



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم  
المالية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير التخصص: ادارة اعمال

مشروع مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي

تحت عنوان:

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا  
دراسة حالة لعمال بلدية المغير خلال 2023

من إعداد الطالب: سعيدي ضيف الله

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 2023/6/18

امام لجنة المكونة من السادة :

د. بن عيشاوي احمد - أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة-رئيسا

د.مكاوي محمد - أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة-مشرفا

د.بن تفات عبد الحق - أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة-ممتحنا

الموسم الجامعي

2023/2022



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح \_ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم  
المالية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: ادارة اعمال  
مشروع مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي

تحت عنوان:

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا

دراسة حالة لعمال بلدية المغير خلال 2023

من إعداد الطالب: سعدي ضيف الله

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ:

امام لجنة المكونة من السادة :

د.بن عيشاوي احمد      أستاذ محاضر - أ-      جامعة قاصدي مرباح ورقلة-رئيسا

د.مكاوي محمد      أستاذ محاضر - أ-      جامعة قاصدي مرباح ورقلة-مشرفا

د. بن تفات عبد الحق      أستاذ محاضر - أ-      جامعة قاصدي مرباح ورقلة-ممتحنا

الموسم الجامعي

2023/2022

# شكر

قال تعالى: "وإن تائن ربكُم لئن شكرتم لأزيدنكم" الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله. إلى من زرعو التفاؤل في دربي وقدموا لي المساعدة والتسهيلات ربما دون أن يشعروا بدورهم بذلك، فلهم مني كل الشكر.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ الدكتور الفاضل "محمد مكاوي" لقبوله الإشراف على هذه المذكرة وعلى كل ما قدمه لي من نصائح وتوجيهات التي كانت حافزا لي في إتمام هذا العمل. أتقدم كذلك بجزيل الشكر إلى كل أساتذة اعضاء لجنة المناقشة في كلية علوم التسيير. كذلك اشكر كل من ساعدني على إتمام هذا البحث ومد لي يد المساعدة وزودني بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا العمل كما أتوجه بالشكر الجزيل لموظفي بلدية المغير على المساعدة والتعاون الذي قدموه لي طيلة فترة التبرص. إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل ولو بكلمة طيبة.

شكر لكم

من سعيري ضيف الله....

# اهداء

الحمد لله ربّي العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين.

اهدي هذا العمل:

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة، إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم. إلى سر نجاحي وتفوقي من احمل اسمه بكل فخر إلى أبي العزيز أطل الله عمره وحفظه من كل سوء. إلى ملاكي في الحياة ولبسم الحنان إلى الشمعة التي تذوب لتضيء شموعنا أطل الله عمرك وأدخلك الجنة.

إلى من كانوا دائما معي في السراء والضراء واطهروا لي معنى العائلة إخوتي.

إلى مصدر النصيحة والابتسامة والسعادة... ي. إلى رفقاء درب الدين طالما اعانوني للإنجاز هذا العمل، أخي عبد الرحمان و محمد سعيدي ,واصدقاء الدرب فراجو انيس و ناصر بوبكر، إلى من جعلهم الله إخوتي في الله طلبة إدارة أعمال دفعة 2023..

من سعيدي ضيف الله

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور الرقمنة بأبعادها الثلاث التمهيدي التدريجي، تجسيد عملية الرقمنة، مدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة) في تحسين الخدمة العمومية في بلدية المغير. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الاستدلالي، واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة حيث يحتوي على 28 عبارة، وزع على 40 فرد وبالاعتماد على مخرجات spss

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

وجود أثر ذو دلالة إحصائية الأبعاد الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية في بلدية المغير

الكلمات المفتاحية:

رقمنة

خدمة العمومية

بلدية

## الملخص باللغة الإنجليزية

### Summary

This study aimed to demonstrate the role of digitization in its three dimensions (gradual paving, embodying the digitization process, the appropriateness of the programs used for the digitization process) in Improving public service in the municipality of

The study followed the descriptive and inferential approach, and the use of ELMGAIR

,Of the questionnaire as a study tool, which contains 28 phrases

Distributed to 40 Individuals, and based on the outputs of spss, the study concluded a set of results, the most important of which are: There is a statistically significant impact of the dimensions of digitization on improving public service in the municipality of ELMGAIR

Digitization

public service

municipality.

II	الشكر :
III	الاهداء:
IV	الملخص
V	الملخص باللغة الانجليزية
VI	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال
IX	قائمة المرجع...
X	قائمة الملاحق
أ-و	المقدمة.
الفصل الاول: مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية 20-02	
03	المبحث الاول: مفاهيم عامة حول الرقمنة
03	المطلب الاول: مفاهيم عامة حول الرقمنة
04	المطلب الثاني: اهمية الرقمنة واهدافها
07	المطلب الثالث: بؤادر التحول الى الرقمنة ومتطلباتها
08	المطلب الرابع: عوامل نجاح الرقمنة والتحديات التي تواجهها
11	المطلب الخامس: مساهمات الرقمنة في تطوير الادارة العمومية
12	المبحث الثاني: الاطار النظري للخدمة العمومية
14	المطلب الاول: مفهوم الخدمة العمومية.
16	المطلب الثاني: انواع الخدمة العمومية
18	المطلب الثالث: اهداف ومبادئ الخدمة العمومية

19	المطلب الرابع: اليات تحسين الخدمة العمومية
20	المطلب الخامس: علاقة جائحة كورونا بالخدمة العمومية
الفصل الثاني: دور الرقمة في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة -بلدية المغير 23-	
23	المبحث الاول: الطريقة والادوات المتبعة
23	المطلب الاول: تقديم بلدية المغير
24	المطلب الثاني: رقمنة بلدية المغير وهيكلها التنظيمي
26	المطلب الثالث: استعراض الطريقة
28	المبحث الثاني: استعراض النتائج
28	المطلب الاول: الخصائص الديمغرافية والسيكو مترية
32	المطلب الثاني: عرض نتائج فرضيات وجودة الخدمة العمومية في ظل امة كورونا32
40	المطلب الثالث: تأثير الرقمنة على جودة الخدمة العمومية في ظل امة كورونا40
عرض نتائج فرضية : لا يوجد دور دو دلالة احصائية لأبعاد الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل امة كورونا من وجهة نظر الموظفين عند المستوى معنوي	
قائمة المراجع	
الخاتمة العامة	
الملاحق	



## 1. قائمة الجداول

الصفحة		الرقم
09	محطات تاريخية للتحويل الرقمي	01
28	يوضح توزيع أفراد العينة حسب.	02
29	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	03
29	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	04
30	يوضح توزيع العينة حسب المهنة	05
31	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	06
32	يوضح معامل الصدق والثبات محاور الاستبيان	07
33	يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة	08
34	يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد تجسيد عملية الرقمنة	09
35	يوضح الاتجاه العام لعبارات بعدمدى الملائمة 41	10
37	يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد تحسن الخدمة العمومية في بلدية المغير في ظل ازمة كورونا	11

40	يوضح نتائج الانحدار البسيط التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة	12
41	يوضح نتائج الانحدار البسيط التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة	13
43	نتائج الاحصائي لفقارت البعد الاول من المحور الاول	14
44	نتائج الانحدار البسيط لمبدا مدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة في البلدية	15
45	نتائج الانحدار البسيط لمبدا مدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة في البلدية	16
46	نتائج الانحدار البسيط لمبدا مدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة في البلدية	17
47	الانحدار البسيط لمبدا الرقمنة في البلدية عل محور تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا	18
48	الانحدار البسيط لمبدا الرقمنة في البلدية عل محور تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا	19

## 2. قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
29	يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية المغير	01
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب	02
34	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	03
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	04
36	يوضح توزيع العينة حسب المهنة	05
37	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	06

### 3. قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
61	استمارة الاستبيان	01
63	قائمة الاساتذة المحكمين	02
64	نتائج الاستبيان	03

توطئة:

عرفت الجزائر خلال السنوات الأخيرة محاولات عديدة من طرف الحكومة من أجل إنجاح عملية الدخول إلى الإدارة الالكترونية من جهة، وسعيا إلى اصلاح الخدمة العمومية وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن من جهة أخرى. إن اهتمام الادارة بترقية وتحسين الخدمة العمومية، أضحي مطلب جميع الأفراد، وهو ما اتضح من خلال العديد من التوجهات والاستراتيجيات التي اتبعتها من أجل تحسين تلك الخدمات.

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثورة حقيقية في عالم الادارة مفادها تحويل الأعمال والخدمات الادارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وظهور إدارة الكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه. كما تسعى كذلك تكنولوجيا المعلومات إلى الانتقال التدريجي من مرحلة التسيير الكلاسيكي إلى مرحلة التسيير الآلي عن طريق إصلاح مرافق الإدارة المركزية، وإدارة الجماعات المحلية، وإدخال التكنولوجيا الحديثة في مجال التسيير والتنظيم وبالتالي إعادة اعتبار المرفق العام وتحسين أدائه بصفة مستمرة وإحداث أنماط عمل جديدة وعصرية، تركز أساسا على الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتطورة. إن التحول الرقمي حاجة ضرورية لاسيما في ظل الأزمات وأزمة كورونا دليل على ذلك، إن جائحة covid 19 التي انتشرت في بقاع الأرض، وبنيت الرعب والخوف في النفوس البشرية وأغلقت المؤسسات والشركات، إلا أن التكنولوجيا كان لها رأي آخر إذا اتجهت معظم الدول لاسيما المتقدمة إلى العمل والتعليم وتوفير الخدمات عن بعد. تعتبر الرقمنة من إحدى الطرق التي استخدمت لمجابهة جائحة كورونا عن مختلف الدول، وإحدى الركائز للنهوض بالاقتصاد الوطني. ومن هذا المنطلق تتبلور اشكالية الدراسة التالية:

**ما مدى فعالية الرقمنة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في ظل جائحة كوفيد 19 في بلدية المغرب 2023؟**

ويندرج ضمن هذه الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

1 - التساؤلات الفرعية:

- ما هو دور التمهيدي التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية على تحسين جودة الخدمة العمومية ؟

ما دور تجسيد عملية الرقمنة في البلدية على تحسين الخدمة جودة العمومية ؟

ما دور ملائمة البرامج المستخدمة لعملية رقمنة البلدية على تحسين جودة الخدمة العمومية

**فرضيات الدراسة**

للإجابة عن هذه التساؤلات الفرعية نضع الفرضيات التالية:

## الفرضية الرئيسية

. يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للرقمنة في البلدية في تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل أزمة كورونا .

## الفرضيات الفرعية

. يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للتمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية .

. يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتجسيد عملية الرقمنة في البلدية

. يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لمدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية رقمنة

البلدية على تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل أزمة كورونا

## المنهج المتبع

للإجابة على الاشكالية السابقة و التساؤلات الفرعية يجب ان تتبع المناهج التالية: المنهج الوصفي: باعتباره المنهج الأنسب لطبيعة دراستنا وذلك من خلال جمع الحقائق والبيانات ووصفها لفهم الظاهرة والوصول إلى النتائج المطلوبة. المنهج التحليلي: الذي يتماشى مع طبيعة الدراسة وتخدمها وذلك من خلال تحليل النصوص القانونية التي لها علاقة بالخدمة العمومية وبفيروس كورونا، والتطرق إلى المفاهيم الأساسية والظواهر المرتبطة بالخدمة العمومية أثناء الوباء.

## حدود الدراسة:

حيث تم وضع حدود لدراسة الموضوع وتم إنجازها فيما يلي:

حدود موضوعية : اقتصرت هذه الدراسة على " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل أزمة كورونا

حدود مكانية: دراسة ميدانية على مستوى بلدية المغير.

حدود زمانية إنجاز الدراسة خلال السنة الجامعية 2022/2023.

## اهمية الموضوع:

إن دراسة موضوع الرقمنة الادارية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا يكتسب أهمية كبيرة على المستوى العلمي والعملية. بالنسبة للأهمية العلمية ذهب تبرز من خلال البحث في النصوص القانونية التي لها علاقة بالخدمة العمومية وكذلك تنظيم الإدارة المركزية ،والعصرنة بالإضافة إلى القوانين

التي لها علاقة بتدابير الوقاية من فيروس كورونا، والبحث في مختلف الاجراءات المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية والتصدي لهذا الفيروس، وكذلك اقتراح الحلول لتحسين جودة الخدمة العمومية. أما الأهمية العملية فتبرز من خلال البحث في واقع الخدمة العمومية ومدى تلبيتها لمتطلبات الأفراد، ومدى مواكبتها للتطور التكنولوجي واستخدام الرقمنة وكذلك تقريب الإدارة من المواطن، وتحسين الخدمة العمومية للأفراد في ظل هذا الفيروس.

## أسباب اختيار الموضوع

يعود اختيار الموضوع الى دوافع ذاتية وأخرى موضوعية. الاسباب الذاتية

- وتمثل في التخصص، وأهمية موضوع الدراسة والرغبة في البحث في مجال الرقمنة وارتباطها بالخدمة العمومية في ظل فيروس كورونا، وذلك لما تكتسبه الرقمنة من أهمية كبيرة والمساعدات الكثيرة التي قيمتها أثناء فترة الوباء، حيث هدفت الرقمنة الى إعادة النظر في طبيعة العلاقة بين الدول والمواطنين.
- الاسباب الموضوعية تتمثل في حداثة الموضوع، وتوفر عنصر الجودة ونقص أدبياته ومراجعته ومحدودية الدراسات التي تتعلق به، وكذلك راجع إلى القيمة العلمية لموضوع الرقمنة، ودراسة آليات ومناهج التحسين المستعملة من قبل السلطات المسؤولة ونتائجها.

## هيكل الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف البحث ومعالجة مشكلته بصورة علمية قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين تسبقهم مقدمة والتي تتضمن إشكالية الموضوع والتي اندرجت وتعبهم الخاتمة الخاصة بالبحث ككل، تتضمن تلخيص عام واختبار للفرضيات التي جاءت في مقدمة البحث، وتم التقسيم على النحو التالي: الفصل الأول: " الفصل الثاني: ويتضمن الإطار النظري والعلمي لكل من الرقمنة والخدمة العمومية تحت عنوان مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، الأول ويتضمن المتغير الأول بعنوان الإطار المفاهيمي للرقمنة أما المبحث الثاني فيتضمن المتغير الثاني بعنوان الإطار النظري للخدمة العمومية. الفصل الثالث تم تخصيصه للدراسة الميدانية تحت عنوان " دور الرقمنة في جودة تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة بلدية المغير، حيث تم فيه تقديم عرض للمؤسسة محل الدراسة وفي الأخير توصلنا إلى الخاتمة المتضمنة مجموعة من النتائج والتوصيات الخاصة بموضوع

## الدراسات السابقة:

- 1- سهام راجحي تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، شعبة الحقوق تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة الجزائر 2018-2019 يتناول الموضوع دراسة نظرية تحليلية حول تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة العمومية في الجزائر من خلال التطرق لتنظيم الادارة المحلية وكذا الخدمة العمومية من حيث مفهومها و انواعها.
- 2- عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية، دراسة على قطاع البريد، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2006، 2007 عاجلت هذه المذكرة مشكلة التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية.
- 3- سلوى تيشات أفق الوظيفة العمومية الجزائر في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر الى بعض التجارب الاجنبية أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التسيير، تخصص سير المنظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقورة بومرداس الجزائر 2014 2015 يتعلق الأمر بدراسة سوسيولوجية حول الاصلاحات المطبقة من قبل السلطات العمومية على الانظمة التي تم الاعتماد عليها لتوجيه الوظيفة العمومية.
- 4- أمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019 دراسة حالة بلدية تيزي وزو، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية من إعداد الطالبين طلاش فريد وبجيري عبد النور)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو السنة الجامعية 2018 2019، والتي استنتجت الدراسة انه ورغم محاولات الدولة عصرنه الأساليب إلا أن هناك العديد من المشاكل التي مزالت تراهن الإدارة على الخصوص والمواطن على العموم خاصة في عصر التطور والتسارع حيث أثرت تأثيرا سلبيا على سير مختلف المرافق العمومية. 3.2.1 الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين
- 5- الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل مذكرة ماجستير في علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2011 من إعداد بوفلاشي عماد، تناولت هذه الدراسة مفاهيم وأهداف وخصائص الادارة الالكترونية، ومساهمتها في تحسين أداء وزارة العدل، وذلك بالاعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث نوعية الخدمات التي تقدمها للمواطنين، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ومنهج دراسة حالة.



6- آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية من إعداد الطالب ضالع (خالد) أخلصت الدراسة أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة

7- أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019 دراسة حالة بلدية تيزي وزو، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية من إعداد الطالبين (طلاش فريد وبجيري عبد النور)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو السنة الجامعية 2018 2019، والتي استنتجت الدراسة انه ورغم محاولات الدولة عصرنة الأساليب إلا أن هناك العديد من المشاكل التي مزالت تراهن الإدارة على الخصوص والمواطن على العموم خاصة في عصر التطور والتسارع حيث أثرت تأثيرا سلبيا على سير مختلف المرافق العمومية.

#### الدراسات الأجنبية :

1- دراسة مايكل هاروت Hart, Michal 2002 بعنوان Organizing for digitization and comparison with ARL at Oreg State university Acas study "Libraries هي عبارة عن دراسة حالة لمشروعات الرقمنة في مكتبات ولاية أوريجون ( Oregn ) وقد تم في هذه الدراسة تقسيم خطوات ومراحل الرقمنة إلى سنة خطوات رئيسية : الإدارة وحقوق التأليف والنشر والتصوير الرقمي والمعدات والبرمجيات وتصميم المواقع الإلكترونية، واختيار الإدارات المسؤولة وتحديد المهام التي تقوم بها، وبعد ذلك يقارن الباحث نتائج دراسته هذه مع نتائج دراسة استقصائية أجريت في وقت سابق من قبل جمعية المكتبات البحثية.

2- دراسة أرمرز ووليام في عام 2000 (William, Armas) وهي دراسة على كتاب بعنوان ( Digital libraries ) وقد وضعه المؤلف على شبكة الإنترنت مجانا بعد ثلاث سنوات من نشره، وتم تحسينه عام 2002، وجاء الكتاب في أربعة عشر فصلاً عالج فيها المؤلف كثيراً من قضايا المكتبات الرقمية منذ إنشائها مروراً بالقضايا الاجتماعية والاقتصادية والقانونية المرتبطة بإنشائها والجوانب الفنية والتقنية، وتكوين المجموعات الرقمية ثم أساليب إتاحة النصوص ونظم وأساليب استكشافها وصولاً إلى التوقعات المستقبلية للبحث في مجال المكتبات الرقمية.

المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- اجرية الى لدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية تمت على مستوى بلدية المغير ولاية المغير اما الدراسات السابقة اجرية في - بيئة غربية او عربية او وطنية

- تهدف الدراسة الحالية اظهار دور ابعاد الرقمنة على الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية المغير اما الدراسات السابقة ركزت على دراسة احد المتغيرين مع متغير مختلف

- تشابه كل هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في اتباعها المنهج الوصفي التحليلي وبعتماد اسلوب دراسة الحالة

تشابه في تحليلها للبيانات بالاعتماد على البرامج الاحصائية SPSS

- تشابه هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في اغلبها اعتمدت عينات مدروسة من جميع المستويات الادارية ، سواء من مؤسسة واحدة او عدة مستويات

- تماثل هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في انها اعتمدت نفس الوسيلة لجمع المعلومات وهي استمارة الاستبيان

### أهداف الدراسة :

من اجل الوصول الى تحقيق الهدف من هذه الدراسة و هو : التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسات الخدمة العمومية إزالة الغموض والتعرف على الرقمنة وتأثيرها على تحسين الخدمة العمومية. التعرف على مدى الحاجة الماسة للإدارة الالكترونية، خصوصا في وقت الأزمات والأوبئة وكمثال على ذلك الوضع الذي يمر به العالم وهو تفشي وباء كورونا المستجد. التعرف على مدى وجود فرق في تحسن وتطوير الخدمة العمومية نأخذ كمثال على ذلك قطاع العدالة والادارة المحلية. وجدنا صعوبات فيما يتعلق بالدراسة كان لها تأثير على النتائج التوصل اليها وهي: - ضيق الوقت الممنوح لدراسة موضوعنا - توفر عنصر الجودة حيث أن موضوع كورونا لم يسبق دراسته من قبل وقلة المراجع المتعلقة به. أنهم عرقلوا دراستنا في حين تم تسهيل ذلك من طرف موظفي المحكمة.

### صعوبات الدراسة:

- صعوبة تجميع المراجع والأفكار المتعلقة بالموضوع.

- صعوبة الحصول على بعض الوثائق التي تدعم دراستنا من قبل موظفي البلدية حيث

وجدنا صعوبات فيما يتعلق بالدراسة كان لها تأثير على النتائج التوصل اليها وهي:

- ضيق الوقت الممنوح لدراسة موضوعنا - توفر عنصر الجودة حيث أن موضوع كورونا لم يسبق دراسته من قبل  
وقلة المراجع المتعلقة به. أنهم عرقلوا دراستنا في حين تم تسهيل ذلك من طرف موظ

## الفصل الأول :

### مدخل مفاهيمي

## حول الرقمنة والخدمات العمومية

### تمهيد:

تمثل الرقمنة تحولا شاملا في المرتكزات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية، المعلوماتية، المالية، التشريعية، البيئية، البشرية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، كما تحظى الرقمنة بأهمية كبرى نظرا لمساهمتها في تحقيق التنمية والتقدم ومواكبة التطور التكنولوجي، فهي تمثل نمطا عصريا جديدا في التعامل مع اختزان المعلومات واسترجاعها وضعها في خدمة المستفيدين، وقد فرضتها التطورات المذهلة والسريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد حتمت عوامل كثيرة أسهمت في بروز الرقمنة في العديد من دول العالم منها انتشار الحواسيب، توافر الانترنت والبرمجيات كبنية تحتية يمكن بواسطتها الربط بين مختلف الوسائط ، عمليات الاختزان الرقمي... إضافة إلى تطور مهارات المورد البشري، واستيعاب قدرات تكنولوجيا المعلومات مما قاد إلى تعزيز الخطط والبرامج الرقمية وتطوير مجالات الخدمات الرقمية.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين كالتالي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية.

### الفصل الاول: مدخل المفاهيمي حول الرقمنة والخدمات العمومية

#### المبحث الاول: الاطار المفاهيمي للرقمنة

إن ما قيل عن الرقمنة أنها تملك القدرة على جعل العالم بين يديك، وأن الخدمة ستكون في متناول طالبيها بمجرد الضغط على زر ليس إلا، كما أنها تسمح لمستخدميها بالتنقل من موقع لآخر دون عناء، وأن لها قدرة التخزين و إعادة الإنتاج.

وعليه سنتناول في هذا المبحث ماهية الرقمنة، أهميتها ومتطلباتها، والأهداف التي وضعت من أجلها.

#### المطلب الاول: مفاهيم عامة حول الرقمنة

##### الفرع الاول: مفهوم الرقمنة

لقد تعددت التعاريف التي أعطيت للرقمنة نذكر منها:

<sup>1</sup>تعرف الرقمنة أو التحول الرقمي: تحويل البيانات إلى الشكل الرقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني، وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويلًا لنصوص المطبوعة أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي،  
-أما في سياق الاتصالات فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية.

وتعرف الرقمنة : هي عملية استنساخ تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغرض تمثيله في ملفات مقروءة بواسطة الحاسب، وهي كل عملية يتم بموجبها تحويل المعطيات إلى رموز ثنائية مفهومة من طرف الحاسب باستخدام آلات المسح، وعموماً يمكن القول أن الرقمنة هي عملية تحويل أي شيء من الشكل المادي التناظري إلى شكل لامادي.

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن الرقمنة عبارة عن: عملية إلكترونية تقوم على معالجة أو تحويل البيانات المكتوبة والمطبوعة، بالاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة، كالحاسبات والمساحات الضوئية، للحصول على مخرجات رقمية.

<sup>1</sup> حجاج خديجة-امزيلين زليخة- رقمنة الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا- مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم القانونية والادارية -جامعة قلمة-2021/2022- ص55

بوخفاف شيماء دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية - دراسة حالة بلديات ولاية قلمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قلمة

## الفصل الاول :مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة و أهدافها

الفرع الاول: أهمية الرقمنة

-يعيش العالم مرحلة الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي، وتتبوأ الشركات القائمة على تكنولوجيا

-المعلومات والاتصالات مكانة الصدارة في ريادة الأعمال وتتجمع لدى هذه الشركات ثروات كبيرة، حيث تتجاوز إيرادات بعض الشركات القائمة على الرقمنة ميزانيات الكثير من الدول، أما قيمتها السوقية فالأرقام قد تكون مهولة وخيالية وفي ذات الوقت تدرجت مكانة الكثير من الشركات القائمة على الاقتصاد التقليدي ولا تكاد تظهر في قائمة الشركات الرائدة حالياً، رغم أهمية وضرورة المنتجات الاقتصادية المادية وغير المادية لديمومة نشاط الإنتاج، والتسويق والاستهلاك في الاقتصاديات العالمية على<sup>2</sup>السواء، ويمكن أن نستشهد ببعض الشركات التي تتبوأ مركز الريادة حالياً من حيث الإيرادات وكذا القيمة السوقية، وهي شركات تعمل في قطاعات الرقمنة فعلى سبيل الذكر

تعد كل من شركة(Amazon) للتجارة الالكترونية والتي ارتفعت قيمة أسهمها للبيع عبر الإنترنت سنة 2018 إلى مستويات قياسية لتصل إلى 900 مليار دولار للمرة الأولى في تاريخ الشركة التي أنشأت قبل 21 عاماً. بالإضافة إلى كل من محرك البحث

(GOOGLE) وشبكة مواقع التواصل الاجتماعي (Facebook) ومجموعة علي بابا(ALI BABA) الصينية للتجارة الالكترونية، والتي تعد من كبريات الشركات العالمية من حيث الإيرادات والقيمة السوقية، وكذا عدد الموظفين بها. و في ما يلي يمكننا طرح ابرز محطات التحول الرقمي في العالم

الجدول رقم(1):محطات تاريخية لتحول الى الرقمنة

السنة	الحدث
2006	إطلاق تويترتحول ( Google ) من وسيلة بحث إلى ضرورة غير قابلة للاستغناء عنها.
2007	أطلقت شركة أبل(Apple) للهاتف الذكي الايفون ( iPhone )   أصبحت( فيس بوك) من وسائل التواصل الاجتماعي الأساسية المستخدمة فيالحياة اليومية

<sup>2</sup> حجام خديجة-امزيلين زليخة- سبق ذكره ص55

## الفصل الاول: مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

2008	إطلاق ( Airbnb ) موقع وتطبيق يتيح للأشخاص تأجير واستئجار أماكن سكن. إفلاس شركة ليمان.
2009	إطلاق ( Uber ) شركة تكنولوجية أمريكية على شبكة الانترنت يتيح لمستخدمي الهواتف الذكية طلب سائق مع سيارته بغرض التنقل. أصبح سكان المدن غالبية سكان الأرض. إطلاق ( Google ) نموذج مبدئي للسيارة بدون قائد .
2010	الخدمات الحكومية. تقدم التجارة الالكترونية. الخدمات الحكومية عن طريق المحمول M _ Gouvernement
2011	التعداد السكاني العالمي يتخطى 7 مليار نسمة. غلق مكاتب ( BordersGroups ) ثاني أكبر سلسلة متاجر بيع بالتجزئة في الولايات المتحدة
2012	kodak تعلن عن إفلاسها
2013	عدد الهواتف والشبكات أكثر من عدد البشر على الأرض. غلق Blockbuste وهي شركة للأفلام
2014	64 مليار رسالة WhatsApp ترسل يوميا.
2015	سيطرة Amazon & Alibaba على التجارة الالكترونية.
2016	Deepmind شركة للذكاء الاصطناعي.
2017	314 مليون نتائج بحث لمستقبل العمل

المصدر: من إعداد الطالب استنادا الى بيانات المقدمة من الصفحات الرسمية لشركات

### الفرع الثاني: أهداف الرقمنة

وهي .عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

**الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة التلف والضرر ،مقارنة بالوسائط

<sup>3</sup>الورقية التي تتعرض لعدة أخطار

**التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكن تخزينه آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي إنن

الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات

**الاقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكات الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من

قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أن عندما تحول

المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

**الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزة أو إتاحتها على الشبكة ولا يقصد بالربح هنا

التجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

وهناك من يرى من الباحثين أن الرقمنة تنقسم إلى:

1- أهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل:

إنجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.

تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية.

الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.

إمكانية أداء الأعمال عن بعد.

**تقليل التكاليف.**

2- أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل:

التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.

<sup>3</sup> حجام خديجة-امزيلين زليخة-ص مرجع سبق ذكره ص54

بوخناف شيماء مرجع سبق ذكره ص66



## الفصل الاول :مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

التوافق ،مع بقية دول العالم خاصة المتقدمة منها .

زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات .

<sup>4</sup>توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية .

**المطلب الثالث: بوادر التحول إلى الرقمنة و متطلباتها**

**الفرع الاول : بوادر التحول إلى الرقمنة**

إن التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية، إنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة الخدمات وضمان سلامة العمليات إلى التوجه نحو الرقمنة، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات الإدارة أو تقديم الخدمات العمومية، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت، ومن أهم الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني والرقمي هي تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، فتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع والشركات تمكن من الحصول على فوائد كثيرة، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرصة للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي .

لقد أدى التطور السريع للتقنية إلى بروز نموذج إداري جديد فرضه التنافس والتحدي المتزايد أمام النظم الإدارية البيروقراطية، لتحسين مستوى أعمالها وجودة خدماتها فكان لابد توجهه اهتمام الحكومات نحو تحقيق شفافية التعامل الإداري وكذا تعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، له دور في محاولة تطبيق ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية.

**<sup>5</sup>الفرع الثاني: متطلبات الرقمنة**

تسعى المؤسسات لتحويل أعمالها وإدارتها إلى الشكل الرقمي، وهو أمر يحتاج بدوره إلى إمكانيات ومتطلبات ينبغي توفيرها للقيام بعملية التحول الرقمي، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

<sup>4</sup> اللاوي صبيحة الإرتقاء بالخدمة العمومية ضرورة لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة البليدة

سلمى بوشرفة فاطيمة قدسي دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص تسويق خدمات ثم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التنسيير جامعة محمد الصادق بن يحي جيجل الجزائر، 2018/2019

<sup>5</sup> غيث طلال فاير المجالي، التداعيمات السياسية والاقتصادية لجائحة فيروس كورونا المستجد على النظام السياسي والاقتصادي الدولي، مجلة دفاتر السياسة

### 1 - القوى البشرية المؤهلة :

إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل المؤسسات، وكذا موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسة، فكلما كان الموظفون مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية، كان ذلك مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

### 2-توفر البنية التحتية للاتصالات: إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات

الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية، ومحاوله توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

### 3-تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: بإعادة

تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية مثل (إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تسير التطور التكنولوجي).

### 4-وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الرقمنة: قبل التطبيق عن طريق تحديد

الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الالكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفرغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الالكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الالكترونية .

5- <sup>6</sup>صناع المعرفة: إذ تمثل القيادات الرقمية و كل ما يشمل الرأس مال الفكري و المديرون و المحللون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الالكترونية عن طريق تعبير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية.

### المطلب الرابع: عوامل نجاح الرقمنة والتحديات التي تواجهها

#### الفرع الاول: عوامل نجاح الرقمنة

انه على المسؤولين في المؤسسات والمنشآت الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الرقمنة الإدارية، أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها:

<sup>6</sup> غيث طلال فايز المجالي، مرجع سبق ذكره

## الفصل الاول :مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

1-تحقيق التوثيق الالكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة، وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير ووضوح الرؤية الاستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل، والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها.

2-تحسين مستوى أداء الخدمات والتقليل من التعقيدات الإدارية، تخفيض التكاليف، تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية، التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه وتأمين سرية المعلومات للمستفيدين منها، الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء، التحديث المستمر لتقنية المعلومات للمستفيدين.

### الفرع 1: المعوقات التي تواجه عملية تطبيق الرقمنة

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

#### 1- المعوقات التقنية والتكنولوجية والمتمثلة في:<sup>7</sup>

ضعف البنية التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير.

ضعف الوعي الالكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها.

عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت.

#### 2-المعوقات التنظيمية والإدارية والمتمثلة في:

ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية.

عدم التحول من العمل اليدوي التقليدي إلى العمل الالكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل

الموظفين والخوف من التغيير من قبل المسؤولين.

التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير.

الرؤية الضبابية للرقمنة الإدارية وعدم استيعاب أهدافها.

#### 3-المعوقات البشرية والمتمثلة في:

<sup>7</sup> مذكرة ليل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر،

2009/2010

عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية في الجزائر

## الفصل الاول :مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

التناقض بين حاجات الفرد ورغباتهم.

عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية.

مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي.

ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء للموارد البشرية.

قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات.

الامية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، مما أدى إلى صعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

4<sup>8</sup>-المعوقات التشريعية والمتمثلة في:

صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول إثبات تورطهم.

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

غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو نمط جديد، وتقديم الدعم

السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

5-المعوقات المالية والمتمثلة في:

قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية وضعف السيولة

النقدية.

ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها

أوجه الإنفاق .

ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

تتطلب الرقمنة الإدارية فسخ المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها، إلا أن هناك مشاكل تصعب

ذلك منها الاختراق، ويعتبر الهجوم على المواقع و اختراقها على شبكة الانترنت والتجسس الالكتروني من

أخطر التحديات في عملية الرقمنة والمتمثلة كذلك في الجريمة المعلوماتية التي لا تعترف بالحدود الوطنية ولا يمكن

أن تواجهها الدول بالوسائل القانونية القمعية

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر،

2009/2010

عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره

## الفصل الاول :مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

التقليدية، وبالتالي التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، حيث من مظاهر امن المعلومات بقاءها وعدم تدميرها والجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يتركز على ثلاث عناصر أساسية هي:

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

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

**العنصر البشري:** بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات العاملين في هذا المجال.

### 6-المعوقات الأمنية والاجتماعية

إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.

سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها<sup>9</sup>.

القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة، وإصدار صور طبق الأصل عنها.

تحصيل المعلومات من المجموعات الضخمة مما بلغت ضخامتها.

الحصول على المعلومات بالصوت والصورة، وبالألوان أيضا.

إمكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير البحوث العلمية.

إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى، الصوت، الصورة، الفيديو...إلخ.

نقص تكاليف الحصول على المعلومات.

**المطلب الخامس:** مساهمات الرقمنة في تطوير الادارة العمومية

يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة على رأسها التكنولوجيا التي

أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة

تأطير رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

<sup>9</sup> عطار نادية، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر ، 2014-

## الفصل الاول :مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغيرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه وأهمها ما الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي .

الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.

الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية.

الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو العاملين إلى القيادة المرتكزة على التكنولوجيا

### المبحث الثاني: الاطار النظري للخدمة العمومية

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

#### المطلب الاول: مفهوم الخدمة العمومية

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

الفرع الاول مفهوم الخدمة:

لغة: هي كلمة مأخوذة من اللاتينية ( servitium ) أخذ هذا المفهوم بعدا في

الأدبيات منذ بداية الثورة الصناعية، وما أفرزته من الدراسات الميدانية حول واقع العمل والإنتاج والاستهلاك.

و لقد ركزت تعاريف عديدة التي تناولت الخدمة من عدة جوانب: <sup>10</sup>

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

لحاجات ورغبات الزبون دون يتطلب ذلك إنتاج شيء ملموس. " و يمكن التركيز في تعريف الخدمة العمومية على محورين أساسيين هما:

<sup>10</sup> ترميز ياسين دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهدي-ام البواقي

الخدمة العمومية كعملية: تمثل الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية و العامة على أنها عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، فبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

الأفراد: حيث يمثل المواطن طالب الخدمة احد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة.

الموارد: يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء احد أهم أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الإشكال المملوكة مثل خدمات رخص السيارات وغيرها.

المعلومات: تمثل المعلومات أحد أهم أنواع المدخلات في عملية الخدمة العمومية لذلك يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، حيث يعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>11</sup>

الخدمة العمومية كنظام: من زاوية مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها

المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام يترتب على عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة إنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

نظام تسليم الخدمة وفقا لهذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

وقد عرف الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد باديس أبابا بتاريخ 30 جانفي 2011

الخدمة العمومية في نص المادة الأولى منه على أنها: " أي خدمة أو نشاط

متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة."

ومن خلال التعاريف السابقة يستنتج أن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص بشكل عام في عنصرين أساسيين هما

و يعرفها موردرك بأنها: " النشاط الاقتصادي الذي يستهدف توليد المنافع الزمنية والمكانية.

التعريف الاصطلاحي:

<sup>11</sup> 11 تمرايط ياسين-المرجع سبق ذكره-ص

## الفصل الاول: مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

• عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات: منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو خزنها وهي تقريبا تفتى بسرعة، فالخدمات في الغالب يصعب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت الذي يتم شراؤها واستهلاكها، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة.

وأما خبراء الإدارة العامة على أنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب أن تكون بالنسبة لغالبية الشعب، وأن تكون هذه الغالبية من المجتمع هي المحرك لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة: بأنها عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة، تهدف إلى إشباع حاجة أو رغبة لدى العميل أو المستفيد دون أن يترتب عن ذلك نقل للملكية وقد تكون هذه الخدمة مرتبطة بمنتج مادي ملموس وقد لا تكون.<sup>12</sup>

• تعرف الخدمة العمومية بأنها: هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى، وتتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في عموم تقديمها.

• تعرف الخدمة العمومية بأنها: جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار. جماعي، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي نص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.

الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.

الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة

. **المطلب الثاني:** أنواع الخدمة العمومية:

لا تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

<sup>12</sup> بشير العلاق ثقافة الخدمة، ص-55- دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009. 03 بوشنافة بوداودي، تطبيق الادارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، 2018



## الفصل الاول :مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

من حيث تجانس الخدمة:

خدمات إدارية: مثلا خدمة الحالة المدنية والوثائق المتعلقة بحركة الأشخاص والسيارات... الخ.

خدمات اجتماعية وثقافية: كخدمة التمدرس الإلزامي، النقل المدرسي، الخدمات الصحية... الخ.

خدمات صناعية وتجارية: مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة نقل النفايات... الخ

من حيث طبيعة الخدمة:

من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان، خدمة فردية وخدمة جماعية. من حيث طبيعة استهلاك الخدمة:

نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة

ذات استهلاك اختياري.

من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات:

- خدمة مجانية تقدم دون مقابل: تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية مثل حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية، مكافحة الملوثات، صيانة الطرق... الخ.<sup>13</sup>

خدمة بمقابل: يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثلا نقل النفايات

المنزلية، التزويد بالماء الصالح للشرب... الخ.

خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد مثلا في قطاع السكن بصيغه المختلفة، النقل المدرسي... الخ

من حيث تسويق الخدمة:

صنف الخدمات غير المسوقة المقدمة والمفروضة على الجميع: والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة

أموال عمومية مثلا: الأمن، الإنارة العمومية، النظافة العمومية حماية البيئة، مكافحة الملوثات... الخ

صنف الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري: وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة

الخدمة المقدمة مثلا حقوق الماء، رفع النفايات

المنزلية... الخ، أو تكون مدعمة جزئيا من الخزينة العمومية مثلا النقل المدرسي، تذكرة الدخول للملاعب

والأماكن العمومية... الخ.

<sup>13</sup> سعيد بن معلا معمري المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة على المؤسسة العامة للموانئ رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف

## الفصل الاول: مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

**المطلب الثالث:** أهداف ومبادئ الخدمة العمومية

الفرع الاول: أهداف الخدمة العمومية

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

الأهداف الاقتصادية: تتمثل الأهداف الاقتصادية للخدمة العمومية في:

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

**تحقيق متطلبات السوق:** إن تحقيق المؤسسة لنتائجها يمر عبر عملية تصريف أو بيع إنتاجها المادي أو المعنوي (الخدماتي) وتغطية تكاليفها على المستويين المحلي والوطني، فالمؤسسة العمومية تحقق هدفين في آن واحد وهو تغطية طلب المجتمع<sup>14</sup>

وتوسيعه من أجل تلبية حاجات متجددة وإضافية مع التطور الحضاري والثقافي للمجتمع

**عقلنة الإنتاج الخدمي:** يتم ذلك بالاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج بواسطة التخطيط الجيد والدقيق، بالإضافة إلى مراقبة عملية تنفيذ هذه الخطط والبرامج، فإن فشل هذه المؤسسات يعني انخفاض التمويل للمشاريع ذات الطابع العام، وبالتالي فالمجتمع هو الذي سوف يتحمل هذه التكلفة، ومنه فمن الضروري تغطية التكاليف وتحقيق الأرباح

**الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية**

نأخذ هذين المبدأين بعين الاعتبار كون الحيادية ما هي إلا أثر للمساواة، كما أن المجانية لا معنى لها كون المصلحة العمومية لا يمكنها الاستمرار دون تحصيل موارد وتحقيق أرباح ترتكز عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على مجموعة من المبادئ الأساسية، تتمثل فيما يلي:

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

<sup>14</sup> بشير العلق - مرجع سبق ذكره - ص 76

سعيد بن معلا معمري - مرجع سبق ذكره - ص 46

## الفصل الاول :مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي.

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

**3. مبدأ التطور:** يسمح هذا المبدأ بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور هو الاجتماعي والتقدم التكنولوجي من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى.<sup>15</sup>

**4. مبدأ المجانية النسبية:** امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع مثلا خدمة الصحة والأمن وغيرها، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقضي معيار المساواة في التعامل الحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصلة الصناعية والتجارية، كالسكن، التأمين، السياح والترفيه وغيرها و يكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.

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

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

<sup>15</sup> بشير العلاق -مرجع سبق ذكره ص-77

سعيد بن معلل معمرى - مرجع سبق ذكره ص-46

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

مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهتمين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة). مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة. مهام تهدف إلى الإسهام في تشجيع العمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

### المطلب الرابع: آليات تحسين الخدمة العمومية<sup>16</sup>

أصبح مسعى تحسين الخدمة العمومية في الجزائر يشكل انشغالاً لدى السلطات العمومية، وهو ما سينعكس لضرورة على الحركة التشريعية والتنظيمية لتجسيد هذا المسعى على أرض الواقع، لذلك فإن فكرة تحسين الخدمة العمومية في التشريع الجزائري تجد أساسها القانوني في الأحكام التشريعية والأحكام التنظيمية، وكذلك في أحكام التشريع الفرعي المتمثلة في التعليمات الوزارية على صعيد الأحكام التشريعية الدساتير:

دستور 1963: سطرت المادة 10 من هذا الدستور على جملة من الأهداف الأساسية التي ترمي إلى تحقيقها الدولة ومن بين هذه الأهداف مقاومة استغلال الإنسان في جميع أشكاله، وضمان حق العمل ومجانبة التعليم. دستور 1976: حيث نص في المادتين 03 و 12 على نشر العدالة الاجتماعية وتوفير أسباب تفتح شخصية المواطن في المجالات، كما نص في المادة 33 على أن "الدولة مسؤولة عن ظروف حياة كل مواطن" بمعنى أن تقديم الخدمة لجميع سهر للمواطنين واجب على الدولة ويقع على عاتقها.

- دستور 1996 المعدل والمتمم: حيث جاء ضمن أحكامه في المادة 99

الصلاحيات والممارسات التي يمارسها الوزير الأول، ومن بين هذه الصلاحيات هذا الأخير على حسن سير الإدارة العمومية. أحكام قانون البلدية رقم 10/11: حيث تنص المادة 03 في الفقرة الثانية على: "تساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي خاصة في إدارة وللمواطنين وتحسينه"

<sup>16</sup> لمياء تركي الرقصة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية دراسة حالة جامعة المسيلة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد بوضياف

## الفصل الاول :مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية

على صعيد الأحكام التنظيمية :هناك العديد من المراسيم التنظيمية التي اقتصت بتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، ومن بين هذه المراسيم التي تعد أساس قانوني لها نذكر:

المرسوم رقم 88/131 المؤرخ في 04/07/1998: الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، والذي أكد على ضرورة إعادة المصالحة الغائبة بين المواطن والإداري من خلال استراتيجية فعالة للحوار، كما عرفت الجزائر هيئات إدارية وطنية مختلفة، حيث

عملت على إحداث هيئة وسيط الجمهورية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 196/113 المؤرخ في 23/03/ 1999 تركزت مهام وسيط الجمهورية على رقابة سير عمل هيئات العمومية وعلاقتها بالمواطن.<sup>17</sup>

المرسومين التنفيذي رقم 14/193 و14/194 : تعد أحكام هداين المرسومين أيضا

أساس قانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، ويتجلى ذلك من خلال تحديد المرسوم الأول للصلاحيات التي يمارسها المدير العام للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري، والمرسوم الثاني يتضمن تنظيم المديرية العامة للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري والكفيلة بتحقيق التحسين المرجو في نوعية الخدمات الصادرة عن الهيئات والإدارات العمومية.

### المطلب الخامس: علاقة حائجة كورونا بالخدمة العمومية

إن تعميم الرقمنة أصبح ضرورة ملحة، من أجل أداء الخدمة العمومية وسيرها، وذلك نظرا للتطورات العصرية. من خلال ما نعيشه من ظروف في ظل الأزمة الصحية جراء تفشي رقعة وباء كورونا المستجد، وما نتج عنه من اتخاذ مجموعة من الإجراءات ذات الطابع الوقائي، والتي تحد من استمرارية سير المرافق العمومية بانتظام وتوفير حماية للأمن الصحي للمواطنين.

فبسبب هذه الجائحة السريعة العدوى والانتشار، تم توقف الدراسة بالمؤسسات العمومية وإغلاق جل الفضاءات وكذا توقيف بعض المرافق المرتبطة بخدمة المواطن وفي ظل قرار إجراءات التباعد الاجتماعي، فإن اعتماد فكرة الرقمنة كإجراء للحد من انتشار فيروس كورونا بين أوساط المواطنين والموظفين. تكمن علاقة حائجة كورونا بالخدمة العمومية، هي علاقة مبنية على أن شل تسيير

<sup>17</sup> تخصص تسويق خدمات ثم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل الجزائر، 2018/2019

### خلاصة:

تضمنت دراسة هذا الفصل الخاص بمدخل مفاهيمي حول الرقمنة والخدمة العمومية، تطرقنا فيه لمفهوم الرقمنة، أهميتها وأهدافها. وتم التركيز على أهمية الرقمنة بشكل عام ومتطلباتها بشكل خاص، كذلك تطرقت لمفهوم الخدمة العمومية، وتم التعرف على أنواع الخدمة العمومية وكذلك أهداف ومبادئ الخدمة العمومية، إضافة إلى آليات تحسين الخدمة العمومية.

حيث تم استخلاص أن مفهوم الرقمنة مفهوم غير واضح، وهذا بسبب حداثته فعلى الرغم من التعاريف المقدمة لها إلا أنني وجدت بأنه لا يمكن إعطاء تعريف دقيق ونهائي، ولقد اجتمعت جل التعاريف في نقطة واحدة وهي أن الرقمنة الإدارة هي تنفيذ كامل المعاملات والخدمات المقدمة بواسطة الحاسوب والانترنت، وأيضا آلية فعالة لمساعدة الإدارة في تنظيم أعمالها وتنفيذها.

وتعتبر الخدمة العمومية الركيزة الأساسية ومن أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن وتحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة، وذلك من خلال تسهيل اتصال بالمواطن وسرعة استجابة لمتطلباته، ومن جهة أخرى اعتماد الرقمنة يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية، والجزائر بدورها سعت إلى تطبيقها في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الالكترونية، ومن ثم المساهمة في تخفيف حجم الملفات المطلوبة من المواطن وتسهيل مساعيه اليومية، وتحسين عمل وأداء الإدارات العمومية قصد تحسين تقديم الخدمة العمومية، كرقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية وجواز السفر البيومتري وغير ذلك .

الفصل الثاني :

دور الرقمنة في

تحسين جودة

الخدمة العمومية

دراسة حالة - بلدية

المغير -

تمهيد:

فاهيم الرقمنة وكذلك الخدمة العمومية وللربط بين المتغيرين خصصنا هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي محلها بلدية المغير. وللإلمام أكثر بالدراسة الميدانية تم تقسيم الفصل كالآتي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

بعد عرض الجانب النظري من الدراسة في الفصل الثاني والذي تمحور حول الجانب التطبيقي



### المبحث الاول: الطريقة والادوات المتبعة في الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى التعريف بلدية كذلك هيكلها التنظيمي مروراً بمهامها، ثم يتم استعراض عناصر الدراسة، حيث نقوم بتوضيح مجتمع الدراسة بالإضافة إلى التعرف على أداة الدراسة وأيضاً الأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

#### المطلب الاول: تقديم بلدية المغير

المغير تقع مدينة المغير جنوب الأطلس الصحراوي وهي من أقدم مدن وادي ريغ ويعود تاريخ نشأتها إلى القرن الحادي عشر وتعتبر أحد دوائر ولاية الوادي تم تحويلها إلى مقاطعة إدارية منتدبة في مارس 2015 تبعد عن مقر الولاية بـ 185 كلم وعن ولاية بسكرة 120 كلم و 100 كلم عن المقاطعة الإدارية المنتدبة تقرت جنوباً وهي منطقة منخفضة إذ يصل الانخفاض إلى حوالي م عن سطح البحر حيث تقع في السهل المنخفض الوادي ريغ و تتربع على مساحة إجمالية قدرها 1532 كلم وهي نقطة عبور هامة بالنسبة للطريق الوطني رقم 03 الذي يربط بين عدة ولايات منها : بسكرة، المقاطعة الإدارية أولاد جلال ولاية الوادي المقاطعة الإدارية تقرت وكذلك ولاية ورقلة حيث أن لكل واحدة من هذه الولايات أهميتها الجهوية و الوطنية. ويحد بلدية المغير : 180

من الشمال : بلدية أم الطيور

من الجنوب : بلدية سيدي خليل

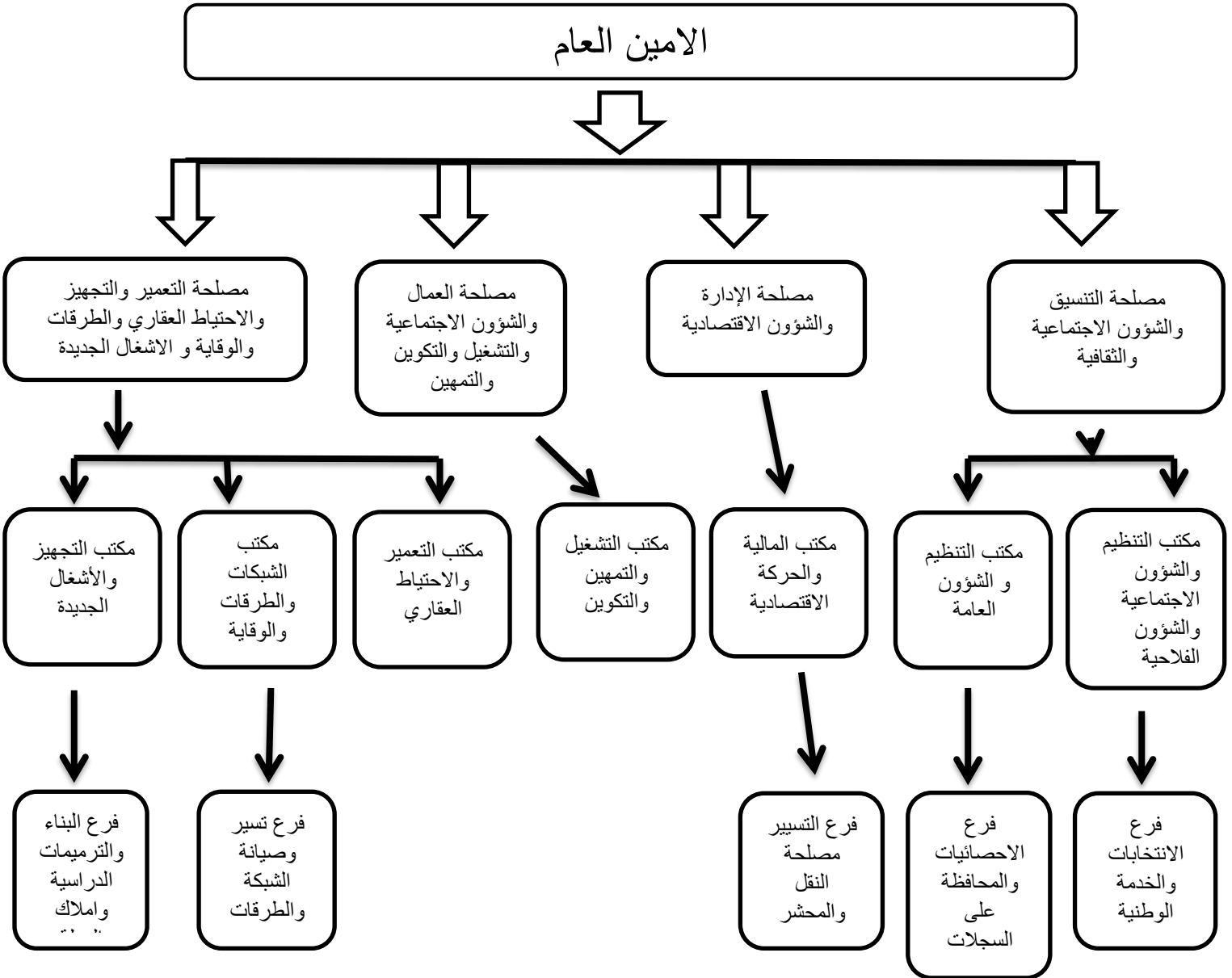
من الشرق : بلدية الحمراية

من الغرب : بلدية رأس الميعاد بولاية بسكرة

عرفت بلدية المغير عدة تحولات بفعل التقسيمات الإدارية حيث نسبت إلى ولاية الأغواط بموجب قرار وزاري من باريس مآرخ في 11/02/1958 إلى غاية 1967 وبعدها أصبحت تابعة لولاية ورقلة وفي التقسيم الإداري لسنة 1974 أصبحت دائرة تابعة لولاية بسكرة وبعدها حولت إلى ولاية الوادي في التقسيم الإداري 1984 وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 140/2015 28/05/2015 والمتضمن إحداث مقاطعات إدارية داخل بعض الولايات وتحديد القواعد الخاصة المرتبطة بها وأستاذا عليه تم ترقية دائرة المغير إلى مقاطعة إدارية منتدبة.

الفرع الاول: الهيكل التنظيمي لمصالح وشرحه

الشكل (1)الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية المغير



المصدر : بالاعتماد على البيانات المقدمة من طرف المؤسسة

شرح الهيكل التنظيمي:

**01. الأمانة العامة وتتكون من أربعة مصالح وثمانية مكاتب مقسمة كما يلي:**

مصلحة أمانة المجلس والبريد.

. مصلحة الإحصاء والإعلام الآلي.

. مصلحة الأرشيف.

. مصلحة الصفقات العمومية.

**02 مديرية المحاسبة وتسيير الموارد البشرية**

. مصلحة المحاسبة والمالية.

. مصلحة تسيير الموارد البشرية

**03 مديرية التنظيم و الشؤون القانونية**

. مصلحة المنازعات و التنظيم.

. مصلحة حركة السكان.

**04 مديرية الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية**

. مصلحة الشؤون الاجتماعية.

. مصلحة الوقاية و التنظيم الصحي

. مصلحة التربية الثقافية و الرياضية.

**05 مديرية الوسائل والممتلكات**

. مصلحة الوسائل العامة.

. مصلحة ممتلكات البلدية.

**06 مديرية حماية البيئة والمحيط**

. مصلحة التنظيف والتطهير وحماية البيئة.

. مصلحة صيانة الطرقات والمساحات الخضراء والإثارة العمومية.

. مصلحة الورشات المختلفة.

## 07 مديرية التعمير والبناء

. مصلحة البناء والتعمير

. مصلحة متابعة الانجازات

. مصلحة التنظيم ومراقبة البناءات. (المستخدمين، 2021)

### ثانيا :رقمنة بلدية المغير في ظل ازمة كورونا

لقد أدركت الدولة الجزائرية مدى الحاجة لعمليات التحسين المستمر في مجال الخدمات، والسعي لتحقيق التطور في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة خصوصا ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، حيث يعد إدخال التكنولوجيا الرقمية في تسيير الإدارات الجزائرية ثورة حقيقية تشهدا البلاد وتعتبر الإدارة الالكترونية من أهم الوسائل التي جاءت وليدة المتطور التكنولوجي، فمن أجل تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف الدولة، تم اللجوء إلى ما يسمى " بالمرفق العام الالكتروني"، فمشروع رقمنة البلديات في الجزائر والتخلي عن البلديات التقليدية يهدف أساسا إلى تحسين أداء الخدمة العمومية المحلية.

وفي إطار الرقمنة الإدارية تم وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات والوزارات لتكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية للتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية، وتعتبر بلدية المغير كغيرها من الإدارات المحلية التابعة للحكومة المركزية تلقت في إطار تطبيق مشروع الرقمنة تعليمة للشروع في تطبيق إجراء الاستخراج الالكتروني للوثائق في قسم الحالة المدنية، وهذا عن طريق مراسلة تم تلقيها من طرف وزارة الداخلية سنة 2015، وقد شملت العملية بالأخص وبدرجة كبيرة وثائق الحالة المدنية وفي هذا الإطار تم استعمال كلمة وثائق بدلا من عقود لان كلمة عقود لا تناسب الحالات اللازمة لشخص الإنسان فسجلات الحالة المدنية سجلات لم تخصص هي لإثبات عقود التعامل مختلف الأساليب المستخدمة في الدراسة، وكذا صدق وثبات **المطلب**

### الثالث : استعراض الطريقة

اولا :أداة الدراسة.

مجتمع الذي يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي بلدية المغير، حيث تم توزيع (40) استبانة بطريقة عشوائية على مجموعة من الموظفين بمختلف فئاتهم داخل البلدية، وبعد عملية الجمع والفرز تم

استرجاعهم جميعا، بنسبة استرجاع قدرت 100

ثانيا: طريقة تحضير الاستبيان

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات حول موضوع الدراسة، حيث مرت عملية تحضيره بعدة مراحل تمثلت فيما يلي:

تم إعداد وتصميم عبارات الأسئلة بأسلوب بسيط وواضح بحيث تكون قابلة للفهم من قبل جميع المستجوبين. عرض الاستبيان لعملية التحكيم من قبل الأستاذ المشرف. عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين، وذلك من اجل التأكد من سلامته وبناءه وصياغة الأسئلة، لتفادي الأخطاء الموجودة. القيام بتعديل وتصحيح الأسئلة، على ضوء الملاحظات الواردة ومجموعة التوصيات المقدمة من قبل المشرف والأساتذة المحكمين، وذلك تمهيدا لصياغة الاستبيان بالشكل النهائي القيام بتوزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

ثانيا: تقسيم الاستبيان

تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة حول موضوع الدراسة، كما بيننا فيها أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستحظى بسرية تامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، كما تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين: . القسم الأول: يبين المعلومات الشخصية أي الوصف الديمغرافي للعينة المدروسة والتعرف على خصائصهم الوظيفية، حيث تضمن 6 أسئلة والتي من الممكن أن تساهم في تفسير النتائج والمتمثلة في: الجنس الفئة العمرية، الدرجة العلمية التخصص العلمي، الوظيفة مدة الخبرة المهنية

تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة حول موضوع الدراسة، كما بيننا فيها أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستحظى بسرية تامة وتستخدم فقط لأغراض البحث

العلمي، كما تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين: القسم الأول: يبين المعلومات الشخصية أي الوصف الديمغرافي للعينة المدروسة والتعرف على خصائصهم الوظيفية، حيث تضمن 6 أسئلة والتي من الممكن أن تساهم في تفسير النتائج والمتمثلة في الجنس الفئة العمرية الدرجة العلمية التخصص العلمي، الوظيفة مدة الخبرة المهنية

القسم الثاني: متعلق بمحاور الدراسة، بحيث احتوى على 28 عبارة تم تقسيمها على محورين أساسيين هما:

المحور الأول: تضمن 18 عبارة حول الرقمنة تم توزيعها على ثلاثة أبعاد كما يلي: التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة تجسيد عملية، الرقمنة مدى ملائمة البرامج المستخدمة

لعملية رقمنة البلدية.

## الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

المحور الثاني: تضمن 10 عبارات حول تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية المغير كذلك تم استخدام من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة استمارة الاستبيان ثم تفرغ وذلك استخدام برنامج الحزمة الاحصائية SPSS 25 والاعتماد على الأساليب الاحصائية كالآتي:

معامل الثبات الفاكر ومباخ

التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

المتوسطات الحسابية

الانحرافات المعيارية.

تحليل الاحدار والارتباط للإثبات وجود دور للرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل الازمة

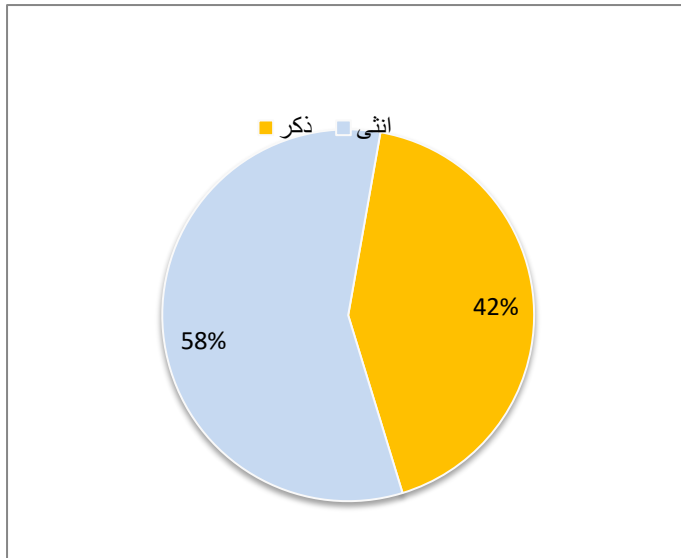
المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج الدراسة

المطلب الأول: الخصائص الديمغرافية و السيكومترية

اولا الخصائص الديمغرافية

من أجل التعرف على الخصائص الديمغرافية للموظفين في الدراسة الميدانية تم تقسيمها كالآتي:

الشكل (2) الدائرة النسبية توضح توزيع افراد العينة حسب الجنس



الجدول (02): يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس

الرقم	الجنس	الفئة	التكرار	النسبة
2	الجنس	ذكر	17	42.5
		انثى	23	57.5
	المجموع		40	100.0

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

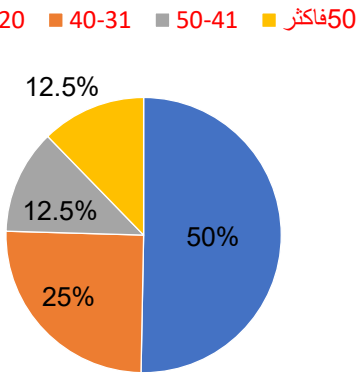
## الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

الجدول أن عدد المستجوبين من الذكور بلغ 17 بنسبة 42.5 أقل من عدد الاناث الذي بلغ عددهم 23 بنسبة 57.5 من 40 فردا.

جدول(3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

الشكل (2) الدائرة النسبية توضح توزيع افراد العينة حسب العمر

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
03	العمر	30-20	20	50
		40-31	10	25
		50-41	5	12.5
		50 فأكثر	5	12.5
		المجموع	40	100.0



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

### تحليل:

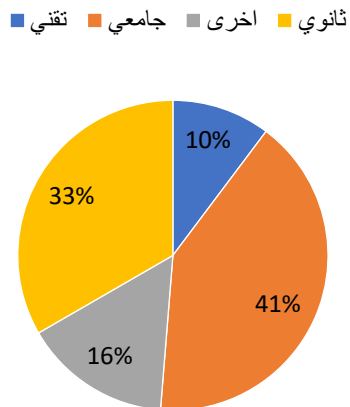
من خلال الجدول تلاحظ أن أغلب الأفراد المستجوبين تراوحت أعمارهم في الفئة ما بين ( 20-30 ) سنة 20 بنسبة 50، تليها الفئة ما بين ( 31-40 ) وعددهم 10 بنسبة 25، ثم الفئة ( 41-50 ) عددهم 5 بنسبة 12.2 وأخيرا فئة ( 50 سنة فأكثر ) عددهم 5 ونسبتهم 12.5 من مجموع . من مجموع 40 فردا. الجدول رقم

(04): يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى الدراسي

الشكل رقم (3): دائرة نسبية توضح توزيع افراد العينة حسب المستوى

الدراسي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
04	المستوى	تقني	4	10
		ثانوي	13	33
		جامعي	16	41
		اخرى	6	16



## الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

100.0	40	المجموع	ى
			الدراسي

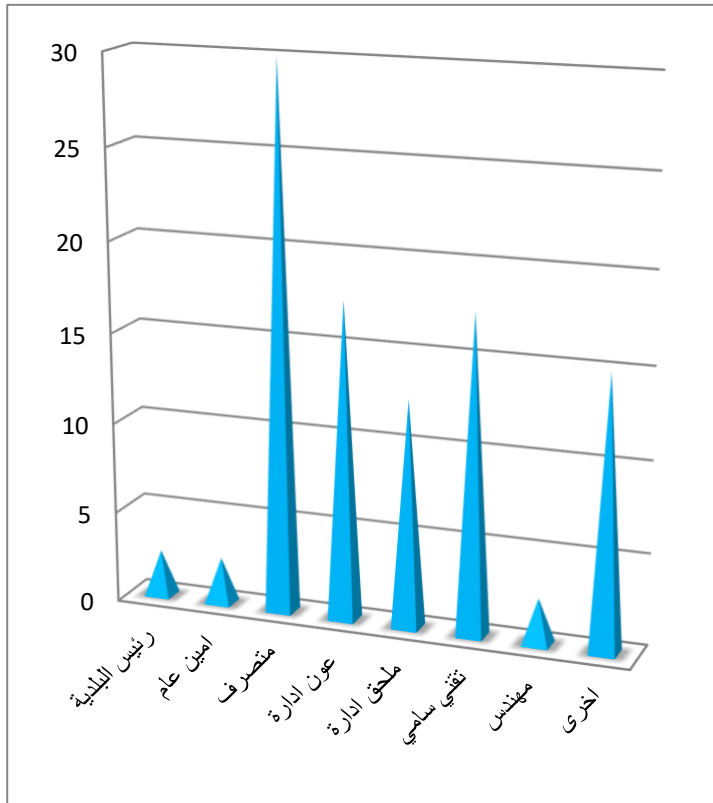
المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة من فئة (جامعي) بلغ عددهم 16 بنسبة 41% تليها فئة (ثانوي) بنسبة 33%، ثم فئة (اخرى) عددهم 6 ونسبتهم 16%، وأخيرا فئة (التقني) عددهم 4 بنسبة 10% مجموع 40 فرادا.

الجدول رقم: (05): يوضح توزيع افراد العينة حسب المهنة

الشكل رقم(4): اعتمد بيانية توضح توزيع افراد العينة حسب المهنة



المصدر: اعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

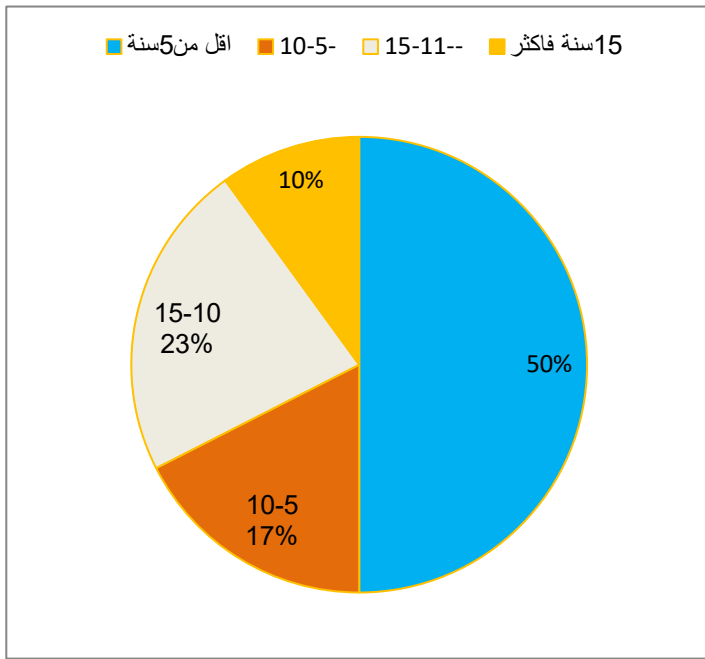


## الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

1

من خلال الجدول نلاحظ أن أكبر قيمة كانت لفئة ( متصرف ) وعددهم 12 بنسبة 30.0، ثم تليها فئة عون (ادارة) وتقني سامي وكان عددهم 7 بنسبة 17.5، بعدها فئة (اخرى) وعددهم 6 بنسبة 15 ثم فئة ملحق ادارة وعددهم 5 بنسبة 12.5 و من ثم تأتي هدة الفئات المتساوية من حيث التكرار و النسبة رئيس البلدية والامين العام ومهندس وكان عددهم 1 لكل فئة ونسبة كل فئة 2.5 واجمالي الافراد 40

الجدول رقم (06): توضح توزيع افراد العينة حسب الأقدمية في العمل الشكل رقم (5): يمثل دائرة نسبية توضح توزيع افراد العينة حسب الأقدمية في العمل



الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
06	الأقدمية	أقل من 5 سنة	20	50
		10-5	7	17.5
		-11 15	9	22.5
		15 سنة فاكثر	4	10
		المجموع	40	100.0

المصدر: اعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

من خلال الجدول للاحظ توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل أن أكبر فئة ( أقل من 5 سنوات ) ونسبتهم 50، ثم تليها فئة ( 15 - 11 - ) وعددهم 9 بنسبة 22.5، ثم فئة ( 10-5 ) سنوات وعددهم 7 بنسبة 17.5، تليها فئة ( 15 فاكثر ) سنة وعددهم 4 بنسبة 10 من اجمالي 40 افراد.

الفرع الثاني- الخصائص السيكومترية

نتائج اختبار الصدق والثبات

من أجل التحقق من صدق وثبات الاستبيان، تم استخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ، والجدول الموالي

الجدول رقم (7): يمثل صدق وثبات الاستبيان استخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ

الرقم	المحاور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
01	الرقمنة	14	0.870	0.932
02	جودة الخدمة العمومية	14	0.917	0.957
	الاجمالي	28	0.941	0.970

المصدر: اعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

المطلب الثاني: عرض نتائج فرضيات وجود دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا

الجدول رقم (8): يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة

الاتجاه	Sig	الانحراف العياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبرة	الرقم
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
موافق	0.000	0.874	4.43	10	4	30	12	60	24	X1	01
موافق	0.000	1.279	3.58	40	16	25	10	35	14	2X	02
موافق	0.000	1.396	2.50	70	28	12.5	5	17.5	7	X3	03
موافق	0.000	1.081	3.90	27.5	11	37.5	15	35	14	X4	04
موافق	0.000	1.460	2.65	60	24	22.5	9	17.5	7	X5	05
موافق	0.000	1.548	3.75	25	10	27.5	11	47.5	19	X6	06
	0.750		3.47	نتائج البعد الاول: التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية							

### تعليق

نلاحظ من خلال متوسطات الجسائي قدر ب 3.47 والانحرافات المعيارية قدر ب 0.750 للإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً جدياً مرتفعاً، حيث جاءت العبارة الأولى في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (4.43) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع جداً، وانحراف معياري يقدر (0.874) وهذا ما يدل أن المؤسسة عينة الدراسة يتم فيها المسح الضوئي لكل سجلات الحالة المدنية.

وجاءت العبارة الرابعة في المرتبة الثانية من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب (3.90) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع جداً، وانحراف معياري يقدر ب (1.081) وهذا ما يدل أن المؤسسة عينة الدراسة تتوفر على كاميرات مراقبة الحماية كل محيط البلدية، وهذا راجع إلى الاجتهاد الكبير من طرف المسؤولين وسلطة الرقابة في هذه المؤسسة. تسير عملية الرقمنة. 2

تحليل نتائج فقرات البعد الثاني تجسيد عملية الرقمنة في البلدية فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الثاني وتتضمن تجسيد عملية الرقمنة في البلدية

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

الجدول رقم (09): يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد تجسيد عملية الرقمنة

الرقم	العبرة	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig	الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار				
01	X1	75	30	17.5	7	7.5	3	4.5	0.844	0.000	موافق
02	2X	60	24	10	4	30	12	3.48	1.432	0.000	موافق
03	X3	65	26	30	12	5	2	3.43	1.196	0.000	موافق
04	X4	30	12	22.5	9	47.5	19	2.93	1.047	0.000	موافق
05	X5	67.5	27	7.5	3	25	10	3.63	1.612	0.000	موافق
06	X6	10	4	25	10	40	16	3.05	1.358	0.000	موافق
								3.51	0.540	نتائج البعد الثاني : تجسيد عملية الرقمنة في البلدية	

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

التعليق:

## الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

نلاحظ من خلال متوسطات الجسبي قدر ب 3.51 والانحرافات المعيارية قدر ب 0.540 إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل نسب قبول مرتفعة، حيث جاءت العبارة الأولى في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب (4.58) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وانحراف معياري يقدر ب (0.844) ، وهذا ما يدل أن المؤسسة عينة الدراسة في مكتب الحالة المدنية

المدنية والتنظيم العام يتم استخراج كل الوثائق الكترونيا وهذا راجع إلى تطبيق المؤسسة الرقمنة

حسب توصيات السلطات المعنية. وجاءت العبارة الخامسة في المرتبة الثانية من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب (3.63) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وانحراف معياري يقدر ب (1.612)، وتدل هذه النتيجة أن المؤسسة محل الدراسة يتم تسيير مكتب الانتخابات عبر أرضية الكترونية رقمية وطنية تساعد على التسجيل والشطب بسهولة. وجاءت العبارة الثانية في المرتبة الثالثة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.51 والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وانحراف معياري يقدر ب (1.612)، وتدل هذه النتيجة أن المؤسسة محل الدراسة في مكتب المصلحة التقنية والصفقات يتم استخراج بعض الوثائق الكترونيا.

3- تحليل نتائج البعد الثالث مدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية رقمنة البلدية فيما يلي جدول يوضح

النتائج الإحصائية لعبارات البعد الرابع مدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية رقمنة البلدية الآتي

### الجدول رقم (10): يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد مدى ملائمة

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig	الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار				
01	X1	92.5	37	0	0	0.00	3	3.63	1.213	0.00	موافق
02	2X	50	20	4	4	10	16	3.50	1.395	0.00	موافق
03	X3	62.5	25	1	1	2.5	14	3.40	1.150	0.00	موافق

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

موافق	0.00	1.248	3.33	47.5	19	22.5	9	30	12	X4	04
موافق	0.00	1.235	3.25	25	10	35	14	35	14	X5	05
موافق	0.00	1.431	3.45	30	12	25	10	45	18	X6	06
0.00		0.823	3.43	نتائج البعد الثالث: مدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة في البلدية المغير							

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

التعليق:

نلاحظ من خلال متوسطات الحسابي قدر ب 3.34 والانحرافات المعيارية قدر ب 0.823 إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل نسب قبول مرتفعة، حيث جاءت العبارة الأولى في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب ( 3.63) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وانحراف معياري يقدر ب ( 1.213) ، وهذا ما يدل أن المؤسسة عينة الدراسة تساعد قواعد البيانات في الرجوع إلى بعض البيانات القديمة أو المؤرشفة عند الحاجة إليها بسهولة. وجاءت العبارة الثانية في المرتبة الثانية من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب ( 3.50) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وانحراف معياري يقدر ب (1.359)، وتدلل هذه النتيجة أن المؤسسة محل الدراسة يتم إرسال فرق تقنية خاصة من السلطات الوصية في تعطل بعض البرامج والشبكات لتصلحها في الفور. وجاءت العبارة السادسة في المرتبة الثالثة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب ( 3.45) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وانحراف معياري يقدر ب (1.431)، وتدلل هذه النتيجة أن البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة تساهم في اتخاذ القرار المناسب وفي الوقت المناسب.

ثانيا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء المستجوبين حول فقرات المحور الثاني يوضح الجدول الموالي النتائج المتحصل عليها حول أسئلة المحور الثاني من الاستبيان و المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية في بلدية المغير:

الجدول رقم(11): يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد تحسين الخدمة العمومية في بلدية المغير في

ظل ازمة كورونا

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig	الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار				
01	X1	82.5	33	2.5	1	6	15	4.18	1.059	0.000	موافق
02	X2	85	34	5	2	4	10	4.18	0.903	0.000	موافق
03	X3	55	22	25	10	8	20	4.33	0.944	0.000	موافق
04	X4	45	18	22.5	9	13	32.5	3.15	0.921	0.000	موافق
05	X5	22.5	9	25	10	21	52.5	2.63	1.748	0.000	موافق
06	X6	70	28	0.00	0	12	30	4.38	0.740	0.000	موافق
07	X7	40	16	27.5	11	13	32.5	3.95	1.108	0.000	موافق
08	X8	35	14	30	12	14	35	3.15	1.122	0.000	موافق



الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

09	X9	22	55	0	0.00	18	45	4.33	0.917	0.00	موافق
10	X10	22	55	12	30	6	15	4.25	1.056	0.00	موافق
								3.85	0.547	نتائج المحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا في بلدية المغير	

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

التعليق:

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن محور تحسين الخدمة العمومية في بلدية المغير حاز على أهمية نسبية مرتفعة، حيث بلغت متوسطات الجساي قدر ب 3.85 والانحرافات المعيارية قدر ب 0.547. بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (3.85) (بانحراف معياري) (0.547)، وعليه هذا المحور يشير إلى نسبة قبول مرتفع، كما نلاحظ من خلال متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور أنها تشكل نسب قبول مرتفع. حيث جاءت العبارة السادسة في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب (4.38) و إلى (5) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع جدا، و بانحراف معياري يقدر ب (0.741)، وهذا ما يدل أن في المؤسسة عينة الدراسة ترى أن ترشيد الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نمط الإدارة الالكترونية حيث جاءت العبارتين الثالثة والتاسعة في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب (4.33) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع جدا، و بانحراف معياري يقدر ب (0.944) و (0.917) على التوالي، وهذا ما يدل أن في المؤسسة عينة الدراسة ترى أن الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة الآن مقارنة بالتقليدية تساعد على تقديم الخدمة في الوقت المناسب، وأن المؤسسة محل الدراسة تقدم خدماتها مجانا ويتم تمويلها بواسطة الدولة. حيث جاءت العبارة العاشرة في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب (4.25) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع جدا، و بانحراف معياري يقدر ب (1.056)، وهذا ما يدل أن في المؤسسة عينة الدراسة تحرص على تطبيق القوانين والتشريعات التي تفرضها السلطة الوصية والدولة. حيث جاءت العبارتين الأولى والثانية في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب (4.18) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع و بانحراف معياري يقدر

## الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

ب ( 1.059 ) و (0.903) على التوالي ، وهذا ما يدل أن في المؤسسة عينة جميع المواطنين يحصلون على نفس الفرص في تقديم الخدمة لهم، وكذلك تحسين

الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة يعتبر من مبادئ تقريب الإدارة من المواطن. حيث جاءت العبارة السابعة في الترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب ( 3.95 ) والذي ينتمي إلى الفئة ( 3.41 إلى 4.20 ) والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وبانحراف معياري يقدر ب (1.108)، وهذا ما يدل أن في المؤسسة عينة الدراسة ارتفعت جودة الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة.

حيث جاءت العبارة الثامنة في الترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب ( 3.15 ) والذي ينتمي إلى الفئة ( 2.61 إلى 3.40 ) والتي تمثل نسبة قبول متوسط، وبانحراف معياري يقدر ب ( 1.122 )، وهذا ما يدل أن في المؤسسة عينة الدراسة تطبق البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية الأنظمة والمعلومات والبيانات.

### اختبار وتحليل فرضيات الدراسة

سيتم التطرق في هذا القسم إلى اختبار الفرضيات وذلك لإيجاد العلاقة بين الرقمنة كمتغير مستقل والخدمة العمومية كمتغير تابع حيث سيتم اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد، وكذلك العلاقة التآثرية بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على طريقة الانحدار الخطي البسيط وسوف يتم تأكيد أو نفي الفرضيات اعتمادا على نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط وذلك كما يلي:

$H_0$  الفرضية الصفرية أو فرضية العدم وتشير إلى عدم وجود تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرضية البديلة وتشير إلى وجود تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

### اختبار الفرضية الفرعية الأولى

والتي تنص على أنه " يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للتمهيد التدريجي لعملية الرقمنة، حيث تم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليلات جداول الانحدار البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة، وذلك من خلال الجداول التالية

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

المطلب الثالث: تأثير ابعاد الرقمنة على جودة الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا

الجدول رقم(12): نتائج الانحدار البسيط التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية

النموذج <i>Model</i>	معامل الارتباط <i>R</i>	معامل التجديد <i>R</i>	معامل التحديد المصحح <i>Adjusted</i> <i>Square</i>	الخطأ المعياري المقدر <i>Std.Error</i> <i>of the</i> <i>estimate</i>
1	0.392	0.153	0.131	0.512

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تحليل:

من خلال الجدول رقم (12) تشير النتائج أن معامل الارتباط ( $R$ ) قد بلغت قيمته (0.392) وهو ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين بعد التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية البعد الأول للمتغير المستقل) والخدمة العمومية المتغير التابع)، كما أن معامل التحديد بلغت قيمته (0.153) وهذه النتيجة تشير إلى أن النموذج يفسر (15.3%) من التباين وبعبارة أخرى أن (15.3%) من التغيرات في التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية تعزى آليات تحسين الخدمة العمومية في بلدية المغير، والباقي (84.7) تعزى إلى عوامل أخرى تؤثر على تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة

الجدول رقم(13): نتائج الانحدار البسيط لمبدا التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية

النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	مستوى

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

الدلالة	<i>Unstandardized Coefficients</i>				
	<i>Beta</i>	الخطا المعياري <i>Std.Error</i>	معاملات المتغيرات <i>B</i>		
0.000	7.418	0.386	2.861	الثابت	
0.012	2.624	0.392	0.109	التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية	

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تحليل:

يمثل الجدول نتائج الانحدار البسيط والذي يختبر معنوية معالم نموذج الانحدار الخطي

البسيط بصورة منفصلة عن بعضها البعض، ويمكن تحليل نتائج الجدول حسب مايلي:

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن (B0) (B1-0.285 2.861) وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة (المتغير) التابع تكون قيمته ( B0-2.861 ) وفي حالة عدم تطبيق البلدية لأسس لتمهيد التدريجي لعملية الرقمنة، أما بالنسبة لنتيجة معلمة (81-0.285) وتشير هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي انه كلما زاد مستوى التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة بدرجة واحدة (1) يؤدي ذلك إلى زيادة تحسين الخدمة العمومية بقيمة (0.285) وفي الأخير

## الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

من خلال تحليل نتائج الجداول الثلاث السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى H1 والتي تنص على أنه " يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للتمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية. ورفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى التي تنص على أنه "لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة

### اختبار الفرضية الفرعية الثانية

والتي تنص على أنه " يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لتجسيد عملية الرقمنة في البلدية، حيث تم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليلات جداول الانحدار البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة، وذلك من خلال الجداول التالية

الجدول رقم(14) : نتائج الانحدار البسيط لمبدا تجسيد عملية الرقمنة في البلدية

النموذج <i>Model</i>	معامل الارتباط <i>R</i>	معامل التجديد <i>R Square</i>	معامل التحديد المصحح <i>Adjusted Square</i>	الخطأ المعياري المقدر <i>Std.Error of the estimate</i>
2	0.109	0.012	-0.014	0.551

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

### تحليل:

من خلال الجدول رقم(14) تشير النتائج أن معامل الارتباط (R) قد بلغت قيمته ( 0.109) وهو ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين بعد تجسيد عملية الرقمنة في البلدية (البعد الثاني للمتغير المستقل) والخدمة العمومية المتغير التابع، كما أن معامل التحديد R بلغت قيمته ( 0.012 ) وهذه النتيجة تشير إلى أن النموذج يفسر ( 1.2%) من التباين، وبعبارة أخرى أن ( 1.2% من التغيرات في تجسيد عملية الرقمنة في

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

البلدية تعزى آليات تحسين الخدمة العمومية في بلدية المغير والباقي (84.7) تعزى إلى عوامل أخرى تؤثر على تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة.

الجدول رقم(15): نتائج الانحدار البسيط لمبدأ تجسيد عملية في البلدية

مستوى الدلالة		المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
			<i>Unstandardized Coefficients</i>		
<i>Sig</i>		<i>Beta</i>	الخطا المعياري	معاملات	
			<i>Std.Error</i>	المتغيرات	
				<i>B</i>	
0.000	5.962		0.581	3.461	الثابت
0.502	2.624	0.109	0.163	0.111	تجسيد عملية الرقمنة في ظل امه كورونا في البلدية المغير

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تحليل:

## الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

يمثل الجدول نتائج الانحدار البسيط والذي يختبر معنوية معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط بصورة منفصلة عن بعضها البعض، ويمكن تحليل نتائج الجدول حسب مايلي: من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن (  $-3.461$  -  $B0$  ) و (  $B1=0.111$  ) وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة (المتغير التابع) تكون قيمته (  $B0$  3461 ) وفي حالة عدم تجسيد البلدية لعملية الرقمنة (البعد الثاني للمتغير المستقل)، أما بالنسبة لنتيجة معلمة (  $B1=0.111$  ) وتشير هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي انه كلما تجسدت عملية الرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة بدرجة واحدة (1) يؤدي ذلك إلى زيادة تحسين الخدمة العمومية بقيمة (  $0.111$  )

وفي الأخير من خلال تحليل نتائج الجداول الثلاث السابقة يمكن الحكم على عدم صحة الفرضية البديلة الثانية H1 والتي تنص على أنه يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتجسيد عملية الرقمنة في البلدية .

الجدول رقم (16): نتائج الانحدار البسيط لمبدأ ملائمة البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة

النموذج <i>Model</i>	معامل الارتباط <i>R</i>	معامل التجديد <i>R</i> <i>R. Square</i>	معامل التحديد المصحح <i>Adjusted</i> <i>Square</i>	الخطأ المعياري المقدر <i>Std. Error</i> <i>of the</i> <i>estimate</i>
3	0.706	0.499	0.486	0.392

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تحليل:

خلال الجدول رقم ( 16 ) تشير النتائج أن معامل الارتباط (R) قد بلغت قيمته (  $0.706$  ) وهو ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط قوية بين بعد مدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية رقمنة البلدية البعد الثالث للمتغير المستقل والخدمة العمومية (المتغير التابع)، كما أن معامل التحديد بلغت قيمته (  $0.499$  ) وهذه النتيجة تشير إلى أن النموذج يضر (  $49.9\%$  ) من التباين، وبعبارة أخرى أن (  $49.9\%$  ) من التغيرات البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة تعزى إلى اليات تحسين الخدمة العمومية في بلدية عين البيضاء، والباقي (

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

(50.1) تعزى إلى عوامل أخرى تؤثر الجدول رقم (25) تحليل التباين (ANOVA) لاختبار جودة

وصلاحية نموذج الفرضية الثانية على تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة

الجدول رقم(17): نتائج الانحدار البسيط لمبدأ مدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة في البلدية

مستوى الدلالة		المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
			<i>Unstandardized Coefficients</i>		
<i>Sig</i>		<i>Beta</i>	الخطا المعياري	معاملات	
			<i>Std.Error</i>	المتغيرات	
				<i>B</i>	
0.000	8.357		0.268	2.244	الثابت
0.012	6.149	0.706	0.076	0.469	مدى الملائمة المستخدمة البرامج في عملية الرقمنة

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تحليل:

الجدول نتائج الانحدار البسيط والذي يختبر معنوية معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط بصورة منفصلة عن

بعضها البعض، ويمكن تحليل نتائج الجدول حسب مايلي:



## الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن (  $B0 = 2.244$  ) و (  $B1 = 0.469$  ) وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة (المتغير التابع) تكون قيمته (  $B0 - 2.244$  ) وفي حالة عدم تطبيق البلدية البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة، أما بالنسبة لنتيجة معلمة (  $B1 - 0.469$  ) وتشير هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي انه كلما زاد مستوى تطبيق البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة بدرجة واحدة (1) يؤدي ذلك إلى زيادة تحسين الخدمة العمومية بقيمة (  $0.469$  )

وفي الأخير من خلال تحليل نتائج الجداول الثلاث السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى H1 والتي تنص على انه " يوجد دور معنوي نو دلالة إحصائية لمدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية رقمنة البلدية". ورفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى التي تنص على أنه لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لمدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية رقمنة في المؤسسة عينة الدراسة".

### اختبار الفرضية الرئيسية

والتي تنص على أنه يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة عند مستوى الدلالة (  $\alpha = 0.052$  ) ، حيث يتم اختبار هذه الفرضية الرئيسية من خلال تحليلات جداول الانحدار المتعدد لمعرفة العلاقة بين الرقمنة (المتغير المستقل) و الخدمة العمومية المتغير التابع)، وذلك من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم(18): نتائج الانحدار البسيط لمبدا الرقمنة عل محور تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا

النموذج <i>Model</i>	معامل الارتباط <i>R</i>	معامل التجديد <i>R</i> <i>R. Square</i>	معامل التحديد المصحح <i>Adjusted</i> <i>Square</i>	الخطا المعياري المقدر <i>Std. Error</i> <i>of the</i> <i>estimate</i>
الرقمنة	0.563	0.317	0.299	0.458

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تحليل:

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

من خلال الجدول رقم (18) تشير النتائج أن معامل الارتباط (R) قد بلغت قيمته (0.563) وهو ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين بعد الرقمنة في البلدية البعد الأول للمتغير المستقل والخدمة العمومية المتغير التابع، كما أن معامل التحديد R بلغت قيمته (0.317) وهذه النتيجة تشير إلى أن النموذج يفسر (31.7% من التباين، وبعبارة أخرى أن (31.7%) من التغيرات في وجود لعملية الرقمنة في البلدية تعزى آليات تحسين الخدمة العمومية في بلدية عين البيضاء، والباقي (68.3) تعزى الى عوامل أخرى تؤثر على تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة، وهذا يعود حسب رأينا إلى مركزية

الجدول رقم (19) الانحدار البسيط لمبدا الرقمنة في البلدية عل محور تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا

مستوى الدلالة	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
			<i>Unstandardized Coefficients</i>		
Sig		<i>Beta</i>	الخطا المعياري	معاملات	
			<i>Std.Error</i>	المتغيرات	
				<i>B</i>	
0.000	4.134	///////	0.465	1.922	الثابت

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا دراسة حالة-بلدية المغير-

0.012	4.196	0.563	0.132	0.556	الرقمنة
-------	-------	-------	-------	-------	---------

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تحليل:

يمثل الجدول نتائج الانحدار البسيط والذي يختبر معنوية معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط بصورة منفصلة عن بعضها البعض، ويمكن تحليل نتائج الجدول حسب مايلي: من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن (B0 1.922) و (B1-0.556) وهذه النتائج تدل على انه بالنسبة للخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة (المتغير التابع) تكون قيمته (B0-1.922) تطبيق البلدية لعملية الرقمنة، أما بالنسبة لنتيجة معلمة (B1-0.556) وتشير ( وفي حالة عدم هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي انه كلما زاد مستوى تطبيق لبرامج المستخدمة لعملية الرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة بدرجة واحدة (1) يؤدي ذلك إلى زيادة تحسين الخدمة العمومية بقيمة ( 0.556 )

وفي الأخير من خلال تحليل نتائج الجداول الثلاث السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى (H1) والتي تنص على انه يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للرقمنة في المؤسسة المبحوب ورفض الفرضية الصفرية الرئيسية

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للرقمنة لعملية رقمنة في المؤسسة عينة الدراسة ".

### الخلاصة:

لقد تم التطرق من خلال الفصل التطبيقي إلى إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، حيث تم التطرق إلى دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ، وذلك بالتنقل إلى بلدية المغير ولاية المغير - إذ قمنا بدراسة استبيانته حيث تم إعداد وتصميم استمارة الاستبيان وتحكيمها، وكذا قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة والمتمثلة في مجموعة من الموظفين العاملين في هذه المؤسسة، وقد استهدفت هذه الدراسة لمعرفة الدور الفعال الذي تلعبه عملية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، كما تم استخدام برنامج SPSS لعملية المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة من الاستبيان لمعرفة مدى صدق وثبات أداة الدراسة، وكذا تحليل وتفسير إجابات أفراد العينة، كما تم أيضا استخدام أساليب إحصائية وصفية واستدلالية.

وبعد عملية التحليل الإحصائي تبين لنا صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، على أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق عملية الرقمنة ( المتغير المستقل) في تحسين الخدمة العمومية (المتغير التابع) ببلدية المغير



نظرة

لقد أصبحت الرقمنة ضرورة ملحة للخروج من النمط التقليدي للإدارة العمومية من أجل الارتقاء بالخدمات العمومية المقدمة، حيث تتطلب تجسيد وتقنين جميع الخطوات والمراحل التي تهدف لعصرنة الإدارة الصحية وتكوين وتدريب عالي في مجال الموارد البشرية وتأهيلها، لذلك فإن الإدارة العصرية والحديثة تعتمد على استخدام الأسلوب العلمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأجهزة والتقنيات الحديثة لحل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات الناجعة والفعالة الدراسة الوقت والحركة وضبط أحسن الطرق لأداء الأعمال وتوحيد الاجراءات والاستعانة بالخبراء التعزيز وزيادة من جودة وكفاءة الخدمة العمومية : للموظفين من خلال ما يسمى بالرقمنة وفي خاتمتنا لهذه الدراسة التي من خلالها ستحاول الاجابة على التساؤل الرئيسي: ماهو دور الرقمنة في تحسين. الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا ؟

بما أن الرقمنة تعد تقنية حديثة وضرورة ملحة في مجال الخدمة العمومية عامة والخدمة الصحية خاصة يعتمد لتبني أي مشروع : تحقيق الأهداف وتحسين الخدمة الصحية بالنظر إلى البيئة المحيطة والامكانيات المادية والبشرية . ومن أهم النتائج المتحصل عليها والجدير بالذكر أن المؤسسة محل الدراسة و خلال تجربتها للرقمنة من أجل الرقي بالخدمة العمومية المقدمة من خلال مبادرات و اجتهادات قامت بها و ايضا ما وفرته وزارة الصحة والسكان واصلاح المستشفيات من متطلبات لهذا المشروع وكذا امكانيات مادية متطورة، استطاعت المؤسسة أن تحقق تقدما ملحوظا في هذا المجال كان ذو أثر واضح وملموس على جودة الخدمة العمومية ( السرعة، الاستجابة، الأمان )

تجسيد عقيل للحكومة داخل المؤسسات العمومية ساهم في ترابط . بين المؤسسات. المؤسسة على اليد العاملة المؤهلة كما تتم أيضا بتدريبهم وتكوينهم . توفر لهم الهياكل قاعدية ونظم معلومات وشبكات تساهم في تحسين قدرتهم وتطور مهارتها الرقمية للانتقال إلى ما يسمى المنظمة الرقمية تطبيق نظام الرقمنة بإمكانه أين يحقق نوعا ما اسس الحوكمة في المنظومة

توصيات:

نوصي الجهات المعنية والمسؤولة بالإقبال وتبني مشروع الرقمنة لأنه كفيل من شكل وأداء هذا القطاع تعميم انجازات الرقمنة على كل المؤسسات على مستوى اقليم الدولة مع الاشادة بتكوين الموظفين والكوادر المؤهلة لهذا الغرض.

تعزير ثقافة المجتمع الجزائري لتبني هذه التكنولوجيا بالاستعانة بالاعلام في اعطاء صورة واضحة لمدى اسهام الرقمنة في الرفع من أداء وتحسين الخدمة العمومية .

# قائمة المراجع



## قائمة المراجع

### الرسائل والاطروحات

- 01- اللاوي صبيحة الإرتقاء بالخدمة العمومية ضرورة لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة البليدة
- 02- بوخناف شيماء دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية - دراسة حالة بلديات ولاية قلمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قلمة
- 03- تخصص تسويق خدمات ثم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل الجزائر، 2018/2019
- 04- تـرابط ياسين دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن لمهيدي-ام البواقي
- 05- حـجام خديجة-امزيلين زليخة- رقمنة الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا- مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم القانونية والادارية -جامعة قلمة-2021/2022-ص
- 06- سلمى بوشرمة فاطيمة قدسي دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص تسويق خدمات ثم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل الجزائر، 2018/2019
- 07- عطار نادية، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر ، 2014-
- 08- سعيد بن معلا معمري المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة على المؤسسة العامة للموانئ رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف
- 09- لمياء تركي الرقصة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية دراسة حالة جامعة المسيلة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد بوضياف
- 10- مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009/2010

الكتب:

- 01- بشير العلاق ثقافة الخدمة، ص-55- دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009.
- 02- وشنافة بوداودي، تطبيق الادارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، 2018
- 03- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية في الجزائر
- 04- غيث طلال فاير المجالي، التداعيات السياسية والاقتصادية لجائحة فيروس كورونا المستجد على النظام السياسي والاقتصادي الدولي، مجلة دفاتر السي

# قائمة الملحق

## قائمة الملاحق

الملحق (01): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

انا الطالب قسم علوم التسيير تخصص ادارة اعمال بصدد تحضير مذكرة شهادة الماستر بعنوان \*دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا\*

الرجاء منكم الاجابة عن هذه الاسئلة بدقة وتركيز مع وضع العلامة ( X ) في الخانة المناسبة ونحيطكم علما ان معلوماتكم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي.

شكرا لكم مقدما على جهودكم وحسن تعاونكم

تحت اشراف

من اعداد الطالب

الاستاذ:

محمد مكاوي

سعيد ضيف الله

الموسم الجامعي: 2023

البيانات الشخصية

1/الجنس

انثى

ذكر

2/العمر

50-41

31- 40 سنة

20- 30 سنة

3/ المستوى التعليمي

دارسات عليا

جامعي

ثانوي فاقل

اخرى

4/ الوظيفة

ملحق ادارة

عون ادارة

متصرف

امين عام

رئيس بلدية

اخرى

مهندس

تقني سامي

5/ الاعدمية

11-15 سنة

5-10 سنوات

اقل من 5 سنوات

اكثر من 15 سنة

موافق	محايد	غير موافق	الفقرة	التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة
			بلديتكم تم المسح الضوئي ( Photo scan ) لكل سجلات	
			يوجد ربط شبكي لكل مصالح البلدية ومكاتبها وهذا لتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف المصالح	
			تتوفر بلديتكم على موقع و بريد الكتروني يتم استقبال فيه كل الشكوى	

			المتعلقة بالمواطنين	
			بلديتكم كاميرات مراقبة لحماية كل محيط البلدية وتم اضافة كاميرات حرارية لتعرف على المصابين بوباء كورونا	
			تم تخصيص هياكل جديدة أو ترميم وتوسيع هياكل قديمة لتجسيد عملية الرقمنة في البلدية	
			تتوفر بلديتكم على احد الأجهزة للإعلام الآلي لمسايرة عملية الرقمنة	
			في مكتب الحالة المدنية والتنظيم العام يتم استخراج كل الوثائق الالكترونية منها شهادات ( الميلاد، الوفاة، الزواج، ..... )	تجسيد عملية الرقمنة
			في مكتب المصلحة التقنية والصفقات يتم استخراج بعض الوثائق الالكترونية منها رخص ( البناء، الهدم، شق الطريق، التجزئة..... )	
			مكتب المحاسبة يتم الاعتماد على بعض البرامج الالكترونية التي تساعد على تسير وتسريع العمل المطلوب بأقل وقت ممكن	
			في مكتب أملاك البلدية والمنازعات وتسير المستخدمين يتم معالجة بعض الوثائق فيه عبر أرضية الكترونية تساعد على التحكم في تقديم الخدمات	
			في مكتب الانتخابات يتم تسيره عبر أرضية الكترونية رقمية وطنية تساعد على التسجيل والشطب بسهولة	
			في الوقت الحالي يتم استخراج بعض وثائق الحالة المدنية الخاصة	

			بالموانين بواسطة شبكة الانترنت من المنزل من اجل تحقيق التباعد لكي لا ينتقل فيروس كورونا بين المواطنين	
			تساعد قواعد البيانات في بلديتكم الرجوع الى بعض البيانات القديمة او المؤرشفة عند الحاجة اليها بسهولة	
			يتم ارسال فرق تقنية خاصة من السلطات الوصية في تعطل بعض البرامج والشبكات لتصلحها في الفور	مدى ملائمة
			البرامج المرسله من سلطة الوصاية المختصة في الولاية تتناسب مع العمل المطلوب	
			تتصف البرامج المستخدمة في البلدية بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين والاعوان في مكاتب عملهم	
			تحرص بلديتكم على توفير امن للشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات للحفاظ على سريتها	
			البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة عندكم تساهم في اتخاذ القرار المناسب وفي الوقت المناسب	
			جميع المواطنين يحصلون على نفس الفرص في تقديم الخدمة لهم	
			تحسين الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة يعتبر من مبادئ تقرب الإدارة من المواطن	
			الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة الآن مقارنة بالتقليدية تساعدنا على تقديم الخدمة في وقتها	
			من خلال التكنولوجيات الجديدة المتخذة من قبل بلديتكم تقدم دون أخطاء منذ المرة الأولى	

			تقدم بعض الخدمات للمواطن عبر الانترنت من اجل حماية المواطنين من فيروس كورونا
			ترى ان ترشيد الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نمط الإدارة الالكترونية
			ارتفعت جودة الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة من اجل تقليل التبادل الورقي
			تطبق البلدية البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية الأنظمة والمعلومات والبيانات
			تقدم بعض الخدمات من البلدية مجانا ويتم تمويلها بواسطة الدولة لتسهيل عملية التعامل في الازمات وزيادة مرونة العمل
			تحرص البلدية على تطبيق القوانين والتشريعات التي تفرضها السلطة الوصية والدولة



الملحق رقم (02):

قائمة الأساتذة المحكمين

التخصص	الرتبة	الاستاذ
ادارة اعمال	استاذ محاضر-أ	د.عرابة الحاج
ادارة اعمال	استاذ محاضر-أ	د. نور الدين تمجغدين

الملحق رقم (03): نتاج الاستبيان

جنس الموظفين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
ذكر	17	42.5	42.5	42.5
انثى	23	57.5	57.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

## الفئة العمرية للموظفين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>				
20-30	20	50	50	50
31-40	10	25	25	33.3
41-50	5	12.5	12.5	90.0
50 فأكثر	5	12.5	12.5	100.0
<b>Total</b>		100.0	100.0	

## المستوى التعليمي للموظفين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>				
تقني	4	10	10	10.0
ثانوي	13	33	33	63.50
جامعي	16	41	41	90.0
اخرى	6	16	16	100.0

Total	40	100.0		
-------	----	-------	--	--

## حسب المهنة الموظفين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>				
رئيس البلدية	01	2.5	2.5	2.5
امين عام	01	2.5	2.5	5.0
متصرف	12	30.0	30.0	35.0
عون ادارة	07	17.5	17.5	52.5
ملحق ادارة	05	12.5	12.5	65.0

تقني سالمي	07	17.5	17.5	82.5
مهندس	01	2.5	2.5	85.0
اخرى	06	15.0	15.0	100.0
<b>Total</b>		100.0	100.0	

## الاقدمية في العمل عند الموظفين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>				
اقل من 5 سنة	20	50	50	50.0
10-5	7	17.5	17.5	27.5
15-11	9	22.5	22.5	92.5
15 سنة فاكثر	4	10	10	100.0
<b>Total</b>	40	100.0	100.0	

فرضية الفرعية الاولى:

Model	Unstandaized Coefficients		Standarzed Coefficients	t	Sig
	B	std. Erreur	Beta		
Constant(1)	2.861	386		7.41	000
البلدية في الرقمنة	.285.	109	392	8	012
لعملية التمهيـد				2.62	
التدريجي				4	

## الفرضية الفرعية الثانية

Model	Unstandaized Coefficients		Standarzed Coefficients	T	
	B	std. Erreur	Beta		
Constant(1)	3.46	581		5.962	0
عملية تجسيد الرقمنة	1 111	163	109	678	5

## الفرضية الفرعية الثالثة

Model	Unstandaized Coefficients		Standarzed Coefficients	T	Sig
	B	std. Erreur	Beta		
Constant(1)	2.244	268		8.357	000
مدى ملائمة البرامج المستخدمة في عملة الرقمنة في البلدية	469	076	706	6.149	000

	Unstandaized Coefficients	Standarzed Coefficients		
--	------------------------------	----------------------------	--	--

الفرضية الرئيسية:



Mode	B	std. Erreur	Beta	T	Sig
)	1.92	465		4.134	000
Constant(	556	132	563	4.196	000
1 البلدية في الرقمنة في ظل ازمة كورونا					

: