

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر

ميدان: العلوم الإنسانية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

من إعداد الطالبتين:

بن جلول سارة

غزال عائشة

بعنوان :

الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية

دراسة حالة

- مديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة توقرت -

لجنة المناقشة

البروفيسور: قوي بوحنية - أستاذ التعليم العالي جامعة ورقلة رئيسا

الدكتور: بن غنيمة محمد السعيد - أستاذ محاضر مشرفا ومقررا

الدكتورة: جيتي نادية - أستاذة محاضرة ب جامعة ورقلة مناقشتا

السنة الجامعية : 2023/2022

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر

ميدان: العلوم الإنسانية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

من إعداد الطالبتين:

بن جلول سارة

غزال عائشة

بعنوان :

الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية

دراسة حالة

- مديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة توقرت -

لجنة المناقشة

البروفيسور: قوي بوحنية - أستاذ التعليم العالي جامعة ورقلة

الدكتور: بن غنيمة محمد السعيد - أستاذ محاضر

الدكتورة: جيتي نادية - أستاذة محاضرة ب جامعة ورقلة

مناقشتا

السنة الجامعية : 2023/2022

الإهداء

الحمد لله الذي أنار لي طريقي و كان لي خير
عون أهدي ثمرة الجهد و النجاح إلى الوالدين
الكريمين حفظهما الله و أطال في عمرهما، و
أدامهما نورا لدربي.

إلى كل أفراد العائلة التي ساندتني، و إلى كل
الأصدقاء و الزملاء و كل رفقاء المشوار الدراسي
كل واحد باسمه، و إلى من كان لهم أثر على
حياتي و كل من أحبهم قلبي، و كل من ساعدني
من قريب أو من بعيد في هذا العمل المتواضع
أسأل الله عز و جل أن يوفقنا لما فيه الخير.

سارة



الإهداء

أحمد الله سبحانه وتعالى الذي منحني الصحة والعافية
للقيام بهذا العمل الذي أهديه إلى مصدر محبتي
للحياة أصل أخلاقي الذي غرس في أعماقي المنارة
إلى رفقاء دربي والداي الكريمين أبي الغالي حفظه الله
ورعاه وأنار دربه كان سندي وعونا دائما لي، وإلى
أمي ألف رحمة عليها، الروح الطاهرة النقية التي
كانت المحفز الرئيسي لي، تمنيت لو كانت معي في
هذا العمل والمشوار، لكن قدر الله وما شاء فعل ولا
اعتراض في قضاء الله، وجدتي الغالية

وإلى أصحاب القلوب الصادقة إلى من ترعرعت معهم
وتذوقت معهم لذة الحياة إخوتي كل باسمه: محمد
الأخضر ووردة وسمية وشفيقة وأسماء ويسرى
وأولادهم، كما لا أنسى أقاربي وأصدقائي الذين كانوا
هونا لي وإرشادي خاصة صبرينة، وسامية اللتان
بذلا جهودهم معي، وإلى كل الذين أحبهم أهدي لهم
هذا العمل المتواضع .

عائشة



شكر و تقدير

الحمد لله موجدا الوجود الموجود قبل كل موجود والصلاة والسلام على المصطفى الهادي الكريم وعلى آله وصحبه أجمعين . أما بعد مصداقا لقوله تعالى : "لئن شكرتم لازدنكم".سورة إبراهيم، الآية:07 وقال صلى الله عليه وسلم : "من لا يشكر الناس لا يشكر الله". أشكر الله العلي القدير الذي أنعم علينا بنعمة العقل والعلم الذي أعاننا على إنجاز هذا العمل.

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لأستاذنا المحترم د. بن غنيمة محمد السعيد لقبوله الإشراف على هذا العمل وعلى كل ما قدمه لنا من دعم وإرشاد وتوجيه في كل خطوات الدراسة .

كما نتقدم بالشكر إلى الأستاذة الأفضل لقسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

وأتقدم بالشكر والتقدير لكل الأحباب والأصدقاء وكل من مدنا بيد عون المساعدة من قريب أو من بعيد ودعمنا لإنجاز هذا العمل.

ملخص الدراسة:

إن أهم ما يميز العصر الحالي هو الثورة التكنولوجية والرقمية التي نعيشها اليوم والتي أصبحت في جميع الميادين والمجالات ، حيث سهلت التكنولوجيا في تذليل الكثير من الصعوبات التي كان يواجهها الإنسان في العقود القليلة الماضية وفي جميع المجالات (التصنيع ، النقل ، الزراعة ، الصحة ، الإعلام) ومن بين المجالات المهمة التي أصبحت تستعمل التكنولوجيا نجد الإدارة بمختلف مستوياتها حيث أصبحت الرقمنة جزءا مهما من العمل الإداري في المؤسسة الحديثة وهو ما حاولنا إبرازه في هذه الدراسة التي قمنا من خلالها بالبحث في العلاقة الموجودة ما بين تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية وتحسين أداء الموظفين وقمنا بالدراسة الميدانية في بلدية النزلة بولاية تونسة وبالضبط في مديرية التنظيم و الشؤون العامة كونها أكثر المديرية في البلدية تطبيقا للرقمنة.

توصلنا في هذه الدراسة إلى أن تطبيق الرقمنة على مستوى البلدية لا يزال في طريق التطور و ذلك حسب الإمكانيات البشرية و المادية، و أن الأداء الوظيفي يتأثر بالإمكانيات التي توفرها الإدارة للموظفين ، و كذلك استتجنا في آخر هذه الدراسة بأن الرقمنة كان لها أثر بالإيجاب على تحسين أداء الموظفين بمديرية التنظيم ببلدية النزلة بالرغم من النقائص الموجودة ، ومن خلال النتائج المتوصل إليها نرى بأنه من الضروري تعميم تطبيق الرقمنة في جميع المؤسسات العمومية وعلى جميع المستويات لما له من أثر مباشر في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن .

الكلمات المفتاحية:

الرقمنة، الأداء الوظيفي، الهيئات العمومية، البلدية .

Abstract:

The most important characteristic of the current era is the technological and digital revolution that we are living in today, which has become in all fields and domains, as technology has facilitated in overcoming many of the difficulties that man was facing in the past few decades and all fields (manufacturing, transportation, agriculture, health, media). Among the important domains that use technology, we find management at various levels, where digitization has become an important part of administrative work in modern institutions. And this is what we tried to highlight in this study, by looking at the relationship between the application of digitization in public institutions and improving the performance of the workers in the municipality of Nezla in the province of Touggourt, particularly in the Directorate of Organization and Public Affairs as one of the most directorates in the municipality which applies digitization.

In this study, we concluded that the application of digitization at the municipal level is still on the way to development, according to the human and material capabilities, and that job performance is affected by the capabilities provided by the administration to employees. as well as, digitization has a positive impact on improving the performance of employees in the Directorate of Organization in the municipality of Nezla despite the existing shortcomings, and through the results, we see that it is necessary to generalize the application of digitization in all Public institutions at all levels because of its direct impact on improving the public service provided to the citizen.

Key words: digitization, job performance, public authorities, municipality.

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	
شكر وتقدير	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
فهرس الملاحق	
مقدمة	أ - ب
الفصل الأول : الإطار المنهجي	
1- إشكالية الدراسة :	22
2- التساؤلات الفرعية:	23
3- أهداف الدراسة:	23
4- أهمية الدراسة:	24
5- أسباب اختيار الموضوع :	25
6- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة :	26
1-6 تعريف الرقمنة :	26
2-6 مفهوم الأداء :	32
3-6 تعريف الأداء الوظيفي :	36
4-6 تعريف تحسين الأداء	37

41	5-6 تعريف الهيئات العمومية
42	7- مجتمع وعينة الدراسة :
43	8- حدود الدراسة:
43	9- منهج الدراسة:
44	10- أدوات الدراسة :
46	11- الدراسات السابقة :
50	12- المقاربة النظرية للدراسة :
الفصل الثاني : الإطار التطبيقي للدراسة	
55	تمهيد :
56	المبحث الأول: تقديم عام للبلدية وبلدية النزلة و هيكلها التنظيمي
56	المطلب الأول: تقديم عام عن البلدية
60	المطلب الثاني: بلدية النزلة وهيكلها التنظيمي
71	المبحث الثاني: تفرغ وتحليل نتائج الاستبيان.
71	المطلب الأول: مديرية التنظيم و الشؤون العامة ببلدية النزلة
75	المطلب الثاني : تحليل وتفسير النتائج
105	نتائج عامة لدراسة:
107	توصيات
110	خاتمة
112	قائمة المراجع
119	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
61	يوضح المقومات البشرية والاقتصادية لبلدية النزلة	01
75	جدول يمثل متغير الجنس بالنسبة لعينة الدراسة	02
76	جدول يمثل متغير السن بالنسبة لعينة الدراسة	03
77	يمثل المستوى التعليمي لعينة الدراسة .	04
78	يوضح نوعية الوظائف لعينة الدراسة .	05
78	يوضح الخبرة المهنية لعينة الدراسة .	06
79	يوضح الخبرة في استعمال التكنولوجيا لعينة الدراسة .	07
80	يبين الاستفادة من الدورات التدريبية والتكوينية في مجال الرقمنة على مستوى مؤسسة العمل (بلدية النزلة) .	08
81	الرقمنة هي تقنية تكنولوجيا حديثة تساهم في التقليل من البيروقراطية على مستوى المؤسسة .	09
81	الرقمنة هي وسيلة لتوفير الجهد والوقت	10
82	الرقمنة هي تقنية تكنولوجيا تقوم بتحويل المعلومات والبيانات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي	11
83	الرقمنة هي عصرنة شكلية للعمل الإداري	12
84	الرقمنة هي تكنولوجيا معقدة وصعبة	13
85	إجابات عينة الدراسة حول إن كان يستعملون جهاز الكمبيوتر فقط	14
86	يوضح مدى استخدام المستندات الالكترونية والبرمجيات والمعلوماتية	15
86	يمثل مدى استعمال أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالشبكات	16

87	يوضح إجابات عينة الدراسة لمدى استعمالها لجميع اللواحق المرتبطة بجهاز الكمبيوتر	17
88	يوضح إجابات أفراد العينة حول نقص في الوسائل التكنولوجية المستعملة على مستوى البلدية	18
88	يمثل قيام المؤسسة بتحديث الوسائل التكنولوجية بشكل مستمر على مستوى مصلحتك	19
89	يوضح تقييم لمستوى أداء الموظفين لمديرية التنظيم والشؤون العامة في ظل تطبيق الرقمنة على مستوى بلدية النزلة	20
90	يوضح مدى مواجهة الموظفين لعوائق وصعوبات في عملية الرقمنة أثرت على أدائهم	21
91	يوضح الصعوبات الإدارية والشخصية	22
91	يمثل مدى مساهمة الرقمنة في تطوير المهارات الوظيفية	23
92	يمثل مدى مساعدة الرقمنة في إنجاز المهام الوظيفية في الوقت المحدد	24
93	يمثل مدى تطبيق الرقمنة على مستوى المصلحة و مدى المساهمة في تحقيق الكفاءة المهنية للموظفين	25
93	يمثل مدى مساهمة الرقمنة في تطوير جودة الخدمات التي تقدمها مديريةية التنظيم و الشؤون العامة	26
94	يوضح مدى مساهمة الرقمنة في تطوير طريقة العمل و تسهيل التعامل مع المواطنين بشكل أفضل من الطريقة التقليدية	27
95	يمثل مدى تحديث وسائل و برامج الرقمنة على مستوى المصلحة لتتوافق مع التخطيط الإستراتيجي على مستوى البلدية	28
96	يوضح مدى اهتمام المسؤولين بالبلدية في تعزيز الرقمنة على مستوى المصلحة	29

96	يوضح لنا تقييم الموظفين لمستوى استعمال الرقمنة في مصلحتهم	30
97	يوضح مساهمة الرقمنة في تعزيز التواصل بشكل أكبر بين عمال المصلحة	31
98	يمثل مساهمة الرقمنة في تعزيز التواصل بشكل أفضل مع المواطنين	32
99	يوضح مساهمة الرقمنة في تشكيل صورة ذهنية إيجابية على المصلحة	33
99	يبين إجابات عينة الدراسة حول تدفق الانترنت على مستوى البلدية أثر على تطبيق الرقمنة في المصلحة	34
100	جدول يبين توزيع إجابات عينة الدراسة من حيث نقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية أثر بالسلب على قطاع الرقمنة في بلدية النزلة	35
101	يوضح هل نقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية أثر بالسلب على رقمنة مصلحة التنظيم و الشؤون العامة ببلدية النزلة	36
101	يبين أثر نقص تكوين الموظفين في قطاع الرقمنة على فعالية الرقمنة في بلدية النزلة	37
102	يبين نوعية البرامج و التطبيقات المستعملة في رقمنة مصلحة التنظيم و الشؤون العامة التي تحتاجها لتطوير وتحسين لتكون فعالة بشكل أفضل	38
103	يوضح مدى أثر مركزية التسيير على تطوير الرقمنة في مصلحة التنظيم و الشؤون العامة ببلدية النزلة	39
104	يبين مدى أثر نقص التمويل على تطبيق الرقمنة في مصلحة التنظيم و الشؤون العامة	40
123	جدول يوضع صدق المحكمين	41

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
75	يمثل فئات الجنس	01
76	يمثل فئات العمر	02
77	يمثل المستوى التعليمي	03
78	يوضح نوعية الوظائف لعينة الدراسة	04
78	يوضح الخبرة المهنية لعينة الدراسة	05
79	يوضح الخبرة في استعمال التكنولوجيا	06
80	يبين الاستفادة من الدورات التدريبية والتكوينية في مجال الرقمنة	07
81	الرقمنة هي تقنية تكنولوجيا حديثة تساهم في التقليل من البيروقراطية على مستوى المؤسسة	08
81	الرقمنة هي وسيلة لتوفير الجهد والوقت	09
82	الرقمنة تقنية تكنولوجيا تقوم بتحويل المعلومات والبيانات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي	10
83	الرقمنة هي عصنة شكلية للعمل الإداري	11
84	الرقمنة هي تكنولوجيا معقدة وصعبة	12
85	يوضح مدى استعمال جهاز الكمبيوتر	13
86	يوضح مدى استخدام المستندات الالكترونية والبرمجيات والمعلوماتية	14
86	يمثل مدى استعمال أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالشبكات	15
87	يمثل مدى استعمالها لجميع اللواحق المرتبطة بجهاز الكمبيوتر	16
88	يمثل نقص في الوسائل التكنولوجية المستعملة	17

88	يمثل قيام المؤسسة بتحديث الوسائل التكنولوجية	18
89	يمثل مدى تقييم لمستوى أداء الموظفين لمديرية	19
90	يمثل العوائق و الصعوبات التي تأثر على الأداء الوظيفي	20
91	يمثل الصعوبات الإدارية و الصعوبات الشخصية	21
91	يمثل المهارات الوظيفية	22
92	يوضح مساعدة الرقمنة في إنجاز المهام الوظيفية	23
93	يوضح تطبيق الرقمنة على مستوى المصلحة و مدى تحقيق الكفاءة	24
93	يمثل مساهمة الرقمنة في تطوير جودة الخدمات	25
94	يمثل مساهمة الرقمنة في تطوير طريقة العمل و تسهيل التعامل	26
95	يوضح تحديث وسائل و برامج الرقمنة على مستوى المصلحة	27
96	يمثل اهتمام المسؤولين بتعزيز الرقمنة في المصلحة	28
96	يمثل تقييم مستوى استعمال الرقمنة	29
97	يوضح تعزيز التواصل بين العمال	30
98	يمثل تعزيز التواصل مع المواطنين	31
99	يمثل مساهمة الرقمنة في تشكيل الصورة الذهنية	32
99	يوضح أثر تدفق الانترنت على تطبيق الرقمنة	33
100	يوضح مدى أثر نقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية	34
101	يبين أثر نقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية على رقمنة المصلحة	35
101	يوضح أثر نقص تكوين الموظفين على فعالية الرقمنة	36
102	يوضح نوعية البرامج و التطبيقات المستعملة للتطوير و التحسين لتكون	37

103	يمثل مدى أثر مركزية التسيير على تطوير الرقمنة	38
104	يوضح مدى أثر نقص التمويل على تطبيق الرقمنة	39

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
119	استمارة الاستبيان	01
124	مداولة	02
128	مخطط الهيكل التنظيمي	03
133	خاص بالواجهة للشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة (جواز سفر، بطاقة التعريف البيومترية، رخصة سياقة بيومترية)	04
133	خاص بواجهة اختيار كل من جواز السفر أو بطاقة التعريف البيومترية أو رخصة السياقة البيومترية	05
134	الخاص بنظام تسيير رخصة السياقة، معلومات المستخدم	06
134	خاص بواجهة الايقونات	07
135	خاص بواجهة بيانات الأشخاص	08
135	الرقم السري الخاص بكل مستخدم	09
136	واجهة كل ملفات رقمنة السجلات	10
136	ادخال معلومات شعادات الميلاد	11
137	خاص بواجهة طباعة الملفات	12
137	الأرقام الخاصة باستخراج شهادة الميلاد	13

138	بيان الزواج و الطلاق	14
138	توضيح المعلومات لطباعة	15
139	البطاقة العائلية	16
140	تسجيلات الحج	18
141	متابعة البطاقية الوطنية للهيئة الناخبة للسلطة المستقلة	19
142	استخراج شهادة الميلاد الخارجية	20
143	خاص بشهادة الإقامة	21

مقدمة

مقدمة

يشهد عالمنا اليوم تطور ونمو سريعا في مختلف الميادين وخاصة في الجانب التكنولوجي، حيث تم إقحام التكنولوجيا الحديثة في كل المجالات حيث لا تخلو معظم القطاعات من استعمال التكنولوجيا الحديثة سواء في التسيير أو الإنتاج أو في تقديم الخدمات وهو ما ساهم في رفع في مستوى الخدمات المقدمة في مختلف المؤسسات سواء كانت خاصة أو عمومية، إن استعمال التكنولوجيا ورقمنة المؤسسات خاصة العمومية أصبح رهان حقيقي تسعى كل دولة إلى تجسيده لما له من انعكاس ايجابي على الخدمة المقدمة للمواطن، وأصبح تصنيف المؤسسات من حيث جودة الخدمات التي تقدمها، يعتمد بشكل أساسي على سرعة ونوعية الخدمة المقدمة للمواطن أو الزبون وهو ما تضمنه الرقمنة إذا ما تم استعمالها بشكل جيد في المؤسسة .

إن تحسين الأداء في المرافق الخاصة والعمومية، أصبح التحدي الحقيقي للإدارة وخاصة العمومية فأضحت الرقمنة خيارا ضروريا لجأت إليه المؤسسات العمومية للتقليل من سلبيات التسيير التقليدي الذي يعتمد على النظام البيروقراطي القائم على تعدد المناصب وتدرجها مع الاستعمال الكبير للأوراق في مختلف المعاملات، وهذا عكس الرقمنة التي تقلص من استعمال الأوراق مع سهولة في الحفظ والاسترجاع والتخزين، كما أن الاعتماد على الرقمنة يلغي العديد من المناصب الوظيفية في الهيكل الإداري ويسرع المعاملات الإدارية لذلك يعتبر تجهيز الإدارة اليوم بمختلف التكنولوجيات الحديثة أصبح حتمية لا بد منها تماشيا مع التحولات والتطورات الاقتصادية الجديدة في العالم .

تعد الجزائر من بين الدول التي تهتم وتجتهد لاستخدام الرقمنة في كل إداراتها

العمومية وخاصة المؤسسات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة، التي تعمل بدورها لتلبية الاحتياجات المتزايدة للمواطن وتقديم خدمة عمومية ذات جودة وبشك سريع للمواطن، كما تعمل في الوقت نفسه من أجل تحسين البيئة التي يعمل بها الموظف و الرفع من كفاءته، إن تطبيق الرقمنة في المؤسسات الجزائرية انطلق منذ سنوات ولأزال مستمرا إلى اليوم بدرجات متفاوتة بمختلف القطاعات، حيث نجد مثلا إدارة البلديات كانت من بين المؤسسات العمومية السبّاقة في تطبيقها لنظام الرقمنة حيث تم التركيز على مديريةية التنظيم و الشؤون العامة بشكل أساسي التي تعتبر من أهم المصالح الإدارية في البلدية التي بدأت استعمال الطابع الإلكتروني الرقمي من أجل تلبية مصالح المواطن في أسرع وقت وأقل جهد وتقريب الإدارة من المواطن، وهو ما سنحاول إبرازه في هذه المذكرة حيث سنتناول موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في الهيئات العمومية دراسة حالة لمديرية التنظيم و الشؤون العامة لبلدية النزلة، فتم تقسيم الدراسة إلى مقدمة وفصلين وخاتمة.

سننترق في الفصل الأول إلى كل الخطوات المنهجية للدراسة وطرح تساؤل الإشكالية العامة ومجموعة من المفاهيم الرئيسية بالإضافة إلى مجتمع البحث وعينة الدراسة ومجالات وأدوات الدراسة والدراسات السابقة والنظرية المستخدمة، أما الفصل الثاني المتمثل في الجانب التطبيقي لدراسة سنعرف بالمؤسسة محل الدراسة وهي بلدية النزلة ثم تحليل نتائج الاستبيان الذي أجريناه بالمؤسسة وأخيرا تقديم نتائج وتوصيات هذه الدراسة وفي الأخير الخاتمة العامة.

الفصل الأول :

الإطار المنهجي للدراسة

1 - إشكالية الدراسة :

تسعى معظم الدول إلى استعمال و استخدام التكنولوجيا الحديثة مما جعل فيها حركة نشطة مثل ذلك الرقمنة التي هي بمثابة بوابة إلكترونية ذات تقنيات سريعة الوصول للمعلومة واستخراجها فهذه التقنية أصبح معمول بها في جميع المنظمات و المؤسسات وخاصة الإدارات العمومية، منها المحاكم و المستشفيات و البريد و المواصلات و المؤسسات الإقليمية اللامركزية كالولاية والدائرة و البلدية مما ساهمة في تحسين خدمات تلك الهيئات الصادرة و الواردة و نجاحها على مستوى المؤسسة و تسريع عالي في الأداء الفعلي من طرف المستخدم و الموظف و هذا من أجل تحقيق الاستجواب بين الموظف و المواطن، مما يحقق تقريب الإدارة من المواطن، إذ لا يمكن إنكار هذا التأثير و التقارب فهو زاد في تحسين أداء الموظفين و تطوير مهاراتهم مما أحدث فروق حقيقية و واضحة في تحقيق الأهداف و الوظائف المنوطة لهم.

سعت الجزائر بدورها إلى تطبيق الرقمنة لتجسيد مشروع الجزائر الالكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبيرة في مجال تطور الخدمات العمومية، و هذا راجع إلى إرساء مجتمع يعتمد على المعلومات و تكنولوجيا الاتصال من خلال تقنية رقمنة القطاعات العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت، و التقليل من البيروقراطية بالانتقال إلى إدارة إلكترونية مرقمنة فاعلة و الوصول إلى صفر ورق و تحقيق هدف الإدارة ، المتمثل في تقربها من المواطن و توفير الاحتياجات المتزايدة للمواطن ذات جودة و سرعة و كفاءة، و التخلص من الطوابير و الوثائق الورقية.

فمن بين هذه الإدارات الإدارة المحلية و الإقليمية و من بينها البلديات الجزائرية التي تعمل على إحداث تغييرات في المجال الإداري و مواكبة التطورات التكنولوجية، في تطبيق نظام الرقمنة في جميع البلديات التي تهدف إلى تقليص الإجراءات و السرعة في

التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة الأداء و تحسينه من جهة و جهة أخرى تطوير طرق العمل، و لدراسة هذا الموضوع نطرح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

كيف يساهم تطبيق الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي ببلدية النزلة بولاية توقرت ؟

2- التساؤلات الفرعية:

من خلال التساؤل الرئيسي نطرح التساؤلات الفرعية:

- 1- ما المقصود بالرقمنة من وجهة نظر الموظفين ؟
- 2- فيما تتمثل أهم الوسائل الرقمية التي تستخدمها مديرية التنظيم و الشؤون العامة لبلدية النزلة ؟
- 3- أين يبرز دور الرقمنة في مديرية التنظيم و الشؤون العامة لبلدية النزلة؟
- 4- هل هناك تأثير واضح للرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لمديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة ؟
- 5- ما مدى مساهمة الرقمنة في تطوير العمل في بلدية النزلة ؟

3- أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا لهذا الموضوع إلى تحقيق الأهداف التالية :

- 1-التطرق والتعرف على مفهوم الرقمنة.
- 2-إبراز أهمية الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات
- 3-إبراز العلاقة مابين تطبيق الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية

- 4- تسليط الضوء على واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية الجزائرية .
- 5- إبراز دور فعالية الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لمديرية التنظيم و الشؤون العامة .
- 6- محاولة تقديم فكرة عن واقع وتطبيق الرقمنة لبلدية النزلة .
- 7- تقديم توصيات واقتراحات تساهم في تحسين تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية .
- 8- بناء النتائج التي سنتوصل إليها في الدراسة .

4 - أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في كونها تركز على المكانة التي تحتلها الرقمنة في الإدارة العمومية و التي عرفت انتشارا واسعا في جميع المجالات و الهيئات، خاصة مع تطور تكنولوجيا المعلوماتية مما ساعد على توفير الوقت و الجهد و الذي نتج عنه تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية بصفة عامة و سنحاول من خلال هذه الدراسة معرفة مدى نجاعة تطبيق الرقمنة في بلدية النزلة بولاية توقيت وهل ساهمت فعلا في تحسين أداء الموظفين.

أ- الأهمية العلمية :

تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في كوننا سندرس بالتفصيل تطبيق الرقمنة في هيئة مهمة في الجزائر وهي البلدية التي تعتبر النواة الأولى التي تعتمد عليها الدولة لتحقيق التنمية المحلية بحيث كلما كانت هاته الهيئة فاعلة كلما نجحت الدولة في تجسيد مختلف البرامج التنموية التي تخطط لها، ومن هنا تبرز أهمية دراستنا حيث سنقوم

بدراسة الرقمنة وتطبيقها في هاته الهيئة المهمة وهو ما يشكل إضافة علمية تضاف إلى الدراسات والجهود العلمية التي تبث في تطبيق الرقمنة في مختلف المجالات.

ب- الأهمية العملية :

تبرز الأهمية العملية لدراستنا في كوننا سنقوم بإجراء الدراسة الميدانية بمرفق عمومي مهم وهي البلدية حيث سنحاول تسليط الضوء على نقاط القوة ونقاط الضعف في تطبيق الرقمنة .

ثم تقديم اقتراحات قد تساهم في تصحيح الإختلالات الموجودة في تطبيق الرقمنة في بلدية النزلة لولاية توقرت .

5- أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيارنا لهذا الموضوع جاء لعدة أسباب تتمثل في ما يلي :

أ- أسباب ذاتية:

1-إن الاهتمام الشخصي بالرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي باعتباره موضوع عصر السرعة والمعلوماتية والتعرف على التكنولوجيا الحديثة في مختلف المجالات.

2-الاهتمام بالمواضيع الإدارية بصفة عامة والرقمنة بصفة خاصة.

3-رغبة منا في دراسة موضوعنا وتطبيقه مع اهتماماتنا الشخصية كوني كموظفة بالبلدية.

ب - أسباب موضوعية:

1-لاطلاع على مستجدات التقدم العلمي والتكنولوجي في مجال الهيئات العمومية.

2- نظرا للأهمية الكبيرة لموضوع الرقمنة التي هي حديث الساعة واهتمام الخبراء والمختصين في هذا المجال لأنها تحدث تغييرات هيكلية ونوعية في الأجهزة الإدارية وتأثيرها على أداء الموظفين.

6- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة :

سنحاول في هذا المحور من الدراسة تعريف وشرح أهم المصطلحات التي سنستعين بها في دراستنا

6-1 تعريف الرقمنة :

لغة :

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة و القلم والخط، ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب برقمه رقما أعجمه وبينه"، وكتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل " كتاب مرقوم " كتاب مكتوب و المرقم القلم.. والرقم الكتابة والختم.

اصطلاحا :

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط Numérisation بأنه عملية نقل أيصنف من الوثائق (الورقي) إلى النمط الرقمي ، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرة إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب¹.

¹ - سعيد يقطين، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي، ط1، مركز الثقافي العربي، بيروت ، 2005، ص2 .

وتشير "شارلوت بيرسي CharletteBuiresi" إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي .

ويقدم "دوج هودجز" "Doug Hodges" مفهوماً آخرى تم تبنيه من المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيها الرقمية عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات، الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي¹.

فقد عرفها بعض المختصين بأنها إدارة بلا ورق و وسيلة لرفع أداة و كفاءة السلطة و تعتمد أساسا على وسائل التكنولوجيا الحديثة المتطورة.²

وعرفت الرقمنة بأنها: لا تعني فقط الحصول على مجموعات من المحتويات الالكترونية و إدارتها، بل تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي بسيط لتسهيل نقله عبر برامج الكترونية، وتحويل النص التقليدي من الشكل الورقي إلى الشكل الرقمي يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.³

و هذا المصطلح يأخذ معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه، فالرقمنة تعني :

- **الرقمنة في الحاسبات:** تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها

بواسطة الحاسب.⁴

- **في سياق نظم المعلومات :** تحويل النصوص المطبوعة مثل (الكتب والصور

سواء كانت صورة فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط...إلخ) وغيرها من المواد

¹ - احمد فوج احمد ،الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها، المملكة المتحدة ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ،العدد 4، 2009،ص11 .

² - عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة في عصرنة و تفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد 7، ص 38.

³ - فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (دراسة تحليلية للجماعات المحلية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث،بجامعة قسنطينة 3، 2020،2021.

⁴ - نبيل عنكوش، محاضرة التسيير الإلكتروني للوثائق، قسم علم المكتبات،جامعة منتوري، قسنطينة، 2010 .

التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان إلى الأشكال التي تقرأ بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي، والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب .

- في سياق الاتصالات بعيدة المدى : فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية¹ .

ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصاً رقمياً يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية².

التعريف الإجرائي: الرقمنة هي عملية إلكترونية حديثة، تقوم بتحويل المعلومات والبيانات المختلفة، من الشكل التقليدي إلى الرقمي، حيث تعتمد على الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجيا للحصول على نتائج رقمية.

خصائص الرقمنة :

تتميز الرقمنة بالخصائص التالية :

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونياً متجاورة .

¹ - نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، ص20 .

² - أحمد فرج أحمد، مرجع سابق ص 12 .

- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة .
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة :** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج .
- **تكوين شبكات الاتصال :** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى .
- **التفاعلية :** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .
- **اللاتزامية :** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.¹
- **اللامركزية:** و هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والانترنت، مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت .
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع.

¹ - أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003، ص7.

- قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته.
- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك .
- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم .
- العالمية والكونية : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم ، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً¹.

أهمية الرقمنة :

تتمثل أهمية الرقمنة فيما يلي :

- أ- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة معمقة بأصولها وفروعها .
- ب- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
- ت- القدرة على طباعة المعلومات عند الحاجة، وإصدار صور طبق الأصل عنها .
- ث- تحصيل المعلومات من المجموعات الضخمة مهم بلغت ضخامتها .
- ج- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة، وبالألوان أيضا .

¹ - أحمد مشهور، مرجع سابق، ص7 .

- ح- إمكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير البحوث العلمية .
 خ- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى، الصوت والصورة أو الفيديو...¹.

أهداف الرقمنة :

حيث وزعت أهداف الرقمنة من قبل العلماء على مستويات كما يلي :

- أ- **الحفظ** : حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف و الضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار .
- ب- **التخزين**: أما بخصوص التخزين فإن قرصا مضغوفا يمكنه تخزين آلاف الصفحات، إذن فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
- ت- **الاقتسام**: من خلال الشبكات وخصوصا شبكات الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
- ث- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام**: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثواني بدلا من عدة دقائق.
- ج- **الربح المادي**: من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزر أو إتاحتها على الشبكة ، ولا يقصد بالربح هذا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يقضى هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات².

¹ - منير الحمزة ، المكتبات الرقمية، ط1، دار الألفية للنشر والتوزيع الجزائر، 2011، ص 74 .

² - ياسمين مرابط ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر 2021 ص 18-19 .

6-2- مفهوم الأداء :

من بين التعاريف المتعدد والمختلفة للأداء نذكر منها :

- يعرف الأداء على أنه: إنجاز الأعمال كما يجب أن تتجزأ¹.
- هناك من يعتبر الأداء سلوك بشري فالأداء: سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المؤسسة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب .
- وأكد كثير من الباحثين أن الأداء هو القدرة على الإنتاج بفاعلية للسلع و الخدمات التي تستجيب لطلب السوق بما يسمح بتحقيق فائض لتحريك النظام الاقتصادي².

" فإنه كمفهوم اقتصر لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى، حيث يرى باحثون آخرون بأنه يعني الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العملية الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج ولإجراء التحويل الكمي والكيفي المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية ولتخزينها وتسويقها طبقا للبرامج المسطرة والأهداف المحددة خلال فترة زمنية مدروسة"³.

فقد ورد في معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية تعريف الأداء من الناحية الإدارية: هو القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل

¹ - سناء عبد الكريم الحناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي و الميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة 08-09 مارس 2005، ص35.

² - عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفاعلية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 1، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، نوفمبر 2001، ص87، 86.

³ - الحسيني فلاح حسن عداي، الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص231 .

الكفاء ، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء ، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما، ولتتمكن من ترقية الموظف تجرى له اختبارات الأداء ويعتمد في ذلك على تقارير الأداء¹.

و يعرفه أحمد سيد مصطفى: على أنه درجة بلوغ الفرد أو الفريق الأهداف المخططة بكفاءة و فعالية².

التعريف الإجرائي: هو عبارة عن مهمة أو سلوك يقوم به الفرد من أجل تحقيق الكفاءة والأهداف .

أنواع الأداء :

يمكن تقسيم الأداء إلى ما يلي :

من حيث الشمولية :

- 1-**الأداء الكلي :** هو الذي يتمثل في الإنجازات التي ساهمت كل الوظائف و الأنظمة الفرعية في تحقيقها ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية والأرباح إلخ .
- 2-**الأداء الجزئي :** هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن يقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء الوظيفة المالية وأداء

¹ - أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 2009، ص310 .

² - أحمد سيد مصطفى، إدارة البشر، الأصول و المهارات، مصر، 2002، ص 415.

الوظيفة الاقتصادية وأداء وظيفة التمويل وأداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق¹.

من حيث الطبيعة :

1-الأداء الاقتصادي :الأهداف الاقتصادية تدل على وجود الأداء الاقتصادي الذي يعتبر تحقيقه المهمة الأساسية للمؤسسة والذي يتجسد في الفوائض التي تحققها من وراء تعظيم نواتجها وتدني مستويات استخدام الموارد².

فيتم تطبيق المبادئ الاقتصادية وسريانها بالنسبة لظروف الوحدة وبيئتها المحيطة بها ، ويتم قياسه عادة باستخدام المقاييس الربحية بأنواعها المختلفة ويعتمد قياس الأداء الاقتصادي على سجلات ودفاتر المؤسسة وكذلك ما تعده من قوائم وتقارير ومن ثم فان أدوات تقييم الأداء الاقتصادي هي لتحليل المالي بما يعتمد عليه من نسب ومؤشرات مالية .

2- الأداء الاجتماعي : يتميز هذا النوع من الأداء بنفس المقاييس الكمية المتاحة لتحديد مدى مساهمة المؤسسات في المجالات الاجتماعية التي تربط بينها وبين الجهات التي تتأثر بها بما يزيد من صعوبة إجراء التقييم الاجتماعي للأداء ولذا يتطلب الأمر بذل المزيد من المحاولات والجهد من أجل التوصل إلى مقاييس عادلة لتقييم الأداء الاجتماعي.

3-الأداء الإداري : يتمثل الجانب الثالث من جوانب الأداء في المؤسسات في الأداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية ، ويتم تحقيق

¹ - عمر التومي الشباني، علم النفس الإداري، دار العربية للكتاب، ليبيا، 1989، ص 56 .

² - عايد سيد خطيب، الإدارة والتخطيط الإستراتيجي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1985، ص 35-36

ذلك بحسن اختيار أحسن الوسائل التي تحقق أعلى المخرجات الممكنة وللتقييم الإداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة للبحوث العملياتية وذلك البرمجة الخطية¹.

من حيث المصدر :

وينقسم الأداء حسب المصدر إلى أداء داخلي وأداء خارجي

1-الأداء الداخلي : وهو أداء يأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية ، موارد مالية وموارد مادية.

2-الأداء الخارجي : هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة².

من حيث الوظيفة : حسب هذا المعياري نقسم الأداء إلى أربعة معايير وظيفية :

1-أداء الوظيفة المالية : يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها وتحقيق معدلات مردودية جيدة وتكاليف منخفضة .

2-أداء وظيفة الإنتاج : يتحقق إنتاج المؤسسة عندما تستطيع تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بغيرها من المؤسسات .

¹ - بلقاسم بعداش، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري، دراسة حالة بجامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة محمد بوضياف 2021/2020، ص26، 27، 28.

² - عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم التسيير، 2002، 2001، ص 5 .

- 3- أداء وظيفة الموارد البشرية : تتمثل في قدرة هذه الموارد على تحريك الموارد وتوجيهها نحو هدف المؤسسة ، فلكي تضمن المؤسسة بقائها يجب عليها أن توظف الأكفاء وذوي المهارات العالية وتسيرهم تسييرا فعالا .
- 4- أداء وظيفة التسويق : ويتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة.¹

3-6 تعريف الأداء الوظيفي :

يوجد عدة تعريفات لهذا المصطلح بحيث اختلفت باختلاف الباحثين ووجهات نظرهم فمنهم من عرف الأداء الوظيفي: بأنه فعل أو نشاط وسلوك أي تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بغرض الوصول إلى الأهداف المسطرة.²

و نجد كذلك من يعرفه أيضا بأنه نتاج ومحصلة لفعل معين ، فهو الناتج الذي يحققه الموظف عند القيام بأي عمل من الأعمال، أي الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، وذلك يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد.³

ويعرفه ناصر قاسمي بأنه جملة من السلوكيات و التصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة.⁴

¹ - عبد المللك مزهودة، مرجع سابق، ص95.

² - الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة الجزائر، 2009-2010، ص 218 .

³ - عبد الفتاح صالح الخليفات، شرين محمد المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، مجلة جامعة دمشق العدد الأول، جامعة الأردن، 2011، ص 607 .

⁴ - ناصر قاسمي، دليل المصطلحات في علم الاجتماع، ط1، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2011، ص 180.

التعريف الإجرائي :

الأداء الوظيفي هي الأعمال التي يقوم بها الموظف وينفذها في المؤسسة التي يعمل بها من أجل تحقيق أهدافه .

أهمية الأداء الوظيفي : تكمن أهمية الأداء الوظيفي في ما يلي :

1-الأداء الوظيفي هو الأساس، فلا إنتاج ولا تقديم خدمة دون أداء الأفراد لأعمالهم.

2-الأداء الوظيفي يمد الأفراد بالمتابعة والاجتهاد للحصول على المهارة والخبرة والكفاءة .

3-الأداء يسهم في عملية تطوير الذات والوصول إلى الإبداع .

4- استغلال قدرات وإمكانيات الفرد أحسن استغلال باستثمار الفرص .

5-الأداء الوظيفي مرتبط بكفاءة وفعالية المنظمات لتحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبو إليه¹.

4-6 تعريف تحسين الأداء :

يقصد بتحسين الأداء استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بطريقة مثلى ويتطلب تحسين الأداء توازن مجموعة من العناصر التي تتمثل في الجودة، الإنتاجية التكنولوجية والتكلفة، ويؤكد توازن هذه العناصر أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المؤسسة قد أخذت بعين الاعتبار².

¹ - عائشة أحمد الحسيني، شدى عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة العدد 10، 2001، ص72-73 .

² - أمينة ختو، بيئة المؤسسة وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018-2019، ص47.

تحسين الأداء هو استخدام جميع المواد المتاحة لتحسين كل المخرجات وكل إنتاجية العمليات و تحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحية التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى¹.

و يعرف أيضا وفق المتخصصين بأنه الإتيان بالجديد و الأحسن بشكل دائم فالجديد و الأفضل هما رمزا التميز و بالتالي البقاء و الاستمرار فالتحسين المستمر هو القلب النابض للجودة و هو لا يقف عند حد معين و إنما يكون مستمر لتحقيق الرضا التام.²

التعريف الإجرائي :

هو السعي للعمل بكل ما هو جديد بطريقة أكثر نظاما أو أفضلية في أداء وتطوير وصولا لحل المشكلة في مؤسسة ما أو هيئة عمومية.
دوافع تحسين الأداء : هناك العديد من الأسباب التي تدفع المؤسسة إلى تحسين أدائها نذكر منها:

1- دوافع التحسين المستمر : يرتكز هذا العامل على معدلات التغير السريعة

والمنافسة والحفاظ على المكانة والاهتمام بالجودة.

➤ معدلات التغير السريعة : تمثل مجموعة القوى الخارجية، التي تؤثر على نشاط

وقرارات المؤسسة وتتأثر بها، والبيئة الخارجية هي نقطة البداية والنهاية

للمؤسسة، فمن حيث كونها نقطة البداية، فهي المصدر الأساسي للحصول على

الموارد التنظيمية مثل المواد الخام، رؤوس الأموال، العمالة والمعلومات عن

السوق، أما من حيث كونها نقطة النهاية، فإن بيئة الأعمال هي المستهلك

الأساسي لمنتجات وخدمات المؤسسة، فكلما تميزت البيئة بعدم التأكد نتيجة لكثرة

¹ - عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقسيم إلى التحسين، (تحسين الأداء)، مكتبة سيناء، القاهرة، مصر، 1999، ص 11 .

² - أحمد عبد الله الكويتي، تحسين الأداء (تطبيقات عملية و خطوات مدروسة)، الرأي، العدد 4، 2011، ص 3.

عدد المتغيرات البيئية وعدم استقرارها، عندها تعمل المؤسسات على تحسين أدائها، لمواجهة ظروف الغموض البيئي وذلك من خلال الابتكار.¹

➤ **الحفاظ على المكانة** : تعكس مكانة المؤسسة الموقع التنافسي للمؤسسة بين بقية المؤسسات العاملة في نفس المجال، ويمكن لها أن تحقق ميزة تنافسية عندما تقوم بتطبيق الاستراتيجيات التي تخلق القيمة للمستهلك، والتي لا يمكن للمنافسين الحاليين أو المرتقبين تطبيقها، وهذا من خلال المزج الدقيق بين المهارات والكفاءات البشرية والأصول المادية، بطريقة فريدة تؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية.

➤ **الاهتمام بالجودة** : إن المتغيرات السريعة التي تحيط بنشاط المؤسسات، خاصة الهادفة للربح، تحتم على المؤسسات أن تجد لنفسها الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها وكفاءاتها المختلفة لتحقيق مستوى عال من الأداء، وذلك مع الحرص على التركيز على الجودة الشاملة، والتي تعبر عن الأساس الذي ينطلق منها استهداف ذلك المستوى من الأداء، إضافة إلى ضرورة مراعاة شروط التنمية المستدامة.

➤ **المنافسة** : تعبر المنافسة عن حالة الصراع الموجود بين المؤسسات ومحاولة كل منها كسب الريادة في السوق، وذلك باعتماد على عدة استراتيجيات تمكنها من تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء، لذلك على المؤسسة القيام بالتحديث المستمر لاستراتيجياتها وتتبع متغيرات البيئة الخارجية.²

2-المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتنمية المستدامة : هناك عدة تعريفات منها:

¹ - شرف الدين مومن، دور الادارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية(دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة)، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الإدارة الاستراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012/2011، ص 55.

² - شرف الدين مومن، مرجع سابق، ص 55-56.

عرفتها منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية على أنها التزام المنظمة بالمساهمة في ..التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على بيئة العمل و العمال و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لهذه الأطراف.¹ ومن بين الفوائد التي تحصل عليها المؤسسة من خلال المسؤولية الاجتماعية إلى تحسين من أداء المؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة والحفاظ على سمعتها في المجتمع.
- معرفة متطلبات الزبون بصفة إجمالية دائمة، وهذا بتقديم منتجات بتكنولوجية محافظة على البيئة.
- تحفيز العمال، وهذا بتتبع المؤسسة لسياسات وخطوات التنمية المستدامة.
- التحكم في المخاطر، وأيضا في التكاليف البيئية والاجتماعية، بدلا من التسبب في بعض المشاكل والكوارث البيئية.
- الاستجابة لمتطلبات الأطراف ذات المصلحة، وهذا بتعامل المؤسسة مع عدة عوامل خارج النطاق الاقتصادي، مما يسمح بضمان سير العلاقة الجيدة بينها وبين جميع الأطراف ذات المصلحة.²

5-6 مفهوم الهيئات العمومية :

الهيئة العمومية شخص معنوي عام، الهدف من إنشائها التسيير المستقل والمخصص للمرفق العام إلى جانب الدولة والجماعات المحلية أي المجموعات الإقليمية، وذلك فإن تسيير المرفق العام قد يعهد إل أشخاص عموميين والتي أطلق عليها اسم المؤسسة العمومية³.

¹ - سارة ليرش، نبيلة شطارة، مداخلة(دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة) ملتقى وطني حول مراقبة التسيير، جامعة البليدة2، ص 9.

² - منى مسغوني، مقال: البعد الاستثماري للكفاءات و دورها في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 5 ، 2014 ، جامعة ورقلة، ص29.

³ - ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، ط4، دار المجدد للنشر والتوزيع، سطيف، الجزائر، 2010، ص213 .

الهيئة العامة عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق منظمة عامة، وتتمتع بالشخصية المعنوية ومقتضى هذا التعريف أن تقوم فكرة الهيئة على العناصر الآتية :

أ- الهيئة العامة طريقة من طرق إدارة المرافق العامة، فنقطة البداية أن يكون ثمة نشاط إداري تتوفر فيه صفات المرفق العام .

ب- يدار المرفق في هذه الحالة عن طريق منظمة عامة "Organisme public" وطريقة الإدارة تمتاز عن الطرق الأخرى ولا سيما طريقة الامتياز والاقتصاد المختلط¹.

ج- المرفق الذي يدار عن طريق الهيئة العامة يمنح الشخصية المعنوية " La personnalité morale" تساعد على تحقيق أهدافه، فتكون له ذمة مالية مستقلة عن مالية الدولة بحيث يستقل بإرادته ومصروفاته، يكون له الحق في قبول الهبات والوصايا ويوقف عليه، وترفع عليه الدعاوى ويكون له الحق النقاضي والتعاقد، ويتحمل وحدة المسؤولية عن أفعاله الضارة، ويعتبر موظفوه موظفين عموميين، غير أنهم يكونون مستقلين بالنسبة لبقية موظفي الدولة² .

في حين عرفها الأستاذ "دولوبادير" بأنها : مرفق عام يتمتع بالشخصية المعنوية المستقلة باعتبارها الصورة المعتادة لتنظيم الأشخاص الإدارية المتخصصة³ .

التعريف الإجرائي :

هي كل المرافق العمومية وكل جهاز من أجهزة الدولة تقوم على القرارات والمصالح والإدارات وتلبية حاجات المواطن .

¹ - د. سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي، مصر، 1996، ص327 .

² - زكرياء المصري، أسس الإدارة العامة (التنظيم الإداري)، دار الكتب القانونية، المجلة الكبرى، مصر، 2007، ص937 .

³ - د. حمدي القبيلات، القانون الإداري، ط1، دار وائل للنشر، 2008، ص316 .

7- مجتمع وعينة الدراسة :

7-1 مجتمع البحث :

وتقصد به كامل أفراد وأحداث موضوع البحث التي نريد بها معرفة الحقائق .
 ويعرف على أنه هو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء التي تكون موضوع مشكلة البحث، بعبارة أخرى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث¹.
 كما يعرف هو مجتمع محدود أو غير محدود من المفردات أو العناصر أو الوحدات أي مجتمع البحث حسب هذا التعريف هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث².
 وفي دراستنا هذه يتحدد مجتمع بحثنا في مجموعة من الموظفين العاملين في بلدية النزلة لمدرية التنظيم والشؤون العامة المدنية (توقرت) .

7-2 عينة البحث :

عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة أو إجراء لدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل المجتمع الأصلي³.
 ولقد اعتمدنا في بحثنا هذا على "العينة القصدية" وهي تلك العينات التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكن تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة لدراسة⁴ .

¹ - هاني عرب، مهارات التفكير والبحث العلمي، 2006، ص 73 .

² - أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم إعلام والاتصال، ط2، دوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 166 .

³ - محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث القواعد والمراحل والتطبيقات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص 91 .

⁴ - محمد عبيدات وآخرون مرجع سابق ص 46 .

يتكون مجتمع البحث من موظفي مديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة (توقرت) كونها نموذج جيد وملائم لتطبيق دراستنا وأخذ المعلومات اللازمة والضرورية التي تستعين بها في موضوع بحثنا وحول متغيرات الدراسة، والمتكونة من 106 مفردة .

8- حدود الدراسة:

الحدود هي تعبير عن صدق ودقة النتائج فقط، في إطار الحدود التي تحددها وقسمنا حدود موضوع دراستنا حدودين وهي كالاتي:

أ- **الإطار المكاني:** ويتمثل الإطار المكاني لدراستنا في ولاية توقرت وقد أجريت الدراسة على مستوى مديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية النزلة التابعة لدائرة توقرت ولاية توقرت .

ب- **المجال الزمني:** يتمثل الإطار الزمني لدراستنا منذ اختيارنا للموضوع إلى غاية قبول اللجنة العلمية لموضوعنا في شهر نوفمبر 2022 لنباشر في جمع المعلومات الخاصة بالموضوع والتي استغرقت حوالي سبعة أشهر .

9- منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على منهجين هما منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي

التحليلي وقد تم توظيفهما في الدراسة على النحو :

أ- **منهج دراسة الحالة :**

يعرف على أنه وسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية، وكذلك يمكن تعميم نتائجها على الحالات أخرى المشابهة أو الاستفادة من نتائجها على الحالات أخرى، شرط أن تكون الحالة مشابهة أو ممثلة لمجتمع الذي يراد تعميم الحكم عليه، بحيث

يستخدم أدوات قياس موضوعية¹، يقوم على أساس اختيار حالة معينة يقوم الباحث بدراستها قد تكون وحدة إدارية أو اجتماعية أو الفرد²، وقد اعتمدنا على هذا المنهج في الدراسة الميدانية لأننا سنقوم بدراسة وضع الرقمنة بمديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية النزلة ولاية توقرت .

ب- المنهج الوصفي التحليلي :

اعتمدنا في هذه الدراسة كذلك على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظروف ، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه طريقة علمية يصف فيها الباحث الظاهرة بشكل كفي أو كمي ومن ثم طرح مجموعة من التساؤلات المبهمة و القيام بعملية تجميع للبيانات و المعلومات من خلال مجموعة من الأفراد التي تتضح فيهم الخصائص،ومن ثم تحليلها لبلوغ النتائج و القيام بالتفسير³، والهدف الرئيسي للمنهج الوصفي هو فهم الحاضر لتوجيه المستقبل فإنه يشمل في كثير من الأحيان على عمليات التنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها .⁴

10- أدوات الدراسة :

تكم أهمية أداة البحث العلمي في كونها الوسيلة التي تستخدم في جمع المعلومات والبيانات ذات العلاقة بمشكلة البحث، وتساعد الباحث على الوصول إلى إجابات وتفسيرات للفروض العلمية أو الأسئلة البحثية التي يطرحها حول مشكل البحث.

¹ - قند جلي عامر، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، 2010، ص104 .

² - بن واضح الهاشمي، منهجية إعداد بحوث الدراسات العليا، ماستر، ماجستير، دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، مسيلة، 201، ص32 .

³ - محسن تاجر، المنهج الوصفي، في إنسانيات و العلوم الإنسانية، 2020، ص4،3.

⁴ Sttp://site.iuaza.edo.ps 16/02/2023 -19:11 4

وأداة البحث العلمي قد تكون السبب في فشل أو نجاح البحث العلمي، دائما ما يتم قبول أو رفض نتائج البحث العلمي استنادا إلي مدى دقة وسلامة أداة البحث المستخدمة¹ ، يوجد عدة أدوات لجمع البيانات والمعلومات في البحث العلمي، وعدد هذه الأدوات يتحدد وفق الإشكالية المطروحة التي ترفض إجراءات منهجية معينة وقد قمنا باختيار الملاحظة والاستبيان وكذلك المقابلة كأدوات مناسبة للبحث .

الاستبيان: أداة من أدوات جمع البيانات من المبحوثين المعنيين بالظاهرة أو مشكلة البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم ودوافعهم أو معتقداتهم، وتأتي أهمية الاستبيان بأنه اقتصادي في الجهد والوقت إذا ما قورن بكل من المقابلة والملاحظة لجمع المعلومات، يتألف الاستبيان من استمارة تحتوي على مجموعة من الفقرات مصاغة صياغة استفهامية أو خبرية يقوم كل مشارك في عينة الدراسات بالإجابة عنها بنفسه دون مساعدة من أحد أو استشارة أحد².

ولقد قمنا بإنجاز استمارة الاستبيان التي اعتمدت عليها دراستنا بعد ذلك قمنا بتقديمها إلى الأستاذ المشرف انطلاقا من استمارة أولية حيث قدم لنا بعضا من الملاحظات ثم عمدنا لتحكيمها من طرف أساتذة من قسم الإعلام والاتصال وقد حكم الاستمارة كل من الأستاذة عسائي أمال، الأستاذة بايوسف مسعودة، و الأستاذ كاوجة محمد الصغير.

حيث أخذنا ملاحظاتهم بعين الاعتبار ثم بعد ذلك قمنا بتصميم الاستمارة بشكلها النهائي حيث تضمنت ستة محاور، ثم قمنا بتوزيعها على أفراد العينة ثم استرجاعها وتحليل

¹ عزت عبد الحميد محمد علي، مهارات التعليم والتفكير والبحث، ص 85 .

² سيف الإسلام سعد عمر، الموجز في المنهج البحث العلمي في التربية و العلوم الإنسانية، دار الفكر، دمشق، 2009، ص 87.

البيانات واستخراج النتائج وذلك بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.

الملاحظة: وتعني الملاحظة الاهتمام أو الانتباه إلى شيء أو حدث أو ظاهرة بشكل منظم عن طريق الحواس حيث تجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه، والملاحظة العلمية تعني الانتباه للظواهر والحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها والوصول إل القوانين التي تحكمها¹.

المقابلة: هي عبارة عن حوار وتفاعل لفظي شفوي يتم بين الباحث ومبوحثين في وقت واحد لكن ليس بالضرورة في مكان واحد²، واعتمدنا على المقابلة المقننة بأنها تتصف من حيث الأهداف والأسئلة والأشخاص والزمان والمكان، حيث تتم في زمن واحد ومكان واحد، وتطرح الأسئلة بالترتيب وبطريقة واحدة ولمدة زمنية محددة³ وقد قمنا بالعديد من المقابلات مع بعض رؤساء المصالح البلدية النزلة خاصة في الشق المتعلق بالمعلومات المتعلقة بهيكل البلدية ومصالحها وتطبيق الرقمنة بهذه المؤسسة .

11- الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى:

دراسة لريان بن كحلة لنيل شهادة الماستر بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية" دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة قدمت هذه الدراسة بجامعة محمد خيضر بسكرة، بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية شعبة الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، وقد قام الباحثة بطرح الإشكالية التالية :

¹ - عطوي جودت عزت، أساليب البحث العلمي، مفاهيم وأدواته، طرقه الإحصائية دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007، ص 180 .

² - عماربوحوش، محمود محمد، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحث، دوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 65-66 .

³ عبد المالك صاولي، محاضرة مقياس الرأي العام السنة أولى ماستر سمعي بصري المحاضرة التاسعة، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019-2020، ص 2 .

- ما هي فلسفة التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية في بسكرة؟
- وقد استخدمت الباحثة منهج دراسة حالة واستعملت المقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات وتوصلت في دراستها إلى النتائج التالية :
- تأكيد أغلب المسؤولين والعاملين على استخدام فعلي لتكنولوجيا المعلوماتية للإدارة الإلكترونية وظهر من خلال تحسين خدماتها ومهامها داخل البلدية .
 - حيث أكدوا على دورها الإيجابي والفعال في تغيير نمط أسلوب تعامل العاملين وإعادة هيكلتها والتخلص من الروتين والبيروقراطية لتسهيل إعداد الإجراءات .
 - استخدام شبكة الإنترنت باعتمادها على البريد الإلكتروني داخل الهيكل التنظيمي لسرعة واختصار الجهد من خلال المراسلات .
 - للإدارة الإلكترونية تأثير على رقمته سجلات الحالة المدنية يتجلى في تطبيق السجل الوطني الآلي للجزائر في توفير وجلب تكنولوجيا تكون مفيدة مساهمة في تحقيق أهداف الرقمنة بكفاءة وفعالية¹.

الدراسة الثانية :

دراسة حمراوي بلال لنيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية" دراسة حالة -بلدية سيدي هجرس- قدمت هذه الدراسة بجامعة محمد بوضياف المسيلة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص إدارة أعمال سنة 2022/2021 وقد طرح الباحث الإشكالية التالية : كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ؟

¹ - ريان بن كحلة، دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية (دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة)، مذكرة لنية شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال جامعة محمد خضر، بسكرة، 2019 .

وقد استخدم الباحث منهج دراسة حالة واستعمل المقابلة والملاحظة كأداتي لجمع البيانات وتوصل في دراسته إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

- تعد الرقمنة عاملا مهما في تطوير الإدارة العمومية والخدمية بصفة خاصة .
- تسهم الرقمنة في تحسين جودة خدمات بلدية سيدي هجرس .
- عصرنة الخدمة العمومية يعني بناء قطاع يتميز بالكفاءة والفعالية .
- تعتبر الرقمنة في البلدية نقطة إيجابية حيث ساهمت في تقريب الإدارة من المواطن .
- جودة الخدمة العمومية في توافق إدراك المواطن مع توقعاته¹.

الدراسة الثالثة :

أعدت هذه الدراسة كل من بختة أمحمدي وسهام حيرش لنيل شهادة الماستر بعنوان : "دور الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية" -دراسة مصالحي الحالة المدنية والبيومترية لعينة من بلديات ولاية المسيلة- قدمت هذه الدراسة بجامعة محمد بوضياف -المسيلة- بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي سنة 2021/2020، وقد تم طرح الإشكالية الرئيسية التالية : هل يوجد أثر في تحسين مستوى الأداء ؟

واستخدمت الباحثتين المنهج الوصفي التحليلي، الذي يناسب الجانب النظري للموضوع وهذا من خلال تناول مختلف الأدبيات في الموضوع وتحليلها، وكذلك المنهج التحليلي والمنهج الإحصائي للحالة المدروسة باستعمال واستخدام أسلوب التحليل بمناقشة النتائج المتحصل عليها ، وتوصلتا في دراستهم هذه إلى النتائج التالية :

¹ - بلال حمراوي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، (دراسة حالة لبلدية سيدي هجرس) مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022/2021 .

- يتأثر أداء المرافق العمومية بأبعاد الرقمية الإدارية.
- يؤثر التجهيز الرقمي في تحسين أداء المرافق العمومية بشكل جيد .
- لتبسيط الإجراءات الإدارية أثر فعال في تحسين أداء المرافق العمومية .
- تؤثر المرونة والشفافية الرقمية في تحسين أداء المرافق العمومية .

وفي الأخير وضعت الباحثتان مجموعة من التوصيات نذكر منها :

- توفير عدد أكبر من الأجهزة والحواسيب لسهولة انجاز المعاملات الإدارية .
- زيادة تفعيل شبكات الانترنت بشكل كافي .
- ضرورة التكوين المتواصل لموظفي المرافق العامة لمواكبة التقنيات الحديثة .
- وضع أنظمة فعالة لحماية أمن البيانات والمعلومات الرقمية .
- نشر الثقافة المعلوماتية لدى المواطن المحلي، لتحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن .

فتح بوابة إلكترونية تسمح للمواطن بالمشاركة الفعلية في صنع القرارات وتقديم مقترحاته وانشغالاته¹.

أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

من خلال عرض الدراسات السابقة نلاحظ أنه هناك تشابه في النقاط التالية :

- تتشابه هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في استعمال نفس المنهج حيث تم استعمال منهج دراسة حالة في جل هذه الدراسات .
- تتشابه هذه الدراسات مع الدراسة الحالية على أنها تبحث عن دور الرقمنة في تحسين الأداء الموظفين بالمؤسسات العمومية .

¹ - بختة أمحمد، سهام حريش، دور الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية (دراسة مصالح الحالة المدنية و البيومترية لعينة من بلديات ولاية المسيلة) مكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، بجامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020/2021.

كما يوجد اختلاف بينها وبين الدراسة الحالية في كوننا ركزنا في دراستنا علي الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي أما في الدراسات الأخرى فالأولى في دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة السجلات والثانية دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية والثالثة دور الرقمنة في تحسين الأداء بحيث أخذت العينة من عدة بلديات الولاية في مصالح الحالة المدنية عل عكس دراستنا التي خصصنا فيها العينة من بلدية واحدة.

12- المقاربة النظرية للدراسة :

استعملنا في دراستنا البحثية هذه النظرية الحتمية التكنولوجية للباحث "ألبرت مارشال ماكلوهان" والتي تهتم بدراسة التطورات التكنولوجية ودراستنا تعتبر ذات دراسة تكنولوجية فالرقمنة تعتبر من أهم الوسائل الحديثة والتي هي بدأت في انتشار حول العالم خاصة في الإدارات والمصالح التي لا بد لها من استعمال الرقمنة .

12-1 التعريف بالنظرية: الحتمية التكنولوجية هي نظرية اختزالية تهدف إلى توفير صلة نسبية بين التكنولوجيا وطبيعة المجتمع، يحاول أن يشرح ولمن من أو ما يمكن أن يكون له سلطة مسيطرة في الشؤون الإنسانية، تتساءل النظرية عن مدى تأثير الفكر أو الفعل بالعوامل التكنولوجية، تعتبر من النظريات الحديثة التي ظهرت نتيجة التطورات في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال والتي تعبر عن الدور الذي تلعبها وسائل الإعلام في الوسط الاجتماعي، وأهم التأثيرات الجوهرية التي كان سببها الرئيسي وسائل الإعلام وتكنولوجياتهم¹.

12-2 افتراضات النظرية: ارتكزت أهم أبحاث وأعمال "ماكلوهان" على ثلاث فرضيات

أساسية ظهرت في مؤلفه الرئيسي "كيف نفهم وسائل الإعلام؟" ، والتي كانت عبارة

¹ - حيد فالج زايد، نظرية الحتمية التكنولوجية، محاضرة جامعة ذي قار ، المادة نظريات التأثير، كلية الإعلام، 2019-2020، ص 5.

عن مقولات أخذت شهرة وانتشارا كبيرين في أوساط الباحثين والمهتمين، والتي تتمثل في :

- وسائل الاتصال هي امتداد لحواس الإنسان: حيث يرى أن الناس يتكيفون مع ظروف البيئة في كل عصر من خلال استخدام حواس معينة ذات صلة بنوع الوسيلة والطريقة غرضها حيث أن أي اختراع أي تطبيق تكنولوجي هو امتداد لحاسة أو حواس معينة.¹
- الوسيلة هي الرسالة: يرى ماكلوهان أن الرسالة الأساسية في الكتاب هي المطبوعة، والرسالة الأساسية في التلفزيون هي التلفزيون نفسه، فالمضمون غير مهم و أن المهم هو الوسيلة التي تنقل المحتوى، ويشير ماكلوهان إلى أن لكل وسيلة خصائص خاصة بها جمهورا من الناس الذين يحبون هذه الوسيلة فيهتمون بمضمونها.²
- وسائل الاتصال الساخنة والباردة: اعتمد ماكلوهان في تقسيمه لمراحل التغيير حسب هذه النظرية والتي انتقلت من المرحلة الشفوية إلى مرحلة الكتابة إلى عصر الطباعة إلى عصر وسائل الاتصال الجماهيري³. و بمعنى آخر قسمها "ماكلوهان" لوسائل الاتصال إلى ساخنة وباردة إلى فكرة "التخيل"، فمعنى الساخنة هي التي تقدم المضمون الإعلامي في قوالب جاهزة لا يحتاج منه التفكير والتخيل، حيث لا تحتاج إلى جهد مثل الإذاعة، والصحيفة ويستخدم فيها الإنسان حاسة واحدة، أما الباردة فهي وسائل الاتصال التي يستخدم فيها الفرد أكثر من حاسة، ويستغرق جهدا ووقتا وفرصة للتخيل، فهو عنصر مهم في

¹ - ليني سويقات، عبد الإله عبد القادر، الحتمية التكنولوجية، مدخل نظرية لدراسة، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 9، العدد 2، 2016، جامعة غرداية، ص875-899 .

² - حسن عماد المكاي، ليلي حسن السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006، ص276،277.

³ - عزي عبد الرحمان، قراءة إبستمولوجية في تكنولوجيا الاتصال ، ط1، سلسلة المستقبل العربي، عدد 34، بيروت، 2004، ص13.

إكمال الفكرة والإضافة الإبداعية عليها من خلال التفاعل والمشاركة مثل

التلفزيون والانترنت.¹

12-3 النقد الموجه للنظرية :

يعتبر ريتشرد بلاك من أكثر الباحثين انتقاداً لهذه النظرية، حيث يعتبر أن مصطلح ((القرية العالمية)) التي زعم ماكلوهان وجودها لم يعد لها وجود حقيقي في المجتمع المعاصر، وفي هذا الصدد يقول "بلاك" إن التطور الذي استند إليه "ماكلوهان" عند وصفه للقرية العالمية استمر في مزيد من التطور، بحيث أدى إلى تحطيم هذه القرية العالمية وتحويلها إلى شظايا².

كما أن نظرية الحتمية القيمية لعزي عبد الرحمان المفكر الجزائري تقع في الاتجاه المعاكس للنظرية في أكثر من مستوى:

1- تعتبر نظرية الحتمية القيمية في الإعلام مبدأ أولية الرسالة القيمية، في مقابل الوسيلة هي الرسالة.

2- تتخذ نظرية الحتمية القيمية أن الحواس مثل السمع و البصر فعل قيمي، و ليست مسائل فنية فحسب في العلاقة مع وسائل الإعلام.

3- ترى نظرية الحتمية القيمية في الإعلام أن القيمية هي الأصل في اتخاذ البعد الإنساني العالمي، بينما القرية العلمية المقترحة و المهيمنة من صنع وسائل إعلام مهيمنة³.

¹ - لبنى سويقات ، عبد الإله عبد القادر، مرجع سابق، ص 899.

² - تواتي نور الدين، مرجع سابق، ص 190.

³ - عزي عبد الرحمان، نظرية الحتمية القيمية في الإعلام، الدار المتوسطة، تونس، 2011، ص 69،70.

لقد ساعدتنا نظرية الحتمية التكنولوجية للباحث ألبرت مارشال ماكلوهان في دراستنا كونها من النظريات التي تهتم بدراسة الوسائل الالكترونية في ظل التطور التكنولوجي، ولأن موضوع دراستنا متعلق بالرقمنة و التي هي من التقنيات الحديثة فالنظرية تم الاستعانة بها في إبراز الرقمنة و دورها في تحسين الأداء الوظيفي، بحيث أن النظرية تساعدنا كذلك في تحليل و تفسير النتائج.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

تمهيد :

بعد تطرقنا إلى الإطار المنهجي والنظري للدراسة في الفصل الأول سنخصص الفصل الثاني للجانب التطبيقي حيث سنقوم بدراسة ميدانية ببلدية النزلة ولاية توقرت، حيث نهدف من خلال هذا الفصل للتعريف على بلدية النزلة وهيكلها التنظيمي وعرض وتحليل بيانات الدراسة استنادا للمعطيات التي تم الحصول عليها من استمارات الاستبيان التي تم توزيعها على المبحوثين بهدف معرفة واقع الرقمنة في هاته المؤسسة المهمة وهو ما سنحاول تسليط الضوء عليه في تفرغ وتحليل النتائج في آخر هذه الدراسة .

المبحث الأول: تقديم عام للبلدية وبلدية النزلة و هيكلها التنظيمي

المطلب الأول: تقديم عام عن البلدية

مفهوم البلدية :

البلدية هي وحدة أو هيئة إدارية لا مركزية إقليمية محلية في النظام الإداري الجزائري، بل هي الجهاز أو الخلية التنظيمية الأساسية والقاعدية سياسيا واجتماعيا وثقافيا، تضم البلدية مجموعة سكانية معينة، وتتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلال المالي، وتحدث بموجب قانون¹.

1- تعريف البلدية من خلال الدساتير:

دستور سنة 1963 المؤرخ في 10 سبتمبر 1963 نجد المادة 09 منه نصت على :

تتكون الجمهورية من مجموعات إدارية يتولى القانون بتحديد مداها واختصاصاتها وتعتبر البلدية هي أساس المجموعة الترابية الاقتصادية والاجتماعية².

دستور سنة 1976 المؤرخ في 11 نوفمبر 1976 نجد المادة 36 نصت على :

البلدية هي المجموعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية في القاعدة³.

دستور 1989 المؤرخ في 23 فيفري 1989 نجد المادة 15 نصت على :

1- كريمة عمران، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي (دراسة حالة بلدية أم البواقي) مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، بجامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2020، ص 50.

2- دستور الجزائر لسنة 1963، المؤرخ في 10 سبتمبر 1963، الجريدة الرسمية، ع64، 1963، ص 887.

3- دستور الجزائر لسنة 1976، المؤرخ في 22 نوفمبر 1976، الجريدة الرسمية، ع94، 1976، ص 301.

الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية، البلدية هي الجماعة القاعدية¹.

دستور 1996 المؤرخ في 7 ديسمبر 1996 نجد المادة 16 تنص على :

لم يختلف دستور 1996 على دستور 1989، واهتم هو الآخر بالبلدية واعتبرها جماعة إقليمية قاعدية للدولة².

دستور 2016 المؤرخ في 7 مارس 2016 نجد المادة 16 تنص على :

وهي كذلك تعرف البلدية هي الجماعة القاعدية³، وهو ما يفهم من خلاله أن البلدية هي جماعة محلية إقليمية .

2- تعريف البلدية من خلال القوانين والأوامر المنظمة لها:

عرفت البلدية من قانون البلدية في فقرة الأولى من المادة 01 من الأمر رقم 67-24، المؤرخ في 18 جانفي 1967 عرف البلدية على أنها الجماعة الإقليمية السياسية الإدارية الاقتصادية الاجتماعية الثقافية والأساسية⁴.

وفي قانون البلدية رقم 90-08 المؤرخ في 07 أفريل 1990 عرفها في المادة 1: على أنها الجماعة الإقليمية الأساسية، تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة⁵.

وكذلك قانون البلدية رقم 11-10 المؤرخ في 22 جويلية 2011 عرفها في المادة 1: على أنها الجماعة الإقليمية الأساسية، تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة⁶.

1- دستور الجزائر لسنة 1989، المؤرخ في 1 مارس 1989، الجريدة الرسمية، ع9، 1989، ص 237 .

2- دستور الجزائر لسنة 1996، المؤرخ في 8 ديسمبر 1996، الجريدة الرسمية، ع76، ص 10 .

3- التعديل الدستوري لسنة 2016، المؤرخ في 7 مارس 2016، الجريدة الرسمية، ع14، ص .

4- قانون البلدية رقم 67-24، المؤرخ في 18 جانفي 1967، المادة 01 .

5- قانون البلدية رقم 90-08، المؤرخ في 11 أفريل 1990، المادة 01 .

6- قانون البلدية رقم 11-10، المؤرخ في 22 جوان 2011، ص 19-20 .

باعتبار البلدية الخلية الأساسية في تنظيم وتشكيل القاعدة النموذجية للهيكل الإداري المركزي، ومنحها الشخصية المعنوية والاستقلال المالي فقد منح لها المشروع الجزائري حق تكوين هيئات وأجهزة إدارية تتمثل فيما يلي:

✓ المجلس الشعبي البلدي:

طبقا للمادة 15 من قانون البلدية تتوفر البلدية على:

- هيئة مداولة متمثلة في المجلس الشعبي البلدي .
- هيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي .
- إدارة ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي¹.

يعرف المجلس الشعبي البلدي أهم هيئة للتعبير عن الديمقراطية و يعرف كذلك الجهاز المنتخب الذي يمثل البلدية و تسيير الشؤون العمومية، و يتشكل من عدة أعضاء منتخبين ثم اختيارهم من طرف سكان البلدية بحيث يختلف عدد سكان البلدية، وذلك بعملية الانتخابات و ذلك لمدة تدوم 5 سنوات.

✓ رئيس المجلس الشعبي البلدي:

يعتبر رئيس المجلس الشعبي البلدي أهم هيئة في التسيير و المسؤول الأول للبلدية و ممثل الهيئة التنفيذية، يتم تعيينه عن طريق الاقتراع العام السري للقائمة التي تناولت أغلبية المقاعد و يكون الرئيس على رأس القائمة و يتم تنصيبه خلال مدة لا تتعدى 8 أيام بعد الإعلان عن نتائج الاقتراع، تدوم العهدة 5 سنوات و يساعده نائبان أو عدة نواب، باعتباره ممثل الهيئة التنفيذية له الحق في اتخاذ القرارات و التدابير اللازمة و ذلك وفق ما ينص عليه القانون وتختلف باختلاف الوضع الذي يكون فيه سواء يمثل الدولة على مستوى البلدية أو ضابط الحالة

1- كريمة عمران، مرجع سابق ، ص51 .

المدنية¹:

و من صلاحياته باعتباره ممثل للبلدية:- يمثل رئيس المجلس الشعبي البلدي البلدية في كل الأعمال المدنية و الإدارية وفق الشروط و الأشكال المنصوص عليها في التشريع.

- يعد جدول مشروع جدول أعمال الدورات و يترأسها.
- ينفذ ميزانية البلدية و هو الأمر بالصرف.
- إبرام عقود اقتناء الأملاك و المعاملات و الصفقات و الإيجارات و قبول الهبات و الوصايا.
- القيام بمناقصات أشغال البلدية و مراقبة حسن تنفيذها.
- اتخاذ التدابير المتعلقة بشبكة الطرق للبلدية.
- يسهر على وضع المصالح و المؤسسات العمومية للبلدية و حسن سيرها².

ومن صلاحياته بصفته ممثل للدولة: يمثل رئيس المجلس الشعبي البلدي الدولة على مستوى البلدية و تحت إشراف الوالي ب :

- تبليغ و تنفيذ القوانين و التنظيمات على إقليم البلدية.
- السهر على حسن تنفيذ التدابير الاحتياطية و الوقاية و التدخل في مجال الإسعاف.
- يأمر بتنفيذ تدابير الأمن التي تقتضيها الظروف و يعلم بها الوالي فوراً.
- يسلم رخص البناء و الهدم و التجزئة حسب الشروط و الكيفيات المسلمة المحددة في التشريع و التنظيم.
- يلزم بالسهر على احترام التشريع و التنظيم المتعلقين بالعقار و السكن و التعمير و حماية التراث المعماري الثقافي على كافة إقليم البلدية³.

¹ - المادة 123، من القانون 10-11، المتعلق بالبلدية.

² - المادة 77،78،79،80،81،82،83،84، من القانون 10-11، المتعلق بالبلدية.

³ - المادة 85،86،87،88،89،90،91،92،93،94،95، من القانون 10-11، المتعلق بالبلدية.

✓ الأمانة العامة:

يتولى الأمين العام للبلدية تحت سلطة المجلس الشعبي البلدي القيام بمجموعة من الصلاحيات تتمثل في¹:

- ضمان تحضير اجتماعات المجلس الشعبي البلدي.
- تنشيط و تنسيق سير المصالح الإدارية و التقنية للبلدية.
- مراقبة المصالح الإدارية التنفيذية وممارسة السلطة على موظفي البلدية.
- تحرير جلسات المداولات المتعلقة بالمجلس الشعبي البلدي .
- تنظيم سير وسائل النقل التابعة للبلدية .
- حفظ الوثائق والملفات (الأرشيف) مصالح البلدية، و الاهتمام بالبريد².

المطلب الثاني: بلدية النزلة وهيكلها التنظيمي

1- تعريف بلدية النزلة:

انبثقت بلدية النزلة اثر آخر تقسيم إداري عرفته الجزائر في أكتوبر 1984 حسب القانون رقم 09/84 المؤرخ في فيفري 1984 المتضمن إعادة التنظيم الإقليمي للبلاد .

تقع بلدية النزلة شمال ولاية ورقلة يحدها من الشمال بلديتان توقرت و تبسبست، ومن الجنوب بلدية تماسين، ومن الشرق بلدية النقر (بدائرة الطيبات)، ومن الغرب بلدية العالية (بدائرة الحجيرة)، كما لها فرعين متممين هما (فرع عين الصحراء-فرع سيدي مهدي)، لقد مرت بلدية النزلة بعدة مراحل، والمتمثلة في تعاقب المجالس الشعبية البلدية المنتخبة والمتعاقبة على تسييرها، ابتداء من 01 جانفي 1985 إلى 31 مارس 1987 ترأس المجلس الشعبي بها

¹ - المادة 129 من القانون 10-11، المتعلق بالبلدية.

² - المادة 14،15،16، من المرسوم التنفيذي 16-320.

السيد: "محمد غولة"، وتداول بعده 12 مجلس إلى غاية المجلس الثالث عشر الحالي حيث يتأسسه السيد : "العيفاوي العربي".

تبلغ مساحة البلدة حوالي 250 كلم²، أما عدد سكانها حسب إحصاءات سنة 2022 فيبلغ 62000 نسمة، موزعين على عدد من الأحياء هي: حي النزلة العتيق، حي سيدي بوجنان(القديم والجديد)، حي سيدي مهدي، حي عين الصحراء بمراحله الخمسة، حي الحرية(عسو) وحي المستقبل 1و2، حي النصر.

جدول رقم (1): يوضح المقومات البشرية والاقتصادية لبلدية النزلة

الرقم	التقسيم	المقومات البشرية و الاقتصادية
01	التقسيم الإداري	عدد الشوارع الرئيسية 73 ، التجمعات السكنية : 20 ، عدد الملحقات الإدارية 03
02	المجلس الشعبي البلدي	يتشكل من 23 عضو ، ومن 05 لجان أساسية (لجنة الاقتصاد ، لجنة الصحة والنظافة وحماية البيئة ، لجنة تهيئة الإقليم والتعمير والسياحة ، لجنة الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية ، لجنة الري والفلاحة والصيد البحري
03	التعداد البشري للموظفين بالبلدية	يتكون من 517 موظف ، الإطارات من صنف 11 فما فوق : 73 ، التصنيف من صنف 9-10 : 69 ، أعوان التحكم من صنف 7 - 8 : 32 ، أعوان التنفيذ أقل من صنف 07 : 44 دائمين و 299 متعاقدين
04	حظيرة البلدية للإمكانات المادية والبشرية	الإمكانات المادية : 77 آلة ، الإمكانات البشرية : 40

05	الحظيرة السكنية	سكن وظيفي : 14 ، سكن ترقوي : 50 ، سكن ريفي : 150 ، سكن اجتماعي : 500 ، سكن ترميم : 140
06	قطاع الطاقة	نسبة التغطية : شبكة الكهرباء 98% ، شبكة الغاز : 94% ، الأحياء الغير موصولة بشبكة الكهرباء : 8 أحياء جديدة ، الغاز : 4 أحياء جديدة
07	قطاع التربية	عدد المدارس : 26 ابتدائية ، 4 ثانويات ، 9 متوسطات
08	الموارد المائية	نسبة التغطية بشبكتي المياه الصالحة للشرب عبر إقليم البلدية : 99% ، نسبة التغطية بشبكة الصرف الصحي عبر إقليم البلدية : 95% ، الأحياء الغير موصولة : شبكة المياه الصالحة للشرب : 01% ، شبكة الصرف الصحي : 05%
09	قطاع البيئة	نظافة المحيط ورفع النفايات المنزلية : متعاقدة مع المؤسسة العمومية للنظافة والإدارة لرفع النفايات المنزلية ، النقاط السوداء بالبلدية : يوجد 05 مفرغات عشوائية تسعى البلدية مع المؤسسة العمومية للنظافة والإدارة للقضاء عليها ، الوسائل المادية والبشرية لنظافة المحيط : عمال : حسب ما يتطلب العمل معدات : المعدات المتوفرة لدى المؤسسة
10	قطاع الاتصالات	إحصاء الملحقات الإدارية الموصولة وغير الموصولة بشبكة الألياف البصرية : 02 ملحقات الإدارية موصولة و 01 غير موصولة ، نسبة التغطية بشبكة الانترنت على مستوى إقليم البلدية : 70% ، المشاكل والاحتياجات : بالنسبة لتغطية 4G ضعيفة

11	قطاع الثقافة	المراكز الثقافية : 03 دور الشباب ، المكتبات : 01
12	قطاع السياحة والصناعات التقليدية	عدد الفنادق : 02 ، مناطق التوسع السياحي : 02
13	قطاع الفلاحة	عدد المحيطات الفلاحية : 15 ، عدد المستثمرات الفلاحية : 69 ، عدد الفلاحين المهيكليين : 1673 ، المنتج الفلاحي : نباتي 138884، حيواني : 9840

بلدية النزلة، بطاقة فنية عن البلدية، مصلحة المستخدمين، 2023/01/31 .

يوضح الجدول أعلاه المقومات البشرية والاقتصادية لبلدية النزلة بحيث يبين لنا التقسيم الإداري للبلدية وكذلك مما يتكون المجلس الشعبي البلدي والتعداد البشري للموظفين كل حسب صنفه والإمكانات المادية التي تحتوي عليها حظيرة البلدية من آلات وكذلك الحظيرة السكانية، مفصلين جميع القطاعات التي تحتوي عليها البلدية من (قطاع الطاقة، التربية، البيئة، الاتصالات، الثقافة إلى قطاع السياحة والصناعات التقليدية والفلاحي)، مبرزين كل قطاع وما يحتوي عليه وما تملكه هذه البلدية.

2- الهيكل التنظيمي لبلدية النزلة:

بما أن بلدية النزلة تضم حالياً أكثر من 50000 نسمة تتطلب إعداد تنظيم هيكل لمصالح البلدية وفق الكثافة السكانية وضرورة المصلحة العمومية¹. ويكون على رأس هذا الهيكل رئيس المجلس الشعبي البلدي ينتخب من طرف الشعب لمدة 5 سنوات ومن مهامه بصفته ممثلاً للبلدية :

- تمثيل البلدية في كل التظاهرات الرسمية والاحتفالات على المستوى الولائي والوطني

1- مداولة رقم : 85/2016، جلسة يوم 26/10/2016، مصادق عليها من طرف دائرة تفرقت، بتاريخ، 11/12/2016 .

- المحافظة على الحقوق العقارية والمنقولة وغير المنقولة التي تملكها البلدية .
- تسيير إيرادات البلدية .
- توظيف عمال البلدية وتعيينهم وفقا للنصوص المعمول بها .
- السهر على تطبيق القانون والمراسيم والتعليمات الواردة من السلطة الوصية .
- استدعاء المجلس الشعبي البلدي في دورات عادية واستثنائية ورئاسة الاجتماعات .
- استقبال المواطنين ودراسة مطالبهم ومد يد العون والمساعدة لهم¹.
- وتتكون البلدية من 4 مديريات ولكل مديرية مصالح ولكل مصالح مكاتب وفروع كما هو مفصل في التنظيم الهيكلي للبلدية التالية :

الكتابة العامة :

الأمين العام:

مصلحة العلاقات الخارجية والتوثيق والإحصاء :

- مكتب التوثيق والإحصاء
- فرع التوثيق والإحصاء
- فرع التوثيق وتحليل المعطيات
- مكتب العلاقات الخارجية
- فرع المتابعة والتنسيق والإعلام
- فرع الاستقبالات والتشريفات
- فرع الإعلام والإيصال
- مكتب متابعة ودراسة البريد

1- المادة 77، 78، 79، 80، 81، 82، قانون البلدية .

مصلحة كتابة المجلس الشعبي البلدي :

- مكتب منسق أشغال دورات المجلس ولجانه
- فرع المداولات والقرارات
- مكتب استغلال وتطوير الوسائل المعلوماتية
- مكتب تسيير واستغلال الأرشيف
- مكتب الترجمة والترجمة الفورية
- مكتب الدراسات في الإدارة الإقليمية

1/ مديرية الإدارة والشؤون الاقتصادية والصفقات:

1/1 مصلحة المستخدمين والتكوين:

- مكتب تسيير المستخدمين
- فرع المسابقات والتوظيف والترقيات
- فرع تسيير أعوان صيانة وحراسة المنشآت البلدية
- مكتب الإحصاء والتكوين والشؤون الاجتماعية للعمال
- فرع الشؤون الاجتماعية للعمال
- فرع إحصاء وتكوين الموظفين

2/1 مصلحة الشؤون المالية :

- مكتب إعداد وتسيير الميزانية
- فرع متابعة وتنفيذ الميزانية
- فرع تحصيل الإيرادات وتنفيذ النفقات

- مكتب أجور المستخدمين
- فرع أجور العمال الدائمين
- فرع أجور المتعاقدين
- فرع استدراك مخلفات الأجور وتسديد أوامر بالمهمة
- مكتب التجهيز والإنعاش الاقتصادي
- فرع المخطط البلدي للتنمية
- فرع الأشغال للاستغلال المباشر
- فرع إعانات التجهيز

3/1 مصلحة الشؤون الاقتصادية والاستثمار :

- مكتب تسيير ممتلكات البلدية
- فرع إعداد ومتابعة عقود الإجار
- فرع تسيير الممتلكات المنقولة
- مكتب النشاط الاقتصادي والفلاحي
- فرع النشاط الاقتصادي والاستثمار
- فرع النشاط الفلاحي

4/1 مصلحة الصفقات والمشاورات :

- مكتب الصفقات والمشاورات
- فرع إعداد العقود الإدارية والصفقات
- فرع التخطيط والبرمجة ومتابعة الإنجاز

2/ مديرية التنظيم و الشؤون العامة :

1/2 مصلحة المنازعات :

- مكتب متابعة القضايا المنازعات والتنفيذ
- فرع المتابعة الأحكام القضائية
- فرع متابعة تنفيذ القضايا النزاعية

2/2 مصلحة التنظيم :

- مكتب الحالة المدنية
- فرع الحالة المدنية
- فرع الشؤون الاجتماعية
- مساعد المندوب البلدي
- مكتب جواز السفر وبطاقات التعريف البيومتري
- مكتب رخص السياقة والبطاقات الرمادية
- مكتب الانتخابات وإحصاء السكان
- فرع الانتخابات والإحصاء والسكن
- فرع الخدمة الوطنية والحج

3/2 مصلحة الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية والسياحة :

- مكتب الشؤون الاجتماعية والسكن
- فرع التشغيل والتمهين
- فرع السكن

- مكتب النشاط الاجتماعي والثقافي والرياضي والسياحي
- فرع النشاط الاجتماعي والتربوي
- فرع النشاط الثقافي والرياضي
- مكتب النشاط السياحي والصناعات التقليدية والحرفية

4/2 مصلحة حماية البيئة وحفظ الصحة ونظافة المحيط :

- مكتب حماية البيئة ونظافة المحيط
- مكتب حفظ الصحة البلدي
- مكتب البيطرة

5/2 مصلحة الفلاحة واستصلاح الأراضي وتربية الحيوانات :

- مكتب الفلاحة واستصلاح الأراضي والامتياز وتربية الحيوانات
- فرع استصلاح الأراضي والامتياز
- فرع التنمية الفلاحية
- فرع تربية الحيوانات

3/ مديرية التعمير والبناء :

1/3 مصلحة التعمير والبناء :

- مكتب التعمير والشؤون العقارية
- فرع إعداد وتسليم الرخص والشهادات
- فرع الشؤون العقارية
- مكتب الدراسات الهندسية والمتابعة

- فرع الدراسات الهندسية والمتابعة
- فرع إعداد ومتابعة المخططات

2/3 مصلحة البناء ومتابعة الأشغال الجديدة :

- مكتب متابعة أشغال الطرقات والشبكات
- فرع متابعة شبكة الطرق والإنارة العمومية والكهرباء
- فرع متابعة شبكة الري والتطهير
- مكتب أشغال البناء والتهيئة العمرانية
- فرع متابعة أشغال البناء
- فرع متابعة أشغال التهيئة العمرانية

4/ مديرية التجهيز والصيانة :

1/4 مصلحة الوسائل العامة :

- مكتب تسيير المخازن والورشات وصيانة المنشآت
- فرع الورشات المختلفة
- فرع صيانة البناءات البلدية
- مكتب تسيير حظائر البلدية
- فرع تسيير حظيرة العتاد المتحرك
- فرع تسيير المحشر البلدي
- فرع حراسة المنشآت البلدية

2/4 مصلحة الطرق وصيانة الشبكات المختلفة :

- مكتب صيانة الشبكات المختلفة
- فرع صيانة شبكة الإنارة العمومية والغاز
- فرع صيانة شبكة التطهير ومياه الشرب
- مكتب صيانة المساحات الخضراء وتزيين المحيط
- فرع صيانة الطرق
- فرع صيانة المساحات الخضراء
- مكتب النظافة والنقاوة العمومية
- فرع جمع القمامة المنزلية والنفايات¹

نظر إلى أن البلدية وضعت هذا الهيكل التنظيمي وفق التعداد البشري للبلدية إلا أنها لم تطبق بحذافيره فنجد بعض المديريات تنقصها مصالح غير مجسدة على البلدية يوجد المكتب فقط وكذلك تنقصها تسمية لبعض الفروع الموجودة على الهيكل، وهذا يمكن أن يكون في المستقبل خاصة مع زيادة عدد الموظفين مؤخرًا.

فأهمية كل مديرية ومصلحة تكمن في أنها تقوم بتحقيق التنمية في جميع المجالات أو القطاعات التي تخدم المجتمع متبع التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة لتحسين الخدمة الإدارية والمجتمعية وكلها بأمر من رئيس البلدية أو الأمين العام للبلدية².

1- مكتب الكتابة العامة، مداولة رقم 2016/85، مرجع سابق .

2- بلدية النزهة، مكتب الكتابة العامة، مداولة رقم 2016/85، مرجع سابق، من إعداد الطالبة بالاعتماد على المداولة رقم 2016/85 .

المبحث الثاني: تفرغ وتحليل نتائج الاستبيان

المطلب الأول: مديرية التنظيم و الشؤون العامة ببلدية النزلة

لقد قمنا باختيار مديرية التنظيم و الشؤون العامة لتطبيق دراستنا كونها أكثر المديرية في بلدية النزلة استخداما للرقمنة و الأكثر عددا من حيث الموظفين حيث يقدر عدد الموظفين بهاته ب 106 موظف موزعين عبر مصالحها و مكاتبها ومن المهام و الوظائف التي تقوم بها مديرية التنظيم و الشؤون العامة نذكر:

❖ مصلحة المنازعات:

متابعة كل النزاعات التي تكون البلدية طرفا فيها، تحرير والرد على العرائض أمام الهياكل المختصة ومتابعة تنفيذ الأحكام النهائية سواء لصالح أو ضد البلدية، مع فحص ودراسة العقود التي تصدرها البلدية.

❖ مصلحة التنظيم :

• مكتب الحالة المدنية:

- استخراج شهادة الميلاد (عربية - فرنسية)
- استخراج شهادة عائلية (عربية - فرنسية) - استخراج شهادة الزواج.
- استخراج شهادة الوفاة (عربية - فرنسية) - تلقى التصريحات بالوفيات وتحرير العقود المتعلقة بها، استخراج شهادة الإقامة، استخراج شهادة الكفالة
- تأسيس الجمعيات والإشراف على كل ما يتعلق بها.
- إنشاء عقود ملكية الأراضي (تحويل الملكية من عرفي إلى حيازة في تراب البلدية).

• مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

- استخراج جواز السفر البيومترية وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية، الإشراف على عمليات تصوير المواطنين من أجل استخراج جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية.

• مكتب رخص السياقة و البطاقة الرمادية:

استخراج رخص السياقة والبطاقة الرمادية، تنظيم و تسجيل عقود و بيع السيارات (شطب)، استخراج بطاقات المراقبة.

• مكتب الانتخابات وإحصاء السكان:

يتولى القيام بكل ماله علاقة بالانتخابات من إعداد لبطاقة الناخب و توزيعها إلى التسجيل في القوائم الانتخابية و مراجعتها، و شطب الناخبين و كذلك تحضير للعملية الانتخابية و متابعة عملية تعداد السكان و حركة المواطنين، و تحويل الإقامة واستخراج بطاقات الإحصاء.

- بالنسبة للخدمة الوطنية والحج: تسجيل الراغبين لأداء مناسك الحج وتنظيم

قرعة الحج، التسجيل في الخدمة الوطنية، إعداد الجدول السنوي لإحصاء شباب الخدمة الوطنية إعداد شهادات التسجيل، توزيع الاستدعاء المتعلقة بعملية الفحص الطبي لأداء الخدمة الوطنية.

• مكتب استغلال وتطوير الوسائل المعلوماتية:

- الإشراف على كل العمليات الخاصة بتسيير المعلوماتية من ناحية التطبيقات و صيانة الأجهزة.

❖ مصلحة الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية :

- قفة رمضان (من استقبال المواطنين من أجل مسك الملفات إلى دراستها، ثم تسجيلهم عبر الشبكة الوطنية)، منحة التمدرس (تنظيم العملية و تسجيلهم عبر الشبكة الوطنية)

❖ مصلحة حماية البيئة و حفظ الصحة و نظافة المحيط (الوقاية):

- مراقبة المحلات و المخابز و الجزرات و كذلك الحدائق العمومية و العامة، تنظيم نقل النفايات، معاينة صهاريج المياه - و تحليل المياه، زيادة المطاعم المدرسية و كذلك دور الحضانة الخاصة، إبداء الرأي في إنشاء مؤسسة مصغرة مصنعة.

❖ مصلحة الفلاحة و استصلاح الأراضي و تربية الحيوانات:

- مكتب الفلاحة: له العديد من المهام منها حل و متابعة مشاكل الفلاحين والإشراف على توزيع أراضي الاستصلاح والإشراف على الدعم الفلاحي .

الأجهزة و المعدات المستخدمة :

يوجد في مديرية التنظيم والشؤون العامة العديد من الأجهزة و الوسائل التي تستعمل في رقمنة البلدية نذكر منها :

- جهاز إعلام آلي (35) منها 14 جهاز مرتبط بالشبكة الوطنية والمحلية تستعمل في استخراج شهادة زواج، وبيان وفاة والولادة وإشعارات الزواج وشهادة عائلية.....
- العديد الطابعات و ماسح ضوئي و كاميرات تصوير رقمية .

- الخادم (أجهزة اتصال) وهو محمول ومرسل معلومات من وإلى المركز الوطني للمعلومات لوزارة الداخلية.
- أدوات بيومترية خاصة بـ (البصمة والإمضاء والتصوير)¹

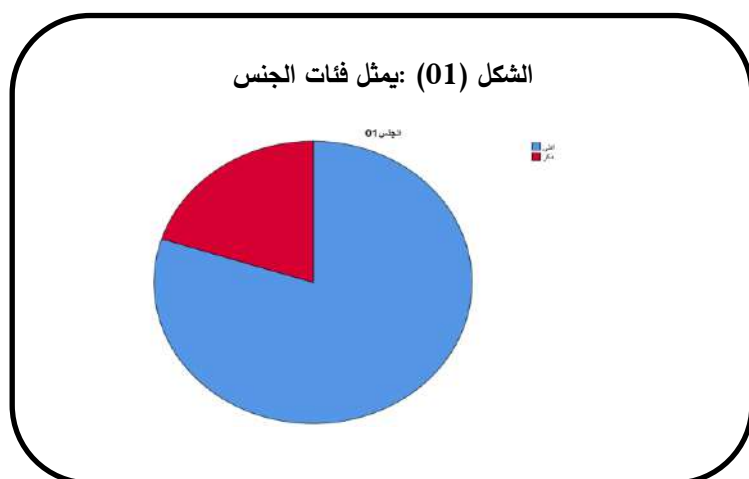
1- مقابلة، مع السيد مدير مديرية التنظيم والشؤون العامة، محمد بشير بالمداني، النزلة يوم: 2023/03/03 ، على الساعة 10:00.

المطلب الثاني : تحليل وتفسير النتائج

تم تحليل بيانات الدراسة استنادا للمعطيات التي تم الحصول عليها من استمارات الاستبيان والتي تم توزيعها على المبحوثين ثم استرجاعها وتفريغها عن طريق برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، وقد تم تسجيل الإجابات في شكل جداول تحتوي على تكرارات ونسب مئوية ثم تحليل أجوبة أفراد العينة وصولا إلى نتائج حول الدراسة .

البيانات الشخصية:

الجدول رقم (02): جدول يمثل متغير الجنس بالنسبة لعينة الدراسة .

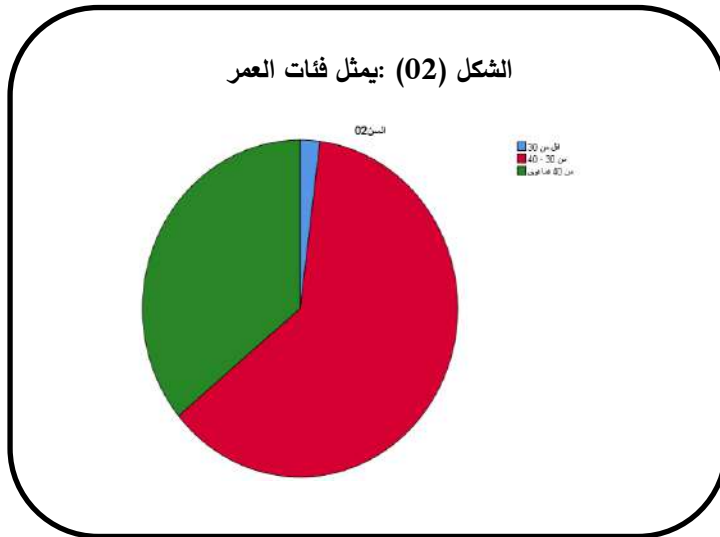


النسبة	التكرار	الفئات
80%	40	أنثى
20%	10	ذكر
100%	50	المجموع

من خلال الجدول (02) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة المدروسة، هم من جنس الإناث وذلك بنسبة 80% وهي الفئة الغالبة في الدراسة، أما جنس الذكور فقد كان بنسبة 20% .

وهذا يعني أن المرأة اقتحمت مجال العمل الإداري وبقوة بالرغم من مسؤولياتها الخارجية مثلا كربة بيت أو غيرها من المسؤوليات الاجتماعية المسندة للمرأة .

الجدول رقم (03): جدول يمثل متغير السن بالنسبة لعينة الدراسة .

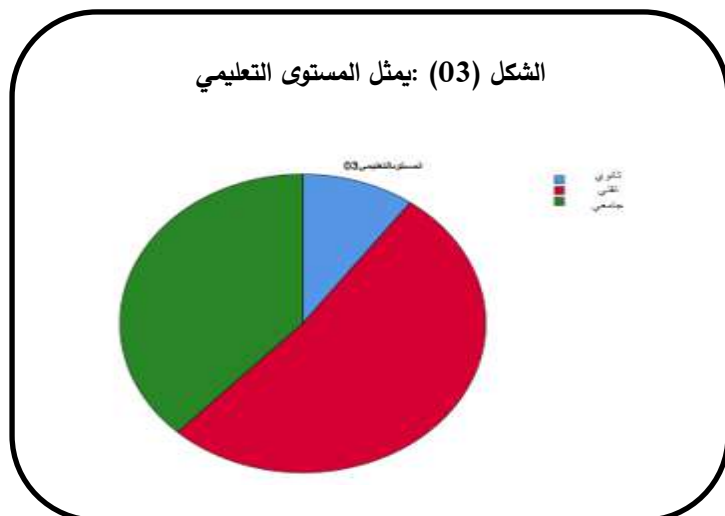


النسبة	التكرار	الفئات
2%	1	أقل من 30
62%	31	من 30 - 40
36%	18	من 40 فما فوق
%100	50	المجموع

من خلال الجدول (03) نلاحظ أن أفراد العينة (الموظفين) الذين يبلغ سنهم من 30-40 سنة كانوا في المرتبة الأولى بـ 31 مفردة وبنسبة قدرت بـ 62%، وفي المرتبة الثانية الموظفين الذين يبلغ سنهم فوق 40 سنة بـ 18 مفردة بنسبة قدرت بـ 36% وفي المرتبة الأخيرة الموظفين الذين يبلغ عمرهم أقل من 30 سنة بمفردة واحدة بنسبة قدرت بـ 2% .

وهذا راجع إلى التحاق كل موظف بمكان عمله نظر لظروف دراسته أو وقت فتح المسابقات المتعلقة بالإدارة وهم في متوسطي العمر وما يميز هذه الفئة العمرية الجهد الكبير، والعمل الدؤوب والاستمرارية في تجديد العمل تماشيا مع متطلبات الإدارة الحديثة.

الجدول رقم (04): يمثل المستوى التعليمي لعينة الدراسة .

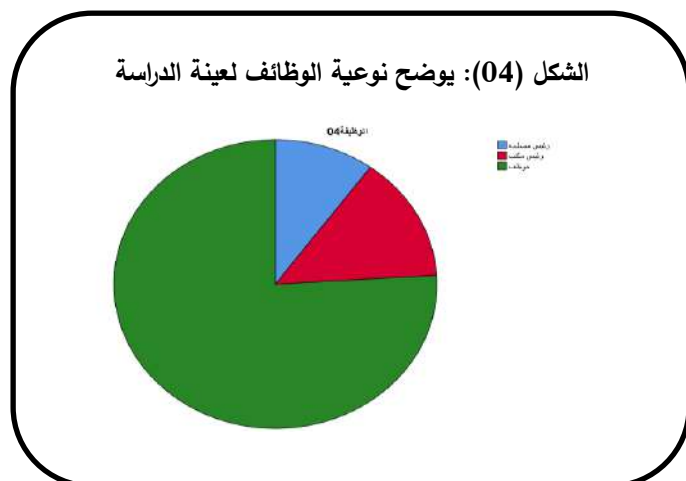


النسبة	التكرار	الفئات
10%	5	ثانوي
52%	26	تقني
38%	19	جامعي
%100	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن هناك تباين في المستويات التعليمية بين أفراد العينة حيث أن 52% من العينة يبلغ مستواهم الطور التقني ويليه المستوى الجامعي بنسبة 38%، أما بنسبة 10% بمستوى الثانوي.

ويعود ارتفاع المستوى التقني إلى رغبة البلدية في إيجاد أعوان إداريين يقومون بتخفيف العبء في العمل الإداري وكذلك على الإطارات في البلدية، ويليه المستوى الجامعي نظر إلى احتياج البلدية إلى إطارات متمكنة لتسيير شؤون مختلفة المصالح، وهنا المستوى التقني أقل تكلفة في التوظيف، أما بالنسبة للمستوى الثانوي هم الأقل نسبة والذين يعتبرون مساعدون للمستويات السابقة .

الجدول رقم (05): يوضح نوعية الوظائف لعينة الدراسة.

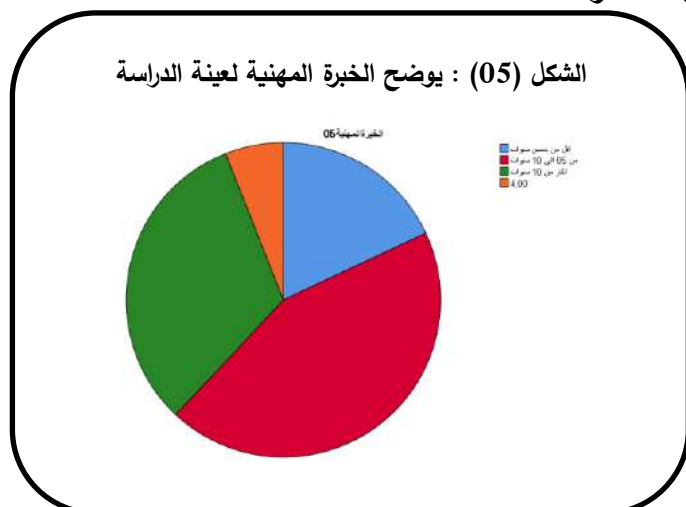


النسبة	التكرار	الفئات
10%	5	رئيس مصلحة
14%	7	رئيس مكتب
76%	38	موظف
%100	50	المجموع

من خلال الجدول (05) يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة المدروسة من فئة الموظفين بنسبة 76% يليها رؤساء المكاتب بنسبة 14% وأقل نسبة كانت من رؤساء المصالح بنسبة 10%.

ويعود سبب ارتفاع نسبة الموظفين نظر إلى المناصب الموجودة في البلدية وهي الغالبة ويرجع السبب الثاني لنسبة رؤساء المكاتب نظر إلى متطلبات المصلحة والتي يشترط ليكون رئيس مكتب وكما هو الحال بالنسبة لرؤساء المصالح تتطلب مستوى تعليمي وخبرة مهنية وعدة شروط تتوفر في الموظف لتتصبيه في منصب رئيس مصلحة

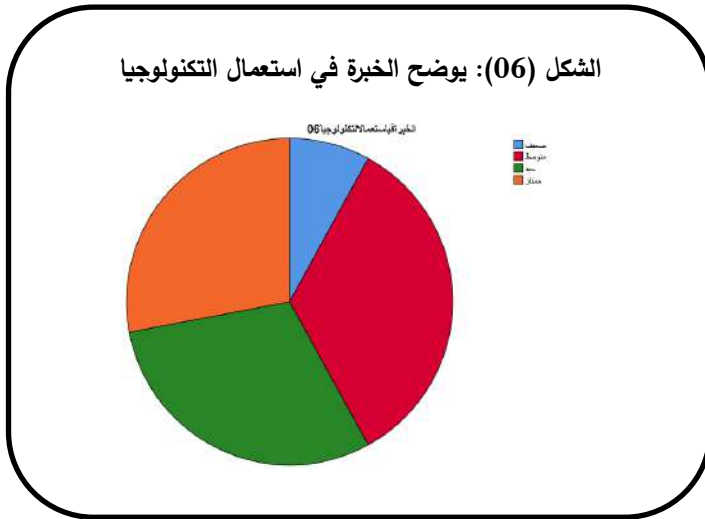
الجدول رقم (06): يوضح الخبرة المهنية لعينة الدراسة.



النسبة	التكرار	الفئات
18%	9	اقل من 5 سنوات
44%	22	من 05 إلى 10 سنوات
32%	3	أكثر من 10 سنوات
%100	50	المجموع

من خلال الجدول (06) يتضح لنا أن معظم أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية ما بين (5 إلى 10 سنوات) بنسبة 44% أما بنسبة 18% حديثي العهد في وظائفهم (أقل من 5 سنوات)، بينما كانت نسبة 32% من فئة أفراد (أكثر من 10 سنوات) في خبرتهم المهنية وهذا يعني أن عنصر الخبرة المهنية يلعب دورا أساسيا في الإدارات المحلية وكلما زادت سنوات العمل زادت الخبرة المهنية .

الجدول رقم (07): يوضح الخبرة في استعمال التكنولوجيا لعينة الدراسة .

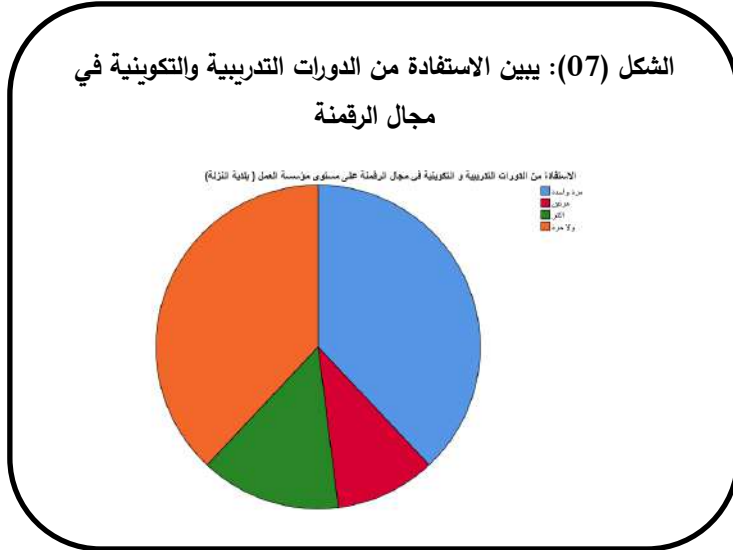


الفئات	التكرار	النسبة
ضعيف	4	8%
متوسط	17	34%
جيد	15	30%
ممتاز	14	28%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول (07) يمكن أن نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة متوسطة في استعمال التكنولوجيا بنسبة 34%، بينما النسبة المئوية وهي 28% ممتاز في استعمال التكنولوجيا، وآخر نسبة هي 8% للخبرة الضعيفة .

وهذا يعني أن الخبرة في استعمال التكنولوجيا يتناسب مع الخبرة المهنية و الأقدمية في العمل مما يكسب الموظف تحسين في الخبرات من ضعيف إلى متوسط إلى جيد إلى ممتاز .

الجدول رقم (08): يبين الاستفادة من الدورات التدريبية والتكوينية في مجال الرقمنة على مستوى مؤسسة العمل (بلدية النزلة) .



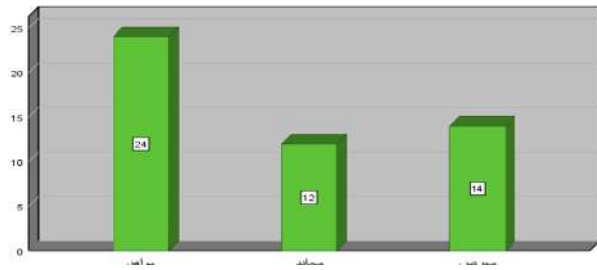
الفئات	التكرار	النسبة
مرة واحدة	19	38%
مرتين	5	10%
أكثر	7	14%
ولا مرة	19	38%
المجموع	50	%100

من خلال الجدول (08) يتضح لنا أن نسبة 38% هي لأفراد العينة الذين تلقوا التكوين مرة واحدة ونفس النسبة 38% لم تتلقى التكوين (ولا مرة)، أما بنسبة 10% تلقوا التكوين مرتين وتليها نسبة 14% تلقوا التكوين أكثر من مرة، يمكن أن نفسر ذلك على أن أعلى نسبة كانت بين ولا مرة ومرة واحدة تعود إلى العدد الكبير للموظفين، وترجع النسبة الأخرى إلى أقلية رؤساء المكاتب والمصالح نظرا إلى أن الدورات التكوينية تبدأ بالمناصب العليا وتليها المناصب الأخرى .

المحور الثاني : ما المقصود بالرقمنة من وجهة نظر الموظفين ؟

الجدول رقم (09): الرقمنة هي تقنية تكنولوجيا حديثة تساهم في التقليل من البيروقراطية على مستوى المؤسسة .

الشكل (08) :الرقمنة هي تقنية تكنولوجيا حديثة تساهم في التقليل من البيروقراطية على مستوى المؤسسة .

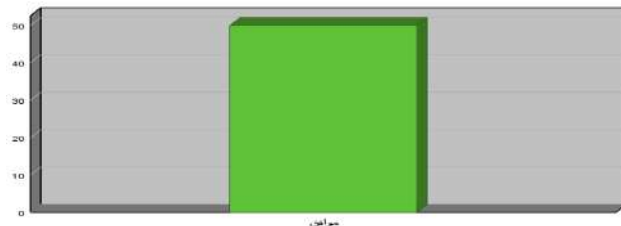


الفئات	التكرار	النسبة
موافق	24	48%
محايد	12	24%
معارض	14	28%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول (09) يمكن أن نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة كانت إجاباتهم موافقة بنسبة 48%، وتليها إجابة معارضة بسبة 28%، ثم إجابة محايدة بنسبة 24% من فئة أفراد العينة، ونفسر على نسبة التي تمثلت في الإجابة موافق يرجع ذلك إلى أن أغلب الموظفين يوافقون هذا التعريف الذي أعطيناه للرقمنة .

الجدول رقم (10): الرقمنة هي وسيلة لتوفير الجهد والوقت .

الشكل (09): الرقمنة هي وسيلة لتوفير الجهد والوقت



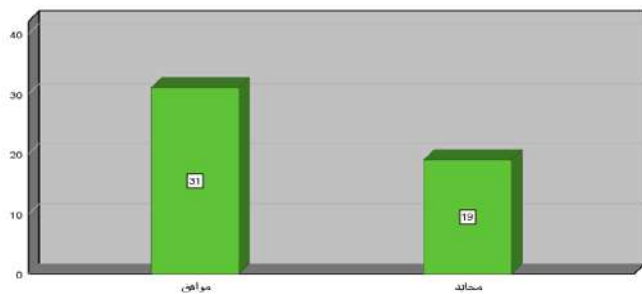
الفئات	التكرار	النسبة
موافق	50	100%
محايد	0	00%
معارض	0	00%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول (10) نلاحظ أن كل الإجابات كانت موافقة بنسبة 100% في حين نجد إجابة محايد ومعارض بنسبة 00%.

نفسر النسبة الكبيرة للإجابة موافق دليل على أن الموظف لاحظ أن الرقمنة ساعدته في توفير الجهد والوقت وهي وسيلة لتوفيرهما .

الجدول رقم (11): الرقمنة هي تقنية تكنولوجيا تقوم بتحويل المعلومات والبيانات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي .

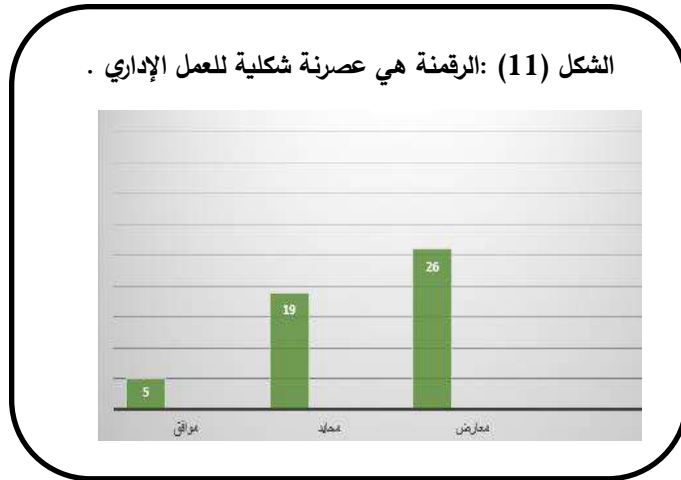
الشكل (10): الرقمنة تقنية تكنولوجيا تقوم بتحويل المعلومات والبيانات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي .



الفئات	التكرار	النسبة
موافق	31	62%
محايد	19	38%
معارض	0	00%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول (11) الذي يمثل الإجابة أنها تقنية تكنولوجيا تقوم بتحويل المعلومات والبيانات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي، حيث حظيت الإجابة موافق على أكبر نسبة 62% وتليها الإجابة محايد بنسبة 38%، في حين نجد إجابة معارض بنسبة 00%، ونفسر ذلك أن أعلى نسبة التي تمثلت في الإجابة موافق على أن أغلب الموظفين يوافقون على أن الرقمنة تكنولوجيا تقوم بتحويل المعلومات من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أما بالنسبة للإجابة محايد التي تأتي بعد إجابة موافق هذا راجع إلى أن بعض الموظفين لا يوافقون عليها ولا يعارضون بل محايدون لهذا العنصر لعدم معرفتهم لهذا التعريف بالرقمنة.

الجدول رقم (12): الرقمنة هي عصرية شكلية للعمل الإداري.



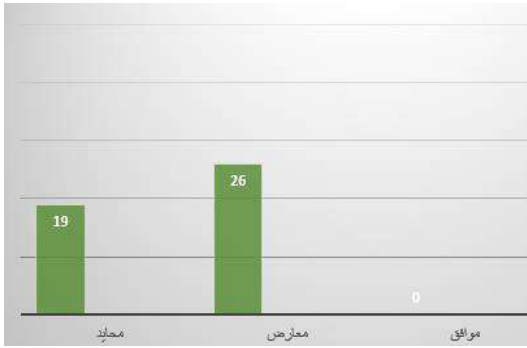
الفئات	التكرار	النسبة
موافق	5	10%
محايد	19	38%
معارض	26	52%
المجموع	50	%100

من خلال الجدول (12) والذي يمثل إجابات أفراد العينة على الرقمنة وكانت أكبر نسبة 52% للإجابة معارض، وتليها الإجابة محايد بنسبة 38%، فحين كانت الإجابة موافق بمعدل 5 تكرارات بنسبة 10%، ونفسر أن أكبر نسبة للإجابة معارض على الرقمنة هي عصرية شكلية للعمل الإداري يرجع ذلك إلى مد اقتناع الموظفين بعملية الرقمنة ورقمنة العمل الإداري .

في حين نسبة الإجابة محايد التي تلي الإجابة الأولى يمكن أن يعود إلى أن الموظفين لا يزالوا لم يدركوا بشكل صحيح أو فعلي للرقمنة في العمل الإداري . وكذلك الإجابة موافق لعدد قليل من الفئات ممكن راجع إلى أنهم يجدون صعوبة في الرقمنة العمل الإداري .

الجدول رقم (13): الرقمنة هي تكنولوجيا معقدة وصعبة .

الشكل (12): الرقمنة هي تكنولوجيا معقدة وصعبة .



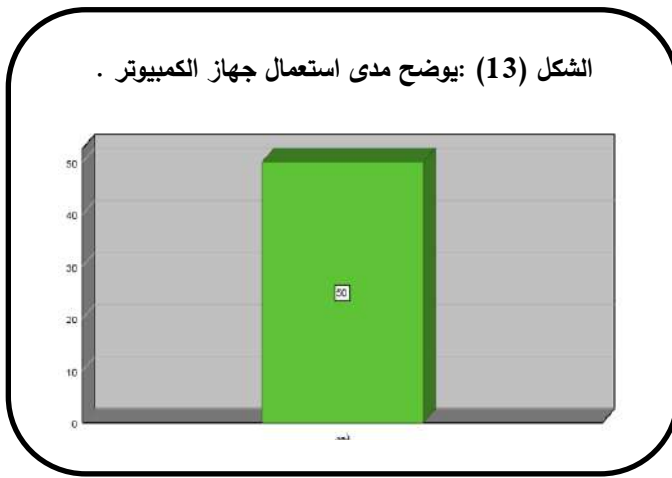
الفئات	التكرار	النسبة
موافق	00	00%
محايد	19	0,38%
معارض	31	0,62%
المجموع	50	%100,0

من خلال الجدول (13) نجد أن أكبر نسبة من الموظفين بـ 62% معارضة على أن الرقمنة هي تكنولوجيا معقدة وصعبة، ونسبة 38% محايدة، في حين نجد نسبة 0% للإجابة موافق .

ويرجع تفسير أكبر نسبة والتي كانت للإجابة معارض هذا أن الموظفين يعارضون أن الرقمنة تكنولوجيا معقدة وصعبة نظرا لتوافقهم معها، فحين نجد النسبة المئوية للإجابة محايد نظرا لطبيعة الموظف يمكن أنه يواجه صعوبات في تكنولوجيا الرقمنة، وفي الأخير كانت نسبة الإجابة موافق منعدمة وهذا يرجع إلى أن الموظفين لا يوافقون على تعقيد وصعوبة الرقمنة .

المحور الثالث : الوسائل والبرامج المستخدمة في رقمنة مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية النزلة .

الجدول رقم (14): إجابات عينة الدراسة حول إن كان يستعملون جهاز الكمبيوتر فقط.



النسبة	التكرار	الفئات
100%	50	نعم
%00	00	لا
%100	50	المجموع

جدول (14) يمثل استعمال جهاز الكمبيوتر من خلال الاطلاع عل الجدول (14) اتضح لنا أن نسبة 50% من الموظفين يستعملون جهاز الكمبيوتر، في حين نجد نسبة 0% من الموظفين لا يستعملون جهاز الكمبيوتر .

هذا يعني أن كل فئات العينة من الموظفين يستعملون جهاز الكمبيوتر وهذا راجع إلى أن الإدارة المحلية تتطلب استعمال التكنولوجيا في جميع المجالات .

الجدول رقم (15): يوضح مدى استخدام المستندات الإلكترونية والبرمجيات والمعلوماتية.

الشكل (14) يوضح مدى استخدام المستندات الإلكترونية والبرمجيات والمعلوماتية .

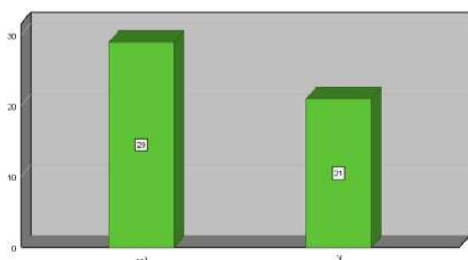


الفئات	التكرار	النسبة
نعم	29	58%
لا	21	42%
المجموع	50	%100

من خلال اطلاعنا على الجدول (15) الذي يوضح مدى استخدام المستندات الإلكترونية والبرمجيات والمعلوماتية، اتضح لنا ما يلي أن هناك نسبة قدرت بـ58% من الموظفين يستخدمون المستندات الإلكترونية والبرمجيات والمعلوماتية، في حين نجد نسبة 42% من الموظفين لا يستخدمون المستندات الإلكترونية والبرمجيات والمعلوماتية وهنا يمكن تفسير أن نسبة جد معتبرة من الموظفين يستخدمون المستندات الإلكترونية والبرمجيات والمعلوماتية وهذا راجع إلى ما تستحقه الإدارة (البلدية) من تلبية لخدماتها وخدمات المواطنين .

الجدول رقم (16): يمثل مدى استعمال أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالشبكات.

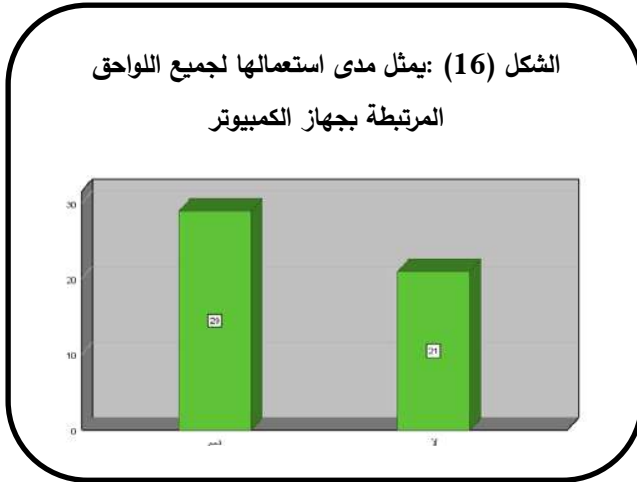
الشكل (15) يمثل مدى استعمال أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالشبكات.



الفئات	التكرار	النسبة
نعم	29	58%
لا	21	42%
المجموع	50	%100

جدول (16) يوضح هذا الجدول بعد الاطلاع عليه أنه نسبة 58% من الموظفين كانت إجاباتهم بنعم يستعملون أجهزة كمبيوتر متصلة بالشبكات، فحين كانت نسبة الإجابة ب لا 42% ويعود هذا التفسير إلى أن أكبر نسبة للإجابة بنعم يرجع إلى تطبيق الرقمنة في الإدارة المحلية (بلدية النزلة)، ويحرصون على تطبيقها في ممارسة عملهم، أما بالنسبة للإجابة ب لا ويستعملون جهاز كمبيوتر دون اتصال بالشبكات هذا يعني أن الإدارة تستخدم التكنولوجيا الحديثة في طريقها إلى تعميم الرقمنة في القطاع .

جدول (17): يوضح إجابات عينة الدراسة لمدى استعمالها لجميع اللواحق المرتبطة بجهاز الكمبيوتر .



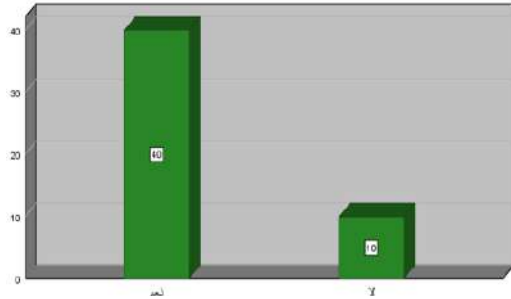
الفئات	التكرار	النسبة
نعم	29	58%
لا	21	42%
المجموع	50	100%

جدول رقم (17) يمثل استعمال جميع اللواحق المرتبطة بجهاز الكمبيوتر، بعد الاطلاع عليها اتضح لنا أن الإجابات التي كانت بنعم بنسبة 58%، أما إجابات التي تحمل فئة لا نسبة 42% ل 21 من الموظفين .

وتعني أن أكبر نسبة تعود إلى استعمال جميع اللواحق المرتبطة بجهاز الكمبيوتر ترجع إلى أن الإدارة تحرص على استعمال التكنولوجيا الحديثة في حين كانت نسبة الإجابة لا التي متقاربة إلى حد ما من الإجابة بنعم يعود إلى أن الإدارة لديها نقص في توفير التكنولوجيا الحديثة لأنه نسبة الإجابة بنعم لا تفوق بكثير نسبة الإجابة ب لا .

جدول رقم (18): يوضح إجابات أفراد العينة حول نقص في الوسائل التكنولوجية المستعملة على مستوى البلدية.

الشكل (17): يمثل نقص في الوسائل التكنولوجية المستعملة



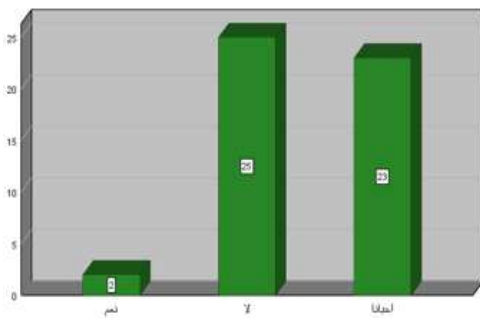
الفئات	التكرار	النسبة
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100%

جدول رقم (18) يمثل نقص في وسائل التكنولوجيا المستعملة على مستعملة على مستوى البلدية نلاحظ أن أكبر نسبة للإجابة بنعم بـ 80%، أما بالنسبة للإجابة المئوية بنسبة 20% .

ويعني أن أكبر نسبة كانت من نصيب الإجابة نعم هذا يعني أن البلدية تعاني من نقص كبير في الوسائل التكنولوجية، في حين كانت الإجابة بنسبة قليلة جدا بلا يمكن يعود إلى أسباب مادية تعاني منها البلدية .

جدول رقم (19): يمثل قيام المؤسسة بتحديث الوسائل التكنولوجية بشكل مستمر على مستوى مصلحتك .

الشكل (18): يمثل قيام المؤسسة بتحديث الوسائل التكنولوجية



الفئات	التكرار	النسبة
نعم	2	4%
لا	25	50%
أحيانا	23	46%
المجموع	50	100%

جدول رقم (19) بعد الاطلاع عليه اتضح أن كانت النسبة الأكبر 50% للإجابة لا وتليها الإجابة أحيانا بنسبة 23% و آخر نسبة التي تعمل تكرارين بنسبة 4% .

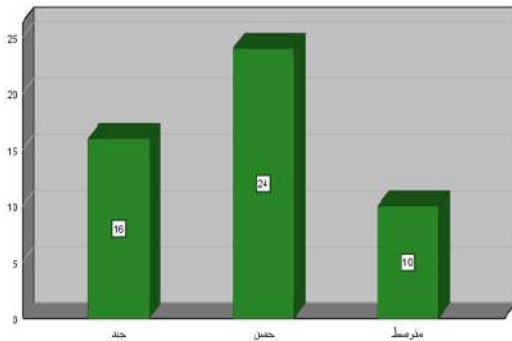
ونفسر أن أكبر نسبة للإجابة لا وهي نصف العينة على أن المؤسسة لا تقوم بتحديث الوسائل التكنولوجية بشكل مستمر على مستوى المصلحة، في حين كانت النسبة المئوية التي لا تبعد على أولى بكثير بإجابة بأحيانا يعني أن المؤسسة أحيانا تقوم بتحديث الوسائل التكنولوجية .

وفي الأخير إجابتين فقط تقول نعم بأن المؤسسة تقوم بتحديث الوسائل التكنولوجية بشكل مستمر على مستوى المصلحة يمكن يعود هذا إلى أن الفئات طراً عليهم التحديث على عدة مرات لهذا كانت إلى إجاباتهم بنعم على غرار باقي فئات العينة (موظفي البلدية) .

المحور الرابع: مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمصلحة التنظيم و الشؤون العامة ببلدية النزلة توقرت.

الجدول رقم (20): يوضح تقييم لمستوى أداء الموظفين لمديرية التنظيم والشؤون العامة في ظل تطبيق الرقمنة على مستوى بلدية النزلة.

الشكل (19): يمثل مدى تقييمك لمستوى أداء الموظفين لمديرية

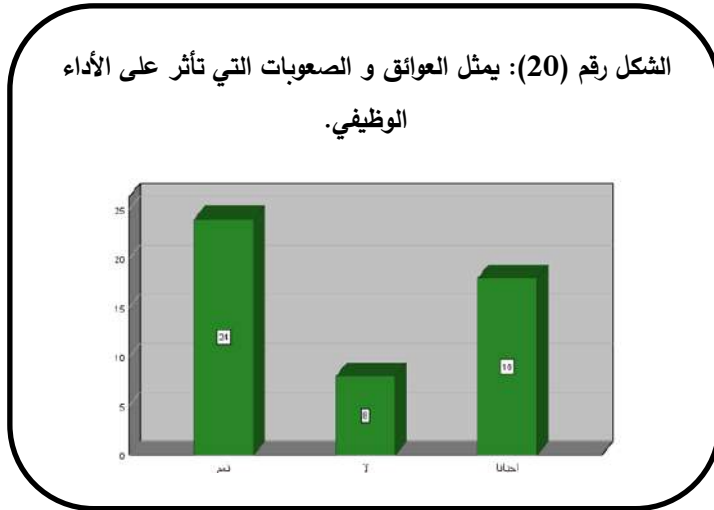


الفئات	التكرار	النسبة
جيد	16	32%
حسن	24	48%
متوسط	10	20%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول (20) يمكن أن نلاحظ على أن مستوى الموظفين في مصلحة التنظيم و الشؤون العامة في تطبيق الرقمنة مزال ضئيل بعض الشيء بنسبة حسن قدرت ب 48%، في حين نجد نسبة 32% للمستوى الجيد، و في الأخير و بنسبة 20% للمستوى متوسط .

من خلال هذا فإن مستوى الموظفين في عملية الرقمنة لا يزال ناقص نوعا ما من أجل تحقيق مستوى عالي لعملية الرقمنة.

الجدول رقم (21): يوضح مدى مواجهة الموظفين لعوائق وصعوبات في عملية الرقمنة أثرت على أدائهم.



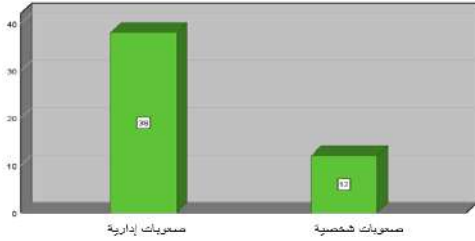
الفئات	التكرار	النسبة
نعم	24	48%
لا	8	16%
أحيانا	18	36%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (21) فإن نسبة الإجابة بنعم قدرت ب 48 % بوجود العوائق و العراقيل و الصعوبات، تليها النسبة المئوية ب 36 % للإجابة أحيانا ثم نسبة 16 % بالجواب لا .

و هنا نستنتج أن معظم الموظفين تواجههم عراقيل و صعوبات في عملية الرقمنة مما يؤدي إلى اختلاف في الأداء الوظيفي بالمصلحة.

الجدول رقم (22): يوضح الصعوبات الإدارية و الصعوبات الشخصية.

الشكل رقم (21): يمثل الصعوبات الإدارية و الصعوبات الشخصية.

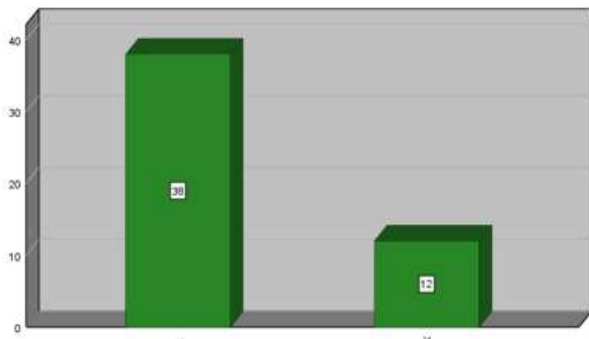


الفئات	التكرار	النسبة
صعوبات إدارية	38	76%
صعوبات شخصية	12	24%
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن هناك صعوبات و عوائق إدارية أكثر منها صعوبات شخصية حيث أن نسبة الصعوبات الإدارية بلغت 79 % في حين نجد الصعوبات الشخصية قدرت بنسبة 24% . فنستنتج هنا أن الإدارة تعاني من صعوبات الإدارية أكثر منها صعوبات شخصية فربما يعود إلى نقص التكوين و التمويل.

الجدول رقم (23): يمثل مدى مساهمة الرقمنة في تطوير المهارات الوظيفية.

الشكل رقم (22): يمثل المهارات الوظيفية.



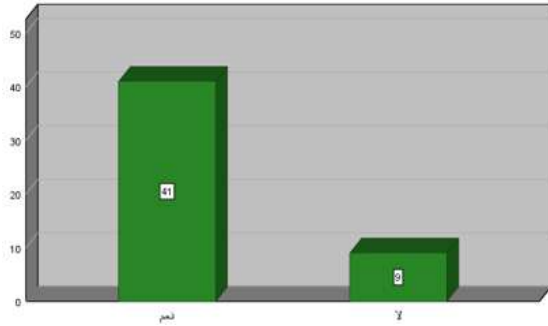
الفئات	التكرار	النسبة
نعم	38	76%
لا	12	24%
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن معظم الموظفين موافقون على أن سبب تطورهم في المهارات الوظيفية لديهم هي الرقمنة و ذلك بأغلبية الإجابة بنعم بنسبة 76% و تأتي بعدها نسبة الموالية حيث قدرت بـ 24% من إجمالي العدد.

فنستنتج من خلال ملاحظتنا للجدول أن للرقمنة أهمية كبيرة في المهارات الوظيفية.

الجدول رقم (24): يمثل مدى مساعدة الرقمنة في إنجاز المهام الوظيفية في الوقت المحدد.

الشكل (23): يوضح مساعدة الرقمنة في إنجاز المهام الوظيفية



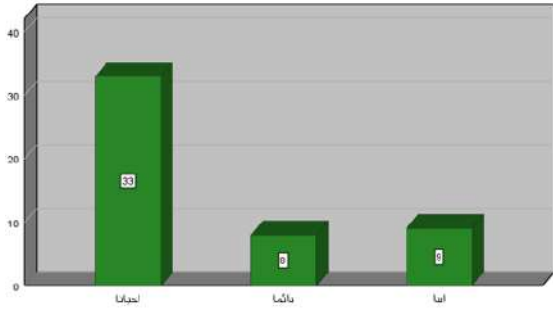
الفئات	التكرار	النسبة
نعم	41	82%
لا	9	18%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول (24) نلاحظ أن معظم الإجابات كانت بنعم بنسبة 82% ثم نسبة الإجابة لا قدرت بـ 18% .

وهذا يعني أن الرقمنة لها تأثير واضح و إيجابي في انجاز المهام الوظيفية في الوقت المحدد.

الجدول رقم (25): يمثل مدى تطبيق الرقمنة على مستوى المصلح و مدى المساهمة في تحقيق الكفاءة المهنية للموظفين.

الشكل(24) : يوضح تطبيق الرقمنة على مستوى المصلحة و مدى تحقيق الكفاءة.

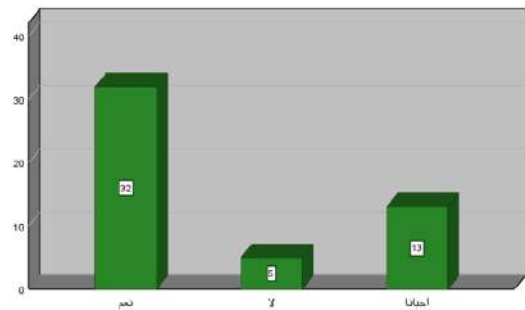


الفئات	التكرار	النسبة
أحيانا	33	66%
دائما	8	16%
أبدا	9	18%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول(25) نلاحظ أن أكبر نسبة قدرت بـ 66% للإجابة أحيانا، ثم تليها نسبة الإجابة أبدا قدرت بـ 18%، ثم نسبة 16% للموظفين اللذين أجابوا بدائما. وهذا يعني من أن تطبيق الرقمنة يساهم أحيانا و بنسبة كبيرة في الكفاءة المهنية للموظفين.

الجدول رقم(26): يمثل مدى مساهمة الرقمنة في تطوير جودة الخدمات التي تقدمها مديريةية التنظيم و الشؤون العامة.

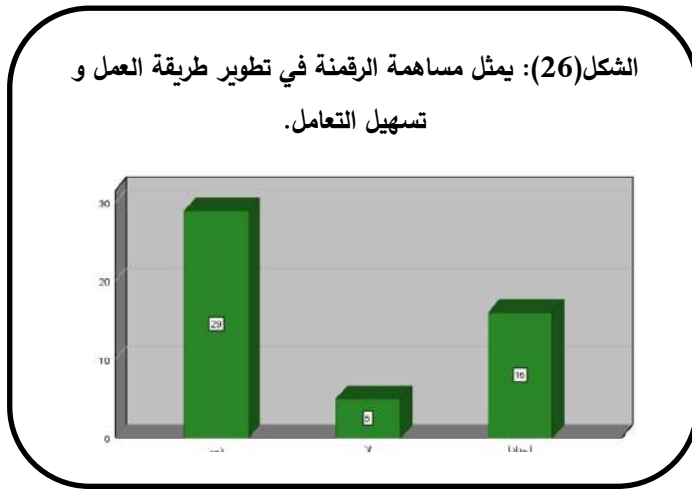
الشكل(25): يمثل مساهمة الرقمنة في تطوير جودة الخدمات.



الفئات	التكرار	النسبة
نعم	32	64%
لا	5	10%
أحيانا	13	26%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول (26) نلاحظ أن أكبر نسبة كانت للإجابة نعم حيث قدرت بـ64%، ثم تليها نسبة الإجابة أحيانا بـ26% و في الأخير نسبة للإجابة لا . وهذا يعني أن الرقمنة لها مساهمة في تطوير جودة الخدمات في المديرية.

الجدول رقم (27): يوضح مدى مساهمة الرقمنة في تطوير طريقة العمل و تسهيل التعامل مع المواطنين بشكل أفضل من الطريقة التقليدية.



الفئات	التكرار	النسبة
نعم	29	58%
لا	5	10%
أحيانا	16	32%
المجموع	50	100%

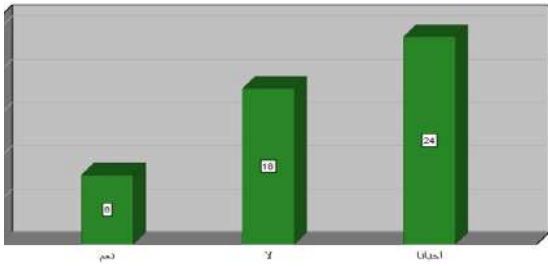
الجدول (27) نلاحظ من خلاله أن نسبة الإجابة بنعم قدرت بـ58%، تليها نسبة أحيانا بـ32% وأخيرا الإجابة لا بنسبة 10%.

و هذا يعني من خلال الاطلاع على الجدول أن أكثر من نصف الإجابات موافقون على أن الرقمنة عملية تكنولوجية حديثة، و ساعدتهم على تطوير عملهم و سهلت عليهم التعامل مع المواطن، في حين نجد الإجابة أحيانا بنسبة بعيدة جدا على نسبة نعم ربما يعود إلى طبيعة عمل الموظف، و كذلك الإجابة لا التي كان لها إجابات تكاد منعدمة ربما لجهلهم لعمليات الرقمنة.

المحور الخامس: واقع الرقمنة في مصلحة التنظيم و الشؤون العامة ببلدية النزلة.

الجدول رقم (28): يمثل مدى تحديث وسائل و برامج الرقمنة على مستوى المصلحة لتتوافق مع التخطيط الإستراتيجي على مستوى البلدية.

الشكل رقم (27): يوضح تحديث وسائل و برامج الرقمنة على مستوى المصلحة.



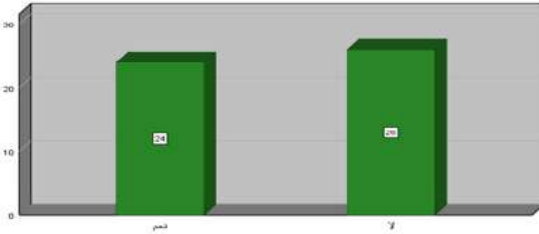
الفئات	التكرار	النسبة
نعم	8	16%
لا	18	36%
أحيانا	24	48%
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أن أغلب الإجابات كانت للفئة أحيانا بنسبة 48 % من المجموع الكلي في حين تليها نسبة 36 % للإجابة بلا و في آخر نسبة و التي هي ضعيفة جدا للإجابة نعم والتي قدرت بـ 16% .

وهذا يعني من خلال الإجابات أن البلدية أحيانا تقوم ب تحديث الوسائل و برامج الرقمنة على مستوى المصلحة، في حين إن نسبة معتبرة من الإجابات تقول بأن البلدية لا تقوم بالتحديث، ربما يعود إلى الجانب المادي الذي تعرفه البلدية، أما بالنسبة للإجابة التي كانت موافقة على أن البلدية تقوم بالتحديث على مستوى المصلحة ربما يعود إلى أن التحديث طراً على مستوى مكتبهم فقط.

الجدول رقم (29): يوضح مدى اهتمام المسؤولين بالبلدية في تعزيز الرقمنة على مستوى المصلحة.

الشكل(28): يمثل اهتمام المسؤولين بتعزيز الرقمنة في المصلحة.



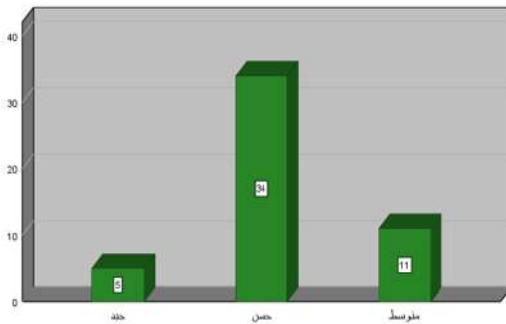
الفئات	التكرار	النسبة
نعم	24	4%
لا	26	52%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (29) و بعد الاطلاع عليه نلاحظ أن أكثر من نصف الإجابات بفئتين فقط كانت إجابتهم بلا بنسبة 52% والباقي أجابوا بنعم بنسبة قدرت بـ 48%.

و هذا يعني أن أغلب الموظفين يرون أن المسؤولين بالبلدية غير مهتمين بتعزيز الرقمنة على مستوى المصلحة، و ربما يرجع ذلك إلى انشغال المسؤولين بأمور إدارية أخرى.

الجدول رقم(30) : يوضح لنا تقييم الموظفين لمستوى استعمال الرقمنة في مصلحتهم.

الشكل(29): يمثل تقييم مستوى استعمال الرقمنة.



الفئات	التكرار	النسبة
جيد	5	10%
حسن	34	68%
متوسط	11	22%
المجموع	50	100%

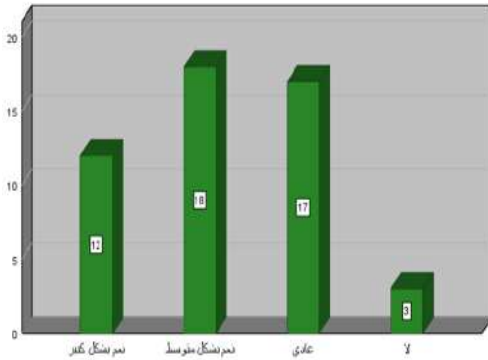
من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ هناك تفاوت في النسب بالنسبة للإجابات فكانت بنسبة 68% للإجابة حسن، و تليها الإجابة متوسط بنسبة 22% وكأخر نسبة و التي قدرت بـ 10% للإجابة جيد.

يمكن أن نفسر هذا بأن الموظفين يشعرون بالرضا عن استعمال الرقمنة على مستوى المصلحة، أما بالنسبة للإجابة الضعيفة التي تكاد أن تكون منعدمة بأن استعمال الرقمنة جيد وهذا يعني لأبد من الحرص على الاستعمال الجيد للرقمنة.

الجدول رقم(31): يوضح مساهمة الرقمنة في تعزيز التواصل بشكل أكبر بين عمال المصلحة.

النسبة	التكرار	الفئات
24%	12	نعم بشكل كبير
36%	18	نعم بشكل متوسط
34%	17	عادي
22%	3	لا
100%	50	المجموع

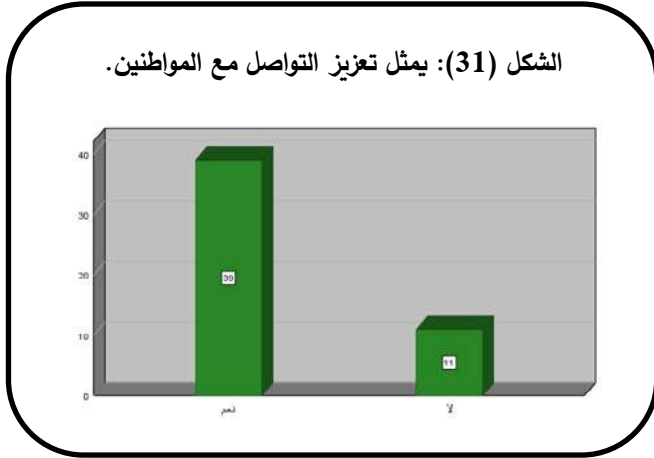
الشكل رقم (30): يوضح تعزيز التواصل بين العمال.



في الجدول(31) اتضح لنا أن بنسبة 36% كانت إجاباتهم بنعم يوافقون و بشكل متوسط على مساهمة الرقمنة في تعزيز التواصل بين عمال المصلحة وهي أكبر نسبة من إجابات أفراد العينة، في حين نجد نسبة 34% و هي لا تقوت الإجابة السابقة بكثير حيث يقولون بأن الرقمنة تساهم في تعزيز التواصل بشكل عادي بين عمال المصلحة، في حين تليها الإجابات المتبقية و بنسب أقل حيث كانت الإجابة نعم بشكل كبير بنسبة 24% و إجابة لا بنسبة 22%.

يمكن أن نفسر هذا على أن التواصل بين الموظفين في المصلحة غير معزز بالشكل المراد أن يكون حيث أن الرقمنة لم تساهم في ذلك بعد.

الجدول رقم(32): يمثل مساهمة الرقمنة في تعزيز التواصل بشكل أفضل مع المواطنين.

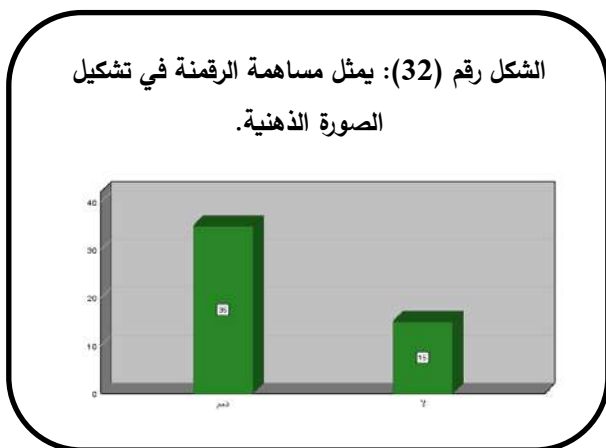


الفئات	التكرار	النسبة
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول(32) نلاحظ أن نسبة كبيرة من فئات العينة كانت إجابتهم بنعم والتي قدرت بـ 78% على أن الرقمنة ساهمت في تعزيز التواصل بشكل أفضل مع المواطن، و تليها نسبة 22% وهي الفئة التي نفت ذلك.

يمكن أن نفسر هذا التفاوت الكبير في النسب بالنسبة للإجابات هو أن الرقمنة بالفعل ساهمت في تعزيز التواصل بشكل أفضل مع المواطن بالرغم من وجود العراقيل و ضعف تطبيق الرقمنة.

الجدول رقم (33): يوضح مساهمة الرقمنة في تشكيل صورة ذهنية إيجابية على المصلحة.



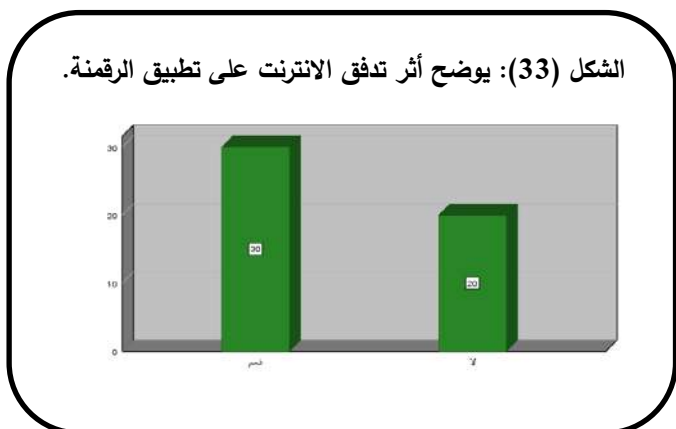
الفئات	التكرار	النسبة
نعم	35	70%
لا	15	30%
المجموع	50	%100

من خلال اطلاعنا على الجدول (33) الذي يمثل مساهمة الرقمنة في تشكيل صورة ذهنية إيجابية على المصلحة اتضح لنا ما يلي أن هناك نسبة كبيرة قدرت بـ 70% من الموظفين موافقون على أن الرقمنة ساهمت في تشكيل صورة ذهنية إيجابية على المصلحة، في حين نجد نسبة 30% ممن كانت إجاباتهم بأن الرقمنة لا تشكل صورة ذهنية ايجابية للمصلحة.

و يمكن تفسير هذا أن الرقمنة لها جانب كبير في تحسين صورة المصلحة و البلدية بصفة عامة.

المحور السادس: معوقات تطبيق الرقمنة في بلدية النزلة.

الجدول رقم(34): يبين إجابات عينة الدراسة حول تدفق الانترنت على مستوى البلدية أثر على تطبيق الرقمنة في المصلحة.

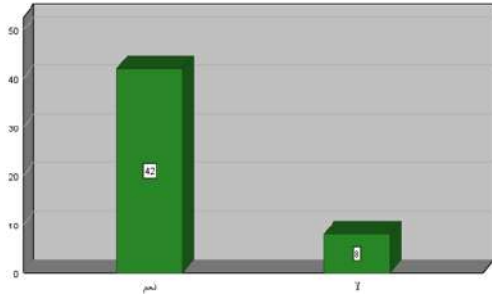


الفئات	التكرار	النسبة
نعم	30	60%
لا	20	40%
المجموع	50	%100

كانت الأغلبية من أفراد العينة إجاباتهم أن تدفق الانترنت على مستوى البلدية أثر على تطبيق الرقمنة في المصلحة و ذلك بنسبة 60%، و هذا بسبب رداءة الشبكة في الجزائر بصفة عامة، و في مناطق الجنوب خاصة سرعة الانترنت ضعيفة جدا و هذا ما جعل الموظف يعاني من عرقلة في تطبيق الرقمنة، أما النسبة المتبقية و هي 40% التي أجابت ب "لا" ربما يعود سبب إجاباتهم هو طبيعة عملهم و مدى احتياجهم للشبكة.

الجدول رقم(35): جدول يبين توزيع إجابات عينة الدراسة من حيث نقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية أثر بالسلب على قطاع الرقمنة في بلدية النزلة.

الشكل رقم(34): يوضح مدى أثر نقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية.

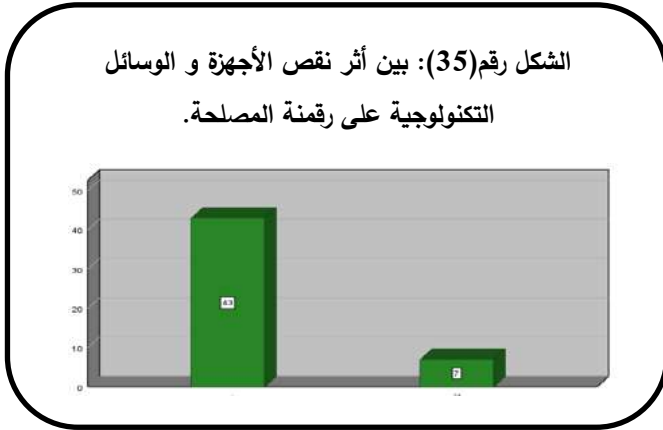


الفئات	التكرار	النسبة
نعم	42	84%
لا	8	16%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في جدول(35) أن الأغلبية الساحقة من فئات العينة إجاباتهم كانت "بنعم" بنسبة 84% يعاني من النقص أو أثر فيها بالسلب نقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية على قطاع الرقمنة في بلدية النزلة، ربما يعود هذا إلى نقص التمويل للبلدية و عدم توفيرها للأجهزة.

على عكس ذلك فإن فئة قليلة التي كانت إجاباتهم ب "لا" بنسبة 16%، ربما يعود ذلك إلى عدم احتياجهم الكبير لهذه الوسائل فيكتفون بوسيلة واحدة فقط تلبي عملهم.

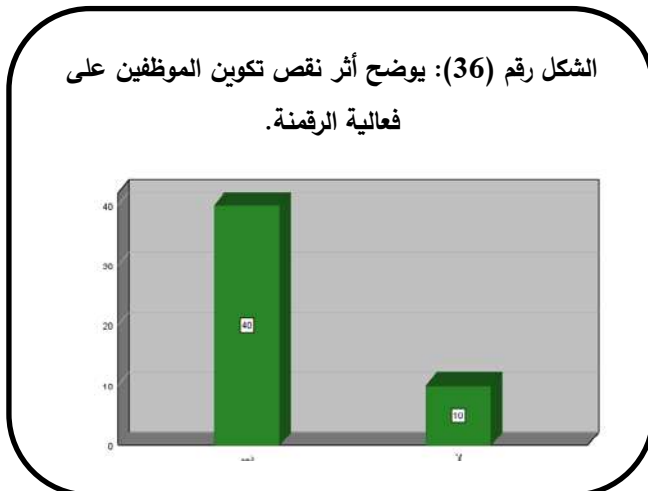
الجدول رقم(36): يوضح هل نقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية أثر بالسلب على رقمنة مصلحة التنظيم و الشؤون العامة ببلدية النزلة.



الفئات	التكرار	النسبة
نعم	43	86%
لا	7	14%
المجموع	50	%100

من خلال ما لوحظ في الجدول(36) أن الأغلبية الكبيرة من أفراد العينة بنسبة 86% كانت إجاباتهم "بنعم" على أن نقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية أثر بالسلب على رقمنة مصلحة التنظيم و الشؤون العامة ببلدية النزلة، فحين نجد نسبة ضعيفة جدا قدرت بـ 14% كانت إجاباتهم بـ "لا"، ربما يعود هذا إلى أن المصلحة في طور التجهيز لاسيما أن الرقمنة حديثة و تسعى البلدية لتطويرها و العمل على توفير كل ما يخص بها.

الجدول رقم(37): يبين أثر نقص تكوين الموظفين في قطاع الرقمنة على فعالية الرقمنة في بلدية النزلة.



الفئات	التكرار	النسبة
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	%100

حسب المعطيات التي لاحظناها في الجدول أن نسبة 80% من أفراد العينة إجاباتهم "نعم" و بنسبة 20% فقط كانت إجاباتهم "لا".

يمكن تفسير أن أعلى إجابة "بنعم" يعود إلى أن أفراد العينة بالفعل يعانون من نقص التكوين و عدم معرفتهم الكافية للرقمنة كونها تطبيق جديد يحتاج إلى تكوين، فحين نجد نسبة ضعيفة جدا للإجابة "لا" ربما هم من فئات العينة من كان لهم نصيب في التكوين أو لديهم قدرات شخصية على تعلم الرقمنة و لا يحتاجون إلى تكوين.

الجدول رقم(38): يبين نوعية البرامج و التطبيقات المستعملة في رقمنة مصلحة التنظيم و الشؤون العامة التي تحتاجها لتطوير وتحسين لتكون فعالة بشكل أفضل.

الشكل رقم(37): يوضح نوعية البرامج و التطبيقات المستعملة للتطوير و التحسين لتكون فعالة.

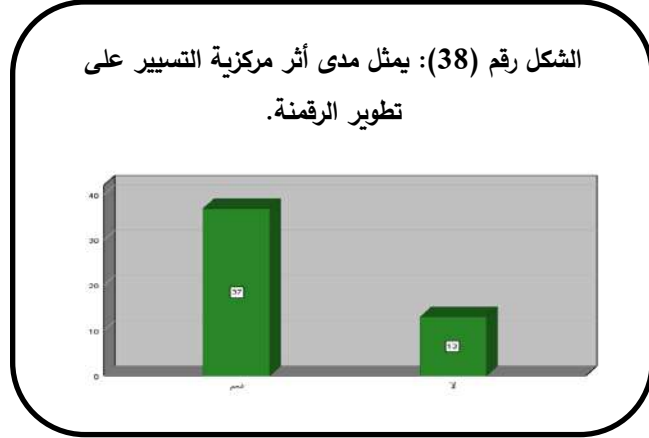


الفئات	التكرار	النسبة
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%

نلاحظ أن 48 مفردة من عينة الدراسة أجابوا "نعم" بنسبة 96%، في حين 2 من المفردات فقط كانت إجاباتهم "لا" و بلغت نسبتهم 4%.

ويفسر هذا الوضع أن بالفعل نوعية البرامج و التطبيقات المستعملة في رقمنة مصلحة التنظيم و الشؤون العامة تحتاج لتطوير و تحسين لتكون فعالة بشكل أفضل.

الجدول رقم (39): يوضح مدى أثر مركزية التسيير على تطوير الرقمنة في مصلحة التنظيم و الشؤون العامة ببلدية النزلة.



الفئات	التكرار	النسبة
نعم	37	74%
لا	13	26%
المجموع	50	100%

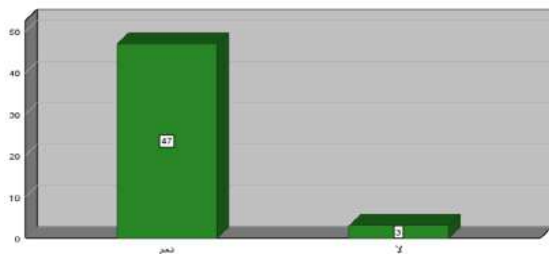
من خلال الاطلاع على الجدول (39) حيث يمثل أعلى نسبة بـ 74% تلاحظ أن مركزية التسيير أثرت سلبا على تطوير الرقمنة في المصلحة البلدية، فحين تليها نسبة 26% كانت إجاباتهم بـ "لا" يعني أنها لا ترى أن مركزية التسيير أثرت بالسلب على تطوير الرقمنة في المصلحة البلدية.

و نفسر هذا أن أعلى نسبة للإجابة "نعم" أن بالفعل أفراد العينة يعانون من سلبية مركزية التسيير في تطوير الرقمنة، ربما يعود ذلك إلى نقص الموارد المالية للبلدية و نقص التكوين للموظفين.

بينما النسبة المئوية التي كانت إجاباتهم "لا" ربما تعود لعدم استخدام الرقمنة بشكل كبير أو جهلهم لمركزية التسيير.

الجدول رقم (40): يبين مدى أثر نقص التمويل على تطبيق الرقمنة في مصلحة التنظيم و الشؤون العامة.

الشكل (39): يوضح مدى أثر نقص التمويل على تطبيق الرقمنة.



الفئات	التكرار	النسبة
نعم	47	94%
لا	3	6%
المجموع	50	100%

نلاحظ أن إجابات العينة كانت متفاوتة بشكل كبير، فنجد من أجابوا بـ "نعم" بنسبة 94% في حين أن 6% كانت نسبة من أجابوا بـ "لا".

و يعود تفسير ذلك إلى أن معظم الموظفين متفقون أن نقص التمويل يؤثر على تطبيق الرقمنة في مصلحة التنظيم و الشؤون العامة ببلدية النزلة، و يرون أن التمويل له أثر كبير في تطبيق الرقمنة.

النتائج العامة لدراسة:

توصلت الدراسة الميدانية التي أجريناها على بلدية النزلة بمصلحة التنظيم و الشؤون العامة بالاعتماد على أدوات جمع البيانات و أهمها استمارة الاستبيان بعد توزيعها ثم جمعها و القيام بعملية تفسير و تحليل المعطيات و ذلك الوصول إلى النتائج التالية:

- ❖ العنصر النسوي اقتحم و بقوة إدارة الهيئات العمومية، و هذا ما يبرز الدور الكبير الذي أصبحت تلعبه المرأة في المجتمع الجزائري.
- ❖ نستنتج أن نظام الرقمنة يكون من خلال تكامل جميع المكونات من أجهزة و برمجيات و موارد بشرية و كذا الخبرة المهنية في استعمال التكنولوجيا من طرف الموظفين يجب أن يتمتعون بكفاءات و مهارات لأنها تساهم في تطوير الخدمات و تسريعها.
- ❖ لاحظنا أن أغلب موظفي البلدية يعانون من نقص التكوين في مجال الرقمنة وكان ذلك بنسبة 38% .
- ❖ توصلنا من خلال دراستنا هذه أن الرقمنة تساهم في تقليص الجهد و الوقت و التقليل من البيروقراطية، و ذلك بتحويل المعلومات و البيانات من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي.
- ❖ تتيح عملية الرقمنة تطبيق نظم الإدارة الحديثة التي تسعى إلى إدارة رقمية بصفر ورق، و كذلك بتكريس المعدات اللازمة .
- ❖ استنتجنا أن البلدية لا تتوفر على المعدات اللازمة و الأجهزة الالكترونية الكافية للقيام بالعمل المطلوب و بالكفاءة المطلوبة.

- ❖ ضعف و نقص في تدفق الشبكة الانترنت للقيام بالوظائف و تنسيق العمل مع المواطن، لدى أن نظام الرقمنة يتطلب موارد مالية ضخمة لتوفير جميع البرمجيات وكل ما يخص النظام الرقمي.
- ❖ بالرغم من توفر لدى البلدية على كوادر و موارد بشرية بمستوى عالي إلا أنها ليست ذات كفاءة كبيرة لتسيير العمل الجودة المطلوبة، وهذا يعود إلى نقص التكوين في مجال الرقمنة و كله يعود إلى نقص التمويل الكبير، فبتكوينهم و عيهم لنظام الرقمنة فيكون الغرض هنا هو تحقيق مسؤوليات رئيسية، و هي خدمة المواطن و تحقيق رغباته مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة و الإتقان في العمل.
- ❖ من خلال دراستنا توصلنا إلى أن البلدية ليست ملتزمة بالهيكل التنظيمي المخصص لها وفق الكثافة السكانية حيث أن عدد سكانها يفوق 50000 نسمة و هذا ما يتطلب منها وضع تنظيم هيكلي لمصالح البلدية و لضرورة المصلحة العمومية.

توصيات الدراسة

نوصي في آخر هذه الدراسة بما يلي :

- ✚ تأطير و تأهيل الكوادر البشرية التي تتطلبها الرقمنة، و توفير جميع الوسائل الإلكترونية التي يستعين بها الموظفين في عملية الرقمنة و حل المشكل التقني للإدارة في الهيئات العمومية.
- ✚ تدريب الموظفين من خلال دورات تكوينية للاستفادة من قواعد الرقمنة و التعرف على المهارات التقنية لرفع من جودة الأداء و تحسينه.
- ✚ العمل على المزيد الرفع من تدفق شبكة الإنترنت و عصرنة الشبكة الوطنية و المحلية للاتصالات و ربطها بالرقمنة بشكل مكثف لتسريع وتيرة العمل و تحسين الخدمة بالنسبة للمواطن.
- ✚ لا بد من تعميم استخدام الرقمنة في الهيئات العمومية لتحسين الخدمة العمومية و تقليل البيروقراطية والمحسوبية في الإدارة العمومية .
- ✚ ضرورة توعية المواطنين بالنظام الرقمي لتفادي شتى المشاكل التي يواجهها مع الموظفين.
- ✚ توفير جميع النظم المعلوماتية، و البرمجيات المتعلقة بالرقمنة من أجل سهولة التحويل من الشكل التقليدي إلى الرقمي و تحسين أداء الموظفين.
- ✚ العمل على توفير الموارد المالية في المؤسسات العمومية لتطوير الإدارة الرقمية بحيث تخصص الدولة ميزانية خاصة لهذا المجال فقط.

تكريس كل الجهود لتفعيل الرقمنة و استخدام التكنولوجيا لعصرنة الإدارة و
تحسين الخدمة العمومية المقدمة للأفراد.

خاتمة

خاتمة

إن ما تسعى إليه المؤسسات العمومية و الجماعات المحلية خاصة هو تطوير الإدارة لتتماشى مع متطلبات العصر المعلوماتي و الثورة الرقمية و التقنية، و هذا من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية و ممتازة للمواطن و تسريع وتيرة العمل الإداري و تحسين الأداء الوظيفي و التقليل من الجهد و الوقت.

و قد خلصت دراستنا التي كانت ببلدية النزلة توقرت والتي كانت بمصلحة التنظيم و الشؤون العامة، كونها إدارة من الإدارات المحلية ذات استعمال شبه كلي للرقمنة و كذا آليات التكنولوجيا الحديثة، بحيث لها الإسهام في السير الحسن للخدمات و إعطاء بعض الشفافية للمواطن خاصة كونها دوما تتصف بالبيروقراطية من خلال استعمال التكنولوجيا.

فقد جاءت دراستنا من أجل معرفة دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية حيث أكدت نتائج الدراسة على ضرورة مواكبة العصر الذي يسعى إلى التطور الرقمي فالإدارة المحلية هنا تسعى إلى تجسيد الرقمنة في جميع النواحي لأفاق مستقبلية ناجحة و متطورة لتحقيق أداء وظيفي راقى.

المراجع

قائمة المراجع

الكتب :

1. أحمد يسن نجلاء، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، ط 1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013 .
2. بدوي أحمد زكي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 2009 .
3. بربر جمال يوسف، المكتبات الالكترونية والرقمية، ط 1، المكتبة الوطنية عمان، الأردن، 2008 .
4. بن مرسلي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط 2، دوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 .
5. جاسم العبيدي محمد، العبيدي محمد آلاء، طرق البحث العلمي، دار المنهل، القاهرة، 2010 .
6. الحمزة منير، المكتبات الرقمية، ط 1 ، دار الالعمية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011 .
7. الخزامي عبد الحكيم أحمد، تكنولوجيا الأداء من التقسيم إلى التحسين، (تحسين الأداء)، مكتبة شاء، القاهرة، مصر، 1999 .
8. خطيب عايد سيد، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1985 .
9. د. الطماوي سلميان، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي، مصر، 1996 .
10. د. القبيلات حمدي، القانون الإداري، ط 1، دار وائل للنشر، 2008 .
11. الريحي عليان، عتيم عثمان محمد، مناهج وأساليب البحث العلمي النظري التطبيقي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
12. الشباني عمر التومي، علم النفس الإداري، دار العربي للكتاب، ليبيا، 1989 .
13. عامر قندجلي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، ط 1، دار الميسر للنشر والتوزيع، عمان، 2010 .
14. عبيدات أحمد وآخرون، منهجية البحث القواعد والمراحل والتطبيقات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، دار وائل للنشر، عمان، 1999 .
15. عداي الحسيني فلاح حسن، الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر، عمان، 2006 .
16. عرب هاني، مهارات التفكير والبحث العلمي، 2006 .

17. عنكموش نبيل غانم، محاضرة التسيير الالكتروني للوثائق، قسم علوم المكتبات جامعة منتوري، قسنطينة، 2010 .
18. قاسمي ناصر، دليل المصطلحات في علم الاجتماع، ط 1، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2011 .
19. لباد ناصر، الوجيز في القانون الإداري، ط 1، دار المجد للنشر والتوزيع، سطيف، الجزائر، 2010 .
20. المصري زكرياء، أسس الإدارة العامة (التنظيم الإداري)، دار الكتب القانونية، المجلة الكبرى، مصر، 2007 .
21. مصطفى أحمد سيد، إدارة البشر، الأصول والمهارات، مصر، 2002 .
22. يقطين سعيد، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي، ط 1 بمركز الثقافة العربي، بيروت، 2005 .
23. الهاشمي بين واضح منهجية إعداد البحوث الدراسات العليا، ماستر، ماجستير، دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة، 2001 .
24. تاجر محسن، المنهج الوصفي، في إنسانيات والعلوم الإنسانية، 2020 .
25. عثمان حسن، منهج البحث التاريخي، دار المعارف، القاهرة، 1980 .
26. بدر أحمد، منهج البحث في علم المكتبات والمعلومات، دار المريخ، الرياض، 1988 .
27. غزت عبد الحميد محمد على، مهارات التعليم والتفكير والبحث .
28. عمر يوسف الإسلام سعد، الموجز في المنهج البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، دار الفكر، دمشق، 2009 .
29. سلاطنية بلقاسم، الجيلالي حسان، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الجزائر، 2004 .
30. ابراش إبراهيم، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، ط 1، دار الشرق للنشر والتوزيع، 2009 .
31. عزت عطوي جودت، أساليب البحث العلمي وطرق إعداد البحث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995 .
32. مشناقية بسام عبد الرحمان، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، 2011 .
33. المكاوي حسن عماد، السيد حسن، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006 .

34. عزي عبد الرحمان، قراءة ابستمولوجية في تكنولوجيا الاتصال، ط 1، سلسلة المستقل العربي، عدد 34، بيروت، 2004 .
35. عزي عبد الرحمان، نظرية الحتمية القيمية في الإعلام، الدار المتوسطة، تونس، 2011 .

المجلات :

1. أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، المملكة المتحدة، مجلة دراسة المعلومات العدد 4، 2009 .
2. تواتي نور الدين، ماكلوهان مارشال، قراءة في نظريته بين الأمس واليوم، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 3، العدد 10، 2013 .
3. الحسيني عائشة أحمد، الخيال شدى عبد المحسن، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية، على الأداء الوظيفي، مجلة العلمية لقطاع الكليات التجارية، العدد 10، 2001 .
4. الخلفيات عبد الفتاح صالح، المطارنة شرين محمد، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، العدد 1، الأردن، 2011 .
5. الداوي الشيخ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة الجزائر، 2010/2009 .
6. سويقات لبن، عبد الاله عبد القادر، الحتمية التكنولوجية، مدخل نظرية الدراسة، مجلة الوحات للبحوث والدراسات، المجلد 9، العدد 2، 2016 .
7. عبد اللاوي عبد السلام، أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد 7 .
8. الكويتي أحمد عبد الله، تحسين الداء (تطبيق عملية وخطوات مدروسة) الرأي، العدد 4، 2011 .
9. مزهودة عبد المالك، الأداء بين الكفاءة والتفاعلية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 1، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2001 .
10. مسغوني منى، مقال البعد الاستثماري للكفاءات ودورها في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 5، 2014 .

الملتقيات و المدخلات والمؤتمرات :

1. الخناق سناء عبد الكريم، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي، حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، ع 08. 09. 2005 .
2. زايد حيد فالح، نظرية الحتمية التكنولوجية، جامعة ذي قار، كلية الاعلام، 2020/2019 .
3. لبرش سارة، شطارة نبيلة، مداخلة(دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة)، ملتقى وطني حول مراقبة التسيير، جامعة البليدة 2 .
4. مشهور أحمد، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003 .

المذكرات:

1. أمحمدي بختة، حيرش سهام، دور الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية(دراسة مصالحي الحالة المدنية والبيو مترية لعينة من بلديات ولاية المسيلة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، بجامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2020 .
2. بعداش بلقاسم، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري(دراسة حالة بجامعة بوضياف المسيلة)، 2021/2020 .
3. بن كحلة ريان، دور الإدارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية (دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019 .
4. حمراوي بلال، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية(دراسة حالة لبلدية سيدي هجرس) مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022/2021 .
5. ختو أمينة، بيئة المؤسسة وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019/2018 .
6. صادفي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر(دراسة تحليلية للجماعات المحلية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، قسنطينة، 2021/2020 .

7. عشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم التسيير، 2002/2001 .
8. عمران كريمة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي(دراسة حالة بلدية أم البواقي)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2021/2020 .
9. مرابط ياسمين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2021 .
10. مؤمن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء لمؤسسة الاقتصادية(دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات بباتنة)، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الإدارة الاستراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012/2011 .

المصادر :

أ/ المراسيم:

المرسوم التنفيذي 16-320، المادة 16، 15، 14، والمتضمن صلاحيات الأمانة العامة .

ب/ الدساتير:

1. دستور الجزائر لسنة 1963، المؤرخ في 10 سبتمبر 1963، الجريدة الرسمية، ع 64 .
2. دستور الجزائر لسنة 1976، المؤرخ في 22 نوفمبر 1976، الجريدة الرسمية، ع 94 .
3. دستور الجزائر لسنة 1989، المؤرخ في 01 مارس 1989، الجريدة الرسمية، ع 9 .
4. دستور الجزائر لسنة 1996، المؤرخ في 08 ديسمبر 1996، الجريدة الرسمية، ع 76 .
5. التعديل الدستوري، 2016، المؤرخ في 7 مارس 2016، الجريدة الرسمية، ع 14.

ج/ القوانين :

1. قانون البلدية رقم 6-24، المؤرخ في 18 جانفي 1967، المادة 1 .
2. قانون البلدية رقم 90-08، المؤرخ في 11 أفريل 1990، المادة 1 .

3. قانون البلدية رقم 10-11، المؤرخ في 22 جوان 2011، المادة: 77، 78، 79، 80،
81، 82، 83، 84، 123، 129، 85، 86، 87، 88، 89، 90، 91، 92، 93، 94،
95.

المواقع الالكترونية :

-STTP://site-iuaza.edo.ps 16/02/2023-19:11

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال جماهيري و الوسائط الجديدة

استمارة استبيان مكملة لإنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام
والاتصال تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة
العنوان :

الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية
دراسة حالة
(مصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة توقرت)

من إعداد الطالبتين :
- بن جلول سارة
- غزال عائشة
تحت إشراف :
-د. بن غنيمة محمد السعيد

بعد التحية والتقدير :

هذه الاستمارة خاصة بإعداد بحث علمي في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، نرجو منكم مساعدتنا بملأ الاستمارة بكل صدق وموضوعية بالإجابة على الأسئلة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة أو استخدام العبارة الخاصة بكم في الأسئلة التي تتطلب ذلك . ونحيطكم علما أن المعلومات التي ستدلون بها في هذه الاستمارة هي في غاية السرية ولن تستخدم إلا للأغراض العلمية .

السنة الجامعية : 2023/2022

البيانات الشخصية :

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة :

- (1) الجنس : أنثى ذكر
- (2) السن : أقل من 30 من 30-40 من 40 فما فوق
- (3) المستوى التعليمي : ثانوي تقني جامعي
- (4) الوظيفة : رئيس مصلحة رئيس مكتب موظف
- (5) الخبرة المهنية : أقل من خمس سنوات من 05 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- (6) الخبرة في استعمال التكنولوجيا : ضعيف متوسط جيد ممتاز
- (7) الاستفادة من الدورات التدريبية والتكوينية في مجال الرقمنة على مستوى مؤسسة العمل (بلدية النزلة) : مرة واحدة مرتين أكثر من ثلاث مرات ولا مرة

المحور الثاني : ما المقصود بالرقمنة من وجهة نظر الموظفين ؟

- (1) أنها تقنية تكنولوجيا حديثة تساهم في التقليل من البيروقراطية على مستوى المؤسسة.
موافق محايد معارض
- (2) أنها وسيلة لتوفير الجهد والوقت.
موافق محايد معارض
- (3) أنها تقنية تكنولوجيا تقوم بتحويل المعلومات والبيانات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي.
موافق محايد معارض
- (4) الرقمنة هي عصرنة شكلية للعمل الإداري.
موافق محايد معارض
- (5) الرقمنة هي تكنولوجيا معقدة و صعبة.
موافق محايد معارض

المحور الثالث : الوسائل والبرامج المستخدمة في رقمنة مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية النزلة .

- (1) نستعمل جهاز الكمبيوتر فقط. نعم لا
- (2) نستخدم المستندات الإلكترونية والبرمجيات المعلوماتية. نعم لا
- (3) نستعمل أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالشبكات. نعم لا
- (4) نستعمل جميع اللواحق المرتبطة بجهاز الكمبيوتر .
نعم لا
- (5) هل هناك نقص في الوسائل التكنولوجية المستعملة على مستوى البلدية ؟
نعم لا
- (6) هل تقوم مؤسستك بتحديث الوسائل التكنولوجية بشكل مستمر على مستوى مصلحتك ؟

نعم لا أحيانا

المحور الرابع: مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة تقرت .

1) ما هو تقييمك لمستوى أداء الموظفين لمديرية التنظيم والشؤون العامة في ظل تطبيق الرقمنة على مستوى بلدية النزلة ؟

جيد حسن متوسط

2) هل واجهتكم عوائق وصعوبات في عملية الرقمنة أثرت على أدائكم الوظيفي بمصلحتكم ؟

نعم لا أحيانا

3) إذا كان الجواب نعم أو أحيانا فهل هي : صعوبات شخصية صعوبات إدارية

4) هل ساهمت الرقمنة في تطوير مهاراتك الوظيفية ؟
نعم لا

5) هل ساعدتك الرقمنة في إنجاز مهامك الوظيفية في الوقت المحدد ؟
نعم لا

6) هل تطبيق الرقمنة على مستوى مصلحتكم ساهم في تحقيق الكفاءة المهنية للموظفين ؟
أحيانا دائما أبدا

7) هل ساهمت الرقمنة في تطوير جودة الخدمات التي تقدمها مديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية النزلة ؟

نعم لا أحيانا

8) هل ساعدتك الرقمنة في تطوير طريقة عملك وتسهيل التعامل مع المواطن بشكل أفضل من الطريقة التقليدية ؟

نعم لا أحيانا

المحور الخامس: واقع الرقمنة في مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية النزلة

1) هل هناك تحديث لوسائل وبرامج الرقمنة على مستوى مصلحتكم ليتوافق مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى البلدية ؟

نعم لا أحيانا

2) هل هناك اهتمام من طرف المسؤولين بالبلدية في تعزيز الرقمنة على مستوى مصلحتكم؟

نعم لا

3) ما هو تقييمك لمستوى استعمال الرقمنة في مصلحتكم؟

جيد حسن متوسط

4) هل ساهمت الرقمنة في تعزيز التواصل بشكل أكبر بين عمال مصلحتكم؟

نعم بشكل كبير نعم بشكل متوسط عادي لا

5) هل ساهمت الرقمنة في تعزيز التواصل بشكل أفضل مع المواطنين؟

نعم لا

6) هل ساهمت الرقمنة في تشكيل صورة ذهنية ايجابية على مصلحتكم؟

نعم لا

المحور السادس : معوقات تطبيق الرقمنة في بلدية النزلة

1) هل تدفق الانترنت على مستوى البلدية أثر على تطبيق الرقمنة في مصلحتنا؟

نعم لا

2) هل نقص الأجهزة والوسائل التكنولوجية أثر بالسلب على قطاع الرقمنة في بلدية النزلة؟

نعم لا

3) هل نقص صيانة الوسائل والشبكات أثر بالسلب على رقمنة مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية النزلة؟

نعم لا

4) هل نقص تكوين الموظفين في قطاع الرقمنة أثر سلبا على فعالية الرقمنة في بلدية النزلة؟

نعم لا

5) هل نوعية البرامج والتطبيقات المستعملة في رقمنة مصلحة التنظيم والشؤون العامة تحتاج لتطوير وتحسين لتكون فعالة بشكل أفضل؟

نعم لا

6) مركزية التسيير أثرت سلبا على تطوير الرقمنة في مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية النزلة؟

نعم لا

7) نقص التمويل أثر على تطبيق الرقمنة في مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية النزلة؟

نعم لا

الجدول رقم(41): جدول يوضع صدق المحكمين

اسم ولقب الأستاذ المحكم	القسم	الملاحظة
بايوسف مسعودة	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان مع ملاحظات
عساسي أمال	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان مع ملاحظات
كاوجة محمد الصغير	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان مقبول

جلسة يوم 2016/10/26
مداوله رقم : 85 / 2016

الموضوع : المصادقة على التنظيم الهيكلي للبلدية

أطلع رئيس الأعضاء الحاضرين بأحكام المادتين 10-11 الملحقين في 2011/06/22 يتعلقين

بالتالي:

1- المرسوم التنفيذي رقم 334/11 للورق في 2011/09/20 لتعديل المادتين الأساسيتين الخاصتين بوضع
أداة المصادقات الإقليمية و المرسوم التنفيذي رقم 346/12 للورق في 2012/09/12 بمقتضى المادتين الأساسيتين
تعلقها الانتخابات أعضاء المجالس الشعبية البلدية و الولائية
مشيرا ان البلدية تبلغ حاليا أكثر من 50.000 نسمة مما يتطلب إعداد تنظيم هيكلي
وفي هذا الشأن عرض عليهم للمصادقة على التنظيم الهيكلي لمصالح البلدية وفق الشكالة المرفقة و
ضرورة التصديقه العمومية حسب ما هو مفصل إلهاء

إثرا طلب منهم التداول
إن المجلس الشعبي البلدي
بعد التداول و واجتماع الحاضرين

- صادفني على التنظيم الهيكلي للبلدية
والكتابة العمومية
اليومين القادمين

مصلحة العلاقات الخارجية و التوثيق و الإحصاء

- مكتب التوثيق و الإحصاء
- فرع التوثيق و تحصيل المعلومات
- مكتب العلاقات الخارجية
- فرع للتوعية و التنسيق و الإعلام
- فرع الاستشارات و التثقيفات
- فرع الإعلام و الإحصاء
- مكتب متابعة و دراسة الولد
- مصلحة كتابة المجلس الشعبي البلدي
- مكتب مسئول أعمال تورات المجلس و الخاتمة
- فرع المداولات و القرارات
- مكتب استغلال و تطوير الوسائل للعلومية
- مكتب تسيير و استغلال الأراضي
- مكتب الترجمة و الترجمة الفورية
- مكتب الدراسات في الإدارة الإقليمية

1/ مديرية الإدارة و الشؤون الاقتصادية و الصلحات

1/1 مصلحة المستعدين و التكوين

- مكتب تسيير المستعدين
- فرع لتسابقات و التوظيف والتوظيفات
- فرع تسيير أفعال ميانة و حراسة منشآت البلدية
- مكتب الإحصاء و التكوين و الشؤون الاجتماعية للعامل
- فرع إحصاء و تكوين للتوظيفين

2/1 مصلحة الشؤون المالية

- مكتب إمداد و تسيير للزبانية
- فرع متابعة و تنفيذ للزبانية
- فرع لتحويل الإيرادات و تنفيذ النفقات
- مكتب أجور المستعدين
- فرع أجور العمال الفاعلين
- فرع أجور العمال المتعاقدين
- فرع اشتراكات عمقات الأجور و تسديد لומר باللمحة
- مكتب التجهيز و الإمداد الاقتصادي
- فرع المخطط البلدي للتنمية
- فرع الأشغال بالاستغلال المباشر
- فرع إمدادات التجهيز

1/2 مصلحة الشؤون الاقتصادية و الاستثمار

- مكتب تسيير للممتلكات البلدية
- فرع تسيير للممتلكات للظنونة
- فرع امتلاك و متابعة عقود الإيجار
- فرع تسيير للممتلكات العامة
- مكتب النشاط الاقتصادي و الفلاحي
- فرع النشاط الاقتصادي و الاستثمار
- فرع النشاط الفلاحي

4/1 مصلحة الصلحات و المشاورات

- مكتب الصلحات و المشاورات
- فرع إمداد عقود الإدارة و الصلحات
- فرع التخطيط و التوجيه و متابعة الأعمال

2/ مديرية التنظيم و تسيير الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية

1/2 مصلحة التظاهرات

- مكتب متابعة القضايا التظاهرات و التنفيذ
- فرع متابعة لأحكام القضايا
- فرع متابعة تنفيذ القضايا الرياضية

2/2 مصلحة التنظيم

- مكتب الحالة المدنية
- فرع الحالة المدنية
- فرع الشؤون الاجتماعية
- مساعد للبلديات
- مكتب حوزة السفر و بطاقات التعريف الوطنية اليومية
- مكتب رسمي للسياحة و البطاقات الزماتية
- مكتب التظاهرات و إحصاء السكان
- فرع التظاهرات و الإحصاء و السكان
- فرع الخدمة الوطنية و الحج

2/3 صناعة الشؤون الإجتماعية و الثقافية و الرياضية و السياحية

* مكتب الشؤون الاجتماعية و السكن

- فرع التشغيل و التوظيف

- فرع السكن

* مكتب النشاط الاجتماعي و الثقافي و الرياضي و الساسي

- فرع النشاط الاجتماعي و التربوي

- فرع النشاط الثقافي و الرياضي

* مكتب النشاط الرياضي و المنتخبات التقليدية و العصرية

2/4 صناعة حماية البيئة و حفظ الصحة و ثقافة المحيط

* مكتب حماية البيئة و ثقافة المحيط

* مكتب حفظ الصحة البلدي

* مكتب البيئة

2/5 صناعة الزراعة و اصلاح الأراضي و تربية الحيوانات

* مكتب الزراعة و اصلاح الأراضي و الانتاج و تربية الحيوانات

- فرع اصلاح الأراضي و الانتاج

- فرع تربية الغنم

- فرع تربية الحيوانات

2/6 الصناعة الحرفية و البناء

2/3 الصناعة العمومية و البناء

* مكتب العموم و الشؤون العقارية

- فرع اعداد و تسليم الرخص و الشهادات

- فرع الشؤون العقارية

* مكتب الدراسات الهندسية و المصممة

- فرع الدراسات الهندسية و المصممة

- فرع المراسم و متابعة المخططات

2/7 صناعة البناء و متابعة الأشغال العمومية

* متابعة الأشغال العمومية و التجهيزات

- فرع متابعة شبكة الطرق و الإنارة العمومية و التجهيزات

- فرع متابعة شبكة ترمي و التطهير

* مكتب أشغال البناء و التهيئة العمرانية

- فرع متابعة أشغال البناء

- فرع متابعة أشغال التهيئة العمرانية

2/8 صناعة التجهيز و الصيانة

2/3 صناعة وسائل النقل

* مكتب سبيل المحرك و الورشات و عناية للمعدات

- فرع الورشات المختلفة

- فرع صيانة بنايات البلدية

* مكتب سبيل حقل البلدية

- فرع سبيل حظيرة لعداد المحرك

- فرع سبيل تجهيز البلدية

- فرع حراسة المنشآت البلدية

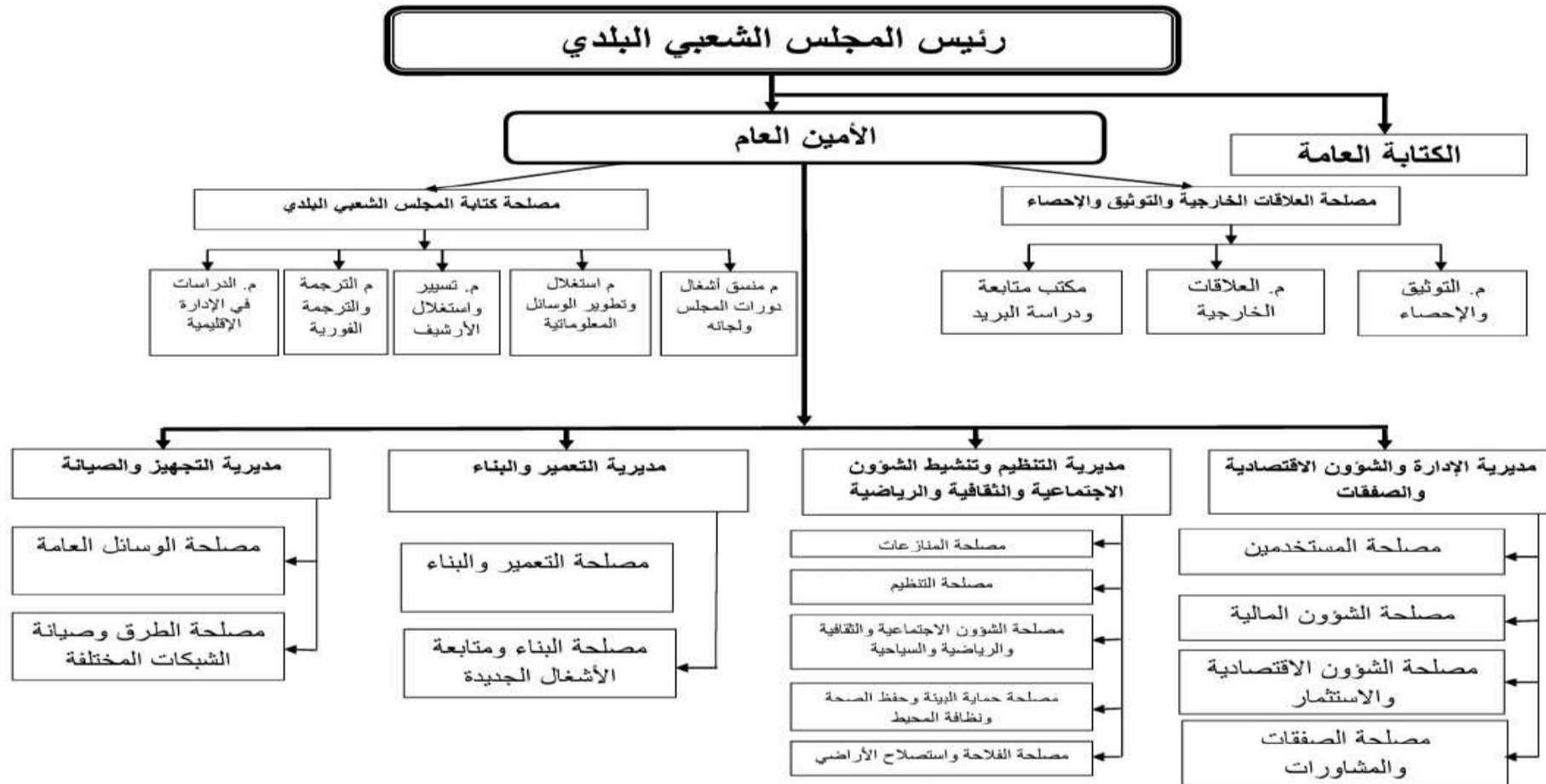
المهام المتعلقة بصيانة الشبكات المختلفة

- صيانة الشبكات المختلفة
- صيانة شبكة الإنارة العمومية و الغاز
- صيانة شبكة التطهير و مياه الشرب
- صيانة المساحات الخضراء و تزيين الحدائق
- صيانة الطرق
- صيانة المساحات الخضراء
- صيانة الطاقة و التلوث العمومية
- جمع القمامة المنزلية والتجارية

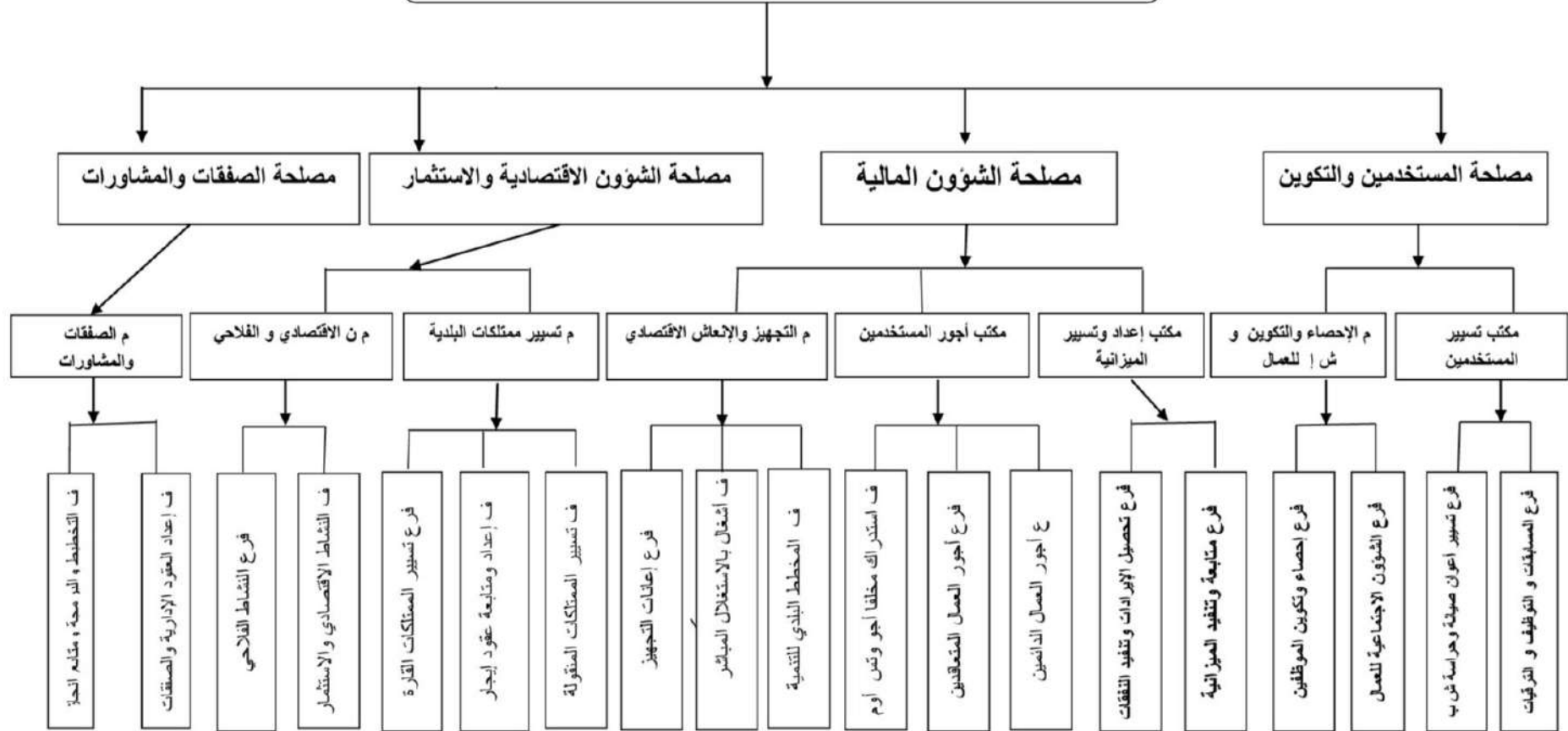
توزيع المياه في المناطق المختلفة بذلك

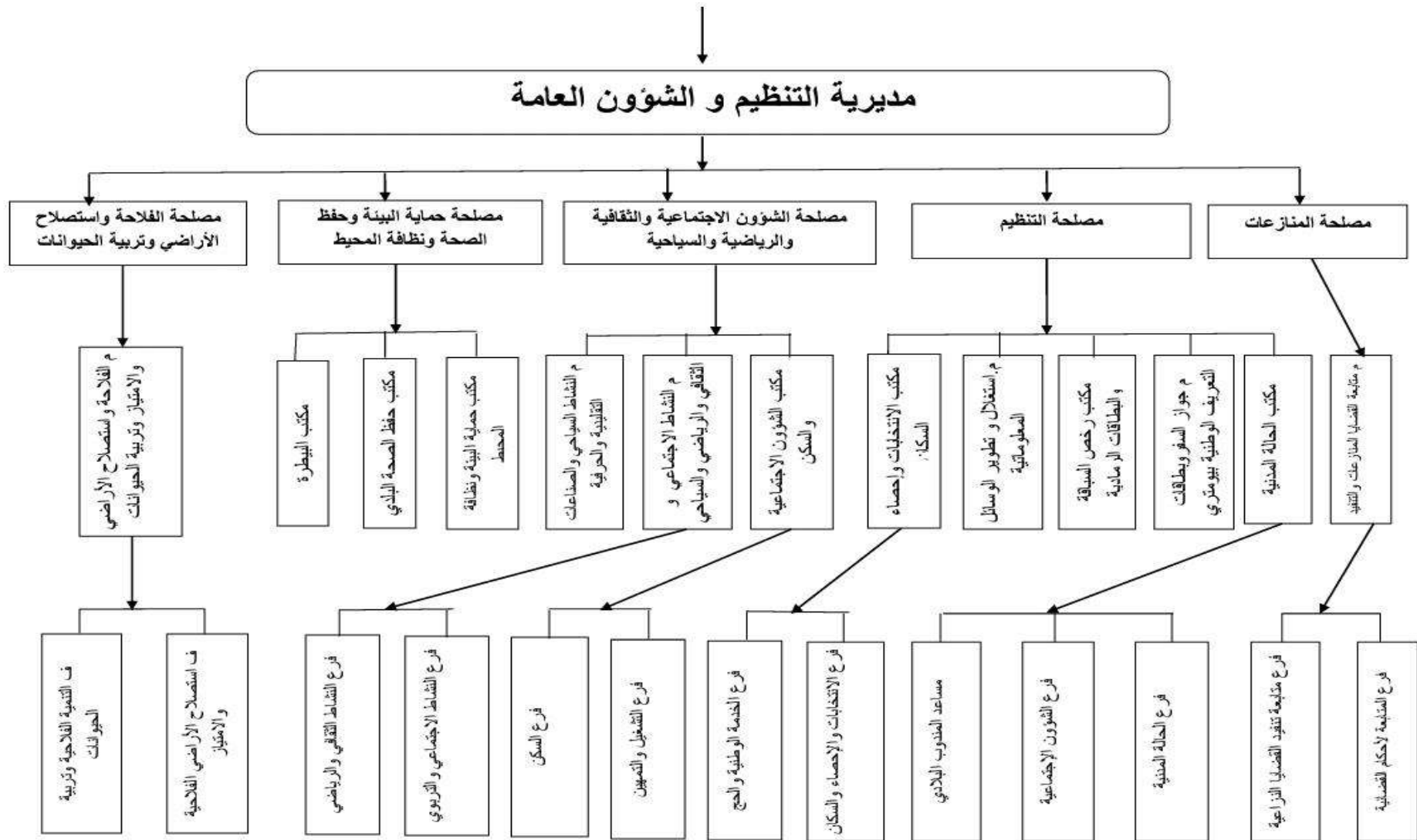
المساحة الخضراء العامة

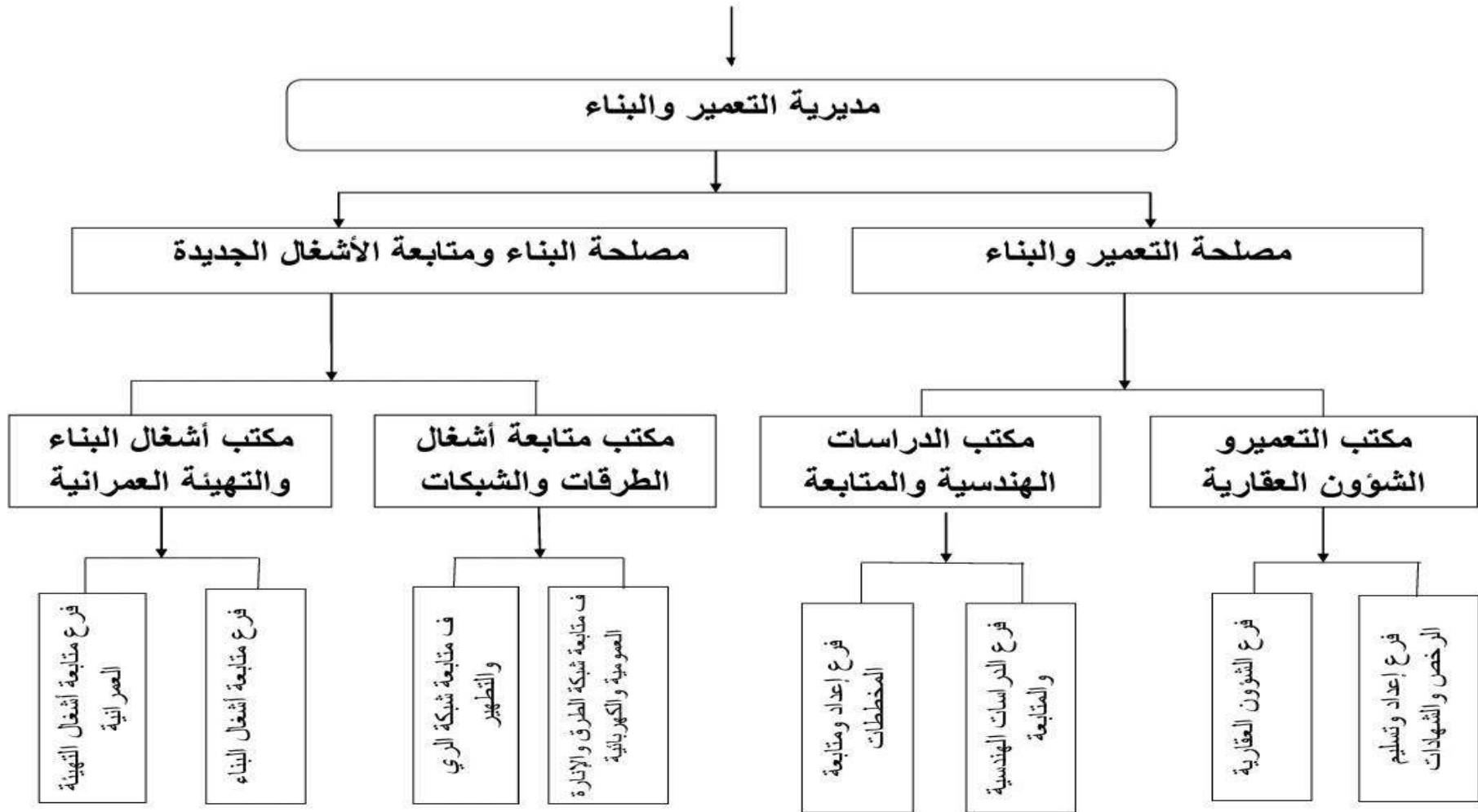
300

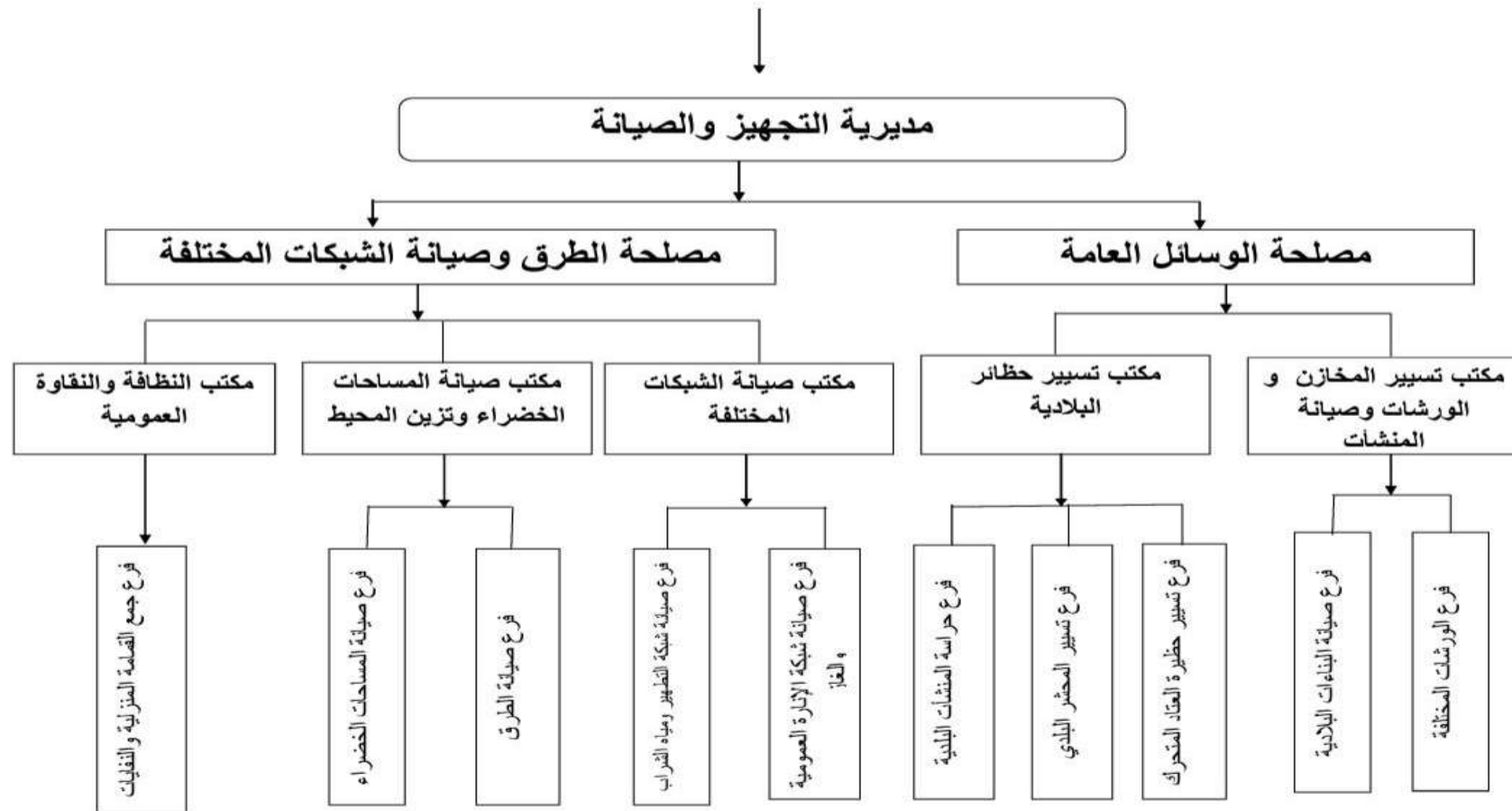


مديرية الإدارة والشؤون الاقتصادية والصفقات









بلدية النزلة، مكتب الكتابة العامة، مداولة رقم 2016/85، مرجع سابق، من إعداد الطالبة: بالاعتماد على المداولة 2016/85.

الملحق رقم: (04) خاص بالواجهة للشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة (جواز سفر، بطاقة التعريف البيومترية، رخصة سياقة بيومترية)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية، الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة

بلدية ترزلة ولاية توفرت

اسم المستخدم
كلمة المرور

إلغاء دخول

تغيير كلمة المرور

وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية © النسخة 1.5.6 2025/05/21

ملحق رقم (05): خاص بواجهة اختيار كل من جواز السفر أو بطاقة التعريف البيومترية أو رخصة السياقة البيومترية.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية، الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة

بلدية ترزلة ولاية توفرت / بلدية ترزلة

نوع الوثيقة المطلوبة

رخصة السياقة جواز السفر بطاقة التعريف الوطنية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية © النسخة 1.5.6 2025/05/21

الملحق رقم: (06) الخاص بنظام تسيير رخصة السياقة، معلومات المستخدم.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية

نظام تسيير رخصة السياقة

تسجيل الدخول

إسم المستعمل -
كلمة المرور -

إلغاء ربط

تغيير كلمة المرور

الملحق رقم (07): خاص بواجهة الايقونات

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية

نظام تسيير رخصة السياقة

المستعمل - قاضي لوزة
الدور - رئيس مصلحة
بلدية - نرزة
ولاية - توفرت

معاينة الملفات
إحصائيات
إلغاء ملف من جدول إرسال
طباعة جدول الإحصاء اليومي
تصحيح رقم ملف في جدول إرسال
خروج

الملحق رقم (08): خاص بواجهة بيانات الاشخاص

The screenshot shows the website for the Algerian driving license system. The header includes the Algerian flag, the text 'الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية' and 'وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة العمرانية', and the title 'نظام تسيير رخصة السياقة'. Below the header, there are navigation tabs for 'المستعمل', 'الدور: مصادقة', 'بلدية: ترة', and 'ولاية: توفرت'. The main content area is titled 'المصادقة على الطلبات الخاصة بالإمتحانات' and contains several search and navigation options. The search section is divided into two parts: 'البحث بالمعطيات الخاصة برقم الطلب' and 'البحث بالمعطيات الخاصة بالشخص'. The first search section has fields for 'رقم الطلب' and 'تاريخ الطلب'. The second search section has fields for 'اللقب', 'اللقب باللاتينية', 'الاسم', 'الاسم باللاتينية', and 'تاريخ الميلاد'. There are also buttons for 'إلغاء' and 'بحث'.

الملحق رقم (09):الرقم السري الخاص بكل مستخدم

The screenshot shows the login interface of the Algerian driving license system. The header includes the Algerian flag, the text 'الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية' and 'وزارة الداخلية والجماعات المحلية'. Below the header, there are navigation tabs for 'ولاية: ورقنة' and 'بلدية: الولة'. The main content area is titled 'Identification' and contains a login form with fields for 'Nom utilisateur' and 'Mot de passe'. A dropdown menu is open under 'Nom utilisateur', showing a list of names: 'hba', 'FAFA', 'fouzi', 'kacem', 'mami', 'mouad', 'rama', and 'ramah'. There is also a 'Connec' button.

الملحق رقم (10): واجهة كل ملفات رقمنة السجلات



الملحق رقم (11): ادخال معلومات شهادات الميلاد

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية

Année de l'acte: 1982 N° de l'acte: 00427Normal

اللقب: الاسم: الجنس:

تاريخ الميلاد: مكان الميلاد:

ساعة الميلاد: الجنس:

ابن(ة): لقب / اسم الام:

شارع محمد خميسي رقم 6 التزلة: الجنسية:

اللقب باللاتينية: الاسم باللاتينية:

إلغاء تمديد

الملحق رقم (12): خاص بواجهة طباعة الملفات



الملحق رقم (13): الأرقام الخاصة باستخراج شهادة الميلاد



الملحق رقم (14):بيان الزواج و الطلاق

بيان الزواج و الطلاق

Agent :

Mot de passe :

المستخدم:

كلمة المرور :

الملحق رقم(15): توضيح المعلومات لطباعة

طلاق
 إعلان بيان
 زواج

Nom :

Prénom :

Nom conjoint :

Prénom conjoint :

إين -ك اسم الاب :

و لقب الام :

اسم الام :

ذكر انثى

اللقب : *

الإسم : *

لقب الزوج (ة) :

اسم الزوج (ة) :

رقم شهادة ميلاد الزوج (ة) :

التبنة :

ولاية :

بلدية :

المولود -ك بتاريخ :

مقترض :

بـ :

طلاق

قدم فسخ الزواج بالطلاق تبعا لتعليم الصادر من محكمة :

بتاريخ : عام : رقم : *

الى السيد وكيل الجمهورية بـ :

زواج

قد تم عقد زواجنا بعد بملئضى عقد حرر من طرف :

بتاريخ : عام : *

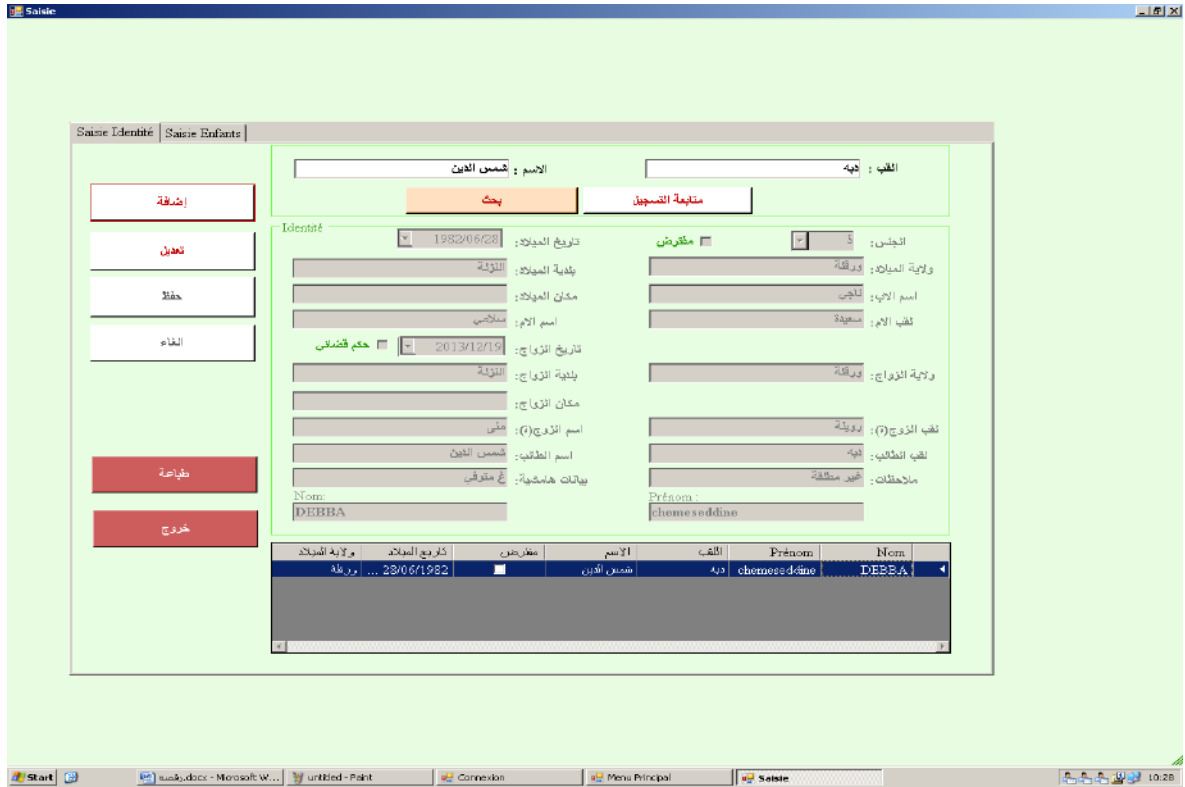
و قيد بسجلات عقود الزواج بتاريخ : رقم : *

الملحق رقم (16): البطاقة العائلية للحالة المدنية

The screenshot shows a web application window titled "Connexion" with a light green background. At the top center, the title "البطاقة العائلية للحالة المدنية" is displayed in red, underlined text. Below this, there are two input fields: "Agent" with a dropdown menu showing "FAFA" and "Mot de passe" with a masked password "*****". To the right of these fields are the labels "مستخدم:" and "كلمة المرور:". At the bottom, there are two buttons: "الغاء" (Cancel) and "ربط" (Connect).

الملحق رقم (17):

The screenshot shows a web application window titled "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" (Algeria) and "وزارة الداخلية و الجماعات المحلية" (Ministry of the Interior and Local Authorities). The window displays location information: "Wilaya : Touggourt", "Daira : Touggourt", and "Commune : Nezls". On the right side, there is a list of administrative levels: "ولاية: تڤرت", "دائرة: تڤرت", and "بلدية: التونة". In the center, the title "البطاقة العائلية للحالة المدنية" is displayed in red, underlined text. Below this, there is a menu with four items: "البطاقة العائلية للحالة المدنية", "بطاقة البطاقة العائلية للحالة المدنية فرقة", "طرحا شهادة الصلافة", and "خروج". At the bottom left, the date "04/04/2016" is displayed.



الملحق (18): تسجيلات الحج





الملحق رقم(19): متابعة البطاقة الوطنية للهئية الناخبة للسلطة المستقلة



تأكيد المطومات الحالة المدنية

اعضاء منظمة ابي بكر مطومات الحالة المدنية

قائمة مجهولي الهوية

قائمة المولودين في الخارج

الخانة التقنية المركزية للسلطة الوطنية

الصفحة الرئيسية

بحث في سجل الناحين

مختبر مركز الاخطاب

تسجيل اولي

طلب نسخة من بطاقة انتخاب

تسجيل الوفيات

تسجيل فائدي الاحياء

دليل رؤساء الكائبات

السجل الوطني

قائمة المستفيدين

ملحق رقم (20): استخراج شهادة الميلاد الخارجية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

شهادة الميلاد

الولاية: ...

المسقط رأسه: ...

تاريخ الميلاد: 1992/01/06

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتعمير

COMMUNES LOCALES ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

Commune: NEZLA

acte de naissance

N°Arabe	D. naissance	Nom Fr.	Prénom Fr.
17/01/1992	BENAMOR	Azma	
04/01/1992	AMRANI	Abbaz	
06/01/1992	BERREKBA	Astar	

ملحق رقم (21): خاص بشهادة الإقامة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
 وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية
 MINISTERE DE L'INTERIEUR ET DES COLLECTIVITES LOCALES ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

Wilaya : **TOUGGOURT** الولاية : **توفرت**
 Daira : **TOUGGOURT** الدائرة : **توفرت**
 Commune : **NEZLA** البلدية : **التولة**

شهادة الإقامة

المولودين بالخارج المولودين داخل الوطن
 طباعة نموذج الشهادة - قرعة تسيير المستحدين
 خروج طلب بطاقة مرور

Agent: **TOUGGOURT - NEZLA - BOUCETTA** المستخدم

07-05-2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
 وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية
 MINISTERE DE L'INTERIEUR ET DES COLLECTIVITES LOCALES ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

Wilaya : **TOUGGOURT** الولاية : **توفرت**
 Daira : **TOUGGOURT** الدائرة : **توفرت**
 Commune : **NEZLA** البلدية : **التولة**

Recherche RNEC Recherche en français بحث بالعربية Rechercher

Lieu de naissance مكان الإقامة قريضة التلب Annuler

الولاية SIN / N° titre الاسم

البلدية

المولودين بالخارج المولودين داخل الوطن
 طباعة نموذج الشهادة - قرعة تسيير المستحدين
 خروج طلب بطاقة مرور

Agent: **TOUGGOURT - NEZLA - BOUCETTA** المستخدم

07-05-2023

