2011 والمواطن يستلمها من نفس المكان (الدائرة) إلى غاية 2017 أصبحت البلدية هي المسؤولة عن استخراج بطاقة التعريف العادية ذات اللون الأخضر.

-هل واجهت صعوبات عند دخول الرقمنة أول مرة للبلدية؟

- لم تكن لدي نظرة تماما عن الرقمنة بل تم إدخالها مباشرة كميزة جديدة للبلدية لمواكبة العصر، لكن بحكم تخصصي كان لدي القدرة على التحكم في الحاسوب، لكنني خضعت للتكوين في الدائرة عندما تم فتح هذه المصلحة بحكم أنها كانت هي المكان الوحيد المسؤول عن بطاقة التعريف، قمنا بعملية رسكلة لمدة 15 يوما تعلمنا أشياء مبدئية وباشرنا العمل في البلدية.

-هل ترين أنك تأقلمت مع الرقمنة حاليا؟

-منذ بداية عملي في الأول وجدت صعوبة اتجاه الرقمنة، لكن الآن تأقلمت بشكل كبير. أصلا منذ دخول الرقمنة سهلت علينا كثيرا العمل حيث أصبح تقريبا معلومات المعني كلها مخزنة في قاعدة البيانات وأنا في هذه المصلحة لا أتعامل بالوثائق الورقية.

-بما أنك تأقلمت مع الرقمنة هل هذا يعني أنك لا تواجهين أي مشاكل فيها؟

-السيدة(س): المشكلة التي أواجهها عندما يكون الشخص مسجل اسمه خاطئ لذلك لا نجد اسمه في قاعدة البيانات حتى يقوم المعني بالتصحيح في المحكمة، من بعد ذلك ينتظر 20 يوما لكي يتم تسجيله في القاعدة من جديد، في مثل هذه الحالات إذا كان المعني مستعجلا ولا يستطيع الانتظار 20 يوما فإننا نطلب منه الذهاب إلى البلدية التي ولد فيها، وهم الذين يتكفلون بتصحيح الخطأ وفي نفس الوقت بلدية المعني تقوم باستخراج بطاقة التعريف له وهذا المثال لا ينطبق فقط على بطاقات التعريف بل حتى شهادات الميلاد وغيرها، يعني تقريبا هذه هي الصعوبة والتي تتمثل في طول المدة.

-هل يوجد تعاون بين الموظفين داخل البلدية بصفة عامة ومصالحكم بصفة خاصة؟

-تري السيدة (س) هناك تعاون كبير بين الموظفين، كما تصرح السيدة (س) أنها تقوم بعملية المداولة في العمل فليس لديها مشكل أن تنتقل إلى المصلحة المختصة في استلام الملف وتقوم باستلامه من عند المواطن وتسجيله في قاعدة

المعطيات والتسليم، ومن قبل العملية لم تكن مثل الآن يمكن القول أن الإدارة قامت بتحديث البرنامج على مرتين المرة الأولى كنا نحن من نقوم بعملية إدخال معلومات المعني لكن الآن وبفضل الرقمنة أصبحنا مباشرة نكتب رقم شهادة الميلاد وتاريخ الميلاد فنجد كل معلومات المعني.

-هل لديك مشكلة في التعامل مع البلديات الأخرى؟

-بالنسبة لبيئة العمل الخارجية، نحن نتعامل مع البلديات الأخرى على مستوى ولاية ورقلة فمثلا يأتي مواطن من ولاية ورقلة لاستخراج وثيقة ما أقوم بالدخول إلى شبكة بلدية المعني وأحصل على معلوماته، لكن إذا كان هناك خطأ نقوم بالاتصال بالبلدية بواسطة الهاتف الخاص وليس عبر الشبكة لأننا لم نصل بعد إلى تلك المرحلة المتطورة وأحيانا لا يتم الرد لذا نضطر لإرسال المواطن إلى مكان إقامته للتصحيح، فلو كان يتوفر لدينا تواصل عبر الشبكة أو هاتف فاكس لكان الأمر أسهل ونتمنى توفره في مصلحتنا لأنه سيقضي على الكثير من المشكلات، هذا لا يعني أن البلدية لا تتوفر على هاتف فاكس لا، أنا أتكلم على مصلحتنا فقط.

-هل من مشاكل غير هذا؟

-من المشاكل أيضا التي تعاني منها المصلحة هي بعد مسافة مركز الإنتاج لأنه من قبل كان متواجدا في العاصمة أما الآن تم فتح فرع ثاني في ولاية الأغواط وهما المركزان الوحيدان في الجزائر رغم ذلك تبقى المسافة بعيدة، لهذا كاجتهاد منا أصبحنا نتصل برقم هاتفنا الخاص لتسريع إنتاج بطاقة تعريف مثلا، أما كشبكة اتصال لا توجد.

-هل تشعرين برضا اتجاه عملك؟

-السيدة (س): من خلال فترتي الطويلة في نفس المصلحة تقريبا من 2015 أشعر برضا عن العمل الذي أقوم به، ومع إدخال الرقمنة زاد مستوى رضاي اتجاه عملي فالرقمنة سهلت علينا كثيرا لأننا من قبل كنا نملاً كل الوثائق يدويا ونقع في الأخطاء، من قبل عندما كان يحضر المعني، ممكن 10 دقائق وهو ينتظر معالجة ملفه لأن العملية كانت تمر عبر 3 مراحل:

-استلام الملف

-ثم مسح وثيقة S12 والصورة الشمسية بواسطة الماسح الضوئي.

-ثم يمر على مرحلة التثبيت لكي يأتي إلى مصلحتنا لالتقاط صورة للمعني، الآن لم يعد وجود لكل هذه المراحل بل حاسوب واحد يختصر كل هذه المراحل ثم مباشرة لمرحلة التصوير.

-هل تعانين من قدم عتاد الرقمنة مثل بعض المصالح؟

- بالنسبة للعتاد الموجود في مصلحتنا لا يزال بحالة جيدة ونحن نملك حاسوبا وكاميرا للتصوير وجهاز تسجيل بصمات الأصابع وجهاز الإمضاء الرقمي، وكلها بحالة جيدة.

- هل مساحة العمل مناسبة وتتوفر على وسائل الراحة؟

- مساحة العمل بالنسبة لي مناسبة جدا وتتوفر على كل وسائل الراحة مثل المكيف في الصيف والمدفأة في الشتاء والتهوية ولا أواجه أي مشاكل من هذه الناحية.

- هل ترين أن الرقمنة في البلدية تسير وفق استراتيجية واضحة؟

- السيدة (س): أظن أن الرقمنة تسير وفق استراتيجية لأنها بطبيعة الحال قبل تطبيقها في البلدية تكون مدروسة من الوزارة أولا ونحن في الأخير ننفذ فقط، فنحن نعتبر كمستقبل فقط وليس كمنتج، حتى التحديث يرسل إلينا مهيئا في قرص وتقوم خلية الإعلام والاتصال بتشبيته لأن لديهم أرقاما سرية لا يملكها أي موظف.

- هل راتبك يتوافق مع ما تقدميه من عمل؟

- بالنسبة لي مقارنة الراتب بأعباء العمل صراحة نحن نضحى أكثر من الراتب خصوصا هنا في بلدية الزاوية العابدية كذلك قطاع البلدية معروف أن راتبه ضعيف يعني لو يتم فتح منصب عمل يشبه عمل البلدية والراتب أعلى سوف تذهب إليه مباشرة، سأعطيك مثال وهذا ما هو واقع الآن هناك مسابقة توظيف في الخزينة وتستطيع القول إن نصف الموظفين توجه للمشاركة فيها، لأن الخزينة راتبها أعلى من البلدية وممكن العمل فيها أسهل من حيث الجهد.

- هل نحن قريبين من التخلص من الإدارة التقليدية؟

- السيدة (س): هناك اقتراب كبير جدا من التخلص من الإدارة التقليدية ونحن نتمنى الوصول إلى الصفر ورقة.

- ماهي أهم المشاكل التي كنت تعاني منها في الإدارة التقليدية وقضت عليها الرقمنة الآن؟

- أهم المشاكل التي كنا نعاني منها أيام الإدارة التقليدية هي كثرة الأوراق، انتظار المعني لوقت طويل، كثرة الأخطاء الإملائية، بعد المسافة بين الإدارة والمواطن بحكم أن بعض الأوراق كانت تتم على مستوى الدائرة، والآن أصبح المواطن يختار أقرب بلدية إليه.

- هل توقيت العمل مناسب لك؟

- تصريح للسيدة (س): توقيت العمل نحن نعاني من التوقيت الصيفي خاصة فنحن نطالب بالدوام الواحد على مدار العام لكن هذا الأمر صعب تطبيقه خصوصا في منطقتنا أو تستطيع القول إن كل البلديات تعاني من هذه الناحية، فمن 8:00 إلى 16:30 وأنا في العمل تستطيع القول إن وقت الموظف كله عمل فمثلا الموظف الذي يقيم بعيدا عن

مكان العمل يجد صعوبة خاصة في الصيف لأننا نعمل من 7:00 إلى 12:00 ومن 12:30 إلى 15:00 يعني هناك نصف ساعة للغداء لذا يضطر الموظف للبقاء في البلدية، لهذا نريد تقليص ساعات العمل بدرجة أولى.

- ما تصورك للبلدية مستقبلاً؟

- السيدة(س): نحن نريد بلدية إلكترونية للوصول إلى الصفر ورقة وهذا لراحة المواطن.

- هل تسمح لكم الإدارة بحل مشكل في عتاد الرقمنة إذا كان الموظف يمكنه تجاوز هذا الخلل؟

- السيدة(س): عند حدوث مشكل في عتاد الرقمنة نقوم بإبلاغ رئيس المصلحة وهو يوصل انشغالنا للجهة المعنية فمثلاً في أحد الأيام تعطل جهاز الإمضاء الإلكتروني وقمنا بطلب جهاز جديد وقد استغرق الأمر تقريباً 3 أشهر لتلبية الطلب لأن هذا خارج عن نطاق البلدية، فهي تقول بإرسال طلب لوزارة الداخلية وهي تتكفل بذلك.

- السيدة(س): الرقمنة شيء جميل جداً وساعدتنا كثيراً في العمل وزادت من رضا الموظفين اتجاه عملهم.

### المقابلة السابعة مع السيدان (ع) و (ك): خلية الإعلام والاتصال 2023/05/14، الساعة 10:56.

كانت هذه المقابلة مع السيدان معا وهما من طلبا هذا وقررا تقاسم الإجابة بصفتها مسؤولان عن كل ما يخص الرقمنة في بلدية الزاوية العابدية، وكانت الإجابات عبارة عن نظرة الخلية للموظف وكيفية تحكمه وتعامله مع الرقمنة.

#### أولا السيد(ك)

- يبدو أن أغلب الموظفين لديكم لم يتم تكوينهم في مجال الرقمنة فمن كان المسؤول حتى تأقلم هؤلاء الموظفون مع متطلبات الرقمنة؟

- السيد (ك): نعم أغلب العمال بدأوا العمل مباشرة ولا يتم تكوينهم وكانت الخلية هي المسؤولة عن توجيههم وإرشادهم في مجالات عملهم على الرقمنة وفي الأخير العامل هو لا يقوم بثبيت البرامج أو تحديثها بل يستعملها فقط، وإذا واجه العامل مشاكل بسيطة يمكن لزميله إرشاده وإذا أوجب الأمر تدخل الخلية فنحن في الخدمة.

- هل لديكم مقياس واضح ومعتمد في تقييم الموظفين أثناء استخدام الرقمنة؟

- هناك شبه مقياس لقياس درجة تأقلم العامل مع الرقمنة فنحن نلاحظ كل موظف وإذا وجدنا عاملاً لا يتقن العمل المطلوب منه نقوم باستبداله لمجال أو مصلحة أخرى.

- أغلب الموظفين لا يعملون في مجال تخصصهم ولم يتلقوا تكوينات في مجال عملهم؟

- يصرح السيد (ك): ليس كل العمال يعملون في مجال تخصصهم ولكل منهم درجة في استيعاب الرقمنة. لكن منذ بداية الرقمنة في البلدية هناك تأقلم كبير للموظفين معها، ومنهم من خضعوا لتكوينات بعدية عن طريق البلدية لكنها كانت ذات طابع إداري أكثر منه تقني.

- ما هي أكثر المشاكل التي تواجه الموظف في الرقمنة؟

- أكثر المشاكل التي تحدث عند انقطاع الشبكة وأنا هنا لا أقصد بالشبكة هي التواصل بين الموظفين بل أقصد المحيط الخارجي لأن الموظف من مكانه وهو يخزن في قاعدة البيانات في العاصمة، فمثلا أريد استخراج شهادة ميلاد لشخص يقيم في ولاية وادي سوف فيجب علي العود إلى قاعدة البيانات وطلبها فإذا لم أحصل عليها فهناك مشكل في الشبكة وهذا ما لا يستطيع الموظف تشخيصه فتدخل الخلية وترى إذا كان المشكل محليا أو خارجيا، فإذا كان محليا يكون الحل سهل فنقوم بحصر المشكل حتى يتبين أين الخلل أما إذا كان الأمر خارجيا فنقوم بإرسال إشارة (SIGNAL) بأننا منقطعون ولائيا أو وطنيا، وهناك نقائص حتى في التطبيقات في حد ذاتها.

- كيف ترى المحيط الداخلي للموظفين؟

- يقول السيد(ك) هناك تعاون وتكامل كبير بين الموظفين ويجب أن يكون هذا التعاون ولا يوجد موظف يبدأ عملا وحده وينهيه وحده، ونفس الشيء ينطبق على المحيط الخارجي.

- هل أنت راض على عملك الذي تقوم به؟

- السيد(ك): نقول عن الموظف غير راضي إذا كان عليه ضغط أكثر من اللازم أو أنك تبذل جهدا ولا تجد مقابلا.

- هل زادت الرقمنة من رضاك الوظيفي؟

- منذ دخول الرقمنة هناك رضا وظيفي أكيد، لأنها حلت عدة مشاكل أولا منها اختصار الزمن والسجلات كانت تتآكل بدرجة كبيرة وكانت تكثر الأخطاء وهذه الأخطاء كانت في السابق كمؤشر لعدم رضا الموظفين إضافة إلى كثرة الجهود خاصة في الحملات مثل استخراج وثائق المسابقات والسكنات وغيرها هنا تجد ضغطا كبيرا عند الموظفين الذين يعملون يدويا (المقصود الوثائق الورقية) والآن الحمد لله أصبح الأمر سهلا.

- هل الرقمنة في بلدية الزاوية العابدية تسير وفق استراتيجية واضحة؟

- تطبيق الرقمنة في البلدية يسير عبر استراتيجية ومراحل مدروسة فهي بمثابة مشروع بدأنا فيه بالتدرج وكل مرة يتم ربط مكتب بالرقمنة ونطمح للوصول إلى التخلص من الإدارة التقليدية.

- هل هناك تحفيزات للموظفين الذين يعانون من ضغط العمل أحيانا؟

- يقول السيد (ك) المصالح التي يكون عليها ضغط كبير يكون لديهم امتيازات في الراتب وليس كل العمال سواسية.

- هل نحن قرييون من إدارة الصفر ورقة؟

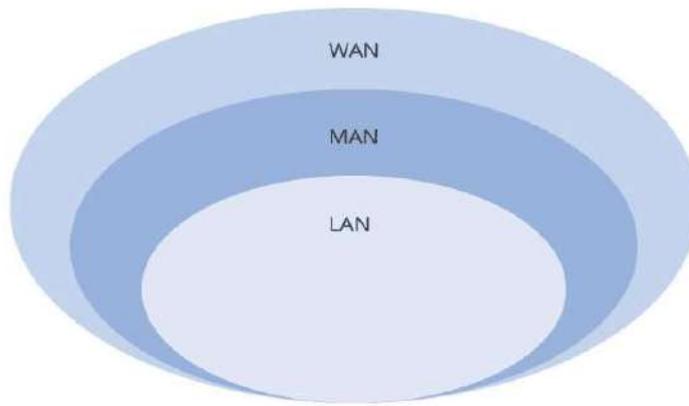
- لا يزال الوقت مبكرا على القول إننا قرييون من إدارة الصفر ورقة لكن نعمل على ذلك لكي تبقى الأوراق للأرشفة فقط لا للتعامل بها، والبلدية تسير في مجال التطور فنحن بدأنا بأمور بسيطة حتى وصلنا إلى ما نحن عليه الآن وكل مرة نضيف شيئا جديد ونقلل الورق.

### ثانيا السيد(ع): المسؤول خلية الإعلام والاتصال:

- سألنا السيد (ع) وهو المسؤول في الخلية حدثنا على بدايات إدخال الرقمنة لبلدية الزاوية العابدية والبنية التحتية للبلدية ونسبة تغطية الشبكة وعتاد الرقمنة للبلدية كما وضح لنا الهدف من بناء مبنى ثاني مجاور للبلدية:

- بداية الرقمنة في البلدية كانت تقريبا في 2011 وكان الدخول طبعا بتدرج وليس دفعة واحدة، بدأنا بالحالة المدنية ثم جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية ثم البطاقة الرمادية.

بالنسبة للشبكات لدينا ثلاثة شبكات: Lan/Man/Wan



شكل يوضح الفرق بين الشبكات <https://community.fs.com/fr/blog/lan-vs-man-vs-wan-whats-the-difference.html>

- الشبكة المحلية والشبكة الوطنية والشبكة العنكبوتية هذه الأنواع كلها موجودة لدينا كبلدية نسبة التغطية على مستوى



الشكل 2: يوضح التوسعة الجارية في البلدية (تصوير كريمو مهري قبل سنة، تم تعديل الصور من قبل الباحث)

البلدية فاقت 80%، وقبل هذا كانت نسبة التغطية 100%، وهذا التراجع يرجع إلى اتساع محيط البلدية وتزايد عدد السكان أيضا ومركز البلدية بقي كما هو حجمه لذلك أصبح لدينا ضغط كبير فقررنا إجراء توسعة للبلدية للتقليل من الضغط بمعنى آخر أن البلدية القديمة مكتملة التغطية أما الفرع الجديد وصلنا لنسبة 60% والسبب أننا ما زلنا في عملية التهيئة.

## 2- تحليل ومناقشة النتائج حسب التساؤلات

التساؤل الأول: كيف يتعامل موظفو الزاوية العابدية مع متطلبات الرقمنة في حياتهم المهنية؟

-أغلب موظفي بلدية الزاوية العابدية لم يتلقوا تكوينات قبل مباشرة العمل على الرقمنة وخاصة الموظفين الذي توظفوا بشهادتهم الجامعية حسب تصريحات بعض الموظفين، لكن ما ساعدهم على التحكم في الرقمنة كان كل من رؤساء المصالح التي يعملون لها وخلية الإعلام والاتصال التي بدورها توجه النصائح والإرشادات عند الحاجة، إضافة إلى هذا تملك بلدية الزاوية العابدية عدد من التقنيين السامين في الإعلام الالي.

-بالنسبة لتأقلم موظفي بلدية الزاوية العابدية مع متطلبات الرقمنة هناك منهم من لم يتأقلموا مع الرقمنة لأنهم يرون أن هناك أشياء في الرقمنة لاتزال غامضة بالنسبة لهم بينما هناك من يرى أنه تأقلم تأقلمًا تامًا مع الرقمنة بحكم طول مدة العمل عليها حتى أنه أصبح يستطيع تجاوز بعض المشكلات دون الرجوع لخلية الإعلام والاتصال، ورغم وصول البلدية

إلى مراحل متقدمة من رقمنة إدارتها إلا أن هناك بعض الموظفين لا زالوا يجذون العمل الورقي وهذا راجع لطبيعة عملهم التي تخص كل ما هو أرشيف ورقي.

- أغلب الصعوبات التي يعاني منها موظفو بلدية الزاوية العابدية سببها نقص الخبرة في مجال الرقمنة وغياب التكوين وأكثر من يجدون صعوبات هم الموظفين الذين عاشوا فترة ما قبل الرقمنة، وهذا ما لاحظناه خلال فترة الملاحظة، كما توجد نسبة قليلة كانت تملك حواسيب في المنزل لذا لم تكن لديهم مشكلة في استعمال الحاسوب لأول مرة في بداية العمل في البلدية.

- يوجد في بلدية الزاوية العابدية تعاون وتكامل كبيرين في المحيط الداخلي للبلدية خاصة في الأوقات التي يكون فيها ضغط على البلدية. هذا ما يجعل وتيرة العمل تسير بصفة طبيعية حتى عند غياب أحد الموظفين عن مكانه.

- بالنسبة للعمل بالرقمنة مع المحيط الخارجي فإن أغلب الموظفين لا يواجهون مشاكل لأن كل الإدارات متعاونة، رغم هذا هناك مصالح تعاني من نقص في الاتصالات الخارجية كتوفر جهاز الفاكس، وإن تم توفير ذلك سوف يكون هناك صفر مشكل مع المحيط الخارجي.

### التساؤل الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي الناتج عن استعمال الرقمنة لدى موظفي بلدية الزاوية العابدية؟

- بالنسبة لرضا موظفي بلدية الزاوية العابدية حول العمل الذي يقومون به في البلدية يوجد رضا كبير جدا ويطمحون لتقديم الأفضل قداما.

- زادت الرقمنة من مستوى رضا موظفي بلدية الزاوية العابدية وهذا ما صرح به الأغلبية الساحقة للموظفين لأن الرقمنة تقلل الجهد وتختصر الوقت ويقدم العامل من خلالها أحسن أداء.

- الرقمنة سهلت العمل كثيرا على موظفي بلدية الزاوية العابدية ومكنتهم من تجاوز عدة مشكلات كانوا يعانون منها قبل دخول الرقمنة كالتعامل مع أكبر عدد ممكن من المواطنين في فترة وجيزة، كذلك حلت مشكلات تآكل الأوراق وتلفها وغير ذلك من المشاكل.

- أغلب موظفي بلدية الزاوية العابدية يرون أن راتبهم يتوافق مع أعباء العمل الذي يقون به لكن يعترفون أن الوظيف العمومي معروف بضعف الراتب وهم بهذا يضحون أكثر من الراتب. لكن هناك قناعة كبيرة والحمد لله كما جاء على لسان أغلب الموظفين.

### التساؤل الثالث: توقعات موظفي بلدية الزاوية العابدية حول الرقمنة في البلدية

- تطبيق الرقمنة في بلدية الزاوية العابدية يسير وفق استراتيجية واضحة ومدروسة وهذا ما يراه أغلب الموظفين لأن هذه الرقمنة بمثابة مشروع بدأ تدريجيا وهو يواكب تطورات العصر.

-لا يزال الوقت مبكرا على القول إننا قريبون من إدارة الصفر ورقة لأن هناك مصالح لا يمكنها التخلي على التعاملات الورقية مثل مصلحة التسيير والمحاسبة لكن البلدية تعمل على ذلك وتحاول أن تجعل الأوراق للأرشفة فقط لا للتعاملات.

- نظرا للتقدم الحاصل في بلدية الزاوية العابدية نستطيع القول أن البلدية تسيير نحو الأحسن في مجال الرقمنة وكل هذا للتخلص من المعاملات الورقية وتسهيل حياة المواطن.

### 3- عرض النتائج الجزئية والعامية للدراسة

من خلال الحصول على إجابات أفراد العينة وتحليلها تمت الإجابة على التساؤل الفرعي الأول: كيف يتعامل موظفو الزاوية العابدية مع متطلبات الرقمنة في حياتهم المهنية؟

- يعتبر غياب التكوين ونقص الخبرة من أكبر المشكلات التي يعاني منها موظفو بلدية الزاوية العابدية وخلية الإعلام والاتصال ورؤساء المصالح هم الذي يساعدون الموظفين في حال واجهوا صعوبات اتجاه الرقمنة وهذا ما ولد تأقلم متباين لدى الموظفين فمنهم من أصبح يتجاوز بعض المشاكل دون العودة لخلية الإعلام والاتصال، وأيضا العمال يقدمون المساعدة فيما بينهم كل قدر استطاعته وهذا ما يخلق جو من التعاون والتكامل بين الموظفين.

أما فيما يخص التساؤل الثاني: مستوى الرضا الوظيفي الناتج عن استعمال الرقمنة لدى موظفي بلدية الزاوية العابدية؟

- يوجد في بلدية الزاوية العابدية رضا وظيفي عالي اتجاه ما يقدمونه من عمل في البلدية وهذا راجع إلى أن الرقمنة زادت من هذا الرضا بأنها سهلت عليهم العمل وحلت عديد المشكلات كمشكل الوقت والجهد، كما أن الراتب يتوافق وأعباء العمل.

فيما يخص التساؤل الثالث: توقعات موظفي بلدية الزاوية العابدية حول الرقمنة في البلدية

- بلدية الزاوية العابدية تواكب العصر وتسير وفق استراتيجية مدروسة في تطبيق الرقمنة في مختلف مصالحها وكل هذا للتخلص من الإدارة التقليدية، والتوجه نحو إدارة صفر ورقة وهذا من خلال رقمنة تعاملاتها لتسهيل حياة المواطن ومنه يقدم الموظف أحسن أداء بأقل جهد.

خاتمة الدراسة

## خاتمة الدراسة:

يعتبر موضوع الرقمنة من المواضيع التي أخذت اهتماما كبيرا لدى العديد من الدول، وخاصة الجزائر التي تهدف لرقمنة مختلف قطاعاتها، حيث يعد هذا النهج نمطا متطورا جديدا بموجبه يتم الرفع من مستوى الأداء والكفاءة الإدارية، لتسهيل كافة الخدمات من جهة ومن جهة أخرى يعمل بدرجة كبيرة على تحقيق الرضا لدى الموظفين، حيث أن اهتمام المؤسسة بالرضا الوظيفي لدى موظفيها يكون له نتائج إيجابية على أدائهم في العمل واستمرارية المؤسسة.

وقد تعرفنا من خلال الإطار المنهجي والتطبيقي لموضوع الرقمنة في الإدارة الجزائرية وأثرها على الرضا الوظيفي بصفة عامة وعلى مستوى الإدارة المحلية المتمثلة في بلدية الزاوية العابدية بصفة خاصة.

أما بخصوص الدراسة التطبيقية التي تم إعدادها ببلدية الزاوية العابدية لدراسة أثر الرقمنة على الرضا الوظيفي تبين أن هناك رضا كبير من طرف الموظفين وهذا بفضل الرقمنة التي ساعدتهم على حل العديد من المشكلات وقللت الجهد وزادت في سرعة الأداء واختصرت الوقت، كما قللت من الأخطاء وتلف الأوراق الذي كان من أكبر المشاكل في الإدارة التقليدية، وتطمح بلدية الزاوية العابدية إلى رقمنة جميع معاملاتها والوصول إلى إدارة الصفر ورقة.

## قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

- 1- أبو النصر مدحت، قواعد ومراحل البحث العلمي، دليل ارشادي في كتابة البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، مجموعة النيل العربية، جامعة حلوان مصر، 2004.
- 2- مؤيد موسى علي أبو عساف، هيثم عبد الله ذيب المرعي، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان.
- 3- البارودي منال، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، دار الكتب المصرية، الطبعة الأولى القاهرة، مصر، 2015.
- 4- العبيدي محمد جاسم، ألاء محمد العبيدي، طرق البحث العلمي، ديونو للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2010.
- 5- عبيدات محمد، محمد أبو نصار، عقله مبينين، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، 1999.
- 6- عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيو لينك للنشر والتدريب، الطبعة الأولى، القاهرة، 2015.
- 7- نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، طبعة 1، القاهرة، 2013.

الرسائل الجامعية:

- 1- تركي لمياء، "الرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية"، بروغراس جامعة المسيلة نموذجاً " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف، 2019/2018
- 2- حاجي حنان، محمد قريع، "أثر الاندماج الرقمي على العمل الإعلامي بالجزائر قناة الشروق tv نموذجاً"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، شعبة علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019/2018.
- 3- شريف ميلود، "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لبلدية العناصر، المسيلة"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد بوضياف، 2019/2018.

4- شريقي صليحة، زهرة خرباشي، "رقمنة الإدارات العمومية كآلية لتحسين خدماتها"، دراسة حالة مديرية التشغيل، برج بوعرييج"، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال. 2022/2021.

5- عساسي أمال، اثنوغرافيا مستخدمى الفايس بوك فى المجتمع الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير فى علوم الاعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، جامعة باتنة 01، الجزائر، 2015/2014.

6- قادري سهام، "رقمنة الإدارة العمومية وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة بلدية مقرة، المسيلة"، جامعة محمد بوضياف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر مهني، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، 2019/2018.

7- مهري سهيلة، المكتبة الرقمية فى الجزائر-دراسة للواقع وتطلعات المستقبل-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إعلام علمى وتقنى، جامعة منتورى-قسنطينة، 2006-2005.

#### المقالات العلمية:

1- بضيف زهير، دور الرقمنة فى ضمان جودة الخدمة العمومية -الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي" فى قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكرى للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضى الدولى، جامعة الشادلى بن جديد، الطارف، نوفمبر 2021.

2- حميدشة نبيل، المقابلة فى البحث الاجتماعى، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الثامن، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2012.

3- رزيقة حيزير، المنهج الإثنوغرافى واستخداماته فى علوم الإعلام والاتصال، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، العدد الثانى عشر، جامعة الجزائر 3، 2018.

4- عبد اللاوى عبد السلام، أهمية الرقمنة الإدارية فى عصونة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد السابع، الجزء الأول، جامعة الجيلالى بونعامة بخميس مليانة، 2017.

5- منزر سامية، زرفة بولقواس، الإدارة العمومية فى الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مجلة الباحث فى العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، مارس 2020.

## الملاحق

الملحق رقم 01: يمثل نموذج استمارة المقابلة النصف موجهة لموظفي بلدية الزاوية

العابدية-بتقرت.

اشراف الأستاذ:

الطالب:

الزاوي محمد الطيب

فرحات بودريالة

ملاحظة: استمارة مقابلة بحثية توظف لغرض علمي بحت.

بعنوان:

الرقمنة في الإدارة الجزائرية وأثرها على الرضا الوظيفي  
دراسة اثنوغرافية لعينة من موظفي بلدية الزاوية العابدية - تقرت

### 1-المحور الأول: كيف يتعامل موظفو الزاوية العابدية مع متطلبات الرقمنة في حياتهم المهنية؟

- ما الذي تطلبه الأمر منكم للانتقال من العمل بالأساليب التقليدية إلى العمل في بيئة تقوم على رقمنة المهام والوظائف؟

- ما هي درجة تأقلم العامل مع ما تتطلبه منك الرقمنة من وظائف ومهام؟

- هل تجد صعوبات في التعامل مع ما تتطلبه منك الرقمنة؟

وهذه الصعوبات إن وجدت هل هي ناتجة عن قدم الوسائل التكنولوجية الضرورية أم ناتجة عن نقص الخبرة أو غياب التكوين أو ضغط العمل

- هل تساعدك بيئة العمل (الداخلية) على العمل بالرقمنة؟

- هل تساعدك بيئة العمل (الخارجية) على العمل بالرقمنة؟

## المحور الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي الناتج عن استعمال الرقمنة لدى موظفي بلدية الزاوية العابدية؟

- ما مدى رضاك عن العمل الذي تقوم به في البلدية؟
- هل (زادت/أنقصت) الرقمنة من مستوى الرضى الوظيفي حول العمل الذي تقوم به؟
- هل (حلت/سهلت) الرقمنة بعض المشاكل والصعوبات التي كانت مصدر عدم رضاك الوظيفي أم (عقدت/ضخمت) منها؟

## المحور الثالث: توقعات موظفي بلدية الزاوية العابدية حول الرقمنة في البلدية

- هل ترى أن تطبيق الرقمنة يسير وفق استراتيجية واضحة وعبر مراحل مدروسة؟
- نظرا للتطورات الحاصلة في مجال الرقمنة هل أصبحنا قريبين من التخلص من الإدارة التقليدية؟
- هل هناك مؤشرات تدل على الاقتراب من الإدارة "صفر ورقة"؟
- كيف تتصور مستقبل المؤسسة (البلدية) في ظل تطوير الرقمنة؟

### جدول الأساتذة المحكمين:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	التخصص	الجامعة
-الأستاذة بايوسف مسعودة	محاضر أ	علوم الاعلام والاتصال	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
-الأستاذة جيتي نادية	محاضر ب	علوم الاعلام والاتصال	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
-الأستاذ صانع رابح	مساعد أ	علوم الاعلام والاتصال	جامعة قاصدي مرباح ورقلة