



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم اقتصادية

تخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسات



بعنوان:

دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في الإدارات المحلية

دراسة حالة بلدية زلفانة ولاية غرداية

تحت اشراف الاستاذة:

بوعبدلي احلام

من إعداد الطالبتان:

غشي نور الهدى

بن قايد ايمان

لجنة المناقشة :

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم و اللقب
رئيسا	غرداية	أستاذ محاضر	د. بوهريرة عباس
مشرفا ومقررا	غرداية	أستاذ محاضر	د. بوعبدلي أحلام
مناقشا	غرداية	أستاذ محاضر	د. أولاد الهدار فاتح

السنة الجامعية: 2022/2021



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اأكاديمي
في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم اقتصادية
تخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسات

بعنوان :

دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في الإدارات المحلية

دراسة حالة بلدية زلفانة ولاية غرداية

تحت اشراف الاستاذة:

بوعبدلي احلام

من إعداد الطالبتان:

غشي نور الهدى

بن قايد ايمان

السنة الجامعية: 2022/2021

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا
وحبيبنا خاتم الأنبياء والرسل "محمد عليه افضل الصلاة والسلام"

اما بعد

اهدي ثمرة جهدي الى من كان دعما وسندا لي منذ بداية مسيرتي الدراسية
حتى الى يومنا هذا وكان دافعا لي لكل نجاح من بذل كل غالي ونفيس
ليسعدني ويحقق لي نجاحي الى من احمل اسمه بافتخار الى مصدر الراحة
والامان "والدي الحبيب" ادعو له بالشفاء والصحة والعافية ان شاء الله .

الى نبع الحنان التي كافحت وتعبت وصبرت من اجلي التي من كان
دعاءها سر نجاحي "والدتي الحبيبة" الله يطول في عمرها .

الى شريك حياتي ونبض القلب والروح الى سندي ومصدر طاقتي "زوجي
الغالي" حفظه الله واطال في عمره .

الى زملائي وزميلاتي من شجعوني وساعدوني وكانوا دعما لي في
الدراسة .

اهدي هذا العمل البسيط والمتواضع الى عائلتي واصدقائي واساتذتي وإلى
كل طلاب وطالبات العلم عسى ان تكون نفعا لهم .

" بن قايد ايمان "

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا ونبينا

محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم

أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا المتواضع إلى :

من قال سبحانه وتعالى فيهما (ولا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما)

- إلى والداي "أمي الحبيبة وأبي الغالي" اللذان أنارا دربي وعلمانى حب

النجاح والكفاح ولم يبخلا عني بالدعاء حفظهما الله وأدامهما

- إلى إخوتي "محمد سيف الدين، والمعتز بالله، إلى أخواتي هجيرة، وئام، ميليسة"

- إلى من ساندني طيلة مشواري الدراسي وشجعني لتحقيق الانتصار

وسأحمل إسمه بكل إفتخار "خطيبي سليم"

- إلى من عرفت معهم معنى الصداقة والوفاء رزيقة، عيدة، حسنة، صفاء،

وكل زملائي وزميلاتي في الدراسة بجامعة غرداية، وخاصة قسم العلوم

الإقتصادية

الطالبة غشي نور الهدى

شكر وعرفان

عملا بقوله تعالى (لئن شكرتم لأزيدنكم)

نحمد الله تعالى الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة و وفقنا على إنجاز عملنا على اكمل وجه فالحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه يسرنا ان نتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى أساتذتنا الفاضلة "بوعبدلي أحلام" التي تفضلت بالاشراف على هذه الدراسة، حيث لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها طيلة فترة الانجاز "أدامها الله عطاءا للعلم وبارك فيها "

كما نتقدم بالشكر والتقدير إلى

أساتذة قسم العلوم الإقتصادية

وأساتذة تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسات .

بورك عملهم ودام تعاونهم

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب التحول الرقمي ودوره في تحسين وتطوير الخدمة العمومية في الإدارات المحلية وتم إسقاط هذه الدراسة على بلدية زلفانة بولاية غرداية في الفترة ما بين شهر فيفري الى شهر ماي 2022 حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة انطلاقا من التساؤلات المطروحة في الدراسة، وللإجابة على هذه التساؤلات اعتمدنا على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات والمتمثلة في الملاحظة، والمقابلة، والإستبيان، وبرنامج spss وبرنامج Exel من أجل تحليل معطيات الدراسة . وقد توصلنا إلى أن للتحول الرقمي دور وأهمية بالغة في تطوير وترقية وتحسين الخدمة العمومية في الإدارات المحلية .

الكلمات المفتاحية :

تحول رقمي، اقتصاد رقمي ، خدمة عمومية، إدارة رقمية، ادارة محلية .

Study summar :

Digital transformation is one of the most important strategies used to improve and upgrade the public service, and bring the citizen closer to the institution by facilitating the process of communication and providing various public services to him without any spatial or temporal barriers, achieving transparency and equality, and reducing the cost and expenses of transactions and administrative procedures, so it was necessary to refrain from The idea of traditional management and the use of what is known as digital management.

Where this study aims to research the various aspects of digital transformation and its role in improving and developing public services in government institutions. Questions We relied on a set of tools for data collection, namely observation, interview, questionnaire, spss program and Exel program in order to analyze the study data.

Finally, we concluded that digital transformation has a great role and importance in the development, promotion and improvement of public service in government institutions.

key words: Digital transformation, digital economy, management, public service, digital management, government institutions.

I	إهداء
II	إهداء
III	شكر وعرهان
IV	ملخص الدراسة :
V	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال
أ_د	مقدمة
أ	توطئة:
10	الفصل الأول الإطار النظري لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة :
11	تمهيد :
12	المبحث الأول : الأطار المفاهيمي للتحول الرقمي والخدمة العمومية :
12	المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي :عناصره وخصائصه
18	المطلب الثاني :مفهوم الخدمة العمومية :مبادئها وأنواعها
23	المطلب الثالث : دور التحول الرقمي على تحسين الخدمة العمومية
26	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
26	المطلب الأول : الدراسات العربية
29	المطلب الثاني : الدراسات الاجنبية
30	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:
31	خلاصة الفصل

32	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لبلدية زلفانة ولاية غرداية
33	تمهيد :
34	المبحث الأول : تقديم عام حول بلدية زلفانة
34	المطلب الأول : التعريف بالبلدية
35	المطلب الثاني : الموقع الجغرافي للبلدية
36	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبلدية زلفانة
41	المبحث الثاني : الأساليب المنهجية للدراسة
41	المطلب الأول : مجالات الدراسة
43	المطلب الثالث : أدوات جمع البيانات
46	المبحث الثالث : نتائج الدراسة ومناقشتها
46	المطلب الأول : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:
47	المطلب الثاني : صدق وثبات أداة الدراسة
49	المطلب الثالث : دراسة وتحليل نتائج المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة
62	المطلب الثالث : نتائج الدراسة
67	خلاصة الفصل :
69	الخاتمة:
74	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول 01	درجات الاستبيان	44
الجدول 02	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس لكارت الخماسي)	44
الجدول 03	نتائج قياس الفا كرونباخ	64
الجدول 04	توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس	74
الجدول 05	توزيع مفردات الدراسة حسب السن	84
الجدول 06	توزيع مفردات الدراسة حسب المؤهل العلمي	49
الجدول 07	المواطن توزيع مفردات الدراسة حسب عدد سنوات العمل	50
الجدول 08	توزيع مفردات الدراسة حسب الوظيفة	51
الجدول 09	توزيع مفردات الدراسة حسب جنس المواطن	52
الجدول 10	توزيع مفردات الدراسة حسب سن المواطن	53
الجدول 11	توزيع مفردات الدراسة حسب صفة المواطن	54
الجدول 12	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية	55
الجدول 13	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مواطني بلدية زلفانة	58
الجدول 14	إختبار معامل بيرسون من حيث التأثير بين المتغير التابع (الخدمة العمومية) والمتغير المستقل (التحول الرقمي).	61

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
33	الهيكل التنظيمي الخاص ببلدية زلفانة	الشكل 01
45	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الجنس	الشكل 02
46	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن	الشكل 03
47	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب المؤهل العلمي	الشكل 04
48	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب عدد سنوات العمل	الشكل 05
49	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الوظيفة	الشكل 06
50	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب جنس المواطن	الشكل 07
51	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب سن المواطن	الشكل 08
52	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب صفة المواطن	الشكل 09

مقدمة

توطئة :

يشهد العالم تطورات تكنولوجية في شتى المجالات ساهمت في النهوض بالثروة الاقتصادية ولقد ارتبط استخدام هذه التكنولوجيا في الاقتصاد بظهور ما يسمى بالاقتصاد الرقمي ويتمثل في التجارة الالكترونية والتعليم الالكتروني والسياحة الالكترونية والصيرفة الالكترونية... الخ وذلك من خلال استخدام التقنيات الحديثة في الانتاج والاتصال، ولقد سعت كل الدول في ظل المنافسة الشديدة وفي ظل الازمة الصحية التي شهدها العالم فيروس (الكوفيد 19) الى انتهاج السياسة الرقمية التي بدورها تعتبر استراتيجية فعالة لمواكبة التغيرات الاقتصادية والتي ساهمت في تقليل الاعباء وتسهيل المهام وقضاء النشاطات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية رقميا لتفادي الاصابة بالعدوى الفيروسية مما جعل هذه الازمة الصحية تأثير كبير على اقتصاد العالم ومنه لزم اللجوء الى التعاملات الرقمية وقد اصبح التوجه نحو الادارة الرقمية على الدولة الجزائرية حتمي تفرضه التطورات المعرفية والاحداث الحاصلة في العالم التي تشجع على تبني الخدمات الالكترونية وذلك بالانتقال من الادارة التقليدية التي تعتمد على التعاملات الورقية الى الادارة الرقمية التي تعتمد على وسائل واجهزة وشبكات الاتصال العنكبوتية (الانترنت) وذلك لضمان تقديم الخدمات العمومية بجودة وسرعة وشفافية ودون اعباء وتكاليف شاقة وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة الى تطبيق النظام الرقمي وذلك من خلال عصنة ورقمنة جميع قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات وسعت ايضا الى إحداث تغييرات في المجال الاداري وخاصة في تقديم الخدمة العمومية فالإدارات المحلية.

الاشكالية :

ما هو دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في الادارات المحلية ؟

وبقصد الاجابة عن هذا التساؤل الرئيسي في مختلف جوانبه نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

- كيف تساهم الإدارة الرقمية في تبسيط العمليات الإدارية ؟
- هل تطبيق الإدارة الرقمية يقلل من تكاليف المعاملات والإجراءات الإدارية ببلدية زلفانة ؟
- هل يساهم التحول الرقمي في زيادة كفاءة وفعالية الخدمة العمومية ؟
- هل تطبيق الإدارة الرقمية يحتاج إلى شروط ؟

فرضيات البحث :

الإجابة عن التساؤلات السابقة نقوم بوضع الفرضيات التالية :

الفرضية العامة :

للتحول الرقمي دور هام على تحسين الخدمة العمومية في الادارات المحلية

الفرضية الاولى :

تساهم الإدارة الرقمية بشكل كبير في تبسيط وتسهيل المعاملات والإجراءات الإدارية لموظفي بلدية زلفانة .

الفرضية الثانية :

يقلص التحول الرقمي من عبء وتكاليف الخدمات العمومية المقدمة ببلدية زلفانة .

الفرضية الثالثة :

يساهم التحول الرقمي في تطوير وزيادة كفاءة وفعالية الخدمة العمومية .

الفرضية الرابعة :

يحتاج تطبيق الإدارة الرقمية الى توفير بعض الشروط كالتغطية الشبكية .

اهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة الى :

- التعرف على التحول الرقمي وعناصره
- معرفة العلاقة بين المتغيرين ومعرفة دور التحول الرقمي في القطاع العمومي والخدمي .
- تبيان الدور الكبير الذي يلعبه الاقتصاد الرقمي في تحسين الخدمة العمومية .
- الوصول الى نتائج واقتراحات وتوصيات تنفيذ الادارة بما فيه المؤسسات وان تحاول تفعيل الدور الاجابي للرقمنة .

اهمية الدراسة :

نظرا للتطورات والتغيرات الحاصلة في زمننا لمجال الرقمنة اصبح جد مهم مواكبة التطور التكنولوجي ومواجهة المنافسة الشديدة في العالم ويعتبر التحول الرقمي عنصر مهم للغاية لكونه وسيلة متطورة تعمل على تحسين وتسهيل الخدمات

اسباب اختيار الموضوع:

الاسباب الذاتية : تم اختيار هاد الموضوع برغبة ذاتية وقد طرح من طرف استاذنا الفاضل ونحن قمنا بالاختيار. الميول الذاتي والفضول الذي يتمثل في معرفة التحول الرقمي ومدى فعاليته في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية وانه موضوع حديث ويستحق الدراسة .

الأسباب الموضوعية : قمنا باختيار هاد الموضوع لكونه موضوع مهم الان دولتنا بحاجة الى تحسين خدماتها بشتى الطرق وقد ركز عليه رئيس الجمهورية وجعل التحول الرقمي او الرقمنة من الاولويات التي يجب ان تطبق وتعمم على جميع القطاعات الخدمية .

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : لقد تم اسقاط الجانب التطبيقي للدراسة على مصلحة الرقمنة والعصرنة ببلدية زلفانة ولاية غرداية الحدود الزمانية : تمت هذه الدراسة في الفترة الاتية : من شهر ديسمبر 2021 إلى شهر ماي 2022.

الحدود البشرية : تشمل الدراسة عينتين العينة الاولى تتمثل في الموظفين اما العينة الثانية فتتمثل في المواطنين .

منهج الدراسة : استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم بالجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية وايضا استخدمنا منهج دراسة الحالة .

هيكل الدراسة :

- لدراسة وتحليل هذا الموضوع قمنا بتقسيم هذا البحث الى قسمين جانب نظري وجانب تطبيقي حيث يحتوي الجزء النظري على :
- فصل واحد وينقسم الى مبحثين الاول يدرس ماهية التحول الرقمي والخدمة العمومية والثاني يتمثل في الدراسات السابقة
- اما الجزء التطبيقي :
- يحتوي أيضا على فصل واحد وثلاث مباحث.

الصعوبات :

- ضيق الوقت

- الظروف المادية والمعنوية
- ضعف في شبكة الانترنت
- عناء التنقل الى جامعات من ولايات مجاورة للبحث عن كتب تفيد هذه الدراسة .

**الفصل الأول: الاطار النظري
لمتغيرات الدراسة (التحول الرقمي،
الخدمة العمومية) والدراسات
السابقة**

تمهيد :

اصبح العالم في الأواني الأخيرة يشهد تطورات وتغيرات كبيرة في ضل الرقمنة والتحول الرقمي والذي شمل جميع ادارات المؤسسات الاقتصادية والتربوية والعمومية بصفة خاصة ،ومع انتشار وباء الكوفيد 19 اصبحت الرقمنة ضرورية ووسيلة حتمية يجب تطبيقها لمواكبة العصر التكنولوجي الرقمي والتحرك الاقتصادي ومن هادا المنطلق نسلط الضوء في هذا الفصل على معرفة التحول الرقمي ودوره في تحسين الخدمات العمومية في الادارات المحلية والذي نتناول فيه مبحثين كالآتي :

المبحث الاول : الاطار المفاهيمي للتحول الرقمي والخدمة العمومية

المطلب الاول : الاطار المفاهيمي للتحول الرقمي وعناصره وخصائصه

المطلب الثاني :الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية ومبادئها وانواعها

المطلب الثالث : مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

المطلب الاول :الدراسة العربية

المطلب الثاني :الدراسة الاجنبية

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

المبحث الاول : الاطار المفاهيمي للتحول الرقمي والخدمة العمومية

المطلب الاول : الاطار المفاهيمي للتحول الرقمي وعناصره وخصائصه

للتحول أو الإقتصاد الرقمي مسميات عديدة مرادفة له تعكس أفكار ووجهات نظر الكتاب و الباحثين الاقتصاديين لكنها عموما في النهاية لا تتعدى الاجزاء الرئيسية المكونة لهذا الإقتصاد (المعلومات والبرامج الالكترونية والحاسوب) ومن هذه المسميات هي الاقتصاد المعرفي والاقتصاد السيبراني واقتصاد الويب والاقتصاد الشبكي واقتصاد الملموسات وجميع هذه المفاهيم تدور حول محاور متماثلة بالمضمون ويصعب التفرقة فيما بينها الا في بعض المواضع البسيطة والظاهرية .

اولا - مفهوم التحول الرقمي من الناحية اللغوية

من اهم تعاريف التحول الرقمي ما يلي :¹

لغة : رقم .يرقم .ترقيما

والرقمية اسم مؤنث منسوب الى الرقم مثل الشبكة الرقمية او الصحيفة الرقمية

اصطلاحا : يقصد بالتحول الرقمي، التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات

وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، والاقتصاد القطاعي والوطني والدولي من جهة اخرى بما يحقق الشفافية

والفورية والاتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في

الدولة خلال مدة .

¹ صفاء عبد الجبار الموسوي -الاقتصاد الرقمي -الطبعة الاولى 2017.دار الايام للنشر والتوزيع -عمان .2016- ص9.

المفهوم الثاني : عبارة عن استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهما، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد تحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة¹.

ومنه نقول ان التحول الرقمي هو عبارة عن استراتيجية عصرية تتمثل في عصرنة القطاعات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.... الخ بالاعتماد على برمجيات الرقمنة ووسائل الاتصال الحديث

- الفرع الأول : عناصر التحول الرقمي :²

الاقتصاد الرقمي يتكون من مجموعة من القطاعات والمؤسسات الرقمية التي يكون فيها علاقات تشابكية من خلال الشبكة العنكبوتية وشبكة المعلومات الداخلية والدولية حيث يعد البريد الإلكتروني وصفحات المواقع هي الاساس والقاعدة العريضة لتحقيق التفاعل والترابط الاقتصادي بين مختلف المؤسسات والقطاعات الخاصة والحكومية بما فيها قطاع البنوك والتسويق والتوزيع، وتقوم الشركات المساهمة الالكترونية بتصميم المواقع التجارية على صفحات الانترنت من خلال الصور والفيديو وعرض كتالوجات وقوائم الاسعار والمواصفات الخاصة بالسلع وكل ذلك يتم الكترونياً من اجل تحقيق الاهداف التجارية لتحقيق التواصل والاندماج مع الاسواق العالمية .

¹ - مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان، سوريا، 2012، ص: 61، 62.

² - صفاء عبد الجبار الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص 21

ويمثل السعي نحو تقليص التكاليف واستخدام التكنولوجيا والتطبيقات القوة الدافعة نحو استخدام الحاسبات في كل مرحلة من مراحل الحياة، لأنها أصبحت تمثل ضرورة ملحة وان هذه الطريقة ادت الى ظهور ونضوج الاقتصاد الرقمي الا ان هذه التكنولوجيا تساهم ايضا في تسريع النمو والتجديد والابداع في تطوير البرمجيات التي تعد الأساس في دورة العمل والانتاج فقد ادى تسارع انتشار شبكة الانترنت عالميا الى نمو الاقتصاد العالمي بما شكل ضغط كبير على اقتصاديات الدول للتنافس فيما بينها على مستوى المنظمات والمؤسسات في البيئة العالمية الجديدة التي أصبحت فيها المعارف والمعلومات الجزء الاساسي للعمل والتنافس وهنا يبرز دور الدولة في دعم الباحثين ومؤسسات البحث والتطوير وتشجيعهم لتحسين الظروف الاقتصادية عالميا ومحليا ودوليا لذا يشتمل الاقتصاد الرقمي على مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها حتى تجعل من الاقتصاد الرقمي فعال جدا ومنها:

1- **المنتجات الرقمية** : هي الصفة الأساسية التي تميز الإقتصاد الرقمي ولا تشتمل على

البرامج الإلكترونية والموسيقى والفيديو فقط بل تتعداه لتشتمل الكتب والجرائد

ومجلات المصرفية، وإن ما يميز المنتجات الرقمية هو إمكانية إنتاجها حسب رغبة

الزبائن وان الانتاج الرقمي تكون تكلفته الحدية صفر حيث ان الجزء الاكبر من

تكاليفها هو التكاليف الثابتة اما التكاليف المتغيرة هي قليلة جدا.¹

(2)- **المستهلكون** : يمتاز الاقتصاد الرقمي بوجود عدد كبير من المستهلكين فكل من يدخل على

الشبكة العنكبوتية يعد زبون محتمل ان يستهلك السلعة الموجودة حيث بإمكانهم البحث والاختيار وحتى

المساومة بسبب وجود عدد كبير من السلع الرقمية المعروضة التي تتيح له حرية لاختيار.²

(3)- **البائعون** : وهم كل مؤسسة او منظمة تعرض منتجاتها على الانترنت فالترويج والدعاية والاعلان

يتم الكترونيا خاصة في السلع التي لا تكون مادية ملموسة بل هي افتراضية مثل امازون دوت كوم

(Amazon.com) ومنظمة ياهو (yahoo) .

وان السوق الافتراضي هو سوق يمتاز بحرية الدخول والخروج اليه بسبب عدم وجود عوائق تمنع الدخول .

(٤)- **المنظمات المسؤولة عن الهياكل القاعدية** : اي تتمثل بالمنظمات والجهات المسؤولة عن توفير

البرامج والحاسبات الالكترونية وشبكات الاتصال وتوفير الهيئات الاستشارية من اجل ضمان سير

العملية بجودة وكفاءة عالمية .

(٥)- **الانظمة والقوانين** : اي سن الانظمة والقوانين الداعمة للاقتصاد الرقمي من اجل تقليل الآثار

السلبية وحماية المستهلكين والعاملين في ظل فضاء النطاق العريض .

• ¹ - صفاء عبد الجبار الموسوي، مرجع سابق، ص21

² - صفاء عبد الجبار الموسوي، مرجع سابق ، ص 22

- الفرع الثاني : خصائص التحول الرقمي (الادارة الرقمية) :

- إن خصائص الإدارة الرقمية قد مثلت على الدوام دافعا قويا لدى القائمين والمنادين بالتحول نحو الخدمة الرقمية في العديد من الدول إلى ابتكار استراتيجيات الكترونية متنوعة جعلت العالم يقتنع بضرورة التحول إلى تطبيقها. ويمكن إبراز خصائص التحول الرقمي في النقاط التالية¹:

1- سرعة وشفافية أداء الخدمات العمومية :

فالسّعة في انجاز الخدمة العمومية هنا يقصد بها زوال عصر الأوراق التي تتطلب وقت طويل في انجازها وإرسالها وحفظها وحتى عودتها، في حين أن مبدأ الإدارة الرقمية يقضي على كل هذه النقائص بضمان سرعة انجاز المعاملات وإرسالها واستقبالها¹، أما الشفافية فتعرف بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن تقديم الخدمة العامة من جهة أخرى وفق مبدأ مشاركة المجتمع برمته في الرؤية.

2 - عدم التقييد مكانيا وزمنيا في انجاز الأعمال: تحقق الإدارة الرقمية الخدمة العمومية للفرد أينما

كان وفي أي وقت شاء لأنه بمجرد الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة وتطبيقها في الحصول على الخدمة إلا وتختفي فكرة العطل وأوقات الراحة للعاملين والموظفين بحكم أن الإدارة الافتراضية تعمل على مدار السنة وب 24 ساعة على 24 ساعة الأمر الذي يقضي على الطوابير الطويلة لانتظار المواطنين، على هذا الأساس فإن خدمات الإدارة الرقمية توفر ميزة فريدة من نوعها تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط بشبكة الانترنت.

¹ -موفق نور الدين ، مداخلة بعنوان، الادارة الالكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة المسيلة 2016، ص4-5-6.

3 - إدارة المعلومات دون الاحتفاظ بها: تهتم الإدارة الرقمية بصفة أساسية بإدارة الملفات وتسييرها

بطريقة تبعد عنها التكديس والحفظ لمدة طويلة قد تساهم في ضياعها وإتلافها كما تفعل الإدارة التقليدية، وهذا لا يعني بأن الإدارة الرقمية لا تهتم بحفظ المعلومات وتخزين البيانات، بل تقوم بذلك لكن بألية تضمن لها الحفظ الآمن وسهولة الاطلاع عليها عند الحاجة إليها.¹

4 - تحقيق مرونة وبساطة الإجراءات على المواطنين: تعمل الإدارة الرقمية وبهدف العصرية

وتحديث المعلومات والبيانات لديها على الاستخدام الأمثل للإمكانيات والقدرات المتوفرة عندها من خلال توفير سرعة التعامل والتجاوب مع الأحداث، ومن ثم التخلص النهائي من بيروقراطية الأداء، كل هذا كان المبتغى من ورائه تلبية حاجيات ومتطلبات المواطنين بشكل سهل ومبسط وسريع، لاسيما في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة الإدارات.

5 - الرقابة المباشرة والصادقة: إذا كانت الرقابة التقليدية تأتي بعد عملية التخطيط والتنفيذ فإن

الرقابة الرقمية الحديثة تسمح بالتأكيد على المراقبة تكون في غالب الأحيان آنية وذاتية من خلال شبكتها الداخلية، الأمر الذي يؤدي إلى تقليص الفجوة الزمنية القائمة بين وقت اكتشاف الخلل أو الانحراف وبين عملية معالجته وتصحيحه. لذلك فإن هذه الرقابة تضمن المحاسبة الدورية والمستمرة على كل ما يقدم من خدمات وفي الوقت المناسب.

6 - المحافظة على السرية والخصوصية في أداء الخدمة الإدارية: تتفوق الإدارة الرقمية على

الإدارة التقليدية من زاوية أن لها قدرة فائقة على إخفاء معاملتها وسرية بياناتها بحيث لا يمكن الاطلاع

¹ - موفق نور الدين، مرجع سابق ، ص 5-6

عليها إلا من طرف المعني بها دون غيره معتمدة في ذلك على كل ما لديها من أنظمة وقواعد خاصة بحماية هذه البيانات ومنع اختراقها مما يجعل مهمة الولوج إلى ملفاتها وأسرارها المحجوبة أمر في غاية الصعوبة.

المطلب الثاني : الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية :

يرتبط تعريف الخدمة العمومية بوجود المرفق العام الذي من أهدافه تقديم خدمات عامة، ولقد تطور تعريف الخدمة العمومية بتوسع الدولة وزيادة عدد مرافقها بزيادة حاجيات الناس الملحة، حيث يرى الأستاذ محمد الصغير بعلي أن أساس ومبرر وجود المرفق العام هو تلبية الحاجات العامة للجمهور، ونقل تعريف الحاجات العامة من عند الفقيه دوجي الذي عرفها بأنها "النشاطات والخدمات العامة التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة، ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام"¹.

عرفها جاك شوفليه بأنها تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات من طرف المنظمات والجهات الإدارية.²

فلقد ركز شوفليه على ربط الخدمة العمومية بالإدارة العامة باعتبارها نشاط من نشاطاتها، حيث أن الأخيرة تقوم بتلبية الحاجيات الضرورية والثانوية للجمهور، على أن يكون ذلك بصفة دائمة ومستمرة

¹ - محمد الصغير بعلي، القانون الإداري "التنظيم الإداري، النشاط الإداري"، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2013، ص: 236.

² - Jaques Chevallier, le service public, de France, France¹ éditions, pressuni versitaires, 1971.p21.

مهما كانت صفة هذه الخدمات، وهذا التعريف مقتبساً من التعريفات القديمة للخدمة العامة التي يؤديها المرفق العام.

كما عرفها "بارتولي" بأنها: "كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمة خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة"¹.
ومنه نستنتج ان مفهوم الخدمة العمومية هو تقديم خدمة او تلبية حاجة من حاجيات المواطنين من طرف الهيئات العمومية ويكون ذلك بصفة دائمة ومستمرة وتهدف الى تحقيق المنفعة العامة .

الفرع الأول : مبادئ الخدمة العمومية²:

تقوم الخدمة العمومية على ثلاث مبادئ جوهرية يتوجب على الموظفين والقائمين بتقديمها أن يحترموها وتمثل هذه المبادئ فيما يلي:

❖ مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية:

يعتبر هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي، حيث ينص على ضرورة تقديم الخدمة العمومية دون انقطاع إلا في حالة العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة، ويعد (الفقيه الفرنسي رولان أول من استخلص هذا المبدأ في أحكام مجلس الدولة الفرنسي).

- إن تقديم الخدمات بشكل مطرد ومستمر أمر لازم، فلا يمكن إعطاء سمة أن الخدمة العمومية حققت الهدف من وجودها، إذا ما تمت تلك الحاجات بصفة وقتية.

¹ -موساوي فاطمة. الادارة الالكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية، انعكاسات تطبيق تقنيات الادارة الالكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية، مداخلة، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، ص3.

² - موساوي فاطمة، مرجع سابق، ص4.

- إن أهمية هذا المبدأ تنبع من طبيعة الخدمات العمومية تجد ذاتها ويعول عليه جمهور المتفاعلين في الاستفادة من هاته الخدمات وتحقيق رغباتهم المتنوعة وقضاء مصالحهم.

❖ مبدأ المساواة :

- مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعتبر أيضا مجسدا لمبدأ المساواة أمام القانون والأنظمة ويكون هذا المبدأ محترما و يشمل مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية ففتين:¹
- فئة المستعملين
- فئة غير المستعملين

أ- فئة المستعملين: مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معناه أن نشاط المرفق يكون موافقا لنفس الظروف والشروط اتجاه كافة المستعملين بلا تمييز.

ب - فئة غير المستعملين : إن مبدأ المساواة يشمل أيضا أصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط المرفق العمومي ومن هنا أصبحت اليوم قاعدة "مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية" قاعدة قديمة وتقليدية، وعوضت بقاعدة أكثر شمولية تسمى "مبدأ المساواة في سير الخدمات العمومية والذي يعني كل من لهم علاقة بالخدمة العمومية، إضافة إلى كل من يتعامل مع المرفق (موردون، منتجون)، والذين لأجل حمايتهم من أي تمييز أو تمييز إداري .

❖ مبدأ الملاءمة: يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور،

فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فيجب على الخدمة العمومية، ان تتلاءم ويجب على المرفق

¹ - موساوي فاطمة، مرجع سابق، ص 4

العمومي أن ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أداءه ولذلك اعتبر "مبدأ الملائمة كأساس المبدأ الاستمرارية. هناك مرافق عمومية تنغل على نفسها أمام هذه الصعوبة، وقد تعتبر نفسها أنها الوحيدة القادرة على تمثيل المصلحة العامة على أحسن وجه مثل المرافق الإدارية، وهناك مرافق عمومية أخرى وخاصة ذات الطبع الصناعي والتجاري تعتمد على دراسة السوق وتطلب من الجمهور التعبير عن حاجاته، والإدلاء باقتراحاته فيما يخص التحسينات الممكنة من وجهة نظره. وهذا الإشكال يجعل تطور الخدمة العمومية غير متوازي مع حاجات الجمهور إلا في وضعيات الأزمة تحت ضغط الرأي العام، الأمر الذي يسبب في أحسن الأحوال انقطاعات في جودة الخدمة، وعدم التلاؤم الدائم .

- فرع ثاني: أنواع الخدمة العمومية :

لقد أدت التطورات الاقتصادية والاجتماعية إلى تعدد متطلبات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنواع عديدة من الخدمات التي أقرتها الدولة من أجل تحقيق وإشباع حاجات الأفراد،¹ إذ أن هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها: (خدمات ضرورية لأفراد ، خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية وخدمات رأسمالية مكلفة التي لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة).

¹ - عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي للتنمية المحلية، جامعة الاسكندرية، مصر 2001، ص62-63

فحسب هذا التقسيم يمكن إدراج أنواع الخدمات العمومية كالتالي:

أولاً: تقسيم الخدمات حسب درجة تعقد إجراءات الحصول عليها:¹

-الخدمة العامة البسيطة: وهي الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز واحد، مثلاً

لحصول على شهادة السوابق العدلية، حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد والحصول على

النتيجة من نفس المكان.

✓ الخدمة العامة المركبة: وهي مجموعة مركبة من الخدمات البسيطة، تمثل مجموعها القيمة

النهائية للمواطن ، مثل ذلك خدمة تسجيل الزواج، والتي تحتاج إلى خدمات بسيطة مختلفة

كالتالي: (الحصول على وثيقة إثبات هوية للزوج والزوجة، الحصول على وثيقة إثبات من الحالة

المدنية، الحصول على فحص طبي وإصدار وثيقة الزواج). وعادة ما تكون الخدمة المركبة

مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد.

ثانياً: تقسيم الخدمات العامة وفق النوع:²

● خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة : وهي خدمات مرتبطة أساساً بالدور التقليدي

للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية .

● خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي: كالتعليم، الصحة، المساعدات

الاجتماعية .

¹ - عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، بيروت، لبنان، 2004، ص 138

² - سعد الله رشيد ، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي دراسة حالة بجامعة لمسيلة ، مجلة الاستراتيجية والتنمية 06، نوفمبر 2020، ص 184-185.

• خدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي تساهم في تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته

الأساسية في مجال النقل، الاتصالات، الطاقة... الخ.

المطلب الثالث : دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية

كما سبق بيانه فإن الإدارة الرقمية عبارة عن نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على الإدارة واستراتيجيتها ووظائفها في شتى المجالات ومختلف القطاعات، مما نجم عنها تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأزمنة مديدة، على هذا الأساس فإن الإدارة الرقمية تلعب دور مهم وفعال في سبيل تحسين الخدمة العمومية للمواطنين غير أن هذا الدور المميز والفعال للإدارة الرقمية يجابه مجموعة من التحديات والعقبات أثرت على طبيعة الخدمة الراقية التي جاءت بها الإدارة الرقمية لتقدمها للمواطنين.¹

الفرع الأول: دور الإدارة الرقمية في مجال تحسين الخدمة العمومية: يبرز دور الإدارة الرقمية في مجال

تحسين الخدمة العمومية من خلال النقاط التالية:²

أولاً: دورها اتجاه موظفي الإدارة: من المعلوم أن الموظفين يمثلون الجانب البشري والضروري في إنجاح أي عملية انتقال من الخدمة التقليدية إلى الخدمة الرقمية ، مادام أن الوسائل والأجهزة والمعدات التي تحتاجها الإدارة الرقمية لا تؤدي أعمال وخدماتها الإدارية بنفسها ما لم يتدخل العنصر البشري المحسد في الموظفين لتأدية هذه الخدمات عن طريق استغلال مختلف الوسائل المتاحة، وهو الأمر الذي يستدعي ويحتم تدريبهم وتأهيلهم، للتعامل مع جميع الوسائل التكنولوجية الحديثة.

¹ - موفق نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص6

² - موفق نور الدين، نفس المرجع ، ص6

ثانيا: دور الإدارة الرقمية في تحقيق مساواة الأفراد أمام الانتفاع بالخدمة العمومية: يقصد بهذا الدور أن يقدم المرفق العام خدماته إلى كل من يطلبها من المواطنين بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون تمييز بينها، ومعنى ذلك أن يلتزم المرفق العام بالمساواة في تقديم الخدمة مع جميع المستخدمين له، بحيث يكون الجميع في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته وتحمل نفقات ومصاريف ذلك الانتفاع .

ثالثا: مساهمة الإدارة الرقمية في تقليص البيروقراطية الإدارية: إن تطبيق الإدارة الرقمية سيؤدي حتما وبصفة آلية إلى التقليل من مشكل البيروقراطية عند قيام المرافق العامة بتأدية خدماتها العمومية، بحكم أن الإدارة الرقمية سيؤدي تطبيقها إلى الاستغناء عن الوثائق والمستندات الورقية لتستبدل بالمستندات الالكترونية، ويتحول مجتمع الموظفين بمقتضاها من مجتمع ورقي إلى مجتمع الكتروني هذا من جهة، ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الرقمية إلى التغلب ولو بشكل تدريجي على مشكلة الوساطة والمحسوبية وما يرتبط بهما من مشكلة الفساد الإداري المبني على الرشوة والتمييز بين المنتفعين بخدمة المرفق العام .

أولوية تطبيق الرقمنة في الإدارة المحلية لتحسين الخدمة العمومية:

سعت الدولة الجزائرية بشتى الطرق لتحسين الخدمة العمومية خاصة على مستوى الإدارة المحلية، حيث استفادت من تجارب ناجحة في هذا المجال، بداية من تأطير وتكوين الكفاءات البشرية على الخدمات الرقمية، ورصدها الأغلفة المالية الخاصة بذلك لتمكين الإدارة المحلية وتقريبها من المواطن، فاعتماد التكنولوجيا الحديثة في المجال الإداري أصبح ضرورة حتمية ، لخلق تحول نوعي ليس مع الوظائف الحكومية والإدارية فحسب بل التأسيس لمجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية

، بما يساهم في خلق شراكة بين جل القطاعات والمؤسسات ، وهذا لن يأتي إلا عن طريق خلق بنية تحتية تقنية وهذا ما جعل مسألة الامن المعلوماتي رهانا من خلال أخذ الدولة الجزائرية أولوية التأسيس لنظام قانوني كفيل بحماية الإدارة الرقمية من مخاطر البيئة الإلكترونية و من مخاطر القرصنة والتجسس الإلكتروني.¹

وبناء على مبررات أساسية أدت إلى أولوية اعتماد الرقمنة منها :

- وقوع الجماعات المحلية تحت ضغوط مستمرة من أجل تحسين خدماتها وذلك بسبب كثرة التعقيدات في مجال التعاملات في الإدارات المختلفة.

- تنامي البيروقراطية بصورة يومية ، حيث تعاني الأجهزة الحكومية من تدني مستوى الأداء في خدمات المواطنين بسبب الإجراءات الروتينية والأساليب اليدوية .

-زيادة تكلفة أداء الخدمة.

-تعطل الأعمال وتعرض الوثائق للتلف.

-تعدد المكاتب التي يضطر المواطن للذهاب إليها للحصول على خدمات.

-تسارع التقدم التكنولوجي مما أدى إلى ضرورة الاستجابة والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة لذلك

يعتبر تطبيق أساليب الرقمنة في كثير من المنظمات والمجتمعات سبيلا يحتم على الدول اللحاق بركب

التطور تجنبا للاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

-حاجة الموظفين في الجماعات المحلية إلى التعاملات السريعة وبشكل مضمون عبر قاعدة رقمية.

¹ - موفق نور الدين، مرجع سابق، ص 7

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الاول : الدراسات العربية

يعتبر الاعتماد على الدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة الحالية او جانباً من جوانبها من اهم خطوات تحديد اشكالية البحث ،وزاوية الدراسة ،حيث انه لا يمكن تجاوز هذه المرحلة التي من شأنها ان تساهم في دراسة الظاهرة من مختلف جوانبها ،ومن الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي والخدمة العمومية بمتغيرات تتشارك او تتشابه مع الدراسة الحالية نذكر الدراسات التالية:

الدراسة الاولى:

دراسة المؤلفة فوزية صادقي ،عبارة عن مقالة في مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي بعنوان واقع رقمته الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي ،سنة 2020م

حيث تمحورت اشكالية هذه الدراسة كالآتي :

كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ؟

عمدت هذه الدراسة الى :

عرض النماذج الناجحة في مجال خدمات العمومية التي تنتهجها الادارة المحلية ومقارنتها ميدانيا بالنموذج الجزائري .

تبيان اثر الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية وصورتها الداخلية والخارجية بالتعرف على اهم الوسائل التي تعتمد عليها لكسب ثقة الجمهور .

وقد توصلت الى النتائج التالية :

تساهم الرقمنة في عصنة الادارة وتحسين الخدمة العمومية وبدرجة كبيرة .

وبعد تحليل فروض الدراسة إحصائياً تبين أن هناك العديد من التحديات التي تواجه الجماعات المحلية في الجزائر، حيث تساهم في تحسين الخدمة العمومية والانتقال من الادارة التقليدية إلى الادارة الرقمية ومنها تحديات مادية ،تحديات بشرية ،تحديات تقنية رغم وجود التجهيزات وصعوبة في الاستيعاب الشامل لكل المواطنين وتمكنهم من التكنولوجيات الحديثة .

الدراسة الثانية :

دراسة المؤلف المرسل سعد الله رشيد بعنوان دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي، مقالة مجلة الاستراتيجية والتنمية بالمسيلة، العدد 06، سنة 2020 .

حيث تمحورت هذه الاشكالية كالآتي : ما هو الدور الذي يمكن ان تلعبه الرقمنة في تحسين المرفق العمومي؟

هدفت هذه الدراسة الى دراسة ومتابعة الدوافع والاهداف التي تسعى جامعة المسيلة لتحقيقها من خلال رقمنة وثائق ادارتها مع محاولة تشخيص نقاط القوة والنقاط الواجب تطويرها بخصوص النظم والتطبيقات الرقمية التي تعتمد عليها الجامعة في مشروع الرقمنة تماشيا مع المواصفات العالمية. وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى :

توضيح الدور الكبير الذي يلعبه التحصيل العلمي النوعي للأساتذة جامعة المسيلة مما يساهم في تسجيل ونشر الدروس والاعمال العلمية المرئية الموجهة للطلبة والجمهور .
اظهار الدور الكبير الذي لعبته مرئية جامعة المسيلة في ايصال اجاث الاساتذة العالمية .
تبيان الاهمية الكبيرة للتواصل الرقمي بين الاساتذة والطلبة .

الدراسة الثالثة :

دراسة الطالب عاشور عبد الكريم .رسالة ماجستير بعنوان دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الامريكى والتجربة الجزائرية جامعة منتوري قسنطينة ،2010
تمحورت اشكالية هذه الدراسة كالآتي :

الى اي مدى شكلت الادارة الالكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الامريكى والتجربة الجزائرية ؟
هدفت هذه الدراسة الى :

ازالة الغموض والتعرف على مفهوم الادارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية
منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي .
نتائج الدراسة :

تؤثر الادارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في الانترنت ومختلف المحددات التقنية والتكنولوجية .

الادارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية وتحويل الروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الاجهزة والمنظمات الحكومية اثناء تأدية الخدمات العمومية .

تكمن وتظهر تأدية الخدمة العمومية الرشيدة اثناء تطبيق الادارة الالكترونية وتتجلى معاييرها في القيم التالية :

التواصل الآتي - الشفافية والاستمرارية والاستجابة السريعة وريح الوقت - الدقة في تحديد المهام والنزاهة والمحاسبة والمساءلة والرقابة وتخفيض التكاليف وتبسيط الاجراءات

الدراسة الرابعة :

دراسة نجلاء "يس" رسالة ماجستير بعنوان "متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية"، ليبيا ، سنة 2015.

وتمثلت في مناقشة طرق التحول الرقمي ، بشقيه التحول الرقمي بواسطة المسح الضوئي والتحول الرقمي بواسطة إعادة الادخال فقد تناولت الدراسة الجانب النظري للتحول الرقمي وأساليبه وكذا الأجهزة المستخدمة للتصوير الرقمي .

وقد هدفت هذه الدراسة الى التعريف بالتقنيات (الاجهزة والبرامج) الراهنة المستخدمة في عملية التحول الرقمي ورصد مختلف المحاولات لبرمجيات العزف الضوئي على الاحرف، خاصة معالجة اللغة العربية باستخدام الحاسبات امر في غاية الأهمية ، كونه يساهم في نشر الثقافة العربية عالميا بواسطة اتاحة التراث الدخول رقمية في شكل سهل التداول يمكن البحث والتعديل . فيه

نتائج هذه الدراسة :

يعد المسح الضوئي الطريقة الاساسية للتحول الرقمي وهذه العملية تتطلب عددا من المكونات الرئيسية هي: المعدات - المحتوى - والبرمجيات .

ضبط الجودة والاجراءات والممارسات التي يتم وضعها لضمان الاتساق والسلامة والاعتمادية لعملية التحول الرقمي

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية:

الدراسة الاولى:

Florinda Matos, Radu Godina and João C. O. Matias Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector

تعد رقمنة الخدمات العامة ، في الوقت الحالي ، ضرورة أساسية للعديد من الحكومات حول العالم. لن يكون لحكومة محسنة من خلال الرقمنة تأثير متزايد على الشركات فحسب ، بل ستكون أيضًا قادرة على تكثيف مشاركة المواطنين والدفع نحو النمو الاقتصادي. خلال السنوات العشر الماضية ، بدأت المزيد من الدول بشكل تدريجي في تقديم الخدمات الرقمية لمواطنيها. لذلك ، ولمعالجة هذا التطور ، فإن الغرض من هذه الورقة هو تحليل تطور الأدبيات الحكومية الرقمية من أجل وصف جوانب التحول الرقمي في القطاع العام وكيفية ارتباطه بإدارة المعرفة. المنهجية في هذه الدراسة هي المنهجية الكمية وتستند إلى مراجعة ومسح تم إجراؤه بهدف رئيسي هو التقدير من عدة بيانات تم جمعها حول كيفية عملية التحول الرقمي في الإدارة العامة يحدث وما علاقتها بإدارة المعرفة. تستند دراسة المراجعة على المقالات الموجودة في قاعدة بيانات Scopus وتتناول الدور الذي يلعبه البحث الحكومي الرقمي في نظرية وممارسة إدارة المعرفة. في دراسة المسح ، يعمل 54 موظفًا لخدمات المجالين الحكوميين في وزارة البيئة البرتغالية كانت مسح. تظهر النتائج أن البحث حول الموضوع لا يزال في مرحلة استكشافية بسبب نقص الدراسات التي تربط الحكومة الرقمية بفاعلية إدارة المعرفة لدى الجمهور قطاع. تظهر النتائج أيضًا أن نجاح الحكومة الرقمية يبدو أنه مرتبط بجودة إدارة المعرفة في المنظمات ، تكمل بعضها البعض بشكل كبير تحسينات في القطاع العام. من حيث الأصالة، تهدف هذه الدراسة إلى المساهمة وتخفيف مناقشات القائمة على البيانات فيما يتعلق بتأثيرات التحول الرقمي في القطاع العام و علاقتهم بتنفيذ ممارسات إدارة المعرفة. النتائج تقدم رؤى في احتياجات البحث المستقبلية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة المذكورة بما يلي :

من ناحية المضمون :

تمثلت جل الدراسات السابقة تقريبا بدراسة المتغيرين المستقل والتابع كل على حدى او مع متغير اخر.

من ناحية الدراسة التطبيقية :

اختلفت دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث المؤسسات التي تمت فيها الدراسة الميدانية، حيث تنوعت الجوانب المكانية بين مؤسسات متنوعة تختلف كل واحدة منها عن الاخرى

من ناحية المنهج :

فقد تم الاعتماد في دراسات السابقة تقريبا على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي، وتحليل المضمون ودراسة حالة

اما فيما يخص دراستنا الحالية فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة وأدوات جمع البيانات كالملاحظة، المقابلة، والاستبيان، أما بالنسبة لتحليل البيانات اعتمدنا على برنامج Spss و V20 وبرنامج Exel.

من ناحية الأهداف :

اتفقت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تناولت مصطلح التحول الرقمي وخدماته الراقية في تحسين الخدمة العمومية وكذا المتغيرات والمعوقات التي تعرقل تطبيقاته.

كما اتفقت دراستنا مع الدراسات السابقة من حيث الاهداف المسطرة والوصول إلى النتائج المرغوبة، والتي تتمثل في دور وأهمية التحول الرقمي على ترقية وتحسين الخدمة العمومية .

خلاصة الفصل:

انطلاقاً مما سبق عرضه يمكن القول أن الإدارة الرقمية نموذج اداري حديث يرتكز على تكنولوجيا الاعلام والاتصال، حيث تقوم بتحويل المعطيات والمعلومات الى بيانات الكترونية متاحة في الشبكة المعلوماتية للمؤسسة مما يسهل القيام بالعمل الاداري، والتي أصبحت ضرورة حتمية للبقاء والاستمرار، إذ أدركت جميع المنظمات أن بإمكانها أن تطبق هذا الاسلوب الجديد و الذي يعتمد على وسائل جد متطورة من أجل تقديم خدمات في المستوى للمواطنين وقد بدأت الإدارة الرقمية تهتم بقطاع الخدمات العمومية وفقاً لمعايير الدقة والسهولة و الكفاءة وذلك من أجل خلق بيئة و ثقافة ادارية رقمية حديثة تهدف الى التحسين المستمر في الخدمة العامة باعتبار هذا القطاع يحتل أهمية خاصة بحكم المنافع التي يقدمها و طبيعة الخصائص التي يمتاز بها بالإضافة الى التخفيض من التكاليف و ربح الوقت من خلال المواطنين في المعاملات والحصول عليها وفق تسهيلات من أجل مواصلة سيرورة العمل وفق التكنولوجيا الحديثة .

الآن التحول للإدارة الرقمية يتطلب مراعاة مجموعة من المتطلبات والشروط أهمها توفير البنية التحتية والميزانية اللازمة لتطبيق هذا المشروع و تحديد استراتيجية التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الرقمية و العمل على تجاوز المعوقات والتحديات التي تواجه سير العملية .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
دراسة حالة بلدية زلفانة ولاية غرداية
الفترة (مارس 2022_ جوان 2022)

تمهيد :

بعد تطرقنا في الفصل الأول للدراسة النظرية لأهم النقاط حول الإطار المفاهيمي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء وإسقاط موضوع التحويل الرقمي ودوره في تحسين الخدمة العمومية فالإدارات المحلية لى أرض الواقع وقد اخترنا بلدية زلفانة من أجل الإجابة على المشكلة البحثية باعتبار البلدية المكان الذي يقصده المواطنون بكثرة رغبة بالحصول على مختلف الخدمات العمومية لتلبية احتياجاتهم ومطالبهم المختلفة.

للإجابة على التساؤل المطروح سنتطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل والعينة المستهدفة وخصائصها.

وقد قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، فالمبحث الأول يضم تقديم عام للبلدية من حيث النشأة والموقع الجغرافي والهيكل التنظيمي، والمبحث الثاني فهو مخصص للإجراءات المنهجية من خلال التطرق إلى مجالات الدراسة والمنهج المتبع والأدوات المستخدمة لجمع البيانات، أما المبحث الثالث فهو لعرض نتائج الإستبيان.

المبحث الأول : تقديم عام حول بلدية زلفانة

المطلب الأول : التعريف بالبلدية

تعد البلدية هيئة عمومية ذات طابع إداري خدماتي تتمتع بالإستقلال المالي والشخصية المعنوية تحت وصاية الولاية على المستوى المحلي، ووزارة الداخلية والجماعات المحلية على المستوى المركزي، حيث عرفها المشرع الجزائري بموجب المادة من قانون البلدية رقم 90/08 المؤرخ في 12 رمضان 1410 الموافق ل 07 أبريل 1990 "تعرف البلدية على أنها وحدة إدارية قاعدية لامركزية إقليمية محلية في النظام الإداري، تشكل الخلية الأولى فالنظام الإداري الجزائري فهي الجماعة الإقليمية الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي وتحدث بموجب قانون"¹

أما القانون رقم 10/11 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق ل 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية فقد عرفها في المادة الأولى بأنها "الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون."²

للبلدية إسم وإقليم ومقر رئيسي³

تعريف البلدية تاريخيا :

كانت منطقة زلفانة قبل عمراتها نقطة لقاء وعبور، باعتبارها المسلك الوحيد والملائم الرابط ما بين الجنوب الشرقي والجنوب الغربي والوسط. فقد كانت ملتقى جميع القوافل ذات الإتجاهات المختلفة. عرفت بلدية زلفانة بعد تفجير أول بئر خلال 1947م حركة عمرانية كثيفة، حيث استقر بها السكان الوافدون من المدن المجاورة متليلي وغرداية وورقلة، خاصة منهم الفلاحين والموالين للممارسة أنشطتهم التي يأتي أهمها فلاحية النخيل.

¹ - المادة 01 من القانون 90/08 المتعلق بالبلدية المؤرخ في 12 رمضان 1410 الموافق ل 07 أبريل 1990 الجريدة الرسمية العدد 15 الصادرة في 11 أبريل 1990

² - المادة 01 من القانون 10/11 المتعلق بالبلدية المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق ل 22 جوان 2011 الجريدة الرسمية عدد 37 الصادرة في 03 جويلية 2011

³ - المادة 02 و06 من القانون رقم 11/10 المتعلق بالبلدية

تدعى بلدية زلفانة بمدينة الحمامات المعدنية لاحتوائها على مياه معدنية ذات أغراض علاجية عالية ، كما تعتبر مدينة سياحية يقصدها السياح من أنحاء الوطن وخارجه، كما تمتاز بواحات النخيل المثمرة بكافة أنواعها وعلى رأسها دقلة نور والغرس وغيرها، كانت بلدية زلفانة تابعة لبلدية متليلي الشعانية خلال السبعينيات، وأصبحت بلدية في سنة 1985م، ثم دائرة إدارية سنة 1991م. تعتبر بلدية زلفانة منطقة صناعية لإحتوائها على أهم الصناعات وهي النفط والغاز بحقول منطقة واد نومر (سونطراك).¹

المطلب الثاني : الموقع الجغرافي للبلدية

تقع بلدية زلفانة على بعد 65 كلم من مقر الولاية (غرداية). حيث تربع على مساحة قدرها 2220 كيلومتر مربع، تبعد ب 40 كلم عن طريق الوحدة الإفريقية. و 5،5 كلم عن طريق الوطني رقم 49 الرابط بين بلديتي غرداية و ورقلة.

تبعد عن مدينة متليلي الشعانية ب 60 كلم شمالا وعن مدينة القرارة ب 60 كلم جنوبا، وعن العاصمة الجزائر ب 665 كلم جنوب شرق. يحد زلفانة شمالا : بلدية متليلي الشعانية، جنوبا: بلدية القرارة شرقا: ولاية ورقلة ،غربا: بلدية العطف.

لا تبعد مدينة زلفانة عن مطار نوميرات الدولي (مفدي زكريا) إلا ب 43 كلم.

بها خمسة أحياء كبرى : زلفانة الوسط ، قويفلة ، زلفانة واد، حاسي نور، المصالحة.

يعتبر مناخ بلدية زلفانة شبه صحراوي جافا في الصيف ومعتدل في شتاء.²

بلغ عدد سكان بلدية زلفانة في إحصائيات جويلية 2019 حوالي 12731 نسمة.³

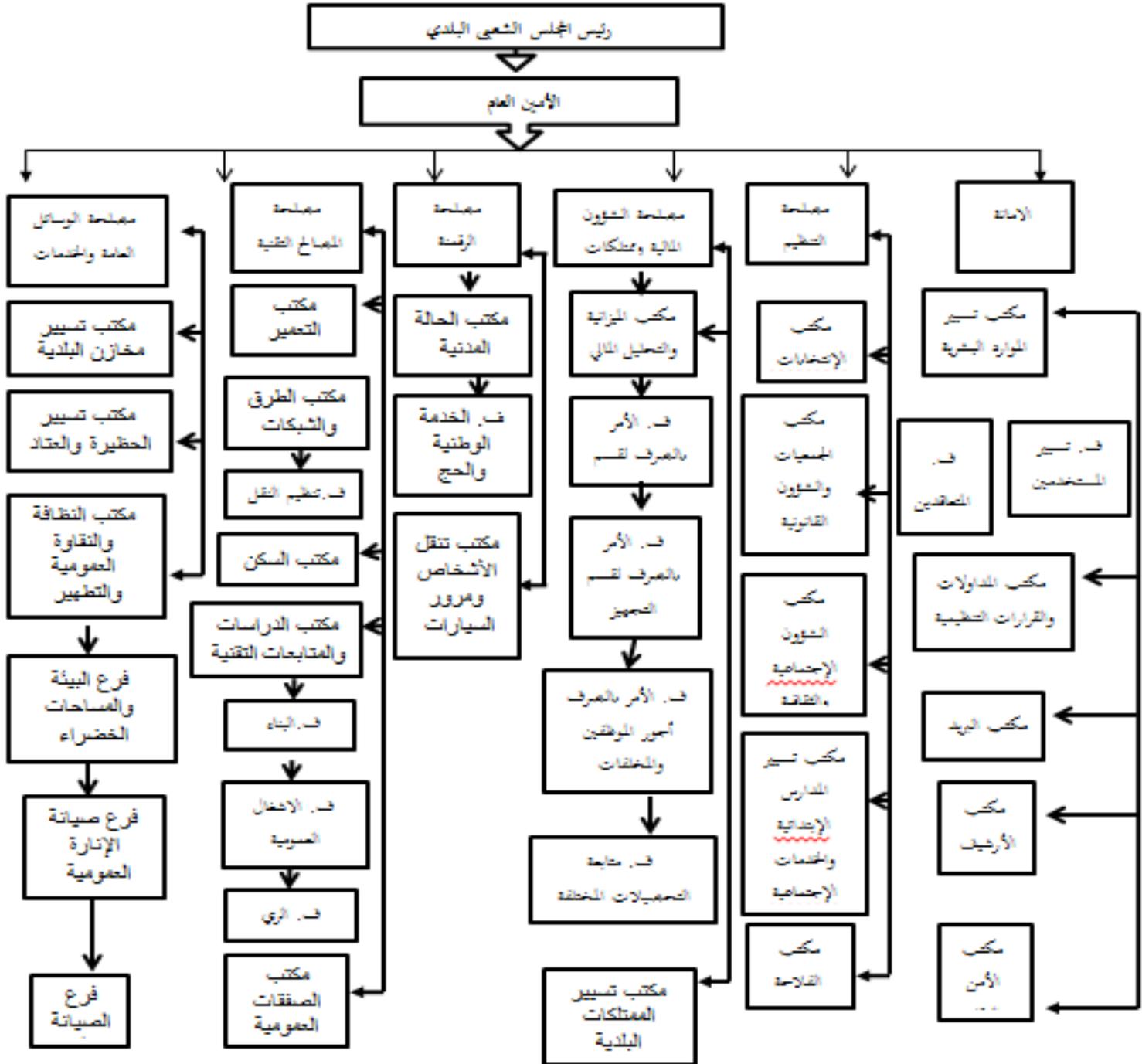
¹ - قسم الأرشيف بلدية زلفانة

² - قسم تسيير الموارد البشرية بلدية زلفانة

³ - قسم الإحصاء بلدية زلفانة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبلدية زلفانة

الشكل رقم(01) : الهيكل التنظيمي الخاص ببلدية زلفانة



المصدر مصلحة تسيير الموارد البشرية بلدية زلفانة

تتكون البلدية في تنظيمها على عدة أقسام وهي كالتالي :

1-هيئة المداولة : وهي المجلس الشعبي البلدي وهو هيئة منتخبة بالإقتراع العام المباشر والسري من طرف جميع الناخبين المتواجدين بالبلدية ويتكون المجلس في بلدية زلفانة من 15 عضو

هيئة تنفيذية : وهو رئيس المجلس الشعبي البلدي ويعد أهم هيئة في تسيير البلدية ويعتبر حلقة وصل بين المجلس الشعبي البلدي والولاية، ويتولى زمام تسيير شؤون البلدية كما يعتبر الأمر بالصرف على مستوى البلدية

2-الأمانة العامة : يرأسها الأمين العام بالتنسيق مع جميع مصالح البلدية والسهر على حسن سيرها كما يقوم بإعداد جدول أعمال المجلس الشعبي البلدي وتحرير المداولات ومتابعتها، والأمانة العامة هي المشرفة على إدارة البلدية والتنسيق بين مختلف مصالحها وتتكون من 5 مكاتب :

- مكتب تسيير الموارد البشرية : ويضم : فرع تسيير المستخدمين الدائمين والمتعاقدين :
- يقوم هذا المكتب على تتبع المسار المهني للموظفين من بداية التوظيف إلى غاية التقاعد
- اصدار شهادات العمل والإجازات، والعطل السنوية للموظفين، كذا إصدار قرارات التعيين والترقية والخصم والإيقاف والتحويل
- تحضير وتنظيم المسابقات والفحوص المهنية
- ضبط إحتياجات البلدية من المستخدمين حسب مخطط التوظيف السنوي

- مكتب المداولات
- مكتب الأرشيف
- مكتب البريد
- مكتب الأمن

3- مصلحة التنظيم والشؤون العامة : وتتكون من :

- مكتب الإنتخابات : يتولى إعداد بطاقات الإنتخاب وإحصاء الناخبين، وشطب وتسجيل الناخبين.
- مكتب الشؤون الإجتماعية والثقافية والرياضية والسياحة :

مهام المستشار الاجتماعي : يتولى إحصاء الفئات الإجتماعية "المكفوفين، الشيوخ.. إلخ" وضبط قائمة أصحاب الدخل الضعيف، إعداد شهادة التكفل العائلي، بطاقة المعاق (ذوي الاحتياجات الخاصة)، ملف المنحة المدرسية، وكذا التكفل بالمرضى ومساعدتهم ماديا.

فرع الجمعيات : يتكفل بملفات الجمعيات المحلية للبلدية، منح لإعتماد للجمعيات، وكذا متابعة ملفاتها من تجديد وتأسيس، التكفل بملف المنحة الخاصة بالنوادي الرياضية، إستخراج التسخيرة للنوادي الرياضية بإجراء المقابلات الرياضية.

- مكتب تسيير المدارس الابتدائية والخدمات الإجتماعية المدرسية : يتابع إنشغالات المدارس، متابعة نقائص المدارس، التكفل بمطاعم المدارس ونقائصها
- مكتب الفلاحة والإستثمار: يتكفل بكل ما يخص الفلاحة والفلاحين، وكذا تحضير ملفات حفر الآبار والدعم الفلاحي (كهرباء الفلاحية والطاقة الشمسية) وتحضير ملفات القطع الفلاحية (إستصلاح الأراضي)
- مكتب حفظ الصحة : يتكفل بمراقبة جودة المنتجات المستهلكة من لحوم وخضر... إلخ. ومتابعة الثروة الحيوانية.

4- مصلحة الشؤون العامة وممتلكات البلدية : ويتكون من :

- مكتب الميزانية والتحليل : يقوم بإعداد الميزانية السنوية للبلدية، يتفرع إلى : فرع الأمر بالصرف لقسم التسيير : يتولى هذا القسم تنفيذ أبواب الميزانية، إعداد فواتير (كهرباء، فواتير المقاولين، فواتير ممولين).
- فرع الأمر بالصرف لقسم التجهيز: يتكفل هذا الفرع بتجهيز البلدية بكل ماتحتاجه من أجهزة وعتاد.
- فرع الأمر بالصرف أجور الموظفين والمخلفات : يتولى هذا الفرع بإعداد القائمة الشهرية لمرتبات الموظفين وإرسالها إلى المراقب المالي لمعاينتها وصرفها.
- فرع متابعة التحصيلات المختلفة : يتكفل فرع التحصيلات بجباية مختلف مداخيل البلدية من الضرائب المختلفة.

- مكتب تسيير ممتلكات البلدية : يتولى إحصاء أملاك البلدية وإيجارها، إعداد القوائم العقارية المنقولة.

5- مصلحة الرقمنة والعصرنة : ويتكون من مكاتبين :

- مكتب الحالة المدنية : ويتكفل بإعداد سجلات الحالة المدنية، وإعداد الوثائق الخاصة بالحالة المدنية، واستخراج وثائق المواليد والزواج والوفيات وإحصائها دوريا ويضم :
 فرع الخدمة الوطنية والحج : ويتولى بإعداد الجدول السنوي لإحصاء شباب الخدمة الوطنية وإعداد شهادات التسجيل، وكذا توزيع الاستدعاءات المتعلقة بالفحص الطبي لأداء الخدمة الوطنية، وكل ما يخص الحج والحجاج من تسجيلات في الموقع الخاص بالحجاج إلى إعداد ملفات للفائزين بالقرعة
- مكتب تنقل الأشخاص ومرور السيارات : يتولى إعداد البطاقة الرمادية وبطاقة المراقبة ورخصة السياقة، متابعة ملفات المركبات في الشبكة الوطنية

6- مصلحة المصالح التقنية : ويتكون من :

- مكتب التعمير والتقنيات الحضرية : مهنته التكفل بالدراسة ومتابعة وسائل التعمير على مستوى إقليم البلدية وفقا للقوانين والتنظيمات.
- مكتب الطرق والشبكات : مكلف بمتابعة عقود البناء وشق الطريق ومعاينة السكنات المشيدة (تقديم شهادة المطابقة)
- مكتب السكن : يقوم بتحضير ملفات السكن وملفات الإعانات المالية المقدمة من طرف الدولة
- مكتب الصفقات العمومية والمتابعة الإدارية للمشاريع : يتولى إبرام الصفقات والعقود

7- مصلحة الوسائل العامة والخدمات المختلفة : ويتكون من :

- مكتب تسيير مخازن البلدية : مكلف بإستلام السلع والفواتير على ذمة البلدية وتوزيعها على مصالحها
- مكتب تسيير الحضيرة والعتاد : يتابع حركات ممتلكات البلدية وضبط إحتياجات الحضيرة من الوقود وإستقبال السيارات المحجوزة في إطار القوانين المعمول بيها.

● مكتب النقاوة والنظافة العمومية والتطهير

ويضم :

فرع البيئة والمساحات الخضراء

فرع صيانة الإنارة العمومية

فرع الصيانة والورشات

المبحث الثاني : الأساليب المنهجية للدراسة

سوف نتناول في هذا المبحث الإجراءات المنهجية للدراسة والمتمثلة في مجالات الدراسة ومنهج الدراسة وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل والعينة وكيفية إختيارها

المطلب الأول : مجالات الدراسة

يعد تحديد مجالات الدراسة من الخطوات المنهجية التي لا يمكن الإغفال عنها في أي دراسة فمن خلالها يتم التعرف على المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة بالإضافة إلى الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة ، كما يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لمثل هذه الدراسات بحيث تجعل منه المادة الخام لدراسته، ولهذا تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث مجالات :

1-المجال المكاني : بما أن الموضوع الذي تتم دراسته يتعلق بدور التحول الرقمي في تحسين الخدمة

العمومية في المؤسسات والمنظمات الحكومية والعمومية فقد تم إسقاط هذا الموضوع على أرض الواقع من خلال الدراسة الميدانية التي تم تطبيقها على مصلحة الرقمنة والعصرنة ببلدية زلفانة - ولاية غرداية -

2- المجال الزمني : يتمثل المجال الزمني في الفترة التي تم الشروع فيها لدراسة الموضوع بدءاً من الجانب

النظري وصولاً للجانب التطبيقي ولقد تمت الدراسة عبر الفترات التالية :

أ- الفترة الأولى : تم البحث والشروع في الدراسة النظرية خلال الفترة الممتدة من 25 ديسمبر 2021 إلى غاية 15 فيفري 2022.

ب-الفترة الثانية : من 27 فيفري 2022 إلى 15 مارس 2022 قمنا بزيارة بعض المصالح في بلدية زلفانة

كمصلحة البيوميتري، ومصلحة الحالة المدنية. ومصلحة الإحصاء ومصلحة تسيير الموارد البشرية، كما قمنا بملاحظة ميدانية بهدف رصد بعض الملاحظات حول موضوع الدراسة، وتم إجراء مقابلة ميدانية مع بعض موظفين هاته المصالح بهدف الإلمام بالمعلومات والبيانات التي لها علاقة بالتحول الرقمي وكيفية مساهمته في تحسين الخدمات العمومية.

ج- الفترة الثالثة : من 20 مارس 2022 إلى 25 ماي 2022 تم في هاته الفترة إعداد وصياغة عبارات

الإستبيان الخاص بالعينة وعرض إستمارة الإستبيان على الأستاذة المشرفة من اجل تقييمها

د- الفترة الرابعة : في هاته الفترة قمنا بتوزيع إستمارات الإستبيان وذلك من خلال :

- من 07 أفريل 2022 إلى 09 أفريل 2022 تم توزيع إستمارات الإستبيان على الموظفين وجمعها بعد الإجابة عليها.

- من 27 ماي إلى 30 ماي 2022 تم وضع رابط الإستبيان الخاص بالمواطنين في مواقع التواصل الإجتماعي وذلك للإجابة عليه إلكترونيا.

1- المجال البشري : : يعد تحديد المجال البشري أحد الخطوات الأساسية للبحث الميداني ومجالات الدراسة ويتكون مجتمع الدراسة من بعض المواطنين من أماكن مختلفة، و موظفي بلدية زلفانة حيث بلغ عددهم حوالي 30 موظف موزعين على مختلف الأقسام والمصالح الإدارية بالبلدية.

2-المطلب الثاني : منهج الدراسة

لا تخلو أي دراسة من منهج علمي منظم يوجه الباحث في عملية جمع البيانات والحقائق المتعلقة بدراسته من أجل تحقيق أهدافه بدقة وموضوعية ، فالمنهج هو " أسلوب للتفكير والعمل، يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي تحقيق النتائج المرجوة، ويمتاز هذا الأسلوب بمجموعة من المراحل المتسلسلة والمتراصة التي يؤدي كل منها إلى المرحلة التالية"¹

كما يمكن للباحث الإعتماد على منهج واحد أو عدة مناهج حسب مقتضيات وأهداف بحثه، وبما أن موضوع الدراسة التي نحن بصددتها يتعلق بالتحول الرقمي ودوره على تحسين الخدمة العمومية فالإدارات المحلية وعلاقة الخدمة العمومية بمدى تطبيق الأسلوب الرقمي فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف الظاهرة ثم تحليلها وصولا إلى إستخلاص الحقائق والنتائج المرتبطة بها.

فالمنهج الوصفي هو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومة كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع، محدد خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة

¹- مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه، وإجراءاته، عمان بيت الأفكار الدولية، دون سنة نشر، ص33

موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.¹ فهو لا يقتصر على وصف الظواهر وجمع المعطيات عنها بل يتعداها إلى تصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها كميًا وكيفيًا.²

وقد جاء هذا المنهج ملائم لطبيعة الدراسة لأنه يمكننا من وصف ومعرفة التحول الرقمي والدور الذي يلعبه في تحسين وترقية الخدمات العمومية فالإدارات المحلية .

كما تم الإستعانة بالمنهج الإحصائي الذي يعرف على أنه أحد أساليب وصف الظواهر ومقارنتها وإثبات الحقائق العلمية وجمع البيانات ومراجعتها وتصويبها وتبويبها، وتحليلها وتفسيرها وذلك بإستخدام البيانات الرقمية من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية لنتائج الإستبيان.

المطلب الثالث : أدوات جمع البيانات

تعتبر هذه الأدوات من أهم المراحل التي يقوم بها الباحث حين إتحاقه بميدان الدراسة، كما يكون على إتصال مباشر مع المبحوثين لجمع البيانات، وقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على الأدوات التالية :

1/ الملاحظة : تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في جمع معلومات من ميدان دراسته، لأنها تعطي للباحث مجال الملاحظة سواء كانت على المبحوثين او على المواضيع التي تحتاج للمعاينة للحصول على المعلومات اللازمة، حيث تعرف الملاحظة بأنها "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها البيئية والمادية ومتابعة سيرها وإتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي مخطط ومنظم وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية إحتياجاته"³

وقد تم الإعتماد على أسلوب الملاحظة في مصلحة البيوميترى والبطاقة الرمادية ورخصة السياقة وجواز السفر لملاحظة بعض المظاهر التي لا يمكن الحصول عليها إلا من خلال الملاحظة كالتكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الإلكترونية المستخدمة في هاته المكاتب ودورها في ترقية أداء الموظف لتقدم الخدمة العمومية للمواطن في ظروف جيدة.

¹ - محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي- القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار، وائل، 1999، ص 46

² - دوقات عبيد وآخرون، البحث العلمي - مفاهيمه إدارته وأساليبه، ط7، دار الفكر، دون سنة نشر، ص192

³ - ربيحي مصطفى عليان، مناهج وأساليب البحث العلمي - النظرية والتطبيق، ط1، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000 ص112

2/ المقابلة : وهي عبارة عن حوار لفظي وجها لوجه بين الباحث وشخص أو مجموعة من الأشخاص بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لمعرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة " وقد تم استخدام أسلوب المقابلة مع بعض الموظفين بمصلحة البيوميترى ومكتب البطاقة الرمادية ورخصة السياقة وجواز السفر باعتبار أنها من المصالح المستحدثة مؤخرا بالبلدية من أجل الحصول على بعض المعلومات والبيانات المتعلقة بمهاته المكاتب ومعرفة مدى مساهمة التحول الرقمي في تطوير وتحسين الخدمة العمومية. كما تمثلت اسئلة المقابلة في معرفة الهيكل التنظيمي للبلدية والتعريف بالبلدية والكثافة السكانية ايضا معرفة ووظائف موظفيها ومجالات العمل كما طرحت الأسئلة على مضمون الدراسة وهو التحول الرقمي ومدى فعاليته في تحسين الخدمة العمومية .

3/ الإستبيان : ويعتبر من أكثر الوسائل استخداما في جمع البيانات فهو عبارة عن إستمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة أو الإستفسارات تدور حول موضوع معين وتقدم لعينة من الأفراد للإجابة عليها، وتعد هذه الأسئلة في شكل واضح بحيث لا تحتاج لشرح إضافي¹ وقد تم الإعتماد على وسيلة الإستبيان كأداة رئيسية إلى جانب كل من الملاحظة والمقابلة لجمع المعلومات والبيانات المهمة بكل طرق ومن كل الإتجاهات.

بناء الإستبيان : بغية جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة قمنا بإنجاز إستبيانين، الإستبيان الأول كان موجه لموظفي المؤسسة محل الدراسة - بلدية زلفانة - والإستبيان الثاني كان موجه للمواطنين بإعتبارهم المستفيدين من الخدمات العمومية التي تقدمها البلدية، وقد تم إعداد الإستبيانين كالتالي :

1- إستبيان الموظفين : تم توجيه الإستبيان إلى موظفي البلدية الذين يستخدمون الإدارة الرقمية في خدماتهم اليومية، وقد تم تصميمه إنطلاقا من الفرضيات التي إعتدناها في الدراسة وتكون في صورته النهائية من قسمين:

القسم الأول: يضم البيانات الشخصية المتعلقة بالجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية والرتبة.
أما القسم الثاني : فقد تضمن البيانات الموضوعية ويتكون من 13 عبارة.

¹ محمد عبيدات وآخرون، مرجع سابق، ص55

2- إستبيان المواطنين : تم توجيه هذا الإستبيان إلى مجموعة من المواطنين الذين يقصدون البلدية من أجل

الحصول على مختلف الخدمات العمومية وقد تكون الإستبيان في شكله النهائي من قسمين :

القسم الأول : يتعلق بالبيانات الشخصية كالجنس والسن، المستوى التعليمي، الوظيفة.

القسم الثاني : فقد تتضمن العبارات الموضوعية ويتكون من 12 عبارة.

-المجتمع وعينة الدراسة :

إن تحديد مجتمع الدراسة شيء مهم جدا بالنسبة للقائم بالبحث إذ يجب إختيار المجتمع بدقة، ويتكون مجتمع

دراستنا من موظفي بلدية زلفانة، إذ بلغ عددهم حوالي 120 موظف، منهم عمال دائمون ومنهم عقود

عينة الدراسة :

تعتبر العينة مجموعة مصغرة وحزئية من المجتمع الأصلي، فهي جزء أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم

تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله، وبما أن موضوع البحث يدور حول التحول الرقمي ودوره في تحسين

الخدمة العمومية في الإدارات المحلية ببلدية زلفانة فقد تم أخذ عينتين :

عينة الموظفين : نظرا لصغر حجم المجتمع المدروسة فقد تم الإعتماد على المسح الشامل من خلال الحصر

الشامل لجميع الموظفين، وقد تم الاعتماد على الطريقة العشوائية في توزيع الإستبيانات. فقد تم توزيع 30

إستمارة على موظفي بلدية زلفانة الذين لهم صلة بالتحول الرقمي وخدماته.

عينة المواطنين : تم الاعتماد في عينة المواطنين على الاستبيان الإلكتروني وذلك لتسهيل عملية جمع

المعلومات ، و لتسهيل طريقة الاجابة على المواطنين وقد بلغ حجم العينة 30 شخص .

المبحث الثالث : نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

في هذا الجزء سيتم تحليل لمتغيرات الدراسة في بلدية زلفانة حسب إجابات مفردات المجتمعين، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس لكارتر 1-5) ، وقد تم اعتماد القيم التالية للمتوسط الحسابي كأساس للتقييم : المتوسط الحسابي لإجابات مفردات الدراسة عن كل عبارة من (1-1.80) دالاً على مستوى غير موافق تماماً" ، ومن (1.81-2.60) دالاً على مستوى "غير موافق، ومن (2.61-3.40) دالاً على مستوى "محايد. ومن(3.41-4.20) دالاً على مستوى موافق، ومن (4.21-5) دالاً على مستوى موافق تماماً.

الجدول رقم(01) يوضح درجات الاستبيان

الاجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجات	5	4	3	2	1

الجدول رقم(02) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى(لكارت الخماسي)

المتوسط الحسابي	1-1.80	-1.81	-2.61	-3.41	4.21-5
الاتجاه	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
التقييم	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS .V20)، كما استعانت الباحثة بمجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما خصص لوصف متغيرات الدراسة، ومنها ما استخدم في تحليل متغيرات الدراسة، وتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

◀ **مقاييس الإحصاء الوصفي:** وذلك لوصف مجتمعي الدراسة وإظهار خصائصهما، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

◀ **اختبار ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha):** لاختبار ثبات الاستمارة.

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة.

يهتم هذا المطلب بإبراز صدق أداة الدراسة، أي مدى قدرة الاستمارة على قياس ما صممت من أجله، وذلك من خلال التركيز على العناصر التالية: الصدق الظاهري أو صدق المحكمين، وأيضاً، كما يهتم هذا المطلب بإثبات ما إذا كانت الاستمارة قادرة على جمع معلومات دقيقة وذلك باعتماد على ألفا كرو نباخ كأساس لقياس ثبات أداة الدراسة.

◀ **الفرع الأول: صدق أداة الدراسة.**

يشير الصدق (Validity) إلى قدرة الاستمارة على قياس ما صممت من أجله، ويعد هذا من أهم الشروط الواجب توافرها في بناء المقياس، وفقدان هذا الشرط يعني عدم صلاحية المقياس وعدم اعتماد نتائجه، ولاختبار صدق المقياس هناك طرق متعددة اعتمدت الباحثين على قسم منها هي:

1- الصدق الظاهري: صدق المحكمين.

يعد الصدق الظاهري من العوامل الأساسية التي ينبغي لمستعمل الاختبار أو واضعه التأكد منها، وصدق المقياس هو مقدرته على قياس ما وضع من أجله، وقد تم تحقيقه في الدراسة الحالية من خلال عرض عبارات الاستمارة على مجموعة من الخبراء المختصين في مجال إدارة الموارد البشرية وأيضاً المختصين في مجال علم النفس باعتبار موضوع الدراسة يتعلق بالضغوط الوظيفية وهو من المواضيع المرتبطة بتخصص علم النفس وكذا علم اجتماع، وقد طلبت الباحثة من المحكمين أبداء آرائهم في أداة الدراسة من حيث:

✓ كون العبارة صالحة أو غير صالحة؛

✓ تحديد مدى ارتباط العبارة بالمجال الذي وضعت فيه؛

✓ إجراء أي تغيير يروونه مناسباً.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة.

ويقصد بالثبات الاتساق أو الرسوخ والاستقرار والقابلية على التنبؤ بالمقياس، كما يقصد به مدى اتساق المقياس فيما يزودنا من معلومات عن سلوك الأفراد، كما يعني الاتساق في النتائج أي إعطاء النتائج نفسها إذا ما قاست الشيء مرات متتالية، وللحصول على أداة قادرة على جمع معلومات دقيقة لا بد أن تكون تلك الأداة قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبياً، حيث يعد الثبات من متطلبات وشروط أداة الدراسة، وقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باعتماد معادلة ألفا كرو نباخ.

تعد معادلة (ألفا كرو نباخ) من أكثر الطرق شيوعاً إذ تمتاز بتنسيقها وإمكانية الوثوق بنتائجها، وتعتمد هذه الطريقة على حساب الارتباط بين درجات جميع عبارات المقياس، على اعتبار أن كل عبارة عن مقياس بذاته ويؤثر معامل الثبات على التجانس بين عبارات المقياس، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة بهذا الأسلوب طبقت معادلة (ألفا كرو نباخ) على درجات أفراد عينة الثبات وكانت النتائج كما مبينة في الجداول التالية بالنسبة لكل دراسة حالة على حدى.

الجدول رقم(03): نتائج قياس معامل الثبات ألفا كرو نباخ.

الرقم	محاور وابعاد	عدد الفقرات	ألفا كرو نباخ
1	الاستبيان الموجه للموظفين	13	0.799
2	الاستبيان الموجه للمواطنين	12	0.985

الصدق= الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرو نباخ .

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS.

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ كانت مرتفعة في من الاستبيانين، حيث كانت قيمة معامل ألفا كرو نباخ مرتفعة في الاستبيان الموجه للمواطنين بلغت قيمته (0.985) وكانت قيمة معامل ألفا كرو نباخ مرتفعة بالنسبة الاستبيان الموجه للموظفين حيث بلغت قيمته (0.799).

المطلب الثالث: دراسة وتحليل نتائج المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة الوصف الإحصائي لعينة الدراسة: فيما يلي خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية. عينة خاصة بالموظفين:

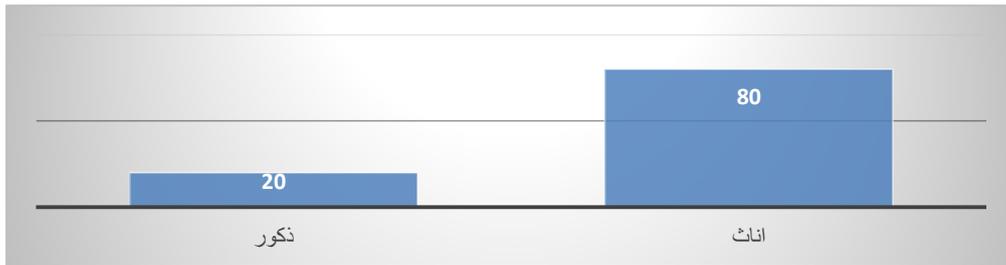
1- الجنس:

الجدول رقم(04): توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
الذكر	6	20
الانثى	24	80
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مستخرجات برنامج Spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث الجنس . الشكل رقم(02): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الجنس:



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول رقم(04).

من خلال الشكل يتضح أنّ أكبر نسبة من حيث الجنس الموظفين، هي النساء، حيث بلغت نسبتهن 80%، بينما تشكل فئة الرجال نسبة 20%.

2- السن:

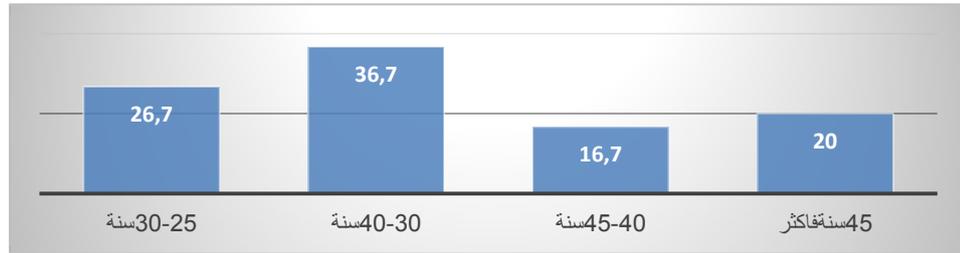
الجدول رقم(05): توزيع مفردات الدراسة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة%
25-30 سنة	8	26.7
من 30-40 سنة	11	36.7
من 40-45 سنة	5	16.7
أكثر من 45 سنة	6	20
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مستخرجات برنامج **spss**.

من الجدول السابق، وبعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث السن.

الشكل رقم(03): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج **Exel** بناءً على معطيات الجدول رقم(05).

من خلال الشكل نلاحظ أنّ النسبة الأكبر من الموظفين تتراوح أعمارهم بين 30-40 سنة أي ما يعادل 36.7%، تليها الفئة العمرية 25-30 سنة بنسبة 26.7%، تليها بعد ذلك الفئة العمرية 45 سنة فأكثر بنسبة 20%، في حين تقدر نسبة الموظفين الذين عمرهم 40-45 سنة 16.7%.

3- المؤهل التعليمي:

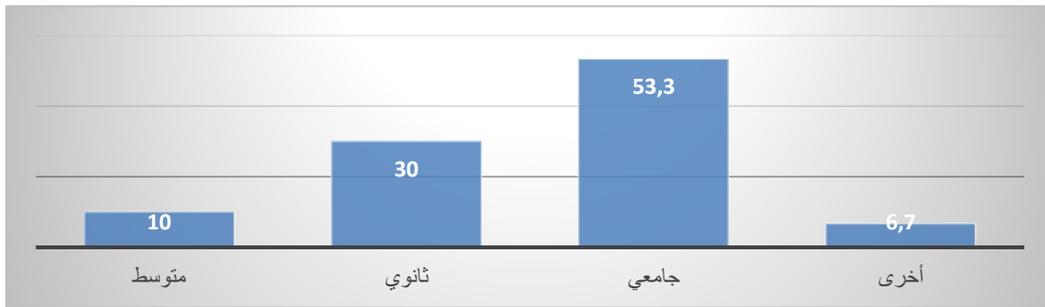
الجدول رقم(06): توزيع مفردات الدراسة حسب المؤهل التعليمي.

النسبة %	التكرار	المؤهل التعليمي
10	3	متوسط
30	9	ثانوي
53.3	16	جامعي
6.7	2	اخرى
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مستخرجات برنامج **spss**.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث المؤهل التعليمي:

الشكل رقم(04): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب المؤهل التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج **Excel** بناء على معطيات الجدول رقم(20).

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج **Excel** بناء على معطيات الجدول رقم(06)

من خلال الشكل يتضح أنّ الغالبية العظمى الموظفين ذوي مستوى تعليمي جامعي، حيث قدرت نسبتهم

ب: 53.3 %، في حين نسبة أخرى من الموظفين لهم مستوى ثانوي قدرت نسبتهم ب: 30% في حين

النسبة الضئيلة لهم مستوى متوسط، حيث قدرت نسبتهم ب: 10%. اما نسبة 6.7% تمثل فئة أخرى الذين

لديهم مؤهلات أخرى.

4- عدد السنوات العمل:

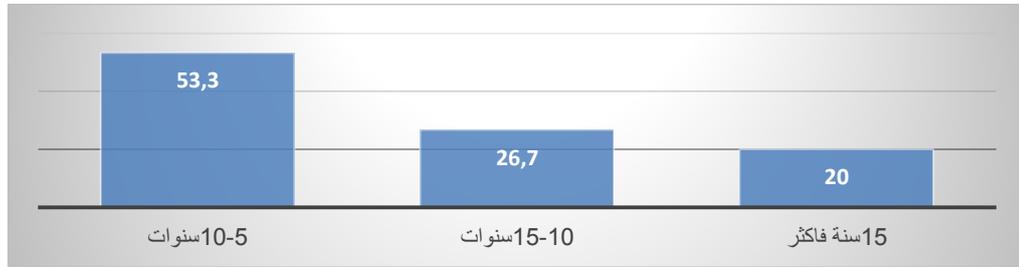
الجدول رقم(07): توزيع مفردات الدراسة حسب عدد السنوات العمل.

الأقدمية	التكرار	النسبة %
10-5 سنوات	16	53.3
15-10 سنوات	8	26.7
15 سنة فأكثر	6	20
المجموع	38	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث عدد السنوات العمل.

الشكل رقم(05): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب عدد السنوات العمل



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Exel بناءً على معطيات الجدول رقم(07).

من الشكل أعلاه نلاحظ أنّ، حوالي 53.3% من الموظفين لديهم اقدمية 10-5 سنوات، في حين 26.7 % منهم تتراوح أقداميتهم بين 15-10 سنة، تليها بعد ذلك من تتراوح أقداميتهم بين 15 سنة فأكثر، حيث تقدر نسبتهم ب: 20% .

5- الوظيفة:

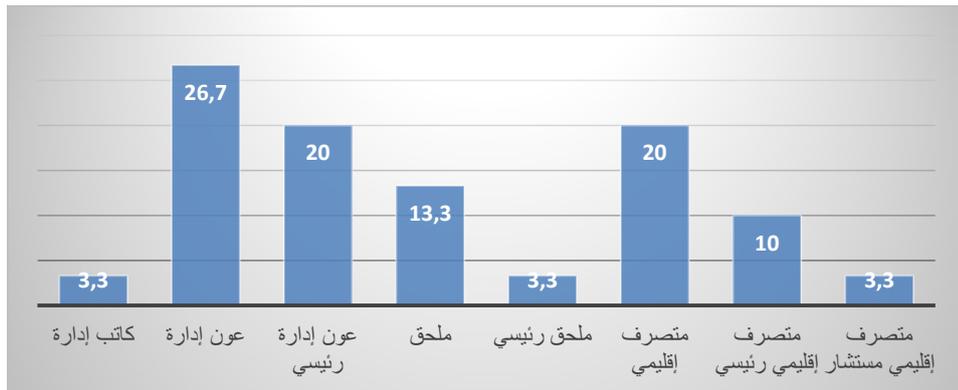
الجدول رقم(08): توزيع مفردات الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
كاتب ادارة	1	3.3
عون ادارة	8	26.7
عون إدارة رئيسي	6	20
ملحق	4	13.3
ملحق رئيسي	1	3.3
متصرف اقليمي	6	20
متصرف إقليمي رئيسي	3	10
متصرف إقليمي مستشار	1	3.3
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث الوظيفة

الشكل رقم(06): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Exel بناء على معطيات الجدول رقم(08).

من خلال الشكل يتضح أنّ نسبة 26.7% تمثل وظيفة عون إدارة ، في حين نسبة أخرى من 20% تمثل وظيفتين عون إدارة رئيسي ومتصرف إقليمي في حين النسبة 13.3% تمثل وظيفة ملحق اما نسبة 10% تمثل وظيفة متصرف إقليمي رئيسي. اما نسبة 3.3% تمثل وظيفة كاتب إدارة ومتصرف إقليمي مستشار.

عينة المواطنين

1-الجنس:

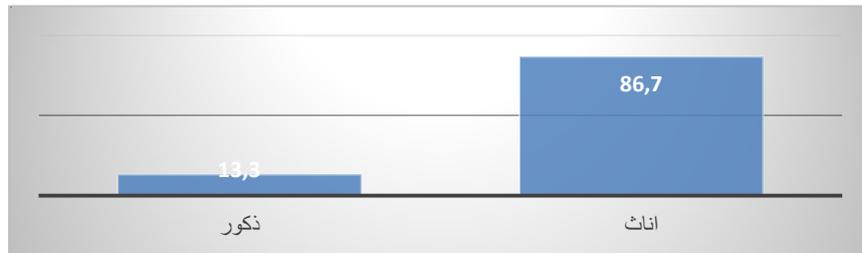
الجدول رقم(09): توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
الذكر	4	13.3
الانثى	26	86.7
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مستخرجات برنامج Spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث الجنس .

الشكل رقم(07): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الجنس:



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج Exel بناء على معطيات الجدول رقم(09).

من خلال الشكل يتضح أنّ أكبر نسبة من حيث الجنس المواطنين، هي النساء، حيث بلغت نسبتهن 86.7%، بينما تشكل فئة الرجال نسبة 13.3%.

2-السن:

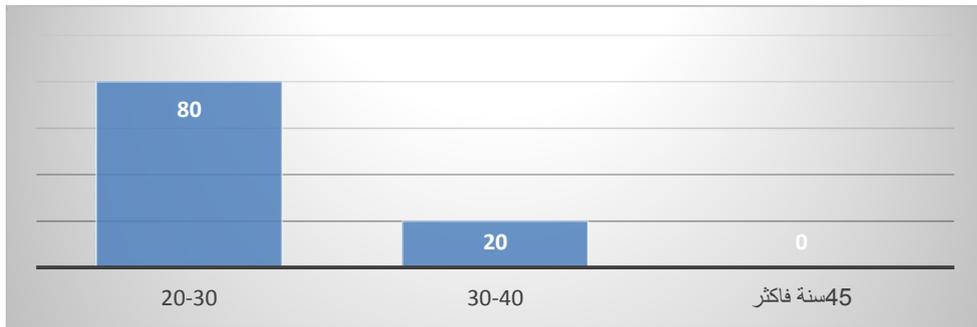
الجدول رقم(10): توزيع مفردات الدراسة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة %
20 - 30 سنة	24	80
من 30-40 سنة	6	20
أكثر من 45 سنة	0	0
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss.

من الجدول السابق، وبعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث السن.

الشكل رقم(08): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Exel بناءً على معطيات الجدول رقم(10).

من خلال الشكل نلاحظ أنّ النسبة الأكبر من المواطنين تتراوح أعمارهم بين 20-30 سنة أي ما يعادل 80%، تليها الفئة العمرية 30-40 سنة بنسبة 20%.

3- الصفة:

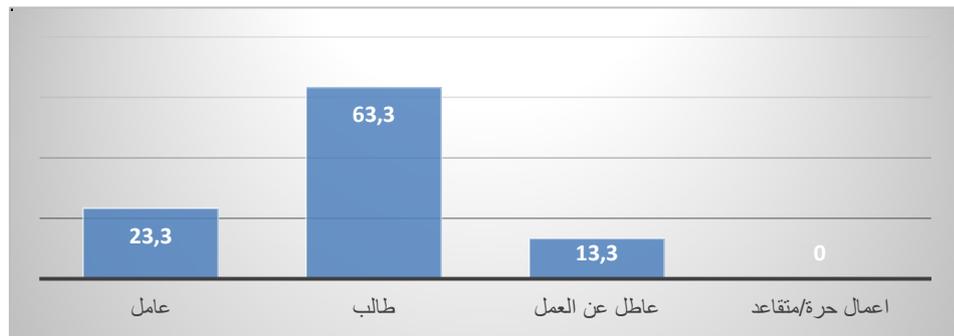
الجدول رقم(11): توزيع مفردات الدراسة حسب الصفة.

الصفة	التكرار	النسبة %
عامل	7	23.3
طالب	16	63.3
عاطل عن العمل	4	13.3
اعمال حرة/ تقاعد	0	0
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مستخرجات برنامج **spss**.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث الصفة

الشكل رقم(09): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الصفة.



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج **Exel** بناء على معطيات الجدول رقم(11).

من خلال الشكل يتضح أنّ الغالبية العظمى للمواطنين لديهم صفة طالب، حيث قدرت نسبتهم بـ:

63.3%، في حين نسبة أخرى من المواطنين عاملين قدرت نسبتهم بـ: 23.3% في حين النسبة الضئيلة

عاطلين، حيث قدرت نسبتهم بـ: 13.3%.

عينة الموظفين:

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات عمال بلدية

زلفانة على عبارات محور " مساهمة الإدارة الرقمية على تحسين الخدمة العمومية.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
	المعاملات والإجراءات الادارية	4.283	0.669	1	موافق تماما
1	تسهل الإدارة الرقمية للقيام بالخدمات الادارية	4.400	0.563	1	موافق تماما
2	تساهم الإدارة الرقمية في تبسيط الإجراءات الادارية	4.266	0.691	3	موافقا تماما
3	تسهل الإدارة الرقمية عملية البحث عن المعلومات	4.333	0.711	2	موافق تماما
4	تقلل الإدارة الرقمية من الأخطاء في المعلومات والمعاملات الادارية	4.133	0.711	4	موافق
	تكاليف الخدمات العمومية	4.024	0.868	2	موافق
5	تقلل الإدارة الرقمية من تكاليف العمليات الادارية	4.066	0.691	3	موافق
6	تقلل الإدارة الرقمية من الجهد الفكري والبدني خلال انجاز المهام الادارية	4.166	0.791	1	موافق
7	تساعد الإدارة الرقمية على تخزين المعلومات الكترونيا مما يقلل من الأرشيف الورقي	4.100	1.093	2	موافق
8	تساهم الإدارة الرقمية في تقليص عدد العمال	3.766	0.897	4	موافق
	كفاءة وفعالية الخدمة العمومية	3.999	0.756	3	موافق
9	تقوم الإدارة الرقمية على ترقية وتطوير الخدمات العمومية	4.033	0.999	2	موافق
10	تزيد الإدارة الرقمية من فعالية وكفاءة الإدارات المحلية	3.933	0.868	3	موافق
11	غياب الدورات التكوينية في مجال الرقمنة تقلل من مستوى موظفي الادارة	4.033	0.889	1	موافق
	شروط تغطية الشبكية	3.118	0.802	4	متوسط
12	ضعف التغطية شبكة الانترنت يعرقل عمل الإدارة الرقمية	4.266	0.784	14	متوسط

متوسط	11	0.82	1.97	يستلزم تطبيق الإدارة الرقمية موارد مالية معتبرة	13
موافق		0.773	3.856	استمارة بشكل اجمالي	

✓ المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS

V 20

1/ مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية: أبد موظفون بلدية زلفانة، آراءهم حول محور الخدمة العمومية"، الذي خصصت لقياسه 13 عبارة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.333-4.400)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.563-1.118)،، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.856)، بانحراف معياري قدره (0.773)، وهذا ما يشير إلى أنّ الإدارة الرقمية تساهم في تحسين الخدمة العمومية وهي بمستوى مرتفع. وفيما يلي نتائج كل بعد على حدى حسب الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفون بلدية زلفانة.

1- المعاملات والإجراءات الادارية من خلال مجمل إجابات عمال البلدية زلفانة على العبارات (4) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، يتضح أنّ بعد المعاملات والإجراءات الادارية جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عمال البلدية، إذ سجل وسط حسابي قدره (4.283)، وانحراف معياري قدره (0.669)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة جداً، كما تشير هذه النتيجة إلى أنّ مستوى تواجد المعاملات والإجراءات الادارية في أوساط عمال البلدية هو بمستوى مرتفع جداً، كما نلاحظ من متوسط إجابات عمال البلدية على عبارات بعد الادارة الرقمية تساهم في تسهيل المعاملات الإجراءات الادارية أنّها تشكل قبولاً مرتفع جداً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (4.133-4.400)، أما قيم الانحراف المعياري لعباراته فلقد تراوحت بين (0.563-0.711).

2- تكاليف الخدمات العمومية: من خلال مجمل إجابات عمال البلدية زلفانة على العبارات (4) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، يتضح أنّ بعد تكاليف الخدمات العمومية جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل العمال، إذ سجل وسط حسابي قدره

(4.024). وانحراف معياري قدره (0.868)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفع، كما تشير هذه النتيجة إلى أنّ أن الإدارة الرقمية تقلص تكاليف الخدمات العمومية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (3.766-4.166)، أما فيما يتعلق بقيم الانحراف المعياري لعباراته، فقد تراوحت بين (1.093-0.691).

3- كفاءة وفعالية الخدمة العمومية: من خلال مجمل إجابات عمال بلدية زلفانة- على العبارات (3) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، يتضح أنّ بعد كفاءة وفعالية الخدمة العمومية جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عمال البلدية، إذ سجل وسط حسابي قدره (3.999)، وانحراف معياري قدره (0.756)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفع كما تشير هذه النتيجة إلى أنّ التحول الرقمي له دور هام في تطوير وزيادة كفاءة وفعالية الخدمة العمومية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (3.933-4.033)، أما الانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد فقد تراوحت بين (0.999-0.868).

4- شروط تغطية الشبكية: من خلال مجمل إجابات عمال البلدية زلفانة على العبارات (2) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، يتضح أنّ بعد شروط تغطية الشبكية جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفين، إذ سجل وسط حسابي قدره (3.118)، وانحراف معياري قدره (0.802)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسط، كما تعتبر هذه النتيجة كمؤشراً على أنّ تطبيق الرقمنة يحتاج الى توفير شروط في التغطية الشبكية أنها تشكل قبولاً متوسطاً حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (1.97-4.266)، أما الانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد، فقد تراوحت بين (0.82-0.784).

عينة المواطنين:

الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات مواطنين بلدية زلفانة على عبارات محور "مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية"

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
1	تسرع الإدارة الرقمية في تقديم الخدمة العمومية	4.133	0.730	7	موافق
2	الإدارة الرقمية تختصر الوقت في التنقل بين المصالح والمكاتب	4.300	0.749	5	موافق
3	تقلل الإدارة الرقمية من الوثائق الإدارية المطلوبة	4.500	0.731	1	موافق تماما
4	تحد الإدارة الرقمية في التزاحم في الشبايك	4.100	0.959	8	موافق
5	الإدارة الرقمية توفر عليك الجهد وعناء التنقل	4.366	0.889	3	موافق
6	الإدارة الرقمية لا تكشف المعلومات إلا لذوي الصلاحية	4.066	0.944	9	موافق
7	انت راضي عن جودة ونوعية الخدمات العمومية الالكترونية	3.366	1.066	13	محايد
8	تقضي الإدارة الرقمية على البيروقراطية	3.600	0.932	12	موافق
9	تحسن الإدارة الرقمية العلاقة بين المؤسسة والمواطن	3.966	0.927	10	موافق
10	تزيد الإدارة الرقمية من الشفافية والمساءلة في المعاملات	3.933	0.868	11	موافق
11	تمكن الإدارة الرقمية المواطن من استخراج وثائقه في أي مكان وزمان	4.333	0.802	4	موافق تماما

موافق	6	0.833	4.166	تحسن الإدارة الرقمية أساليب التعامل بين الموظف والمواطن	12
موافق	/	0.846	4.099		22

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :20.

1/ مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية: أبد المواطنون آراءهم حول محور مساهمة الإدارة

الرقمية في تحسين الخدمة العمومية"، الذي خصصت لقياسه 12 عبارة، كما هو موضح في الجدول

أعلاه، جسدها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.366-4.500) فيما تراوحت قيم انحرافه

المعياري بين (0.571-1.066)،، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل

قيمة (4.099)، بانحراف معياري قدره (0.846)، وهذا ما يشير إلى أنّ الإدارة الرقمية تساهم وبشكل

كبير في تحسين الخدمة العمومية وهي بمستوى مرتفع.

الجدول رقم 14 : إختبار معامل بيرسون من حيث التأثير بين المتغير التابع (الخدمة العمومية) والمتغير

المستقل (التحول الرقمي).

معامل الإرتباط R2	معامل الإرتباط R	إختبار (t)		إختبار F		معامل الإنحدار		التحول الرقمي - الخدمة العمومية
		مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الدلالة	قيمة F	المعاملات "B"	الخطأ المعياري	
0.576	0.415	0.00	4.858	0.00	23.125	0.16	0.795	علاقة التأثير بين المتغيرين

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :20

من خلال معطيات الجدول رقم 14 : إتضح لدينا جليا ان هناك إرتباط قوي ووثيق بين التحول الرقمي ودوره

في تحسين الخدمة العمومية ، وهذا ما تأكده المعطيات الموجودة في الجدول حيث النتائج تشير إلى الإنحدار

البسيط حيث قدرت قيمة إختبار F ب (23.125) والتي تعبر عن التأثير القوي والعلاقة الطردية بين

المتغير التابع والمستقل ، في حين أن معامل الارتباط يساوي، لكلى المتغيرين R1 و R2 بلغو 0.415-0.576 ، والذي يؤكد على دور التحول الرقمي الفعال في تحسين الخدمة العمومية في الإدارات المحلية لبلدية زلفانة ولاية غرداية .

المطلب الثالث: نتائج الدراسة

سوف نتناول في هذا المطلب عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل اليها من خلال جمع البيانات وتحليلها و مناقشتها ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة ، والوصول الى نفي أو اثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

أولا : إختبار الفرضيات

الفرضية الأولى:

تساهم الإدارة الرقمية بشكل كبير في تبسيط وتسهيل المعاملات والإجراءات الإدارية لموظفي بلدية زلفانة.

أثبتت الدراسة أن الإدارة الرقمية تساهم بدرجة كبيرة و بفعالية في تبسيط وتسهيل المعاملات والإجراءات الإدارية لموظفي بلدية زلفانة وهذا ما أكدته نتائج المتوسطات الحسابية للمحور تسهيل المعاملات والإجراءات الإدارية حيث بلغ قيمة المتوسط الحسابي بشكل كلي (3.856) وهو مستوى مرتفع، وهذا ما يجعل من الخدمات الإدارية الرقمية تتسم بجودة ونوعية، حيث تساهم الإدارة الرقمية في تقليل من الأخطاء في المعلومات والمعاملات الإدارية وكذا تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل عملية البحث عن المعلومات.

الفرضية الثانية:

يقلص التحول الرقمي من عبئ وتكاليف الخدمات العمومية المقدمة ببلدية زلفانة.

أثبتت الدراسة أن التحول الرقمي يساهم بدرجة كبيرة و بفعالية في تقليص من عبئ وتكاليف الخدمات العمومية المقدمة ببلدية زلفانة وهذا ما أكدته نتائج المتوسطات الحسابية للمحور عبئ وتكاليف الخدمات العمومية

حيث بلغ قيمة المتوسط الحسابي بشكل كلي (4.024) وهو مستوى مرتفع ، وهذا يدل على ان التحول الرقمي يقلص من عبئ وتكاليف الخدمات العمومية المقدمة ببلدية زلفانة، حيث تساهم الإدارة الرقمية في خفض عدد العمال والجهد الفكري والبدني في إنجاز المهام الإدارية وكذا تقليل من الأرشيف الورقي واستعمال التخزين الالكتروني، كما تساهم في تسريع عملية تداول المعلومات والبيانات بين مختلف الجهات الإدارية بالبلدية بواسطة شبكات المعلومات المحلية والوطنية

الفرضية الثالثة:

التحول الرقمي له دور هام في تطوير وزيادة كفاءة وفعالية الخدمة العمومية.

أثبتت الدراسة أن التحول الرقمي يساهم بدرجة كبيرة و بفعالية في تطوير وزيادة كفاءة وفعالية الخدمة العمومية وهذا ما أكدته نتائج المتوسطات الحسابية للمحور كفاءة وفعالية الخدمة العمومية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بشكل كلي (3.999) وهو مستوى مرتفع ، حيث يشير الى ان التحول الرقمي له دور هام في تطوير وزيادة كفاءة وفعالية الخدمة العمومية في بلدية زلفانة، ويتضح ذلك من خلال الخدمات المقدمة للمواطن.

الفرضية الرابعة:

يحتاج تطبيق الإدارة الرقمية الى توفير بعض الشروط كالتغطية الشبكية

أثبتت الدراسة أن تطبيق الإدارة الرقمية يحتاج للتغطية الشبكية بدرجة متوسطة وهذا ما أكدته نتائج المتوسطات عمومية للمحور حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.118) وهو مستوى متوسط ، حيث يشير الى ان يحتاج تطبيق الإدارة الرقمية الى توفير بعض الشروط كالتغطية الشبكية، معدات وآليات تقنية وذلك لإنجاز المهام المرغوبة بواسطة شبكات المعلومات المحلية والوطنية.

ثانيا :النتيجة العامة للدراسة :

من خلال القيام بإثبات الفرضيات المنبثقة عن تساؤلات الدراسة وتأكيد صحتها بغرض الوقوف على دور التحول الرقمي على تحسين الخدمة العمومية في بلدية زلفانة، فقد توصلنا إلى أن التحول الرقمي

من خلال خصائصه وعناصره ومميزاته يساهم في تحسين وترقية الخدمة العمومية من خلال تقديم الخدمات بسهولة عن طريق إختصار الوقت والجهد والتقليل من التكاليف بالإضافة إلى تجاوز التعقيدات الإدارية، فالتحول الرقمي يؤدي إلى القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري ويعمل على تقريب الإدارة من المواطن وتحسين العلاقة بينهما من خلال تحقيق حاجاته دون عناء وبأقل التكاليف و بالجودة المطلوبة وبالتالي تسهيل العمل الإداري.

ثالثا : مقارنة نتائج دراستنا بنتائج الدراسات السابقة :

اوجه التشابه :

- تشابهت نتائج دراستنا بنتائج دراسة المؤلفة فوزية صادقي، التي تمحورت حول واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية، وتأثيرات التحول الرقمي العالمي، سنة 2020 م، حيث تم الوصول لمعرفة الدور الهام الذي يلعبه التحول الرقمي في عصرنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية وبدرجة كبيرة.
- كما تم الوصول الى نفس النتيجة التالية التي تم الوصول إليها في دراسة المؤلف المرسل سعد الله رشيد التي كانت بعنوان دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي سنة 2020 م وهيا تبيان الأهمية الكبيرة للتواصل الرقمي بين الطرفين سواءا كانوا طلبة وأساتذة أو مواطنين وموظفين على حسب وظيفة كل مؤسسة .
- تشابهت أيضا نتائج دراستنا بنتائج دراسة الطالب عاشور عبد الكريم، التي كانت بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية. وكانت النتيجة كالآتي :

* تحقق الإدارة الرقمية الشفافية والمساءلة في المعاملات وتقضي على الفساد الإداري والبيروقراطية

* للإدارة الرقمية تأثير على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في التقنيات التكنولوجية وشبكات الأنترنت.

- كما توصلنا إلى النتيجة الاخيرة التي كانت نفس نتيجة دراسة فهد عبد الله الساهلي والتي تمثلت في : غياب البنية التحتية اللازمة لاستخدام تطبيقات الإدارة الرقمية مثل الدورات التكوينية والجلسات التدريبية في مجال الرقمنة يعرقل عمل الإدارة الإلكترونية.

* أوجه الاختلاف:

— اختلفت دراستنا عن دراسة المؤلفة فوزية صادقي التي كانت بعنوان واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية سنة 2020، حيث أن هاته الأخيرة تطرقت إلى ذكر التحديات التي تواجه الجماعات المحلية في الجزائر منها تحديات مادية، تحديات بشرية، تحديات تقنية ... إلخ.

— كما تم وجود اختلاف مع دراسة الطالبة فاطمة الزهراء فرحات بعنوان دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسات العمومية الجزائرية سنة 2020 م، حيث تم الوصول إلى معرفة الدور الذي يؤديه التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة بمديرية الصحة لولاية أم البواقي وتبيان العلاقة بينهما.

— أما بالنسبة لدراسة نجلاء يس تحت عنوان متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية سنة 2015 فقد اختلفت عن دراستنا في مناقشة طرق التحول الرقمي، بشقيه التحول الرقمي بواسطة المسح الضوئي، والتحول الرقمي بواسطة إعادة الإدخال، كما تم التطرق للأجهزة المستخدمة للتصوير الرقمي، تم أيضا التعريف بالتقنيات (الأجهزة والبرامج) الراهنة المستخدمة في عملية التحول الرقمي، ورصد مختلف المحاولات لبرمجيات العزف الضوئي على الأحرف.

- تم أيضا وجود اختلاف مع دراسة Florinda Matos, Radu Godina and João C. O. Matias Digital Transformation and Knowledge Management in The Public. Sector, ، إذ تم تبيان الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في القطاع العام

وعلاقتها بإدارة المعرفة، وتم إظهار أن نجاح الحكومة الرقمية يبدو أنه مرتبط بجودة إدارة المعرفة في المنظمات.

خلاصة الفصل :

إن مفهوم الإدارة الرقمية فيما يخص الإدارات المحلية أمّا تتم باستخدام وسائل وتقنيات إلكترونية بين طالب الخدمة والمنظمات، لتحقيق أهدافها وتطوير وتحسين أدائها بأعلى المستويات ولزيادة فعاليتها وكفاءتها، وكذا تحقيق رضى المستفيد حيث يعتبر الهدف الرئيسي الذي تسعى الإدارة لتحقيقه، وتظهر أهميته في أن رضاه يتمثل بالتغذية العكسية للإدارة .

وقد تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية ببلدية زلفانة لموضوع التحول الرقمي ودوره في تحسين الخدمة العمومية فالإدارات المحلية ، حيث تناولنا في هذا الفصل إعطاء تقديم عام حول بلدية زلفانة بغرض التعرف عليها ثم تطرقنا إلى عرض نتائج الدراسة حيث قمنا بصياغة إستبيانين، تم توجيه إستبيان للموظفين بالبلدية، بحيث تكونت العينة من 30 فردا، أما الاستبيان الاخر كان موجه للمواطنين الذين يقصدون البلدية بكثرة وكانت العينة 30 فردا، وبعد جمع المعلومات المستهدفة، ومن أجل إختبار صحة الفرضيات قمنا بتفريغ الإجابات باستخدام أساليب إحصائية كألفا كرو نباخ، وتمت الإستعانة ببرامج (V20, spss) وجدول Exel من أجل إختبار صحة الفرضيات ومن ثم قمنا بتحليل ومناقشة نتائج الاستبيان بغية الإجابة على فرضيات الدراسة.

الخلاصة

الخاتمة:

مثلت الإدارة الرقمية مطلباً هاماً تفرضه العصرنة الرقمية، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري، كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي، والانفتاح على المجتمعات العالمية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية، الرامي إلى القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري، فالخدمات العامة الإلكترونية نسق خدمي بديل، يكرس المساءلة والشفافية، والسرية والخصوصية للمعلومات، كما يمنع المحاباة، والرشوة والمحسوبية، خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي وفق مقولة اتصل. ولا تنتقل، وهو ما جعل الإدارة الرقمية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع مؤسسات الخدمة العامة، ولا سبيل لترشيد الخدمات إلا بالتحول للنموذج الإلكتروني الخدمي منها، لما تمنحه من إمتيازات وتسهيلات. إن تطبيق الإدارة الرقمية كآلية لترشيد الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية وتحقيق مقدار من المصادقية، من خلال نشر المعلومات الضرورية التي يحتاجها طالب الخدمة، من شأنه أن يحقق رضى المواطن على نوعية الخدمات المقدمة له بأفضل كفاءة وأعلى مستوى من الجودة، والتقليل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين الإدارات المحلية.

تمكننا من خلال دراستنا لموضوع التحول الرقمي ودوره في تحسين الخدمة العمومية من استنتاج أن للإدارة الرقمية أهمية بالغة داخل المؤسسات ذات طابع حكومي بحيث تعتبر أداة فعالة في إنجاز الخدمات المطلوبة بدقة ووضوح، وبأقل تكلفة، ودون جهد أو عناء وبأسرع وقت ممكن، ومن خلال دراستنا الميدانية ببلدية زلفانة توصلنا إلى أهم النتائج تتجلى في ما يلي:

نتائج الدراسة :

- 1- التحول الرقمي هو بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالإدارة المحلية.
- 2- تؤثر الإدارة الرقمية على شكل الخدمة العمومية، من خلال الآليات المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف المعدات التقنية و التكنولوجيا.
- 3- تعاني الإدارة الرقمية ببلدية زلفانة من سوء التغطية الشبكية في بعض الأحيان.
- 4- تواجه بلدية زلفانة صعوبات مختلفة تعرقل إستخدام الإدارة الرقمية بأسلوب مثالي مثل : غياب الدورات التكوينية وبرامج التعليم خاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالنسبة للموظفين.

5- يتيح تطبيق الإدارة الرقمية فرصة القضاء على الذهاب إلى المؤسسة قصد الحصول على خدمة وصفوف الإنتظار وذلك بتقديم الخدمة عن بعد بوسائل إتصال حديثة.

6- إن تطبيق الإدارة الرقمية يتطلب موارد تقنية ومعلوماتية ومالية وبشرية ومادية.

7- إن تفعيل الإدارة الرقمية ببلدية زلفانة أعطى نتائج مرضية وإيجابية من خلال تحسينات التي قامت بيها على مستوى البلدية وترقية الخدمات العامة، بما يحقق النزاهة، وسرعة الاستجابة لمطالب المواطنين وفي أحسن الظروف.

الاقتراحات والتوصيات :

لقد أصبح من الضروري على كل الجماعات الدخول في مرحلة تطبيق التحولات الرقمية والالكترونية كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، لمساهمة بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين ورفع من مستواها

بناء على النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذا البحث يمكن تقديم بعض التوصيات والاقتراحات التي من شأنها إنجاح مشروع الإدارة الرقمية وإيصاله إلى المستوى الذي تتطلع إليه الإدارات العمومية من بينها البلدية، ومن ضمنها نذكر:

* ضرورة توفير قسم خاص لتدريب الموظفين في المجال الرقمي .

* ضرورة الإهتمام بالإدارة الرقمية وأنشطتها لما لها من أهمية بالغة في دعم الميزة التنافسية وتحقيق رضى المواطنين

* ضرورة توفير الآليات والمعدات الخاصة بالإدارة الرقمية كالأجهزة الحواسيب في جميع الإدارات من أجل تقديم أحسن الخدمات في أقصر وقت ممكن.

* ضرورة تنظيم دورات تكوينية للموظفين خاصة بكيفية التجاوب مع تكنولوجيا الجديدة.

* ضرورة التصدي للصعوبات والمعوقات التي تعرقل عمل الإدارة الرقمية والتغلب عليها.

* ضرورة تهيئة الظروف الملائمة للعمال من أجل زيادة الإنتاجية وتقديم خدمات عامة بأحسن جودة.

قائمة المراجع

أ_الكتب

- 1- محمد الصغير بعلي، القانون الإداري "التنظيم الإداري، النشاط الإداري"، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر،
- 2- دوقات عبيد وآخرون، البحث العلمي - مفاهيمه إدارته وأساليبه، ط 7، دار الفكر، دون سنة نشر.
- 3- يحي مصطفى عليان، مناهج وأساليب البحث العلمي - النظرية والتطبيق، ط 1، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000
- 4- صفاء عبد الجبار الموسوي، الاقتصاد الرقمي. الطبعة الاولى. دار الايام للنشر والتوزيع. عمان 2016.
- 5- فريد النجار وآخرون، التجارة والاعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الاسكندرية، دار الجامعة، 2006
- 6- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي - القواعد والمراحل والتطبيقات، ط 2، دار، وائل، 1999.
- 7- مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه، إجراءاته، عمان بيت الأفكار الدولية، دون سنة نشر.
- 8- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان، سوريا، 2012.
- 9- عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، التنمية المحلية، جامعة الإسكندرية، مصر، 2001.
- 10- عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 2004.

ب - القوانين والمراسيم

1. المادة 01 من القانون 90 /08 المتعلق بالبلدية المؤرخ في 12 رمضان 1410 الموافق ل 07 أفريل 1990
الجريدة الرسمية عدد 15 الصادرة في 11 أفريل 1990
2. المادة 01 من القانون 10/11 المتعلق بالبلدية المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق ل 22 جوان 2011
الجريدة الرسمية عدد 37 الصادرة في 03 جويلية 2011

3. المادة 02 و06 من القانون رقم 11/10 المتعلق بالبلدية.

ج- المجلات العلمية

1. سعد الله رشيد ، ، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي دراسة حالة بجامعة لمسيلا ، مجلة الاستراتيجية والتنمية 06، نوفمبر، 2020 .
2. موساوي فاطمة. الادارة الالكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية ،انعكاسات تطبيق تقنيات الادارة الالكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية ،جامعة محمد بوضياف ،مسيلا
3. موفق نور الدين ، مداخلة بعنوان الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة المسيلا، 2016

مراجع باللغة الأجنبية

1. Jaques Chevallier , le **service public** , France, France1^{er} éditions , pressuni versitaires , 1971..

قائمة الملاحق



الملحق رقم (01) استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



ماجستير علوم اقتصادية

تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات

نضع بين يديكم نسخة من الاستبيان الخاص بمذكرة ماجستير تحت عنوان " دور التحول الرقمي على تحسن الخدمة العمومية في الادارات المحلية " والذي يضم مجموعة من الأسئلة حول الموضوع ونرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة بوضع علامة (X) امام الإجابة التي تختارونها ونؤكد لكم على ان المعلومات التي تقدمونها ستحاط بالسرية التامة ولن تستعمل الا لأغراض البحث العلمي.

نشكر لكم مقدما جهودكم وحسن تعاونكم.

من اعداد الطالبان: غشي نور الهدى - بن قايد إيمان

اولا: المعلومات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر انثى
- 2-السن: من 25 سنة إلى 30 سنة من 30 سنة إلى 40 سنة من 40 سنة إلى 45 سنة أكثر من 45 سنة
- 3-المؤهل العلمي: متوسط ثانوي جامعي أخرى
- 4-عدد سنوات العمل في المؤسسة: 5 سنوات إلى 10 من 10 سنوات إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة
- 5-المستوى الوظيفي: كاتب إدارة عون إدارة عون إدارة رئيسي ملحق ملحق رئيسي
- متصرف إقليمي متصرف إقليمي رئيسي متصرف إقليمي مستشار

استبيان مذكرة ماستر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي قمنا بإعداد استبيان لدراستنا فأرجو الإجابة على الأسئلة في المكان المخصص لها ونحيطكم علماً ان اجاباتكم ستحاط بالسرية التامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

* (1) الخصائص الديموغرافية لجمعية المواطنين

ذكر

أنثى

* سن

من 20 سنة الى 30 سنة

من 30 سنة الى 40 سنة

من 45 سنة فما فوق

* المستوى التعليمي

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

* الصفة

عامل

طالب

عاطل عن العمل

اعمال حرة

متقاعد

...

* (2) اسئلة الاستبيان لجينة المواطنين

	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
... تقديم الخدمة العمومية	<input type="radio"/>				
...بين المصالح والمكاتب	<input type="radio"/>				
...تلقى الادارية المطلوبة	<input type="radio"/>				
...ن التزامم في الشبائيك	<input type="radio"/>				
...لبيك جهد وعناء التتقل	<input type="radio"/>				
...ت الا لذوي الصلاحية	<input type="radio"/>				
... العمومية الالكترونية	<input type="radio"/>				
...مية على البيروقراطية	<input type="radio"/>				
...بين المؤسسة والمواطن	<input type="radio"/>				
...لمساهلة في المعاملات	<input type="radio"/>				
...لمساهلة في المعاملات	<input type="radio"/>				
...قه في أي مكان وزمان	<input type="radio"/>				
...بين الموظف والمواطن	<input type="radio"/>				
صف 13	<input type="radio"/>				

الملاحق

ثانياً- مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
المعاملات والإجراءات الادارية						
1	تسهل الإدارة الرقمية لقيام بالخدمات الادارية					
2	تساهم الإدارة الرقمية في تبسيط الإجراءات الادارية					
3	تسهل الإدارة الرقمية عملية البحث عن المعلومات					
4	تقلل الإدارة الرقمية من الأخطاء في المعلومات والمعاملات الادارية					
تكاليف الخدمات العمومية						
5	تقلل الإدارة الرقمية من تكاليف العمليات الادارية					
6	تقلل الإدارة الالكترونية من الجهد الفكري والبدني خلال انجاز المهام الادارية					
7	تساعد الإدارة الرقمية على تخزين المعلومات الكترونيا مما يقلل من الأرشيف الورقي					
8	يساهم التحول الرقمي في تقليص عدد العمال					
كفاءة وفعالية الخدمة العمومية						
9	يقوم التحول الرقمي على ترقية وتطوير الخدمات العمومية					
10	يزيد التحول الرقمي من فعالية وكفاءة الادارات المحلية					
11	غياب الدورات التكوينية في مجال الرقمنة تقلل من مستوى موظفي الادارة					
شروط تغطية الشبكة						
12	ضعف تغطية شبكة الانترنت يعرقل عمل الادارة الرقمية					
13	يستلزم تطبيق الادارة الرقمية موارد مالية معتبرة					

الملحق 02

		Remarques
	Résultat obtenu	29-APR-2022 12:22:20
	Commentaires	
		inées0
		Statistiques descriptives
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
Entrée	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
		DESCRIPTIVES
		VARIABLES=VAR00001
		VAR00002 VAR00003
		VAR00004 VAR00005
		VAR00006 VAR00007
		VAR00008 VAR00009
		VAR00010 VAR00011
		VAR00012 VAR00013
		/STATISTICS=MEAN
		STDDEV.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,21

الملحق رقم 03

	N	Moyenne	Ecart type
VAR00001	30	4,1333	,73030
VAR00002	30	4,3000	,74971
VAR00003	30	4,5000	,73108
VAR00004	30	4,1000	,95953
VAR00005	30	4,3667	,88992
VAR00006	30	4,0667	,94443
VAR00007	30	3,3667	1,06620
VAR00008	30	3,6000	,93218
VAR00009	30	3,9667	,92786
VAR00010	30	3,9333	,86834
VAR00011	30	4,3333	,80230
VAR00012	30	4,1667	,83391
N valide (listwise)	30		

		Remarques
	Résultat obtenu	29-APR-2022 12:22:29
	Commentaires	
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données0
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
Entrée	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
	Syntaxe	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

الملحق رقم 06

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,985	12

الملحق رقم 07

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

الملحق رقم 08

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,799	13

الملحق رقم 09

الجامعة	اسم الاستاذ المحكم
استاذ محاضر بجامعة غرداية	د. علماوي احمد
استاذ محاضر بجامعة غرداية	د. طويطي مصطفى
استاذ محاضر بجامعة غرداية	أ حنيش فتحي
استاذ محاضر بجامعة غرداية	أ بن ساحة علي
استاذة محاضرة بجامعة غرداية	ا بوعبدلي أحلام
