



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم: علوم الإعلام و الإتصال
الميدان : العلوم الإنسانية
الشعبة علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: اتصال جماهيري و الوسائط الجديدة
مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

بعنوان:

فاعلية الرقمنة في الإدارة المحلية من وجهة نظر المواطنين

- دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلدية تقرت -

تحت إشراف:

د. صانع رابح

من إعداد الطالبتين:

إيمان درويش

إحسان شريقي

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	اسم و لقب الأستاذ
مناقشا	دكتور	ناصر باي عمر
رئيسا	أستاذ تعليم عالي	كاوجة محمد الصغير
مشرفا و محررا	أستاذ محاضر ب	صانع رابح

السنة الجامعية 2025/2024

شكر و عرفان

بعد أن من الله علينا بإنجاز هذا العمل
فإننا نتوجه إليه الله سبحانه وتعالى أولاً وأخيراً
بالحمد والشكر على فضله وكرمه الذي تممرنا به ووفقنا إلى ما
نحن فيه راجين منه دوام نعمه وكرمه
وانطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا
يشكر الله"

، فإننا نتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف "حاج
وابع"، على إشرافه على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي
بذله معنا و نسانحه القيمة التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذه
الدراسة، فله منا فائق التقدير والاحترام ، كما نتوجه في هذا
المقام بالشكر الخاص لأساتذتنا الذين وافقونا طيلة المشوار
الدراسي ولم يبخلوا في تقديم يد العون لنا وخاصة الأساتذة
الذين ساعدونا من خلال تقديم جميع التسهيلات و مختلف
التوضيحات والمعلومات المقدمة من طرفهم لإنجاز هذا البحث



إهداء

آخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ "الحمد لله عند البدء وعند الختام
من قال أنا لها نالها لقد كانت طريقاً طويلاً مليئة بالإخفاقات والنجاحات
فخورين بكفاحنا

لتحقيق أحلامنا لحظة لطلالما انتظرتها وحلم بها في حكاية اكتملت فصولها
إلى من علمني العطاء دون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من
كلله الله بالهبة و الوقار والدي العزيز
إلى حبيبتي قرة عيني إلى القلب النابض إلى من كانت دعواتها الصادقة سر
نجاحي أمي الغالية

إلى أخواتي سندي في الحياة ها أدامكم الله ضلعاً ثابتاً لي
إلى من كان له الفضل بعد فضل الله تعالى في إكمال مسيرتي الدراسية
ابن خالتي مسعود رحمه الله تعالى و اسكنه فسيح جنانه
والى من شجعني في أوقات تعبي
كل هؤلاء أهدى هذا العمل وفقني الله وإياكم إلى الخير

إيمان
إيمان



الإهداء

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

إلى إخوتي سندي، و إلى كل
الأصدقاء و الزملاء وكل رفقاء المشوار الدراسي
و إلى من كان لهم أثر على
حياتي وكل من أحبهم قلبي، و كل من ساعدني
من قريب أو من بعيد في هذا العمل المتواضع
أسأل الله عز و جل أن يوفقنا لما فيه الخير.

إحسان
إحسان



قائمة المحتويات

رقم الصفحة	فهرس المحتويات
I	الشكر و العرفان
II	الإهداء
III	البسمة
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	الملخص
أ	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
1	أولا : إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
3	ثانيا : أسباب اختيار الموضوع
3	ثالثا : أهداف الدراسة
4	رابعا : أهمية الدراسة
4	خامسا : مفاهيم الدراسة
7	سادسا : منهج الدراسة و أدواته
10	سابعا : مجالات الدراسة
11	ثامنا : مجتمع الدراسة
12	تاسعا : الدراسات السابقة
16	إحدى عشر : المقاربة النظرية
الإطار التطبيقي للدراسة	
21	أولا/ تقديم عام للبلدية
22	1/ بلدية تقرت و هيكلها التنظيمي
27	ثانيا/ تفرغ و تحليل نتائج الاستبيان
46	ثالثا/ مناقشة النتائج الجزئية للدراسة
46	مناقشة النتائج على ضوء الأسئلة الفرعية

47	مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
47	مناقشة النتائج في ضوء النظرية
48	رابعاً/الاستنتاجات العامة للدراسة
49	خامساً/ توصيات الدراسة
51	خاتمة
52	سابعاً/ قائمة المراجع و المصادر
58	ثامناً/ الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
10	جدول يوضح صدق المحكمين	1
27	جدول يوضح توزيع أفراد العينة وفق لمتغير الجنس	2
27	جدول يوضح توزيع أفراد العينة وفق لمتغير السن	3
28	جدول يوضح توزيع العينة الدراسة وفق لمتغير المستوى التعليمي	4
30	جدول يوضح نوعية الخدمات الرقمية التي تطلبها في البلدية	5
31	جدول يمثل علاقة متغير السن بنوعية الخدمات الأكثر طلبا في البلدية	6
32	جدول يوضح مدى مساعدة الخدمات الرقمية في توفير الوقت و الجهد	7
33	جدول يمثل علاقة متغير الجنس بتوفير الرقمنة للوقت و الجهد.	8
34	جدول يوضح مدى تقليل الرقمنة من المعاملات الورقية	9
35	جدول يوضح مدى تقليل الرقمنة من وقت الانتظار	10
36	جدول يوضح طريقة استخدام المنصة الالكترونية واضحة لتقديم الخدمة بسهولة	11
37	جدول يوضح تقييم سرعة الحصول على الخدمة من خلال الوسائل الرقمية مقارنة بالطريقة التقليدية	12
39	جدول يوضح مدى صعوبة للوصول إلى الخدمات الالكترونية	13
40	جدول يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بالصعوبة الوصول إلى الرقمنة.	14
41	جدول يوضح وجود مشكل في بياناتك الشخصية هل تواجه صعوبة في التواصل مع البلدية	15
42	جدول يوضح مدى تلبية الخدمات الالكترونية المقدمة من البلدية لاحتياجات المواطنين	16

42	جدول يوضح الخدمات الرقمية الأكثر تعقيدا في الاستخدام	17
43	جدول يوضح إذا يواجه المواطن مشاكل في الوصول إلى الخدمات الرقمية	18
44	جدول يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بالمشاكل التي يواجهها المواطن للوصول إلى الخدمات الرقمية.	19
45	جدول يوضح نوع المشاكل التي يواجهها المواطن في الوصول إلى الخدمات الرقمية	20

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	شكل يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية تقرت	1
27	شكل يوضح توزيع أفراد العينة وفق لمتغير الجنس	2
27	شكل يوضح توزيع أفراد العينة وفق لمتغير السن	3
28	شكل يوضح توزيع أفراد العينة وفق لمتغير المستوى التعليمي	4
30	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوعية الخدمات الرقمية التي تطلبها في البلدية	5
32	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب مساعدة الخدمات الرقمية في توفير الوقت و الجهد	6
34	شكل يوضح مدى تقليل الرقمنة من المعاملات الورقية	7
35	شكل يوضح مدى تقليل الرقمنة من وقت الانتظار	8
36	شكل يوضح مدى وضوح المنصة الإلكترونية لتقديم الخدمة بسهولة	9
37	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقييم سرعة الحصول على الخدمة من خلال الوسائل الرقمية مقارنة بالطريقة التقليدية	10
39	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب صعوبات الوصول إلى الخدمات الإلكترونية	11
41	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الصعوبات التي يواجهها المواطن مع البلدية في حالة وجود خطأ في بياناته الشخصية.	12
42	شكل يوضح مدى تلبية الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية لإحتياجات المواطن	13
42	شكل يوضح الخدمات الرقمية الأكثر تعقيدا في الاستخدام	14
43	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب واجهات مشاكل في الوصول إلى الخدمات الرقمية	15

45	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب المشاكل التي يواجهونها في الوصول إلى الخدمات الرقمية	16
----	--	----

المخلص:

تهدف دراستنا إلى تقييم كفاءة الرقمنة في بلدية تقرت من خلال رأي المواطنين باعتبارهم المستفيد الأول من الخدمات المقدمة من البلدية, تأتي هذه الدراسة في إطار التحولات العالمية الكبيرة التي يشهدها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي أدت إلى اعتماد الرقمنة كأداة أساسية لتحسين جودة الخدمات العمومية وتسهيل الإجراءات الإدارية.

حيث سنتناول الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة، تم تحديد الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، بالإضافة إلى المفاهيم الأساسية, كما يشمل هذا الفصل مجتمع البحث والعينة المستهدفة، وأدوات الدراسة المستخدمة، مع استعراض الدراسات السابقة والنظريات المرتبطة بالموضوع, أما الفصل الثاني يركز على الجانب التطبيقي للدراسة فسيتم تحليل نتائج الاستبيان الذي سنوزعه على مواطني بلدية تقرت. و من ثم نقدم النتائج والتوصيات المستخلصة من الدراسة، والتي يمكن أن تساهم في تطوير عملية الرقمنة في البلديات الجزائرية بشكل عام وبلدية تقرت بشكل خاص, و أخيرا الخاتمة.

الكلمات المفتاحية :

الرقمنة , الإدارة, البلدية , تكنولوجيا الحديثة , المواطنين.

Study summary:

Our study aimed to evaluate the efficiency of digitization in the municipality of Touggourt through the opinions of citizens, as they are the primary beneficiaries of the services provided by the municipality.

This study comes within the framework of the major global transformations taking place in the field of information and communications technology, which have led to the adoption of digitization as an essential tool for improving the quality of public services and facilitating administrative procedures.

The first chapter deals with the methodological framework of the study.

The main problem and sub-questions were identified, in addition to the basic concepts. This chapter also includes the research community and target sample, the study tools used, and a review of previous studies and theories related to the topic. The second chapter focuses on the practical aspect of the study. The results of the questionnaire distributed to the citizens of the municipality of Touggourt were analyzed, followed by the presentation of the results and recommendations drawn from the study, which could contribute to the development of the digitization process in Algerian municipalities in general and the municipality of Touggourt in particular. Finally, the conclusion is provided.

Keywords:

**Digitization, municipal administration, modern technology,
citizens.**

مقدمة

مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات هائلة و غير مسبوقه مست مختلف المجالات و القطاعات, و لعل أبرز هذه القطاعات قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لما شهده من تحولات جذرية كبيرة في تقنيات الحاسبات و البرمجيات و الاتصالات, حيث لا يخلو كل قطاع من هذه التكنولوجيا فهي تمثل شريان الحياة المعاصرة و المحرك الأساسي لها لما وفرتة من وسائل متطورة و برامج حديثة فأصبحت هذه التكنولوجيا ركيزة أساسية و جزءا لا يتجزأ من تعاملاتنا اليومية .

إن التطورات المتكررة التي يشهدها مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ساهمت بشكل كبير في إحداث تغييرات جذرية في الحياة العمومية, وساهمت كذلك في زيادة تحسين و تطوير الخدمات التي تقدم من قبل المؤسسات و الجهات المسولة عن تقديم تلك الخدمات و من مستوى رغبة و تطلعات الفرد في الحصول على خدمات متقدمة, و لهذا أصبح إدراج هذه التكنولوجيات المتطورة في المؤسسات الحكومية ضرورة ملحة, حيث ارتبط استخدام التكنولوجيا المعلوماتية الحديثة بالرقمنة التي أصبحت حتمية العصر لما لها من مزايا و خصائص تقنية متطورة, فالتطورات المتسارعة و المستمرة لتكنولوجيا المعلومات في عصرنا الحالي جعلت الرقمنة عنصرا أساسيا في الحياة اليومية كونها تؤثر في مختلف جوانب المجتمع كتعليم و الصحة و الإدارات.

ولهذا اتجهت معظم الحكومات إلى تحديث إداراتها بما يتوافق مع هذا التقدم, حيث تشهد المؤسسات العمومية في العصر الراهن تحولا جوهريا في نمط تقديم الخدمات بفعل الثورة الرقمية التي اجتاحت مختلف القطاعات, تعتبر الرقمنة أداة فعالة في العمليات الإدارية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين, ولهذا أصبح إدراج الرقمنة في الإدارات لزاما أساسيا و محورا رئيسيا

لمواكبة تطورات العصر الحالي, فالطرق التقليدية لم تعد كافية لتلبية حاجات و تطلعات المواطنين أو استمرار عمل هذه المؤسسات بفاعلية و كفاءة, لذا فإن الرقمنة تعتبر الخيار الأوحد فهي تسهل إتمام المعاملات بسرعة و التقليل من وقت الانتظار و التعاملات الورقية و كذلك سهولة حفظ المعلومات و استرجاعها بسرعة, و لهذا فإن رقمنة الإدارات أصبحت حتمية لا بد منها لمواكبة التطورات و التحولات التي تطرأ في العالم.

تعتبر الجزائر من بين الدول التي اهتمت بإدراج الرقمنة في جميع إداراتها و مؤسساتها حيث تسعى ككل الدول إلى رقمنة إداراتها العمومية و إرساء بنية أساسية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لرفع مستوى كفاءة مؤسساتها من أجل تقديم أفضل الخدمات للمواطنين و تلبية حاجاته بشكل أسرع و أقل تكلفة و جهد, حيث تتبنى الجزائر الرقمنة كإستراتيجية لتحديث الإدارات و القطاعات الحيوية, مع التركيز على تحسين أداء الخدمات و تسهيل إجراءاتها, فمشروع رقمنة المؤسسات الجزائرية انطلق منذ سنوات و لا يزال مستمرا إلى غاية يومنا هذا فنجد مثلا البلديات التي كانت سباقة في تطبيق نظام الرقمنة في خدماتها, وهنا سنحاول في دراستنا هذه إلى معرفة كفاءة الرقمنة في بلدية تقرت من وجهة نظر المواطنين كونهم العنصر الذي يتلقى الخدمات, حيث سنتطرق في الفصل الأول إلى الخطوات المنهجية للدراسة وتحديد التساؤل الرئيسي للإشكالية مع التساؤلات الفرعية و مجموعة مفاهيم الدراسة و كذا تحديد مجتمع البحث و العينة و حدود و كذلك أدوات الدراسة إضافة إلى الدراسات السابقة و النظريات المعتمدة, أما الفصل الثاني فسنتطرق إلى الجانب التطبيقي للدراسة وهو تحليل نتائج الاستبيان الذي أجريناه على مواطني بلدية تقرت ومن ثم تقديم نتائج و توصيات هذه الدراسة و أخيرا خاتمة.

الإطار المنهجي للدراسة

أولا: إشكالية الدراسة و تساؤلات

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع

ثالثا: أهمية الدراسة

رابعا: أهداف الدراسة

خامسا: مفاهيم الدراسة

سادسا : منهج الدراسة و أدواته

سابعا :مجالات الدراسة

ثامنا :مجتمع الدراسة وعينته

تاسعا :الدراسات السابقة

عاشرا :المقاربة النظرية

الإشكالية:

يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أكثر المجالات الذي شهد عدة تطورات في جميع تقنياته و أساليبه خلال السنوات الماضية, وذلك لأنه مجال حيوي دائما ما يطرح إحدائيات و تقنيات جديدة, حيث أسهمت بشكل كبير في تحسين و تعزيز القدرة على التواصل و تبادل المعلومات ولعل أبرز هذه التطورات الرقمنة أو التحول الرقمي و التي تعد من الوسائل التي أصبحت حتمية العصر, فهي تعتبر من أكثر التقنيات التي حظيت باهتمام كبير كونها أحدثت ثورة هائلة في مجال المعلومات و الاتصال و قدرتها كبيرة على حفظ المعلومات و استرجاعها بسهولة و سرعة فائقة و تحسين الأداء الإداري و التعاملات بين الأفراد, وهذا ما جعل اغلب الحكومات تتبناها في جميع مؤسساتها و أنظمتها كالمؤسسات الاقتصادية والبريد والمواصلات و المؤسسات العمومية كالمستشفيات و المحاكم وكذا الإدارات و البلديات , فالرقمنة تمثل أسلوبا جديدا و متطورا ساهمت في تحسين جودة خدمات المؤسسات والرفع من سرعة أدائها و كفاءتها.

وعليه حرصت الجزائر إلى مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل من خلال تبني سياسة عصرنة الخدمات العمومية, سعيا منها على تحسين جودة الخدمات و ذلك لما يتطلبه العصر الحالي من وسائل تكنولوجية حديثة و متطورة من أجل تأسيس مجتمع عصري يعتمد على تقنيات الاتصال و المعلومات الحديثة, و ذلك من خلال تطوير العمل الإداري بإدراج الرقمنة في جل قطاعاتها العمومية, أي بالانتقال من الإدارة التقليدية إلى ما يعرف بالإدارة الرقمية من أجل تقريب المواطنين من الهيئات و الإدارات و توفير احتياجاته بسرعة و جودة و كفاءة عالية

و التخلص بشكل نهائي من طوابير الانتظار و الوثائق الورقية , فمن خلال تطبيق الرقمنة يمكن التسريع في الإجراءات الإدارية و توفير الوقت و تحقيق مستوى أعلى من الشفافية و الكفاءة.

و تعتبر الإدارة المحلية الجزائرية من بين الإدارات التي عملت الحكومة الجزائرية على ترقيم نظامها و خاصة البلديات باعتبارها الأولى التي يتعامل معها المواطن في تسيير شؤون حياته اليومية من خلال حصوله على خدمات متعددة تتعلق بالوثائق الرسمية مثل شهادات الميلاد , شهادات الإقامة و غيرها من الوثائق, و لذلك سعت الحكومة الجزائرية كل على تطبيق النظام الرقمي في جميع المعاملات بهدف تقليص الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون و التقليل من أوقات الانتظار و زيادة سرعة إتمام و انجاز المهام إضافة إلى تحسين جودة و نوعية الأداء الإداري كما تضمن أيضا تقديم الخدمة في وقت محدد و التقليل من الأخطاء المرتبطة بالمعاملات التقليدية مثل فقدان الأوراق أو التأخير في معالجة الطلبات.

وتعد بلدية تقرت من بين البلديات الجزائرية التي انتهجت سياسة الرقمنة الخدمات و استخدام التكنولوجيا المعلوماتية الحديثة في جميع معاملاتها و خدماتها المقدمة للمواطنين من أجل تسهيل الوصول إلى المعلومات و البيانات و تقريب المواطن من هيئاتها و كسب ثقته وهذا ما سعت البلدية إلى تحقيقه , فالرقمنة سمحت بتسريع المعاملات اليومية التي تشمل طلبات الشهادات, التصاريح , دفع الضرائب و غيرها من الخدمات العامة, حيث أصبحت متاحة على الانترنت, مما يخفف الضغط على المواطن و الموظف على حد سواء , كما ساهمت في تحسين جودة الخدمة و تبسيط الإجراءات بشكل كبير .

وعليه فإن إشكالية الدراسة تجلت في التساؤل الآتي ما مدى فاعلية الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة من البلدية من وجهة نظر المواطنين؟ وتفرعت عنه الأسئلة التالية:

▪ كيف ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين؟

- ماهي المشاكل التي تواجه المواطن في تعاملاته الرقمية مع البلدية؟
- ماهي معوقات تطبيق الرقمنة في بلدية تقرت؟

أسباب اختيار الموضوع

يقصد به سبب رغبتنا في دراسة هذا الموضوع دون غيره من المواضيع الأخرى حيث قسمت أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى أسباب ذاتية و أخرى أسباب موضوعية و تمثلت في:

الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي بموضوع الرقمنة في بلدية تقرت.
- الرغبة والفضول لمعرفة مدى كفاءة الرقمنة في بلدية تقرت .

الأسباب الموضوعية:

- حداثة الموضوع.
- يعتبر موضوع الرقمنة الإدارية من المواضيع التي حظيت باهتمام كبير من طرف السلطات المحلية خاصة في السنوات الأخيرة.
- التطور الهائل الذي وصلت إليه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البلدية.

أهداف الدراسة:

- تهدف دراستنا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف و هي :
- التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العامة على مستوى بلدية تقرت.
 - تحديد المشاكل التي تواجه المواطن في تعاملاته الرقمية مع البلدية.
 - استكشاف معوقات تطبيق الرقمنة في بلدية تقرت.

أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتناول موضوعا اكتسى اهتمام كبير بسبب التطور التكنولوجي الذي عرفه العالم , حيث تعتبر الرقمنة من التقنيات التي أحدثت ثورة هائلة في مجال المعلومات و الاتصال و هذا ما جعلنا نتطرق إلى هذا الموضوع, إضافة إلى ذلك التعرف على مدى تطبيق بلدية تقرت للرقمنة و كفاءاتها من خلال الجانب الميداني للدراسة.

الأهمية العملية:

تتجلى الأهمية العملية لدراستنا كونها ستطبق على احد أهم المرافق العمومية وهي البلدية حيث سنكشف عن كفاءة الرقمنة و مساهمتها في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطن و من ثم تقديم اقتراحات و حلول قد تساهم في تعزيز الرقمنة من خلال النتائج التي سنتوصل إليها.

مفاهيم الدراسة:

الفاعلية:

- لغة : مصدر صناعي من فاعل¹.

اصطلاحا:

الفاعلية هي مدى تحقيق أهداف المنظمة في البقاء والنمو وتلبية متطلبات المجتمع وحاجاته وإعطاء العملاء ما يحتاجوا إليه، لذلك فإنها القدرة على تحقيق الأغراض

¹ د.عزيزة فوال بابتي, المعجم المفصل في النحو العربي, دار الكتب العالمية,ج2, لبنان, 2017, ص757.

والأهداف سواء للفرد أو معدل أداء المنظمة مع اقل قدر ممكن من المصادر, وهي

النطاق الذي يتحقق من خلاله الأهداف المحددة نتيجة للتداخل المهني¹.

- و عرف **Barnard** الفاعلية بأنها قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها, التي تتحقق من خلال إتخاذ جملة من القرارات الفاعلة التي تعد السبيل الوحيد لبلوغ تلك الأهداف, كما عرف كل من داغر و حرحوش الفاعلية بأنها مدى تحقيق الأهداف المحددة للمنظمة².
- **إجرائيا:** هو مدى نجاح قرارات و استراتيجيات البلدية في تحسين جودة الخدمات و تسهيل الإجراءات.

الرقمنة :

- **لغة:** رقم الرقم و الترقيم : تعجيم الكتاب و رقم الكتاب يرقمه رقما : أعجمه و بينه. و كتاب مرقوم, أي قد بنيت حروفه بعلاماتها من التنقيط. و قوله عز وجل: (كتاب مرقوم) كتاب.مكتوب³.

اصطلاحا :

- وضع و تحويل كل ما هو موجود من مستندات و معطيات كالكتب و مخطوطات و غيره إلى أجهزة الكمبيوتر الذي بدوره يحول هذه المعطيات إلى صيغة الكترونية bit, أي (1,0) ليتمكن من تخزين الملايير من المعلومات على مساحات صغيرة لا تتجاوز حجم بصمة الأصبع⁴.

¹ د. عصام فتحي زيد احمد, **العنف الاجتماعي في الحياة الاسري (العائلة)**, دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2020 ص 234.233

² طلال محمد علي الججاوي , فؤاد عبد المحسن الجبوري, نظم المعلومات المحاسبية و فاعليتها في ظل التطور الاستراتيجي لمنظمات الأعمال, كتاب أنيس , 2013, ص57.56.

³ ابن منظور, لسان العرب, دار المعارف, ط1 , 1119 , القاهرة , ص1709.

⁴ بشير برمان, موسوعة التراث و المخطوطات العربية و كيفية تحقيقها, دار الكتب العالمية.ج.2, ص 1040, لبنان 2021.

▪ وتشير عبير سلامة إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل صورة أو إشارة (عادة ما تكون تناظرية) إلى مجموعة منفصلة من النقاط / القيم , لتكوين نسخة رقمية من مصدر مرئي أو مطبوع أو مسموع¹ .

▪ **إجرائيا:** هو عملية تحويل مصادر المعلومات و الوثائق بغض النظر عن نوعها من الصيغة الورقية إلى الصيغة الرقمي حيث يقوم به موظف البلدية بواسطة أجهزة الإعلام الآلي الحديثة.

الإدارة:

▪ **لغة:** دار الشيء يدور دورا و دورانا و دؤورا و استدار و أدرته أنا و دورته و أداره غيره و الدهر دوار بالإنسان و دوازي أي دائر به على إضافة الشيء إلى نفسه² .

اصطلاحا:

هي الاستخدام الفعال و الكفاء للموارد البشرية و المالية و المعلومات و الأفكار و الوقت من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط و التنظيم و التوجيه و الرقابة بغرض تحقيق الأهداف³ .

▪ و تعرف أيضا بأنها عملية التخطيط و اتخاذ القرارات الصحيحة و المستمرة, المراقبة و التحكم بمصادر المنظمات للوصول إلى الأهداف المرجوة للمنظمة و ذلك من خلال توجيه و توظيف و تطوير المصادر البشرية و المالية و المواد الخام و المصادر الفكرية و المعنوية⁴ .

¹ د نجلاء احمد يس ..الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية ط1. دار العربي للنشر و التوزيع 2013.ص19.

² ابن منظور, لسان العرب, 4, ص295.

³ أ, مصطفى نمر دعمس , إدارة الجودة الشاملة في التربية و التعليم ,دار غيداء للنشر و التوزيع, 2014.ص22.

⁴ د. سعيد جندب المعلوي , أ. صالح جندب المعلوي, التخطيط الاستراتيجي في الإدارة الحديثة : مفاهيم أساسية للمخططين الاستراتيجيين, العبيكان للنشر , 2019, الرياض , ص12.

- **إجرائيا:** هي العمليات التنظيمية التي تتم داخل بلدية تقرت لتوجيه و تنظيم الموارد البشرية و المالية.

الإدارة المحلية:

- **اصطلاحا:**

تعرف أنها إحدى صور اللامركزية التي تنتقل فيها بعض سلطات و اختصاصات و صلاحيات الأجهزة الحكومية المركزية إلى وحدات محلية في المجال التنفيذي فقط و تحت إشراف و توجيه و رقابة الحكومية المركزية ودون سلطات تشريعية أو قضائية¹.

- **إجرائيا:** هي الهيكل التنظيمي الذي يتولى تسيير شؤون و مصالح مواطني بلدية تقرت.

المواطن:

- **اصطلاحا:**

عضو في الدولة له فيها ما لأي شخص من الحقوق و الامتيازات التي يكفلها الدستور و عليه ما على أي شخص آخر من الواجبات التي يفرضها ذلك الدستور².

- **إجرائيا:** هم الأفراد الذين يقطنون في بلدية تقرت و يستخدمون الخدمات العامة المقدمة من البلدية.

منهج و أدوات الدراسة:

منهج الدراسة:

يقصد به المنهج الذي يتبعه الباحث أثناء إجراء الدراسة أو عند تحليل ظاهرة معينة بهدف إيجاد حلول لمشكلة دراسته أو بحثه, و يقصد بالمنهج مجموعة من القواعد التي يتم

¹ احمد محبي خلف صقر , المحددات الاجتماعية و الاقتصادية للتخطيط بالمشاركة في تنمية المجتمع المحلي و العالمي دراسة تحليلية ميدانية لدول هولندا - استراليا - اندونيسيا - تنزانيا- مصر, دار التعليم الجامعي 2018, ص 66.
² الاء علي فالح الزعي, التربية الوطنية في الإسلام دراسة تحليلية, دار المامون للنشر و التوزيع, ط1, المملكة الأردنية الهاشمية, 2009, ص16.

وضعها بغرض الوصول إلى الحقيقة العلمية¹ و يشير كذلك إلى الطريق الذي يسلكه الباحث من أجل الوصول إلى فهم صحيح و موضوعي للظواهر العلمية, فهو يمكن الباحث من التقيد بالموضوعية أثناء البحث و الدقة في التفسير و المنطقية في القياس², و كون دراستنا تصف فاعلية الرقمنة في الإدارة المحلية فهي تندرج ضمن البحوث الوصفية , وعليه قررنا إتباع المنهج الوصفي لوصف الظاهرة التي نود دراستها و يعرف هذا المنهج بأنه الأسلوب أو الطريقة أو المنهج الذي يعتمد الباحث العلمي في دراسته العلمية لمشكلة أو ظاهرة البحث, و ذلك من خلال وصفه الدقيق و العلمي المفصل لهذه المشكلة أو الظاهرة³.

و يعرف أيضا بأنه ذلك الأسلوب العلمي, الذي يعتمد على وصف و ذكر خصائص الظاهرة أو السلوك المدروس و صفا خارجيا ظاهريا سواء بطريقة كمية أو كيفية⁴.

أدوات الدراسة:

تكمن أهمية أدوات الدراسة في أنها تساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة الدراسة, حيث يختار الباحث الأداة التي تتناسب مع دراسته بهدف الوصول إلى الأهداف التي يرغب بتحقيقها.

و لقد اعتمدنا في دراستنا على أداتين لجمع البيانات من عينة دراسة و هما الاستبيان و المقابلة: **الاستبيان**: وسيلة من وسائل جمع البيانات, تعتمد أساسا على استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل بواسطة البريد, أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا

¹ أ.د محمود احمد , **مناهج البحث في العلوم الإنسانية**, مؤسسة الأمة العربية للنشر و التوزيع , 2018, ص61.

² د.عبد الله قلس, **مطبوعة في مقياس منهجية البحث العلمي**, جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير, ص40, 2016/2017.

³ د. تمارا نجى داوود, **مقدمة في أساليب و مناهج البحث العلمي**, ط1, دار اليازوري للنشر و التوزيع, 2024, ص 35

⁴ د. لامية مجدوب, **مطبوعة بيداغوجية بعنوان : مناهج البحث العلمي**, قسم الحقوق, جامعة 8 ماي 1945, قالمة, 2021/2020, ص9.

بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه و إعادته ثانية. و يتم كل ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عنها¹.

وهو أحد وسائل البحث العلمية المستعملة من طرف الباحث لجمع معلومات من أشخاص في شكل استمارة تضم أسئلة, لاستنباط حقائق معينة تتعلق بإشكالية محددة ترسل أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة و إعادتها للباحث².

و لقد قمنا بتصميم استمارة استبيان و التي تم الاعتماد عليها حسب دراستنا قمنا بعرضها على الأستاذ المشرف بداية كاستمارة أولية, حيث قام بتصحيحها و قدم لنا بعض الملاحظات ثم قمنا بعرضها على أساتذة من قسم علوم الإعلام و الاتصال لتحكيمها و قد حكم الاستمارة كل من الأستاذ عبد القادر قندوز و الأستاذة جميلة شلغوم و الأستاذ محمد الصغير كاوجة و الأستاذ عبد القادر بودريالة و الأستاذ نور الدين بن مولاي حيث قاموا بتصحيح بعض النقاط مع الأخذ بعين الاعتبار لجميع الملاحظات التي قدموها لنا, بعد ذلك قمنا بإنجاز الاستمارة بشكلها النهائي و التي ضمت محورين ثم قمنا بتوزيعها على أفراد العينة و المتمثلين في مواطني بلدية تقرت ثم استعادتها و تحليل البيانات و استخراج النتائج و ذلك بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

المقابلة: تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض

¹ أ.د عبد الله محمد الشريف, مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية, ط 1, مكتبة الشعاع للطباعة و النشر و التوزيع, الإسكندرية, 1996, ص123.

² أ.هوارى سعاد, أساليب الاستبيان, كلية علوم الأرض و الجغرافيا و التهينة العمرانية, جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1, ص3, 2020/2021.

البيانات الموضوعية¹, وقد اعتمدنا على المقابلة غير الموجهة وهي التي يطرح فيها الباحث الأسئلة على المبحوث بحيث يترك له المجال للإجابة على الأسئلة المحورية, و قد قمنا بإجراء المقابلة مع رئيس قسم جوزا السفر البيوميترى في البلدية و اثنين من الموظفين.

جدول رقم (01) يوضح الأساتذة المحكمين:

اسم و لقب الأستاذ	الرتبة	القسم	الملاحظة
محمد الصغير كاوجة	أستاذ تعليم عالي	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان مع ملاحظات
عبد القادر بودريالة	أستاذ تعليم عالي	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان و مقابلة مع ملاحظات
بدر الدين بن مولاي	محاضر - أ-	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان و مقابلة مع ملاحظات
عبد القادر قندوز	محاضر ب-	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان و مقابلة مع ملاحظات
جميلة شلغوم	محاضر ب-	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان مع ملاحظات

حدود الدراسة:

حدود الدراسة هي الإطار الذي يحدد نطاق البحث و يبين المجالات التي سيتم تناولها

بشكل دقيق من حيث الموضوع, الزمان و المكان وقسمنا حدود دراستنا إلى:

حدود زمانية: يتمثل الإطار الزمني لدراستنا منذ التفكير في موضوع الدراسة و اقتراحه على

الأستاذ المشرف بعدها طرح على لجنة المناقشة و تم قبوله في شهر أكتوبر أين بدأنا العمل فيه

في شهر نوفمبر.

حدود مكانية: يتمثل الإطار المكاني لدراستنا في بلدية تقرت ولاية تقرت.

¹ د. احمد نقي , المقابلة الماهية . الأهمية. الأهداف. الأنواع, مجلة أفانين الخطاب , كلية الآداب و اللغات جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة الجزائر, العدد 2, ديسمبر 2021, ص86.

مجتمع و عينة الدراسة:

المجتمع: هو المجتمع المعني بالدراسة يشمل جميع الأفراد و الأشياء التي ينطبق عليها البحث والتي يسعى الباحث إلى تعميم النتائج عليها.

و يمكن تعريف مجتمع الدراسة بأنه مجموعة من الأشياء أو الأشخاص الذين سيتم تعميم نتائج الدراسة عليهم¹.

و تمثل مجتمع البحث في دراستنا في مواطني بلدية تقرت, حيث تم استهداف هذه الفئة لتقييم فاعلية الرقمنة في الإدارة المحلية من وجهة نظرهم .

العينة:

هي المجموعة الأصغر أو المجموعة الجزئية التي تؤخذ المجتمع الأصلي و إجراء الدراسة ومن ثم تعميم النتائج على المجتمع الكلي.

تعرف العينة بأنها مجموعة جزئية من المجتمع و يكون حجم العينة هو عدد مفرداتها و عادة تجري الدراسة على العينة².

أو هي عدد من المفردات التي تم أخذها من مجتمع البحث و المفروض أخذه بطريقة سليمة و بطريقة ممثلة لمجتمع البحث بحيث تعبر عنه و عن معالمه أو خصائصه الرئيسية³. و قد اعتمدنا في دراستنا على "العينة القصدية" و هي العينة التي تعتمد على نوع من الاختيار المقصود حيث يعتمد الباحث أن تتكون العينة من وحدات يعتقد أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا¹.

¹ سليمان حسن أبو بدر, استخدام الأساليب الإحصائية في بحوث العلوم الاجتماعية, المركز العربي للأبحاث و دراسة السياسات, ط2, 2019, ص70, قطر.

² د متولي النقيب, مهارات البحث عن المعلومات و أعداد البحوث في البيئة الرقمية, الدار المصرية اللبنانية, ط1 القاهرة, 2008, ص107.

³ أ.د. مدحت محمد أبو النصر, مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية, المجموعة العربية للتدريب و النشر, 2017, ص161

و قد بلغ عدد عينة دراستنا 100 مفردة من مواطني بلدية تقرت.

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة تمثل جزءاً مهماً من أي بحث علمي، حيث تساعد في فهم الموضوع بشكل أعمق، من خلال الإطلاع على ما سبق من أبحاث، يمكن للباحث معرفة ما تم اكتشافه بالفعل وما هي النقاط التي لم يتم التطرق إليها بعد. وعليه تم الإطلاع على مجموعة من الدراسات لفهم أعمق لدراستنا :

الدراسة الأولى:

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث تخصص إعلام و اتصال جامعة قسنطينة 3 للطالبة فوزية صادقي 2020/2021 تمثلت إشكالية دراستها في: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر؟ و اندرجت تحته أسئلة فرعية و هي:

- ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟
 - كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟
 - هل توجد إستراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية؟
 - كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية؟
- و استعانت الباحثة بالنظريتين و هما نظرية الحتمية التكنولوجية و نظرية البنائية الوظيفية لفهم أعمق لمشكلة دراستها حيث توصلت إلى النتائج التالية:

¹ د. راوية بنت احمد القحطاني، أ.د. سعود بن ضحيان الضحيان، النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية-دراسة مطبقة على عينة من رسائل الدكتوراه بجامعة الملك سعود و الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية، العدد 20 جامعة الفيوم، ص446.

- قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيا الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر.
- نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرات الجماعات المحلية على انجاز المشروع بمرونة, و التأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة.
- أولوية بناء إستراتيجية رقمية و إجراء تحول في طريقة تقديم الخدمات بما يتلاءم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة.
- من خلال الدراسة و التمحيص تبين انه لتبني الرقمنة في الجزائر من ضرورة التكامل بين ثلاثة جوانب مهمة تتمثل في: التكنولوجيا و تطوير فكر المواطن و الضوابط القانونية للتعامل الرقمي.
- ضرورة تحسين الكفاءة في الأداء الوظيفي.
- تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية و الرقابة و إتخاذ القرارات¹.

أوجه الاستفادة من هذه الدراسة:

أفادتنا هذه الدراسة في معرفة النظرية المناسبة لدراستنا و هي نظرية الحتمية التكنولوجية و نظرية البنائية الوظيفية.

الدراسة الثانية:

الرقمنة و انعكاساتها على الإدارة المحلية مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص الإدارة المحلية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2023/2022 لطالبة رزاق جيهان تمثلت إشكالية دراستها في ماهي انعكاسات تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية؟ حيث كان تساؤل الإشكالية

¹ فوزية صادقي, دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر- دراسة تحليلية للجماعات المحلية – أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث جامعة قسنطينة 3, 2020/2021, ص358.

ماهي انعكاسات تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية؟ واندرجت تحته أسئلة فرعية لفهم أعمق للموضوع وهي:

ما المقصود بالرقمنة؟

ما هو واقع الرقمنة في الجزائر؟ وانعكاسات على تحسين خدمات مرفق عمومي؟

ماهي الصعوبات التي تواجه الرقمنة الإدارية لتحسين الخدمة العمومية في

الجزائر؟

إلى أي مدى تساهم الإمكانيات التقنية والبشرية التي تملكها الجامعة لتبني التوجه

نحو الرقمنة؟

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي تناسب مع طبيعة دراستها و توصلت إلى النتائج

التالية:

- تمثل الرقمنة الإدارية قفزة نوعية من عملية التسيير الإداري كونها تعمل على زيادة سرعة وفعالية تقديم الخدمات مع تقليص الظواهر السلبية مثل البيروقراطية وانعدام الشفافية، كما تساهم في ترشيد النفقات.
- لقد أدت الرقمنة إلى تحسين المعلومات و الممارسات الإدارية لتعزيز الخدمة العمومية.
- تعتبر الرقمنة آلية فعالة لتحسين أداء الإدارات والمرافق العمومية والرفع من كفاءة مستخدميها، كما تعد وسيلة لتقريب الإدارة من المواطن وكسب رضاه.
- تتنوع أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية وفق التطورات الحاصلة في مجال الرقمنة.

- إن الخدمات العمومية الإلكترونية حقيقة موجودة في الجزائر من خلال عدة مشاريع مثل البلدية الإلكترونية.
- ساهم تطبيق الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية خاصة في التقليل مع أشكال البيروقراطية والتعقيد الإداري.
- إن التحول إلى الإدارة المحلية الرقمية الإلكترونية تعترضه الكثير من العراقيل والصعوبات¹.

أوجه الاستفادة من هذه الدراسة:

أفادتنا دراسة الباحثة في تحديد المنهج الذي يتوافق مع دراستنا و هو المنهج الوصفي.

الدراسة الثالثة:

رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر- بلدية برج بن عزوز أنموذجا - مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص سياسة عامة و إدارة محلية جامعة محمد خيضر بسكرة 2017/2018 للطالب طارق هامل حيث تمثلت إشكالية دراسته في: كيف أثرت الرقمنة على مختلف خدمات الإدارة المحلية في الجزائر؟ و اندرجت تحته أسئلة فرعية وهي:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية و الرقمنة ؟
- ما هي أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية و الرقمنة في الإدارة المحلية؟
- أين طبقت الرقمنة في بداياتها الأولى ؟
- ما هي جهود وزارة الداخلية والجماعات المحلية في تطبيق رقمنة الإدارات المحلية؟

¹ رزاق جيهان, الرقمنة و انعكاساتها على الإدارة المحلية مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص الإدارة المحلية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2022/2023, ص83.

وهدفت دراسته إلى إبراز أهمية الرقمنة في الجماعات المحلية و التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بقطاع الجماعات المحلية, و لتحقيق أهداف دراسته اعتمد على الاستبيان و المقابلة كأدوات لجمع البيانات و توصل إلى النتائج التالية:

- زيادة إنجاز الأعمال في وقت أقل .
- إلغاء حاجز الزمان و المكان و لو نسبيا.
- التخلص من الأعمال البيروقراطية الروتينية.
- الاستغلال الأمثل و التخلص من كثرة استعمال الأوراق.
- نقص احتجاجات المواطنين على بطئ العمليات الإدارية.
- تكريس الشفافية في المعاملات الإدارية¹.

أوجه الاستفادة من هذه الدراسة:

استفدنا من دراسة الباحث في اختيار الأدوات المناسبة لجمع البيانات و تمثلا في

الاستبيان و المقابلة.

المقاربات النظرية

اعتمدنا في دراستنا على نظرية الحتمية التكنولوجية و نظرية البنائية الوظيفية كإطار

تحليلي لفهم الظواهر الاجتماعية.

نظرية الحتمية التكنولوجية:

تقوم على اعتقاد بان التكنولوجيا لديها القدرة الفريدة على إحداث تغيرات جذرية, في

الطبيعة الاجتماعية للإنسان و المتفائلون بالحتمية التكنولوجية يرون أن التكنولوجيا تحمل في

¹ طارق هامل, رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر- بلدية برج بن عزوز أنموذجا - مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص سياسة عامة و إدارة محلية جامعة محمد خيضر بسكرة 2017/2018, ص157.

طياتها إمكانيات التقدم للبشرية, و يعتبرونها حلا لمشكلات التواصل, التي فشلت البشرية في حلها تقليديا, و يؤمنون بأن التكنولوجيا قادرة على تقريب المسافات بين مختلف نقاط العالم¹ ترجع أصول نظرية الحتمية التكنولوجية إلى أعمال كلا من : هارولد ادنيس و مارشال ماكلوهان, اللذان أعطيا دورا رئيسيا للوسائل في عملية الاتصال و تحليل التكنولوجيا المستخدمة في كل عصر, و ركزا على قوة التكنولوجيا في عملية التغيير الاجتماعي².

نظرية البنائية الوظيفية:

تمثل النظرية البنائية الوظيفية رؤية سوسولوجية تنتمي إلى الفكر الوضعي فالنزعة الوضعية منذ بداية القرن التاسع عشر معارضة للميتافيزيقيا التقليدية، وتؤيد العلم والمنطق التجريبي، وهذا كان يقتضي إلزامية الوصول إلى القوانين التي تخضع لها الوقائع والظواهر الاجتماعية، لذلك لجأ البنائيين الوظيفيين إلى تطعيم أفكارهم من العلم الطبيعي، خاصة علم الأحياء وأهميته في دراسة المجتمع، فعلم الأحياء يدرس تراكيب ووظائف الكائن الحي، وبذلك تجاوزوا القصور والإخفاق الذي لحق بالنظريتين البنائية والوظيفية.

تستند البنائية الوظيفية إلى مفهومي البناء و الوظيفة في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها، وفي تحليلها لظواهر الاجتماعي و ترابط الوظائف المتولدة عن ذلك، حيث يشير المفهوم الأول إلى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي، أما الوظيفية فيشير بها إلى الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي، بما أن الظاهرة الاجتماعية حسب رواد هذه النظرية هي نتاج الأجزاء البنوية التي تظهر في وسطها، ولها وظيفة اجتماعية مرتبطة بدورها بوظائف الظواهر الأخرى الناتجة عن بقية الأجزاء المكونة للبناء الاجتماعي، فإنه يستحيل فصل الوظائف عن البنى أو العكس، فالمجتمع بناء ووظيفة وأن هناك

¹ د. خالد محمد غازي، سلطة الظل: النفوذ الرقمي و الرأي العام، وكالة الصحافة العربية، 2025، ص 307.
² د. عادل فهمي، التربية الإعلامية- تكوين المتلقي الناقد، وكالة الصحافة العربية، ص 97.

تكاملا بين الجانب البنيوي للمجتمع والجانب الوظيفي إذ أن البناء يكمل الوظيفة والوظيفة تكمل البناء¹.

مسلمات النظرية:

تنطلق هذه النظرية من الحتمية الوظيفية للبناءات الاجتماعية، فوجود البنى الاجتماعية ليس وجودا اعتباطيا؛ وإنما لأداء وظيفة حتمية، ضمن النسق الاجتماعي الكمي، وهذا الأمر ينطبق على كل البنى الاجتماعية، ليتحقق التناسق والتوازن البنائي المجتمعي.

- ينظر البنائيون الوظيفيون إلى المجتمع كوحدة أساسية متكاملة، تتربط أجزاؤها وظيفيا، وفق نسيج من الاتساق والتوازن الذي يمنع الصراعات داخل المجتمع .
- تعد الصراعات والإخفاقات على مستوى النسق الاجتماعي حسب البنيوية الوظيفية مجرد معوقات مؤقتة لكنها لا تؤدي إلى الحيلولة دون تحقيق النسق الاجتماعي لأهدافه النهائية وغاياته القصوى.
- استمرار النظام الاجتماعي قضية مركزية وضرورة لازمة وملحة، على الرغم من الإقرار بالتغيرات والتبادلات التي تطرأ على أجزائه ومكوناته.
- يحتاج أي نظام للاستقرار والبقاء إلى ضمانات، تضمن استمراره وتكامل أجزائه وتضامن أعضائه، من خلال القيم والمفاهيم الاجتماعية المشتركة لتحقيق الإجماع القيمي حول المشروع الاجتماعي، ومن خلال قوة القوانين التي تحقق المصالح المشتركة وتتكفل بشرعية النظام القائم².

¹ د. محمد غربي، أ. إبراهيم قلاويز، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد 18، ص. 185، أكتوبر 2016.

² أ.د محمد غربي، أ. إبراهيم قلاويز، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، نفس المرجع السابق.

إسقاط النظرية على دراستنا :

بالنظر إلى ما صاغه رواد نظرية البنائية الوظيفية عن كيفية تفاعل الأجزاء المختلفة للنظام الاجتماعي مع بعضها البعض لتحقيق استقراره وفاعليته, و على ضوء هذا يمكن النظر إلى الرقمنة في الإدارة المحلية كأداة تساهم في تحسين الكفاءة الإدارية وتسهيل التواصل بين المواطن والإدارة. ووفقا للنظرية إن كل جزء من النظام الإداري سواء أكان المواطن أو الموظف أو التكنولوجيا المستخدمة يؤثر على الآخر بشكل متكامل وهذا لضمان استقرار النظام, فالرقمنة تسهم في تحسين الخدمات التي يطلبها المواطن و ذلك من خلال تسهيل وصوله للخدمات. و هذا ما يعزز الثقة المواطن بالإدارة، و عليه تعتبر الرقمنة جزءا من العملية البنائية المتناسقة و المتكاملة التي تساهم في استقرار النظام الإداري.

الإطار التطبيقي للدراسة

- 1- تقديم عام للبلدية
- 2- تعريف بلدية تقرت و هيكلها التنظيمي
- 3- تحليل و تفسير النتائج
- 4- عرض النتائج في ضوء الدراسات السابقة و النظرية
- 5- عرض النتائج العامة و التوصيات
- 6- خاتمة

أولا / تقديم عام للبلدية و بلدية تقرت و هيكلها التنظيمي.

1-تقديم عام للبلدية:

مفهوم البلدية:

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

تعريف البلدية من خلال الدساتير:

دستور 10 سبتمبر 1963 نصت المادة 9 منه:

تتكون الجمهورية من جماعات إدارية مستقلة، و الصلاحيات المحددة بموجب القانون.

البلدية هي الجماعة الإقليمية الإدارية و الاقتصادية و الاجتماعية الأساسية².

دستور سنة 24 نوفمبر 1976 نجد المادة 36 و التي نصت على:

المجموعات الإقليمية هي الولاية و البلدية.

البلدية هي المجموعة الإقليمية السياسية و الإدارية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية في القاعدة³.

دستور 1996 المؤرخ في 8 ديسمبر 1996 نجد المادة 15 و التي تنص على:

الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية و الولاية.

البلدية هي الجماعة القاعدية⁴.

¹ غزال عائشة، بن جلول سارة، الرقمنة و دورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية دراسة حالة- مديرية التنظيم و الشؤون العامة لبلدية النزلة-مذكرة تخرج مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر، تخصص اتصال جماهيري و الوسائط الجديدة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2023/2022، ص56.

²دستور الجزائر لسنة 1963، 10 سبتمبر 1963، الجريدة الرسمية، ع 64، 1963، ص 889.

³ دستور الجزائر لسنة 1976، 24 نوفمبر 1976، الجريدة الرسمية، ع 94، 1976، ص301.300.

⁴ دستور الجزائر لسنة 1996، 8 ديسمبر 1996، الجريدة الرسمية، ع 76، 1996، ص 10.

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

الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية و الولاية.

البلدية هي الجماعة القاعدية¹.

تعريف البلدية في القوانين الجزائرية:

عرفت البلدية في قانون 90/08 المؤرخ في 7 أبريل 1990 في المادة 1:البلدية هي

الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة, و تتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة و تحدث

بموجب القانون².

2-تعريف بلدية تقرت:

أنشئت بلدية تقرت سنة 1959, و هي تعتبر اكبر و أقدم بلديات ورقلة سابقا وقد كانت

تشمل سبع بلديات (بلدية النزلة, تماسين, بلدية بلدة عمر, المقارين, سيدي سليمان, الزاوية

العابدية) ولقد انفصلت عنها طبقا لتقسيم الإداري الأخير لسنة 1984 بمقتضى القانون رقم

09/184 المؤرخ في 04/02/1984.

الموقع الإداري لبلدية تقرت:

تقع بلدية تقرت في الجنوب الشرقي، شمال ولاية ورقلة ، حيث يقدر ارتفاعها عن سطح

البحر 70م و تبعد عن العاصمة 620 كلم.

¹ دستور الجزائر لسنة 2016, 7 مارس 2016, الجريدة الرسمية, ع 14, 2016, ص 8.
² قانون البلدية رقم 08/90, المؤرخ في 07 افريل 1990. المادة 1

الموقع الجغرافي :

تقع بلدية تقرت غرب منطقة وادي ريغ الذي يقع بالجنوب الشرقي من القطر الجزائري يحدها من الشمال إقليم الزيبان (بسكرة) ، و الجنوب إقليم وآدمية (ورقلة) و من الشرق إقليم سوف و الغرب بني ميزاب.

حدود البلدية:

- الشمال: تبسبست و بلدية الزاوية العابدية.
 - الشرق: بلدية تبسبست و النزلة.
 - الغرب: بلدية العالية و بلدية مسعد و بلدية الجلفة.
 - الجنوب: بلدية النزلة.
- و تعتبر حلقة وصل بين وادي سوف و الجلفة و غرداية.

3- عرض الهيكل التنظيمي لبلدية تقرت:

يتكون الهيكل التنظيمي لبلدية تقرت من عدة مصالح مختلفة موجودة به.

1- رئيس المجلس الشعبي البلدي:

يمثل السلطة العليا في البلدية وهو المشرف الأول على جميع المصالح ، يمارس رئيس المجلس الشعبي البلدي سلطاته باسم الجماعة الإقليمية التي يمثلها باسم الدولة، ومن مهامه:

- تمثيل البلدية في جميع الأعمال المدنية و الإدارية وفقا للقوانين و الأنظمة.
- يمكن لرئيس البلدية أن يتلقى من رئيس الدائرة زيادة على ذلك تفويضا منها، من أجل القيام بأعمال أخرى أو بمهام أخرى يراها مفيدة.
- يسعى باسم البلدية و لحسابها بجميع الأعمال الخاصة بالمحافظة كإدارة الأموال و حقوق البلدية.

2- الأمانة العامة : بمثابة المسئول الأول في البلدية حيث يعمل تحت سلطة رئيس البلدية

و من مهامه.

تمثيل رئيس البلدية في المصالح .

التنسيق بين المصالح و متابعتها و تنشيطها.

السهر على احترام و تطبيق التشريع و النصوص القانونية.¹

1- مصلحة الكتابة العامة:

*مكتب التنسيق و تنشيط المصالح المشتركة.

*مكتب كتابة المجلس.

2- مصلحة المستخدمين:

مكتب تسيير الموارد البشرية.

3- مصلحة المالية و الشؤون الاقتصادية:

*مكتب الميزانية و الشؤون الاقتصادية.

*مكتب الصفقات و الشؤون الاقتصادية.

4- مصلحة التنظيم و التنشيط و الشؤون الاجتماعية:

*مكتب التنظيم و الشؤون العامة.

*مكتب الإحصاء - الانتخابات.

*مكتب الحالة المدنية.

مكتب الشؤون الاجتماعية.

¹ حورية لعمرات, اثر مركزية إتخاذ القرار في الإبداع التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية "دراسة ميدانية لبلدية تقرت خلال الفترة الممتدة من 03/06 الى 04/03 2019" مذكرة مقدمة لنيل لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي , الطور الثاني, تخصص إدارة إعمال, جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -, ص 48, 2018/2019 .

*مكتب النشاط الاجتماعي.

5- مصلحة العمران و المتابعة التقنية:

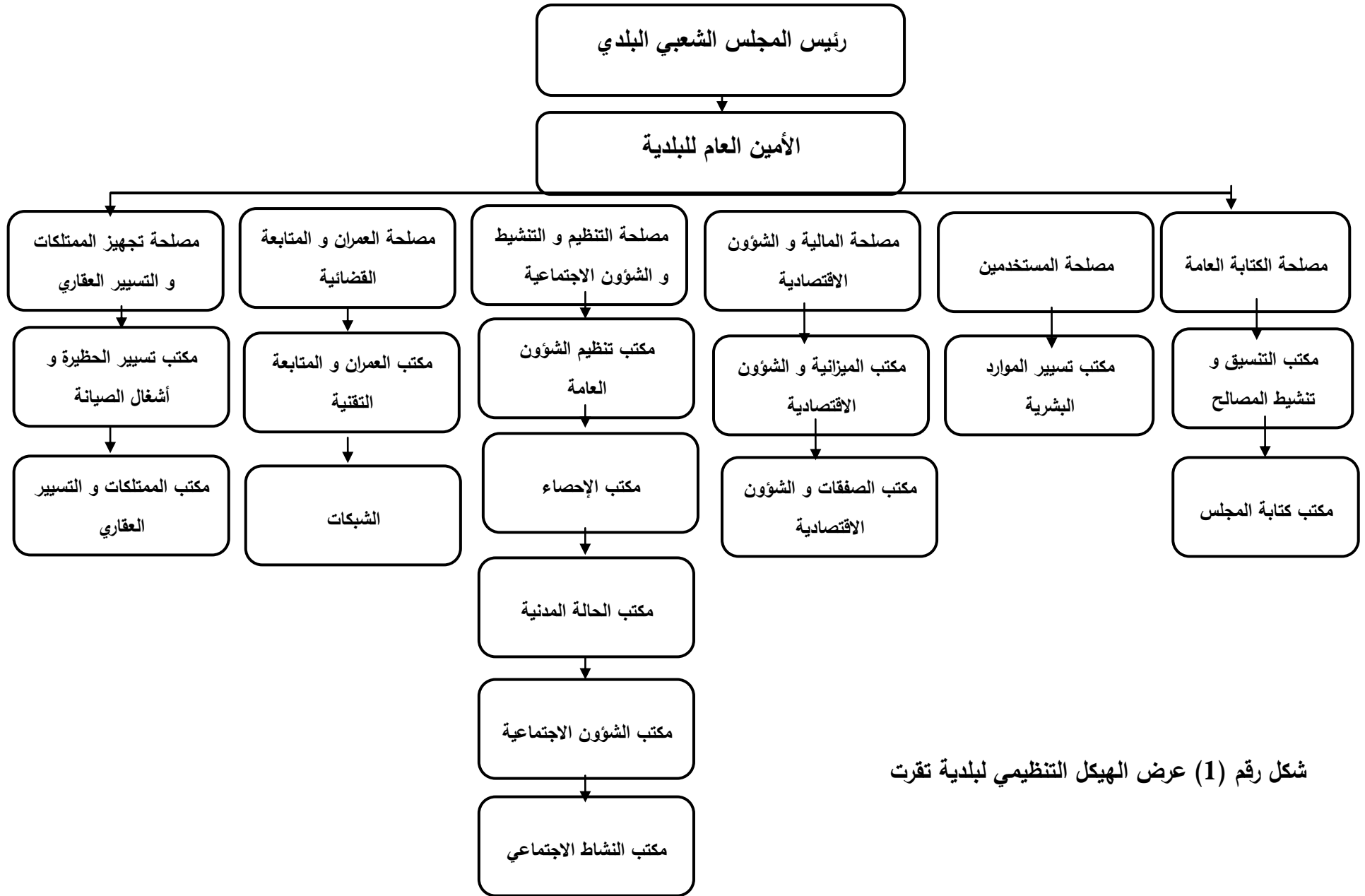
*مكتب العمران و المتابعة التقنية.

*الشبكات.

6- مصلحة التجهيز و الممتلكات و التسيير العقاري:

*مكتب تسيير الحظيرة و أشغال الصيانة.

*مكتب الممتلكات و التسيير العقاري.

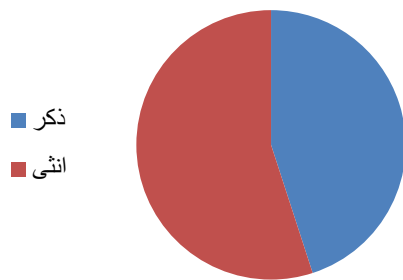


شكل رقم (1) عرض الهيكل التنظيمي لبلدية تقرت

ثانيا / تحليل و تفسير النتائج.

البيانات الشخصية:

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



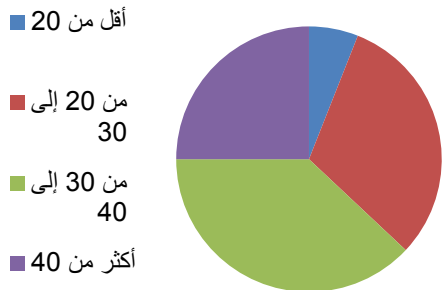
الجنس	التكرارات	النسب المئوية
أنثى	55	55%
ذكر	45	45%
المجموع	100	100%

شكل رقم (2)

يتضح لنا من خلال النتائج أن اغلب افراد العينة التي تمت دراستها هم من جنس الإناث حيث بلغ

عدد الإناث 55%, أما جنس الذكور فكان بنسبة 45%.

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

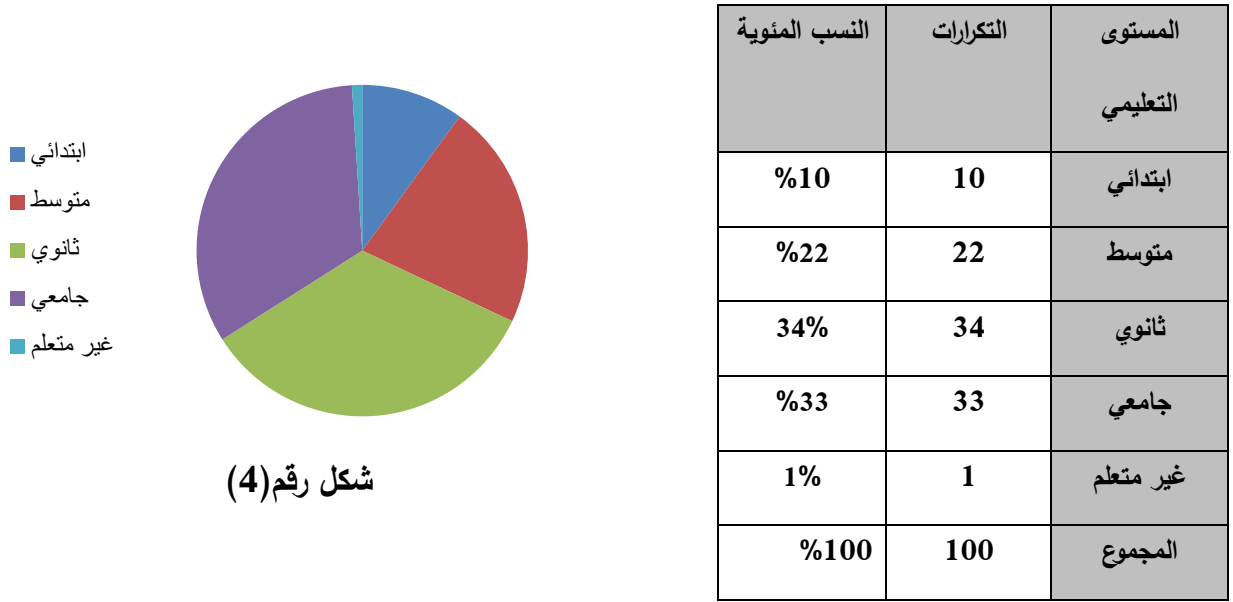


السن	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 20	6	6%
من 20 إلى 30	31	31%
من 30 إلى 40	38	38%
أكثر من 40	25	25%
المجموع	100	100%

شكل رقم (3)

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن أفراد العينة (المواطنين) الذين يبلغ سنهم من 30 إلى 40 كانوا الأوائل حيث بلغ عددهم 38 مفردة بنسبة 38 % أما ثاني مرتبة فكانت للمواطنين الذين يبلغ سنهم من 20 إلى 30 فبلغ عددهم 31 أي بنسبة 31% , أما نسبة 25% فكانت للمواطنين الذين يبلغ سنهم أكثر من 40 سنة, و أقل نسبة كانت للمواطنين اقل من 20 سنة و الذين بلغ عددهم 6 مفردات بنسبة 6%.

الجدول رقم (04) يمثل متغير المستوى التعليمي بالنسبة لعينة الدراسة .



تبين لنا من خلال هذا الجدول أن أفراد العينة يختلف عددهم حسب المستوى التعليمي حيث بلغ عدد المواطنين ذوي المستوى الثانوي 34 أي بنسبة 34% أما أفراد المستوى الجامعي فبلغ عددهم 33 أي 33% أما لمستوى المتوسط بلغ عددهم 22 أي بنسبة 22 % و بلغ عدد المواطنين ذوي المستوى الابتدائي 10 أي بنسبة 10% أما المواطنين الذين لم يتلقوا تعليماً بلغ عددهم 1 أي بنسبة 1%.

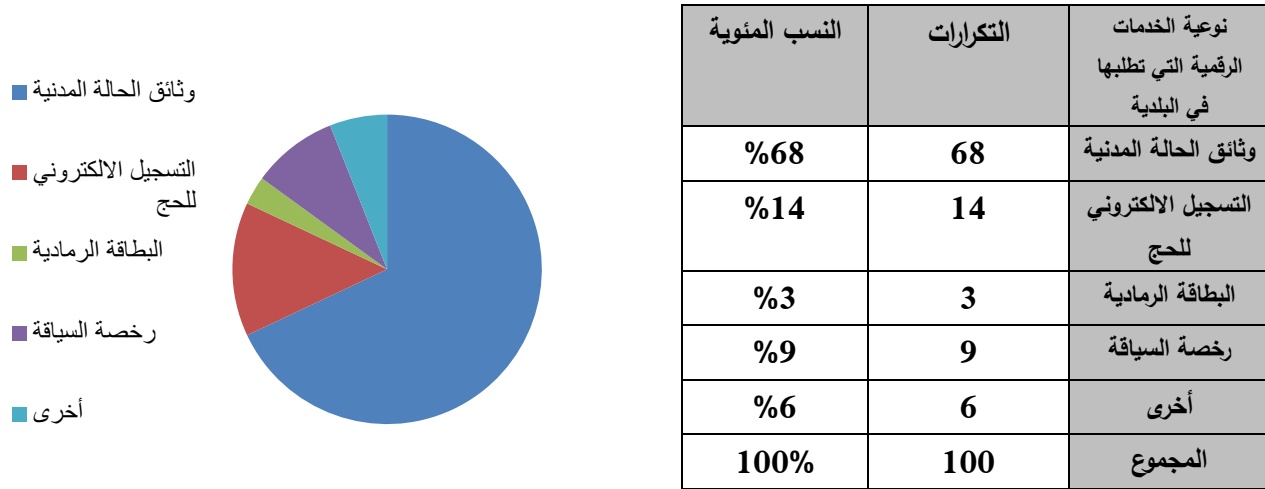
المحور الأول: مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

يضم المحور الأول لدراسة نوعية الخدمات الرقمية التي يطلبها المواطن في البلدية، وما إذا ساعدت الخدمات الرقمية في توفير الوقت و الجهد وكذلك رأي المواطن في تقليل الرقمنة من المعاملات الورقية و كذلك من وقت الانتظار، و أيضا طريقة استخدام المنصة الالكترونية واضحة لتقديم الخدمة بسهولة، و تقييمهم لسرعة الحصول على الخدمة من خلال الوسائل الرقمية مقارنة بالطريقة التقليدية والنتائج موضحة في الجدول

التالي:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم العبارة
1,24150	1,7100	1
5,7516	1,6500	2
6,4698	1,8400	3
7,1237	1,7600	4
6,8718	1,7500	5
7,4698	2,2600	6

الجدول رقم (05) يمثل نوعية الخدمات التي يطلبها المواطن.



شكل رقم (5)

بلغ عدد المبحوثين الذين يطلبون وثائق الحالة المدنية 68 أي بنسبة 68% و هذا لأنها تمثل الوثائق الأساسية للمواطن مثل و الأكثر طلبا من طرف المؤسسات, و لتسهيل حصول المواطنين على وثائقهم أتاحت لهم وزارة الداخلية و الجماعات المحلية إمكانية استخراج هذه الوثائق عن بعد دون التنقل إلى البلدية مثل شهادة الميلاد و عقود الزواج , أما عدد المبحوثين الذين أجابوا خدمة التسجيل الإلكتروني للحج بلغ عددهم 14 أي بنسبة 14% و تمثل هذه الفئة كبار السن أو من يرغبون في زيارة الحج ولقد سهلت الدولة الجزائرية إجراءات التسجيل بتمكينهم التسجيل إلكترونيا عبر الموقع, و أما عدد المبحوثين الذين يطلبون رخصة السياقة بلغ 9 أي بنسبة 9% و تعني هذه النسبة أن رخصة السياقة ليست بالأهمية الكبيرة مقارنة بالخدمات الأخرى أي أن المواطن يطلبها في حالة امتلاكه لمركبة و أغلب هذه الفئة الشباب, و أما المبحوثين الذين يطلبون البطاقة الرمادية بلغ عددهم 3 أي بنسبة 3% وهم أصحاب السيارات و المركبات الذين يرغبون في ترقيم سياراتهم, أما

الوثائق الأخرى فكانت عددهم 6 أي بنسبة 6% و تشير هذه النسبة إلى تنوع الخدمات التي يطلبها المواطن من البلدية .

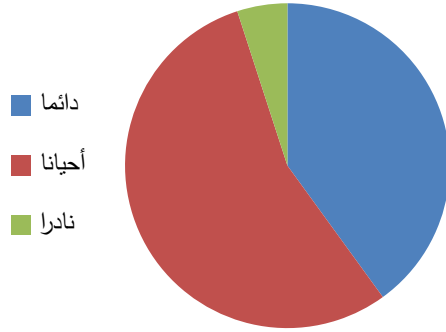
جدول رقم (06) يمثل علاقة متغير السن بنوعية الخدمات الأكثر طلبا في البلدية.

أخرى	رخصة السياقة		لبطاقة الرمادية		التسجيل الإلكتروني للحج		وثائق الحالة المدنية		
	النسب المئوية	التكرارات	النسب المئوية	التكرارات	النسب المئوية	التكرارات	النسب المئوية	التكرارات	
0.0	0.0	0	0.0	0	7.1%	1	7.4%	5	اقل من 20
16.7	1	2	22.2%	1	28.6%	4	33.8%	23	من 20 إلى 30
50.0	3	7	77.8%	2	28.6%	4	32.4%	22	من 30 إلى 40
33.3	2	0	0.0%	0	35.7%	5	26.5%	18	أكثر من 40
100	0	9	100%	3	100%	14	100%	68	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت لفئة اقل من 20 سنة بلغ عددهم 5 أي بنسبة 7.4% كانت لوثائق الحالة المدنية كون سنهم أو الخدمات التي يطلبونها لا تحتاج وثائق معقدة مثل شهادة ميلاد, أما أكبر نسبة تطلب وثائق الحالة المدنية كانت لفئة من 30 إلى 40 سنة فبلغ عددهم 22 أي بنسبة 32,4% و هذا لأنها الوثائق الأكثر طلبا من طرف المؤسسات و الخدمات الأخرى كالعمل و السكن, أما التسجيل الإلكتروني للحج فكانت أكبر فئة هي أكثر من 40 سنة حيث بلغ عدد 5 أي بنسبة 35.7% و هذه الفئة هم كبار السن لسهولة التسجيل فيها, وخدمة البطاقة الرمادية فكانت أكثر الفئة طلبا لها هي من 30 إلى 40 سنة حيث بلغ عددهم 2 أي نسبتها 66,7% و تمثل هذه الفئة أصحاب السيارات و المركبات أما رخصة السياقة كانت أكبر فئة طلبا من 30 إلى 40 سنة حيث بلغ عددهم 7 أي بنسبة 77,8% و هي الفئة التي

تطلب خدمات تجديد أو طلب الرخصة, و الوثائق الأخرى فكانت الفئة الأكثر طلبا لها هم من 30 إلى 40 سنة حيث بلغ عددهم 3 أي بنسبة 50% و هذا يفسر تنوع الخدمات في البلدية.

جدول رقم (07) يبين مدى مساعدة الرقمنة في توفير الوقت و الجهد.



النسب المئوية	التكرارات	توفير الخدمات الرقمية للوقت والجهد
40%	40	دائما
55%	55	أحيانا
5%	5	نادرا
100%	100	المجموع

شكل رقم (6)

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين أحيانا ما تساعدهم الخدمات الرقمية في توفير الوقت و الجهد بلغ عددهم 55 أي بنسبة 55% و هذا قد يكون بعض الخدمات قد تتطلب حضور المعني شخصيا لإتمام خدماته في البلدية مثل جواز السفر كونها الأكثر خصوصية تعكس إجابات هذه الفئة البنية التحتية الرقمية غير متكافئة, أما عدد المبحوثين الذين أجابوا أن الخدمات الرقمية دائما ما تساعد في توفير الوقت و الجهد كان عددهم 40 أي بنسبة تقدر ب 40% و هذا ربما أنهم قاموا بإجراءات مع الرقمنة بسيطة أو أن الخدمات التي يطلبونها جميعها رقمية تفسر هذه النسبة أن الرقمنة لها تأثير ايجابي فيما يتعلق بتقليل الوقت و الجهد, أما عدد الذين أجابوا أن الخدمات الرقمية نادرا ما توفر لهم الوقت و الجهد 5 أي بنسبة 5%

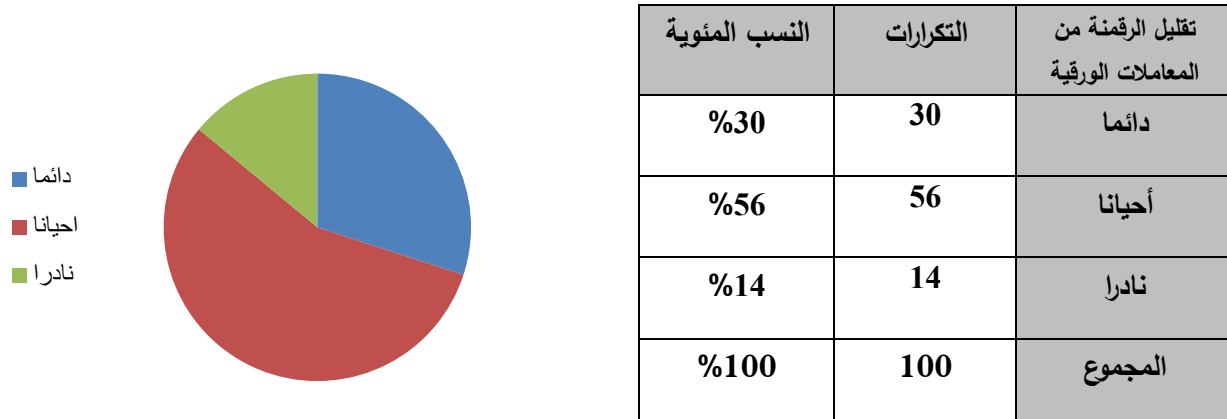
و هذا قد يكون بسبب عدم معرفتهم لكيفية استخدام الرقمنة خاصة لفئة كبار السن أو الخوف من الأخطاء أو قد يكون بسبب بطء في شبكة الانترنت خاصة في المناطق النائية تشير هذه النسبة إلى أن الرقمنة لم توفر الوقت و الجهد .

جدول رقم (08) يمثل علاقة متغير الجنس بتوفير الرقمنة للوقت و الجهد.

نادرا		أحيانا		دائما		
النسب المنوية	التكرارات	النسب المنوية	التكرارات	النسب المنوية	التكرارات	
%60	3	%54	30	%55	22	أنثى
%40	2	%45	25	%45	18	ذكر
%100	5	%100	55	%100	40	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه فيما يتعلق بمتغير الجنس نجد أن عدد الإناث الذين أجابوا أن الرقمنة دائما ما توفر الوقت و الجهد 22 أي بنسبة 55% قد تكون هذه الفئة ممن تغنيهم الرقمنة عن مشقة التنقل و تجنبهم من طوابير الانتظار أما عدد الإناث الذين يرون أن الرقمنة أحيانا ما توفر الجهد و الوقت و هذا قد يكون أن بعض التسجيلات تحتاج إلى تنقل مثل التسجيلات المدرسية للأطفال وعدد الإناث الذين أجابوا نادر ما توفر الوقت و الجهد 3 أي بنسبة 60% و هذا قد يرجع أن بعض الخدمات ليست رقمية بالكامل, أما اكبر فئة للذكور الذين أجابوا أن الرقمنة أحيانا ما توفر الوقت و الجهد بلغ عددها 25 أي بنسبة 45% و هذا قد يكون بسبب التسجيلات ليست رقمية بالكامل.

جدول رقم (09) يبين مدى تقليل الرقمنة من المعاملات الورقية.



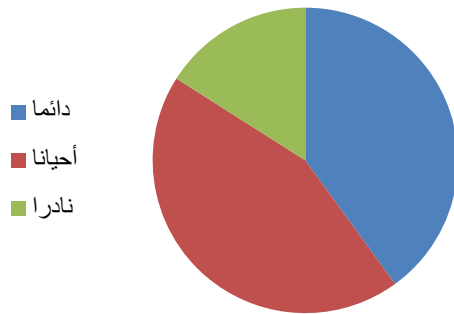
شكل رقم (7)

بلغ عدد المبحوثين الذين أجابوا أن الرقمنة أحيانا ما تقلل من المعاملات الورقية 56 أي بنسبة 56% و ربما يكون أن هناك بعض الإجراءات ما تزال تطلب وثائق ورقية أو هناك بعض المعاملات التي تبدأ بتسجيل الكتروني و في النهاية يطلب وثيقة إثبات ورقية و هذا تفسر لنا إجابات هذه الفئة أن هناك خدمات رقمية و أخرى غير رقمية أي أن الرقمنة لم تطبق على جميع الخدمات, أما الذين أجابوا أن الخدمات الرقمية دائما ما تقلل من المعاملات الورقية بلغ عددهم 30 أي بنسبة 30% تعكس هذه الفئة أن جميع الخدمات رقمية و هذا قد يكون أنهم تعاملوا مع إجراءات لا تتطلب خدمات ورقية أو حسن استخدامهم للأنظمة الرقمية و هذا ما أكده مسؤول مصلحة الرقمنة في البلدية أن الرقمنة قللت من المعاملات الورقية.¹ أما المبحوثين الذين أجابوا أن الرقمنة نادرا ما تقلل من المعاملات الورقية بلغ عددهم 14 أي بنسبة 14% وهذا راجع لعدم ثقتهم بالرقمنة

¹ مقابلة مع السيد بن شعبانة يوسف رئيس قسم جواز السفر البيوميترى، بتاريخ 2025.4.21.

عدم وجود شبكة انترنت جيدة أو ضعف في الأجهزة أو أن إجراءاتهم تعتمد على تدخل الموظف مثل الختم أو التوقيع.

الجدول رقم (10) يبين مدى تقليل الرقمنة من وقت الانتظار.



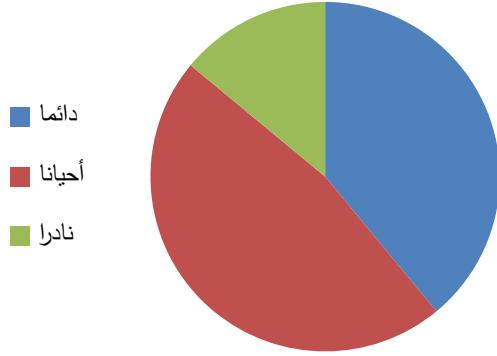
شكل رقم (8)

النسب المئوية	التكرارات	تقليل الرقمنة من وقت الانتظار
%40	40	دائما
%44	44	أحيانا
%16	16	نادرا
%100	100	المجموع

بلغ عدد الذين أجابوا أن الرقمنة أحيانا ما تقلل من وقت الانتظار 44 أي بنسبة 44%, هذا قد يكون بسبب أن بعض الإجراءات تأخذ وقت في الإنجاز مثل رخصة البناء و عقود الملكية, بينما الذين أجابوا أن الرقمنة دائما ما تقلل من وقت الانتظار بلغ عددهم 40 أي بنسبة 40% تمثل هذه النسبة الفئة التي تلاحظ تحسن بعد إدراج الرقمنة ويعود السبب أن الإجراءات التي يطلبونها لا تأخذ وقت في الإنجاز أو أنهم مستفيدين من خدمات رقمية متطورة مثل الدفع الإلكتروني أو التسجيلات الإلكترونية في المنصات وهذا يدل على أن الرقمنة قللت بشكل فعال في التقليل من وقت الانتظار, والذين يرون أن الرقمنة نادرا تقلل من وقت الانتظار بلغ عددهم 16 أي بنسبة 16% و هذا قد يكون بسبب نقص خبرة الموظفين لأنهم لم يتلقوا التكوين الكافي في

كيفية التعامل مع الأنظمة الرقمية هذا حسب مقابلة أجريت مع مسؤولي مصلحة الرقمنة في البلدية تقرت¹،
تعكس هذه الفئة أن الرقمنة لم يكن لها أثر واضح و فعال في التقليل من أوقات الانتظار.

الجدول رقم (11) يبين مدى وضوح المنصة الإلكترونية لتقديم الخدمة بسهولة.



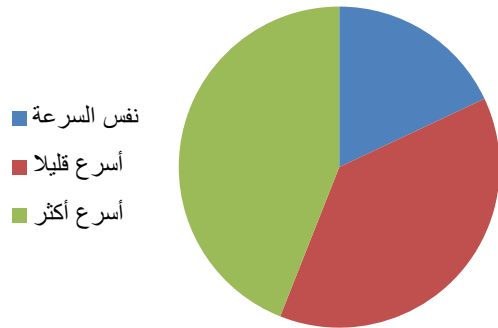
شكل رقم (9)

طريقة استخدام المنصة الإلكترونية	التكرارات	النسب المئوية
دائما	39	39%
أحيانا	47	47%
نادرا	14	14%
المجموع	100	100%

يتضح من خلال الجدول أن عدد الأفراد الذين وجدوا أن المنصة الإلكترونية أحيانا ما تكون واضحة لتقديم الخدمات بسهولة هم 47 فردا و ذلك بنسبة 47% و هذا قد يرجع إلى أن بعض المعطيات من المنصة يكون واضح و سهل الاستخدام و آخر يكون معقد و قد يرجع أيضا إلى اختلاف في طريقة الاستخدام بين الأفراد فبعضهم يجيد استخدام المنصات الرقمية باحترافية، أما من يرون أن المنصة دائما ما تكون واضحة بلغ عددهم 39 أي بنسبة 39% وهذا قد يكون لمعرفتهم المسبقة لكيفية استخدام المنصة و معرفتهم الجيدة بتكنولوجيات الحديثة، أما عدد الذين أجابوا أن الطريقة استخدام المنصة الإلكترونية نادرا ما تكون واضحة لتقديم الخدمة بسهولة بلغ عددهم 14 أي بنسبة 14% و قد تكون بسبب عدم معرفتهم لاستخدام المنصة أو وجود تعقيدات في المنصة.

¹ مقابلة مع السيد بن شعبانة يوسف رئيس قسم جواز السفر البيوميترى، بتاريخ 2025.4.21.

الجدول رقم (12) يبين تقييم سرعة الحصول على الخدمة من خلال الوسائل الرقمية مقارنة بالطريقة التقليدية.



شكل رقم (10)

سرعة الحصول على الخدمة من خلال الوسائل الرقمية	التكرارات	النسبة المئوية
نفس السرعة	18	18%
أسرع قليلا	38	38%
أسرع أكثر	44	44%
المجموع	100	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه هناك تفاوت في إجابات المبحوثين، فالمبحوثين الذين أجابوا أن سرعة الحصول على الخدمة من خلال الوسائل الرقمية مقارنة بالطريقة التقليدية نفس السرعة بلغ عددهم 18 أي بنسبة 18%، حيث أنهم لم يلاحظوا فرقا في السرعة بين الوسائل الرقمية و الطريقة التقليدية و هذا قد يكون لتفضيلهم الطريقة التقليدية في انجاز المعاملات أو لأنهم يرون أن الرقمنة لازالت لم تحقق السرعة الكافية، أما الأغلبية الكبرى لإجابات المبحوثين الذين يرون أن سرعة الحصول على الخدمة من خلال الوسائل الرقمية كانت أسرع قليلا مقارنة بالطريقة التقليدية حيث بلغ عددهم 38 أي بنسبة 38% من المبحوثين و هذه النسبة لاحظت تحسنا طفيفا في السرعة، وهذا يرجع إلى أن بعض الإجراءات تتطلب حضور شخصي و هذا يفسر لنا إن الرقمنة في تحسن، و النسبة الأكبر من المبحوثين الذين كانت إجابتهم أسرع أكثر بلغ عددهم 44

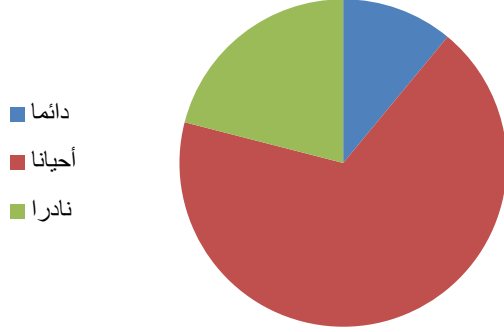
أي بنسبة 44% وقد يكون بسبب انجاز طلباته بسرعة دون الحاجة حضوره الشخصي للبلدية و هذا يفسر أن الوسائل الرقمية أسرع من الطرق التقليدية في الحصول على الخدمات.

المحور الثاني: المشاكل التي يواجهها المواطنون في التعاملات الرقمية مع البلدية.

يضم المحور الثاني الصعوبات التي يواجهها المواطنون للوصول إلى الخدمات الرقمية و في حالة وجود مشكل في بياناتهم الشخصية هل يواجهون صعوبة في التواصل مع البلدية؟ و هل الخدمات الالكترونية المقدمة من البلدية تلبى احتياجاتهم؟ و ماهي الخدمات الرقمية الأكثر تعقيدا في الاستخدام؟ و آخر سؤال هل واجهت مشاكل في الوصول إلى الخدمات الرقمية؟.

رقم العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
1	5,5958	2,1000
2	7,3168	2,1000
3	6,7600	1,7400
4	5,5222	1,4100
5	4,4620	1,2700
6	9,2792	2,1449

جدول رقم (13) يمثل صعوبة الوصول إلى الخدمات الرقمية.



شكل رقم (11)

صعوبة الوصول إلى الخدمات الرقمية	التكرارات	النسب المئوية
دائما	11	11%
أحيانا	68	68%
نادرا	21	21%
المجموع	100	100%

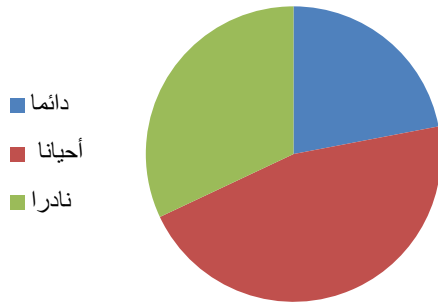
نلاحظ في هذا الجدول أن عدد المبحوثين الذين أجابوا أنهم أحيانا ما يجدون صعوبة للوصول إلى الخدمات الرقمية بلغ عددهم 68 أي بنسبة 68% وذلك يعود الانقطاع المتكرر للإنترنت في بعض المناطق بسبب كثرة الاستخدام أو عدم استقرار المنصة أو أن الأجهزة المستخدمة غير متوافقة مع النظام الذي تعمل به، وبلغ عدد المبحوثين الذين دائما ما يجدون صعوبة للوصول إلى الخدمات الرقمية 11 أي بنسبة 11% يرجع هذا إلى عدة أسباب منها ضعف شبكة الإنترنت، عدم معرفتهم الكافية لكيفية استخدام الرقمنة أو عدم امتلاكهم لأجهزة متطورة، أما الفئة التي أجابت بنادرا ما يجدون صعوبة للوصول إلى الخدمات الرقمية بلغ عددهم 21 أي بنسبة 21% و هذا قد تكون هذه الفئة ممن يعيشون في مناطق ذات شبكة إنترنت قوية أو يمتلكون أجهزة حديثة، يتضح لنا من خلال هذه المعطيات عدم وجود تكافؤ الرقمي بين المستخدمين.

جدول رقم (14) يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بصعوبة الوصول إلى الخدمات الرقمية.

	نادرا		أحيانا		دائما		
	النسب المئوية	التكرارات	النسب المئوية	التكرارات	النسب المئوية	التكرارات	
ابتدائي	%0.0	0	%13.2	9	%9.1	1	
متوسط	%24.9	9	%16.2	11	%18.2	2	
ثانوي	%38.1	8	%35.3	24	%18.2	2	
جامعي	%19.0	4	%33.8	23	%54.5	6	
غير متعلم	%0.0	0	%1.5	1	%0.0	0	
المجموع	%100	21	%100	68	%100	11	

يتضح من خلال الجدول أن الجامعيين أكبر فئة تجد صعوبة للوصول إلى الخدمات الرقمية حيث بلغ عددهم 6 أي بنسبة تقدر ب 54,5% و قد يكون بسبب تجاربهم السابقة مع الرقمنة أو عدم خبرتهم الكافية في التعامل مع الأنظمة الرقمية كتسجيل في المنح الجامعية أو الدخول لمنصة بروغراس أو منصات المسابقات أما الفئة التي نادرا ما تجد صعوبة للوصول إلى الخدمات الرقمية كانت لفئة الثانوي فبلغ عددهم 2 أي بنسبة 38,1% و هذا قد يكون لسهولة التسجيل في منصاتهم أما أقل نسبة كانت لغير المتعلم حيث يجد صعوبة للوصول إلى الخدمات الرقمية لعدم معرفته كليا بالرقمنة أو اعتمادهم القليل و البسيط للرقمنة في حياتهم اليومية.

جدول رقم (15) يمثل الصعوبات التي يواجهها المواطن مع البلدية في حالة وجود خطأ في بياناته الشخصية.

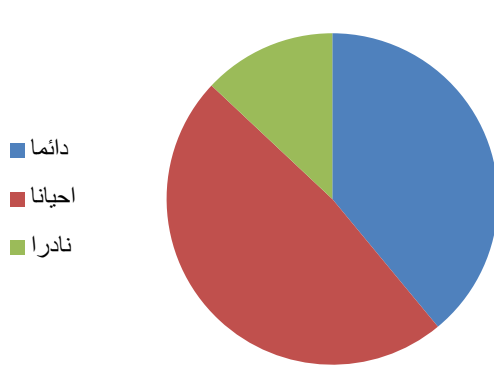


شكل رقم (12)

وجود مشاكل في بياناتك الشخصية	التكرارات	النسب المئوية
دائماً	22	22%
أحيانا	46	46%
نادرا	32	32%
المجموع	100	100%

بلغ عدد المبحوثين الذين أجابوا أنهم دائماً ما يواجهون صعوبات مع البلدية لتصحيح الأخطاء في بياناتهم الشخصية 22 أي بنسبة 22% وهذا قد يكون بسبب عدم تزويد المواطن بالإجراءات اللازمة أو من يجب التوجه إليه لتصحيح خطأه أو نقص كفاءة الموظف في الرقمنة أو كثرة الوثائق المطلوبة لتصحيح الخطأ أما المبحوثين الذين أجابوا أحيانا ما يواجهون صعوبات بلغ عددهم 46 أي بنسبة 46% و قد يكون أن هناك بعض الأخطاء تكون بسيطة لا تتطلب جهود كبيرة في التصحيح أو أن الإجراءات غير رقمية بالكامل أو عدم تعاون الموظف أحيانا، و المبحوثين الذين أجابوا نادرا ما يواجهون صعوبات مع البلدية لتصحيح أخطائهم بلغ عددهم 32 أي بنسبة 32% و ربما يكون لمعرفتهم السابقة بالإجراءات الواجب إتباعها أو كفاءة الموظف الجيدة في التعامل مع الرقمنة .

جدول رقم (16) يمثل تلبية احتياجات خدمات المواطنين الالكترونية المقدمة من البلدية.

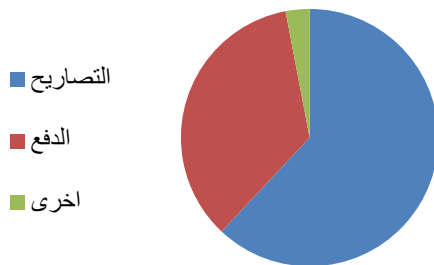


شكل رقم (13)

النسب المئوية	التكرارات	الخدمات الالكترونية تلبية احتياجاتكم
39%	39	دائما
48%	48	أحيانا
13%	13	نادرا
100%	100	المجموع

بلغ عدد المبحوثين الذين أجابوا أن الخدمات الالكترونية المقدمة من البلدية دائما ما تلبية احتياجاتهم 39 أي بنسبة 39% و هذه الفئة قد تكون تتعامل مع إجراءات و خدمات متكررة, أما الذين أجابوا ب أحيانا بلغ عددهم 48 أي بنسبة 48% و هذا قد يكون بسبب أن بعض الخدمات جيدة و مكتملة و الأخرى غير مكتملة, و تفسر لنا هذه الفئة أن الخدمات الالكترونية جيدة لكن ليست بالكفاءة المطلوبة, أما المبحوثين أن يرون أن الخدمات الالكترونية نادرا ما تلبية احتياجاتهم بلغ عددهم 13 أي بنسبة 13% و هذا قد يرجع إلى تماطل الموظف في انجاز الخدمات, تفسر هذه الفئة أن الخدمات الالكترونية لم تصل إلى الجودة المطلوبة.

جدول رقم (17) يمثل الخدمات الرقمية الأكثر تعقيدا في الاستخدام.

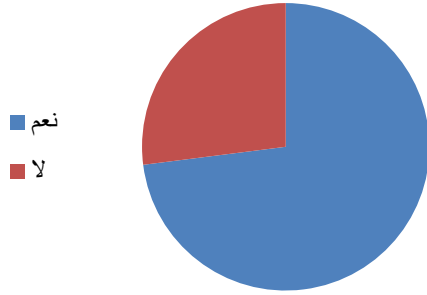


شكل رقم (14)

النسب المئوية	التكرارات	الخدمات الأكثر تعقيدا
62%	62	التصاريح
35%	35	الدفع
3%	3	أخرى
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الغالبية الكبرى من المبحوثين يجدون أن أكثر الخدمات تعقيدا في الاستخدام هي خدمة التصاريح حيث بلغ عددهم 62 أي بنسبة 62% و هذا قد يكون بسبب الرد المتأخر على الطلبات أو العرقلة في إنجاز الخدمات و هذا يفسر ان الرقمنة لم تحقق الشفافية الكاملة, أما المبحوثين الذين يرون أن أكثر الخدمات تعقيدا في الاستخدام هي خدمات الدفع حيث بلغ عددهم 35 أي بنسبة 35% وهذا قد يكون الملف كبير الحجم أو كثرت الإجراءات و الوثائق في بعض الملفات أو ضعف شبكة الانترنت في بعض المناطق, أما الفئة التي أجابت بأخرى بلغ عددهم 3 أي بنسبة 3% و هذا يعود إلى وجود بعض المشاكل في التسجيل أو أن الخدمات ليست معقدة في الاستخدام.

جدول رقم (18) يمثل إذا واجه المواطن مشاكل الوصول إلى الخدمات الرقمية.



شكل رقم (15)

مشاكل الوصول إلى الخدمات الرقمية	التكرارات	النسب المئوية
نعم	73	73%
لا	27	27%
المجموع	100	100

بلغ عدد المبحوثين الذين أجابوا بنعم 73 أي بنسبة 73% تشير هذه الفئة إلى وجود بنية تحتية رقمية ضعيفة حيث أن هناك بعض المناطق مازالت تعاني من تدفق ضعيف لشبكة الانترنت أو نقص الوعي الرقمي فبعض المواطنين يجهلون تماما بكيفية التعامل مع الرقمنة أو عدم معرفتهم كافية باستخدام أجهزة الإعلام

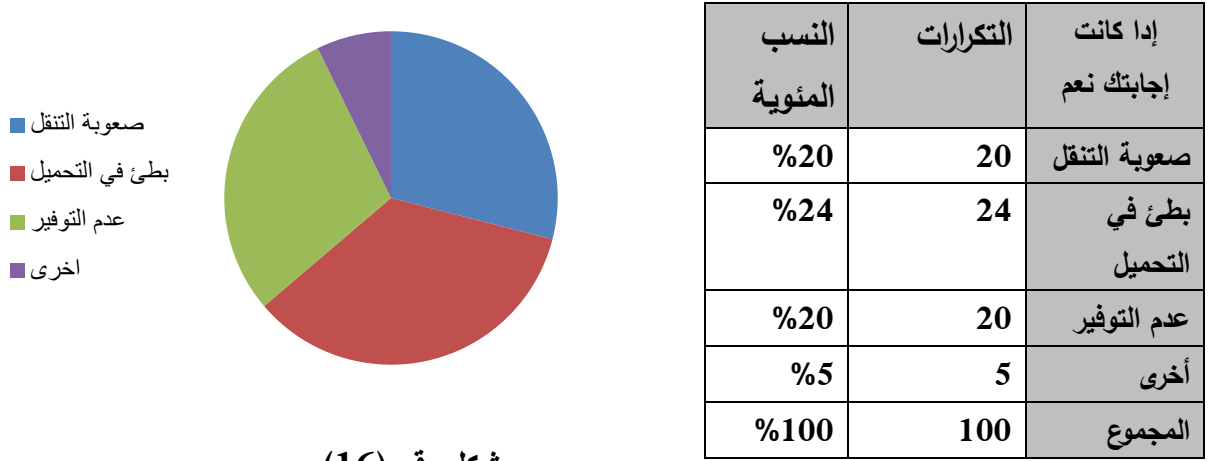
الآلي, أما عدد الذين أجابوا بلا بلغ عددهم 27 إي بنسبة 27% أي أنهم لا يواجهون مشاكل في الوصول إلى الخدمات الرقمية و هذا قد يكون أنهم يملكون شبكة انترنت قوية أو أن الواجهة بسيطة.

جدول رقم (19) يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بالمشاكل التي يواجهها المواطن للوصول إلى الخدمات الرقمية.

لا		نعم		
النسب المئوية	التكرارات	النسب المئوية	التكرارات	
11.1%	3	9.6%	7	ابتدائي
22.2%	6	21.9%	16	متوسط
40.7%	11	31.5%	23	ثانوي
25.9%	7	35.6%	26	جامعي
0.0%	0	1.4%	1	غير متعلم
100	27	100%	73	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه فيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي و علاقته بالمشاكل التي يواجهها المواطن, نلاحظ أن اكبر نسبة تواجه مشاكل في الوصول إلى الخدمات الرقمية كانت لفئة الجامعيين حيث بلغ عددهم 26 أي بنسبة تقدر ب 35.6% و هذا قد يكون أن لديهم تجارب سابقة سيئة مع الرقمنة بما يتعلق مع التسجيلات الجامعية أما فئة الثانوي فأجابوا أنهم لا يواجهون أي مشاكل في الوصول إلى الخدمات الرقمية حيث بلغ عددهم 11 أي بنسبة 40.7% و هذا قد يكون انه ليس لديهم تعاملات كثيرة مع الرقمنة.

جدول رقم (20) يمثل نوع المشاكل التي يواجهها المواطن للوصول إلى الخدمات الرقمية.



بلغ عدد المبحوثين الذين يجدون صعوبة في التنقل عبر الموقع الإلكتروني 20 أي بنسبة 20% تشير هذه النسبة إلى وجود تعقيدات في واجهة الاستخدام أو قلة خبرة المواطن في التعامل مع المنصات الرقمية أما الذين يجدون بطئ في التحميل بلغ عددهم 24 أي بنسبة 24% تشير هذه النسبة إلى وجود ضعف في البنية التحتية مثل ضعف الانترنت عدم توافق الأجهزة مع المنصة الإلكترونية و الذين أجابوا بعدم توفير المعلومات الكافية بلغ عددهم 20 أي بنسبة 20% تشير هذه الفئة نقص في الخدمات اللازمة التي يطلبها المواطن , و أخيرا فئة المبحوثين الذين أجابوا بأخرى بلغ عددهم 5 أي بنسبة 5% تشير هذه الفئة إلى تعدد المشاكل التي يواجهها المواطن للوصول إلى الخدمات الرقمية.

تفسر لنا هذه النتائج إلى انه مع وجود الرقمنة إلا انه هناك بعض الخدمات التي لا يزال يواجه فيها المواطن بعض العوائق.

ثانيا/النتائج الجزئية للدراسة:

مناقشة النتائج على ضوء الأسئلة الفرعية:

نتائج متعلقة بالسؤال الأول: مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات للمواطنين:

- أكثر الخدمات التي يطلبها المواطن من البلدية في وثائق الحالة المدنية نظرا لأنها الوثائق الأساسية و الرسمية للمواطنين.
- أثرت الرقمنة بشكل ايجابي إلى حد ما على تقليل الوقت و الجهد.
- قللت الرقمنة نوعا ما من التعاملات الورقية.
- الرقمنة ساهمت قليلا في التقليل من وقت انتظار المواطنين لإتمام معاملاتهم.
- ساعدت الرقمنة في انجاز المعاملات بشكل أسرع أكثر من الطريقة التقليدية.

نتائج متعلقة بالسؤال الثاني: المشاكل التي يواجهها المواطنون في التعاملات الرقمية مع البلدية:

- نقص معرفة المواطن بالعمليات الرقمية يجعله يواجه صعوبات للوصول إلى الخدمات الرقمية.
- بعض الخدمات الرقمية مازالت معقدة و تحتاج إلى تبسيط و هذا ما لاحظناه من خلال إجابات المواطنين, حيث أن 62% من المواطنين يجدون أن خدمة التصاريح معقدة.
- الرقمنة لم توفر كامل احتياجات المواطنين.

مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة:

▪ انطلاقا من الجدول رقم (9) يتضح لنا أن نسبة المواطنين الذين يرون أن سرعة الحصول على الخدمات من خلال الوسائل الرقمية أسرع من الطرق التقليدية بلغت 44% وهذا ما يتوافق مع دراسة رزاق جيهان بعنوان الرقمنة و انعكاساتها على الإدارة المحلية تمثل الرقمنة الإدارية قفزة نوعية من عملية التسيير الإداري كونها تعمل على زيادة سرعة وفعالية تقديم الخدمات مع تقليص الظواهر السلبية مثل البيروقراطية و انعدام الشفافية، كما تساهم في ترشيد النفقات.

▪ انطلاقا من الجدول رقم (5) يتضح لنا أن الرقمنة تساهم نوعا ما في تقليل الوقت و الجهد و هذا ما يتوافق مع دراسة طارق هامل - رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر بلدية برج بن عزوز أنموذجا - إلغاء حاجز الزمان و المكان و لو نسبيا.

مناقشة النتائج على ضوء النظريات:

▪ انطلاقا من الجدول رقم (5) يتضح لنا أن الرقمنة تساهم نوعا ما في تقليل الوقت و الجهد و هذا ما أكدته نظرية الحتمية التكنولوجية التي تقر بأن التكنولوجيا قادرة على تقريب المسافات بين مختلف نقاط العالم.

الاستنتاجات العامة للدراسة:

- مع وجود الرقمنة إلا أنه هناك بعض الخدمات و الإجراءات مازالت تتجزز بالطريقة التقليدية.
- مكنت الرقمنة المواطنين من استخراج وثائق الحالة المدنية من أي بلدية دون الرجوع إلى البلدية الأصلية.
- نقص خبرة الموظفين في مجال الرقمنة يقلل من فرص نجاح الرقمنة في الإدارات كونهم أول من يتعامل مع الرقمنة.
- حرص و سعي الدولة الجزائرية على حماية معلومات و بيانات المواطنين من خلال وضع خدمات أمنية.
- ساهمت الرقمنة في التقليل من الأخطاء البشرية.
- بعد دراستنا الميدانية لاحظنا أن هناك بعض المواطنين لديهم نقص في الوعي الرقمي و هذا ما يجعلهم يواجهون بعض الصعوبات مع الرقمنة.
- تعاني بلدية تقرت من نقص الكوادر المتخصصة في مجال الرقمنة.

توصيات الدراسة:

- الاستفادة من تجارب الدول عالمية و عربية الرائدة في مجال تطبيق الرقمنة.
- تخصيص برامج تعليمية للمواطنين و تعريفهم بالرقمنة و كيفية التعامل مع الأنظمة الرقمية.
- إقامة دورات تدريبية مكثفة لتحسين أداء الموظفين في مجال الرقمنة.
- ضرورة تحسين إجراءات الوصول إلى الخدمات الرقمية في البلدية من اجل تسهيل انجاز المعاملات.
- لنجاح الرقمنة يجب توفير البنية التحتية اللازمة من الموارد المادية و البشرية.
- ضرورة تعميم الرقمنة على جميع الخدمات.
- فتح المجال للشباب للإبداع و دعم مشاريعهم المتعلقة بالرقمنة و تمويل أبحاثهم للاستفادة من أفكارهم و خبراتهم.
- تحسين جودة الانترنت خاصة في المناطق النائية.

خاتمة

خاتمة:

وفي الختام نخلص إلى أن الرقمنة في الإدارة المحلية كان لها الأثر الفعال في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تعتبر الرقمنة أحد اهتمامات الدولة الجزائرية و ذلك من خلال سعيها الدائم إلى تطوير الخدمات لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة, و يظهر ذلك من خلال رقمنة البلدية التي تعد البوابة الأولى للمواطن في استخراج الوثائق.

وقد جاءت دراستنا لتقييم كفاءة الرقمنة في بلدية تقرت و ذلك من منظور المواطنين كونهم الفئة التي تتلقى الخدمة, حيث توصلنا من خلال الدراسة التي أجريناها على مواطني بلدية تقرت إلى أن الرقمنة ساهمت بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات و يتجلى ذلك في التقليل من الوثائق الورقية و إنجاز المعاملات بشكل سريع, ولكن برغم من المحاسن التي قدمتها للخدمة العمومية إلا إنها مازالت تعاني من بعض النقائص و العراقيل, مثل نقص الكفاءات المتخصصة في مجال الأنظمة الرقمية التي تعيق سير عملها بالجودة المطلوبة.

قائمة المصادر و المراجع

القواميس:

1. ابن منظور, لسان العرب, 4.
2. ابن منظور, لسان العرب, دار المعارف, ط1, 1119, القاهرة.
3. بابتي فوال عزيزة, المعجم المفصل في النحو العربي, دار الكتب العالمية, ج2, لبنان.

الكتب:

1. احمد يس نجلاء.الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية ط1. دار العربي للنشر و التوزيع, القاهرة 2013.
2. جندب المعلوي سعيد, جندب المعلوي صالح, التخطيط الاستراتيجي في الإدارة الحديثة مفاهيم أساسية للمخططين الاستراتيجيين, العبيكان للنشر, 2019, الرياض.
3. خالد محمد غازي, سلطة الظل: النفوذ الرقمي و الرأي العام, وكالة الصحافة العربية, 2025. الرقمية, الدار المصرية اللبنانية, ط1 القاهرة, 2008.
4. عبد الله محمد الشريف, مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية, ط1, مكتبة الشعاع للطباعة و النشر و التوزيع, الإسكندرية, 1996.
5. علي فالح الزعبي الاء, التربية الوطنية في الإسلام دراسة تحليلية, دار المامون للنشر و التوزيع, ط1, المملكة الأردنية الهاشمية, 2009.
6. فهمي عادل, التربية الإعلامية- تكوين المتلقي الناقد, وكالة الصحافة العربية, جمهورية مصر العربية, ط1, 2023.

7. متولي النقيب, مهارات البحث عن المعلومات و أعداد البحوث في البيئة الرقمية, الدار المصرية اللبنانية, ط1 القاهرة, 2008.
8. محمود احمد , مناهج البحث في العلوم الإنسانية, مؤسسة الأمة العربية للنشر و التوزيع , 2018.
9. مدحت محمد أبو النصر, مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية, المجموعة العربية للتدريب و النشر, 2017.
10. نجى داوود تمارا, مقدمة في أساليب و مناهج البحث العلمي, ط1, دار اليازوري للنشر و التوزيع, 2024.
11. نمر دعمس مصطفى, إدارة الجودة الشاملة في التربية و التعليم ,دار غيداء للنشر و التوزيع, 2014 .

المجلات:

1. خالد محمد غازي, سلطة الظل: النفوذ الرقمي و الرأي العام, وكالة الصحافة العربية, 2025.
2. سليمان حسن أبو بدر, استخدام الأساليب الإحصائية في بحوث العلوم الاجتماعية المركز العربي للأبحاث و دراسة السياسات, ط2, 2019, , قطر , 2020/2021.
3. عادل فهمي, التربية الإعلامية- تكوين المتلقي الناقد, وكالة الصحافة العربية.
4. غربي محمد, قلاوaz إبراهيم, النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية, مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية , جامعة الشهيد حمة لخضر, الوادي , العدد 18, أكتوبر 2016.

5. غربي محمد, قلاوز إبراهيم, النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية, نفس المرجع السابق.

6. نقي احمد, المقابلة الماهية. الأهمية, الأهداف. الأنواع, مجلة أفانين الخطاب , كلية الآداب و اللغات جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة الجزائر, العدد 2, ديسمبر 2021.

الأطروحات:

1. احمد محيي خلف صقر , المحددات الاجتماعية و الاقتصادية للتخطيط بالمشاركة في تنمية المجتمع المحلي و العالمي دراسة تحليلية ميدانية لدول هولندا - استراليا - اندونيسيا - تنزانيا- مصر, دار التعليم الجامعي 2018.

2. بنت احمد القحطاني راوية, بن ضحيان الضحيان سعود, النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية- دراسة مطبقة على عينة من رسائل الدكتوراه بجامعة الملك سعود و الإمام محمد بن سعود الإسلامية, مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية, العدد 20 جامعة الفيوم.

3. رزاق جيهان, الرقمنة و انعكاساتها على الإدارة المحلية مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص الإدارة المحلية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2023/2022.

4. صادقي فوزية, دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث جامعة قسنطينة 3, 2021/2020.

5. غزال عائشة, بن جلول سارة, الرقمنة و دورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية دراسة حالة- مديرية التنظيم و الشؤون العامة لبلدية النزلة-مذكرة تخرج مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر, تخصص اتصال جماهيري و الوسائط الجديدة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة, 2023/2022.
6. لعمرات حورية, اثر مركزية اتخاذ القرار في الإبداع التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية "دراسة ميدانية لبلدية تقرت خلال الفترة الممتدة من 03/06 الى 04/03 2019" مذكرة مقدمة لنيل لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي, الطور الثاني, تخصص إدارة أعمال, جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -2018/2019 .
7. هامل طارق, رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر- بلدية برج بن عزوز أنموذجا - مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص سياسة عامة و إدارة محلية جامعة محمد خيضر بسكرة 2017/2018.

مطبوعات:

1. قلش عبد الله, مطبوعة في مقياس منهجية البحث العلمي,جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير, 2017/2016.
2. مجدوب لامية, مطبوعة بيداغوجية بعنوان : مناهج البحث العلمي, قسم الحقوق, جامعة 8 ماي 1945, قالمة, 2021/2020.
3. مشلح الديحاني, أنواع العينات في مجتمع البحث, كلية التربية, قسم المناهج و طرق التدريس, طرق البحث التربوي, جامعة الملك سعود.

4. هوارى سعاد, أساليب الاستبيان, كلية علوم الأرض و الجغرافيا و التهيئة العمرانية, جامعة الإخوة

منتوري قسنطينة 1, 2020/2021.

المصادر:

أ/ الدساتير:

- 1- دستور الجزائر لسنة 1963, 10 سبتمبر 1963, الجريدة الرسمية, ع 64, 1963.
- 2- دستور الجزائر لسنة 1976, 24 نوفمبر 1976, الجريدة الرسمية, ع 94, 1976.
- 3- دستور الجزائر لسنة 1996, 8 ديسمبر 1996, الجريدة الرسمية, ع 76, 1996.
- 4- دستور الجزائر لسنة 2016, 7 مارس 2016, الجريدة الرسمية, ع 14, 2016.

ب/ القوانين:

قانون البلدية رقم 08/90, المؤرخ في 07 أفريل 1990. المادة 1 .

الملاحق

ملحق رقم (أ) استمارة استبيان الخاصة بالجمهور

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال
تخصص الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة
استمارة استبيان مكملة لانجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال
جماهيري و وسائط جديدة
بعنوان:

فاعلية الرقمنة في الإدارة المحلية من وجهة نظر المواطنين

- دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلدية تقرت -

نرجو منكم ملئ الاستمارة بعناية ، بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة فيما يتعلق بالأسئلة المطروحة و الإجابة المقترحة ، مع العلم أن المعلومات التي ستدلون بها من خلال هذه الاستمارة لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط .

تحت إشراف:

د رابح صانع

من إعداد الطالبات:

إيمان درويش

إحسان شريفي

السنة الجامعية 2025/2024

البيانات الشخصية

1 الجنس؟ أنثى ذكر

2 السن؟

3 المستوى التعليمي؟ ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

غير متعلم

المحور الأول: مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات للمواطنين

4 ماهية نوعية الخدمات الرقمية التي تطلبها في البلدية؟

وثائق الحالة المدنية التسجيل الإلكتروني للحج البطاقة الرمادية

رخصة السياقة البيوميترية

أخرى اذكرها.....

5 هل ساعدت الخدمات الرقمية في توفير الوقت و الجهد؟

دائما أحيانا نادرا

6 هل ترى أن الرقمنة قللت من المعاملات الورقية؟

دائما أحيانا نادرا

7 - في رأيك- هل ترى أن الرقمنة قللت من وقت الانتظار؟

دائما أحيانا نادرا

8 هل طريقة استخدام المنصة الالكترونية واضحة لتقديم الخدمة بسهولة؟

دائما أحيانا نادرا

9 كيف تقييم سرعة الحصول على الخدمة من خلال الوسائل الرقمية مقارنة بالطريقة التقليدية؟

نفس السرعة أسرع قليلا أسرع بكثير

المحور الثاني: المشاكل التي يواجهها المواطنين في التعاملات الرقمية مع البلدية

10 هل تجد صعوبة للوصول إلى الخدمات الالكترونية؟

دائما أحيانا نادرا

11 في حالة وجود خطأ في بياناتك الشخصية هل تواجه صعوبات مع البلدية لتصحيحها ؟

دائما أحيانا نادرا

12 هل ترى أن الخدمات الالكترونية المقدمة من البلدية تلبى احتياجاتكم؟

دائما أحيانا نادرا

13 ماهي الخدمات الرقمية التي تجدها الأكثر تعقيدا في الاستخدام ؟

خدمة التصاريح خدمات الدفع

أخرى اذكرها

14 هل واجهت مشاكل في الوصول إلى الخدمات الرقمية ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم ماهي ؟

صعوبة في التنقل عبر الموقع الالكتروني بطئ في تحميل

عدم توفير المعلومات الكافية

أخرى اذكرها

نشكرك لاستقطاعك جزءا من وقتك للإجابة على هذا الاستبيان.

ملحق رقم (ب) استمارة مقابلة مفتوحة الخاصة لمسئول مصلحة الرقمنة في البلدية

استمارة المقابلة مفتوحة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

* استمارة مقابلة *

عنوان الدراسة: فاعلية الرقمنة في الإدارة المحلية من وجهة نظر المواطنين

-دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلدية تقرت ولاية تقرت-

مقابلة مفتوحة مع السيد

الرتبة.....

تاريخ إجراء المقابلة.....

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى كفاءة الرقمنة في بلدية تقرت من وجهة نظر المواطنين

قمنا بتصميم هذه الاستمارة لمعرفة وجهة نظركم و الإجابة على أسئلة المقابلة المتعلقة بفاعلية الرقمنة في الإدارة المحلية, و نؤكد لكم أن جميع الآراء و البيانات التي تقدمونها ستظل في سرية تامة, والتي لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي حيث إن التعرف على رأيكم حول مختلف الجوانب التي شملتها استمارة البحث سيساهم في إتمام الدراسة خدمة للبحث العلمي.

تحت إشراف:

د. رايح صانع

من إعداد الطالبتين:

إيمان درويش

إحسان شريفي

بداية نرحب بسيادتكم و نشكركم على قبولكم إجراء مقابلة بحثية عن فاعلية الرقمنة في الإدارة المحلية من وجهة نظر المواطنين (دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلدية تقرت)

الموضوع: معوقات تطبيق الرقمنة في بلدية تقرت

س1: هل تتوفر في البلدية شبكة انترنت قوية؟

ج1:

س2: هل تمتلك البلدية البرمجيات اللازمة لتطبيق الرقمنة؟

ج2:

س3: هل تعاني البلدية من نقص الكوادر البشرية المتخصصة في توظيف الرقمنة؟

ج3:

س4: هل يتم تأهيل الموظفين و تكوينهم لتحسين أدائهم في مجال التطبيقات الرقمية؟

ج4:

س5: هل ميزانية البلدية كافية لاقتناء العتاد اللازم؟

ج5:

س6: هل تتم صيانة أجهزة الحواسيب بصفة دورية؟

ج6:

س7: هل تواجه البلدية صعوبة في حماية البيانات الشخصية للمواطنين؟

ج7:

س8: هل هناك إمكانية تعرض الحواسيب للفيروسات؟ و هل تتوفر الحواسيب على أجهزة مكافحة الفيروسات

؟

ج8:.....

س9: هل التغيرات التي طرأ على البلدية بعد تطبيق الرقمنة؟

ج9:.....

س10: ماهي تطلعات التي تتوقعها البلدية في المستقبل فيما يتعلق بتحسين عملية الرقمنة؟

ج10:.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح
ورقلة
كلية العلوم
الإنسانية
والاجتماعية
قسم علوم الاعلام
والاتصال

Université Kasdi Merbah - Ouargla
Faculté des Sciences
Humaines Et sociales
Département des Sciences de
l'Information et de la communication

تصريح شرفي
بالالتزام بمعايير
الاعتماد

أنا البعض أسفله:
الطالب:
(ة) فر:
الحامل لبطاقة التعريف (ر/س) رقم:
بتاريخ:
عن:
المسجل بالسنة: الثانية ماستر
شعبة: علوم الاعلام والاتصال
تخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة
سمعي بصري
خلال السنة الجامعية: 2025/2024
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان:
.....
أصرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاحة
العلمية المطلوبة في انجاز مذكرة الماستر المذكورة أعلاه
حرر بتاريخ:
التوقيع والتوثيق
.....
م. حليم الجموعي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Kasdi Merbah - Ouargla
Faculté des Sciences
Humaines Et sociales
Département des Sciences de
l'information et de la communication

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال

تصريح شرطي
بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:
الطالب (ة): السيد يحيى اجيسانا
المولود (ة) في: 24/02/1999 بن تقيديست
الحامل لبطاقة التعريف (ر/اس) رقم: 8055961880 الصادرة بتاريخ: 2020/08/06
عن: بلجة بنت تقيديست
المسجل بالسنة: الثانية ماستر
شعبة: علوم الاعلام والاتصال
تخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة
سمعي بصري
خلال السنة الجامعية: 2025/2024
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: فاعلية الموقعية في الإدارة
المجالية عند وجه نظر هو الغنوي بلدية تيفرت
دراسة ميدانية على هو الغنوي بلدية تيفرت
أصرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكورة أعلاه
حرر بتاريخ:
التوقيع والبصمة

28 ماي 2025

مجلس الشعب البلدي
الندوب الخاص
مشارون عاشوش